

25 शानदार  
वर्ष



TOYOTA

टोयोटा किलोमैटर मोटर प्राइवेट लिमिटेड

खुशी की दिशा में चलना।  
स्थायी तरीके से मार्गदर्शन करना।

# स्थिरता रिपोर्ट 2024

संक्षिप्त संस्करण



# नेतृत्व का संदेश



## मासाकाजु योशिमुरा

प्रबंध निदेशक  
एवं CEO

हम भारत में 25वीं वर्षगांठ मना रहे हैं। अगर इस सफर पर विचार करे तो, जो विकास, नवाचार और सतत गतिशीलता के प्रति अंडिंग प्रतिबद्धता का प्रतीक है। राष्ट्रीय प्राथमिकताओं जैसे कि कार्बन - टटस्थता, 'ऊर्जा में आत्मनिर्भरता', और कौशल भारत' द्वारा मार्गदर्शित, हमलगातार विकसित हो रहे हैं ताकि हम अपनी ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने वाली अत्याधुनिक तकनीकों का प्रावधान कर सकें।

हमारा लक्ष्य विद्युतीकरण, बुद्धिमत्ता और विविधता के जरिए गतिशीलता में बदलाव लाना, और 'मल्टीपल पाथवे इंटिकोण' के जरिए कार्बन टटस्थता हासिल करने का मजबूत संकल्प है। इसमें जैव कचरे से ऐथेनॉल जैसी नवीकरणीय ऊर्जा का उपयोग करना शामिल है, जिसे हमारे डीकार्बोनाइजेशन प्रयासों के लिए 'ग्रीनको लेटिनम कंपनी' पुरस्कार मिला है।

तकनीकी उन्नति के अलावा, हमारी यात्रा सामाजिक विकास में हमारे महत्वपूर्ण योगदान को भी उजागर करती है। हमने 23 लाख से अधिक घेरेलू ग्राहकों को सेवा दी है, जो हमारे 'सभी के लिए सामूहिक खुशी' के मिशन के साथ मेल खाती है। टोयोटा ग्लोबल रिस्क मैनेजमेंट एंटर्प्राइज (TGRS) द्वारा मार्गदर्शित, हम शासन के सर्वोच्च मानकों को बनाए रखते हैं, जिससे पारदर्शिता, मैतिकता और ईमानदारी सुनिश्चित होती है। बिदादी में 3,300 करोड़ रुपये का निवेश करके हम 'मेक इन इंडिया' इंटिकोण को आगे बढ़ा रहे हैं, और हम दिवंगत श्री विक्रम किलोस्कर की विरासत को सम्मानित करते हैं, जिनके नेतृत्व ने हमारी सफलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई। हम अपने सभी साझेदारों के प्रति हार्दिक आभार व्यक्त करते हुए, आने वाली पीढ़ियों के लिए एक स्थायी और समृद्ध भविष्य बनाने की उम्मीद रखते हैं।।।



## मानसी एन टाटा

वाइस चेयरमैन  
(उपाध्यक्ष)

हमारी भारत यात्रा में, स्थिरता और समावेशन TCM की सफलता के मूल आधार रहे हैं। हमारी बुद्धि समाज के विकास के साथ जुड़ी हुई है, और हमारी सामाजिक पहलों को संयुक्त राष्ट्र के सतत विकास लक्ष्यों (SDGs) के साथ संरचित किया गया है, यह सुनिश्चित करते हुए कि कोई भी पीछे न छूटे।

TCM ने शिक्षा, स्वास्थ्य, पर्यावरण, सड़क सुरक्षा और कौशल विकास पर ध्यान केंद्रित करने वाले विभिन्न CSR परियोजनाओं के माध्यम से 2.3 करोड़ से अधिक लोगों के जीवन को सकारात्मक रूप से प्रभावित किया है। टोयोटा टेक्निकल ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट (TTI) और टोयोटा कौशल्या जैसी परियोजनाओं के माध्यम से ग्रामीण युवाओं को सशक्त बनाने पर प्राथमिक ध्यान केंद्रित किया गया है, जो आर्थिक रूप से विविध छात्रों को मुफ्त, विश्व स्तरीय प्रशिक्षण प्रदान करते हैं, उन्हें विनिर्माण उद्योग के लिए कौशल से लैस करते हैं और भारत के 'स्किल इंडिया' के इंटिकोण को साकार करने में मदद करते हैं।

हम एक विविध और समावेशी संगठनात्मक संस्कृति को बढ़ावा देने पर भी गर्व महसूस करते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि प्रत्येक कर्मचारी को मूल्यवान और सशक्त महसूस हो। हमारे उत्पादन लाइनों में महिलाओं के लिए बढ़ती हुई अवसरों के साथ, हम एक सुरक्षित, सहायक कार्य वातावरण को प्राथमिकता देते हैं जो नेतृत्व और नवाचार को बढ़ावा देता है। हमारी स्थिरता यात्रा को हमारे व्यवसाय भागीदारों के साथ करीबी सहयोग से और भी मजबूत किया जाता है, जो मूल्य शृंखला में सतत प्रथाओं को बढ़ावा देते हैं। जैसे-जैसे हम आगे बढ़ रहे हैं, हम भारत की राष्ट्रीय आकांक्षाओं का समर्थन करने और सतत एवं समावेशी विकास के माध्यम से व्यापक खुशहाली पैदा करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, और हम अपने सभी हितधारकों के प्रति उनके निरंतर विश्वास और सहभागिता के लिए आभारी हैं।।।



## सुदीप एस दलवी

CCO, SVP और  
निदेशक

चूंकि TCM भारत में अपनी 25 वीं वर्षगांठ मना रहा है, हम विकास के एक नए युग में प्रवेश कर रहे हैं, तथा पर्यावरण, समावेशीता, विविधता और शासन संबंधी समस्याओं से निपटते हुए देश में योगदान देना जारी रख रहे हैं। हम स्थिरता प्रयासों के लिए प्रतिबद्ध हैं जो राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप हैं, जैसे कि राष्ट्रीय सौर मिशन, राष्ट्रीय हरित हाइड्रोजन मिशन और राष्ट्रीय इलेक्ट्रिक मोबिलिटी मिशन, जो सभी भारत के 'ऊर्जा आत्मनिर्भरता' के इंटिकोण का समर्थन करते हैं। कार्बन-टटस्थ समाज के निर्माण में सहायता के लिए, हम टोयोटा इनवायरनमेंटल चैलेंजेस 2050 (TEC 2050) के अनुरूप वैकल्पिक ऊर्जा पावरट्रेन और पर्यावरण-अनुकूल वाहन प्रौद्योगिकियों के विकास पर ध्यान केंद्रित करते हैं।।।

स्थिरता की हमारी खोज में, मजबूत शासन एक महत्वपूर्ण स्तंभ बना हुआ है। हम सम्मान, अखंडता, पारदर्शिता और जवाबदेही के आदर्शों का पालन करते हैं, जो हमारी एंटरप्राइज रिस्क मैनेजमेंट नीति द्वारा समर्थित हैं, जिसके लिए उत्पादन, संचालन और व्यवसाय निरंतरता की कठोर निगरानी की आवश्यकता होती है। डिजिटलीकरण और हितधारक की भागीदारी सभी मापदंडों में प्रदर्शन को बेहतर बनाने, नैतिक प्रथाओं के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को मजबूत करने और अंतर्राष्ट्रीय मानकों को पूरा करने के लिए महत्वपूर्ण रही है।

जैसे-जैसे हम अपने नेटवर्क और संचालन का विस्तार करते हैं, हम अपने कर्मचारियों, व्यापार भागीदारों, और साझेदारों के सामूहिक प्रयासों से प्रेरित हैं, जो चुनौतियों को अवसरों में बदलते हुए भारत की आर्थिक वृद्धि में योगदान कर रहे हैं और एक स्थिर और नवाचारपूर्ण भविष्य का निर्माण कर रहे हैं।।।



## पद्मनाभ बी ईवीपी एवं निदेशक

जैसे-जैसे हम निरंतर विकसित होते वैश्विक परिवृश्य में आगे बढ़ रहे हैं, स्थिरता एक अत्यावश्यक प्राथमिकता बन गई है। TCM में, हम मानते हैं कि अब कार्य करने का समय आ गया है। जलवाया परिवर्तन और बढ़ती हुई कॉपरेट जवाबदेही के महेनजर, हमें दीर्घकालिक प्रभाव डालने के लिए उद्देश्यपूर्ण नेतृत्व करना होगा। स्थिरता हमारे व्यवसाय मॉडल का अभिन्न अंग है, यह हमारा मार्गदर्शन करती है क्योंकि हम सामाजिक आवश्यकताओं के अनुरूप विकास के लिए प्रयास करते हैं। हम अपने संचालन में पर्यावरण, सामाजिक और शासन (ESG) सिद्धांतों को एकीकृत करने के लिए प्रतिबद्ध हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि हम अपने पर्यावरणीय प्रभाव को न्यूनतम करते हुए नवाचार और समावेशन को बढ़ावा देते हैं।।।

सामाजिक जिम्मेदारी के प्रति हमारी प्रतिबद्धता हमारे कार्यकर्ताओं को सशक्त बनाने तथा ग्रामीण युवाओं को योग्य तकनीशियन बनाने के लिए प्रशिक्षित करने के हमारे प्रयासों में दिखाई देती है। नैतिक प्रथाओं और जवाबदेही के लिए एक मजबूत ढांचे के साथ, हम अपने प्रयासों को राष्ट्रीय और वैश्विक स्थिरता लक्ष्यों के साथ जोड़ते हैं। TCM में, हमारा मानना है कि स्थिरता सिफेर एक विकल्प नहीं बल्कि एक आवश्यकता है। हम एक ऐसा भविष्य बनाने के लिए अपने कर्मचारियों और साझेदारों के साथ काम कर रहे हैं जहां जिम्मेदार शासन और साझा सफलता साथ-साथ चलें। अब नेतृत्व करने का समय आ गया है और हम चुनौती का सामना करने के लिए तैयार हैं।।।

25 शानदार  
वर्ष

# भारत में टोयोटा किलोस्कर मोटर

भारत में टोयोटा किलोस्कर मोटर (TKM) के 25 साल पूरे होने का जश्न नवाचार, विश्वास और उत्कृष्टता के प्रति गहरी प्रतिबद्धता की यात्रा का प्रतीक है। TKM 1997 से भारतीय ऑटोमोटिव परिवर्षका एक प्रमुख हिस्सा रहा है, जिसने क्वालिस, इनोवा, इटिओस और फॉर्च्यूनर जैसे प्रसिद्ध मॉडलों का नेतृत्व किया है, जबकि प्रियस के साथ पर्यावरण अनुकूल नवाचार, हाईकॉस और हाइराइडर जैसे हाइब्रिड वाहनों और लेक्सस के साथ लक्जरी का समर्थन किया है। हमारा मार्ग राष्ट्रीय लक्ष्यों और स्थिरता के साथ एक मज़बूत सरेखण प्रदर्शित करता है, जिसमें पर्यावरण-अनुकूल संयंत्र बनाने से लेकर TATA और टोयोटा कौशल्या जैसी पहल शुरू करना शामिल है जो प्रतिभा को बढ़ावा देते हैं, नौकरियां पैदा करते हैं और स्थानीयकरण को बढ़ावा देते हैं। जैसे-जैसे हम कार्बन तटस्थिता की ओर बढ़ रहे हैं, हमें गर्व है कि हम अपनी सामुदायिक प्रयासों के माध्यम से 23 लाख से अधिक जीवन को सकारात्मक रूप से प्रभावित कर चुके हैं और 23 लाख घरेलू ग्राहकों की सेवा कर रहे हैं। हमारे साझेदारों के विश्वास के लिए अत्यधिक आभार के साथ, हम इस यात्रा को जारी रखने, नई संभावनाओं को अपनाने और एक उज्ज्वल, स्थिर भविष्य के लिए साझा विष्टिकाण को साकार करने की उम्मीद करते हैं।



