

*Together for a better future*

携手共创更好未来

**HYUNDAI**  
MOTOR GROUP  
现代汽车集团



本书用纸是获得FSC(Forest Stewardship Council)认证的产品,也是获得无氯漂白技术(ECF)认证的环保产品。



整车 / automobile	现代汽车 	起亚汽车 	
钢铁 / steel	现代制铁 	现代海斯克 	现代BNGSTEEL 
	现代建设 	现代综合设计 	现代AMCO 
	现代摩比斯 	现代威亚 	现代派沃泰 
零部件 / parts	现代岱摩斯 	现代凯菲克 	现代MNSOFT 
	现代WISCO 	现代MSEAT 	现代IHL 
	现代格罗唯视 	现代ROTEM 	伊诺盛 
其他 / others	现代奥特奥博 	现代CAPITAL 	

经营理念  
management philosophy

体现人间之爱

无限负责精神



实现可能性

## 关于本报告

### 报告说明

本报告是现代汽车集团在中国发布的第一份年度社会责任报告。

报告的时间跨度从2013年01月01日至2013年12月31日，部分内容超出此范围。

### 报告组织范围

本报告主要披露了现代汽车集团及其在华法人在履行社会责任方面的理念、措施和绩效。

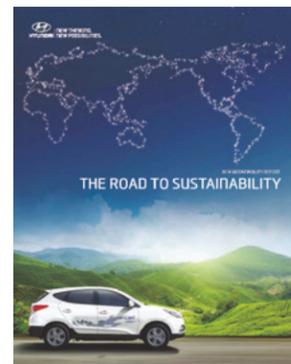
### 编写标准

本报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》、全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)可持续发展报告指南(G3)、国际标准化组织《ISO26000: 社会责任指南(2010)》编写。

### 质量保证

本报告发布前所有数据和内容已通过公司管理层审核，现代汽车集团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，并对本报告中相关数据的客观性和真实性负责。

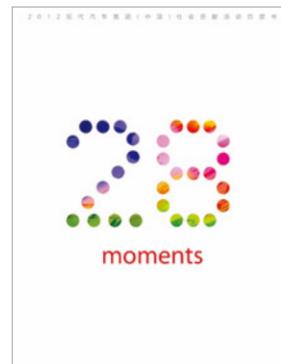
### 报告流程



2013现代汽车全球社会责任报告



2013起亚汽车全球社会责任报告



2012现代汽车集团中国公益报告

## 2013现代汽车集团(中国)社会责任报告

# 目录

与现代汽车集团相约全球	CEO Message ..... 04 现代汽车集团全球布局 ..... 06 集团事业 ..... 08
与现代汽车集团相约中国	中国事业 ..... 12 经营体系 ..... 16 创造共享价值 ..... 20 社会责任 ..... 22
01 追求技术领先	建立研发体系 ..... 28 产品安全技术 ..... 31 聚合创新科技 ..... 32
02 汽车生活伴侣	至善至美的品质 ..... 36 无微不至的服务 ..... 41
03 为绿色而行动	创建低碳社会 ..... 48 生产环保汽车 ..... 55
04 培养现代人才	员工权益保护 ..... 60 成就职业发展 ..... 64 关爱身心健康 ..... 67
05 助建和谐社会	携手伙伴成长 ..... 72 投身社会公益 ..... 76
附录	未来展望 ..... 92 产品介绍 ..... 94 关键绩效 ..... 96 指标索引 ..... 97 评级报告 ..... 98

## CEO Message



现代汽车集团(中国)  
总裁 崔成起

崔成起

2013年是现代汽车集团进入中国发展的第11年。过去十余年的发展对现代汽车集团来说实属不易。集团以“通过创意思维与不断挑战创造新的未来，实现人类社会的梦想”经营哲学为基础，坚持不懈地迎接变化和挑战，取得了前所未有的成绩。全球知名品牌咨询公司Interbrand公布的“2013年全球最佳品牌”中，现代汽车以90亿美元的品牌价值排在第43名，史上首次进入前50名，比去年上升10位；起亚汽车从去年的87位提升至第83位。从上升幅度来看，现代汽车集团被认定为发展最快的企业之一。在竞争日益激烈的全球化市场环境与技术融合引发的产业不确定性中，现代汽车集团灵活应对经营环境的变化，全力以赴开发更具革命性的产品与未来新技术以创造新的发展动力。而这些都是为实现集团的梦想——让汽车不再是单纯的“代步工具”，而是“生活的伴侣”或具有更高价值。坚持顾客至上，以挑战进取实现可能性，构筑沟通与合作的组织文化，最大限度发挥个人能力的尊重人才精神与培养全球化能力等核心价值的实践是现代汽车集团发展的原动力。集团将通过经营哲学与核心价值的实践实现可持续发展。

现代社会要求企业对社会责任有更多的关注与发展。为系统化执行社会责任经营，现代汽车集团于2008年设立了社会责任委员会。集团认识到作为全球企业公民对社会产生的影响，为切实履行社会责任，正积极推进环境经营、诚信经营与社会贡献等三大核心领域事业。现代汽车集团2003年宣布“全球环境经营理念与方针”，对集团内外部公示了实施环境经营的意志。为使产品从生产到废弃全过程产生的环境影响最小化，集团实施了各类长短期项目。为保护环境，追求亲环境成长，现代汽车集团积极实践着创造新市场的环境经营体系。为履行作为全球化企业公民的社会责任，集团积极加强与利益相关者的沟通。集团与顾客、职员、股东、合作公司、社区建立稳固的信赖关系，追求与利益相关者共同成长。透明性经营是获得信任的基础，现代汽车集团全面实施伦理经营。在中国，现代汽车集团为更系统化、更实际地实施社会贡献，2003年设定社会责任长期路线图，在“携手共进的世界”口号下积极推进社会贡献三大重点项目——Safe Move(共创安全社会)、Green Move(共建绿色社会)、Happy Move(共享幸福社会)，同时扩大志愿者活动，并积极努力使各种社会贡献项目走向健康发展。

现代汽车集团深受顾客的关爱与信赖，正积极努力进一步夯实可持续发展的基础，并计划持续

扩大开展创造共享价值的活动。集团认为企业的真正作用在于通过提供超越顾客期待的高品质服务创造新价值并将之重新提供给顾客。未来，现代汽车集团承诺以经济绩效为基础，积极创造环境与社会新价值，并将之与顾客共享，共同成长。

谢谢！

### 2013年中国汽车销量全球首次突破2000万辆。在全球汽车产销量第一的中国，现代汽车集团处于什么样的水平？

现代汽车集团于2002年设立了北京现代汽车公司与东风悦达起亚公司，截止到目前，现代汽车集团在华设立了六家工厂，汽车年产能达到179万台。至2013年底，北京现代销售103万台，东风悦达起亚销售55万台，进口现代起亚汽车销售5万台，全年合计实现销量163万台。现代汽车集团进军中国仅用11年时间就取得如此辉煌成绩，创造了其他汽车公司无法达到的新纪录。

在中国汽车市场上，现代汽车集团的汽车品质被认定为全球最高水准。在全球权威汽车评测机构J.D. Power发布的“2013年中国新车质量调研报告”中，北京现代以81分的成绩获得国内生产汽车品牌第一名，北京现代第八代索纳塔与瑞纳分别摘得高端中型车与入门中型车细分市场的冠军；北京现代与东风悦达起亚在J.D. Power“销售满意度榜单”中分获第二、第三名，在“售后满意度榜单”中分获第四、第五名。另外，在质量协会顾客满意度调查中北京现代新胜达、朗动等3种车型获得第一名；在“汽车行业用户满意度测评”中，东风悦达起亚售后服务和销售服务分列合资品牌第二、第五名，K2、K3、狮跑满意度荣膺细分市场第一名。这些殊荣都认证了现代汽车集团在中国最高的品质竞争力。

### 现代汽车集团(中国)2010年到2013年连续四年当选“最具责任感企业”。为履行中国社会责任，成为受尊敬的企业，现代汽车集团做出了哪些努力？

现代汽车集团从2008年开始赞助实施中国内蒙古查干诺尔盐碱干湖盆治理项目，通过在查干诺尔湖盆地开展治沙事业，帮助恢复草原生态系统。截至2013年，集团共计支援该项目1360万元。通过种植碱蓬(盐碱性土壤上也能生存的一年生植物)，保护碱蓬播种的防风固沙工程等，使5000平方米的干湖盆盐碱地变成成为绿色草原。此活动由中国和韩国的大学生志愿者共同开展，集团每年招募中韩青年志愿者分五批派到当地开展活动。现代汽车集团的公益治沙活动得到了政府的积极认可，成为连续四年获得“中国最具责任感企业”奖的首个韩国企业。

另外，现代汽车集团倡导普及交通安全文化，实施以儿童为对象的交通安全公益活动；同时也大力开展针对贫困地区青少年的人才教育支援活动。“梦想之屋”、“希望小学”、“雅科仕奖学金”等都体现了现代汽车集团作为与社会共同发展的企业公民，分享希望、共享未来的经营哲学。

成为受爱戴的企业、受尊敬的企业比单纯成为“好企业”困难的多，因此我们现代汽车集团需要付出更多努力。现代汽车集团将通过实施环境经营、绿色经营、顾客感动经营，向着目标一步步前进。

我们期待大家更多关心与支持！

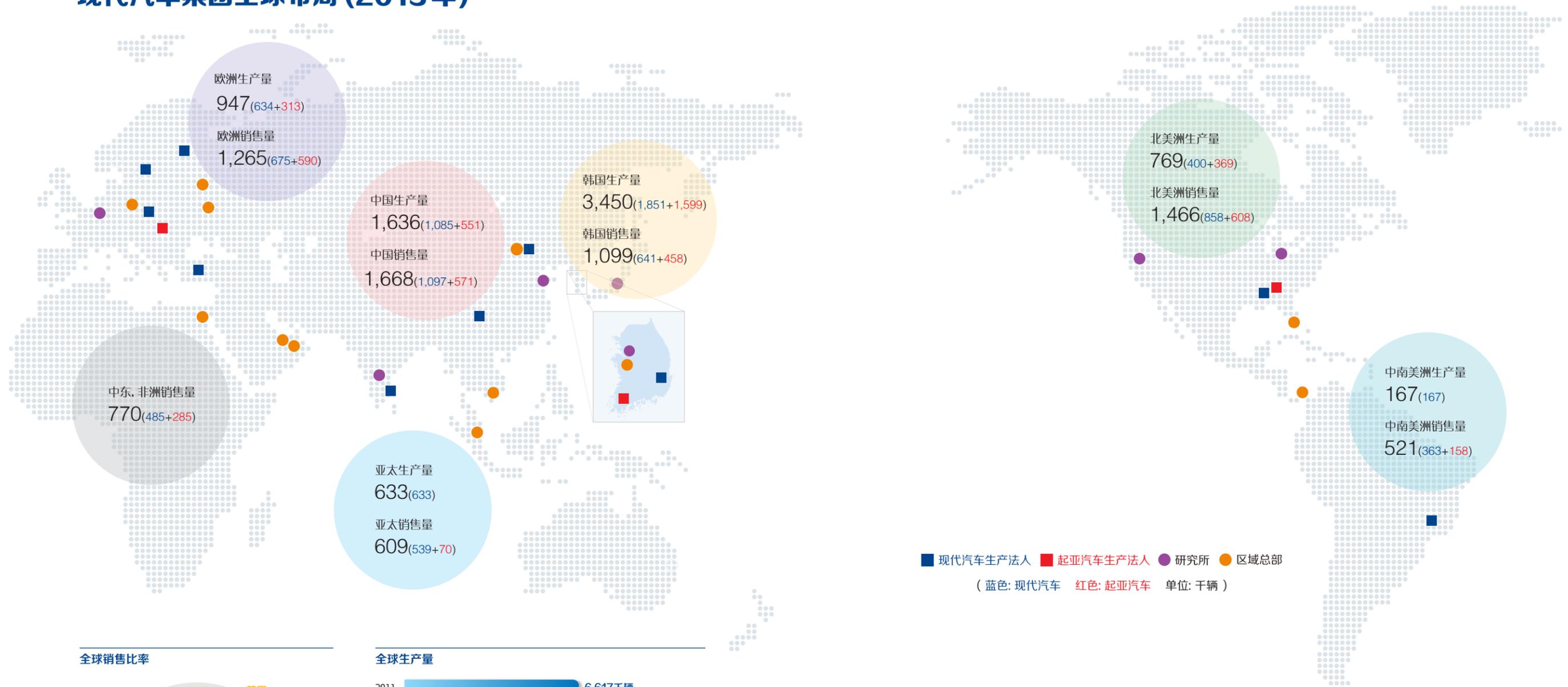
谢谢！

“我们将努力成长为深受顾客关爱与信赖、积极履行社会责任的受尊敬的企业。”

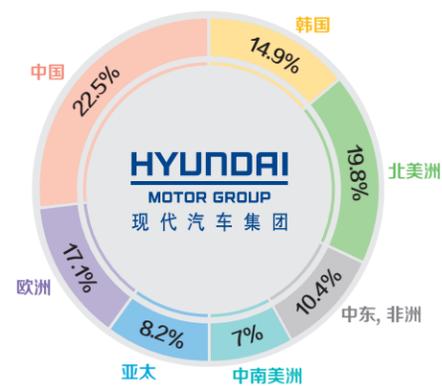
现代汽车(中国)投资有限公司  
总经理 谭道宏



# 现代汽车集团全球布局 (2013年)



全球销售比率



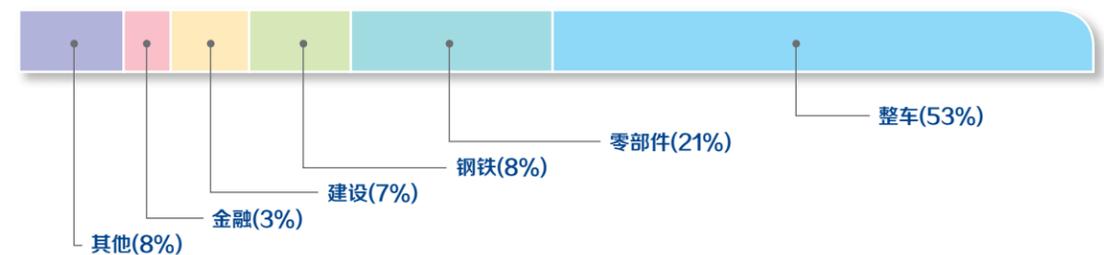
全球生产量



全球销售量



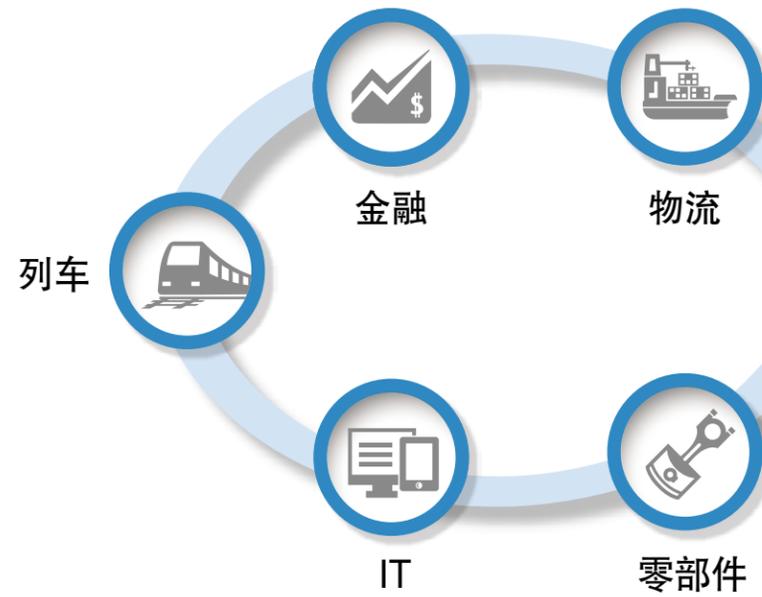
各事业领域销售比率



## 集团事业

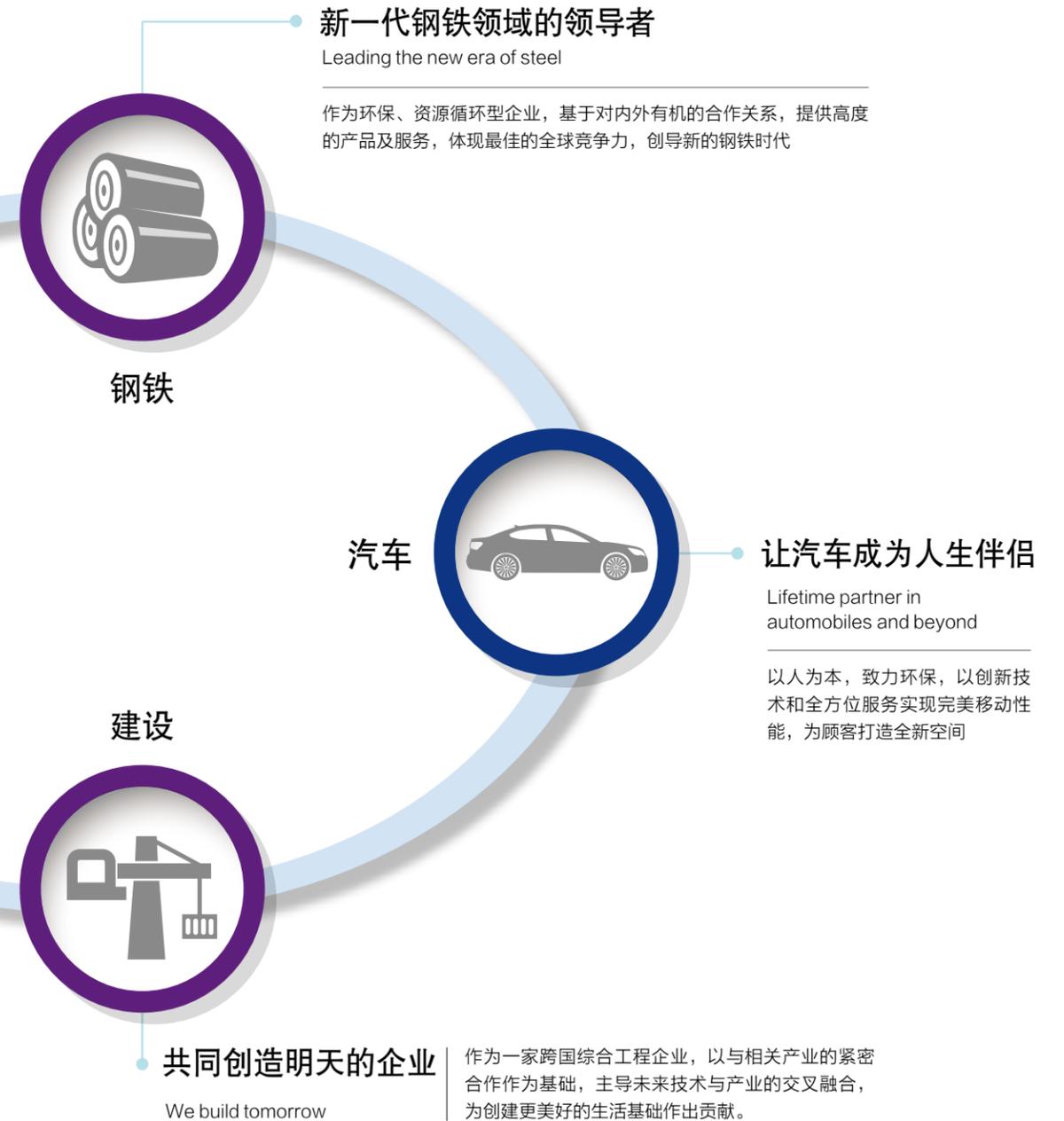
### 集团愿景：Together for a better future（携手共创更好未来）

现代汽车集团愿景携手共创更好未来（Together for a better future）体现了集团经过量性成长阶段进入全球企业行列之后与自身地位相符的目标与价值。汽车、钢铁、建设、零部件等全事业部门将“携手共创集团协同效应”作为成长动力，继续努力成长成为全球领先企业。同时愿景也体现了尊重人才和环境经营的经营原则以及现代汽车集团为顾客提供最高价值、实现“携手共创整合式价值体验”的坚定信念。现代汽车集团将努力与所有利益相关方携手共谋和谐发展，担负起全球企业公民应尽的责任与义务。



