

广西柳工机械股份有限公司 2017年度企业社会责任报告



极限工况
强悍设备

目录

关于本报告.....	3
董事长致辞.....	4
关于我们.....	5
企业概况.....	5
公司治理.....	6
责任管理.....	9
1 精工制造.....	12
1.1 创新驱动.....	12
1.2 质量管控.....	14
1.3 优质产品.....	16
2 价值创造.....	21
2.1 经营效率.....	21
2.2 品质服务.....	24
2.3 携手共赢.....	26
3 绿色环保.....	30
3.1 绿色管理.....	30
3.2 绿色制造.....	31
4 社会和谐.....	36
4.1 关爱员工.....	36
4.2 温暖社区.....	41
5 海外形象.....	43
5.1 拓展海外市场.....	43
5.2 融入当地社区.....	45
展望.....	47
意见反馈表.....	48

1 关于本报告

报告简介

本报告是广西柳工机械股份有限公司发布的第十一份社会责任年度报告，报告全面披露了公司 2017 年在经济、环境、社会方面的责任理念、实践以及绩效。

时间范围

2017 年 1 月 1 日-2017 年 12 月 31 日。为增强报告可比性，部分内容有所延伸。

发布周期

本报告是年度报告，上期报告已于 2017 年 4 月发布。

报告范围

报告覆盖广西柳工机械股份有限公司整体（含海外子公司）。

数据来源

报告中所使用的数据均来源于广西柳工机械股份有限公司内部提供或外部正式发表的文件和报告。

可靠性保证

广西柳工机械股份有限公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

编制依据

国务院国资委《关于国有企业更好履行社会责任的指导意见》

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4）

国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR3.0）

《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》

称谓说明

为了便于表述和阅读，“广西柳工机械股份有限公司”在本报告中也以“柳工”和“公司”表示。

报告获取

本报告为中文版，您可以在广西柳工机械股份有限公司官方网站下载本报告的电子文档，网址为 www.liugong.com，欢迎您访问柳工网站！

2 董事长致辞

新时代奋发有为共创辉煌 新征程牢记使命再续华章

2017 年对中国来说是极不平凡的一年，十九大圆满召开，中国特色社会主义进入了新时代。站在新时代，柳工以贯彻落实十九大新思想、新要求、新目标、新征程为总基调，以全力达成“全面国际化、全面解决方案、全面智能化”的公司“十三五”发展战略为目标，持续创新，勇于变革，奋发有为，不断创造新的辉煌。



董事长 曾光安

2017 年，柳工内促改革，激发创新活力、运营提效。全年共推出创新产品 38 款，VL80A 垂直举升轮式装载机开创全球行业先河，列入国家重大技术装备内刊；拥有柳工统一工业设计 DNA 的 H 系列装载机、E 系列压路机、C 系列叉车等作品全面成功上市，构建了更丰富、多元的产品群，满足不同客户的广泛需求。公司以信息化建设为抓手，搭建基于全生命周期管理的全球产品协同开发平台，大力推进降本增效，全年实现净利润 3.23 亿元。

2017 年，柳工外抓市场，推动营销创新、渠道变革。核心产品在激烈的全球竞争中不断崛起，获得市场增长的领先地位，柳工装载机全球销量累计突破 35 万台，挖掘机销量同比增长 131%，一扫过去五年行业大幅下滑的阴霾，实现柳工全年营业收入 112.64 亿元。

2017 年，柳工在谋求企业发展的同时，始终兼顾环境、社区、员工等各利益相关方需求，坚持共建共享、互利共赢，让美好发生。我们以绿色技术推动绿色制造，守护绿色生态；以员工关爱守护员工幸福，提升员工获得感；以爱心力量温暖社区，构建和谐社会；以大国担当融入海外，争做世界公民……柳工始终以赤子之心坚守责任、传播责任，在更好地履行社会责任的道路上，步步前行。

不忘初心，方得始终。柳工将始终坚持产业报国的崇高使命，坚守核心价值观，坚持努力奋斗，以优异的成绩、长足的进步为 2018 年柳工 60 周年献礼！

3 关于我们

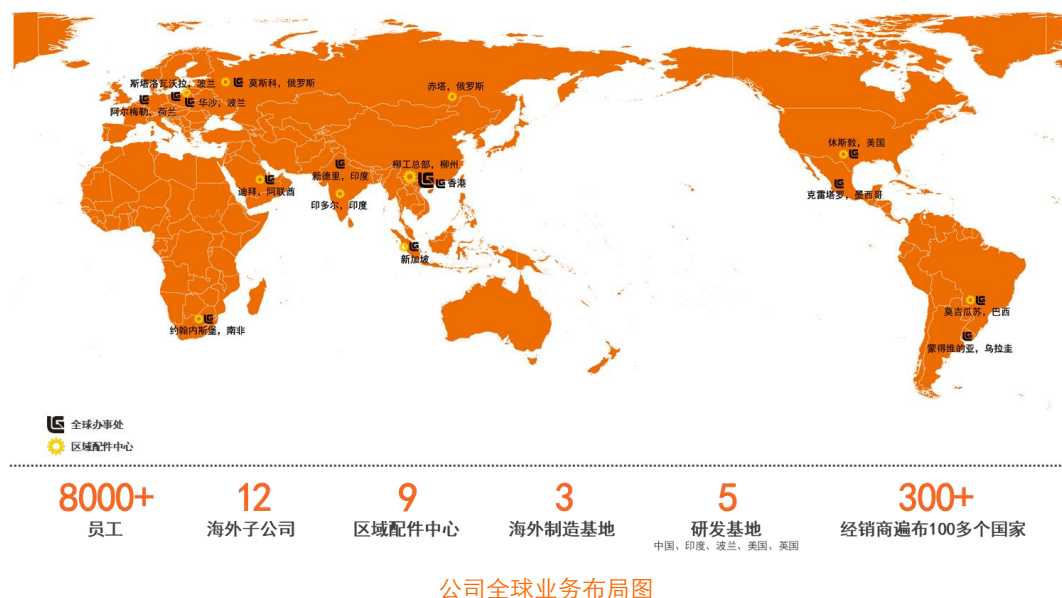
3.1 企业概况

3.1.1 公司简介

广西柳工机械股份有限公司成立于 1958 年，总部位于广西柳州。1993 年柳工在深交所上市，成为国内工程机械行业和广西第一家上市公司（上市公司代码：000528）。柳工是中国制造业 500 强企业——柳工集团的核心企业、国家级高新技术企业、广西壮族自治区实施“二次创业”方案重点企业。柳工从装载机起步，逐步发展成为以土石方机械为核心的工程机械系列产品制造商，拥有 8 大类产品品种，15 种整机产品线，产品远销全球 140 多个国家和地区。2017 年柳工依据“全面国际化、全面解决方案、全面智能化”的“十三五”发展战略，全力打造满足全球用户的全面产品组合解决方案，致力于为全球客户提供卓越的工程机械产品和服务。

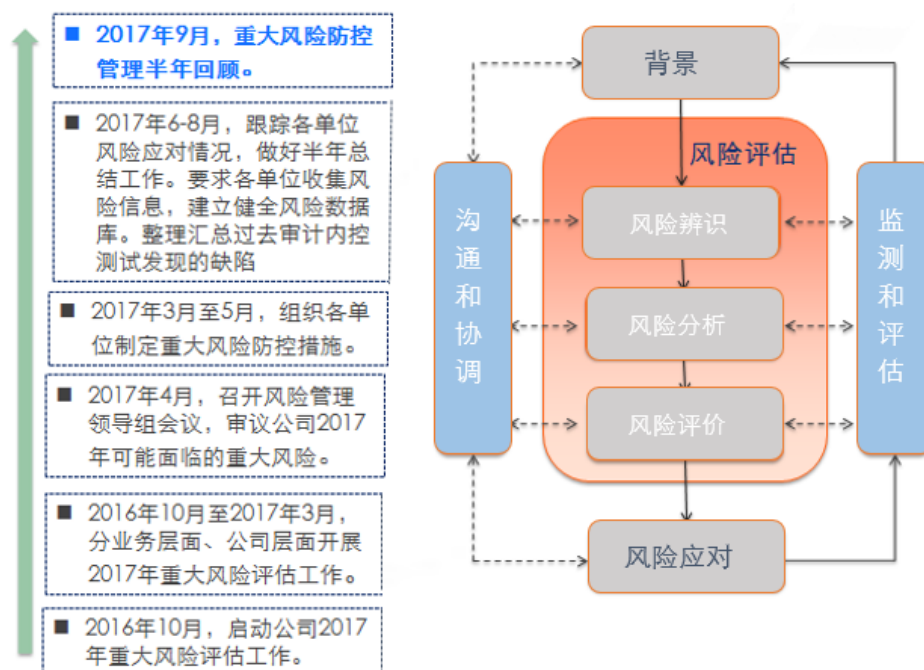
3.1.2 业务布局

柳工紧紧围绕装备制造业全球优势，抓住“一带一路”“中国制造 2025”等战略机遇，已形成以装载机、挖掘机为主导，涵盖起重机、压路机、叉车、平地机、推土机、铣刨机、摊铺机、滑移装载机、挖掘装载机、矿用卡车、高空作业平台等工程机械产品的业务布局。柳工在全球拥有 300 余家经销商，产品服务横跨 6 大洲、覆盖 140 多个国家，致力于为全球客户提供卓越的工程机械产品和服务。



到 100%，通过内控测评新发现缺陷共 231 项，完成整改 167 项。

- ◆ **实施重大风险评估。**根据《ISO DUIDE 73 风险管理-词汇》《ISO31000 风险管理-原则和指南》《IEC/ISO31010 风险管理-风险评估技术》《中央企业全面风险管理指引》等理论基础，结合公司经营计划、预算设定的各项目标进行评估，并将目标通过价值链的方式向末级组织开展的业务活动进行分解，逐级进行风险识别。



