

中联重科股份有限公司

2011 年度社会责任报告

前 言

1、企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业发展与经济社会协调、可持续发展的统一。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”）作为一家上市公司，在发展壮大企业、不断为股东创造价值的同时，也须对国家和社会的全面发展、自然环境和资源的合理保护，职工、债权人、客户、消费者、供应商等利益相关者承担相应的责任，实现公司与社会的全面、协调、可持续发展。

3、本公司发布《中联重科股份有限公司 2011 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。

4、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四次会议审议通过。

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），是中国工程机械装备制造领军企业，全国首批创新型企业之一。主要从事建筑工程、能源工程、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。

中联重科目前的主要产业园分布于国内湖南、上海、陕西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、城市环卫环保机械、路面施工养护机械、基础施工机械、土方机械、专用车辆、液压元器件、工程机械薄板覆盖件、消防设备、专用车桥等多个专业分、子公司，打造一个国际化工程机械产业集群。

中联重科 19 年来年复合增长率超过 60%，目前已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。2011 年，中联重科在全球工程机械行业排第 8 名，中国机械工业 100 强第 5，并先后获得“全国五一劳动奖状”、

“中华慈善事业突出贡献奖”、“全国机械工业先进集体”、“全国精神文明建设先进单位”等诸多荣誉。2011 年 7 月 1 日，公司党委荣获中共中央授予的“全国先进基层党组织”称号，2011 年 12 月，詹

纯新董事长当选“2011年 CCTV 中国经济年度人物”。

2011年是中联重科加快国际化步伐的一年，这一年，詹纯新董事长登上哈佛讲坛，以“包容、共享、负责”的国际姿态向世界展示中联。“责任意味着企业在国际化中，要在当地做一个好的企业公民，要在企业承担应尽的责任。……负责任的企业造就负责任的员工，负责任的员工成就令人尊敬的企业。”2011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；公司于2011年底纳入湖南省“两型示范企业”及“全国万家企业节能行动”名录，努力投身于“资源节约、环境友好两型示范企业”创建目标，以实际行动行可持续发展战略；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，主动担当大型企业的社会公民责任，以此严格自律、努力践行。

二、2011年大事记

- 1月8日，中联重科渭南工业园开园。
- 1月17日，中联重科荣获2010年湖南省反腐倡廉建设先进单位。
- 1月19日，中联重科汉寿工业园开园。
- 1月25日，意大利总统纳波利塔诺授予詹纯新董事长2010年度“莱昂纳多国际奖”，这是中国企业家首次获得该国际奖项。
- 2月，中联重科被纳入摩根士丹利资本国际（MSCI）中国指数。

- 2月14日，中联重科“系列履带起重机关键技术与产业化”项目荣获2010年“湖南省科技进步一等奖”。
- 2月25日，中联重科荣获2010年“湖南省加速推进新型工业化一等奖”。
- 2月26日，中联重科荣获“全国机械行业文明单位”。
- 2月27日，中联重科ZOOMLION-CIFA复合技术暨“蓝色关爱”服务品牌在京发布。
- 3月7日，詹纯新董事长在美国哈佛大学作了题为《中国企业融入国际的新姿态》的专题演讲。
- 3月，中联重科荣获“十一五”国家科技计划执行优秀团队奖。
- 3月21日，“中联重科首届标准化活动周”启动。
- 3月22日，中共中央政治局常委、书记处书记、国家副主席、中央军委副主席习近平视察中联重科。
- 3月30日，中联重科荣获中共湖南省委、省政府颁发的“湖南省文明标兵单位”荣誉称号。
- 4月，公司全面开展“高歌勇进再创辉煌”生产经营百日大会战活动。
- 4月2日，中联重科获“全国售后服务功勋企业奖”。
- 4月10日，中共中央政治局委员、书记处书记、中组部部长李源潮来中联重科视察调研。
- 4月10日，中联泵在深圳第一高楼——京基大厦工地，创下将C120混凝土泵送至417米高度的世界纪录。

