



2013 可持续发展报告

绿色发展 和谐共赢

广西玉柴机器集团有限公司
中国·玉林



YC标志说明

“YC”——“玉柴”拼音的首写字母，也是“玉林·中国”的简称，寓意着玉柴代表中国民族品牌，打造国际知名品牌的坚定信心。

“C”是地球划过宇宙天际的运动轨迹，蕴含着玉柴集团全球化的发展趋势，成就全球大型跨国企业的宏伟愿景。“Y”蓬勃向上，有力传达出玉柴集团追求卓越的坚定信念。

标志造型饱满，沉稳中富有变化，平实中蕴含激情，体现出玉柴集团作为国内产品型谱最全的内燃机制造基地、国内挖掘机产品型谱最完备的制造商，不断自我超越的意识和“绿色发展，和谐共赢”的执着追求，突出玉柴集团“卓越品质，国际玉柴”的全球品牌形象。

玉柴理念

经营思想:
卓越品质
国际玉柴

01

使命:
让合作者与公众
的信赖更具价值

04

核心理念:
绿色发展
和谐共赢

03

愿景:
打造世界知名品牌,
成就大型跨国企业集团

02

报告概况

- 报告时间范围** 以广西玉柴机器集团有限公司2013年1月1日至12月31日期间的可持续发展各领域活动为主,必要时也涉及之前的相关活动。
- 报告组织范围** 以玉柴集团的可持续发展各领域活动为主线,同时介绍其下属各子公司相关情况。为了便于表述和方便阅读,“广西玉柴机器集团有限公司”简称“玉柴集团”或“玉柴”。
- 报告发布情况** 自2008年6月首次发布可持续发展报告以来,玉柴集团已连续六年发布可持续发展报告。本报告是玉柴集团第七份可持续发展报告。
- 报告编制依据** 以ISO26000确定的核心主题及相关内容进行社会责任绩效的披露。
- 报告数据说明** 本报告是玉柴集团可持续发展活动的真实反映,报告信息数据均来自玉柴集团正式文件和统计报告,以及所属企业可持续发展实践的汇总及统计。其中,财务数据来自2013年度玉柴集团财务报告。
- 报告获取方式** 若需印刷本,请联系广西玉柴机器集团有限公司索取,若需电子文件,请通过玉柴集团网站下载。
- 报告语言** 中文、英文
- 报告形式** 环保纸质印刷品、电子文件
- 联系方式** 广西玉柴机器集团有限公司党委工作部
地址:中国广西玉林市玉柴大道1号
邮编:537005
电话:0775-3220651
传真:0775-3226887
E-mail: yuchaiscr@126.com
网址: <http://www.yuchai.com>

报告的可靠性保证

本公司董事局及全体董事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,并对其内容的真实性、准确性和完全性承担个别及连带责任。

1 目录 2

目录

董事局主席致辞 6

01 公司概况 7

02 公司治理 10
 2.1 创新治理模式，做负责任企业公民 11
 2.2 加强审计监督，确保企业肌体健康 13
 2.3 深化文化建设，培育责任文化氛围 15

03 人权责任 18
 3.1 扶助弱势群体，维护员工基本权利 19
 3.2 心系员工冷暖，保障员工生活安康 20

04 员工责任 23
 4.1 扩增就业岗位，积极做好就业安置 24
 4.2 改善工作条件，建立职等薪酬机制 24
 4.3 依法民主管理，畅通员工对话渠道 26
 4.4 加强安全生产，保证员工生命安全 26
 4.5 注重员工教育，提供多种发展通道 27

05 环境责任 31
 5.1 升级技术，有效减排 32
 5.2 治理“三废”，防止污染 35
 5.3 节能降耗，循环利用 36
 5.4 清洁生产，改善环境 38

06 社会责任 39
 6.1 反腐倡廉，护航企业健康运营 40
 6.2 参政议政，心系国家经济发展 42
 6.3 依法经营，抵制不良竞争行为 43
 6.4 精益供应，携手合作伙伴履责 44

07 客户责任 46
 7.1 提升质量，确保产品安全可靠 47
 7.2 挖潜专项，满足客户不同需求 49
 7.3 竭诚用户，提供专业尊享服务 49
 7.4 加强培训，提升服务能力水平 50

08 社区责任 52
 8.1 爱心行动，情暖社区 53
 8.2 捐助教育，传播文化 55
 8.3 服务居民，关注健康 57
 8.4 社会投资，惠泽地方 57

09 展望2014 60

10 附录 62
 ISO26000指标对照表 62
 读者意见反馈表 64

董事局主席致辞

玉柴是一个有机生命体，基业是否长青，取决于玉柴的发展是否可持续。所以，我们一直以改善和保护人类的生态环境，以及为人类提供高品质、高性能、环保安全的产品为责任使命，高扬绿色发展旗帜，坚持走绿色工业发展之路，引领中国绿色动力发展方向。

