

# 大连华锐重工集团股份有限公司

## 2020 年度社会责任履行情况

### 目 录

董事长致辞.....	3
关于本情况.....	4
前 言.....	5
综 述.....	6
一、公司简介.....	6
二、企业愿景、使命、核心价值观、理念.....	6
三、质量方针及质量目标.....	7
第一章 股东和债权人权益保护.....	8
一、公司法人治理结构及规范建立情况.....	8
二、股东大会召集、召开情况.....	8
三、信息披露义务履行及投资者关系管理.....	9
四、利润分配政策以及利润分配实施情况.....	9
第二章 供应商、顾客权益保护.....	11
一、坚持合作共赢理念，打造“亲清”供应商关系.....	11
（一）供应商关系的建立.....	11
（二）供应商关系的管理.....	12
（三）供应商权益保护.....	13
二、坚持以顾客为中心，维护顾客权益.....	15
（一）顾客需求和期望的了解.....	15
（二）顾客需求信息应用.....	15
（三）适应市场新变化，了解顾客新需求.....	15
（四）顾客关系与顾客满意.....	16

第三章 员工权益保护.....	21
一、健全劳动者权益保障体系.....	21
二、重视职业培训.....	21
三、深化厂务公开民主管理工作，构建和谐劳动关系.....	22
四、进一步完善帮扶服务体系.....	23
五、重视安全生产.....	24
第四章 环境保护和可持续发展.....	26
一、环保制度体系建立及运行情况.....	26
二、低碳节能的生产方式.....	28
第五章 疫情防控和生产经营发展.....	30
一、加强党的领导，切实把做好疫情防控作为压倒一切的头等大事.....	30
二、注重科学防治，全力保障公司干部员工生命安全和身体健康.....	31
三、扛起政治责任，为做好“六稳”工作贡献力量.....	31
第六章 公共关系和社会公益事业.....	33
一、纳税人义务履行.....	33
二、社会公益事业.....	33
三、国企担当.....	34
四、社会公共关系.....	34
第七章 企业社会责任预期与展望.....	36

# 董事长致辞

以振兴民族装备制造业为己任的大连华锐重工集团股份有限公司，是中国装备制造业的“母厂”，也是中国起重机的“摇篮”，为国家各个时期的重点工程建设和国民经济发展做出了重大贡献。

新时期，大连重工将立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，继续以推动高质量发展为主题，深化改革、调整，持续推动“智能化、绿色化、国际化、服务化”战略转型，打造满足顾客需求和适应市场变化的全新竞争优势，塑造国际一流装备制造品牌，为民族装备制造业高端化、自主化发展做出新的贡献。

大连重工愿与社会各界仁人志士携手并进，竭诚合作，在新的征程中共创更加美好的未来！

大连华锐重工集团股份有限公司 董事长 邵长南

# 关于本情况

## 报告简介

本情况阐述了公司 2020 年在实现自身发展的同时，积极履行社会责任的具体内容，披露了公司履行经济、环保和社会方面责任的理念、践行和成绩。

## 编制依据

本情况编制遵循 GB/T39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》及利益相关方的期望，并结合大连重工对社会责任独特理解和公司的具体实践编写而成。

## 时间范围

本报告中的 2020 年或报告期从 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分表述及数据适当追溯到以前年份。

## 组织范围

本情况覆盖大连重工及其控股子公司。

## 数据来源

本情况中的经营数据源于经过审计的大连重工年报，其他数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

## 指代说明

为便于表述，在本报告中“大连华锐重工集团股份有限公司”简称为“大连重工”“公司”“企业”“我们”。

# 前 言

《大连华锐重工集团股份有限公司 2020 年度社会责任履行情况》以公司 2020 年度工作为重点，真实、客观反映了公司在从事生产经营活动过程中履行社会责任方面的重要信息，是公司落实习近平新时代中国特色社会主义思想，把社会责任融入企业的发展战略和经营管理、参与构建社会主义和谐社会的自觉行动，将有利于推动与社会各界的广泛沟通和交流，促进公司高质量发展。

社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担对员工、社会和环境的社会责任，包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

本情况认真贯彻落实《公司法》以及《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等规范性文件的重要反映，是公司在从事生产经营活动中，遵守法律法规、社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，承担社会责任的初步总结；也是公司落实习近平新时代中国特色社会主义思想，推动经济社会可持续发展，参与构建社会主义和谐社会的重要体现。

希望本情况能成为公司与社会各界交流、沟通的桥梁，成为投资者、员工、供应商和顾客、债权人等多方对公司了解、认知的窗口，并对公司起到社会监督作用，使公司在社会责任方面做得更好，欢迎社会各界人士发表意见和提出宝贵建议。

# 综 述

## 一、公司简介

大连华锐重工集团股份有限公司是我国重型装备行业的大型国有重点骨干企业、我国六大重机企业之一。拥有“一个总部、五大基地”、总资产 169 亿元、占地面积 203 万平方米，主要为冶金、港口、能源、化工等国民经济领域提供大型高端装备和全生命周期智能服务解决方案，散料装卸机械、冶金机械、起重机械、港口机械、传动与控制系统等传统优势产品整体水平国内领先、世界一流，构建了风电核心零部件、核电起重设备和大型船用曲轴专业化研制基地。

建有国家认定企业技术中心、行业唯一国家风电传动及控制工程技术研究中心等高端研发平台，产品远销世界 93 个国家和地区；破解了大型船用曲轴、500 米口径射电望远镜核心索驱动系统、“华龙一号”核环吊、多功能火箭发射脐带塔等一批大国重器，为提升综合国力、保障国家经济安全做出了重要贡献。

“十三五”以来，企业始终坚持以市场需求变化为导向，持续推动“智能化、绿色化、国际化、服务化”战略转型，总体经营呈现出“稳中有进”“持续向好”的良性发展态势，主要经营指标保持连续增长，社会形象和市场影响力得到了全面提升，实现了高质量发展的新突破，获评 2019 年辽宁省省长质量奖金奖、2020 年工业领域最高荣誉第六届中国工业大奖。

## 二、企业愿景、使命、核心价值观、理念

- 1. 愿景：**创建国际一流重工企业集团
- 2. 使命：**破解重大装备国产化课题 振兴民族装备制造业 实现由中国制造到中国创造
- 3. 核心价值观：**务实创新 世界一流

#### 4. 理念

- 经营理念：满足顾客期待 携手共赢未来
- 人才理念：为敬业者搭建平台 为成才者培植沃土
- 管理理念：以人为本 简捷务实
- 创新理念：勇于创想 敢于创造
- 工作理念：精益求精 追求卓越
- 廉洁理念：廉洁奉公 诚信守纪
- 质量理念：一次做对 一次做好 追求极致

