

# 中联重科股份有限公司 2012 年度社会责任报告

## 前 言

1、企业社会责任是指企业在为股东创造价值的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业发展与社会协调、可持续发展。社会责任包括商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源、社会公益等。

2、中联重科股份有限公司（以下简称“中联重科”、“中联”“公司”或“本公司”）发布《中联重科股份有限公司 2012 年度社会责任报告书》（以下简称“报告”或“社会责任报告”），系统阐述本公司响应国家号召，落实科学发展观，把社会责任融入企业经营，构建社会主义和谐社会的具体行动。

3、本报告是根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《公司法》和《公司章程》的有关规定，结合公司在履行社会责任方面的具体情况编制的，经公司第四届董事会第六次会议审议通过。

## 第一章 综 述

### 一、 关于中联重科

中联重科股份有限公司创建于 1992 年，2000 年 10 月在深交所上市（简称“中联重科”，股票代码 000157），2010 年 12 月在香港联交所上市（股票代码 01157），是中国工程机械装备制造行业领军企业，全国首批创新型企业之一。主要从事建筑工程、能源工程、环境工程、交通工程等国家重点基础设施建设工程所需重大高新技术装备的研发制造。

中联重科的产业园分布于国内湖南、北京、上海、陕西、广东、辽宁等省市和意大利米兰，总面积约 6000 多万平米，拥有国际一流水准的超大型钢结构厂房、现代化加工设备与自动化生产线，形成了按产品类别细分的多个专业生产基地。全球经济一体化的趋势下，中

联重科以产品系列分类，形成混凝土机械、工程起重机械、建筑起重机械、土方机械、环卫环保机械、路面施工养护机械、基础施工机械、消防机械、专用车辆、液压元器件、专用车桥等多个专业分、子公司的国际化工程机械产业集群，生产具有完全自主知识产权的 13 大类别、86 个产品系列，近 800 多个品种的主导产品。

目前，中联重科是全球最大的混凝土机械制造企业、全球最大的起重机械制造企业、全球最大的城市环卫机械制造企业。2012 年，中联重科在全球工程机械行业排名第七，中国机械工业 100 强排名第五，并先后获得“全国就业先进企业”、“全国文明单位”、“中国企业五星品牌”、中国施工企业最满意合作单位”、“最受尊敬上市公司”等诸多荣誉。公司研究院付玲院长当选党的十八大代表，詹纯新董事长获评 2012 年“中国杰出质量人奖”、“2012 中国 CEO 年度人物”、“2012 年度中国企业十大人物”。

2012 年，中联重科始终恪守一位企业公民应尽的责任与义务：在积极回报投资者，为国家创造巨大经济效益的同时，保护员工、供应商、客户、消费者权益；公司作为湖南省“两型示范建设单位”及工程机械行业唯一的“低碳先锋企业”，始终致力于资源节约型、环境友好型、创新驱动型企业建设，以实际行动力行可持续发展战略；公司热衷社会公益慈善事业，公益活动已成为中联人的自觉行为和品格表达，实现了企业和社会的和谐。

在全球化、“地球村”的发展趋势下，中联重科将秉持“至诚执着之心，仁义博爱之情，自强不息之志”的企业精神，坚守“包容、共享、责任、规则、共舞”五项基本原则，主动担当大型企业的社会公民责任，严格自律、努力践行。

## 第二章 股东和债权人权益保护

### 一、完善公司治理结构，保护股东和债权人权益

公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会有关法规的要求，不断完善公司法人治理结构、规范公司运作，健全内控制度，公

司股东大会、董事会、监事会操作规范、运作有效，维护了全体股东和债权人的利益。公司治理的实际情况与中国证监会发布的有关上市公司治理的规范性文件基本不存在差异。

自2007年4月以来，公司严格依照中国证监会《关于开展加强上市公司治理专项活动有关事项的通知》、深圳证券交易所《关于做好加强上市公司治理专项活动有关工作的通知》等文件的要求，及时成立以公司董事长为公司治理工作第一责任人的专项工作组，积极开展公司治理专项活动，按时完成组织动员、自查、制定整改计划、接受公众评议、配合监管机构现场检查以及整改提高等各阶段工作。通过公司自查、社会公众评议以及中国证监会湖南监管局现场检查，公司治理中存在的个别问题得到改进；通过有针对性的整改、落实，公司的内控管理体系、法人治理结构得到了完善和提高。

报告期内，为巩固专项活动取得的成果，进一步提高公司治理水平，公司持续加强内部控制执行力和监督检查力度，坚持规范运作，强化跟踪落实，确保公司各项制度得到有效执行：公司董事会根据湖南证监局《关于做好内部控制制度规范实施工作的通知》（湘证监公司字【2012】2号）要求，于2012年7月2日及2013年1月4日向湖南证监局分别上报了《2012年上半年内部控制规范实施工作总结》及《2012年内部控制规范实施工作总结》。

报告期内，公司持续加强董事、监事、高级管理人员及员工培训学习。根据湖南证监局布置的2012年上市公司重点工作安排，公司切实加强对董事、监事、高级管理人员的内部培训，培训内容包括资本市场的法律法规、政策精神、监管要求、典型案例等，确保公司董事、监事、高级管理人员守法合规，尽职尽责。

在规范上市公司信息披露方面，本公司通过组织涉及信息披露的工作人员（包括职能部门及分子公司相关人员）学习相关法律、法规、制度，进一步提高对信息披露行为的认识及责任感；本公司从确保上市公司信息披露质量、维护投资者合法利益的高度，充分发挥公司职能部门的协调、服务职能，强化敏感信息内部排查机制，进一步规范

