

# 中联重科股份有限公司 2015 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 2015 年度社会责任报告》（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《公司法》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》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，经公司第五届董事会第三次会议审议通过。

## 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、农业机械、金融服务等国家重点基础设施建设工程、农业生产所需重大高新技术装备的研发制造以及金融服务。

中联重科的产业园分布于国内湖南、北京、安徽、上海、陕西和

意大利米兰、德国 Neuenburg 等地，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、农业机械、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、金融服务等多个专业分子公司的国际化机械产业集群。

2015 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，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。

## 中联重科 2015 年度大事记

- 1 月 6 日，国家杂交水稻超高产农机农艺融合示范项目在中联重科启动。
- 1 月，中联重科自主研发的世界最高云梯消防车 YT60 填补国内外空白。
- 1 月 28 日，中联重科再获“湖南省档案工作先进单位”。
- 2 月，工业车辆公司 R 系列产品荣膺有中国工业设计界“奥斯卡”美称的“中国创新设计红星奖”银奖和台湾“金点设计奖”。
- 3 月 13 日，印度 Reliance 集团采购中联重科价值 8000 万元的 50 台 QY75V 轮式起重机发车。
- 3 月 24 日，中联重科获首届“中国并购·金梧桐奖”。
- 3 月 27 日，湖南省委副书记、省长杜家毫考察环境产业公司。
- 3 月 30 日，公司正式启动全面预算管控（CBM）项目。

- 4月10日，国务院国资委会同发改委、工信部、财政部、人社部等五部门联合调研中联重科企业运行情况。
- 4月15日，中联重科产品全新涂装发布。
- 4月17日，中联重科“谷王”品牌获“第七届全国农机用户满意品牌”四项大奖。
- 4月21日，人社部、全国总工会、全国工商联联合调研中联重科企业经营与劳动用工情况。
- 4月，中国工程机械年度产品TOP50发布，中联重科QAY800V743型全地面起重机获“应用贡献金奖”，ZLJ5502JQZ80V起重机获“TOP50产品奖”。
- 5月1日，米兰世博会开幕，中联重科汽车起重机全程参加中国馆的建设，并于6月18日成功举办了中联重科企业日活动。
- 5月，全国人大环资委副主任委员卫留成考察环境产业公司。
- 5月12日，国家主席习近平和白俄罗斯总统卢卡申科共同见证中联重科中白工业园海外建设项目启动。
- 5月19日，全国政协经济委员会副主任李毅中、教科文卫体委员会副主任程津培分别调研中联重科麓谷工业园和芜湖工业园。
- 6月5日，中联重科收购淮安晨洁公司96%股权。
- 6月6日，国务院“稳增长、促改革、调结构、惠民生”政策措施落实情况第十督察组来公司调研。7月10日，杜家毫省长针对此项工作率省政府有关部门专赴中联重科现场办公。
- 6月11日，中国进出口银行董事长胡晓炼来公司考察。
- 6月15日，白俄罗斯驻华大使到访。
- 6月15日，中联重科在意大利米兰面向全球发布全新企业VI。

- 6月15日，中联重科集团财务有限公司开业。
- 6月，安徽省委副书记、代省长李锦斌调研重机公司。
- 6月，中联重科名列“中国500最具价值品牌”榜单第74位，品牌价值达335.71亿元。
- 6月，公司启动“做有极致工匠精神的员工”活动；7月，为期4个月的全员技能大赛全面展开。
- 7月，针对A股市场非理性下跌，中联重科通过采取高管增持、H股回购、加强与投资者沟通等措施，配合国家维护股价稳定，保护投资者权益。
- 7月7日，中联重科获机械工业“双代会”多项大奖。
- 7月，公司成为国家首批工业产品生态设计试点企业。
- 7月27日，第十四届“汉语桥”决赛在中联重科完成录制。
- 7月30日，国内首台套智能化粮食烘干设备在中联重科问世。
- 8月7日，全国人大法工委主任李适时来公司调研。
- 8月，中联重科获“2014年中国农业机械年度产品TOP50”评选四项大奖。
- 8月12日，东盟10国主流媒体暨中央重点外宣媒体采访团采访芜湖工业园。
- 8月14日，中联重科第二台3200吨履带起重机签约销售中核工业集团。
- 8月17日，中国工程院院长周济来公司考察调研。
- 8月，中联重科起重机参与建设我国建造的世界最大单口径球面射电望远镜（“天眼”）。