### 集团事业

现代汽车集团通过资源的循环型结构链接并协同不同业务，在汽车、钢铁、建设、零部件、物流、金融、IT等事业领域为顾客提供最高质量的产品和服务。



# COMMITMENT OF HYUNDAI MOTOR GROUP CHINA

与现代汽车集团相约中国

中国事业 .....	12
经营体系 .....	16
创造共享价值 .....	20
社会责任 .....	22

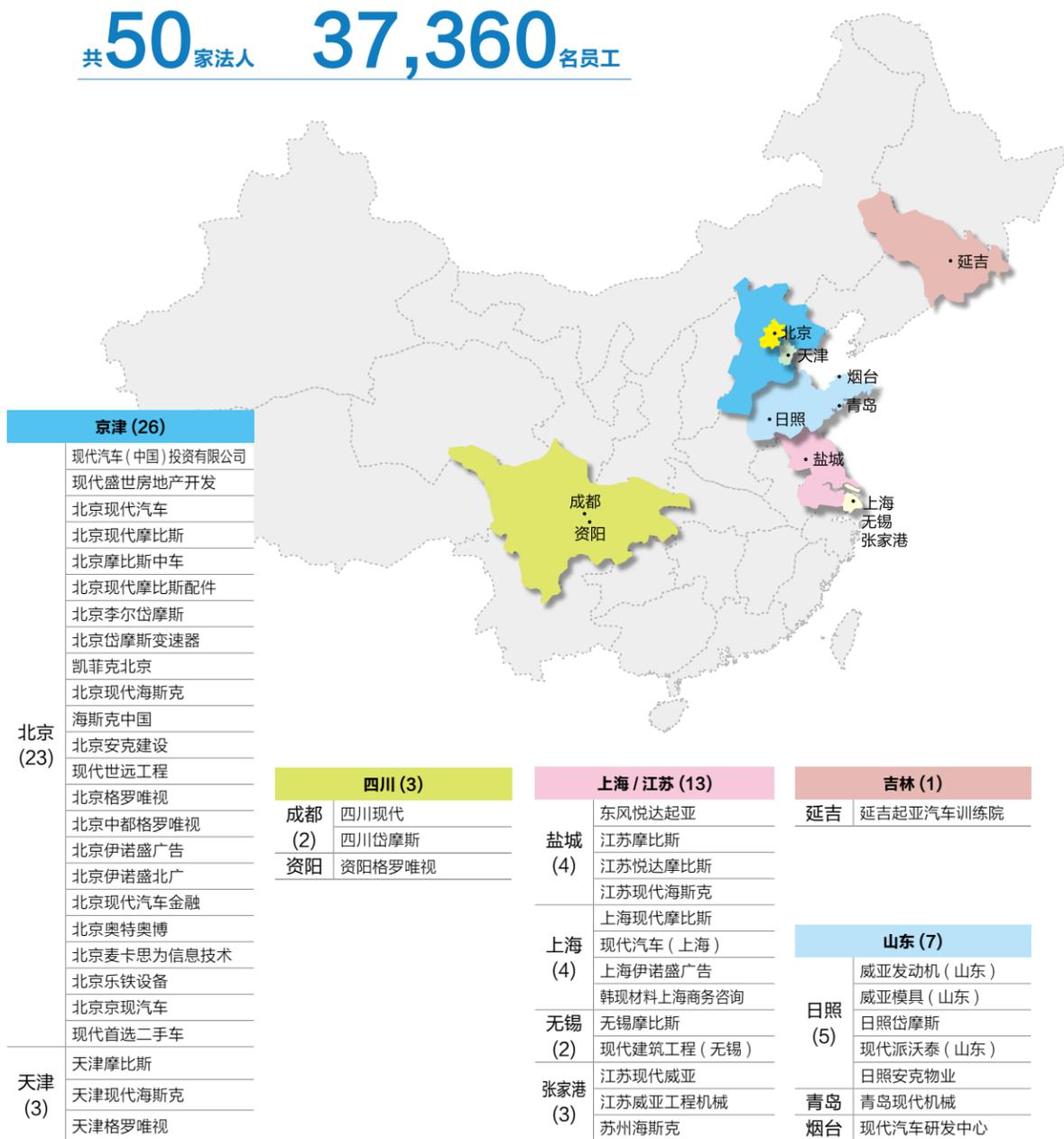


## 中国事业

现代汽车集团在中国业务范围涵盖汽车、钢铁、建设、零部件等，并逐步形成完整的产业链条。  
我们希望通过在中国开拓新业务领域并使集团的各领域相互协同，形成更加完整的汽车产业价值链。

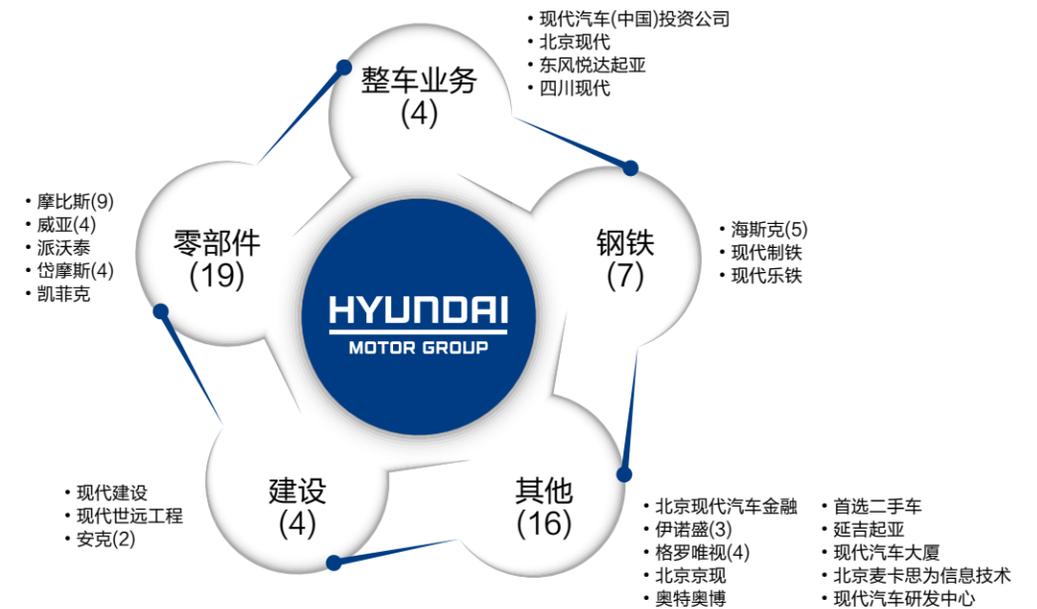
### 中国各地区投资情况

共 **50** 家法人 **37,360** 名员工



## 中国事业现状

### 集团子公司现状



### 行业类别投资现状

共 **8,893** 百万美元



## 中国发展大事记



## 经营体系

经营哲学：通过创意思维与不断挑战创造新的未来，实现人类社会的梦想。

集团愿景：携手共创更好未来(Together for a better future)

- 通过尊重人和环境经营创造最高的价值，与利益相关方共谋和谐发展。

### 经营哲学核心概念



### 三大战略方向



## 五大核心价值

现代汽车集团为实施经营哲学和实现愿景，精选“顾客至上、挑战进取、沟通与合作、尊重人才、追求全球化”作为五大核心价值。核心价值是集团行动与思想决策的标准。现代汽车集团将通过核心价值的共享与渗透，共同应对挑战，构筑尊重顾客和人才的创意型组织文化。

### CUSTOMER



#### 顾客至上

我提供最高品质与最佳服务，把所有价值中心优先放在客户身上，营造感动客户的企业文化。

### COLLABORATION



#### 沟通与合作

与其他部门及合作伙伴公司相互沟通与合作，形成“我们”这一共同体意识，创造协同效果。

### GLOBALITY



#### 追求全球化

尊重文化习惯的多样性，在所有事业领域追求达到全球领先，作为全球化企业公民，要成为受尊敬的个人及组织。



### CHALLENGE

#### 挑战进取

不安于现状，向新的可能性发出挑战，拿出“我一定行”的自信，通过创意性思维达成目标。



### PEOPLE

#### 尊重人才

我坚信我们组织的未来取决于每个成员的心志和能力，为此努力营造便于开发个人能力、尊重人才的企业文化。

## 坚持伦理经营

伦理经营是帮助组织成员在伦理困境中做出合理判断而实施的一系列经营活动，这意味着企业在承担经济法律责任之外，更多地把社会责任作为企业的基本义务，自觉地遵守企业的经营伦理。现代汽车集团以伦理经营为基础发展成为世界超一流企业。

### 现代汽车集团(中国)伦理经营行动纲领设立时间表



## 伦理宪章

伦理宪章是现代汽车集团伦理经营实践和活动的的基本原则，适用于现代汽车集团的所有事业部门。所有事业部门的全体员工和合作公司以伦理宪章为基础，开展各类经营活动。

### 01 贡献国家与社会

- 我们通过诚实纳税及不断创造就业机会为中韩两国经济发展做贡献。
- 我们遵守环境法规，通过文化和福利事业贡献社会。

### 02 增进顾客与股东的权益

- 我们将以最好的产品和服务保障顾客的权益。与此同时，我们将保护顾客信息，并履行我们与顾客的约定。
- 我们以最佳的经营效率改善并完善财务结构使股东的资产安全和增值。

### 03 尊重员工及培育人才

- 我们将每个员工都视为独立的个体来尊重，在相互信赖与理解的基础上，构建成熟的组织文化，坚决抵制职场性骚扰。
- 我们为培养员工的伦理意识积极努力，从长远的角度出发，我们为将员工培养成自律性的、创意性的人才而提供有体系的支援。

### 04 与合作公司确定伙伴关系

- 我们通过对合作公司的技术支援及经营指导使其长期具备国际竞争力，并为了相互的成长而积极支援。
- 我们与合作公司站在平等的立场上交易往来，不会利用任何形式的优越地位提出不正当要求。

### 05 实施透明化经营

- 我们所有的业务都要按照透明标准处理，与所有事业伙伴包括顾客和业务相关公司，在透明化的交易条件下，坚持保护双方利益公平交易，塑造值得人们信赖的企业文化。
- 我们排斥一切与业务相关的有失公正的请求，不谋取不正当利益。

## 守法合规

现代汽车集团严格遵守中国关于企业经营的法律法规，承诺以守法合规为一切商业活动的根本行为原则，并要求下属企业严格遵守商业原则。

现代汽车(中国)投资有限公司于2010年起开通了法务系统，开始系统、规范性地审核合同，并有规范的流程来保障公司的规章制度，企业重要经营决策都经过法律审核。



### 合同审核数

(单位:份)

合同审核数	2011年	2012年	2013年
现代汽车(中国)投资有限公司	360	407	498
北京现代	4,621	5,604	5,505
东风悦达起亚	1,083	1,323	1,925
合计	6,064	7,334	7,928

### 现代汽车集团开设网络监察室

现代汽车集团开设了网络监察室，接受广大消费者与合作方的监督和举报，并将严肃处理利用职务之便达成不正当要求或贪腐行为。

HYUNDAI MOTOR GROUP

伦理经营 网络监察室

坚守原则值得信赖的企业

伦理经营 | 什么是伦理经营?

什么是伦理经营?  
伦理经营是帮助组织成员在伦理困境中作出合理判断而进行的一系列经营活动。

在线举报

HYUNDAI MOTOR GROUP

伦理经营是帮助组织成员在伦理困境中作出合理判断而进行的一系列经营活动，意味着企业在承担经济法律责任之外，更多地把社会责任作为企业的基本义务、自主地遵守企业伦理的经营。

## 创造共享价值

### 投资中国

现代汽车集团于上世纪90年代初开始进入中国市场，在中国改革开放的机遇中成长、发展，为中国经济发展贡献力量。现代汽车集团一直坚持依法纳税，并积极创造、带动就业。截至2013年，公司在华法人共聘用37,360名员工，纳税总额达315.9亿元。目前，现代汽车集团在中国有包括现代汽车(中国)投资有限公司、北京现代汽车有限公司、东风悦达起亚汽车有限公司等在内的50家法人企业和8个办事处，在华投资总规模达到550亿元人民币。

#### 案例 北京现代汽车有限公司



北京现代汽车有限公司(以下简称“北京现代”),成立于2002年10月18日,是中国加入WTO后被批准的第一个汽车生产领域的中外合资项目,被确定为振兴北京现代制造业、发展首都经济的龙头项目和示范工程。历经11年的快速发展,北京现代已构建起百万产销体系,成为拥有15,000余名员工的现代化、国际化企业,产品线涵盖紧凑级、中高级与SUV三大主流产品。北京现代用经营业绩和战略布局实现了从“新势力”到“新主流”的跨越式发展。截至2013年底,北京现代汽车累计市场保有量达500万辆,销售总额超5,000亿元,累计纳税超600亿元,直接带动就业超过20万人,成为首都工业经济蓬勃发展的重要组成部分。

#### 社会责任主要业绩

(单位:万元)

分类	2011年	2012年	2013年
新增中国投资金额	405,267	609,567	2,052,319
销售总额	18,398,628	21,229,280	26,948,298
支付工资总额	174,802	228,143	299,176
纳税总额	2,422,644	2,420,184	3,158,736
社会贡献投入总规模	12,384	15,243	21,201
材料/供应商服务费	626,930	847,940	1,578,290
安全生产投资金额	187	255	358

### 服务中国

现代汽车集团进入中国市场后,将全球市场管理经验和汽车技术引入中国市场,推动了中国汽车产业的进步,并开发出符合中国市场的车型。同时,在中国市场构筑金融、物流、销售、广告、二手车等完整的服务体系,全面服务中国消费者。



#### 现代汽车集团中国销售业绩

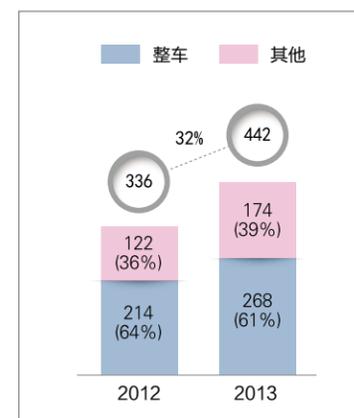
- ⇒2012年销售业绩:共336亿美元
- ⇒2013年销售业绩:共442亿美元(原计划407亿美元,完成率达109%,同比增长32%)



现代汽车大厦

#### 中国事业销售额变化

(单位:亿美元)



分类	2012年		2013年	
	业绩	业绩	业绩	增长率
投资公司	18.4	16.6	16.6	-10%
北京现代	123.7	164.9	164.9	33%
东风悦达起亚	71.8	82.1	82.1	14%
四川现代	-	4.4	4.4	-
<b>整车业务</b>	<b>213.9</b>	<b>268.0</b>	<b>268.0</b>	<b>25%</b>
零部件	103.0	141.5	141.5	37%
钢铁	10.6	13.8	13.8	30%
建设	1.0	1.8	1.8	78%
金融	0.5	7.7	7.7	1,615%
物流	7.1	9.6	9.6	37%
<b>其他</b>	<b>122.1</b>	<b>174.0</b>	<b>174.0</b>	<b>43%</b>
<b>合计</b>	<b>336</b>	<b>442</b>	<b>442</b>	<b>32%</b>

#### 各区域汽车销售业绩

(单位:万辆)

(包括进口整车、商用车)

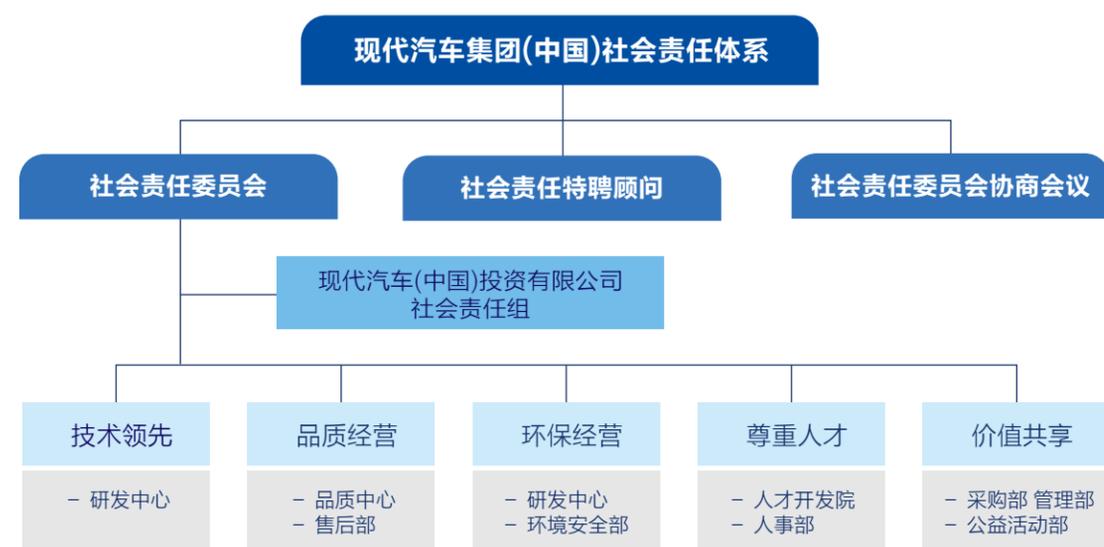
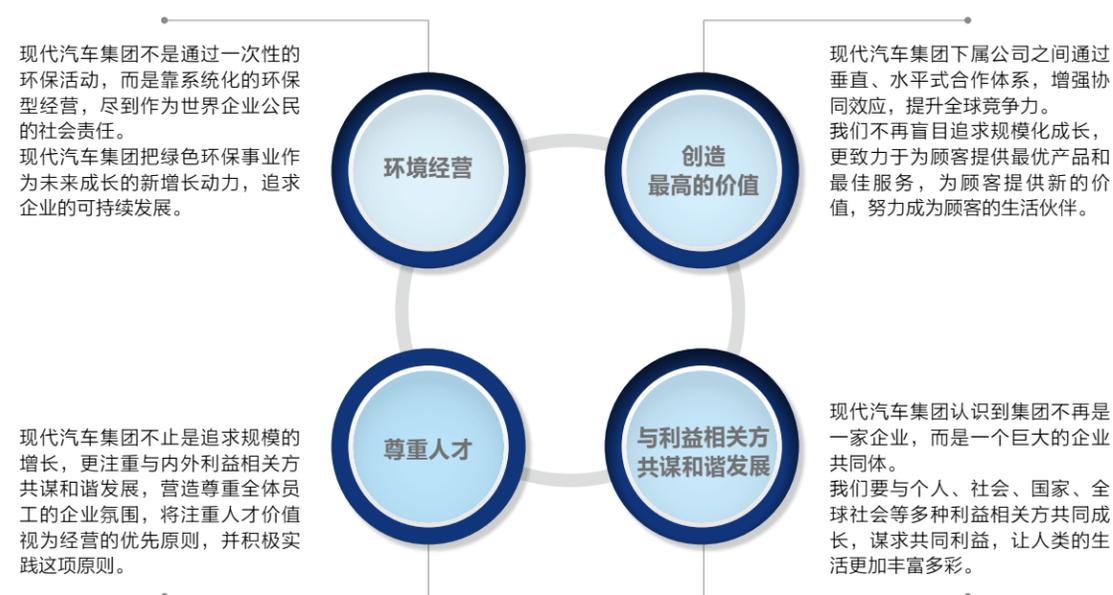
区域	2012年		2013年	
	实际业绩	实际业绩	实际业绩	实际业绩
韩国	115.0	109.0	109.0	109.0
中国	139.2	167.0	167.0	167.0
美洲	150.6	156.0	156.0	156.0
欧洲	84.4	81.3	81.3	81.3
其他	223.9	241.8	241.8	241.8
<b>合计</b>	<b>713.1</b>	<b>756.0</b>	<b>756.0</b>	<b>756.0</b>

#### 年度汽车事业比重变化趋势



## 社会责任

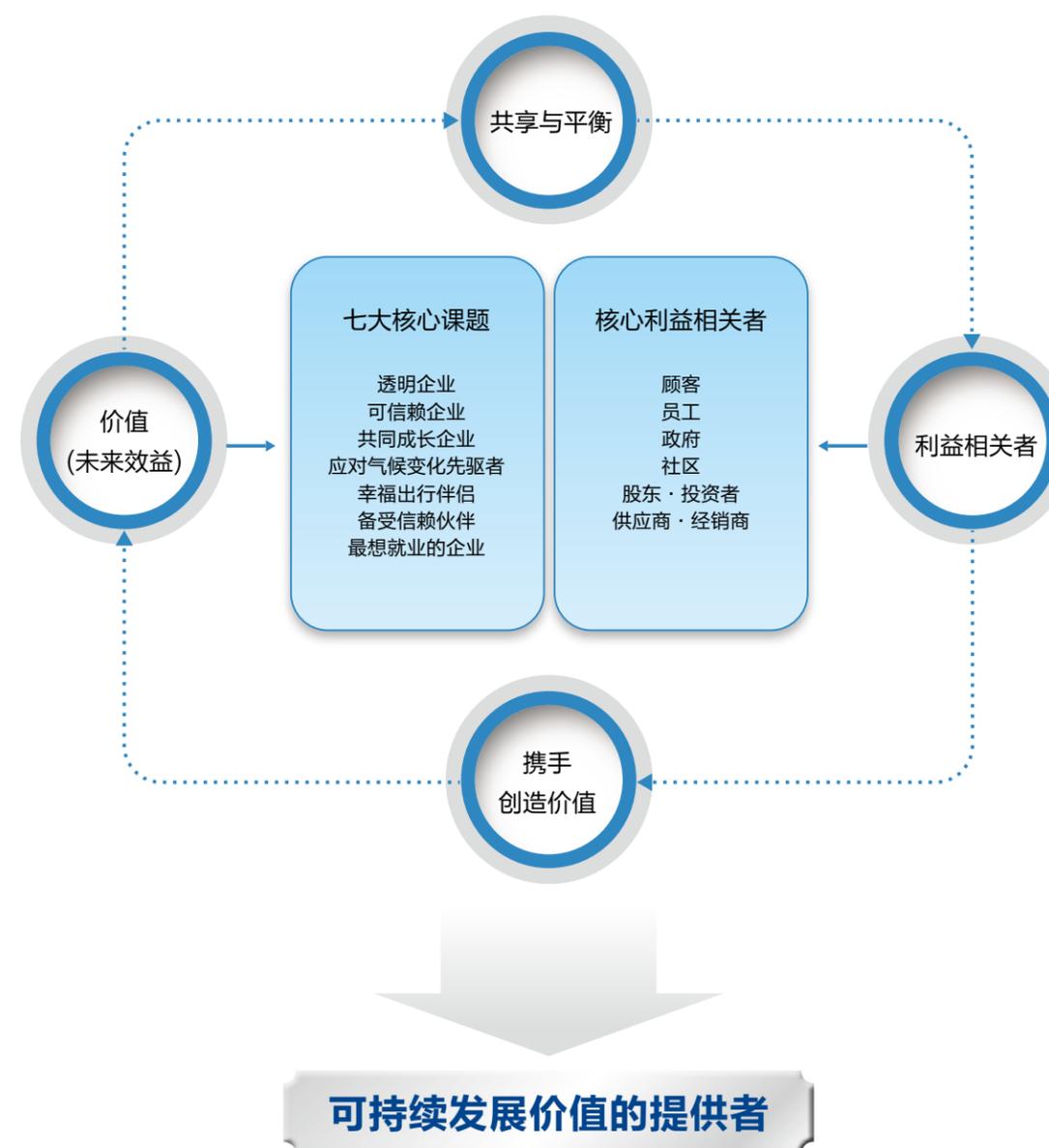
现代汽车集团为切实履行作为全球企业公民的社会责任，正积极推进环境经营、诚信经营与社会贡献等三大核心领域事业。集团2003年宣布全球环境经营理念与方针，积极探索并实践创造新市场的环境管理体系。集团实施诚信经营，加强与利益相关者的沟通，携手共创更好未来。现代汽车集团未来将在中国市场投入更多力量，把最完美的产品提供给中国消费者。作为全球五大汽车厂商之一，集团也将着力在中国开展更多的志愿者活动和社会公益活动。



