smart 品牌全球公司

2024 年可持续发展报告

2025 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
2024 年度可持续发展亮点 11
可持续发展战略 15

01 诚信与透明

公司治理 25
合规经营 30
商业道德 36

02 产品与隐私

科技创新 41
质量管理 48
用户至上 56
信息技术 62

03 气候与低碳

气候风险与机遇 71
低碳研发与运营 73
低碳价值链 77

04 循环与资源

可持续材料 81
电池回溯与回收 82
环境管理 83

05 员工与社会

多元共融文化 87
人才成长发展 97
员工健康安全 104
负责任供应链 105
企业社会责任 109

附录

GRI 指标索引 115
意见反馈 119

smart 文化与价值观

smart 品牌演变

自 90 年代品牌诞生以来，smart 始终肩负“探索未来都市交通最佳解决方案”的愿景。2019 年，smart 品牌全球公司正式成立，秉持“中欧双核，全球布局”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。

1972
- 梅赛德斯 - 奔驰“未来城市出行汽车”概念诞生

1981
- 梅赛德斯 - 奔驰推出让人惊喜的概念车“NAFA”（德语名）：“未来城市出行汽车”

1990s
- “NAFA”被改造为超微型紧凑式汽车（MCC）

1994
- MCC 公司成立：斯沃奇 + 梅赛德斯 + 艺术 =smart

1997
- smart 品牌和首款车型 smart fortwo 初次亮相

1998
- smart 产品上市售卖

2006
- 100 台 smart fortwo 电动车在伦敦进行全面测试

2013
- 发行 smartED 纯电动车型

2019
- 梅赛德斯 - 奔驰与吉利组建 smart 品牌全球公司

2020
- 全新的 smart 时代开始：重新定义品牌、产品及商业模式

2021
- smart 精灵 #1 概念车在慕尼黑国际汽车协会（IAA）车展亮相

2022
- smart 精灵 #1 在德国柏林全球首秀
- smart 精灵 #1 在中国启动首批量产车用户交付

2023
- smart 品牌诞生 25 周年
- smart 精灵 #3 全球首秀
- smart 精灵 #1 在德国、法国、马来西亚等海外市场陆续上市

2024
- 正式发布了全新品牌主张“open your mind”
- smart 精灵 #5 全球首秀并率先于中国上市
- 业务已覆盖至 31 个国家和地区

共同驶向更 smart 的未来

smart 品牌特点

2024 年，smart 已完成品牌、产品及商业模式的全面焕新，在品牌“全域跃迁”发展新格局下，smart 焕新“open your mind”品牌主张，倡导以乐观、开放的态度拥抱思想、文化和信仰的多样性，用创新践行灵感。

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，而且是负责任的和感性的。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

2024 年是 smart 品牌成立的 26 周年，在全球汽车产业加速变革与气候挑战交织的当下，我们深知可持续发展不仅是企业的责任，更是重塑行业未来的核心动力。作为全球首批全面转型纯电的汽车品牌，smart 始终以务实创新为基本准则，将环境、社会与管治（ESG）深度融入战略核心，持续探索一条兼具韧性与可持续价值的发展路径。

全链革新守护生态，驱动行业绿色转型

气候变化对产业链的冲击日益紧迫，汽车全生命周期脱碳已成为衡量企业责任的核心标尺。2024 年，smart 继续践行低碳承诺，从设计端到制造端全面革新。我们进一步规范碳足迹管理工作，建立了《整车碳足迹计算管理办法》，为更准确、高效地推进整车碳足迹计算工作提供保障。2024 年我们发布首款中型豪华纯电 SUV – 精灵 #5，精灵 #5 车型内外大量采用可再生原材料，并在电驱效率、续航补电维度取得了突破。截至报告期末，smart 量产车型平均材料可回收利用率达 95% 以上。未来，我们将加速迈向“2045 年前为市场提供碳中和纯电车型” 这一战略目标，深化供应链伙伴的协作，推动行业绿色标准升级，将可持续基因植入每一辆车的血液。

科技惠普出行，创新定义可持续体验

用户对高效、安心出行需求的升级，与全球能源转型趋势共振，催生对智能纯电产品的更高期待。2024 年，smart 以创新回应市场期待。NSP Pro 智能领航辅助系统覆盖高速、高架、城区等全路段，实现路口通行成功率超 95%；APA 泊车系统通过算法优化，入库效率提升 30%。精灵 #5 自研 800V 超快充技术落地，以行业领先的电驱效率和 740 公里长续航，重新定义纯电出行标杆。与此同时，我们通过 1,290 场用户共创活动，让科技与人文共融，激发全球密友参与可持续生活实践。我们始终践行“2022 年至 2025 年，每年为用户带来一款全新车型”这一承诺，进入此前从未涉足的细分市场，让可持续体验触手可及。

多元包容影响力，共建责任未来

企业韧性源于员工创造力、供应链协同力与社会公益力的深度融合。2024 年，smart 持续完善多元共融体系，我们在欧洲办公室设立员工祈祷休息室，开展春节、圣诞等文化共融活动，为员工提供平等包容的工作环境。供应链管控方面，我们严格遵循《欧盟零毁林法案》（EUDR）的要求，持续推进对橡胶、木材等材料的全链路溯源与合规管控；要求新进供应商在准入时签署《供应商行为准则》，防范供应商潜在的环境或劳工人权风险。社会公益方面，我们携手员工、用户及多方 NGO 共同开展丰富的社区活动，提倡绿色科技及低碳生活方式、推进可持续发展教育普及与人才赋能。

可持续不是标签，而是 smart 融入血液的基因。面对产业链成本攀升、技术竞争与全球市场突破等挑战，我们选择以“长效动力”破局——从设计端到用户端，每一份承诺皆以数据为证；从员工发展到社区公益，每一步行动皆以人为尺；从绿色制造到智慧出行，每一次创新皆以未来为导向。道阻且长，行则将至。未来，smart 愿与全球伙伴共践低碳之约，让每一次创新都服务于人，让每一公里行驶都通向更美好的世界。

CEO

佟湘北



关于本报告

概览

2024 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（简称“报告期”“2024 年”），部分内容追溯以往年份或涉及 2025 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。



2024 年度可持续发展亮点

诚信与透明

公司部分零部件已被纳入《欧盟零毁林法案》（EUDR）的范围，smart 联动内部各相关部门确认受影响的清单，对供应链进行摸排，确保相关零部件不会导致森林砍伐、退化以及人权相关问题。

截至报告期末，公司共计在内部摸排出 **120** 项零部件，并计划于 2025 年继续推进相关供应商沟通与原材料溯源工作。

合规礼品拍卖会

2024 年，smart 组织合规礼品拍卖会活动，在拍卖过程中，我们开展场景化礼品上交宣传、接收相关合规制度，加深员工印象，同时在线人数超 200 人。

商标总数 1,377 项

截至 2024 年末，smart 累计获得商标总数 1,377 项、发明 25 项，实用新型专利 245 项，外观设计专利 515 项。



产品与隐私

2024 年，smart 将更豪华、更多元和更奇趣的驾驶体验融入我们的最新车型——精灵 #5，并通过了中国权威的舒适性认证机构天津中汽研的认证，荣获 **“座椅舒适之星”A 级**的好成绩。

全国 2024 年智能驾驶测试赛奖项

smart 在全国 2024 年智能驾驶测试赛总决赛中荣获多个奖项，包括年度优秀动力输出奖、年度城市领航辅助驾驶（NOA）优胜奖、年度自动紧急制动（AEB）优胜奖。

安全碰撞测试优秀评级

2024 年 3 月，中国保险汽车安全指数（C-IASI）最新一期安全碰撞测评结果公布，首次参评的 smart 精灵 #3 以出色表现获得优秀（Good）评级，充分印证 smart 在产品安全领域的综合实力。

报告期内，我们在中国北京、上海、合肥、武汉等地开展 **6** 场先锋用户 OTA 共创局活动，零距离倾听密友真实心声，共同探索智能进化背后的故事。

报告期内，公司针对车辆网络安全、风险管理以及产品营销系统进行数字化、智能化进程部署，我们共计发布 **4** 款数字化平台，助力各运营环节提升效率并优化管理流程。

循环与资源

2024 年，smart 针对金属材料用量较大的 **9** 个外饰总成零部件和 **107** 个底盘总成零部件，进一步提高了循环材料的使用比例目标要求，并将相关要求传达至供应商。

积极应对新电池法案

smart 积极应对新电池法案，确保满足包括 CE、禁限用物质、符合性声明、碳足迹要求在内的合规要求。

材料可回收利用率 >95%

2024 年，smart 已售量产车型的材料可回收利用率均达 95% 以上。

气候与低碳

根据欧盟制定的碳积分制度，当车企旗下零排放和低排放汽车的数量达到一定比例，将允许车企用电动车积分抵消其燃油车的排放目标。2024 年，smart 依据此制度，在欧洲市场向股东方之一的梅赛德斯 - 奔驰转让了相关碳积分。

《整车碳足迹计算管理办法》

针对 2024 年全新上市的 smart 精灵 #5 车型，我们的研究团队利用专业生命周期评价（LCA）软件建立模型并完成测算，最终形成了质量体系文件《整车碳足迹计算管理办法》。

百公里 12.7kWh 超低能耗

smart 精灵 #3 以百公里 12.7kWh 的超低能耗成绩脱颖而出，在德国 ED1000 挑战中创造佳绩，定义纯电高效新标杆。

员工与社会

smart 荣获刺猬 Ciwei 颁发的

“2024 最具创新力青年友好雇主品牌 TOP20” 。

人均培训时长超 16 小时

报告期内，smart 普通员工人均培训时长为 16.88 小时，较 2023 年增长超 100%；部门及子部门主管以上层级员工人均培训时长为 16.16 小时，较 2023 年增长超 80%。

2024 年，我们通过持续公益模式强化在气候变化、社区共建、产品创新等领域的行动效能，以实际行动践行企业公民对行业生态和社会发展的责任担当。报告期内，我们共计在中国、欧洲、东南亚等地开展各类企业社会责任活动超过 **10** 场。



可持续发展战略

全球挑战与我们的责任

2025 年 3 月，世界气象组织（WMO）发布年度气候状况报告，清晰展现出 2024 年全球气温飙升，是 175 年观测记录中最暖的一年，多项关键气候指标突破历史极值，极端气候事件的频率与强度急剧攀升，给全球生态、经济及社会系统带来沉重打击。在全球气候形势日益紧迫的大背景下，可持续发展已然成为全球各界的核心关切与关键使命。smart 深切领悟到全球气候行动之于自身所蕴含的意义与面临的挑战，持续对业务发展方向进行优化，着眼于长期的可持续发展。凭借其创新实力，smart 持续研发顶尖科技并将其运用至产品当中，为汽车工业领域的智能化进程添砖加瓦。借助新能源技术，smart 推出纯电动车型，以实际行动支持全球从化石能源向可再生能源转型的第三次能源革命。smart 在低碳转型方面积极作为，支持中国达成“2030 年碳达峰、2060 年碳中和”的远大目标，同时助力欧盟实现“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

从 smart 品牌创立之初起，我们就倡导并践行负责任的发展理念。smart 文化中融入了可持续发展的愿景和目标，并在公司运营中充分体现。我们坚定不移，兼顾环境、社会和公司治理各个方面的影响，尤其在公司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。这有力地彰显了我们所肩负的可持续发展管理责任，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，联合国批准了 2030 年可持续发展议程，其核心为 17 个可持续发展目标，这份议程为人类与地球当下及未来的和平、繁荣构建起共同的规划蓝图。smart 秉持对联合国可持续发展目标的支持态度，积极尝试将相关目标融入自身的可持续发展战略与路线图，引导公司朝着为实现可持续发展目标贡献力量的方向前行。

战略支柱	支持的联合国可持续发展目标
诚信与透明	16 和平、正义与强大机构
产品与隐私	9 产品、创新和基础设施 12 负责任消费和生产 11 可持续城市与社区
气候与低碳	7 经济适用的清洁能源 13 气候行动
循环与资源	12 负责任消费和生产
员工与社会	5 性别平等 10 减少不平等 8 体面工作和经济增长 17 促进目标实现的伙伴关系

可持续发展管治架构

smart 高度重视可持续发展事宜的管治工作，运用科学手段，凭借自身以及优秀企业的管理经验，参照领先的管治标准，搭建起自上而下全方位的可持续发展管治架构。该管治架构持续将董事会的可持续管理理念层层传递，同时充分发挥不同层级在 ESG 事宜中的管理职能。

公司管理层承担可持续发展事宜的统筹工作职责，其组织构建并执行可持续发展战略，协同引导各部门对重大环境及社会风险进行识别与评估，拟定可持续发展策略，并设立对应的管控与报告机制 。管理层还肩负着向董事会汇报重要 ESG 议题及其进展情况的责任，持续对公司 ESG 状况以及绩效评估的有效性开展评估审查工作，进而提出具有战略性的建议 。

ESG 工作组在 smart 的可持续发展管治架构中占据关键地位，其成员是来自研发、法务与合规、总裁办以及各部门的专家。该工作组主要致力于推动可持续发展工作的开展，同时协调管治架构中不同层级之间的沟通交流。在运营层面，若出现重大 ESG 事宜，由 ESG 工作组向公司管理层汇报，并依据 smart 自身实际状况指定运营层可持续发展团队的成员。除此之外，ESG 工作组还承担着建设可持续发展政策与监督体系，搭建明确适用于公司的可持续发展指标及评估方法的重任。

运营层面的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的负责人共同构成。他们主要履行战略执行、汇报以及反馈等工作任务。其工作涵盖对 ESG 数据的追踪、监测，数据源的维护，并且定期向 ESG 工作组反馈 ESG 数据收集、审查以及披露过程中遭遇的困难和痛点，以此保障数据可收集性及准确性，完成敏感性筛查。员工作为公司落实可持续发展工作的根基，部门代表理应积极深入参与可持续文化的传播工作，激励并发动每一位员工，持续增强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、运行效率及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

在 smart 的可持续发展进程里，利益相关方沟通占据着重要一环。公司深知，与利益相关方开展密切交流，有助于我们更精准地洞悉其具体期望和关切点。为此，我们周期性地举办各类利益相关方活动，以深入了解各方对于可持续发展议题的重点关注方向、期望以及看法。与此同时，我们积极主动地把其建议融入到战略及实施计划当中，从而回应他们的诉求。公司期望与利益相关方齐心协力，达成合作双赢的局面，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	▶ 公司治理 ▶ 产品和技术创新 ▶ 数据安全 ▶ 应对气候变化 ▶ 负责任供应链
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

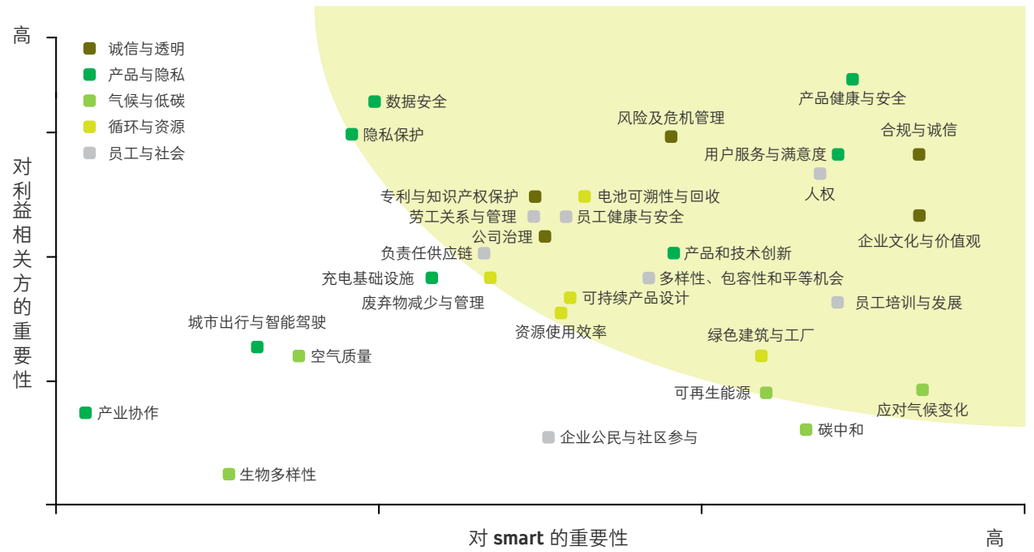
实质性议题不仅是 smart 非财务绩效的核心组成部分，更是衡量公司与利益相关方沟通效果、长期价值以及可持续发展能力的重要基准。smart 已开展利益相关方可持续发展调研，主要包括以下三个主要步骤：

识别：

我们依据法律法规，以及诸如 GRI、SASB、联合国可持续发展目标等具备战略意义的国际协议、全球报告框架与通用标准，为 smart 重要性议题的识别与确认选定了基本的评估准则。与此同时，我们根据自身实际状况，开展同行基准调研，参考行业公认的重要性议题，进一步洞悉行业内的整体趋势、风险与机遇。公司围绕可持续发展战略的五大支柱（即诚信与透明、产品与隐私、气候与低碳、循环与资源以及员工与社会），制定了一份包含 30 个重要性议题的清单。

评估：

smart 深切意识到，随着越来越多的用户信赖 smart 并选购、驾驶 smart 车辆，企业运营中最具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排序，都随之发生改变。在审视与更新可持续发展战略的过程中，我们邀请了用户、供应商、股东、非政府组织（NGO）、政府及监管机构、媒体，以及 smart 中国与欧洲办公室的员工参与在线问卷调查。基于内外部利益相关方的反馈，从对 smart 的重要性以及对利益相关方的重要性这两个视角出发，30 项重要性议题已按优先顺序排列成实质性矩阵，如下图所示：