● 9月3日，纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年大阅兵在北京举行，中联重科四台整体自装卸补给车现身阅兵方队，十多台高端装备产品助力央视大阅兵全球直播。

● 9月，“中联重科杯”全国农业职业技能竞赛启动。

● 9月，中联重科成为首批“长沙市智能制造试点示范企业”。

● 9月8日，中联重科商城正式上线，标志着中联重科新商业模式转型迈出第一步。

● 9月11日，中联重科与银川市深化环境装备制造及环境综合治理战略合作项目签约。

● 9月17日，中联重科金融服务公司荣获2015年“中国工程机械租赁业最具竞争力品牌”、“中国工程机械租赁业50强”。

● 9月18日，中联重科关键液压元件产业升级建设工程在常德德山工业园开工。

● 9月21日，詹纯新董事长获“中国工程机械最具影响力产业领袖奖”。

● 9月26日，中联重科3200吨履带起重机在江苏田湾核电站成功起吊世界最重薄壳穹顶。

● 10月10日，国家发改委副任何立峰调研环境产业公司。

● 10月18日，中联重科囊括上市公司竞争力公信力三项大奖。

● 10月21日，“中联重科成为米兰世博会中国馆全球合作伙伴，新VI绿色理念引爆米兰”登榜2015年“中国工程机械十大营销事件”。

● 10月21日，中联重科全球首套干混、商混及机制砂“三位一体”系统解决方案在河南驻马店投产运营。

● 10月25日，中联重科启动第一轮骨干员工培训，这是公司成立以来规模最大的一次系列培训。

● 10月27日，中联重科四款产品斩获“2015中国农机行业年度大奖”。

● 11月，中联重科D5200-120超大型塔式起重机获湖南省首台（套）重大技术装备认定。

● 中联重科加快环境产业升级步伐，11月10日和12月28日，分别与深圳能源环保有限公司、北京元泰达环保科技有限公司签署战略合作协议，在垃圾终端处理和建筑垃圾资源化领域展开合作。

● 11月7日，中国著名财经媒体《每日经济新闻》发布“2015中国上市公司口碑榜”，中联重科荣获“最佳内部治理上市公司奖”。

● 11月12日，在国家科技部、湖南省政府主办的中国（长沙）科技成果转化交易会上，中联重科荣获“企业科技创新市长奖”；建筑起重机械分公司副总经理喻乐康荣获“长沙市科学技术创新贡献奖”，并获得100万元科研奖励。

● 11月27日，由中联重科与湖南生物机电职业技术学院联合组建的中国现代农业装备职业教育集团在芜湖成立。

● 11月30日，中联重科获得由国家工商总局和世界知识产权组织颁发的商标领域最高奖“中国商标金奖·商标运用奖”。

● 12月14日，中联重科收获总值逾2000万元的“一带一路”大单，45台环卫作业车辆发往阿塞拜疆；12月31日，30余台路面机械设备发往吉尔吉斯斯坦。

● 12月17日，中联重科喜获“国家知识产权示范企业”称号。

● 12月18日，“生物有机质废物处理湖南省工程研究中心”落户中联重科。

● 12月18日，在第三届“湖南慈善奖”表彰大会上，中联重科获得“最具爱心捐赠企业”奖。

● 12月22日，中联重科联合曼达林基金，正式签约收购欧洲领先的环境和可再生能源全方位解决方案提供商及投资运营商意大利纳都勒公司75%股权。

● 12月，由中联重科牵头申报的“大型多功能破拆救援一体化装备研制”项目被列为国家科技支撑计划。

● 12月24日，中联重科派出服务队，参与深圳山体滑坡抢险救援。

● 12月27日，中联重科成为国内首家批量生产甘蔗收获机的企业。

● 12月28日，中联重科QAY800全地面汽车起重机入选“2015年度湖南省制造业技术创新十大标志性成果”。

● 12月29日，智能技术公司制造部工艺室被授予长沙市“青年文明号”称号，这是中联重科首次获评“青年文明号”。

● 12月30日，中联重科白俄项目ZOOMLION—MAZ合资品牌设备成功下线。

● 根据国家知识产权局2016年1月14日公布的数据，2015年，中联重科发明专利授权量进入全国十强。

● 中国路面机械网和工程机械电商网2016年1月12日联合发布《2015中国工程机械用户品牌关注度排行榜》，中联重科工程起重机、塔机双双进入“用户品牌关注度十强”。

