

一路同行 一心为您

北京北汽出租汽车集团有限责任公司2018年社会责任报告

2018 移动的城市风景

社会责任报告



 **北京北汽出租汽车集团有限责任公司**
Beijing Beiqi Taxi Group Co.,Ltd.

地址:北京市丰台区北京西站南广场东侧大方饭店西配楼二层

电话和传真:010-87665998

网址:<http://www.beiqitaxi.com.cn>



北京公交集团
官方微信二维码



北汽集团
官方微信二维码



北京北汽出租汽车集团有限责任公司
Beijing Beiqi Taxi Group Co.,Ltd.

关于本报告

时间范围

本报告时间跨度为2018年1月1日至2018年12月31日，部分内容追溯以往年份。

发布周期

本报告为年度报告，是北京北汽出租汽车集团有限责任公司发布的首份社会责任报告。

报告范围

本报告主要披露了北京北汽出租汽车集团有限责任公司践行可持续发展、履行社会责任的意愿、行为和绩效，涵盖北京北汽出租汽车集团有限责任公司和所属分公司、控股公司、参股公司与事业单位。为便于表述和方便阅读，报告中“北京北汽出租汽车集团有限责任公司”也以“北汽集团”“公司”和“我们”表示；“北京公交集团”指代“北京公共交通控股（集团）有限公司”。

数据来源

本报告中所使用数据均来自公司正式文件和统计报告，所引用的数据为最终统计数据。财务数据如与年度审计报告有出入，请以年度审计报告为准。我们保证，本报告发布前所有数据和内容均已通过公司管理层审核。我们承诺，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，对报告中相关数据的客观性和真实性负责。

参考依据

本报告参考国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南 (2010)》、中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001-2015)、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南4.0之公共交通运输服务业》（CASS-CSR4.0之公共交通运输服务业）等进行编写。

编制过程



报告获取

本报告以纸质版和电子版两种形式提供。您可在公司网站<http://www.beiqitaxi.com.cn>下载本报告的电子文档。

若需获取纸质版报告，或对本报告有建议和意见，您可以按照以下方式联系我们：

联系地址：北京市丰台区北京西站南广场东侧大方饭店西配楼二层

联系人：杨名

联系电话和传真：010-87665998

电子信箱：beiqijituan@beiqitaxi.com.cn

一路同行 一心为您

北京北汽出租汽车集团有限责任公司
2018年社会责任报告

卷首语

北汽集团

移动的港湾

温暖的遇见

载你我观赏一座城

感知城市人文气息

北汽集团

用爱心奏响和谐

以真情传递温暖

车窗外风景飞驰美轮美奂

车窗内舒适温馨微笑相伴

在纵横交错的长街小巷中

每个北汽人都是城市摆渡人

他们愿做城市风景线最美的人

把握着生活的方向

护送梦想前行

领略美丽风景

每个晨曦日落

历经春夏秋冬

诉说城市变迁

印证时代更迭

乘势而上

擘画未来



目录Contents

关于本报告		走进北汽集团	8	产业布局	14	责任管理	16
卷首语	3	北汽集团前进步伐	10	高端服务板块	15	社会责任理念	16
我们的问候	6	责任大事记	12	旅游综合服务板块	15	社会责任议题	16
				汽车后市场服务板块	15	利益相关方沟通	17
				城市出行服务板块	15		

聚焦发展，力学笃行 18

深化企业改革	20
依法合规运营	22
党建经营深入融合	23

始终如一，品质先行 24

丰富服务内容	27
提升服务品质	30
强化安全管理	32

以绿为基，低碳运行 34

优化车型结构	37
坚持绿色发展	38

蓄势赋能，携手共行 40

保障员工权益	43
助力员工发展	45
关爱员工生活	46

上善如水，循道而行 48

贡献社会发展	51
热心社会公益	52

展望未来 54

意见反馈 56

我们的问候



北汽集团党委书记、董事长

张峻峰

亲爱的朋友们：

大家好！欢迎阅读北京北汽出租汽车集团有限责任公司首份社会责任报告。我们希望藉此机会增进与您的互动沟通，促进合作，凝聚可持续发展合力。

2018年，在北京公交集团的领导下，北汽集团全体人员统一思想认识，在提升服务品质、做好安全管理、践行环保理念、助力员工发展和投身公益事业方面，认真履行社会责任，强化了负责任的国企形象。

我们坚持优质服务，持续提高服务工作质量。2018年，北汽集团牢固树立“宾客至上，信誉第一”的服务理念，不断强化安全管理，全面提升服务质量，努力为乘客提供更加方便、可靠、舒适、优质的出行体验。

我们坚持落实责任，持续服务四个中心建设。2018年，北汽集团连续41年圆满完成全国人民代表大会交通保障任务，接连为上海合作组织青岛峰会、中非合作论坛北京峰会等重大政治、外交活动提供了高标准交通保障服务，努力打造“方向盘上的国家形象”。



北汽集团总经理

王建华

我们坚持绿色发展，持续增强节能管理水平。2018年，北汽集团秉承低碳运营理念，认真落实节能减排与环境治理相关政策，优化调整车型结构，有效提升能源管理水平，积极为“首都蓝天”做出自身贡献。

我们坚持共享发展，持续提升员工满意程度。2018年，北汽集团继续加强员工基本权益保障，改善员工生产生活条件，增进员工福祉，提高员工收入水平，努力打造员工与企业共同成长的发展平台。

我们坚持参与公益，持续促进社会和谐发展。2018年，北汽集团坚持将自身发展成果与社会共享，热心参与公益事业，关爱孤残儿童，开展助老活动，以爱心回馈社会，主动承担企业社会责任。

2019年，北汽集团将继续在北京公交集团的领导下，紧紧抓住改革发展机遇，坚定改革发展信念，加快企业信息化、法治化进程，沿着“四轮驱动、两翼协同”的发展目标逐梦前行，开启公司做强、做优、做大的新征程，为经济、社会和环境更健康、更高质量、更可持续的发展贡献力量！

走进北汽集团

公司概况

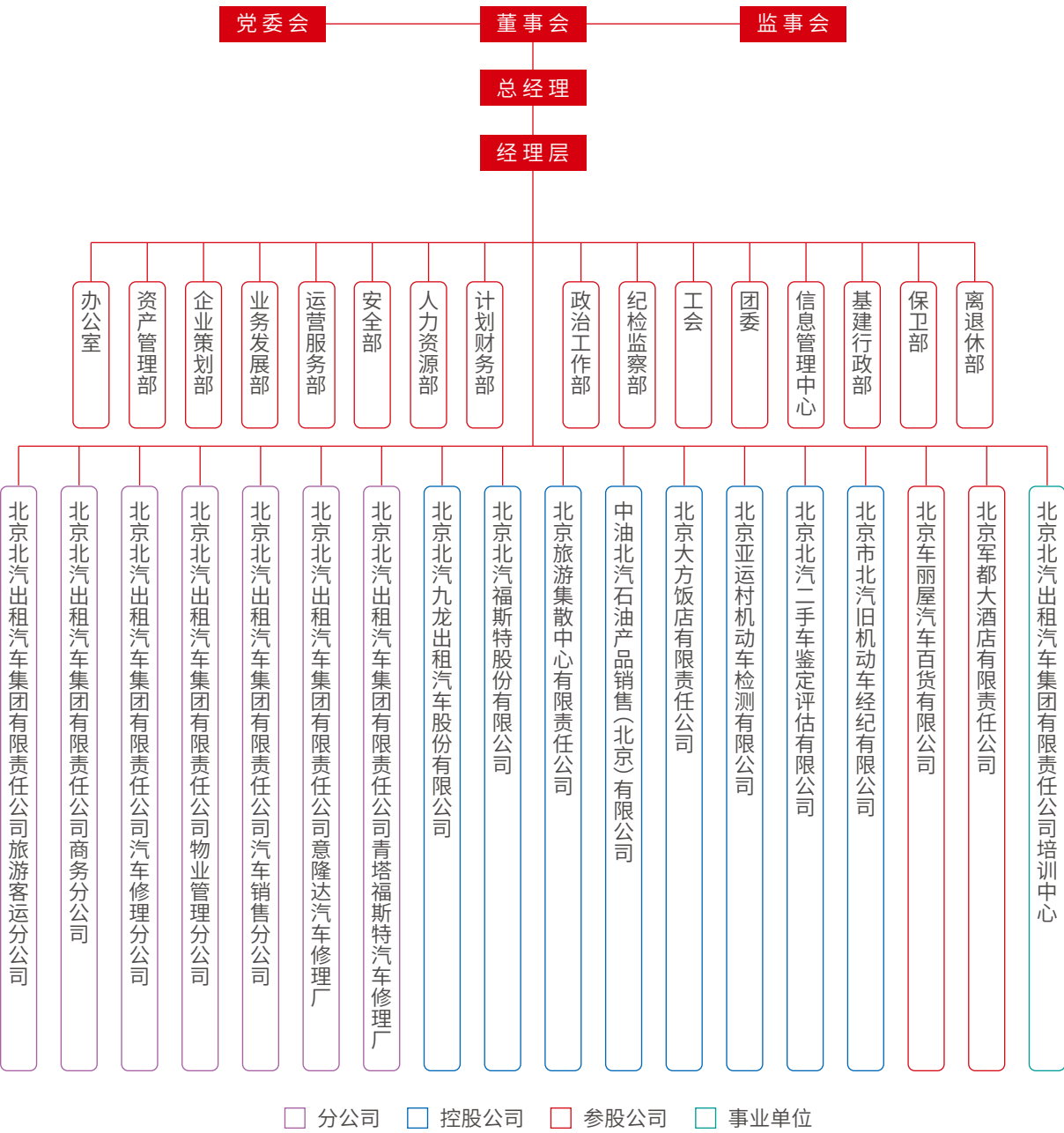
北京北汽出租汽车集团有限责任公司（以下简称北汽集团）成立于1973年（前身为北京市出租汽车公司），是北京公共交通控股（集团）有限公司全资子公司，注册资本8.4亿元，拥有分、子公司近20家，总资产17.51亿元，车辆规模7528部，在职员工6000余人，经营业态覆盖政商务会议出行服务、旅游客运、首都城市观光线网运营、出租客运、汽车租赁、酒店餐饮、汽车销售、汽车修理、物业地产等领域。

