

中联重科股份有限公司

2014 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 2014 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十次会议审议通过。

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。

2014 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 2014 年度大事记

●1 月 10 日，2013 年国家科学技术奖励大会在人民大会堂隆重举行，中联重科“超大型塔式起重机关键技术及应用”项目获国家科技进步奖二等奖。

●1 月 19 日，全国企业品牌评价暨 2013 年度中国企业五星品牌论坛召开，中联重科荣获中国五星级企业品牌。

●2 月 7 日，中联重科举行 2014 年“开门红”发车仪式，总价值达 6.6 亿元的产品交付到全球各地客户手中。

●2 月，环境产业公司成立，同期进驻全新打造的中联重科麓谷第二工业园，首台产品车成功下线。

●2月26日，由国务院国资委新闻中心、光明日报社、人民政协报社主办的“样本的力量——混合所有制企业发展研讨会”在京举行，中联重科作为混合所有制样本企业获邀参会。

●3月1日，中联重科党的群众路线教育实践活动动员大会在科技园召开，中联重科党委书记、董事长、CEO詹纯新作动员报告。

●3月，国内行业唯一的国家级混凝土机械工程技术研究中心正式落户中联重科，并于10月22日通过项目验收。

●3月3日至13日，詹纯新董事长在全国两会上做了题为“用市场推动大装备制造业转型升级”的发言，希望国家运用市场的手段，与企业协同健全纵向产业链、打通横向产业链，从而实现“提升中国制造在国际分工中的地位”目标。

●3月28日，中共中央政治局委员、国务院副总理马凯莅临中联重科，称赞中联重科是国家科研院所改制的典范。

●4月2日，中联重科宣告完成对全球干混砂浆设备第一品牌德国M-TEC公司并购项目股权交割。

●4月4日，主题为“践行群众路线 情满大爱中联”的“爱心满中联”2014年全员募捐仪式举行，为困难员工捐献爱心款600余万元。

●4月15日，共青团中联重科第一次代表大会在中联科技园召开。

●4月24日，湖南省委副书记、省长杜家毫在中联重科汉寿工业园调研。

●5月15日，随着中联重科全新的25T、55T汽车起重机连续下线，标志着全球工程机械行业内第一条连续装配自动化流水线进入正式生产阶段。

●6月27日，中联重科召开2013年年度股东大会。宣布公司高管团队主动提出降薪50%，自7月1日起执行，直至企业经营效益明显好转。

●7月1日，“全国机械工业第三十三次质量信得过班组、质量管理小组代表大会”（简称“双代会”）在安徽合肥市召开。中联重科荣获“全国机械工业群众性质量管理活动优秀企业”称号，同时获得“全国机械工业质量信得过班组、质量管理小组”一等奖9个、二等奖6个。

●7月7日，国家应急交通运输装备工程技术中心分中心暨产业化基地揭牌仪式在中联重科举行。

●7月14日，《财富》杂志公布2013年中国500强企业排行榜。中联重科凭借不俗表现领先机械装备制造行业。

●7月19日，2014年中国上市公司风险管理高峰论坛暨第五届金盾奖颁奖盛典在京召开，中联重科获中国企业法律风险管理最高奖项——金盾奖。

●7月29日，湖南省委书记、省人大常委会主任徐守盛一行莅临中联重科麓谷第二工业园调研经济运行、企业转型等情况。

●7月26日，全球最大平头塔机T3000定制交付仪式在中联重科常德工业园举行。

●8月8日，中联重科并购全球著名升降机企业——荷兰Raxtar公司签约仪式举行，标志着中联重科致力打造全球施工升降机领域领导者迈出实质性步伐。

●8月20日，中联重科、弘毅投资与奇瑞重工共同宣布，中联重科以20.88亿元收购奇瑞重工占总股本60%的18亿股股份，标志着公司农机战略落地，中联重科重机公司诞生。

