



吉诺救援

2023年度
可持续发展报告摘要



领导致辞

面对全球气候变化的深刻影响，以及新一轮科技革命和产业变革的机遇浪潮，可持续发展不再是“选择题”，而是“必答题”。践行可持续发展理念是建设人类命运共同体的重要举措，是企业时代变局中的责任担当，亦是必然趋势！吉诺救援作为中国汽车道路救援行业领先企业，将“共享 利他 感恩”的企业价值观与“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念相融合，将可持续发展理念全面贯彻落实于企业经营管理的每个环节。据我们理解，本报告为中国道路救援行业首份可持续发展报告，我们很高兴与各位通过此份可持续发展报告分享吉诺救援取得的可持续进展。

环境保护，践行绿色低碳发展

我国在“十四五”规划和“双碳”目标等各项政策中不断强调生态文明建设和绿色高质量发展，致力于推动各行各业向绿色低碳方向转型。为响应国家政策号召、助力国家目标实现，**吉诺救援承诺于2050年实现碳中和**。吉诺救援积极加大对新能源救援车辆的使用，为此专门制定了相关采购计划。2023年，我们与车辆供应商签署了关于订购**1,000**台中大型新能源救援车辆的战略合作协议。目前我们已实现小型救援车辆及商务车辆**超95%**的电动化率，我们计划未来逐步实现中大型救援车辆电动化率**50%**和小型救援车辆及商务车辆电动化率**100%**的目标。同时，作为新能源汽车救援的先行者和领军企业，吉诺救援为中国市场**约90%**的主流新能源汽车品牌提供多样化的服务。凭借丰富的新能源汽车道路救援经验和不断的创新，我们帮助新能源汽车成为千家万户值得信赖的选择，促进新能源汽车的销售和使用，推动新能源汽车行业的持续健康发展，并支持我国交通领域的绿色低碳转型。目前，中国新能源汽车的渗透率已经达到约40%。我们积极应对气候变化、全球变暖、空气污染等全球环境危机，践行与大自然和谐共生的使命，让低碳转型战略充分融入公司运营的各个层面，共同守护蓝天碧水，保卫净土青山。

多方共赢，共筑社会道路安全

为全面贯彻党的二十大报告中关于“加快建设交通强国”和“提升公共安全和应急管理水”的相关要求，吉诺救援不断探索前沿的道路救援行业创新

实践，提供管家值守等多样化的特色服务，通过技能培训和监督考核等方式不断提升服务质量，确保快速、高效地响应各类救援案件，提供更加优质的道路救援体验。我们始终坚持以安全救援的生命线，通过建立安全管理制度、加强安全培训教育、配备ADAS智能驾驶安全监控系统设施等手段，不断提高道路救援过程中的安全保障。公司结合物联网和移动互联的技术自主研发了一套数字化救援信息管理系统，实现了平台间信息化、救援订单智能化、救援车辆管理自动化、服务过程可视化等功能。吉诺救援正在努力构建负责任的供应链，携手全国服务商共同进步，共同构建高效的道路救援体系，切实保障道路安全。作为负责任的企业公民，我们热心参与救灾抢险、特殊时期应急救援、道路交通保障等公益事业，保障人民群众的出行安全。

员工关爱，秉持以人为本理念

吉诺救援始终积极履行企业的公民职责，注重内外部伙伴的共同成长，促进行业、企业、员工共同发展，向内深耕以人为本的文化土壤，向外助力构建合作共赢的行业生态，勇担社会责任。我们建立了多样化、体系化的员工招聘、培训、晋升制度，以集成化、纵深化、精细化的人力资源管理体系，为员工提供了多元包容、公正透明的职业发展环境，争当道路救援行业领先的雇主品牌，为行业注入源源不断的活力。我们重视员工的健康与安全，持续提升公司的健康与安全管理体系，多措并举保障员工的健康与安全。同时，我们关心员工的生活，提

