



2023年可持续发展报告

smart 品牌全球公司



2024年11月

smart.info@smart.com



目录

序篇

smart 文化与价值观	03
CEO 致辞	07
关于本报告	09
可持续发展亮点	11

诚信与透明

公司治理	27
合规经营	32
商业道德	39
未来展望	44

气候与低碳

应对气候变化	77
低碳研发与运营	80
低碳价值链	85
未来展望	88

员工与社会

多元共融文化	105
人才发展	116
员工健康安全	124
负责任供应链	128
企业社会责任	131
未来展望	134

可持续发展战略

全球挑战与我们的责任	15
我们的可持续发展战略	16
支持联合国可持续发展目标	18
可持续发展管治架构	19
利益相关方沟通	20
实质性议题分析	22

产品与隐私

科技创新	47
质量管理	51
用户至上	58
数据合规	64
未来展望	74

循环与资源

可持续材料	91
电池回溯与回收	94
环境管理	95
未来展望	102

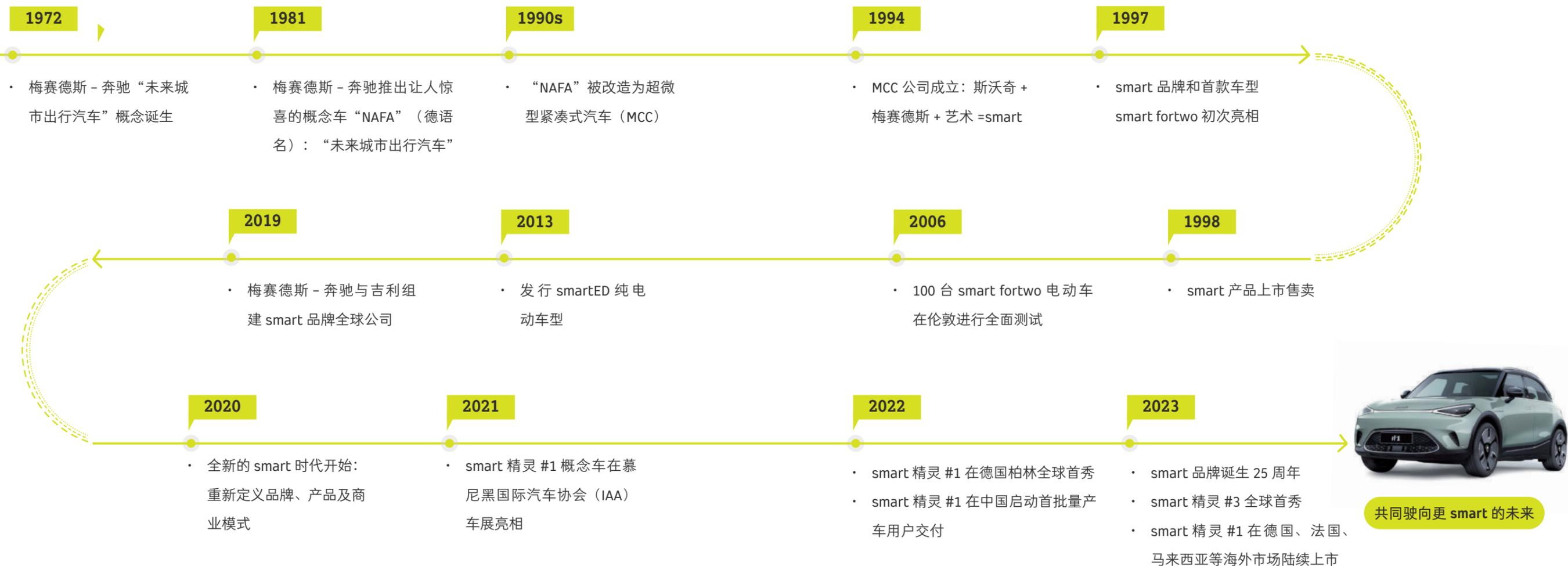
附录

GRI 指标索引	135
意见反馈	139

smart 文化与价值观

smart25 周年——smart 品牌演变

2023 年是 smart 品牌诞生 25 周年，自 90 年代品牌诞生以来，smart 始终肩负着“探索未来都市交通最佳解决方案”的愿景。2019 年，smart 品牌全球公司成立，以“中欧双核，全球布局”为前瞻发展战略，致力于将 smart 塑造为全球领先的新奢智能纯电汽车品牌。



共同驶向更 smart 的未来

smart 品牌特点

秉持 smart 独特的核心价值，公司将在其引领下直面挑战，开拓未来的新机遇，探索品牌发展的新旅程。



格调新奢：

我们通过标志性的美学、卓越的品质以及意想不到的惊喜来创造引发情感共鸣的高级体验，从而展现品牌的新奢格调。



温暖科技：

我们的技术不仅是最先进的，而且是负责任和感性的。由此带来的电动车体验不仅高效、安全、可持续，更鼓舞人心、令人愉悦。



灵感共创：

smart 诞生于一次标志性的合作，合作共创是我们的 DNA。我们致力于连结更多个体和品牌，在整个 smart 生态体系及更大范围内创造更多鼓舞人心的体验、传播积极乐观的能量。



CEO 致辞



2023 年是 smart 品牌成立 25 周年，很高兴我们与全球各地的密友粉丝们共同见证 smart 品牌又一里程碑时刻。在过去一年，smart 持续推进可持续发展，倡导拥抱思想、文化和信仰的多样性，用创新践行灵感，解锁更多奇思妙想。我们提供兼顾设计性与实用性的纯电产品，赋能用户便捷、富有科技感的驾驶体验，于每一个我们开展业务的市场积极履行社会责任。在复杂多变的市场环境中，smart 始终坚守对可持续发展的承诺，并将其融入公司的战略、创新与运营之中，并取得了积极显著的进展。



全生命周期视角推动减碳进程

作为业内首家全面转型为纯电的汽车品牌，气候变化对各利益相关方的影响及共同行动的紧迫性，smart 感同身受。从设计至制造，从物流至服务，smart 在全价值链实践可持续发展。2023 年，smart 以汽车全生命周期视角，完整核算 smart 精灵 #1 的产品碳足迹并获得第三方专业机构颁发的 ISO 14067 产品碳足迹认证证书。同时，smart 将可持续发展的考量贯穿于产品设计中，在产品和包装中增加可持续材料的使用。我们聚焦钢与铝两项原材料的可持续性，对相关供应商在循环钢及回收铝使用比例方面提出更高要求。截至报告期末，smart 全部已售量产车型的材料可回收利用率均达到 95% 以上。我们还对 smart 车型制造工厂进行评估，通过采用可再生能源、节能照明、能源智慧管理等措施减少碳足迹。未来，我们将持续凭借创新提高产品与运营的可持续性，力争于 2045 年前提供碳中和纯电车型。

用户体验，探索未来都市交通最佳解决方案

2023 年，smart 精灵 #1 和精灵 #3 两款纯电车型已在中国与欧洲市场正式交付，并且正积极拓展至东南亚、中东等潜力巨大的市场。正如我们之前的承诺，从 2022 年到 2025 年，smart 将每年推出一款新车型，以满足不断增长的市场需求。

我们始终用户体验为本，提升智能驾驶与安心补能体验。smart Pilot Assist 2.0 搭载的 NSP 智能领航辅助系统已覆盖全国 120 个城市。我们聚焦用户补能需求，持续在服务域升级加码。2023 年，smart 布局自营充电站，已建成并投入运营杭州奥体万科中心目充站、河北崇礼翠云山皇冠假日酒店目充站、重庆阳光世纪购物中心快充站、上海金国创客空间超快充站（支持 800V 超快充）等充电站；smart 公共充电地图已接入头部主流充电运营商，共有超 3.6 万充电运营场站，覆盖全国超 330 个城市，接入超 43 万个充电终端。2024 年，smart 将在品牌域、产品域、科技域、服务域、企业域等方面更进一步，持续提升运营质效，开创“全域跃迁”发展新格局。

促进多元包容，构建社会影响力

smart 持续创造社会价值，携手各利益相关方打造可持续发展的共同未来。诚信与包容的企业文化不仅能够鼓励创新，更能够对 smart 所在的社区产生积极影响。我们致力实现工作场所的性别平等，开展员工满意度调研，聆听员工在企业发展与工作氛围方面的建议。截至 2023 年末，中国员工少数民族人数达 57 人，较上一报告期上升 21.3%。

负责任供应链是 smart 始终坚持的原则，我们多策并举，竭力确保供应链持续遵循高标准要求，维护商业合作的道德与可持续性框架。smart 积极响应 Drive Sustainability（驱动可持续）倡议，参与全球汽车行业的可持续价值链管理行业标准和原则制定。2023 年，公司基于 Drive Sustainability 自我评估问卷（SAQ），对 298 家供应商开展 ESG 评估；对于评价分数较低的供应商，我们已提供提升建议，督促其流程与绩效改善。

smart 与用户、NGO 等利益相关方共赴可持续未来。2023 年，我们以提升环境福祉与青年创意为核心，开展丰富的社区活动，通过社交媒体、可持续发展报告、用户线上结合线下交流等方式，与 smart 用户及社会公众分享 smart 的可持续故事，焕发创意与热爱。

展望未来，smart 将继续努力保持韧性发展，以可持续发展为核心理念，打造更崭新与智能的未来。

CEO
佟湘北

关于本报告

概览

2023 年可持续发展报告（简称“本报告”）由 smart Mobility Pte. Ltd.（简称“公司”、“smart”、“我们”）发布，旨在确保所有利益相关方能够更直观、全面地了解公司过去一年在可持续发展方面的表现与成绩。

编制依据

本报告的编写参照了由全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准（GRI）》框架，亦参考与回应了联合国可持续发展目标（SDGs）所关注的议题，结合公司现阶段发展与可持续发展实际情况进行编写。

报告时间范围

本报告覆盖的周期为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日（简称“报告期”、“2023 年”），部分内容追溯以往年份或涉及 2024 年。

报告范围及边界

本报告覆盖 smart Mobility Pte. Ltd. 连同其附属公司。当具体数据范围与报告范围不一致时，我们会在正文中加以注明。

资料来源及可靠性保证

本报告披露的信息和数据来源于公司统计报告和正式文件，公司承诺本报告不存在任何虚假信息或误导性陈述，并对内容的真实性、准确性和完整性负责。除非特别说明，本报告中的财务相关数据以人民币为单位。

获取及回应本报告

您的反馈对我们持续提升可持续发展表现非常重要。如有任何意见或建议，请电邮至 smart.info@smart.com。



可持续发展亮点

诚信与透明



3,264 小时

遵守并制定严格遵循 ISO 37301:2022《合规管理体系》的合规政策与流程。开展年度中国及海外审计工作,审核业务开展的合规性。2023 年,公司参与法务合规培训的员工总数为 2,364 人次,累计培训总时数达 3,264 小时。

“三道防线”建设

优化风险管理“三道防线”建设,细化各级、各部门职责,保障公司合规运营。smart 欧洲启动 Onetrust 系统搭建,实施数字化风险登记。

1,327 项

截至 2023 年末,累计获得商标总数 1,327 项、发明 13 项,实用新型专利 130 项,外观设计专利 436 项。

循环与资源

95% 以上

量产车型的平均可回收利用材料使用量已超越上一报告期,且已售量产车型的材料可回收利用率均达 95% 以上。



“五星健康车”认证

smart 精灵 #3 BRABUS 性能版获“五星健康车”认证。

ISO 14001《环境管理体系》认证

致力于降低自身运营及车型制造工厂对环境的影响,smart 车型制造工厂亦已获得 ISO 14001《环境管理体系》认证,并积极开展资源利用优化项目,以节约资源消耗与排放。

产品与隐私

全球首秀

2023 年,全新 smart 精灵 #3 正式全球首秀。作为品牌全面焕新后的第二款车型,“激能都市密友”全新 smart 精灵 #3 获梅赛德斯-奔驰全球设计团队倾力加持,传承“感性·敏锐”设计哲学,采用了更大胆、更动感、更激能的“新奢运动美学”。



超 **43** 万个充电终端

超 **3.6** 万座公共充电运营场站

超 **2.8** 万根家用充电桩

截至 2023 年末,smart 在中国已接入公共充电运营场站超 3.6 万座,覆盖全国超 330 个城市,接入超 43 万个充电终端;已累积为车主安装超 2.8 万根家用充电桩。

中欧五星安全认证

smart 精灵 #1 和 #3 按照中欧双五星标准设计,smart 精灵 #1 以同级领先水准获得中欧双五星安全认证。smart 精灵 #3 荣获欧洲五星安全认证。

UN R156-VTA E1 认证

smart 精灵 #1 与 smart 精灵 #3 均已获得欧盟 R155 及 R156 认证,同时是国内首张由德国道路交通总署签发的 UN R156-VTA E1 认证。

欧洲建立 Privacy Center

smart 欧洲建立 Privacy Center,负责确保 smart 在欧洲地区开展业务遵守隐私保护相关要求,以及追踪各市场最新隐私保护相关法律,如德国电信和电信媒体数据保护和隐私法(TTDSG)、英国、瑞士等市场数据及隐私保护规定更新。

安全管理能力认证

通过数据安全能力认证(DSMC),携手中国汽车工业协会编制《汽车企业数据安全管理体系要求》。

气候与低碳



整车碳足迹证书

smart 按照欧盟产品环境足迹类别规则 (PEFCR) 和 ISO 14067《温室气体产品碳足迹》方法对全新 smart 精灵 #1 动力电池进行了全生命周期碳足迹计算,并荣获基于 ISO 14067《温室气体—产品碳足迹—量化的要求和指南》标准的整车碳足迹证书。

smart 精灵 #3 Pro+ 版获得欧洲新车环保及能效评价机构 Green NCAP 最高五星评级,以综合评分 95% 的出色表现,成为新能源车领域环境友好、节能减碳的典范。



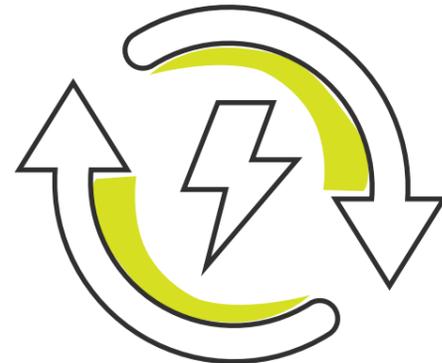
可再生能源

公司积极提倡使用可再生能源。2023 年,smart 位于德国及意大利的办公室均使用 100% 源自可再生能源的电力。



3 年

smart 已连续 3 年通过节能举措及购买绿色电力凭证的方式,尽力缓解公司运营环节中由不可再生能源产生的电力消耗。



员工与社会



超过 **40** 个不同的国家和地区

拥抱多元共融文化,截至 2023 年末,smart 员工共来自超过 40 个不同国家和地区,同时拥有 57 名少数民族员工。

3,120 人次

smart 车型制造工厂借助环境、健康、安全 (EHS) 信息化平台,明确了职业健康安全的风 险识别、风险评价和风险控制流程。截至 2023 年末,制造工厂职业健康安全培训受训人次达 3,120 人次,受训总时长达 74,880 小时,每人次平均受训时长达 24 小时。

74,880
小时培训

每人次平均培训
24 小时

碳足迹相关培训

制定并执行《供应商行为准则》,向供应商明确 smart 的可持续发展原则与最低要求,为供应商提供碳足迹相关培训。



298 家中国与欧洲重点供应商

以 Drive Sustainability 自我评估问卷 (SAQ) 面向 298 家中国与欧洲重点供应商开展可持续性评估,对其中 2 家供应商开展可持续发展现场审核,并提出提升意见。

可持续公益模式

聚焦气候变化行动、社区贡献、产品创新与行业发展领域,积极探索可持续公益模式。

我们的可持续发展战略

全球挑战与我们的责任

2023 年 9 月 8 日，联合国气候变化框架公约（UNFCCC）发布了全球盘点综合报告，对 2015 年《巴黎协定》通过以来全球气候行动进行了全面回顾。全球气候行动的“成绩单”似乎未达到预期，全球公民必须正视当下并不乐观的气候变化应对现状：碳排放量仍在攀升，发达国家的气候资金承诺尚未落实，气候适应的支持严重滞后。smart 充分意识到全球气候行动对自身的意义与挑战，不断调整业务发展走向，关注长期可持续发展。凭借创新能力，smart 不断开发尖端科技技术并应用于产品，为汽车工业行业智能化发展贡献力量；依托能源技术，smart 推出纯电车型支持全球从化石能源到可再生能源转型的第三次能源革命；开展低碳转型，smart 不断助力中国实现“2030 年碳达峰、2060 年碳中和”的目标，同时支持欧盟“2050 年温室气体达到净零排放，并实现经济增长与资源消耗脱钩”的宏伟蓝图。



我们的可持续发展战略

自品牌创立伊始，smart 一直倡导并奉行负责任的发展理念。smart 的可持续发展愿景和目标已融入 smart 文化，并体现在公司运营之中。我们矢志不渝，兼顾环境、社会和公司治理（ESG）各个方面的影响，尤其在实现财务增长的同时，平衡对社会、环境以及区域经济的影响。这有效体现了我们肩负的 ESG 管理责任，以及品牌所秉承的愿景。

我们于 2022 年初制定并公布了“可持续发展战略”，涵盖五大战略支柱：

smart 可持续发展五大战略支柱

诚信与透明

我们秉持诚信合规的经营理念，致力于健全公开透明的企业管治体系。

产品与隐私

我们设计研发新奢纯电动车型，倡导可持续城市出行，同时竭力提升用户行车安全与隐私保护等级。

气候与低碳

我们以脱碳化为己任。生产碳中和汽车并提供低碳解决方案是我们的使命。

循环与资源

我们将“全生命周期思维”融入业务中，同时致力于循环经济及负责任采购。

员工与社会

我们赋能个体以造福社会，并与合作伙伴紧密协作，共同践行可持续发展。



支持联合国可持续发展目标

2015 年 9 月，联合国通过了以 17 个可持续发展目标为核心的 2030 年可持续发展议程，为人类和地球现在及未来的和平与繁荣提供了共同蓝图。smart 支持联合国可持续发展目标，并努力将其中相关目标纳入自身的可持续发展战略与路线图中，引领共公司为实现可持续发展目标做出贡献。



可持续发展管治架构

smart 高度重视可持续发展事宜管治工作，采取科学的方法，依托自身及优秀企业管理实践，并结合领先的管治标准结构构建从上至下立体的可持续发展管治架构。smart 可持续发展管治架构不断向下输送董事会可持续管理理念，同时发挥不同层级在 ESG 事宜中的管理职责。smart 内部可持续发展相关事项汇报流程由下至上，落实 ESG 举措，确保最高管理层日常监督与决策参与，有效提升综合治理水平，助力 smart 实现可持续发展战略与愿景。

EMC 负责可持续发展事宜统筹职责，组织搭建并实施可持续发展战略、协调领导各部门识别和评估重大环境及社会风险，制定可持续发展策略，并建立相应的管控与报告机制。EMC 同时兼任向董事会汇报重大 ESG 议题与进展的责任，持续评估审查公司环境、社会治理与绩效评估的有效性并提出战略性建议。

ESG 工作组是 smart 可持续发展管治架构的重要组织，由研发、法务与合规、总裁办及各部门专家组成，主要负责推进可持续发展工作实施，并协调管治架构中各层级间的沟通。运营层面重大可持续发展事宜由该工作组向 EMC 进行汇报，并结合 smart 自身情况指派运营层可持续发展团队成员。此外，ESG 工作组亦肩负可持续发展政策与监督体系建设，以及明确适配公司的可持续发展指标与评估方式。

运营层面部门代表由法务与合规、市场、销售与服务、全球信息技术、全球人力资源、全球质量中心、全球采购、全球制造中心等部门负责人组成，主要承担战略执行、汇报与反馈工作。工作内容包括追踪、监测环境及社会数据、数据源维护，并定期将 ESG 数据收集、审查和披露时遇到的困难及痛点向 ESG 工作组进行反馈，确保数据可收集性、准确性与敏感性筛查。员工是公司可持续发展工作落实的基石，部门代表应当深度参与可持续文化传递工作，志在鼓舞并动员每一位员工，持续扩张公司在可持续领域的影响力。

同时，公司会充分考虑合规要求、股东要求、业务发展、运行效率、利益相关方期望等因素，定期评估并持续优化可持续发展管治架构。



利益相关方沟通

利益相关方沟通是 smart 可持续发展进程中的重要一环。我们相信与利益相关方的紧密沟通能够令我们更了解利益相关方的具体期待与关注。我们定期举办各类利益相关方参与活动，了解各方对可持续发展议题的关注重点、期望及观感；同时主动将其建议整合至战略及实施计划中，以回应他们的诉求。公司希望与利益相关方携手实现合作共赢，共同推动业务的可持续发展。

通过分析利益相关方和 smart 在业务表现上互相影响的程度，我们已识别四类主要利益相关方。



主要利益相关方

关系与沟通途径¹

利益相关方最关注的可持续发展重要性议题



投资者

投资者是公司的股东。smart 有责任倾听他们的关切，确保双方能够步调一致，以建设具有韧性、强适应力的企业。

- ▶ 定期披露业务信息并召开相关会议

- ▶ 人权
- ▶ 专利与知识产权保护
- ▶ 公司治理
- ▶ 产品健康与安全
- ▶ 应对气候变化



用户

公司业务的成功与用户的满意度密切相关，因此我们认真倾听用户的关切，并回应其不断变化的需求。

- ▶ 第三方用户服务调查
- ▶ smart App 用户反馈
- ▶ 通过由经验丰富的一线人员在路演中与潜在客户进行互动来收集反馈

- ▶ 产品健康与安全
- ▶ 隐私保护
- ▶ 数据安全
- ▶ 用户服务与满意度
- ▶ 电池可溯性与回收



员工

员工是公司业务发展的核心。我们必须倾听他们的关切和需求以吸引和保留最优秀的人才。

- ▶ 年度员工参与度调查
- ▶ 跨部门的研讨会分享或培训，并在需要时开展小组专题会议
- ▶ 包括电子邮件和热线电话在内的举报渠道
- ▶ 员工沟通渠道

- ▶ 合规与诚信
- ▶ 产品和技术创新
- ▶ 劳工关系与管理
- ▶ 员工健康与安全
- ▶ 企业文化与价值观



供应商

作为汽车企业，smart 拥有众多汽车零部件和高科技服务的供应商。通过密切合作，smart 能够联合供应商参与可持续发展之旅，扩大可持续发展倡议的影响力。

- ▶ 定期的供应商审查和评估
- ▶ 为供应商和承包商举办研讨会和培训（特别是碳足迹管理、合规和员工职业健康与安全培训）

- ▶ 合规与诚信
- ▶ 风险及危机管理
- ▶ 产品健康与安全
- ▶ 数据安全
- ▶ 员工健康与安全

¹ 未包含所有沟通途径。

实质性议题分析

实质性议题不仅是 smart 非财务绩效的核心组成部分，亦是评估公司利益相关方沟通成效、长期价值与可持续发展能力的重要依据。2023 年，smart 开展自 2021 年后第二次的利益相关方可持续发展调研，主要包括以下三个主要步骤：