## मुख्य उपलब्धियाँ



# टोयोटा किलोस्कर मोटर प्राइवेट लिमिटेड के बारे में।

टोयोटा किलोस्कर मोटर (TKM), टोयोटा मोटर कॉर्पोरेशन और किलोस्कर समूह के बीच एक संयुक्त उद्यम, भारतीय ऑटोमोटिव उद्योग में एक अग्रणी कंपनी है। TKM की स्थापना भरोसेमंद, नवीन और पर्यावरण की दृष्टि से जिम्मेदार गतिशीलता समाधान प्रदान करने के उद्देश्य से की गई थी। इसने लगातार गुणवत्ता, सुरक्षा और ग्राहक संतुष्टि में मानक स्थापित किए हैं। हमेशा से बेहतर कारें बनाने के लिए प्रतिबद्ध, TKM का लक्ष्य 'शानदार' ड्राइविंग अनुभव प्रदान करना है जो ग्राहकों की अपेक्षाओं और आकांक्षाओं के अनुरूप हो। कर्नाटक के बिदादी में अत्याधुनिक विनिर्माण सुविधा और देश भर में एक मज़बूत डीलर नेटवर्क के साथ, TKM "सभी के लिए सामूहिक खुशी" पैदा करने के लिए समर्पित है, यह सुनिश्चित करते हुए कि प्रत्येक वाहन भारत और उसके बाहर जीवन की गुणवत्ता बढ़ाने, आर्थिक विकास का समर्थन करने और पर्यावरणीय स्थिरता को बढ़ावा देने में योगदान देता है।

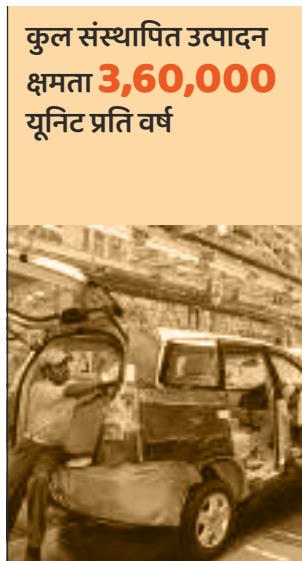
## कंपनी का अवलोकन



स्थापना  
वर्ष  
**6**  
**अक्टूबर**  
**1997**



समानता सहभागिता  
टोयोटा मोटर कॉर्पोरेशन  
**89%**  
किलोस्कर सिस्टम्स  
प्राइवेट लिमिटेड  
**11%**



कुल संस्थापित उत्पादन  
क्षमता **3,60,000**  
यूनिट प्रति वर्ष



कंपनी का पता  
बिदादी इंडस्ट्रियल एरिया,  
रामनगर ज़िला, कर्नाटक

## उत्पाद पोर्टफोलियो

### टोयोटा



इनोवा क्रिस्टा

इनोवा हाईकॉस

फॉर्ट्यूनर

वेंजेंडर

ग्लैंज़ा

अर्बन कूजर टैसर



अर्बन कूजर हाइराइडर

रुमियन

हाईलक्स

कैमरी

वेलफायर\*

### लेक्सस



ES

LM\*

NX\*

RX\*

LX\*

\* आयातित

# स्थिरता हाइलाइट्स

## पर्यावरण



भारत में सेल्फ-चार्जिंग हाइब्रिड वाहनों\* की 106,010 इकाइयों की संचयी बिक्री से **79 करोड़ किलोग्राम CO2 की बचत**

\*इसमें कैमरी, इनोवा हाईक्रॉस और अर्बन कूजर हाइराइडर शामिल हैं #निर्यात वाहन शामिल नहीं हैं



100% नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग के माध्यम से संचयी रूप से **447,253 टन CO2 की कमी**



नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग के माध्यम से **शून्य स्कोप 2 उत्सर्जन**



उत्पादन के लिए पानी की **89.3%** मांग पुनर्व्युत्पादित और वर्षा जल से पूरी की जाती है



उत्पन्न कचरे का **96.4%** पुनर्व्युत्पादित किया जाता है



इकोज़ोन शिक्षा कार्यक्रम **40,809** स्कूली बच्चों तक पहुंचा, जिनमें से वित्तीय वर्ष 23-24 में 10,790 बच्चे शामिल थे।



TKM परिसर में **410** जीव-जंतुओं में **790** पुष्प और प्रजातियां दर्ज की गई हैं



हमारे 21 आपूर्तिकर्ताओं में नवीकरणीय ऊर्जा लागू करने से **62,351 टन CO2 कम हुआ**



**92%** स्टील स्थानीय रूप से प्राप्त होता है

## सामाजिक



हमारे **100%** कर्मचारी संगठन बनाने और सामूहिक सौदेबाजी की स्वतंत्रता का प्रयोग करते हैं



**1,000** से अधिक ग्रामीण युवाओं ने TATA से स्नातक किया है, इसे एक नए कार्यक्रम 'टोयोटा कौशल्या' में विस्तारित किया गया है।



मध्य पूर्वी और मध्य एशियाई वितरकों के बीच **300** से अधिक नेता उभरे।



हमने लगभग **500** कर्मचारियों को विदेशी कौशल और अंतर-सांस्कृतिक प्रदर्शन के लिए जापान भेजा है



हमारी CSR परियोजनाओं का अब तक **2.3 करोड़** से अधिक लोगों के जीवन पर लाभकारी प्रभाव पड़ा है।



हमारी **ABCD** पहल रायचूर के आकांक्षी जिले तक पहुंची



बिदादी स्थित प्लांट 3 से **2,000** से अधिक अतिरिक्त नौकरियाँ मिलने का अनुमान है।

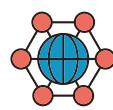
## शासन व्यवस्था



TKM ने भारत में **25 वर्ष** पूरे किये



"मैक इन इंडिया" मिशन में योगदान देने वाले एक नए संयंत्र के निवेश के लिए कर्नाटक सरकार के साथ **₹3,300 करोड़** के समझौता ज्ञापन (MOU) पर हस्ताक्षर किए गए

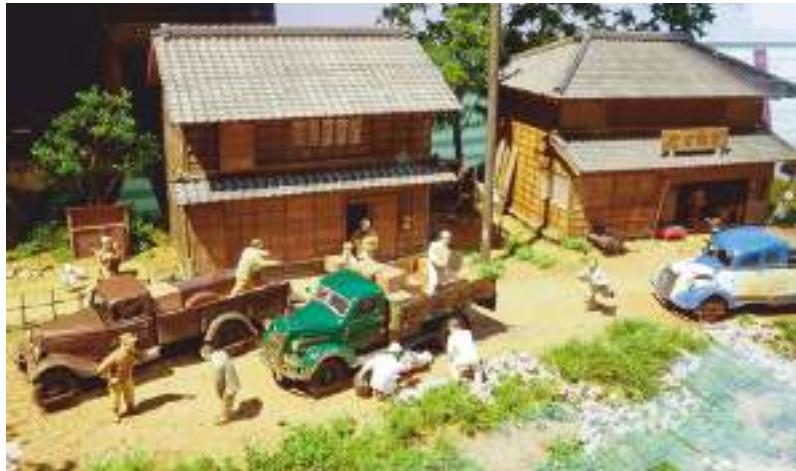


टोयोटा की वैश्विक रणनीति में भारत एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा, जो नए "भारत, मध्य पूर्व, पूर्वी एशिया और ओशिनिया क्षेत्र" के केंद्र के रूप में काम करेगा

# ग्राहक-प्रथम आजीवन ग्राहक बनाना – विश्वास पर आधारित।

टोयोटा में, हम जो कुछ भी करते हैं उसके केंद्र में हमारे ग्राहक होते हैं। यह दर्शन, जो हमारे इतिहास में गहराई से निहित है, 1930 के दशक में वापस आता है जब किइचिरो टोयोटा ने व्यक्तिगत रूप से एक G1 ट्रक ग्राहक की देखभाल की थी, जिसने हमारे स्थायी 'ग्राहक प्रथम' दृष्टिकोण की नींव रखी थी।

1930 के दशक से, हम जो कुछ भी करते हैं उसके केंद्र में हमारे ग्राहक रहे हैं; इस दर्शन की शुरुआत किइचिरो टोयोटा द्वारा व्यक्तिगत रूप से एक G1 ट्रक ग्राहक की देखभाल करने से हुई - जिससे हमारे 'जीवनभर के मेहमान' दृष्टिकोण की नींव रखी थी।



## हर कदम पर ग्राहक केंद्रित

टोयोटा के संचालन का हर पहलू सामग्री की सोर्सिंग से लेकर वाहनों की डिलीवरी तक, ग्राहकों की संतुष्टि को ध्यान में रखकर बनाया गया है।



## सिफ़ कार ही नहीं, अनुभव भी

हम केवल वाहन ही नहीं बेचते हैं; हम प्रत्येक बातचीत के साथ एक सहज अनुभव भी प्रदान करते हैं और साझा यात्रा में भागीदार के रूप में अपने ग्राहकों का सम्मान करते हैं।

## समर्थन जो जीवन भर साथ रहता है

टोयोटा ग्राहक सेवा (CS) अवधारणा यह सुनिश्चित करती है कि ग्राहकों को उनके स्वामित्व अनुभव के दौरान फोन कॉल, ईमेल और आइकनेक्ट ऐप के माध्यम से निरंतर समर्थन प्राप्त हो।



## सुनना और सुधार करना

ग्राहक प्रतिक्रिया गैर-प्रतिक्रियाशील सर्वेक्षणों के माध्यम से एकत्र की जाती है ताकि अनुभव को परिष्कृत किया जा सके और ग्राहक यात्रा में सुधार किया जा सके।

## विश्वास और रिश्ते बनाना

टोयोटा विश्वास और साझा मूल्यों के आधार पर सार्थक संबंध बनाता है। यह हमें ग्राहकों की उम्मीदों से आगे बढ़ने के लिए प्रेरित करता है।



# सुरक्षा ज़रूरी

सुरक्षित कार्य ही विश्वसनीय कार्य है।

सुरक्षा, टोयोटा के मूल सिद्धांत 'लोगों के प्रति सम्मान' में दृढ़तापूर्वक समाहित है। हम अपने परिचालन के हर पहलू में सुरक्षा को एकीकृत करके सभी हितधारकों की भलाई को प्राथमिकता देते हैं। हम संपूर्ण मूल्य शृंखला में 'सुरक्षा प्रथम' संस्कृति को बढ़ावा देते हैं। इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि हमारे संचालन के सभी घटक-लोग, मशीनरी और कार्यस्थल-सुरक्षा और दक्षता के लिए अनुकूलित हैं।

सुरक्षा के प्रति हमारा समर्पण हमारी सुविधाओं से परे है, क्योंकि हम वाहन सुरक्षा प्रौद्योगिकी में निवेश करते हैं और उद्योग भागीदारों और सामुदायिक सम्महों के साथ सड़क सुरक्षा कार्यक्रमों में सहयोग करते हैं। हम अपनी टीम में सुरक्षा की भावना पैदा करने के लिए बार-बार प्रशिक्षण देकर और खुले संचार को प्रोत्साहित करके कार्यबल सशक्तीकरण को प्राथमिकता देते हैं। शून्य दुर्घटनाओं के लिए प्रयास करके, हम देखभाल और सम्मान की विरासत छोड़ते हुए, अपने श्रमिकों, व्यापार भागीदारों और ग्राहकों के साथ अपने संबंधों को मजबूत करते हैं।

टोयोटा में, हमारा मानना है कि "सुरक्षित कार्य ही विश्वसनीय कार्य है।" यह नीति केवल एक नारा नहीं है; यह सभी जीवन के प्रति हमारे ईमानदार सम्मान और उत्कृष्टता के प्रति दृढ़ समर्पण को दर्शाता है।

## सुरक्षित एवं आनंददायक कार्यस्थल

कर्मचारी की भागीदारी



## सुरक्षित व्यक्ति

उन मानव संसाधनों के विकास को बढ़ावा देते हैं जो जटिलों का पूर्वानुमान कर सकते हैं, नियमों का पालन करते हैं, और सक्रिय रूप से सोचते और कार्य करते हैं।



## सुरक्षित मशीन

हम मशीनों में उच्च-जोड़ियों का विस्तृत संचालन प्रक्रियाओं को कम और प्रतिकृत करने का प्रयास करते हैं, ताकि गोपी दुर्घटनाओं की संख्या को शून्य किया जा सके।



## सुरक्षित कार्यस्थल

सकारात्मक और लोगों के अनुकूल प्रक्रियाओं का विस्तृत करना, त्वरित निर्णय लेने और कारबाई करने के लिए मूर्दी की पहचान करना।