北汽集团在承担中、外宾客日常出行服务的同时，还承接党中央和北京市重大政治、外交活动的交通服务保障任务。成立45年来，北汽集团已连续41年圆满完成全国人民代表大会交通服务保障任务，于近些年接连出色完成2008亚太经合组织（APEC）北京峰会、中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵式、世界田径锦标赛、中国网球公开赛、20国集团（G20）杭州峰会、“一带一路”国际合作高峰论坛、建军90周年朱日和阅兵式、内蒙古自治区成立70周年庆典、金砖国家领导人厦门峰会、中国共产党与世界政党高层对话会、上海合作组织青岛峰会、中非合作论坛北京峰会、宁夏回族自治区成立60周年大庆等一系列重大政治、外交活动交通服务保障任务。在历次执行重大政治、外交活动交通服务保障任务过程中，北汽集团以高度的政治责任感、优质的服务水平、舒适的乘车体验赢得了海内外宾客的信任与赞扬。

进入“十三五”时期，在首都“四个中心”功能新定位、重点打造城市副中心和雄安新区“两翼”齐飞生动格局、京津冀协同发展的大背景下，北汽集团紧扣首都“四个服务”脉搏，充分把握自身高端服务、旅游综合服务、汽车后市场服务和城市出行服务四大主营业务板块的战略定位和发展任务，深入推进创新驱动发展、板块协同发展、绿色科技发展和开放合作发展，努力构建国内一流，专业化的交通、旅游产业资本运营平台，不断增强公司的总体实力。

组织架构

北汽集团严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国企业国有资产法》等法律法规和北京市国资委的要求，构建由党委会、董事会、监事会和经理层“四位一体、分工负责”的现代公司治理架构，不断增强企业活力和竞争力，保障公司规范稳定运营，促进公司效益提升。按照产权关系划分，北汽集团现拥有分公司7个，控股公司8个，参股公司2个，事业单位1个。



北汽集团前进步伐

随着朝霞悄然映红了半个天际，北京的大街小巷，飞驰着北汽集团黄白色的出租车和蓝天白云般的旅游大客车，如一座座移动的文化窗口，与首都深厚的文化积淀和美丽的风景相连，伴随着时代跃动的韵律踏上未来的路程，迎着光艳夺目的朝阳升腾起不息的热情。

北汽集团前身成立于1973年，经过四十余年的发展，在北京纵横密布的路桥街巷上，穿梭着北汽集团7000多部运营车辆，成为北京街道一道道靓丽的风景线。风雨兼程四十五年，砥砺奋进著华章，北汽集团已发展成为一家拥有着厚重企业文化积淀的出租、旅游汽车综合服务企业。

1973年



北京市第二汽车公司（即北京市出租汽车公司前身）成立，隶属北京市交通局

1979年



北京市第二汽车公司更名为北京市出租汽车公司

1983年



北京市出租汽车公司首发“一日五游”长城专线，在北京市24家医院首次设立值班室，固定业务站点发展到49个

1984年



北京市出租汽车公司与中国国际信托投资公司共同组建中北汽公司

2009年



北汽集团将北京北汽九龙出租汽车股份有限公司五个运营分公司调整为三个

2008年



北汽集团圆满完成2008北京奥运会、第十三届残奥会和2008亚太经合组织（APEC）北京峰会交通服务保障任务

2007年



北汽集团物业管理分公司成立

2003年



北汽集团联合香港九巴、北京巴士、中信公司和南京中北5家企业，设立全国第一家出租汽车中外合资企业——北京北汽九龙出租汽车股份有限公司

2002年



北汽集团对“八达”“贞熙”“通华”“太阳石”四家出租公司实施兼并重组

1999年



北汽集团被授予“全国精神文明单位示范点”称号

1998年



北京北汽出租汽车集团有限责任公司成立

1989年



北汽福特汽车租赁公司开业，成为全国首家经营汽车租赁业务的企业

2010年



北汽集团成功收购远方公司

2012年



北汽集团将北京北汽九龙出租汽车股份有限公司的三个出租汽车运营分公司的24个车队调整为18个，推动了集约化管理的进程

2013年



北京北汽福特股份有限公司成立

2014年



北汽集团圆满完成2014亚太经合组织（APEC）会议交通服务保障服务

2015年



北汽集团圆满完成2015年北京国际田联世界田径锦标赛和纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵式活动交通服务保障任务

2016年



北汽集团圆满完成20国集团（G20）杭州峰会交通服务保障任务

2017年



北汽集团顺利完成北汽、北旅合并重组工作，公司整体实力显著增强，形成了以“四大主业板块”协调并进为主线的发展格局

2017年5月



北汽集团圆满完成“一带一路”国际合作高峰论坛交通服务保障任务

2018年12月



北汽集团圆满完成庆祝改革开放40周年大会交通服务保障任务

2018年9月



北汽集团圆满完成中国网球公开赛交通服务保障任务

2018年9月



北汽集团圆满完成宁夏回族自治区60周年大庆交通服务保障任务

2018年9月



北汽集团圆满完成中非合作论坛北京峰会交通服务保障任务

2018年6月



北汽集团圆满完成第十八次上海合作组织青岛峰会交通服务保障任务

2018年3月



北汽集团第41次圆满完成全国人民代表大会交通服务保障任务

2018年



北汽集团顺利完成机关部室职能调整和北汽九龙股份公司“大部制”调整，推进企业深化改革进程

2017年9月



北汽集团将士跋涉千里，出色完成金砖国家领导人厦门峰会交通服务保障任务

2018年社会责任报告

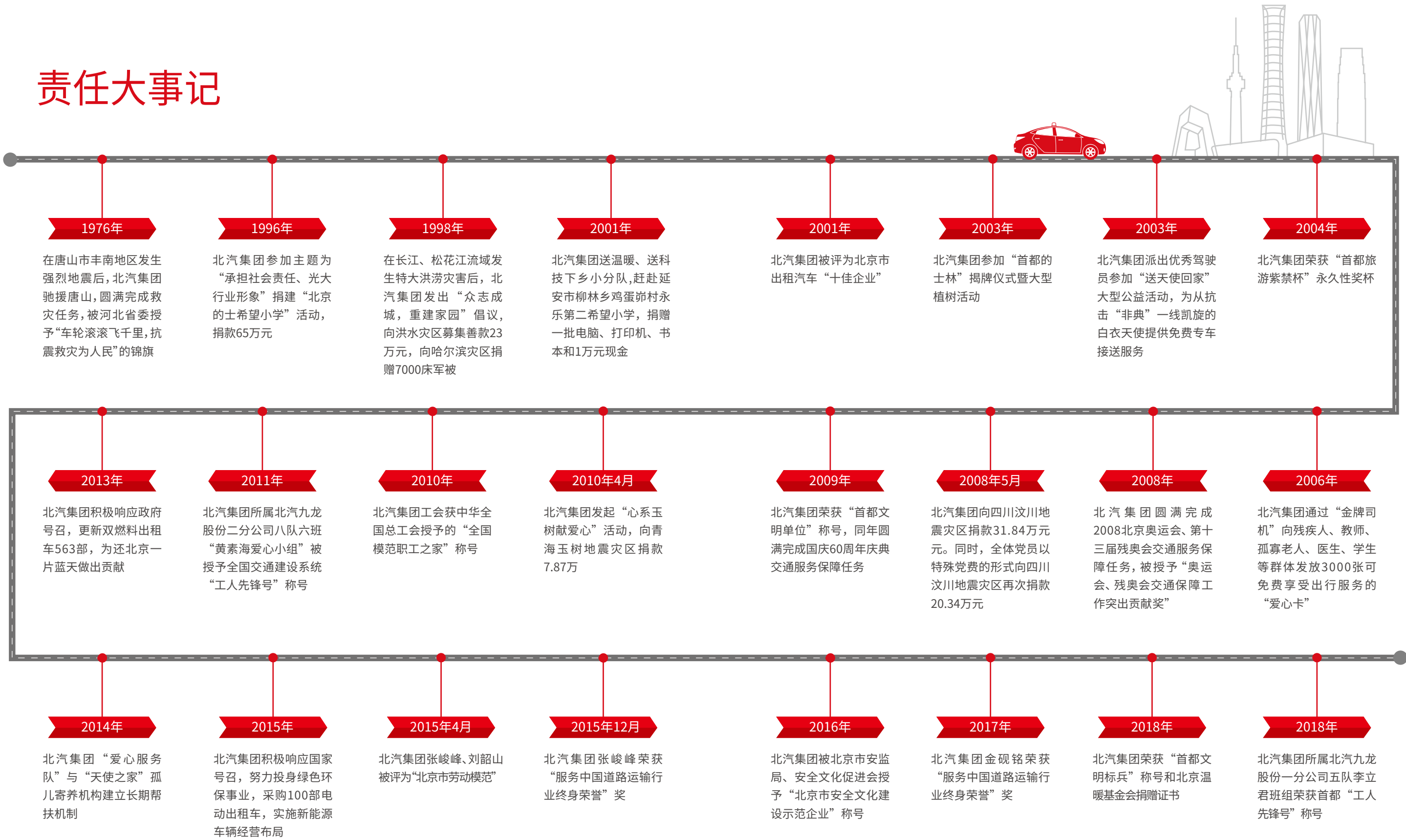
北京北汽出租汽车集团有限责任公司

北汽集团前进步伐

— 10 —

— 11 —

责任大事记



产业布局

北汽集团在北京公交集团“十三五”总体规划的战略部署下，围绕首都“四个中心”建设、京津冀协同发展两个大局，根据自身“立足首都，面向全国，努力打造有实力的集旅游、出行和汽车后市场服务于一体的现代化综合服务企业”的企业定位，不断优化产业布局，持续提升运营保障能力，形成了高端服务、旅游综合服务、汽车后市场服务、城市出行服务四大主业板块齐头并进的发展格局。