●8月25日，“2014 爱心改变命运”慈善助学项目捐赠暨发放仪式在中联重科科技园举行，公司向贫困大学新生发放助学款 200 万元。

●9月11日，处于转型升级、深化变革关键时期的中联重科，为提升全体员工的凝聚力和素质，履行责任，践行文化，组织开展了“做合格中联员工”学习讨论活动，全体员工均参加了相关考试。

●9月11日，美国咨询业巨头波士顿咨询公司在夏季达沃斯论坛上揭晓 2014 年“全球挑战者”百强榜单，中联重科位列第 28 名，也是工程机械行业唯一入选企业。

●9月17日，江西省委书记强卫，省委副书记、省长鹿心社率领江西省党政代表团专程就科技创新来到中联重科调研。

●9月24日，由世界品牌实验室主办的 2014 年“亚洲品牌 500 强”榜单揭晓，中联重科排名第 128 位，成为中国工程机械行业唯一上榜企业。

●9月，中联重科荣获“中华慈善突出贡献奖”。

●9月26日，2015 年意大利米兰世博会中国地区路演新闻发布会暨合作签约仪式在北京意大利中心隆重举行，中联重科作为 2015 年米兰世博会中国馆工程机械和农业机械唯一全球合作伙伴，参加了米兰世博会场馆建设。

●10月28日，中国国际农业机械展览会（CIAME）在武汉国际博览中心正式拉开帷幕。中联重科重机公司携旗下“谷王”、“耕王”两大品牌，以 41 款全面升级机型和 6 大创新产品组成的强大阵容盛装亮相，引起业界震撼与瞩目。

●10月29日，由中国与全球化智库（CCG）和社会科学文献出版社出版的企业国际化蓝皮书——《中国企业国际化报告（2014）》发布了“中国企业国际化50强”榜单，中联重科名列第29位。

●10月29日，中国工程机械工业协会工程机械租赁分会2014年年会暨中国工程机械租赁业颁奖盛典在成都举行，金融服务公司旗下的中联重科融资租赁（北京）有限公司荣获2014年中国工程机械租赁业“最具竞争力品牌——十大融资租赁企业”及“2014年中国工程机械租赁业50强企业”两大奖项。

●10月30日，中联重科宁乡工业园建成投产。

●11月3日，国务院总理李克强主持召开座谈会，就当前经济形势和下一步经济工作，听取专家学者和企业负责人的意见建议。詹纯新董事长作为第一个发言的企业家，从现阶段的行业状况、公司自身运营情况及建议等三方面作了汇报。

●11月6日，在由《董事会》杂志发起和主办的上市公司董事会“金圆桌论坛”暨颁奖盛典上，中联重科第七次获得“中国上市公司董事会金圆桌奖”。

●11月，中联重科革命性新能源产品CIFA ENERGYA系列混合动力绿色搅拌车获得世界工业设计领域“红点设计大奖”，这是工程机械行业首次获此殊荣。

●11月，公司两化融合管理体系贯标工作启动。

●11月25日，中联重科携六大类27款高新技术产品亮相2014上海宝马展，全面展现了可靠、绿色、智能的研发理念和先进技术。

●12月9日，中联重科发布公告，公司管理团队以8.43亿元价格，增持公司股份。

●12月9日，农机工业“十三五”发展规划编制工作启动，中联重科参与编制。

●12月，在第二届中国现代农业装备大会上，中联重科荣获“2014中国用户喜爱农机品牌”称号。

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要求，向湖南证监局分别上报了《2014年上半年内部控制

规范实施工作总结》及《2014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2014年上市公司重点工作安排，公司切实加强了对董事、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、债权人合法权益的高度，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。

2014年11月，中联重科获“金圆桌奖”、“最佳董事会奖”，成为深沪股市唯一七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、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的来信、来访

2014年度，公司在深交所披露临时公告45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。

2014年，公司共接待国内外基金公司、证券公司、QFII等22

家以上，约计 100 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、香港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、经营质量稳步提升，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，公司经营质量稳定提升，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，上市十四年现金分红十六次，是行业内唯一每年都进行现金分红的公司，截至 2014 年 12 月 31 日，公司累计派发现金红利 75.49 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，经营企业的关键是经营人才，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。2014 年，公司重点