प्रबंधन का ध्यान और प्रतिबद्धता

# गुणवत्ता हमेशा हर स्तर पर उत्कृष्टता सुनिश्चित करना।

टोयोटा के "ग्राहक प्रथम" और "गुणवत्ता प्रथम" सिद्धांत इसकी नींव और श्री टोयोटा के पांच मुख्य सिद्धांतों में गहराई से निहित हैं। कंपनी की कॉर्पोरेट संस्कृति काइज़ेन (निरंतर सुधार) और गेनची गेनबुत्सु (ऑनसाइट अनुभव) के माध्यम से गुणवत्ता पर जोर देती है। ग्राहकों की संतुष्टि, सुरक्षा और मन की शांति सुनिश्चित करने के लिए सभी विभागों का प्रत्येक कर्मचारी अपने काम में गुणवत्ता को एकीकृत करता है। यह समग्र रणनीति डिजाइन और विकास से लेकर बिक्री के बाद तक सभी प्रक्रियाओं को शामिल करती है, जो हर स्तर पर उत्कृष्टता सुनिश्चित करती है। टोयोटा ग्राहक गुणवत्ता शिक्षण केंद्र के माध्यम से शिल्प कौशल को भी बढ़ावा देता है, जो भविष्य की पीढ़ियों का मार्गदर्शन करने के लिए पिछले अनुभवों से अंतर्दृष्टि का उपयोग करता है। अंततः, गुणवत्ता के प्रति टोयोटा की प्रतिबद्धता का लक्ष्य "हमेशा से बेहतर कारें" और "सभी के लिए व्यापक खुशी" बनाना है।

डिज़ाइन चरण	आपूर्तिकर्ता सहयोग	विकास चरण	उत्पादन चरण	गुणवत्ता आश्वासन	बिक्री एवं सेवा	डिलिवरी चरण	बिक्री के बाद सेवा
इंजीनियर उच्च गुणवत्ता, कार्यात्मक डिजाइन तैयार करते हैं, जिसमें उन्नत सिमुलेशन उपकरणों और सहयोग का उपयोग किया जाता है।	हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण देते हैं और आपूर्तिकर्ता को समर्पण देते हैं ताकि वे टोयोटा के गुणवत्ता मानकों को पूरा कर सकें।	बड़े पैमाने पर उत्पादन में जाने से पहले, प्रोटोटाइप को कठोर परीक्षण, व्यावहारिक मूल्यांकन और पुनरावृत्तिय सुधारों से गुजरना पड़ता है।	सहज विनिर्माण, वास्तविक समय की निगरानी और कुशल प्रैमिक स्टीक, उच्च गुणवत्ता वाले अभियंता उत्पाद सुनिश्चित करते हैं।	सुरक्षा और प्रदर्शन निरीक्षण सहित कठोर परीक्षण, यह सुनिश्चित करता है कि केवल उच्च गुणवत्ता वाली वस्तुएँ ही उपभोक्ताओं तक पहुंचे।	प्रशिक्षित टीम, असाधारण ग्राहक सेवा प्रदान करते हैं, जो हर सुनिश्चित करते हुए कि वे डिलीरी से पहले सभी गुणवत्ता और सुरक्षा मानकों को पूरा करते हैं।	वाहनों का अंतिम निरीक्षण किया जाता है, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे डिलीरी से पहले सभी गुणवत्ता और सुरक्षा मानकों को पूरा करते हैं।	हम ग्राहक इनपुट के आधार पर संपूर्ण बिक्री-पश्चात सेवा, निर्धारित रखरखाव और निरंतर सुधार प्रदान करते हैं।

## विकासशील लोग

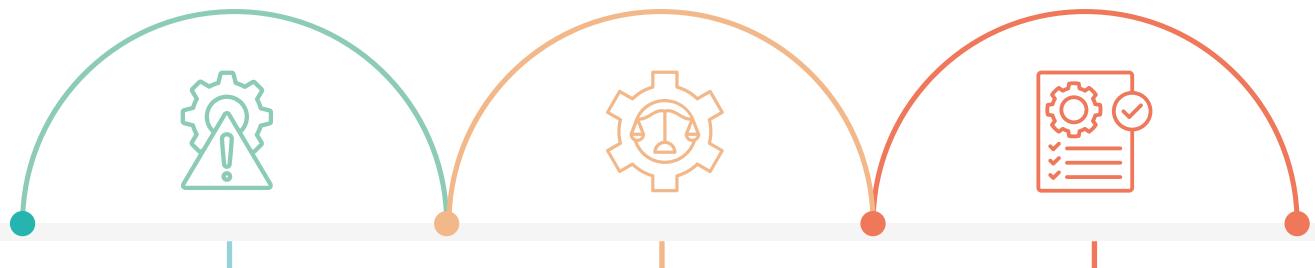
TKM में, हम श्रमिकों को अपनी सबसे मूल्यवान संपत्ति मानते हैं और संगठित प्रशिक्षण, गेम्बा और क्रॉस-फंक्शनल एक्सपोज़र के माध्यम से उनके विकास में निवेश करते हैं। हम काइज़ेन मानसिकता को बढ़ावा देते हैं तथा लोगों और पर्यावरण दोनों के प्रति सम्मान की भावना विकसित करते हैं, तथा वास्तविक दुनिया में सफलता प्राप्त करने के लिए नेतृत्व और व्यावहारिक अनुभव पर जोर देते हैं। सुरक्षा माह और पर्यावरण माह जैसी पहल चल रहे सुधार को बढ़ावा देती हैं और हमारे कार्यबल में इस संस्कृति को स्थापित करने में मदद करती हैं। 'सर्वोत्तम लोगों' को तैयार करने के लिए हमारा समर्पण यह गारंटी देता है कि उनका विकास उत्कृष्टता की ओर हमारी सामूहिक यात्रा को शक्ति प्रदान करता है और हमें सहयोग और पारस्परिक उपलब्धि के माध्यम से दीर्घकालिक सफलताके लिए तैयार करता है।



# जिम्मेदार शासन

## TKM में शासन

टोयोटा ऐसे सुदृढ़ शासन तरीकों को प्राथमिकता देती है जो लोगों के लिए सम्माना और 'पृथ्वी के लिए सम्मान' के हमारे मूलभूत मूल्यों के अनुरूप हैं। भारत की गतिशील अर्थव्यवस्था में स्थित, TKM सक्रिय है और विकसित हो रहे कानूनों का अनुपालन करता है, जो स्थायी संचालन सुनिश्चित करते हुए देश के विकास में सकारात्मक योगदान देता है। हमारा मजबूत शासन ढांचा रणनीतिक विकास को निर्देशित करता है, और जिम्मेदार निर्णय लेने की संस्कृति सभी प्रभागों में व्याप्त है, यह सुनिश्चित करते हुए कि सुशासन हर किसी का रोजमर्रा का काम नहीं है।



### एंटरप्राइज रिस्क मैनेजमेंट

हमारी ERM नीति मजबूत जोखिम प्रशासन और बुनियादी ढाँचा बनाती है। जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन और प्राथमिकता उनके प्रभाव के आधार पर सामूहिक रूप से की जाती है। महत्वपूर्ण जोखिमों की निगरानी की जाती है, और प्राकृतिक आपदाओं, साइबर सुरक्षा, नियामक परिवर्तनों आदि के लिए पहल की जाती है। व्यवसाय नियंत्रण (BCP) जोखिमों को कम करने में मदद करती है, जिसमें स्थिरता बनाए रखने के लिए प्रोत्साहक रणनीतियाँ शामिल होती हैं, जिनकी त्रैमासिक निगरानी की जाती है।

### कॉर्पोरेट अनुपालन और नैतिकता प्रबंधन

आचार संहिता और रिश्तत विरोधी नीति सहित हमारी अनुपालन नीतियां उच्च नैतिक मानकों को कायम रखती हैं और टीम के सभी सदस्यों पर लागू होती हैं। कार्यान्वयन में नीति संचार, प्रशिक्षण और फोडबैक-आधारित अपडेट शामिल हैं, जो अखंडता और निष्पक्ष निर्णय लेने को सुनिश्चित करने के लिए मजबूत शासन और आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों द्वारा समर्थित हैं।

### ऑडिट प्रबंधन

हमारा आंतरिक नियंत्रण प्रणाली (ICS) कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुरूप संसाधनों की सुरक्षा, धोखाधड़ी को रोकने और वित्तीय अखंडता बनाए रखने हुए सुचारू संचालन सुनिश्चित करती है। अनुपालन और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए ICS को नियमित अपडेट, स्वतंत्र आंतरिक ऑडिट और SOX- 404 ऑडिट द्वारा समर्थित किया जाता है, जिसकी देखरेख ऑडिट समिति करती है।

## कानूनी अनुपालन

TKM की कानूनी अनुपालन प्रबंधन प्रणाली और TKM कानूनी मैनुअल यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी संचालन अनुपालन और नैतिकता के उच्चतम मानकों का पालन करते हैं। हमारा लक्ष्य भारतीय कानूनों का 100% पालन करना और आवश्यक नियामक अनुमोदन सुरक्षित करना है।

क्षेत्रीय नैतिकता और अनुपालन टीम ने आचार संहिता के बारे में TKM कार्यकर्ताओं की समझ और स्पीक-अप चैनलों में विश्वास की जांच करने के लिए एक सर्वेक्षण किया, जिससे नैतिक प्रथाओं को बेहतर बनाने और सत्यनिष्ठा की संस्कृति को मजबूत करने के लिए विचार मिले।

## शासी निकाय

TKM में, निदेशक मंडल शासी कार्यों की निगरानी करता है। निदेशकों को एसोसिएशन के लेखों के अनुसार नामांकित किया जाता है, और कार्यकारी निदेशक पारदर्शी सेवा समझौतों के तहत काम करते हैं। स्थिरता को नीतियों में एकीकृत किया गया है, और बोर्ड नियमित बैठकों के माध्यम से प्रभावशीलता और प्रमुख मुद्दों की समीक्षा करता है। मंडल तीन प्रमुख समितियों में भी सक्रिय रूप से भाग लेता है:



सी एस आर



लेखा परीक्षा समिति



शेयर समिति

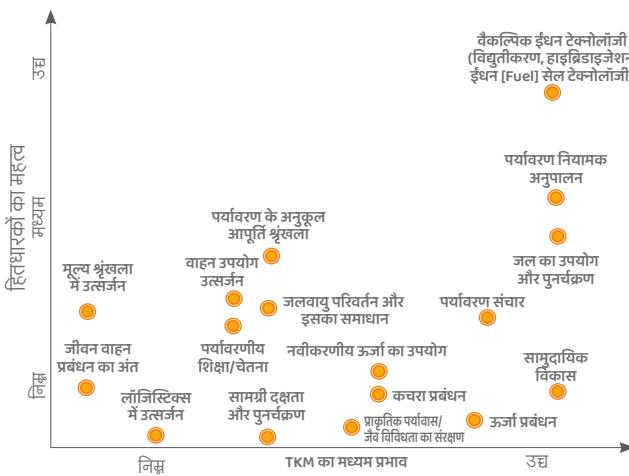
# जिम्मेदार शासन

चूंकि हम अधिक स्वस्थ भविष्य के लिए प्रयास कर रहे हैं, इसलिए हमारे हितधारकों के साथ पारदर्शी और सार्थक जु़ड़ाव महत्वपूर्ण है। एक हितधारक- केंद्रित दृष्टिकोण अपनाकर, हम नियमित बैठकों और प्रतिक्रिया चैनलों के माध्यम से उनके साथ जु़ड़ते हैं ताकि मजबूत रिश्ते बनाए जा सकें, प्रदर्शन को बेहतर किया जा सके और स्थिरता लक्ष्यों को पूरा किया जा सके। हमारा ध्यान निम्नलिखित पर केंद्रित है:



# भौतिकता मूल्यांकन

TKM का भौतिकता मूल्यांकन, जो हर पांच साल में एक बार बाहरी एजेंसी की मदद से किया जाता है, में हमारे स्थिरता कार्यक्रमों का मूल्यांकन और विकास करने के लिए प्रमुख हितधारकों के साथ व्यापक चर्चा शामिल होती है। सर्वेक्षण, साक्षात्कार और डेटा विश्लेषण के माध्यम से, हम अपने पर्यावरणीय प्रयासों के बारे में हितधारकों की जागरूकता का आकलन करते हैं, भविष्य की पहलों की पहचान करते हैं और संचार रणनीतियों को परिष्कृत करते हैं। इसके परिणामस्वरूप भौतिकता मानचित्र तैयार होता है, जो उन प्रमुख मुद्दों को उजागर करता है जो हितधारकों और व्यवसाय द्वारा के लिए महत्वपूर्ण हैं, और यह टोयोटा की 5-वर्षीय एवशन प्लान को प्रभावित करता है।



# डिजिटलीकरण (DX)

हमारी DX पहल प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने और बेहतर उत्पाद वितरित करने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने पर केंद्रित है। एक क्रॉस-फंक्शनल टास्क फोर्स द्वारा समर्थित, हमारा संगठित ढांचा सफल एकीकरण और निष्पादन का आशासन देते हुए फैक्ट्री, कार्यालय और ग्राहक+कार में सफलताओं पर केंद्रित है।