优化：

smart 的可持续发展战略支柱聚焦于与业务发展紧密相连的关键可持续发展议题。其旨在助力达成 “探索未来都市交通最佳解决方案” 的企业愿景，同时为联合国可持续发展目标提供支持。

smart 可持续发展战略支柱及重要议题



5 性别平等
8 体面工作和经济增长
10 减少不平等
17 促进目标实现的伙伴关系

多样性、包容性和平等机会
劳工关系与管理
员工培训与发展
员工健康与安全
人权
负责任的供应链
企业公民与社区参与

16 和平、正义与强大机构

合规与诚信
公司治理
企业文化与价值观
专利与知识产权保护
风险及危机管理

12 负责任消费和生产

可持续产品设计
电池可溯性与回收
废弃物减少与管理
绿色建筑与工厂
资源使用效率

9 产业、创新和基础设施
11 可持续城市和社区
12 负责任消费和生产

产品和技术创新
产品健康与安全
用户服务与满意度
充电基础设施
城市出行与智能驾驶
隐私保护
数据安全
产业协作

7 经济适用的清洁能源
13 气候行动

碳中和
空气质量
可再生能源
应对气候变化

01

诚信与透明

诚信是治理的核心准则，透明是责任的直观表达。我们秉持“合规筑基、信任致远”的理念，将诚信透明贯穿于公司治理、合规经营与商业道德建设，通过完善制度框架、强化风险管控、升级信息披露机制，构建全链条责任体系，为企业稳健发展筑牢信任根基。



公司治理

smart 严格遵循运营所在地相关法律法规，不断提升治理水平与能力建设，持续推动建设权责分明的治理架构与风险管理体系。

企业管治责任

为有效构建责权明晰、科学高效、协同运转的现代化企业，公司持续关注最新监管要求，构建专业的公司治理体系。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。公司董事会是最高决策机构，负责按照《公司合资协议》和《公司章程》对公司的重大事项进行决策。2024 年 smart 共召开 3 次董事会会议。

smart 董事会及 EMC 架构图

决策层	董事会由八名成员组成
管理层	公司经营管理委员会（EMC）由三名成员组成，包括全球首席执行官（CEO）、全球首席财务官（CFO）和 总经理（General Manager）

公司高度重视并力求提升董事会及 EMC 的多元化、专业性及独立性。我们根据《公司章程》严格实施董事会及 EMC 的各自权责分工，从多元专业角度对公司稳固运营提供监督与指导。公司在任命相关管理人员时充分考虑人员专业技能、行业资历、个人品行、风险管理经验及独立性等维度。我们严格按照《公司章程》的明确规定，处理每一位 EMC 成员的任命和职务变动。

截至报告期末，smart 董事会由

8 名董事组成，分别由梅赛德斯 – 奔驰、吉利股东方委任，其中 **1** 名董事为女性。

风险管理与内部审计

风险与内控管理体系

为实现全面有效的风险预防与管控，smart 制定《合规风险评估管理制度》《smart 风险管理政策》等内部管理文件。2024 年，我们发布《内控管理制度》，并针对《合规风险评估管理制度》中风险影响范围进行更新，细化风险评估因素、标准及等级，便于公司及时恰当地控制风险，确保公司员工和资产的安全。

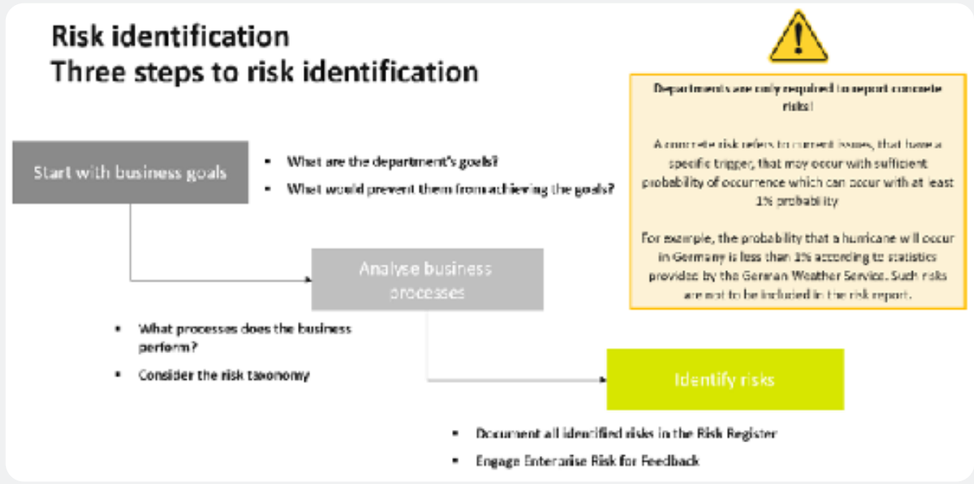
公司建设风险管理“三道防线”架构，三道防线涉及日常运营工作与实践、风险管理流程及工具、风险议题独立审查等多项风险监控、评估、整改及控制措施，细化各级、各部门职责，保障公司合规运营。2024 年，smart 内控部门组织协调各部门开展内控有效性自评测试，涉及总计 11 个业务流程与 200 多个关键控制点，未发现任何内控缺陷。

smart 风险管理流程图



亮点案例：全球员工常规化风险管理培训

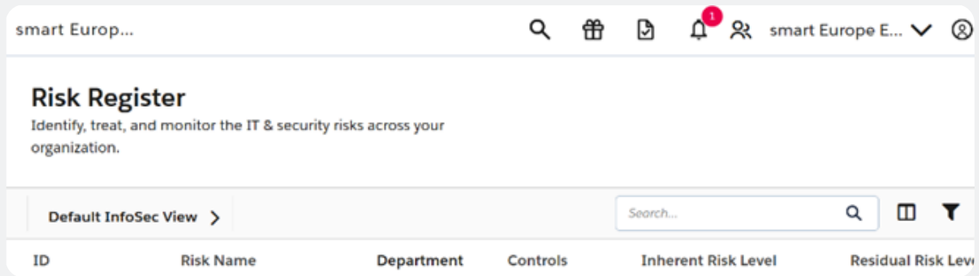
公司每年组织主要相关部门多次开展风险管理培训，强化员工风险管理防范意识，促进风控知识水平提升。报告期内，公司共组织 2 场风险管理相关培训。通过线上与线下结合的方式，向员工传递风险识别、风险评估工具、风险应对策略等一系列主题内容，协助员工知晓公司风险应对流程，保障公司内部风险控制落实。



培训课件中展示的风险识别流程

亮点案例：smart 欧洲风险管理系统

2024 年 smart 欧洲正式上线风险管理系统，通过在线风险登记、在线风险评估，在线审批等功能，实现更高效便捷的风险管理流程。目前 smart 中国公司也正在积极测试中，计划未来上线相同系统，实现互联互通。



smart 欧洲风险管理系统截图

内部审计

公司通过全球内部审计开展内部监督、鉴证与审计工作，涵盖公司经营活动的各项环节，并形成多级复核的审计报告机制。报告期内，我们共计开展 3 次内部专项审计，重点深入审计广告宣传模块，覆盖品牌广宣、区域广宣、政策核销等领域。同时，我们协助开展 2 次股东方审计，覆盖中国部分跟踪审计和欧洲全面审计。审计过程中我们跟踪整改发现，监督整改落地，并积极挽回损失。2025 年，我们已经初步开展财务部差旅跟踪审计，并计划逐步开展外包、售后、线下活动等模块的审计工作与相关培训。

亮点案例：内部审计培训

报告期内，公司为零售部门开展 1 次培训，为财务部门开展 3 次内审相关培训，培训主题包含广宣验收、股东审计、内控体系介绍等。

2024 年 5 月，我们邀请财务部相关同事参与“2024 智马达跟踪审计发现及整改措施宣贯”培训，旨在落实股东方审计团队对内控治理的要求，积极推动相关整改，同时开展间接采购流程中财务审核的相关讨论。

税务透明

smart 积极建设全球税务合规管理体系，以确保在不同国家和地区的税务合规。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所在地区的税务法律与法规。我们定期对不同国家和地区的税务政策进行分析，评估可能对公司财务状况产生影响的税务风险，以确保税务合规并降低税务风险。我们执行有效的转让定价政策，确保公司内部跨国交易的定价符合国际税收法规，并积极利用税收优惠政策，支持研发及新技术的业务开展。

公司定期从税务工作实践、税务运营效率、转让定价策略等方面进行税务战略的审阅。我们每两周进行一次税务实践和税务运营效率方面的沟通和审阅，并基于业务实际定期开展转让定价策略的审阅。另外，我们每季度也会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。

报告期内，公司组织财经部门相关员工参与税务管理相关培训课程，邀请外部专业讲师就“数字资产入表”“2024 年税收征管改革进程回顾与影响”等课题进行讲解，提升员工业务能力。2024 年，公司共计开展 27 场税务相关培训课程，共 300 人次参与其中。

亮点案例：作为高新技术企业，享受企业所得税征收减免

2023 年，根据《科技部财政部国家税务总局关于修订印发＜高新技术企业认定管理办法＞的通知》相关条件，smart 附属子公司智马达科技有限公司被划定为属于国家重点扶持的高新技术企业 ，可按照 15％税率征收企业所得税，享受企业所得税征收减免，响应国家为扶持和鼓励高新技术企业发展、鼓励技术创新，有效支持公司内部研发及新技术的业务开展。

此外，smart 依托不断升级的数字化税务管理系统提升公司税务管理水准。2024 年，smart 针对全球“Tax All in One”数字化管理系统进行多项更新，包括：

- 升级出口发票自动开具功能，提升跨团队协同效应，优化员工工作效率，降低出错率；
- 上线全面数电功能，除规定必须开具纸质类型发票以外，全部发票均做到数电化，优化工作效率同时减少纸质介质资源的使用。2024 年，smart 电子发票占比已达到 57.5%；
- 升级开票类型自动分类的报表功能。



合规经营

smart 高度重视并始终坚持合规经营，在业务发展的过程中严格遵守各运营所在地法律法规，不断强化企业公司合规与商业道德体系，营造合法合规、依法办事的企业文化。

合规管理

公司已建立一套完整且清晰的合规管理体系，董事会负责直接对公司合规管理事宜进行监督与指导，董事会下设合规委员会，由公司 CEO 担任主席，主要负责实施并完善合规管理体系。法务与合规部坚守合规运营职能，我们将合规管理体系与内控、内审、ESG、职业健康与安环等职能体系相融合，通过“smart 法务与合规全球月度例会”保障公司及各利益相关方运营安全与合规。

smart 合规运营管理架构

董事会

管理职能

合规委员会 [2]

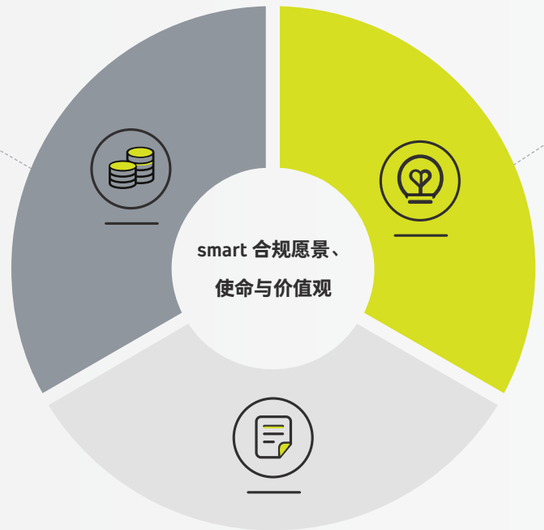
由 CEO 担任主席
以及其他公司管理层成员、法务与合规部负责人、技术合规部负责人、合规官组成

法务与合规部

运营职能

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

[2] 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。

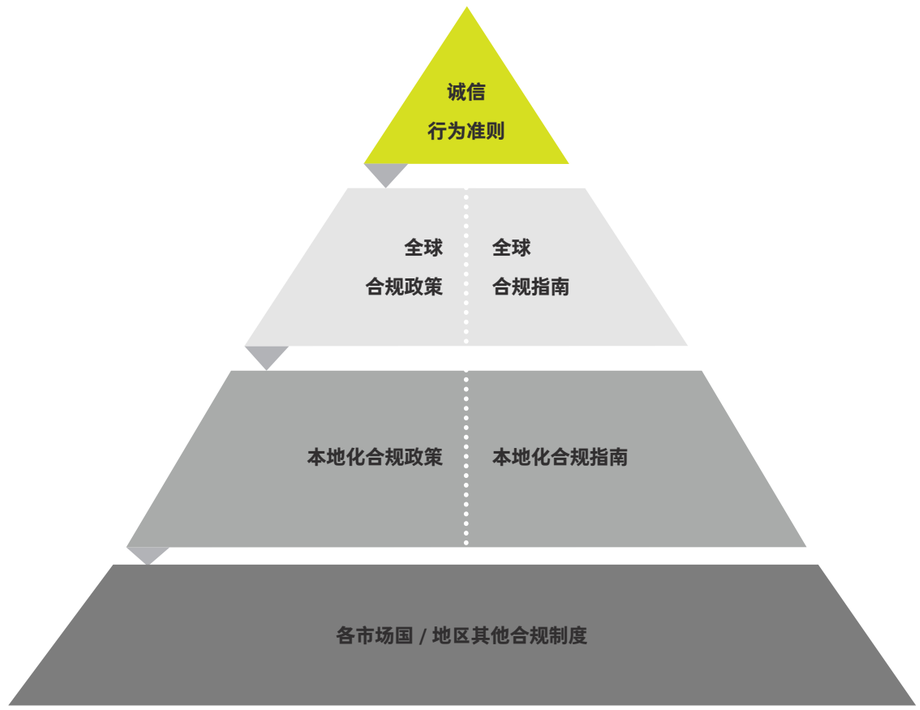


公司制定并严格实行《smart 全球合规行为准则》，已建立 5 项诚信与合规原则，对于任何违法或违反行为准则的行为零容忍。2024 年，smart 更新并实施《合同管理办法》，对合同的起草、审批、签署、履约、终止等流程进行规范，防范和降低合同的合规、财务和法律风险。

smart 诚信与合规基本原则

- 我们始终在信任、公平和透明的基础上做正确的事。
- 我们遵守法律、法规，坚持时时、事事、处处合规行事，绝不姑息任何违规行为。
- 我们坚持以人为本，基于尊重、开放、包容和多元化的理念，共同致力于公司健康可持续发展。
- 我们不贿赂任何人，也不接受任何人的贿赂。对腐败、舞弊等违规行为零容忍。
- 我们立志成为良好的企业公民。

smart 合规管理制度金字塔



报告期内，smart 全球共接收到诉讼案件 **40** 起，包含 **22** 起来自中国的起诉以及 **18** 起欧洲地区诉讼案件，已有 **13** 起案件受到妥善处理并完成结案。

亮点案例：《欧盟零毁林法案》合规风险评估

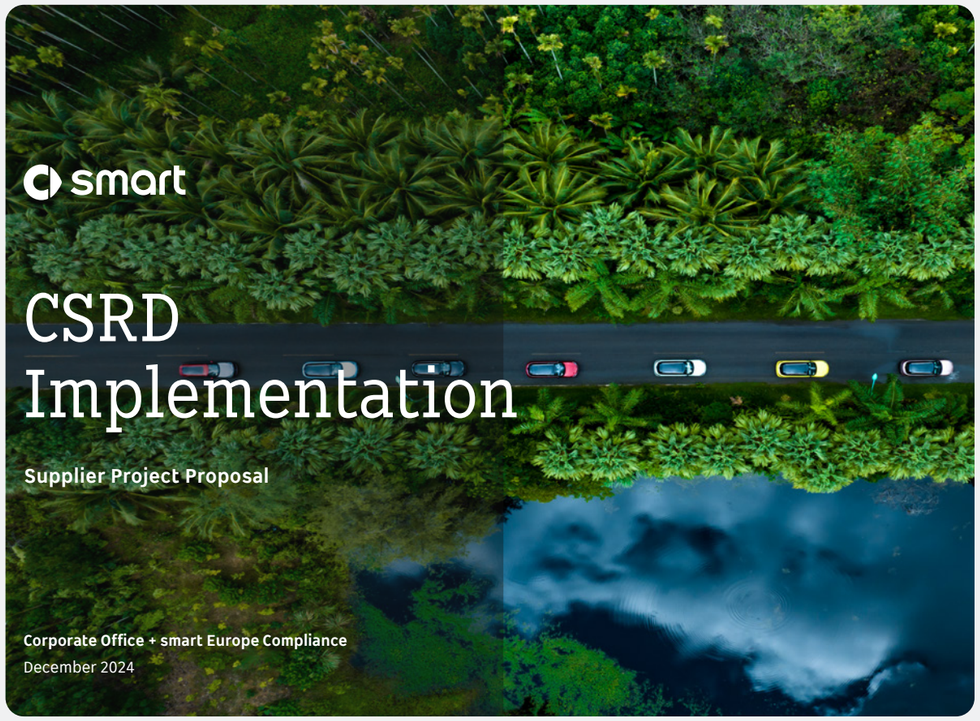
根据《欧盟零毁林法案》（EUDR），企业需确保进口到欧盟、在欧盟内部交易或从欧盟出口的产品不会导致森林砍伐或森林退化。根据 smart 的初步评估，公司部分售后橡胶及木材组件已被纳入 EUDR 的范围。为有效规避合规风险及处罚，smart 联动内部各相关部门确认受影响的零部件清单，对供应链进行摸排，并与供应商就正确的可追溯性信息和原材料来源替换进行沟通。同时，与法务及合规部门合作，准备当局要求的可追溯性文件和尽职调查声明。截至报告期末，公司共计在内部摸排出 120 项零部件，并计划于 2025 年持续推进相关供应商沟通与溯源工作。