信息披露的程序，并严格执行《信息披露管理制度》中关于信息传递、审核、披露流程规定，确保公司信息披露的及时、真实、准确、完整、公平。

2012年5月，中联重科获“金圆桌奖”、“最佳董事会奖”，成为深沪股市唯一五次获此殊荣也是获奖次数最多的上市公司；2012年6月，中联重科连续第三年获得深交所信息披露考核“优秀”这一殊荣。中联重科的公司治理及对股东的尽责表现获得社会各界的高度认可。

## **二、公司严格按照有关法律法规、规章和有关业务规则的规定履行信息披露义务，公平并热情接待所有投资者**

2012年度，公司在深交所披露临时公告50个、定期报告4个，公司及时、准确、规范地将公司的生产经营情况、资产收购、债券发行等事项进行充分披露，为投资者提供了充分的投资依据，树立了信心。

2012年，公司共接待国内外基金公司、证券公司、QFII等112家以上，约计210人，通过电话、传真及其他电子方式进行咨询的近400人次。公司除开通了实地调研、书面调研、电话会议沟通等方式外，还积极举办投资者见面沟通会，到深圳、北京、上海、广州、香港、新加坡等地拜访机构投资者并进行策略会交流，宣传公司的品牌和战略规划。在坚持公平和保密的原则下与投资者进行沟通，确保信息畅通，切实做好服务工作，建立了公司与投资者之间良好的关系，树立了公司良好的市场形象。

## **三、生产经营取得飞速发展，为国家和股东创造丰厚的经济效益，积极回报股东和投资者**

公司自上市以来，生产经营取得良好发展，品牌知名度和客户忠诚度不断提升，公司经营业绩持续稳定增长，是国家基础建设所需重大装备的最重要研究、制造基地之一，为社会和股东创造了丰厚的经济效益。截至2012年12月31日，公司累计派发现金红利48.52亿元，股票红利37.61亿元，转增24.97亿股。

### 第三章 保护员工权益 提升人力资源价值

中联重科致力于打造“高效中联、和谐中联和国际化中联”的企业形象，坚持“以人为本”的雇主理念，注重员工利益、优化员工激励、重视员工成长、构建和谐员工关系。

#### 一、保障员工权益，构建和谐劳动关系

公司坚持以人为本，依据《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，结合自身实际情况，制定了劳动用工与保障的相关管理制度，做到了基础人事管理有章可循。截止到2012年12月31日，公司在册合同员工31707人，劳动合同签订率100%。

维护员工合法权益。按时、足额发放工资，从未拖欠和克扣，公司每月8日支付员工工资、加班工资等劳动报酬，遇休息日工资提前发放。按照国家、省、市的相关规定为全体员工建立了养老、医疗、失业、工伤和生育保险，实际参保率达到100%，每月按时足额缴纳各项保险费用，无拖欠无欠缴。每月按法律法规要求及时办理新聘、离职人员的社会保险相关手续，确保员工享受社会保险待遇。

#### 二、优化薪酬体系，建立多元化激励机制

公司在遵循“公平、科学、合理”原则前提下，采取“行业领先”的薪酬策略，通过优化薪酬体系，使薪酬整体竞争力不断加强，员工积极性大幅提升。加强员工绩效管理，重点强化绩效指标分解和绩效结果应用环节。在绩效计划阶段，加强指标分解，将公司战略分解成各组织指标，将组织指标与员工个人指标充分衔接起来，实现绩效管理的战略功能；加强绩效结果应用的力度，在调薪、晋升、发展等方面，充分与业绩贡献挂钩，实现了员工收入提升及个人发展与公司经营业绩、个人绩效表现的紧密关联，营造积极进取的高绩效文化。

#### 三、聚焦核心人才，打造人才梯队，创新人才培养与发展模式

中联重科一直秉持“经营企业的核心就是经营人才”的理念，按照市场化运作，坚持以人为本，为员工提供广阔的发展平台和良好的发展机会，帮助员工实现职业发展。通过各种培养机制，使每一位在

中联工作的员工，能力得到提升，职场竞争力得以加强，通过提升素养和能力使员工获得“永久的职业保障”，为社会培养了大量优秀人才。

推进学习型组织建设，十分重视员工的教育和培训。设有多个培训中心，建立了完善的入职培训和在职培训体系。搭建了以内部兼职讲师为主，外部专家为辅的讲师体系，建立了基于各类岗位人员的课程体系，形成了公司和经营单元分权负责的两级培训管理体系。2012年，针对公司各类岗位、各层次人员举办培训班 1766 期，共培训 141210 人次，培训学时约 164 万小时。员工能力素质与企业发展得到共同提升，实现个人与企业的双赢。

注重加强现任干部队伍和干部梯队建设。持续推进内部竞聘选拔机制，将公司中层管理岗位向 70、80 后人才开放，不拘一格广纳贤才，加强管理人才的年轻化梯队建设。竞聘实施干部任前考察制度，重视干部人生观、价值观教育，开办名家讲座、EMBA 班，以开阔干部视野，提升综合素质。逐步造就一支年轻有为、视野开阔、经营有方、目标一致、团结自律的干部队伍，同时也为企业规模化、国际化的持续发展打造了坚实的储备干部队伍。

注重加强研发队伍建设。实施技术职务评聘制度变革，高端技术人才实现了“专家评专家”模式，评价指标向研发成果、知识传递和个人成长倾斜。通过定期、公开的评聘活动，实施严格客观的评审流程，为员工创造公平公正的参评机会。引导技术人才以公司技术发展战略为要求，主动学习，积极发展，从而促进研发团队自主创新能力、攻坚突破能力持续提升。