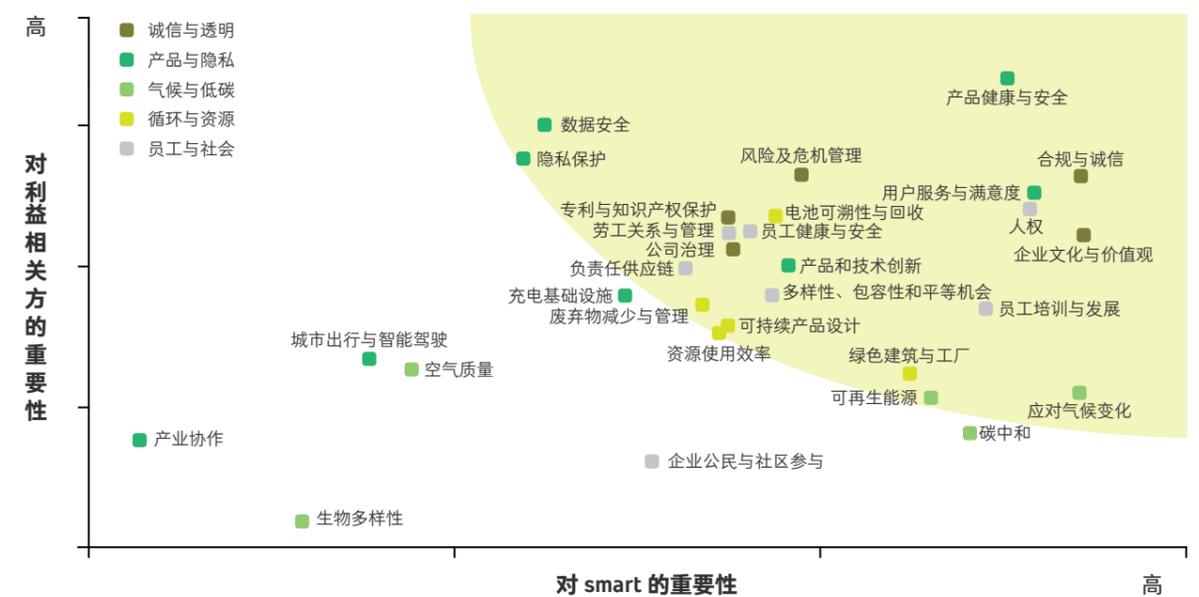
识别：

我们对照法律法规以及具有战略意义的国际协议、全球报告框架和通用标准，例如 GRI、SASB²、联合国可持续发展目标等，为 smart 重要性议题的识别和确认选定了基础的评估标准。同时，我们结合自身情况，开展同行基准调研，依据行业公认的重要性议题，进一步了解行业内的总体趋势、风险和机遇。公司基于可持续发展战略五大支柱（即诚信与透明、产品与隐私、气候与低碳、循环与资源及员工与社会），创建一份涵盖 30 个重要性议题的清单。

评估：

smart 深刻认识到，随着更多用户相信 smart 并购买和驾驶 smart 产品，企业运营中最具有战略意义的可持续发展议题以及利益相关方对重要性议题的优先级顺序亦随之变化。在审视与更新可持续发展战略的过程中，我们邀请包括用户、供应商、股东、非政府组织（NGO）、政府及监管机构、媒体及 smart 中国与欧洲区员工参与在线问卷调查。基于内外部利益相关方的反馈，根据对 smart 的重要性及对利益相关方的重要性为视角，30 项重要性议题已按照优先次序排列为实质性矩阵，如下图所示：

2023 年 smart 实质性矩阵



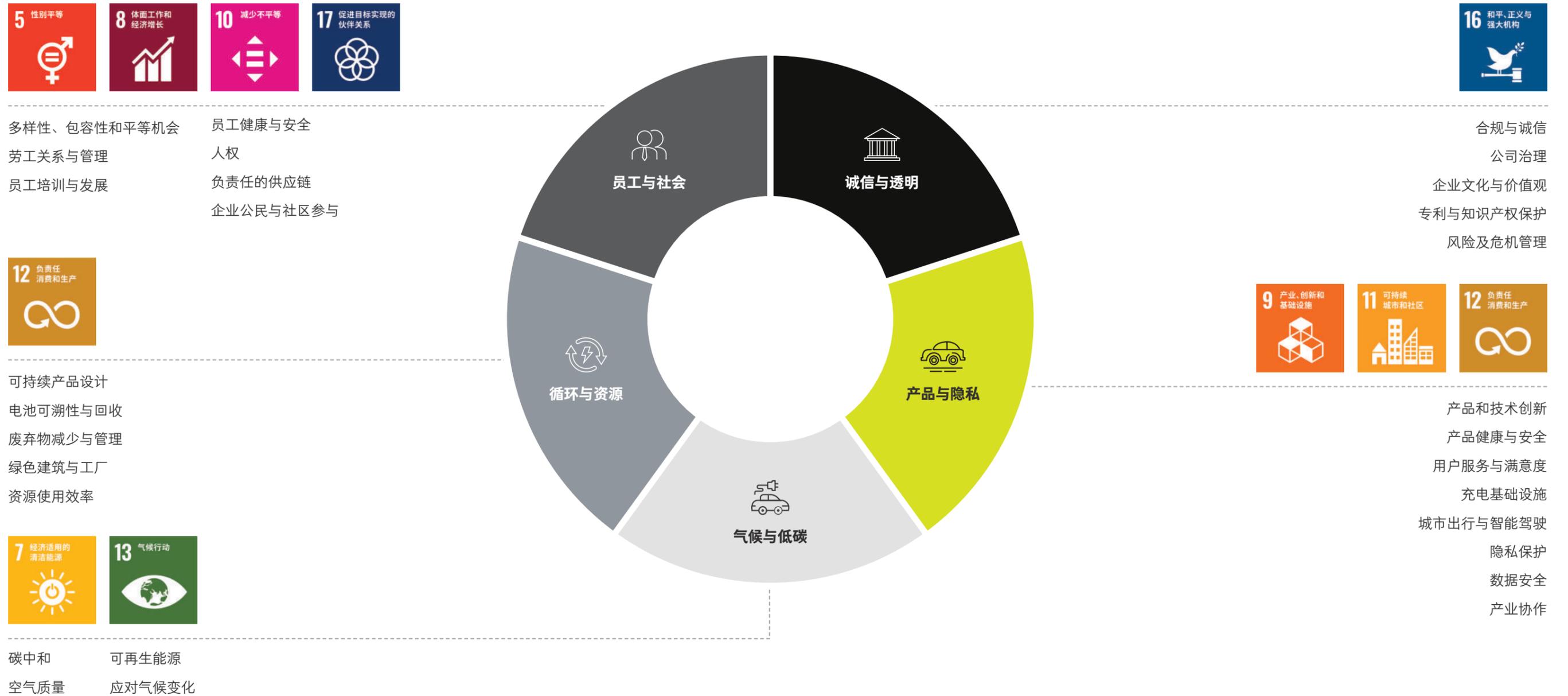
² 可持续发展会计准则委员会 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)，是一家位于美国的非营利组织，致力于制定一系列针对特定行业的 ESG (环境、社会 and 治理) 披露指标，促进投资者与企业交流对财务表现有实质性影响且有助于决策的相关信息。

优化:

smart 的可持续发展战略支柱聚焦与业务发展相关的重要可持续发展议题，助力实现“探索未来都市交通最佳解决方案”的企业愿景，同时支持联合国可持续发展目标。smart 2023 年可持续发展战略支柱及重要议题在本报告发布时已获 EMC 管理层审议并通过。

2023 年，公司结合行业研究与利益相关方调研结果，进一步审视可持续发展战略支柱及重要议题中。我们将原“雇主吸引力”议题具象为“员工培训与发展”，体现 smart 重视及投入更多资源于人才创新力与竞争力，促进技术进步与市场发展；在“循环及资源”支柱下新增纳入“资源使用效率”，表达公司致力于优化资源使用结构，通过在能源、水资源、物料等方面的节约及再生资源使用，深化绿色发展实践。

2023 年 smart 可持续发展战略支柱及重要议题



诚信与透明

完善、透明的公司治理体系是 smart 高质量、可持续发展的基石，是实现企业管理、提升企业竞争力的重要前提。smart 坚守诚信合规的经营理念，恪守商业道德，并致力于将合规影响力延伸至价值链。



01



公司治理

smart 严格遵循《中华人民共和国公司法》等法律法规及规则指引的要求，构建并不断完善严谨、科学、富有韧性的可持续发展治理体系，规范公司治理。

企业管治责任

公司持续关注最新监管要求，完善公司治理架构。smart 现由梅赛德斯 - 奔驰、吉利、天齐锂业及其他相关投资人共同持股。公司董事会作为公司的最高决策机构，负责按照公司《合资协议》与《章程》，对公司在经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项进行决策。公司每年召开至少 2 次董事会会议。smart 首席执行官 (CEO)、首席财务官 (CFO) 与总经理共同组成公司经营管理委员会 (EMC)。根据《章程》，EMC 每位成员任期三年，经董事会任命后可连任。

公司高度重视董事会与 EMC 多元化进程，在考虑并任命相关成员时充分考虑人员的专业技能、行业资历、个人品行、风险管理经验、独立性等维度。截至报告期末，董事会由 8 名董事组成，其中 1 名董事为女性。为促进公司董事会专门委员会更加科学、高效的运作，公司为 EMC 等管理层成员提供多元培训，为其提供在公司治理、风险管理、行业发展、ESG 及可持续发展等多领域的前言趋势资讯。

风险管理与内审

风险管理体系

smart 始终相信完善的风险管理体系是企业可持续发展的关键之一。公司建立并持续优化风险管理机制，强化内部风险控制与合规建设，加强内外审计监察力度，切实增强风险管控能力。

公司严格遵守国内外运营地相关法律法规，于报告期内发布并执行《合规风险评估管理制度》《smart Risk Management Policy (smart 风险管理政策)》等相关制度文件。2023 年，公司优化风险管理“三道防线”建设，细化各级、各部门职责，保障公司合规运营。smart 欧洲启动 OneTrust 系统搭建，实施数字化风险登记，同时各部门每季度完成风险评估与研讨会。公司根据已识别的关键风险建立风险控制矩阵，并开展有效性测试；每季度向股东方提交风险控制报告，通过运营委员会向公司高级管理人员汇报并同步风险识别与更新进展。

smart 风险管理“三道防线”架构

01 第一道防线

- ▶ 将风险管理制度和实践与部门日常工作相结合，从而为公司的风险文化做出贡献；
- ▶ 按照每半年一次的频率，识别固有风险，评估残余风险；
- ▶ 识别风险整改措施和控制方案；
- ▶ 监控风险整改措施和控制方案的有效性；
- ▶ 记录核心风险数据，包括整改措施，控制方案和按照第二道防线指定格式定义的风险信息。

02 第二道防线

- ▶ 对公司风险管理架构和工具进行评审与更新，包括公司的风险管理制度、风险分类表和风险管理系统；
- ▶ 规划公司级年度风险评估活动；
- ▶ 监督各部门风险识别和评价活动的完成情况；
- ▶ 将各部门风险汇总形成公司级风险概况；
- ▶ 至少每半年一次向管理层汇报公司风险概况，对于多次延期的问题进行升级处理；
- ▶ 采取措施，保证第一道防线的相关风险和整改措施、控制方案顺利实施。

03 第三道防线

- ▶ 至少每年审阅一次公司风险管理制度的准确性；
- ▶ 独立评估由公司管理层、外部利益相关方以及 / 或者监管要求确定的核心风险议题。



亮点案例：融入 ESG 因素于企业风险管理体系

稳健的 ESG 顶层规划是引领公司可持续发展的关键。smart 将 ESG 风险纳入治理架构与风险管理流程。2023 年，我们在《风险登记表》中完善 ESG 风险因素，引导并管理各市场、各部门考虑气候变化对于公司业务的影响，社会及文化因素对于公司的影响，以及公司运营过程中对环境、人权及公司治理的影响。

亮点案例：全球员工风险管理培训

公司每年为全球员工及管理層提供风险管理培训，强化对风险管理防范方面的专业知识与风控意识，全面提升公司风险管理水平。

2023 年，smart 积极组织各主要部门多次开展风险管理培训，并针对重点管理人员进行专项培训，共计参与达 203 人次。公司始终坚持贯宣风险管理办法与流程，深入分析公司海内外合规现状，通过线上学习、现场培训等方式，进一步提升各层级人员的风险识别能力，优化公司内部风险控制。



风险接受只适用于低、中风险，除非 CEO 和 CFO 批准

公司决定承担因风险造成的潜在损失

为避免风险的威胁，采取措施避免产生风险的活动过程

风险接受

风险规避

风险应对

风险转移

降低风险

通过合同或其他方式将风险转移给其他个人或单位的风险处理方法

公司在考虑成本和收益后，为减少风险发生的可能性和 / 或影响而采取的措施

全球风险管理培训课件示例

内部审计

公司遵守《中华人民共和国审计法》等法律法规，并于报告期内着手制定《内控手册》。我们通过全球内部审计开展内部监督、鉴证与审计工作，涵盖公司经营中的所有环节，并形成多级复核的审计报告机制。

亮点案例：内控手册专题培训

2023 年 9 月，为助力内控员工开展内控手册编制工作，内控部门组织并开展内控手册专题培训，涵盖风险控制矩阵、流程图等多项重要内容，同时基于行业标杆与最佳实践，讲解采购、研发与销售三大核心流程的风险点与控制措施。

公司积极开展差旅费与外包项目等专项审计，并完成股东专项审计，同时及时根据审计结果跟进提升措施。报告期内，公司共开展 5 项审计，涵盖采购、销售、财务等多项运营环节；提升完成率达 100%。



税务透明

smart 支持政府制定有助于企业创新及经济发展、社会公平的税务法规。公司严格遵守税基侵蚀与利润转移 (BEPS) 2.0 等经合组织 (OECD) 国际税收政策及各经营地所在地区的税务法律与法规。

smart 定期开展税务战略审阅，内容涵盖税务工作实践、税务运营效率、转让定价策略等方面。公司 CFO 每年审视、核准公司的税务政策与税务风险管理体系，致力于税务透明与可持续发展。此外，公司每两周进行一次税务实践与税务运营效率方面的沟通和审阅，并基于业务实际每季度进行转让定价策略审阅；每季度与股东税务团队就税务管理方法、税收政策等进行定期沟通。

数字化税务管理是公司提升税务管理水平的重要途径。2023 年，smart 全球 Tax All in One 系统进行了多项更新，提升税务数据自动化统计效率，增加数据分类与自动化操作功能，力求加速业务流转，保障对公司业务发展的稳定支持。

亮点案例：税务能力培训

smart 在世界各地经营并持续拓展业务，同时遵循各运营地地区的税务法律法规。税务风险管理已纳入公司企业风险管理系统中，同时我们聘请外部税务专家，面向财务与税务人才专项开展税务及财务能力提升培训。2023 年，公司共开展 19 场税务专项培训。



支柱二政策回顾以及最新进展

● 税务专项培训示例

合规经营

smart 坚持合规经营，在业务发展的过程中严格遵守运营地的法律法规，持续提升合规管理水准，维护营造合规文化及体系。

合规管理

smart 一直将企业合规管理作为运营底线，通过不断完善合规管理体系，实现稳健、长期、可持续发展。我们秉承“助力企业健康可持续发展”这一 smart 全球合规使命，在运营过程中始终严格遵循适用的国家或地区法律法规。

愿景

实现“诚信合规”



使命

助力企业健康可持续发展



价值观

在信任、公平和透明的基础上做正确的事



在公司重组之后，为保证全球范围内合规运营的稳健与高效，公司继续在董事会下设的以 CEO 为主席的合规委员会领导下实施并完善合规管理体系，为公司各利益相关方和公司资产提供了安全保障。在运营层面，由总部法务与合规部统一部署，通过“smart 法务与合规全球月度例会”管理全球合规业务。下一步，为了给公司全球战略提供全面、切实的安全保障，公司计划尽快建立起“smart 全球合规管理体系”，在公司总部设立 smart 全球总合规官，将全球合规业务包括合规管理体系和日常合规运营纳入总部统一管理。

合规委员会组织架构

董事会



管理职能

合规委员会³

由 CEO 担任主席

以及其他 EMC 成员、法务与合规部负责人、
技术合规部负责人、合规官组成



法务与合规部

运营职能

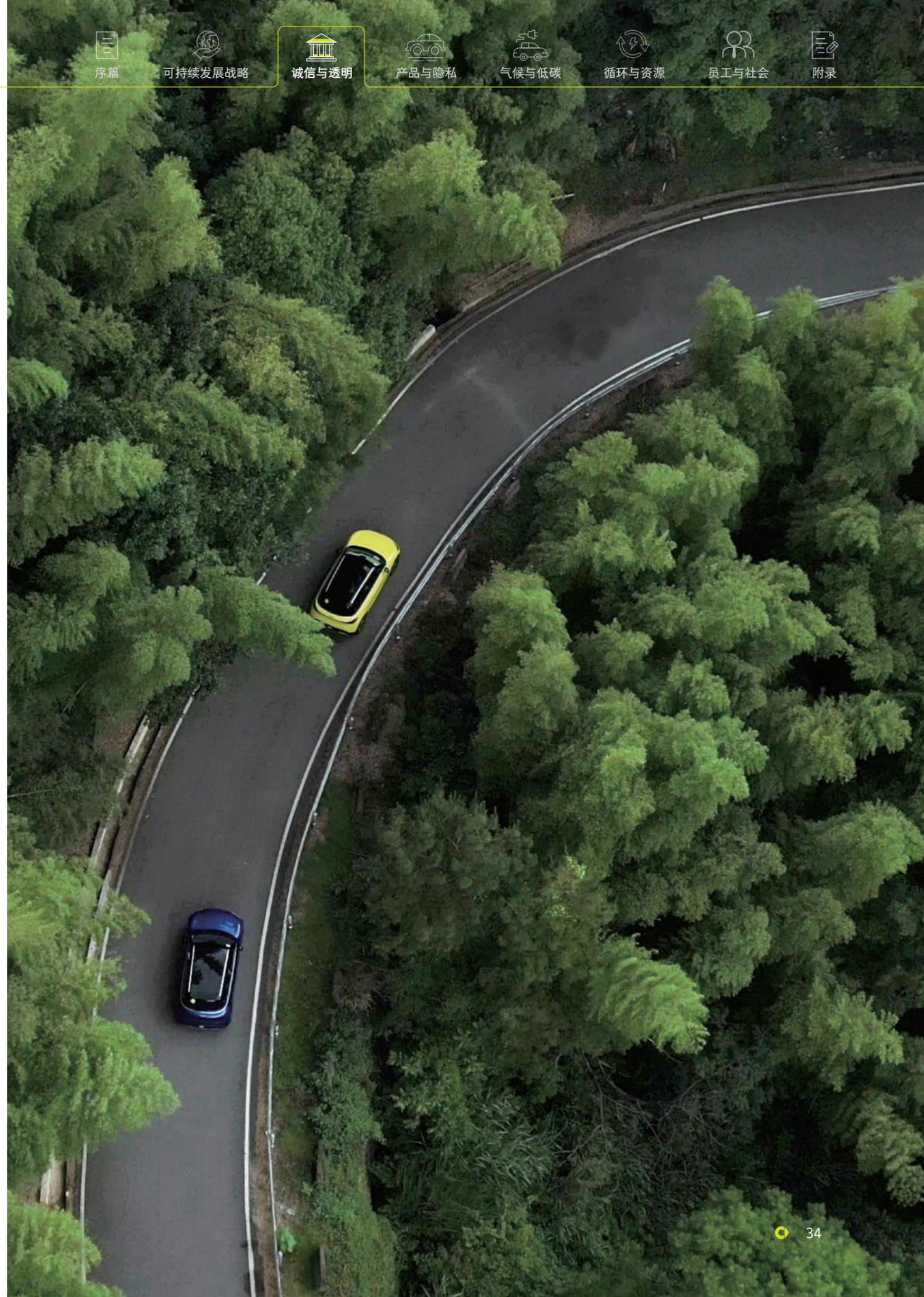
合规管理体系与内控、内审、ESG、职业健康
与安全、质量管理体系及治理职能体系相
融合，确保公司合规运营



● smart 品牌全球公司 CEO 佟湘北先生

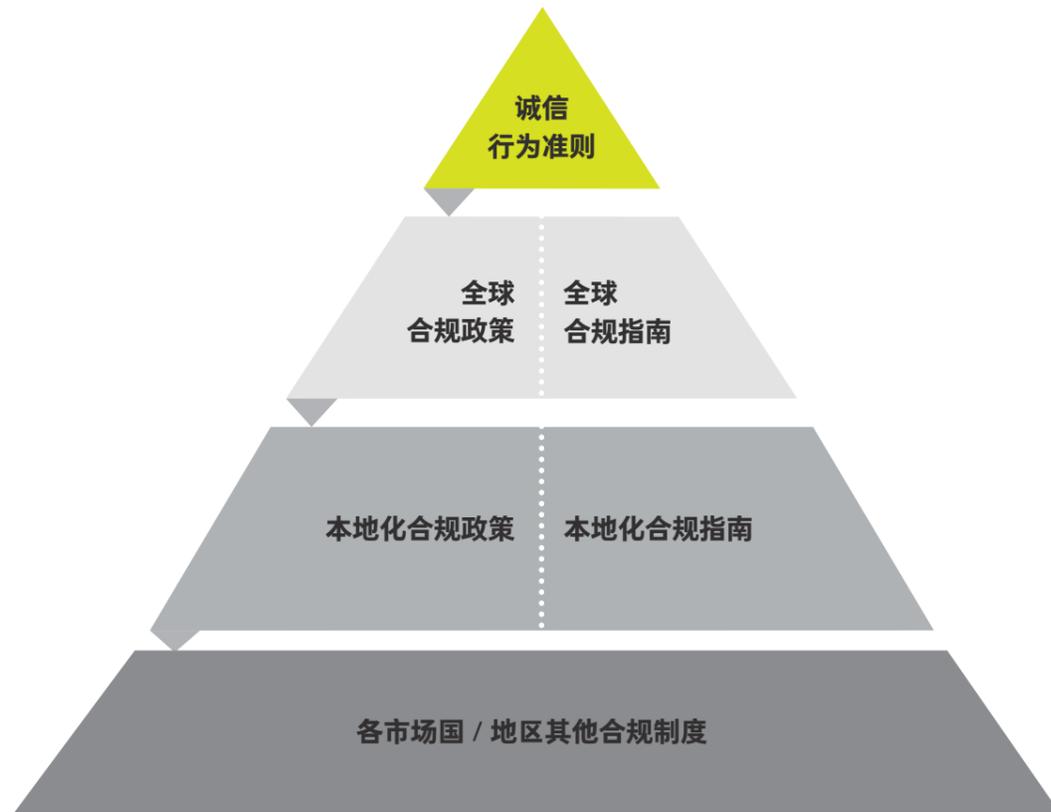


³ 合规委员会的组织架构为当前现状，未来全球品牌公司合规组织架构发布后将根据实际情况做适当调整。



公司制定并严格实行《smart 合规行为准则》，此合规行为准则基于公司章程、相关法律法规及《合规管理体系要求及使用指南》（ISO 37301:2021）而制定，确定公司总体合规运营方向与态度，即“我们对任何不合法或与行为准则相违背的不当行为零容忍”。同时，此准则协助 smart 将商业行为及道德准则传递给每一位员工，明确公司总体合规运营方向及态度。此外，我们制定专项细化合规政策，并提供原则性指导与规范，如《合规风险评估管理制度》《强制合规咨询管理制度》等 13 项管理制度文件。