如今，玉柴又迎来新一轮发展，开启了“二次创业”的征程，核心在于“转型升级”。既包括产业的转型升级，也包括机制体制、各项经营管理、人才、文化等工作的转型升级。通过全面的转型升级，创新发展模式，提升玉柴核心竞争力和拓展生存发展空间，实现玉柴的可持续发展。“二次创业”体现了绿色发展的内涵和应有之义，是玉柴实现基业长青的战略部署。

要实施“二次创业”，实现转型升级，我们要明确定位，科学规划，系统推进。以文化为引领，以市场为导向，以改革为动力，以人人为中心，以项目为载体，创新体制，提升管理，整合资源，优化结构，积极引进和发展绿色产业，有计划地做好对原有传统产业的转型升级，全面提升各产业经营质量和经营效益，实现与社会效益、环境效益的同步发展。

要实施“二次创业”，实现转型升级，离不开玉柴各利益相关方的鼎力支持和积极参



与。积众人之智，聚众人之力，创成功之业。我们将会通过各种方式和途径发动更多的利益相关方参与到“二次创业”中来，善于听取和借鉴利益相关方的建议和经验，形成有效互动，对进驻玉柴产业园区的企业导入公平合理的良性发展机制，创造良好的发展氛围和投资建设环境，构建良性健康的绿色企业生态圈。

多年来，玉柴一直与各利益相关方携手合作，互惠共赢，共同发展。“绿色”已赋予了我们共同的方向与共同的力量。在“二次创业”的征程上，期盼得到各利益相关方对玉柴一如既往的支持与帮助，共创美好未来。

广西玉柴机器集团有限公司董事局主席



公司概况

公司概况

玉柴集团是一家以多元化产业经营为主导的大型现代化企业集团，构筑了发动机、能源化工、物流汽贸、零部件、专用汽车、工程机械等六大产业集群，拥有30多家全资、控股、参股子公司，总资产370.16亿元，员工2万多人。

2013年，虽然受到外部宏观经济增速放缓，以及行业市场不景气等因素的影响，但玉柴集团紧紧围绕“强内控、精管理、提效能、稳增长”的企业经营方针，较好地完成各项经营目标，实现企业经济效益稳步提升，促进了玉柴集团产业集群健康发展。玉柴集团全年实现销售收入424.66亿元，销售发动机66.8万台。其中，广西玉柴机器股份有限公司销售发动机突破50万台，成为行业率先达到50万台销量的多缸柴油发动机企业，同比增幅远高于行业平均水平，市场份额提升1个百分点。



2013年各产业集群销售收入情况（亿元）

产业集群	发动机	能源化工	物流汽贸	零部件	专用汽车	工程机械
销售收入	227.62	115.85	30.10	36.89	4.85	9.35
同比增长	19.76%	-10.46%	-8.48%	4.89%	80.30%	-63.39%

2013年荣誉一览表

类别	奖项/证书名称	颁奖单位/发证机构
综合奖项	2013中国企业500强	中国企业联合会、中国企业家协会
	2013中国制造业500强	中国企业联合会、中国企业家协会
	2013年中国机械500强	中国机械工业企业管理协会
	2013年度广西十佳企业	广西企业与企业家联合会
品牌奖项	2013年（第十届）中国500最具价值品牌	世界品牌实验室、世界经理人集团
	2013年度自主创新发动机奖	中国内燃机工业协会、《中国汽车报》有限公司
技术奖项	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
	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
	天津市技术发明奖一等奖	天津市人民政府
	最佳客车动力奖	客车联盟网、商用汽车网
	（2013中国汽车发动机年度）贡献奖	中国汽车技术研究中心
	中国质量奖提名奖	中国质量奖评审委员会
管理奖项	改革开放35周年企业文化竞争力优秀单位	中国企业文化研究会
	第十届全国百家优秀汽车零部件供应商	《中国汽车报》社
	第十次全国农机流通行业优质服务活动杰出经销商单位	中国农业机械流通协会
	全国安全文化建设示范企业	广西壮族自治区安全生产监督管理局
	第九届中国企业教育先进单位百强	中国企业教育百强委员会
	2009-2012年度全国群众体育先进单位	国家体育总局
	全国社区体育工作示范单位	国务院侨务办公室