## 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。

报告期内，公司召开股东大会1次。股东大会在保证合法、有效召开的前提下，采取网络投票方式，为股东参加会议提供了便利；股东大会在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者的表决进行了单独计票，单独计票结果在股东大会决议中一并进行了披露；股东大会选举公司董事、监事，均采取累积投票制，充分保证了董、监事选举的公平。

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，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、债权人合法利益的高度，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，杜绝选择性信息披露，确保公司信息披露的及时、真实、准确、完整、公平。

2015年12月，中联重科获“金圆桌奖-最佳董事会奖”，成为沪深两市唯一八次获此殊荣、也是获奖次数最多的上市公司。中联重科的公司治理及对股东、债权人的尽责表现获得社会各界的高度认可。

## **二、投资者关系管理工作情况**

2015年度，公司在深交所披露临时公告56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。

2015 年，在坚持公平和保密的原则基础上，公司共接待国内外基金公司、证券公司、QFII 等 5 家以上，约 10 人，通过电话、传真及其他电子方式进行咨询的近 800 人次。公司除接受实地调研、电话会议沟通等方式外，还积极参加湖南省上市公司协会举办投资者网络沟通会，并由管理团队到深圳、北京、上海、香港等地参加机构投资者策略会，宣传公司的品牌和战略转型及规划。通过与投资者的沟通，确保了信息的畅通，建立了公司与投资者之间良好的互动，树立了公司良好的市场形象。

### **三、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高，公司经营质量稳步巩固，成为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。公司坚持每年都实施现金分红，上市十五年现金分红十七次，是行业内唯一每年都进行现金分红的公司，截至 2015 年 12 月 31 日，公司累计派发现金红利 79.34 亿元，股票红利 37.61 亿元，转增 24.97 亿股。公司将一如既往秉承企业文化，诚信规范，担当责任，为股东、为社会创造更多的价值和回报。

## **第三章 保护员工权益 提升人力资源价值**

遵循“人才是第一生产力，经营企业的核心就是经营人才，人尽其才，人尽其能，人才无边界”的价值理念，通过完善“人力资源战略与规划体系；人才识别、引进与评聘任用体系；薪酬绩效管理体系；人才培养、发展体系和员工关系管理体系”五大体系，保障公司持续、有质量的发展，并按照市场化运作，坚持以人为本，持续提升组织绩效和员工满意度，实现企业和员工的和谐发展。2015 年，重点围绕

持续提升员工的“工匠”精神，员工思想与专业能力并重的职业化水平，开展人力资源工作。连续第五次获得了“中国年度最佳雇主”称号。

### **一、为员工提供全面和多元化福利，持续优化员工沟通渠道与效果，提升员工归属感。**

严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，规范员工劳动合同的签订、变更、解除、终止手续，劳动合同签署率达100%。依法依规修订考勤、福利规章制度。按时、足额、依法为员工缴纳五险一金等各项社会保险，做到社会保险全覆盖。修订完成《五险一金服务指南》，为员工了解政策，办理业务提供了便利。

在遵守国家休假制度的基础上，增设男士陪产假、计划生育假、员工探亲假、每月两次“半日”事假、司庆典日、元宵节等多元化和特色的休假制度，全方位为员工工作、生活提供便利。

为员工提供衣食住行的全面福利保障，包括：免费洗涤工装、班车、工作午餐及配备设施齐全的员工公寓；根据工作环境差异化发放寒暑费；为员工发放生日、生育、结婚福利金，生病住院、亲属去世慰问金等特别福利；提供全员免费健康体检，并对接触职业危害因素岗位员工组织到定点资质医院进行“上岗、离岗和岗中”职业健康体检，岗中体检一年一次，责任到人。