## DX डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन जर्नी फ्रेमवर्क

गतिविधियों के निष्पादन के लिए लंबवत और क्षैतिज में सक्षमकर्ता

### फैक्टरी

#### SMARTkm सक्षम करना

समझदार, आधुनिक, लचीला, प्रासंगिक, प्रौद्योगिकी

उदाहरण: हमने निरीक्षण के लिए एक मोबाइल ऐप, इलेक्ट्रॉनिक इस्टावेज प्रबंधन और कंप्यूटर विजन निरीक्षण के लिए AI-आधारित प्रणाली शुरू करके वाहन गुणवत्ता प्रक्रियाओं में सुधार किया है।

#### परिणाम:

- भण्डारण लागत में 99.7% की कमी
- प्रति प्रशिक्षण 13 मानव धंतें की बचत
- कागज और प्रिंट खर्च में 43% की कटौती
- निरीक्षण कवरेज में 6% की बढ़ोतरी।

### कार्यालय

#### कार्यकुशलता और अनुभव में सुधार

DigitKM बनाना

उदाहरण: हमने डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन (DX) टूल में कौशल बढ़ाने और संगठनात्मक दक्षता में सुधार करने के लिए प्रयोक डिजिटल चैपियंस नियुक्त किए हैं। वेबिनार, डिजिटल डिस्प्ले और कार्यशालाओं के माध्यम से, हम GenAI, एक्सटेंडेड रियलिटी, AI इंजीनियरिंग, हाइपर ऑटोमेशन और साइबर सुरक्षा जैसी तकनीकों के बारे में जागरूकता को बढ़ावा देते हैं। हमारे फोकस क्षेत्र में डेटा विश्लेषण का उपयोग, मैन्युअल प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण और कार्यप्रवाह को सुव्यवस्थित करने के लिए ऑटोमेशन का कार्यान्वयन शामिल है।

### ग्राहक+कार

#### हनसाचू

विक्री, सेवाएं और Ucar

हमने सभी उपभोक्ता संपर्क केंद्र (टच पॉइंट) में डिजिटल हस्तक्षेपों का एकीकरण किया है, जिससे उन्नत सुरक्षा और संतुष्टि को बढ़ाया गया है।

#### परिणाम:

- ग्राहकों से संचार के लिए 5 चैनल
- ग्राहकों की सेवा के लिए डीलरों और TKM के लिए 15+ एप्लिकेशन
- ग्राहकों, डीलरों और TKM के लिए 4 अलग-अलग वेबसाइट
- 89 डीलर वेबसाइट

# साइबर सुरक्षा

TKM में हम साइबर सुरक्षा को एक मजबूत ढांचे और प्रोटोकॉल के माध्यम से प्राथमिकता देते हैं, जिसमें वैश्विक खतरों से निपटने के लिए कंप्यूटर सुरक्षा घटना प्रतिक्रिया टीम (CSIRT) शामिल है, जिससे संचालन, उत्पाद की अखंडता और ग्राहक गोपनीयता की रक्षा होती है, और एक सुरक्षित और मजबूत मूल्य श्रृंखला सुनिश्चित होती है। टोयोटा की साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क में चार प्रमुख तत्व शामिल हैं:



## पहचानें:

मुख्य जोखिमों की पहचान करना ताकि समक्ष चुनौतियों को कम किया जा सके।



## सुरक्षित रखें:

पहचाने गए जोखिमों से जानकारी और डेटा की सुरक्षा करना।



## जोखिम का पता लगाना:

जोखिम घटना के उदाहरणों का पता लगाना।



सुरक्षा संबंधी खतरों का जवाब देना और किसी भी खोई हुई/दुरुपयोग हुई डेटा को सुरक्षित रूप से पुनर्प्राप्त करना, साथ ही साथ जोखिम को फिर से घटित होने से रोकने के लिए प्रक्रिया बनाना।

TKM में साइबर सुरक्षा सात क्षेत्रों में फैली हुई है, जिसमें हमारे मूल्य श्रृंखला भागीदार भी शामिल हैं, और हर क्षेत्र में मजबूत प्रणालियाँ हैं जो सुरक्षा सुनिश्चित करती हैं।



## कॉर्पोरेट सुरक्षा

**01** सभी टोयोटा सुरक्षा दिशानिर्देश (ATSG)  
12 प्रमुख स्तंभों और 7 महत्वपूर्ण उपायों के माध्यम से एंटरप्राइज सुरक्षा मार्गदर्शन प्रदान करते हैं, कार्यशाली नवाचार के लिए सुरक्षा का मानकीकरण करते हैं और हमारे साइबर सुरक्षा परिप्रेक्ष्य का जीरो ट्रस्ट आर्किटेक्चर सिद्धांतों के साथ बेहतर बनाते हैं।



## प्लांट सुरक्षा

**02** टोयोटा प्लांट सिक्युरिटी ग्राइडलाइन (ATSPG) उद्य, मध्यम और निम्न नियंत्रणों के माध्यम से संयुक्त सुरक्षा की प्राथमिकता देते हैं, जिसमें नियमित मूल्यांकन और सुधार चक्रों के अंदीन 79 उपाय शामिल हैं।



## डीलर सुरक्षा

**03** दो-चरणीय विधि का उपयोग करके डीलरों के साथ उन्नत परिचालन को बढ़ावा देकर सुरक्षा में सुधार करना, जिसमें छह चरण शामिल हैं, जिनका लक्ष्य प्रभावी रूप से सुरक्षा, पहचान और समस्याओं का समाधान करना है, तथा ये सभी एक निजी क्लाउड अवसंरचना द्वारा समर्थित हैं।



## आपूर्तिकर्ता सुरक्षा

**04** JAMA/JAPIA ग्राइडलाइन को लागू करने और निरंतर जागरूकता, चिंताओं को सबोधित करने, जोखिमों और उपायों का आकलन करने और विश्वारित सुरक्षा मानकों को प्राप्त करने के लिए एक सहायता प्रणाली स्थापित करके आपूर्तिकर्ता सुरक्षा का आशासन दिया जाता है।



## कनेक्टेड कार सुरक्षा

**05** ग्राहक की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए हम विश्वस्तरीय प्रतिउपायों लागू करते हैं, जो आतंरिक और बौहारी उत्पाद पर्याप्तण का आकलन करते हुए उचित उपायों को लागू करते हैं और नियामक आवश्यकताओं के साथ सामंजस्य रखते हैं।



## डिजिटलीकरण सुरक्षा

**06** हम ग्राहक डेटा गोपनीयता को सुनिश्चित करने के लिए कार्यों का उचित विभाजन, डेटाबेस तक भूमिका-आधारित पहुँच और उन्नत सुरक्षा उपायों का कार्यान्वयन करते हैं।



## गोपनीयता शासन सुरक्षा

**07** हम कर्तव्यों के उचित पृथक्करण, डेटाबेस तक भूमिका-आधारित पहुँच और उन्नत सुरक्षा उपायों के कार्यान्वयन के माध्यम से सक्रिय रूप से ग्राहक डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं।

# आर्थिक निष्पादन

टोयोटा का विकास गुणवत्ता, सुरक्षा और ड्राइविंग आनंद के हमारे मूल मूल्यों पर आधारित है, क्योंकि हम एक बेहतर, अधिक आरामदायक समाज के लिए "बेहतर कारें" बनाने का प्रयास करते हैं।

## आपके अनुभव के लिए हमारा नवाचार

टोयोटा में, हम अपने लोगों पर ध्यान केंद्रित करते हैं और टोयोटा मोबिलिटी कांसेप्ट के माध्यम से उच्च गुणवत्ता, सुरक्षित वाहनों को प्रदान करने के साथ-साथ कुशल और सतत मोबिलिटी समाधान के लिए उन्नत प्रौद्योगिकियों का समावेश करते हैं। हम QDR फिलॉसफी और टोयोटा न्यू ग्लोबल आर्किटेक्चर (TNGA) के अनुसार निरंतर सुधार और विभिन्न ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास करते हैं, जिससे वैश्विक विश्वास और संतोष को मजबूत किया जाता है।



टोयोटा इनोवा हाईक्रॉस ने कार और बाइक अवार्ड्स में 'कार ऑफ द ईयर' और हाइब्रिड ऑफ द ईयर' और 2023 में ॲटोकार अवार्ड्स में 'MPV ऑफ द ईयर' का पुरस्कार जीता।

टोयोटा  
मोबिलिटी कांसेप्ट



## स्थानीकरण

TKM में, मेरे इन इंडिया के प्रति हमारी प्रतिबद्धता हमें जिम्मेदार स्रोतों को प्राथमिकता देने और 360° बैकवर्ड इंटीग्रेशन के साथ स्थानीयकरण निवेश को 2000 से 8 गुना बढ़ाने के लिए प्रेरित करती है, जिससे भारत की आत्मनिर्भरता, स्थिरता और आर्थिक विकास को समर्थन मिलता है।

### स्थानीयकरण सुधार प्रक्रिया

स्थानीय आपूर्तिकर्ता का उपयोग

स्थानीय संसाधनों का पूर्ण उपयोग

प्रतिस्पर्धी प्रौद्योगिकी का अनुकूलन

हमने अब स्टील का 92% स्थानीयकरण हासिल कर लिया है - जो वैश्विक स्तर पर उद्योग में सबसे अधिक है।  
TKM एशिया में पहला संयंत्र है और दुनिया में तीसरा संयंत्र है जो HV Transaxle (HVTA) घटकों का स्थानीय रूप से स्रोत करता है, जिससे 62% स्थानीयकरण प्राप्त हुआ है।



FKCCI स्टार एक्सपोर्ट अवार्ड्स 2023 में, हमें इंजीनियरिंग और 3एंटी घटकों में हमारे असाधारण प्रदर्शन के लिए स्टार एक्सपोर्ट अवार्ड (सिल्वर) और 'स्टेट एक्सपोर्ट' एक्सीलेंस अवार्ड मिला।

## बाजार में उपस्थिति

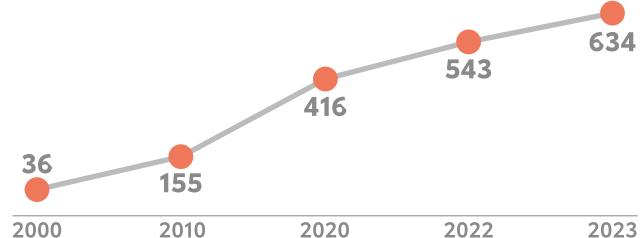
हमने अपने टचपॉइंट्स को 2000 में 36 से बढ़ाकर 2023 में 634 तक कर दिया है, जिसका उद्देश्य 'सभी के लिए गतिशीलता' प्रदान करना और अपने ग्राहकों की सेवा करना है। हमारे उत्पाद अब वैश्विक रूप से निर्यात होते हैं, जिससे हम और अधिक ग्राहकों की सेवा कर रहे हैं। भारतीय ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को समझते हुए, हमने 2021 में T-Sर्व पेश किया, जो अब 53 स्थानों पर है, और 23 सर्विस पार्ट्स वितरक रथपाति किए हैं। हमारे टोयोटा यूज़ ड कार आउटलेट्स (TUCO) का विस्तार बैंगलुरु प्लांट से लेकर दिल्ली और असम तक हो गया है। मारुति सुजुकी के साथ साझेदारी करते हुए, हमने भारत भर में अपनी सेवा पहुंच और संसाधन साझेदारी को और बेहतर बनाया है।

## सेल्स प्रदर्शन

हमारे सहयोगीतमक प्रयासों के कारण वित्त वर्ष 23-24 में 263,512 इकाइयों की रिकॉर्ड बिक्री हुई, जो वित्त वर्ष 22-23 से 48% अधिक है।

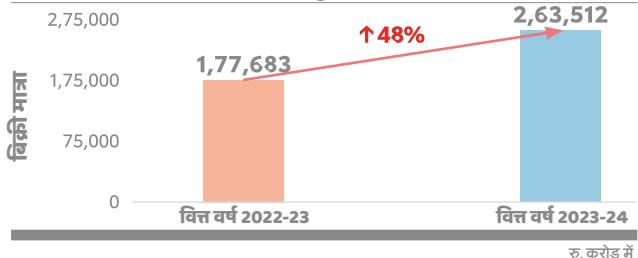
**हमने नए बाजारों में कदम रखा, जैसे कि मिजोरम के ऐज़वाल में जोटे टोयोटा और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में प्रिंस टोयोटा खोला।**

## TKM टचपॉइंट्स



\*टचपॉइंट में विशेष अधिकृत डीलर सुविधाएं, प्रो सर्व, T सर्व, पार्ट्स डिस्ट्रीब्यूटर और यू द्रस्ट आउटलेट शामिल हैं।