注重技能型人才的培养。“一流的产品需要一流的技工”，依托职业技能鉴定中心，贯彻落实技工技能等级分级管理，通过严格考试、实践操作等程序，对技工技能进行定级和晋级。在公司内部定期组织劳动技能竞赛，并选派优秀选手参加市级、省级和国家级技工劳动技能大赛。2012 年获得“国家级技能大师工作室”项目承办资质，为高技能人才培养提供了更加优秀的运作平台。

强化营销队伍建设。构建营销人员分类、分级阶梯培训激励模式，实现了营销队伍的快速复制与人才的有序开发。结合公司大营销格局的打造，开发了复合型营销管理人才、业务人才的培养模式，逐步实现营销人才的“一专多能”及核心营销管理人才的梯队形成，在提升营销队伍市场竞争力和拓宽营销人才职业发展空间的同时，为公司国际化进程持续提供一线营销骨干。

#### **四、关怀员工身心健康，打造“安居乐业”的和谐企业**

公司关心员工的健康和生活，关注环境与安全，为员工提供完善福利、良好工作条件和贴心生活关怀。除了基本的五险一金、统一工服、标准宿舍、班车、员工食堂以外，对员工结婚、生子与直系亲属亡故均有相应标准的慰问津贴，对驻外员工提供额外的餐补、探亲差旅费和商业险。

关注员工健康，定期组织员工体检。针对员工所在职位特点，量身定做分类、分级的体检套餐，为员工职业健康保驾护航。

积极落实法定节假日和年假管理制度，督促员工享受法定假日，并给予员工自由选择分段年休假的权利，一方面提供员工自主支配假期的条件，一方面促进员工及时缓解工作压力，确保身心健康。

#### **五、主动承担社会责任，促进一方和谐稳定，为人才创造大量就业机会**

2012年，公司持续通过社会招聘、校园招聘、中高职院校校企合作，为社会人才、应届大学生、技工人才提供各类岗位共7000个，并继2011年度再次荣获“中国2012年度最佳雇主”称号。

#### **六、坚持安全生产，加强职业安全与工作环境管理**

公司坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，遵守和执行国家保障职业健康安全法律法规，承担对员工的责任和义务，以人为本，以降低事故总量、有效防范和坚决遏制较大及以上生产安全事故、减少职业危害为目标，加强责任落实，加强隐患专项整治和“打非治违”，推行安全标准化建设，夯实基础保障能力，健全应急救援体系，持续改进职业健康安全总体绩效，严格执行国家劳动安全卫生

规程和标准,不断加强员工安全卫生教育与宣传,全力营造一个健康、安全的工作环境和生活环境,最大限度地防止劳动过程中的事故,防范职业危害。公司于2006年通过了职业健康安全管理体系(OHSAS18001)认证;于2007年创建国家一级安全质量标准化机械制造企业,2008年被国家安全生产监督管理局核准为“一级安全质量标准化机械制造企业”。

公司各项安全管理制度健全,公司各直属部门、经营单元各个环节安全生产工作有机组合,形成了一个既有明确的目标任务,又能互相协调、互相促进的有机整体。同时,对影响安全生产的设备设施、作业环境等因素,按照国家和行业标准,进行了统一规范,使不安全状态和不安全行为得到有效控制,从基础上保障了公司的安全生产。

公司持续改善工作环境,做好建设项目职业卫生预评价和控制效果评价工作,采用先进生产工艺(如麓谷工业园、泉塘工业园、灌溪工业园、渭南工业园等涂装生产线,采用封闭式喷涂废气净化设施,防范涂装作业危害),加大职业危害改造投入,开展职业危害因素检测,加强个体劳动防护,严格作业现场劳动防护管理,坚持有毒有害作业人员入司前、在岗期间和离职前体检,确保生产安全。面对公司高速发展过程中出现的新问题,不断探索安全管理的新方法、新手段,持续改进职业健康安全总体绩效。

2012年从以下几个方面重点开展全年安全生产工作:

①建立安全责任考核体系,强化责任落实,实施安全生产责任制考核;

②加强安全基础管理,强化安全生产责任;召开公司安委会季度会议,通报季度安全形势、总结季度工作、部署下一阶段重点工作;

③开展公司安全生产标准化创建工作,组织麓谷园区、科技园和泉塘园国家一级安全生产标准化企业现场咨询、自评及资料整理报审工作;在其他事业部推进安全生产标准化工作;

④加强事故隐患排查,开展源头治理和事故隐患专项整治,并跟进督促整改;



⑤加强应急救援建设，提高员工应急能力；

⑥开发系列安全培训教材，加强安全培训教育，提高员工安全意识和技能；

⑦加强职业卫生工作，从保障员工身心健康等五个方面着手，开展了全年的安全生产工作，并取得了很好的安全生产成绩。

⑧加大职业安全生产投入，2012年公司职业安全生产投入近3500万元，努力从本质安全建设等七个方面开展了全年的安全生产工作，并取得了很好的安全生产成绩。

全年未发生生产安全死亡事故、重大经济损失事故、重大设备安全事故、一般火灾事故。有毒有害作业人员体检合格率达99%以上，达到了年初公司对员工的安全承诺。公司2012年度荣获“湖南省安全生产工作先进企业”、“长沙市职业卫生管理示范企业”称号。

#### **第四章 供应商、客户、消费者权益保护**

##### **一、建设供应链管理平台，建立互利共赢的伙伴关系**

随着科学技术进步和经济全球化，现代工业企业发展依赖和促进着产业链的发展。中联重科始终本着“合作、共赢”的理念，与供应商共同发展。从整体和全局的角度改进供应链网络，深化与供应商的合作，通过优化供方管理流程与供应商评估体系，建立了一套科学的供应商业绩评定标准，采取相应的措施激励优秀供应商，逐步建立战略合作伙伴关系，促进双方合作双赢。