### **二、系统开展“极致工匠”学习、培训活动，面向企业转型升级，“拔骨干、树典型”，以点带面，进一步提升士气，持续拔高全员职业能力与素质水平。**

面对行业低谷、企业转型的关键时期，开展骨干盘点、选拔与培训，形成了一支能有力支撑公司未来发展的骨干员工队伍。并以骨干为核心，由点及面的传帮带机制日臻完善，使整个员工队伍适应“新形势、新常态”，面向转型升级的专业能力与素质水平有了跨越式的

进步。

围绕“工匠精神”提升目标，启动“做有极致工匠精神的员工”专项培训，集中培训 13 场，专训 328 场，全员覆盖，大力倡导和培育“工匠精神”，让“极致”的思维与行动扎根在每个员工的意识深层中，将“极致工匠精神”建设成为一轮新的思想文化工程。

**聚焦战略性人才培养：**针对骨干员工、新商业模式预备队、新大学生、营销一线、市场督查等人群进行价值观重塑及核心岗位技能提升。同时，加强各级机构负责人领导力培养与开发，以打造一支职业化、专业化的员工队伍。

**着力高技能工人培养：**夯实职业技能鉴定站、定点培训补贴机构为核心资质的“一站一点”高技能工人培养平台，继国家级大师室（电焊、冷作）成功交付使用之后，成功申报并组建完成省技能工作大师室（调试钳工），各经营单元均建立了分层、分类的公司级技能大师室。通过“一站一点”加技能大师室的平台运作，全方位提升技能工人队伍的整体职业竞争力。年度内有 400 余名技能工人通过了高级技工、技师与高级技师技能等级考评。

### **三、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，紧紧围绕“提升安全管理能力、推进安全标准化作业”这条安全管理的主线推进各项安全工作。公司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。2015 年，公司实施安全生产综合绩效评价制度，促进安全生产管理提升，狠抓安全生产基础管理，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；加强生产现场安全管理，落实各级负责人安全责任，完善公司安全管理体系建设。

公司于 2006 年通过了职业健康安全管理体系（OHSAS18001）认证。公司各个生产园区全部获得安全生产标准化企业资质，其中麓谷工业园、中联科技园、泉塘工业园 3 个园区获得了“一级安全标准化机械制造企业”资质，另有 16 个生产园区已取得“三级及以上安全质量标准化机械制造企业”资质。

为激励各生产经营单元提升安全管理能力，2015 年，公司发布并实施《中联重科安全生产考核办法》，用于对经营单元考核与激励。通过一年来的运行，公司各经营单元实现了从安全管理制度、安全培训、隐患排查治理、基础设施管理等方面跨越，管理更加精细，管理人员安全素养得到提升，安全工作基础更加夯实。

为加强生产现场安全管理，规范员工作业行为，2015 年在全公司大力推行作业安全分析（JSA），建立岗位安全作业指导书，规范员工作业行为，充分发挥员工积极主动性，结合生产实际改进生产工具、工装等，最大限度降低安全生产事故风险。截止 2015 年底，已建立岗位安全作业指导书 756 个，多处现场得到改善。公司重视隐患排查治理工作，各经营单元也努力提升员工安全生产意识，2015 年分别组织了特种作业人员职业健康知识；班组长、售后服务人员交通安全知识；安全管理人员调试安全知识等安全培训，培训员工达 12000 多人次。

2015 年，公司投入安全生产费 5000 多万元，用于改进安全生产条件，保护员工身体健康，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、火灾事故，职业健康体检合格率达 99%以上，达到了年初公司对员工的安全承诺。

#### **第四章 供应商、客户、消费者权益保护**

##### **一、重视采购管理廉洁文化，注重与供方的合作共赢，持续优化**

## 供应链管理平台

诚信是中联重科企业文化的基石，也是公司采购管理的重中之重。中联重科建立了有效的采购内控体系，并通过审计部与督察部两个部门进行直接监管；通过持续进行价值观宣导，定期开展廉洁从业教育，防范员工行为偏离；强化对供应商的廉洁从业宣导，通过签订《廉洁承诺保证书》引导与督促供应商与公司共同搭建阳光采购体系；另外通过公布投诉电话、投诉邮箱等多种方式保证廉洁采购得到有效的监督与落实。