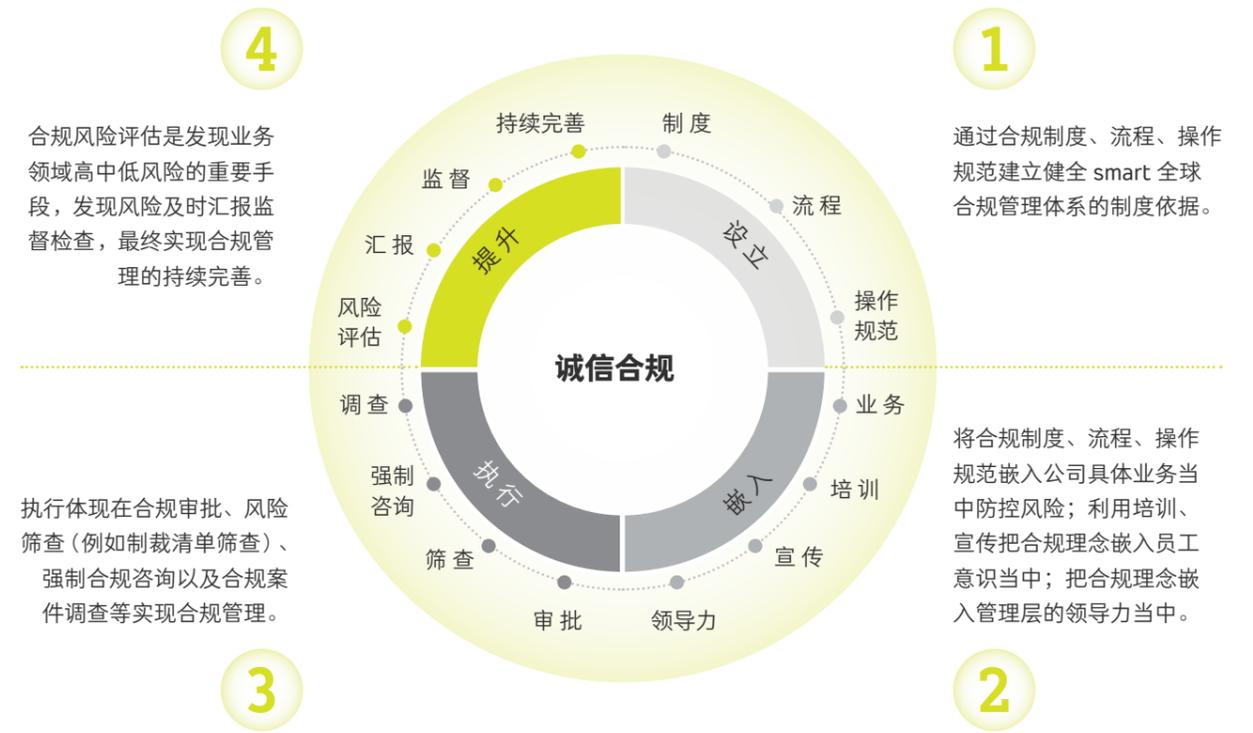
2024 年 smart 计划执行合规管理制度金字塔



2023 年，smart 合规管理体系全面提升，通过“设立”、“嵌入”、“执行”和“提升”四大模块实现 smart 合规业务闭环管理，全面融合公司日常管理、运营合规以及上市合规要求，切实保障自身业务符合各运营地法律法规、监管政策、国际条约以及行业标准。我们在反腐败、反舞弊、反贿赂、出口管制与贸易制裁等合规领域实施管治措施，包含利益冲突披露管理、贸易制裁清单审查等工作。

议题	核心内容	
合规与诚信	诚信行为准则	商业伙伴尽职调查
	反腐败、反舞弊、反贿赂	反垄断反不正当竞争
公司治理	出口管制与贸易制裁	
风险与危机管理	合规风险评估	

smart 合规业务闭环管理模型





亮点案例：将公司道德准则融入合作伙伴的行为指南

smart 编制并实行《供应商及第三方中间人行为准则》，全面规定 smart 的供应商和第三方中间人应对其利益相关方以及环境承担的责任，以确保在整体供应链内遵守同一可持续发展标准。

公司亦建立合作伙伴合规尽职调查机制并编制《商业伙伴合规尽职调查管理制度》，要求商业伙伴如实填写《商业伙伴合规调查问卷》并遵照《商业伙伴合规风险评估检查清单》中的相关项目进行回应及解释；如若在核实中发现商业伙伴存在疑似或潜在不合规事项，我们会及时与商业伙伴确认，并进一步澄清并证明其合规性，旨在期望与 smart 合作的商业伙伴能秉承高水准的合规与道德标准。

公司积极将合规价值观与使命通过合规培训的形式传递到每一位员工的心中，全面提升员工合规意识并将其融入企业文化。报告期内，我们联合内外部行业专家通过线上与线下结合的方式，开展总计 22 次法务合规培训，覆盖包括新员工、研发部门等各职能部门及分 / 子公司的全部员工。培训内容涵盖商业伙伴合规尽职调查、反垄断合规等丰富主题。

报告期内，公司参与法务合规培训的员工总数为 2,364 人次，累计培训总时数达 3,264 小时。



亮点案例：全员专项培训——如何应对“黎明突袭”

2023 年 7 月，smart 面向管理层员工开展名为“如何应对‘黎明突袭’”的业务交流专项培训活动，此项活动由内部法务合规专家亲自讲授，内容涵盖何为黎明突袭、黎明突袭的类型、应对策略等丰富的内容及干货。

通过此次培训活动，每一位学员都收获专业知识与技能，并将所学所得运用于实践。我们亦于培训结束后邀请参与其中的成员填写满意度评估，从参训者的角度了解培训课程的真实效果及参训者的感受。

报告期内，smart 未发生严重违反或未遵守适用法律法规的情况。

利益冲突

为有效保障维护公司利益，避免员工在开展业务过程中，因涉及利益冲突而给公司造成利益损害的情况，smart 制定并严格实施《利益冲突管理制度》。所有员工必须签署《避免利益冲突声明》，并每年使用公司内部系统主动进行利益冲突披露，确保公司全员知悉并严格遵守公司有关利益冲突的相关规定。2023 年，公司在全球范围内举办中英文利益冲突披露培训 2 场，旨在指导公司全球范围内年度利益冲突披露工作。经披露，2023 年度没有发现员工有与公司利益相冲突的情形。依照惯例公司会在年底之前完成当年全球范围内的年度利益冲突披露工作。



商业道德

在公司运营与业务发展中，公司严格遵守诚实守信、廉洁公正、公平竞争的商业道德规范，对商业腐败行为“零容忍”，严格抵制。

商业道德与反贪污

smart 严格遵守《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反洗钱法》德国《反腐败法》等法律法规，编制并实行《反贿赂合规管理制度》《反舞弊合规管理制度》《反洗钱制度》等内部管理制度。报告期内，smart 未发生任何违反商业道德的相关案件。

为明确规范公司在商业道德方面的约束与要求并有效规避商业腐败行为发生，公司特此制定《礼品与款待管理制度》，并根据《礼品与款待管理制度》细化《合规礼品再利用指南》，在确保与外部利益相关方建立良好关系的前提下，防范商业交往中的商业道德相关风险；对于出于商务礼节的礼品提高再利用意识。

smart 为预防金融犯罪与反洗钱风险，提升公司对潜在洗钱和其他金融犯罪迹象的警惕性，制定并严格执行《反洗钱制度》。smart 作为一家全球性企业，我们承诺遵守适用的反洗钱法律法规相关要求，支持国际社会打击洗钱等金融犯罪。同时，公司承诺仅与商业行为符合相关法律规定、从事合法业务且资金来源合法可查的商业伙伴开展业务，以身作则，核实并保障价值链上商业伙伴或客户的合法资金活动与交易。

smart 一直坚持将反腐败及商业道德的理念及要求传达至每一位员工，从根源避免腐败事件发生。报告期内，公司共开展 3 场中英文商业道德与反贪污培训，参与员工人数达 338 人。

亮点案例：smart 反舞弊管理制度培训与交流

为助力员工理解公司反贿赂与反舞弊的相关合规制度，报告期内，smart 面向全体员工开展线上“smart 反舞弊合规管理制度培训”，讲解反贿赂与反舞弊的相关内容以及违规处罚，如反贿赂与反舞弊的区别、制度适用范围等。我们期望培训能够有效向管理层及全体员工传递忠厚清廉的价值观，强化员工们的合规廉洁意识。

举报机制

为积极提升商业道德与反贪腐合规管理，有效识别并应对相关风险，smart 制定全球《合规举报及调查管理制度》，通过设立多元举报渠道收集有关违反商业道德或其他的违规线索，并就此展开独立调查并查清违规事件的真实过程。举报及调查流程需遵从独立、客观、公正、保密、回避的“五大原则”。调查组及相关人员对实名举报人采取相应的保密及保护措施，切实保障举报人权益。

内部员工及外部利益相关方均可通过以下渠道进行举报：

- 
公司合规举报热线 +86 0574-23720372
- 
公司合规举报邮箱 smart.BPO@smart.com
- 
欧洲举报平台 <https://www.bkms-system.com/smart-Europe>

亮点案例：smart 邀请员工参与举报及调查管理制度培训

报告期内，公司组织开展“smart 合规举报及调查管理制度”培训，助力员工充分理解公司合规管理体系中合规举报及调查管理制度。培训中我们邀请员工一同畅谈举报及调查机制在日常工作中的适用性，以此切实传递公司合规文化与理念，引导员工在职场中识别不合规的行为并保障自身权益，避免伤害。

报告期内，我们总共收到 6 起内外部举报事件，其中涉及舞弊、泄密等类别；所有举报均已经过调查流程并最终解决。

知识产权保护

公司的知识产权管理具体是指对公司商标、专利、著作权的管理，是 smart 自品牌创立以来一直注重的重要议题，唯有尊重知识的力量、关注知识产权申请与保护，才能为公司创新保驾护航，不断强化自身竞争优势。smart 全球商标工作由法务与合规部在董事会及 EMC 的领导下统一集中管理，主持召开 smart 全球商标双周例会针对具体商标维权工作与业务部门展开沟通；smart 全球专利工作由 EMC 下设的专利管理委员会对整体专利战略、重大诉讼、重大转让等事项进行决策，法务与合规部负责专利申请与日常维护工作。著作权在 EMC 领导下，由法务与合规部门负责具体注册与维护工作。

smart 严格遵循国内外各经营地知识产权相关法律法规，及时将创新科技及智慧成果转化成知识产权资产。公司制定《商标管理办法》《专利管理办法》《科技论文管理办法》《商业维权管理办法》等内部管理制度，切实保障自身知识产权利益，避免侵害他人或其他公司的知识产权。报告期内，smart 与第三方服务商均签署专利代理合同，捍卫自身知识产权权益，防控知识产权侵权风险。

2023 年 smart 知识产权管理绩效

	2023 年新增数	累计数（截至报告期末）
知识产权总数	104 项（仅含专利）	363 项
商标	36 项	1,327 项
发明	8 项	13 项
实用新型	33 项	130 项
外观设计	63 项	436 项

smart 重视知识成果保护的文化建设与宣导。2023 年，公司面向全体员工及研发人员开展专利相关基础培训，科普专利相关概念与特点，以及侵权的负面影响。

培训名称	培训内容	目标对象
专利基础知识	专利制度介绍，专利处理流程等	全体员工
专利侵权判断基础知识	专利侵权判断概念、原则及方法	全体研发员工



亮点案例：smart 知识产权训练营

2023 年，smart 法务与合规部组织开展“smart 第一届知识产权训练营”活动，研发各部门代表人员全程参加。训练内容涵盖专利申请及侵权排查的各项基础知识，同时组织学员开展申请案例评讲，交底材料撰写评比等实践活动，助力参加训练营的学员全面深入了解研发工作中实际需要开展的专利工作及工作流程。

研发人员的知识产权意识是公司知识产权工作的基础，更是公司研发创新的基础。我们希望通过知识产权训练营研发工程师能够提升知识产权保护意识，同时从产品开发阶段就能够运用专利知识，保护创新成果，规避侵权风险，为公司研发工作添砖加瓦。



● 学员们积极探讨专利案例细节

反垄断与反不正当竞争

smart 秉持公平竞争的基本原则，坚决抵制垄断、不正当竞争等扰乱市场竞争秩序的行为，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《国务院反垄断委员会关于汽车业的反垄断指南》《欧盟运作条约》《欧盟汽车业纵向协议集体豁免条例》等各运营地法律法规，发布并采纳《反垄断合规政策》，确保公开、良性的竞争。报告期内，smart 未发生有关反竞争行为、违反反托拉斯或反垄断法的法律诉讼案件。

我们通过内部宣导与培训，向员工传达反垄断及反不正当竞争等相关理念文化，期望所有员工了解反垄断及反不正当竞争相关规则及法律法规，促进公司的长期可持续发展并与同行保持公开良性竞争环境。



亮点案例：smart 开展中英文反垄断合规培训

2023 年，smart 面向中国及欧洲员工开展了中文和英文 2 场反垄断合规培训，全面助力员工解读《smart 反垄断合规制度》，并提高全球员工的市场公平竞争意识。培训中涉及重要内容包括：

- ▶ 反垄断及反不正当竞争相关法律法规
- ▶ 《smart 反垄断合规制度》条款解读
- ▶ 如何避免触碰反垄断及反不正当竞争的红线
- ▶ 相关风险控制与日常报告程序

未来展望

smart 始终坚守诚信经营、诚信为本，打造并持续完善诚信与透明的企业文化。未来，我们将不断对标国际准则与领先实践，优化自身管理机制，同时积极影响价值链中的其他合作伙伴，共建诚信、透明的生态圈。公司将致力于开展以下行动：

- ▶ 始终将诚信合规作为公司的决策因素，并持续优化合规与风险管理体系
- ▶ 持续传递企业合规价值观至公司管理层及员工，将合规影响力延伸至价值链
- ▶ 通过线上及线下培训，不断提高管理层及员工在反不正当竞争、保护知识产权等商业道德方面的意识与技能



产品与隐私

产品和服务是我们触达用户的重要载体，面对日益激烈的全球商业竞争，smart 一直注重产品品质与用户体验。作为全球化领先车企，smart 秉持“用户至上，品质产品”的理念，不断研发尖端技艺并致力于开发全新车型，满足不同用户的多元需求，同时布局充电网络与智能驾驶发展方向，为 smart 爱好者及全球新能源汽车用户提供领先、精湛、安全的产品选择与座驾体验。



02



科技创新

smart 坚信科技创新是实现动力变革和动能转换的核心生产力，塑造品牌新动能、新优势的关键所在。我们始终步履不停，竭力研发并应用最新技术于车型，为用户带来前沿、创新的驾驶体验。

产品创新

2023 年，smart 正迈入全速运营新阶段，加速建立全球化产品开发、市场销售和服务管理体系。我们新一代纯电动车由 smart 研发团队主导工程研发，梅赛德斯 - 奔驰全球设计团队负责设计，致力于以“感性·敏锐”的设计语言，塑造全新的新奢运动美学。截至 2023 年末，smart 现已推出新奢灵动 SUV 精灵 #1 与新奢运动轿跑精灵 #3 两款纯电车型，在中国及欧洲多个市场正式交付，并将持续开拓东南亚、中东等高潜市场。同时，两款车型均推出 BRABUS 版，作为 smart 与 BRABUS 进入纯电时代的崭新纪元代表作，结合 BRABUS 专属设计元素，营造出超凡的视觉冲击力和性能魅力。2023 年 5 月，smart 精灵 #1 凭借梅赛德斯 - 奔驰全球设计团队为之赋予的新奢风尚，再获全球瞩目。历经层层筛选及激烈角逐，smart 精灵 #1 从众多工业设计佳作中脱颖而出，荣获 2023 德国红点设计大奖及德国 iF 设计大奖。

2023 年，smart 用灵感汇集了全球数百万粉丝，带来无数‘触动心潮’的时刻。伴随全球粉丝的热爱与瞩目，smart 品牌首款轿跑 SUV——全新 smart 精灵 #3 在中国市场率先上市。全新 smart 精灵 #3 更激能、更未来、更安全，兼具性能、科技与安全，实力满格的这款全新车型将与全球密友一起解锁都市驾趣新风尚。

从 2022 年至 2025 年，smart 将每年为用户带来一款全新车型，丰富新一代 smart 纯电动车家族矩阵。



研发体系

smart 持续扩充研发团队，吸引更多研发人才。我们于上海建立并发展 smart 机器人科技公司，期待能够为用户创造更多智能驾驶带来的激情。公司制定并实施《科技论文管理办法》《专利管理办法》等知识产权管理政策，同时为鼓励创新精神，我们面向专利发明人发放专利激励。报告期内，我们为 9 项专利发明人发放专利激励，激励总金额达 106,000 元。

2023 年 smart 研发投入绩效



智能创新

smart 纯电汽车融汇新能源、新材料、互联网、大数据与人工智能多种变革性技术。我们致力于推动汽车从纯交通工具向移动智能终端、储能单元与数字空间转变，为用户创造更多乐趣驾驶场景。



亮点案例：smart 与 NVIDIA 在智能驾驶领域展开深度合作

smart 与 NVIDIA 携手开发全新数据中心，赋能高级别智能驾驶系统和智能人工智能（AI）系统研发。smart 将基于 NVIDIA DRIVE Orin 系统级芯片（SoC）打造搭载高级别智能辅助驾驶系统的最新车型，同时我们将采用 NVIDIA DRIVE Orin 作为最新车型的集中式计算平台，支持品牌自研的 smart Pilot Assist 3.0 智能辅助驾驶系统，为用户带来更智能的辅助驾驶及更可靠的主动安全产品体验。

此外，smart 与 NVIDIA 携手开发的智能驾驶专用数据中心将加速高级别智能辅助驾驶系统和智能 AI 系统研发，提升模型训练效率，持续以科技实力加持未来都市智能交通。



● smart 携手 NVIDIA 在智能驾驶领域展开深度合作

⁴ 为 2023 年新增立项的研发投入金额。



亮点案例：智能交互，焕发激情

公司于 2023 年第三季度发布 smart OS CN1.2.0，推出 Suspend To Ram (STR) 功能——一种终端设备快速启动的办法，系统将仅以最低功耗运行，以达到省电和快速恢复的效果。在此技术加持下，汽车能够做到车机休眠后快速启动，同时最大限度降低电量损失。smart 精灵 #1 与 smart 精灵 #3 车机启动时间缩短为约 3~5 秒；车辆感应到用户钥匙后即开始启动，摆脱等待焦虑，纵享开机即用的丝滑体验。

通过便捷交互、多因区混合交互、个性化充电设置等功能，smart 汽车能够满足各类用户的个性化需求。



亮点案例：创新让智能更安心

smart Pilot Assist 3.0 新增的功能主要是城市领航辅助驾驶 NSP PRO，该功能将实现城市道路的导航与辅助驾驶的联动，缓解城市出行驾驶员的疲劳，提升驾驶安全。smart 始终将用户的安全置于首要位置。我们从三个方面对智能驾驶功能进行详尽的说明，期望用户能够安全、安心地体验智能驾驶功能，防止意外安全隐患。

- ▶ 在车辆交付阶段，提供客户说明书用以描述功能使用方式和具体的限制条件；
- ▶ 在车机端提供功能学习材料，只有完成学习内容后才允许用户激活功能，防止因缺乏对功能的了解而盲目地使用智能驾驶功能；
- ▶ 在 APP 端提供学习与日常的宣传教育活动，用户能够便捷了解智能驾驶使用条件，使用方法及功能限制。

充电网络

自 smart 全面转型为全电动车品牌，我们高度重视充电网络布局，竭力为用户创造便捷充电、无忧出行的驾驶体验。2023 年，我们建立 smart 自营充电站，同时积极推广 smart 公共充电服务与家用充电服务，多措并举满足用户的充电需求。



亮点案例：充电布局，拓宽驾驶安心边界

2023 年，smart 布局自营充电站，已建成并投入运营杭州奥体万科中心目充站、河北崇礼翠云山皇冠假日酒店目充站、重庆阳光世纪购物中心快充站、上海金国创客空间超快充站等充电站。宁波新希望董麟上府目充站、温州鹿城国际大厦目充站正在建设期。

此外，在全国范围内，smart 公共充电地图已接入公共充电站超 3.6 万座，接入充电终端超 43 万个；已累积为车主安装超 2.8 万根家用充电桩。



● smart 自营充电站

质量管理

在 smart，我们一贯坚持质量与安全管理方针，为客户提供高品质、高安全性的车辆与服务。公司不断优化并提高产品和服务的质量，亦为提供客户品质生活。

产品品质

smart 建立健全质量管理体系，通过项目质量、制造质量、质量整车测试、市场质量及供应商质量五大方面落实产品品质管理。此外，我们着重提升质量体系及质量文化建设，于报告期内开展丰富的质量文化贯宣活动。

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》欧盟汽车框架法规 2018/858 和 2019/2144。为完善内部产品品质管理体系以及评价标准，smart 制定并实行包括《质量手册》《质量目标》《整车评审管理规定》在内的 77 项关键质量管理体系文件，囊括产品质量、产品安全、软件质量、服务质量等场景与流程。我们设立千车故障率、用户满意度评价分数等内部品质管理目标；报告期内，接受 smart 整车性能质量检验⁵的已售车辆总计超 280 台，车辆累计行驶里程总计超 53 万公里。

2023 年，公司全面推行汽车行业先进质量体系标准 - IATF 16949，依据 ISO 9001: 2015 质量管理体系等相关标准建立质量管理体系，并通过内部审核及文件评审等活动完善研发、销售、及售后质量管理体系规范，全方位提升公司质量管理内部能力及对外质量体系管理能力。报告期内，我们开展年度质量体系内部审核，同时通过质量体系 ISO 9001 外部审核与质量体系 IATF 16949 外部审核。此外，我们通过持续的月度流程优化管理活动，发现并落实流程优化点，促进各项业务及业务流高效运行，夯实质量管理体系运行能力。

⁵ 包含全球整车顾客评审标准 (GCPA)、客户确认车队 (VOCF)、质量可靠性试验 (ORT) 等



亮点案例：smart 精灵 #3 荣获 Euro NCAP “五星安全认证”

2022 年，smart 精灵 #1 获得中国及欧洲 NCAP 双五星安全认证；2023 年，smart 精灵 #3 进一步荣膺欧洲 NCAP 五星安全认证。同时，smart 坚持从材料源头到终端用户交付的“全链路环保”，smart 精灵 #3 BRABUS 性能版亦获得 2023 年度“五星健康车”认证。充分赢得业界权威认证和用户青睐，在多个领域刷新行业标杆。



我们的质量管理成绩



- ▶ 2023 年 9 月，smart 通过 ISO9001 年度监督认证
- ▶ 2023 年 10 月，smart 通过 IATF16949 三方认可
- ▶ smart 精灵 #1 荣获中国汽车质量网年度小型电动 SUV 质量排名第三名
- ▶ smart 精灵 #1 斩获 2023 年度德国“金方向盘”奖