## 社会责任中长期战略

现代汽车集团将社会责任中长期战略目标设定为成为“可持续发展价值的提供者”，由此确定了七大核心课题，并围绕核心课题与利益相关方展开持续对话合作，共同创造可持续发展价值。

社会责任中长期战略体系图



## 社会责任沟通

现代汽车集团秉持开放与负责任的心态，为各利益相关方提供沟通交流的渠道，积极与利益相关方沟通。

**内部：**现代汽车集团利用内部办公系统，向员工宣传社会责任知识，公布公司的社会责任活动。员工可直接向社会责任委员会了解公司的社会责任工作动态和信息，报名参与公司的志愿服务活动。

**外部：**北京现代和东风悦达起亚制定了参观工厂制度，为利益相关各方提供直接了解公司生产的渠道。集团与主要的关联公司开通微博，形成微博账号矩阵。2013年，现代汽车集团开通微信公众账号，与利益相关方展开更多的互动，形成开放、自由、多方参与的现代汽车社会责任文化。

现代汽车(中国)投资有限公司: <http://weibo.com/hmgc>

进口现代整车: <http://weibo.com/2080713897>

进口起亚整车: <http://weibo.com/kiamotors>

北京现代: <http://weibo.com/beijinghyundai>

东风悦达起亚: <http://weibo.com/dongfengyuedaqiya>

### 高端访谈

## 慈心为人 善举济世

—记现代汽车(中国)投资有限公司总经理 谭道宏

“与几年前相比，我的闲暇时光少了很多。而这恰恰反映了中国的变化。我常跟员工和朋友们说，如果想在中国成功，就必须和中国人一样勤奋工作。”这是自谭道宏就任现代汽车(中国)投资有限公司总经理以来感受最深的一个变化。随着他工作与生活节奏的加快，现代汽车集团在中国市场的份额节节攀高，社会公益形象也日渐丰满。

谭道宏总经理说：“多年来，现代汽车集团一直将‘责任’视为企业发展的核心动力，‘责任’更是我们对社会的坚定承诺。”好事于社会有福，于企业有益。

对于真正做好事的企业，关键要把事情做好、做对。总经理深知，企业公益不只依赖决心和热情，还需要科学有效的规划和方法。而这一切，都需要坚持。现代汽车集团从未把公益仅仅定义为数字，而是通过真诚的行动让公众看见公益带来的改变。

“现代汽车作为最早进入中国的韩国企业，希望通过在中国开展更多的文化交流和体验活动，增进中韩友谊，促进中国消费者对现代汽车和韩国文化的了解。”谭道宏总经理说，“从2012年开始，现代汽车集团正式举办韩国料理体验活动，向中国消费者介绍富有特色的韩国礼仪和饮食文化。”

谭道宏总经理认为，要想让一个品牌在中国落地、生根、发展，责任二字要始终贯穿在产品的开发、营销、公关以及社会企业责任项目当中，企业要努力回馈社会，把最好的产品奉献给市场。他说，“未来，现代汽车集团要进一步开发好产品，努力引导市场，引导消费，承担企业社会责任，让大家看到现代汽车集团对社会、对生活的责任。”



## 社会责任议题筛选

现代汽车集团采用社会责任实质性议题筛选流程，积极听取各利益相关方的意见，确定企业社会责任的关键议题和公司日常社会责任沟通的重点。

### 识别利益相关方、议题来源及议题



# TECHNOLOGY LEADERSHIP

## 追求技术领先

创新的技术是现代汽车集团可持续发展的前提。  
现代汽车集团以人为本，通过技术创新最大限度满足顾客需求。



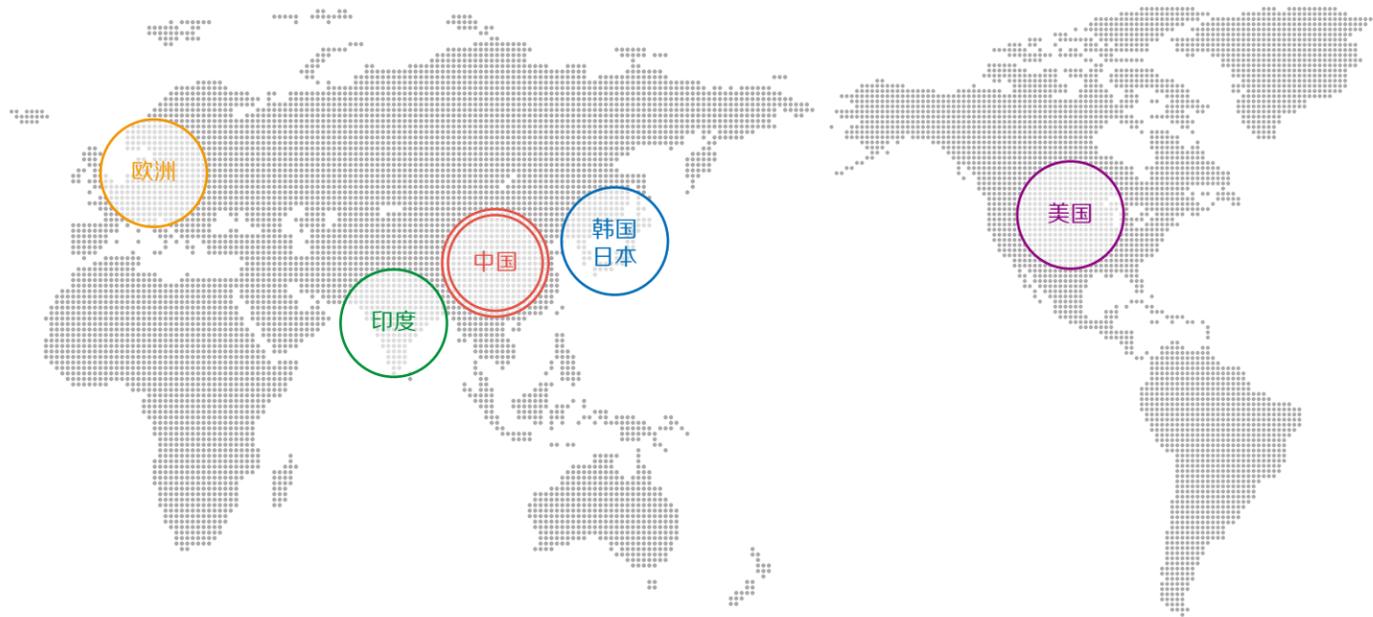
# 01

建立研发体系 .....	28
产品安全技术 .....	31
聚合创新科技 .....	32



## 建立研发体系

### 现代汽车集团全球研发中心



韩国与日本技术研究所



**韩国**  
 南阳研发中心  
 生态技术研究院  
 中央高级研究与工程研究所  
 韩国蔚山测试场  
 韩国南阳设计中心

**日本**  
 日本技术研究所

美国技术研究所(HATCI)



**美国**  
 起亚美国中心  
 美国技术研究所  
 现代美国设计中心  
 美国技术研究所(底特律)  
 美国加州测试场  
 美国加州设计中心

欧洲技术研究所(HMETC)



**欧洲**  
 德国技术研究所  
 欧洲设计中心

中国技术研究所



**中国**  
 现代汽车研发中心  
 北京现代技术中心  
 东风悦达起亚研发中心  
 摩比斯中国冬季测试场

### 现代汽车研发中心

位于山东烟台，是现代汽车集团第二个全球性研发中心，致力于集团的本地化，研发更适合中国市场与消费者需求的车型产品。通过对环境友好型技术的研发，提高中国市场中的品牌竞争力。



2011年10月

现代汽车(中国)投资有限公司所属中国研究开发部正式运营

2012年9月

现代汽车集团与山东烟台经济技术开发区签订投资协议书

2013年2月

现代汽车研发中心(中国)有限公司正式成立独立法人

2013年3月

烟台现代汽车研发中心新址建设工程正式动工

2013年7月

现代汽车研发中心(中国)有限公司烟台临时办公室运营

2013年9月

北京/上海分公司成立

### 北京现代技术中心

2008年正式成立，从组织结构上搭建了技术开发及研发管理平台，设置7部27科。

- 注重加强中国本土化开发能力，全力开发自主品牌产品；
- 节能环保车型及技术开发应用，以人为本，创美好生活；

### 北京现代技术中心实绩

分类	单位	2011年	2012年	2013年
研发投入	万元	8,013	9,703	33,493
研发工作人员数	人	148	222	277
新增专利数	个	1	0	6
新产品销售额	万元	6,040,035	4,007,910	7,893,715



### 东风悦达起亚研发中心

中心于2012年10月开工建设，一期总投资8亿元，占地面积47万平方米，其中建筑面积3.8万平方米。目前，研发设计大楼等设备及设施已全部投入使用。中心按照韩国现代起亚汽车全球区域研发中心标准进行建设，拥有整车设计造型室等51种设计和试验设备，主要设备来源于韩国、德国和日本，可用于整车及关键零部件的研发、试制和试验。研发中心拥有先进的设计和分析软件，构筑产品生命周期管理系统，研发中心的软、硬件能力国内领先、国际先进，达到国际合资企业水平。



### 现代摩比斯冬季试验场

新试验场位于中俄边界附近，距离黑龙江黑河125千米，耗资2000多万元，历时一年建成。该试验场总面积达300万平方米，设有用于在极端环境下测试车辆及零部件的道路与赛道，同时拥有车辆维修、测试维护、餐饮办公及会议等功能。现代摩比斯选择在黑河设立测试场有以下考虑：该地区最低温度可降至零下40摄氏度，是检验电子制动及智能驻车辅助系统等零部件耐低温性能的理想环境。



访谈

### 现代摩比斯研发中心采访

(采访时间：2014.5.19)

现代摩比斯研究开发部门在使企业走在全球汽车零部件产业最前端方面发挥着举足轻重的作用。新建成的黑河冬季试验场对于现代摩比斯的安全系统技术研发有何作用？

黑河冬季试验场汇聚了现代摩比斯先进的测试设施和全球专业知识体系，将开展各种系统测试并推动新技术和新产品的市场应用。同时摩比斯还可以将试验场收集的数据送至上海的技术研究中心与无锡的零部件工厂。

冬季试验场设有专门的研究工程团队进行产品应用研发、汽车应用和验证、测试管理、技术发布等工作，提供适用于各种车型的汽车安全技术服务，保证每辆汽车和每次行驶的安全。现代汽车、起亚汽车也可在此进行车辆测试。现代汽车集团韩国总部也计划在这里进行部分新研发技术测试。



中国研究员杨华(负责品质设计改善)

#### 对于现代汽车集团在中国的发展有何意义？

这个试验场将帮助集团进一步扩大本地研发能力，提供更多更适合中国市场的高质量安全驾驶产品。随着试验场的投入使用，韩国现代摩比斯寒区试验项目将从欧洲转移至黑河，这对于推动中国地方经济发展也具有重要意义。

公司简介：现代摩比斯作为现代汽车集团三大主力之一，是排名世界前八的汽车零部件供应商，2013年度全球汽车零部件配套供应商百强企业，公司目标是到2020年进入全球供应商排名前五。



中国研究员李铁敏(负责制动系统)

## 产品安全技术

现代汽车集团本着刚柔并济的安全理念和先进可靠的科技配置，以及强化的车身结构和严谨的制造工艺为顾客构建最周全的安全保护座舱，彰显自身安全标准。不论是高标准的主动安全配置，还是稳健可靠的被动安全设计，现代汽车都坚持做到最好。

为保证汽车在行驶过程中发生任何情况时都能确保驾驶人和乘坐人的安全，现代汽车研发中心进行各种测试，开发了ABS、EBD、AGCS等最尖端技术。

#### 小知识

##### ABS：防抱死制动系统

ABS系统可安装在任何带液压刹车的汽车上。它是利用阀体内的一个橡胶气囊，在踩下刹车时，给予刹车油压力，充斥到ABS的阀体中，此时气囊利用中间的空气隔层将压力返回，使车轮避过锁死点。

##### EBD：制动力分配

当发生紧急制动时，EBD在ABS作用之前，可依据车身的重量和路面条件，自动以前轮为基准去比较后轮胎的滑动率，如发现此差异程度必须被调整时，刹车油压系统将会调整传至后轮的油压，以得到更平衡且更接近理想化的制动力分配。

##### AGCS：主动悬挂控制系统

AGCS系统通过伸长或缩短后控制臂的长度来在转弯时将后轮调整到前束位置，因此减轻汽车的摇摆并改善其可操作性。

#### 示例：全新胜达安全技术



## 聚合创新科技

顾客和社会对汽车安全与便利性日益增长的需求导致了计算机技术和汽车制造业技术的融合。现代汽车集团也在寻求将信息技术运用到汽车上的方式，为顾客带来更舒适、便捷、安全、智能的驾驶体验，引导汽车文化的创新型转变。

### 现代汽车BlueLink系统



BlueLink是现代汽车的车载信息系统品牌，通过尖端IT技术，给客户提供更加便捷安全的驾驶体验。

内容	具体说明
BlueLink 服务	大体上分为紧急救援服务、秘书服务、远程控制车辆、车辆关怀服务、安全及安防服务，免费提供 5 年。
通过车内后视镜实现话务员服务	<p>BlueLink按钮      目的地设置      紧急救援</p>
智能手机远程控制车辆服务	<p><b>我的爱车，随时随地由我掌控</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>无论寒冬还是酷暑，您都可以通过智能手机应用程序，远程调节车内温度，上车前营造最舒适的乘车环境。</li> <li>远程温度调节，远程开/关车门，远程闪灯/鸣笛，车辆位置查询</li> </ul> <p><b>携手百度，共同开启愉悦旅程</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>无论何时何地，尽享丰富的百度实时位置服务，发送到汽车，周边搜索</li> </ul> <p><b>“五年免费！诚邀您与劳恩斯一同体验 BlueLink 2.0 所带来的创新和惊喜！”</b> (电话员服务免费提供一年)</p>
百度合作服务项目	从 BlueLink2.0 开始使用中国联通的 3G 网络，营造更好的网络环境，以确保提供更高品质的服务。
Send2Car	乘车前事先通过智能手机搜索百度位置信息，发送至车辆。上车后无需再浪费时间通过导航进行搜索，可以立即设置目的地。
Local Search	即使是导航里没有的位置信息，也可以通过百度合作服务项目 Local Search 功能，搜索实时位置信息，设置目的地。



### 起亚汽车UVO系统

UVO取自拉丁语“Adiuvo”的最后三个字母，意为有如神助。起亚UVO是一款功能多样、操作简单的车载信息系统，通过提供与行车相关的信息和服务，为顾客带来全新的驾驶体验。

通过UVO，顾客可以体验到：

- ★更安全的服务-有效应对意外情况，将危险系数降至最低。
- ★更便捷的服务-顾客将会感受到前所未有的便捷，以往必须亲力亲为的事情，现在只要通过UVO就可以轻松掌握。
- ★更智能的服务-UVO会自动为顾客提供驾车相关信息。

	<p><b>紧急救援服务</b></p> <p>当紧急情况发生时，按下SOS 按键，可随时随地要求UVO服务中心提供帮助。</p>
	<p><b>秘书服务</b></p> <p>在驾车过程中，只需按下后视镜“目的地设置”按键，和话务员通话，即可设置目的地。</p>
	<p><b>远程控制车辆</b></p> <p>远程控制车辆服务包括远程启动引擎/ 温度设置、远程开/ 关车门、远程闪灯/ 鸣笛、车辆位置查询。</p>
	<p><b>车辆关怀服务</b></p> <p>当车辆出现问题时，UVO系统会向您发出诊断信息。</p>
	<p><b>安全与安防服务</b></p> <p>车辆被盗时，话务员将协助警方追踪车辆位置，并协助追回被盗车辆。</p>

# QUALITY MANAGEMENT

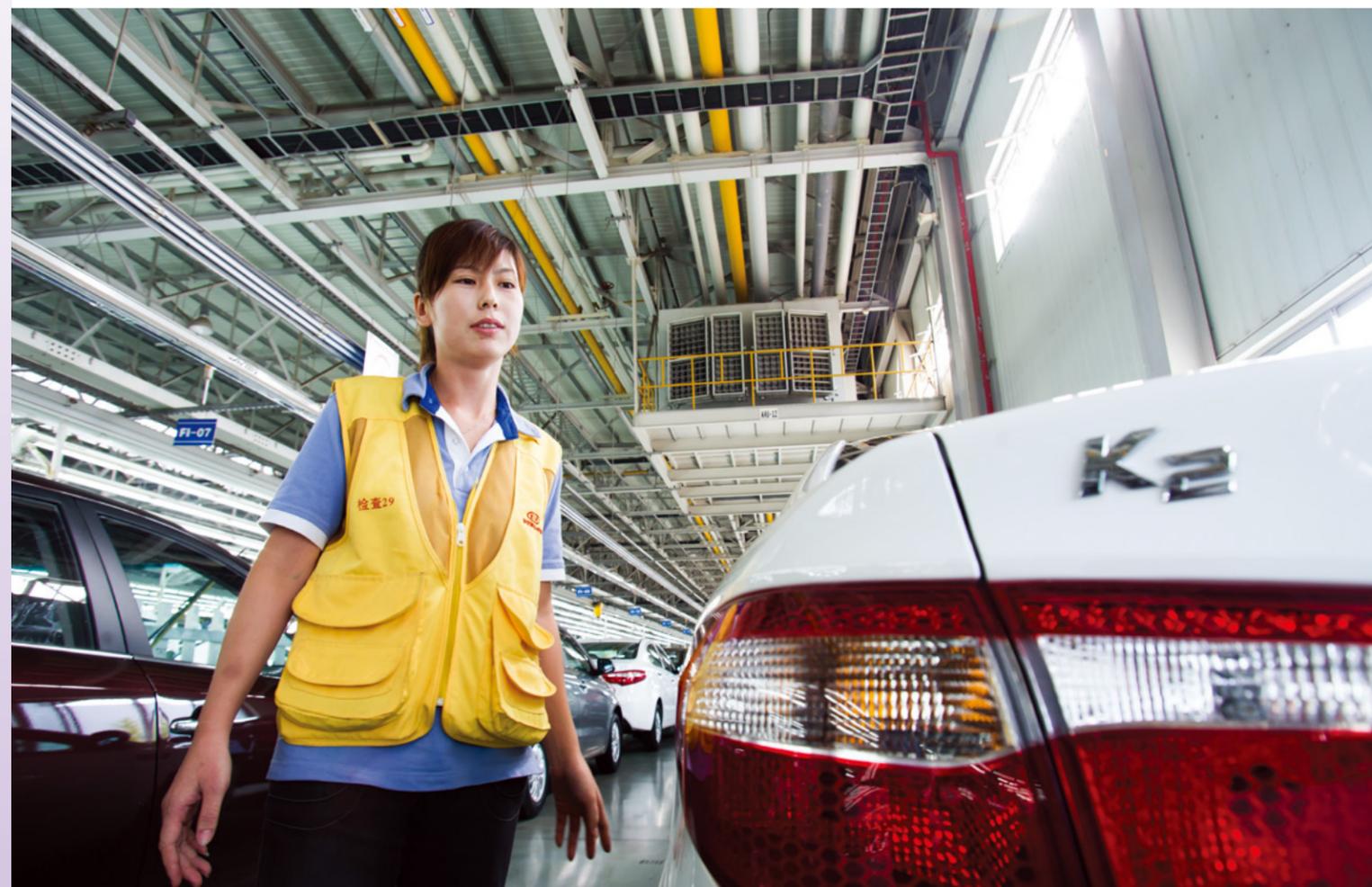
## 汽车生活伴侣

现代汽车集团一直秉承“顾客至上”的经营理念，  
用至善至美的品质和无微不至的服务来回馈一直支持现代汽车集团的顾客。



# 02

至善至美的品质 .....	36
无微不至的服务 .....	41



## 至善至美的品质



品质成就了今天的现代汽车。  
通过品质创新品牌，打造出坚实的未來竞争力。

— 现代汽车集团董事长 郑梦九

### 建立品质经营体系

现代汽车集团坚持“最高的品质是现代汽车集团向顾客做出的最重要承诺”这一理念，不断更新意识，打造出最高品质的汽车。现代汽车集团积极扩大高品质的形象，成为顾客“最想得到的品牌”。现代汽车集团不满足于现有的成绩，为实现最高品质的终极目标，达到兼具无故障和豪华感的标准，现代汽车集团建立完善的品质经营体系，并在全公司推进“提高品质竞争力”的活动。

#### 北京现代的品质管理体系



### 案例 北京现代的全程品质管理

北京现代坚持“以品质树品牌”，并将“品质理念”贯穿于产品研发、零配件的采购、生产、检测、销售、服务、维修等每一个环节，实现全程品质管理。

#### 研发设计：全球研发与本土化

北京现代多款车型来自韩国、北美和欧洲三大研发中心。同时北京现代研发中心针对中国市场需求开展本土化研发和改动。悦动、ix35、瑞纳及第八代索纳塔都是在原型车基础上进行了修改和调整，成为符合中国市场的高品质车型。