1、立章建制、正本清源，从供应商准入、淘汰、合作等方面保证供应商的利益

1) 中联重科建立了完善的供应商管理体系，从经营能力、生产保障能力、质量保障能力、风险管理等方面评价供应商，保证符合条件的供应商成为合格供应商；优化供应商绩效评价体系，建立健全、公正的考核管理办法，对供应商的生产、服务活动进行持续监控和提升，提升整个供应链的效率；在日常工作中严格从供应商的筛选、评审、淘汰等环节实施全过程管理，尤其是供应商的淘汰，更是本着慎

重的态度，其中充分考虑供应商利益，给予供应商改善的机会，执行非常严谨的供应商淘汰制度。

2) 通过签订廉洁交易责任书、保密协议等措施，预防供应商权益受到损害，保护了供需双方知识产权。

3) 在供应商产品定价方面，中联重科充分考虑了供应商的利益，遵循按市场原则定价；在结算方面，中联重科严格执行与供应商的合同。

4) 规范化、数据化管理供应商的绩效考核，保证供应商的绩效考核公正、公平、公开，为供应商营造一个良性的竞争环境。

## 2、深入交流，提升管理，与合作伙伴共同成长

中联重科注重与合作伙伴关系的建设，特别是通过合作提升双方的企业技能，弥补各自的不足。

1) 中联重科与供应商建立了良好的交流机制，从专业技术、管理技能等方面相互促进、各取所长。通过“走出去、请进来”，邀请供应商为中联重科的研发、工艺、生产工人培训，掌握专业领域新的发展方向，扩展技术人员的视野，提升生产工人的专业技能。

2) 中联重科将对供应商的帮助作为自身发展壮大重要工作之一，在提升自身管理的同时，帮助合作伙伴成长，注重向供应合作伙伴输出管理经验，提供技术支持，从质量、工艺技术、生产物流、生产现场等四个模块对供应商进行管理提升，提升供应商的配套能力。例如，通过实施《供应商管理提升方案》，从2012年开始对湖南省内的70余家外协供应商进行管理升级活动，其内容和模式深受供应商欢迎，对供应商提升产品质量、降低成本、提升企业综合管理有着深远的影响。再例如，通过“标杆供应商”建设活动，推广优秀配套供应商企业经营管理经验，提升了供应商群体的工艺、品质能力。

3) 借力政府支持，提升配套“本地化”能力。2012年与长沙工信委合作对数十家供应商进行了经营管理培训，对其中几家重点供应商还组织中联工程师上门培训服务。

4)、对供应商进行融资贷款服务：对各供应商融资贷款上进行了

服务指导，2012年有中信银行、光大银行、建设银行等为供应商提供信贷业务。

3、在产品配置选型上努力实现“低碳环保”，推动“绿色产业”发展，保护自然环境和资源

1) 在工艺处理方面，通过与供应商合作确保主机的污水处理达标，合格排放。

2) 采用节能技术措施，在主机产品上选定低能耗零配件，获得国家节能认证。

3) 采用供应商先进的生物除臭和光催化氧化技术，保证恶臭污染物达到国家排放标准；废水处理采用预处理、厌氧、好氧处理技术，达到国际污水综合处理三级排放标准。通过以上举措，保证中联重科主机产品达到绿色环保标准。

4) 在新开发电动扫路车、垃圾车系列产品上，选用供应商的环保型磷酸铁铝电池，项目享受国家新能源补贴。

中联重科通过与供应商的合作、共赢，带动产业链的迅速壮大，无疑对中国工业整体素质的提升起到了重要作用。未来，中联重科仍将继续把供应链社会责任作为关注的重点，进一步从供应商的管理层入手，提升其社会责任意识，帮助供应商建立管理机制来承担企业社会责任，通过借助中联重科以及其他公司的力量，最终实现整个社会的企业社会责任提升。

## 二、深化服务，改革管理模式

公司始终秉承“成就价值，与客户共同成长”的服务理念，不断完善售后服务网络，优化售后服务体系，深化服务创新，推进服务管理改革，提高服务效率，全力打造行业第一服务品牌，为客户提供“全过程、全天候、全方位、全身心”的行业一流售后服务，获得了客户的广泛赞赏。

### 1、优化售后服务体系，深化服务创新

中联重科以“用科技夯实责任，用责任创造价值，与客户共同成长”为指引，参照《商品售后服务评价体系》（国标），推进售前、售

中和售后服务体系建设，进一步优化售后服务体系；持续推行服务信息化，深化服务创新，2012 年全面启动 E 讯手机端系统平台、MCS、SAP-ERP、GPS、PDA、配件管理等系统，对服务运行实施全过程监控，运用信息化手段梳理优化流程，使服务规范化、流程标准化；以建起分公司为突破口，筹建网络服务平台，为客户提供快捷报修、在线投诉、配件订购、培训申请等多项服务，提高服务效率。

## 2、推进服务管理改革，提高服务效率与质量

在事业部制经营模式实施以后，中联重科客户服务部门代表公司统筹管理服务工作，形成以总部、分公司服务部门、分公司驻外服务机构为核心的三级服务机制，以现场服务为中心、本部支持为后盾的内外互动式服务模式；实行以公司总部为统筹，各分、子公司进行具有专业产品服务特征的管理与运作为落脚点的综合协调管理机制。2012 年公司各事业部引入“三维矩阵”管理模式，根据公司战略适时对服务管理机构进行调整，实现服务资源的高效整合，有效提升了售后服务效率。与此同时，还采取了责任制管理，服务过程中的每一个服务环节均由相关责任人负责跟进，对服务的时间与质量进行把控，并形成多模块综合协调机制，最大限度提高了服务质量。

