



广汽丰田致力于构建“中国 NO.1 的环境可持续发展企业”



广汽丰田携手社会各界打造交通安全示范道路“幸福同行路”，守护孩子们安心出行

广汽丰田：

15 年专注于车，更“用心关注每一个人”

车市寒冬，截至 2019 年 11 月底，广汽丰田在这一年却以 16% 的同比增速和超过 62 万辆的销量，遥遥领先于大盘。在弱势的市场逆风而行，是源自消费者对于广汽丰田的认可，这种认可不仅仅建立在更安全、更环保和更具品质的产品之上，更是对企业的社会价值以及经营之道的一种认可。

2019 年是广汽丰田成立 15 周年，也是广汽丰田“品牌进化中期规划元年”。广汽丰田将在三年构造改革中期规划的坚实基础上，明确新的行动指南，计划再用两到三年的时间，实施品牌进化中期规划，在同步提升产品、服务、体验的同时，推动品牌力向上，以一流的品质和服务屹立于汽车行业前沿，肩负社会责任，将可持续发展的理念与企业 DNA 相融合，助力和谐社会的发展。

微笑共赢 推动人与社会、自然和谐

“广汽丰田公益基金”第二期乡村教师培训班乡村教师齐聚北京参加教学技能培训从“用心关注每一个人”为出发点，广汽丰田 15 年来不断延伸责任内涵，推进“为了实现可持续发展社会的公益活动”。

从 2007 年起，广汽丰田公益·教育行动正式启动，并不断扩大项目内涵，包括小学捐建、助学金捐赠、联合教育基地、GOA 校园俱乐部活动等多个项目，覆盖爱心帮扶、英才培养、英才支持三大方向。截至目前，广汽丰田公益·教育行动已捐建 27 所公益小学，超 9000 名师生因此受益，并在 27 所高校累计为 1016 名贫困学子提供助学金。

自 2011 年以来，广汽丰田联合社会多方力量在交通安全领

域进行开放性的深入探索，推进“交通安全教育体系化”创新，倡导人、车、交通环境三位一体的安全理念。广汽丰田携手广州市少年宫打造“座驾精灵”CSR 社会教育项目，让孩子与汽车成为好朋友，以动手设计、做实验、参观汽车生产线等新颖的形式传递交通安全知识，通过儿童影响家庭，养成安全驾乘习惯，带动社会共同营造安全交通环境。从传统的广场体验游戏到如今围绕“幸福小镇”“座驾精灵”等开展系列活动，广汽丰田公益·安全行动已为超 66 万人有效传递了实用交通安全知识。

2007 年，广汽丰田启动广汽丰田公益·环保行动，在厂区营造“绿色工厂模式”，在社区倡导“绿色环境”，在省内推动“环保宣教”，并通过开展南沙植树、南沙增殖放流、周边居民交流等公益活动，实实在在为南沙社区居民、南沙绿化、海洋生态环境做出贡献。



“自然观察节”活动中，自然爱好者拍摄记录植物物种

广汽丰田多年来一直关注人与自然的和谐共处。自 2017 年 5 月开始，广汽丰田携手中国绿化基金会、山水自然保护中心来到云南省云龙，启动了广汽丰田“多重效益森林恢复项目”，以科学恢复森林的方式，提升森林恢复质量，以期恢复森林生态系统的混合动力，守护自然家园。12 年用心耕耘，该项目目前已形成一套由小及大、由近及远、由地方到全国的“立体自然保护体系”。

除了建立更系统化、专业化、可持续化的公益体系外，自 2007 年开始，广汽丰田也真正践行企业主人翁的精神，带动供应商、经销商、员工、车主一起为实现可持续发展的社会贡献力量。12 年来，广汽丰田在公益方面的累计投入已达到 1.5 亿元。

匠心质造 以“顾客第一”为宗旨

汽车是工业制造皇冠上最亮的明珠，其产品最能见证匠心品质。品质塑造口碑，口碑则是决定着企业未来走向的关键性因素之一。在汽车行业，依靠精良品质避免同质化竞争的趋势越发凸显。十多年来，“匠心质造”一直是广汽丰田持续发展的基石和核心竞争力。