#### 供应商管理：4M管理（Manpower人力、Machine机器、Material材料、Method方法）

北京现代非常注重供应商管理，对每一家供应商从资质、制造到物流、售后，都建立了严密的质量管理体系，力求从“小”处着眼，从零部件的环节保证产品质量。

#### 生产管理：高自动化率

北京现代通过创新技术手段，提高生产过程中的自动化应用，凡对品质标准有影响的内容及重体力劳动都由机器完成，检查、调整、管理则由工人完成，从而保证产品品质的一致性。

#### 出厂检测：百分百质检

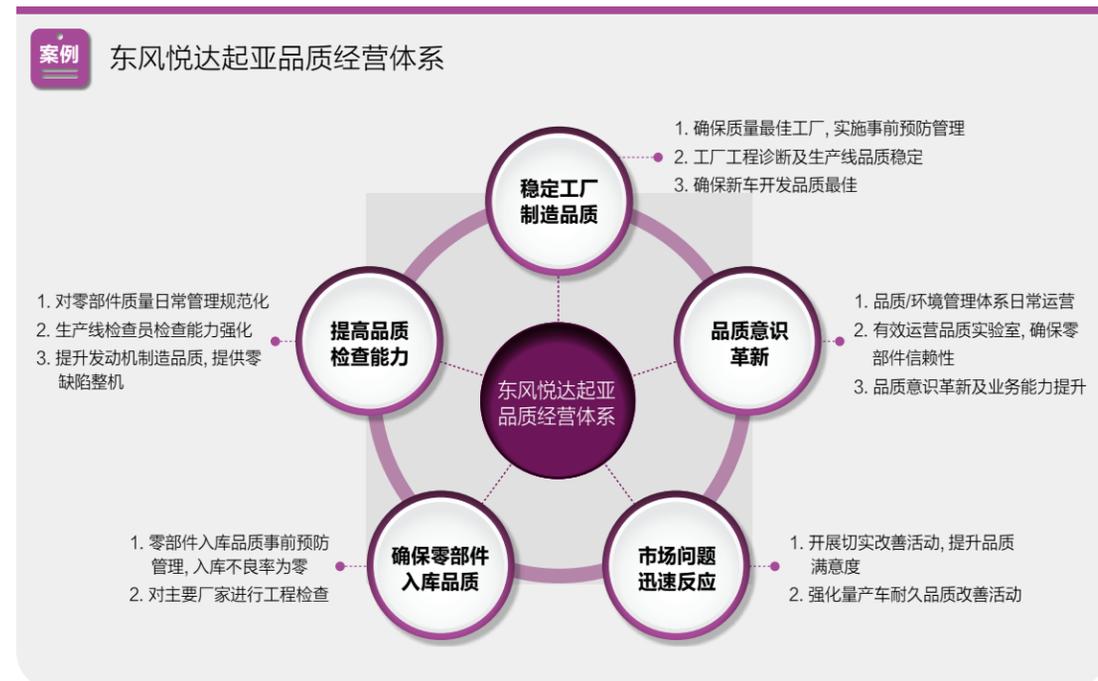
北京现代对即将出厂的整车品质把控也相当严格，每台下线车辆都要在检测线100%质检，并在专业试车跑道路试后送PDI(出厂前检查)车间。PDI车间职工代表顾客以挑剔、指责的态度对车辆进行检测，任何有品质问题、甚至是使用不够舒适的车都会被挑出来送回生产线。每个月，PDI车间都组织一次会议，车间工人向厂长指出存在的问题并要求限期改正。



北京现代经销商大会品质业务培训

## 严格的品质标准

现代汽车集团通过执行一系列严格的质量保证体系和质量评估体系，保证汽车品质，确保生产的每一辆车都能带给顾客满意的驾乘体验。北京现代、东风悦达起亚等重要的整车生产企业都相继通过ISO9001质量体系认证，并在企业内部执行比国家标准更为严格的品质标准，使现代汽车、起亚汽车成为质量上乘的代名词。



## 北京现代和东风悦达起亚部分车型的C-NCAP的评级结果

C-NCAP	公司	车型
★★★★★☆☆	北京现代	第八代索纳塔
	东风悦达起亚	K5
★★★★★☆☆	北京现代	朗动 瑞纳 名图 全新胜达 ix35
	东风悦达起亚	K2 福瑞迪 K3 智跑

### 小知识

中国新车评价规程(China-New Car Assessment Program, C-NCAP), 由中国汽车技术研究中心独家颁布, 是将在市场上购买的新车型按照比我国现有强制性标准更严格和更全面的要求进行碰撞安全性能测试, 评价结果按星级划分, 共划分6个等级, 最高级为五星半。

## 产品合格率

分类	单位	2011年	2012年	2013年
产品合格率	%	98.78	99.06	98.88

※ 包含9家公司数据

## 现代汽车三包政策

为保护家用汽车产品消费者的合法权益，现代汽车集团积极响应国家2013年10月1日起实施的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，其中进口现代汽车提前实施三包政策。自2013年10月1日起，消费者购买进口现代旗下的全新胜达、全新雅尊、劳恩斯酷派、飞思、雅科仕、劳恩斯、格锐、维拉克斯、辉翼等汽车车型，均可提前享受“三包”承诺。

### 实施三包政策，现代汽车集团计划投入费用

(单位: 万元)

现代进口整车	起亚进口整车	北京现代	东风悦达起亚	合计
200	1,200	15,000	7,900	24,300

※ 延长基本保修期: 5年10万公里 北京现代汽车保修期: 2年/6万公里 / 东风悦达起亚保修期: 3年/5万公里

### 案例

## 北京现代提前实施汽车三包政策

2013年10月1日起，由国家质检总局发布的《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》即汽车“三包”政策开始正式实施。在业内因率先推出“5年10万公里整车保修”超长服务政策备受关注的北京现代再次领跑，宣布从9月1日起购买北京现代品牌全线车型的消费者，不仅可以提前试行三包，全系车型还将再次享受领跑标准，以超长质保为车主提供更多保障。

2011年6月，北京现代首次为中高级轿车第八代索纳塔推出了“5年10万公里整车保修”服务，在行业内树立了中高级车质保的新标杆，作为服务竞争力的一部分，极大提升了索八的购买价值。索八上市之后的两年热销，正映证着消费者对产品和品牌服务的满意。随着本次质保政策的宣布，北京现代主力中高级轿车将享受这一尊崇服务，全面提升中高端产品的附加值。而对于其他车型，北京现代一直将最核心的动力总成部件纳入到“5年10万公里”的质保服务内，以领先业界的标准，为消费者提供贴心的用车保障。



## 缺陷产品召回管理

现代汽车极其重视并努力实施品质经营。2013年现代汽车强调“通过品质革新品牌”，改进R&D组织，扩增研究开发比重，在实践中坚定不移地贯彻实施品质经营。尽管如此努力，2013年还是很遗憾地发生了质量缺陷相关的汽车召回事件。

为贯彻执行国家质检总局颁布的《缺陷汽车产品召回管理条例》，积极消除并预防缺陷汽车产品对消费者造成的损失，现代汽车集团的整车企业都已经制定并实施了《产品召回管理规定》，明确公司内部各部门在实施缺陷产品召回及缺陷调查工作中的职责及流程，确保召回管理工作的开展符合法规规定以及缺陷产品召回的顺利实施。

### 小知识

汽车召回制度(recall)，就是投放市场的汽车，发现由于设计或制造方面的原因存在缺陷，不符合有关法规、标准，有可能导致安全及环保问题，厂家必须及时向国家有关部门报告该产品存在问题、造成问题的原因、改善措施等，提出召回申请，经批准后对在用车进行改造，以消除事故隐患。厂家还有义务让用户及时了解有关情况，对于维护消费者的合法权益具有重要意义。

### 案例 北京现代主动召回 ix35 汽车

**事件概况：**北京现代向国家质检总局备案召回计划，决定自2013年5月13日起，召回2010年4月9日至2011年10月6日生产的部分ix35汽车。

**召回数量：**共计121,835辆

**召回原因：**召回范围内所涉及部分车辆的制动踏板开关触点接触不良，电信号延迟，导致ESP警告灯点亮、一键启动不良、变速杆P档移动困难或定速巡航无法解除，以及制动灯无法点亮，可能增加发生事故的几率，存在安全隐患。

**召回方式：**北京现代汽车有限公司通过特约经销商与召回范围内的用户取得联系。同时，用户可以通过顾客热线及当地的北京现代特约销售服务店服务热线进行咨询，也可登录国家质检总局网站，国家质检总局缺陷产品管理中心网站及中国汽车召回网，或拨打国家质检总局缺陷产品管理中心热线电话进行咨询。

**解决办法：**北京现代汽车有限公司将为召回范围内的车辆免费更换合格的制动踏板开关



## 无微不至的服务

### 理解顾客需求

只有为消费者着想，才能获得消费者认同是现代汽车集团打造服务体系的理念。现代汽车集团坚持顾客至上原则，推进以顾客为中心的价值取向，不仅满足顾客的质量需求，更致力于挖掘顾客的深层次需求。现代汽车要求所有员工都积极倾听顾客的声音，提前把握顾客需求，致力于通过创新服务内容不断满足顾客需求。

### 顾客互动中心(Call Center)

2010年成立，致力于为顾客提供全面的服务、一流的体验。到2013年已拥有200余个座席，3年内完成了由呼叫中心到顾客互动中心的跨越，成为国内汽车行业中领先的顾客服务平台。互动中心是现代汽车集团与顾客之间的重要纽带，主要负责满意度调查、市场活动支持、顾客关怀、销售线索管理、一站式咨询服务、道路救援等业务。同时，中心根据收集的顾客意见进行分析，并传递给相关的团队，以促进其改进流程并解决相应的问题。

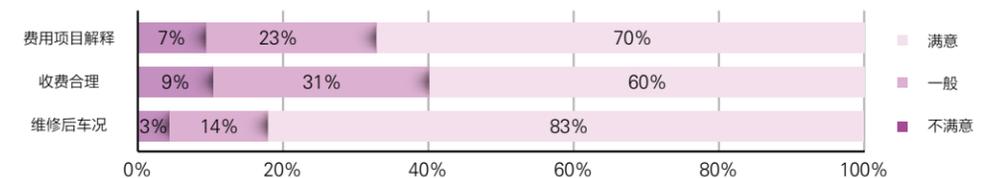
### Call Center CSI监测调研分析(针对9-10月售后服务顾客，调查执行：11-12月)

#### \* 各个环节的分数比较

区域	总分	保养邀约	迎接来客	邀请环检	接车单客户签字	费用项目解释	告知洗车服务	邀请验收	旧件展示	收费合理	维修后	服务后回访
全国平均	80	7.2	9.3	8.1	9.8	8.2	7.8	8.1	7.4	7.6	9.0	7.3
东北	82	7.1	9.5	8.3	9.9	8.3	7.5	8.4	7.6	7.4	9.1	7.7
华东	79	7.0	8.9	8.2	9.7	8.3	7.4	8.3	6.9	7.5	8.9	6.5
华南	80	6.9	9.4	7.7	9.8	8.0	7.7	8.0	7.5	7.7	8.9	7.5
西南	85	7.9	9.7	8.5	9.9	8.3	8.5	8.1	8.2	7.8	9.2	8.1
中南	79	6.5	8.6	7.2	9.1	7.4	7.5	7.1	6.5	7.2	8.5	6.4

(满分100分，计算总分时将“邀请环检”和“接车单客户签字”按5分制计算，其他均为10分)

#### \* CSI(顾客满意度)



进口现代客服中心



进口现代客服电话

400-885-3388

### Before Service 主动上门服务

“Before Service”项目是现代汽车集团2007年首先在韩国推出的新概念服务模式。与被动的售后服务不同，“Before Service”的工作人员会预约登门造访，为消费者检查车辆。此项目进入中国后同样延续了与用户及潜在消费者沟通和交流的特点，不仅为现代进口车用户提供车辆检测、检修服务、展示进口车型等专区，提供试驾机会，同时还为消费者提供驾驶游戏体验及歌舞表演等消遣娱乐节目，让参加活动的消费者全方位体验和享受现代汽车的服务和文化。

2013年主动上门服务推进实绩(现代进口整车)

(单位:辆)

分类		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	计
主动上门服务	计划	200	150	250	300	300	300	300	300	300	200	200	200	3,000
	实绩	193	139	199	212	249	247	248	187	171	191	265	90	2,391
免费检测	计划	4,000	2,000	2,000	0	15,000	16,000	0	28,000	0	0	0	0	67,000
	实绩	4,011	2,488	2,450	0	15,263	18,475	0	3,409	28,484	0	0	0	74,580
合计	计划	4,200	2,150	2,250	300	15,300	16,300	300	28,300	300	200	200	200	70,000
	实绩	4,204	2,627	2,649	212	15,512	18,722	248	3,596	28,633	191	265	90	76,971
	完成率	131.4%	122.2%	117.7%	70.7%	101.4%	114.9%	82.7%	12.7%	95.4%	95.5%	132.5%	45%	110.0%



### Home To Home Service 上门取送车服务

现代汽车直接派人到车主指定的时间和场所取维修车辆，维修完毕后将车送回车主指定场所，车主一年可享受两次服务。车主指定场所距离4S店的距离在50KMI以内，现代汽车将提供免费的送车服务。

(单位:辆)

区分		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	计
Home To Home Service	计划	-	20	30	30	30	30	30	30	30	30	20	20	300
	实绩	-	10	11	6	4	6	3	7	2	2	4	13	68
	完成率	-	50%	36.7%	20.0%	13.3%	20.0%	10.0%	23.3%	6.7%	6.7%	20%	65%	22.7%

### 追求顾客满意

现代汽车集团坚持以专业性和服务精神为顾客提供最佳服务。在每做一个决策前，公司都会事先考虑所有决策与业务执行结果对顾客可能产生的影响，力求为顾客提供最高的价值。公司通过及时提供符合顾客要求的产品和服务，让每一位顾客满意。

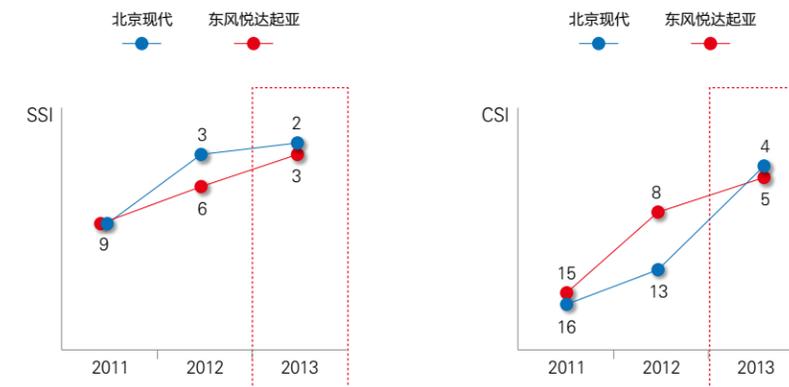


今后要建立最优先尊重顾客的经营体制。  
现代、起亚汽车不能停留在满足顾客这一层面，  
更应该考虑如何提高品牌力，给海内外市场的顾客提供更高价值。

— 现代汽车集团董事长 郑梦九



北京现代和东风悦达起亚在SSI暨CSI行业调研排名



#### 小知识

##### SSI: 汽车4S店的销售服务满意度(Sales Satisfaction Index)

指经销商在售车过程中、客户购车过程中，客户对经销商售车过程的满意程度，是根据新车用户的满意度调查得出的指数，主要是根据影响消费者满意度的八项要素来做评估。

##### CSI: 顾客满意指数(Customer Satisfaction Index)

该指标主要从服务质量、服务后交车、服务启动、服务顾问以及服务设施五个主要因子进行评测，通过衡量车主在购车后的12至24个月期间，对授权经销商提供的保养和维修服务的满意度进行评价。

## 服务网络布局

现代汽车集团不断建立健全遍布全国的营销服务网络,让顾客享受全面、快捷、方便、优质的售前、售中、售后服务。为了更好地管理以及提升各网点的营销服务水平,现代汽车对经销商制定了严格的考核制度,并进行不定期抽查。同时,还建立系统的营销服务培训平台,每年对数以千计的管理人员、销售人员和维修人员进行管理、技术、索赔、维修等方面的培训,提升经销商的服务能力和水平。



北京现代4S店(715家)



东风悦达起亚4S店(537家)

汽车4S店是指将四项功能集于一体的汽车销售服务企业,包括整车销售(sale)、零配件(spare part)、售后服务(service)和信息反馈(survey)。4S店是现代汽车面向消费者的最末端窗口,其运作能力与管理水平直接关系到销售业绩。现代汽车对4S店提出了完整科学的准入条件与考评标准,并通过汽车经销商管理系统实现对4S店的全面管理与业务支持。借助该系统,客户可以了解所订购车辆的生产、运输各环节状况的详细信息;4S店可以记录客户的详细购车资料,并与客户直接沟通;现代汽车可以随时了解4S店的实际销售情况,便于统一安排生产与销售。

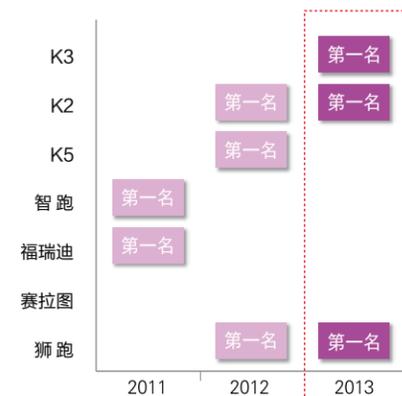
### 2013年东风悦达起亚服务质量评价

#### \* CSI (顾客满意指数)



※稳步提升,相比去年提高5分,名次上升3位

#### \* CACSI (中国汽车用户满意指数)



※狮跑、K2连续两年排名第一, K3新车排名第一

### 案例 2013年售后服务顾问技能大赛

现代汽车为追求顾客满意度、提高售后服务顾问能力与服务水平,开展了“2013年售后服务顾问技能大赛”,本次大赛是现代汽车举办的第四届大赛。

此次大赛运用了先进的在线学习技术,通过海选增加了覆盖面,鼓励全员参与;比赛宗旨定义为一从客户出发,邀请客户的参与,增设客户评委;赛事更注重实战,设立了互动问答,考核服务顾问危机处理能力、客户抱怨解决能力,真正做到全景呈现日常工作状态。



### 案例 2013年现代汽车全球售后技能总决赛完美落幕

2013年10月21日至24日,第十届“现代汽车全球售后技能大赛”总决赛在韩国首尔隆重举行,浙江中现4S店员工陶军从全球上百位顶尖高手中脱颖而出,荣获季军的殊荣。

现代汽车全球售后技能大赛自1995年首次举办以来,每两年举办一次,旨在通过赛事激励维修服务人员提升自身专业技能,以赛促练,鼓舞士气,培养一支高精尖的汽车维修专家队伍,从而提升企业整体售后服务水平。



# ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

## 为绿色而行动

现代汽车集团将绿色环保事业作为未来成长的新动力。

对现代汽车集团而言，环境经营绝不仅仅是单次的环保公益活动，

而是通过系统化的经营方式，尽到作为世界企业公民的责任。

我们致力于通过保护生态环境为子孙后代提供一个持久而繁荣的未来。

我们的致力于通过绿色科技的发展成为可持续发展的循环型企业，

成为对环境负责的汽车业排头兵式企业。



# 03

创建低碳社会 .....	48
生产环保汽车 .....	55



## 创建低碳社会

### 开展环境管理

#### 环境经营体系

早在1995年，现代汽车集团在韩国工厂初步运营环境经营体系，并获得ISO14001环境管理体系认证。2000年到2013年间，现代汽车集团在全球事业领域获得了ISO14001环境管理体系认证，完成了“构筑全球环境经营体系”的目标。在中国，现代汽车集团所有法人工厂全面通过了国际标准的ISO14001环境管理体系认证，这标志着现代汽车集团在中国已实现从零部件供应、整车生产到售后维修服务的一条龙式环境经营体系。

为了保证环境管理工作的顺利开展以及目标的达成，现代汽车集团的法人建立起环境经营组织体系，发挥组织的协同作用，推动环境经营方针的落实。



#### 环境经营方针

现代汽车集团中国总部制定如下环境经营方针：

- 严格遵守有关环境法律法规及有关规定，用环保的方式生产高科技产品
- 控制汽车零部件生产中设备噪音排放，预防环境污染，持续改进环境绩效
- 节能降耗，合理使用水、电及其他主要原材料
- 强化员工环境意识，塑造全新的现代化企业形象

现代汽车集团中国区各法人建立完整的环境经营体制，制定具体的环境经营方针和环境污染应急预案，持续地进行环境改善活动，预防环境污染事故的发生。

#### 环境经营培训

现代汽车集团不断改善环境管理体系，定期在各事业部门开展环境经营教育。生产部门环境管理负责人积极开展环境管理研讨会，讨论预防事故发生、环境污染物排放最小化等问题，互相学习共享各部门环境管理活动事例，提高整体环境管理水平。



#### 环境经营投资

分类	单位	2011年	2012年	2013年
环境经营总投资额	万元	1,042	4,541	9,398
环境经营培训投入额	万元	4.16	8.72	17.41
环境经营培训次数	次	18	30	36
环境经营培训人次	人次	1,305	1,488	4,964