组织治理

- 2.1 创新治理模式，做负责任企业公民
- 2.2 加强审计监督，确保企业肌体健康
- 2.3 深化文化建设，培育责任文化氛围

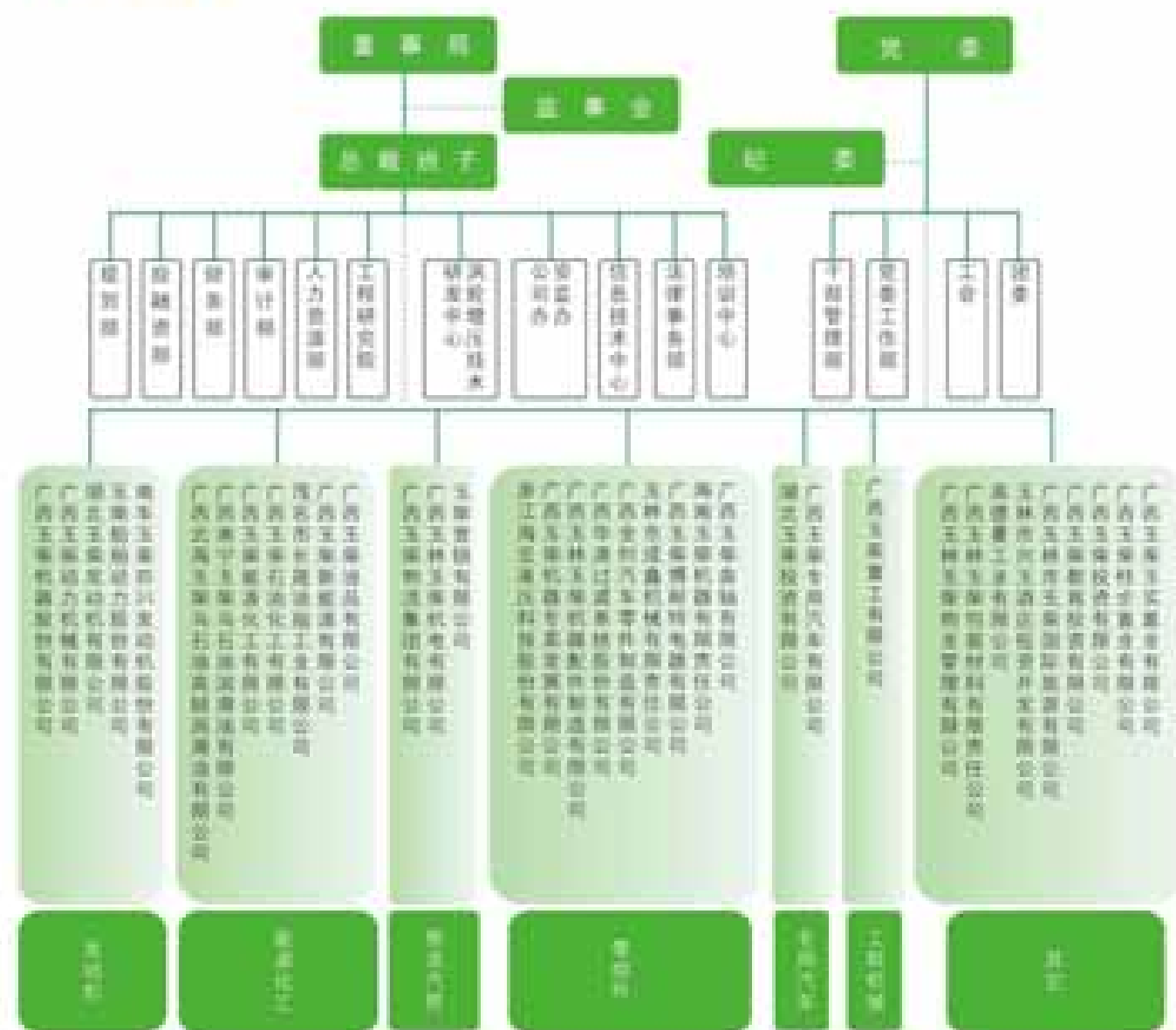


2.1 创新治理模式，做负责任企业公民

玉柴集团坚持公司投融资管理型定位，继续以“目标管理”为主线，进一步深化“战略+财务”相结合的管控体系，在原有身份卡管控方式的基础上，实施“管控+治理”的模式，在管控的同时完善母子公司治理结构和子公司内部治理结构，规范子公司的内部运营和管理，提升子公司的经营质量。

结合全面预算管理的深入运行，以经营质量为中心，以“五维矩阵”指标体系为抓手，加强风险控制 and 防范，建立经营管控绩效考核和钱三角沟通机制，构建玉柴集团范围内“全程、动态、立体”的经营管控体系，确保集团各子公司的持续、健康、稳步发展，做负责任的企业公民。