合规培训

报告期内，公司组织开展多项日常合规培训，涉及公司合规管理普及、反垄断意识等主题，向员工宣导公司合规愿景、使命与义务，维护营造合规文化及体系。

亮点案例：欧盟 CSRD 法规内容培训

2023 年以来，欧盟出台了包含《企业可持续发展报告指令》（CSRD）等在内的一系列可持续发展相关法律法规，预计将对 smart 产生影响。2024 年，我们未雨绸缪，在内部开展 CSRD 法规内容培训，推进差异分析、披露数据点解读工作，为后续的 CSRD 信息披露奠定坚实基础。



欧盟 CSRD 培训课件

知识产权保护

smart 严格遵守运营地所在地区及国家知识产权相关法律法规，尊重知识的力量，促进知识产权保护与技术创新。公司全球知识产权相关工作由法务与合规部在董事会及公司管理层的领导下统一管理，负责日常知识产权管理、申请、维护和保护工作。

smart 知识产权管理权责

内容	主要负责部门	主要工作内容与沟通机制
商标	法务与合规	对商标维权工作开展业务部门协调 主持召开 smart 全球商标双周例会
专利	专利管理委员会	对公司整体专利战略、重大诉讼、重大转让事项进行决策 法务与合规部负责专利申请与日常维护
著作权	法务与合规	负责著作权的取得等行政流程及相关事项 协调和处理著作权争议、纠纷案件
科技论文	法务与合规	负责科技论文的登记、汇总、存档等工作 负责审核科技论文对外发表审批流程

公司已制定并实行《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，并于报告期内编制颁布《著作权管理办法》，发挥著作权对公司发展的正向作用，提升著作权保护意识，其中还包括对于数据知识产权的管理细则，切实保障自身知识产权利益，加强知识产权侵权风险管理。

	2024 年新增数	累计数（截至报告期末）
知识产权总数	206 项	569 项
商标	50 项	1,377 项
专利	206 项	775 项
发明	12 项	25 项
实用新型	115 项	245 项
外观设计	79 项	515 项

亮点案例：企业商标共存

为有效解决公司海外商标难以管理、商标抢注等问题，报告期内，smart 与 8 家海外公司签订商标共存协议，维护公司商标在特定地区及使用场景权益的同时，也避免自身商标侵权事件的发生，更好地保护 smart 知识产权。

亮点案例：知识产权宣导与管理

4 月 26 日是世界知识产权日，smart 已连续三年以此为契机开展为期一周的知识产权宣传活动。2024 年，我们拓展有关商标、版权、数据产权等多种类型知识产权的宣传活动，在多地办公室张贴知识产权保护海报并发放科普手册，有效帮助业务部门了解不同类型知识产权的概念以及如何开展对应业务。

此外，我们亦于报告期内开展共计 3 次面向全体员工的知识产权培训，涉及专利基础知识、专利侵权及著作权管理等主题。



知识产权宣传手册发放



商业道德

smart 以诚信为基石，始终将商业道德视为企业可持续发展的核心准则。我们坚信恪守法律规范、维护公平竞争不仅是企业经营的底线，更是赢得客户信任、合作伙伴尊重和社会认可的必由之路。

商业道德与反贪污

smart 严格遵守各运营所在地商业道德相关的法律法规，编制并实行《全球反贿赂、反腐败及反舞弊制度》《反贿赂合规管理制度》《反洗钱制度》等内部管理制度。我们对贪污腐败、舞弊等一系列违法违规行为保持坚决的“零容忍”态度。公司编制《礼品与款待管理制度》《合规礼品再利用指南》，明确公司与外部利益相关方来往时的廉洁要求，并有效防范相关商业道德及合规风险。

2024 年，公司编制《全球反贿赂、反腐败及反舞弊制度》，对招聘与聘用、账簿与记录、内部控制、公职人员等相关内容做出规定，在任何商业活动中，不贿赂任何人，也不接受任何人的贿赂。

亮点案例：合规礼品拍卖会

2024 年 10 月，smart 组织线上合规礼品拍卖会活动，两场拍卖会参与人次合计 349 人，同时在线人数超 200 人。我们通过在线直播的形式进行合规礼品拍卖，全部礼品来源于员工上交，符合公司合规管理制度。在拍卖过程中，我们开展场景化的礼品知识宣传、礼品接收制度传播，加深员工印象，实现了合规知识传播和礼品处置的双赢。

亮点案例：员工商业合规宣导与管理

smart 对其员工在公司内部任何形式的贪腐和舞弊行为以及潜在的贪腐和舞弊风险“零容忍”。2024 年，我们在最新版《smart 品牌全球公司员工手册》中新增商业合规条款，将违反公司反贿赂、反舞弊、反腐败以及礼品与招待等制度，并经合规调查属实的，列为三级违规，予以解除劳动关系及开除处理。

同时，公司在报告期内开展包含反舞弊、反商业贿赂合规制度、礼品与款待合规制度、反垄断制度及相关政策等主题的共计 3 场相关培训，覆盖 1,270 名员工、相关部门主管及名公司管理层成员。

此外，smart 严格管理供应商商业道德行为，并将相关考核标准纳入其绩效结果中。根据公司《供应商行为准则》《间接采购管理办法》等相关规定，供应商日常活动中若发现存在任何商业贿赂行为，将被纳入供应商黑名单，且三年内不得使用。供应商投标流程中若发生串标、虚假投标等不正当行为时，将受到一票否决处理，禁止其参与其他投标活动。

报告期内，smart 总计发生 1 起违反商业道德的相关案件，公司已解除相关员工的劳动合同。

反垄断与反不当竞争

smart 始终坚持公平竞争的原则，严格遵循各运营地与反垄断和反不正当竞争相关的法律法规，坚决抵制垄断、不正当竞争等扰乱市场秩序的行为。公司制定并实施《反垄断合规政策》，确保市场竞争的公开透明和良性发展。此外，公司通过内部宣传及培训，向员工传递反垄断及公平竞争的理念，帮助员工理解相关法律法规，推动行业保持健康有序的竞争环境。

报告期内，smart 未发生任何涉及反竞争行为或违反反垄断法规的法律诉讼案件。

利益冲突

为避免员工在开展业务活动或做出商业决策的过程中，因涉及个人利益与公司利益发生对抗，使得公司利益遭受损失，我们在报告期内针对《利益冲突管理制度》进行了更新，同时起草《smart 全球利益冲突管理制度》。所有员工必须签署《避免利益冲突声明》，并每年定期根据《利益冲突披露表》主动进行披露。报告期内，我们已完善制度中披露流程与违规处理的相关要求，并额外增加社会关系排查相关内容，以期有效保障及维护 smart 的权益。

亮点案例：线上利益冲突披露系统

2024 年，smart 线上利益冲突披露系统正式上线，smart 中国地区员工均可使用该系统线上完成利益冲突申报与披露。截至 2025 年 1 月 31 日，中国地区共收到 1,553 份员工披露表，完成率达 99.23%（12 名员工面临休产假等特殊情况，暂未完成），未检查到任何有关利益冲突的相关风险事件。

举报人保护

smart 对于不正当行为一贯秉持“零容忍”态度，积极鼓励员工与商业伙伴勇于举报业务过程中发现的不正当行为。公司设有商业保护办公室（BPO）线上举报系统，面向所有员工、商业伙伴及有意愿监督或举报 smart 内部违规行为的任何第三方开放。当公司 BPO 接收到相关举报信息后，将参照《举报管理制度》等合规举报与调查制度启动合规调查。

举报及调查流程遵从独立、客观、公正、保密、回避“五大原则”，绝不容忍任何针对举报人、调查人员、配合调查的人员及实施追责的人员进行打击报复。我们接受员工以实名或匿名的方式进行举报，实名举报人所提供信息经查证属实的，将根据线索的有效性及案件性质的严重程度，给予相应鼓励或嘉奖。



02

产品与隐私

作为全球领先的智能出行品牌，smart 将产品创新与隐私保护视为连接技术价值与用户信任的核心纽带。卓越的产品不仅是技术与设计的融合，更需以安全可靠的质量体系、人性化的用户体验及全生命周期的隐私守护为支撑。我们坚持为用户提供智能、便捷、安全的出行解决方案，持续践行对全球用户的责任承诺。



科技创新

smart 通过智能驾驶、智能座舱及智能软件等创新科技，不断优化用户出行体验。依托前沿研发与智能生态布局，smart 致力于打造高效、便捷、个性化的智慧出行方式，引领都市智能汽车发展潮流。

研发体系

smart 构建坚实的研发体系，配备多元研发人才，专注于不同领域技术创新与突破。截至报告期末，smart 已成立智马达（上海）机器人科技有限公司和智马达（浙江）软件科技有限公司两家分别聚焦于高级别智能驾驶软件及智能座舱的自主研发型企业。智马达（浙江）软件科技有限公司于 2023 年 12 月正式完成注册，报告期内员工超过 30% 为研究生及以上学历，共获得发明专利 15 篇（已授权 3 篇），外观专利 18 篇（已授权 6 篇），软著证书 19 篇，具备强大的创新研发实力。

2024 年 smart 研发投入总金额为 **21.6** 亿元，共计提交专利申请 **294** 项，其中 **78** 项（含 3 项发明专利）已获得授权。**21** 项发明专利获得公司内部现金奖励，专利奖金共 **87** 万元。

产品创新

截止 2024 年末，smart 已正式发布三款全新车型，实现“全域跃迁”基本目标，在品牌域、产品域、科技域、服务域、企业域进一步夯实了整体运营能力，逐步深化全球产品开发、市场销售、售后服务管理体系，业务已覆盖包括中国、欧洲、东南亚、南亚、大洋洲、中东、非洲、拉丁美洲等在内的超过 31 个国家和地区，进一步巩固并深化中欧市场的业务基础。smart 承诺，2022 年至 2025 年将每年为用户呈现一款全新车型，进入此前从未涉足的细分市场，丰富精灵系列纯电家族矩阵。

smart 把世界当作画布，让灵感发生。2024 年，我们沿袭梅赛德斯 - 奔驰全球设计团队“感性 · 灵锐”的设计语言，注入更有前瞻性、开拓性以及趣味性的设计理念，打造“全球可乘可野的奇趣设计”，将更豪华、更多元和更奇趣的驾驶体验融入我们的最新车型——精灵 #5。

2024 年，smart 全新精灵 #5 座椅通过了中国权威的舒适性认证机构天津中汽研的认证，荣获“座椅舒适之星”A 级的好成绩。



座椅舒适之星证书



智能创新

智能辅助驾驶技术

智能辅助驾驶系统是 smart 技术创新的重点，深度融合安全、效率与可持续理念，通过全场景智能决策与前瞻性技术布局，重塑未来绿色出行方式，为智慧交通注入核心驱动力。2024 年，smart 在智能驾驶领域取得了多项关键技术突破，并跻身两个行业第一，分别是“高阶智能驾驶进入行业第一梯队”以及“第一个在中国发布城区领航辅助驾驶的国际品牌”。

亮点案例：smart 智能领航辅助功能 NSP Pro

2024 年，我们发布新一代智能领航辅助功能（smart NSP Pro），其中进阶版的系统支持在高速，高架，城区等全路段进行智能领航辅助。该高阶智能领航辅助功能可以实现路口平均通行成功率 >95%，全场景变道成功率 >93%，匝道汇入成功率 >95%。

该套系统采用了最为先进的“真无图，端到端”技术，基于雷达、摄像头、导航等视觉语言行为的大模型技术，结合安全规则网络，能够处理非常复杂的场景，实现接近成熟驾驶员的类人驾驶行为与习惯，达成 smart 智能驾驶“安全、舒适、高效”的核心理念。



smart NSP Pro 能够应对路口复杂情况，做到丝滑避让绕行

在高阶智能辅助驾驶取得突破性进展的同时，smart 智能驾驶团队也构建了智能驾驶全栈自主开发体系，实现自主开发功能交付，其核心包括功能及系统开发、架构设计、软件开发、硬件开发，算法开发、系统集成及测试等，smart 亦建立自主可控的智算中心，自主研发了核心算法，实现了数据与算法“双核可控”，掌握了进入“AI 定义汽车”时代的入场券。





此外，smart 在全国 2024 年智能驾驶测试赛总决赛中荣获多个奖项，包括年度优秀动力输出奖、年度城市领航辅助驾驶（NOA）优胜奖、年度自动紧急制动（AEB）优胜奖。

亮点案例：产学研协作，共建智能驾驶创新成果

2024 年，smart 联合上海机动车检测认证技术研究中心有限公司、上海智能网联汽车技术中心有限公司、上海交通大学等机构，协同开发了“面向自动驾驶测试的实时智能协同运动平台关键技术及应用”产学研项目，项目研发成果正逐步应用于相关产业项目中，将助力提升各生态伙伴的技术开发能力，促进智能驾驶产业的共同发展。

智能座舱

smart 智能座舱以数字生态与情感体验为交汇点，构建“人 – 车 – 环境”共生体系，通过 AI 算法、多模态交互与全域生态互联的无缝融合，打造兼具温度感与驾乘体验的移动生活空间，重新定义未来出行的人文关怀与科技边界。

亮点案例：智能硬件标杆实力，畅享智慧驾乘新境界

精灵 #5 是首款搭载桌面级美国超威半导体公司（AMD）V2000 芯片的 SUV。在 2024 年最新车机性能测试中，精灵 #5 的评分傲居群雄，位列行业第一，算力约为行业主流高通 8295 芯片的 2 倍。强大的性能为精灵 #5 的智能化体验带来了更多可能性，基于 AMD V2000 芯片的强大算力，能够实现座舱 6 屏智慧联动，由 10.3 英寸全彩超高清液晶仪表、13 英寸 AMOLED 超清 2.5K 双联屏、25.6 英寸 AR 增强型抬头显示、233 英寸车规级全彩激光投影仪、智能手机交互共同组成。此外，同样得益于 AMD 桌面级芯片的强大算力，车机得以实现 Unreal 3A 游戏极渲染顶级特效，呈现出不同的动态效果，带给用户更生动直接的展示。



精灵 #5 车机搭载 AMD V2000 平台，算力升级



亮点案例：AI 大模型的融入

现在越来越多的用户在手机上使用 AI 交互软件，smart 精灵 #5 亦尝试使用 AI 提升用户体验。smart #5 中国版使用字节跳动自研“豆包 AI 大模型”，海外版将接入 ChatGPT 的相关模型。smart 与“豆包 AI 大模型”共创性能更强大、算法更领先的 smart AI 大模型，深度融合字节跳动多元服务网络和先进算法，带来全面进化的 smart OS 2.0。截至报告期末，smart #1、#3、#5 均已完成了 smart OS 从 1.0 到 2.0 的升级，保持品牌调性的同时，车机功能全方位升级，为用户带来“更懂你”的智能座舱新体验。



smart OS 2.0 本地生活大模型

数字赋能

在可持续发展战略驱动下，smart 持续推进智能化升级与数字化转型，构建覆盖多业务模块的数字化体系矩阵，实现运营效能提升。我们以数据智能重构业务流程，打造高效协同、智能决策、敏捷响应的数字化运营生态，为公司注入创新动能。报告期内，公司总计数字化体系建设投入金额为 200 万元人民币。

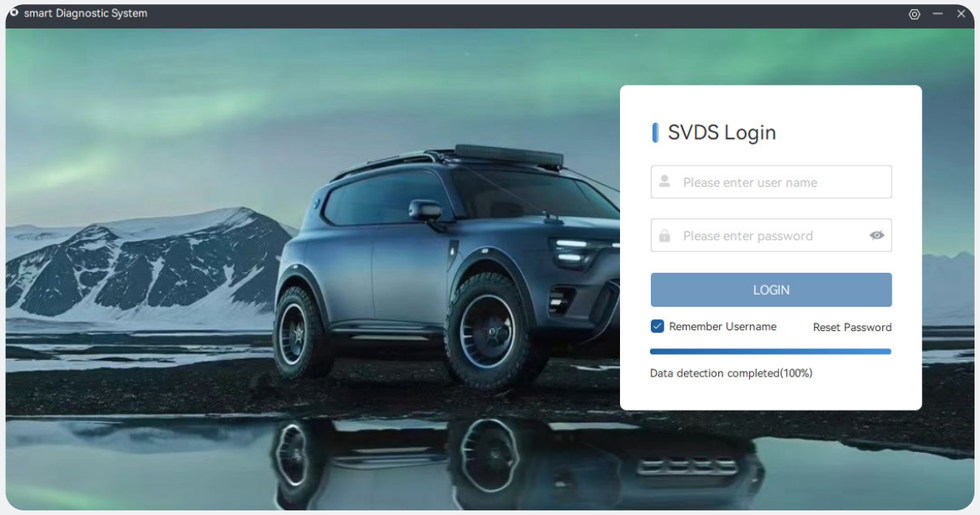
亮点案例：业务模块数字化管理平台搭建

报告期内，公司针对车辆网络安全、风险管理以及产品营销系统进行数字化、智能化进程部署，我们共计发布 4 款数字化平台，助力各运营环节提升效率并优化管理流程：

- **车辆网络安全生命周期管理平台（VSDLC）：**针对自研车型的车辆网络安全的概念、开发、测试等全流程的交付物进行管控
- **汽车网络安全运营中心平台（VSOC）：**与入侵检测与防御系统进行联动，形成车联网安全监测体系，具备实时的安全威胁监控、告警日志查询及安全态势感知等能力，安全运营人员可根据安全态势情况，制定对应的安全策略
- **威胁分析和风险评估平台（TARA）：**通过从整车、车辆功能层级识别网络安全及潜在的攻击路径，全面评估车辆网络安全风险，协助团队制定网络安全声明、目标、需求与缓解措施
- **产品专家助手：**基于检索增强生成技术（RAG）开发的人工智能工具，搭载信息检索与语言生成模型，聚焦营销端政策、卖点、话术、竞品比较等场景的问题与解答，帮助产品专家掌握公司的销售类指导性素材