全生命周期质量管理

自品牌创立伊始，smart 始终以全生命周期视角，制定并贯彻全流程化产品服务质量管理体系，严格管控设计开发、制造、销售服务等各个环节的质量生态。

产品及过程验证

制定《整车质量可靠性试验管理办法》《新品项目里程碑评审流程》等管理文件，保障产品设计开发流程中充分考量车辆品质与安全性。

供应商质量管理

编制《供应商售后续效管理》并要求供应商签署《质量提升保证书》，严格确保产品上游材料及包装材料质量与安全性。

生产控制

秉承“生产一致性”的质量理念，执行《生产一致性管理办法》《市场产品一致性管理办法》等体系文件，严格把控产品全生产过程，确保产品按照国际相关监管部门批准的生产工艺进行生产。

管理评审

严格参考《整车顾客评审标准（GCPA）》《年度审核方案》等要求对整车进行全面评估，对产品安全、功能、性能、气味等进行抽检，确保每一批产品都通过严格的检验过程，以满足客户的用车需求及用车体验。

售后质量

严格遵从《售后自制备件检验规格》《欧洲保修件分析管理程序》等管理文件要求开展主动服务与定向管理，确保用户每次车辆服务的满意度与全面性。

产品追溯

对已经上市的产品持续考察其质量情况，编制《smart 召回活动细则》等质量追溯体系文件，密切关注车主使用车辆的情况，并每年开展 3-5 次 OTA 空中下载技术（Over-the-Air）升级活动，同时开展 OTA 升级安全测试

问题响应

发布并严格实行《纠正预防管理程序》《中欧市场产品质量问题响应流程》，实时监控车主针对产品售后的质量问题反馈，持续完善 24 小时问题响应管理体系。



ISO9001 年度监督认证

IATF16949 三方认可

2023 年度德国“金方向盘”奖

亮点案例：smart 上线全新自研供应商数据库系统 (SQE)

2023 年，公司自主开发适用于 smart 自身业务模型与运营现状的全流程、数字化、智能化供应商管理系统，此系统协助 smart 统筹市场数据、质量指标、供应商制造现场数据等信息，实现全流程一体化联动管理，显著提升 smart 供应链质量管理效率。SQE 数据库系统实现系统化供应商交互，融合供应商审核、索赔、考核指标等流程，推进效率的同时，坚守产品质量与安全底线，确保流程准确性与可靠性。

质量文化建设

质量意识宣导与传播是产品与服务提升与改善的基石。2023 年，smart 通过多场质量相关培训，致力于融入质量文化于每一位员工工作中，以期有效提升产品全生命周期质量管理水平。

质量意识宣贯

- 面向公司全员，提升公司全员质量意识，增强公司级质量体系管理能力。
- ▶ 现代质量管理过程及方法论
 - ▶ 基于风险的企业质量管理思维
 - ▶ 如何用行动推动企业质量管理体系建设
 - ▶ 质量管理体系方法论及相关工具

内审员培养

- 面向全公司的质量体系内审员，通过对汽车行业 IATF16949 标准条款应用讲解及案例展示，加强内审员对条款的理解，提升各模块在质量体系运行中自查能力。
- ▶ IATF 16949：2016 简介和关注区域
 - ▶ 汽车行业工业过程方法和基于风险的思维解读
 - ▶ IATF 16949：2016 要求解析和最佳实践

质量管理体系科普

- 面向所有新入职员工，介绍 smart 及行业质量管理体系的要求，助力新员工了解质量管理体系，提升新员工的质量意识。
- ▶ 质量简介与相关法律法规
 - ▶ 品质对国家、组织和员工的意义
 - ▶ 如何做好质量及相关责任

保障电池安全

新能源汽车行业近年来加速发展，电池安全作为新能源汽车安全的关键环节，受到 smart 利益相关方的高度关注。公司始终从用户角度出发，持续优化电池包设计与材料选用，不断通过技术革新与应用，提升电池安全性。

以技术赋能安全



800V 高压安全技术

- ▶ smart 通过技术实现电池核心部分绝缘性，耐压达到 4000V 以上
- ▶ 电池组电气间隙、爬电距离高于美国国家标准 UL 2580 要求
- ▶ 烟火式安全断电开关 (Protechnical Safety Switch, PSS) 主动安全防护，实现毫秒级快速切断



NTP 2.0 热防护技术

- ▶ “三效合一”冷板设计，采用双大面液冷，液冷板包含在电芯仓内
- ▶ 八大热安全防护技术，确保无热蔓延、不起火：
 - » 云：云端监控
 - » 警：自动预警
 - » 冷：主动冷却
 - » 吸：高效吸热
 - » 断：毫秒断电
 - » 排：无障碍排热
 - » 防：实时防控
 - » 隔：多层隔热

亮点案例：smart 车型满足中国及欧洲 NCAP 五星机械碰撞安全要求

中国及欧洲 NCAP 五星机械碰撞安全测试包含车内乘员、儿童乘员、道路弱势群体保护、安全辅助四大维度评价。2023 年，欧洲新车安全评鉴协会 Euro NCAP 2023 年新规的评分标准极为严苛，不仅考验车辆安全系统对自身的防护，而且提高了评判对方车辆损伤程度的兼容性评价标准。

smart 精灵 #3 整体车身结构，在设计及研发之初就严格按照“中欧双五星”安全标准打造。我们通过在车辆底部安装装甲防护，减少电池包振动与机械冲击，碰撞安全远高于国标水准，碰撞安全测算满足中国及欧洲 NCAP 五星碰撞安全要求。车身及电池安全性全面领先，为车主的智能纯电出行提供坚实保障。



smart 精灵 #3 获 Euro NCAP “五星安全认证”

产品召回与防患

smart 持续完善产品质量售后服务与处理机制，严格遵照《缺陷汽车产品召回管理条例》及其他国内外相关法律法规，编制并实行《smart 召回活动细则》及《smart 中欧市场产品质量问题响应流程》等售后质量处理办法。

2023 年，smart 全球质量中心牵头组织相关部门根据 GB/T34402《汽车产品风险评估与风险控制指南》、欧洲相关法规与标准等相关国标要求，开展模拟召回与缺陷论证训练，针对疑似缺陷问题进行缺陷论证，根据论证结果，成立召回领导小组，主要负责制定召回工作日程计划，并针对不同工作模块给予不同职能部门工作部署：

部门名称	具体职责
生产部门	<ul style="list-style-type: none"> 主要负责缺陷断点； 提供车辆清单
技术部门	<ul style="list-style-type: none"> 负责对解决缺陷的策略进行充分验证，确保有效的同时形成《召回措施有效性分析报告》
市场部门	<ul style="list-style-type: none"> 负责防止缺陷车辆继续流入市场； 根据车辆清单整理《用户车辆档案》及《经营者清单》为各个门店分配召回维修任务，配件供应按照日程计划保障配件到达门店； 编制《缺陷汽车产品召回新闻稿》，同时由技术部门协助编制客户沟通策略
质量部门	<ul style="list-style-type: none"> 负责根据所属国家的监管部门要求进行备案； 与监管部门协商召回发布时间等； 召回公告发布之后按照公告中的召回日期，开展召回活动。

报告期内，smart 未发生针对与安全相关缺陷的召回事件。

用户至上

smart 始终以客户为中心，以科技创新为用户提供更便捷、更愉悦的出行体验。我们期望通过贴心的客户服务，提升用户对品牌与产品的满意度。

负责任营销

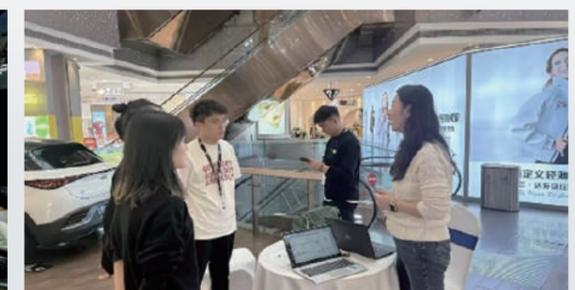
营销培训

负责任营销是我们客户服务的基石。为规范代理商合规开展零售业务和市场推广活动，smart 发布并要求代理商落实《smart 代理商管理规范 - 零售业务规范（十条）》，内容涵盖零售规范、授权驱动规范、市场传播规范、公关传播规范、赠品规范、信息保密规范、活动规范、社群规范、客诉规范及其他须遵守的 smart 规范。smart 通过 smart app 在全国范围内进行车辆的预定和销售，消费者能够通过多种渠道查看所选车辆的配置、对应价格、销售政策、消费者权益以及适配的金融产品信息。



亮点案例：smart 精灵 #3 产品上市培训

为助力 smart 第二款产品全球新奢轿跑 SUV 精灵 #3 成功上市，公司业务培训部门分别在广州和北京组织开展产品上市培训与产品强化培训，覆盖 smart 员工与代理商一线岗位，助力团队深入了解产品的特点、优势和定位，更有效地向用户传递产品信息，赋能用户科学决策。



产品上市营销培训

可持续消费

倡导可持续消费与生活方式是 smart 的使命。我们的品牌文创商城使用可持续材料制作产品，同时分享产品背后的可持续生产故事，期待与消费者发生可持续共鸣。

代表产品	可持续材料
25 周年纪念版 #1 车模	FSC 认证的环保纸张
smartpets 系列宠物窝	选用可降解的瓦楞纸材料
原创皮制产品类	均选用环保水性聚氨酯材料

用户服务

提升用户满意度

smart 发布并执行《售后满意度调研细则》，以全生命周期视角完善并落地服务满意度评价体系。满意度团队发送每日客户反馈问题与建议至门店，门店将落地建议改善计划。

smart 全生命周期服务满意度评价体系



自 2022 年起，我们开展“售后五星随手评”，评价内容包括服务包、新车主活动、家电桩安装、售后维修保养、道路救援、原厂附件、OTA 升级等内容。2023 年，我们共收集超 45,000 回复样本，其中售后维修保养场景超 17,000 个，对于 1-3 星的低分评价，我们由专人专门 100% 跟进解决。售后维修保养满意度分数已经与经销商及营销人员的考核与激励挂钩。

2023 年，我们根据满意度五星随手评客户反馈，在微信群管理、落座套餐、及时接待等方面进行专项改善，优化服务流程，联合经销商和区域经理监督措施落地，促进用户满意度提升。报告期内，售后维修保养满意度从年初的 84 分提升至年末的 97 分。

拓宽客户沟通渠道

公司重视与用户的坦诚沟通与交流。我们为用户提供了多元的沟通渠道，无论何时、何地，用户均可通过 smart APP，smart 热线等多种方式或亲临线下门店进行反馈，同时实时了解反馈处理进度。我们严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》，建立《客诉管理程序》，规范消费者投诉的受理与反馈，畅通消费者沟通渠道，切实保障消费者合法权益。同时，我们通过内外部培训、案例分享、人员认证等方式提高投诉处理人员素养，以保障客户满意度。

smart 亦开展客户之声（VOC）调研，以了解用户变化的需求，同时持续优化流程。2023 年用户净推荐值（NPS）相较 2022 年具有明显提升，更多的用户愿意推荐购买 smart 汽车。

亮点案例：数字化投诉处理系统提升客户体验

smart 的数字化服务流程涉及客户抱怨、反馈及投诉的处理机制：

- 用户反馈渠道

用户可以通过客户体验中心（CEC）提出反馈或投诉。
- 信息录入与同步

CEC 系统内记录客户的投诉内容，随后可以通过 CSP 同步至相关门店。
- 任务分配与进度展示

形成待处理的任务，用户可以在 smart APP 上查看任务的处理进展。

通过 CEC 系统，用户投诉与处理形成有效闭环，同时通过实现 CEC 与其他客户服务系统（如用户服务平台等）之间的系统互通，提高投诉处理效率，确保客户服务的连贯性，同时客户能够实时了解服务处理的进展情况，畅通交互。

用户社区

用户共创

2023 年是 smart 品牌诞生 25 周年，smart 始终非常重视与用户的链接，smart times 正是为此而生；经过多年发展，smart times 不仅成为全球规模最大的 smart 车主活动，更是众多潮趣玩家的大狂欢。

与车主共创



车主个性涂装

新老车主 show 出各自的个性爱车灵感创作



后备箱集市

车主分享生活灵感，360 度展开全新 smart community 用户社群生态，展现灵感满满，友爱潮趣 smarter 的生活方式



smartidea

生活方式主题投票互动，车型涂鸦 DIY，灵感收集器

与品牌密友共创



超级猩猩

结合现场运动道具，show 出灵感 pose 打卡现场运动时刻；体验不被限制的运动方式，运用现场运动道具与 smart 精灵 #3 解锁运动新动作



Shakeshack

鼓励用户解锁灵感吃法，隐藏菜单



TWEEZERMEN

定制主题妆容，可以是来自偶像的感染力，可以是 smart#1 的优雅，smart #3 的运动激能感，打造不同主题妆容千人千面



时尚旅游

探索 smart times 灵感现场，捕捉共创瞬间，现场用户带着时尚旅行定格拍照框，去所有打卡点探索并收集灵感瞬间





亮点案例：25 周年，持续热爱

2023 年迎来 smart 品牌发展历程的 25 周年。业务培训部门以“就为百万份的热爱”主题，在杭州临平特别打造品牌灵感研究所，传承过往荣耀，为密友重现品牌“进化”历程，全方位传递“定义新奢、科技导向、潮趣共创”的品牌价值观，携手 smart 员工、代理商、用户、资深媒体共赴热爱之旅。



● 与密友共庆 25 周年

● 用户成长

我们关切用户利益，对用户给予 smart 品牌的信任与忠诚倍感荣幸。2023 年，我们累计为百万 smart 粉丝发放超过 5 亿的积分，全年 smart 用户使用近 4 亿积分。同时，为让用户便捷、有效使用积分，我们打造“融合商城”（含 smartidea、售后商城、智联商城以及灵感市集），以用户需求为导向，上新数十款商品（覆盖家居、户外、宠物、明星周边、用车等品类），满足用户兑换需求，体现积分流通价值。

数据合规

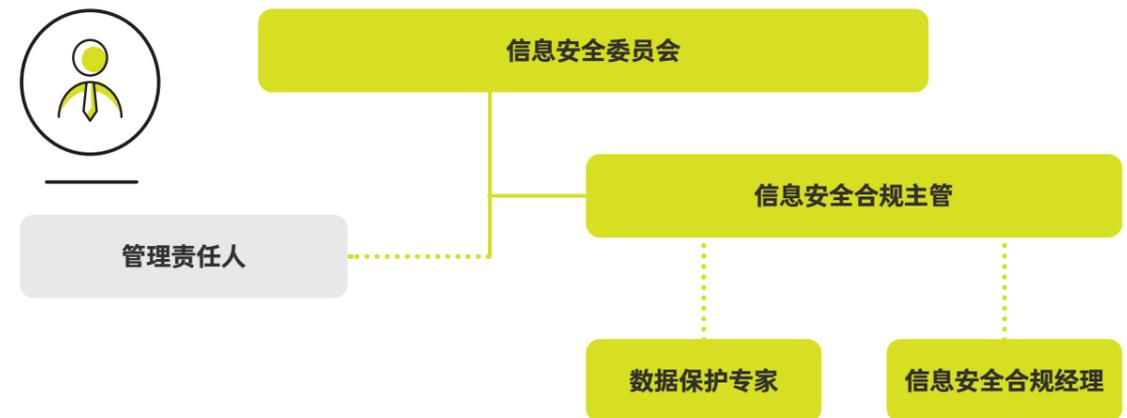
数字时代，smart 高度重视数据、隐私、信息对各利益相关方的影响，持续升级数据保护能力，加强隐私安全保障水平，护航业务发展与用户体验。2023 年，smart 针对内部信息安全、数据安全、隐私安全管理体系进行升级整合，根据汽车行业相关标准，建立数据合规安全体系，确保各环节的一致性、连贯性。报告期内，公司面向全员开展信息安全、数据安全、隐私安全三大内容的必修课程，完成率达 90%。

保障信息安全

smart 严格遵照欧盟《通用数据保护条例》（“GDPR”）、ISO/IEC 27001《信息安全管理体系》、ISO/IEC 27701《隐私信息管理体系》，以及中国网络和数据相关的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》与《中华人民共和国数据安全法》。公司持续完善信息及数据安全管体系，2023 年，我们进一步明确《信息安全奖惩细则》《信息安全资产管理规范》《数据分类分级管理办法》等规定与细则。

公司成立由 EMC 领导的信息安全委员会，并设立信息安全实施委员会，委任信息安全合规领导、数据保护专家以及信息安全合规经理，各司其职，确保 smart 三层式信息安全管理体系（决策层、管理者、实施团队）的有效运行。公司亦指派全球财经、研发、全球制造中心等关键部门负责人深度参与信息安全风险评估、信息处置等具体事宜，全方位维护信息与数据安全。

smart 信息安全管治架构



smart 三层式信息安全管理体系与职责分配



信息安全体系认证

报告期内，公司共计完成 5 项针对 ISO 27001 信息安全管理体系与 ISO 27701 隐私信息管理体系的内外部审计工作，包括委托第三方审计、控股集团内部审计、ISO 体系外部审计等。同时，我们亦于 2023 年 12 月取得包含代理商看板（ADP）、smart 软件（smart APP）、客户交互中心（CEC）、电商（EC）、客户数据平台（CDP）在内五大系统的国家信息安全等级保护三级认证。

公司计划于 2024 年将 ISO 27001 信息安全管理体系认证与 ISO 27701 隐私信息管理体系认证范围扩展至 smart 项下 4 家分公司，保障信息安全体系渗透至公司各个层级与部门，竭力保护公司、用户、员工及供应商的信息数据安全。

信息安全培训

公司持续以培训形式向员工贯宣信息安全的重要性，切实规避因员工意识不足或疏忽导致的信息泄露风险。

亮点案例：smart 开展面向全体员工的信息安全意识培训

2023 年，公司开展多场员工信息安全意识培训。我们为员工讲解信息安全基础知识，概述 smart 针对信息安全管理方针与体系标准，并对相关细则展开具体说明，如员工手册中信息安全相关规定、信息资产密级定义、信息安全事件分级与处理方法等，全面强化全体员工的信息与数据安全保护意识与能力。

亮点案例：信息安全合规月活动

2023 年 11 月，smart 技术合规和法务与合规部门，开展了“信息安全合规月”活动，主题为“在信任、公平和透明的基础上做正确的事”。活动范围包括杭州湾、杭州、上海等职场。通过合规知识有奖问答活动，在员工中普及了信息安全合规的相关知识，在全公司范围内营造了积极向上的合规文化氛围，受到了公司员工的广泛好评。



● 信息安全合规月活动海报

维护网络安全

smart 近年来持续聚焦网络安全防护，实时监控、识别并响应网络安全相关事件，全面保障公司免受网络威胁，确保敏感数据的机密性、完整性和可用性。同时，伴随对信息技术依赖的日益增加与智能驾驶领域的不断发展，车联网进入大众视野并渗透至 smart 用户的生活中，车联网网络安全将与网络安全同样复杂且关键。

smart 深刻意识到建立健全完善的车联网网络安全体系的重要性，针对汽车数据安全的重要合规内容，结合汽车行业特有场景，于 2023 年编制相关文件，并在内部建立车联网网络安全管理体系，确保生产车辆全生命周期信息网络安全。2022 年 10 月，smart 作为独立主体获颁由德国道路交通总署签发的 UN R155 汽车网络安全管理体系（CSMS）认证。2023 年，我们基于 CSMS 体系建设实际落地情况对体系进行定期更新，并通过年度监督审核。

亮点案例：smart 获颁国内首张由德国道路交通总署签发的 UN R156-VTA E1 认证

UN ECE R156 是联合国欧洲经济委员会关于软件更新和软件升级管理体系车辆审批的统一规定，针对升级流程、在线升级、安全策略、升级记录、车型一般要求和在线升级要求等方面制定了完善的法规。smart 通过此认证，确保将车辆软件功能迭代、性能提升全过程纳入标准化管理。

截至报告期末，smart 精灵 #1 与 smart 精灵 #3 均已获得欧盟 R155 及 R156 认证，表明 smart 整车从开发到运营等各阶段皆已具备符合欧洲市场网络安全和软件升级最新法规要求的技术实力，切实保障产品全生命周期的升级迭代。



● 由德国道路交通总署签发的 UN R156-VTA E1 认证

亮点案例：数据跨境传输与 SCC 签署

smart 深知数据合规和个人信息保护的重要性，全球展业过程中关注各国对于数据合规特别是数据跨境传输的问题，通过签订跨境标准合同等方式保证数据跨境传输的合规性。特别对于 smart 欧洲实体子在技术和售后支持等场景下向中国实体数据传输相关事宜，smart 通过内部数据保护影响评估 (DPIA) 将数据限制在合理必要的最小范围内，同时通过签署《个人信息数据标准合同 (SCC)》等方式落实数据处理活动的合规要求。

此外，smart 已针对上游供应商网络安全及信息保护提出严格要求。我们开展供应商信息安全审核，在供应商准入阶段开展内部及外部数据合规审计，在合同附件中提及网络安全相关要求，并抽查供应商相关佐证材料，以确保真实性与可靠性。我们定期进行供应商驻场人员信息安全宣贯，并积极开展终端管控等措施。公司要求供应商签署《网络安全接口协议》，恪守信息与网络安全管控底线，以维护信息及网络安全管理体系的有效性。报告期内，我们成功开展测试网络攻击应急预案。

信息安全关键绩效



隐私保护

smart 清晰认识到隐私保护不仅是对客户、车主、公众的权益保护，更是助力企业自身可持续发展的重要因素。企业对个人隐私的充分保护有助于提高企业声誉，公众更倾向于将信息提供于信任的企业助力企业提高服务质量，形成良性循环。我们自觉遵守隐私保护相关道德和法律规范，承担保护隐私安全的责任。

公司编制并公开发布《smart 汽车个人信息保护政策》，确保个人信息保护权益，并为用户提供清晰、简洁、易懂的个人信息收集、处理、储存方式科普。报告期内，我们更新《员工隐私政策》，内容主要包括不同海外市场的隐私声明以及人力资源系统中的员工隐私声明。同时，我们在公司内新增桌贴信息安全提示与屏幕保护安全提示，每月定期布置信息安全电子海报，以期提高员工隐私保护意识。

亮点案例：smart 欧洲隐私中心 (Privacy Center)

smart 欧洲建立 Privacy Center，负责确保 smart 在欧洲地区开展业务遵守隐私保护相关要求，以及追踪各市场最新隐私保护相关法律，如德国电信和电信媒体数据保护和隐私法 (TTDSG)、英国、瑞士等市场数据及隐私保护规定更新。报告期内，Privacy Center 完成可信信息安全评估交换 (TISAX) 准则及数据保护体系建设，于 2024 年启动 TISAX 外部认证审核。此外，Privacy Center 亦负责用户权力响应、DPA 协议等日常数据保护及运维活动。

隐私信息收集与安全反馈

为确保用户在车辆使用阶段对隐私及个人信息保护，并自主决策信息分享及取用目的，2023 年，公司面向中国及欧洲消费者增加并更新隐私声明等说明，确保用户充分知悉 smart 获取、使用个人信息的方式。



中国车型

- ▶ 新增用户地理位置开关的使用期限选择
- ▶ 新增个人数据收集时的屏幕图标
- ▶ 新增语音后台数据删除按钮



欧洲车型

- ▶ 新增屏幕联网控制开关
- ▶ 新增远程售后诊断开关
- ▶ 引导页的隐私内容显示优化

隐私安全举报政策

公司公开隐私安全举报邮箱，用户及其他利益相关方可通过此邮箱反馈发现或存疑的信息安全或隐私保护相关事宜。smart 将积极处理问题与投诉并采取行动，确保产品及相关系统的隐私合规与安全，进而获得用户的信任与认可。