供多种形式的员工活动和丰富的员工福利，与员工携手共同创造美好生活。

治理强化，坚定企业持正而治

吉诺救援积极响应并严格遵守国家及行业的各项政策和法规，将其纳入公司的治理框架，确保企业在战略决策和日常运营中充分考虑环境保护、社会责任和经济效益。我们紧跟国内外监管动向，加强对环境、社会和治理风险的识别和管理，制定了企业的《可持续发展政策》及一系列的公司治理制度和体系，充分确保公司运营合规，恪守商业道德规范，实现企业的稳健发展。在数字化的时代，公司在遵守国家法律法规要求的基础上，建立了完善的信息安全管理制度和管理体系，对全体员工进行相关意识和技能培训，并不断推进数据安全和客户隐私保护工作。

展望未来，贡献吉诺磅礴力量

展望未来，吉诺救援将继续推进可持续发展，不断提升在环境、社会、治理方面的表现水平，在守护车主出行每一公里的同时，提供更安全、更低碳、更智慧的出行服务体验。我们以可持续发展理念为引导，以社会道路安全和人民健康为己任，以引领中国道路救援行业可持续转型为长远目标，为构筑美好未来贡献坚定磅礴的吉诺力量！

吉诺救援总裁，可持续发展委员会主席

邓庆龙



公司概况

关于吉诺救援

福建吉诺车辆服务股份有限公司（以下简称“吉诺救援”）总部坐落在美丽的榕城——中国福建省福州市。吉诺救援是一家科技赋能型的规模化车联网服务企业，也是全国优秀的汽车道路救援服务O2O平台。作为中国汽车道路救援行业领先企业，我们致力于为客户提供全方位、全领域、高价值的服务体验，实现汽车生活全能管家的企业愿景。

环境保护

践行绿色低碳发展

多方共赢

共筑社会道路安全

员工关爱

秉持以人为本理念

治理强化

坚定企业持正而治

吉诺救援作为中国第一家实现智能化、自动化调度的道路救援企业，打造了“大平台+大实体”的网络覆盖模式，目前已实现全国区县级救援网络全覆盖。吉诺救援深耕救援行业19年，凭借强大的救援服务能力和全方位覆盖的服务网络，与近400家主机厂、主流保险、金融、平台等客户达成战略合作，年处理案件超900万台次。



“大平台”

吉诺救援打造SAA超级救援网络平台，平台接入服务商数量超过5,000家、救援车辆超过20,000台。吉诺救援在全国拥有五大客服呼叫中心，分布在福州、北京、深圳、成都、合肥，合计623位客服。吉诺救援具备强大的联机灾备保障，为客户提供365天*24小时的多渠道贴心服务。



“大实体”

吉诺救援自营车队车辆约2,000台，是全国最大道路救援实体车队。吉诺救援车队覆盖福建、北京、上海、广东、深圳、江西、安徽、浙江、海南、四川、重庆、江苏、湖北、河北、山东、广西、天津等19个省、自治区及直辖市，形成京津冀鲁一体化、江浙沪一体化、珠三角一体化、成渝一体化的实体机构战略布局。实体车队独有优势在于突遇大灾时，可实现“2小时跨市，6小时跨省”支援，为各个受灾地区提供充足的救援力量。



关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治

 全方位车生活服务

吉诺救援致力于打造全方位的车生活服务，实现“汽车生活全能管家”企业愿景。自主开发的救援系统以人工智能和物联网大数据为基础、实现高度集成化、智能化、可视化的系统整合，为合作伙伴提供标准化、精细化、定制化的全方位解决方案。

我们为车主提供拖车、应急搭电、更换备胎/轮胎充气、困境救援等基础的道路救援服务。除此之外，我们还可以为客户提供全方位的车生活服务，如B-CALL、E-CALL、官方客服、后续利益、车辆运输、取送车服务、新车交付、移动充电等，真正践行SAA不止于救援的服务理念！

同时，吉诺救援在救援业务的全面性和专业性上展现卓越的能力，特别是在适应多种车型（包括传统燃油车和新能源车辆）、多种救援场景下的服务需求，我们对子机构及服务商在救援设备上完善和创新，如增设专用地库车、厢式车、四轮辅助、车衣、车牌罩、多类型拖车等。

 深耕新能源汽车后端服务

吉诺救援通过深耕传统燃油车与新能源车辆的救援体系建设，积累了丰富的道路救援经验，提供多种管家式定制化服务，为客户及时、优质地解决里程焦虑、车辆故障等问题，满足不同客户的个性化需求。