2017 年重大风险管理工作概述

法律风险管控

2017 年我们结合柳工“十三五”战略目标及法务现状，确立了矩阵式法务管理的战略规划方案，制订《2017-2020 年柳工法务体系发展规划》《总部法务与事业部/子公司法务职能与权限划分表》，以规范化、制度化的方式推动公司法治化进程，降低公司法律风险。

- ◆ **修订与完善法律风险管理制度。**2017 年公司修订《公司诉讼管理办法》《公司控股子公司法律事务管理办法》两部管理制度。
- ◆ **筛查与研判规章制度风险。**2017 年公司分析规章制度在发布程序、公示程序中存在的法律风险，对重要规章制度《公司资产管理内控制度》《公司风险资产绩效管理制度》的程序合法性、存在的法律风险提出法律建议。
- ◆ **走访与普查子公司法律风险。**首次开展覆盖所有生产型子公司、重点直营子公司的合同检查暨法务走访工作，了解子公司经营过程中遇到的法律问题，识别其中的法律风险点，向异地子公司及直营公司提出风险防范措施与建议。

财务风险管控

柳工通过完善制度、统筹税务、实施资产优化等工作推进财务风险管控、保障财务资源，提升公司经营业绩。

- ◆ **完善财务内控管理制度。**2017 年公司修订发布《授权审批管理制度》等 20 项制度流程，《公司资产管理内控制度》《公司风险资产绩效管理制度》首次提交并通过职代会审议。
- ◆ **实施财务风险三阶段控制。**前期评估：积极组织各单位梳理本年度财务风险，明确责任人、处置方式，预测风险影响；事中监控：不断跟踪和推进财务风险处置进展；事后分析：定期回顾财务风险指标及处置执行情况。
- ◆ **统筹推动整体税务筹划。**对各重大项目（香港投资公司变更中国税务管理身份、聚智苑产权转移、子公司迁移清算注销等）出具项目税务筹划意见和建议，并在项目推进中提供税务支持；为区域公司企业所得税汇算清缴风险点并提出改进建议。

3.2.3 党风廉政建设

公司坚决把党的建设、党的纪律和规矩挺在前面，将党的建设和经营管理有机结合，全面落实从严治党，为公司持续健康发展提供坚强有力的政治保证。

- ◆ **增强政治学习，凝聚强大合力。**积极学习宣传和贯彻党的“十九大”精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，全面推进党建引领企业发展；通过观看警示片、到警示教育基地学习、典型通报、开展知识测试和微电影大赛等，筑牢拒腐防变思想防线。
- ◆ **分解监督责任，实施绩效考核。**系统验收 2016 年党风廉政建设工作、发布监督责任清单并检查落实情况，实施党风廉政建设绩效考核；开展海外党组织党风廉政建设工作调研，强化管控。
- ◆ **及时开展巡视，落实整改任务。**制定巡视方案、落实措施、确定责任人、明确时限，并有序整改巡视反馈问题，梳理苗头性问题及时整改。
- ◆ **加强作风建设，加大问责力度。**开展中央八项规定“回头看”、高档白酒排查整治、扶贫领域专项检查、内部招投标抽查等工作，并紧盯重要节点刹风整纪，加大案件查办力度，保持反腐高压态势。



签订廉洁从业暨党风廉政建设责任书



柳工采购系统廉洁教育微电影大赛

3.3 责任管理

3.3.1 责任文化

柳工在近六十年发展中孕育了艰苦创业、居安思危、民族自强等优秀文化基因，并在此基础上形成了以企业使命和愿景为引导，以核心价值观为驱动的一整套企业文化体系。它既体现了柳工企业文化的特点和精髓，也是柳工的灵魂和精神支柱。

柳工使命

致力于为客户提供卓越的工程机械产品和服务

柳工愿景

成为工程机械行业世界级企业

柳工核心价值观

客户导向 品质成就未来

以人为本 合作创造价值

3.3.2 利益相关方沟通

我们注重开放、透明沟通，建立了与利益相关方常态化的沟通机制，及时了解利益相关方需求与期望，并将其作为公司战略制定、信息披露的重要参考。

利益相关方	对公司的期望	沟通渠道和方式	沟通举措及成效
政府 	• 依法合规管理 • 主动纳税 • 支持地方发展	• 日常工作汇报沟通 • 会议与交流活动 • 专项总结报告	• 税收贡献 4.57 亿元 • 精准扶贫投入 63.71 万元 • 推进党风廉政建设
股东投资者 	• 透明财务信息披露 • 减少运营风险 • 创造经济价值	• 深交所互动平台 • 股东大会 • 工作会议 • 交流访问	• 召开董事会 8 次 • 发布 55 项公告披露 • 接待各类投资者进行现场调研 6 次
客户 	• 提供高性价比产品 • 提供优质服务 • 维护客户隐私	• 客户走访、培训、年度及不定期会议 • 热线与活动 • 信息公开	• 提供客户增值 4.0 服务 • 深化创新驱动，提供创新高质产品
环境 	• 减少经营活动对环境的影响 • 带动行业提升绿色发展能力	• 环境信息公开 • 环保论坛与交流	• 建设产品全生命周期绿色管理平台 • 开展环保宣传
员工 	• 保障员工基本权益 • 广阔的职业发展空间 • 平衡工作与生活 • 保障员工职业健康	• 职工大会 • 常态化培训 • 员工活动	• 员工工会参与率达 90% • 建立多层级培训体系 • 一线员工体检率 100%
合作伙伴 	• 透明、诚信合作 • 相互支持，共赢发展	• 项目合作 • 日常沟通	• 建立供应商、经销商评价考核机制 • 定期、不定期对合作伙伴进行培训，带动合作伙伴成长
社区 	• 社区帮扶、支持社区发展	• 公益活动 • 定期走访 • 信息公开	• 积极参与社会公益 • 支持员工参与志愿活动

3.3.3 责任荣誉

获奖时间	荣誉名称	授奖机构
2017 年 1 月	2016 年度广西“走出去”十佳企业	广西人民政府商务厅
2017 年 2 月	中国挖掘机用户品牌关注度十强奖	中国路面机械网
2017 年 4 月	2016 年度环境保护目标责任制考核优秀单位	柳州市人民政府
2017 年 4 月	2016 年度全区社科联工作成绩突出单位	广西壮族自治区社科联
2017 年 7 月	GMAC 中国绿色制造联盟理事单位	中国绿色制造联盟
2017 年 7 月	2017 年通过“全国质量奖”获奖三年后确认	中国质量协会
2017 年 8 月	自治区安全文化建设示范企业	广西安全生产监督管理局
2017 年 9 月	研究总院试验技术总监爱德华·瓦格纳 (Edward Wagner): “中国政府友谊奖”	国家外国专家局
2017 年 10 月	2017 年中国技能大赛-“柳工杯”全国第三届工程机械维修工职业技能竞赛特别支持奖	中国机械工业联合会、中国就业培训技术指导中心、中国机械冶金建材工会全国委员会、共青团中央青年发展部、广西壮族自治区总工会
2017 年 10 月	2017 年中国技能大赛-“柳工杯”全国第三届工程机械维修工职业技能竞赛突出贡献奖	中国机械工业联合会、中国就业培训技术指导中心、中国机械冶金建材工会全国委员会、共青团中央青年发展部、广西壮族自治区总工会
2017 年 11 月	中国质量检验协会团体会员单位 证号: 中检协(团体会员) CAQI816 号	中国质量检验协会
2017 年 11 月	2017 年柳州市职工职业技能大赛优秀组织奖	柳州市职业技能竞赛委员会办公室、柳州市总工会
2017 年 11 月	全国文明单位复查合格	中央精神文明建设指导委员会
2017 年 12 月	全国机械行业首届工业机器人职业技能竞赛团体优秀奖	机械工业职业技能鉴定指导中心

1 精工制造

柳工坚持“客户导向，品质成就未来”的价值观，以完善的创新体系和严苛的质量管控实现精工制造，致力于为客户提供卓越的工程机械产品。

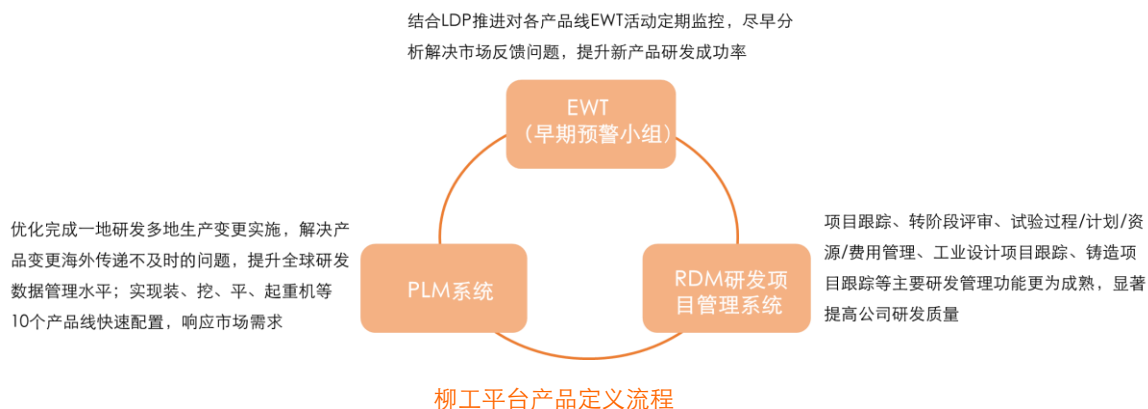
1.1 创新驱动

柳工坚持创新驱动发展理念，不断完善创新体制机制建设，持续推动科研成果转化，努力为公司发展注入更多创新活力。

1.1.1 完善技术创新体系

健全技术创新机制。公司不断深化创新体制改革，强化技术创新在企业的主体地位，强化技术创新的市场导向，通过调动企业内外力量，构建多部门联动、多机构协同的综合创新生态体系。