信息安全反馈邮箱： hq.dataprotection@smart.com

隐私保护行业协作

smart 在保障公司内部信息安全以及内外部利益相关方隐私的同时，借助自身在隐私保护领域的经验与成果，携手行业专家与研究院，助力全球隐私安全发展。

亮点案例：与中国信息通信研究院“信通院”及各行业专家共同编写行业规范《数据合作方安全评估规范》

伴随目前数据要求市场化的深入发展，数据共享合作场景愈发多样化，数据合作方安全保护水平参差不齐。为有效避免数据合作过程中数据泄露、数据滥用等事件的发生。2024 年，smart 参与由信通院发起征集的《数据安全合作方安全评估框架》编制工作，就其中重要章节“合作方数据安全”提供 smart 专长领域的洞察，助力企业加强内部全生命周期管理流程建设，有效规避数据合作相关风险及社会公众信息安全事件的发生。

亮点案例：smart 通过数据安全能力认证（DSMC），参与中国汽车工业协会编制《汽车企业数据安全管理体系要求》

2023 年，smart 正式申请参与由中国信通院发起的数据安全领域国家级权威认证：数据安全能力认证（DSMC），并于 2023 年 8 月 17 日正式通过认证工作，是第一批取得认证的智能电动汽车领先企业。

2024 年 3 月，smart 结合自身成熟的数据安全管理经验，携手中国汽车工业协会、上海机动车检测认证技术研究中心有限公司及数家汽车行业先进企业，共同起草并发布《汽车企业数据安全管理体系要求》团体标准。该标准主要针对汽车行业企业数据安全管理体系提出相关要求，全面参考国际及国家相关标准，基于现行数据安全法律法规进行编制，有效填补中国汽车行业在数据安全管理体系规范方面的空白，为企业数据安全实践提供指导，协助维护利益相关方隐私权益并提升行业整体数据安全能力。



● smart 获得数据安全能力 DSMC 认证

数字赋能

在数字转型浪潮中，smart 致力于将传统的业务模式和运营方式信息化与智慧化，以实现更高效、智能、灵活的经营管理。

数字营销与服务

营销平台沿着从品牌感知到兴趣、意向、了解、看车、试驾到成交的客户旅程各个阶段，分析分解不同阶段的业务场景，定义相应的业务流程和流程节点。我们尝试在不同节点中引入数字与智能化工具，提高各个业务环节的效果和效率。

- ▶ 在不增加额外操作的情况下无感化收集数据，并对数据利用智能工具进行自动分析和处理，再补充到客户沟通历史中
- ▶ 在各个客户沟通节点上，为营销人员定义营销内容模板，使其在与客户沟通时能够使用模板进行辅助沟通、客户需求探测等，帮助其强化业务沟通效果
- ▶ 基于数据分析，包括客户数据、营销模板数据、商端数据等对系统进行流程、功能、工具以及营销模板内容等持续迭代，保障营销平台能真正完全贴合业务，发挥赋能业务提效的作用

2023 年，smart 的营销平台重点进行门店实践、主要包括销售工作台、店长工作台、市场工作台以及数据分析等四大板块内容，目前已经完成门店应用的概念验证。我们计划于 2024 年，在厂商端数字化营销方向进行进一步探索。



亮点案例：数据入库赋能量化售后服务绩效考核

为有效解决 smart 针对售后服务人员的服务态度与水平缺少量化考核手段的问题，我们积极寻求有效掌握用户对售后服务的真实评价并收集用户真实反馈的解决方案，并尝试通过数字化与分析工具以实现服务绩效来考核的量化。

我们将各个场景下发生的用户评价通过数据入库，建立分析模型。评价数据直接关联业务，并输出评价发生门店、产品专家等信息。系统按照不同业务维度以及场景，汇总评价得分并生成标签，提取用户反馈文本关键词，目前已收获显著业务效果：

- ▶ 实现对门店、产品专家、售后专员的量化售后业务考核。可开展各大区、门店之间横向对比，促进用户服务提升；
- ▶ 通过低分回访对低分评价进一步跟进，调查真实低分原因；
- ▶ 通过关键词获取客户高频评价，分析用户声音。



◉ 车载数据分析与诊断系统

smart 车型的车载诊断系统能够为服务流程中涉及各职能提供统一标准的数据以及用户使用反馈，覆盖研发、制造和售后。其诊断中心适用于全链路的诊断需求，支持智能维修、故障分析及第三方对接。车载诊断系统基于新车型进行研发，已兼容所有车型，助力车主第一时间了解车况，同时减少车主与售后部门员工的沟通成本，同步车辆信息及诊断结果。

▮ 未来展望

smart 将持续拓展“中欧双核”全球化业务与运营范围，凭借全球领先的产品质量体系为用户提供卓越安全性能的产品。在维持自身研发投入与产品迭代的同时，我们以用户需求及体验为核心，坚守信息与隐私安全。未来，公司将不断提升研发、科技实力，拓展产品全生命周期管理能力，始终为全球用户提供品质卓越、安全保障、富有迭代属性的领先科技化产品。公司将致力于开展以下行动：

- ▶ 深耕产品性能与安全，聚焦自动化以及人工智能为用户带来的便捷与愉悦的驾驶体验
- ▶ 持续优化用户服务能力与服务质量，提高用户满意度
- ▶ 保持信息安全与隐私管理的优势，不断提升行业影响力



气候与低碳

smart 始终以应对气候变化与降低自运营及价值链温室气体排放为己任，以此响应中国“碳达峰、碳中和”目标与欧盟“实现到 2030 年将温室气体排放量相较 1990 年减少 55%”的气候目标。我们致力于减缓并适应全球气候变化风险，加速公司运营与产品全生命周期的低碳转型。smart 已制定清晰的战略目标，即 2045 年前为市场提供碳中和纯电车型，并在此基础上不断探寻价值链减碳可能性，积极应对气候变化所带来的挑战与风险，同时探索与实现气候机遇。



03



应对气候变化

应对气候变化刻不容缓。smart 不仅致力于汽车电动化以助力全球净零转型，更重视生产及价值链环节的脱碳进程。通过建立整车碳足迹核算体系并获得第三方整车碳足迹证书，我们步履不停，砥砺前行。

产品全生命周期碳足迹管理

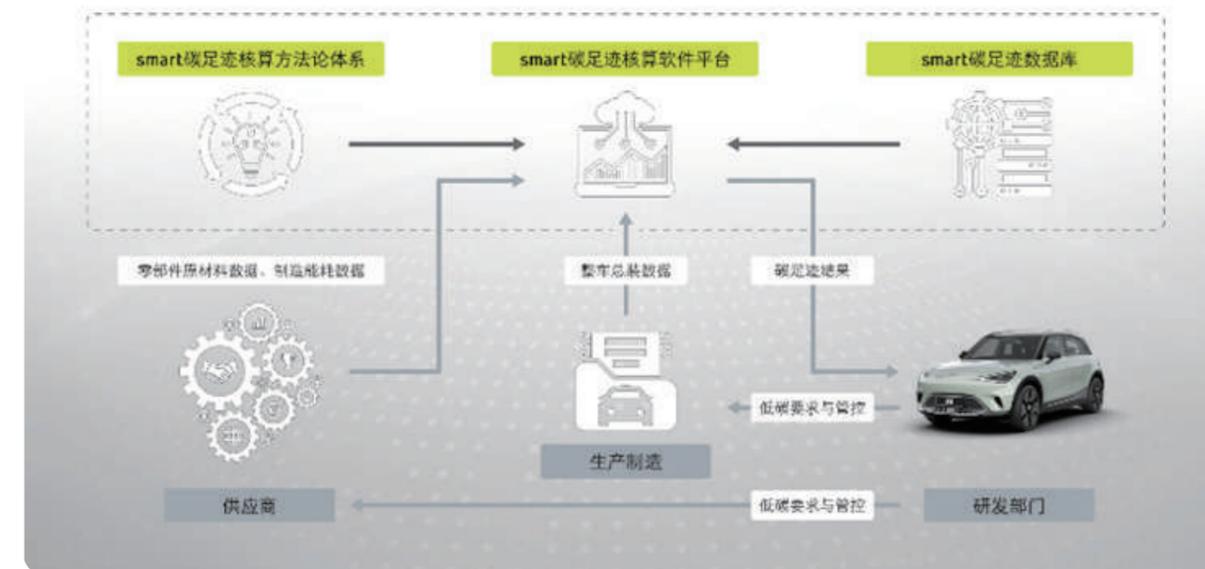
产品全生命周期碳足迹管理体系

2023 年，smart 精灵 #1 成功获得基于 ISO 14067 标准的整车碳足迹证书，该证书由国际独立第三方检测、检验和认证机构德国莱茵 TÜV 大中华区（简称“TÜV 莱茵”）认证。我们的研发团队通过解析全球政策标准法规、开展供应商实地调研、采用 LCA 建模等科学方法，克服汽车类复杂工业产品在碳足迹计算中遇到的零部件众多、供应链复杂等技术难题。经过缜密审核，smart 精灵 #1 在材料生产、零部件制造、整车组装、车辆使用、报废回收等全生命周期的碳足迹计算过程均满足相关标准要求，以实现企业效益、社会效益和环境效益的平衡发展。依托领先的整车生命周期碳足迹核算能力，smart 持续推动全供应链减碳，助力汽车产业低碳转型。



smart 积极探索城市低碳出行的最佳实践。我们将碳足迹计算工作流程化、常态化，建立全供应链协同减碳工作体系制度，与上下游合作伙伴协同减碳。通过深入调研重点零部件加工工艺过程、温室气体排放源及能源计量状况，smart 研发团队建立了重点零部件的碳足迹计算方法论，通过统计分析划定纳入整车碳足迹认证的零部件范围，共涉及 30 家重点供应商、覆盖整车约 80% 的重量。smart 核算的碳足迹数据不仅真实反应产品全供应链产生的碳排放，还能够识别高碳排放阶段和环节，协助供应链进行有针对性的改进，引领行业脱碳化进程。

smart 产品全生命周期碳足迹管理体系



● smart 整车全生命周期碳足迹管理体系

气候风险应对机制

公司深刻理解气候风险对企业运营及汽车生产环节具有的潜在风险与影响力。2023 年，我们从多维度建立气候风险应对机制，并将持续深化、细化气候相关风险的识别与评估工作，积极开展气候风险应对举措。

● 环境污染风险与沟通管理

运营环境可能涉及的环境污染风险包括但不限于工业废气排放、废水处理不当、固体废物的不当处置、噪音污染以及化学物品泄漏等。这些风险可能导致土壤、水体和大气污染，影响生态平衡，危害公共健康，并可能引起法律责任和经济损失。2023 年，我们通过环境污染防控机制与《沟通管理流程》，规范公司与内外部利益相关者之间的信息交流。其中风险沟通机制侧重于在识别到潜在环境风险时，通过预先设定的渠道和流程，向员工、运营地所在园区与社区、政府机构和媒体等传达信息，包括风险的性质、可能的影响以及采取的应对措施。

● 台风风险与应急预案

台风作为一种自然灾害，可能会对企业的运营造成严重影响。这包括基础设施损毁、供应链中断、生产设施损坏、员工安全风险以及客户服务中断等。此外，台风还可能引发洪水、滑坡等次生灾害，进一步加剧损失。为应对台风等自然灾害，smart 制定详尽的应急预案。该预案应包括但不限于：风险评估、应急响应团队的建立、物资储备、员工安全教育、疏散计划、关键设施的保护措施以及灾后恢复计划。同时，公司与当地政府和救援机构保持紧密联系，以在紧急情况下获得必要的支持和资源。



● 低碳研发与运营

smart 贯彻低碳发展与可持续理念，同时积极探寻低碳新机遇，将研发积累与沉淀落实于产品全生命周期管理中，助力实现低碳运营、碳中和产品的可持续发展目标。

👤 Green NCAP 获奖者

Green NCAP 是欧洲新车安全评鉴协会旗下针对车辆空气指数、能源效率和排放影响三个维度的独立测评，旨在推动汽车行业在环保、节能、低碳领域持续进步，并倡导消费者选择健康安全、环境友好的产品。经严苛测试，smart 精灵 #3 Pro+ 版获得欧洲新车环保及能效评价机构 Green NCAP 最高五星评级，以综合评分 95% 的出色表现，成为新能源车领域环境友好、节能减碳的典范。

smart 精灵 #3
获欧洲 Green NCAP 五星认证

green ncap ★★★★★

	10		9.2		9.4
空气清洁指数		能源效率指数		温室气体排放指数	

测试车型：smart 精灵 #3 Pro+

● smart 精灵 #3 获 Green NCAP 五星认证

smart 已建立严苛的乘员舱空气质量管理体系，从设计阶段材料选型到生产制造各环节对零部件及工艺流程进行严格的空气质量管控。smart 精灵 #3 配备智能主动的空气质量系统，能够根据车内外空气质量智能调整内外循环、开启空气净化设备，确保更健康的出行体验。smart 精灵 #3 在实验室以及真实道路等场景下的空气污染物排放均远优于测试标准要求，不仅实现了对外界大气环境“零污染”，车内用户更能随时享受清新洁净的空气。smart 精灵 #3 在本次测评中成绩优异，空气指数获得满分 10 分。

此外，在 Green NCAP 能效测试中，smart 精灵 #3 不惧气温变化，在寒冷测试环境中依然成绩出众，续航水平和能效指标均达到同级领先水准，为用户提供稳定的驾乘舒适性。同时，smart 精灵 #3 通过采用主动式进气格栅、遵循空气动力学的外后视镜、低风阻轮毂、隐藏式门把手等设计，有效降低车辆风阻系数，确保在高速驾驶工况下保持出色表现。

环境友好、健康安全、新奢驾控的产品是 smart 的追求。未来，我们将不断深耕低碳研发与制造，实现产品环保、节能、低碳化管理，以 Green NCAP 五星高标准严格评估每一款待售车型，积极影响消费者选择健康安全、环境友好的产品。



低碳研发

smart 推进低碳技术研发投入，以期降低产品全生命周期的环境负面影响，同时提升汽车使用阶段能效，为客户提供安全又可持续的驾乘体验。



亮点案例：smart 热泵空调工艺，减少能源消耗与续航焦虑

热泵空调工作时，除压缩机通过电能产生热量外，同时身兼“搬运工”，将热量从车外搬到车内，其热量转化效率可以达到 200% 以上，相比于正温度系数（PTC）通过消耗动力电池的电能进行制热，大幅降低空调电耗。

传统热泵空调只是通过机舱前端的蒸发器来吸收环境空气中的热量，环境温度越低，吸热难度越大，smart 研发团队结合整车系统特点，开发多种“吸热大法”：

- ▶ 电驱工作产生的废热，回收后用于乘员舱制热；
- ▶ 电驱废热存储在动力电池内，待热泵空调工作时从电池吸热；
- ▶ 充电过程中，电池保持在较高温度，待热泵空调工作时从电池吸热；
- ▶ 乘员舱内部吸热：春秋季节，车内有除湿需求，除湿吸收的热量也可用于乘员舱制热。

通过以上“功法”加持，smart 热泵空调已实现更高的能源使用效率与更宽的使用环境范围，保障用户驾乘体验，提升能源回收与转化效率，进一步降低电池消耗及用户在冬日驾驶时的续航焦虑。



低碳运营

践行低碳运营是 smart 绿色低碳转型、实现可持续发展的应有之义。公司竭力提升可再生能源电力在总运营用电量中的占比，提高员工节能意识，积极推进各项节能举措。截至 2023 年末，公司范围一和范围二温室气体排放密度已连续 3 年下降。

使用可再生能源电力是公司低碳运营的关键之处。2023 年，smart 位于意大利与德国的办公室使用的电力皆 100% 源自可再生能源。报告期内，smart 全球自运营环节使用可再生能源电力达 221,604.67 千瓦时，约占总运营用电量比例为 10%。smart 已连续 3 年通过购买国际可再生能源证书的方式，尽力缓解公司运营环节中由不可再生能源产生的电力消耗及温室气体排放。

smart 不仅致力于将减碳理念融入产品全生命周期管理，亦将其传递到日常运营及员工的工作与生活中，提升员工低碳意识，营造低碳、绿色、温暖的办公环境：

- ▶ 在办公室醒目位置张贴节能标识，监督下班关闭照明与关闭空调落实情况，提升员工绿色办公意识
- ▶ 截至报告期末，95% 的公司公务车已替换为纯电车型



2021-2023 年 smart 自运营温室气体排放管理绩效

温室气体排放指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	6.42	67.16	89.12
杭州办公室	吨二氧化碳当量	-	1.48	0.77
宁波杭州湾办公室	吨二氧化碳当量	6.42	2.52	-
所有欧洲办公室	吨二氧化碳当量	-	63.17	88.35
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	310.56	947.98	1,138.46
杭州办公室	吨二氧化碳当量	134.50	362.66	319.48
宁波杭州湾办公室	吨二氧化碳当量	159.82	455.68	486.93
上海办公室	吨二氧化碳当量	-	-	100.53
中国其他地区办公室	吨二氧化碳当量	-	74.85	109.75
中国零件仓库	吨二氧化碳当量	-	49.64	83.53
欧洲办公室 ⁶	吨二氧化碳当量	16.23	5.16	38.24 ⁷
范围一和二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	316.97	1,015.15	1,227.57
报告期内平均员工总数	人	372	1,305	1,729
范围一和二温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 人	852.08	777.89	709.99

2022-2023 年 smart 车型制造工厂温室气体排放管理绩效⁸

温室气体排放指标	单位	2022 年	2023 年
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	6,007.26	15,497.21
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	38,777.77	41,320.08
范围一和二的温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	44,785.03	56,817.29
单车产量温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 辆	0.30	0.23

⁶ 由于公司欧洲办公室根据业务布局逐步调整，2021 年欧洲办公室（仅德国）65% 使用可再生能源电力，2022 年德国、荷兰及意大利办公室 100% 使用可再生能源电力，2023 年德国及意大利办公室 100% 使用可再生能源电力，因此 2021-2023 年相关范围二温室气体排放量相应变化。

⁷ 2023 年，smart 欧洲正式启动汽车销售，同时员工由居家办公转为现场办公，因此由外购电力产生的间接温室气体排放量上升。

⁸ 截至 2023 年末，smart 仅与 1 家位于中国的车型制造工厂开展合作，因此本报告中 smart 车型制造工厂的数据范围仅包括该车型制造工厂。2024 年，公司将新增合作车型制造工厂。

低碳价值链

可持续采购与供应商碳排放管理是 smart 构建低碳价值链的重要方式。2023 年，公司通过整车全生命周期碳足迹核算项目筛选核心供应商，并追踪其温室气体排放现状与未来减碳规划，竭力提高我们的价值链碳管理影响力，赋能价值链减碳能力建设。

低碳供应链

2023 年，smart 精灵 #1 荣获基于 ISO 14067 原则和框架的整车生命周期碳足迹证书。我们筛选重点排放供应商，碳足迹盘查范围已覆盖整车 80% 重量的零部件。此外，smart 亦通过整车碳足迹计算方法论及内部管理体系，为供应商提供明确的碳足迹核算要求及披露指引，确保供应商的碳核算方法符合 smart 碳足迹计算要求，同时助力供应商充分建立其自身碳足迹核算体系，提升价值链核碳与减碳能力。



亮点案例：多策并举，减少电池生命周期碳排放

2022 年，smart 获得国内首张基于欧盟电池产品环境足迹分类规则（Product Environmental Footprint Category Rules）与《ISO 14067 温室气体 产品碳足迹 量化要求及指南》的碳足迹核算证书。2023 年，smart 进一步推进电池的全生命周期碳排放管理，面向电池供应商提出碳足迹核算要求：smart 动力电池碳足迹核算方法必须与欧盟电池法要求一致。

本地化供应链

供应链本地化能够有效提升供应链韧性与可追溯性，亦能够为 smart 降低运输成本、缩短交付周期，提升全链路透明度。公司积极推动本地化采购，优先考虑运营地周边供应商，并推动核心供应厂家就近生产。截至报告期末，中国区直接采购以及欧洲区采购的本地化比例均已超过 95%，以此减少因上游原材料及零配件运输而产生的温室气体排放，降低产品全生命周期碳足迹。



低碳物流

物流作为产品生命周期中的重要环节，一直是 smart 重点关注的领域。smart 致力于打造绿色、低碳、智慧的物流体系，多策并举以降低物流环节的温室气体排放。

2023 年，smart 优化运输路线、运输模式、包装流程、操作流程等重要体系环节，以降低产品在运输环节的环境足迹：

运输路线优化

全面减少内陆公路运输，增加海铁联运比例

运输模式优化

出口车运输模式在单一的滚装船运输模式基础上，增加集装箱运输

物流包装方案优化

全车取消德莎白膜防护，预估全年减少使用约 13,000m² 的白色塑料膜

物流无纸化流程

- » 系统预入库、系统入库实现无纸化流程；
- » 生成电子承运单，通过 app 进行收发操作；
- » 出库岗亭设立固定扫描枪，扫描承运单后提车至运发场，实现无纸化、无人化管理

未来展望

作为全球首个从燃油车全面转型为纯电动车的品牌，smart 深刻认识自身的减排责任，建立整车全生命周期的温室气体排放核算体系，推动供应商设立减排目标，落实减排举措。同时，我们以碳排放核算、节能管理、可再生能源使用为主要举措，践行低碳运营。为成为行业气候行动与绿色发展的先行者，公司将致力于开展以下行动：

- ▶ 持续精进整车全生命周期碳足迹核算体系与方法，完成所有已量产车型的整车碳足迹核算，并赋能更多供应商的核碳、减碳能力建设
- ▶ 持续优化自运营能源使用结构，提高可再生能源电力在总运营用电量中的占比
- ▶ 提高研发侧在产品全生命周期低碳转型中的重要牵引作用



循环与资源

循环经济是企业推进可持续发展战略与构建环境友好运营体系的一种模式。2023年，smart 专注于材料循环、电池阶梯使用与循环、资源高效利用、废弃物资源再利用等领域，致力于构建价值链循环生态。