高端服务板块

高端服务板块是北汽集团的重点发展板块，是“北汽”金字招牌的重要体现，为其他板块带来重要的资源渠道和品牌延伸价值，包括重大政治、商务会议交通服务保障任务。



北汽集团高端服务车辆

旅游综合服务板块

旅游综合服务板块是北汽集团的核心发展板块，是业务流量的主要入口，促进自身流量稳定，并向其他板块有效输送流量，推动北汽集团跨越式发展。包括旅游出行服务和旅行社业务等。



北汽集团旅游集散直通车

汽车后市场服务板块

汽车后市场服务板块是北汽集团业务发展布局中的支撑保障板块，为其他业务板块提供技术、资金等保障，主要包括机动车检测、机动车修理、机动车快修保养、二手车服务和油品销售等。



北汽集团亚运村车辆检测场

城市出行服务板块

城市出行服务板块是北汽集团业务发展布局中的基础发展板块，是向社会展现“北汽”精神、服务内涵的重要窗口，同时也为其他业务板块的发展提供推广平台，带来一定的业务流量和资金支持，主要包括巡游出租车客运、网约车客运和汽车租赁等。



北汽集团出租车运营车队

责任管理

北汽集团积极推动企业社会责任理念融入业务运营、日常管理和企业文化，将社会责任与企业战略制定、管理运营相结合，建立健全社会责任管理体系。通过建立多渠道的沟通方式，了解利益相关方的期望，不断提升满足利益相关方需求的能力，实现责任管理的持续改进。

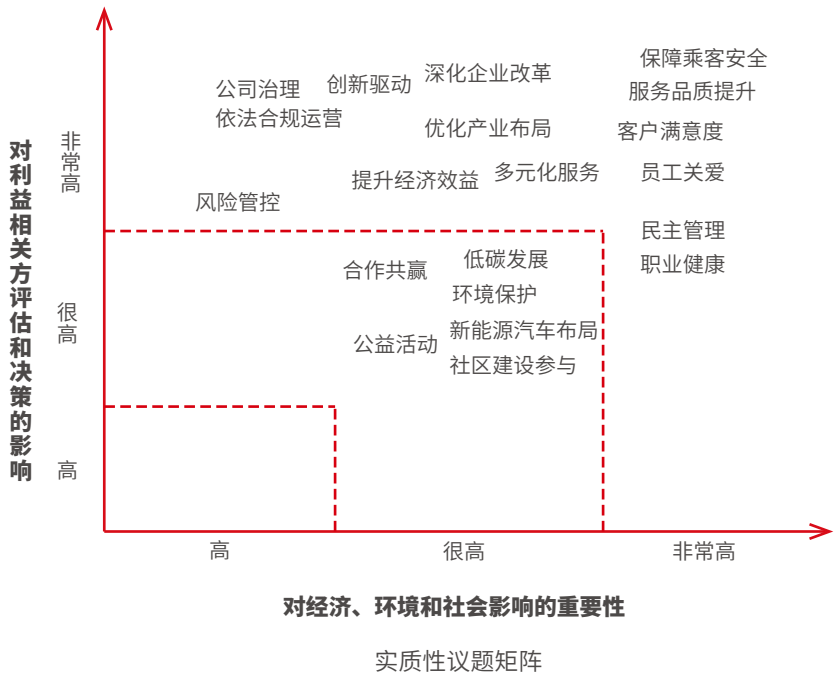
社会责任理念

北汽集团以经济、社会和环境综合价值创造为核心，秉承“为客户创造价值，为股东创造利润，为员工创造机会”的经营理念，发扬“创新、发展、人和、卓越”的企业精神，坚持“宾客至上，信誉第一”的服务理念，建立健全管理体系，提升履责能力，促进经济、社会和环境效益的和谐统一。



社会责任议题

北汽集团从利益相关方角度出发，结合行业发展实际、公司发展战略规划，对标国内外社会责任标准，识别并筛选出对公司和利益相关方都重要的实质性议题，绘制实质性议题矩阵，指导公司有的放矢地开展社会责任工作，为公司的运营提供帮助。



利益相关方沟通

北汽集团致力于与利益相关方构建常态化沟通机制，积极回应政府、员工、客户、同行、社会团体、社区等利益相关方的期望和诉求，争取利益相关方的信任和支持，推动社会责任工作的持续改进。

利益相关方	期望与诉求	回应措施
 政府	<ul style="list-style-type: none">• 守法合规• 促进区域经济发展• 带动就业• 依法纳税	<ul style="list-style-type: none">• 与地方开展合作• 创造就业机会• 重大活动交通服务保障• 严格落实监管要求
 员工	<ul style="list-style-type: none">• 基本权益保障• 良好职业发展• 健康舒适的工作环境	<ul style="list-style-type: none">• 薪酬福利制度• 企业文化建设• 困难员工帮扶• 职业健康体检
 客户	<ul style="list-style-type: none">• 优质出行服务体验• 客户信息保护• 出行安全保障	<ul style="list-style-type: none">• 持续提升服务品质• 加强信息安全保护• 保障出行安全
 同行	<ul style="list-style-type: none">• 反不正当竞争• 良好合作发展• 遵守商业道德• 促进行业发展	<ul style="list-style-type: none">• 公平竞争• 加强战略合作• 开展行业沟通
 社会团体	<ul style="list-style-type: none">• 顺畅的沟通渠道• 良好的合作氛围	<ul style="list-style-type: none">• 定期信息发布• 公开透明合作
 环境	<ul style="list-style-type: none">• 保护环境• 节能减排• 遵守环保法律	<ul style="list-style-type: none">• 加强环境管理• 绿色低碳运营• 节能降耗
 社区	<ul style="list-style-type: none">• 支持社区建设• 参与社会公益• 组织志愿活动	<ul style="list-style-type: none">• 保障节日出行• 关爱孤残儿童• 开展助老活动



聚焦发展，力学笃行

北汽集团不断深化企业改革，强化法人治理结构，健全经营管理机制，完善依法治企体系，筑牢廉洁自律防线，加强信息化建设，增强企业价值创造能力，提高企业经济发展质量和效益。

关键议题

- 深化企业改革
- 强化提质增效
- 依法合规运营
- 党风廉政建设

责任行动

- 进一步梳理机关部室职能，形成权界清晰、分工合理、运转高效的管理体系
- 积极调整车型结构，加大运力投入，进一步提升运营保障能力
- 持续推进信息化建设
- 建立健全法律风险防范机制，强化法人治理
- 完善党建和反腐倡廉体系，营造风清气正的发展环境

责任绩效

- 营业收入14.31亿元
- 利润总额0.12亿元
- 总资产17.51亿元
- 纳税总额0.77亿元

深化企业改革

北汽集团不断深化企业改革，完善治理机制，增强机构能力建设，提升信息化建设水平，推动提质增效，增强企业核心竞争力，提高经济发展质量和效益。

企业职能调整

在北京公交集团的带领下，北汽集团实施体制、机制改革，进一步梳理机关部室职能，对所属分公司进行大部制改革，进一步提升管理效率，实现降本增效。

强化提质增效

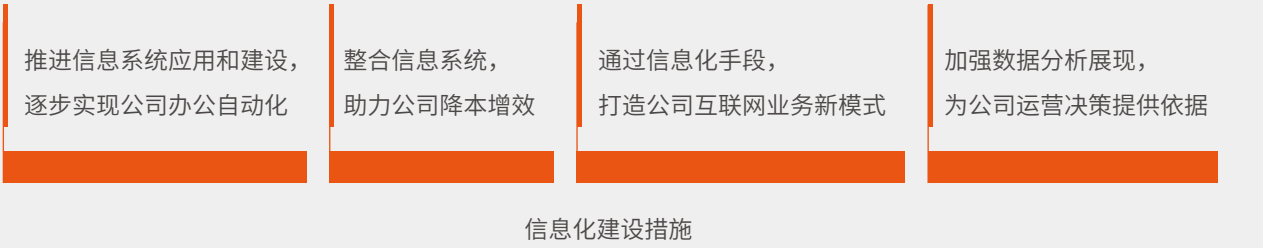
北汽集团集中优势资源，调整和优化产业布局，强化提质增效，全面提升主营业务竞争力。2018年，北汽集团积极调整车型结构，充分发挥高端服务的创效能力，加大运力投入，进一步提升运力保障能力；全力稳定北京北汽九龙出租汽车股份有限公司经营业务，有效应对非法网约车的冲击；加大旅客客运分公司业务开发力度，逐步提升经营效益；拓展北京北汽福斯特股份有限公司业务渠道，提升车辆使用效率；丰富北京旅游集散中心有限责任公司旅游产品供给，提升品牌竞争力。