2015年，公司秉持着“合作、共赢”的一贯理念，从简单的商务降本转变为与供方共同探讨技术降本。不仅只要求降低本公司的采购成本，而是加强与供方的技术合作，从源头着手，通过工艺改进、流程再造、配置优化等方式，在保证品质的前提下，与供方共同节省生产、采购成本，实现共同盈利。

随着科学技术的进步，供应链管理已经成为继资源合理利用和劳动效率提高之后的第三利润源泉，企业之间的竞争也已经逐渐演化为供应链之间的竞争。自公司成立以来，一直将搭建高效化、模块化、智能化的供应链管理平台视为重要工作，通过多年的持续改进，目前已搭建了OA/SAP/WEB多系统整合的供应链体系，并在2015年开始着手VMI系统开发，计划在2016年全面推行，与供方、客户共同建立高效、集约的合作闭环。

## 二、追求卓越质量，依法履行产品质量责任

公司依照国家相关的质量法律法规要求，建立健全了产品质量管理规章制度，坚持以预防为主的质量管理模式，修订了《一体化管理手册》等一系列质量方面的管理制度。公司生产的产品均认真贯彻实施国家、行业和地方的现行标准，并在很多方面高于上述标准；公司生产的车辆产品均通过了国家强制性产品认证。公司通过每年开展的

内部审核、管理评审、聘请外部认证机构审核等一系列评审活动，持续改进质量管理体系，不断完善和贯彻质量管理制度。

1) 质量文化、模式、战略协同作用，促进产品质量稳步提升

公司在经营发展过程中，公司逐步形成了“表里如一、品质卓越”质量文化理念和有特色的“文化引领、战略导向、市场驱动、技术保障、分层级矩阵式”质量管控模式，并建立了科学的质量战略规划及执行部署体系。公司在质量文化、质量管理模式、质量战略体系的共同作用下，产品设计质量、供方零部件质量、制造过程质量持续稳步提升，满足了客户对于“优质产品，最佳成本、高效服务”的期望和需求。

2) 实施质量考核，落实质量责任制

公司建立了完善的质量成本管理体系和制度，并将“质量损失”作为一项关键指标纳入到“经营单元责任制”考核范畴，再分解为质量成本 KPI，落实到经营单元各职能部门和生产车间。公司定期对质量损失的原因进行综合分析，并制定切实有效的改进措施且落实到位，以提升产品质量满足客户的质量期望。

3) 完善质量考核体系，提升质量管理水平

2015 年制定了经营单元《质量管理水平评价标准》，从组织管理、产品研发质量管理、零部件质量管理、生产过程质量控制、产品检验和试验、市场质量管理、质量改进管理七个模块对经营单元进行全方位的考核，打分较低的予以通报批评，促使其规范管理，提升产品质量。

加大对重大或频发的质量问题处理监控力度，2015 年全公司共立项 52 项，有 45 项已按期完成，解决了多起困扰公司多年的质量难题。

4) 引入先进质量管理工具，推动质量管理变革

近年来，公司大力推广先进的质量管理理念和工具，如零缺陷、质量成本、8D、A3、PPAP、APQP 和 PFMEA 等，取得了显著的成效。

#### 5) 高度重视产品质量安全，履行质量诚信，保障客户利益

公司将确保质量安全和促进质量发展纳入组织绩效考核指标体系，从事前、事中、事后全过程控制，确保质量安全。对部门进行 PBC 的考核。如：对质量归口部门，不仅设置了一些关键性指标，如质量成本指标、产品实物质量指标，而且设置了一些重点工作，重大质量问题攻关、质量数据体系等等；对研发，生产、营销部门同样也设置了相应考核指标，如研发质量成本、三包索赔、外部质量损失率等。

根据公司《危机信息申报与危机处理实施细则》、《重大事故反馈处理流程》和《重大事故处理办法》，开发和运行 DMS 信息化系统，规范市场质量事故的管理，所有产品质量事故及时进行申报、反馈、处理和经验分享，减少公司损失和不良社会影响，维护公司利益。