吉诺救援作为新能源汽车救援的领军企业，为中国市场上约90%的主流新能源汽车品牌提供后端服务，具备丰富的新能源汽车道路救援服务经验，在售后端的道路救援领域方面发挥重要作用，推动新能源行业健康持续发展。



吉诺救援发展历程

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治



吉诺救援企业文化

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治



企业使命

守护出行每一公里

企业愿景

汽车生活全能管家

企业价值观

共享 利他 感恩

企业精神

以人为本、知识创新、团队合作、诚信热情、追求卓越

- **以人为本**：以人性化管理为本质
- **知识创新**：将新知识转化为工作的动能
- **团队合作**：相互扶持、相互合作、百人一步胜过一人百步
- **诚信热情**：从心开始，诚实对待、信誉保证、热心服务
- **追求卓越**：永无止境，持续努力、创新、改进，以实现更高的标准、更大的成就

企业荣誉

关于吉诺救援

吉诺救援深耕救援行业多年，凭借强大的救援服务能力和全方位覆盖的服务网络，成为首批五星救援平台认证企业，连续5年获中国汽车流通协会汽车救援领域经营数据成果第一。

环境保护

践行绿色低碳发展

多方共赢

共筑社会道路安全

员工关爱

秉持以人为本理念

治理强化

坚定企业持正而治



2023汽车救援服务领域
企业标准“领跑者”



2023年五星救援资质认证



2023年中国汽车流通行业
用户满意度优秀会员



获玛莎拉蒂
“2023年度最佳客户体验供应商”



获小鹏汽车
“2023年度优秀供应商”



获梅赛德斯-奔驰
“2023年度最佳团队管理奖”



获东风风神
“2023年度优秀生态服务合作伙伴”



获哪吒汽车
“2023年度优秀生态服务合作伙伴”

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治



获亚太财险

“2023年最佳增值服务商”



获零跑汽车

“2022年质量磐石奖”



获赛力斯

“2022年上半年度优秀服务商”



获长安福特

“2022年优秀合作伙伴奖”

吉诺救援拥有完备的资质，取得了AAA质量服务信誉证书、AAA诚信经营示范单位认证、AAA重合同守信用证书、AAA资信等级证书、ISO 9001质量管理体系认证、ISO 45001职业健康安全管理体系认证、ISO 14001环境管理体系认证、ISO 27001信息安全管理体系认证、互联网服务乙级地图测绘资质、信息系统安全等级保护三级认证、邓白氏注册认证企业等多项认证证书。



可持续发展战略

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治

利益相关方沟通

吉诺救援通过多样的沟通和参与机制，与不同利益相关方群体保持密切对话，充分回应内外部利益相关方的期望和要求，积极采纳建设性意见，持续完善企业经营管理。

利益相关方ESG关注点及沟通渠道

| 利益相关方 | 主要ESG关注点 | 沟通渠道 | 利益相关方 | 主要ESG关注点 | 沟通渠道 |
|----------------|---|---|----------------|--|--|
| 内部利益相关方 | | | 外部利益相关方 | | |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 劳工管理 人力资源发展 多元、平等和包容 员工薪酬与福利 | <ul style="list-style-type: none"> 各类会议 员工满意度调查 文体健康活动 培训 申诉与举报机制 日常沟通 | 社区/社群 | <ul style="list-style-type: none"> 社会公益 道路安全 道路秩序畅通 抢险救灾 | <ul style="list-style-type: none"> 社区公益服务 道路安全教育活动 社交媒体互动 |
| | 股东 | <ul style="list-style-type: none"> 公司治理 劳工管理 多元、平等和包容 可持续供应链 信息披露 数据安全与隐私保护 应对气候变化 保障股东权益 | | <ul style="list-style-type: none"> 定期报告与公告 路演与反馈 调研 会议 日常沟通 | 客户 |
| | | | 供应商 | <ul style="list-style-type: none"> 可持续供应链 安全救援 商业道德 | |