亮点案例：smart 车辆诊断系统交付

2024 年，smart 升级开发车辆诊断系统（VDS），系统包含 SVDS（smart 车辆诊断系统）在内的共计 12 个子系统，有效赋能研发、生产、售后等重要环节。该系统在中国地区支持 smart 全系在售车型的诊断。



- SVDS 系统具备动态的智能拓扑功能，行业领先的信息安全，能有效提升近 30% 的维修效率



质量管理

smart 将产品质量视为企业生命线，构建覆盖研发、生产、售后全流程的质量管控体系，为用户打造安全可靠的出行体验。

产品品质

公司严格遵守各运营所在地产品质量相关的法律法规，制定并实施包括《质量手册》《质量目标》《整车评审管理规定》在内的共计 100 项质量管理文件，在每个产品生命周期环节融入必要的质量管理与举措。报告期内，为响应国家对新能源汽车的产品安全要求，我们在质量管理体系中纳入新能源汽车安全管理体系要求。

smart 质量管理体系不断完善，我们将子公司（智马达（浙江）软件科技有限公司）纳入公司质量体系管理范围，为其建立适宜、有效、充分的管理体系。2024 年，公司与该子公司一同通过国际权威三方机构的质量体系认证并获得 ISO 9001 国际质量管理体系证书。

smart 2024 年质量管理成绩

- 2024 年 12 月，smart 通过中国权威三方机构认证并获得新能源汽车安全管理体系证书，成为在中国市场第一批获得该证书的汽车公司
- 2024 年，公司及生产基地通过德国 KBA 一致性监督审核，西班牙 GSR2.0 一致性监督审核和英国 VCA 一致性扩项审核，为产品出口进一步奠定合规基础
- 德国 E1 产品认证：完成精灵 #1、#3 e1 WVTA 证书扩展，首次获得精灵 #5 e1 WVTA



英国 VCA 一致性扩项审核证书



ISO 9001 年度监督认证



smart 新能源汽车安全管理体系证书

全流程质量管控措施

供应商质量管理

- smart SQE 实现通过线上系统管理并批准所有新开发零件的产品先期质量策划（APQP）和生产件批准程序（PPAP）工作
- 我们发布共计 13 份 SQE 质量管理相关流程体系文件，对高风险供应商完成体系审核和过程审核等体系提升工作
- 2024 年，smart SQE 对 75 家供应商开展年度审核工作，对审核问题点完成整改闭环

内部质量评价

- 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

投产质量管理

- 公司编制《smart 新产品投产质量问题管理方案》，为解决投产阶段新产品质量问题，已建立 11 个跨部门专项工作小组，协作推进难点问题解决

量产质量控制

- 建立整车评审团队，每天对量产车型进行不少于 1 台的抽样评审，质量团队每月开展飞行检查，评价产品质量的同时对工厂基地评审员进行眼光校准
- 报告期内，公司开展客户确认车队（VOCF）及质量可靠性试验（QRT）车辆测试，测试车辆数共计 14 台，累计里程数 182,387 公里

市场监控预警

- 已完成中国预警系统（EWS）搭建，日常监控市场车辆动力电池的健康状态，及时预警动力电池异常问题，提前识别和处理市场问题，提升车主满意度
- 按照国家市场监督管理总局要求，开展召管和车辆三包信息的备案工作，每月及时更新并上传至国家信息系统平台

质量售后管理

- 通过对系统中售后数据的深入挖掘，精准评估质量问题发生的节点，为产品质量改进提供有力依据
- 日常收集市场反馈的质量问题，进行分类处理，并对新问题进行立案调查，推动售后重大问题完善处理

亮点案例：质量能力赋能

2024 年，smart 延续质量文化传播，开展面向不同员工的多维度质量培训与交流，致力将质量意识深植于员工心中，培养高素质的质量专业人才。报告期内，我们共计开展 45 场质量相关培训及交流活动，总计参与人数 862 人。

培训维度	培训内容
质量意识提升	开展面向全体员工的“质量安全意识专题培训”，特邀外部专业讲师，着重探索如何利用质量管理体系建立和完善质量相关工作
新员工质量宣导	开展面向新员工的“质量管理体系新员工培训”，引导新员工对 smart 质量体系有初步的理解
专业知识训练	报告期内已开展多项专业知识培训，涉及“静电放电培训”“芯片失效分析培训”等主题，面向全球质量中心专业人员，提升模块工程师系统性问题分析及解决能力，加强产品过程质量控制能力



质量相关培训



产品安全

产品安全是智能出行的核心底线，承载用户人身安全与企业社会责任。smart 通过主动预防、被动防护、车内环境与电池安全保障等多维安全架构，在设计与研发之初就严格按照“中欧双五星”安全标准打造，降低出行风险，保障社会交通的健康发展。

亮点案例：smart 精灵 #3 荣膺中国保险汽车安全指数优秀评级

2024 年 3 月 19 日，中国保险汽车安全指数（C-IASI）最新一期安全碰撞测评结果公布，首次参评的 smart 精灵 #3 以出色表现获得优秀（Good）评级，充分印证 smart 在产品安全领域的综合实力，实践了对用户安心旅程的全域守护。本次评测中，smart 精灵 #3 在车内乘员安全、车外行人安全和车辆辅助安全三项核心指数以及 7 项关键测试中均获得优秀评级。



主动安全

主动安全是指车辆预防事故的能力，车辆能够通过智能系统实时预判并规避风险，是智能电动车实现高阶智能驾驶及构建用户安全信任的基础支撑。smart 在保护乘员方面一直坚守底线，通过成熟的主动安全系统以及可靠的人机交互体验来提升 smart 主动安全。

亮点案例：车辆主动安全功能

在主动安全系统上，smart 标配了纵向及横向的主动安全系统，包括但是不限于自动紧急制动系统（AEB）、车道支持功能（LSS）等相应的主动安全功能，这些配置有助于减少相关安全事故的发生，保障乘客安全：

- 分心提醒：驾驶员视线偏离时会在仪表盘及中控屏幕中进行弹窗提示
- 醒神模式：开启后，空调、座椅通风等功能将会调至最大风力，降低长时间驾驶产生的疲劳感
- 盲区监测：当视野盲区中有车辆时，若车主尝试进行变道，车辆会有动效、音效与显示提示



如果驾驶员视线偏离时，看向副驾驶屏幕则会在副驾驶屏幕上出现提示

亮点案例：车辆交互安全与报警系统

为了让用户能够快速掌握 NSP Pro 智能领航辅助驾驶系统的使用方法，充分了解其特点及注意事项，我们为 NSP 系统设有专门的培训教程和 15 道题的测试流程。此外，当用户在使用 NSP 驾驶时长时间双手离开方向盘，则会触发报警提醒，采用声音、光学、文字三种方式来提醒用户手握方向盘，并且还设有三个等级的报警，确保在车辆需要接管情况下，用户能够在最短时间内接管车辆，最大限度保证车主的人身安全。



smart NSP 培训视频

被动安全

被动安全通过车身结构、安全气囊等设计，在事故中最大程度保护乘员，对智能电动车而言，既是用户生命保障底线，也是电池防护及智能驾驶技术规模化落地的信任基石。

亮点案例：精灵 #5 三重防护零重力座椅

smart 精灵 #5 配备有零重力座椅，smart 是行业内首家完成前排零重力座椅碰撞测试的车企，我们还联合中汽研进行车辆集成安全保护系统测试，考虑了不同身高用户的乘坐安全性，并且成功通过了中汽研所有环节的测试。我们在零重力座椅中加入三重保护：

- 坐垫安全气囊，发生碰撞时气囊弹出，防止乘客滑出座椅；
- 座椅集成式安全带（ABTS），可以在躺下时依旧贴合身体，确保座椅在任何角度给予乘客有效保护；
- V 型侧气帘，我们扩大侧气帘的保护区域，用户处于零重力坐姿时，头部依然可以获得很好的保护。

此外，我们还协同中国知名的检测机构、高校开展研究工作，共同推动零重力座椅安全性能标准的建立。



smart 精灵 #5 成功挑战中国首次副驾大角度坐姿碰撞测试

亮点案例：车身结构与车内安全防护

smart 精灵 #5 注重车身硬性碰撞保护，全车广泛采用热成型钢及高强度钢，全车使用率分别达 19% 及 74%，大幅提升整车扭转刚性和强度。我们同时加入高强度笼式车身以及底盘装甲设计，为乘员提供 360° 保护。在已进行的 130 多项碰撞与安全试验中，乘员都得到了良好的保护。

亮点案例：电池安全防护

精灵 #5 电池包采用了一体化的集成技术，不仅节省空间与零件数量，在安全方面也达到行业领先的水准，拥有极致的散热性能与共计 25 层的电池防护技术。在热防护技术方面拥有毫秒级断电、自动预警、多层隔热等 8 大安全守护。报告期内，我们共开展 218 项电池包测试，600 多项零部件测试，持续优化电池包设计与材料选用、提升电池安全性能。

车内环境保障

smart 以车内健康为核心，通过创新环保材料与精细化工艺，提升座舱环境安全。整车隔音垫采用可再生水洗棉替代传统回收棉或牛仔棉，通过独创多道水洗工艺深度清除材料中的小分子杂质，显著降低挥发性有机物（VOC）含量并优化气味表现，从源头减少污染风险。我们通过严苛的材料筛选与生产工艺管控，确保车内接触面材质兼顾功能性与健康安全，为乘客提供清新、安心的驾乘环境。此外，smart 致力于为乘客提供低噪声的驾乘体验，并于 2024 年荣膺中汽研“2024 年度十佳低风噪车型”。



质量问题处理机制

smart 始终将产品安全与消费者权益置于首位，持续健全质量管理体系及售后服务体系，制定并实施《smart 召回活动细则》《smart 中欧市场产品质量问题响应流程》等专项制度文件，形成标准化、规范化的质量缺陷处置闭环机制。

针对产品召回工作，公司按需设立跨职能部门的虚拟工作组，由法务与合规、研发、质量、采购、公共关系及售后服务等部门组成。通过定期联席会议机制，系统推进法规政策研究、召回风险评估及执行方案优化，确保全球市场召回行动的高效实施与合规管理。

报告期内，公司共计开展一次召回活动。中国市场安全带高度调节器召回活动涉及 3,516 辆，截至 2024 年 12 月 31 日，已经召回 2,295 辆，完成度达 65.27%。



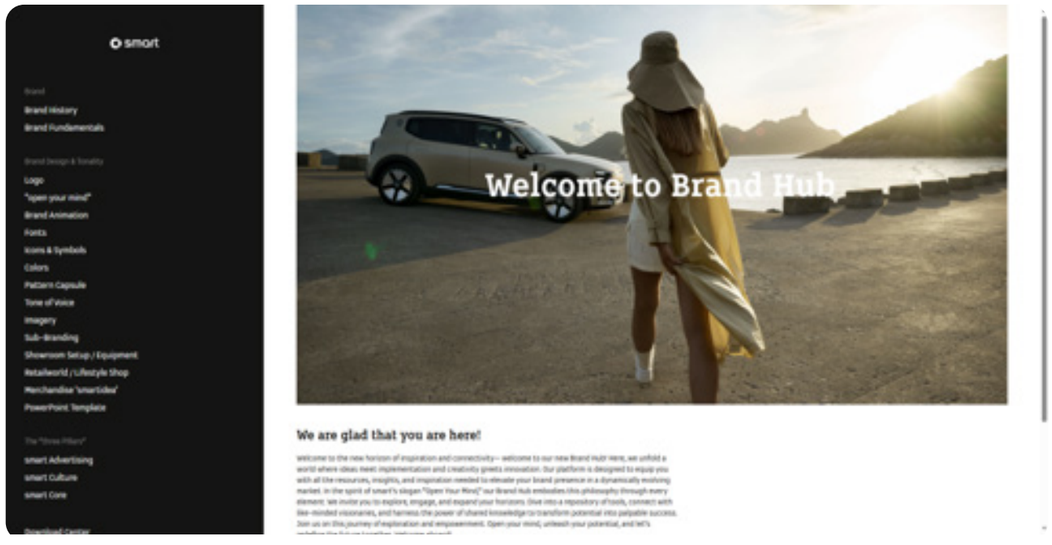
用户至上

smart 始终以用户为中心，践行负责任营销，倡导可持续消费，深化服务品质，携手用户共创价值、共建活力社群、共筑可持续未来。

负责任营销

为规范代理商零售业务行为，引导代理商合规经营，smart 发布并要求授权代理商遵循《smart 代理商管理规范 - 零售业务规范》，内容涵盖销售行为规范、授权渠道规范、市场传播及市场活动规范、用户运营规范及其他须遵守的 smart 规范。依托 smart 官网、app、小程序等线上平台，用户可实时查询全系车型配置、选装方案、对应售价及当期销售政策，并获取专属消费权益与定制化金融服务信息，以透明化信息交互，切实保障消费者权益。

我们发布《smart 中国零售市场激励政策指导手册》及相关标准文件，要求代理商规范开展本地市场活动规划、执行、核销等，并配备第三方监管公司，相关规则涉及线上广告投放监测、价格评估、线下活动、第三方飞行检查等。smart 构建品牌中枢平台（Brand Hub 和 Assets Hub），实现全球市场品牌规范与宣传素材的集中发放与动态管理，以统一品牌形象以及保障合规传播。



smart 品牌中枢平台

亮点案例：smart 多元化营销培训，助力员工能力提升

2024 年，smart 为代理商开展共计 367 场线上及线下营销培训课程，共 26,178 人次参与，涉及新员工、管理岗、产品上市、代理商考核等主题。截至报告期末，我们累计新开发 93 门课程，迭代 34 门课程。我们上线精灵 #5 产品上市培训课程开发，包括销售、交付及服务内容的传授以及智能驾驶辅助系统实操检核，确保一线伙伴能够更好地向客户介绍精灵 #5 产品亮点及功能。



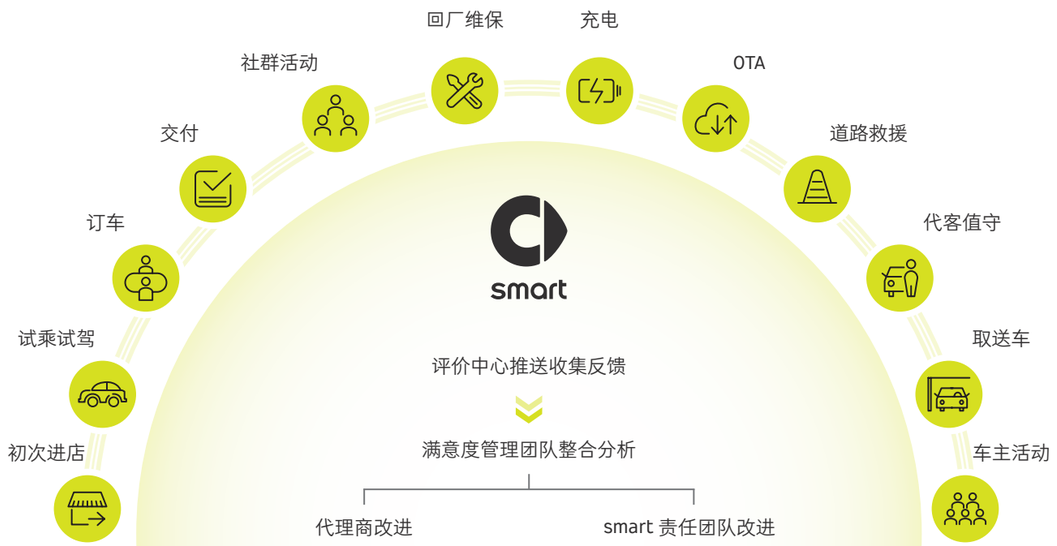
精灵 #5 产品上市培训

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。我们根据“五星随手评”、客户投诉、服务活动等多维度数据，结合服务现场和门店运营实际情况，定期修订 smart 服务流程标准，加强一线人员服务技能培训，提升用户服务口碑。我们根据门店保有车辆数量，合理测算服务人员配置的标准，规范各岗位职责，保障用户到店的服务体验。

smart 全生命周期服务满意度评价体系





拓宽客户沟通渠道

公司始终重视客户沟通与反馈，真诚倾听需求，建立双向沟通机制，持续优化服务，携手共创价值。smart 用户可以通过 smart app、smart 热线、在线客服等渠道进行反馈，我们在不同端口中设置五星随手评、NPS（用户净推荐值）推荐调研等评价体系，以更好地倾听客户诉求。