#### 三、质量方针及质量目标

● **质量方针**：顾客满意是我们永远的追求，诚信经营是我们坚守的准则。

● **质量目标**：1. 合格产品准时交付率大于等于 95%；2. 顾客反馈问题的及时有效解决率大于等于 95%。

# 第一章 股东和债权人权益保护

公司根据《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》及其他相关法律法规，不断完善公司法人治理结构，不断健全内部管理和控制制度，不断加强信息披露工作，指定《中国证券报》、《证券时报》和巨潮资讯网为信息披露媒体，积极开展投资者关系管理工作，进一步规范公司运作，提高公司治理水平，公平对待所有股东及债权人的权益，具体包括知情权保障、受益权保障、股东表决权保障、公平披露信息、投资者关系管理等方面。

## 一、公司法人治理结构及规范建立情况

公司一直严格按照《公司法》、《证券法》等法律法规以及证券监管机构各项规章制度要求，不断完善公司治理，形成了以股东大会、董事会、监事会及管理层为主体结构的决策与经营体系。公司董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会等4个专门委员会，各专门委员会严格按照《公司章程》及各自议事规则的规定开展工作，在公司发展战略、提名、审计、薪酬与考核等方面发挥着积极的作用，为公司发展提供专业建议，保障了董事会的有效运作；公司设立了公司办公室、董事会办公室、计划财务部、战略投资部、风险管控部、科技发展部、运行保证部、营销管理部、战略采购部、审计监察部、企业管理部、人力资源部等业务职能部门，建立了完善的管理体系，拥有健全的内部管理和控制制度。截至本报告出具日，公司治理的实际状况符合法律法规及中国证监会、深圳证券交易所发布的有关上市公司治理的规范性文件要求。

## 二、股东大会召集、召开情况

公司认真贯彻落实《上市公司股东大会规则》《深圳证券交易所



所上市公司规范运作指引》《公司章程》以及《股东大会议事规则》等规章制度的要求，依法规范股东大会召集、召开程序，平等对待全体股东，切实保护公司股东的合法权益。

2020年度，公司共召开了3次股东大会，包括1次年度股东大会和2次临时股东大会，各次会议均通过现场和网络投票相结合的投票表决方式进行，平等对待所有股东，保障了未能到现场参加股东大会的股东的合法权益。

### **三、信息披露义务履行及投资者关系管理**

公司高度重视信息披露工作，根据证监会及深交所的相关法律法规要求，认真履行信息披露义务。公司指定《中国证券报》、《证券时报》和巨潮资讯网为公司法定信息披露的报纸和网站，真实、准确、完整的披露公司经营活动信息以及重大进展情况，确保公司所有股东及时、公平的获得公司相关信息。

2020年度，公司组织对外信息披露37次，发布公告111个，及时、准确、规范地将公司的生产经营情况、通过高新技术企业认定、向全资子公司增资等事项进行充分的披露，以利于公司股东和债权人及时了解、掌握公司经营运营状态、财务状况及所有重大事项的进展情况，为投资者提供了充分的投资依据。

公司通过上市公司年度业绩说明会、接听电话咨询、网上答疑等多种方式积极与投资者互动，关注社会公众和新闻媒体对公司的评论，提高了公司的透明度和诚信度，较好的保障了全体股东特别是中小股东的利益。

### **四、利润分配政策以及利润分配实施情况**

公司在《公司章程》已明确制定了利润分配政策。公司自上市以来，借助资本平台，坚持诚实守信、规范经营，与投资者分享公司经营成果。自上市以来，公司坚持每年现金分红，积极回报广大投资者。截至2020年末，公司已累计现金分红4.66亿元。

2020 年度，公司实现营业收入 816,190.96 万元，利润总额 11,043.47 万元，归属于上市公司股东的净利润 5,934.96 万元。公司在创造经济效益的同时，重视对投资者合理并积极的回报，积极构建与股东的和谐关系。为此，结合公司经营的实际情况，制定稳健的利润分配政策和分红方案，积极回报股东。

公司最近三年现金分红情况如下（单位：元）：

分红年度	现金分红金额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润	现金分红总额占归属于上市公司股东的净利润的比率	年度可分配利润
2020 年	67,597,951.12	59,349,619.87	113.90%	1,516,034,711.07
2019 年	57,941,100.96	49,627,317.29	116.75%	1,089,520,076.21
2018 年	48,284,250.80	15,392,822.29	313.68%	1,540,077,881.53

## 第二章 供应商、顾客权益保护

本着“互利共赢”的原则，公司十分重视与供应商、顾客的关系，在生产经营过程中不断加强与各方的沟通和合作，切实维护供应商、顾客的利益。

### 一、坚持合作共赢理念，打造“亲清”供应商关系

#### (一) 供应商关系的建立

##### 1. 供应需求建立

大连重工长期以来以客户需求为导向，以单件小批量定制化采购需求为主。根据采购需求按单设计制造，并根据设计需求对物资和服务进行采购，从而与供应商建立合作关系。

##### 2. 供应商开发、认证过程

供应商开发以生厂商为主，通过采购寻源与供应商建立关系，遵循采购总成本最低，性能价格比最优和竞争择优原则。供应商开发认证执行“4-1-1”规定动作。即4个认证程序文件审核（供应商基础情况调查表、预备供应商考察评价表、货品评价报告、现场考察报告）、1个评审小组（供应商评审小组）、1个审批流程（供应商评定审批流程）。并根据“物资-职能”供应商分级分类管理矩阵，成立供应商评审小组，采取资质文件审核、货品评价、现场考察相结合的认证方式完成供应商认证工作，认证通过的供应商纳入公司供应商管理体系。

供应商认证方式

分类	分级			认证单位
	A	B	C	
外采	资质审核 货评 现场考察	资质审核 货评	资质审核 货评	战略采购部 质量监管部 经营单位

外协	资质审核 货评 现场考察	资质审核 货评	资质审核 货评	运行保证部 质量监管部 经营单位
运输	资质审核 现场考察	资质审核 现场考察	资质审核	物流中心 经营单位

## (二) 供应商关系的管理

### 1. 供应商分级分类管理

大连重工采用“物资-职能”矩阵式的供应商分级分类管理模式。战略采购部、运行保证部和物流中心根据各自职能对供应商实施管控。主要是根据物料作用、功能、质量管控难度等关键因素，将采购物料依重要度从高到低划分为 ABC 三个等级，并根据物料等级将供应商划分为关键供应商、重要供应商、普通供应商。

#### 供应商分类分级管理

分管部门		战略采购部						运行保证部		物流中心
分级/分类		外采						外协		运输
供应商	A	机械	电气	液压	通用	进口品牌		毛坯	外包	运输
	B	机械	电气	液压	通用	进口品牌	代理	毛坯	外包	运输
	C	机械	电气	液压	通用		代理			

#### 供应商分级依据

类别		分级依据/标准	建立关系方法及成果
A	关键供应商	对产品功能具有关键影响，供应商有很强的研发和配套服务能力，设计工艺复杂程度高，顾客对该类物资或服务的质量较为敏感。	质量导向 长期协作
B	重要供应商	对产品功能影响程度较低，设计工艺标准化程度高，市场选择余地大的生产物资或工序服务，以及非直接用于产品的重要生产辅助性物资。	成本导向 绩效提升
C	普通供应商	物资价值低、品类杂，市场资源充沛，在产品上不发挥功能性作用，质量管控相对容易的生产物资或工序服务，以及非直接用于产品的一般生产辅助性物资。	工期导向 兼顾服务