\* 包含15家法人数据

#### 案例 北京现代实施环境经营

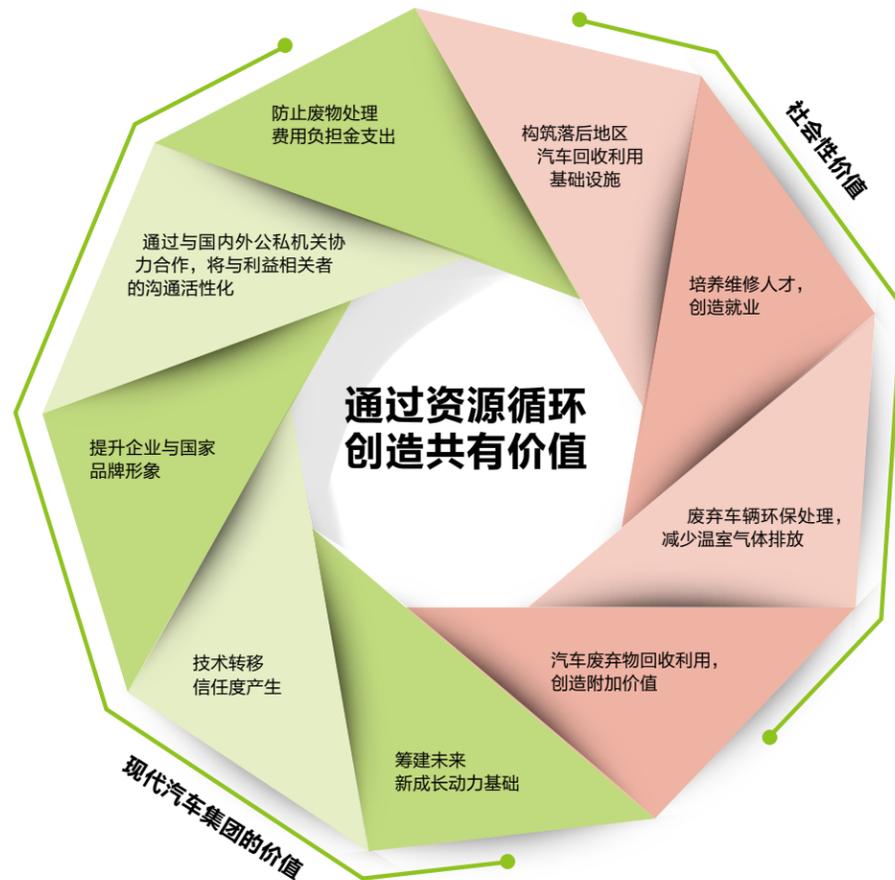
作为一家拥有高度责任感、倡导可持续发展的绿色企业，北京现代始终坚持遵守法律、培养意识、预防污染、污染管理、履行责任等“环境经营方针”，确立了“降低CO<sub>2</sub>排放量、降低VOC(Volatile Organic Compounds, 挥发性有机化合物)排放量、减少有害物使用量、减少废弃物排出量、减少能源消耗量、强化社会责任感、ISO14001认证、清洁生产”等8大课题，通过持续的环境改善，建立一家亲环境绿色工厂，打造一个具有持续发展能力和核心竞争能力的企业。



### 实践绿色生产

现代汽车集团绝不以牺牲环境为代价谋求企业的发展，而是通过技术和有效的运营方式提高生产过程中资源和能源使用率，消除或减少生产经营带来的有害物质。与此同时，现代汽车集团积极推广和应用有助于节能减排的新技术、新工艺、新材料和新产品，实践绿色运营。

## 全球资源循环系统



#### 环境经营指标

分类	单位	2011年	2012年	2013年
全年电力消耗量	千瓦时/万元产值	46.9	42.9	39.9
全年水消耗量	立方米/万元产值	0.268	0.281	0.256
全年化石燃料消耗量	千克/万元产值	4.001	3.878	3.809
年度工业用新鲜水量	立方米/万元产值	0.195	0.249	0.226

#### 有害化学物质管理

现代汽车集团将汽车配件的重量与化学物质信息电算化，并灵活用于国内外各种环境规定。集团2004年加入IMDS国际材料数据系统，在车辆开发阶段开始评价配件是否符合相关规定；2007年独立研发出“e-CMS化学物质管理系统”，在从IMDS获得的数据库基础上将2005年之后生产的汽车配件相关化学物质信息整理成数据库管理。

现代汽车集团总部2006年制定了“四大重金属全球标准”，要求生产汽车配件与材料中禁止使用四大重金属。2009年此标准开始在中国等市场实施。集团在全球事业领域积极推进禁止使用臭氧层破坏物质的政策，中国各法人工厂及各合作公司至今为止没有违反过此类相关法律规定。

#### 案例 东风悦达起亚的有害物质管理体系

东风悦达起亚建立有害物质管理体系，通过化学物质管理系统减少有害物质排放，并使用环保可再生材料。



IMDS: International Material Data System国际材料数据系统，是汽车产业中关于零件和材料的数据库系统  
e-CMS: e-Chemical Management System化学物质管理系统

#### 发展循环经济

我们所追求的不仅是减少污染物的排放，在此基础上，通过应用环保技术发展循环经济，实现资源和能源的循环利用，成为可持续发展的循环型企业是现代汽车集团的未来追求。目前，现代汽车集团已经在北京现代工厂、汽车资源回收利用等多个运营方向采用循环技术。

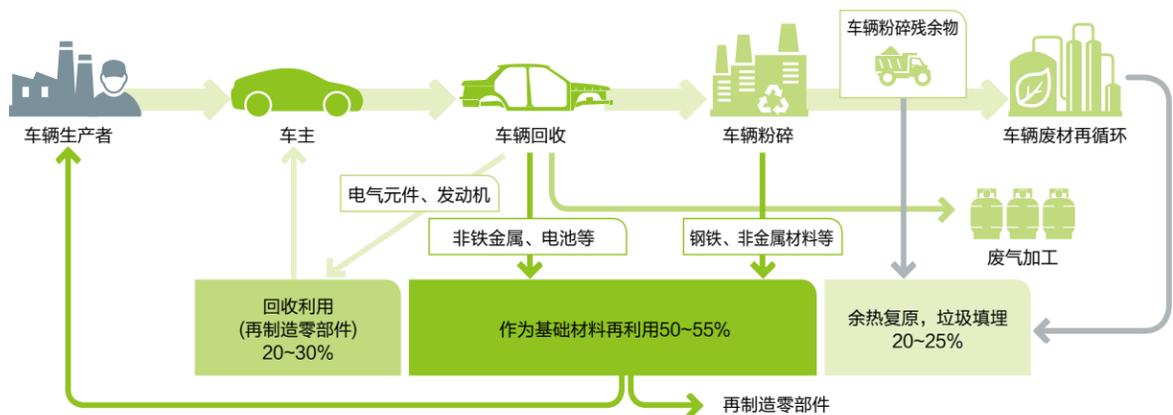
#### 中水循环使用量

分类	单位	2011年	2012年	2013年	备注
中水循环使用量	立方米	39,306	67,742	101,874	3家法人工厂数据

### 汽车生产中的循环经济

汽车工业的飞速发展，使得大量汽车进入新旧更替期，报废汽车如果没有得到及时处理，将会带来严重的环境和安全问题。现代汽车集团从设计阶段就优先考虑汽车的循环利用性能，使汽车在生命周期结束时便于回收、拆卸、再加工，实现循环利用。同时，集团实施新车解体容易性评价，研究开发解体容易要素，建立废车循环利用技术研发中心，支持废车回收利用技术研究，积极推进报废汽车回收技术升级和改造等措施，贡献于汽车资源的循环利用。

现代汽车集团车辆再循环系统概念图



※ 车辆再循环中心-车辆处理系统

### 绿色工厂

汽车制造不仅消耗水、电、液化石油气等能源，也会产生废水、废气，如果处理不当，将对环境造成影响。因此，汽车生产需要在节能、环保方面采取有效措施，推行循环经济模式。围绕绿色生产的目标，现代汽车集团积极推进绿色工厂的建设，绿化厂区，通过各种措施提高能源效率，减少废弃物的排放。

绿色生产主要指标

分类	单位	2011年	2012年	2013年
新能源使用量	千克/万元产值	-	-	80.724
清洁能源使用量	立方米/万元产值	2.818	2.712	3.063
废气排放量	立方米/万元产值	0.652	0.663	0.594
废水排放量	立方米/万元产值	0.104	0.099	0.092
废弃物排放量	千克/万元产值	0.776	0.844	0.803
温室气体排放量	立方米/万元产值	0.016	0.017	0.018

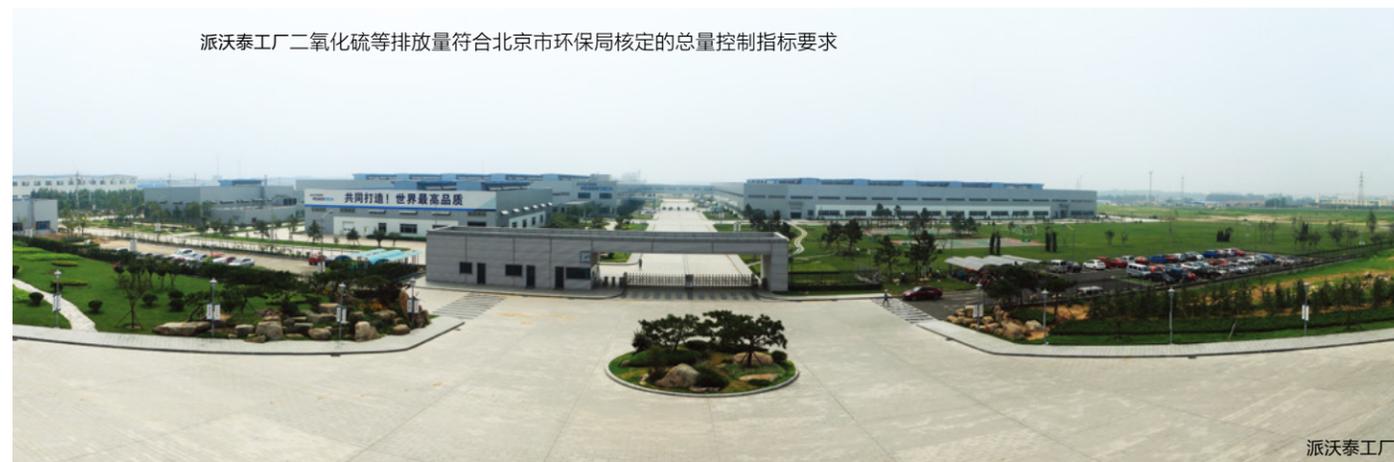
※ 废弃物排放量/温室气体排放量(各包含3家法人工厂数据)

北京现代位于顺义的厂区经过一系列建设，已经具有了工业旅游点的味道。通过建立污水处理厂及生态公园建设等多项措施，北京现代的各项污染物达标排放，化学需氧量、烟尘、二氧化硫的排放量符合北京市环保局核定的总量控制指标要求



北京现代工厂

派沃泰工厂二氧化硫等排放量符合北京市环保局核定的总量控制指标要求



派沃泰工厂

## 推行绿色办公

现代汽车集团积极引导法人推行绿色办公，鼓励员工从点滴做起，养成良好习惯，节约资源和能源，建设绿色舒适的办公环境。

### 绿色办公主要指标

分类	单位	2011年	2012年	2013年	备注
办公人均年用水量	立方米	0.89	0.18	0.16	3家非工厂法人数据
办公人均年用电量	千瓦时	1,038.1	896.6	1,008.2	5家非工厂法人数据

### 案例 山东威亚发动机公司推行绿色办公



工厂内设置“绿色休息区”



每个办公室内都有绿色植物，在文件柜上放置盆景



工厂及办公室电源开关旁边都贴有“节约用电”标识



为值班人员配置自行车，低碳环保执勤

## 生产环保汽车

### 环保汽车，挑战一切可能

传统汽车以汽油和柴油为燃料，与能源问题和气候变化有直接的联系，作为一个负责任的企业公民，现代汽车集团竭尽全力开发绿色环保汽车。现代汽车集团的整车生产厂注重加强中国本土化节能环保车型及技术开发应用，持续开发节能环保汽车。

自从2009年推出LPI混合动力车，2010年推出一款燃料电池混合动力车后，集团一直致力于新能源汽车的开发。由于在新能源汽车上长期的研究和投资，现代汽车集团的低碳绿色科技将代表未来汽车的新标准。

### 环保汽车类型：

分类	混合动力汽车	插电式混合动力汽车	电动汽车	氢燃料电池车
结构特点	发动机 + 电动机 辅助动力	发动机 + 电动机 可以利用电动机行驶	只利用电动机行驶	通过化学作用发电

※ 环保汽车：一种可以通过使用新能源，减少燃料使用量并产生更少尾气排放的汽车

### 伊兰特LPI混合动力车

现代伊兰特LPI于2009年7月正式在韩国上市销售，是世界上第一款采用锂聚合物电池和液化石油气注入(LPI)引擎的混合动力车型，其搭载的锂离子聚合物电池由业界领先的电池制造商LG化学研发制作。伊兰特LPI混合动力车是现代汽车投入2508亿韩元(约合1.98亿美元)、历时3年7个月完成的世界首款LPI混合动力车，该车二氧化碳排放量为103克/公里，燃油经济性达到了40mpg(5.8升/百公里)，比普通的1.6L汽油机伊兰特车型提升了41%。



### 现代索纳塔混合动力车型

2010年，世界上第一个采用并排式Hybrid系统的汽车——现代索纳塔混合动力汽车在美国纽约车展上首次亮相，其在高速公路油耗最高可达40MPG，有着专用6挡变速器，这些都是现有其他混合动力汽车所不具备的优势。索纳塔混合动力汽车采用并列的汽油引擎和电动引擎相结合的Hybrid系统。从理论上讲，燃料箱装满时，复合油耗比应该可以达到1054km。和相同排气量引擎的索纳塔普通模型相比，城市油耗比可增加50%。也就是说，在反复停车和行驶的城市路面上，现代索纳塔混合动力车更具实效性。索纳塔混合动力车型的燃油效率比原车型提高60-70%。此车型2014年开始引进中国销售。



### 氢燃料电池车——未来汽车新趋势

在国务院印发的《节能与新能源汽车产业发展规划》中提到，“十二五”期间我国将继续开展燃料电池汽车运行示范，带动氢的制备、储运和加注技术发展，使我国燃料电池汽车、车用氢能源产业与国际同步发展。现代汽车在2013年广州车展上展出了ix35燃料电池车，并计划于2014年上半年推出新一代索纳塔和劳恩斯以及氢燃料电池版途胜跨界车，计划在2016年之前生产至少1000辆燃料电池版途胜。如果需求量大，不排除会增加产量。现代汽车认为燃料电池车很好地综合了汽油车和电动车的优点，而且充电时间也要更短。

#### 案例 全球最环保汽车现代 ix35 FCEV



与所有氢动力汽车一样，水蒸气是现代ix35 FCEV唯一排放的“尾气”，该车最大功率73kw，最高时速151km/h，百公里加速12.5秒，续航里程达到594公里。与传统意义上的电动汽车不同的是，ix35燃料电池车加氢只需要几分钟时间，而且加氢站的建设要较电动汽车充电站更为环保和便宜。ix35搭载了经现代研发团队14年时间、耗资数百亿元自主研发的燃料电池。经过欧洲、韩国、美国的超过两百万公里的实测测试表明，除了没有汽油尾气和发动机噪音，氢动力版ix35和普通汽油ix35完全一样。

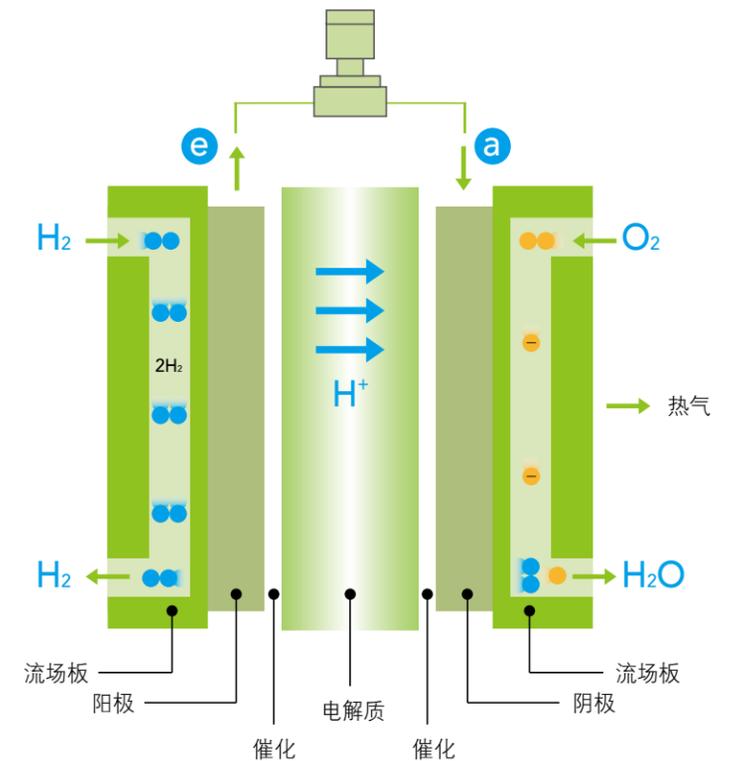
#### 现代汽车氢燃料汽车开发的历史与未来



#### 小知识

氢燃料电池车的工作原理是通过氢进行发电：纯氢被注入罐中与空气中的氧气混合产生水，这一过程同时也能产生电。产生的电能带动电动机工作，继而驱动汽车的机械传动结构。与传统汽车相比，燃料电池车能量转化效率高达60~80%，为内燃机的2~3倍。燃料电池的燃料是氢和氧，生成物是清洁的水，它本身工作不产生一氧化碳和二氧化碳，也没有硫和微粒排出。因此，氢燃料电池汽车是真正意义上的零排放、零污染的车，氢燃料是完美的汽车能源。

#### 氢燃料电池车的工作原理



#### 高效利用能源，减少温室气体排放

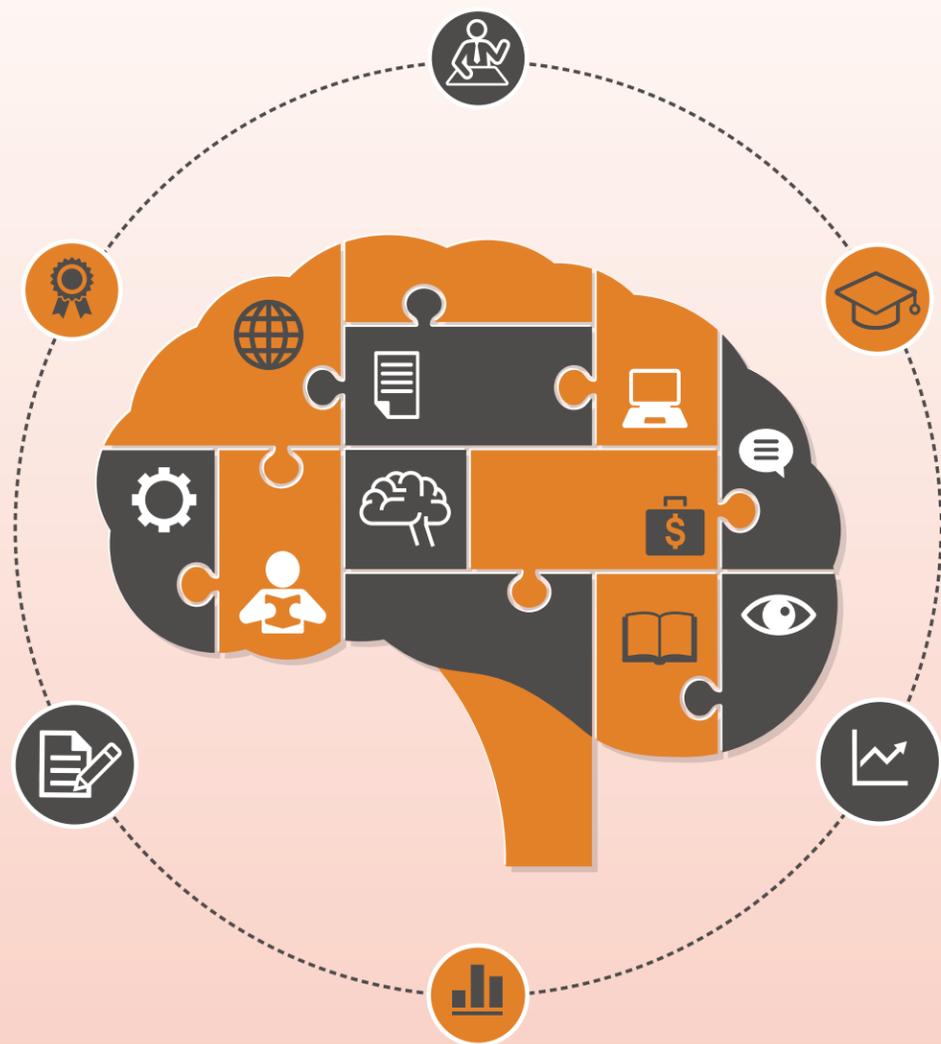
在未来，能源问题将是制约人类社会发展的重大问题。汽车作为非可再生资源消耗品，在提高能源使用率方面负有不可推卸的责任。现代汽车集团在汽车设计中重视提高能源的转换效率，创新性地研发各种节能科技，节约能源，提高使用率。Blue Drive是现代汽车集团的新能源汽车品牌，也是致力于减少二氧化碳排放的绿色环保低碳技术。现代汽车集团为减少CO<sub>2</sub>的排放量，正在开发以燃油效率最大化、动力损耗最小化、再生能量利用等三方向为中心的高燃油效率技术；通过减小空气阻力，降低轮胎滚动阻力，轻量化技术等使车辆的能量损耗最小化。同时，现代汽车集团积极推动Eco驾驶系统和Eco汽车远程信息服务系统在车辆上的使用，使新车的燃油效率和减排方面的性能不断改善。



# HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

## 培养现代人才

现代汽车集团深知，人才是企业在竞争激烈的全球市场中持续发展的核心动力。现代汽车集团秉承“尊重人才，追求全球化”的企业理念，自始至终把培养高素质的国际化人才作为企业的核心竞争力。为此，我们尽最大努力引入人才，与人才共同成长。