我们在公司内部建立并执行《客诉管理程序》，规范消费者投诉受理与反馈流程。我们将客诉分为一般、紧急、重大三个等级，以及服务类、产品类、维修类、配件类等多个类别，对客诉实施精准定位与响应。

smart 客户反馈评价体系

五星随手评	用户在享受完售后服务之后，smart 在服务结束后的两小时内通过 smart app 或短信的方式将本次服务的调研问卷发送至用户端，用户可以直接针对服务进行评价。2024 年 smart 五星随手评服务评分为 96.5 分。
NPS 推荐度	smart 每季度将对所有用户开展 NPS 推荐调研，通过 smart app 的形式向用户发送调研问卷开展回访，并进行问卷回收和分析。我们将用户分为推荐者、中立者、及不推荐者三个等级，再将用户反馈的问题，汇总反馈至各业务相关部门进行业务提升及整改。

smart 在全球各运营地设立客户体验中心（CEC），通过全方位渠道持续倾听客户的声音。CEC 系统内记录客户的投诉内容、客户信息以及对应标签，在收到客诉或反馈后通过用户服务平台（CSP）同步至相关门店，并要求在 2 个小时内进行响应，2024 年及时响应率为 93%。报告期内，我们在线上客服渠道中部署智能机器人，根据知识库解答客户疑问，人工客服则随时按客户需求介入，做到及时应答，避免较长的客户等待时间，畅通交互。



用户社区

用户共创

smart 以“Open Your Mind”为品牌主张，鼓励用户突破边界，共同探索未来出行与生活方式的无限可能。我们开展多样用户共创与社群活动，包括 smart times、新车主讲堂、用户自驾活动、品牌联名等活动，邀请用户共同参与。2024 年，我们累计开展服务营销活动 1,290 场，累计覆盖保有车辆 29,704 台。

亮点案例：smart times 潮趣狂欢

smart times 延续 26 载，是全球最大规模的 smart 车主聚会。2024 年，我们史无前例地开展多种跨界，为密友带来奇趣的产品体验。

与车主共创

- 个性涂装车主
  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° 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

与品牌密友共创

- Crocs
  灵感出洞集结点：用户可以使用鞋花配件 DIY 制作属于自己的 mini crocs 挂件
- TREK
  灵感发电站：鼓励用户开展骑行活动，用户可以使用电力格骑行进行发电
- Sennheiser
  灵感歌单开听：进入车内体验沉浸式音响，提前抢先开听超级碗大秀灵感歌单





亮点案例：living smart way，成都玉林精灵的很

2024 年 6 月，smart 在成都玉林开展一场创新共创活动，让用户真正感受到 smart 的品牌魅力。我们招募并吸引用户深度体验当地文化与 smart 生活方式，开展如成都采耳体验、路边扬招 smart 车辆等活动。此次活动获得第八届麒麟国际广告汽车类金奖，在行业内外获得一致好评。



成都玉林密友火锅局

此外，smart 积极践行车主互动与共创。我们设立车主沟通群，邀请先锋用户参与试驾活动，抢先体验新功能，协同经销商与研发团队与用户探讨痛点与诉求，并积极改进相关功能。报告期内，我们在中国北京、上海、合肥、武汉等地开展 6 场先锋用户 OTA 共创局活动，由产品经理向密友们讲解最新版 OTA 功能，现场还开展“头脑风暴”“你说我答”等活动，零距离倾听密友真实心声，共同探索智能进化背后的故事。



OTA 共创局活动现场

用户成长

我们重视用户成长与价值，用户持续的信赖与支持是品牌全方位成长的重要基石。我们为用户发放消费积分，构建一站式积分生态平台“融合商城”（涵盖 smartidea、售后商城、智联商城以及灵感集市四大模块），以用户需求为核心，持续迭代数十余款产品，涉及家居、户外、宠物、明星周边、用车等品类。报告期内，我们共计为 smart 密友发放超 5 亿积分，用户共计使用约 17 亿积分。

亮点案例： 从知识分享到社群共创

smart 依托售后官方 app 账号搭建车主服务专栏，包含“马达小知”知识平台以及“阿拉丁神灯”互动板块。通过定期发布用车指南、节日专属关怀及服务活动预告，有效提升用户与 smart 的互动，解决众多用户车辆使用中的疑问。报告期内，smart 售后官方 app 账户共计发布 120 篇实用内容，单篇平均阅读量达 900 次，吸引近万名车主关注。

信息技术

我们始终坚持数字时代信息安全原则，持续强化技术合规体系建设，守护信息、隐私、网络及数据安全，夯实数字化发展，筑牢可持续发展的智能基石。smart 已建立完善的技术合规综合管理体系，将信息安全、数据安全、隐私信息管理体系进行融合，确保各环节的一致性与连贯性。公司计划于 2025 年继续搭建技术合规综合管理体系相关制度文件，全方位完善体系建设。

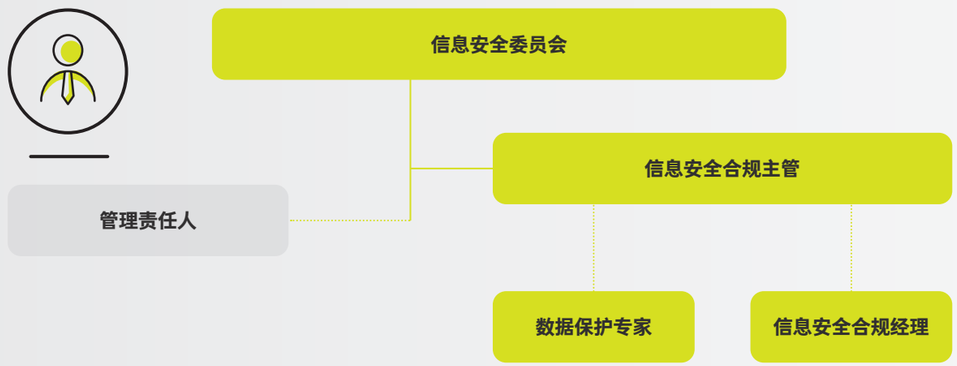
技术合规

信息安全保障

我们全面评估各运营所在地市场技术合规法律法规要求，严格遵守欧盟《通用数据保护条例》（GDPR）并以此为合规基线，遵从中国信息及数据安全相关法律法规，包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》，持续追踪法规最新进展，不断调整和适配各司法辖区监管要求。公司参照 ISO/IEC 27001《信息安全管理体系》、ISO/IEC 27701《隐私信息管理体系》、数据安全管理能力认证（DSMC）等体系要求编制并实行多项内部管理制度及规定细则，如《信息安全奖惩细则》《信息安全资产管理办法》《数据分类分级管理办法》等。

公司设立由管理层领导的信息安全委员会以及信息安全实施委员会，由信息安全合规主管以及信息安全合规领导一同管理，构建全面的信息安全管理体系。公司委任全球财经、研发、全球制造中心等关键部门负责人共同参与信息安全风险评估、信息处置等具体事务的落实，全方位保障信息安全性。

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

决策层	信息安全委员会	批准信息安全策略方针 批准风险评估结果 批准风险处置项目的实施计划
管理者	管理层支持 合规领导 &IT 领导	为信息安全项目协调资源 为信息安全的实施提供管理支持
实施团队	信息安全实施委员会	开发所需的文档并收集相关证据 组织风险评估 实施已批准的风险处置 进行跨部门的审核

smart 及下属 4 家分公司均已完成 ISO 27001 信息安全管理体系与 ISO 27701 隐私信息管理体系认证，并于报告期内完成 ISO 27001、ISO 27701 以及 DSMC 的年度外审工作。此外，smart 亦于报告期内完成德国联邦机动车运输管理局（KBA）颁发的 UN R155 汽车网络安全管理体系（CSMS）认证扩展，并完成年度监督审核。

截至报告期末，公司共计 5 个系统（CDP、CEC、EC、smart app、ADP）通过 3 级等保认证，1 个系统（smart 官网）通过 2 级等保认证。


Certificate of Compliance

for the cyber security management system

The Kraftfahrt-Bundesamt herewith confirms that the manufacturer

smart Automobile Co. Ltd.

#16, Binhai 3rd Road, Hangzhou Bay New Zone
312030 Ningbo, Zhejiang Province,
P.R. CHINA

meets the requirements of paragraph 7.2 of the UN-Regulation No. 155.

The evaluation was carried out on: 07.09.2022 and 18.03.2022
26.09.2024 and 21.03.2024

by
TÜV NORD Mobilität GmbH & Co. KG
Schöneckerstraße 35, 45307 Essen, Germany

Registration No.: KBA-C-0036-21-01
Report No.: 8121697398-CN4
Valid until: 12 October 2025

The description of the cyber security management system by the manufacturer from 30 October 2021 and the scope on which the Certificate of Compliance is based are available at the Kraftfahrt-Bundesamt.

Date: 23 October 2024
On behalf

Kraftfahrt-Bundesamt
Fördestraße 16
24944 Flensburg
Phone +49 461 316-00

smart 德国联邦机动车运输管理局 CSMS 认证证书

我们每年定期开展公司信息资产梳理，根据结果进行信息安全风险评估，同时根据业务需求，对业务场景开展信息安全风险评估工作。我们依照《信息安全管理规范》《信息安全事件管理程序》对信息安全事件进行分级处置，将其分为信息安全事态、一级、二级、三级以及四级信息安全事件共计五个等级，统一保留台账与事件分数结果。

亮点案例：携手保障信息安全规范

smart 致力于借助自身在信息安全领域的经验，携手行业同僚与行业研究院，共同探讨信息安全标准建设。报告期内，公司与中国汽车工业协会、中国信息通信研究院以及其他相关方共同编制了《合作方数据安全评估要求》《汽车企业数据安全管理体系要求》等规范文件。

信息安全关键绩效

报告期内，

信息安全漏洞或网络安全事件数量

0 件

数据泄露事件数量

0 份

受公司数据泄露影响的客户和员工数量

0 人

与信息安全漏洞或其他网络安全事件相关的处罚

0 万元

数据治理规范

smart 于报告期内编制并发布《数据内部共享管理规范》《数据服务管理制度》《数据质量管理制度》在内的共计 9 项数据治理相关管理制度，严格遵守运营所在地相关法律法规要求。报告期内，公司在各运营所在地均设立数据隐私官（DPO），负责向公司及内部相关管理人员提供数据治理相关信息与管理建议，以确保公司符合各地法律法规监管要求。欧洲及海外属地 DPO 作为跨地区监管要求的沟通桥梁，负责开展月度沟通、数据泄露等监管要求事件的汇报工作，并协助响应数据主体的个人信息权利请求。

2024 年，我们发布新版数据资产目录，在原有基础上进行了多项优化和升级，增设包括系统概览、主数据资产目录、BI 报表注释信息以及报表预览等功能。我们已在新版主数据平台系统中增加数据存储、数据质量比对功能，对公司主数据进行强管控。

亮点案例：数据处理协议（DPA）优化与培训

伴随 smart 不断拓展海外市场以及汽车出海，我们于报告期内完善了内部数据处理协议模板。我们将原本仅适用于中国市场的 DPA 进行修订，拓宽其适用的市场范围，并可直接使用 1 份 DPA 覆盖多个市场的功能或服务。

我们于报告期内开展 DPA 数据处理协议培训，针对中国营销及海外采购部门开展相关内容宣讲，讲解全新内部 DPA 模板使用细则与注意事项。此外，为保证相关专业人员充分了解具体工作形式，我们配套开展“数据处理协议专项培训测试”。

亮点案例：数据云资源空间优化

2024 年，我们完成了大数据的云迁移工作，通过对各项应用系统进行降配与合并，优化公司云资源使用情况。此外，每日晚上 10 点至早上 9 点间，我们关闭测试环境服务器，有效减少了运营成本与能源消耗，全面提升云资源使用效率。

个人隐私保护

公司编制并实施《smart 汽车个人信息保护政策》《员工隐私政策》等多项内部管理制度，自觉遵守隐私保护相关道德与法律规范，承担个人隐私信息安全责任，为用户、员工、车主等个人相关方提供清晰、简洁、易懂的隐私信息收集、处理、存储管理流程。

为确保车主能够充分了解车辆数据处理情况，并赋予其对数据外发的完全控制权。我们为车主开放可单独管理车辆位置、麦克风、摄像头等敏感内容的权限，确保个人数据的自主可控。在隐私数据处理过程中，我们坚持“最小必要原则”，仅收集和处理实现功能所必需的数据，最大限度地保护用户隐私。

公司设立公开的隐私安全举报邮箱，向用户及各利益相关方开放，并积极接收、处理发现或存疑的信息安全或隐私保护相关事件。在面向第三方开展外部合作时，我们不仅关注用户个人信息，亦坚持员工隐私保障，在涉及员工、用户及车主个人信息使用或处理时，我们将与其签署《数据处理协议》。

smart 信息安全反馈邮箱公示：hq.dataprotection@smart.com



个人隐私管理绩效

报告期内，

收到的经证实涉及侵犯客户及员工隐私的投诉	经确认的泄露、失窃或丢失客户及员工资料的总数
0 起	0 份

网络安全

smart 于 2023 年建立车联网网络安全管理体系并编制相关管理文件，有效保障车辆全生命周期信息网络安全。报告期内，公司汽车网络安全管理体系（CSMS）进行迭代，新增包括《汽车网络安全运营流程》《网络安全自研车型开发流程》等在内的总计 6 项制度政策文件，并优化修订了 5 项体系文件。

smart 建立自上而下的汽车网络安全管理体系，设立以网络安全委员会为主导，涵盖网络安全管理层、执行层以及支持层的三层式结构，协同各相关部门开展车辆网络安全体系的实施、运营及供应商管理事项，并采用跨部门月度例会的方式进行沟通，维护 CSMS 体系的有效性。

smart CSMS 管理架构



2024 年，公司新增针对网络安全自研车型的事件管理流程和应急响应流程，确保自研车辆网络安全事件处理流程的规范化与严格闭环。

网络安全自研车型事件管理流程图



网络安全自研车型应急响应流程图



亮点案例：车辆网络安全意识提升

报告期内，公司实施一次多部门网络安全事件应急演练，共 18 个内部团队参与此次演练。演练过程中，我们面临车机在黑屏时，第三方应用程序绕过车机鉴权进行安装的应急风险情况。相关部门积极采取相应应急措施，并针对流程中发现的漏洞进行整改。通过模拟真实攻击和防御场景，有效提升网络系统和人员的防御和响应能力。

此外，公司针对网络安全法规与标准、威胁分析、测试方法、工具应用以及运营实践等关键领域，在报告期内共计组织 18 次面向全体员工的专业培训，参与人数共计 255 人次。



03

气候与低碳

作为业界首批由燃油车全面转型为电动的品牌，smart 将气候与低碳融入全价值链运营，通过建立全生命周期碳足迹管理体系、推动绿色技术创新、优化能源结构并联动供应链协同减碳，积极应对气候风险、捕捉低碳转型机遇，以实际行动践行对环境责任的承诺，助力全球净零目标的达成。



气候风险与机遇

气候变化是当前全球面临的共同挑战，smart 深刻认识到气候变化所带来的一系列风险和机遇，也致力于携手各利益相关方共同实现全价值链的可持续发展。

应对气候变化

smart 将 ESG 因素纳入公司整体风险管理及内部控制体系当中，包括气候变化、社会及文化因素、公司运营造成的环境、人权和公司治理有效性影响等。为更好应对气候变化对企业生产运营可能造成的一系列实体及转型风险，2024 年，公司进一步升级内部风险管理体系，对部分重点气候风险，如台风和洪水等自然灾害给公司带来的影响进行了量化评估，以便更好评估相关风险带来的财务影响，并且定期跟踪升级相关测算结果，确保风险值处于可控范围之内。

2024 年 smart 自然灾害风险效应与评估方法

评价维度	2024 年风险效应	评估方法
发生概率	低	发生概率：[redacted]% 可能的影响： • 假设业务中断造成 1 天的销量损失 = 全年销量 /251 个工作日 • 本地影响 =339 个单位 * 每个单位的平均贡献率
本地影响	[redacted]	
团队贡献	[redacted]	

自然灾害与应急预案

气候变化将导致台风、暴雨、洪水等极端天气和自然灾害的发生频率大幅增加，从而可能造成企业基础设施损毁、供应链中断、生产经营受阻、甚至人员伤亡等一系列影响。对此，smart 制定了详尽的应急预案，包括风险评估、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等。同时，公司与当地政府和救援机构保持紧密联系，以便在紧急情况下获得必要的支持和资源。2024 年未发生对 smart 造成实质性影响的气候相关事件。

绿色融资

作为纯电动车品牌，“绿色”是 smart 的天然属性。2024 年，smart 积极参与绿色金融活动，与某外资银行完成了绿色融资相关的前期工作，并于 2025 年初顺利完成提款。该笔融资作为 smart 的首笔绿色融资，将帮助 smart 更好实现自身高质量发展，助力全球净零转型。

“碳积分”机制

为应对气候变化，全球多个国家和地区都针对汽车行业制定了相应的碳排放标准并引入碳积分机制，旨在通过市场化的方式激励车企向新能源汽车转型以减少温室气体排放。根据欧盟制定的碳积分制度，当车企旗下零排放和低排放汽车的数量达到一定比例，将允许车企用电动车积分抵消其燃油车的排放目标。2024 年，smart 依据相关制度，在欧洲市场向股东方之一的梅赛德斯 - 奔驰转让了相关碳积分。在未来，随着 smart 销售数量的不断增长，将向碳积分池贡献越来越多的碳积分，助力加快全球汽车行业的脱碳进程。