### 四、走低碳环保之路，珍惜资源善待环境

#### 1) 严格遵守环境保护法律法规

公司注重环境和生态保护，以“以人为本，绿色制造”为安环管理方针，严格遵守国家环境法律法规，贯彻落实省、市、区节能、环保监督管理部门的文件精神，对节能、环保工作持续改进，实现环境与经济协调发展。为深入推进企业走节约发展、清洁发展之路，公司率先响应政府号召，以创建“资源节约、环境友好两型示范企业”为目标，在公司圆满完成十一五期间的能耗目标值下降20%的基础上，制定了到“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。

## 2) 建立完善环境管理体系

公司于2006年通过了德国莱茵公司 ISO14001环境管理体系认证，2012年进行了换证审核。依据 GB/T19001、GB/T24001和 OHSAS18001建立了质量、环境、职业健康安全一体化管理体系，确保公司经营环节对员工和社会负责。

## 3) 明确环保目标，持续改进环保工作

公司每年年初制定环保目标，各项排放必须达到国家标准要求，并在公司内设置严格的管控红线制度，谁超标，谁负责。总部进行监督与考核，严禁任何环境污染事故发生。公司每年定期委托具备资质的环境检测机构对公司各生产园区进行废水、废气、噪声、粉尘等环境污染因子系统检测，各项污染因子都达标排放。

## 4) 确保环保、节能投入，杜绝污染现象

近几年来，公司完成环保、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 1.5 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。

公司加大生产生活园区环保设施配备建设力度，对各个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，对相关环保设施设备加强管理，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，坚决杜绝二次污染。

## 五、坚持客户至上，为客户创造最大价值

中联重科始终秉承“成就价值，与客户共同成长”的服务理念，不断优化售后服务体系，推行服务信息全国联网，实时追踪在线服务，完善售后服务网络，健全服务培训体系，不断改进和提升客户满意度，

全面推广“蓝色关爱”服务品牌，为客户提供“全过程、全天候、全方位、全身心”的一流售后服务，建立客户效益最大化机制，为客户创造最大价值。

### 1) 深化服务创新，切实保障消费者权益

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)，推进和优化售前、售中和售后服务体系；持续推行服务信息化，深化服务创新，通过中联重科与中国移动联合，率先在行业内推出“服务 E 通信息化管理平台”；中联重科混凝土机械推出 ERP+GPS” 的智能调度系统，并将服务改制新模式从信息平台、服务模式、拓展渠道三个方面开展，成立首家服务改制公司，提高设备管理水平，提升运营效率。

### 2) 完善服务网络，提高客户服务效率

为提高服务及时性，最大限度满足客户对不同服务的需求，中联重科不遗余力的进行服务网点规划和建设，区域覆盖的广度和深度不断扩大，网点设施更趋合理完善。目前国内在各服务网点常驻专职服务工程师近 3000 余名，共配备了 1500 余辆专用服务车，并安装 GPS 定位系统，充分满足客户召请服务的快速响应。另外，海外区域市场服务网点不断扩展，中联重科在海外市场已建立近 150 家服务站，辐射美国、英国、意大利、荷兰、印度、韩国、澳大利亚、巴西、俄罗斯等 40 多个国家与地区。

中联重科结合互联网+服务模式，推出掌上服务提升支撑平台，如中联重科-砼行者、中联重科起重机配件微信商城，为客户创造更多价值，提供更多增值服务。

### 3) 强化服务技能培训与硬件设施配置，提升客户服务水平

长期以来，中联重科一直致力于“金牌”服务团队的打造，现有服务工程师大部分拥有机械及相关专业大学专、本科及以上学历，资

质、技术过硬，100%经过系统化、专业化培训，并通过严格考试，持证上岗。同时，中联重科为每位服务工程师均配备常用工具包；服务车配备服务车标准工具；服务站点按级别配备标准工具；保障中心配备保障中心标准工具。为定期对客户设备进行全面检测维修，公司配备了专用服务抢修检测车，拥有液压系统数字检测仪、液压油质检测仪、材料探伤仪等先进检测仪器，将加快故障判断、缩短故障解决时间。