# 04

员工权益保护 .....	60
成就职业发展 .....	64
关爱身心健康 .....	67



## 员工权益保护

### 基本权益

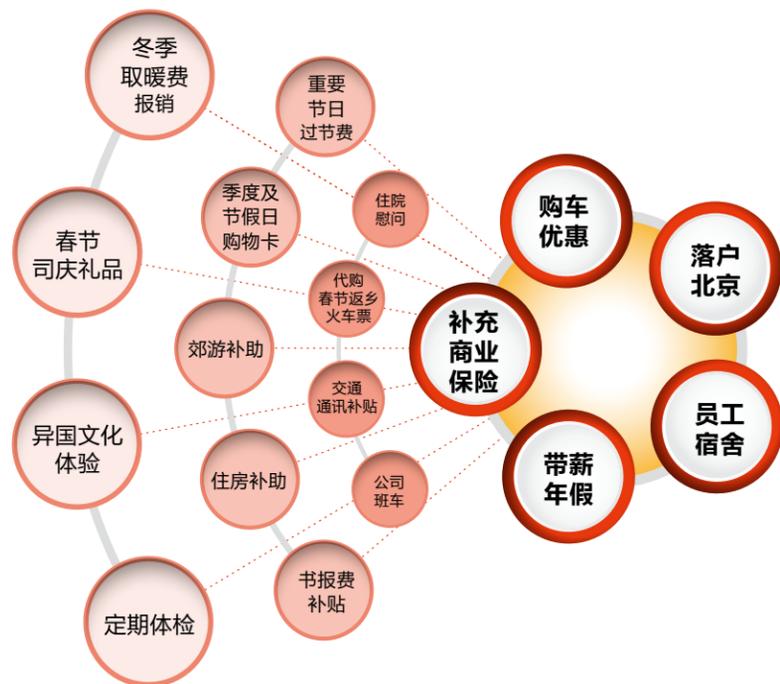
现代汽车集团的所有中国法人依照劳动合同法与员工签订劳动合同，签订率为100%。公司为员工提供具有竞争力的薪酬和福利，保障男女同工同酬，工资按时足额发放。按照国家规定保证员工休息休假时间，给予加班报酬，并为全部中国员工缴纳五险一金。

现代汽车集团严格遵守相关法律法规，承诺不使用童工，严禁安排未成年人从事禁忌性劳动，严格禁止对员工进行骚扰、虐待与体罚。各法人和工会签订《集体工资协商协议》、《女工权益保护协议》和《集体合同》。

### 北京现代高竞争力薪酬水平与动态薪酬管理体系



### 北京现代员工福利



### 平等雇佣

现代汽车集团在招聘、薪酬、福利、晋升等方面保证公平、公正，禁止性别歧视、民族歧视、种族歧视、宗教歧视、生理歧视。现代汽车集团为中国增加了就业岗位，也刺激了地区的经济增长。



分类	单位	2011年	2012年	2013年
员工总数	人	22,881	27,221	37,360
员工本地化雇佣率	%	97.6	98.0	98.2
残疾人雇佣人数	人	13	14	15
男女员工比例	(男:女)	9:1	8.9:1.1	9:1

注：由于汽车产业特性，女性员工比例较低。

### 案例 东风悦达起亚创造就业岗位

东风悦达起亚作为一个乘用车制造企业，所带动的就业不止于企业本身所安置就业的员工，更多是上下游企业和庞大的汽车衍生行业。2013年底，东风悦达起亚共有员工正式员工6519人，业务外包人员632人，总计7151人，其中中国本地员工占比99%；间接带动当地配套企业就业人数约2万人。

### 案例 北京现代采取多项措施预防职业病

1. 每年对全体在职员工进行健康体检，同时针对职业危害相关工作员工进行专项职业体检，并建立健全的职业健康监护档案，严格管理。
2. 投入大量资金安装职业危害防护设备，并指定专人管理和维护，使设备合格率达到100%，消除可能对员工身体带来的危害。同时委托职业卫生技术服务机构进行职业病危害因素检测。
3. 对新员工专门进行岗前体检和环保及职业卫生知识培训，让员工了解公司的工作环境及职业危害因素，并能正确佩戴和使用个人劳动防护用品，防止职业病的发生。同时公司各车间和班组也定期组织学习《作业场所职业安全与健康促进指南》。

### 尊重女性权利

由于汽车行业的劳动密集型工作特点，现代汽车集团在女性员工和男性员工的比例上没有达到很好的平衡。因此，现代汽车集团采取了一系列的措施吸引更多女性加入进来，创造更为平衡和有效的工作环境，包括女性员工享有法定90-128天的产假、育婴补助、孕妇休息室、每月特殊休息日。



▶ 孕妇休息室



▶ 母婴室

### 案例 北京现代积极吸引优秀汽车人才

北京现代积极和学校合作，吸引优秀汽车人才，2013年公司全年招聘蓝领实习生941人，分别来自22所大中专等职业学校，其中北京地区的学校10所，京外地区的学校有12所，招聘人数占全年招聘人数的19.2%。

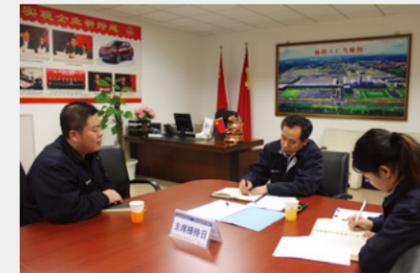
### 开放沟通

现代汽车集团的工厂法人设立了多种便捷的意见传达渠道，加强员工和管理层的沟通 and 交流，如通过厂务公开等民主管理制度，管理层可以获知员工的建议，员工也可以更多地表达自己对公司制度的意见，参与公司的治理。现代汽车集团的所有工厂的中国法人员工均自愿加入工会。现代汽车集团不断完善职工代表大会制度，定期举办员工代表恳谈会，保持通畅的沟通渠道，充分重视员工代表提出的意见和建议。

### 员工参与工会

分类	单位	2011年	2012年	2013年	备注
参加工会的员工比例	%	88	90	92	包含 23 家公司数据
处理和解决员工申诉数量	件	20	73	80	包含 13 家公司数据

### 案例 北京现代为员工提供畅通的沟通渠道



#### ▶ 工会主席接待日

通过定期接待日活动，员工可表达对公司管理、薪酬福利体系、职业发展等方面的意见和建议。工会主席就员工意见和建议与公司管理层讨论并反馈给员工。



#### ▶ 友好午餐会

定期举办总经理与职工代表参加的友好午餐会，友好午餐会是公司工会参与公司管理的重要体现，与会职工代表将广大基层员工关注的问题与总经理面对面交流。



#### ▶ 职工之家

持续加强“职工之家”的实体化建设，为员工提供劳动争议调解及法律服务咨询。

劳动争议调解室

员工法律服务咨询室

## 成就职业发展

### 人才培养理念

现代汽车集团以相互尊重，公正待遇为人才培养的根本，尊重员工的人格，坚持按照员工的表现给予公平的评价。在此基础上，现代汽车集团积极推动员工发展自身能力，创造良好的工作环境，使员工更好成长，充分发挥自我能力。



### 职业发展通道

现代汽车集团为员工提供职业发展的机会，专门设立了职业发展支持项目，旨在帮助员工在不同部门之间轮岗，使员工熟悉不同部门的业务，增加职业竞争力和发展路径。该项目使更多的员工具备多部门工作经验，也让跨部门沟通更加顺畅，提高了工作效率，员工自身也在项目中获得成长。集团为表现优异的员工提供到公司韩国总部见习的机会，通过员工将总部的先进经验和技能带回中国，提高现代汽车在中国的业务表现和管理能力。

现代汽车集团建立了标准化的员工工作表现评价体系，增加了公平性和透明度。标准化的激励体系加强了工作表现和回报之间的联系，确保员工能够得到公平的评价和薪酬。现代汽车集团的晋升系统注重员工取得的工作成果，而非工作资历。对于中层管理者采用360度考核的方式帮助他们提升自身的领导力。

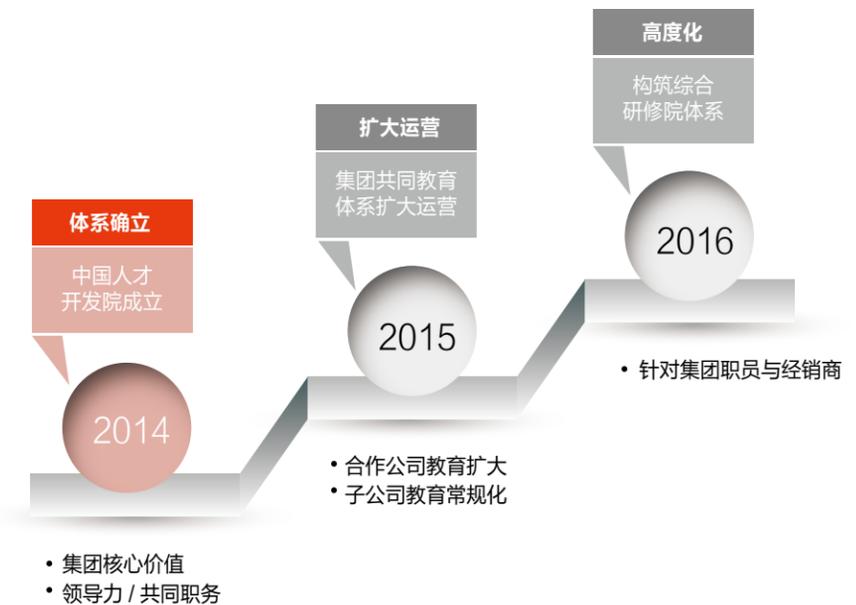
### 员工培训体系

现代汽车集团采用多种教育方法，开发员工的领导力，培育核心人才。现代汽车集团提倡价值教育，认为价值教育培训能够让全体员工奔向同一个方向，让员工感受到作为现代汽车人的自豪和感动。

#### 现代汽车集团技能人才培养

分类	形式	内容
现代汽车(中国)投资有限公司	中国人才开发院	集团员工与进口车销售员工教育 - 共同教育为中心：价值 / 领导力等
北京现代	职业学校订单班 (26 所学校)	外部职业学校内开展北京现代班 - 制造 / 维修 / 机械 / 技术培训，企业文化 / 人事等
东风悦达起亚	职业学校冠名班 (3 所学校)	外部职业学校内开展 DYK 班 - 实施学校教育 / 教材、教师支援
山东威亚	职业学校威亚班 (1 所学校)	外部职业学校内开展威亚班 - 实施学校教育 / 教材支援
延吉起亚	维修职业训练院	以普通人为对象维修技术员培养班 - 1 年课程，20 余名在学中

2014年3月现代汽车集团成立中国人才开发院，致力于建立现代汽车集团特有的人才培养体系，综合负责现代汽车集团中国区域所有集团与合资公司的员工培训，是现代汽车人分享价值观及美好未来的场所。人才开发院全体同仁竭尽全力为现代汽车集团员工职员打造一个舒适的学习环境，为员工搭建在现代汽车集团的快速成长的桥梁。



**案例** 新员工入职培训

中国人才开发院开展“北京现代2013年应届毕业生入职培训”



**案例** 全球奖学金项目

从2012年起，现代汽车集团在中国推出“全球奖学金项目”，赴韩国首尔大学、高丽大学、延世大学中指定专业攻读硕士学位，毕业后进入现代汽车集团工作。

该项目从2012年开始在中国地区开展实行，每年在中国顶尖的高等学府特定专业全日制本科四年级中国学生中选拔品学兼优的毕业生，赴韩国大学攻读全英文Global MBA课程，由现代汽车集团提供留学期间全额奖学金和生活费，毕业后进入现代汽车集团全球总部工作。



2013年3月，现代汽车集团第二期全球奖学金资助对象招募工作在清华大学进行

**案例** 现代汽车集团全球培训项目

现代汽车集团为员工提供了综合的培训项目--从满足员工个人需求和需求到支持员工的职业发展。通过这些培训和学习，可使员工得到世界水准的培训，也为员工创造了分享不同想法的平台。

为培养顶尖的人才，现代汽车集团韩国总部建立了未来型人才研修院。Professional Academy和 Business School等多样化的教育培训，让参与者学习到工作领域的专业知识和技巧。

现代汽车集团开发了全球人力资源发展标准(The Global Human Resource Development Standard Curriculum, GHRDS)，旨在提高学员的全球性，内化企业的核心价值观，加强员工的全球领导力，培养员工与来自不同文化的同事以及利益相关方的沟通能力。

2014年两名优秀的中国员工首次参加了全球培训项目，接受结构化的培训和专业技能发展。



## 关爱身心健康

### 安全生产

关注员工的安全与身心健康是保障企业可持续发展的重要因素。现代汽车集团以人为本，尊重人才。2012年起集团在中国推广OHSAS 18001(职业健康安全管理体系)认证，该项目不仅增强了中国员工对安全管理体系和风险管理方法的理解，而且推动了集团本地员工参与到安全管理决策中。

集团在各事业部门设立安全管理部，深入贯彻实施安全管理体系。各个生产经营单位严格按照规定进行安全生产，加强监督，建立生产安全事故的应急救援机制与调查处理办法，严格保障从业人员的人身安全。

集团聘用专业保健师组成保健团队，专门负责管理员工健康。2013年集团安全专项行动在中国实施定期开展预防火灾实战演习训练与消防演讲比赛，加强员工的安全意识。集团要求各法人春节休假期间巡回检查，确保企业安全。

### 职业健康培训

分类	单位	2011年	2012年	2013年
职业健康培训投入金额	万元	17,269	44,639	79,327
职业健康培训参加人次	人次	7,472	9,087	28,345
职业健康培训次数	次	111	158	642

※ 包含23家公司数据

**案例** 现代摩比斯员工职业安全教育制度

- ⇨ 落实安全生产责任制(重点落实班组长安全责任)
- ⇨ 完成安全生产标准化复审工作
- ⇨ 落实车间安全日巡查制度，消除安全隐患
- ⇨ 增加生产保全组及行政保全组维修时安全防护设施(安全帽、安全绳等)，重点关注安全事故高发岗位操作人员安全保障
- ⇨ 更换生产车间灭火器(干粉、二氧化碳)，提高灭火效率
- ⇨ 组织消防演练
- ⇨ 消防设施日常维护保养
- ⇨ 落实消防设施日检查制度，保障正常使用

**案例** 北京现代确保生产安全

北京现代重视安全生产，通过国家一级安全质量认证。多年来，公司深入贯彻和落实“尊重生命”的管理理念，从源头上切断安全隐患，加大科技投入力度，确保工厂四大工艺设备先进，自动化程度高；在重大安全环节方面，基本实现自动化和封闭式作业，从本质上保障了员工的生命安全。

目前，“以人为本”的安全文化在北京现代逐渐形成。大家互相遵循“我的安全我负责，别人的安全我有责”的准则，让所有人感受到了最大的尊重和保护。



1. 中国机械工业安全卫生协会专家现场随机取样，进行现场检查、咨询
2. 北京现代汽车涂装一车间开展安全自检活动

## 工作生活平衡

现代汽车集团关注员工的身心健康发展，为员工的个人发展和健康生活创造各种条件，定期组织体检，为员工购买种类丰富且实用的补充保险，加强人文关怀，保障员工身心健康。

现代汽车集团积极开展各项休闲娱乐活动，支持员工发展自己的兴趣爱好，如员工兴趣小组超过30人就可以申请获取公司资金支持。现代汽车集团鼓励员工工作之余，花更多的时间关注自己，恢复充沛精力。

### 案例 现代汽车(中国)投资有限公司兴趣活动协会

为了丰富员工的业余生活，缓解工作的疲劳和压力，同时也增进员工之间的交流，让员工拥有更加丰富多彩的生活，现代汽车(中国)投资有限公司设立了各种协会，包括登山协会、瑜伽协会、羽毛球协会、网球协会、足球协会等，具有相同爱好的员工可以通过协会开展自己喜爱的活动。



### 案例 北京现代“温馨小家”

北京现代工会积极倡导以员工自主设计为导向的“温馨小家”建设，将休息区的格局和布置全部交由员工设计安排，广大员工发散思维、群策群力，将一个休息室变成文化氛围浓郁、个性特征明显的“职工之家”，实现了“职工小家”的实体化。



## 员工满意度调查

现代汽车集团已经持续多年开展员工满意度调查，在2008年开发了职业满意度指数和员工满意度指数，并每年开展相应的调查。2013年，4,192名中国员工接受了满意度调查，调查涉及工作、绩效评估、晋升和福利等方面，结果显示员工满意度较2012年有了显著的提高。

### 案例 北京现代积极提高员工满意度

北京现代围绕提升员工满意度、促进交流融合等工作，大力构架和谐劳动关系。各级工会组织广泛开展节日期间以及经常性的送温暖活动；工会主席走访慰问全国各区域销售部分一线员工和经销商，进一步提振经销商和一线销售人员信心；积极推进员工休息室改善工作。

工会积极推动解决新工厂员工关注的热点问题，督促建立职工宿舍，为600余名员工解决了住宿问题；新增班车线路20条，受益员工人数由1566人增加到4142人；全程参与食堂建设招标、餐标制定等工作，员工餐标由10元提升至13元，就餐环境得到显著改善。

工会高度重视员工权益维护和保障工作，努力搭建员工诉求平台，稳步推进民主管理，不断加强员工维权相关制度的建立和落实。工会还积极推动与员工切身利益紧密相关的制度落实工作，经过多次协商，确保2013年公司员工工资增幅16.7%，员工满意度明显提高。



工会督促建立新工厂员工宿舍



工会领导检查员工食堂

### 案例 北京格罗唯视重视员工身心健康

北京格罗唯视储运公司重视员工身心健康，为改善员工工作环境，将办公地点从郊区厂房搬到市区环境优美地方。



# SOCIAL CONTRIBUTION

## 助建和谐社会

现代汽车集团相信，企业的发展和行业的进步、社会的和谐是相辅相成的。现代汽车集团在不断追求自身发展的同时，也在通过自身的不断努力，帮助伙伴成长，促进行业进步，实现多方共赢。现代汽车集团进入中国的市场，就要积极回馈中国社会，助力中国社会的和谐发展。



# 05

携手伙伴成长 .....	72
投身社会公益 .....	76



内蒙古查干诺尔盐碱干湖盆治理项目

## 携手伙伴成长

### 供应商责任

现代汽车集团努力从供应商的角度出发，探索一条双方可持续发展的道路，为供应商提高竞争力提供切实的支持。现代汽车集团不断推进供应商在生产安全、管理制度、机构机能、环境保护、产品质量等方面的完善。

#### 提高供应商的竞争力

现代汽车集团在技术发展能力、质量竞争力和生产力三个关键领域促进供应商成长。集团设立了供应商研发支持团队和供应商质量管理培训中心，为供应商提供持续的技术支持；通过举办“研发技术日”促进供应商在汽车新技术上的信息分享，同时通过和供应商共享专利权，支持供应商发展汽车技术，帮助供应商提高竞争力。

#### 北京现代通过推动供应商责任管理和伙伴责任履行实现多方共赢

分类	责任管理		伙伴责任	
主题	利益相关方沟通	阳光采购	重大战略合作共享	促进供应链及行业发展
实行措施	1. 配套企业新年茶话会 2. 配套企业火灾预防控制培训 3. 配套企业进出口业务	1. 管理制度完善 2. 配套企业文化晚会 3. 捐资助学活动	1. 机构机能改善 2. 配套企业业务协助	1. 环境保护 2. 提高产品质量

#### 实施品质五星评审制度后供应商改善率（2013年与2005年制度开始实施相比）

分类	质量经营体系	入库不良率	索赔返还率	综合分数
北京现代	+ 15.4%	+ 92.1%	+ 68.9%	+ 10.9%
东风悦达起亚	+ 14.4%	+ 97.8%	+ 89.7%	+ 7.4%

品质五星评审制度：北京现代和东风悦达起亚为评价一级合作商的品质能力实施定期评估，根据评估结果划分等级，按等级采取奖励或惩罚措施。



### 案例 东风悦达起亚供应商大会

为了更好地完成2013年事业计划，表彰2012年优秀供应商，东风悦达起亚汽车有限公司于2013年3月22日召开2013年全国供应商交流会。迄今为止，起亚汽车累计举办了26次供应商大会，共有851家供应商，2301人次参加会议。组织供应商开展产品品质确保研讨会、产品品质意识强化培训、供应商火灾预防/安全培训以及供应商劳务研讨会。



### 访谈

## 北京北内发动机零部件有限公司(简称北内)采访录

(采访时间：2014.5.21)

#### 北内与现代汽车集团是什么样的合作关系？

北内是现代汽车集团300多家供应商里最优秀的国内供应商，与现代汽车集团携手走过了11个年头。公司与现代汽车集团建立了良好的战略合作关系，现代汽车集团韩国总部每年派2~3次技术人员进行指导，现在北内技术能力大大提升之后，现代汽车集团每年会有1次技术指导。北内的技术骨干也去韩国现代汽车集团参观学习。

#### 2013年北内有无参加过现代汽车集团组织的供应商大会？

2013年北内参加过北京现代举办的北京地区的供应商会议，当时有40多家供应商参加。北京现代每年会有2次这样的会议，上半年、下半年各举办一次供应商大会。2013年还参加过山东威海举办的供应商大会。

#### 现代汽车集团实施品质经营，追求与供应商共同成长。现代汽车集团在品质方面是如何评价北内的？

现代汽车集团为督促供应商提高产品质量，对300多家供应商实施5星评审制度。北内在2012年以前都是4星，从2012年以后重视产品质量提升品质，努力争取，2012年与2013年连续两年获得5星级供应商。评审很严格，先后进行五次评价，300多家供应商中仅有10家是5星企业，我们能成为5星标杆企业，非常荣幸。北京现代要求我们提高产品质量，我们也为了提高产品质量，进行了相应的员工培训，每个工人需接受24学时培训，还有职业道德培训。北京现代要求我们重视安全生产，北京现代每季度发公函要求安全生产注意事项，提高生产安全。