产品全生命周期碳足迹管理

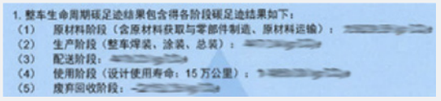
2024 年，smart 精灵 #1 成功通过 TÜV 莱茵基于 ISO 14067 标准的整车碳足迹认证证书，在此基础上 smart 进一步推进整车全生命周期碳足迹核算工作，将纳入全生命周期碳足迹管理的产品范围进一步扩大。针对 2024 年全新上市的 smart 精灵 #5 车型，我们的研究团队基于原材料以及重点零部件供应商反馈的零部件生产数据，利用专业生命周期评价（LCA）软件建立模型，完成了 smart 精灵 #5 的整车全生命周期碳足迹计算。

smart 精灵 #1 整车碳足迹核算认证

我们针对 smart 精灵 #1 整车生命周期各阶段进行碳足迹测算与认证，包含原材料阶段、生产阶段、配送阶段、实用阶段及废弃回收阶段。同时，我们对整车约 80% 重量的具有工艺代表性零部件制造过程的碳排放完成核算，覆盖 7 家重要供应商现场审核及其余 24 家供应商数据审核。



整车碳足迹核算认证证书



整车生命周期碳足迹计算结果

亮点案例：建立体系文件，规范整车碳足迹计算

为进一步规范碳足迹管理工作，smart 在之前已完成的整车碳足迹体系建设研究专项成果和经验基础上建立了整车碳足迹计算工作管理体系。该管理体系确定了纳入碳足迹管控范围的重点零部件筛选原则和方法，明确了 smart 内部各部门与供应商企业的分工与责任范围，制定了碳足迹计算工作的流程，规定了绩效指标的具体定义与评估方法，并最终形成了质量体系文件《整车碳足迹计算管理办法》。从 2025 年开始，smart 将在所有新立项车型项目中严格执行该管理办法，让整车碳足迹管理做到有据可依，为更准确、高效地推进整车碳足迹计算工作提供保障。

低碳研发与运营

smart 深刻明白企业与社会的净零转型依赖于技术的革新，我们将低碳的可持续发展理念贯穿于产品的研发和日常的运营，寻求通过科技的力量不断降低产品全生命周期的碳排放。

低碳研发

2024 年，smart 在开发更低碳节能、更环境友好产品的道路上不断创新，精灵 #5 在多个领域取得了突破：

电驱效率领先

- 实现业界领先的 92% 最高电驱效率；
- 后驱全系标配碳化硅模块，能量损耗小、体积小、轻，续航达成效率高；
- 搭载 6 层 Hairpin 扁线绕组，具有高槽满率、高效散热的特点，在功率密度、效率上具有显著优势；
- 相对传统的水冷技术，采用直瀑式油冷技术，冷却效率更高。

续航补电效能

- smart 首台采用 800V 纯电高压平台的产品，支持 4C 超快充电；
- 中国轻型汽车行驶工况（CLTC）最高续航里程 740 公里。

可再生天然材料使用

- 车内饰板部分材料选用纯天然橡木原材，低碳环保的同时兼具耐久性、美观性和稳定性；
- 座椅地图袋采用从麻类植物中提取的天然纤维，不仅具备吸湿、耐磨、抗菌防霉等优良特性，亦可生物降解，环境友好。

亮点案例：smart 精灵 #3 百公里能效斩获德国 ED1000 竞赛佳绩，定义纯电高效新标杆

smart 精灵 #3 纯电车型通过优化电驱系统与轻量化设计，兼顾性能与节能。2024 年，精灵 #3 参加了聚焦电动车全场景能效表现的 ED1000 权威能效测试挑战。ED1000 由德国汽车媒体 Electric Drive 举办，通过模拟真实驾驶条件验证车辆能耗效率，向消费者证明电动汽车可以在一天内完成 1,000 公里的旅程，提供透明的数据参考。在挑战中，精灵 #3 以百公里 12.7kWh 的超低能耗成绩脱颖而出，刷新行业能效基准，验证其领先的能源管理技术，推动消费者对电动车经济性与环保价值的信任。



精灵 #3 能效挑战

低碳运营

自成立以来，smart 始终坚持低碳运营。2024 年，smart 在德国和意大利的办公室用电均 100% 来自光伏等可再生能源，共计 26.83 万千瓦时。在中国，smart 通过购买国际可再生能源证书（I-REC）的方式，抵消了所有办公室运营环节的非绿色电力。报告期内，smart 中国及欧洲办公室通过 I-REC 的方式抵消共计 400 万千瓦时 [3] 非绿色电力。

此外，smart 积极倡导节能环保的工作与生活方式，我们在办公场所张贴节能标识，设立分类垃圾箱，在员工中开展节能环保教育，积极践行可持续发展的环保理念。截至报告期末，公司所有中国境内的公务车已全部替换为纯电车型。

2022–2024 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	2022 年	2023 年	2024 年
直接温室气体排放量（范围一）	吨二氧化碳当量	67.16	89.12	0
杭州办公室	吨二氧化碳当量	1.48	0.77	0
宁波杭州湾办公室	吨二氧化碳当量	2.52	–	0
所有欧洲办公室	吨二氧化碳当量	63.17	88.35	0

2022–2024 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	2022 年	2023 年	2024 年
间接温室气体排放量（范围二）	吨二氧化碳当量	947.98	1,138.46	1,736.51
杭州办公室	吨二氧化碳当量	362.66	319.48	538.60
宁波杭州湾办公室	吨二氧化碳当量	455.68	486.93	650.20
上海办公室	吨二氧化碳当量	–	100.53	220.15
中国其他地区办公室	吨二氧化碳当量	74.85	109.75	190.34
中国零件仓库	吨二氧化碳当量	49.64	83.53	125.29
欧洲办公室	吨二氧化碳当量	5.16	38.24	11.93
范围一和范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,015.15	1,227.57	1,736.51



[3] 此处数据为 2024 年公司购买的 I-REC 证书电量，实际大于公司 2024 年电力消耗总量。

低碳价值链

smart 不仅积极降低自身运营碳排放，也致力于推动全价值链的低碳转型。从原料采购、生产制造到物流运输，我们与上下游合作伙伴紧密合作、携手并进，努力向“2045 年前为市场提供碳中和纯电车型”这一战略目标不断迈进。

低碳供应链

供应链本地化作为有效的价值链降碳抓手，不仅可以降低运输成本、缩短交付周期，还能够减少因上游原材料及零配件运输而产生的温室气体排放。smart 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，中国区及欧洲区采购均已实现超过 95% 本地化[4]。

此外，供应链脱碳是 smart 全生命周期减碳的核心环节，多家供应商正逐步落实创新实践。

- 某充电设施供应商通过构建 " 绿电采购 + 智能调度 + 光储充放 " 三位一体的清洁能源体系，年消纳绿电超 10 亿度，累计减少碳排放超 80 万吨二氧化碳当量。同时将其绿电服务延伸至全产业链，与新能源汽车企业共建碳足迹追踪系统，定制光储充一体化解决方案，年度赋能合作伙伴减少碳排放超 15 万吨二氧化碳当量，以绿电赋能出行革命；
- 某橡塑供应商响应地方纲领，推动产业绿色化，利用厂房屋顶与停车场车棚搭建总计 17.9 万平方米的分布式光伏站，总装机容量为 19.8MW，每年可生产清洁电力 1,886 万 KWh，厂区消纳比例高达 97%。

低碳物流

在全球市场中，物流运输是连接生产与消费的关键环节，针对不同市场区域的特点和需求，smart 采取了差异化的物流策略。目前，smart 已开拓欧洲、澳洲、智利、埃及、中东、马来西亚、中国香港等多条市场区域，我们与当地物流企业紧密合作，优化物流航线选择，提高物流效率。在跨境运输方面，我们通过提高集装箱装载率，使用新能源船只等方式降低物流运输环节的温室气体排放。

[4] 此处采购本地化指公司于同国家或地区的采购行为，例如 smart 欧洲办公室的供应商中超过 95% 来自欧洲本地。

亮点案例：运输管理系统（TMS）

smart 运输管理系统（TMS）涵盖了订单管理、运单管理、事件追踪、质损记录、结算管理、报备生成等多个模块，实现了运输全流程的数字化管控，同时涵盖出口运单管理、运输线路监控、承运商管理等功能，在提升时效性、降低成本、增强供应链韧性等方面发挥了核心作用。未来，我们将优先筛选具备数字化协同能力的合作伙伴，协同供应商系统共同打造 TMS 的数字运营化管理，持续提升物流全链路效率与可持续性。



TMS 系统可视化大屏

物流包装低碳化

资源循环利用或减少资源消耗是降低碳排放的有效手段。在包装方面，smart 将进一步推广使用可循环包装材料。这些材料易于回收再利用，能够大幅减少废弃物产生。smart 将与供应商紧密合作，共同推动包装材料的循环使用，形成闭环的供应链体系。

smart 计划在未来的出口项目中广泛采用循环运输支架，通过循环使用该支架减少一次性包装材料的消耗，从而减少运输过程对环境的影响。目前，smart 已在出口项目规划中设定了明确的碳减排目标，包括减少一定比例的碳排放量以及实现供应链碳中和等长期愿景。

亮点案例：取消车衣及车轮毂膜

截至报告期末，smart 已全面取消精灵 #1 和 #3 机盖车衣以及精灵 #5 全车车衣。此外，在 2023 年取消精灵 #1 出口车轮毂膜的基础上，2024 年我们将该举措全面推广到 smart 的所有产品。

04

循环与资源



smart 将循环经济理念融入产品与运营体系，公司深度联动研发、生产与供应链，在可持续材料应用、电池全周期管理及绿色生产实践中持续突破，通过提升再生材料使用比例、完善回收溯源体系、强化环境精细化管理，为汽车产业低碳转型提供创新范式，切实履行企业环境责任。

可持续材料

从精灵 #1 到精灵 #5，我们不断探索如何更高效地使用可持续材料。2024 年，smart 针对金属材料用量较大的 9 个外饰总成零部件和 107 个底盘总成零部件，进一步提高了循环材料的使用比例目标要求，并将相关要求传达至供应商，具体包括：

- 再生铝占比从 25% 提高到 30%
- 再生塑料占比从 22% 提高到 25%

2024 年，smart 已售量产车型的材料可回收利用率均达 95% 以上。

smart #5 单车材料使用量指标	单位	smart #5 Pro	smart #5 Premium+	smart #5 Pulse	smart #5 Performance
单车可回收利用材料使用量					
变形铝合金	千克	193	198	205	210
钢铁	千克	908	932	963	987
热塑性塑料	千克	162	166	171	176
铸造铝合金	千克	154	158	172	168
三元材料	千克	118	122	126	129
其他	千克	555	573	595	604
单车可回收利用材料使用量合计	千克	2,091	2,148	2,232	2,273
单车不可回收利用材料	千克	107	112	114	117
整车重量	千克	2,198	2,260	2,346	2,389
售出车辆的材料可回收利用率	%	95.12%	95.04%	95.15%	95.12%

电池回溯与回收

动力电池作为新能源汽车最大的潜在环境污染源之一，在“退役”之后应得到妥善的处置。smart 深刻认识到对报废电池进行梯次处理和回收利用是新能源汽车行业可持续发展的重要保障，我们已建立并实行《新能源汽车动力蓄电池回收利用溯源管理办法》。当前，smart 汽车虽然尚未进入批量动力电池报废阶段，但是我们已确定将 smart 上海浦东金桥服务中心改造为首批电池回收门店。在未来，我们将根据实际需求，加大收集网点的建设。

亮点案例：smart 积极应对欧盟新电池法，确保满足合规要求

2024 年 8 月 18 日起，欧盟新电池法中的多项新要求开始生效，涉及有害物质、标签标识、电化学性能和耐久性、电池管理系统要求、固定式电池储能系统的安全性、合格评定、符合性声明、欧洲合格认证（CE）标志等。smart 积极应对新电池法案，确保满足合规要求：

- **CE 标签：**在 2024 年 8 月 18 日之前，smart 已在出口欧洲车辆的所有电池上贴上了 CE 标签
- **禁限用物质：**作为车型研发常规工作之一，smart 对出口欧洲的车型均开展了 REACH 以及 ELV 合规认证工作，车上的所有电池均满足电池法对有害物质的要求
- **符合性声明：**在 2024 年 8 月 18 日之前，在出口欧洲的 smart 汽车的随附文件中提供了电池供应商的符合性声明
- **碳足迹要求：**smart 紧跟欧盟电池法碳足迹动态要求，深入解读执行法案征求意见稿，已经与电池供应商共同开始预研工作，包括供应链梳理、数据收集清单整理、预建模等



环境管理

smart 致力于降低自身运营对生态环境可能造成的影响，并积极倡导可持续的工作生活理念，通过分享会、公益活动等方式不断提升员工的环保意识。

2022–2024 年 smart 自运营能源管理绩效

能源管理指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
汽油消耗总量	公升	1,498.05	21,432.34	0
杭州办公室	公升	553.76	345.96	0
宁波杭州湾办公室	公升	944.29	–	0
所有欧洲办公室	公升	–	21,066.38	0
柴油消耗总量	公升	14,875.25	8,281.45	0
所有欧洲办公室	公升	14,875.25	8,281.45	0
燃料油消耗总量	公升	8,168.15	6,837.83	0
所有欧洲办公室	公升	8,168.15	6,837.83	0
外购市政电力消耗总量	千瓦时	1,385,227.48	2,285,862.35	3,452,937.58
杭州办公室	千瓦时	515,512.44	560,196.94	944,420.33
宁波杭州湾办公室	千瓦时	647,733.36	853,808.72	1,140,103.69
上海办公室	千瓦时	–	239,345.66	524,158.23
中国其他地区办公室	千瓦时	124,899.04	192,446.27	333,757.89
中国零件仓库	千瓦时	70,555.00	146,473.00	219,699.96
所有欧洲办公室	千瓦时	107,665.81	293,591.77	290,797.48
可再生能源电力消耗总量	千瓦时	81,138.16	221,604.67	268,339.48
欧洲办公室	千瓦时	81,138.16	221,604.67	268,339.48

2022–2024 年 smart 自运营水资源管理绩效

水资源管理指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
市政供水消耗总量	立方米	6,685.19	26,312.52	13,879.81
杭州办公室	立方米	1,043.49	774.83	7,673.99
宁波杭州湾办公室	立方米	4,670.00	8,300.00	2,593.85
上海办公室	立方米	–	360.36	662.53
中国其他地区办公室	立方米	–	783.60	973.44
中国零件仓储	立方米	662.00	1,150.00	1,610.00
欧洲办公室	立方米	1,043.49	14,943.73	366.00



05

员工与社会

smart 始终视员工为企业发展的核心动能，以“平等尊重、价值共创”为理念基石，构建多元共融的职场生态。我们致力于营造公平开放的环境，保障员工权益，赋能个人成长，推动企业与员工的双向价值提升。同时，作为负责任的企业公民，我们将可持续发展理念融入价值链，积极回馈社区，通过合规运营与社会责任实践，促进企业、员工与社会的共生共荣。



多元共融文化

smart 始终坚持建设企业与员工相互赋能的组织文化，让每一位成员都能在公平开放的环境中实现价值共生，共同推动人本理念与企业战略的深度融合。

多元平等雇佣

我们尊重员工多元化背景与发展，同时确保雇佣关系合规。公司严格遵守所有经营所在地的劳动法规和标准。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。



smart 荣获刺猬（Ciwei）颁发的“2024 最具创新力青年友好雇主品牌 TOP20”

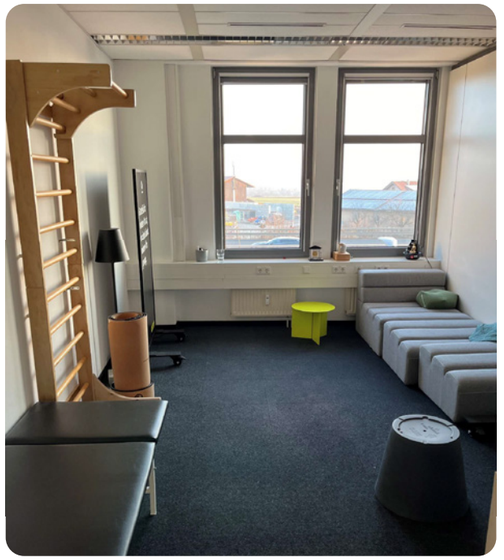
公司制定并持续完善《smart 品牌全球公司员工手册》（《员工手册》）《smart 合规行为准则》等一系列制度，将员工视为公司最宝贵的财富，平等对待、尊重每一位员工。伴随着公司全球化业务及员工多元化背景的不断拓展，为有效拓展公司国际化人才布局，提升全球化发展动能，我们在各项规章制度中明确员工日常行为规范，对任何形式的歧视或骚扰行为保持“零容忍”态度，将相关行为纳入违纪条例，明确行为边界，维护公平公正的职场环境。公司亦将反歧视与平等尊重相关条款纳入《smart 供应商及第三方中间人行为准则》（《供应商行为准则》）中，持续监控供应商落实情况，提升供应链劳动合规性与反歧视意识。