组织治理结构



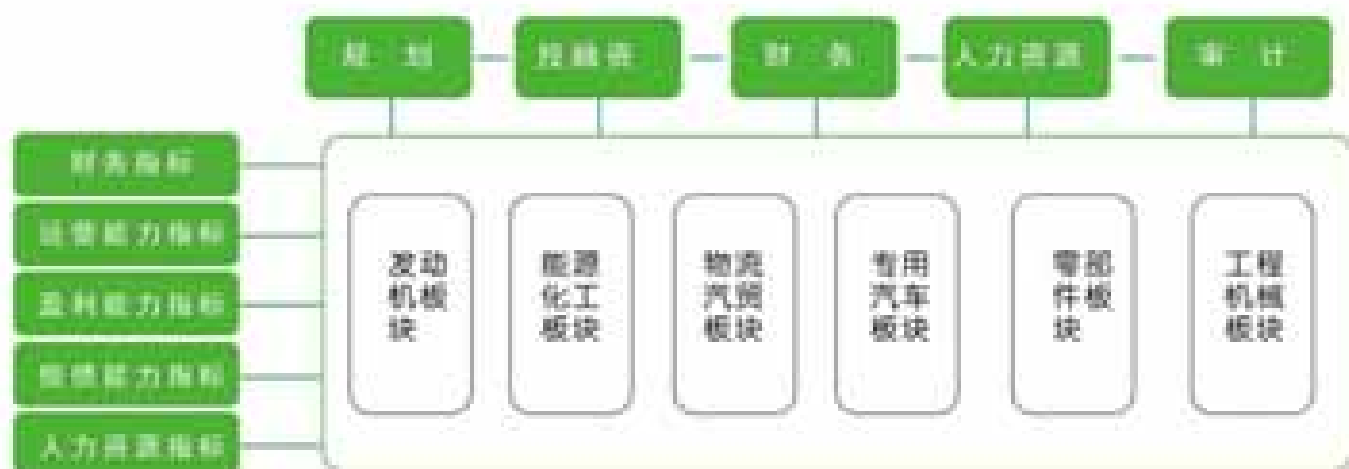
组织结构及产业分布图

组织治理措施

玉柴集团构建五维管控体系、大审计体系，修订完善管控规范、子公司身份卡、业务权限分工表，实施产权代表委派制、财务负责人委派制，建立产权代表请示管理制度、产权代表请示流程。

玉柴集团从“财务指标、运营能力指标、盈利

能力指标、偿债能力指标、人力资源管控指标”五个方面构建起玉柴集团“五维管控”指标经营管控体系，全程、动态、立体地监控玉柴集团经营质量，推进铁三角沟通机制、月度经营管控沟通例会机制，快速反应和处理经营管控过程中的问题。



五维管控体系图

通过构建五维管控体系、风险管控体系，完善制度流程，建立信息情报平台，经营整顿和职能改进等，确保了对子公司经营管控的及时性和有效性。



全面风险管理架构

按照“风险识别-风险分析-风险评价-风险应对”的思路，推进风险管控工作，对职能部门和各子公司进行全量风险识别、分析以及提出管理建议，发布《玉柴集团风险管控体系构建方案》，明确风险管

控体系的建设目标、原则、建设思路；制定《全面风险管理制度》，建立了风险管控报告机制、监督机制，将风险管理与经营管理相结合，提升了成本控制和管理能力。



备注：

图中实线表示行政管理的隶属关系，虚线表示工作业务的管理关系。

2.2 加强审计监督，确保企业肌体健康

玉柴集团提出建立“及时性、常态化、全过程”的大审计监督模式，并按照“一个目标、二项体系、三项建设”为指导来开展和落实大审计工作，同时明确了采取垂直管理模式，构建玉柴集团

和子公司的二级审计体系，满足玉柴集团管控和子公司内投对审计的监督与服务需求，确保集团更好地履行经济责任。

内部审计价值模型

根据企业内部控制标准体系的构建和内部审计的发展方向，初步建立了内部审计价值模型。



内部审计成效

全年完成13家子公司的审计项目，出具13份审计报告和1份调研报告，累计提交审计报告404项，审计报告及审计发现提交数量均与前3年提交数量总和持平，同时在审计报告调整金额以及不良资产披露的过程中，为子公司挽回了一定的经济损失。在内控管理方面的发现与建议得到了子公司的肯定，在审计制度和操作规范方面进一步完善，不断提升和改进审计服务质量，致力于改进子公司的内控及经营管理，防范风险，为股东创造价值。



2.3 深化文化建设，培育责任文化氛围

玉柴集团重点做好安全文化、质量文化、卓越绩效文化等职责任子文化建设和文化外宣工作，营造良好的文化氛围，提升员工的文化自觉，增强集团内社会责任履责能力。

安全文化建设



近年来，玉柴集团将安全理念和职业环境方针融入新体系、制度和流程中，通过职业健康安全管理体系、环境管理体系和安全生产保障体系的贯彻执行，规范安全生产管理和员工的安全行为，加强员工的安全意识培训，开展了全国“安全生产月”、“安康杯”、“安全生产班组”、“隐患辨识”等竞赛活动，以及“119”消防、交通安全演讲比赛等一系列活动，用文化引导全员参与安全文化建设，加大安全生产整改和劳动保护资金的投入，完善安全文化建设的硬件设施，制订并落实了具体的安全方案、措施，营造浓厚的安全文化氛围。广西玉柴机器股份有限公司被广西壮族自治区安全生产监督管理局授予“全区安全文化建设示范企业”。