### 2. 供应商评价和绩效管理

大连重工从质量、交期、价格、服务四个维度对供应商的供货业绩进行评价，绩效评价的权重系数如下：

供应商绩效评价权重

供应商分类		评价内容及权重			
		质量	交期	价格	服务
外采类	机电液通（生产商）	40%	30%	20%	10%
	进口品牌（生产商）	20%	40%	30%	10%
	代理商（进口品牌、国产品牌）	20%	20%	30%	30%
外协类	毛坯件、成品件	35%	35%	20%	10%
	外包、部件、表面处理	35%	35%	20%	10%
	土建安装	35%	35%	10%	20%
修理类	修理	20%	30%	20%	30%
运输类	产品运输（陆运）	30%	30%	20%	20%
	产品运输（海运）	30%	20%	30%	20%
	厂内倒运	30%	20%	20%	30%
	吊车租赁	30%	20%	20%	30%

### （三）供应商权益保护

#### 1. 为供应商提供发展壮大的机遇

大连重工遵循“互利共赢、共同发展”的经营理念，以提升公司整体供应链竞争力为目标，从增加长期合作供应商采购集中度、给予优质供应商出口项目配套资格和扶持本地配套企业做大做强三个方面为长期合作供应商提供共同发展的机会。一是与长期合作供应商建立长期稳定合作关系，推动采购率向长期合作供应商集中，不断壮大长期合作供应商队伍，截至2020年末，有951家供应商与公司建立了长期稳定合作关系，长期合作供应商采购率达到75.4%；二是将100家综合服务能力较强的长期合作供应商纳入公司出口项目配套供应商名录，给予其在电机、减速机、轴承等16

类关键配套件的优先出口配套资格；三是作为辽宁省大型国有企业，公司始终以带动和振兴区域经济发展为己任，不断挖掘省内优势配套资源，持续扶持省内机械制造、铆焊加工等配套企业做大做强。截至 2020 年末，公司省内配套供应商 663 家，省内配套供应商占长期合作供应商的 69.7%。

## **2. 与供应商构建巩固的合作伙伴关系**

大连重工高度重视与长期合作供应商建立伙伴关系，2020 年组织长期合作供应商，通过推广采购框架协议的方式打破以往“一单一招”的习惯做法，帮助供应商有效降低“一单一招”定价环节的管理成本，巩固了双方的长期供应关系，有效提升了长期合作供应商的质量稳定性、服务快捷性和研发协同性。公司 2020 年累计组织长期合作供应商签订采购框架协议 651 项，当年协议采购率达到 15%。

## **3. 为供应商制定针对性的培育措施**

大连重工本着相互提携、共同发展的原则，以帮助供应商提升技术质量能力为出发点和落脚点，针对性定制长期合作供应商培育措施。一是针对顾客回访反馈问题制定培育措施，公司根据重点顾客走访中收集到的设备升级诉求、配套件设计工艺痛点和质量频繁波动环节，组织相应供应商深入剖析根本原因，并帮助供应商制定精益管理提升措施。2020 年累计帮助供应商制定完成 60 余个精益管理提升项目。二是形成常态化培育提升机制。公司以配套件质量不合格信息为抓手，通过供应商现场约谈方式，组织技术、生产、质量、采购系统专家共同为其把脉会诊，形成快速改进措施，不断提升供应商综合管理水平和专业化配套服务能力。

## **4. 为供应商搭建便利的电子采购平台**

大连重工电子采购平台自 2020 年升级以来，为供应商带来了安全简捷高效的合作体验。一是为应对 2020 年初疫情影响，公司

所有采购业务全部迁移到电子采购平台进行，实现了供应商在线上接收需求信息、投标报价、签订合同的全业务流程功能。疫情期间累计完成采购项目近万项，有效规避了线下聚集性风险，保障了供应商生产供应的高效组织。二是实现了供应商在移动端的报价功能，满足了供应商随时随地都可以报价的业务需求，实打实的提高了供应商的投标报价效率，该功能一经推出就得到了供应商的一致好评。

## **二、坚持以顾客为中心，维护顾客权益**

### **（一）顾客需求和期望的了解**

公司产品以直销为主，因此顾客需求与公司供应端的链条较短，获取途经主要是主动方式，被动获取相对较少。另外，顾客需求与国家政策、产业趋势联系紧密，公司每季度进行市场形势分析，从宏观、中观、微观角度，分析行业走势，分析潜在需求。公司对产品需求信息，以信息化手段进行统一管理，信息库是制定当年营销指标的重要依据，需求信息总量的控制在 300 亿左右，是公司开展营销工作的重要保障。

### **（二）顾客需求信息应用**

公司产品需求信息已实现 ERP 信息化统一管控，上下两级营销人员收集/修改信息必须即时录入 ERP 系统，公司统一进行信息分级、发布、使用，定期分析、跟进。产品需求信息是营销活动的基础，公司设计、工艺、生产、质量等部门，按照顾客需求信息制定技术方案，强化产品优势描述和推介，与顾客充分交流沟通，引导顾客事先接受和选择大连重工产品特点。在后续的项目跟进、项目策划、项目评审、投标、报价、合同录入和管理，以及中落标分析，都由信息发起，形成流程化管理。

### **（三）适应市场新变化，了解顾客新需求**

公司每季度进行经济活动分析，上下两级营销每季度进行市场

形势分析，感知市场和顾客的新变化和新需求，以年度报告、营销专项计划、季度报告等方式，为指导纲领，相继制定了“增量市场和存量市场并重”、“加快一带一路发展”“向服务型制造调整”“发展智能化、环保化”等作为市场开发工作的指导性纲领，公司各层级采取以下多种方式贯彻落实。

----拜访各行业“领头羊”顾客，了解需求侧真实需要。

----成立技术+营销推广组，到存量顾客交流新的技术需求和推广科研产品。

----践行“一带一路”“借船出海”，公司+国贸公司+内贸系统三个层面专项走访央企、行业知名设计院，了解出口需求。

----成立环保公司、智能院，发展环保、智能产业。

----发启专项营销活动，了解顾客年度投资规划以及技改的存量需求。

----召开推广会、研讨会，参加展会、协会，把握新的需求信息。

#### **(四) 顾客关系与顾客满意**

公司以“满足顾客差异化需求”为导向，以为顾客创造价值为目标，坚持由经营产品向经营顾客转变，重视分析行业和顾客变化，不断提升产品技术、服务、质量，满足顾客需求，强化履约能力和服务能力，发展与顾客建立更高层次的合作关系。