## सेल्स प्रदर्शन में साल-दर-साल (YoY) वृद्धि



## वित्तीय

### आर्थिक मूल्य उत्पन्न, वितरित और बनाए रखा गया

राजस्व (मुख्य व्यवसाय क्षेत्रों के माध्यम से)

अन्य आय (अन्य स्रोतों के माध्यम से)

### कुल राजस्व

अन्य खर्च

कर्मचारी खर्च (वेतन+लाभ)

ब्याज प्रभार

सामुदायिक विकास/CSR निवेश

### कुल खर्च

कर से पहले शुद्ध लाभ

### लाभ योजना में योगदान

भविष्य निधि और अन्य निधियों में योगदान

कर्मचारी कल्याण खर्च

### सरकार से प्राप्त महत्वपूर्ण वित्तीय सहायता

IT छूट

सरस्ती दर पर जमीन उपलब्ध करायी गयी

प्रोत्साहन - विक्रय कर रखगा

सीमा शुल्क और उत्पाद शुल्क माफ

अन्य

## कर का दृष्टिकोण

TKM में, हम कर नियमों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करते हैं, हितधारकों को प्रशिक्षण प्राथमिकता देते हैं, और संबंधित पार्टी लेन-देन में पारदर्शिता बनाए रखते हैं ताकि जोखिमों को कम किया जा सके और गेर-अनुपालन से बचा जा सके।

\*नकारात्मक वित्तीय सहायता का उपयोग जल्दी करने के लिए नियमित रूप से किया जाता है।

# लेक्सस

हर लेक्सस वाहन हमारे उत्कृष्टता के प्रति समर्पण को दर्शाता है, जो बारीकी से की गई शिल्पकला और नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी को जोड़ता है, विलासिता और स्थिरता को फिर से परिभाषित करता है।



## हरित भविष्य को सशक्त बनाना

2004 के बाद से, लेक्सस ने ES, RX, NX और LM जैसे कम उत्सर्जन, उच्च प्रदर्शन वाले प्रीमियम ऑटोमोबाइल प्रदान करने के लिए आधुनिक प्रणालियों को एकीकृत करते हुए हाइब्रिड इलेक्ट्रिक टेक्नोलॉजी में अग्रणी भूमिका निभाई है।



## ताकुमी परिशुद्धता, दशकों से परिष्कृत

लेक्सस में, ताकुमी कारीगर बेजोड़ कौशल के साथ उत्कृष्ट शिल्प कौशल रखते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि प्रत्येक वाहन सावधानीपूर्वक गुणवत्ता और उन्नत सुरक्षा सुविधाओं का प्रतीक है।



## लेक्सस x टेक

लेक्सस लेक्सस कनेक्ट और स्टोलन व्हीकल ट्रैकर जैसी उन्नत तकनीक के साथ हाइब्रिडिंग को बेहतर बनाता है, जबकि 'ओमोटेनाशी' असाधारण, सम्मानजनक ग्राहक सेवा सुनिश्चित करता है।



## कारों से आगे

लेक्सस हैंडिया प्रतियोगिताओं और पहलों के माध्यम से स्थिरता को कला के साथ जोड़ता है, पर्यावरण-अनुकूल डिजाइनों के साथ पृथ्वी दिवस और विश्व पर्यावरण दिवस मनाता है और तटीय ओडिसी पर जिम्मेदार पर्यटन को बढ़ावा देता है।



भारत जापान के बाहर लेक्सस वाहनों का निर्माण करने वाला दूसरा देश है, जो भारतीय बाजार के लिए टोयोटा की प्रतिवद्धता और 'मेक इन इंडिया' पहल को उजागर करता है।

## पर्यावरण

टोयोटा की ग्रह के प्रति सम्मान के प्रति प्रतिबद्धता हमारी पर्यावरण रणनीति को संचालित करती है, जो टोयोटा अर्थ चार्टर और पर्यावरण चुनौती 2050 द्वारा निर्देशित है। TCM कड़े पर्यावरणीय नीतियों और अनुपालन मानकों का पालन करता है, जिनकी पहले पर्यावरणीय उपसमितियों और ग्लोबल एनवायरनमेंट मैनेजमेंट सिस्टम (GEMS) द्वारा समर्थित हैं, ताकि हमारे मूल्य श्रृंखला में स्थिरता सुनिश्चित की जा सके।

## टोयोटा इनवायरनमेंट चैलेंज 2050

1	2	3	4	5	6
New Vehicle Zero CO <sub>2</sub> Emissions Challenge	Life Cycle Zero CO <sub>2</sub> Emissions Challenge	Plant Zero CO <sub>2</sub> Emissions Challenge	Challenge of Minimizing and Optimizing Water Usage	Challenge of Establishing a Recycling-based Society and Systems	Challenge of Establishing a Future Society in Harmony with Nature

## टोयोटा का कार्बन तटस्थिता का वृष्टिकोण

लंबी अवधि के लिए टोयोटा की रणनीति 2050 तक कार्बन तटस्थिता प्राप्त करने पर केंद्रित है, जो केवल टेलपाइप उत्सर्जन को कम करके, बल्कि हमारी कारों के पूर्ण जीवनचक्र को ध्यान में रखकर हमारी रणनीति बहु-मार्गीय वृष्टिकोण पर आधारित है। हम मानते हैं कि इस लक्ष्य को प्राप्त करना एक अकेली यात्रा नहीं है, बल्कि एक गतिशील और बहुआयामी प्रयास है जिसके लिए विविध प्रकार के नवीन समाधानों की आवश्यकता होती है।



## 3 लेंस फ्रेमवर्क

हम उत्सर्जन में कमी, आर्थिक प्रभाव और ग्राहक स्वीकृति द्वारा निर्देशित होते हैं - जो पर्यावरणीय लक्ष्यों और बाजार की जरूरतों के अनुरूप स्केलेबल समाधान सुनिश्चित करते हैं।



बहु-मार्ग दृष्टिकोण टोयोटा की कार्बन तटस्थिता रणनीति "बहु-मार्गी" दृष्टिकोण को अपनाती है, जिसमें विभिन्न पावरट्रेन प्रौद्योगिकियाँ—HEVs, PHEVs, BEVs, FCEVs, और HiCEVs शामिल हैं—जो विभिन्न क्षेत्रीय आवश्यकताओं को पूरा करने और डीकार्बोनाइजेशन को तेज करने के साथ-साथ ग्राहकों को उनके लिए उपयुक्त स्वच्छ और हरित गतिशीलता विकल्प चुनने की अनुमति देती हैं।



हाइड्रोजन एवं वैकल्पिक ईंधन टोयोटा एक प्रमुख कार्बन तटस्थिता समाधान के रूप में हाइड्रोजन के लिए प्रतिबद्ध है, जैसा कि हाइड्रोजन ईंधन सेल वाहनों और HiCEV के विकास से देखा जा सकता है। और संभावित हरित ऊर्जा वाहक के रूप में जहां विद्युतीकरण सीमित हो सकता है। हम अपने डीकार्बोनाइजेशन प्रयासों में विविधता लाने के लिए कार्बन-तटस्थ जैव ईंधन जैसे वैकल्पिक ईंधन की भी खोज कर रहे हैं।



टेलपाइप उत्सर्जन से परे टोयोटा की प्रतिबद्धता वाहन के पूरे जीवन चक्र तक फैली हुई है, जो स्रोत से निपटान तक उत्सर्जन को कम करने पर ध्यान केंद्रित करती है। इसमें समग्र उत्सर्जन में कमी लाने के लिए ऊर्जा-कुशल उत्पादन, नवीकरणीय ऊर्जा एकीकरण, कचरे में कमी और स्थानीय ऊर्जा परिवर्त्य के साथ सेरेखण शामिल है।

हम स्थिरता के लिए एक सहयोगात्मक दृष्टिकोण को बढ़ावा देते हैं, पर्यावरण-अनुकूल प्रथाओं को लागू करने और आपूर्ति शृंखला उत्सर्जन को कम करने के लिए हितधारकों के साथ मिलकर काम करते हैं।

## हमारे उत्पादों के माध्यम से कार्बन तटस्थिता की ओर

हमारा लक्ष्य विभिन्न प्रकार के निम्न और शून्य-कार्बन वाहनों के माध्यम से नए वाहनों में CO<sub>2</sub> उत्सर्जन को 90% तक कम करना है। भारत में, TCM अग्रणी भूमिका निभा रहा है, और क्षेत्र की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए इलेक्ट्रिफाइड और वैकल्पिक ईंधन प्रौद्योगिकियों का अन्वेषण कर रहा है, ताकि हम सतत गतिशीलता समाधान प्रदान कर सकें।



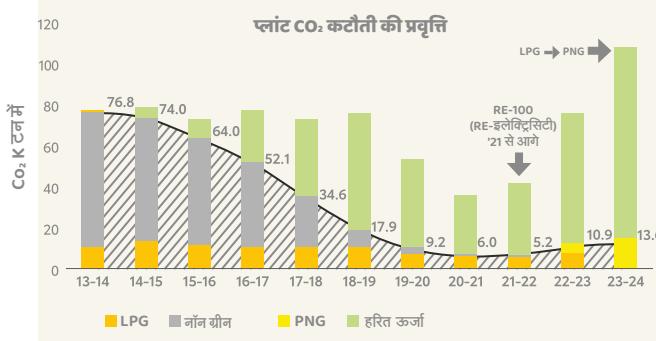
वित वर्ष 2023-24 में, TCM ने कैमरी, हाईक्रॉस और हाइराइडर सहित 1,06,010 हाइब्रिड वाहनों की बिक्री की है, जिससे उनके ICE समकक्षों की तुलना में **79 करोड़ किलोग्राम** की CO<sub>2</sub> बचत हुई है।

## विनिर्माण में कार्बन तटस्थिता की ओर

हम आपूर्ति, रूपांतरण और खपत पर ध्यान केंद्रित करके अपने ऊर्जा उपयोग को अनुकूलित करते हैं और उत्सर्जन को कम करते हैं।

### आपूर्ति

नवीकरणीय ऊर्जा के माध्यम से, हमने इस वर्ष 95,082 टन CO<sub>2</sub> कम किया है, जो वित वर्ष 13-14 के बाद से कुल 447,253 टन है। इसके अतिरिक्त, अप्रैल 2023 तक, 100% PNG पर स्विच करने से LPG का उपयोग समाप्त हो गया, जिससे अतिरिक्त 2,051 टन CO<sub>2</sub> की कमी आई।



### परिवर्तन

हम अपने पर्यावरणीय प्रभाव को न्यूनतम करने के लिए लगातार नवीन, पर्यावरण अनुकूल प्रौद्योगिकियों को अपना रहे हैं, जिनमें इस वर्ष सौर परावर्तकों के साथ हीट पंपलगाना भी शामिल है।

हमने गीले बूथों को इन-हाउस कस्टमाइज्ड ड्राइंग बूथों से बदलकर पेंट बूथों को अनुकूलित किया, पानी के उपयोग को समाप्त किया और CO<sub>2</sub> उत्सर्जन को प्रति वर्ष 3,400 टन तक कम किया। इस पहल के परिणामस्वरूप प्लांट 1 में 100%, प्लांट 2 में 48% की घट में कमी आई और 700 m<sup>2</sup> जगह की बचत हुई, जबकि वायु गुणवत्ता और पेंट स्थानांतरण दक्षता में सुधार हुआ।

### खपत

काइज़ेन-थीम वाली गतिविधियों को शुरू करके, हम अपनी प्रक्रियाओं में लगातार सुधार और अनुकूलन करते हैं।

विनिर्माण के लिए ऊर्जा तीव्रता (GJ/veh)



## GHG उत्सर्जन

रिपोर्टिंग वर्ष में, हमने प्रति वाहन उत्पादित अपने GHG उत्सर्जन (स्कोप 1 और स्कोप 2) को पिछले वर्ष की तुलना में 15.11% कम कर दिया है, जो 0.0525 टन CO<sub>2</sub>/Veh है।

## पूरे मूल्य श्रृंखला में कार्बन तटस्थिता की ओर

### आपूर्तिकर्ता

- हमारी गीन परचेजिंग गाइडलाइन आपूर्तिकर्ताओं को हमारे कार्बन तटस्थिता लक्ष्यों के साथ संरेखित करती है, प्रशिक्षण और सर्वोत्तम अभ्यास साझा करके जोखिम प्रबंधन और विकास पर ध्यान केंद्रित करती है।
- इसके अतिरिक्त, हमारे स्थानीयकरण प्रयास, जैसे स्मार्ट स्टैंडर्ड एकिटिविटी, "मेक इन इंडिया" मिशन के अनुसूची स्थिरता और प्रतिस्पर्धात्मकता बढ़ाते हैं।