12 负责任
消费和生产



04



可持续材料

秉持循环、可持续理念，smart 将重心置于应用更多类型的可持续、可循环的材料，以研发为源头牵引，以产品全生命周期视角减少材料环节对环境的负面影响。

可持续材料利用

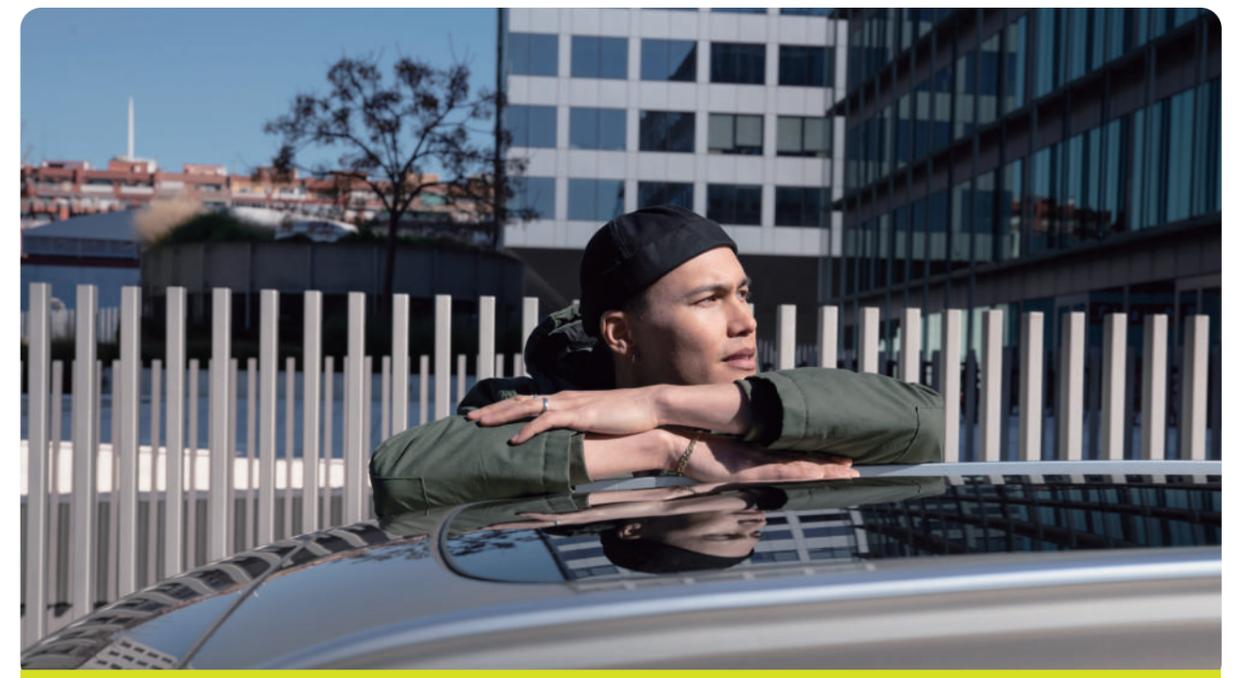
2023 年，公司有效提升车身循环材料使用比例，并将可持续材料相关要求传达至供应商：

- ▶ 车身、底盘等冲压零部件使用循环钢铁材料，明确循环钢的平均使用比例不低于 20%
- ▶ 主要铝制零部件供应商提供的产品使用包含至少 25% 回收铝制成的铝锭，并用于零件生产

2023 年，smart 量产车型的平均可回收利用材料使用量已超越上一报告期，且已售量产车型的材料可回收利用率均达 95% 以上。

smart #1 单车材料使用量指标	单位	smart #1 premium	smart #1 edition	smart #1 performance
单车可回收利用材料使用量				
变形铝合金	千克	168	168	168
钢铁	千克	778	778	829
热塑性塑料	千克	135	136	146
铸造铝合金	千克	111	108	140
三元材料	千克	103	103	103
其他	千克	480	477	494
单车可回收利用材料使用量合计	千克	1,774	1,769	1,879
单车不可回收利用材料	千克	88	89	96
整车重量	千克	1,862	1,857	1,975
售出车辆的材料可回收利用率	%	95.27%	95.22%	95.13%

smart #3 单车材料使用量指标	单位	smart #3 premium	smart #3 edition	smart #3 performance
单车可回收利用材料使用量				
变形铝合金	千克	171	173	168
钢铁	千克	782	768	790
热塑性塑料	千克	133	130	141
铸造铝合金	千克	109	108	134
三元材料	千克	103	103	103
其他	千克	479	472	481
单车可回收利用材料使用量合计	千克	1,777	1,753	1,816
单车不可回收利用材料	千克	88	89	93
整车重量	千克	1,865	1,842	1,909
售出车辆的材料可回收利用率	%	95.31%	95.16%	95.11%



安全为始，安心为先

使用安全材料是保护用户与乘客安全的重要环节。公司致力于提高车辆耐用性与性能，同时材料选用符合环保与可持续原则。



亮点案例：不断精进，提升空气质量与材料安全

smart 通过严苛且全面的测试，保证车内空气质量与材料安全。为降低车内 VOC 和醛类物质，应选用环保材料如水性 PU 革、PVC、TPO 面料和原生纤维地毯。使用 SSD 水性阻尼材料和食品级原生纸芯减少有毒物质。健康防护包括抗菌蒸发器、CN95 滤芯、抗菌方向盘、AQS 空气净化和解锁通风功能，以及香氛系统提升空气品质。



亮点案例：smart 精灵 #3 BRABUS 性能版获“五星健康车”认证

smart 精灵 #3 秉承品牌一贯对环保健康的执着追求，坚持从材料源头到终端用户交付的“全链路环保”理念，以精益求精的态度践行健康汽车的环保价值观，定义新能源健康新标杆。2023 年 11 月，荣获中国汽车健康指数 (C-AHI) 2023 年度“五星健康车”认证，并由钟南山院士亲自参与授奖。

smart 在产品开发全流程，努力实现对有害物质的“低含量”、“少生成”、“不带入”。“低含量”是对座椅，仪表盘，顶棚，地毯，密封条等车内 17 类与人体近距离接触的零部件选材进行严格把关，筛选低气味，低挥发性有机化合物 (VOC) 含量的环保材料，为用户提供真正安心健康的环保出行体验。



电池回溯与回收

随着出行变革与全球电动车市场的迅猛发展，汽车动力电池产销亦迎来快速增长。同时，公司深刻明白面对即将来临的电池材料“退役潮”，若不依循梯次利用的标准进行处理，将会破坏土壤、污染地下水，对环境造成难以逆转的伤害。smart 有责任提高电池材料寿终环节的处理质量，以及倡导循环经济与提高资源利用效率，期待持续为用户以及全社会创造更多价值。

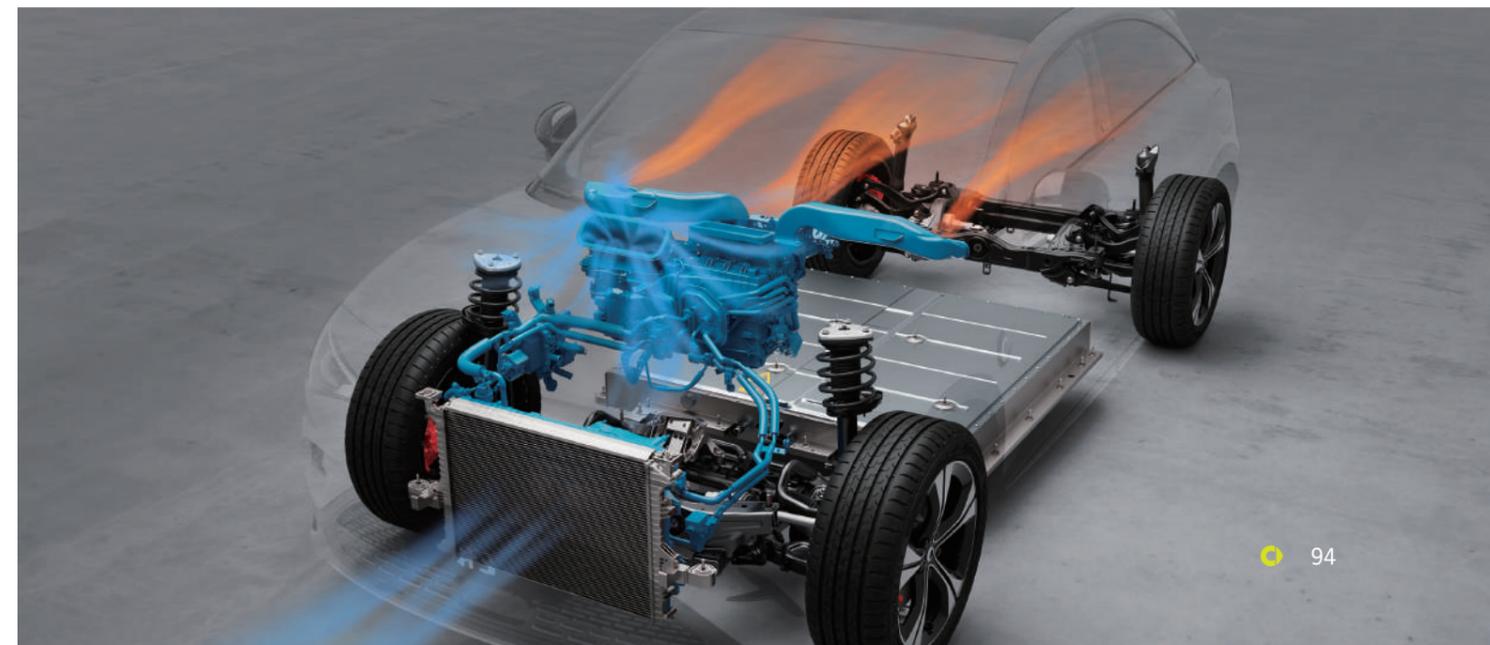
虽然截至报告期末，smart 汽车尚未进入批量动力电池报废阶段，但我们已于 2023 年建立《新能源汽车动力电池回收利用溯源管理办法》。我们在 smart 的售后服务门店深入调研，按照工信部《新能源汽车动力电池回收服务网点建设和运营指南》要求，仔细评估门店的软件与硬件设施、地理位置等，最后确认 smart 上海浦东金桥服务中心将改造为首批电池回收门店。



亮点案例：电池溯源平台

2023 年，smart 更新并执行《新能源汽车动力电池回收利用溯源管理办法》，旨在提高电池回收利用的效率和透明度。更新后的管理办法明确了参与电池回收的各环节职能和责任，包括整车生产、销售、售后服务以及电池供应商等，确保电池从生产到回收的每个阶段都有清晰的流程与责任分配。

此外，smart 已构建电池溯源平台，与整车生产、销售、售后服务以及电池供应商生产 IT 系统的信息接口打通。这一举措极大地提升了电池生命周期管理的信息化水平，实现了数据的实时共享和有效追踪，从而为电池的高效回收和再利用提供了强有力的技术支持。



环境管理

smart 务求所有车型在生产环节在内的全生命周期中能够为环境带来裨益。我们致力加强环境保护方面的政策与管理策略，关注并降低制造环节对环境构成的直接影响。

绿色运营

smart 重视低碳运营与办公，不定期开展以环境保护为主题的分享会，内容涵盖可持续发展、能源节约、废弃物管理等。同时，我们将节能降碳、环境效益等理念于日常生活中践行，支持 smart 员工从身边点滴做起，共同探索可持续之道。



2021-2023 年 smart 自运营能源管理绩效

能源指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
汽油消耗总量	公升	2,314.68	1,498.05	21,432.34⁹
杭州办公室	公升	-	553.76	345.96
宁波杭州湾办公室	公升	2,314.68	944.29	-
所有欧洲办公室	公升	-	-	21,066.38
柴油消耗总量	公升	-	14,875.25	8,281.45
所有欧洲办公室	公升	-	14,875.25	8,281.45
燃料油消耗总量	公升	-	8,168.15	6,837.83
所有欧洲办公室	公升	-	8,168.15	6,837.83
外购市政电力消耗总量	千瓦时	466,301.65	1,385,227.48	2,285,862.35
杭州办公室	千瓦时	191,187.39	515,512.44	560,196.94
宁波杭州湾办公室	千瓦时	227,183.16	647,733.36	853,808.72
上海办公室	千瓦时	-	-	239,345.66
中国其他地区办公室	千瓦时	-	124,899.04	192,446.27
中国零件仓库	千瓦时	-	70,555.00	146,473.00
所有欧洲办公室	千瓦时	163,946.00	107,665.81	293,591.77 ¹⁰
可再生能源电力消耗总量	千瓦时	89,014.90	81,138.16	221,604.67
欧洲办公室 ¹¹	千瓦时	-	81,138.16	221,604.67
能源消耗总量	千克标准煤	59,893.06	177,785.42	280,852.44
报告期内平均员工总数	人	372	1,305	1,729
能源消耗密度	千克标准煤 / 人	161.00	136.23	162.44

⁹ 2023 年汽油消耗总量大幅上升是因为该指标数据口径范围新增所有 smart 欧洲办公室。

¹⁰ 2023 年，smart 欧洲正式启动汽车销售，同时员工由居家办公转为现场办公，因此电力消耗总量上升。此外，2023 年该指标数据口径包括公务车公司内充电消耗电量。

¹¹ 由于公司欧洲办公室根据业务布局逐步调整，2021 年欧洲办公室（仅德国）100% 使用可再生能源电力，2022 年德国、荷兰及意大利办公室 100% 使用可再生能源电力，2023 年德国及意大利办公室 100% 使用可再生能源电力。

2021-2023 年 smart 自运营水资源管理绩效¹²

披露项	单位	2021 年	2022 年	2023 年
市政供水消耗总量	立方米	2,848.43	6,685.19	26,312.52
杭州办公室	立方米	1,089.23	1,043.49	774.83
宁波杭州湾办公室	立方米	1,759.20	4,670.00	8,300.00
上海办公室	立方米	-	-	360.36
中国其他地区办公室	立方米	-	-	783.60
中国零件仓储	立方米	-	662.00	1,150.00
欧洲办公室	立方米	1,089.23	1,043.49	14,943.73 ¹³
报告期内平均员工总数	人	372	1,305	1,729
市政供水消耗密度	立方米 / 人	7.66	5.12	15.22

绿色生产

虽然 smart 尚不运营车型制造工厂，但是公司始终高度重视 smart 汽车在制造环节中可能对环境造成的负面影响。我们严格要求 smart 车型制造工厂对污染物合规排放并设立减排目标。此外，我们始终鼓励制造环节应设立年度节能与节水目标，助力国家、运营地及 smart 价值链的“净零”转型。2023 年，smart 车型制造工厂环境保护方面总投资达 921.06 万元。

在 2022 年获得陕西省省级“绿色工厂”荣誉之后，2023 年，smart 车型制造工厂更进一步，获得国家级“绿色工厂”荣誉。smart 车型制造工厂已于 2022 年获得 ISO 14001《环境管理体系》，并于 2023 年通过监督性审核。同时，工厂于 2023 年初设立环境目标，包括：



¹² 2022-2023 年期间 smart 欧洲员工多为移动办公，因而暂未纳入水资源管理绩效范围。

¹³ 2023 年，smart 欧洲正式启动汽车销售，同时员工由居家办公转为现场办公，因此市政供水消耗总量上升。

能源管理

smart 车型制造工厂持续探索节约能源途径，同时多策并举提高可再生能源电力占总用电量比例，以减少汽车制造环节产生的温室气体排放。2023 年，smart 车型制造工厂已实现 100% 电力清洁化¹⁴。

能源管理亮点举措

方向	举措	成果	
节约能源	余热回收	涂装车间电泳与面漆烘炉尾部烟气排放各自新增一台余热回收装置（气液式），将面漆、电泳烘炉排烟温度降温后进行排放；余热回收后用于加热车间工艺回水，提高工艺回水温度，减少动力站锅炉天然气的消耗	节省燃气量：41.62 万立方米，年收益：134.31 万元
	设备改造	制冷机双电源改造，提升中央系统节能效率	节省电量：10 万千瓦时
提高可再生能源电力占总用电量比例	场内可再生电力	工厂园区建设太阳能光伏能板，共计自发自用可再生能源电力达 2514 万千瓦时	
	场外可再生电力证书购买	全年购买国际可再生电力凭证（I-REC）74307 千瓦时；购买经核证的减排量（CER）6892 吨二氧化碳当量	

2022-2023 年 smart 车型制造工厂能源管理绩效

能源指标	单位	2022 年	2023 年
天然气消耗总量	立方米	2,325,895.60	5,429,636.00
外购热力消耗量	吉焦	0.003232	0.004837
外购市政电力消耗量	千瓦时	67,371,616.00	71,288,482.30
可再生能源电力消耗量 ¹⁵	千瓦时	-	25,139,014.90
能源消耗总量	吨标准煤	11,087.82	15,223.68
报告期内车辆总产量	辆	147,015	252,122
单位产量能源消耗密度	吨标准煤 / 辆	0.08	0.06

¹⁴ 26.07% 的总用电量来源于生产基地场内光伏自发自用，其余可再生能源电力为购买并消纳可再生能源电力凭证。

¹⁵ 所有可再生能源电力消耗量来自生产基地场内光伏自发自用。

水资源管理

smart 高度重视水资源保护与节约，鼓励 smart 车型制造工厂对用水设备、用水工艺进行技术改造，提高水资源使用效率。工厂的中水处理站会将生活污水、部分生产废水经污水处理（物化、生化处理）后达到中水回用标准，通过中水回用装置经单独的中水管路输送，用于各车间冲厕及厂区绿化浇灌，减少水资源浪费。未来，工厂将进一步通过提高替代水源取水比例、提升循环用水量等方式，减少新鲜水的使用，降低废水排放。工厂的取水源为市政供水，在求取适用水源上并无任何问题，且报告期内未发生任何污染水资源的事件及罚款。

在废水排放环节，smart 车型制造工厂遵守国家相关环保法律法规，制定并执行内部管理流程。2023 年，工厂提升污水处理设施，采用“物化 - 一级生化 - 二级生化”的工艺处理方式，相较于传统处理方式增加二级生化工艺，有效提高处理后的排水水质等级，确保能够达到甚至优于国家及属地化水污染排放限值。

2022-2023 年 smart 车型制造工厂水资源管理绩效

披露项	单位	2022 年	2023 年
生产用水消耗量	立方米	321,580.00	453,970.00
单车生产耗水量	立方米 / 辆	2.19	1.80
总废水排放量	立方米	214,319.00	259,345.00
单车生产废水排放量	立方米 / 辆	1.46	0.99
排水处理中的化学需氧量 (COD) 排放量	吨	11.37	11.67
排水处理中的氨氮排放量	吨	0.43	0.35

废气管理

smart 车型制造工厂致力于采用低挥发性原辅材料、先进的喷涂工艺与使用高效的废气治污设施减少废气排放，降低气体排放对环境及周边社区的负面影响。工厂的亮点举措包括但不限于：

- ▶ 采用环保型水性漆涂装，不含甲醛等有害物质；
- ▶ 采用全球最先进的全自动喷漆工艺，挥发性有机废气排放较标准水性漆喷涂工艺降低 10%；
- ▶ 挥发性有机废气使用“沸石转轮 + 蓄热式热力焚烧炉”、TNV 回收式热力焚烧系统技术进行处理，净化率达 90% 以上；
- ▶ 主要废气排放口均安装火焰离子化检测仪 (FID) 废气在线监测装置，能够实时了解并管控废气排放质量

2022-2023 年 smart 车型制造工厂废气管理绩效

披露项	单位	2022 年	2023 年
氨氮化物排放量	吨	11.58	12.54
硫化物排放量	吨	1.89	3.39
挥发性有机物 (非甲烷总烃) 排放量	吨	9.33	17.48
颗粒物排放量	吨	6.47	5.81
排水处理中的氨氮排放量	吨	0.43	0.35

废弃物管理

源头减量与资源再利用是 smart 车型制造工厂在废弃物管理方面的核心原则。

亮点举措	成果
处理药剂桶回收	回收药剂桶约 17 吨，共节省 44,559 元
过滤器材按可回收 / 不可回收拆分处置与资源再利用	共节省 63,866 元
废空桶回收利用	回收废空桶 7,500 个，共节省 280,000 元
密封胶回收	共节省 543,000 元
污泥低温干化	污泥共减重 156.81 吨



亮点案例：固废深度分类后处理，实现资源再利用

固废资源化利用具有循环利用、节能减碳的“双维”优势。2023 年，smart 车型制造工厂委托第三方对所有具有回收利用价值的一般固废进行分类回收、处置及资源化利用。报告期内，工厂共以环境友好的方式处置废纸箱 4126.5 吨，废钢铁 27,521.11 吨，废木制品 497 吨，以及废塑料制品 133.5 吨。

2022-2023 年 smart 车型制造工厂废弃物管理绩效

披露项	单位	2022 年	2023 年
产生的危险废弃物总量	吨	1,614.40	2,242.23
已处置的危险废弃物总量	吨	1,642.64	2,242.23
产生的一般废弃物总量	吨	-	32,278.11
已处置的一般废弃物总量	吨	-	32,278.11
其中：以再利用或循环为目的处置的一般废弃物总量	吨	19,019.90	32,278.11
整车平均一次性包装材料使用量	千克	-	12.09
整车平均可再生包装材料使用量	千克	-	156.82

未来展望

smart 始终坚持环境影响最小化的产品设计理念，重视产品全生命周期的节能与环境友好。在保证产品质量的前提下，我们通过使用可再生、可回收等材料，同时优化产品寿终后的零部件回收体系建设，推动新能源车产业链可持续发展。公司亦不断提升 smart 车型制造工厂生产运营过程中的环境管理精细化，确保汽车生产环节绿色、可持续发展。公司将致力于开展以下行动：

- ▶ 通过新材料、新工艺、新技术、新模式，加强工艺升级与技术改进，提升自身产品的可回收行与材料效率
- ▶ 持续推动 smart 自运营与 smart 车型制造工厂环境管理制度的落地执行与整体环境管理技能，开展专项资源节约项目，增强数字化管理能力



员工与社会

社会是企业持续健康发展的沃土，企业依托社会而发展。smart 积极履行企业公民义务，主动承担对社区、员工、供应商等利益相关方的社会责任，合理利用资源为社区及利益相关方创造积极的价值。公司始终致力于为员工创造共融、安全、温暖的职场氛围与成长平台，将保护人权与环境友好的可持续发展理念传递至价值链。



05



多元共融文化

人力资本是 smart 长足发展汽车事业的坚实基础，不同社会、语言、生活方式背景的员工多元性能够为公司创造更全面的价值。我们坚持开放、平等、尊重、包容的雇佣政策，坚守人才多元化发展理念。

多元平等雇佣

为尊重多元化发展，我们严格遵守所有经营所在地的劳动法规和标准，包括但不限于《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等。

smart 坚决杜绝因性别、年龄、种族、肤色、国籍、宗教、信仰、性取向、出身、残疾或其他社会及个人因素导致的歧视行为，致力于建立多元化、开放、包容、平等和尊重的工作环境。2023 年，随着公司业务及员工多元化背景在全球范围内的不断拓展，公司完善《smart 品牌全球公司员工手册》，拓展公司国际化人才布局，提升全球化发展动能。我们平等对待、尊重每一位员工，将员工视为公司最宝贵的财富，助力员工实现自我价值和社会价值。《smart 合规行为准则》中明确规定员工日常行为相关要求，对任何形式的骚扰或歧视零容忍。2023 年，我们已将反歧视和尊重员工相关条款纳入《smart 供应商及第三方中间人行为准则》中，提升供应链劳工合规性与反歧视意识，同时严格监督供应商相关表现。