企业文化外延

玉柴集团将供应商质量管理体系中的实践和经验进行总结提炼，构建具有深陶系统特色的Q3文

化，并通过宣传交流、质量教育等方式传递，渗透到供应链管理。



企业文化系列活动

玉柴集团通过举办企业文化知识竞赛、企业文化现场经验交流暨研讨会、企业文化建设成果发布暨读书论坛、道德讲堂进车间等企业文化系列活

动，传播玉柴文化理念，强化基层员工文化意识，增强员工的文化认同，提升组织凝聚力。

集团企业文化建设现场经验交流暨研讨会

5月10日，玉柴集团在广西北海召开企业文化现场经验交流暨研讨会，分享企业文化建设的经验，探讨不同性质异地子公司文化深度融合，子公司文化建设与落地，职能文化理念的传播与落地等相关问题。

质量文化进车间

质量文化进车间

玉柴集团在生产车间举办了两场质量文化进车间宣讲活动，活动以传播企业文化，质量文化为主题，旨在夯实质量工作的群众基础，增强全员质量意识。来自集团各单位的质量管理人员代表参加了活动。



人权责任

3.1 扶助弱势群体，维护员工基本权利

3.2 心系员工冷暖，保障员工生活安康



3.1 扶助弱势群体，维护员工基本权利

玉柴集团尊重和爱护员工的基本劳动权利，消除一切形式的强迫劳动，禁止雇佣童工，消除就业歧视和职业歧视，积极维护员工的经济、社会和文化权利。

2013年员工总数和员工构成情况

员工总数	妇女		少数民族	
	人数	所占比例	人数	所占比例
20,083	4,408	21.95%	1,694	8.43%

扶助弱势群体

玉柴集团积极扶助弱势群体，履行残疾人就业的企业社会责任，2013年在册残疾人36人，每年按照国家规定缴纳残疾人就业保障金。

深化员工保障

根据国家 and 地方政策，玉柴集团为在册员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等保险和住房公积金，覆盖率达100%，为员工建立大病医疗、员工互助、意外伤害等补充保险，定期组织员工进行健康体检，认真切实实施带薪年休假制度。

玉柴集团根据《离退休人员救助管理办法》、《离退休人员管理制度》等规定，离退休人员实行经济救助、健康体检、养老保险待遇资格认证、特殊慢性病医疗保险门诊申请等工作，为困难员工家庭救助和大病救治提供保障。

丰富员工文体活动

玉柴集团组织开展各类文艺汇演和体育竞技活动，如全民健身系列活动、青年文化艺术节、老年文化艺术节等活动，实现“周周有活动，月月有比赛”的目标，共有7,000多人次参加各类文体活动。



3.2 心系员工冷暖，保障员工生活安康

玉柴积极帮扶救助和慰问员工，启动保障性租赁住房品质项目，解决员工住房问题，有效协助相关部门改善周边的居住环境。

亲情慰问及扶助员工

2013年，玉柴集团亲情服务，慰问员工等关爱人次同比增长18.49%，慰问金额达198,000元。为因重大疾病、自然灾害等导致经济困难的员工提供救助金额46,121.76元。为员工发放生日蛋糕的金额达297,100元。



关爱员工情况(单位:人次)

序号	种类	2012年	2013年	同比
1	慰问员工及家属	4,309	4,704	7.18%
2	慰问住院员工	6,254	6,518	4.32%
3	家访	3,008	4,661	50.94%
4	生日祝贺	21,762	27,128	24.60%
5	亲情服务	433	522	20.00%
6	特困员工补助	258	859	232.95%
合计		36,166	44,392	18.49%

启动保障性限价商品房项目

玉柴集团启动保障性限价商品房项目。保障性住房总面积达19,0817.67平方米，拟建总建筑面积62万平方米的小区，预计为员工提供住宅5,069套。

分三期建设，一期为1,879套，二期为1,038套，三期2,152套。



保障性住房规划图



3月以来，玉林火车站煤场与玉柴集团毗邻，其产生的粉尘严重影响周边环境，影响员工工作和生活。玉柴集团努力协调和协助相关部门做好煤场的迁移工作。3月21日，在双方的共同努力下，煤场顺利搬迁。



大货车将火车站煤场剩余的煤拉走

员工责任

- 4.1 扩增就业岗位，积极做好就业安置
- 4.2 改善工作条件，建立职等薪酬机制
- 4.3 依法民主管理，畅通员工对话渠道
- 4.4 加强安全生产，保证员工生命安全
- 4.5 注重员工教育，提供多种发展通道



4.1 拓展就业岗位，积极做好就业安置

玉柴集团严格遵守国家法律法规，积极拓展就业岗位，做好就业安置。全年共吸纳就业人数

1,412人，年平均从业人数22,529人。员工劳动合同签订率100%，男女员工同工同酬。

玉柴集团对经营遇到暂时困难的子公司全力支持，共同做好人员的优化分流安置工作。实施企业内部调动和就业安置，不向社会增加就业负担。全

年累计安置分流人员108人，落实玉柴集团职工子女安置政策，安置职工子女21人。



面对2013年依然低迷的工程机械市场，作为集团下属子公司的广西玉柴重工有限公司积极应对困难和挑战，做好机构精简和人员优化分流工作。过程公开透明，员工代表全程参与，未发生一起员工投诉事件。采取聘用与竞聘相结合的方式，将综合素质相对较高，能力和素质满足相应岗位要求的人员选拔到相应岗位上。机构总数从215个降低到87个；工作岗位由871个精简为351个；管理干部由327人精简为105人。对于原岗位落选人员，由玉柴集团协调各子公司分流安置，或转岗培训后重新竞聘上岗。