总经理 田安民

#### 现代汽车集团与供应商携手加强社会责任，公益方面北内做出了哪些努力？

在汶川地震时，我们对震中的北内供应商进行了捐款活动，并临时调整付款流程，提前向郫县供应商支付货款。

## 经销商责任

现代汽车集团积极向经销商开展驻店现场辅导，通过各类培训，引导经销商积极改善技术水平和运营能力，提升消费者对经销商的满意度。

### 北京现代2013提升经销商服务水平方面的主要举措

经销商现场辅导	委托行业权威公司 J.D.Power 公司，针对 171 家重点经销商开展驻店现场辅导（汽车销售满意度指数调研、顾客满意度指数调研），根据每家店的现状有的放矢地发现问题并引导经销商积极改善，有效提升了经销商满意度管理及运营、盈利能力。
经销商服务运营类培训	针对经销商总经理、服务总监、服务培训师等重点岗位人员，共计开展了 207 次，4961 人的服务运营类的培训，有效提升经销商服务管理水平。
经销商技术类培训	针对经销商服务总监、技术经理等售后岗位人员，共计开展了 156 次，4087 人的技术类的培训，有效提升经销商技术水平。
发放经销商指导手册	委托行业权威公司 J.D.Power 公司，开发行业内较先进的经销商运营指导手册与客户体验指南并发放给经销商，指导经销商系统化地根据标准开展业务。
首届服务团队精英锦标赛	于 4 月至 11 月期间，由技术人员与服务顾问联合成一个团队进行比赛，共计比赛 5 次，参加人数 360 人，很好地提升了经销商团队意识及业务能力。
客服总监技能大赛	针对全国 643 名客服总监开展为期 4 天的培训，根据参训考试成绩及日常管理业绩，筛选 36 位客服总监开展客服总监比武大赛。通过比武大赛，提高了客服总监的业务水平。



2013年北京现代经销商大会

## 加强对外交流

### 现代汽车集团与共青团中央签署战略合作协议

现代汽车集团为在中国深入开展全国性社会贡献活动，2012年与共青团中央签署了《现代汽车青年公益资助行动战略合作协议》。根据协议，现代汽车集团将于2012年至2016年，每年提供2,000万元资金用于“现代汽车青年公益资助行动”，其中的1,000万元用于设立“现代汽车青年创业专项基金”，以资助共青团中央实施青年创业就业活动。现代汽车集团此次资助中国青年公益事业，标志着现代汽车集团参与中国公益事业进入了新阶段。

现代汽车集团与共青团中央携手在中国持续开展社会公益活动，并在环保、交通安全、地区社会贡献、人才培养、青年就业创业、救灾捐赠等方面继续完善社会公益体系，不断为中国社会发展奉献力量，展现现代汽车集团独具社会使命感的企业公民形象。



现代汽车集团青年公益资助行动战略合作签字仪式

### 加入协会

现代汽车集团进入中国以来，不断和行业内的企业以及协会精诚合作，积极参加各项活动，推动中国汽车技术提升和行业发展。作为会员加入的协会有中国汽车工业协会、中国汽车流通协会、中国汽车技术研究中心、汽车产业投资促进工作委员会、中国外商投资企业协会、中国外商投资企业协会投资性公司工作委员会(ECFIC)、韩国商会等。

## 投身社会公益

### 社会贡献体系

作为倡导汽车文化的先进企业，现代汽车集团的社会贡献使命是通过亲环境的经济活动和履行社会责任，为实现人类的幸福和社会的可持续发展做贡献。

现代汽车集团积极参与环保、慈善、体育、教育和文化等各项公益事业和活动，积极有效地支援集团内的相关企业履行社会责任。为了更系统地践行企业责任，现代汽车集团在中国建立了由“Safe Move - 共创安全社会”、“Green Move - 共建绿色社会”、“Happy Move - 共享幸福社会”三部分构成的社会贡献活动体系，重点关注8个领域，以环境、交通、未来的潜在顾客、社会的弱势群体为对象，开展企业的公益实践。

公益投入总额 **3,587** 万元 参与人次 **9,158** 人次 志愿时长 **15,366** 小时

### 公益活动主要业绩

分类	单位	2011年	2012年	2013年
公益活动次数	次	97	151	277
志愿者参与人次	人次	3,336	6,273	9,158
志愿者活动时长	小时	10,010	12,597	15,366
公益投入总额	万元	3,301	2,946	3,587

### 社会贡献核心价值

- 为实现人类的幸福和社会的可持续发展做贡献
- 为“亲环境”的经济活动和环境保护而努力
- 具有企业公民精神，为努力履行社会责任而努力

### 社会贡献理念任务

- 成为倡导汽车文化的先进企业
- 通过亲环境的经济活动履行社会责任
- 为实现人类的幸福和社会的可持续发展做贡献
- 与社会大众一起，为实现社会可持续性发展而努力
- 为实现人类的尊严和幸福的社会价值而努力
- 为实现全世界的社会需求而努力



图标与口号

### 公益活动体系



### 现代汽车集团(中国)连续四年当选“最具责任感企业”

第九届中国企业社会责任国际论坛上公布了“2013最具责任感企业”榜单，现代汽车集团凭借在中国发展十多年来对消费者、员工及社会公益事业承担的责任，连续第四年当选“最具责任感企业”。论坛主办方对现代汽车集团在承担社会责任方面的努力和成就给予了高度评价。



## Safe Move – 共创安全社会

作为一家汽车制造厂商，现代汽车集团不仅大力开发车辆安全性技术，还结合企业自身的行业特点，关注交通安全，致力于普及交通安全知识，提高公众的交通安全意识。与灌输式的教导不同，现代汽车集团将安全知识融入到人们喜欢的活动中，使用多样化的途径进行安全知识宣传。

### 交通安全知识传播

#### 案例 交通安全卫士变形警车珀利

生活在这个世界上的孩子们总要面对许多安全隐患，现代汽车集团在全球开展儿童交通安全公益项目，为孩子们带来了惊喜。由现代汽车集团和Roi Visual、EBS共同制作的《珀利儿童交通安全教育片》能让中国的小朋友在更轻松的环境中接触到交通安全知识。这部寓教于乐的动画片从2013年8月10日在CCTV-14少儿频道开播以来，获得了各界广泛的好评。



### 儿童交通安全体验馆——Kids Auto Park

作为现代汽车集团在中国Safe Move主要工作重点之一，儿童交通安全体验馆由东风悦达起亚汽车有限公司和盐城市政府在江苏盐城共同建设。该体验馆是目前国内唯一专门用于儿童交通安全教育与体验的免费场馆。场馆规划占地规模6500 m<sup>2</sup>以上，主要分为汽车模拟体验馆、汽车体验及驾考考试区、汽车展区三大部分。馆内设置有全景道路交通环境模拟驾驶、视角盲区体验、3D视频和安全带碰撞教育系统等，通过体验馆培训，培养儿童交通安全意识。



#### 案例 东风悦达起亚开展儿童节安全交通主题书画大赛

2013年六一儿童节，东风悦达起亚邀请盐城的小学生们以交通安全为主题进行现场书画展演。小朋友们以绘画、书法的形式，表达了自己对交通安全的理解，了解了更多的交通安全知识。



## Green Move – 共建绿色社会

现代汽车集团将绿色未来作为企业最大的责任之一。自2008年开始，现代汽车集团以“Green Move共建绿色社会”为重点展开一系列的公益活动，包括内蒙古锡林郭勒盟查干诺尔盐碱干湖盆治理、保护碱蓬播种的防风固沙工程等。6年来，已有近2,400名志愿者参与到查干诺尔盐碱干湖盆治理项目中，引起了社会各界的广泛关注。从2014年开始，现代汽车集团将扩大盐碱干湖盆治理的规模，在完成查干诺尔盐碱干湖盆治理项目的基础上，开展新的第二期盐碱干湖盆治理项目，现代汽车集团将项目地点扩大至锡林郭勒盟正蓝旗宝绍岱诺尔盐碱干湖盆治理上，该项目将继续开展到2018年，新的第二期项目已经签署了三方备忘录。

### 第一期内蒙古查干诺尔盐碱干湖盆治理项目

中国内蒙古查干诺尔盐碱干湖盆治理项目是现代汽车集团赞助的公益性环保治理项目，通过在内蒙古查干诺尔干湖盆地地区开展治沙事业，以帮助恢复草原的生态系统。内蒙古锡林郭勒盟最大的湖泊—查干诺尔咸水湖曾有大量芦苇和水草，是候鸟的产卵孵化区，但人们肆意妄为地盲目开发让美丽的湖泊出现了80平方公里的盐碱干湖盆，大量的盐碱粉尘在大风的夹带下形成盐碱尘暴，使查干诺尔咸水湖成为背上“沙尘发源地”恶名的死亡之湖。

该项目于2008年正式启动，以现代汽车生态园为基地，总投资1,361万元，2008年到2013的6年里吸引了近2,000名中韩志愿者参与，共完成了5,000多万平方米的植被种植。

### 2008年到2013年6年间完成的植被恢复面积和参与的志愿者人数



### 未来规划投入

2014~2018年启动第二批五年计划，项目地点扩大到正蓝旗的盐碱干湖盆地区，将第一批6年计划时种植的一年生植物逐步扩大为种植多年生植物，发展生物多样性，将正蓝旗的盐碱干湖盆地区恢复昔日的美丽。对正蓝旗的盐碱干湖盆地区的生态治理，不仅关系到正蓝旗的盐碱干湖盆地区能否回到草肥水美的昨天，也关系到沙尘线路上所有地区的今天与明天。

### 公益治沙业绩

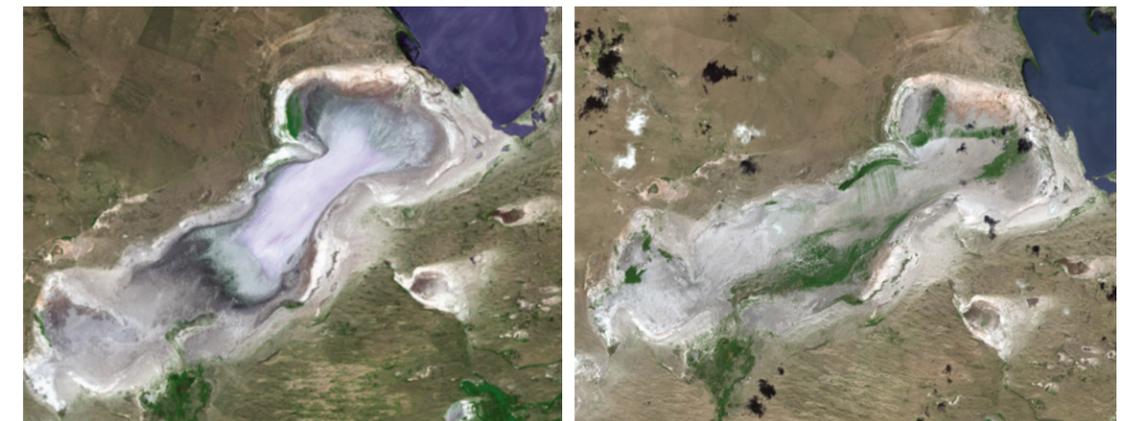
分类	1期事业实绩 (2008~2013年)	2期事业计划 (2014~2018年)
草地植被	5,000万 m <sup>2</sup> 一年生碱蓬	4,000万 m <sup>2</sup> 多年生芨芨草
直接投资	约 1,361 万元 (24.5 亿韩元)	约 1,433 万元 (25.8 亿韩元)
志愿者派遣	韩国 785 名, 中国 1,177 名	韩国 600 名, 中国 1,600 名

### 案例 为实现绿色中国梦，我们再次起航！

查干诺尔湖治沙行动是现代汽车集团的一份绿色承诺。在青年志愿者的带领下，公益治沙活动走向成熟和常态。

志愿者结合五年治沙经验在行程中设计了丰富多彩的主题团日活动。在开往查干诺尔途中，志愿者们通过节油竞赛的方式倡导绿色驾车出行，在培养良好驾驶习惯的同时提高安全出行意识。在志愿者交流展示会上，当地牧民展示了蒙古文化，志愿者们回应了同样精彩的风采展示。志愿者们在这里探讨梦想，交流看法，把绿色中国的梦想具体到这片深沉的土地上。志愿者们发布环保倡议书并宣誓：为实现绿色中国梦，我们再次起航！

我们有充分的理由相信有现代汽车集团和更多的志愿者参与，以后的更多个五年，这条绿色的公益之路将越走越远。



第一期查干诺尔干湖盆治理前后对比图

## Happy Move – 共享幸福社会

Happy Move 是现代汽车集团中国重点公益活动之一，致力于为地区做出社会贡献、培养未来的汽车人才、为受灾地区提供救助、为中国的文化体育事业提供支持。通过开展实质性的志愿活动，支援弱势群体，贡献地区社会。

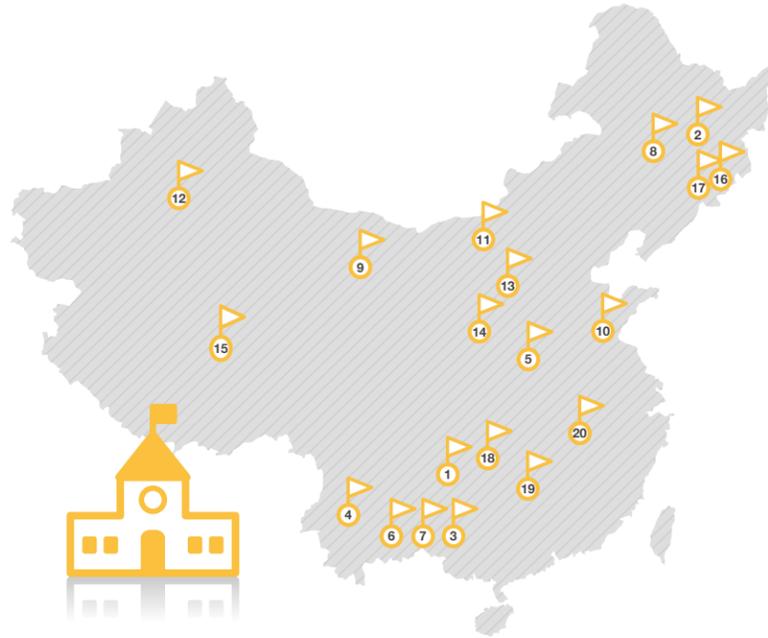
### 梦想之屋- 为孩子们圆梦

“梦想之屋”是现代汽车集团2011年启动的一项公益活动，由企业、经销商、车主、媒体四方共同参与，选择教育设施较落后的学校，捐赠学习用具和硬件设施，筹建现代汽车“梦想之屋”多功能教室，为贫困学生创造更好的学习环境，帮助他们实现人生梦想。截至目前“梦想之屋”系列公益活动先后在贵州、吉林、广西、云南、河南、山西、西安、四川、湖南、湖北等地区举办20期捐助活动。根据计划，活动逐年加大力度、扩大捐助范围，未来将在全国范围内建立100个现代汽车“梦想之屋”。

### “梦想之屋” 梦想传递之路

#### 2013 “梦想之屋”

- 13\_2013年4月25日  
山西榆次区什贴镇罗家庄小学
- 14\_2013年6月24日  
西安市灞桥区岳家沟小学
- 15\_2013年7月12日  
向西藏基金会捐款援建小学
- 16\_2013年9月25日  
吉林省安图县万宝镇中心小学
- 17\_2013年9月25日  
吉林省安图县万宝镇马长岭小学
- 18\_2013年10月29日  
四川乐山市犍为县清溪镇百梦小学
- 19\_2013年11月22日  
湖南省衡阳市南岳镇烧田小学
- 20\_2013年12月3日  
湖北省英山县方家咀乡向垅坑小学



### 起亚家园

“起亚家园”大型公益项目从2009年进入中国，至今已经连续举办5年。起亚汽车和东风悦达起亚已在四川灾区、广东、浙江、江苏等地开展了九期活动，援建房屋120余座，参与活动的中韩志愿者人数达到1,200余名。援建内容包含对困难家庭进行房屋改造重建以及饮用水管道治理。

### 起亚家园公益活动实施业绩

地点	四川彭州			广东从化		浙江平湖			江苏盐城
时间	2009.7	2010.1	2010.8	2011.1	2011.7	2012.2	2012.7	2013.1	2013.7
志愿者人数	112人	223人	91人	135人	160人	137人	160人	192人	160人
捐赠内容	102万元	134万元	46万元	32万元	38万元	31万元	38万元	40万元	52.5万元
援建房屋数量	10栋	50栋 (部分资金)	13栋 (部分资金)	17栋 (部分资金)	10栋以上	4栋	4栋	5栋	4栋

### 案例 起亚家园走进江苏盐城步凤传递感动

2013年7月14日-7月24日，由中国国际青年交流中心、仁人家园、起亚汽车和东风悦达起亚共同开展的第九期“起亚家园”房屋援建公益活动在江苏盐城经济开发区步凤镇进行。来自中国和韩国的160名大学生志愿者全程参与了“起亚家园”活动，同时还开展了文化汇演等活动。起亚汽车和东风悦达起亚出资52.5万元，帮助当地贫困居民改善居住条件及治理饮用水管道，共建美好家园。



### 案例 希望工程 - 东风悦达起亚爱心基金

作为一家负有社会责任的企业，东风悦达起亚与中国青少年发展基金会携手创立“希望工程 - 东风悦达起亚爱心基金”，计划从2010年起三年内捐赠1,200万元人民币在农村边远贫困地区援建30所希望小学。至2013年援建计划已取得了阶段性成果，已有22,537名学生走进了宽敞明亮的教室。这充分展现了东风悦达起亚支持公益事业的决心。公司计划追加出资1,000万元，在2014年至2016年再建设20所希望小学。未来，东风悦达起亚将继续实施以“关爱未来人才、交通安全教育、支援地区发展、生态环境保护”为主的长期公益活动，共建美好家园。

## 灾难救助

从北京到四川，从青海到湖南，当中国大地发生灾难的时候，现代汽车集团总是竭尽全力伸出援手。截止目前，现代汽车集团3年来已累计向雅安地震、贫困地区等捐赠总价超过9,834万元的救灾物资。

### 案例 向雅安地震灾区伸出援手

2013年4月23日，现代汽车集团在华相关企业向四川省雅安地震灾区捐款共计2000万元(现代汽车(中国)投资有限公司200万，北京现代800万，东风悦达起亚500万，四川现代50万，摩比斯200万，现代汽车集团韩国总部250万)，并加紧筹备相关救助工作，帮助当地人民减震救灾和重建家园。



### 案例 现代摩比斯 - 扶弱助教责任先行

2013年，现代摩比斯慰问北京顺义老年公寓的老人并捐款3万元，定期慰问儿童福利院，为孩子们带去食品和日用品，并捐赠超过64万善款，改善孩子们的生活条件；同时，现代摩比斯每年都会组织员工为贫困居民捐款活动，并为他们提供生活必需品。现代摩比斯设立了现代奖学金以资助贫困生完成学业，2013年现代摩比斯为38名特困家庭子女捐赠助学金8万元，向区慈善协会捐赠助学金6万元。2013年6月，现代摩比斯组织80名中小学生学习科普知识活动，普及汽车相关知识。除了身体力行组织公益实践之外，现代摩比斯还通过各种公益平台展开捐助，2013年现代摩比斯向红十字会等慈善机构捐款超过140万元。

### 案例 北京现代 - 电教助学活动

从2003年开始，北京现代开始开展“电教助学”公益项目，向缺乏电教设备的偏远学校捐赠电脑，捐建电教教室。2013年，北京现代向辽宁省铁岭市陶然乡4所学校捐赠200台电脑和5个电教室。截至目前，北京现代电教助学活动已经向北京、贵州、新疆、湖北、东北等地区的中小学共捐赠电脑1,058台，捐建电教教室18个。



### 案例 无锡摩比斯 - 爱心助盲

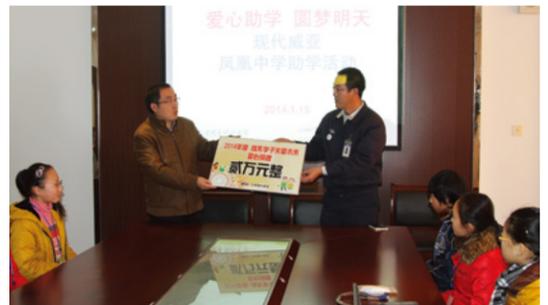
无锡摩比斯成立公益活动管理委员会，7名委员会委员由公司职员代表选拔，主要负责公益活动的专项审核与管理、公益活动的日常工作。2013年，无锡摩比斯在无锡金逸电影城策划和开展盲人听电影公益活动，通过口述电影的方式，让盲人朋友们感受电影魅力，丰富业余生活。



集团子公司公益活动剪影



江苏现代威亚- 捐献“青春热血”员工参加公民无偿献血活动



江苏现代威亚-“情系学子 关爱未来” 爱心公益活动



江苏现代威亚-“情暖威亚”帮扶困难员工献爱心



北京格罗唯视- 访问太阳村孤儿院献爱心活动



北京岱摩斯- 北京通州宋庄儿童福利院慰问活动



北京现代海斯克- 儿童福利院访问活动



江苏现代威亚-“情系学子 关爱未来” 爱心公益活动



山东现代威亚-“为地球增色，为现代威亚添彩” 植树活动



天津现代摩比斯- 为困难员工捐款活动



天津现代摩比斯- 爱心捐冬衣活动



现代摩比斯中车- 昌平区孤儿院访问



现代派沃泰- 捐赠变速箱活动

### 雅科仕奖学金

“现代汽车雅科仕奖学金”是以最能代表现代品牌的豪华车型“雅科仕”命名设立的专项基金。雅科仕作为现代品牌的旗舰车型，2009年在中国上市之时，承诺每售出一台雅科仕，提取新车售价的1%设立公益基金，并以车主的名义投入到社会公益事业。

2011年，现代汽车集团在北京、四川、上海三地共计300名贫困学子提供奖学金支持，为每人每年提供4000元奖学金，连续支持四年，帮助他们顺利完成学业。2012年和2013年该项目持续跟进，每年投入120万元。截止到2013年，累计投入360万元。



2013年9月26日“现代汽车雅科仕奖学金”上海地区发放仪式在同济大学举行

### 汽车人才培养—北京现代车教助学

2003年起，北京现代开始通过捐赠车辆、发动机、汽车零部件等教学设备，改善高校教学环境。除此之外，北京现代还为各个合作院校提供了一流的专家指导团队，为汽车专业学术研究提供系统化支持，也为汽车专业化教育的发展积蓄动力。