截至报告期末，公司的员工来自

53 个不同的国家和地区

在中国境内的办公室拥有

68 名少数民族员工



smart 欧洲设立的员工休息室，可供员工祈祷、瑜伽以及休息



欧洲办公室员工一同庆祝春节，参与包饺子活动



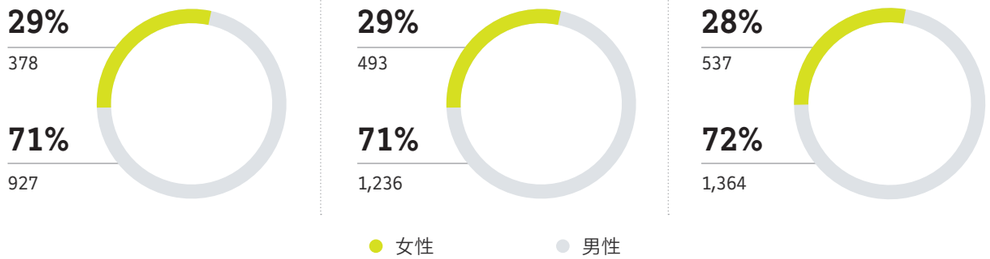
为庆祝圣诞节与年终假期，smart 欧洲开展装饰圣诞树活动

2022–2024 年 smart 人才多元化绩效 [5]

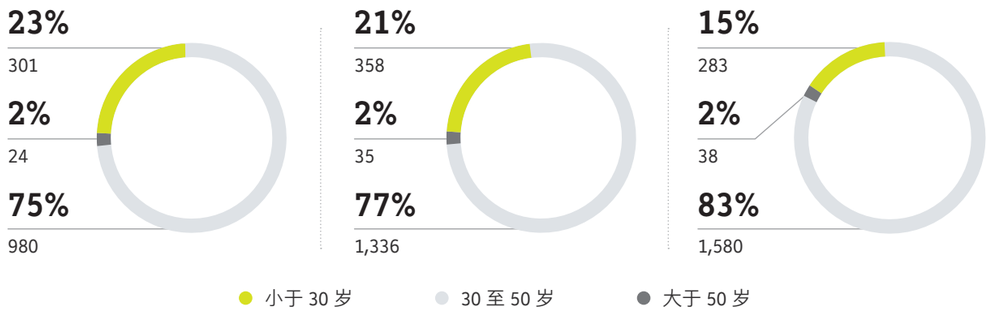
在职员工总数

2022 年	2023 年	2024 年
1,305 人	1,729 人	1,901 人

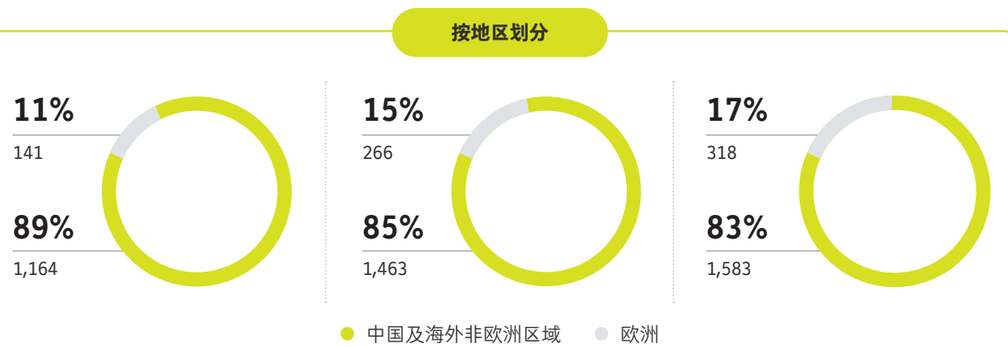
按性别划分



按年龄划分



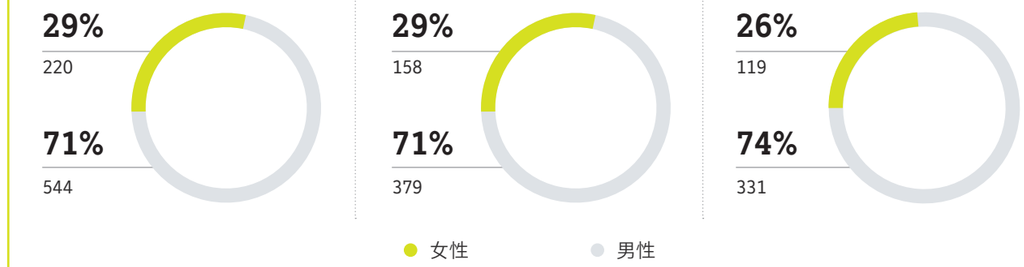
按地区划分



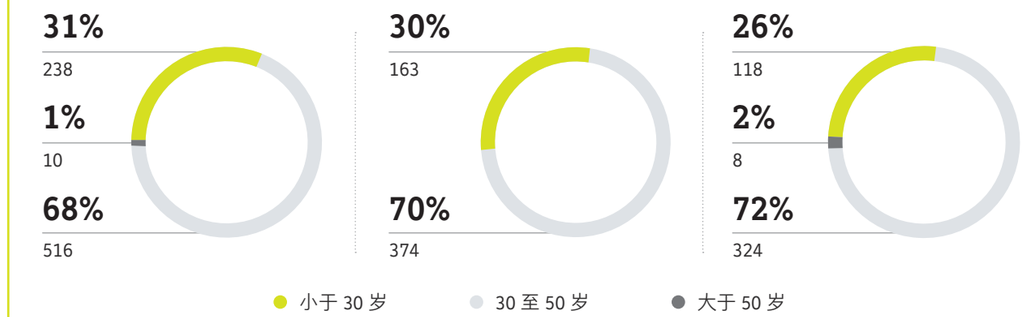
新进员工总数

2022 年	2023 年	2024 年
764 人	537 人	450 人

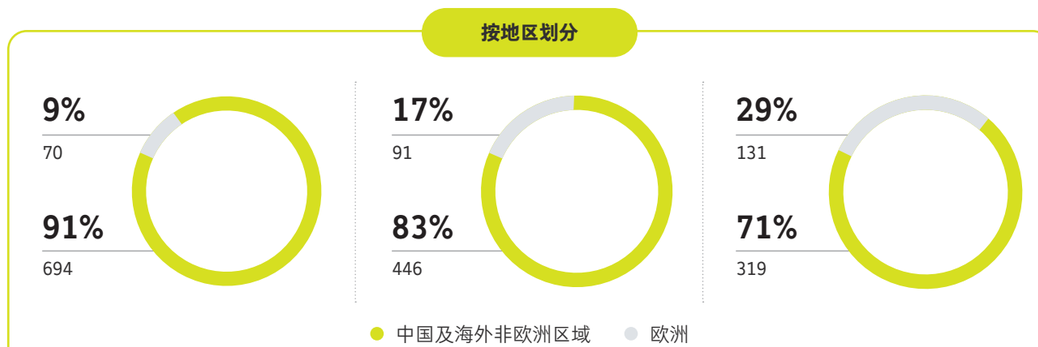
按性别划分



按年龄划分



按地区划分



[5] 员工绩效表仅包含正式员工相关数据

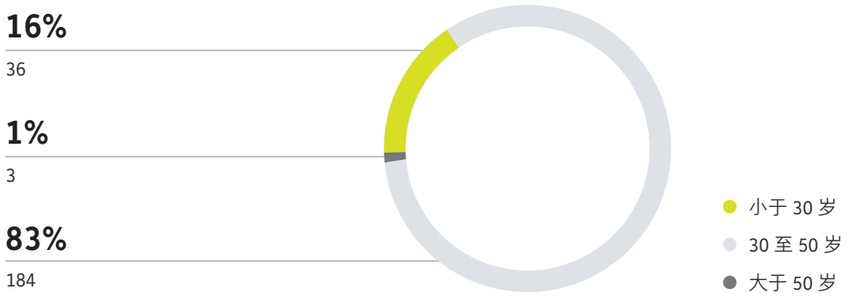
2024 年员工流动

主动离职员工总数	员工主动离职率
223 人	11.7%

按性别划分



按年龄划分



按地区划分



2024 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	72
	女性	1	0	16
按年龄划分	小于 30 岁	0	0	0
	30 至 50 岁	2	2	73
	大于 50 岁	6	1	15
按国籍划分	中国	4	2	43
	非中国	4	1	45

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》及《供应商行为准则》。公司严格遵守所有运营地的劳工与人权相关法律法规，积极保障员工合规权益，持续关注并致力于提升员工体验。

公司严禁任何童工雇佣或强迫劳动的事件发生，持续优化并执行 smart 招聘原则，我们在招聘原则中明确招聘活动的开展符合各运营地当地法律法规及公司相关规章制度要求，确保雇佣流程合规性。我们在员工入职时，确保其符合各运营地法律规定的最低年龄，并与所有正式员工签订劳动合同。公司对员工劳动时间严格把控，劳动时间根据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不尊重人权及违反劳动权益的事件，直接联系公司合规官或通过邮件 HQ.Compliance@smart.com 进行申诉，公司将对举报的事宜开展调查并回复举报人。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

员工是企业发展的核心财富，smart 始终秉持以人为本的核心价值，通过完善的福利保障体系和多元化关怀措施，构建有温度的职场生态，持续提升员工归属感与企业向心力。

smart 严格遵循运营地福利、休假、补贴政策与法规，并致力打造超越地区合规基准的员工保障体系。在落实法定休假、生育补贴等基础权益外，同步实施年度健康筛查及弹性考勤机制。针对女性员工特别设置产检假、生育假及工作日哺乳时间，男性员工享有连续 15 天育儿假期。报告期内，育儿假政策覆盖全体总部员工，共 224 名员工享受到育儿假福利，员工返岗率 97%。

2024 年，我们针对《员工手册》进行了更新，在考勤管理方面，采取更为灵活的上下班时间，员工可以根据工作需要自主安排工作时间，适配支持跨时区和地域的合作，有效提升团队跨地域沟通效率。

smart 员工福利矩阵

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，公司为员工提供节日福利
周年福利	员工享有公司为其定制的公司周年纪念日专属关怀
优惠购车	员工都能够享受 smart 购车优惠政策

亮点案例：节日福利与女性关怀

为打造潮趣、温馨的组织氛围，2024 年我们同时在五个主要办公地点组织了员工季度生日会、端午节活动、中秋节日活动，通过游戏、手作、美食等趣味化的活动设置，提升员工的职场体验。此外，我们铭记女性员工的力量与贡献，为她们送上国际妇女节礼物，期望 smart women 尽情做自己，划出属于自己的人生轨迹。



员工活动现场



2024 年第四季度生日会——暖冬派对



端午奇妙游

民主管理

民主管理是 smart 现代化治理体系的重要组成部分，旨在构建多元化双向沟通机制，充分尊重并吸纳员工意见，确保信息传递的透明性与反馈闭环的及时性。在严格的信息保密机制下，每位员工的合理诉求均能获得平等关注与专业响应。smart 目前为员工提供以下沟通渠道：

员工满意度调研

自 2021 年，smart 坚持开展满意度调研，以期充分了解员工的日常感受，并通过定期收集反馈，提升员工敬业度与归属感。2024 年调研结果显示，smart 员工满意度得分较 2023 年略有上升。

企业微信号“HR 员工电站”

公司建立与员工的双向沟通渠道，我们于 2023 年搭建企业微信公众号——“HR 员工电站”，面向员工进行相关公司活动、政策宣传，并通过此渠道收集员工的意见和建议，主动引导员工了解公司发展动态，积极响应员工合理诉求。



管理团队交流会

为增进公司管理团队交流，共享战略信息，促进团队合作，公司已连续两年组织策划管理团队交流会。2024 年交流会适逢 smart 新的车型制造工厂投产，管理层领导走进制造工厂进行参观学习，在交流的同时加深对产品和企业的认识。



公司工会

smart 尊重员工的结社自由与集体谈判权益，员工自发建立工会与民主管理机制。smart 工会设有完善的管制架构，与公司各部门共同商讨公司重要制度修订或其他重要决策，为员工争取适当权益。此外，工会在春节、国际妇女节、端午节等节假日为员工准备了多样的福利与礼品，亦在冬夏季寒冷高温时段为员工准备适季服装及温暖慰问。



工会清凉活动礼品



中秋节福利礼品

亮点案例：中外员工跨境沟通

smart 重视中外员工跨境交流与派遣，我们于报告期内更新并发布《国际派遣政策》。该政策根据业务场景及派遣周期对国际派遣人员进行分类，并详细规定了国际派遣的全生命周期管理流程。

此外，我们开设国际派遣及跨文化培训课程。报告期内，公司邀请外部专业讲师开展“澳大利亚跨文化”培训，帮助学员深入了解澳大利亚独特的商务文化与社交礼仪，助力其在澳大利亚的商务环境中快速建立信任，解决潜在文化差异与挑战，进行高效沟通与业务活动。

人才成长发展

我们始终将员工视作企业发展的战略资源。通过构建全面的人才发展体系，系统性推进人才引进、培养激励、职业晋升等机制建设，持续提升员工专业能力与组织效能，助力其适应产业技术变革趋势，实现个人价值与企业发展的双向赋能。

人才招聘

smart 编制并实施《招聘管理制度》，融入公平招聘原则，确保人得其职，职得其人。2024 年，公司开展人才盘点，基于全体员工及关键核心人才的识别，梳理人才发展现状，明确人才队伍的优势与不足，识别关键岗位及后备人才。我们持续通过多元化招聘渠道丰富公司人才梯队，为业务创新升级提供人才储备。

smart 人才录用渠道

校园招聘

公司每年举办多场校园招聘活动，包括宣传广告推广、空中宣讲会、路演及现场宣讲活动等，为年轻学生提供多种学习机会，接触不同职务、市场及文化的体验，实现个人职业发展。

社会招聘

公司社会招聘包括自主招聘及渠道服务招聘。自主招聘人员通过招聘网站、人脉渠道自主搜寻和招聘录用到候选人；渠道服务招聘包括猎头招聘及 RPO（招聘流程外包）招聘。

内部推荐

公司不定期在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 的深度了解提高人才录用质量。

专场招聘

当遇到业务紧急用人需求时，公司集中开展有针对性的特定岗位招聘，旨在采取线下专场的形式，缩短招聘流程，集中批量录用。

亮点案例：smart 2024 年招聘活动



smart 灵感探索日 – 校园招聘双选会

2024 年秋季，smart HR 走进浙江工业大学双选会，面向近千位高校应届生传播 smart 品牌和招聘信息。



smart 内推游园会

2024 年 3 月，smart 在主要办公区举办了内推游园会。活动设置了丰富的内推奖励和有趣的线下互动活动，营造了潮趣的职场氛围，鼓励更多内部员工推荐朋友加入公司。



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，保留优秀人才。2024 年，公司重点关注并为关键核心岗位人才提供激励政策，我们为软件科技批量划转人员提供为期一年的过渡补贴，包含月度补贴与住房报销。

smart 人才激励项目

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	为核心技术人员的晋升、发展道路规划制定相应方案，全面扶持有能力的技术岗位人才	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、住房补贴、人才认证补贴等一系列便利与激励

职场赋能

smart 将员工能力建设作为企业发展的重要驱动力，系统性推进多层次人才培养战略。公司编制并实施《培训业务开展程序》，通过构建覆盖全岗位序列与职级的培养体系，同步提升员工专业能力与综合素养。2024 年，我们依托自主开发的数字化培训平台，现已形成覆盖应知应会类、论坛类、通用赋能类等板块的课程框架，包含新员工培训、体系审核类培训、制度流程宣贯类培训、专业论坛、职业素质通用课程等类型培训课程。通过持续优化培训资源与学习机制设计，公司强化人才储备与岗位胜任力的动态适配。此外，smart 重视员工对培训课程的反馈，在每项课程结束后通过问卷调研收集员工意见，并据此及时优化课程设计与内容安排，不断提升课程实用性与参与体验。

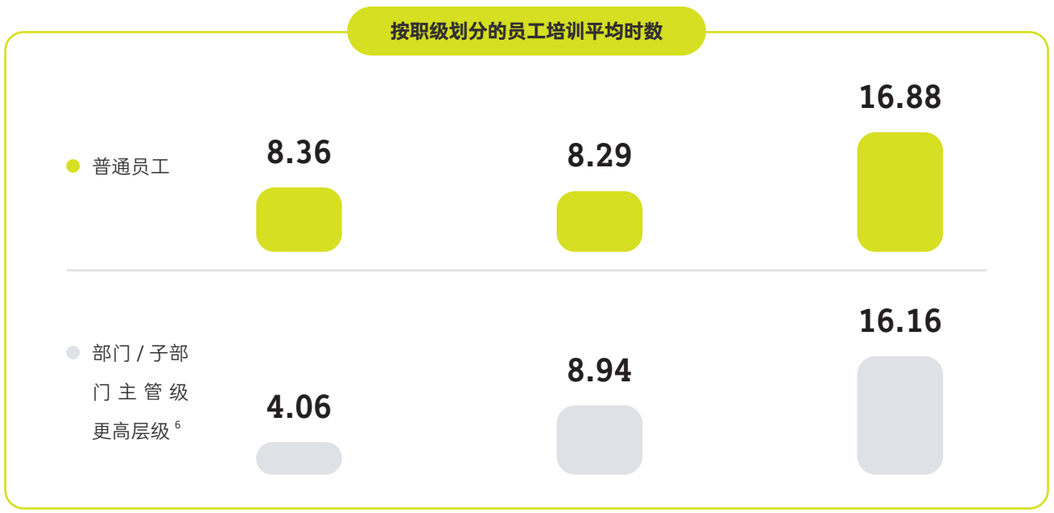


smart 人才发展培训平台定期更新课程

公司同步整合内外部培训资源，通过引入前沿行业课程与专业认证项目，实现人才培养与企业战略、业务目标及个人发展诉求的有机结合。报告期内，公司聘请外部专业讲师，开展质量功能展开（QFD）培训、电动汽车高压电池安全培训、质量管理体系审核员培训在内的共计 4 项外部专业培训课程。