4.2 改善工作条件，建立职等薪酬机制

玉柴积极完善员工的工作条件，科学合理做好员工的薪酬分配。综合运用工效挂钩办法、岗位工资核定法、人均工资水平核定法、单位扭亏增利

法、工资指导价参照法、目标管理法等工资总额核定办法，更科学有效地维护员工的薪酬收益，实现企业与员工共同发展。

改善员工工作条件

玉柴通过实施精益生产模式，广泛应用人机工程学原理，有效改善作业环境和工作条件，降低员工的劳动强度。

广西玉柴机器股份有限公司发动机一厂完成了重机、半机调气门工序设备旋转曲轴项目，取代人工旋转曲轴，避免员工弯腰操作，有效减少腰酸腿疼突出职业病的发生。完成重机调气门设备新增，杜绝人工弯腰操作安全隐患。

人工调整气门间隙

采用伺服电机盘曲轴调气门间隙

建立职等薪酬机制

玉柴实行员工的职业生涯等级配套的职等工资，员工收入与贡献、能力挂钩。职等薪酬由“职位序列+资历等级”组合确定，以职位序列定岗位价值，以专业技能和工作经验定

资历等级，以资历等级定薪酬等级。除了考虑岗位价值因素外，还从员工的能力水平、工作业绩等多维度进行考虑，更有利于员工专业能力的提升。

实施有效激励

玉柴对员工实施年度绩效奖励、项目奖励、新品研发提成奖励、小改小革及合理化建议奖，为拔

尖人才设立激励基金、突出贡献奖、重大科技进步奖等激励项目。

2013年，广西玉柴机器股份有限公司在行业率先取得多缸发动机的机销量突破10万台的良好业绩，王利民、黄伟强、周伟民、林志强、陈宁斌、陈隆、钟富祥等7位管理干部由于业绩突出，获得了公司重奖，各获得一辆价值22万元的汽车。

4.3 依法民主管理，畅通员工对话渠道

玉柴集团严格依法进行民主管理，通过职工代表大会、职工恳谈会、总经理信箱、合理化建议、职工提案、集体合同协商会等途径畅通员工参与管理的渠道。

全年开展了两次《集体合同》和《女工专项集体合同》履约检查工作，召开了两次《集体合同》

和《女工专项集体合同》检查协商会。

组织各职代会小组讨论《劳动合同管理规定》，对继续执行综合计算工时工作制进行了意见反馈。职代会小组审议了拟颁布的《员工奖惩条例》，维护了职工的合法权益。

8月23日，玉柴集团召开第十七届职工代表大会第二次会议。来自各单位的735名职工代表、13名列席代表参加大会。职工代表听取并通过了广西玉柴机器集团有限公司总裁麻子工作报告和财务预算报告，广西玉柴机器股份有限公司总经理麻子工作报告和财务预算报告，审议和讨论了职代会民主评议领导干部情况报告，集体合同执行情况报告，上次职代会提案落实情况及本次会议提案征集情况报告。



4.4 加强安全生产，保证员工生命安全

通过国家机械制造企业安全生产标准化一级认证

为了提升安全生产管理水平，严格执行国家的安全生产法规标准，使玉柴安全生产管理更加规范化、科学化、系统化，广西玉柴机器股份有限公司以开展国家机械制造企业安全生产标准化认证工作为抓手，制定了环境因素/危险源目标指标，修订完善职业健康安全管理体系文件22个；建立了《安全环保综合应急预案》、《危险废弃物事故应急预案》等突发环境事故应急预案，对行业超标排放事故、

化学品泄漏事件、危险废物火灾、泄漏事故应急等方面制定应急预案。12月，公司以95.5分通过了国家安全生产标准化一级企业认证。

2013年安全生产指标运行情况

指标	目标值	完成情况	备注
工亡事故	0	0	
重大设备事故、重大火灾事故	0	0	
重伤事故率	<0.03%	0	
轻伤事故率	<1%	0.12%	
现场安全隐患整改率	100%	100%	
三废（废气、废水、固废）排放	不超标	达标	
职业病防治率	100%	100%	有毒有害岗位作业人员全部进行体检

加强安全意识培训和安全整改

玉柴集团抓好日常安全培训、专题安全培训，开展安全生产月活动，开展安全考评专项检查，发现906项问题，年内完成834项整改。评审“三同时”项目367项，对外来施工作业单位现场安全实施全程监控，严把安全关；落实分层管理，推广KYT危险预知管理，使安全、环保、现场管理水平有较大提高。