升级技术创新平台。2017 年柳工产品开发流程 LDP 从 2.0 升级至 2.1，创新引入用户试验机市场反馈跟踪机制，对新产品进行项目成功度测评，客观反馈客户对研发产品的反馈效果，提升产品研发效率；建立包含 EWT、RDM 研发项目管理系统、PLM 系统的“柳工平台产品定义流程”，实现同一产品族同时定义、设计、试验，改变以往单一的产品研发模式，缩短研发周期，形成模块化、平台化设计思路，提高零部件通用性；完善跨产品线的通用件库和 IT 管理平台，减少零件号数量，并实现快速查询及在线管控各产品线的通用件应用情况，2017 年建立 11 类通用件库，优选后零件号数量减少 40%左右。



夯实技术创新团队。2017 年，公司引进外籍技术专家 2 人，博士 2 人，意向博士后 5

人，通过博士后工作站和人才小高地联合名校博士开展科研项目，培养创新型研发队伍；成功续聘季振林、冀宏教授，新聘兰州理工大学石珏教授为柳工科学家，利用高校智囊团为公司研发把脉开方；持续完善研发人员研发能力模型建设，并将能力地图纳入 RDM 系统上线管理，明确规范各职位层级角色定位、专业知识、专业技能、专业工具等专业素养要求，以及价值观、核心能力、管理能力及领导力等基础要求，不断激励研发人员提升能力，向世界一流的研发团队迈进。

1.1.2 推动成果转化

公司不断加大科技创新投入，积极承担政府科技项目，努力推动系列科技创新成果转化为现实生产力，以技术力量推动行业升级、社会进步。全年研发投入 38232 万元。

积极承担政府科技项目。2017 年柳工全年共承担政府科技支撑项目共计 43 项，其中国家级 4 项，区级 27 项；完成区级以上鉴定验收项目 16 项，其中 863 项目 1 项顺利通过科技部验收；全年组织申报政府科技奖项共计 16 项，获奖批复 8 项。发布企业技术标准 91 项，参加国家标准、团体标准（行业标准）的起草 8 项，发布实施国家与行业标准 4 项。

科技创新成果丰硕。2017 年公司新产品数量达 961 种，申请专利 248 件（其中发明专利 141 件，实用新型专利 86 件，外观专利 21 件），获得授权专利 202 件，其中发明专利 98 项，新研发产品的销售额占总销售额的 61%。

科研成果获奖状况

序号	项目名称	获奖等级	颁发机构/获奖等级
1	超深等厚度水泥土搅拌墙成套施工装备与技术研发及应用	国家科技进步奖二等奖	国务院
2	《矿用自卸车车斗耐磨性及轻量化优化设计》	第二届全国企业创新方法大赛一等奖	中国科协
3	国产装载机超越离合器 10000 小时安全设计及关键试验技术	广西技术发明奖二等奖	广西区政府
4	装载机转向高压负荷敏感流量放大阀关键技术与应用	广西技术发明奖二等奖	广西区政府
5	面向工程机械工况系列微合金非调质钢研发与推广应用	广西科技进步奖二等奖	广西区政府
6	工程机械工作装置耐久性关键技术研发及应用	广西科技进步奖三等奖	广西区政府
7	装载机转向负荷敏感流量放大阀关键技术研究及应用	中国机械工业科学技术奖二等奖	中国机械工业联合会/ 中国机械工程学会
8	工程机械工作装置耐久性关键技术研发及推广应用	中国机械工业科学技术奖三等奖	中国机械工业联合会/ 中国机械工程学会

9	856 装载机	最佳应用奖—印度 2017 年度最佳道路设备奖	印度 “黄点奖”
10	414 平地机	印度 2017 年度杰出路面工程设备奖	印度 “黄点奖”
11	CLG933E 履带挖掘机	“市场表现金奖”	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
12	CLG862H 轮式装载机	“技术创新金奖”	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
13	CLG970E 履带式挖掘机：	中国工程机械年度产品 TOP50 奖	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
14	CLGB160CL 履带式推土机	“中国工程机械年度产品 TOP50 奖”	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
15	CLG862H 装载机：	“中国工程机械年度产品 TOP50 (2017) 技术创新金奖”	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
16	CLG6626E 型单钢轮振动压路机	“中国工程机械年度产品 TOP50 (2017) 奖”	中国工程机械工业协会、国家工程机械质量监督检验中心等联合颁发
17	《装载机转向负荷敏感流量放大阀关键技术研究及应用》	中国机械工业科学技术奖二奖	中国工程机械工业协会
18	《工程机械工作装置耐久性关键技术与推广应用》	中国机械工业科学技术奖三等奖	中国工程机械工业协会

1.2 质量管控

产品是企业的根本，质量是产品的命脉。柳工通过完善质量管理体系、强化产品质量审核、提升人员品控意识等持续提升产品质量，不断为客户提供高质量、信得过的产品。2017 年，产品合格率 100%。

1.2.1 完善质量管理体系

柳工以建设科学化、标准化、系统化的质量管理体系为目标，不断完善质量管理体系，为提供高质量的产品夯实基础。

组织建设。结合新版标准 GB/T19001-2016、ISO 9001:2015、GJB9001C – 2017《质量管理体系》要求，组织战略、研发、采购、制造、营销服务、后市场、人力资源、物流管理等职能部门与子公司推进项目，实现确定业务、识别过程及先后顺序、梳理业务流程、输出需要修订/新的体系文件、制定编写计划等全流程管控模式。

制度建设。公司不断完善质量管理相关制度建设，为实现良好的质量管控提供标准参考和制度保障。2017 年，累计编制涉及公司主过程、支持过程及管理过程文件共 340 个，已发布文件 10 个，评审阶段文件 150 个，正在修订/编写文件 180 个。

质量体系审核。结合质量体系内审、质量体系外审两种手段，切实推动公司质量体系落到实处，有力把控产品质量。2017 年，公司组织内审审核 1651 项，发现问题 245 项，整改完成率 100%，整体流程执行率 85.2%；通过国军标（GJB 9001B）质量体系综合评议、（GB/T 19001）质量体系监督和扩大范围审核，审核开具不符合项 21 项，整改率 100%。

1.2.2 提高人员质控能力

柳工持续推动 7Steps（七步法）工具方法的运用，督促质量管理人员运用 6Sigma（六西格玛）思维和方法，聚焦客户需求、系统思维、量化管理、过程管理等解决问题，持续开展专业质检培训与竞赛，不断提升质检人员的品控意识和能力，为精工制造保驾护航。2017 年完成七步法项目 165 个，完成率 105%。

开展质量培训。根据不同层级员工需求，开展符合员工能力需求方向的培训，不断提升员工质控能力。2017 年，公司首次组织 MBB（6Sigma 黑带主管）培训，培养了 18 名公司黑带；推进各级管理技术人员在 ISO 9001: 2015 标准、产品检验和试验知识等质量专业知识和技能的提升，培养了 227 名新版质量体系国标/国军标内审员及 5 名卓越绩效自评师；持续开展基层人员岗位技能训练。全年共开展质量培训 1538 人次，培训课时 897 小时。

举办竞赛评比。从人、机、料、法、环、测、班组文化七个维度建立评价规则，开展质量信得过班组及个人质量竞赛、流动红旗等评比活动，营造良好的班组质量文化氛围。全年评比共产生 9 个公司质量信得过班组、9 名公司质量信得过个人，营造了信得过班组建设氛围，促进全员质量意识提升；组织 75 名检验工开展检验工技术比武，开展检验员、操作者

量具检测能力培训测评，达标率分别为 93%、96%。

推动质量文化建设。开展以“专注细节质量、打造匠心产品”为主题的质量月活动，营造了人人关心质量、重视质量、追求质量、创造质量、享受质量的良好氛围。



董事长曾光安在车间督查产品质量

1.2.3 提升质量满意度

2017 年公司委托第三方开展用户满意度测评，根据满意度测评结果，组织公司高层领导及产品子公司相关部门进行分层解读，并将早期故障、交机故障、停机故障以及核心零部件可靠性等重点产品问题纳入 2018 年度质量工作和持续改进项目中，不断提升产品质量。全年共推进质量改进项目 265 个，完成整改 243 个，整改率达 92%。

2017 年公司获得的质量荣誉

获奖名称	颁奖单位
“全国质量奖”获奖三年后确认	中国质量协会
2017 年度质量信得过班组优秀企业	广西质量协会
2017 年度广西质量管理小组活动优秀组织	广西质量协会
2017 年度广西优秀质量管理单位	广西质量协会

1.3 优质产品

柳工今年为全球客户带来了数十款新产品，H 系列装载机完成全系列产品开发，迅速占

领全球市场；6 款 E 系列挖掘机产品成功上市，市场表现出色；8 款 C 系列叉车一上市即达到预期销售目标，优质的产品带来的是优异的市场表现。

VL80A 垂直举升装载机

2017 年，柳工全球首创的垂直举升装载机 VL80A 被列入国家重大技术装备内刊。VL80A 垂直举升装载机采用交互式设计理念，先后攻克了工作装置机构设计、结构设计、专用工装模具设计与制造等多个技术难题。创新采用四杆机构连杆作为装载机动臂，可通过优化铲斗运动轨迹，将铲斗举升过程中的载荷力臂缩短 30%。VL80A 在 6 吨装载机的平台上开发，可以 6 吨机的配置实现 8 吨机的作业能力，在相同功率消耗的情况下，获得更高举升高度和更大提升力，降低燃油消耗，为客户创造更多的价值和效益。