围绕持续提升员工的归属感，提升员工思想与专业能力并重的职业化水平，建设内外部分层、分类的人才队伍，开展人力资源工作。连续第四次获得了“中国年度最佳雇主”称号与获得“湖南省引进外国智力示范基地”、“全国大学生就业百佳企业”等称号。

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。

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。

积极探索员工沟通机制，设立董事长信箱、总经理见面会、员工服务热线、OA 交流平台、员工沟通专用邮箱等渠道，全年受理、反馈各类员工咨询 560 余次。

二、系统开展企业价值观学习活动，强化员工“愿意干事”的思想，提升员工职业化水平

以“做合格中联员工”为主旋律，分阶段、分层次，围绕文化学

习与工作实践、个人职责与公司发展，通过自主学习与团队讨论、集中上课与个别辅导、加班学习与穿插学习等形式开展全员学习凝聚人心，达成共识。

三、成立企业学院，系统化的创新员工培养体系

以“打造中国企业的西点军校，成为世界一流的管理学院”为学院宗旨，落实“经营企业的关键就是经营人才”的理念，重构高效培训体系和作业标准，整合集团资源。形成核心课程 121 门，基础课程 109 门的课程库，内部兼专职讲师 435 人，外部讲师 41 人的讲师库，打造了共计 8700 平米，可同时容纳 2560 人的浦沅、泉塘、宁乡等三个培训中心。

以新员工入模、营销队伍锻造、高技能工人队伍升级，以及领导力开发、市场督查、二手设备运营、新板块内部流转人员转型等战略级人才队伍建设为重点，打造人才培养样板工程，向公司核心板块、新板块输出 2000 余名高潜质和成熟人才。融资租赁、信用销售等部分专业岗位已建立完整的持证上岗机制，实现了相应岗位的全员持证上岗。专业人才梯队和核心骨干队伍建设效果明显。

创新人才培养方式，着力国家高技能人才培养政策应用，开展“数控”工种技能竞赛，共 41 名选手进入了决赛，16 人获得了优秀名次。建立“以赛练兵、以赛代评”的模式，实现了与外部职业资格认证、内部技能等级考评的无缝对接。履行“省直企业高技能人才补贴培训定点机构”职责，共鉴定车工、工具钳工、焊工、冷作钣金工、维修电工五个工种，技师及高级工 77 人次。实操考试通过率达 100%，技师理论考试通过率达 97%，合格人员取得国家职业资格证书。在原有内部职业技能鉴定体系基础上，高技能工人拥有了完整的内外部成长通道。

四、深化开展外部人才库建设和雇主品牌宣传，为有志进入机械装备制造业的大、中专院校学生塑造职场竞争力，提供就业机会

走进中南大学等知名高校，以校园模拟职场挑战大赛、主题演讲等方式，吸引了 1200 余名 90 后优秀大学生了解工程机械行业，有效维护了雇主品牌。2014 年，通过“聚焦院校、聚焦专业”的校园招聘，招录 100 余名应届毕业生进入企业。通过走进职业院校，组建“校企合作中联班”作为企业实习基地平台，为在读技校学生提供“边学边做”的机会。现有 14 所职业院校 500 余名在校学生纳入订单式培养体系，同时为职业院校的贫困学生提供助学金。

五、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的法律法规，承担对员工的责任和义务。2014 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，推行作业安全分析（JSA），以实现员工操作标准化作业。

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，2014 年，公司发布并实施《安全生产综合绩效评价细则》，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，2014 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 2014 年底，已建立岗位安全作业指导书 658 个，多处现场得到改善。公司重视隐患排查治理工作，全年排查和整改事故隐患 6800 余项。各经营单元也努力提升员工安全生产意识，2014 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 21000 多人次。

2014 年，公司投入安全生产费 4500 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，荣获 2014 年度“湖南省国有资产企业安全生产先进单位”称号。