强化交通安全意识

在广西玉柴机器股份有限公司发动机二厂的安全管理中，强化交通安全意识占据了重要位置。工厂通过每周安全承诺、不定期监督检查员工在上下班过程中安全履职情况，交通安全承诺等多种安全管理手段来强化员工的交通安全意识，捍卫员工生命安全。

4.5 注重员工教育，提供多种发展通道

玉柴集团注重职工教育，不断完善人才培养体系，为员工提供了多元化培训锻炼机会。积极拓展员工成才成长平台，通过职业生涯规划、公开竞聘

选拔中层干部，实行工种技能大师工作室机制等方式为员工提供多种发展通道。

注重员工培训

玉柴集团培训投入850多万元，员工培训覆盖率100%，人均培训时间108课时。包括安全培训、新

员工培训、专项培训、技能培训、特殊工种培训、外出培训、学历教育培训等。

近五年员工培训情况

年份	培训期数	培训人次	培训总课时
2009	1,668	154,211	759,059
2010	1,899	218,005	740,529
2011	1,934	262,083	1,213,417
2012	2,017	302,457	952,851
2013	2,908	217,173	1,285,837

主要人才培养体系



建立工种技能大师工作室、劳模创新工作室

玉柴集团建立了锻工、内燃机装试机、内燃机维修、机加工、焊工、电气维修等六大工种技能大师工作室，以及劳模创新工作室。

工种技能大师工作室由培训中心、技协协会共同管理，每年制定工作计划和指标，并建立相应的绩效考核制度。工种技能大师工作室根据工作计划，组织工种技能大师开展系列工作。

工作室成立以来，完成攻关项目16个，带徒20个，开各培训班20个，送技能送培训172次，开展新技术研究4项，开展的“柴油机复合机体自动化铸造方法”、“大型柴油机技术型复合模高技术产业化”等多项技术质量攻关获得国家、自治区级奖励。

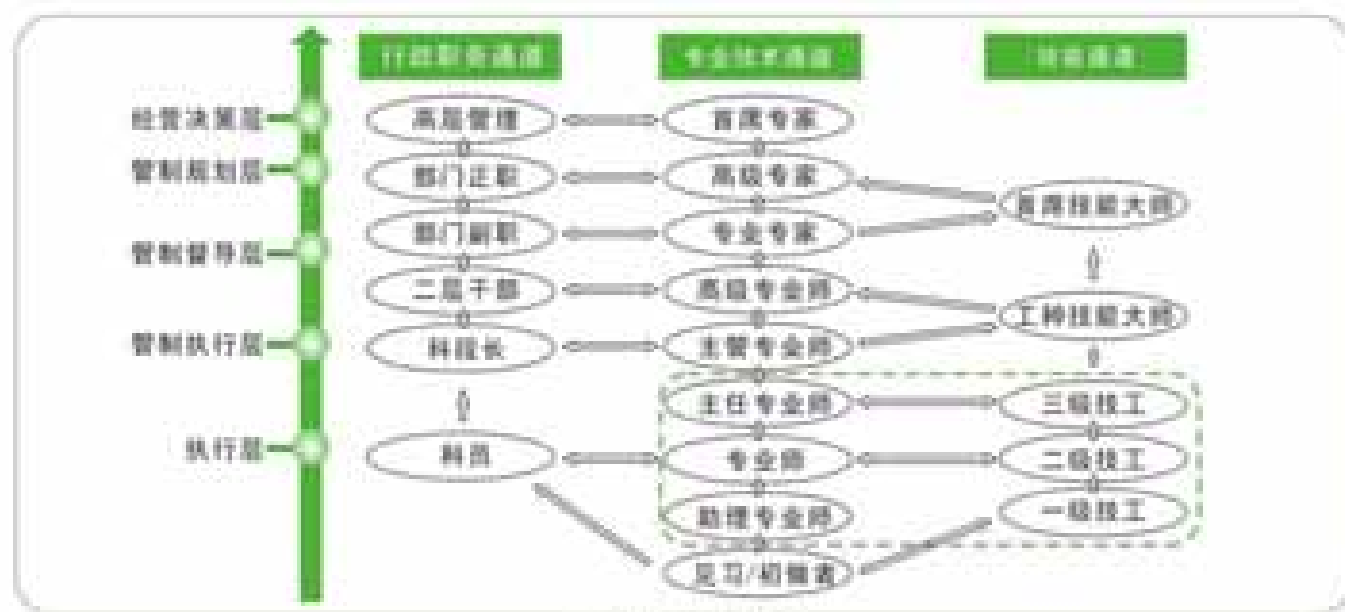


玉柴劳模创新工作室已通过玉林市总工会验收。玉柴锻工工种国家级技能大师工作室已获得国家人力资源和社会保障部批准，并获10万元建设经费。

做好员工职业生涯规划

玉柴集团从行政、专业、技能三个维度将职业生涯规划分为行政职务通道、专业技术通道、技能通道，并细分为18个序列、41个子序列。员工可根据自身优势，选择纵向或跨通道发展。玉柴集团根