数说2018



信息化建设

北汽集团持续推进信息化建设，加强信息化基础管理，拓展信息系统覆盖范围，促进信息系统对重要管理和业务流程的支撑作用。



依法合规运营

北汽集团严格遵守国家相关法律法规，强化内部监督，建立健全法律风险防范机制，强化法人治理，不断提升合规管理能力和依法治企能力，确保企业健康发展。

强化法人治理

北汽集团完善法人治理结构，构建职责清晰的现代企业制度，推进公司法人治理工作的精细化、标准化。2018年，北汽集团董事会对公司章程进行了修订，在公司章程中加入了“党的组织”章节内容，明确和落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位。

加强合规管理

北汽集团强化合规管理，制定下发《北京北汽出租汽车集团有限责任公司合同管理放管服试行办法》《北京北汽出租汽车集团有限责任公司合同管理办法》等规章制度，开展日常合规管理工作，努力打造合规文化，切实维护企业健康发展。

强化知识产权管理

北汽集团加强知识产权保护，夯实知识产权管理基础，稳步推进商标、专利、著作权保护，注重防范知识产权风险，有效控制和避免相关运营风险。



4月26日，北汽集团开展了以“智慧引领出行、创新改变生活”为主题的知识产权宣传教育活动，进一步强化员工的知识产权保护意识

党建经营深度融合

北汽集团深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，充分发挥党组织的领导核心作用，不断完善党建和反腐倡廉体系，筑牢党风廉政建设防线，营造风清气正的良好政治环境，为维护企业稳定发展提供可靠的纪律保证。

党建进章程

北汽集团从制度建设入手，全面推动将党建工作总体要求纳入公司章程，制定《北汽集团党委会议事规则》《北汽集团贯彻落实“三重一大”决策制度实施办法》，完善党委参与重大问题决策的运行机制，切实把好方向关、政治关、政策关。2018年，北汽集团成立党的建设工作领导小组和办公室，将党建工作责任纳入领导干部职责分工和岗位说明书，打造政治强、懂业务的政工干部队伍。

落实巡察整改

北汽集团按照北京市国资委党委第十巡察组反馈意见和北京公交集团的要求，确定需要整改的35个问题，建立问题和责任清单，已完成22个，积极推进整改13个，建立和修订制度26项。汇总完成《整改工作报告》，上报北京公交集团党委和北京市国资委党委，通过了北京市国资委巡察办的审核。为巩固整改成效，北汽集团对所属12家二级单位开展党建工作监督检查，进一步提升了党建工作水平。

加强党组织建设

北汽集团强化党建统领，持续加强政治建设，坚定政治方向和政治立场，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，认真开展“不忘初心，牢记使命”等系列主题教育活动，以抓好两级党委中心组学习为龙头，全面领会、准确把握习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神实质。

党风廉政建设

北汽集团坚持党要管党、全面从严治党，持续完善“五大体系”建设，持之以恒正风肃纪，强化自我监督，深入推进党风廉政建设，严格落实中央八项规定实施细则，将党风廉政建设工作有效融入企业生产经营全过程，筑牢党风廉政建设防线。



始终如一，品质先行

优质的服务是连接北汽集团与乘客的桥梁。北汽集团坚持“宾客至上，信誉第一”的服务理念，丰富服务内容，规范服务标准，有效推进高端服务、旅游综合服务、汽车后市场服务、城市出行服务四大板块建设，不断提升服务品质，为客户带来更加舒适、温馨的服务体验。

关键议题

- 丰富服务内容
- 提升服务品质
- 强化安全管理

责任行动

- 夯实四大业务板块发展基础
- 加强运营管理与客户沟通，提升服务品质
- 加强安全教育，开展安全整治和安全平台建设

责任绩效

- 高端服务板块实现营业收入3400多万元
- 开通慕田峪长城旅游直通车线路、“夜游”观光北线和8条周边游线路
- 组织综合性安全检查9次、场站检查200余场次、车辆检查1.3万余台次
- 出租小客车与驾驶员全员审验合格率100%

责任故事

服务至上，精益求精

承接重大政治、商务会议交通服务保障任务，是北汽集团的重要业务之一。接到交通服务保障任务后，北汽集团迅速响应，制定相关工作方案和应急预案，对会务人员进行严格审查、选拔和培训。同时，做好车辆筹备，开展全面检查，加强现场督导，力求在所有环节精益求精，确保在执行重大政治、商务会议交通服务保障任务时万无一失。

2015年，北汽集团承接纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年阅兵式交通服务保障任务。经过严格的选拔，敬清波成为总统转场车队的一员，开一号专车接送俄罗斯总统普京。能给普京当司机，这是多么让人激动的事啊！在上会训练、多轮培训、严格检查车辆、现场服务等所有环节中，敬清波一丝一毫都不怠慢。阅兵式当天11点30分，他微笑着迎接普京总统上车，按照操作流程认真检查车辆，安全平稳地驾驶一号专车缓缓驶出西华门。随着专车稳稳停靠在人民大会堂红毯前，仪仗队礼兵一声“敬礼”，安保人员拉开车门，普京总统一步踏上红地毯，走向人民大会堂！敬清波握着方向盘感慨地说：“你不辱使命，我也不辱使命！”2018年，敬清波又被选拔进入中非合作论坛北京峰会总统车队，为坦桑尼亚代表团服务，也非常出色地完成了任务。

“国人面前我是首都，外宾面前我就是中国”。秉承着北汽集团代代相传的服务精神，以敬清波为代表的北汽集团驾驶员们对自己的服务提出了更高的要求。在高端服务、日常运营中，精益求精、热心细致，让每一位乘客都能享受到高质量的服务。



北汽集团驾驶员敬清波

丰富服务内容

我们将推动“四轮驱动”发展作为公司经营的重点，不断创新服务种类，深度拓展多样化服务，夯实四大业务板块发展基础，满足不同群体、不同乘客的出行需求，构建融合经营新局面。

高端服务

高端服务是北汽集团金字招牌的重要体现。2018年，北汽集团勇于担当责任，在高端服务板块持续深耕，圆满完成多项重大政治、商务会议交通服务保障任务。



北汽集团为十三届全国人大一次会议提供服务



宁夏回族自治区60周年大庆交通保障服务现场



2018年中国网球公开赛交通保障服务车队

案例 圆满完成上海合作组织青岛峰会交通服务保障任务

6月11日，上海合作组织青岛峰会胜利闭幕，北汽集团圆满完成了交通服务保障任务。峰会期间，北汽集团党委书记、董事长张峻峰与副总经理李强、吴名等公司领导多次前往青岛，指导上会工作，慰问上会干部司机。本次交通服务保障任务，北汽集团共派出140名司机，9名管理人员，共计出车258车次，安全行驶1.18万公里。



执行上海合作组织青岛峰会交通服务保障任务

案例 为中非合作论坛北京峰会提供优质交通保障服务

9月2日至4日，北汽集团承接中非合作论坛北京峰会交通保障任务。此次服务中，北汽集团精心组织，严格落实，充分展现了服务外国元首的超高标准，共接待一级团20个，出动近600部车辆，安全行车1295个车日，行程10余万公里，用最强的综合实力、最优的品牌形象、超一流的服务，圆满完成了此次重大交通保障任务，得到国内外宾客的一致赞扬。



中非合作论坛北京峰会交通保障服务现场

案例 圆满完成庆祝改革开放40周年大会交通服务保障任务

12月18日，北汽集团承接了庆祝改革开放40周年大会的交通服务保障任务，负责改革先锋代表们在大会期间的各项交通服务。此次任务共计出车83车次，其中，大客车32车次，残障车51车次。共运送757人次，安全行驶3020公里。

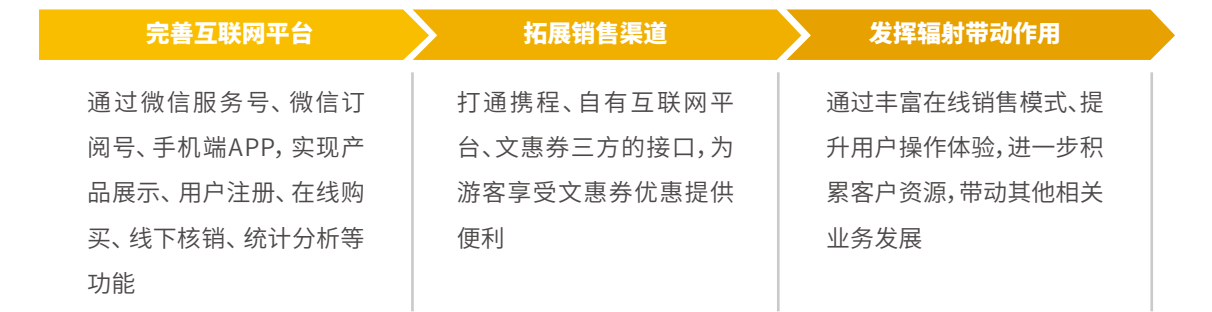


庆祝改革开放40周年大会交通保障服务现场

旅游综合服务

北汽集团旅游集散中心不断丰富旅游服务产品，科学规划“城市观光线”和“旅游公交线”，开通清明节扫墓专线、慕田峪长城专线，积极推进业务调派系统正规化、网络化、信息化，方便群众旅游出行。