### डीलर्स

- EMS कार्यक्रम पर्यावरणीय मानदंडों पर डीलरों का मूल्यांकन करता है, जिसमें CO<sub>2</sub> कटौती और कचरा प्रबंधन जैसे स्थायी प्रथाओं के आधार पर स्टार रेटिंग शामिल है, जिसका लक्ष्य 2030 तक हर सेवा की गई कार पर 33% CO<sub>2</sub> कटौती करना है।
- इको डीलरशिप पहल ऊर्जा, पानी और कचरा प्रबंधन को बढ़ावा देती है, जिसमें मॉडल डीलर उदाहरण प्रस्तुत करते हैं। वित्त वर्ष 2023-24 में, EMS प्रशिक्षण और ऑडिट ने कई डीलरशिप में स्टार रेटिंग को बेहतर बनाने में मदद की।

### लॉजिस्टिक्स साझेदार

- CNG ट्रकों की शुरुआत से इस वर्ष 93.48 टन CO<sub>2</sub> की बचत हुई है।
- हमने बिदादी और गुजरात से उत्तर तक वाहन वितरण के लिए रेल परिवहन बढ़ाया, प्रति वाहन CO<sub>2</sub> उत्सर्जन में 7.7 किलोग्राम की कमी आई और रेल परिवहन के उपयोग को 65% तक बढ़ावा दिया है।

- पैकेजिंग में, हम खपत को कम करने के लिए स्टील कंटेनर और कार्टन बक्से जैसी सामग्रियों के पुनःउपयोग पर ध्यान केंद्रित करते हैं, टिकाऊ प्रथाओं को लागू करने के लिए आयातकों के साथ मिलकर काम करते हैं।



हमने 21 आपूर्तिकर्ताओं में नवीकरणीय ऊर्जा लागू करके 62,350 टन CO<sub>2</sub> की बचत की।

85% नवीकरणीय ऊर्जा उपयोग को पार करने के लिए AT-IA को AT-जापान द्वारा सम्मानित किया गया।



राजस्थान की हमारी डीलरशिप में से एक, राजेश टोयोटा ने गोल्ड लेवल हासिल करते हुए प्रतिष्ठित गीनको सर्टिफिकेशन हासिल करने वाले भारत के पहले डीलरशिप के रूप में इतिहास रच दिया है।

### जल प्रबंधन

हम अपने पानी के उपयोग को कुशलतापूर्वक अनुकूलित करने के लिए 4R दृष्टिकोण का पालन करते हैं।

#### कम करना

हमारी प्रति वाहन पानी की खपत वर्तमान में 0.57 m<sup>3</sup> है, उत्पादन के लिए ताजे पानी का उपयोग 10.7% है।



जल-कुशल काइज़ेन और व्यवहार परिवर्तन को बढ़ावा देकर, हमने वित्त वर्ष 2023-24 में अपने जल जेंटन-1 को घटाकर 1.93 m<sup>3</sup> कर दिया।

#### पुनःउपयोग

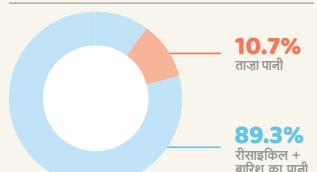
हमने विनिर्माण और गैर-विनिर्माण अनुप्रयोगों के लिए 55,500 m<sup>3</sup> क्षमता वाले वर्षा जल संचयन तालाब बनाये हैं।



#### रीसायकल

हमारा उच्चत अपशिष्ट जल उपचार संयंत्र 60% तक अपशिष्ट जल का पुनर्व्यवहार करता है, जिससे शून्य तरल उत्सर्जन प्राप्त होता है और ताजे पानी पर निर्भरता 89.3% तक घट जाता है।

#### उत्पादन के लिए पानी की खपत



#### रिचार्ज

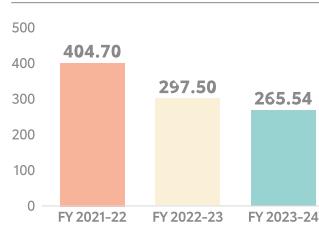
हम जल संसाधनों को बढ़ाने के लिए एक बिना लाइन वाली वर्षा जल संचयन तालाब और 18 रिचार्ज पिट्स का उपयोग करते हैं, जिससे भूमिगत जल स्तर में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है, और एक तृतीय-पक्ष अध्ययन द्वारा औसतन 26 फीट की वृद्धि दर्ज की गई है।

### सामग्री एवं मूल्य प्रबंधन

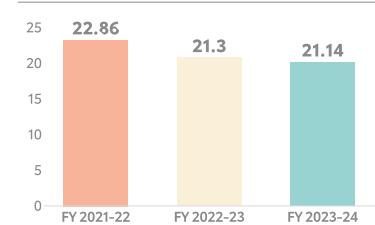
हमारे पास संसाधन उपयोग से लेकर वाहन के जीवन के अंत तक प्रबंधन तक के रणनीतिक उपाय हैं, जिसका लक्ष्य रीसाइकिंग -आधारित समाज का निर्माण करना है। रिपोर्टिंग वर्ष के लिए,

वित्त वर्ष 23-24 में, हमने उत्पन्न करने का 96.4% सफलतापूर्वक रीसाइकिंग किया।

#### स्टील की खपत (किग्रा/veh)



#### पेंट की खपत (किग्रा/veh)



\*इसमें स्कोप 1 और स्कोप 2 शामिल हैं

## प्रकृति के साथ समंजस्य

TKM में, हम एक ऐसे भविष्य के निर्माण के लिए समर्पित हैं जहां व्यवसाय और प्रकृति सामंजस्यपूर्ण रूप से सह-अस्तित्व में हों। प्रकृति के साथ सद्भाव में भविष्य के समाज की स्थापना के लक्ष्य के साथ, हम हितधारकों की एक विस्तृत श्रंखला के सहयोग से जैव विविधता संरक्षण को बढ़ावा देने पर ध्यान केंद्रित करते हैं। इस मिशन का समर्थन करने के लिए, हमने तीन प्रमुख कार्यक्रमों की शुरुआत की है।

### ग्रीनवेव

- 2009 के बाद से, हमने 328,000 से अधिक पौधे लगाए हैं और विभिन्न आवासों को बढ़ावा दे रहे हैं।
- 72,186 एकड़ गड्ढे वाले वृक्षारोपण, 28,224 एकड़ मियावाकी विधि और 25 एकड़ टोयोटा इकोजोन के साथ, हमने 4,826.69 टन कार्बन एकत्र किया है।

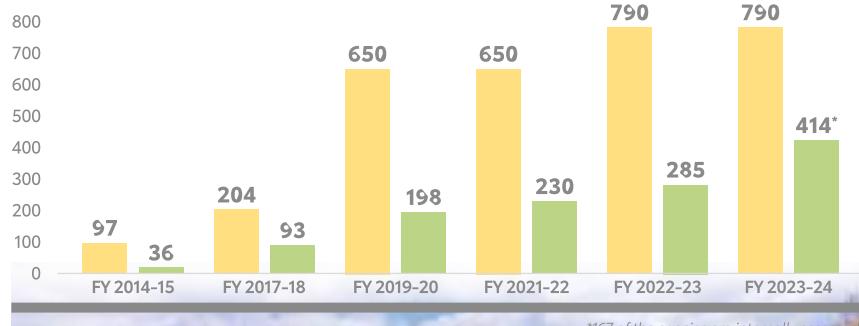
25 जून, 2023 को, हमने मदापुरा गेट के पास वृक्षारोपण अभियान के साथ अपनी 26वीं iCARE पर्यावरण गतिविधि की शुरुआत की, जिसमें रामनगर के वन विभाग के साथ मिलकर हरित क्षेत्र को बढ़ाने और भारत के एकमात्र गिर्भ संरक्षण क्षेत्र को समर्थन देने का काम किया गया।



### आज कल के लिए

- हम IUCN और CII-IBBI के साथ साझेदारी करके बड़े पैमाने पर संरक्षण और जैव विविधता को बढ़ावा देते हैं। प्रमुख प्रयासों में 25 एकड़ का इकोजोन जिसमें लगभग ~65,000 पौधे होंगे तथा दुर्लभ पक्षियों के लिए एक अभ्यारण्य भी शामिल है।
- बैंगलोर विश्वविद्यालय के एक अध्ययन में पौधों की प्रजातियों की संख्या 600 से बढ़कर 755 हो गई और जानवरों की विविधता में भी महत्वपूर्ण वृद्धि देखी गई।

### वनस्पति और जीव प्रजातियां



हमने 'जला निसर्ग' वेटलैंड इकोसिस्टम की स्थापना की, जो 2,550 पौधों के साथ 2,100 m<sup>2</sup> का जल निकाय है, जिससे जैव विविधता और भूजल को बढ़ावा मिला और स्थानीय स्कूलों, आपूर्तिकर्ताओं और डीलरों को संरक्षण प्रयासों में मदद करने के लिए प्रेरित किया।

### सतत विकास के लिए शिक्षा

- हम विभिन्न शैक्षिक पहलों के माध्यम से पर्यावरणीय संरक्षण को बढ़ावा दे रहे हैं, जो हमारे 25 एकड़ के इकोजोन लर्निंग सेंटर के चारों ओर केंद्रित हैं और सभी हमारे हितधारकों तक पहुँचती हैं।
- हमारे कार्यक्रमों ने 315 से अधिक छात्र-नेतृत्व वाली स्थिरता परियोजनाओं को सफलतापूर्वक प्रेरित किया है, जो भविष्य के पर्यावरणीय लीडर के पोषण में व्यावहारिक, क्रियाशील शिक्षा के महत्व को मजबूत करते हैं।

इकोजोन शिक्षा कार्यक्रम के माध्यम से हम अब तक **40,809** स्कूली बच्चों तक पहुँच चुके हैं और वित्त वर्ष 23-24 के दौरान **10,790** बच्चे शामिल हैं।



## सामाजिक जिम्मेदारी

TKM में, हमारे कर्मचारी हमारे स्थिरता और नवाचार प्रयासों के अभिन्न अंग हैं, जो एक समावेशी, सहयोगात्मक वातावरण में फलते-फूलते हैं जो "सभी के लिए सामूहिक खुशी पैदा करने" के हमारे मिशन को आगे बढ़ाते हैं। काइज़ेन सिद्धांतों को अपनाकर, हमारी टीम निरंतर सुधार और उच्च-गुणवत्ता, पर्यावरण-अनुकूल उत्पादों पर ध्यान केंद्रित करती है, जो हमारी सफलता को बढ़ावा देती है। हम इस उत्साह को एक संरचित, समान भर्ती प्रक्रिया के माध्यम से बढ़ावा देते हैं, भेदभाव के खिलाफ शून्य सहिष्णुता की नीति अपनाते हुए और कड़े मानव अधिकारों और उद्योग मानकों का पालन करते हैं। कर्मचारी कल्याण के प्रति हमारी प्रतिबद्धता एक व्यापक लाभ पैकेज में दिखाई देती है, जिसमें चिकित्सा और जीवन बीमा, दुर्घटना कवरेज, विकलांगता समर्थन और माता-पिता की छुट्टी शामिल है, साथ ही व्यक्तिगत या पेशेवर विकास के लिए छह महीने का अवकाश जैसी विकल्प भी उपलब्ध हैं।

रिपोर्टिंग वर्ष के दौरान T K M की प्रतिभा का एक संक्षिप्त अवलोकन शामिल है:

<b>5,671</b>	<b>5,439</b>	<b>137</b>	<b>6,451</b>	<b>1.19%</b>	<b>59.29%</b>	<b>1.23%</b>
स्थायी कर्मचारी	स्थायी कर्मचारियों के अलावा	नये कर्मचारी की नियुक्ति (निश्चित अवधि के अलावा)	निश्चित अवधि के लिए नए कर्मचारी की नियुक्ति	कर्मचारी टर्नओवर	नए जुड़ने वालों की दर (प्रशिक्षण सहित)	नए जुड़ने वालों की दर (प्रशिक्षुओं को छोड़कर)

## सशक्त भविष्य: स्थानीय प्रतिभा एवं स्थिरता

T K M स्थानीय प्रतिभा विकास और रोजगार के माध्यम से स्थिरता के लिए प्रतिबद्ध है। हम कानूनी और नैतिक मानकों का पालन करते हुए अपने 100% प्रत्यक्ष कार्यबल को कर्नाटक से प्राप्त करते हैं। हमारी चयन प्रक्रिया में सभी 31 जिले शामिल हैं, जिससे समान अवसर प्रदान किए जाते हैं और ग्रामीण युवाओं को सार्थक रोजगार के लिए कौशल से सशक्त किया जाता है, इस प्रकार क्षेत्रीय विकास में योगदान होता है।