2022–2024 年 smart 人才培训绩效





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

亮点案例：smart 内部专题论坛

报告期内，smart 为员工开展多项内部专题论坛，激发员工研讨积极性与部门活力。

- **研发工程师论坛：**引领数智化研发潮流，助力员工认知更迭的汽车产品与技术。2024 年共开展 37 场相关论坛，共计 5,791 人次参与。
- **数字化论坛：**紧跟数智化潮流，拥抱 smart 业务数字化。2024 年共开展 11 场相关论坛，共计 1,184 人次参与。
- **产品品牌论坛：**引领新能源市场潮流，共创 smart 产品品牌未来。2024 年共开展 17 场相关论坛，共计 3,513 人次参与。



研发工程师论坛现场讨论

绩效与薪酬

绩效考核与薪酬激励是 smart 驱动人才价值创造的核心机制。绩效管理为员工提供清晰的发展导向，激发其突破潜力、校准工作方向；差异化薪酬策略通过内部公平性与外部竞争力的平衡，强化人才与企业价值的共生关系。我们不断加强员工成长与组织目标的深度契合，通过价值回报持续激活团队动能。

绩效评估

为构建价值驱动的绩效管理体系，公司依据《员工绩效考核管理制度》进行分层分类的动态评估机制。考核维度聚焦“业绩”“能力”“价值观”，结合岗位特性差异化定量指标与行为评估标准，通过年度综合评价与半年度过程性考核双轨并行，强化绩效反馈的及时性与改进闭环。我们针对高级管理人员设置 360 多维评估机制，整合上级、平级、下级、本人等约 10 人的评价反馈，系统分析团队协作效能与管理行为，持续优化管理人员发展路径与组织协同效率。

smart PCV 绩效考核体系

Performance（业绩）	Competency（能力）	Value（价值观）
衡量和评估员工个人业绩目标的完成情况。个人业绩目标指根据经营目标和计划，自下而上分解至岗位，并结合岗位职责确定的个人业绩目标和计划	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	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

2024 年，公司在现有绩效考核体系上持续优化，进一步完善绩效考核流程，强化对绩效目标设定、绩效辅导及反馈等环节的要求，并结合公司阶段性发展战略适当调整绩效等级分布及绩效结果运用机制。

报告期内，smart 中国区共有 **1,579** 名员工接受常规绩效及职业发展回顾，占比约为 **99.7%**。

薪酬管理

为确保公司薪酬体系的外部竞争力与内部公平性，我们开展岗位价值评估和内外市场数据对标分析，采取差异化薪酬定位策略，同时体现与品牌价值共融的薪酬结构，激励人才发挥潜力。2024 年，我们优化了总部薪酬里程表，并制定《全球薪酬管理原则》，打造公平、透明的薪酬管理体系。

smart 薪酬管理理念

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

员工晋升

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防线，持续优化迭代人才晋升通道，“以战略要求为牵引，以人才成长为驱动”，激发组织与人才活力，实现员工与组织共同成长。2024 年我们优化人才晋升发展通道，明确员工晋升发展标准，并构建晋升发展的长效机制。此外，我们针对任职资格体系进行迭代升级，完成对各序列标准岗位的任职资格标准更新。

smart 人才晋升通道

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，是担负管理职能和管理任务的工作岗位，需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	• 通过下设三个方向的专业岗位，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 将员工职业健康与安全视作企业运营的重要维度，致力于为全体员工提供安全、健康与关怀的工作环境，系统性保障员工在办公场景中的身心健康。我们严格执行各业务所在地的职业健康与安全相关法律法规，将其视为企业合规运营的基本准则和对员工基本权益的实质性承诺。公司按照 ISO 45001 职业健康和安全管理体系以及 ISO 14001 环境管理体系要求编制并严格实施《环境、职业健康和安全管理手册》。

公司每年定期为员工提供体检服务，报告期内职业健康体检覆盖率为 100%，未发现疑似职业病病例。

2024 年 smart 职业健康与安全绩效

	2024 年
可记录工伤的数量	3
可记录工伤的发生率	每 20 万小时 0.2 件
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	22



负责任供应链

smart 建立了覆盖供应商准入审评、运营风险监控、绩效评估及合规审计的全流程供应链管理体系。公司将环境及社会责任标准纳入供应商评估体系，强化对关键原材料来源的合规性审查，并建立供应商申诉与沟通机制，促进产业链透明协作，保障企业合规运营的同时，通过上下游责任共担机制有效提升供应链风险抵御能力，携手共建负责任供应链。

可持续采购

smart 制定并严格实行《smart 供应商及第三方中间人行为准则》《间接采购管理办法》《smart 欧洲合规准则》等内部管理制度，我们将这些标准在全球范围内应用，面向产品与服务供应商，对其在人权、劳工标准、商业道德、环境保护和安全方面做出具体要求。我们要求供应商签订《供应商行为准则》，要求所有合作伙伴及其员工遵守所有的要求及适用的法律法规。

为保障供应链体系的稳健运行，公司构建并持续优化全流程风险监控体系，定期开展风险评估与体系更新。通过动态时长环境波动、供需变化等潜在风险，及时制定并实施风险预警方案。公司每年定期委托独立第三方机构对供应商信用资质进行综合评估，全面识别供应商经营风险，确保风险管控措施的有效性与针对性。

2024 年 smart 供应商管理绩效

截至报告期末的供应商总数	报告期内新增供应商总数
2,572 家	数据待确认

按供应商类型划分



按供应商地区划分



准入管理

smart 严格参照《新供方准入评审管理办法》《供应商准入审批》《供应商准入评价表》等评价体系与制度，高效开展供应商准入管理。

新供应商资质预审	审核供应商可持续表现，包括 ISO 体系获证、尽职调查与合规风险评估、企业社会责任 /ESG 报告审查等；
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、企业合规性等维度开展供应商准入评审；
协议签署	要求供应商签署《供应商行为准则》《保密协议》等相关条款，确保供应商能够切实履行社会责任及管理要求，签署后方可完成准入。



合格供应商管理

smart 从绩效评价与赋能培训两个维度开展合格供应商管理工作，编制并实行《供应商业绩评价管理办法》《经营管理评价表》，持续监控并评估供应商 ESG 绩效表现，根据评估结果要求其完成相应的完善举措。此外，我们定期开展供应商 ESG 体系培训，强化供应商 ESG 相关能力与表现。

亮点案例：合格供应商可持续能力强化

报告期内，smart 积极响应驱动可持续（Drive Sustainability）号召，参与其相关工作组日常讨论，同时邀请重点供应商代表，参加生命周期分析（LCA）框架与指南线上培训及可持续尽责管理国外新规解析线上培训，持续推进供应链的可持续发展建设。

2024 年 6 月 27 日，smart 受邀参与由驱动可持续组织的培训活动，本次培训主要为各大车企开展可持续尽责管理国外新规解析，帮助其更好了解供应商可持续尽责管理的问题，提升可持续供应链风险管理能力与可持续竞争力。smart 特别邀请 28 家重点供应商与公司研发团队一同参与此次培训活动，带动价值链更好地应对尽责新规所带来的机遇与挑战，共同学习与探讨可持续尽责管理强化。

此外，我们积极利用驱动可持续的资源，每年定期通过驱动可持续的自我评估问卷（SAQ）对供应商进行评估。2024 年，公司共计对 3 家重点供应商开展 SAQ 评估，有效识别 smart 供应链风险。

关键原材料管理

smart 坚决不使用亦不采购“冲突矿产”，我们高度重视锡、钽、钨、金等关键原材料管理。严格保障供应商所使用的矿物、金属的开采、交易流程不涉及任何侵犯人权、腐败贪污、破坏环境、冲突筹资的行为或事件。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，同时要求供应商发布负责任矿产与金属申明。

供应商申诉与沟通

在公司供应商关系管理体系中，我们建立了多元化且透明的信息交互机制。我们为供应商提供邮箱、电话、微信及实地走访的申诉与沟通渠道，供应商可在公司官网、单次招标文件、公司微信公众号中了解相关渠道并提交审核申诉或日常沟通需求。我们依托供应商关系管理系统、工作交流群、定期圆桌会议及现场交流等实时对话平台，形成双向沟通网络。我们鼓励所有供应商、其雇员以及其他利益相关方通过指定合规路径开展业务咨询、问题反馈与争议申诉，该机制有效保障了供应链信息传递的时效性与对称性。



企业社会责任

smart 将履行社会责任视为企业创造长期价值的重要路径。我们围绕气候行动倡导、社区服务支持、行业人才培育等领域构建多元项目矩阵，通过制定并履行《捐赠与赞助合规管理制度》建立规范化运作体系，为平衡企业发展与地区协同进步提供制度保障。公司鼓励员工深度参与公益实践，激发组织内生动力，推动社会价值共创。

2024 年，我们构建“可持续未来出行”的企业社会责任框架，通过“交通出行（Traffic Mobility）”“社会流动（Social Mobility）”“城市绿动（Urban Mobility）”三大维度开展多样活动，同时强化在气候变化、社区共建、产品创新等领域的行动效能，以实际行动践行企业公民对行业生态和社会发展的责任担当。

smart 2024 年企业社会责任框架

宗旨：可持续未来出行
Sustainable Future Mobility

愿景：迈向可持续出行的美好未来
Towards a better future of sustainable mobility

交通出行	社会流动	城市绿动
Traffic Mobility	Social Mobility	Urban Mobility

smart 2024 年社会公益绩效

社区公益总投资 / 捐赠金额

50 万元人民币

社会公益活动影响人数

约 **10** 万人

在中国、欧洲、东南亚等地开展的社会公益活动总数

超 **10** 场

交通出行

smart 以纯电科技赋能出行，驱动绿色交通变革。我们通过倡导低碳出行方式践行企业社会责任，串联城市与自然，在移动中减碳护生态，让每程出行都成为可持续未来的生动注脚，重塑交通与环境的和谐共生图景。

亮点案例：沙漠锁边，探寻海鹏密友公益林之旅

smart 公益林计划自 2023 年由 smart 授权的代理商江苏海鹏发起，携手 smart 车主一同践行植树公益，在甘肃民勤以车主们的名义种上一棵棵防风树。

2024 年，江苏海鹏 smart 继续推进密友林种植计划。我们携手车主们自驾 smart 纯电车型前往甘肃，探寻梭梭树种植地与长势情况，从海韵江风的江苏徐州，途经洛阳、西安、固原、中卫、金昌，最终抵达大漠孤烟的甘肃兰州，途中饱览大好河山，跋涉 3,000+ 公里，亲赴海鹏密友梭梭林，一起为沙漠锁边。截至报告期末，江苏海鹏 smart 已为车主种下 **4,850** 棵梭梭树，它们在沙漠中顽强生长成锁边林带，挡住流沙，保护我们共同的家园。



亮点案例：smart 携手 Trek 千骑聚力崇明岛，公益骑行筑梦健康未来

2024 年 11 月 17 日，smart 与自行车品牌崔克（Trek）联合主办的“Trek 100”慈善骑行活动于上海崇明岛启幕。2,000 余名骑行爱好者穿越东滩湿地、环岛景观大堤等生态画卷，以绿色运动践行公益。我们向新阳光基金会捐赠 10 万元人民币，并吸引李宁之星车队、环法名将计成等嘉宾助阵，通过体育精神传递爱心。此次上海站融合生态、健康与慈善，以千骑之力彰显企业社会责任，通过环保、绿色、健康的骑行运动，让公益的阳光洒向社会。



社会流动

我们以资源精准投放和长效机制建设为核心，聚焦教育公平、助学捐赠等领域开展社区公益实践，通过员工志愿服务与资源捐助行为，实现企业发展与地区福祉的共生共荣，塑造更具包容性的社会价值认同。

亮点案例：smart 品牌助学活动，助力乡村基础教育可持续发展

2024 年 5 月，smart 联合青年成就中国、西安杰恩助学基金会，在陕西周至县永丰小学开展“绿色低碳小课堂”志愿者活动。12 名 smart 志愿者通过生态足迹游戏、环保故事讲解及新能源知识科普等形式，向学生传递绿色低碳理念，响应乡村振兴号召，帮助同学们更好地认识可持续发展的重要性，达到寓教于乐的成效。报告期内，总计惠及 50 位学生。

此外，smart 还在报告期内向宁波市前湾新区所在小学捐赠了两辆 smart 新能源车产品，供学校日常教学使用，并向学校师生介绍了新能源汽车使用常识。未来，公司将持续推进助学与校企公益项目，为乡村振兴与绿色理念普及贡献力量。



smart志愿者与小朋友们一起玩“生态足迹游戏”

城市绿动

smart 以创新实践激活城市可持续基因，通过 Jane's Walk 深耕城市更新与气候适配，借门店竞赛重塑低碳基建，携手体育、文化 IP 打造绿色赛事与文化共融场景，更以公益倡议唤醒人文关怀。从空间到设施，从赛事到文化，多维联动织就城市生态网络，让每处驿动都成为都市与自然、人文共生的鲜活脚印，赋能未来城市的可持续生长与人文温度。

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

2024 年，smart 持续支持 Jane's Walk 活动团队，赞助其在苏州、香港和新加坡的三场可持续发展主题城市徒步活动，活动包含城市漫步、来宾分享、现场工作坊等环节。smart 与 Jane's Walk 团队携手不断探索可持续公益模式，三场活动围绕可持续城市出行与发展这一焦点，呼应 smart“探索未来都市交通最佳解决方案”的愿景，共谋可持续城市与交通。

2024 年 5 月举办的苏州场以“平江图上逛姑苏”为主题，探讨网红历史街区的变迁与更新，共计 130 多名申请者和 30 名参与者参加建筑遗产保护活动，精灵 #1 车辆在活动中作为城市漫步环节的矿泉水补给站；

2024 年 11 月的香港场聚焦启德旧机场的可持续改造及更新；

2024 年 11 月的新加坡场关注气候变化及全球变暖大背景下，政府如何采取有效措施降低城市体感温度，共计 32 位参与者就全球变暖中的新加坡降温问题献计献策。smart 提供新加坡门店会议室作为现场工作坊讨论场地，旁边的门店展厅中有 smart 精灵 #1 车辆用作展示。





新加坡参与者、志愿者及嘉宾合影

亮点案例：smart 联动诺丁汉大学学子，创新赋能门店可持续未来

2024 年，smart 携手宁波诺丁汉大学、英国诺丁汉大学及马来西亚诺丁汉大学师生发起“smart 全球门店可持续运营设计方案竞赛”，吸引 41 支跨国团队参与。活动通过实地探访 smart 在英国、马来西亚、中国的销售门店，激发青年学子提出可持续运营方案。

经多轮评审，6 组优胜团队在总决赛中展示跨学科创新成果，聚焦环境友好、商业价值与行业生态优化，以多维度视角为门店低碳转型提供新思路，以校企合作的模式共同推动全球可持续发展的实践价值。



smart 全球门店可持续运营设计方案竞赛获奖团队

亮点案例：smart “无痕山林” 环保活动，共筑绿色未来

smart 持续与自然之友联动，2024 年 11 月开展杭州九曜山 “无痕山林” 活动。活动参与者们共同漫步宝藏登山路线，领略低调秘境与私藏美景，践行环保理念，守护山林。2024 年，smart 共计在宁波及杭州开展两场自然之友活动，向参与者倡导自然之友的环保理念，守护生态，带动包括 smart 员工在内的超 50 位参与者，助力山林保护，实现生态、品牌、社会价值共赢。



smart 与自然之友共创“无痕山林”活动的志愿者

亮点案例：smart 联合圣保利俱乐部，共塑低碳赛事出行生态

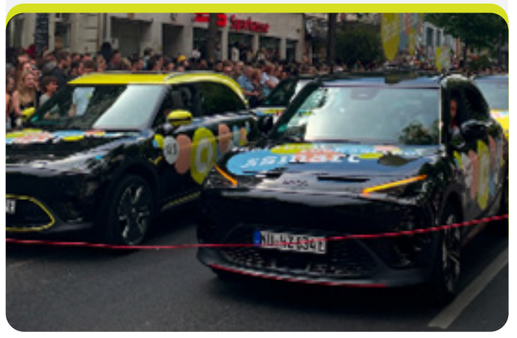
报告期内，smart 欧洲与德国圣保利足球俱乐部达成合作，成为其官方移动出行合作伙伴，我们为俱乐部提供新能源车队及球场充电设施支持，推动低碳赛事。双方联合发起绿色出行倡议，鼓励公共交通、电动接驳车等环保方式，减少赛事碳足迹。此次合作将体育场景与可持续交通深度融合，为大型活动出行提供可复制的环保范本。



smart 为德国圣保利足球俱乐部提供新能源车辆

除此之外，smart 还于报告期内联动多方，融合绿色出行技术、社区互动与公益倡导，以跨界合作的形式推广环保理念：

smart 与奔驰一同成为德国柏林“文化狂欢节”（Karneval der Kulturen）的移动合作伙伴，倡导低碳出行与城市文化共融。



联合公益组织 Viva con Agua 在德国 GLÜCKSGEFÜHLE Festival 2024 活动上发起“水是人权”的倡议，唤醒公众对清洁水源与卫生权利的关注。



附录

GRI 指标索引

GRI 指标序号	GRI 指标	报告对应章节 / 备注
GRI 2：一般披露 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
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
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	人才成长发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人才成长发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工半分比	人才成长发展
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 2024 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、社会和环境的重大影响：

☐ 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？