柳工大吨位轮式高原装载机

在高海拔缺氧工况下，普通装备会严重动力不足。柳工自主研发的 5 吨高原装载机成功挑战 12 吨液力变矩器的砂芯制造，在作业瞬间产生的推力可达到 50 吨，每小时可高效铲装 350 立方渣料，在川藏铁路建设中担当了整个工程的主角。在央视大型纪录片《大国重器》中大展身手，成功挑战极限工况。



柳工 CLG948E/950E 挖掘机

CLG948E/950E 是根据 LDP 研发流程开发出来的 E 系列大型挖掘机产品，专门为满足矿山工况需求而开发。它秉承了 E 系列高效、节能、易操控、耐用、舒适、易维护、环保、可靠的特点，通过优化工作装置铰点、开发新型铲斗、改进液压系统、优化电控程序等方法，使得挖掘力和油耗效率达到最优，MTBF 值相对于 2016 年提升近一倍。



柳工 C 系列叉车

柳工 C 系列叉车推出后，凭借超低振动和运行平顺性能，满足了高端客户的需求。2017 年，柳工 C 系列叉车再次批量出口北美高端市场。



【案例】精工制造，助力南极科考

2018 年 1 月 16 日，柳工最新一代 CLG856H 装载机及 CLG920E 挖掘机随着“雪龙”号和中国第 34 次南极科考队一起成功抵达南极登陆恩科斯堡岛。柳工设备将作为建设中国第五个南极考察站的关键装备，助力我国南极科考。自 2014 年柳工设备登陆南极中山站以来，已多次随中国科考队征战南极，累计派出柳工设



备 6 台、设备维修服务技能专家 9 批共 15 人。柳工用实际行动展示了柳工设备在恶劣低温环境下的可靠性与高效性，充分印证了国产工程机械设备在南极运用的适应性，用实力诠释了柳工“极限工况 强悍设备”的品牌内涵。

【案例】柳工股份入主上海金泰，实力进军桩工行业

上海金泰是桩工行业重点企业，目前已形成 16 个系列 70 余型号的产品集群。2017 年 11 月 30 日，柳工股份出资 5.46 亿元人民币购买广西柳工集团有限公司所持上海金泰工程机械有限公司 51% 股权。柳工股份入主上海金泰将有助于公司构建桩工机械产品线，大大丰富了产品结构，同时双方将发挥协同效应，共同为客户提供更多元的产品及全面解决方案。



2 价值创造

柳工立足机械制造行业，秉承“工匠精神”实施精工制造，为股东创造持续价值、为客户提供品质服务。柳工不仅追求自身品牌价值的提升，更致力于打造整个可持续发展的价值链，为整个行业的发展添砖加瓦、创造价值。

2.1 经营效率

2017 年，公司不断深化运营管控，借助“互联网+”、大数据等信息化技术推进降本增效，不断提升核心产业竞争力，努力创造可持续的经济价值。

2.1.1 主要经济绩效

指标	2015	2016	2017
总资产/亿元	203.84	205.84	216.58
净资产/亿元	89.04	88.46	91.10
营业收入/亿元	66.56	70.05	112.64
净利润/亿元	0.21	0.49	3.23
经营活动产生的现金流量净额/亿元	1.45	13.78	9.53
总股本/亿股	11.25	11.25	11.25
加权平均净资产收益率/%	0.24%	0.56%	3.60%
税收贡献/亿元	3.42	3.96	4.57

2.1.2 推进降本增效

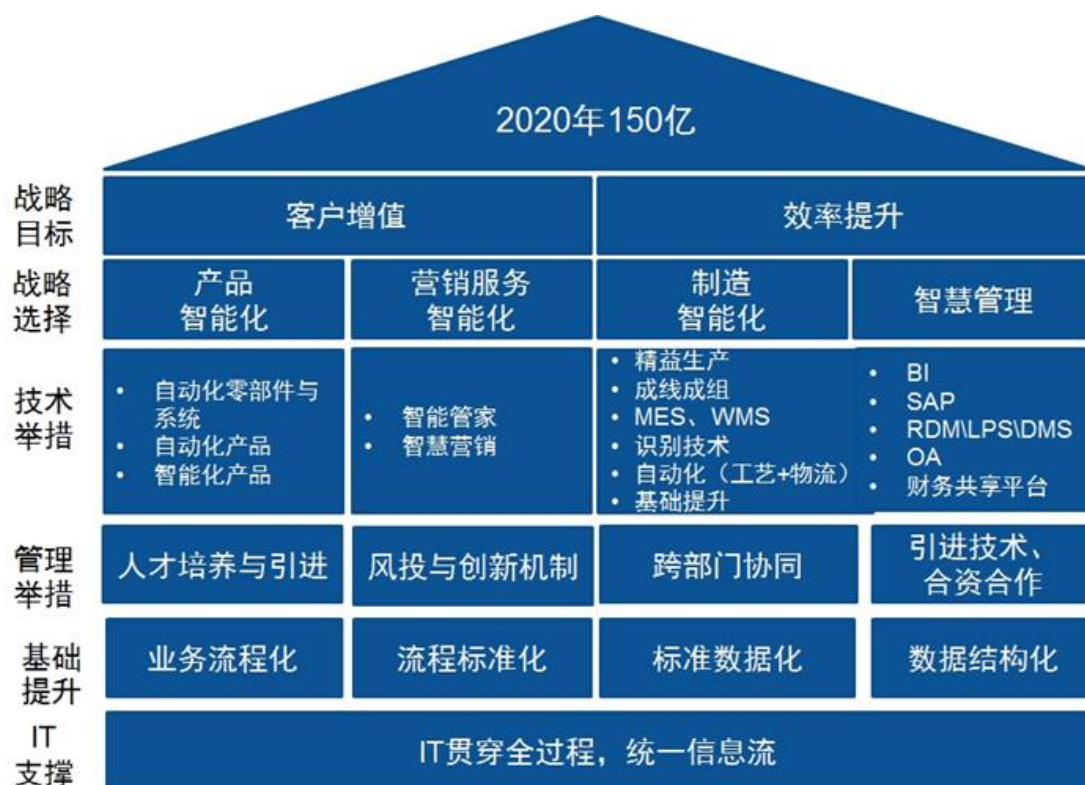
柳工秉持精益管理的理念，从信息化建设、财务管控、物流优化等渠道入手，多管齐下推进降本增效，努力提升经营效率，最大化创造价值。

信息化建设

在“工业 4.0”及“中国制造 2025”浪潮的冲击下，生产过程信息化已成为产业高效转型升级的重要方式。从“十二五”开始，公司陆续投入 1.2 亿元用于数据中心建设、网络建设、办公设施购置及网络和系统运行等信息化建设，已形成以“企业资源计划 SAP-ERP”为

核心的内部管理系统，以“Winchill-PLM”为核心的产品全生命周期管理系统，以及办公自动化 OA 系统。同时，不断向产业链上下游延伸，分别建立“经销商管理系统 DMS”和“供应商关系管理系统 SRM”，实现整个产业链的业务协同，全方位提升运营效率。

2017 年，公司引入全球最大的企业管理 IT 供应商——SAP 公司开展 IT 规划工作，通过评估公司当前 IT 现状，并与行业标杆进行对比分析，制定公司未来 5 年 IT 架构，形成公司全面智能战略规划蓝图，为实现全面智能化战略打下良好基础。



全面智能战略规划蓝图

【案例】MES，让工业制造更智慧

MES（制造企业生产过程执行管理系统）项目作为柳工全面智能化战略实施的第一步，已在柳工 12 个工厂范围内与 SAP 达成了软件合作的战略协议，并以柳州挖机、装载机、传动线三个工厂为试点实施 MES 项目，致力于高效解决生产过程中出现的重点问题与痛点。项目现已完成计划、生产执行、物流、财务、后市场现场调研分析及 MES 系列培训，计划在 2018 年 6 月正式在挖掘机工厂上线。



柳工生产制造执行系统应用架构

预算管理和运营能力

为改善运营管理效率，公司系统梳理经营计划与预算管理主要流程，制定不同收入模式下的费用控制目标并落实执行，推进总部职能部门专项费用管控和 IT、质量、研发等公共费用分摊，按月监控费用预算使用；围绕提升总体盈利能力，开展月度分析、季度分析、行业分析、财务专题分析等工作，以产品线为主线，强化产品线盈利能力管理和综合费用管控，同时做好各单位月度滚动预测，将公司利润目标分解到各单位，全力完成利润目标。

物流方案优化

通过优化装载机装箱改善、长江公水联运、山西铁路运价折扣、国内快递统筹降成本、VMI 仓储方案、清理闲置区域替换外租仓库开支等方案，实现物流成本比原委托中信物流公司的费用累计节约 2451 万元。

2.2 品质服务

柳工重视客户体验，主动倾听客户需求，不断创新服务方式、提升服务水平，努力为客户创造更大的价值以及提供更全面的服务。

2.2.1 提高服务质量

完善服务过程标准，建设标准化的服务体系。修订已有的 16 个服务标准，17 个共性管理规定，新增《厂外安装调试管理规定（初稿）》《供方自服务管理规定(初稿)》两个标准；对现有服务标准项目按保修服务政策、服务响应时间、服务体系建设、技术支持及培训等方面进行评估，优化标准方案；将共性管理规定和服务标准以服务管理手册的形式应用到服务管理、技术支持等日常业务中，持续推动标准的落实。



工作人员对机器进行细致的维修保养

开展服务审计工作，促使服务标准落实。继续开展服务审计，完成对装载机/平地机、叉车、挖掘机/推土机、起重机、压路机、小型机产品线服务专项审核；完成对西南、西北、东北区域 6 家直营公司、3 家特约维修中心的服务专项审核；针对子公司、特约维修中心（直营公司）审核发现问题列出整改清单，各产品线结合 2018 服务手册修订进行整改。全年已推动完成 45 项服务审计问题整改，完成率 78.9%。