互联网平台助力旅游集散中心价值提升



2018年，北汽集团北京旅游公交三条线路共计发车17.72万车次，运送68.08万人次，总运行121.06万公里

汽车后市场服务

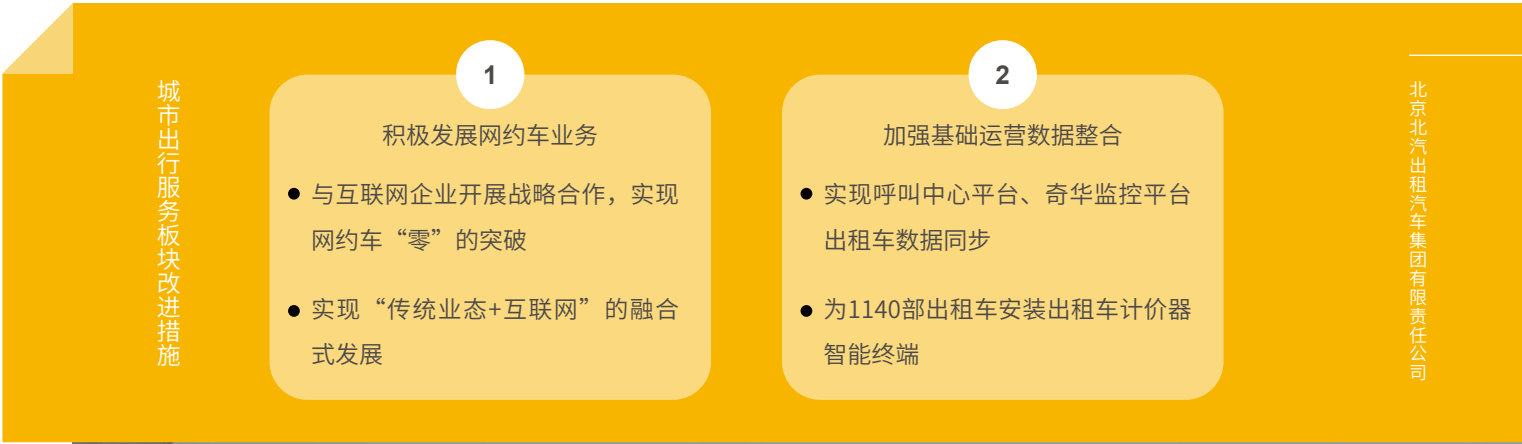
北汽集团坚持“24小时车辆救援、上门接送车、提供替换车、车辆清洁”等超值服务承诺，给予顾客“明明白白修车、踏踏实实服务”的放心体验。2018年，北汽集团接手中汽力发服务站的经营管理，实现青塔、大屯2家小型快修连锁店的试营业，亚运村机动车检测场新增机动车尾气检测线1条，全年机动车检测量10万台次。

案例 北汽集团修理分公司机动车检测场顺利度过“金九银十”

2018年中秋节、国庆节期间，北汽集团修理分公司机动车检测场迎来了检测高峰，为更好地缓解检测高峰带来的压力，公司提前制定相关措施，高峰时段早上6点30开门迎接验车客户，中午不间断疏导客户进场和播放宣传广播，做好安全防范措施，派专人疏导周边马路交通。双节期间，修理分公司最大限度的保证了路面畅通，安全完成车辆检测工作，提高了客户满意度。

城市出行服务

城市出行服务是北汽集团基础业务板块，是向社会展现“北汽”精神和服务内涵的重要窗口。2018年，北汽集团积极发展网约车业务，实现传统经营模式的转型升级；在传统巡游出租车上安装智能终端设备，强化基础运营数据的采集和分析。



提升服务品质

我们坚持“真诚地为社会需要提供优质的综合汽车服务”的理念，不断加强服务制度管理和规范建设，打造精品服务亮点，努力为客户提供高效满意的服务。

加强运营管理

优质服务源于细节，规范完善的运营管理是促进北汽集团业务有序开展的重要保障。2018年，北汽集团加强对各运营单位的管理指导，全面规范运营服务工作，加强信息化基础设施建设，不断提升管理水平，为优质服务奠定基础。

加强运营管理措施

夯实制度基础	加强信息化建设	严格车辆监测
<ul style="list-style-type: none">修订完善《北汽九龙运营车队基础工作和目标考核管理办法》落实《北汽集团GPS系统管理规定》	<ul style="list-style-type: none">建设北汽集团私有云平台完成局域网络建设升级网络设备	<ul style="list-style-type: none">严格落实车辆保修、例检工作及时解决驾驶员反馈的运营车辆问题

案例 小圆镜为乘客带来贴心服务

在车水马龙的街头，行人来也匆匆，去也匆匆，但坐过北京北汽九龙出租汽车股份有限公司一分公司出租车的乘客都会注意到，在车厢右侧中间立柱上安装的小圆镜和交通警示贴纸，“安全下车请看我——小圆镜! ”。这相当于给出租车后排加装了一个“后视镜”，让乘客在下车时，可以看到后方是否有车辆行人，提高了下车时的安全系数。

小圆镜由“刘韶山劳模创新工作室”提出，由“爱心车队”推广到分公司，这样一个贴心的小提示，培养乘客下车前观察周围情况的习惯，减少交通事故发生的概率，进一步诠释了“北汽出租车、乘客大于我”的理念。



北汽集团出租车上的小圆镜

倾听客户声音

客户的需求和满意是激励北汽集团不断前进的动力。为及时把握客户需求，全心全意服务客户，不断提升客户满意度，北汽集团建立官方微信、呼叫中心平台，以畅通沟通渠道，倾听客户声音。

北汽集团将客户服务质量纳入司机绩效考核体系，激励司机不断改进工作方式，提升服务质量。在“131”承诺制的基础上推行规范化服务星级达标制，将“星级达标”“金牌司机”和出租车行业推行的“的士之星”“的士标兵”等奖励办法统一梳理，与车队基础管理、全员目标考核有机衔接，推行《金牌员工制》，有力提升了公司的规范化服务水平。

小链接：“131”承诺制和《金牌员工制》

北汽集团公开向社会做出“131”的承诺。第一个“1”是叫响一个口号，即“北汽出租车，乘客大于我”。“3”是三项承诺，即“北汽不拒载，先上后问，敬语待客；北汽不砍价，捷径行驶，全程打表；北汽不多收，有零找零、无零让利”。后一个“1”是向社会各界发送1000张乘客监督卡。

北汽集团建立《金牌员工制》，根据运营司机的规范化服务水准，经严格考核，对达标者授予不同的星级标志。星级制共设五个星位级别，实行动态定位，取得一定星位后，一年内无乘客投诉和违纪情况，可晋升一个星位级别，有特殊贡献的可提前或跨级晋星。获得三星级以上的达标车司机，企业将给予奖励。发生责任投诉、严重违纪或重大交通事故者，星位级别连同相关奖励一律取消。

“北汽集团以高度负责的精神和精益求精的标准为上海合作组织青岛峰会提供了安全、可靠、优质的车辆和技术高超、业务精湛、爱岗敬业的驾驶员，顺利完成核心车队交通保障任务，谨向贵单位对峰会中给予的支持表示诚挚的谢意！”
——青岛市道路运输管理局



强化安全管理

我们时刻将安全工作摆在首位，加强基础管理，强化预防教育，落实安全生产服务责任，开展整治检查，以科技融合促进安全管理，不断提升员工安全意识，防止安全事故发生。



2018年运营安全
服务业务工作会

安全教育培训

面对“春困、秋乏、夏打盹”等季节性生理现象和大风、雷电、降雨、雪雾等特殊天气，北汽集团利用微信、短信、例会等方式开展遵规守纪、安全行车等安全教育活动，提醒驾驶员安全驾驶，合理安排作息时间，将安全行车理念传递给每名员工，使员工将安全理念内化于心，外化于行。



“安全生产月”板报荣获北京公交集团二等奖

安全整治检查

北汽集团按照ISO 9001认证标准来监督各运营单位规范安全基础台账，坚持检查分公司安全例会教育情况、安全教育课件的使用情况，听取对安全教育课件的改进建议，做好车辆监控系统检查，及时纠正驾驶员不安全驾驶行为。

案例 “安全生产月”活动

2018年，北汽集团成立“安全生产月”领导小组，在“行车安全、车辆技术安全、劳动卫生安全、食堂安全和食品卫生”等方面制定了详细的活动方案，通过安全检查、安全咨询、安全演练、安全知识答卷等方式，开展丰富多彩的安全月宣传活动，提升全员安全意识。为考察“安全生产月”活动效果，公司开展安全大检查，出动检查人员72人次，检查出问题12个，截至2018年底，均已整改完毕。



北汽集团“安全生产月”期间安全大检查

科技促进安全

北汽集团以先进科技强化管理手段，提升安全运营水平。2018年，公司在沿用OA系统、保卫系统、人力资源数据库、车辆维修保养系统、GPS监控平台、信访平台、隐患排查治理平台的基础上，新增危险源识别与风险控制平台，完成五个场站的电子巡更设备升级，加强了安全管理的技术管控力，有效提高了数据信息的准确性和及时性。



以绿为基，低碳运行

环境问题是当今世界面临的重大挑战，需要所有企业的不懈努力。北汽集团爱护环境、珍惜绿色，秉承低碳运营理念，将绿色作为发展底色，积极响应国家政策，严格遵守国家排放标准，主动调整车型结构，减少公司运营对环境造成的影响，推动交通运输服务业的绿色发展，助力首都打赢“蓝天保卫战”。