##### **1. 顾客关系的建立**

**(1) 注重行业预判，先人一步满足顾客预期。**大连重工长期以来强调行业分析，定期研究市场和顾客预期，储备技术、产品资源配置、调整营销策略侧重点，引导和推广顾客期盼。随着环保大势所趋，大连重工通过引进、消化、自主创新，在无烟、无尘技术上仍然走在前列，解决顾客多年困扰的“痛点”。目前国内无论是大型钢铁顾客还是独立焦化顾客，都与公司建立了深厚的合作关



系。

**(2) 注重长期经营培育关键和重要顾客，建立更高层次更深领域的战略性合作。**公司与关键和重要顾客建立战略合作关系，重点考虑产业链、行业发展前景、产品质量、技术关联性、成本、企业信誉、资金情况、地理位置等因素以及双方实施战略合作的相互支持作用，在共同目标、合作方式、供货资源、交货期等方面与关键和重要顾客建立战略合作联盟，形成“互惠互利”的长期战略合作伙伴关系，大连重工目前已与 58 家企业签订战略协议。

**(3) 搭乘“一带一路”，大力实施国际化经营战略，健全国外顾客网络。**大连重工一直以来注重国际化经营长远战略，近期战略及关键项目有效结合。组织机构上的国贸公司总牵头，设立四个专业化自主出口经营单位，成立大重国际布局长远发展，顾客关系建立上，分级分层分区域定期“走出去”维系大顾客，一级走访注重长远发展和合作，二级走访注重近期项目推动，三级走访注重团队性具体交流和服务，四级走访常态化关系维护。

**(4) 注重存量顾客升级改造需求，提供整体解决方案，巩固顾客关系。**大连重工建立了完善的营销员例行走访、高管定期走访、专项回访机制，深入顾客设备使用现场。高层交流，收集顾客升级改造需求，反馈技术部门专项研发，调整经营模式，满足顾客存量需求。近年来，大连重工在后服务市场、环保除尘市场、备件零库存市场、风电核心部件升级改造市场、起重机智能化、数字化料场等存量市场，不断取得进展和突破。

**(5) 注重业界影响力推广，推动潜在顾客的潜在需求变为现实购买。**大连重工一直以来重视“三新”市场的开发（新产品、新市场、新领域），构建“需求挖掘→研发→推广→经营顾客→需求挖掘”闭环体系，利用协会、展会、推广会平台，不断开拓了石油化工、炼铝、水处理、光伏发电、天文台等行业，拓展了烟气处理、

电气控制、集装箱翻车机、圆形刮板堆取料机、FAST 索驱系统、单点系泊等新产品，并且在 B00（投资—建设—运营一体化）的经营模式上取得突破。

**（6）“急顾客所急、想顾客所想”，赢取顾客信任。**大连重工秉承“诚信”经营理念，“保履约、重服务”贯穿整个公司执行过程。敢于承接顾客“急、难”需求，锻炼自己同时赢得顾客信任。

## 2. 搭建“顾客服务一体化”平台，建立与顾客沟通渠道

公司实施服务流程再造，整合售后服务机构，搭建起售前、售中、售后的“顾客服务一体化”平台，建立了公司顾客服务中心，将服务职能延伸至售中、售前服务，从而形成与顾客保持便捷、畅通的沟通接触方式。

表 4.3.3-1 顾客对接触方式的要求

类别	主要接触方式		顾客对接触方式的要求	顾客要求的传递
交易方式	订货渠道：采取招、议标的方式		通过签订供货合同和技术协议的方式确定	形成相关文件，传达到相关单位和员工
	交货方式：直接交付			
	付款方式：按合同节点执行			
查询接触方式	战略合作协议顾客		定期走访双向交流；深入沟通业务需求	以公司管理规定下发
	主动走访机制	高管走访	高管分工分别专人负责，协调推进工作难点	
		质量回访	系统领导牵头到顾客现场走访，了解顾客对公司提供产品和服务的运行状态	
		营销随访	营销业务人员随时在顾客现场搜集顾客反馈的各类反馈和信息	
	公司网站		登录查询方便，公示所有营销人员联系方式（手机、固话、邮箱）	
	销售业务电话		打入方便，全天候有人接听	
	服务专线		打入方便，固话呼叫转移	
	展销会		参加专业展会，拓展与顾客的接触平台	
	传真		打入方便，24 小时均能接收	
营销综合信息		按期快捷传递		

类别	主要接触方式	顾客对接触方式的要求	顾客要求的传递
诉求方式	服务专线	固话呼叫转移，24 小时接听	以公司管理规定下发
	信函	安全、及时传递	
	传真	打入方便，24 小时均能接收传真	
	顾客来访	做好接待安排	

### 3. 建立顾客诉求管理过程

顾客服务中心负责对顾客诉求实行统一受理，通过 ERP 系统传递顾客反馈信息和处理结果，对涉及跨部门的问题进行协调，对改进结果进行追踪落实，促进顾客满意程度持续达到较好水平。同时，负责顾客诉求（咨询、查询、抱怨等）信息的日常管理和顾客满意度的统计分析。顾客服务中心接受顾客查询信息或诉求后——呈送主管领导审批——转交相关部门处理——处理过程跟踪协调——处理结果反馈顾客（传真方式反馈）。

公司接到服务信息后，组织相关人员立即研究，力争 2 小时内给予初步答复，并落实选派专业人员。省内派员于 24 小时内到达现场，省外派员于 48 小时内到达现场。特殊情况，应及时与顾客沟通，并组织技术人员做好现场整改方案，待顾客确认后具体实施。

### 4. 建立顾客关系的方法评价

公司以顾客为关注焦点，通过顾客满意度、顾客忠诚度测量，定期评价所建立顾客关系方法的实用性、有效性，并进行分析和改进，使之适合公司的战略规划与发展方向。

根据顾客的意见随时改进建立顾客关系的方法，如通过电话、市场走访等方式，了解顾客对公司战略定位、市场定位、产品质量、售后服务等方面的意见和建议，不断完善建立顾客关系的方法。

营销管理部定期分析主要顾客流失信息，对建立顾客关系的方法进行评价和改进。

### 5. 顾客满意及忠诚程度

## (1) 顾客忠诚度

由于公司市场和顾客的独特特点，长期顾客是按年度甚至更长时间采购同一产品，有的顾客只是一次性采购，因此，公司对顾客忠诚度只作为评价长期顾客级别的参考依据，每三年测评一次，顾客忠诚度评为优秀的纳入关键顾客，良好的纳入重要顾客，一般的纳入一般顾客。

表 4.3.3-2 公司顾客忠诚度评定方法

评定等级	评定方法
优秀	重复购买率:每三年平均订货额在5000万元以上或者每三年平均中标率在70%以上。
良好	重复购买率:每三年平均订货额在3000万元以上或者每三年平均中标率在30%-70%。
一般	重复购买率:每三年平均订货额在1000万元以上或者每三年平均中标率在30%以下。