截至报告期末，公司的员工来自 40 个不同国家，同时我们在中国境内的办公室拥有 57 名少数民族员工。

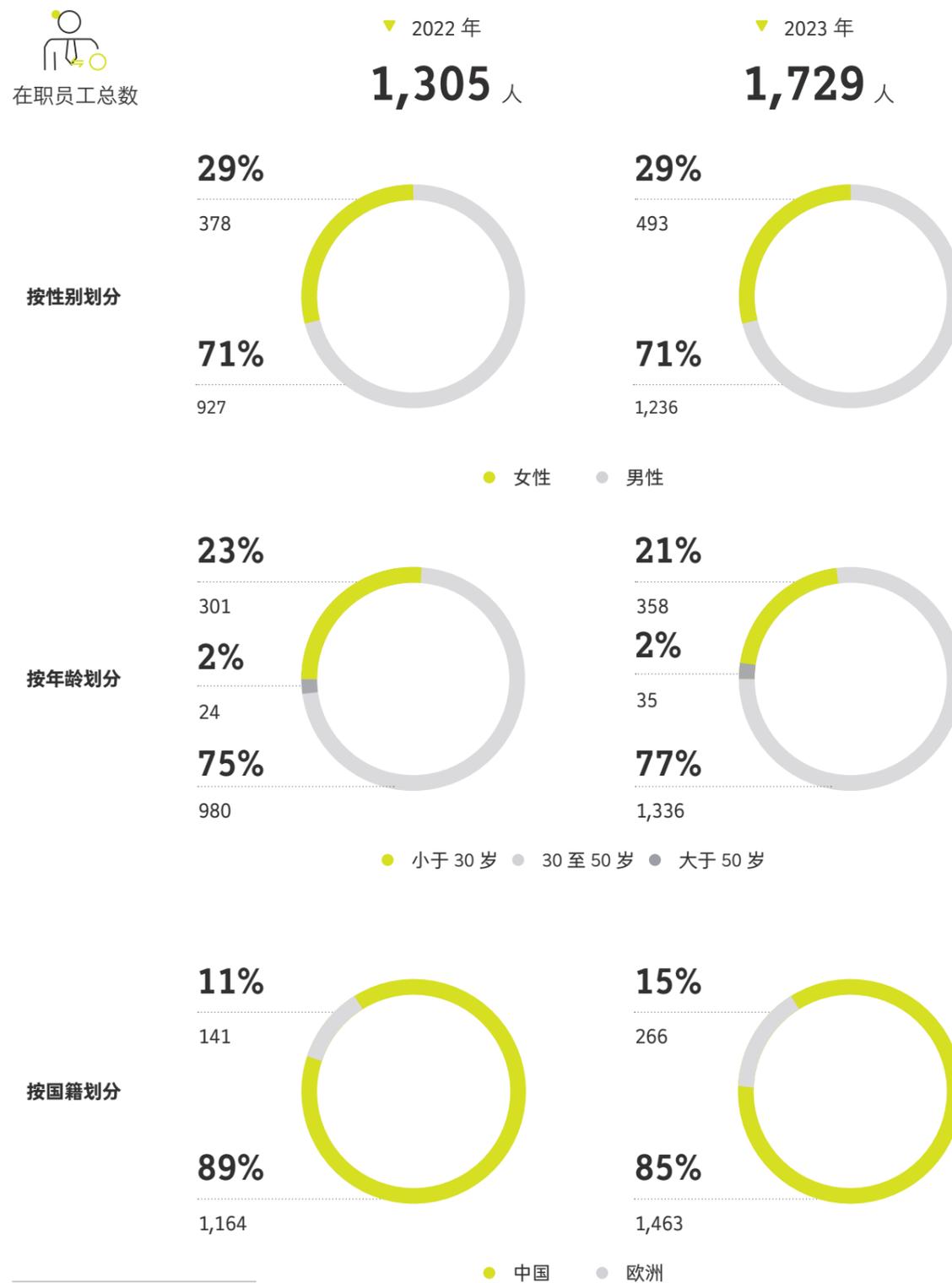
多元文化宣贯

smart 竭力将多元化、跨文化的经营理念传递至员工，为员工创造文化交流机遇，激励灵感迸发。2023 年，公司以线上线下结合的模式，为员工提供《中西方文化差异》《交际与跨文化交际》《语言交际差异》《非语言交际差异》《跨文化交际障碍》《跨文化交际实践》等课程，促进不同背景员工交流与融合。



2023 年，smart Europe GmbH 荣获“卓越职场 (Great Place To Work)”认证荣誉。

2022-2023 年 smart 人才多元化绩效¹⁶



¹⁶ 员工绩效表仅包含正式员工相关数据

新进员工总数

2022 年
764 人

2023 年
537 人

按性别划分

29%
220
71%
544



● 女性 ● 男性

29%
158
71%
379



按年龄划分

31%
238
1%
10
68%
516



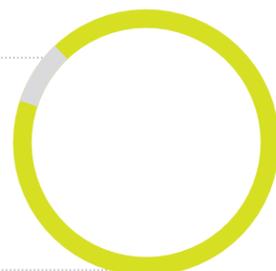
● 小于 30 岁 ● 30 至 50 岁 ● 大于 50 岁

30%
163
0%
0
70%
374



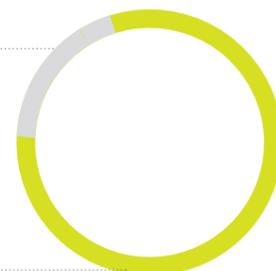
按国籍划分

9%
70
91%
694



● 中国 ● 欧洲

17%
91
83%
446



2023 年 smart 员工流动



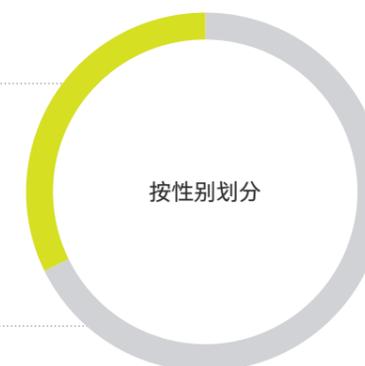
主动离职员工总数

186 人

员工流动率

10.8%

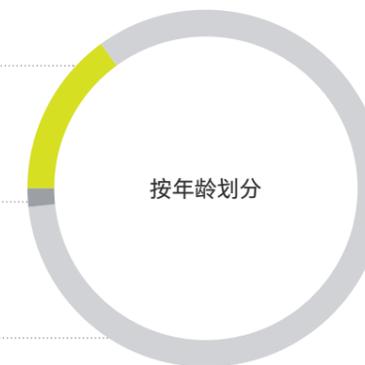
32%
60 人



● 女性 ● 男性

68%
126 人

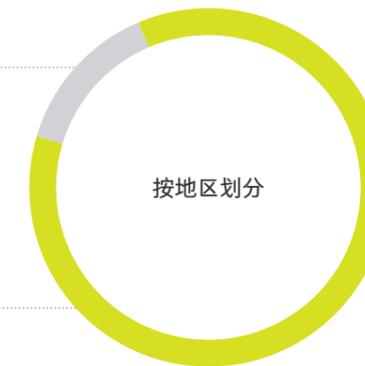
14%
27 人



● 小于 30 岁 ● 30 至 50 岁 ● 大于 50 岁

2%
3 人
84%
156 人

14%
26 人



● 中国 ● 欧洲

86%
160 人

2023 年 smart 管治机构多元化绩效

		董事会	EMC	部门 / 子部门主管
按性别划分	 男性	7	3	56
	 女性	1	0	15
按年龄划分	 小于 30 岁	0	0	0
	 30 至 50 岁	2	2	56
	 大于 50 岁	6	1	15
按国籍划分	 中国	4	2	39
	 非中国	4	1	32



尊重与保护人权

smart 尊重国际人权标准及承诺，并将《世界人权宣言》《联合国工商企业与人权指导原则》《国际劳工组织公约》等核心原则纳入《员工手册》与《供应商行为准则》。公司严格遵守所有业务所在地的劳工与人权相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年保护法》《禁止使用童工规定》等，竭力防范侵犯人权的事件发生，切实保障员工合法权益。

公司严禁雇佣童工与强制或强迫劳动，并通过持续优化并执行 smart 招聘原则，以确保合规雇佣，明确各运营地招聘活动应符合当地法律法规及公司相关规章制度的要求；明确员工入职时符合运营地法律规定的最低年龄；确保与所有正式员工签订劳动合同；员工劳动时间应严格遵循运营地及国家法律法规要求执行。

此外，公司鼓励员工及时反馈任何不尊重人权及违反劳工权益的事件，同时公司将对举报的事宜立即开展调查并回复举报人。员工能够直接联系公司合规官或通过邮件 HQ.Compliance@smart.com 进行申诉。截至报告期末，smart 未发生违反运营所在地劳工相关法律法规的事件，亦未发生聘用童工、强制或强迫劳动的事件。



员工福利与关怀

人才是 smart 能够高质量发展的核心要素。我们努力为员工营造温暖、具有吸引力与充满关怀的办公氛围，提升工作与生活的平衡，倾听员工的反馈与声音，持续提高员工满意度。

smart 遵守运营地法律法规，同时努力为员工提供高于所有运营地合规标准的福利保障。在法定公休和节假日、法定带薪假日、生育津贴等基础之上，公司每年组织员工开展健康体检，为员工提供每日 1.5 小时的弹性打卡制度。我们为所有女性员工提供产前检查假、产假以及每个工作日至少 1 小时的哺乳假，亦为所有男性员工提供连续 15 个日历日的育儿假。报告期内，共 66 名员工享受到育儿假福利，返岗率达 94%。员工亦能够享受以下公司福利：

公司福利



商业保险

员工本人及其家属的商业保险、补充医疗保险、女性员工生育补充险



季度福利

员工每季度末能够获得季度福利，与当月薪资一同发放



生日福利

员工能够在生日当月领取生日福利金



节日福利

在春节、妇女节、端午节、中秋节等法定节假日期间，公司为每位员工提供节日福利



优惠购车

员工都能够享受 smart 购车优惠政策



亮点案例：女性员工关怀

smart 持续关注女性员工身心健康，致力于为职场女性提供温馨、关怀的职场氛围。我们在杭州及杭州湾办公室中设立母婴室，为哺乳期女性提供便利，同时减轻她们日常哺乳的顾虑，为母爱筑巢。此外，我们亦于 2023 年三八妇女节为全体女性同事提供节日礼物，增添女性员工的工作归属感与幸福感，对她们为公司发展作出的贡献表示感谢。



smart “国际妇女节礼物”



亮点案例：员工生日会活动

公司期望每位员工在工作之余能够在 smart 拥有一份轻松、快乐的回忆。我们以季度为周期，在杭州、宁波杭州湾、西安、上海、南宁等主要运营地定期开展生日会活动，庆祝员工生日，促进员工之间融合。



smart 员工生日会

薪酬管理

为确保公司薪酬内部公平性及外部竞争力，体现与品牌价值共融的薪酬体系，公司采取差异化的薪酬定位策略，激励人才发挥潜力。

我们的薪酬理念

岗位价值

以岗位价值为基础，设立有市场竞争力的薪酬标准

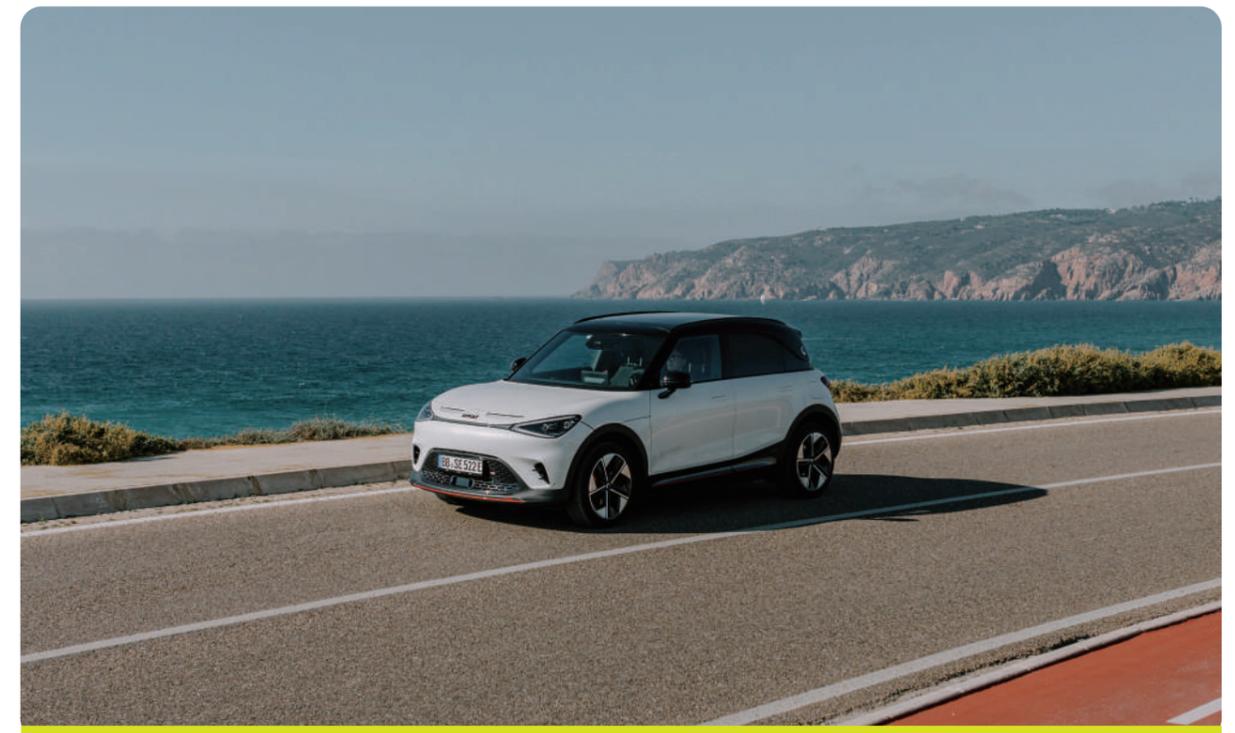
绩效导向

以绩效贡献为导向，建立高绩效导向的薪酬文化

以能定薪

以能力评价为尺度，打造以能力定薪的薪酬机制

基于公司发展战略与全球运营布局，2023 年，smart 进一步提升全球组织、岗位和职级评估及薪酬体系建设，致力于打造公平、透明的人才管理体系。我们开展高管薪酬绩效专项项目，聚焦高管薪酬的外部竞争力与内部平衡性。



民主管理

我们重视员工沟通并倾听员工反馈，为员工搭建多渠道的沟通与反馈平台。公司高度关注并保护员工隐私，任何反馈意见将在保密管控措施的基础上跟进与回应。smart 坚持开展员工满意度调研，以期充分了解 smart 员工的日常感受并通过定期收集反馈，提升员工敬业度与归属感。

★ **亮点案例：smart 企业微信号与“HR 员工电站”**

公司设立多元化的沟通渠道，致力于与员工开展双向沟通，主动引导员工了解公司发展动态，积极响应员工的合理诉求。2023 年，我们设立企业微信号——“HR 员工电站”，员工可通过微信号第一时间了解公司内部活动以及政策，浏览时政或其他感兴趣的领域为自己充电，亦或是通过反馈页面吐露心声与建议。



“HR 员工电站”中为 smart 员工发布实时信息 ●

smart 尊重员工的结社自由与集体谈判权益，由员工自发建立工会与民主管理机制。smart 工会设有完善的管理架构，并定期召开工会委员会会议，与公司各部门共同商讨公司重要制度修改或重要决策。工会充分考虑员工的权益，同时员工能够通过工会“职工说事”板块反馈诉求。

人才发展

smart 始终将员工视为宝贵的人力资源财富，尊重每一位员工的发展意愿。为与公司发展战略以及人才发展规划一致，我们持续丰富与完善人才培养项目，助力员工技能与职业发展，实现自我价值，适应最新技术与行业发展趋势，提升人才竞争力。

人才招聘

smart 将公平招聘原则融入招聘制度，公开人才岗位任职匹配要求，确保人得其职，职得其人。报告期内，smart 荣获 2023 年刺猬 CIWEI 年度青年友好雇主奖及最佳视觉设计奖。



● smart 荣获 2023 年青年友好雇主奖——奖杯与奖状

报告期内，公司设立多元化的招聘渠道，包括自主招聘、内部推荐、校园招聘、内部调动及专场招聘等，为业务创新升级提供人才储备。

内部推荐

内部推荐是 smart 非常重要的人才引进渠道。公司不定期内部公示空缺岗位并设立人才推荐奖，激励员工积极推荐优秀人才。smart 高度信任员工的专业知识与判断力，以员工对 smart 的深入了解提高公司人才录用质量，同时向员工及外部候选者传递 smart 的品牌声誉与文化。

校园招聘

smart 在报告期内举办多场校园招聘活动，为年轻员工提供多种学习机会，接触不同职务、市场及文化的体验，赋能他们积极运用个人知识与专长，领略新的学问与见解，促进职业发展。



亮点案例：smart 2023 年秋季校园招聘活动

2023 年，smart 在浙江大学、同济大学等校园举办招聘宣讲会，传授汽车行业专业知识，鼓励人才创新。活动共吸引高校人才约 500 人；报告期内，公司累计收到学生简历 12,000 多份。



● smart 校园招聘活动现场，汽车领域专家为应届生们洞悉行业现状

人才激励

smart 愿与优秀员工共同分享经营成果，通过发掘潜力员工及多元的激励机制，竭力保留人才。2023 年，公司重点关注并针对关键核心岗位人才优化激励政策：

员工领导力项目	员工职业生涯项目	人才优待政策
全方位提升高科技人才管理能力，为研发等技术岗位提供管理人才储备	为核心技术人员的职业晋升、发展道路规划制定相应方案，全面扶持有能力技术岗位人才	持续关注各运营地的人才优待政策，并为员工提供诸如地区人才住房、租房补贴、人才认证补贴等一系列便利与激励

职场赋能

smart 始终致力于促进员工在公司的长远发展，设立多项计划培养高水平人才，鼓励员工不断学习与发展，积极创造晋升途径并建立继任梯队。2023 年，我们更新《培训业务开展程序》，全面培养适应公司发展所需的各类人才，提升员工综合素质与专业技能，同时确保各项培训与发展计划覆盖各层级、各职能的所有员工。

公司开发并上线人才发展培训系统，通过数字化平台不断引入多元化、多层次、具有长期性的培训课程。培训课程涵盖通用类技能（如沟通、思维、学习力等）与业务能力（研发、营销等）领域。2023 年，我们面向社会招聘入职员工启用线上入职培训，根据不同入职员工的需求，将文化融入方式从集中培训转型为灵活的“短、平、快”的线上培训方式。

此外，smart 高度关注员工对学习课程的反馈与意见，在每一项培训课程后通过调研问卷向员工收集课程建议，并以此为参考意见，及时调整课程适配度与趣味性。

2022-2023 年 smart 人才培养绩效

	2022 年	2023 年
按性别划分的员工培训平均时数		
女性	7.55	8.31
男性	8.17	8.31
按职级划分的员工培训平均时数		
普通员工	8.36	8.29
部门 / 子部门主管及更高层级 ¹⁷	4.06	8.94

亮点案例：smart SEED 职场集训

2022 年，我们首次开展 smart SEED 校招员工培训项目。这是一场校招种子选手们在 smart 开启职场、Enlightenment 启迪、Experience 体验、Discovery 探索之旅。2023 年，我们迎来 36 位 smarters 在集训营中正式开启职旅生涯。通过一周破冰开营、职场启迪课程等员工入职赋能课程，新员工能够顺利融入 smart 文化。



● smart 2023 SEED 集训营大合照



● 集训营上，smart 学长为新同学传授经验

¹⁷ 包含 smart Mobility Pte. Ltd. 部门 / 子部门主管及 smart Automobile Co., Ltd. EMC

亮点案例：smart 2023 年 Salon English Corner

结合公司国际化运营特色，smart 为员工开展英语能力提升专项培训。公司与英语流利说合作，通过线上 app、线上欧美外教课、线下外教英语主题沙龙等形式，为员工提供提升英语水平的学习与见习机会。

2023 年，公司全新升级 Salon English Corner，员工能够进一步通过标准精准定位自身英语水平，依托新增的 AI 课程获得提升建议，并自主选择主题课程。Salon English Corner 亦包含社群支持，为员工提供答疑、数据报告、定时激励等服务，提升英语学习兴趣与效率。

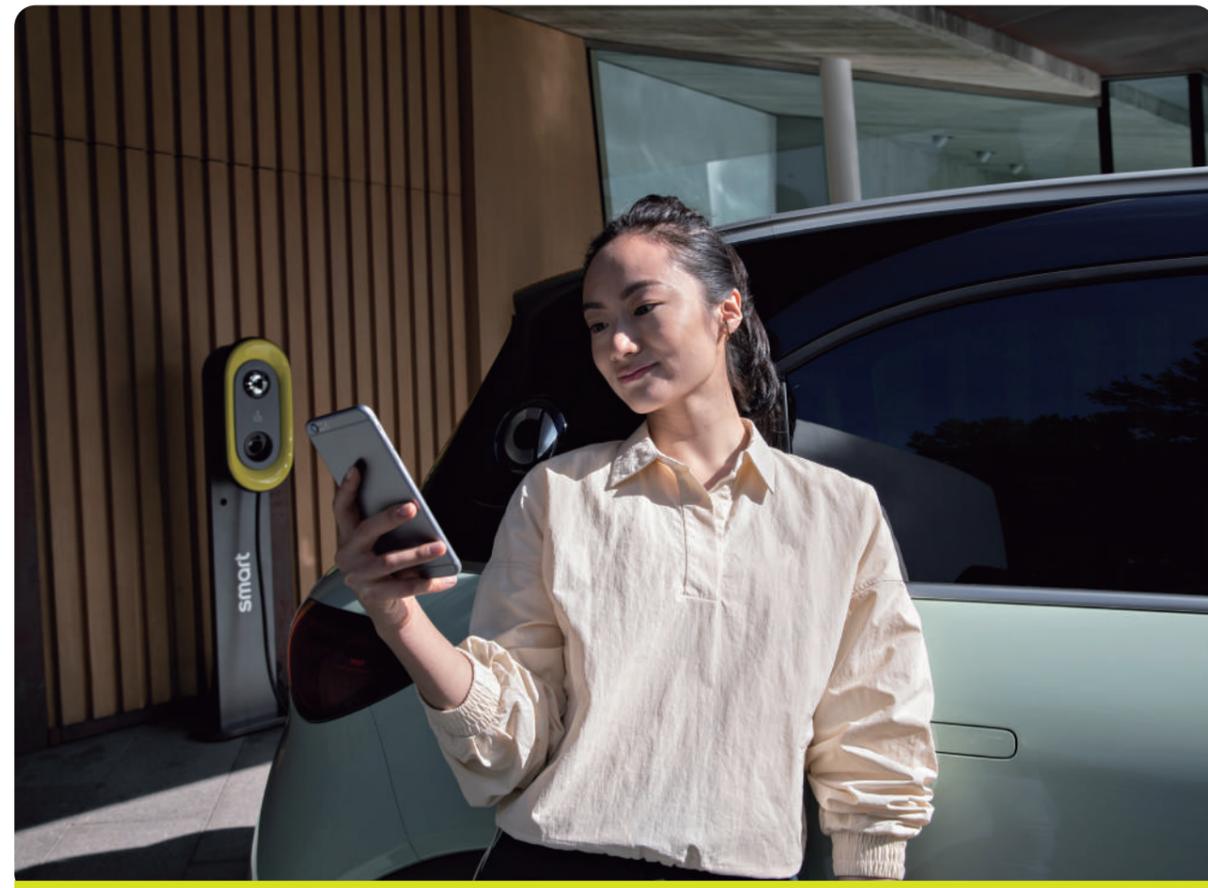


● smart 线下英语沙龙活动



smart 充分考虑员工的成长规律与发展需求，为不同业绩与成长阶段的员工提供个性化的职业发展路径，并针对不同人才设置相应的培训计划。此外，公司高度重视员工的持续教育与个人成长，统筹培训资源，为员工提供外部培训机会，确保培训内容与战略规划、业务需求及员工诉求紧密结合。

培训类型	培训课程
研发课程	>> 《走进研发——产品 / 技术 / 标准系列培训》 >> smart 研发——工程师论坛
职场赋能	>> 《职场效能提升神器——思维导图》 >> 外教班课——商务写作专项课程
职场沟通	>> 《跨部门沟通的高情商对话》 >> 赋能公开课——沟通表达与协作