关键议题

- 优化车型结构
- 完善环境管理

责任行动

- 购置新能源车辆，进一步提升运力保障能力
- 完善节能减排与环境治理体系，推进绿色运营

责任绩效

- 新增140部新能源车，共拥有新能源车406部
- 淘汰处置车辆465部，购置新车辆517部

责任故事

绿色发展，多方共赢

1998年，为积极响应北京市政府“还北京一片蓝天”的号召，北汽集团投资上千万元启动环保工程，将运营车辆改装成可以使用汽油、天然气两种燃料的新型车辆。同时，为北京市出租车行业改造了双燃料车3万余部，这些车辆一亮相北京街头就受到人们的热烈欢迎。20年来，北汽集团“助力北京蓝天行动”的绿色发展誓言始终未改。2013年5月20日，北汽集团又购置了563部双燃料出租车投入运营，为首都的环保事业做出了自身贡献。

双燃料车在安全性、经济性、可靠性、环保性等方面较“油改气”车辆大幅提高。既可以使用常规汽油，又可以使用天然气，一次充气的行驶里程能够达到200公里左右，相当于绕北京四环3圈多，当天然气使用完后还可以自动切换为汽油动力。以每辆双燃料出租车每天跑300公里折算，比用汽油做燃料节省约100元，大大降低了出租车司机们的营运成本。同时，使用天然气也更加环保，PM2.5的排放较使用常规汽油时降低98%以上，动力损失不超过15%，还可减少发动机积碳，延长发动机寿命。更新双燃料车辆能够有效降低能源消耗、节约运营成本、改善首都空气质量，有效实现多方共赢。

推动绿色发展，北汽集团始终在路上，一直在坚持。未来，北汽集团将继续投入资源，让出行更低碳、更环保。



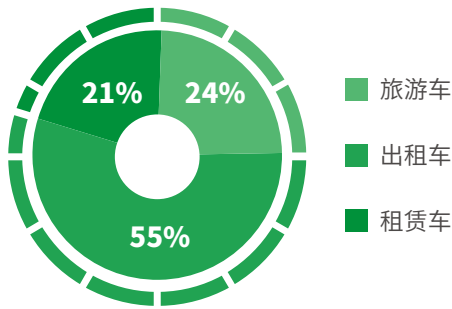
双燃料车辆投入使用仪式

优化车型结构

我们按照市场需求、国家环保政策要求，不断优化车型结构，淘汰老旧车辆，增加新能源车辆购置，促进企业绿色、低碳发展。

更新老旧车辆

2018年，北汽集团淘汰处置车辆465部，购置车辆517部；将50部大客车指标和100部中型旅游车指标转换成旅行车指标，对300部巡游出租车和老旧商务出租车进行更新。



车型结构

新能源车布局

北汽集团增加节能环保车型，深入挖掘新能源车辆的资源价值，增加新能源车辆规模，不断减少污染物排放，助力绿色出行。2018年，北汽集团购置121部符合环保要求的大客车，新能源车规模406部。



北汽集团新能源车队

坚持绿色发展

绿色发展是建设生态文明，实现更高质量发展的必然要求。我们始终坚定不移地贯彻国家可持续发展战略，坚持以绿色发展为己任，高度重视节能环保，不断完善管理体系，推进绿色运营，坚持经济发展与节能环保并重，为绿色北京贡献力量。

完善环境管理

北汽集团高度重视节能环保，严格遵守与环境治理相关的政策制度，积极推动各部门将节能环保融入具体工作，有效提升能源管理水平，切实推动节能减排。

推进绿色运营

北汽集团坚持“绿色出行、智能出行、便捷出行”的发展定位，最大限度减少污染物排放，不断推进企业节能管理。

- 倡导绿色出行，对运营车辆定期进行检测，确保车辆技术性能各项指标达到国家标准，加强对尾气排放的控制，确保100%的尾气达标排放
- 不断提升科技含量，升级运营车辆设备，提高用车效率，降低运营成本，减少因空驶造成的尾气排放，降低能源消耗，促进社会资源的综合利用
- 高度重视水资源的循环再利用，在车辆清洗过程中，引进当前先进的水循环系统，既极大地减少了水资源的浪费，又满足了车辆清洗的标准
- 推进办公自动化建设，提升工作效率，张贴“节约每一滴水”“请随手关灯”“夏季空调温度不低于26度”等节能标语，提高员工的节能意识，减少电能消耗

绿色运营措施

案例 创建绿色饭店，倡导绿色理念

为提供洁净、舒适的居住环境，北京大方饭店有限责任公司近年来持续贯彻“增强环保意识、坚持节能减排、持续改进环境、建设绿色大方”的环境方针，于2017年顺利通过“绿色旅游饭店”评定。2018年，大方饭店对环境管理体系进行审核和管理评审，持续改进环境管理；不断强化环保培训，提高全员环保意识；饭店内全面禁烟；垃圾定点分类投放；饭店餐厅推出半份菜单，减少浪费；推出“创建绿色饭店宾客参与优惠活动”，引导宾客绿色消费。通过多项措施，与宾客一起，共同为环保事业做出一份努力，践行绿色发展理念。



蓄势赋能，携手共行

员工是公司发展的内生动力，北汽集团砥砺前行的每一步都离不开员工的努力与贡献。北汽集团坚持以人为本，加强人文关怀，让员工切实感受到真诚与温暖；坚持知人善用，努力为员工提供展示风采、实现自我价值的舞台；坚持改善员工工作环境，关心员工身心健康，持续提升员工幸福感。

关键议题

- 保障基本权益
- 助力员工发展
- 关爱员工生活

责任行动

- 开展民主管理
- 提供发展机会
- 畅通晋升通道
- 关怀特殊员工
- 开展文体活动

责任绩效

- 员工培训投入74.37万元，覆盖员工6272人次
- 投入“暖的士”资金10万元，累计投入80万元
- 2017年度厂务公开执行情况满意度98.58%
- 新招聘员工957名，包括农民工303名，应届大学毕业生21名

责任故事

真情服务，绽放芳华

1958年，北京有了第一批女性出租车司机，也是新中国第一代女性出租车司机，北汽集团董富贵就是其中一员。

董富贵在服务的过程中总是热情、周到。接送病患，她无微不至，给予病人帮助和心理慰藉；在遇到别的司机车辆出问题时，她总是热心地伸出援手；她还在车上准备着一些仁丹、清凉油、雨伞等物品，以备乘客不时之需……

1976年唐山大地震，董富贵第一个报名参加救援任务，受各种客观因素影响，没有赶赴一线，但是她仍然在北京积极支援救灾工作。那些日子里，她没日没夜地在医院与火车站之间往返，一趟一趟地接送从灾区运来的伤员。当时年仅8岁的女儿成为她的后勤，每天早早把饭做好，她回来赶忙吃两口便又投入到紧张的工作中。

1978年，董富贵光荣地加入了中国共产党。1981年，董富贵被评为北京市劳动模范，1988年，她在出租车司机的岗位上光荣退休。退休后的30多年来，董富贵没有忘记回馈社会，经常参加公司组织的公益活动，为和谐社会做贡献。她常说，在北汽集团开了一辈子出租车，最让她自豪的就是北汽集团从不拒载。

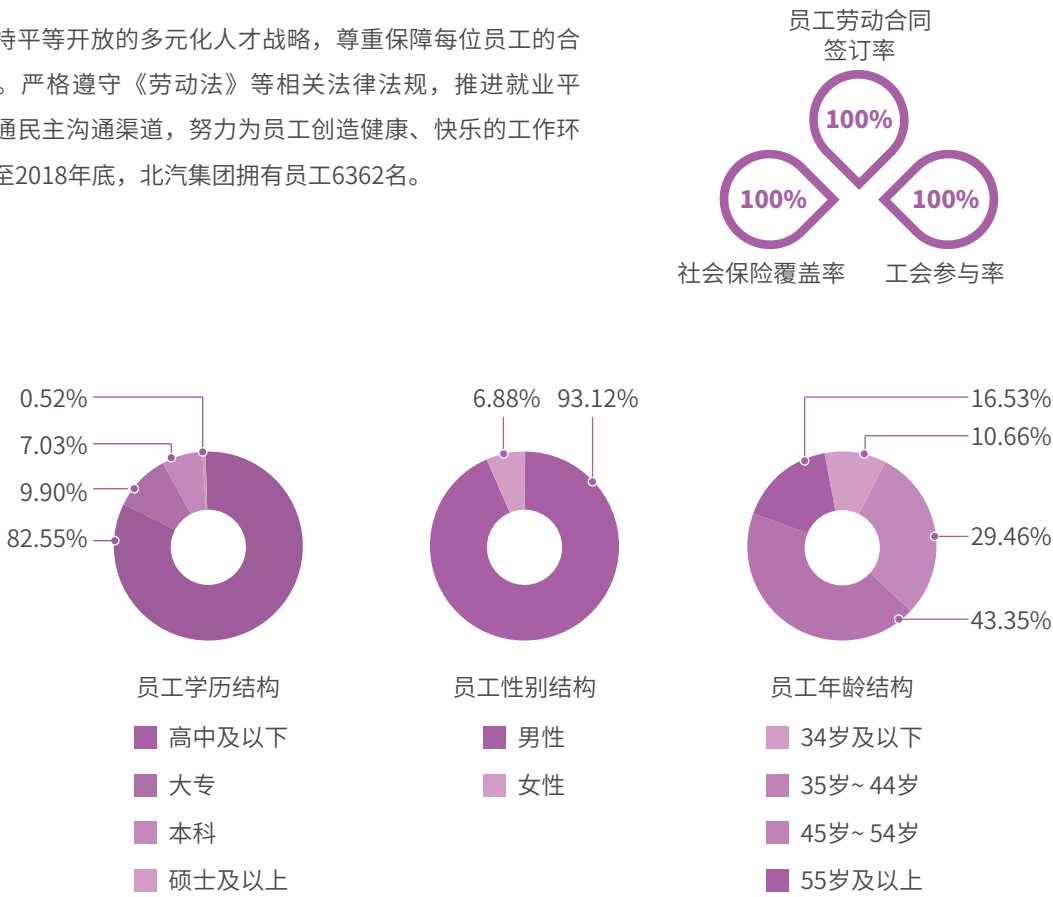
北汽集团这种为乘客服务的理念，不仅是董富贵，也是北汽集团所有司机的工作准则。他们穿梭在北京的大街小巷，为群众提供满意的出行服务，成为一道道靓丽的风景线。