- 4月15日，中联专车公司100吨越野轮胎起重机RT成功下线，是我国目前最大吨位的轮胎起重机。
- 4月20日，中联重科首届知识产权周启动。
- 4月28日，中联重科荣获“2010中国制造业信息化工程创新之星”。
- 4月29日，工程起重机公司技工李传泉荣获全国“五·一”劳动奖章和“湖南省劳动模范”称号。
- 5月7日，中联重科荣获第七届“金圆桌奖”最佳董事会奖。
- 5月16日，中联重科名列2010年度湖南省纳税50强企业。
- 5月20日，由工程起重机公司周鲜平等完成的《轮式起重机椭圆形吊臂国产化及压型效果提升》项目，荣获湖南省首届职工科技创新二等奖。
- 5月20日，中联重科荣获德国TÜV莱茵集团颁发的CE证书和北美证书，成为国内同行业首家同时完成履带吊和汽车吊欧美认证的起重机械制造商。
- 5月27日，中联重科荣获首届湖南省省长质量奖。
- 5月27日，中联重科荣登2010年中国机械工业五强。
- 5月28日，由中联重科自主研发制造的超大吨位履带起重机ZCC3200NP成功下线，为全球起重能力最强的移动式起重机。
- 6月8日，由中联重科联合全国市长研修学院共同创立的、全球唯一从事城市公共装备技术咨询、开发和研究的研究院——“中城城市公共装备技术研究院”在北京成立。

- 6月17日,中联重科获全国首批“国家技术创新示范企业”认定。
- 6月21日,中联重科买断国际社会公认的塔机高端专家德国 JOST 平头塔系列产品的全套技术,迅速实现了从中国领先到国际领先的跨越。
- 6月22日,在全省国资系统“七一”表彰大会上,公司党委、混凝土机械分公司搅拌机械党支部、建筑起重机械公司制造党支部获“先进基层党组织”称号,建起公司党委获“四好领导班子”称号。
- 6月29日,公司党委荣获中共湖南省委颁发的“先进基层党组织”称号。
- 6月,公司党委荣获中共湖南省委组织部、湖南省总工会授予的“党建带工建、和谐促发展”先进单位称号。
- 7月1日,公司党委荣获中共中央授予的“全国先进基层党组织”称号。
- 7月9日,中联重科四度入选“中国十佳最具持续投资价值上市公司”。
- 7月16日,中共中央政治局委员、国务委员刘延东视察中联重科。
- 7月,《财富》杂志发布2011年中国企业500强榜单,中联重科位列第115位。
- 8月12日,中联重科入选恒生中国企业指数(“H股指数”)及恒生中国内地100成分股。

- 8月12日，中联重科自主研发制造的全球最大上回转自升式塔式起重机 D5200-240，在马鞍山长江大桥主塔施工中，成功吊起 240.5 吨的重量，圆满完成各项负载试验考核。
- 8月15日，中联重科获评“全国模范劳动关系和谐企业”称号。
- 8月，中联重科获评“央视财经 50·十佳成长公司”称号。
- 8月31日，中联重科与江阴市政府签订华东工业园项目投资协议。
- 9月8日，意大利前总理、欧盟前主席罗马诺·普罗迪教授对话中联重科，共论中国企业的国际化进程。
- 9月5日，中联重科和江苏晨洁再生资源科技有限公司作为联合体中标单位，共同建设全国首个高端餐厨垃圾资源化处理中心——张家港餐厨垃圾处理厂。
- 9月9日，2011 亚洲品牌 500 强排行榜揭晓，中联重科居第 78 位。
- 9月13日，中联重科荣获 2008—2010 年度“全国内部审计先进集体”称号；李芙蓉荣获“全国内部审计先进工作者”称号。
- 9月16日，中联重科荣获 2006—2010 “五五普法全国先进单位”奖。
- 9月20日，中联重科荣获 2009—2010 年度“全国质量工作先进单位”称号。
- 9月22日，詹纯新董事长荣获“装备中国功勋企业家”称号。