建立柳工电子商城，提供多渠道服务。为适应客户网上购物需求，2017 年公司开展柳工电子商城项目，实现配件及二手机业务初步电商化运营，客户可随时随地实现产品购买、售后咨询等需求。该项目已完成蓝图设计，预计 2018 年初上线。

2.2.2 创新服务方式

公司立足客户需求不断创新服务方式，努力为全球不同范围、不同需求的客户提供多元化、智能化、全面化的品质服务。

打造柳工智能管家服务云平台

公司利用物联网、卫星定位、云计算、大数据、移动应用等新一代技术，建立“柳工智能管家云服务平台”，并集成公司原有的 SAP、DMS 等系统，实现对工程机械产品的智能化管理、机群管理、远程服务管理，提升设备利用率和客户需求响应率，最大化为客户创造价值。2017 年，《柳工智能管家云服务平台及大数据应用试点示范项目》获得广西壮族自治区工信委“工业云与工业大数据试点示范项目”荣誉。

- ◆ **设备管理**：通过对设备运行状态、油耗等数据的监控和分析，让客户和服务人员通过移动应用 APP 及时发现问题并快速处理。
- ◆ **服务管理**：通过系统采集设备运行数据、位置数据、报警数据等信息，并集成现有 SAP、DMS 的产品制造和销售信息，实现主动式服务，提高服务响应能力，规范服务过程。
- ◆ **机群运营管理**：通过对整体施工机群的统一管理和调度，优化设备匹配，提高生产效率，减少运营成本，降低运营风险，优化盈利能力。



智能管家整体解决方案

提供全产业链产品解决方案

2017 年柳工依据“全面国际化、全面解决方案、全面智能化”的战略思想，全新打造可高效满足全产业链的全面产品组合解决方案，实现产业链流程产品全覆盖，大大减少了客户寻找适宜、配套产品的时间，提升客户工作效率。



大中型矿山用户的全面产品组合解决方案

成立后市场委员会

2017 年柳工召开《2017 年第一届柳工后市场业务顾问委员会》，成立了以 15 家重点经销商骨干人员为代表的“柳工后市场顾问委员会”，就后市场供货保障、产品开发、产品价格、物流仓储、销售政策等进行全面的沟通，制定改善计划。

2.3 携手共赢

社会的分工越来越细，任何一家企业都不可能独自生存，携手才能共赢。柳工在自身发展壮大过程中时刻不忘关注供应商、承包商的发展与进步，时刻不忘促进整个工程机械行业的创新与变革。

2.3.1 推动供应商发展

柳工将可持续发展融入采购战略和流程，将其作为认证和选择供应商的基本条件，要求供应商在遵守适用的法律法规和可持续发展协议的基础上开展业务，通过资源共享、人才共

建、采购联盟、物流协调、管理提升等方式打造责任供应链生态圈。截至 2017 年底，公司在全球的供应商达到 1168 家。

- ◆ **强化市场驱动的绿色供应链机制。**2017 年我们开展柳工绿色供应链管理体系建设项目，成立以采购部为主导的柳工绿色供应链管理系统组织机构，通过公司级项目管理制度构建公司各职能业务横向联合的供应链绿色发展管理平台，将绿色可持续发展理念融入企业生产经营活动，将产品生命周期的环境、健康安全、节能降耗、资源循环利用等因素纳入供应链管理系统，建立健全高效、清洁、低碳、循环的柳工绿色供应链管理体系，依托柳工的行业领军地位作为牵头企业，拉动供应链上游重点零部件供应商实现绿色制造改造升级，推动柳工产品全生命周期绿色转型升级，提高国际市场绿色竞争力。2017 年已在供应链中推进“低 VOC 环保涂料切换及涂装线改造”及“整合淘汰采用落后工艺的铸锻件供应商，扶持铸锻件供应商开展环保升级”项目。
- ◆ **将可持续发展融入采购和供应商生命周期管理。**2017 年对 17 家拟引入供应商进行可持续发展审核，其中 3 家因为审核不合格被拒绝；对 938 家供应商进行可持续发展风险评估，对 28 家供应商进行现场审核，对 1261 家供应商进行绩效评估，对可持续发展绩效不合格的 18 家供应商进行业务限制。
- ◆ **多重举措提升供应商能力。**2017 年，我们开展“供应商整体能力提升项目”，借助整机企业、外部专家资源，分类指导，增加对本地零部件企业技术装备、管理能力、研发能力等领域改造提升的投入，项目共组织现场调研 12 次，组织 12 场专项培训，87 个培训课时，575 人次参加；开展 41 个提升工艺、质量、安全、交货能力的项目。
- ◆ **发挥标杆供应商作用，带动供应商共同发展。**2017 年柳工组织 4 家行业优秀供应商对 300 余家供应商 600 人次进行公司运营、质量管理、交付管理等管理实践经验分享。



2017 年供应商保供商务会议

2.3.2 带动经销商成长

在激烈的市场竞争环境下，全面、持续的提升经销商作战能力是促进经销商成长和企业发展的重要途径。截至 2017 年底，公司在国内整机销售经销商达 121 家。

- ◆ **开展重点帮扶。**选取全国 12 家重点经销商开展渠道营销能力诊断与提升工作,2017 年总体任务完成率为 90%，其中有 8 家完成全年任务，12 家总体同比增长 14%。
- ◆ **实施重点培训。**组织经销商骨干业务人员召开“营销特种兵培训”，从企业文化、行业发展、产品知识、绕机讲解、生产线参观、试乘试驾体验、客户开发与维系、军训等维度展开全封闭式培训，提升经销商销售能力。
- ◆ **开展重点指导。**根据《经销商社会营销渠道开发》文件指导经销商拓展社会渠道，2017 年全国六大战区共召开六场油品订货会，以油品为切入点邀请社会渠道参与订货，山西兴远、吉林柳工、湖北柳瑞、陕西丰实、内蒙中诚、太原华诚、河北柳工等经销商社会渠道开发工作取得了较好的进展。
- ◆ **形成常态化沟通机制。**全年组织经销商召开两次大型沟通会议，回顾、分析双方合作历程，为经销商指明柳工的发展方向和目标，推动双方同心协力共同前进。



“创新驱动未来 60 年激情与奋进的故事” 主题会议



柳工全球经销商年会：柳工全系列产品列阵检阅

2.3.3 促进行业发展

柳工是工信部认定的“国家级工业设计中心”，是国家发展改革委命名的“国家地方联合工程研究中心”，是全国高新技术企业认定管理工作领导小组批复认定的国家级高新技术企业。公司将依托自身科研水平、创新能力、制造能力，带动行业创新能力提升、推动行业转型升级发展。

- ◆ **开展技术交流。**柳工共计开展 46 次重大技术交流活动，与国际知名企业如西门子、帕金斯、康明斯进行供需方技术交流。
- ◆ **实施企校合作。**柳工与国内知名高等院开展项目合作洽谈，探讨研究生联合培养、博士后进站等人才培养合作模式，初步形成工程机械电驱技术、静液压传动技术、产品智能化等合作方向，为行业发展培养、储备优秀人才。
- ◆ **参加国际交流与会展。**2017 年柳工通过参加国际国内的行业内有影响力的展会，在全球范围内展示柳工全系列产品以及全面解决方案的能力，带动行业发展。



李克强总理主持召开推动制造强国建设、持续推进经济结构转型升级座谈会，董事长曾光安在会上汇报工作



2017澳门IIIICF高峰论坛



澜沧江-湄公河国家经济技术展览会



美国拉斯维加斯ConExpo展会

3 绿色环保

柳工秉持“绿水青山就是金山银山”的生态理念，将绿色发展理念融入产品设计、研发、生产、回收全过程，努力打造人与自然和谐发展的现代化制造企业，为建设美丽中国贡献力量。

3.1 绿色管理

3.1.1 完善环境管理体系

公司将环境责任纳入生产经营管理全过程，不断完善环境管理体系，系统推进各环境管理规定在生产经营环节的落地，夯实绿色发展根基。

完善环境管理制度及文件。为实现绿色发展目标，公司不断完善、修订环境治理技术标准、环境保护管理规章制度及程序文件，健全环境管理考核标准，逐渐形成环境管理技术标准库，使环保工作真正做到标准化、数据化，确保环境管理各项工作落到实处。2017 年重新修订《环保设备设施管理制度》《大气污染控制规范》《环境因素辨识评价与更新程序》等程序文件。

建设产品全生命周期绿色管理平台。秉持节能、低碳、高效的产品设计理念，集成柳工在国内各研究院所及在波兰、印度、英国、美国设立的四大研发中心的研发网络以及 SAP、工艺 CAPP、售后服务管理、经销商管理、研发项目管理等系统，打造基于大数据的产品全生命周期绿色管理平台，实现跨国研发协同管理、全生命周期绿色管理。



基于全生命周期管理（PLM）的全球产品协同开发平台

3.1.2 提升环保意识

公司组织开展各类环保宣传与培训，积极营造绿色发展氛围，努力提升员工绿色环保意识。

- ◆ **新员工环保教育。**每一位新员工入职时都需接受环境保护基本知识培训及公司环境保护工作介绍，通过培训和介绍提升新员工环保意识，了解自己今后工作中涉及的环保相关部分内容。
- ◆ **环保宣传片播放。**每年 6 月 5 日为世界环境日，6 月 5 日至 9 日一周时间内，公司在宣传大屏幕上播放环保宣传片，提高员工环保意识。
- ◆ **挥发性有机物 VOCs 治理培训。**组织挥发性有机物来源及治理技术的培训，帮助员工了解关于治理挥发性有机物的政策和措施，提升员工环保治理水平。

3.2 绿色制造

绿色制造是实现绿色发展的核心，公司严格执行新、改、扩建项目“三同时”制度，持续推进产品在设计、研发、制造全过程的绿色生产，努力降低生产经营活动对环境的影响，以更多绿色生态产品普惠民生福祉。全年环保投入 786 万元，发生重大环境事故数 0 起。