中国第一代女性出租车司机董富贵

保障员工权益

我们坚持平等开放的多元化人才战略，尊重保障每位员工的合法权益。严格遵守《劳动法》等相关法律法规，推进就业平等，畅通民主沟通渠道，努力为员工创造健康、快乐的工作环境。截至2018年底，北汽集团拥有员工6362名。



完善薪酬福利

北汽集团不断完善员工福利保障体系，强化绩效考核管理，优化工资结构，坚持收入分配向工人岗位和一般管理岗位倾斜，为员工缴纳六险二金。北汽集团与保险机构合作开展企业补充医疗保险项目，规范补充医疗保险的报销操作程序，进一步减轻患病员工的经济压力和个人负担，增强企业凝聚力。2018年，北汽集团补充医疗保险支付员工（含退休员工）医药费694.02万元。

增进民主管理

北汽集团将民主管理融入到企业发展的全过程，广泛吸纳来自各方的有利于推进公司经营、管理、发展的建议，不断完善职工代表大会、工会等民主管理制度，建立健全信访制度，充分保障员工的知情权、参与权和监督权。

坚持职工代表大会代会制度，落实职代会职权

畅通员工利益诉求表达渠道，做好劳动争议预警

落实公派活动司机核减承包任务工作，维护员工权益

加强信息化建设，深化厂务公开



召开第三届二次职代会暨2018年党政工作会

民主管理措施

关心员工健康

我们珍视每一位员工为企业发展做出的贡献，致力打造安全、包容和多元的工作环境。关心员工的身心健康，积极开展员工职业健康管理和职业健康教育培训，定期组织员工体检，保障员工的身心健康。

小链接：“夏送凉爽”活动

为有效预防和减少高温中暑和高温作业引发的各类事故，改善生产工作条件，北汽集团每年都会开展为期2个月的“夏送凉爽”活动，将清凉和温暖送到了基层员工身边。2018年，北汽集团投入经费1万元，为2个艰苦车队场站配置空调等降温设施，为6000余名员工送去了价值29.18万元的防暑降温物资。

案例 开展员工体检，为员工健康保驾护航

10月13日，北汽集团开展了第四季度在职员工的体检工作，统一体检单位、体检方式、体检项目和体检价格。通过集中管理，分级组织实施的方式，让每一位员工都能享受到体检服务，做到疾病早发现、早治疗。



员工体检现场

助力员工发展

人才是企业发展的源动力。我们积极为员工搭建成长的舞台，构建完善的培训体系，提供充足的培训资源，畅通职业发展渠道，让员工在良好工作氛围中更好地发挥潜能。

职业培训体系

我们高度重视员工的培训和发展，依据职业生涯不同阶段和不同专业领域建立分层、分类的多元培训体系，不断提高员工的专业知识储备和专业技能，为员工插上逐梦的翅膀。

我们紧密结合企业发展实际和人才需求，建立“发现储备、培养锻炼、吸引凝聚、推荐使用”的青年人才培养体系，储备35岁（含）以下中层副职管理人员，及时推荐符合岗位需要的管理人才、青年骨干，为公司的科学发展提供坚强的青年人才队伍支撑。

1 一个指导思想：帮助企业留住人才


1 一套人才数据：建立北汽集团青年人才数据库

3 三维学习环境：网上自学、课堂教学、综合拓展

4 四大培训方式：课堂授课、外出行学、团队建设、课题研究

5 五项激励措施：物质奖励、岗位推荐、开拓视野、搭建平台、继续深造

青年人才培养“11345”体系



10月25日，北汽集团选派20名专业技术出众的出租汽车驾驶员参加北京市交通行业第四届出租汽车驾驶员职业技能竞赛，一名员工获得二等奖，两名员工获得三等奖，北京北汽九龙出租汽车股份有限公司荣获最佳组织奖

员工晋升通道

我们努力营造尊重知识、尊重人才的浓厚氛围，为员工提供平等的职业发展机会，坚持科学、民主、公开、竞争、择优的干部选拔任用机制，加强对干部选拔任用工作的监督检查，畅通员工晋升通道。

2018年，北汽集团制定下发《关于北京北汽出租汽车集团有限责任公司2018年—2020年管理人员人才培养战略规划的实施意见（草案）》和《关于北京北汽出租汽车集团有限责任公司青年人才培养规划实施方案（草案）》，为公司人才的职业发展提供了制度保障和发展方向。建立以劳模“刘韶山”“张其峰”命名的劳模创新工作室，激励员工奋勇拼搏，创造更多价值。

关爱员工生活

我们努力为员工营造良好的工作和生活氛围，广泛开展形式多样的文体活动，丰富员工生活；推进贴心人服务队活动，主动帮扶困难员工，关爱离退休员工、女性员工，平衡员工工作和生活。

关怀特殊员工

北汽集团主动关怀特殊员工。坚持“两确保、一降低”制度，对患有重大疾病、生活有重大困难的员工进行多方面援助，切实帮助员工解决生活困难，积极关心离退休员工和女性员工，竭诚帮助每一位员工，以真诚之心与员工共建幸福温暖的大家庭。2018年，公司为44名符合帮扶政策的员工发放“一降低”救助金13.6万元。

北汽集团积极关爱退休员工，每年春节向退休员工发放慰问金，建立退休员工医疗保险二次报销制度。我们关注女性员工的身心健康和成长发展，为她们送关爱、送健康、送快乐，让她们感受到企业的关怀和甜美生活的希望。公司工会、女职工委员会自2011年起，坚持开展北汽集团职工“幸福之家”创建活动，将“幸福之家”的幸福秘诀分享给更多员工，引导员工建立科学健康的生活方式。

小链接：员工家访成规矩

北汽集团工会建立“家访”制度，坚持全年100%对司机进行家访，车队开展“五必访”（新司机必访、婚丧嫁娶必访、住院必访、生病必访和家庭遇到特殊困难必访）和每月5户的定期家访，通过家访了解员工和家属思想动态，掌握员工家庭多面情况，把住安全关、生活关、运营服务关，增强员工对企业的归属感。2018年，共走访员工1745户，行政拨款15.44万元。

案例 “创美好生活 展女性风采 促北汽发展”活动

2018年3月，北汽集团各级工会、女工委员会以“创美好生活 展女性风采 促北汽发展”为主题，开展了女工知识答卷、手机摄影比赛、趣味包饺子、走访慰问一线女性员工、女工奥林匹克森林公园五公里竞走等一系列丰富多彩的活动。女性员工活动的开展为大家舒缓了工作压力，搭建了女性员工展示才华的平台，让女性员工们深深感受到来自公司的关怀与温暖。



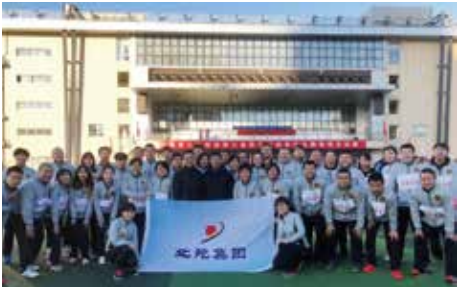
女性员工幸福大讲堂活动现场

创造多彩生活

我们全力支持工会活动的开展，通过丰富多彩的文化体育活动、团建活动，进一步发扬员工团结、协作、拼搏、进取的精神，让员工在工作之余放松身心，享受生活。

案例 北汽集团参加北京公交集团第七届职工运动会

11月9日，北京公交集团第七届职工运动会大众趣味项目比赛在宣武体育场举行，北汽集团共有47名选手参加了比赛，各位选手利用午休、下班时间刻苦练习，克服了人员分散、难集中训练等困难，在赛场上大放异彩，最终获得集体跳绳第4名、女子4×100米灭火器接力第6名、女子双摇第1名、女子踢毽第4名的好成绩。本次运动会，不仅增强了北汽集团员工的凝聚力，也充分展现出北汽集团顽强拼搏、迎难而上的精神风貌。



参加北京公交集团第七届职工运动会

案例 趣味运动会羽毛球比赛，倡导员工健康生活

11月14日，为加强员工身体素质，提高企业向心力，展现员工活力和热情的精神风貌，北汽集团在大方饭店羽毛球馆举办了趣味运动会羽毛球比赛。此次比赛参赛队员全情投入，奋力拼搏，切实增强了团队凝聚力。



正在进行羽毛球比赛的员工们



11月19日—20日，中油北汽公司工会开展员工奥林匹克森林公园健步走活动，提高员工的健身意识，让员工身心得到放松



上善如水，循道而行

企业的发展离不开社会的关注和支持，社会的发展也需要企业的创造与贡献。作为负责任的企业公民，北汽集团将自身优势与社会需要相结合，同社区共享资源。主动提供车辆、人力、物力的支持配合，完成各项运力保障任务。积极组织、参与各类志愿服务活动，为社会文明和谐贡献自身力量。