## (2) 顾客满意度

公司对顾客满意度调查的方式主要采用现场调查、网上调查问卷等方式，在产品交付后和使用过程中进行。公司每半年进行一次“问卷星”网上顾客满意度调查，调查对象主要包括主要顾客的设备使用者、设备维护者、设备采购者及公司管理者等相关人员，问卷从公司形象、价格、质量、工期、服务等8个大方面进行了调查。

公司以服务例会为抓手，对每次顾客满意度调查的结果进行分析和研究，顾客服务中心及相关职能部门提出相关整改要求。针对未达到顾客满意度目标的顾客，要求相关经营单位通过顾客回访进一步了解顾客需求和不满意内容，进行原因分析并纳入改进计划，制定改进措施并组织有效实施。需要时，提交高层领导下达整改指令，主管职能部门进行有针对性的改进。

通过对顾客满意度调查信息的收集、分析和整改，一方面促进了公司设计、制造、销售等各方面工作的改进；一方面了解了顾客的痛点和难点，作为公司下一步工作的重点方向。通过不断提升顾客的满足感和体验感，提高顾客整体满意度，防止顾客流失，确保顾客反复购买，提升顾客忠诚度。

## 第三章 员工权益保护

### 一、健全劳动者权益保障体系

1. 公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规的规定，制定了涉及员工休息、工资、福利、奖惩、培训等 30 多个规章制度，每年结合企业经营变化和上级政策逐渐完善相关内容，保障员工的合法权益。

2. 2020 年新招应届毕业生 91 人，均依法签订劳动合同，履行缴纳社会保险、公积金等法定福利。2020 年大连市新员工（1999 年 1 月 1 日参加工作）住房货币补贴政策调整，公司综合考虑企业经营效益现状、未来发展趋势和员工收入变化，勇于担当，将向公积金管理中心缴交的企业住房货币补贴 3600 万元以“专项工资”形式直接发放给占比达到 63% 的新员工，保证了年轻员工队伍稳定。

3. 公司建立了工资总额与效益联动机制，按照“效益增、工资增，效益降、工资降”的基本原则，公司与主要 20 个经营单位签订承包经营责任制，负责人年薪和员工收入与经营成果挂钩，各单位内部建立二级分配制度，依法、依规落实。公司对不同岗位人员建立对应薪酬分配办法，重点倾斜技术人员和生产一线人员，2020 年通过普调工资，将企业经营成果及时惠及员工，员工收入同比增长 14.8%，其中生产一线同比增长 17.8%。公司对劳动派遣人员实行同工同酬，与在册人员享受同等工资福利待遇。

### 二、重视职业培训

公司依据整体发展需要，为实现企业的长远经营目标，进一步培养和提升员工的专业知识和技能、挖掘与发挥员工潜能，提高员工综合素质和能力，持续提高工作绩效和效率，按照工作岗位的要求，有计划地对员工进行各方面的教育培训。

公司坚持以发展战略和员工职业规划需求为导向，克服“新冠

肺炎”疫情影响，紧密围绕公司发展战略和科技前沿，邀请中国工程院刘玠院士在线讲授“人工智能推动冶金工业变革”培训，深刻阐述了人工智能与冶金工业的深度融合趋势及未来应用广阔前景，为公司在冶金工业人工智能领域发展提供了新思路；与东北财经大学合作，开办财务人员素质提升研修班，公司财务系统及相关岗位近60名员工参加培训，加速“业财融合”进程，助力实现财务管理从核算型向管理型的深入转变；以提升产品质量为导向，开展“质量风险管理”、“防错技术应用”、“根因分析和纠正措施”等系列培训，邀请必维公司资深专家担任讲师，培训范围涵盖设计、工艺、采购、生产、质量等产品全生命周期各个环节。

充分发挥劳模结对子、“师带徒”等人才培养平台优势，通过内聘讲师、外聘专家、骨干外派、在线教育等多种培训方式，持续提升员工素质结构。2020年劳模结对子结成65对，确定培养课题66项，30个劳模（职工）创新工作室确定立项课题33项。实施了“青年圆梦助飞”工程，组织劳模、技术专家对78名青年员工进行了“结对”帮扶。深化员工群众性技术创新活动，评选出“先进操作法”13项、“公司级优秀经验”14项、“经营单位级优秀经验”32项。装卸事业部、减速机厂、起重机公司等分会积极组织一线工人学习观摩先进操作法和优秀经验。获得大连市“三绝”1项，“优秀成果”6项，合理化建议一、二、三等奖及优秀奖18项，国家发明专利奖励2项，公司被评为2019年度“大连市群众性技术创新工作先进单位”。落实公司技能登高成才奖励办法，全年公司上下开展各类练兵比武活动20余场次，2000余名员工参加。2020年一线员工新取得高级技师资格12人，技师资格44人，共发放员工技能登高成才奖励3.4万元。2020年教育培训支出121.9万元，培训人数达4200余人次。

### 三、深化厂务公开民主管理工作，构建和谐劳动关系

**一是**全面落实职代会职权。组织召开职工代表组长联席会议 7 次，职代会 5 次，审议报告、制度修订、专项集体合同、普涨工资等涉及员工切身利益等事项。

**二是**落实“1+3”集体合同履行，形成了《2019 年度“1+3”集体合同履行情况监督检查报告》；完成《劳动安全卫生专项集体合同》续签工作；组织各基层单位完成各阶段职能部门民主测评工作。

**三是**围绕夏季防暑降温、安全和劳动保护工作，开展专项监督检查，落实员工报告安全生产事故隐患和职业危害奖励制度。结合“安全月”，联合安环部开展职业健康安全、环境知识竞赛和安全合理化建议申报工作，指导各基层分会开展安全知识答题竞赛活动。完成了《劳动安全卫生专项集体合同》的协商续签工作。

#### **四、进一步完善帮扶服务体系**

**一是**坚持开展困难救助、走访慰问工作。全年累计发放救济、慰问物资 130 余万元，惠及员工 2850 余人次；应急救助全年发放各类补贴及救济金 133 万元，救助 559 人次；开展“金秋助学”活动，为 10 名困难档案员工子女发放助学金 2 万余元。实施困难档案员工动态管理，新增 4 名市总送温暖困难员工，共为 22 名困难员工申请到市总困难帮扶资金 4.4 万元。

**二是**积极响应市总工会号召，为员工会员发放 300 元/人的“电子消费券”，累计受益人数 5285 人，投入经费 147.57 万元，极大地鼓舞了员工的士气，也为提振大连经济做出了贡献；为全体员工发放“端午节慰问品”70 余万元；投入 25 万元修缮员工文化广场、为直饮水机加装防尘装置；全年发放生日慰问品 80 余万元；发放退休、结婚纪念品 218 份。

**三是**开展“温暖关怀四季送”活动。关心艰苦岗位、大龄单身青年员工生活，举办及参与联谊活动 6 场，为生产一线送温暖、送

清凉，走访慰问安装调试现场员工共投入经费 25 万余元，惠及员工 3000 余人。争取到市总工会春节慰问物资米面油 966 套，价值 33 万余元。组织 38 名届期内公司级以上劳模健康体检工作，组织 10 名市级以上劳模参加省总、市总健康休养活动。