绩效评估与发展

为激发员工潜能，smart 建立绩效考核机制。我们定期与员工共同设立绩效目标并追踪目标完成情况，助力员工及时发现工作偏差与提升方向；同时，我们定期与员工沟通绩效结果，帮助员工制定下一步目标与提升计划。

绩效评估

公司期望通过建立以价值为导向的绩效文化，推动执行并实现企业战略目标，激发组织活力，提升员工效能，促进企业与员工的共同发展。绩效考核以业绩、能力、价值观作为考核维度，针对不同岗位性质，分别设计定量与定性指标：

Performance (业绩)

衡量和评估员工个人业绩目标的完成情况。个人业绩目标根据经营目标和计划，自上而下分解至岗位并结合岗位职责确定的个人业绩目标和计划；

Competency (能力)

考察员工能力符合工作岗位要求的程度，以及根据组织要求不断提升和更新相应能力的程度，包括管理能力和专业能力；

Value (价值观)

考察员工与公司核心价值观和行为标准的符合程度，包括但不限于公司合规管理办法、员工行为规范、员工奖惩制度。

2023 年，公司系统性审阅并更新《员工绩效考核管理制度》，将更全面、多维度、多频次考量并反馈员工的各项能力与表现。公司的年度绩效考核综合考虑业绩、能力与价值观与业绩完成情况，同时设立半年度绩效考核并将一定程度上影响年度考核等级结果，致力于提升员工绩效反馈及时性与反馈质量。此外，报告期内，公司启动员工职业发展及任职资格体系提升项目，完成搭建部分岗位的任职资格标准。



亮点案例：360 绩效考核评价体系

报告期内，我们面向内部高级管理人员定制年度 360 绩效考核评价体系，以支撑定义清晰、可衡量、全方位的绩效考核目标。每一位管理人员接受来自上级、平级、下级、本人等约 10 人的评分与评语。360 绩效考核评价体系为每一位高级管理人员提供更全面的发展评估指标，能够有效避免无意识的偏见，并有效收集来自各个层级的反馈，以持续改善团队合作模式。2023 年，smart 接受年度 360 评估的管理层达 26 人。

晋升通道

公司为员工搭建双通道职业发展路径，切实为不同类型的人才提供适配的职业发展方向，跟进员工的职业发展路径，为员工提供公平的发展机会。

岗位发展通道分类	发展通道能力需求
管理通道	>> 通道下设管理岗位，是担负管理者职能和管理任务的工作岗位，需要关注管理领导力的提升 >> 管理岗位的人员任职，需要对相应候选人启动管理人员任命流程
专业通道	>> 通过下设三个方向专业岗位，包括：研发方向、市场营销及售后方向、职能综合方向，需要关注专业水平、专业技能和能力要求 >> 专业岗位能力提升至一定程度，并经过任职资格的评估，可启动晋升流程



员工健康安全

smart 致力于为所有员工提供安全、健康及关怀的工作环境，这是我们不容忽视的最高责任。我们积极采取不同的管制措施，保障员工在任何办公场合的身心健康，严格遵守国内外运营所在地安全生产及职业健康与安全的相关法律法规，包括《中华人民共和国安全生产法》等。

公司按照 ISO 45001 安全管理体系以及 ISO 14001 环境管理体系要求编制并严格实行《环境、职业健康和安全管理体系》，确保员工、供应商、承包商以及其他在工作或职业相关活动中经 smart 不同程度管理的人员的健康与安全。smart 车型制造工厂在 2022 年均已获得 ISO 14001 环境管理体系以及 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，并于 2023 年通过监督性审核。

安全风险防控

为快速、精准、及时对健康安全事故做出应对，并有效缓释和避免职业健康与安全隐患的发生，smart 车型制造工厂借助环境、健康与安全（EHS）信息化平台，明确职业健康安全的风险识别、风险评价和风险控制流程。2023 年，我们积极开展以下措施确保生产活动的安全：

- ▶ 开展职业危害作业人员健康体检并将结果告知，同时建立监护档案
- ▶ 针对作业现场物理危害因素进行月度、日常检测
- ▶ 每年度开展职业危害因素检测，并将检测结果信息进行公示。年度职业危害因素检测合格率达 94.66%，较上一年上升 1.66%。
- ▶ 面向接害人员开展上岗前及在岗职业健康培训
- ▶ 完成年度职业危害系统申报并获得卫健局回执



亮点案例：职业健康安全培训与竞赛

2023 年，smart 车型制造工厂在 4 月 25 日至 5 月 1 日全国第 21 个《职业病防治法》宣传周期间开展内部宣贯活动，契合今年宣传周的主题“改善工作环境和条件，保护劳动者身心健康”，积极组织开展职业健康知识竞赛活动和职业健康培训考试。该培训共吸引 2,000 余人深度参与，全面提高员工安全风险意识与隐患盘查水平。

报告期内，smart 车型制造工厂职业健康安全培训受训人次达 3,120 人次，受训总时长达 74,880 小时，每人平均受训时长达 24 小时。



亮点案例：相关方安全管理

smart 深度关注供应商及施工单位工人在作业时的健康与安全，确保他们根据有关职业健康与安全的适用法规与国际标准进行业务活动，并为工人提供安全的工作环境。我们严格制定《施工安全环保管理协议》并要求施工单位签署实行。《smart 供应商及第三方中间人行为准则》中亦针对员工健康与安全、安全生产、环境保护等内容列出明确规定，全面落实供应商及合作伙伴安环管理措施，提升安环领导力。

2023 年 smart 职业健康与安全绩效

	2023 年
可记录工伤的数量	3
可记录工伤的比率	0.2 ¹⁸
工伤导致的死亡人数	0
工伤导致的死亡率	0
有严重后果的工伤数量	0
有严重后果的工伤比率	0
工作相关的健康问题导致的死亡数	0
总误工天数	40 天

2023 年 smart 车型制造工厂职业健康与安全绩效

	2023 年
可记录工伤的数量	0
可记录工伤的比率	0
工伤导致的死亡人数	0
工伤导致的死亡率	0
有严重后果的工伤数量	0
有严重后果的工伤比率	0
工作相关的健康问题导致的死亡数	0
总误工天数	0

¹⁸ 表示在报告期内，smart 发生工伤的概率为每 20 万小时 0.2 人



守护员工身心健康

公司关注职场健康，以构建一个更健康、快乐、高效的工作环境。我们鼓励员工参与公司内外部各类有益身心的活动，积极增进他们的健康福祉。2023 年，我们在公司社交平台上线《情绪与压力管理》《职场焦虑》等相关课程，为员工提供支持以缓解心理压力与焦虑。



亮点案例：人体工程力学评估与自动化应用，降低劳动强度

smart 车型制造工厂通过一系列自动化及人体工程力学应用，协助降低作业安全隐患及员工劳动强度：

自动化装箱项目

原本冲压线尾中的冲压件需要人工进行搬运，工作强度较大，改造后由机器人进行自动装箱，自动转运至中转库，全面实现自动化。

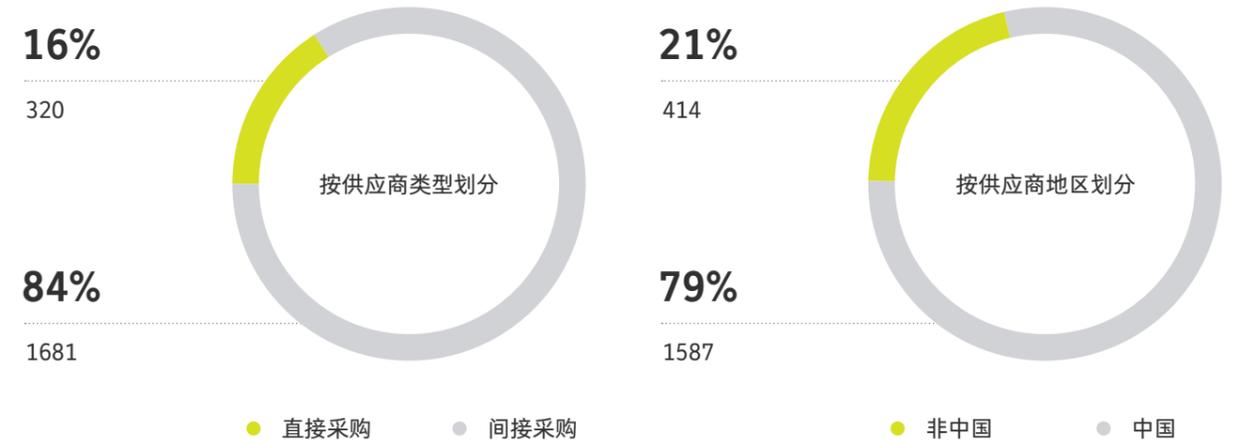
负责任供应链

smart 严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等海内外运营所在地相关法律法规，建立完善供应商管理流程。公司从准入评估、风险识别、履约评估、年度审计至审计不符合项整改跟进，对供应商进行全流程管理，竭力降低供应链风险。同时，公司持续落实可持续采购原则，致力于推动供应商的环境及劳工人权表现，将供应商的可持续发展表现纳入采购的全生命周期管理中，携手构建负责任供应链。

可持续采购

为确保供应链的稳定性与安全性，smart 建立并持续完善风险监控机制，定期对供应链风险进行评估和更新。我们评估市场行情、供应波动等风险，并及时制定风险预警。2023 年，公司聘请第三方专业机构开展供应商信用报告综合评估，通过压力评分与百分位数，展现企业财务压力水平及行业相对位置，深入分析交易付款习惯、管理层决策等多维度，全方位揭示供应商商业风险状况，确保供应商风险管控有效性。

smart 建立全球采购委员会以商讨与决策采购事宜，制定并严格执行《供应商行为准则》《间接采购管理办法》《smart Europe Integrity Code (smart 欧洲合规准则)》，并于报告期内修订《施工安全环保管理协议》等供应商绩效、供应商沟通等内部管理制度，从管理框架分解至流程，实现体系化、规范化供应商管控。2023 年，已完成签署《供应商行为准则》的供应商占比达 92%；同时我们未发现任何供应商具有环境或劳工人权风险。



准入管理

新供应商资格预审

审核供应商可持续发展相关表现，包括 ISO 体系获证、合规调查与合规风险评估、企业社会责任 /ESG 报告等

供应商审核

从研发技术能力、生产与质量管控能力、经营风险、合规法律法规等维度开展供应商准入评审

协议签署

与供应商签署《供应商行为准则》《保密协议》等相关协议，确保供应商能够切实履行社会责任，签署后方可完成准入

合格供应商管理

绩效评价

监控并评价供应商 ESG 绩效表现，并完成绩效改善



赋能培训

定期开展供应商 ESG 体系与表现建设培训



亮点案例：通过 Drive Sustainability 开展供应商 ESG 绩效评价与赋能培训

在供应商准入后，smart 基于项目要求，以 Drive Sustainability 自我评估问卷（SAQ）对供应商进行 ESG 评估。我们基于问卷填写与上传资料，评估供应商在人权和工作条件、健康和安全、商业道德、环境、负责任供应链管理、负责任采购原材料方面的表现，并得到外部合规分析师团队（NQC）的验证与分数评价，从而助力 smart 识别供应链风险。2023 年，公司对 298 家中国与欧洲重点供应商开展 SAQ 评估，对于评价分数较低的供应商，公司根据相关差距提供提升建议，并督促其持续优化。同时，我们共对 2 家供应商开展可持续发展现场审核，并提出提升意见。

此外，smart 借助 Drive Sustainability China 相关平台，面向重点供应商开展供应链 ESG 专题培训，内容涵盖供应链尽责管理及碳排放管理、全球视角下的汽车行业可持续尽责管理交流等内容。

关键原材料管理

smart 高度重视锡、钽、钨和金等关键原材料管理。针对特定车型的出口项目，公司以冲突矿产报告模板收集供货商原材料信息，以评估和排查供货商的关键原材料风险。

此外，报告期内，smart 参加 Drive Sustainability 与原材料相关工作组的日常会议讨论。smart 坚决不采购亦不支持使用“冲突矿产”，要求供应商保证所使用的矿物、金属的开采和交易方式不会造成或者助长侵犯人权、腐败、环境破坏或冲突筹资的行为，供应商须声明并确保负责的矿产和金属。

供应商申诉与沟通

公司在供应商关系管理系统中列明多种透明的信息沟通渠道，供货商可通过合规投诉邮箱 smart.BPO@smart.com、电话、微信、走访等多种方式与 smart 进行沟通或有关审核申诉；公司同时采用实时沟通机制，通过工作交流群、圆桌会议、现场沟通及供货商关系管理系统等多渠道开展双向沟通。我们鼓励所有供应商的员工以及其他利益相关方通过恰当渠道进行咨询、举报与申诉。

企业社会责任

smart 持续关注气候教育、责任消费、教育扶贫等公益领域，在推动自身运营的同时，关注地区发展，助力可持续发展意识的传播。为规范并完善 smart 在公益捐赠及商业赞助等活动中的可持续原则，我们制定《捐赠与赞助合规管理制度》，同时鼓励、支持员工参与公益事业，身体力行社区、社会、公益事业发展做出贡献。2023 年，我们聚焦气候变化行动、社区贡献、产品创新与行业发展，积极探索可持续公益模式。

气候意识传播

气候变化是全人类共同面临的严峻挑战。2023 年，smart 期望依靠品牌影响力传播可持续发展理念，以志愿者活动、主题分享等形式，助力社会更多群体了解全球气候变化，践行环境保护。

亮点案例：源自热爱，“未”沙漠锁边

2023 年，江苏海鹏 smart 品牌作为 smart 公益林计划发起人，携手 smart 车主一同践行植树公益。江苏海鹏 smart 每销售一台 smart 汽车，就将以车主本人的名义在甘肃民勤种上一棵梭梭树，一起助力防风固沙。

“海鹏密友林”已在甘肃省武威市民勤县昌宁镇种下，在各位车友的支持和当地志愿者的辛勤付出下，目前已经有近 3000 棵梭梭树被种下，有效降低当地干旱少雨地区的风速，阻挡流沙对农田和村庄的破坏。报告期末，smart 公益林计划已满周岁，相信在不久的将来就能成林。未来，我们相信在更多车友的不断参与下，生态林防线一定会越来越牢固。



● smart 梭梭林预计在 3 年内可以成林

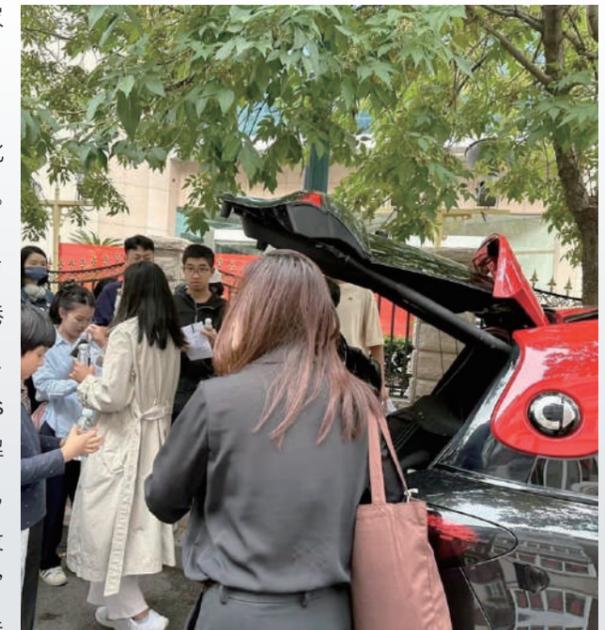


● smart 江苏海鹏密友林所在地

亮点案例：Jane's Walk - 以可持续城市与交通为主题的 City Walk

Jane's Walk 是一项以美国社会活动家、作家和记者 Jane Jacobs 名字命名的城市徒步活动。2019 年由“一览众山小 - 可持续城市与交通”志愿者团队引入中国，至今已经推广至包括北京、上海、广州、深圳、香港等全国 11 座城市。

2023 年，smart 总计支持活动团队开展并参与 3 场主题徒步活动，在中国北京、天津、香港开展主题为“绿色无废城市”、“青年友好街区”、“城市与身份”的分享和研讨活动。在 Jane's Walk 天津站中，参与者以绿色“无废”方式解锁城市行走，一边听取和平区无废办专业科普，一边参与“无废城市”建设。途中我们特别设计“smart 补给站”，通过参与者分享“碳中和”时代可持续发展战略，共谋未来都市交通最佳解决方案。



● 活动参与者在 smart 补给站听取品牌经理讲解

社区贡献

smart 倡导企业与社区共荣，鼓励员工积极投身社区公益志愿服务，为当地社区发展提供支持。2023 年在教师节来临之际，smart 向公司全球总部所在地社区，宁波前湾新区学校捐赠购书卡 125 张，总计金额约 5 万元人民币。

一方有难，八方支援。2023 年，甘肃省临夏回族自治州积石山县发生 6.2 级地震，震区发生人员伤亡。smart 积极承担社会担当，驰援甘肃抗震救灾工作，并携手当地合作伙伴，为灾区捐赠棉被、棉服、电热毯、方便面等各类物资 200 余套 / 箱，为近 700 位灾区同胞送去温暖，支援当地抗震救灾工作。



亮点案例：smart 联名自然之友开展环保志愿者活动

自然之友成立于 1993 年，是中国成立最早的环保社会组织之一，全国志愿者数量累计超过 30,000 人，通过环境教育、生态社区、公众参与等方式重建人与自然的连接，守护珍贵的生态环境，推动越来越多绿色公民的出现与成长。

2023 年，smart 与自然之友合作，在沈阳、北京、成都、广州、深圳、武汉、杭州开展了 8 场以“无痕山林”或“河流净滩”为主题的环保志愿者活动，邀请 smart 车主、社区用户、公司员工、代理商员工一起践行环保理念，倡导可持续的都市生活。



● smart 员工参与无痕山林活动

人才创新

smart 坚信创新是行业发展的核心驱动力，同时新生代是创新的重要实践者，我们持续为年轻人才提供培养与实践机遇。



亮点案例：smart 未来都市新奢出行企划

2023 年 9 至 10 月，smart 与中国美术学院以 smart 25 周年为契机，开展“未来都市新奢出行企划”活动，征集学校同学关于未来都市出行工具的各类创想，并在 smart 25 周年全球粉丝嘉年华上，展示其中 3 幅优秀作品。

2023 年 12 月，smart 与中国美术学院交通工具设计研究院，在 smart 杭州西湖旗舰中心正式签署可持续发展中长期合作协议，双方将在可持续出行解决方案、技术创新和人才培养等方面展开深入实践。



● smart 与中国美术学院可持续发展合作签约仪式现场

未来展望

smart 深信员工的贡献是业务成功的关键。我们持续投入人才发展资源，致力于为员工提供良好的职业发展机会，务求打造一个多元共融及领先行业的团队。同时，我们心系社区，关怀社群并持续传播可持续发展理念。公司将致力于开展以下行动：

- ▶ 不断拓宽员工人才矩阵，为员工提供更多成长与发展机遇，以多元包容与活力共生为理念，助力企业战略发展
- ▶ 携手供应商拓展可持续供应链边界，共建负责任生态
- ▶ 继续探寻环境保护、社会贡献、公益慈善等领域的社区责任工作

● 中国美术学院学生设计作品——Henry Zhang 张恒源



附录 GRI 指标索引

GRI 指标序号	GRI 指标	报告对应章节 / 备注
GRI2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	smart 文化与价值观
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于本报告
2-7	员工	多元共融文化
2-9	管治架构和组成	可持续发展管治架构
2-10	最高管治机构的提名与遴选	可持续发展管治架构
2-11	最高管治机构的主席	可持续发展管治架构
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	可持续发展管治架构
2-13	为管理影响的责任授权	可持续发展管治架构
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管治架构
2-15	利益冲突	合规经营
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管治架构
2-18	对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管治架构
2-19	薪酬政策	多元共融文化
2-20	确定薪酬的程序	多元共融文化
2-22	关于可持续发展战略的声明	我们的可持续发展战略
2-23	政策承诺	我们的可持续发展战略
2-24	融合政策承诺	我们的可持续发展战略
2-25	补救负面影响的程序	公司治理
2-26	寻求建议和提出关切的机制	公司治理

GRI 指标序号	GRI 指标	报告对应章节 / 备注
2-27	遵守法律法规	合规经营
2-28	协会的成员资格	负责任供应链
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	多元共融文化
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	实质性议题分析
3-2	实质性议题清单	实质性议题分析
3-3	实质性议题的管理	实质性议题分析
GRI 204: 采购实践 2016		
204-1	向当地供应商采购的支出比例	低碳价值链
GRI 205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德
GRI 206: 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	商业道德
GRI 207: 税务 2019		
207-1	税务方针	公司治理
GRI 301: 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	可持续材料
301-2	所用循环利用的进料	可持续材料

GRI 指标序号	GRI 指标	报告对应章节 / 备注
GRI 302: 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	环境管理
302-2	组织外部的能源消耗量	环境管理
302-3	能源强度	环境管理
302-5	产品和服务的能源需求下降	环境管理
GRI 303: 水资源与污水 2018		
303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	环境管理
303-2	管理与排水相关的影响	环境管理
303-5	耗水	环境管理
GRI 305: 排放 2016		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	低碳研发与运营
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	低碳研发与运营
305-4	温室气体排放强度	低碳研发与运营
GRI 306: 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关的重大影响	环境管理
306-2	重大废弃物相关影响的管理	环境管理
306-3	产生的废弃物	环境管理
GRI 401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工和员工流动率	多元共融文化
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	多元共融文化
401-3	育儿假	多元共融文化
GRI 403: 职业健康与安全 2018		
403-1	职业健康安全管理体系	员工健康安全
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	员工健康安全
403-3	职业健康服务	员工健康安全
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	员工健康安全
403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康安全
403-6	促进工作者健康	员工健康安全

GRI 指标序号	GRI 指标	报告对应章节 / 备注
403-7	预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康安全影响	员工健康安全
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工健康安全
403-9	工伤	员工健康安全
403-10	工作相关的健康问题	员工健康安全
GRI 404: 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人才发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工半分比	人才发展
GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	多元共融文化
GRI 406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	多元共融文化
GRI 413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	企业社会责任
GRI 414: 供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	负责任供应链
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	负责任供应链
GRI 416: 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	质量管理
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	报告期内未发生相关违规事件
GRI 417: 营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	用户至上
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	报告期内未发生相关违规事件
417-3	涉及营销传播的违规事件	报告期内未发生相关违规事件
GRI 418: 客户隐私 2016		
418-1	与涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	报告期内未收到相关重大投诉

意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读本报告，本报告是 smart Mobility Pte. Ltd. 向社会公开发布的可持续发展报告。为持续改进 smart 的可持续发展工作，提高公司履行社会责任的能力和水平，我们真诚地邀请您对本报告做出客观评价，希望能收到您宝贵的意见和建议，我们会虚心听取，持续改进。您可以通过以下方式，将您的想法反馈给我们。

邮箱：smart.info@smart.com

1. 您对 smart 2023 年可持续发展报告的总体评价是：

很好 较好 一般 较差

2. 您认为本报告能否反映 smart 对经济、社会和环境的影响：

能 一般 不了解

3. 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：

很高 较高 一般 较低

4. 您对 smart 可持续发展工作及可持续发展报告编发有何建议？