2017 年，柳工科技项目“高端土方机械绿色设计平台建设项目”获批国家工信部绿色制造系统集成项目。项目以装载机、挖掘机等土方机械为对象，建立面向绿色产品的绿色设计信息数据库，开发一批高性能、绿色化的新材料，研发涉及轻量化、模块化、绿色工艺设计(节能降耗)等方面的绿色设计关键技术和方法，建立全生命周期的管理与评价体系，在此基础上构建高端土方机械的绿色设计平台，推进绿色制造系统集成工作。

3.2.1 推进清洁生产

公司秉持低碳发展理念，持续加大对环保技术研发投入，推动生产过程节能技改，逐步淘汰落后生产工艺及设备，努力打造资源节约型、环境友好型企业。2017 年，公司能源消耗总量 0.66 万吨标准煤，万元产值综合能耗 0.0126 吨标煤/万元（现价）。

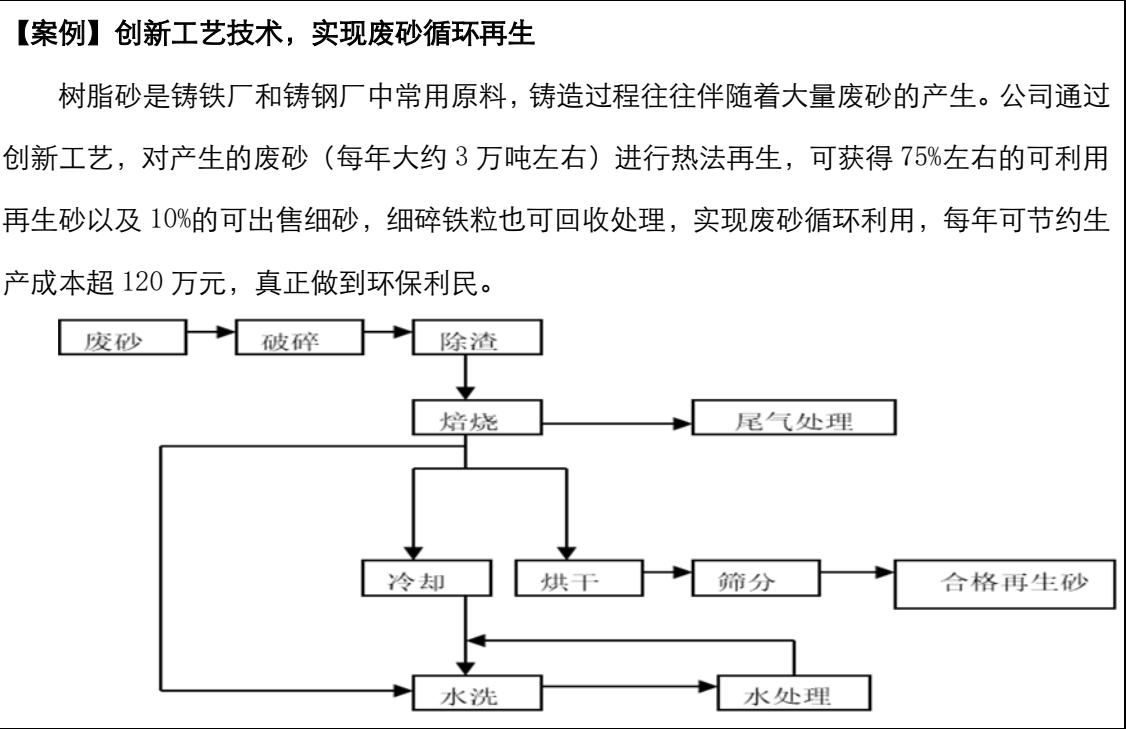
采用绿色原料

环保从源头抓起，公司在生产过程中采用绿色生产原料从源头减少污染物产生。非调质钢是高性能、低成本的环境友好型钢材，是制造业的“绿色”钢材，符合我国节能减排、发

展环保型社会的方针政策。公司在生产过程中大量使用非调质钢作为产品原材料，大大减低了能源使用量，避免了热处理过程中产生的废弃物。

提高资源循环利用率

公司大力推进工程机械零部件及整机再制造循环利用，依托工程机械再制造物流体系，采用先进技术将废旧工程机械产品进行彻底拆解翻修，生产出完全等同于新产品性能和质量 的再制造产品，大大提升废旧产品的利用价值。与生产全新同类产品相比，可减少粉尘、油污、废气等污染物排放 80%以上。



开展“电能替代”

公司深入贯彻落实国家能源转型升级要求，推进生产经营过程中的“电能替代”，以清洁电能替代燃油、煤气等化石能源，减少生产过程的污染物排放，降低对环境的不良影响。2017 年，公司成功取消蒸汽锅炉，对供热系统进行全线改造，传动件公司清洗机、涂装线采用空气源热泵技术取代蒸汽加热，装载机公司构件工厂涂装线通过清洁电力加热取代蒸汽加热，从源头彻底解决了锅炉产生的烟尘、二氧化硫、氮氧化物、废水等污染物排放问题。

3.2.2 绿色产品

公司不断推进污染少、能耗低的绿色技术研发，以绿色技术造就绿色产品，以绿色产品普惠民生福祉。

绿色技术

- ◆ 研发 VBO 新型流量控制技术，成功应用于挖掘机产品线，使整机能量损失更小，操控性能大幅度提升。
- ◆ 将焊接与变形控制技术应用用于液压油缸、叉车门架、装载机前车架等，液压油缸焊缝探伤合格率由 20%提高至 100%，焊接效率提高 20%。
- ◆ 利用 CFD 技术优化推土机 TD14-16 的散热系统风道，提升效率 24%，预计风扇功耗可降低 36%，风扇噪声降低 3dB(A)。
- ◆ 通过离散元技术优化平地机推土板和铲刀形状，推土板节能 11%，铲刀节能 6.5%，目前该项技术已进入验证阶段。

典型绿色产品

- ◆ 装载机：870H 以定变量和恒功率控制创新技术，结合全自动换挡和 FNR 技术，作业效率及油耗优势显著；877HT4F 整机油耗大幅下降，在欧洲与 Volvo 整机进行对比测试，油耗水平相当，实现装载机节能技术新突破；首台静液压原型机 840H 下地，节能型产品再添新成员。
- ◆ 挖掘机：9075E 作业效率高于市场同类产品 25%，油耗低 20%~40%；大型机 950E 排放升级，油耗保持与美国 Tier III 持平。
- ◆ 叉车 C 系列：整机振动降低 50%，机外辐射噪音领先国内行业 4dB（A）以上。
- ◆ 推土机：B170D 推土机在国内行业首创发动机双曲线电控设计，实现整机节油和生产率提升。

【案例】创新技术，打造绿色环保“明星”产品

2017 年，装载机 856H 开发行业首创定变量加恒功率液压技术，使得整机油耗较传统的定量技术降低 10%左右，较上一代产品降低 20%以上，燃油经济性大幅提高。同时，采用全变量液压技术与带闭锁离合器式自动换挡变速箱的欧美机型较上一代产品油耗降低 40%以上，达到国际先进水平。



3.2.3 废弃物管理

公司制定关于废水、废气、固废的管理办法，对各类废弃物的排放类别、处理方法做出明确规定，并纳入绩效考核，实现对废弃物的管理、控制，最大限度降低废弃物排放对环境造成的不良影响，确保环境保护与生产发展同步。

废水治理

为确保公司含油废水、油漆废水、电镀废水、磷化废水等工业废水达标排放，公司先后共投入 2350 万元建造了南区、柳州挖机、常州挖机、叉车、液压、大型机工业园、安徽柳工、江苏柳工共 10 座废水处理站，制定高于国家标准的公司排放标准，并安装在线监测设施，每月对各废水站出水水质进行监测评价，确保废水达标排放。

2017 年南区废水处理站监测情况

单位：除 pH 外，其他均为 mg/L

项目	pH	SS	CODcr	BOD5	石油类	总磷
一级标准	6~9	70	100	20	0.6	0.5
2017	7.96	18	45	18.3	0.27	0.06

废气治理

针对生产过程中产生的油漆苯系物废气、铸造粉尘、电焊烟尘等不同废气类型，制定不同处理方案，配备相应的环保设备设施配备。

工业粉尘治理

为使生产过程中产生的粉尘达到规定排放标准，公司在各个生产场所配置相应的脉冲、回转、滤筒式除尘器，并定期对现有的除尘器进行经常维护。

工艺类型	环保配套设施
数控下料切割	滤筒除尘器
电焊	滤筒除尘器或冲激式除尘器
批磨	布袋除尘器（回转反吹、机械振打、脉冲）
抛丸清理	布袋除尘器（回转反吹、机械振打、脉冲）
油漆	水旋式、水帘式、文丘里式、干式过滤棉
砂轮打磨	湿式除尘设施、单机除尘器
造型	布袋除尘器（回转反吹、机械振打、脉冲）
电镀、铸造射芯	酸雾处理设施

噪声防治

公司制订三年期噪声治理计划，已投入 30 万元，相继完成江苏柳工后车架修磨线降噪项目、传动件公司驱动桥厂桥装配车间清洗机出口降噪项目等 2 个项目的噪声治理，装配线噪声治理项目正在持续推进中。

2017 年公司厂界噪声委外监测情况

单位：dB (A)

监测点位		标准	南面 1#	东面 2#	西面 3#	北面 4#
等效连续 A 声级 (Leq)	昼间	65	59	59	58	59
	夜间	55	49	47	48	49