**四是**丰富员工的业余文化活动。成功举办了 2020 年员工云徒步挑战赛，4000 余人参与，并开展了云徒步摄影、短视频大赛活动。以建党 99 周年为契机，开展了“‘感党恩·颂企业’——庆祝建党 99 周年书画摄影展览”活动。在疫情防控积极向好形势下，依托微信读书、喜马拉雅等线上平台，举办了“重启美好生活，阅享书香人生”员工读书季活动，共 200 余名员工参与。在各个基地举办了“六一”儿童书画工艺品大赛、乒乓球羽毛球赛、“一二·九”长跑接力赛等活动，1000 余人参与。完成了一线班组直饮机防尘装置、旅顺基地足球场围挡和瓦房店篮球场地面铺设工作；修缮了各个基地文体活动设施，调研了各基层分会文体活动设施需求，并按实际情况配备。

**五是**加强女员工工作。落实女员工保护相关权益政策，组织开展了“三八”妇女节系列纪念活动，评选表彰了 10 个“先进女职工集体”、12 名“巾帼标兵”和 29 名“巾帼岗位能手”。

## 五、重视安全生产

公司坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，以保障员工生命健康安全为基本出发点，以杜绝重特大事故为目标，倡导安全文化，落实安全生产主体责任，全力保障安全投入。

公司成立安全生产管理委员会，组建专职管理机构，配备了强有力的人才队伍（拥有国家注册安全工程师 17 人）；制定了 28 项安全生产管理制度、129 项安全操作规程及作业指导书，形成程序规范、运行高效的安全生产管理体系；科学设定方针目标，层层分解落实责任，将测量结果与员工安全奖金、安全生产管理人员专项



绩效、领导干部年薪挂钩，不断健全齐抓共管、全员参与的安全生产责任机制。公司通过了安全生产标准化企业认证，职业健康安全管理体系持续有效运行。

公司注重安全文化建设，经常性组织开展制度规程、事故案例教育培训和各类安全生产应急演练，利用多种媒介和安全竞赛等手段大力普及安全知识，提高全员安全素质；公司坚持以人为本，不断强化员工职业健康管理和劳动防护，定期开展接触职业病危害人员健康体检，健全职业卫生监护档案，高标准配发劳动防护用具和防暑降温用品，有效保障员工身心健康；公司严格贯彻安全生产法规标准，近年来不断引入智能制造和信息化技术大力开展隐患排查治理和危险源安全防护，努力为员工创造安全舒适的工作环境。

公司持续加大安全生产资金投入，2020年达到了创纪录的4900多万元。2020年，公司未发生较大以上生产安全事故。

## 第四章 环境保护和可持续发展

公司将生态环境保护作为企业履行社会责任和践行绿色发展战略的重要内容，始终坚持在企业经营发展中加强环境保护，努力追求企业经营发展与资源环境的相互协调促进。

### 一、环保制度体系建立及运行情况

#### 1. 环境管理方针与目标

##### 环保方针：

节能减排，保护环境；推行清洁文明生产，不断改善生产作业环境和条件；积极采用新技术、新工艺、新材料、新能源，减少排放，消除污染，保护环境。

遵守法规，从我做起；注意执行标准的准确性，自觉遵守法律、法规，突出以人为本管理理念，不断提高预测预防风险的能力，并以保护员工为目的，强化员工的环境责任意识。

持续发展，服务社会；以市场为导向，以国家和地方各项法律、法规为依据，为客户提供优质满意的产品和服务的同时，用诚信实现企业的可持续发展。

##### 环保目标：

杜绝环境污染事故；垃圾分类、危险废物无害化处理；控制“三废”达标排放；清洁生产、节能降耗。

#### 2. 环境管理体系

公司通过 ISO14001（GB/T24001）环境管理体系认证。设置了环境管理机构，配备了专业队伍；认真落实国家法律法规和标准规范，制定了相关环境管理制度；定期组织环境危害因素辨识和评价，持续开展运营过程环境监督管理；公司将环境管理有机融合到产品设计、采购、制造、安装、发运、售后服务全过程，努力践行产品全生命周期环境管理理念。

### 3. 环境管理绩效结果

公司持续加大“节能减排”策划与实施改善力度，治理产废源头，界定管控责任，保证“三废”处置及排放全部符合环保法法标准要求，污染物排放满足总量控制要求、达标排放要求。

### 4. 达标排放与守法情况

公司环境危险废物及固体废物 100%合规处置；有机废气、生活污水主要污染物排放监测结果持续达标；各类污染治理设备设施正常运转；建设项目均严格履行环保审批及验收程序。公司未发生过环境污染事故，没有受到过生态环境主管部门处罚。

### 5. 完善环境保护应急预案

公司制订了《突发环境事故应急预案》并定期组织开展实战演练，提高环境事件应急处置能力；及时响应《重污染天气应急预案》并落实相应减排措施，切实履行企业社会责任

### 6. 加强监管、确保生产经营环境风险受控

公司不断强化环保设备设施运行养护管理，确保生产活动污染物有组织达标排放；组织员工学习环保法规制度，深化全员环境意识；定期开展污染物排放检测和污染源普查，及时识别环境因素变化并制定落实整改措施，确保环境风险持续受控。

### 7. 近年来环保举措

近年来，公司通过实施环保设备设施维修改造，引入污染物治理新技术，在厂区污水净化、有机废气治理、除尘降噪等方面不断加大资金投入，环境友好水平不断提升。2020年，公司用于污染防治方面的投资达到1607万元，创历史新高。

#### 重点环保举措如下：

1. 投入1064万元对涂装作业场所有机废气净化装置进行升级改造。
2. 投入77万元对厂区生活处理、污水管线进行投资改造维修。

3. 投入 457 万元用于环境危废物和固体废物无害化处置。

4. 投入 9 万元用于厂区除尘降噪等方面污染治理。

## 二、低碳节能的生产方式

公司在低碳节能管理方面，不断完善节能减排管理机构及制度，抓好节能工作的宣传和教育，领导重视，机构健全，责任明确，制定了节能减排工作方案，健全节能减排管理体系，加强能源日常管理工作，做好能源数据的收集、统计、分析、核算工作。通过对节能减排数据的综合分析利用，使整个节能减排管理工作可控、可行。加强节能管理措施，依靠科学技术、提高节能水平，不断降低能耗指标，提高资源循环使用率。