## कर्मचारी भागीदारी के प्रति प्रतिबद्धता



हम 3,304 कर्मचारी प्रतिनिधियों, जो हमारे स्थायी कर्मचारियों का 58% हिस्सा हैं, के लिए 'पारस्परिक विश्वास और जिम्मेदारी' के आधार पर सामृद्धिक अधिकारों पर बातचीत के माध्यम से सहयोग विकसित करते हैं। कर्मचारी संबंधों और प्रतिनिधियों के बीच नियमित संवाद सक्रिय सहभागिता सुनिश्चित करता है। हमारा समझौता ज्ञापन, हर दो साल में नवीनीकरण किया जाता है, जिसमें स्वास्थ्य, सुरक्षा, काम करने की स्थिति और प्रतिस्पर्धात्मकता शामिल है। हम महत्वपूर्ण परिवर्तनों के लिए न्यूनतम तीन सप्ताह की नोटिस अवधि बनाए रखते हैं, और सभी कर्मचारी संघ और सामूहिक सौदेबाजी की स्वतंत्रता का प्रयोग करते हैं।

**हमारे 100% कर्मचारी, या कुल कार्यबल का 56%, स्वतंत्र सहयोग और बातचीत के अधिकारों का प्रयोग करते हैं।**

## मानव अधिकार

मानव अधिकार हमारी आचार संहिता और सेवा नीति दिशानिर्देशों का केंद्रबिंदु हैं, जो संयुक्त राष्ट्र के मानवाधिकार के 9 सिद्धांतों का पालन करते हैं। हम चयन के दौरान मूल्यांकन करते हैं और प्रेरण मॉड्यूल में मानव अधिकार के मुद्दों को शामिल करते हैं। हमारा प्रशिक्षण यह सुनिश्चित करता है कि सभी कर्मचारी इन सिद्धांतों को समझें और उनका पालन करें, आज तक किसी उल्लंघन की सूचना नहीं है।



## कार्यस्थल पर सुरक्षा

T K M प्रतिस्थापन, निष्कासन और डंजनीनियरिंग नियंत्रण के माध्यम से खतरों की पहचान और समाधान करने के लिए जोखिम मूल्यांकन करता है। हमने सुरक्षा प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए एक मजबूत "सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली" और "सुरक्षा रेटिंग प्रणाली" बनाई है। वित वर्ष 2022-23 के दौरान हमारी क्षति दर 0.25 रही है।

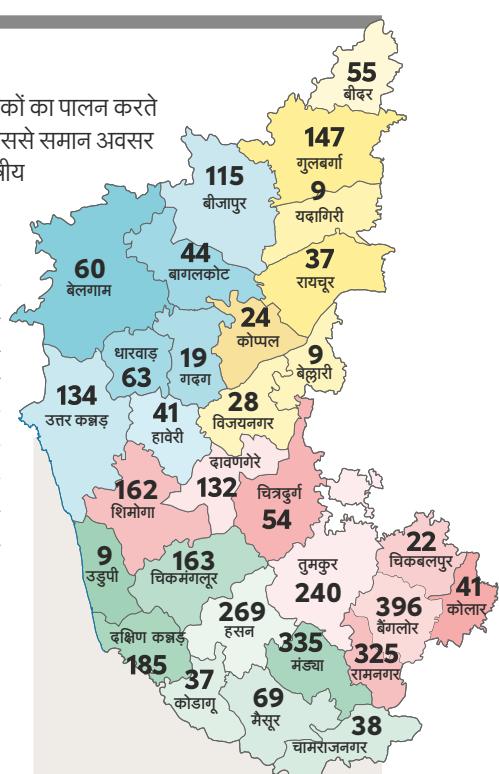


## ठेकेदार की सुरक्षा

ई 2023 में, T K M ने ठेकेदारों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए "ठेकेदारों के लिए सुरक्षा कोड" प्रकाशित किया। यह कोड T K M परिसर और परिवहन के दौरान सुरक्षित प्रदर्शन और सुरक्षा आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए महत्वपूर्ण दिशानिर्देश प्रदान करता है।

## टोयोटा के सहयोगियों के बीच वैश्विक पहचान

T K M ने एशिया पैसिफिक "ग्लोबल सेफ्टी अवार्ड" जीता है, जो हमारे सुरक्षा ज्ञान को बढ़ाने के लिए सिमुलेशन-आधारित डोजो प्रशिक्षण के प्रयासों के लिए है। इस कार्यक्रम का उद्देश्य चोट और आग से संबंधित जोखिमों को कम करना था, इसके लिए खतरों की पहचान और उन्हें समाप्त किया गया। हमारा जोखिम प्रबंधन मजबूत संगठनात्मक संरचनाओं, स्पष्ट नीतियों, और निरंतर सुधार को मिलाकर एक सुरक्षित कार्यस्थल सुनिश्चित करता है।



हम टोयोटा किलोस्कर मोटर और कर्मचारियों यूनियन को उनके सराहनीय प्रयासों के लिए दिल से धन्यवाद देते हैं, जिन्होंने एक आपसी लाभकारी समझौते तक सुचारू रूप से पहुंचने में मदद की। दोनों पक्षों द्वारा की गई निर्बाध समन्वय ने राज्य में औद्योगिक संबंधों के लिए एक अद्वितीय उदाहरण प्रस्तुत किया है। हम T K M और इसके कर्मचारियों यूनियन से अपील करते हैं कि वे निरंतर उत्कृष्टता की ओर मिलकर काम करें और कर्नाटका के समग्र विकास में योगदान दें।

**-डॉ. जी मंजूनाथ,**

अपर श्रम आयुक्त,  
कर्नाटक सरकार

## व्यावसायिक स्वास्थ्य

TKM के पास एक स्थापित व्यावसायिक स्वास्थ्य ढांचा (OHF) है जो संगठन की रणनीति और शासन में व्यावसायिक स्वास्थ्य को प्राथमिकता देता है। OHF एक व्यवस्थित दृष्टिकोण प्रदान करता है जो लगातार व्यावसायिक स्वास्थ्य से संबंधित जोखिमों की पहचान करने और उन्हें कम करने, उत्पादकता बढ़ाने, सुरक्षा सुधारने और कर्मचारियों की संलिप्तता को मजबूत करने में मदद करता है। 3 अगस्त 2023 में, हमने एक डेटा-संचालित स्वास्थ्य प्रबंधन कार्यक्रम लॉन्च किया, जो पूरे भारत में अस्पतालों और डायग्नोस्टिक केंद्रों के विशाल नेटवर्क तक व्यक्तिगत कल्याण और पहुंच प्रदान करता है। आपातकालीन प्रतिक्रिया योजना हमारे OH ढांचे का एक अभिन्न हिस्सा है। हम हर तीन साल में एक 'मनोबल सर्वेक्षण' करते हैं और सुनिश्चित करते हैं कि कर्मचारी जिस समग्र वातावरण में काम करते हैं वह उनके लिए उपयुक्त है। भावनात्मक और मानसिक स्वास्थ्य को बढ़ावा देने के लिए, "आसारे" नामक एक कार्यक्रम कर्मचारियों को मुफ्त में परामर्शदाताओं से परामर्श लेने की सुविधा देता है और उनका विवरण गोपनीय रखा जाता है।

## टोयोटा में उत्तम स्वास्थ्य

### TKM की व्यावसायिक स्वास्थ्य सेवाएं



TKM ने IISc के साथ एक शोध पहल में सहयोग किया, जिसका उद्देश्य TEBA पद्धति का उपयोग करके एक सटीक एग्जोमिक मूल्यांकन विकसित करना था, जिसके परिणामस्वरूप कार्रवाई योग्य जानकारी और योजनाएं तैयार की गईं, जिन्हें भविष्य के परियोजनाओं और प्रक्रिया सुधारों में शामिल किया जाएगा।

### विविधता, समानता और समावेशन (DEI)

हमारी DEI प्रक्रिया सभी कार्यों में विविधता, समानता और समावेशन को एकीकृत करके एक समावेशी कार्यस्थल को बढ़ावा देती है, तथा नियुक्ति, प्रशिक्षण और उन्नति में निष्पक्षता सुनिश्चित करती है। हम लिंग और पीढ़ीगत विविधता को बढ़ावा देते हैं, समान वेतन को प्रोत्साहित करते हैं, और "समर्वधना" जैसे पहलों के माध्यम से अवघेतन पूर्वग्रह को संबोधित करते हैं। हमारी प्रतिबद्धता सामुदायिक कार्यक्रमों और उद्योग साझेदारियों तक फैली हुई है, जो संयुक्त राष्ट्र के सतत विकास लक्ष्यों (SDGs) के अनुरूप है। मुख्य प्रयासों में महिलाओं की समावेशन बढ़ाना शामिल है, जिसमें 2024 तक उत्पादन में 10% महिला प्रतिनिधित्व और 2030 तक 22% लक्ष्य है, जिसे DEI परिषद और शिकायत समिति द्वारा समर्थित किया जा रहा है, जिसकी अध्यक्षता श्रीमती मानसी एन. टाटा कर रही है।



### कर्मचारी की नियुक्ति

कर्मचारियों की भागीदारी, योगदान को मान्यता देने वाली पहलों के माध्यम से समर्पण और सहयोग को विकसित करती है, कार्य-जीवन संतुलन को बढ़ावा देती है, तथा समुदाय की भावना को बढ़ावा देती है। हम "युशी और दुखा" गतिविधियों के साथ कर्मचारियों का समर्थन करते हैं, बेली हब्बा और खेल टूर्नामेंट जैसे आयोजन करते हैं, और संयंत्र यात्राओं के माध्यम से परिवार की भागीदारी की सुविधा प्रदान करते हैं। संवाद जैसे कार्यक्रम प्रबंधन संबंधों को मजबूत करते हैं, जबकि लंबी सेवा और सुझावों के लिए पुरस्कार योगदान को मान्यता देते हैं। हम प्रशिक्षण, "स्पीक-अप" संस्कृति और शिकायत समाधान विधियों के माध्यम से अनुपालन, शासन और खुले संचार को भी प्राथमिकता देते हैं, जिसके परिणामस्वरूप एक पारदर्शी और सहायक कार्यवातावरण बनता है।

### सीखना और विकास

TKM में, हमारा दृष्टिकोण एक शिक्षण संगठन बनाने का है, जहाँ हम ज्ञान, कौशल, दृष्टिकोण और कार्यक्षमता पर केंद्रित संरचित कार्यक्रमों के माध्यम से प्रतिस्पर्धी मानव संसाधनों का विकास करते हैं, ताकि प्रतिभा को बनाए रखा जा सके और दीर्घकालिक समृद्धि सुनिश्चित हो सके। हम वार्षिक सीखने की आवश्यकताओं का मूल्यांकन करते हैं और कॉर्पोरेट और कार्यात्मक प्रशिक्षण, नेतृत्व विकास और बाहरी कार्यक्रम प्रदान करते हैं।

#### अनिवार्य कार्यक्रम

कार्यक्रम मानव अधिकार, POSH, सुरक्षा और टोयोटा उत्पादन प्रणाली जैसे आवश्यक क्षेत्रों को शामिल किया जाता है। विशेष प्रशिक्षण स्व-प्रबंधन, सॉफ्ट स्किल और जीवन कौशल पर केंद्रित हैं।

#### नेतृत्व विकास कार्यक्रम

टोयोटा बिजनेस प्रैक्टिस रिंफोर्समेंट डेवलपमेंट प्रोग्राम जैसे नेतृत्व कार्यक्रम नेतृत्व कौशल को तेज करने के लिए नेताओं और प्रमाणित प्रशिक्षकों द्वारा प्रदान किए जाते हैं। जॉब रोटेशन और जीवन कौशल प्रशिक्षण भी प्रदान किया जाता है।

#### बाहरी प्रशिक्षण कार्यक्रम

चुनिंदा कर्मचारी CII, FICCI और ACMA जैसे संगठनों से बाहरी प्रशिक्षण में भाग लेते हैं। नेता CAFÉ मानदंडों जैसे उद्योग के रुझानों पर अपडेट रहते हैं।

#### कौशल उन्नयन और परिवर्तन सहायता के लिए कार्यक्रम

हम नेतृत्व विकास और वैश्विक कौशल संरेखण के लिए बाहरी समर्थन के साथ-साथ टोयोटा वे, PDCA और समस्या-समाधान जैसे क्षेत्रों में आंतरिक प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।

हम किर्कपैट्रिक के मॉडल का उपयोग करके प्रशिक्षण प्रभाव को मापते हैं, सुरक्षा, गुणवत्ता, उत्पादकता और कौशल सुधार पर ध्यान केंद्रित करते हुए, प्रदर्शन मूल्यांकन सालाना तीन बार आयोजित किया जाता है। विभाग प्रमुख यह सुनिश्चित करने के लिए सासाहिक समीक्षा करते हैं कि वरिष्ठ प्रबंधन कर्मचारियों के विकास प्रयासों से अवगत हैं।