- 9月23日，2011 湖南企业 100 强发布，中联重科以 508 亿元营业收入位列第三；公司高级总裁张建国被授予“2011 湖南省优秀企业家”称号。
- 9月28日，中联重科融合 CIFA 最新欧洲技术自主研发的 80 米碳纤维臂架泵车，创造吉尼斯世界新纪录，成为世界上最长七节臂六桥碳纤维泵车。
- 9月29日，中联重科与日本客户签署 30 台泵车出口合同，首开中国工程机械产品批量出口日本的先河。
- 10月8日，中联 HBT90·48·572RS 拖泵下线，为目前全球泵送压力最高的混凝土泵，高强度混凝土泵送高度世界第一。
- 10月19日，全球工程机械产业大会暨 50 强峰会发布 2011 年度全球工程机械 50 强企业榜单，中联重科位列第 8 位；詹纯新董事长获全球工程机械行业杰出贡献奖。
- 10月19日，中联布料机自动爬升技术研究试验成功，取得在国内外行业的技术领先地位。
- 10月24日，公司由“长沙中联重工科技发展股份有限公司”更名为“中联重科股份有限公司”。
- 10月28日，中联重科入选“2011 最具全球竞争力中国公司”。
- 11月3日，湖南省第九次党代会以来“加速推进新型工业化十件大事”揭晓，“中联重科并购意大利 CIFA，湘企国际化迈出重大步伐”入选。
- 11月4日，全国人大常委会副委员长路甬祥来公司视察。

- 11月10日，总投资8亿元的中联重科传动机构产业化项目正式落户湘阴县。
- 11月15日，中联重科并购整合CIFA入选“中国海外投资经典案例”。
- 11月15日，中联管桩泵填补国内混凝土机械行业空白。
- 11月21日，詹纯新董事长当选中国共产党湖南省第十届委员会委员，是省委委员中唯一的企业代表。
- 11月，中联重科荣登“中国100大跨国公司 & 跨国指数”榜单。
- 11月30日，中联重科获评“全国实施用户满意工程先进单位”。
- 11月23日，全球最大吨位（36T）单钢轮振动压路机在中联重科下线。
- 12月12日，詹纯新董事长当选CCTV2011中国经济年度人物。
- 12月，公司工会主席史良荣获“全国优秀工会工作者”称号。
- 12月，《情无限 爱无言》被确定为公司司歌。
- 12月20日，中联重科获评“全国文明单位”。
- 12月22日，公司副总裁孙昌军获评“2011年度精英律师”。
- 12月27日，中联重科中小吨位汽车起重机工业园和德山液压产业园在常德奠基开工。
- 12月29日，中联履带吊荣登全国行业第一。
- 12月30日，中联重科麓谷第二工业园在长沙奠基开工。

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。公司已对在上市公司治理专项活动中自查发现需要整改和中国证监会湖南监管局现场检查提出整改的事项进行了整改，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，公司治理中存在的一些问题得到改进；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《关于湖南辖区上市公司内部控制规范试点有关工作的通知》（湘证监公司字【2011】4号）要求，于2011年7月15日及2012年1月10日向湖南证监局分别上报了《2011年内控实施进展半年度报

告》及《2011年内控实施总结报告》。

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2011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。公司已于2011年12月8日向湖南证监局上报了《公司2011年内部培训工作总结》。

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。

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

2011年度，公司在深交所披露临时公告40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。

2011年，公司共接待国内外基金公司、证券公司、QFII等210家以上，约计520人，通过电话、传真及其他电子方式进行咨询的近300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、广州、上海、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，树立了公司与投资者良好关系形象。

2011年5月，中联重科获“金圆桌奖”“最佳董事会奖”，成为深沪股市唯一四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的尽责表现获得社会各界的高度认可。

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，成为了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2011年12月31日，公司累计派发现金红利29.25亿元，股票红利37.61亿元，总计66.86亿元。转增24.97亿股。

第三章 保护职工权益 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，既坚持“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，更执着于担当企业社会公民责任，主动承担社会责任。2011年，荣获“2011中国年度最佳雇主”、“2011年度最具社会责任雇主”、“2011年全国模范劳动关系和谐企业”等称号。

一、关注员工利益，构筑事业共同体，构建和谐劳动关系

“个人价值源于企业，企业价值源于社会”。中联重科以员工根本利益为出发点和落脚点，确保员工共享企业发展成果。在中联重科的根本大法——《中联宪章》中，将“为员工创造一个安居乐业、融洽祥和、知书达礼、生机勃勃的生活环境，造就一批企业家，造就一批行业技术带头人，造就一个富裕群体。”作为企业的愿景，以宪章的形式明确公司必须对员工利益高度负责，实现企业和员工的和谐发展。