#### 4) 持续推广服务品牌，保证高效客户服务

中联重科于2011年在行业内首先推出“蓝色关爱”服务品牌，以“客户效益最大化”为宗旨，构建了全过程信息化管理的内外互动式服务体系和保障平台，为客户带来极致服务模体验，为客户提供售前、售中、售后一站式整体服务解决方案，有效提升了服务核心竞争力。如，中联重科海外公司工程起重机产品线印度片区积极把握机遇，联合潍柴动力、当地经销商 FRIENDS，针对印度多家中联重科 VIP 大客户，开启重机服务关爱活动。2015年7月中联重科环境公司开展“万里行”服务活动；中联重科重机的“三夏”、“三秋”“直通到田间”服务活动，现场服务与提升客户产品维护维修技能相结合，得到了客户的认可。

#### 5) 用心服务客户，创造并提升客户价值

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，让客户享受完全满意的售后服务体验，提升客户价值，获得了客户广泛赞赏。公司售后服务工程师全身心服务于客户，用极致服务精神感动每一位客户。如中联重科泵车在“南海长城”——三沙岛参与相关项目建设，面临气候条件恶劣，交通十分不便，中联重科服务人员为解决客户设备故障，始终坚守一线，深夜为客户解决设备大修故障，避免客户大额损失，客户深深为之惊奇并送上锦旗；

2015年8.12天津大爆炸中，中联重科塔机参与施救，被称为“塔坚强”，中联重科的服务人员也在第一时间积极配合现场救援，冒着生命危险排查设备。

中联重科连续多次获得国家《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。公司还曾多次荣获“全国售后服务功勋企业”、“全国售后服务十佳单位”、“全国售后服务特殊贡献单位”、“劳动保障诚信示范单位”、“消费维权先进单位”等荣誉称号。2015年11月-12月，中国工程机械工业协会用户委员会再次授予中联重科“用户满意产品”、“用户满意服务单位”称号，这是中联重科连续八次获此殊荣。

## 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。12年来，公司共计开展救助行动87余次，救助公司困难员工5247人次，发放救助金1865万元，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。

公司每年都组织开展春节慰问。2015 年，经各单位申报、公司核实一批困难职工为春节慰问对象。公司领导带领慰问小组以座谈、走访、发放慰问物资、慰问金等方式带去公司的关心和温暖，鼓励他们树立信心，战胜当前的困难，对他们嘘寒问暖，维护了企业的稳定，确保了企业内部安定祥和的局面。共计慰问 564 人，慰问金额 105 万元。

## 二、 真诚回馈社会，积极参加社会公益活动

中联重科作为“爱心改变命运”慈善助学项目的主办单位，每年率先向项目进行捐赠，于 2003 年开始，一年一度，已连续实施十二年。每年由中联重科率先向项目进行捐赠，倡导社会捐赠、接受社会监督，共捐赠款项 1800 万元，是“爱心改变命运”项目中捐赠资金最大、资助学生最多的爱心企业。9 月 9 日，响应习近平总书记精准扶贫的号召，无偿支援省委宣传部扶贫点江华瑶族自治县沱江镇塘头坪村一台价值近百万的挖掘机，以用于修建村内饮水工程、连村道路、水利设施和种养基地等公共基础设施建设，帮助该村建立村级建筑施工队，壮大村集体经济，提高村民收入水平。

中联重科还积极与湖南省教育基金会和省志愿者服务基金会联合，积极探索教育慈善助学新方法，开展桂东沙田镇的帮扶工作，向其捐赠设备助力省级示范镇创建工作。响应市献血办号召，组织公司长沙、常德五大园区共计 458 人参加义务献血。

## 三、 积极培育员工志愿者行为

从 2008 年起，员工先后自发成立了工程起重公司无名爱心协分、混凝土机械公司青年志愿者协会、凤凰爱心协会等，常年关注湘西等边远地区的贫困学子与留守儿童、重大疾病患者或企业内部遭遇重大不幸的员工、定期在长沙市第一社会福利院开展爱心活动。目前志愿

者 700 余人。这些年，协会活动足迹不仅遍布各大园区还深入三湘大地，呈现一片生机勃勃之势。中联的志愿者们走进农村、学校、福利院、大街小巷等，组织助学、助残、扶危济困等公益活动。据不完全统计，2015 年，参加这些员工社团爱心活动的中联重科员工，达到 500 余人次。