**TCM को भारत सरकार की राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (NSDC) द्वारा आधिकारिक रूप से मंजूरी प्राप्त है, और यह प्रमाणन TCM को टीम के सदस्यों को उन्नत प्रशिक्षण के लिए जापान भेजने और उनका चयन करने में सक्षम बनाता है।**

### कर्मचारियों को नौकरी से परे सशक्त बनाना

हमने कौशल अंतराल को मिटाने और कैरियर में उन्नति को प्रोत्साहित करने के लिए केंद्रित कार्यक्रमों को लागू किया, जिसके केंद्र में डिक्सूची है, जो कर्मचारियों को उनकी वर्तमान स्थिति पर विचार करने और भविष्य के लक्ष्य निर्धारित करने में सहायता करता है। जीवन कौशल कार्यक्रम में माइंड मैपिंग, सुनना, लक्ष्य निर्धारण और कैरियर संबंधी आकांक्षाएं शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, एक स्वैच्छिक पृथक्करण योजना श्रमिकों को उद्यमिता आगे बढ़ाने में सहायता करती है। हमारा CURE कार्यक्रम बहुमुखी प्रतिभा और विशेषज्ञता को बढ़ाने के लिए क्रॉस-स्किलिंग, अपस्किलिंग, रीस्किलिंग और एक्सपर्ट स्किलिंग पर केंद्रित है।

### संपूर्ण मूल्य शृंखला में और उससे परे मूल्य सृजन करना

भारत के पास 3Ds का लाभ है: लोकतंत्र, जनसांख्यिकीय लाभ और विकास। टोयोटा अपनी विशेषज्ञता का उपयोग करके सामुदायिक विकास का समर्थन करने का प्रयास करता है, ताकि ऊर्जा सुरक्षा, प्रदूषण, यातायात सुरक्षा जैसे चुनौतियों का समाधान किया जा सके। टोयोटा इंडिया सेंटर ऑफ एक्सीलेंस की स्थापना की आकांक्षा ग्रामीण युवाओं को सशक्त बनाने और कौशल को बढ़ावा देने का लक्ष्य रखती है, जो भारत की सामाजिक-आर्थिक वृद्धि में योगदान करती है। हमारी समग्र पहल का उद्देश्य बुनियादी मूल्यों की शिक्षा, विशेष अकाडमियों और नेतृत्व प्रशिक्षण के माध्यम से एक कुशल कार्यबल का विकास करना है, जिससे उनकी विशेषज्ञता और सामाजिक जिम्मेदारी ढांचों को बढ़ावा मिले।



**ग्रामीण युवाओं को सक्षम बनाना:** टोयोटा टेक्निकल ड्रेनिंग इंस्टीट्यूट (TITI) और टोयोटा कौशल्या भारत में आर्थिक रूप से कमज़ोर पृष्ठभूमि वाले ग्रामीण युवाओं को मुफ्त, व्यापक प्रशिक्षण प्रदान करके कौशल प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं।



**डीलरों और वितरकों को सक्षम बनाना:** T-TEP पहल टोयोटा डीलरशिप के लिए उद्योग के लिए तैयार कर्मचारियों को प्रशिक्षित करती है और वितरकों के प्रबंधन विकास कार्यक्रम के माध्यम से नेतृत्व विकास प्रदान करती है।



**आपूर्तिकर्ताओं को सक्षम बनाना:** नई आपूर्तिकर्ता स्थापना प्रणाली (NSER) और विभिन्न विकास कार्यक्रमों के माध्यम से, TCM एक स्थायी आपूर्ति शृंखला सुनिश्चित करता है और कम विनिर्माण विशेषज्ञता वाले आपूर्तिकर्ताओं का समर्थन करता है।



**उद्योग निकायों के माध्यम से सक्षम बनाना:** ACMA और टोयोटा त्युशो इंडिया के साथ रणनीतिक साझेदारी 1,000 से अधिक उद्योग सदस्यों को लक्षित प्रशिक्षण प्रदान करती है, जिससे उनके व्यवसाय KPI में सुधार होता है।

### कर्नाटक में सरकारी संस्थानों का विकास



TCM ने कौशल विकास कार्यक्रमों का विस्तार करने के लिए ITIs और GTTCs के साथ साझेदारी की, जिसका उद्देश्य ऑटोमेटिव उद्योग के कौशल को सुधारना और स्किल इंडिया मिशन का समर्थन करना है। हम ITI और GTTC के प्रधानों के लिए कार्यशालाओं का आयोजन करते हैं, ताकि उद्योग और अकाडमिया के बीच के अंतर को कम किया जा सके और सर्वोत्तम प्रथाओं को साझा किया जा सके।

## ग्राहक संबंध

### निर्बाध और दिल को छू लेने वाला अतिथि अनुभव (HTGE)

हमारी HTGE पहल का उद्देश्य उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव प्रदान करना है, जिसमें विभिन्न चैनलों जैसे कि केंद्रीय कॉल सेंटर और GX-360 सर्वे के माध्यम से ग्राहक की प्रतिक्रिया को प्राथमिकता दी जाती है, और हम शिकायतों को एक व्यापक 7-स्टेप प्रक्रिया के जरिए निपटाते हैं। TCM ने "व्हील्स ऑन वेब" (WOW) लॉन्च किया है, जो ऑनलाइन वाहन खरीदारी को सरल बनाता है, और यह हमारे ग्राहक संतोष को बढ़ाने और डिजिटल नवाचार को अपनाने के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाता है।



### वाहन सुरक्षा

TCM में, वाहन सुरक्षा सर्वोच्च प्राथमिकता है, तकनीकी उन्नति और नवाचार पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। हम सक्रिय और निष्क्रिय सुरक्षा विशेषताओं और आपातकालीन प्रतिक्रिया प्रणालियों को एकीकृत करके विभिन्न स्थितियों में सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं।

### एकीकृत सुरक्षा प्रबंधन

- सक्रिय सुरक्षा:** टोयोटा सेफ्टी सेंस में टकराव-पूर्व सुरक्षा, लेन प्रस्थान अलर्ट और स्वचालित हाई बीम शामिल हैं, जो वैश्विक स्तर पर **40.5** करोड़ से अधिक वाहनों में रखाया गया है।
- निष्क्रिय सुरक्षा:** टोयोटा के ग्लोबल आउटस्टैंडिंग असेसमेंट (GOA) में सभी मॉडलों में टक्कर-सुरक्षा बॉडी संरचना और मानक छह एयरबैग शामिल हैं।
- आपातकाल प्रतिक्रिया:** आपातकालीन प्रतिक्रिया केंद्र प्रणाली एयरबैग के खुलने या SOS बटन ढबाने पर टोयोटा के केंद्र से संपर्क करती है, जिससे तत्काल सहायता प्रदान की जाती है।

### उन्नत सुरक्षा विशेषताएँ\*

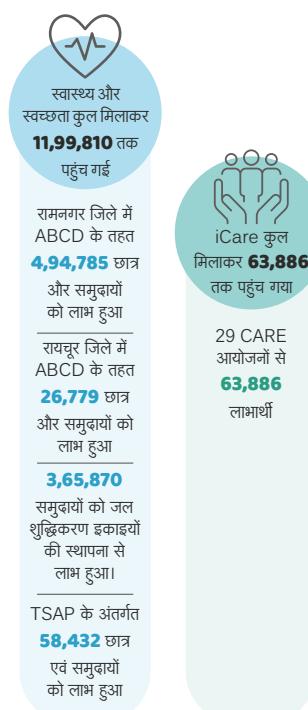
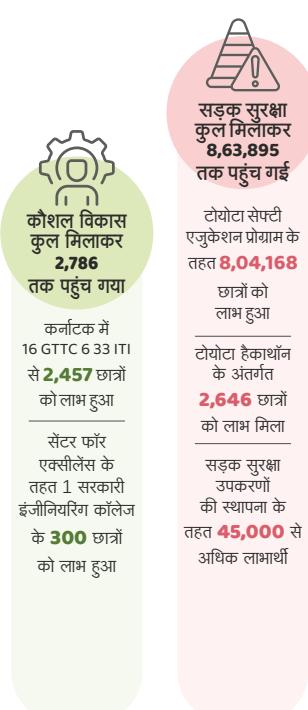
- चोरी हुए वाहन की ट्रैकिंग:** आई-कनेक्ट ऐप के माध्यम से उपलब्ध, यह चोरी हुए वाहनों को ट्रैक करता है और चोरी की चेतावनी भेजता है।
- रिमोट इमोबिलाइज़ेशन और रीमोबिलाइज़ेशन:** चोरी के बाद वाहनों को रिमोटली इमोबिलाइज़ किया जा सकता है और बरामदी के बाद उन्हें फिर से चालू किया जा सकता है।
- टोकावन अलर्ट:** यह मालिकों को सूचित करता है यदि उनका वाहन टोकावन या शर्ते लागू - उत्पाद और ऐप की विशेषताएँ कार के मॉडल और वेरिएंट के अनुसार विभिन्न हो सकती हैं।

\*नियम और शर्तें लागू - उत्पाद और ऐप की विशेषताएँ कार के मॉडल और वेरिएंट के अनुसार विभिन्न हो सकती हैं।

टोयोटा अपने वाहनों की सुरक्षा को बढ़ाने के लिए IoT और उन्नत प्रौद्योगिकियों का उपयोग करता है, जिससे एक अत्याधुनिक ड्राइविंग अनुभव सुनिश्चित होता है। अधिक जानकारी के लिए कृपया <http://www.toyotabharat.com> पर जाएं।

## कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (CSR)

TCM में, हमारा CSR प्रतिबद्धता केवल अनुपालन और दान से परे है, और यह सामाजिक-आर्थिक विकास पर केंद्रित है, साथ ही वैश्विक चुनौतियों जैसे पर्यावरणीय रिस्तरता, शिक्षा, स्वास्थ्य देखभाल और सामुदायिक कल्याण को संबोधित करती है। हम इन सिद्धांतों को अपनी संचालन प्रक्रिया में एकीकृत करके "सभी के लिए मास हैप्पीनेस" का निर्माण करने का लक्ष्य रखते हैं। हमारे सीरेसआर कार्यक्रमों में प्रभावी और स्थायी परिणाम सुनिश्चित करने के लिए व्यापक आवश्यकता मूल्यांकन, हितधारक परामर्श, और नियमित प्रभाव मूल्यांकन शामिल होते हैं। iCARE कार्यक्रम कर्मचारियों की स्वयंसेवी भागीदारी को बढ़ावा देता है, जिसके तहत हालिया परियोजनाओं में शैक्षिक सुविधाओं और पर्यावरणीय रिस्तरता को बढ़ावा दिया गया है।



**31 मार्च 2024 तक हम कुल मिलाकर 23,47,771 लोगों को प्रभावित और बेहतर बना चुके हैं।**

**हमारा प्रमुख कार्यक्रम, ए बिहेवियर चेंज डिमोन्स्ट्रेशन (ABCD)**  
रायचूर में पायलट के रूप में शुरू किया गया है, जिसमें 100 स्कूल शामिल हैं। इसने स्वच्छता जागरूकता को 22% से बढ़ाकर 89% कर दिया, 82% स्कूलों में मानकों में सुधार हुआ और 26,779 छात्रों को लाभ हुआ।

# हम टोयोटा किलोस्कर मोटर हैं

जिसका उद्देश्य "सभी के लिए सामूहिक खुशी" उत्पन्न करना है



मज़बूत शासन और  
नेतृत्व के माध्यम से  
मार्गदर्शन करना



मज़बूत और भरोसेमंद  
समुदायों का निर्माण



उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद  
और सेवाएं प्रदान करना



आर्थिक प्रगति  
में योगदान देना



एक सतत मूल्य  
शृंखला का निर्माण



पर्यावरण संरक्षण में  
सुधार करना



डिज़ाइन में सततता  
का समावेशन



**TOYOTA**

टोयोटा किलोस्कर मोटर प्राइवेट लिमिटेड

प्लॉट नं. 1, बिदादी इंडस्ट्रियल एरिया, बिदादी,  
रामनगर ज़िला पिन: 562 109. कर्नाटक, भारत

ईमेल: [sustainability@toyota-kirloskar.co.in](mailto:sustainability@toyota-kirloskar.co.in)

[www.toyotabharat.com](http://www.toyotabharat.com)



पूरी रिपोर्ट पढ़ने के  
लिए QR कोड  
स्कैन करें