关键议题

- 贡献社会发展
- 促进行业共荣
- 热心社会公益

责任行动

- 调配运力，保障节日出行
- 加强行业交流与合作
- 关心关爱弱势群体，组织开展各类志愿服务活动

责任绩效

- 元旦、春节、两会等期间组织11次运力保障工作，派出值守干部221人次，出车5002车次
- 全年慈善捐赠10万元
- 累计慈善捐赠80万元

责任故事

匠心为本，服务为荣

“做好本职工作，服务百姓出行，就能在劳动中创造人生价值、展现职业风采”，这是北汽集团一名普通出租车驾驶员——刘韶山所坚守的信念。在一线运营工作的十多年，他勤勤恳恳、任劳任怨地踏实工作，用自己的实际行动为企业争得了荣誉，先后获得“首都劳动奖章”“北京市劳动模范”“国资委优秀共产党员”等荣誉。

作为一名出租车司机，刘韶山肯学、肯干、肯钻研，通过对自己多年运营出租车经验的研究，总结出“CBD优质运营服务法”，结合不同乘客的特点归纳梳理出运营中应注意的服务事项，经常在各车队分享运营安全服务体会和经验。他不仅是工作岗位上的模范，更是争做公益的排头兵。每当遇到需要帮助的人时，刘韶山总是毫不吝啬伸出援手，尽自己所能回报社会。作为新形势下的首都的士司机，他运用“互联网+”思维，和同行组建“的士微博梦之队”，在自媒体中表扬行业中的好人好事，传递行业正能量。同时在行业主流媒体《北京漫步》杂志上撰写“的士运营日记”，和同行们一起总结运营经验，提高服务百姓出行的行业技能，促进乘客对出租车行业的了解，对行业健康发展起到了积极推动作用。

只有不懈地追求和努力，才能把服务百姓出行的工作做得更好，才会在平凡的岗位上做出不平凡的成绩。刘韶山用精益求精的工匠精神为每一位乘客提供优质的服务，也在同行中发挥着示范引领作用，激励更多出租车驾驶员为乘客提供更为安全、优质的服务。



北汽集团出租车驾驶员刘韶山

贡献社会发展

在四十余载的发展历程中，我们始终不忘初心，充分运用自身资金、技术、管理经验，与政府、行业、社会组织等开展深入合作，共享服务经验，热心公益事业，为实现社会的可持续发展贡献力量。

保障节日出行

面对重点时期、恶劣天气时庞大的客流疏散压力，北汽集团努力为乘客“铺设”安全、温馨的“回家路”。2018年，北汽集团在元旦、春节、两会、中非合作论坛北京峰会、中秋、十一国庆节期间精心组织、周密安排，圆满完成各项运力保障任务。

案例 清明节开通扫墓专线

为满足市民清明节假期出行需要，北汽集团各部门通力合作、科学调研、认真组织、周密安排。3月24日至4月15日，北汽集团共开通10条清明节扫墓专线，发往市属4大陵园，累计发车313辆次，运送1.22万人次，极大地方便市民进行清明节祭扫活动。



开通清明节扫墓专线

案例 流动的集散风景线

为适应大众旅游时代新趋势，北汽集团旅游集散中心与慕田峪长城景区共同推出慕田峪旅游直通车，采取“线上+线下”相结合的方式，打通营销和宣传推广渠道，实现方便、快捷、通达、实惠出行，满足游客出行需要。十一国庆节期间，根据游客流量变化，北汽集团增强与客服中心的联动，双渠道处理突发事件。面对景区内客流高峰时游客滞留情况，及时增配车辆多次摆渡，延迟末班发车时间，确保游客顺利回城，得到了广大游客的认同与信赖。



慕田峪长城景区旅游直通车

推动行业发展

北汽集团积极加强行业沟通交流，发挥自身资源优势，开展深度业务合作，推介高端服务经验，促进行业规范发展，提升行业整体服务水平。



成都市公共交通集团一行到北汽集团考察学习，双方就提升商务用车的规模和用车管理经验展开了热烈地讨论，就如何做好高端服务进行交流

热心社会公益

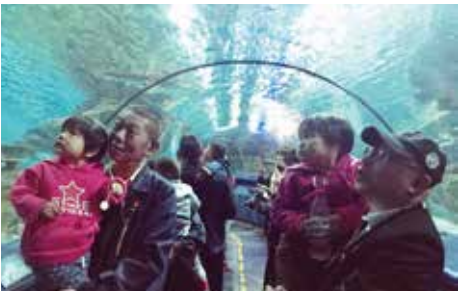
作为负责任的企业公民，我们坚持以爱心回馈社会，积极投身公益慈善事业，关心关爱弱势群体，组织开展各类志愿服务活动，推进社会公益事业发展，让社会更和谐、更温暖。

关爱孤残儿童

在自身不断发展壮大的同时，北汽集团始终不忘关心弱势孤儿，守护他们的健康幸福成长。我们成立爱心服务队，连续五年组织志愿者带领孤残儿童亲近自然，开阔眼界，让孩子们在与大自然的接触中增长知识、收获快乐。

案例 带领“天使之家”孤残儿童游览富国海底世界

10月26日，在“天使之家”老师们的帮助下，北汽集团出动10辆出租车、1辆大巴车，带着爱心服务队的50余名志愿者、28名孤残儿童乘车游览了富国海底世界。为全方位地照顾孩子们，两名志愿者负责陪同一个孩子，与他们一起观看海狮表演、美人鱼表演和水下吊环表演等项目。在海底隧道里，看着成群的鱼从头顶游过，新奇的体验让孩子们笑得合不拢嘴，增长了不少海洋知识。



孩子们游览海底世界

这是北汽集团爱心服务队连续第五年组织“天使之家”的孤残儿童出游活动了。北汽集团坚持履行承诺，在“天使之家”有需求时，及时提供服务，让更多孩子感受到暖暖的关爱和幸福。

小链接：北汽集团爱心服务队

北汽集团爱心服务队成立于2014年6月，是正式注册的志愿公益服务组织。截至2018年底，共有志愿者175名，其中运营司机志愿者82名。北汽集团爱心服务队以宣传遵纪守法、爱岗敬业，弘扬志愿服务精神，开展社会公益志愿服务，促进员工互助互济、自我服务为宗旨。自成立以来，无论是志愿送高考服务、“天使之家”“晨光宝贝”的志愿公益活动，还是企业内部、同行间的互助共济，北汽集团爱心服务队总是用行动诠释着社会主义核心价值观的友善精神。

开展助老活动

敬老、爱老、助老、孝老是中华民族的传统文化和美德，北汽集团积极传递正能量，定期开展助老活动，陪同老人一起踏青、赏景、放松身心，享受大自然，共同度过美好的时光。

案例 关爱社区，开展春季助老活动

4月25日上午，北汽集团共产党员服务车队队员陪同北京一福寿山福海养老中心的30多位老人一同游览大兴区爱情海玫瑰文化博览园，为老人们送去春天的问候。队员们一步不离地紧跟在老人身边，保障老人的游园安全，以专业素质和贴心服务，获得养老院、老人和随行家属的认可。

展望未来

2019年，北汽集团将继续学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以国有资产保值增值为中心，坚定发展信念，把握发展主动，加快改革步伐，依托互联网信息化平台，加强风险防控，全力推进“四轮驱动、两翼协同”发展，全面提质增效，奋力开创新时代改革发展的新局面。



我们将继续坚持服务城市，建设“一流北汽”。持续加强依法治企，完善治理机制，推进企业法治化进程；优化内控管理体系，强化企业风险防控；稳步推进“放管服”，激活企业发展的内生动力；积极深化国企改革，激发国企经营活力，不断提升运营品质和服务能力，打造一流的汽车综合服务品牌。



我们将全力推进“四轮驱动”发展战略，建设“效益北汽”。强化品牌影响力，以四大业务板块作为“四轮驱动”推进方向，全面提升自主经营能力，加快综合服务管理平台建设，使用互联网技术，将北汽集团四大版块业务串联起来、协调发展。



我们将持续坚持绿色发展，建设“生态北汽”。秉承绿色发展理念，继续淘汰更换老旧车辆，加快新能源汽车布局，不断推进绿色运营、绿色办公体系建设，为实现首都蓝天计划贡献力量。



我们将持续坚持以人为本，建设“人文北汽”。进一步优化薪酬福利制度，畅通人才晋升通道，建立长效激励机制，丰富员工业余文化活动，健全职业健康安全管理体系统，不断提高员工的幸福感、归属感、获得感。



我们将持续坚持回馈社会，建设“和谐北汽”。不忘初心，牢记使命，开展扶贫助困、教育助学、志愿服务等活动，与社会共享企业发展成果，实现和谐共生。

面向未来，北汽集团将以更加积极、主动的态度迎接可持续发展带来的机遇与挑战，完善社会责任管理，加强与利益相关方的深入沟通和交流，在管理、服务和技术等方面不断创新，让客户收获更愉快的服务体验，为利益相关方创造更大的价值，为打造领先一流汽车综合服务企业、实现人们美好出行、建设和谐宜居之都做出更大贡献！

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为进一步提升我们的工作水平，使下一份报告更符合您的期望，我们衷心希望您在以下方面给予反馈与建议。

1.您对本报告整体是否满意？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

2.您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

3.您认为报告是否如实反映了北汽集团的社会责任工作内容和对利益相关方的影响？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

4.您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

5.您对报告的排版设计是否满意？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 一般

6.您对我们今后社会责任工作和社会责任报告编制有何改进建议？

请留下您的信息，我们将严格保密。

工作单位：_____ 电子邮箱：_____

通讯地址：_____ 邮政编码：_____

我们的联系方式：

北京北汽出租汽车集团有限责任公司

联系地址：北京市丰台区北京西站南广场东侧大方饭店西配楼二层

联系电话和传真：010-87665998