当前，企业服务的钢铁、焦化、冶炼、港口散料、物流运输等行业环保要求明显提高，对装备绿色化升级也提出了较高要求，公司积极响应国家低碳、节能环保导向，适应市场需求变化，企业紧紧抓住这一轮环保需求，加快传统产业设备改造和新技术开发应用。研发了焦炉除尘和烟尘收集技术，烟气捕集率达到 98%；开发了环保型矿热炉，国家标准每立方米 30mg，目前山东鑫海项目能够已达到 10mg；改变铁路敞车运输模式，开发了集装箱翻卸机，实现运输过程无污染；为宝钢提供圆形料场 2000 吨/小时、C 型料场 2500 吨/小时堆取料机，均为国内最大型号，完全达到环保要求。开发的 3600 吨/小时连续卸船机，代表了港口机械“智能、高效、环保”发展趋势；作业过程无扬尘、洒料现象；可直接卸掉船舱 90%以上物料，传统抓斗卸船机可直接卸料仅为 50%左右，节省了清仓所需的大量人力、物力成本。

公司提倡节约，反对铺张浪费，将低碳节能作为一种生活态度推行。公司要求每位员工时时刻刻主义节约用电，要做到随手关闭电灯、电脑、空调、饮水机、实验设备等，做到人走电停。领导带头从点滴做起，节电、节油。节气，公司照明全部使用节能灯具，

工程建设使用节能环保材料。

## 第五章 疫情防控和生产经营发展

全面贯彻落实习近平总书记关于打赢疫情防控阻击战重要指示精神 and 中央、省委、省国资委党委相关精神，公司党委牢固树立“疫情就是命令，防控就是责任”意识，始终把员工群众生命安全和身体健康放在第一位，坚决扛起市属国有企业政治责任和社会责任，坚决遏制疫情蔓延扩散，全力做好疫情防控工作，为打赢疫情防控阻击战作出了贡献。

### 一、加强党的领导，切实把做好疫情防控作为压倒一切的头等大事

一是加强组织领导。第一时间成立了由党委书记、董事长和党委副书记、总经理任组长，其他班子成员任副组长，各部门负责同志为成员的应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情工作领导小组，以实际行动把做好疫情防控工作作为增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”的直接检验。二是层层压实责任。印发了《关于成立集团公司新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作领导小组的通知》，建立联防联控机制，日排查机制、日报告机制、值班值守机制四种机制，公司领导小组成员和各经营单位领导均全天候在线办公，层层压实疫情防控工作责任，做到守土有责、守土担责、守土尽责，广大干部员工积极响应号召，在做好疫情防控的同时，也积极做好本职工作。三是强化政治保证。印发了《关于在疫情防控中充分发挥基层党组织战斗堡垒和广大共产党员先锋模范作用的通知》，要求充分发挥各级党组织总揽全局、协调各方作用和基层党组织战斗堡垒作用、共产党员先锋模范作用，团结带领和紧紧依靠广大员工群众坚决打赢疫情防控阻击战。此外，公司各级党组织以多种形式召开会议数百次夯实基层战斗堡垒，研究落实疫情防控工作，把疫情防控工作廷伸至“最后一公里”。

## 二、注重科学防治，全力保障公司干部员工生命安全和身体健康

新冠肺炎疫情发生以来，广大党员干部工迅速响应公司党委号召，落实领导小组部署，科学防治，群防群治，精准施策做好疫情防控工作。一是**做好典论引导**。公司充分利用显示屏、横幅、宣传栏等宣传阵地对疫情防控知识防控工作部署、宣传标语进行宣传，利用微信群等网络阵地对防控知识和防控要求进行推广，据不完全统计，各单位共张贴标语、通知、公告、倡议书等 320 余条，悬挂横幅 60 余条，幕显示 10 块，微信推送 500 余条，形成了“疫情防控人人有责”“管好自己，就是对防控疫情作出的最大贡献”的良好氛围。二是**坚持联防联控、群防群治**。通过加强信息采集，坚持日报制度，全面统计公司各级干部员工外出与接触敏感人员信息，并积极做好留院观察、居家隔离工作。通过加强厂区管控，开展各类厂区的消杀以及通风工作，对生产厂区、办公场所均进行消毒清洁，设置测温点，对所有进入厂区的人员进行体温检测，确保有效管控；通过加强自我保护，积极做好医学防护及消毒物资储备，向值班干部员工宣教自我防范知识、发放防护口罩，确保了自身健康安全。三是**压实防控责任**。公司纪委强化监督检查，全面压实各级企业疫情防控政治责任，不定期对各单位防控措施执行情况进行抽查，督促各企业把防控措施落实到每个工作岗位，把责任担当体现在每个工作细节，先后开展疫情防控监督检查 19 次，提出意见建议 24 个。

## 三、扛起政治责任，为做好“六稳”工作贡献力量

新冠肺炎疫情发生以来，公司坚决贯市委市政府和市国资委疫情期间工作部署和具体要求，积极履行市属国有企业政治责任和社会责任，为做好“六稳”工作贡献力量。一是**示范带动复工复产**。提前复工复产，在确保疫情防控万无一失情况下，优先组织涉及国计

民生的重大工程、重大项目开工，基本做到了不停工、不停产。企业是国内大型企业、重机同行业企业中首批复工复产企业，为稳经济预期、坚定发展信心起到了很好的社会示范带动作用；**带动产业链复工复产**，对重点合作配套商提供复工复产专项资金支持，拉动1800余家配套商复工复产；**助力湖北省企业复工复产和经济社会发展**，全力克服疫情期间在手合同执行外配套能力严重不足困难，确保了一批湖北省重点项目按期保质交付，尤其荆州煤炭港铁水联运储配项目配套三车翻车机的高效履约，助力荆州港快速完善煤炭运输系统，放大铁水联运优势，为长江经济带提供强大能源保障。

**二是积极履行抗击疫情社会责任。**对外：全力支援海外顾客抗击疫情，急顾客之所急，为澳大利亚重点顾客代采42万只N95医用口罩等紧缺防疫物资；为大连医科大学附属第二医院捐赠雷神山抗疫一线急需的护士鞋、长袖衣裤等物资，累计金额11.6万元；公司员工张建在得知国内医疗物资短缺，立即在施工现场印尼寻找医疗物资，1月31日共计购买医用口罩100盒，共计5000只。多方寻找通往国内的运输渠道，最终通过EMS国际物流送至企业。在2020年上半年“大连好人”评选中，张建被授予“大连好人”的荣誉称号；疫情期间大连地区血库告急，公司迅速成立了180人的无偿献血队伍助力抗疫；积极响应党的号召，企业2118名党员自愿捐款44.48万元。**对内：**疫情期间关心关爱员工及家属。慰问家属是防疫一线医护人员的员工；组织采取视频形式慰问境外现场出差员工；对疫情期间在境外现场服务的员工家庭的走访工作，共走访家庭31户，发出慰问信31封，发放慰问物资6万余元；累计投入400余万元抗击疫情，企业近8000名从业人员实现“零”感染和保障了生产经营平稳运行。



## 第六章 公共关系和社会公益事业

### 一、纳税人义务履行

公司始终坚持发展经济为己任，着力发展战略性新兴产业，积极转变发展模式，大力推动了区域经济发展及转型升级的工作。公司依法按时缴纳税款、纳税额逐年稳步上升，2020年度累计上缴各种税收4.31亿元；依法进行税务登记、设置账簿、保管凭证、纳税申报；如实向税务机关反映公司的生产经营情况和执行财务制度的情况，并按有关规定提供报表和资料，没有隐瞒和弄虚作假。公司作为重点纳税大户，为国家财政税收及地方政府和社会的经济发展作出了较大贡献。