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。2011年，梳理和优化了人力资源相关流程，并根据新的业务流程，完成公司层面7个主要制度的修订。进一步健全劳动合同管理体系，规范了劳动合同签订、变更、解除和终止的操作流程，截止到2011年12月31日，公司在册合同员工28833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。每年按时完成社会保险费征缴基数申报审查工作，接受劳动保障定期监察。

二、优化薪酬体系，建立多元化激励机制

公司遵循“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的充分衔接起来，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，让每一位员工都感受到自己的付出和回报是对等的，构建“企业-员工事业共同体”。

三、重视员工职业发展，打造和谐的学习型组织

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，注重员工的职业生涯设计，建立畅通的职业发展通道，为员工提供广阔的发展平台和良好的发展机会，帮助员工职业发展。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。2011

年，公司投入培训经费 1968 万元，针对公司各类岗位、各层次人员举办培训班 1766 期，共培训 95475 人次，培训学时约 144 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。采用内部竞聘选拔任用干部，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；健全考评与监督机制，保障干部队伍的勤勉自律。造就了一支视野开阔、经营有方、目标一致、团结自律的干部队伍。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，健全职业发展通道；实施研发项目制，培养项目带头人；发挥博士后工作站和院士平台的作用，引进和培养高端技术人才；开展技术创新大会，不断激励技术人员开拓创新。通过尊重人才、尊重知识、尊重创新的系列措施，激发了研发人员的积极性和创造力，打造强大自主创新能力。

注重技能型人才的培养。“一流的产品需要一流的技工”，建立职业技能鉴定中心，实行技工技能等级分级管理，每年通过严格考试、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、省级技工劳动技能大赛，为公司广大技能人才搭建一个开拓视野、展示才能的平台。

四、注重员工关怀，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。

关心员工生活体现家的温暖。公司在“衣、食、住、行、乐”方面努力为员工创造便利。员工可免费洗涤工装，提供免费工装午餐，提升设施齐全的员工公寓，豪华大巴接送员工上下班、设置员工活动中心等，为员工提供贴心的服务，使员工感受家的温暖。员工宿舍空调、洗衣机、热水、电视等一应俱全。公司也不断完善文化活动硬件设施，报纸、杂志、电脑、球类、棋类等各种设施应有尽有，成为了员工乐园。公司以工会为核心组织，持续开展积极健康的体育、娱乐等团队融合活动，丰富员工业务生活，增进员工关系。并设立专项基金对经济困难的员工及其家庭进行扶助。

关注员工职业健康，不断改进工作环境。遵守工作时间及休息休假制度，公司员工享有法定节假日及休息日，员工按工龄享有年休假。三年来，公司从事有毒、有害工作的所有员工及特殊岗位员工，每年进行专项体检，2011年达3644人，到目前为止没有一例职业病发生。

五、主动承担社会责任，营造一方和谐稳定，为人才创造大量就业机会

在公司发展壮大的过程中，用工规模也逐年提升，为社会创造了大量就业机会。2011年，共引进各类员工1万余人，其中，为应届大学生提供了2000多个就业岗位，为技校毕业生提供了3012个就业岗位。公司合同员工从2010年的22356人，发展到2011年28833人，为社会新创造出6477个就业岗位。

积极为在校学生，提供实习、实训机会，帮助在校学生快速提高

经验和技能，加快由“学校人”向“企业人”的转变。2011年，平均每月提供700个以上管理、技术岗位，供在校大学生进行工作实习和学习实习；平均每月提供1300个以上的生产岗位，供技校学生顶岗实习，提升实操技能水平。获得人力资源与社会保障部颁发的“高校毕业生就业见习国家级示范单位”荣誉称号。

六、坚持安全生产，加强职业安全与工作环境管理

公司认真贯彻执行“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，遵守国家法律法规，以人为本，以打造平安、绿色企业为愿景，全面推进安全生产管理规范化和标准化。于2006年通过了职业健康安全管理体系认证；2008年通过了国家安全生产监督管理局核准的一级安全质量标准化机械制造企业。

公司安全管理网络和管理制度健全，各直属部门、经营单元各个环节的安全生产工作有机组合，形成一个既有明确的目标和任务，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、作业环境和职业危害等因素，按照国家和行业标准，规范安全技术状态，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。