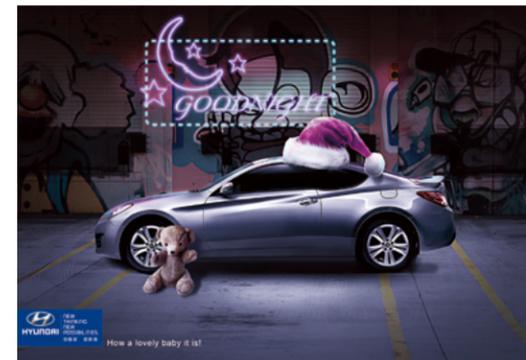
2013年，北京现代共向各大重点汽车院校、高职院校、合作中专等单位捐赠整车48辆、发动机110台。在过去的十一年里，北京现代车教助学活动已走进北京、四川、江苏、安徽、浙江、福建、甘肃、青海、重庆、宁夏等省市高校，累计向全国各地112所高校、职业技术学院和技工学校捐赠了439辆整车、892台发动机和相关零配件。



### 现代汽车大学生广告创意大赛

以现代汽车品牌口号“New Thinking. New Possibilities. (创新思 启新境)”为主题，以现代汽车品牌理念“Modern Premium”为核心，面向全国大学生公开征集、选拔优秀广告创意作品，激发大学生的创意才华，扶植青年人创业，培养行业精英，为社会创造更多价值。

2013年，第四届大赛共吸引数万大学生关注，收集到千余份创意“金点子”。最终赢得10强的团队，除了能获得丰厚的金奖外，现场专家评委还评选出了“总冠军特别奖”、“银奖”和“最佳人气团队奖”，其中“最佳人气团队奖”由网络投票选出。同时，金、银奖共4支获奖团队将获得2014年Global Marketing Camp访韩国际交流活动。



中国传媒大学木卫三团队作品：《睡觉篇》（广告杂志）

### 起亚汽车设计大赛

起亚汽车设计大赛面向全国大学生公开征集优秀汽车设计作品。大赛以发现优秀的青年汽车设计人才为核心宗旨，为中国汽车设计的未来力量提供舞台。大赛为优胜者提供丰厚奖金以支持年轻的汽车设计人，此外，优胜者还可以去韩国参观起亚汽车工厂和全球汽车设计知名学府弘益大学，与起亚全球设计中心的设计师深入交流。

2012年主题为“Sketch the Future 创绘未来”的第一届大赛落幕，共吸引了来自全国14个省区市40所高校学子的407个项目参赛。2013年第二届主题为Car Design Award 我型我“绘”，参赛范围扩展至全国22个省区市的86所高校，参赛作品增加到510个，最终12个优秀作品脱颖这些优胜者也将踏上赴韩之旅，开启与国际前沿汽车研发团队的对话。



全场大奖、最佳外观设计奖作品-红菱（山东交通学院社文畅）

### 延吉起亚技术训练院

1992年，由韩国现代、起亚汽车公司投资兴办的教育机构延吉起亚技术训练院成立，当时汽车行业各类技术性专业人才非常紧缺。至今已有20届毕业生走出校园，走向社会，从1992年第一届56名毕业生到第20届共培养了800多名学生。另外，近6000人接受延吉起亚技术训练院的委托培训、经销商培训、新车培训等。通过现代起亚集团的资金支援，训练院的总投资已达到237万美元，从2009年起，学院对学生实行免费培训，给家境贫困的青年带来更多的希望。



## 助力文体事业

现代汽车集团一直热衷于文体事业，从马拉松、足球等夏季赛事，到滑雪、滑雪跳跃等冬季项目，现代汽车集团都是最为热心的赞助者。2013年，现代汽车集团在中国赞助了第十一届“现代汽车杯”中国女子高尔夫公开赛、北京马拉松赛、亚洲杯预选赛、2013起亚世界极限运动大赛、亚洲青年运动会等赛事。现代汽车集团已经成为各顶级体育赛事在中国举办、推广、成长的大力参与者与重要支持者，携手体育事业不断发展。

### 案例 体育公益—和世界各项体育活动缔结友好关系



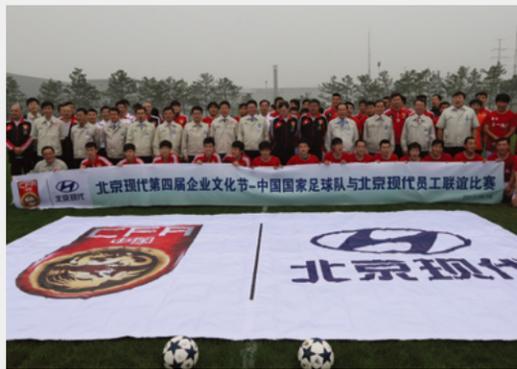
#### 中国女子高尔夫公开赛：

2013年第十一届“现代汽车杯”中国女子高尔夫公开赛在北京开战。比赛结束，主办方举办了慈善捐款活动，向“北京市美疆助学基金会”捐赠定向善款。



#### 北京现代北京马拉松：

继2011年和2012年独家冠名以来，2013年北京现代继续作为北京马拉松比赛冠名赞助商，为赛事提供官方工作车辆。



#### 北京现代赞助中国国家足球队：

自2012年起北京现代成为“中国之队”的主赞助商，其旗下产品将作为中国足协中国之队官方指定用车。



#### 2013起亚世界极限运动大赛：

起亚汽车冠名赞助“2013起亚世界极限运动大赛”，这是起亚汽车连续第九年赞助该项赛事。

## 文化公益

现代汽车集团积极赞助文化事业，通过举办各种文化节，促进中韩文化交流，并与优秀音乐剧编导团队合作，为公众提供优质的文化作品。

### 案例 起亚汽车举办韩国美食文化体验活动

为了促进中韩人民之间的文化交流，起亚汽车在经销商的店里举办韩国美食体验活动，吸引了中国顾客参与，为顾客提供丰富的体验活动，顾客在体验美食的同时了解了韩国的文化。



### 案例 北京现代携手全球最成功的音乐剧《妈妈咪呀!》、《猫》

北京现代希望通过和优秀音乐剧的合作，为公众提供优质的文化作品。2013年，北京现代继续赞助享誉世界的音乐剧之王《妈妈咪呀!》和《猫》，自8月开始，《妈妈咪呀!》在上海、北京、广州等全国近10个城市展开100余场的第三季巡回演出，11月30日音乐剧《猫》在甘肃大剧院上演。



## 未来展望

在竞争日益激烈的全球化市场环境与技术融合引发的产业不确定性中，现代汽车集团（中国）在愿景“Together for a better future(携手共创更好未来)”和经营哲学“通过创意性思维和不断的挑战开创新的未来，实现人类社会的梦想”的指引下，继续实践顾客至上、挑战进取、沟通与合作、尊重人才和追求全球化的五大核心价值，积极变革管理体系，确保组织的效率与活力，灵活应对国内外经营环境的变化。

现代汽车集团（中国）为创造新的发展动力，将更加系统地构建事业结构和中长期发展战略，加强品质经营与技术研发，扩大研发队伍建设，进一步加强低油耗和产品安全性能研发，增加对绿色环保汽车以及融合高端技术诸如智能汽车研发的投资幅度。现代汽车集团（中国）将继续研发适合中国消费者的产品，并制定完善的策略，确保以高质量的汽车产品实现持续性稳步增长，提高品牌影响力，并继续努力成为倡导先进汽车文化的企业。

为保护环境，追求亲环境成长，现代汽车集团（中国）积极实践创造新市场的环境经营体系，并加大环境经营投入，努力夯实可持续发展基础，持续扩大开展创造共享价值的活动。为履行作为全球化企业公民的社会责任，现代汽车集团（中国）将更深入全面实施伦理经营，进一步加强与利益相关者的沟通，与顾客、职员、股东、合作公司、社区建立稳固的信赖关系，追求与利益相关者共同成长。未来，现代汽车集团（中国）将实施更加彻底的本地化战略，通过扩大投资创造更多的工作岗位，为国家和区域社会经济发展做出更大贡献。

现代汽车集团（中国）将努力成长为深受顾客关爱与信赖、积极履行社会责任的受尊敬的企业。现代汽车集团（中国）将在“携手共进的世界”口号下进一步推进社会贡献三大重点项目——Safe Move(共创安全社会)、Green Move(共建绿色社会)、Happy Move(共享幸福社会)，同时扩大志愿者活动，并积极努力使各种社会贡献项目走向健康发展。现代汽车集团（中国）将努力推广普及交通安全文化，继续实施以儿童为对象的交通安全公益活动；继续赞助实施中国内蒙古荒漠化防治项目，帮助恢复草原生态系统；同时也将继续大力开展针对贫困地区青少年的人才教育支援活动，继续实施“梦想之屋”、“希望小学”、“雅科仕奖学金”、“车教助学”、“灾难救助”等公益项目。

未来，现代汽车集团（中国）将加大社会责任投入，通过开展更多更高层次的社会责任活动，与中国民众和中国社会一起携手共创更好未来。

## 附录：现代汽车集团（中国）简介

1967年，韩国历史上最富传奇色彩的商业巨子郑周永先生一手创办现代汽车。与其它全球领先的汽车公司相比，现代汽车历史虽短，却浓缩了汽车产业的发展史，它从建立工厂到能够独立自主开发车型仅用了18年(1967-1985)，并成为韩国最大的汽车集团，跻身全球五大汽车厂商之一。

现代汽车集团由现代汽车、起亚汽车、现代摩比斯等核心企业组成。截至2013年底，集团在中国已投资设立包括北京现代汽车有限公司、东风悦达起亚汽车有限公司等在内的50家法人企业和8个办事处。为更好地整合集团在中国的投资业务，集团于2004年9月在中国成立现代汽车(中国)投资有限公司。投资公司主要围绕整车生产为轴心，推进零部件生产销售、汽车、电子、二手车、物流、金融等领域的新投资业务，并代表集团处理与中央及地方政府、合作伙伴之间的关系，负责集团在中国的品牌管理及宣传。

现代汽车集团(中国)为促进中韩合作、扩大交流等方面做出了积极贡献。同时，秉承现代汽车“顾客至上、品质经营”的管理理念，长期以来将在全球各地市场汲取的客户管理经验导入到中国市场；并以现代、起亚进口车和北京现代、东风悦达起亚等合资企业为中心，开发出符合中国市场的车型。同时，在中国市场构筑金融、物流、销售、广告、二手车等完整的服务体系，积极为消费者提供便利的服务，保障顾客的利益，让中国顾客真正享受汽车带来的便捷和快乐！



## 产品介绍



雅科仕



加长雅科仕



劳恩斯



劳恩斯 酷派



雅尊



飞思



全新胜达 (原装进口整车)



格锐



辉翼



凯尊



新佳乐



速迈



霸锐



全新索兰托



VQ



第八代索纳塔



瑞纳



瑞纳两厢



名图



悦动



伊兰特



朗动



名驭



雅绅特



全新胜达



途胜



ix35



K5



K3



K2



福瑞迪



赛拉图



赛拉图欧风



锐欧



秀尔



新狮跑



智跑

## 关键绩效

### 经济绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年
新增中国投资金额	万元	405,267	609,567	2,052,319
销售总额	万元	18,398,628	21,229,280	26,948,298
支付工资总额	万元	174,802	228,143	299,176
纳税总额	万元	2,422,644	2,420,184	3,158,736
社会贡献投入总规模	万元	12,384	15,243	21,201
材料/供应商服务费	万元	626,930	847,940	1,578,290
安全生产投资金额	万元	187	255	358

### 社会公益

指标	单位	2011年	2012年	2013年
公益投入总额	万元	3,301	2,946	3,587
公益活动次数	次	97	151	277
志愿者参与人次	人次	3,336	6,273	9,158
志愿者活动时长	小时	10,010	12,597	15,366

### 人员管理

指标	单位	2011年	2012年	2013年	备注
员工总数	人	22,881	27,221	37,360	
劳动合同签订率	%	100	100	100	
社会保险缴纳率	%	100	100	100	
员工本地化雇佣率	%	97.6	98	98.2	
残疾人雇佣人数	人	13	14	15	
男女员工比例	(男:女)	9:1	8.9:1	9:1	
参加工会员工比例	%	88	90	92	23家法人数据
处理和解决的员工申诉	件	20	73	80	13家法人数据
职业健康培训投入金额	万元	17,269	44,639	79,327	23家法人数据
职业健康培训参加人次	人次	7,472	9,087	28,345	
职业健康培训次数	次	111	158	642	

### 环境经营

指标	单位	2011年	2012年	2013年	备注
环境经营总投资额	万元	1,042.07	4,540.81	9,398.15	
环境经营培训投入额	万元	4.16	8.72	17.41	15家法人数据
环境经营培训次数	次	18	30	36	
环境经营培训人次	人次	1,305	1,488	4,964	
全年电力消耗量	千瓦时 / 万元产值	46.9	42.9	39.9	
全年水消耗量	立方米 / 万元产值	0.268	0.281	0.256	
全年化石燃料消耗量	千克 / 万元产值	4.001	3.878	3.809	
年度工业用新鲜水量	立方米 / 万元产值	0.195	0.249	0.226	
中水循环使用量	立方米	39,306	67,742	101,874	3家法人工厂数据
新能源使用量	千克 / 万元产值	-	-	80.724	
清洁能源使用量	立方米 / 万元产值	2.818	2.712	3.063	
废气排放量	立方米 / 万元产值	0.652	0.663	0.594	
废水排放量	立方米 / 万元产值	0.104	0.099	0.092	
废弃物排放量	千克 / 万元产值	0.776	0.844	0.803	3家法人工厂数据
温室气体排放量	立方米 / 万元产值	0.016	0.017	0.018	3家法人工厂数据
办公用人均年用水量	立方米	0.89	0.18	0.16	3家非工厂法人数据
办公用人均年用电量	千瓦时	1,038.1	896.64	1,008.2	5家非工厂法人数据

## 指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-SR3.0)	页码
关于本报告	P1.1, P1.2, P1.3, P1.4, P2.1	P2
CEO Message	P3.1, P3.2	P4-P5
与现代汽车集团 相约全球	全球布局	P4.2, P4.3
	集团事业	P4.2, P4.3
与现代汽车集团 相约中国	中国事业	P4.3, P4.4, P4.7
	经营体系	M1.3, M1.6, M3.2, M3.4, S1.1, S1.3, S1.4, M3.3, S1.6, G6.4
	创造共享价值	P5.2, S1.5, M1.4, M1.5
	社会责任	G1.1, G1.3, G1.4, G2.1, G2.2, G2.3, G2.4, G2.5, G5.4, G5.5, G5.6, G6.2, P2.2, P2.3, G1.3, G5.1, G5.2, G5.3
追求技术领先	建立研发体系	M2.8, M2.9, M2.10, M2.11
	产品安全技术	M2.8
	聚合创新科技	M2.8
汽车生活伴侣	至善至美的品质	M2.4, M2.5, M2.6
	无微不至的服务	M2.2, M2.7, M2.13, M2.14
为绿色而行动	创建低碳社会	S1.6, E1.1, E1.2, E1.4, E1.5, E1.6, E1.7, E1.8, E1.10, E1.11, E2.1-E2.4, E2.6, E2.8, E2.9, E2.10, E2.11, E2.12, E2.13, E2.14, E2.15, E2.17, E2.18, E2.19, E3.4, E3.5
	生产环保汽车	E2.5, E2.7, E2.17, E2.18, E3.4, TRM1.3, TRM1.5, TRM1.6, TRM1.7
培养现代人才	员工权益保护	S1.7, S1.8, S2.1, S2.2, S2.3, S2.4, S2.5, S2.9, S2.10, S2.11, S2.15, S2.17, S2.18, S2.20, S2.28, S4.5, S4.6, P4.5
	成就职业发展	S2.17, S2.18, S2.21, S2.22, S2.24, S2.25, S2.26
	关爱身心健康	S2.17, S2.18, S2.21, S2.22, S2.29, S2.30, S3.1, S3.2, S3.3, S3.4, S3.5
助建和谐社会	携手伙伴成长	E3.2, M3.5, M3.6, M3.7, M3.8, M3.9, P4.6, G3.1, M3.1
	投身社会公益	S4.9, S4.11, S4.12, S4.13, S4.14, P5.3, S4.10, E4.3, E4.4, E4.5
附录	未来展望	A1
	企业简介	
	产品介绍	
	关键绩效表	
	指标索引	A3
	评级报告	A2
	意见反馈表	A4
	参编人员与提供帮助的人	

# 《现代汽车集团(中国)2013社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心(以下简称“中心”)受现代汽车(中国)投资有限公司委托,从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组,对《现代汽车集团(中国)2013社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

## 评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

## 评级过程

1. 过程性评估小组访谈现代汽车(中国)投资有限公司社会责任部门成员;
2. 过程性评估小组现场审查现代汽车(中国)及下属单位社会责任报告编写过程相关资料;
3. 评级小组对企业社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价;
4. 本次评级基于企业诚信和可靠性保证作出。

## 评级结论

过程性 (★★★★)

企业营销战略部牵头成立编写组,高层领导参与报告审定;编写组对利益相关方进行识别与排序,并对部分利益相关方意见进行调查;根据公司重大事项、国家相关政策对实质议题进行界定;拟定报告专项发布方式,并将以印刷品、电子版等形式呈现报告,具有优秀的过程性表现。

实质性 (★★★★)

《报告》系统披露了“客户关系管理”、“确保产品安全性”、“支持科技研发”、“产品召回机制”、“职业健康管理”、“节能与新能源交通运输设备的研发与销售”、“报废设备的回收再利用”等交通运输设备制造业关键性议题,叙述详细充分,具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★)

《报告》从“追求技术领先”、“汽车生活伴侣”、“为绿色而行动”、“培养现代人才”、“助建和谐社会”等方面披露了交通运输设备制造业核心指标的71%,完整性表现优秀。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》以案例形式,对“北京现代主动召回ix35汽车”事件的原因、召回方式及解决办法进行较详细的披露,平衡性表现良好。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了54个关键绩效指标连续3年的历史数据,并对“顾客满意指数”、“中国汽车用户满意指数”等指标进行行业对比,可比性表现卓越。

可读性 (★★★★☆)

《报告》框架合理,篇幅适宜,语言流畅;图表、流程图等表达方式丰富,设计风格具有汽车行业特色,色调清新,亲和力强;“小知识”栏目对专业词汇进行了解释,具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★☆)

作为公司在华的首份社会责任报告,以专题和大事记等形式开篇,多空间和长视角地展现企业在中国的发展历程和责任实践,便于读者更加全面深刻的理解企业社会责任现状,具有良好的创新性。

综合评级 (★★★★)

经评级小组评价,《现代汽车集团(中国)2013社会责任报告》为四星级,是一份优秀的企业社会责任报告。

## 改进建议

1. 加强报告过程性管理,提高利益相关方参与度。
2. 增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。
3. 增加对企业负面数据信息的披露,进一步提高报告的平衡性。

## 评级小组

组长:新华网副总裁 魏紫川

成员:北京工商大学副教授 郭毅,中国社科院企业社会责任研究中心副主任 张蕊,中心过程性评估员 翟利峰、张晓丹

评级专家委员会主席  
中心常务副理事长

评级小组组长  
中心副理事长

# 读者意见反馈表

本报告是现代汽车集团(中国)向社会公开发布的第一份企业社会责任报告。为了持续改进公司社会责任管理工作,不断提高履行社会责任的能力和水平,我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题,并选择以下方式反馈给我们。

电话: +86 -10 - 8453-9666 邮箱: CSR@hmgc.com.cn

地址: 北京市朝阳区霄云路38号现代汽车大厦25层CSR组

网站: www.hyundai.com.cn

您对现代汽车集团(中国)2013社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

您认为本报告是否能反映现代汽车集团(中国)对经济、社会和环境的重大影响

能 一般 不了解

您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

您认为现代汽车集团(中国)在服务顾客方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

您对现代汽车集团(中国)的社会责任工作和本报告的意见和建议,欢迎在此提出:

---

---

---



1 0 0 0 2 7

**HYUNDAI** 现代汽车(中国)投资有限公司  
MOTOR GROUP

北京市朝阳区霄云路 38 号现代汽车大厦 25 层 CSR 组  
+86 -10 - 8453-9666



邮政编码:



#### 参编人员

主 编: 谭道宏

副 主 编: 金英满

执 行 主 编: 李赫竣

编委会成员: 徐承铉 柳福奎 金英 王大磊 李雨早 权艺仙 金浩贞

UREKA Communications

#### 提供帮助的人 (名单排名不分先后)

安丽娜 蔡明吉 蔡兴吉 曹昌明 常亮 成吉周 崔香月 崔星九 崔燕 崔永虎 东方红艳 董艳儒 杜祥禹 冯彦明 高在用 韩赫 韩静静 韩云波 韩英花 何玉蓉 黄东喆 黄熙哲 金熙江 金东虎 金光和 金海兰 金晋亨 金珉志 金明振 金容彬 金永汉 金正炳 康炳南 康铁雄 李春花 李大振 李东柱 李斗炯 李梅玲 李明姬 李铁敏 李熙梅 李相得 李炫学 李枝烘 廉台永 林成峰 刘思萌 刘旭阳 柳菁 陆飞宏 陆永华 马跃 閔旻宰 孟友永 朴爱华 朴成 朴成培 朴汉洙 朴杰 朴敏淑 朴香春 朴元春 朴宰显 权龙海 全兴洙 任荣花 申在珉 沈欣泰 孙凡斌 孙文 王可 王腊梅 王林 王民强 文炳燮 文景榭 吴毕华 吴洪海 吴重阳 谢菲 徐赫俊 徐思 许艳宏 闫博 晏玮 杨华 杨稳根 尤楠 虞孝琳 张京龄 张庆林 章梦蝶 赵洁 赵唯一 郑荣月 郑太哲 郑载润 郑载洵 周春明 周爽

#### 联系方式

地址: 北京市朝阳区霄云路38号现代汽车大厦25层  
电话: 010-8453-9666  
邮编: 100027

#### Contact Information

Add: FL25, Hyundai Motor Tower, 38 Xiaoyun Road,  
Chaoyang District, Beijing CHINA 100027  
Tel: 010-8453-9666