## 3、完善售后服务网络，为客户提供快速优质的售后服务

中联重科成立 20 年来，售后服务网点、营销保障中心数量持续增长，区域覆盖广度和深度不断扩大，网点设置更趋合理完善。中联重科技术服务站点遍及全国所有重要城市，目前国内常见服务站点近 600 个，发达区域以向周围辐射 150 公里的间距设立服务站，基本实现售后服务全国联动、服务与客户近在咫尺的目标。同时，中联重科面向海外市场客户已建立近 80 家服务站点，辐射美国、英国、意大利、俄罗斯等 30 个国家与地区，提供快速优质的 24 小时售后服务和技术支持。

## 4、全力打造行业第一服务品牌，提升服务核心竞争力

中联重科以“蓝色关爱”行业服务为标杆，以客户为中心，推出形式多样、全国联动的售后服务活动，努力打造行业第一服务品牌，

进一步增强客户对中联重科服务的信任感和归属感，提升了服务核心竞争力。2012年3月，工程起重机械分公司打造行业服务第一品牌启动仪式在北京举行，凭借强大的服务实力：30个服务基地、5大信息系统、25项服务功能、2000多名信息服务工程师等，致力于兑现承诺、为客户创造最大价值。尤其是2012年的5大信息系统，即代理商管理系统、呼叫中心系统、GPS系统、客户关系管理系统实现无缝对接，推动整个服务形成有效联动管理，从根本上保证了服务的及时性和有效性，确保对客户的服务支持力度迈上新的台阶；4月，工程起重机械分公司启动“服务万里行”，截止2012年5月31日，服务工程师足迹遍布中南、华北、华东、西北、东北和西南六大区域的一、二、三线城市，累计走访5200多名客户，为4000余台起重机提供专业服务；2012年初，路面分公司举行了全国质量万里行活动，本次活动前后持续6个月，累计对全国500多台摊铺机、压路机进行了现场巡检，足迹遍布全国29个省（直辖市/自治区）；2012年8月，混凝土机械分公司举办“华南感恩行”服务活动，覆盖华南4省（自治区），获得客户广泛好评；2012年，建筑起重机械公司先后完成常德、江阴等5个培训中心的建设，累计开展了10期用户机手培训和维修培训，培训客户机手200余名。

### 5、专注客户服务，铸就良好口碑

中联重科专注于为客户提供“全过程、全天候、全方位、全身心”的服务，创造并提升客户价值，让客户享受完全满意的售后服务体验，在业内铸就了良好的口碑，获得了客户广泛赞赏。2012年5月，中国施工企业管理协会授予中联重科“中国施工企业最满意合作单位”、“施工企业最满意工程机械品牌”，同时，混凝土机械、塔机分别获得单项最满意品牌奖；11月，混凝土机械、工程起重机械等8个分公司的30个产品通过了专业售后服务体系认证，中联重科连续第三次获得国家《商品售后服务评价体系》标准认证的售后服务“五星级”证书，成为行业唯一一家达到售后服务五星级标准的企业。

### 三、创卓越质量文化，打造核心竞争力

公司奉行“品质卓越，表里如一”的质量管理理念，始终秉承“追求卓越品质，爱护生存环境，保障健康安全，实现持续发展”的一体化管理方针，从设计、制造和服务三方面，不断探索质量管理和管理模式的创新，统一质量语言，将质量管理的范围延伸到研发设计、采购、加工制造、装配调试、包装运输、销售使用、维修服务、回购再制造等全过程，形成一个环环相扣的完整“质量价值链”。在各个环节，从人员、系统、效益（3P 原则）三方面，提升管理质量。公司树立了“坚持以市场需求为导向”的质量管理理念，注重人在质量管理过程中的因素，以人为本，尊重人才，转变传统的质量考核方法，灵活运用质量奖励政策，激发全员动力，贡献智慧改进产品和服务质量，提升产品在质量、成本、交货期等方面的综合竞争优势。

#### 1. 导入零缺陷质量理念，推进质量文化建设

近年来，中联重科一直在探索质量管理的创新，吸取国内外先进的质量文化成果，营造具有中联特色的质量文化氛围。在探索中，我们发现，美国质量管理大师克劳士比先生倡导的“第一次就把正确的事做正确”零缺陷质量理念与中联的企业文化一脉相承，二者可以兼容并蓄，中西融合。“第一次就把正确的事做正确”是零缺陷理念的精髓，它包含三个层次：做“正确的事”、“正确地做事”、“第一次做正确”。“零缺陷”管理的核心思想，就是要求每个岗位、每位员工“第一次就把正确的事情做正确”，减少失误、避免不必要的浪费，同时从内心改变员工的质量意识，增强责任感。

中联重科始终认为“质量”就是符合要求，是我们与客户之间达成共识的承诺，质量的工作准则是零缺陷。今后我们将继续践行零缺陷哲学思想，以零缺陷作为工作标准要求，第一次就把正确的事情做正确，提升产品、服务和工作质量，用具有核心竞争力的品质铸就中联品牌，用“第一次就把正确的事情做正确”的零缺陷思想构筑国际化中联的未来！