### 二、社会公益事业

公司注重将慈善理念融入到企业文化当中，在谋求发展的同时不忘回报社会，通过积极参加社会公益活动，援建贫困地区，关系社会困难群体，组织帮老助残、便民服务等各类活动，为各类公益事业发展做出了贡献。

序号	减贫帮扶、公益捐赠情况
1	2019年由大连华锐重工全资子公司大连大重机电安装工程有限公司在贵州省六盘水市成立公司，注册资本1000万元，2020年该公司为六盘水当地纳税75.59万元，促进当地就业1人。通过解决当地贫困人口就业、缴纳税收等方式带动当地经济。
2	2020年向贵州省六盘水市红十字会捐款8万元，该笔资金当地政府投入“米箩镇铜厂村山营片区土鸡养殖基地项目”，待养殖有成效后分红给收益贫困户，用于当地10户建档立卡贫困人口家庭脱贫。
3	2020年采买贵州省当地特产，以消费扶贫的形式扶贫贵州，金额99.436万元。
4	2020年5月，为同益街道蒿房社区、安波街道杨屯社区、七道房社区加强三社区党建硬件投入，捐款1.5万元。对特困居民、老党员等48户居民进行节日走访慰问，帮扶500元/户，计2.4万元。共计3.9万元。
5	2020年为普兰店区同益街道蒿房社区投入13万元，实施“摸黑路路灯亮化一期、二期”工程。
6	2020年为防控新冠疫情组织党员捐款，金额为32.88276万元。
7	2020年为大连医科大学附属第二医院捐赠雷神山抗疫一线急需的护士鞋、长袖衣裤等物资，累计金额11.6万元。

8	2020年，公司员工张建在得知国内医疗物资短缺，立即在施工现场印尼寻找医疗物资，1月31日共计购买医用口罩100盒，共计5000只。多方寻找通往国内的运输渠道，最终通过EMS国际物流送至企业。在2020年上半年“大连好人”评选中，张建被授予“大连好人”的荣誉称号。
9	疫情期间大连地区血库告急，公司迅速成立了180人的无偿献血队伍，首批59名员工在大连市率先成功献血，献血量达到18800CC。

### 三、国企担当

作为国家重机企业，承担国家重点攻关项目是企业应尽的最大的社会责任。回顾百年历史，大连重工曾经为鞍山钢铁厂的重建送去第一座钢包；建国初期自行设计制造出225t大型铸造起重机和薄板坯连铸机，对推动我国冶金行业发展作出了重要贡献；为实施“一带一路”战略，带头走出去，产品远销世界93个国家和地区。特别是公司高层专注国家经济社会发展需要，把承担国家重大装备课题，振兴中国重机事业作为企业的历史使命和社会责任。在战略布局中坚持抓好高端装备国产化开发，取得了实质性突破和丰硕的成果。其中研制的大型船用曲轴，使大连重工成为世界四大船用曲轴的制造商和国内唯一一家制造商，打破了国外对供货的垄断，为解决国家造船行业的船用曲轴瓶颈做出了重大贡献；参与了华龙一号核环吊制造，为国家的核电走向世界，起到了关键的支撑作用，核电环形起重机的国内市场占有率达到75%；风电传动与控制系统、500米球面射电望远镜馈源舱索驱动系统、火箭发射平台脐带塔、白鹤滩百万千瓦级水轮机组上冠、下环、叶片等，以重大装备关键部件国产化，支撑相关行业实现发展战略目标。据统计，多年来大连重工参与重点工程建设，为国民经济发展做出了应有贡献。

严格落实《大连市残疾人就业保障金征收使用管理实施办法》要求，切实承担国有企业该承担社会责任，积极安置残疾人就业，目前已安置47人。

### 四、社会公共关系

公司高度重视加强与政府部门和监管机关等的联系、汇报，主动配合政府部门和监管部门的监督和检查，涉及公司规范运作相关事项特别是重大事项都及时向监管部门汇报的咨询，积极争取监管部门的支持。同时，作为上市公司，公司在经营活动中，遵循自愿、公平、等价有偿、城市守信的原则，遵守社会公德、商业公德，主动接受政府部门和监管机关的监督和检查，重视社会公众及新闻媒体对公司的评论。

## 第七章 企业社会责任预期与展望

2020年，面对严峻复杂的国内外市场形势和新冠肺炎疫情的严重冲击，在市委、市政府和市国资委的坚强领导下，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻习近平总书记关于统筹疫情防控和经济社会发展工作重要讲话精神和指示批示精神，充分发挥公司党委核心作用，保持战略定力，精心谋划部署，狠抓工作落实，超额完成了年初董事会确定的经营目标，实现了高质量发展的新突破，合同履约率再创新高，产品质量和服务水平持续改进，顾客满意度和市场竞争力稳步提高；经营现金净流入持续增加，经营运行基础有效夯实，盈利能力大幅改善，运行质量明显提升；技术创新取得积极进展，改革调整进程明显加快，社会责任扎实履行，持续发展能力不断增强。公司全面打赢疫情防控阻击战，生产经营呈现出持续向好的良好态势，荣获工业领域最高荣誉第六届中国工业大奖。

2021年，公司将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，以推动高质量发展为主题，以提升质量和效益为主线，以改革创新为根本动力，加快市场升级、管理升级和技术升级步伐，建立健全激发员工“奋发向上、创新创优”的激励约束机制，全力实现“量的合理增长”和“质的稳步提升”新突破，打造满足顾客需求和适应市场变化的全新竞争优势，确保“十四五”开好局、起好步，以优异成绩迎接建党100周年。

经济责任是企业最重要的社会责任，但并不是唯一的责任，为股东创造利润的同时还要兼顾国家、劳动者、消费者等利益，大连重工一直在营造企业与环境、员工、顾客、竞争对手、投资者和所在地区共荣共进的良好关系。

在重大装备国产化研制的过程中，带来的社会绩效主要表现在：推动我国在装备制造领域的技术创新水平；加快设备环保升级改造，推动社会实现可持续发展；推动我们工业化的整体发展水平；有利于提高民族品牌的市场竞争力，改变目前市场格局，为振兴民族工业做出贡献；培养了部分技术人才，为推动我们的重大装备国产化奠定了一定的人才基础。

2020年，公司在履行社会责任方面做了很多工作，也取得了一定成绩，受到了社会各界的认同和肯定，但与国家和社会的期望仍存在差距，还有很多工作要做。公司将在今后经营管理中，始终秉持诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，在追求经济效益、保护股东权利的同时，进一步加强对债权人和员工的合法权益维护，诚信对待供应商、顾客，积极从事公益事业，加强对员工社会责任的培训教育，从而促进公司本身和全社会的高质量发展。