在采购端，企业严格依据《采购管理程序》、《化学物质管理体制》等制度，把控零部件、材料用品等质量。在生产过程中，企业对每一个构建、每一道工序都坚持高标准、严要求。自 2015 年开始，广汽丰田开展全体系构造改革，以研发为起点，进行全方位体系强化和能力提升，致力于打造高价值、高品质和个性化的汽车产品。

当结果管理、依赖检查来保证品质仍然是主流时，广汽丰田的品质管理体系早已转向源头与管理，“自工序完结”就是其中最为重要的一项要求。对于广汽

丰田，品质是在每一道工序中打造出来的，而不是检查出来的。以良品条件和作业遵守率为精髓的自工序完结，一直为广汽丰田汽车的高品质保驾护航。

广汽丰田始终贯彻“顾客第一”的宗旨，致力打造以客户体验为中心的全生命周期客户服务管理体系，为客户提供品质优先的产品的时候，更带来贴心的优质服务。为使客户拥有更为满意的售后服务体验，广汽丰田通过推出客户感恩行动、电池无忧计划、丰云行百万级用户平台、登丰联盟等方式不断升级服务质量，持续创新和优化服务体验。2019 年，在中国汽车用户满意度测评 (CACSI) 中，广汽丰田再度获得售后服务满意度指数第一。

率领先行 构筑全渠道绿色产业链

随着经济的发展，人们对绿色环保和可持续发展的重视度也在与日俱增。每天，有上千万的汽车奔跑在城市的每一个角落，让这些汽车在满足节能环保的需求的同时，又能与整个生态环境和谐共处，是企业实现可持续发展的基础，也是消费者对于企业社会责任的多样化需求体现。

自成立以来，广汽丰田始终致力于构建中国 NO.1 的环境可持续发展企业，将绿色经营理念贯穿于工厂生产、渠道销售、零部件供应每一个环节，实现低碳产品、低碳工厂、低碳销售渠道“三位一体”的发展模式，构筑起一条 100% 全渠道绿色产业链。

在产品层面，广汽丰田在发动机更新换代、新动力源开放等领域不断突破创新，生产出具有高动力、低油耗、低排放、低噪音等优势的双擎和纯电绿色产品。经过多年的市场检验，广汽丰田双擎产品进入了“用户口碑引爆”的市场新阶段，在节能车市场占有率有 NO.1 的市场地位。双擎产品

之外，广汽丰田不断突破，在纯电动领域也加快布局。其前不久上市的纯电动 iA5，是目前国内合资车企中首款 NEDC 综合续航里程达 510km 的纯电轿车，为用户带来高品质新能源出行生活。

在制造领域，广汽丰田多年来一直着力于打造“绿色工厂模式”。比如，广汽丰田实行世界领先水平的 VOC 全过程控制管理，采用水性涂料，有效降低排放浓度，并采用同行企业中首个“浓缩液回收”工艺，实现废水 100% 回收再利用，每年节约用水 100 万吨，相当于 4200 多个家庭一年的用水量。在可持续能源方面，广汽丰田第三生产线安装 10000 平方米太阳能发电板，发电量总计达 10 兆瓦，年节电量可达 1000 万千瓦时。

作为产业链前端的领头环节，广汽丰田对于绿色环保的思路也同样贯彻在供应链和经销端。多年来广汽丰田均在采购方针中要求供应商切实实践广汽丰田“中国绿色采购指南”，提升环境风险管理水平。同时，广汽丰田也在积极推进经销商的环境认证评价体系，通过 e-learning 和远程认证的方式，辅以现场抽检，以督促和带领经销商践行绿色环保路线。

广汽丰田把环境保护融入日常工作的每一个环节，向每一名员工倡导绿色营运的自觉性和责任感，追求企业与环境的协调发展。并通过开展环境活动月、环境改善事例发表会、全员垃圾清扫、废弃物改造再设计、环保知识竞赛等活动，进一步强化全员环保意识。

展望未来，广汽丰田表示将长期致力于实现企业与社会共同进步、人与环境的和谐，让企业社会责任全面渗透于企业经营管理的各项实务之中，通过不断升温的履责行动中，增进企业、行业、社会等各方面的共同利益，为未来社会可持续发展注入更多的动力。

(徐辉)