正是因为我们公司长期致力于企业质量文化建设，在各分子公司全面贯彻“零缺陷”质量管理理念，全体员工的质量意识和责任感

得到了明显的提升，在行业中树立了标杆。2012年6月13日，中联重科荣获“2011年度湖南省机械装备工业质量标杆企业”称号。

## 2、实行分层管理，全面提升质量管理

在公司总部层面，质量管理部门以“建立体系、搭建平台、强化监控、管理输出”为定位指引，全面贯彻“第一次就做对”的零缺陷质量理念，培育公司质量文化，完善质量管理流程制度、加强技能培训，提升质量管理工具的应用，激发全员参与质量改进活动的积极主动性，为员工参与质量改进搭建多种活动平台；初步建立了质量KPI实时监测预警系统，将“质量成本”作为一项关键指标纳入到经营单元经济责任制考核中，与分子公司的考核绩效直接挂钩，促进事业部朝“质与量协同提升发展”的方向发展，降低质量损失成本，提升整体质量管理水平和产品综合竞争力。

在经营单元层面，质量管理部门的定位正逐步从检验把关为主的业务职能转向以质量策划和考核为主的管理职能。千方百计提升产品质量核心竞争力，对现有的新产品研发流程进行变革，根据实际需要并结合公司实际情况，在新产品开发过程中对关键零部件进行了可靠性试验和耐久试验，并建设了必要的综合试验场地。各分子公司逐步重视质量预防，重点防止不合格的零部件和原材料流入生产现场，从源头上杜绝不合格品的产生，并保证了产品交付质量，做到关键零部件可以进行追溯管理。同时逐步完善建立了问题纠正预防处理机制，在解决现有问题的同时能够有效防止类似问题的再发。

## 3、搭建质量交流及活动平台，促进质量改进创新

公司季度质量工作会议、QCC成果评选发布会、质量管理经验专项交流会等已经形成常态化的交流机制。2012年共分享50多个优秀质量管理提升创新项目（零缺陷管理、质量成本、工艺及检验标准化、供应商质量管理、质量IT系统建设等）。公司总部及各分子公司质量管理部门均在大力组织宣贯QCC活动、促进群众性质量改进活动的开展；2012年各分子公司在总部注册QC小组达600多个，注册数量创历史记录，员工参与质量改进活动的积极性显著提高，全体

员工怀着高昂的工作热情积极参与质量改进，每位员工都获得了自我提升的机会。公司已逐步形成“领导重视质量，企业追求质量，员工崇尚质量，人人关注质量”的质量文化氛围，为公司迈向卓越夯实基础。

#### 4、实施工艺及检验标准项目，完善过程控制标准化

在没有依靠外部咨询机构，由总部质量管理部门的人员担任指导老师推行工艺及检验标准化项目，确定了2个分公司作为项目试点，辅导分公司进行现状调研，改进方向的策划，制定了《工艺和检验标准化项目推进计划方案》，《方案》明确定义了关键工序并列出了清单，项目执行过程中对现有关键工艺文件、检验标准进行了梳理和确认，并确定了工艺、检验标准覆盖率100%和执行率100%的“双百”目标。项目执行过程中共确立14个子专案，项目成员200多人，项目涵盖制造、工艺、技术、检验等部门和7个外协厂及2个内部配套事业部。年末试点事业部均完成了标准建立、制度完善和试运行，2012年末按期进行了项目效果的验证和项目评估总结，各项指标均达考核要求。

#### 5. 建立以“预防为主”的质量管理机制

公司在设计质量方面，为确保产品的安全性并提高可靠性，在产品的设计开发过程中，严格按照《设计控制程序》对新产品进行评审和验证。根据产品的使用条件和工作环境进行可靠性设计和早期故障试验，测定新产品首次无故障工作时间，将试验数据进行故障模式分析，针对在试验期间出现的故障点采取改进措施，制定产品可靠性和安全性提高计划。通过严格控制产品设计开发过程，产品可靠性和安全性明显高于国内同行业标准。

### 四、低碳环保，可持续发展

公司认真贯彻落实深入科学发展观，推进企业走节约发展、清洁发展之路，率先响应政府号召，推进资源节约型企业建设，在公司圆满完成了“十一五”期间能耗目标值下降20%的基础上，制定了在“十二五”末期综合能耗再降低20%的阶段性目标，同时积极开展新材料、



新产品创新项目、资源综合利用和再制造等重大可持续发展技术项目。

公司在年产值大幅增长的同时，保持单位能源消耗逐年下降，万元产值工业耗能较上年下降约 40%。公司 2011 年底率先被纳入湖南省“两型示范企业”及“全国万家企业节能行动”名录。

2012 年公司采取一系列节能减排措施，进行节能技术改造。具体的措施有：

1.公司成立以董事长为组长的节能减排领导小组和常设工作机构，确保资源配给到位；继续建立和完善资源、环境管理机构及体系的建设；建立节能减排激励机制，制定和完善节能减排奖惩制度和绩效考评办法；加强基础工作力度，进一步规范能源消耗统计和公司能量平衡工作，实施能源利用和环保运行监测；着重加强对重点耗能工艺、设备的技术改进和管理；着手建立能源营运数据中心并实施监控分析。

2.公司 2009-2012 年完成节能技改项目 30 余项、投入 8000 万元，新能源环卫车辆、餐厨垃圾资源化成套设备生产线等共计投入 7000 万元左右。公司计划在未来三年内投入 3.5 亿元进一步开展“两型”示范企业创建工作，继续用于节能环保技改投入、环保垃圾处理及节能起重机等技术项目投入和再制造产业投入。