注：以上监测结果均符合 GB12348-2008 《工业企业厂界环境噪声排放标准》3 类区

4 社会和谐

从员工关怀到社区服务，柳工都在为建设和谐社会贡献自己的一份力量。柳工把自己成长与发展的果实分享给每一个员工，把对社会的责任散布到每一个角落。

4.1 关爱员工

员工是企业最为重要的财富，柳工秉持以人为本的理念，积极维护员工权益，支持员工发展，平衡员工工作与生活，努力提升员工获得感、幸福感。

4.1.1 保障员工权益

平等雇佣

公司严格按照《劳动合同法》等相关法律法规实施平等雇佣，不因员工性别、年龄、国籍、宗教信仰等区别对待，不断拓宽以官网、微信、外网为载体的公开招聘渠道，为每一位人才提供公平竞争的机会。2017 年，公司新增员工 445 人，员工总数达 8420 人。

薪酬福利

公司坚持薪酬与绩效结果挂钩，引入国际著名的 3P 人力资源管理模型，建立了以职位评价（Position）为基础，以业绩考核（Performance）和能力评估（Person）为奖励依据的薪酬激励体系，每年末根据年度绩效考核结果奖赏优秀员工，同时不断完善以法定社会福利保障为基础的员工福利体系，为员工创造美好生活提供坚实的物质基础。2017 年，全员人均工资较 2016 年同比上涨 21.9%。

民主管理

公司鼓励员工参与公司经营管理，不断完善以职工代表大会为基础的民主管理体系，拓宽员工沟通渠道，及时了解并满足员工合理诉求，充分保障员工广泛参与公司民主管理，充分履行参与权、管理权和知情权。2017 年，公司共召开了九届二次职代会、九届三次职工代表大会和九届职代会临时会议，通过在民主协商对话会上与公司领导面对面交流，共搜集整理职工提案 129 条，且基本在年底得到落实。职工代表以无记名投票的方式，通过了年度《总裁工作报告》《员工社会统筹及福利费使用情况报告》《资产管理内控制度》《风险资产绩效管理制度》等方案，促使广大员工对公司生产经营状况、高层战略决策及工作部署都有

更深入的了解。

4.1.2 支持员工发展

员工成长是企业发展的动力源泉。柳工依照《柳工人才培养体系规划（2016-2018）》不断丰富员工培训体系，构建多通道的职业发展路径，最大限度激发员工发展活力，助力员工实现个人价值，在成长过程中有更多获得感。

员工培训

公司针对不同岗位员工需求，建立了多层级的培训体系，确保员工在培训过程中能获得最大程度的能力提升和个人成长。

培训对象		培训重点和方式	培训目标
经理人员	高管	邀请知名院校教授解读当前政治经济形势；送培就读高端院校，学习先进的企业经营管理理念	提升各层级经理人员的领导力及管理能力
	中高级经理	通过课程培训、行动学习、在岗训练、导师指导及在线学习了解管理知识	
	基层经理	开展后备人才培养、高潜主管培养等项目	
专业技术人员	研发系统专业技术人员	开展《工程机械液压系统及控制》《技术状态管理与变更控制》等培训项目；与清华大学、兰州理工大学及华中科技大学进行学术交流	拓展研发人员的知识面，提升研发人员的研发能力
	营销系统专业技术人员	推进《项目管理》《营销特种兵》《关键客户招投标业务》等专业能力项目培训	提升营销人员的营销能力
	制造系统专业技术人员	开展《制造系统关键管理者工艺管理》系列培训	丰富制造类人员的知识构成
技能人员		推广校企合作的双渠道教学与培训模式，并与广西机电技师管理学院合作探索“新型学徒制”的培养模式；组	提升技能工人的技术知识与操作能力；拓宽技能人员视野

	织一线技能员工参与国家级的工业机器人操作技能大赛、赴德焊接培训等，	
--	-----------------------------------	--



赴德焊接培训



新型学徒制签约



制造系统关键管理者工艺管理



营销特种兵培训

【案例】柳工-柳职院全球客户体验中心在柳职院启用

2017 年 3 月，柳工-柳职院全球客户体验中心在柳职院启用。该中心集培训、教学、职业技能鉴定、技能竞赛、专业技术交流平台、客户体验与咨询等多项功能为一体，是国际化、开放式的全球工程机械客户体验与培训中心。中心配备完善的标准

化课程体系和课件以及专业培训团队，用于柳工员工培训及学校开展工程机械专业人才的培养。依托双方优势资源，员工可获得更系统化、专业化的职工培训、职业技能竞赛训练以及关键技能学习机会。



职业发展

公司持续推动胜任力模型的深化应用,通过定期回顾将胜任力模型在使用过程中发现的不符合项进行修正,重新对专业、标准进行梳理、认定,并实现信息化管理,有效构建适合员工发展的职业通道。

2017 年公司开展职位职级体系变革,通过对职位职级的现状梳理及职位管理方面问题的诊断,建立与国际化企业相适应的管理体系,搭建完成包括经理、技术、营销、职能、技能、支持六大序列人员的职位发展通道,促进公司人才队伍发展。

4.1.3 热心员工关怀

公司注重员工关怀,举办形式多样的文体活动丰富员工生活,帮扶照顾特殊群体满足员工情感需求,全方位提升员工幸福感。

- ◆ **困难员工帮扶:** 充分发挥员工困难帮扶中心作用,为困难员工提供及时而必要的帮扶。2017 年,开展员工日常及临时性困难帮扶 71 人次,慰问工伤员工、因病住院员工、特殊工种疗养员工等 120 人次;春节前夕,向 203 户困难员工家庭发放节日救济金;支持员工参加全区职工医疗互助保障,并提供 50%的保费补贴,有效增强员工抵御重大疾病风险能力。
- ◆ **平衡工作与生活:** 通过举办羽毛球赛、篮球赛、徒步行等活动帮助员工释放工作压力,充实员工业余生活。



公司领导春节慰问困难职工



公司领导慰问高产一线员工



举办迎新年·柳江千人徒步行



举办女性疾病防治健康知识讲座

4.1.4 安全与健康

公司全面梳理运营过程中存在的安全问题，不断完善安全生产管理制度，落实开展各项安全检查、应急管理工作，保障员工职业健康安全。2017 年，公司安全生产投入 1853.32 万元，全年未发生重伤及以上事故。

完善安全生产管理制度

公司根据内外部环境变化以及《中共中央国务院关于安全生产领域改革发展的意见》等修订和完善公司各项安全管理规章制度，从执行法律法规、义务和责任、安全评价、监督检查、事故管理、隐患整改、操作规程、考核等方面进行明确和规范，用制度管人，用制度管权，用制度管事，为公司的安全管理工作打下坚实的基础。2017 年，公司新修订完善 HSE 责任制、HSE 培训制度及隐患排查治理制度等 5 份制度程序文件，编制 HSE 投入保障制度、HSE 问责制度等 6 份制度程序文件。

开展隐患排查治理

公司不断完善隐患排查与治理系统，实现隐患排查系统移动终端应用上线，解决一线员工无电脑进行隐患申报的困难，进一步提高隐患排查和治理的全员参与率；完善隐患整改跟踪系统，整改期限到期后可对责任人进行提醒，并列入上级跟踪目标。全年安全检查共发现隐患 27425 项，整改率为 100%。

- ◆ 开展“四不两直”（指“不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场”）检查，有效提高现场抓拍能力，真正找准问题、查实隐患。全年共开展“四不两直”检查 14 次，发现问题 241 项。
- ◆ 根据政府文件要求，按时发布相应的检查通知或行动方案，迅速响应及部署安全大检查工作，做到有组织、早计划、早部署、早行动、早落实，切实落实安全生产大检查“全覆盖、零容忍、严执法、早落实”的精神。

强化应急救援水平

为快速有效应对和处置各类突发性事件，保障员工生命安全，公司不断完善应急救援方案（共有 1 个事故应急救援综合预案、9 个专项预案、37 个现场处置方案），积极组织各单位开展。应急培训及演练活动，演练内容涵盖了火灾、危化品泄漏、伤害、污染、突发事件紧急疏散、职业病救援等。全年共有 12 个单位组织 21 场应急演练活动，参演人数 2198 人，演练率 39.2%；公司每年组织 2-3 期应急救援知识培训，培训率达 12.5%。

完善职业健康管理

- ◆ **持续优化现场作业环境。**2017 年，公司投入 2550 万元重点对装载机装配线噪声、挖掘机涂装苯系物、打磨粉尘、结构件焊接烟尘等职业病危害因素进行治理，改善现场作业环境；委托检测机构对公司 915 个职业病危害因素作业点进行全面监测评价，并根据监测报告，对超标作业点进行原因分析，制订相应改善计划，从源头预防职业病的发生。
- ◆ **定期开展健康体检。**每年对接触职业病危害因素的一线员工进行定期职业体检，体检率为 100%。全年无职业病例发生。

4.2 温暖社区

柳工在成长和发展过程中始终不忘初心，主动关注社会问题，依托自身核心优势积极开展社会公益、落实精准扶贫，为社区的和谐、可持续发展注入企业力量。

4.2.1 开展精准扶贫

柳工积极响应国家精准扶贫号召，通过“帮思想、帮门路、帮项目、帮资金”等方式因地制宜开展定点帮扶工作，在脱贫攻坚道路上稳扎稳打，确保各项扶贫政策措施落到实处，为全面建成小康社会添砖加瓦。2017 年，柳工投入扶贫资金 63.71 万元，派出扶贫干部 3 人，共帮扶 3 个贫困村，助力 73 户贫困户脱贫，脱贫人数 267 人，全面完成年度脱贫攻坚任务。