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，定期开展职业危害因素检测工作，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。

在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。

2011 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。

年初设置 500 万元安全奖励基金，与各分子公司签订《安全责任书》，年终落实责任考核，对各分子公司实施奖励或处罚；

②加强安全队伍建设，完善基础管理；

③加大对各经营单元的安全巡查力度，开展事故隐患排查及专项整治；

④强化安全培训教育，提高员工安全技能；

⑤加强应急救援演练，提高员工安全应急能力；

⑥加强职业卫生工作，保障员工身心健康；

⑦加大职业安全卫生投入，2011 年公司职业安全卫生投入近 2000 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。

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，当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。从整体全局的角度改进和优化供应链网络，深化与供

应商的合作，通过优化供方管理流程，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，促进合作双赢发展。

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。2011年，混凝土分公司对省内供应商企业的管理团队组织开展两期经营能力提升培训；工起分公司安排专门的人员对供应商企业开展6S管理、精益生产管理输出，指导供应商生产现场管理提升；各分公司为供应商的培养专业的包括焊工、钳工技术工人和质检人员1560人。通过与供应商建立战略合作，共同致力于降低生产制造成本，追求整个供应链效益最优，发展配套产业园，吸引供应商就近投资配套生产，深化产品研发合作，减少物流环节，达到互惠互利的目的。在采购活动的各个环节中考虑供应商的合法权益，达到供需双方互惠互利、共同效力社会进步的美好愿景。

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，提升供应商管理层的企业社会责任意识，帮助供应商建立管理机制来管理企业社会责任，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、管理模式改革

公司始终坚持以客户需求为导向，持续深化推进服务与管理模式

改革创新，为客户提供全方位、超一流的服务。

1.持续推行服务信息化手段，不断完善服务管理体系

公司不断转变和优化服务管理与运行模式，继 2010 年混凝土机械分公司推行服务 E 通后，公司各分公司逐步推进服务信息化建设，运用信息化手段，对服务运行实施全过程监控，实现服务无缝隙对接，大幅提高了客户服务效率和配件供应速度。同时，公司参照《商品售后服务评价体系》（国标申报版），拟定《客户服务管理规范》与《售后服务体系管理手册》，进一步完善了售前、售中和售后服务管理体系，对售后服务控制、产品、三包规定及操作细则、产品技术培训等相关流程进行了优化。

2.积极推进客户满意度调查工作，持续提升客户服务水平。

为及时了解客户对公司服务的动态感受，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设，建立公司、分公司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工作，促进公司客户服务水平的提升。

3.呼叫系统功能日益完善，为客户提供“贴身”服务。

自 2010 年创建以来，各分公司呼叫中心已陆续上线运行，已实现集业务咨询、服务召请与派工、客户投诉、客户建议、设备远程监管、助推业务发展为一体的智能型综合性客服中心系统，可扩展呼叫座席已达数百人，形成了以公司和分公司客服中心协同互动发展的客户服务格局，为客户提供全方位 24 小时“贴身”服务，快速、高效、专业地解决客户服务需求。

4.以创造客户最大价值为己任，提升客户让渡价值。

2010 年各分公司分别开展了丰富多彩的服务活动，获得了广大客户的认可。在此基础上，2011 年公司推出“蓝色关爱”服务品牌，以“快速、高效、经济”为核心，为客户创造最大价值，引领行业从“被动维修服务”向“主动关怀服务”演进。各分公司在服务品牌的指引下，开展了“服务万里行”、“中联服务月”、“机手关怀计划”、“特别行动计划”、“操作手俱乐部”等形式多样的增值服务活动。共走访混凝土机械类客户 2000 多个，巡检泵车 6000 多台、搅拌设备 1000 多台套，培训混凝土机械操作人员 6000 人次，解决疑难设备故障 800 台次；工程起重机械产品服务工程师行程逾 40000 余公里，足迹遍及广东、江苏、河南、山东、甘肃，青藏、东北三省等 7 大片区 82 个大、中城市，访问客户 458 户，现场服务工程起重机产品车辆 432 台，处理各种问题 415 个。同时，公司注重与客户的沟通交流，邀请产品知识丰富的专家型客户加入“客户俱乐部”，为公司产品、服务等方面的改善进言献策，促进公司产品、服务的优化与提升，有效满足客户需求。