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治

重要性评估

吉诺救援的重要性评估综合考虑利益相关方问卷调查结果、ESG评级机构及标准框架针对行业关注的议题、同行及各大主机厂关注的重要议题。基于重要性评估，我们将结果融入公司风险管理流程，确定可持续发展工作的优先顺序，明确未来重点方向，以践行可持续发展的长期承诺，为各利益相关方创造可持续价值。

重要性评估流程

潜在关键议题识别

参考评级机构(S&P、MSCI)、ESG报告标准框架(GRI、SASB)、道路运输业和道路救援行业同行及主机厂客户公司关注的行业相关ESG议题，筛选得出吉诺救援的潜在关键议题清单

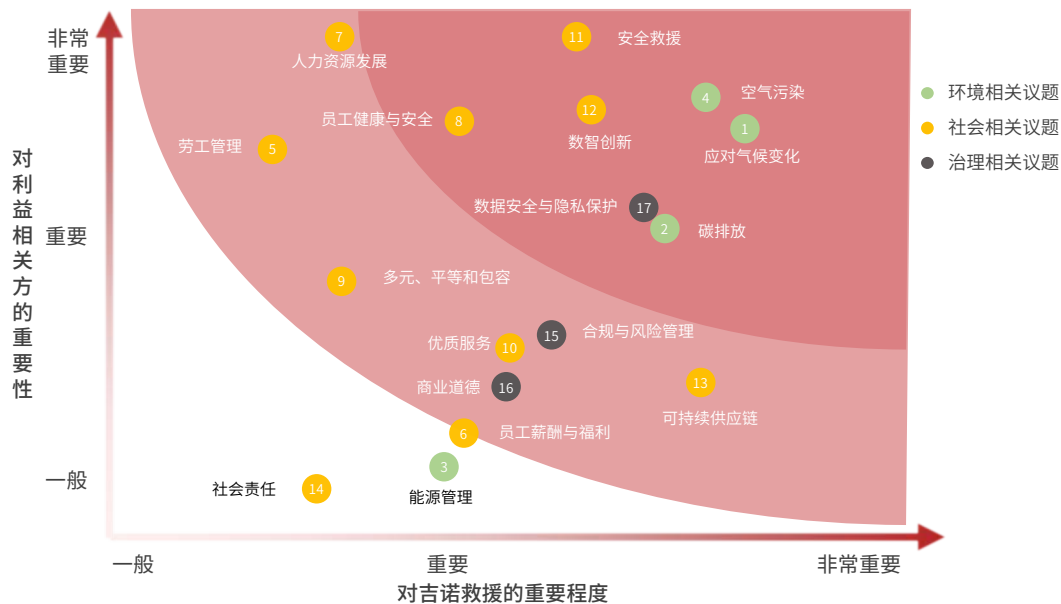
利益相关方问卷调研

通过问卷形式对股东、员工、消费者、供应商和社区相关方进行调研，利益相关方根据筛选出的潜在关键议题对吉诺救援可持续发展的重要程度进行打分，吉诺救援筛选有效问卷

重要性评估

根据问卷调研结果，从“对利益相关方的重要程度”和“对吉诺救援的重要程度”两个维度进行重要性排序得到重要性议题矩阵

吉诺救援2023年重要性议题矩阵



吉诺救援2023年关键重要议题及其他重要议题

| 方面 | 关键重要议题 | 其他重要议题 |
|----|-----------|----------|
| 环境 | 空气污染 | |
| | 应对气候变化 | 能源管理 |
| | 碳排放 | |
| 社会 | 安全救援 | 优质服务 |
| | 数智创新 | 可持续供应链 |
| | 员工健康与安全 | 社会责任 |
| | 人力资源发展 | 多元、平等和包容 |
| | 劳工管理 | 员工薪酬与福利 |
| 治理 | 数据安全与隐私保护 | 合规与风险管理 |
| | | 商业道德 |

关于吉诺救援

环境保护
践行绿色低碳发展

多方共赢
共筑社会道路安全

员工关爱
秉持以人为本理念

治理强化
坚定企业持正而治

可持续发展战略框架

作为中国汽车道路救援行业领先企业，我们勇于承担可持续发展相关责任，制定了《可持续发展政策》，将环境保护、社会责任和合规治理等可持续发展理念融入运营管理中。在确保为客户提供安全可靠的道路救援服务的基础上，我们持续推动道路安全救援、减轻空气污染、降低碳排放，不断探索经济、社会和环境共同进步的新途径，努力为人类和地球带来积极的影响。