## 第六章 自主创新 推动行业技术进步

### 一、持续实施制造强国战略，技术升级成效显著

公司坚持以“中国制造 2025”发展战略为指导，立足产品市场，持续推进制造业和互联网的融合，全面构筑创新驱动新思维、新模式，技术升级成效显著，全年增加近 200 项新产品，新产品对销售收入贡献达 53%，并成为国家首批工业产品生态设计试点企业。通过聚焦产品 4.0 工作，产品整机性能、可靠性、节能等指标达到国际先进水平；研发的世界最大吨位全地面起重（2000 吨）已成功交付用户，将为我国风电建设发挥关键作用；公司第二台 3200 吨履带式起重机已实现销售签约，预计 2016 年完成交付，再次助力我国核电建设；成功研发出全球首套干混、商混及机制砂“三位一体”绿色环保的系统解决方案；研制的国内领先水平的高端大马力拖拉机在汉诺威国际农机展上获得了巨大的反响；“杂交水稻超高产农机农艺融合示范项目”成功抢占农业机械市场制高点；基于互联网+远程智能控制技术的河北示范基地的落成，农业机械向“智慧农业、精准农业”方向稳步迈进。首创国内垃圾分选+垃圾压缩的生活垃圾预处理技术，实现了生活垃圾减量填埋，大幅提高垃圾焚烧处理质量。以淮安晨洁项目作为试点，整合 LADURNER 公司的国际领先技术，打造中国餐厨垃圾处理的样板工程；总线型电液比例多路阀和数字液压缸等核心智能零部件研制成功，为产品智能化提供了支撑。

公司内燃叉车 R 系列产品荣膺有中国工业设计界“奥斯卡”美称的“中国创新设计红星奖”银奖和台湾“金点设计奖”；800 吨全地面起重机、80 吨汽车起重机分别获中国工程机械年度产品 TOP50“应用贡献金奖”、“产品奖”；农机产品获“中国农业机械年度产品 TOP50”评选三项大奖，其中谷王 TB60 小麦联合收割机获得“应用贡献金奖”、谷王 DC150 批式循环谷物干燥机获得“市场领先奖”、谷王 PQ45(4LZT-4.5QA)全喂入履带式谷物联合收割机获得“技术创新奖”；“高层建筑救援消防车关键技术及应用”、“大型举高消防车关键技术及应用”分别获得中国机械工业科学技术奖一等奖和湖南省科技进步奖一等奖。

## 二、积极履行国家责任，推动行业技术进步

公司一直以来以履行国家责任为己任，积极申请承担政府科技计划和创新平台建设项目。牵头承担了“大型多功能破拆救援一体化装备研制”、“施工升降机桁架结构件机器人智能焊接生产线关键技术研究及应用示范”两项国家科技支撑计划，拟在国家地震灾害现场的救援装备研制、工程机械大型桁架结构件智能制造上进行重点研究攻关，将我国应急救援装备、智能制造技术提升至国际先进水平。牵头承担了“固体废弃物处置与资源化利用技术装备研发”湖南省科技重大专项，针对生活垃圾等固体废弃物资源化处置与利用开展新技术装备研发，为我国环境保护提供重要技术和装备支撑。牵头组建现代农业装备国家地方联合工程研究中心、生物有机质废物处理湖南省工程研究中心，标志着公司在农机装备、环境装备研发平台建设上迈上新台阶，引领行业技术进步和发展，也充分体现了国家对公司研发能力的认可。

## 三、专利、标准厚积薄发，行业引领日趋增强

公司全年获发明专利授权 758 件，同比增长 300%，行业第一，

成功进入全国前八。并荣获“国家知识产权示范企业”称号，获得中国专利优秀奖 3 项，湖南省专利一等奖 1 项。

组织制修订国家/行业标准 12 项；牵头起草《建筑施工机械与设备 混凝土及灰浆预制机械 第 1 部分 术语和商业规格》国际标准 1 项，参与国际标准制修订 4 项，完成了国际标准投票 17 项，标准工作已开始在世界舞台展露头角，行业引领日趋增强。

**中联重科股份有限公司**

**董 事 会**

**二〇一六年三月三十日**