5.用心专注客户服务，获得行业和客户的广泛认可。

公司始终秉持“成就价值，与客户共同成长”的服务理念，以倾力打造行业最高水准的服务为目标，以服务创新推动行业服务升级，用心专注于客户服务，受到行业和客户的广泛认可。在 2011 年 4 月全国售后服务评价活动会议上，中联重科荣获“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”、“全

国用户满意产品”、“全国售后服务特殊贡献任务”等荣誉称号。经专业机构复评，公司混凝土泵车、塔式起重机、汽车起重机等 24 个系列产品的配送、维修服务、投诉处理及其相应体系，继续荣获“服务体系认证五星级证书”（商品售后服务评价体系 SB/T10401—2006 标准）。2011 年 11 月，在中国质量协会工程机械分会、全国建设机械设备用户委员会、中国工程机械工业协会用户工作委员会年会上，中联重科分别荣获“服务十强”、“用户满意服务单位”、“用户满意服务”等荣誉称号，其中“用户满意服务”称号，中联重科已是连续第六次获此殊荣，公司摊铺机、砼搅拌站、砼泵车、车载泵、搅拌运输车、旋挖钻等六大系列十五款产品获评“用户满意产品”。

三、产品品质提升，竞争力不断增强

中联重科一贯奉行“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，不断探索质量管理理念和管理模式的创新，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，改进管理质量的提升。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，尊重人才，以人为本，转变传统的质量考核方法灵活运用质量奖励政策，激发全员发挥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. 质量文化建设

公司长期致力于企业质量文化建设,2011年正式导入“零缺陷”质量管理文化,提升全体员工的质量意识和责任。同时,“零缺陷质量管理”项目在公司试点推行。项目实施专案47个,降低PONC值(不符合要求的代价)1170万,新增、修订流程制度146份,公司不仅质量管理水平获得了较大提升,同时也培养了一批高素质的质量管理人员。

2. 体系流程完善

公司一直重视质量管理体系建设,经过十多年的努力,公司质量管理体系日趋完善。我们构建了公司大体系覆盖下“事业部(经营单元)”分体系独立运行的质量管理体系模式,在公司层面不断健全质量管理组织机构。公司成立了质量管理联席会,实施《质量联席会运作方案》,完善了质量组织构架,规范了公司质量管理工作的流程,强化了质量管理工作的监控,提升了整体质量管理水平和持续改进氛围。

3. “预防为主”的质量管理理念

2011年加大预防成本和鉴定成本的投入,同时,全面应用国际通行的八质量管理原则,不断完善《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,对质量管理过程进行严格控制,有效地降低了外部质量损失(PONC),提升了客户质量满意度。

另外,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,产品发生早期故障的概率很小,产品可靠性明显高于国内同行业。

4. 人才培养

公司非常重视质量人才的培养和培训工作的开展。2011 年定期开展了各种质量培训,除了聘请外部专家培训以外,在公司内部还组织质量相关人员自主开发了质量培训课件 29 门,针对各级员工进行了丰富而有效地培训,总部针对质量意识、质量工具、分析方法,供应商管理和精益生产方式等共组织培训近 30 场专题培训,培训覆盖到所有的分公司。同时,公司总部和分公司引进了一批中高端的质量管理专业人才。

5. 监控考核

进一步完善了质量成本管理和核算体系,2011 年在分公司试点进行了质量成本体系审核工作,并发布了规范质量成本核算等相关文件,公司 2012 年将质量成本已经纳入经济责任制考核,质量管理已经上升到公司的战略高度。

四、低碳环保,可持续发展

中联重科为深入贯彻落实科学发展观,推进企业走节约发展、清

洁发展之路，率先响应政府号召，以创建“资源节约、环境友好两型示范企业”为标志性目标，在公司圆满完成了十一五期间的能耗目标值下降 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。公司不存在重大环保或其他重大社会安全问题。

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。

1. 公司成立节能减排领导小组和常务工作小组，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；并着手建立能源营运数据中心并实施监控分析。