我们将吉诺救援的使命、愿景以及价值观作为公司可持续发展战略的战略指引，围绕“环境保护、多方共赢、员工关爱、治理强化”四大战略支柱，积极构建可持续救援服务，致力于与价值链上的所有利益相关方紧密合作，共同打造一个有社会责任感的道路救援生态体系。

吉诺救援可持续发展战略框架



可持续发展管理

关于吉诺救援

环境保护

践行绿色低碳发展

多方共赢

共筑社会道路安全

员工关爱

秉持以人为本理念

治理强化

坚定企业持正而治

吉诺救援将可持续发展理念融入企业运营管理，建立科学健全的管理机制，不断检视自身可持续发展表现，持续夯实公司可持续发展各环节管理，通过开展利益相关方沟通、深化可持续发展政策研究、开展议题管理、规划发展目标及提出改进建议等方式，将可持续发展理念与自身业务深度融合。

我们自上而下建立了从董事会到运营团队的可持续发展管理架构：

- 公司可持续发展管理相关事项纳入董事会职责，将董事会作为可持续发展治理的最高决策层；
- 我们成立了可持续发展委员会作为可持续发展战略的管理监督层，由公司总裁担任委员会主席；
- 可持续发展工作组作为公司可持续发展管理架构的落地执行层，由各相关部门的负责人团队组成，各重要议题和战略举措由相对应的牵头部门负责总体推进。



吉诺救援可持续发展管理架构



01

环境保护 践行绿色低碳发展

吉诺救援将构建环境友好型、能源低碳型、资源节约型企业注入自身运营目标，在保障安全、高效救援的同时，也积极承担起环境保护的责任，打造绿色低碳的道路救援服务。我们通过制定相关制度、采取多种措施来降低公司燃油救援车辆尾气排放造成的空气污染，减少日常能源与资源消耗，全面促进无纸化绿色运营，推动车队运营以及办公场所的节能减排，最大程度降低公司业务运营对环境的负面影响。我们以对环境负责任的方式开展业务，为社会不断创造共同价值，共同推动可持续的生态体系，保护我们赖以生存的地球。



02

多方共赢 共筑社会道路安全

严守救援服务的安全与质量，共建安全通畅的道路环境，是吉诺救援成立十九年来的坚持。吉诺救援始终以安全救援为根本，追求服务品质精益求精，采取多举措持续提升客户服务体验，为客户提供更安全、更便捷、更优质的服务。我们大力投资科技创新，引领行业迈向数智化安全救援。在高质量发展的路上，我们始终贯彻吉诺“共享 利他 感恩”的价值观，携手服务商伙伴共谋可持续发展，积极回馈社会，与社会共享共赢，促进城市的安全建设，提升社会福祉。



03

员工关爱 秉持以人为本理念

作为一家心怀感恩的企业，我们始终秉持着“以人为本”的理念，坚信吉诺救援的长远发展离不开公司全体员工的辛勤付出，因此我们一直坚持与每一位员工携手共同成长。我们为员工提供多样的培训课程，注重救援行业的人才培育，推动行业高质量发展，为救援行业持续注入人才活力。我们致力于打造透明的职场晋升通道以及多元、平等和包容的职场环境。同时，我们高度重视员工的健康与安全，关心员工生活，提供多种形式的员工活动和丰富的员工福利，与员工携手构建和谐健康的企业文化。



04

治理强化 坚定企业持正而治

吉诺救援将依法合规作为企业可持续发展的基石，严格遵守国家及行业相关法律法规，恪守商业道德及诚信标准，重视数据安全与隐私保护，采取多种措施确保公司经营发展满足合规要求，实现企业的稳健发展。我们加强商业道德、法律风险合规的管理力度，开展商业道德风险识别、评估及改进工作，持续完善企业风险管理，筑牢安全稳健根基，坚守廉洁合规底线。