第四章 供应商、客户、消费者权益保护

一、完善供应链管理平台建设，强化合作共赢的伙伴关系

随着经济全球化的全面、纵深推进，现代企业竞争越来越体现为供应链之间的竞争。公司在朝着全球化、世界级企业进程中，始终坚持与供应商“合作、共赢”的理念，将供应商视同合作伙伴，谋求共同发展。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。

2014 年，公司进一步完善供应商管理系统标准化建设，构建供

应商管理体系；加大对供应商的扶持力度，在行业低潮中携手供应商共同挖潜，降本增效，抱团取暖，实现合作共赢共同发展；坚持伙伴关系建设，建立全方位、快速、双向透明的交流机制，共享发展成果；坚持供应链系统廉洁建设，建立“健康、阳光、绿色、高效”的供应链文化，坚持公开、公平、公正的原则，建立健全供应商考核管理办法，打造纯洁、高效的供应链团队。

未来，公司仍将继续把供应链社会责任作为关注的重点，进一步提升供我双方的社会责任意识，帮助供应商建立企业社会责任承担管理机制，共同承担企业应尽的社会责任，最终实现整个社会的企业社会责任提升。

二、精益生产，绿色制造

随着经济发展水平提高，在建设资源节约、环境友好“两型”社会的要求下，公司在精益生产、绿色制造中也承担着更大的责任。

2008年，公司开始了生产现场6S的推行。2013年以来，公司精益生产示范项目深入推进，全面彻底实现可视化、经营效果最大化，导入世界级制造理念，建设中联特色精益生产示范线。2014年，公司制定并完善了精益线的评估标准，指导督促经营单元贯彻落实，建立了精益生产管理评价体系和评价管理流程，并定期检查各经营单元的管理状况。

公司根据社会发展的新要求，致力于绿色制造技术导入和开发。在保证产品的功能、质量、成本的前提下，综合考虑产品和制造过程对环境影响和资源效率最佳的研发生产制造模式。使产品从设计、制造、使用到报废整个产品生命周期中不产生环境污染或环境污染最小化，确保产品符合环境保护要求，对生态环境无害或危害极少，节约资源和能源，使资源利用率最高，能源消耗最低。

公司投入大量人员、资金、技术力量进行设计、工艺规划、新材料、包装和产品回收、设备利用等系列绿色制造变革。绿色制造充分考虑产品及其制造过程对资源和环境的影响，研究采用物料和能源消耗少、废弃物少、噪声低、对环境污染小的工艺方案和工艺路线，减少不可再生资源 and 短缺资源的使用量，采用替代物质和技术，尽量采用模块化、标准化的零部件，使得资源消耗和废弃物产生最少。公司绿色环保、资源有效利用正走在工程机械行业前列，为资源节约、环境友好的两型建设做出了应有的突出贡献。

三、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》及产品监视和测量控制程序、不合格品控制程序、产品质量信息数据分析控制程序、纠正和预防措施控制程序、监视和测量设备控制程序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) 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。

4) 完善计量管理体系，确保产品质量符合要求

公司于 2008 年建立了测量管理体系并通过认证。近年来公司在计量技术管理方面投入高额资金，在主要工业园新建了计量实验大楼，将量值溯源辐射到公司所有经营单元。几大主机事业部均配备了三坐标划线机、激光跟踪仪、焊接应力测试仪、万能材料试验机、金相显微镜、颗粒度计数器、60T\200T 材料试验机、往复试验台等力学性能测试设备，可开展金属材料检测、油漆检测、无损检测等各种高端检测及实验。

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，重大质量项目攻关、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。另外，公司也建立行之有效的产品质量追溯体系；公司制定了《缺陷产品召回处理规程》并严格实施，履行质量担保责任及缺陷产品召回等法定义务，充分保障客户的权益。

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

公司 2009-2014年完成环保、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，推行服务信息化，深化服务创新，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，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，通过手机端系统平台、MCS、SAP-ERP、GPS、PDA、CRM、DMS 等信息化系统，对服务运行实施全过程管理监控，梳理优化流程，使服务规范化、流程标准化。