2. 中联重科在新材料的研发和推广应用方面取得重大突破，新型碳纤维臂架技术大大减轻泵车臂架重量，提高了整车的稳定性，同时还大幅延长泵车臂架使用寿命，性能远超过传统高强钢板；公司研发的新能源环卫车辆、餐厨垃圾处理成套设备、垃圾处理设备、填埋场污水处理设备等近 70 种先进产品系列，均为国内首创，为社会提供了拥有最先进科技的环保类产品，并引领了行业的技术发展和进步；公司生产的车辆类产品均达到了欧 III 欧 IV 排放标准；公司研发的

节能型工程起重机对液压系统和动力系统进行控制优化，比同类产品省油 15%-30%。

3. 公司 2009-2011 年完成 11000 万元项目投入，其中节能技改项目改造 30 余项、投入 6000 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 5000 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。

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；2011 年公司各项环保投入近 1000 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和教育，营造了全员参与、人人重视的经营氛围。

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职工。2010年“爱心满中联”内部募捐活动共募集内部基金款592万元，全年救助员工245人次；2011年3月“爱心满中联”内部募捐活动共募集基金款近1000万元。8年多来，公司共计开展救助行动38次，救助公司困难员工1982人次，发放救助金682.8万元，发放救助基金款最高个人额度达到100000元，最低额度为2000元，让困难职工切实感受公司的关怀和组织的温暖。

中联重科每年都组织春节送温暖活动，经各单位申报、公司核实一批困难职工为春节慰问对象，给他们发放慰问金，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。同时，公司领导带领慰问小组以座谈、走访、发放慰问物资、慰问金等方式慰问离退休人员工作，对他们嘘寒问暖，尽最大能力解决离退休人员的生活和思想上的困难。维护了企业的稳定，确保了企业内部安定祥和的局面。2010

年春节前夕，公司发放春节慰问金 48.15 万元，共计慰问员工 207 人次，2011 年春节前夕，公司和各分公司一起，共计发放春节慰问金 72.35 万元，共慰问员工 490 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 2011 年已整整九个年头。作为活动发起单位，中联重科已累计捐资 1000 万元，直接资助贫困大学新生达 1083 名，并为在校优秀受助学生发放“中联重科自强奖学金”788 人次。2011 年，公司捐资 200 万元，资助贫困大学新生 423 名，奖励自强学生 179 人次。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

中联每年都积极参加各种社会慈善捐赠活动。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，对湖南体育事业累计赞助超过 1700 万元。2004 年，中联为第五届城运会捐资 1000 万元；2005 年，捐助在湖南举行的世界杯羽毛球赛；2006 年，赞助第十届省运会，为湘南灾区专项捐助 100 万元；2008 年 1 月出资 200 万为奥运湘军助威。2011 年，公司继续冠名赞助湖南省举重队，金额 100 万元。

中联重科在履行社会责任上所获荣誉：

2011 年获全国模范劳动关系和谐企业代表；
2011.2 获利税过 50 亿元企业奖牌
2011 年获“全国售后服务十佳单位”称号
2011.2 获全国机械行业文明单位奖牌
2011.3 获“湖南省文明标兵单位”称号
2011.4 获“全国售后服务功勋企业”称号
2011.4 获全国售后服务特殊贡献单位
2011.4 获湖南“守合同重信用”证书
2011.7. 获“爱心改变命运慈善奖”证书
2011.7 获“全国先进基层党组织”称号
2011.8 获全国模范劳动关系和谐企业代表奖
2011.8 获长沙慈善特别贡献奖奖牌
2011.9 获公益荣誉奖奖牌
2011.12 被评为全国“用户满意服务单位”；
2011.12 获“服务十强”荣誉称号；
2011.12 获用户满意服务单位
2011.12 获“产品质量调查连续六次评价用户满意”奖
.....