3.科技创新，产品节能。在加紧内部节能减排的同时，公司不忘节能减排的社会责任，不断进行产品节能减排的科技创新。特别是公司最新研制了 18 款新能源、清洁能源、新型市政环卫环保装备，创新了污泥资源化处置技术、餐厨垃圾处置技术。根据测算，公司研制的新能源市政环卫车，一天可以节省 60 升柴油，即意味着一台车每天可以减少 43.2 公斤的二氧化碳排放；同时采用电力驱动使车辆运行十分安静，低于 60 分贝，几乎感觉不到噪音。另一款 CNG（天然气）环卫车可使一氧化碳排放量减少 97%，碳氢化合物减少 72%，氮氧化物减少 39%，二氧化碳减少 24%，二氧化硫减少 90%；并且，CNG（天然气）不含铅、苯等致癌物质，节能减排及环保效果

十分显著，创造了较好的社会效应和经济效益。

4.公司加大生产生活园区环保设施配备建设力度，对麓谷工业园、泉塘工业园、沅江工业园、灌溪工业园、渭南工业园和上海工业园的污水处理站和设施进行修缮修建；完善环保专业人员配备，对相关环保设备设施加强管理，保证其有效运行；定期对外排的废水、废气进行检测，废矿物油等危害固体废弃物选取有资质单位回收处理；2012年公司各项环保投入近1200万元，确保各污染物对外达标排放和有效处置，避免环境污染事故的发生。

5.公司利用办公平台、传统媒介、网络媒体等多种手段大力开展资源节约和环境保护的宣传、教育和培训，进行全员教育和知识普及，传递良好的节能及环保意识，营造了全员参与、人人重视的氛围。

6.公司完成省、市两级“两型企业”示范创建工作；开展能源审计工作，聘请中南大学专业团队进行公司能源审计工作，对公司能源现状进行分析，并找出节能环节，提高能源使用效率。

## 第五章 以人为本 积极担当社会责任

中联重科始终秉承“企业价值源于社会”价值观，非常重视对公益的支持，根据战略规划和企业规模，将担当社会责任，支持公益事业作为组织发展的一部分，确保公司在发展的每一个阶段都充分体现以人为本的社会责任。

### 一、内部救助制度日趋完善 救助力量更加强大

源于中联重科“安居乐业，融洽祥和，知书达礼，生机勃勃”的企业发展愿景，2004年年初，中联重科帮困基金管理委员会成立，救助的对象主要是：遭遇天灾人祸突发困难的员工及家庭、特困员工及家庭、离退休（包括内退）特困员工及家庭。每年公司内部都会举行两次募捐活动，倡导所有员工积极参与，奉献自己的爱心，每年分别于下半年和上半年开展两次大规模的救助活动，并不定期地根据突发情况救助困难员工。9年多来，公司共计开展救助行动46次，救助公司困难员工2821人次，发放救助金965.74万元，发放救助基

金款最高个人额度达到 100000 元，最低额度为 2000 元，让困难员工切实感受公司的关怀和组织的温暖。

公司每年都组织春节送温暖活动。2011 年春节前夕，公司和各分公司一起，共计发放春节慰问金 60.4 万元，共慰问员工 254 人次；2012 年春节前夕，公司发放春节慰问金 71.85 万元，共计慰问员工 297 人次；2013 年春节前夕，发放春节慰问金 72.35 万元，共计慰问员工 292 人次。

## 二、坚持不懈地开展“爱心改变命运”百万助学活动

慈善活动不择小流，并贵在持之以恒。2003 年 8 月，中联重科联合湖南省慈善总会、湖南经济电视台在全省发起了“爱心改变命运，中联重科百万助学”活动，到 2012 年已整整十个年头。作为活动发起单位，中联重科已累计捐资 1200 万元，直接资助贫困大学新生达 1769 名，并为在校优秀受助学生发放“中联重科自强奖学金” 868 人次。2012 年，公司再次捐资 200 万元资助贫困大学新生 686 人，奖励自强学生 80 人。这是以“至诚执着之心、仁义博爱之情、自强不息之志”为核心的中联精神的具体体现。

## 三、真诚回馈社会，积极参加社会公益活动

中联重科每年都积极参加各种社会慈善捐赠活动。2012 年 2 月，为“乐和家园”项目捐款 200 万元，用于乡村社会再造和留守儿童的扶助；2012 年 4 月，支持湖南湘涛足球队 400 万元，2012 年 7 月，冠名赞助湖南省举重队 200 万元备战伦敦奥运会，作为湖南体育事业的长期合作伙伴，中联重科曾多次出资支持大型体育赛事和运动员队伍建设，对湖南体育事业赞助金额累计超过 1700 万元。2012 年 11 月，资助桂东县沙田镇环卫车辆一台，价值 30 万元。