公司积极推进客户满意度调查及改进工作，持续提升客户服务水平。为及时了解客户对公司产品、销售和售后服务的动态感受，更好地为客户提供专业服务，公司实施了覆盖各主机产品的客户满意度测评体系，建立科学的满意度测评模型和评价指标，深入开展客户满意度测评及改进工作，持续提升客户满意度水平。

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。目前国内常见服务站总计 1600 多个，具备大修服务、仓储、配件发送等功能的营销保障中心 70 多家，全国共设特约维修站近 50 家，在全国共设有近 500 个配件中心，10 亿元配件储备，充分保障客户对配件的需求。同时，充分利用社会资源开展对环卫机械等专用车辆设备的维修服务，为客户提供更加便捷的服务。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。

3) 强化服务技能培训，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，现有服务工程师达到3000余名，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。2014年，中联重科在全球范围内加强对公司及代理商服务工程师的技能培训。2014年8月，海外公司“桩工代理商服务工程师培训班”在上海拉开帷幕，来自新加坡、泰国、缅甸、越南、印尼等国家的十余名代理商服务工程师参与了为期12天的产品服务技术培训；9月，针对伊朗代理商工作人员展开技术培训，收到良好效果；12月，对蒙古塔机独家代理商开展了服务管理体系培训，提升代理商服务水平。

强化对客户进行服务培训，不断提高客户自我服务能力及专业技能，切实保障消费者权益，如2014年3月，工程起重机公司就汽车吊QAY180、履带吊QUY450分别开发了一套仿真模拟操作系统，在中东市场广获好评，将在全球多个国家进行推广；9月，工程起重机分公司针对沙特市场的客户与代理商积极开展客户起重机机手操作培训，提供全方位服务获客户好评。

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“为客户创造最大价值”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，为客户带来了全新的服务模式和产品品质体验，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。以农机为主的中联重机也针对国内农机服务需求，业内首推“直通到田间”的服务品牌，率先推出创新服务体系1+N+10N农机服务直通车，将服务直接送至田间地头，为客户提供更快捷、更精准、更全面的贴身服务。

2014年，中联重科各分公司在“蓝色关爱”服务品牌的指引下，以客户为中心，开展了形式多样的客户增值服务活动，获得了广大客户的认可。

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，感动了很多客户，客户纷纷赠送锦旗。如在世界上最致命的病毒性出血热“埃博拉”肆虐西非时，公司驻非洲服务人员为了满足客户需求，冒着生命危险，始终坚守一线，与客户共渡难关；2014年，甘肃发生级别很强的沙尘暴灾害时，能见度不到50米，当地居民几乎停止了所有户外活动，公司驻甘肃的服务人员不顾自身安危，仍奋战于一线，为客户进行设备抢修服务。

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。2014年12月20日，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。11 年来，公司共计开展救助行动 66 余次，救助公司困难员工 4790 人次，发放救助金 1630.7 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。2014 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 105.3 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 1600 万元。十二年来项目共筹集社会善款 8000 多万元，帮扶贫困大学新生 21000 多名顺利入学，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。

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。响应市献血办号召，组织公司长沙、常德五大园区共计 302 人参加义务

献血。

三、中联青年公益事业入驻国家平台

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。

2014 年第 29 个“国际志愿者日”来临之际,中国青年志愿者协会(以下简称中国青协)第四次全国代表大会在广州召开。中联重科青年志愿者协会(以下简称中联青协)成为了中国青协会员单位,成功加入中国青协这个充满青春梦想与爱心能量的大家庭。

中联青协,从长沙启航扩展至公司的七大园区,目前志愿者规模已达到 800 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,组织了上百次次助学、助残、扶危济困等公益活动。据不完全统计,2014 年,参加这些员工社团爱心活动的中联重科员工,达到 5600 余人次。