- ◆ **完善扶贫工作体系。**多次召开党委会议、高层办公会议、政工例会、中高级经理人员会议等，规划部署扶贫工作；开展“结对帮扶”工作，负责专项扶贫工作的分管领导和执行小组每季召开帮扶工作会议，听取驻村第一书记汇报扶贫工作进展情况，沟通讨论扶贫方案。
- ◆ **加强贫困村基础设施建设。**公司在扶贫中不断加强贫困村基础设施建设，陆续实施亮化工程建设、饮水工程建设、消防安全建设等，解决贫困村居民夜间出行难、饮水问题、安全隐患多等问题，大大改善了贫困村生活条件。
- ◆ **因地制宜实施精准帮扶。**通过深入调研贫困区情况，开展茶叶项目帮扶、养殖项目帮扶、爱心助学帮扶等，改善民众农产品销售难、出行难、上学难等问题。

4.2.2 热心社会公益

柳工主动关注社会民生问题，积极投身爱心助学、灾害救助、特殊儿童关爱等社会公益事业，鼓励员工参与各类志愿活动，用一次次的公益行为向社会传递更多温暖和关怀。



植树活动



关爱孤寡老人



参与四川茂县应急救援



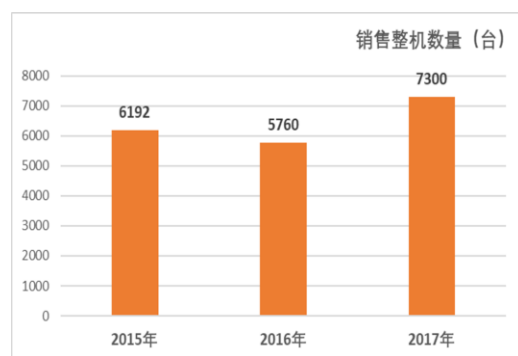
关爱特殊儿童

5 海外形象

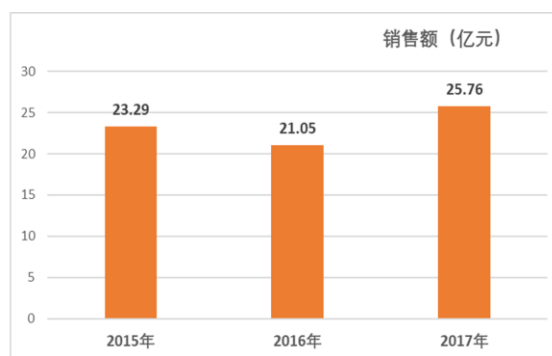
柳工积极响应国家“一带一路”倡议，按照“全面国际化”的战略目标，不断优化资源配置，拓宽海外市场，积极融入当地，努力打造与当地国家共同发展的命运共同体。

5.1 拓展海外市场

公司立足创新、聚焦和突破三大方向，全面融入“一带一路”发展机遇，不断布局海外市场，持续提升海外客户的感知价值，致力于为全球客户提供卓越的工程机械产品和服务。截至 2017 年底，公司已拥有海外办事处 37 个，海外子公司 12 家（8 家营销型子公司，4 个海外制造基地），销售服务区域覆盖海外 140 多个国家和地区，经销商数量达 213 个，海外市场占有率同比增长 19%。



2015-2017年公司海外销售整机数量



2015-2017年公司海外销售额

◆ 服务“一带一路”建设，拥抱“走出去”发展机遇

公司积极响应国家“一带一路”倡议，参与包括中老铁路、巴基斯坦 PMK 项目、马来关丹产业园联钢项目、孟加拉吉大港铁路、巴基斯坦北新国际项目、中泰铁路项目等在内的多项沿线重点工程，为沿线国家的基础设施建设提供动力支撑；新增巴基斯坦、俄罗斯、波兰、塞尔维亚、叙利亚等“一带一路”沿线国家 17 家经销商、33 个网点，进一步提升“一带一路”沿线渠道网络覆盖率，更好地为沿线国家提供产品和服务。

截至 2017 年底，公司网点覆盖“一带一路”沿线 85% 的海外国家，经销商达 117 家、网点达 407 个，在“一带一路”沿线国家的销量同比增长 41%，营业收入增长 35%。

◆ 持续推进 4K 策略执行落地，实现重点产品线在重点区域的销售突破

在竞争白热化的市场背景下，公司在海外持续推进 4K（重点区域、重点经销商、重点

产品、重点客户群）竞争策略，在重点市场以重点产品和重点经销商一起实现重点客户群的突破，通过市场与内部的互联互动，实现各重点市场、各重点产品的销售突破，大大拓宽了业务布局范围。2017 年，公司锁定北美、土耳其、泰国、越南、印尼、印度、俄罗斯、巴西作为重点攻关市场，着力提升各地区市场占有率。



南非客户续订柳工 CLG950E 挖掘机

◆ 持续推出新产品，全球推广大型机及产品组合

2017 年，公司在海外市场共推出 26 款新产品和换代产品，完成 71 项产品适应性改进，并参与多个产品组合项目，为客户创造了巨大价值。装载机方面开发了 H 系列可拆卸驾驶室产品，通过改进设计将拆装时间缩减至 1 个小时内，大幅节约拆装工时，降低物流成本；进军林业市场，在俄罗斯导入 CLG836 配置鹰嘴抱叉的专业林业设备；确定了大型机产品线在俄罗斯、欧洲、中东、南非四个重点区域的布局，并进行专项推广支持，成功开拓蒙古、摩洛哥、莫桑比克、赞比亚等地区市场，产品总体销售量较去年增长 19%。

◆ 强化客户需求导向，提升客户感知价值

2017 年，公司强化区域服务能力建设，通过提升客户响应率、提高售后服务质量、开展走访和培训活动等提升客户感知价值，提高客户满意度。

- 将保修业务前移，三包注册表全部在子公司完成审核，90%的保修索赔单在子公司层级完结，提升响应效率。
- 加大核心经销商三包注册率、索赔单质量、索赔单提交及审核的及时性、故障报告质量等方面管理力度。
- 在拉美、亚太、中东开展服务万里行、重点项目（中老铁路）和大客户走访等活动，

深挖客户需求，并提供柳工设备保养服务。

- 开展经销商培训活动，持续提升海外经销商能力。2017 年，共开展海外经销商培训 89 期，共计时长 2161 小时，培训人次 777 人次。



波兰电气培训

5.2 融入当地社区

柳工在国际化的道路上始终不忘融入当地社会，本地化的雇佣与采购为当地带来了更多的就业机会，绿色低碳生产技术的推广与应用保护了地方生态环境，海外公益的积极开展为当地社区带来温暖。

坚持本地化雇佣

公司坚持本地化雇佣，积极雇佣当地有能力、有梦想的人才，有效提高当地就业率和社区居民满意度。



海外子公司员工合影

实施本地化采购

公司积极实施本地化采购政策，有力助推当地经济发展。2017 年，公司本地化采购比例 40.3 %。

开展海外公益

公司积极践行世界公民责任，主动开展海外公益，用行动为当地社区撒播希望、传递温暖。

【案例】用行动抚慰伤痛，柳工 13 台设备参与菲律宾战区重建

马拉维是菲律宾南部的一个省会城市，2017 年，遭遇战争荼毒。战争所造成的城市损毁，急需大量物资重建。中国政府率先启动紧急人道主义援助计划，第一个向菲律宾提供重建物资。柳工作为此次设备的供应商之一，免费提供了 8 台 CLG855N 装载机、5 台 B160C 推土机，用行动抚慰灾区人民伤痛。柳工将同菲律宾经销商一起，积极做好设备的售后和保障工作，为马拉维市的灾区重建工作贡献自己的一份力量。

【案例】柳工装载机坦桑尼亚成功救援非洲大象

2017 年 9 月 29 日，五头大象在 RUNGWA 野生动物保护区寻找水源时不慎掉入深坑，进退不得，生命垂危。坦桑尼亚辛吉达省 MANYONI 地区官员向离事发地最近的中国坦桑尼亚项目部营地寻求帮助。项目负责人在了解情况后，迅速组织人员和设备争分夺秒赶往现场。一台服务于坦桑尼亚项目的柳工装载机临危受命，经过 5 个多小时的深坑边坡修整，大象全部被救出。柳工用强悍设备和大爱精神诠释了世界公民形象。

1 展望

2018 年是贯彻党的十九大精神的开局之年，也是公司成立 60 周年的大庆之年。柳工将深入贯彻落实十九大精神，围绕“十三五”战略目标，坚持“致力于为客户提供卓越的工程机械产品和服务”的历史使命，积极作为，砥砺前行，向“成为工程机械行业世界级企业”迈出坚实步伐！

指标	2018 年目标值
营业收入（亿元）	150
科技研发投入（万元）	占销售收入比重 4%左右
环保投入（万元）	382.25
万元产值综合能耗（吨标煤/万元（现价））	0.012
新增就业人数（人）	751
安全生产投入（万元）	1378.11

2 意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读《广西柳工机械股份有限公司 2017 年度社会责任报告》。为发挥报告与利益相关方沟通交流的作用，并有效推进公司社会责任管理与实践的提升，我们真诚期待您的反馈意见。

广西柳工机械股份有限公司社会责任报告编写组

2018 年 3 月

您对本报告的评价（请在相应位置打√）：

报告结构：	☐ 很好	☐ 比较好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 很不好
信息质量：	☐ 很好	☐ 比较好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 很不好
文字陈述：	☐ 很好	☐ 比较好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 很不好
设计排版：	☐ 很好	☐ 比较好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 很不好
总体评价：	☐ 很好	☐ 比较好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 很不好

1. 您对本报告中的哪部分内容最感兴趣？
2. 您认为还有哪些需要了解的信息在本报告中没有反映？
3. 您对我们今后发布社会责任报告有什么建议？
4. 您对我们今后开展社会责任工作有什么建议？

您可选择以下方式联系我们：

电话：0772-3886510、3887266

传真：0772-3887266、3691147

邮箱：stock@liugong.com



极限工况 强悍设备

广西柳工机械股份有限公司

地址：中国广西柳州柳太路1号 545007

电话：+86 772 388 6124 邮箱：overseas@liugong.com

www.liugong.com