中联重科在履行社会责任方面所获荣誉：

2012.1 获湖南省省政府颁发的“湖南省科学技术进步奖”证书

2012.2 获湖南省委、省政府颁发的“全省加速推进新型工业化一等奖”奖牌

2012.2 获长沙市委、市政府颁发的“企业纳税贡献奖”奖牌

- 2012.3 获中央文明办颁发的“全国文明单位”荣誉
- 2012.3 获湖南省总工会颁发的“湖南省工会维权服务示范单位”奖牌
- 2012.4 获中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会颁发的“售后服务特殊贡献单位”证书
- 2012.4 获湖南省工商行政管理局颁发的“湖南省‘守合同重信用’单位称号”证书
- 2012.5 获中国施工企业管理协会颁发的“施工企业最满意合作单位”奖牌、“施工企业最满意机械品牌”奖杯、“2012年施工企业最满意工程机械品牌”证书、“施工企业最满意机械品牌（塔式起重机类）”奖杯、“2012年施工企业最满意品牌（塔吊起重机类）”证书、“2012年施工企业最满意品牌（混凝土机械类）”证书
- 2012.6 获湖南省国资委党委颁发的“全省国有企业创先争优活动先进单位”奖牌
- 2012.7 获国务院颁发的“全国就业先进企业”证书
- 2012.8 获湖南省体育局颁发的“2012湖南省体育事业合作伙伴”荣誉证书
- 2012.8 获湖南省慈善总会颁发的“突出贡献企业爱心改变命运慈善助学十周年”奖牌
- 2012.8 获中央组织部、国家人力资源和社会保障部颁发的“全国组织系统讲党性重品行作表率先进集体”奖牌
- 2012.8 获湖南省纪委、省国资委颁发的“国有企业廉洁制度建设联系单位”奖牌
- 2012.9 获大众证券报、中国上市公司竞争力公信力调查组委会颁发的“最佳社会责任奖”奖牌
- 2012.11 获中国社会科学院城市发展与环境研究所、《21世纪经济报道》杂志社颁发的“低碳先锋企业”（工程机械行业唯一）证书
- 2012.12 获中国商业联合会、中国生产力学会、中国保护消费者

基金会、全国企业品牌评价活动组织委员会颁发的“中国企业五星品牌”证书

2012.12 获中国商业联合会、中国生产力学会、中国保护消费者基金会、全国企业品牌评价活动组织委员会颁发的“全国企业文化建设特殊贡献单位”证书

2012.12 获中国质量协会全国用户委员会颁发的“全国实施用户满意工程先进单位用户满意产品”奖牌

2012.12 获湖南省委、省政府颁发的“2012 年度安全生产工作先进单位”奖牌

## **第六章 持续创新引领行业科技进步**

### **一、顶层设计，具有行业领先地位的新产品不断推出**

以“蓝色计划”为牵引，成功研制出最长臂架、泵送方量最大的 101 米混凝土泵车，起重能力最强的 2000 吨级 ZACB01 轮式起重机，工作幅度最长的 110 米塔式起重机 D1250-80，摊铺幅度最大的 16.5 米 LTU165 超大型摊铺机等一批具有全球“数一数二”水平、创新世界纪录的新产品。全年增加近 300 项新产品，新产品对销售收入贡献达 60%以上。

### **二、共性技术研究成果丰硕，产业支撑效果显著**

以解决市场需求或改进现有产品为切入点，全年攻克 40 余项关键共性技术，且多数成果得到及时有效转化。如突破的超起计算技术为公司迅速开发出全球最大轮式起重机奠定了基础，复合焊接实时控制技术使超大型起重机臂架焊接变形降低 60%，柔性超长重载结构动态计算技术为公司获吉尼斯纪录的最长臂塔机臂架设计提供了计算依据；熨平板振动控制技术解决了全球最宽摊铺机超宽熨平板的核心问题；突破了环卫车辆的降噪节能技术，实现了降噪 5.2dB、节能超

13.8%；掌握了高铬铸铁熔铸技术，实现泵车弯管寿命提高到 2.5 万方以上。

### 三、积极承担国家项目，履行国家责任，引导行业技术发展

公司通过承担国家973和863项目，针对工程机械技术的“可靠、智能、绿色”方向进行有效布局，引导行业技术发展。973项目“工程机械电气系统电磁兼容关键技术研究”已经制定了行业首个电磁兼容国家标准，占领了技术制高点；863项目成果ZE205E-H1混合动力挖掘机成功实现整机节油14.7%，引领国内节能环保技术发展；973项目“超高强钢臂架折弯成形数值模拟及应用研究”，突破了起重机超高强钢臂架折弯成形高精度数值模拟技术，回弹角预测误差0.5°以内，达到国际先进水平。863项目“工程机械远程维护及监控系统”通过验收，中联重科作为牵头单位，联合有关院校、企业联合攻关，项目针对国家重大工程和基础建设中工程机械装备施工安全隐患问题，并以泵车及起重车为实施对象，成功突破工程机械远程监控及维护的关键技术，开发出泵车和起重车远程维护及监控系统，有力推动我国工程机械行业从“生产型制造”向“服务型制造”的里程碑式转型升级；布局绿色制造前沿技术，新承担了我国机电产品领域再制造第一个国家863项目“典型退役机电产品回收拆解与资源化技术研究”，同时还是该项目课题“工程机械共性部件再制造关键技术及示范”承担单位。

### 四、行业创新影响能力持续增强

全年专利申请量 1738 件，保持行业的领先地位，发明专利“动力单元及其控制方法”和“起重机”外观设计专利分别获得中国专利金奖和中国外观设计金奖，首次实现了同一年度获两项中国专利金奖的历史性突破；国际标准化组织起重机技术委员会秘书处(ISO/TC96)正式落户中联重科，由此公司成为国内装备制造业第一个国际标准化组织秘书处独立承担单位。

全年获得省部级科技进步奖励 9 项，同比增长 80%，其中 D5200 塔机和碳纤维泵车分获省部级科技进步一等奖；多项产品斩获中国工

程机械年度产品 TOP50” 大奖：ZLJ5530THBK 64X-6RZ 型臂架式混凝土泵车荣获唯一的评委会奖；ZCC3200NP 型履带式起重机荣获技术创新金奖；ZR360A 型旋挖钻机、QY80VF532 型汽车起重机荣获年度产品 TOP50 奖；中联重科一直致力于餐厨无害化处理装备和工艺技术的研究，餐厨垃圾处理技术入选“湖南十大科技新闻”，受到了社会各界的广泛关注。

2013 年，公司在“国际化”、“变革”的道路上，公司全体员工将一如既往地积极承担社会责任，努力成为“诚信、责任、创新”价值观的跨文化传播者，为公司的持续发展提供强大动力。

中联重科股份有限公司  
董 事 会  
二〇一三年三月二十八日