第六章 自主创新 推动行业技术进步

一、稳步实施制造强国战略,实现产品质量和增量双提速

公司以市场需求为引导,积极抢占制造强国制高点,开展 50 多项关于产品可靠性、绿色、智能方向关键技术研究,取得了丰硕成果。如首次实现了等离子-MIG 复合焊接方法在工程机械关键结构件上的应用,实现了箱型结构角焊缝接头单面焊双面成型焊接,T 型接头疲劳寿命提高 98%,填补行业空白;工程机械关键部件无损检测及评估、损伤修复等再制造技术获得突破,为资源的循环利用提供了技术支

撑；CAN 总线抗辐射干扰技术全面推广，有效提升了大吨位汽车起重机、塔式起重机等特种作业装备的电气可靠性；环卫机械产品高速清扫车气力系统优化设计技术实现作业速度提高 33%、噪声降低 4.1dB；掌握了插电式串联混合动力清洗车整车控制技术，开发完成具备自主知识产权的混合动力清洗车，整机性能国内领先。公司产品质量稳固提升，市场竞争优势明显。

实施公司重大科技成果转化专项，推动产业开源。开发出一批市场急需重大新产品，有效支持了国家经济建设。开发完成环保型机制砂干混砂浆联合生产线、ZCC1000H 履带起重机、SC200/200 第四代施工升降机、60 米云梯消防车、生活垃圾分选线，无泄漏压缩式垃圾车、水循环再生强力洁净洗扫车等产品；同时全球最强起重能力之一的 3200 吨履带式起重机，成功应用于中俄最大技术经济合作项目江苏田湾核电站，圆满完成了世界最重核电穹顶吊装，实现了国产 3000 吨级履带式起重机在核电领域的首次成功应用，标志着中联重科履带起重机技术水平迈向新的高度。全年增加近 200 项新产品，新产品对销售收入贡献达 60%以上。

二、积极履行国家责任，国家重点科技计划实施成效显著

公司承担的国家科技支撑计划“百米级举高消防车关键技术与产业化开发”、973 国家重点基础研究发展计划“起重机超高强钢臂架冷弯成形技术基础研究”圆满完成各项研究任务，顺利通过了国家科技部验收。通过承担国家科技支撑计划实现了我国自主研发高空消防救助装备百米级的技术跨越，一举打破了国外产品的垄断；通过承担 973 课题，突破了制约我国大型起重机臂架制造技术瓶颈，开发了超高强材料本构模型，实现了臂架冷弯成形全过程高精度数值模拟，优化了臂架多道冷弯成形关键工艺参数、提出了臂架多道冷弯误

差补偿技术，制定了工艺规范，研究成果有重大创新，为国产大吨位起重机和高空作业平台等装备超高强臂架结构成形提供了技术基础。公司在研国家科技支撑计划、国内首台“全液压地下连续墙双轮铣槽机”成功下线，该项目具备全电传操控系统、全功能传感系统、实时跟进铣削装置、泵吸反循环排渣系统、全方位纠偏系统等先进操控功能及配置，成槽精度控制在 3‰以内，处于国际先进水平，也标志着我国成为继德、意、法、日后第五个能研制出双轮铣成槽设备的国家，推动了我国重大技术装备研制的技术进步。

三、标准、专利持续发力，引领行业走向世界

公司牵头承担的 ISO/AWI 19720-1《建筑施工机械与设备 混凝土及灰浆预制机械与设备 第 1 部分：术语和商业规格》国际标准获批立项，实现行业国际标准立项零的突破；组织参与了两次国际标准化会议；完成 10 类产品的国际认证及 6 项国家标准、5 项行业标准报批工作。

专利申请持续保持行业领先地位，全年共申请专利 1200 多件，包括国内发明专利 483 件。全年发明专利授权 340 件，排名行业第一。同时注重国际专利布局，国外发明专利授权实现零的突破，共获授权国际专利 4 件。

标准和专利为公司参与国际竞争保驾护航，引领行业走向世界。

中联重科股份有限公司
董 事 会
二〇一五年三月二十八日