第六章 自主创新引领行业科技进步

一、强化顶层战略，启动“蓝色计划”，科技创新取得重大突破

2011 年，公司在涉足的所有技术领域首次启动实施“蓝色科研

计划”，遴选了一批领域内技术制高点作为任务目标，强化关键研发指标考核，研发出一批“国际数一”的行业标杆性产品，引起了行业内外的普遍关注，年开发 300 多项新产品、新技术，新产品对销售收入贡献占 60%以上，充分体现了公司的创新及成果转化实力。

一是融合 CIFA 最新欧洲技术自主研发出 80 米碳纤维臂架泵车，刷新了新的吉尼斯世界纪录，成为世界上最长的七节臂六桥碳纤维泵车，标志着中联重科攀上了世界泵车臂架技术的最高峰。

二是推出全球起重能力最强的超大吨位 ZCC3200NP 履带起重机，再次刷新国产履带起重机的最大起重量纪录，打破了国外对于 3000 吨级履带起重机的垄断地位，有效提升产品市场竞争力。

三是推出全球吨位最大、激振功率最强的 YZ36 单钢轮振动压路机，开创了超重型大吨位压路机多项技术先河。

四是融合 CIFA 轻量化设计技术，研发出 63 米碳纤维复合品牌泵车，成为世界五桥底盘最长臂架泵车；推出 50 米碳纤维泵车，成为世界三桥底盘最长臂架泵车。

五是与中铁大桥局共同研发出全球最大上回转 D5200-240 塔式起重机，并成功应用于安徽马鞍山长江特大型公路大建设施工，被业内认为是中国工程施工装备制造技术的重大突破，是全球塔机技术发展的里程碑。

二、高位嫁接，整合国内外行业技术资源，快速提升技术水平

一是买断国际社会公认的德国 JOST 平头塔机系列产品的全套技术，通过整合，使中联重科的塔机技术迅速实现了从中国领先到国际

领先的跨越。

二是创立全球唯一从事城市公共装备技术咨询、开发和研究的研究院——中城城市公共装备技术研究院，对整合国内外环境、城市公共装备行业的高端资源、投身城市环保环境产业意义重大。

三是与国内著名高校及科研机构合作开展高性能液压阀关键技术研究，产品主要技术参数达到国际先进水平，为全面提升国产工程机械液压元件技术水平奠定了重要基础。

三、共性技术研究成果丰硕，产业支撑效果明显

以核心技术研发为中心，以引领公司技术发展为目标，积极开展共性技术及关键零部件的研究，技术研究成效突出。

一是通过高强钢典型焊接接头疲劳强度研究，攻克了高强钢焊接结构焊接工艺及抗疲劳设计存在的难题，根本上改变了高强钢焊接及疲劳领域核心数据匮乏的局面，填补了国内混凝土泵车臂架用高强钢疲劳强度研究领域的空白。

二是搭建了国内工程机械行业中首屈一指的电磁兼容实验及测试环境平台，完成力矩限制器、人机界面、远程监控终端、起重机电气部件等一大批电气系统与关键部件的电磁兼容能力（EMC）试验与测试，目前正起草第一部建设机械电磁兼容国家标准。

三是通过对扫路车离心通风机气动特性与节能降噪研究，开展相应气动性能和节能降噪技术分析，提出了扫路车用风机叶轮的改进设计方案，实现有效节能降噪，整体技术水平国内领先。

四、创新科研能力建设，支撑产品研发收效显著

在自主研发能力建设方面，立足当前全公司需求，放眼长远的工程机械试验研究趋势，结合研究项目搭建自有试验研发平台，形成了静力实验平台、结构动态及疲劳试验平台、多路阀综合测试试验台、电磁兼容试验平台等 10 大实验平台，整体实验研究能力水平达到国际先进水平。

五、知识产权工作取得历史性突破

2011 年中联重科全年专利申请量达 1618 件，跃居行业第一，同比 2010 年增长十倍，其中发明专利占比逾 30%，发明专利授权量创历史新高。并首次获得国家专利优秀奖，充分体现了公司的技术原创力，成为了中联重科知识产权发展史上重要里程碑。

中联的蓬勃发展得益于深厚的企业文化及稳健、专注的管理模式，在“至诚无息，博厚悠远”核心价值观的引导下，中联文化成为企业凝聚全体员工、推动企业发展的强大动力。2012 年，公司在“国际化”、“变革”的道路上，不仅作为世界机械制造者，更要成为“诚信、责任、创新”价值观的跨文化传播者。公司全体员工在履行社会责任的路上，将付诸更加切实的努力！

中联重科股份有限公司
董 事 会
二〇一二年三月十五日