据员工年度绩效及能力评价结果，确定员工相应的职业通道等级，提供玉柴集团范围内的岗位公开招聘、管理岗位竞聘、中层行政正职助理岗位公推等多种方式的员工发展途径。



多通道职业发展体系

职位族	管理族				技术族				营销族				专业族				生产族		
	经营序列	管理序列	运营序列	采购/加工序列	行政支持序列	研究开发序列	工艺序列	技术支持序列	市场序列	人力资源序列	财务序列	质量序列	采购序列	制造设备序列	IT序列	法务序列	生产序列	技能序列	操作序列
经营决策	经营决策	管理决策	运营决策	采购/加工决策	行政决策	经营决策	工艺设计	技术管理	市场管理	培训发展	会计核算	审计监督	质量管理	设备管理	安全管理	生产管理	生产管理	技能	技能
行政管理	专业技术通道																技能通道		



10月22日，广西玉柴机器股份有限公司开始公开向内部选拔30名中高层后备干部。曾在生产线、营销线或技术线工作3年以上，本科学历23周岁以下，硕士研究生28周岁以下，有3年以上工作经历，在任并已担任一年以上职务的科段管理干部可参与公开选拔。





玉柴集团认真落实国家、广西壮族自治区、玉林市以及玉柴集团各项高层次人才激励政策，人才小高地获区政府专项拨款150万元，廖平被授予“广西壮族自治区优秀专家”；沈捷、冯静等分别受聘为广西壮族自治区第二批八桂学者、特聘专家；林志强入选广西壮族自治区第十六届新世纪“千百十人才工程”第二批入选名单；冯静、池昭就等享受国务院特殊津贴。



环境责任

- 5.1 升级技术，有效减排
- 5.2 治理“三废”，防止污染
- 5.3 节能降耗，循环利用
- 5.4 清洁生产，改善环境



5.1 升级技术，有效减排

玉柴集团每年不断增加研发投入，紧跟国际前沿发动机技术，构建三大技术平台，积累五大技术优势，广泛应用新技术，不断研发绿色动力，以持

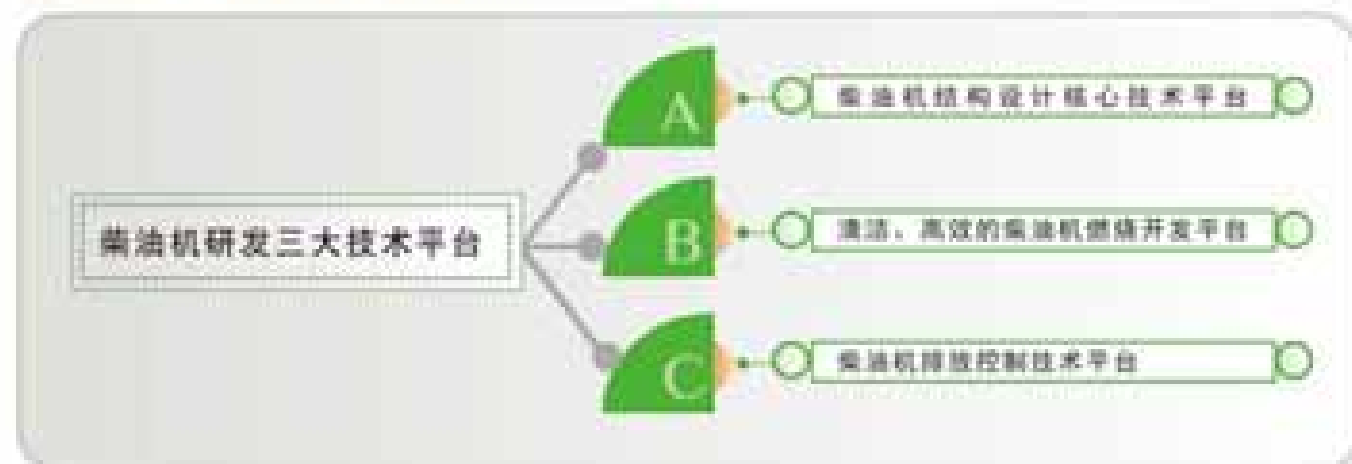
续标准升级带动产品技术全面提升，不仅提高产品的动力性、经济性、可靠性和环保性，而且排放均提前2-7年满足国家法规标准要求。

加大研发投入，提升研发实力

玉柴企业技术中心在全国887家国家认定企业技术中心中排名第20位，比2011年评价排名上升16位，继续位列发动机行业首位，并获评优秀单位称号。



构建技术平台和技术优势



发动机产品五大技术优势：

- A 基于用途的燃烧控制和标定技术**
通过典型运行工况采集，典型载荷谱采集，针对典型的燃烧开发，及基于仿真结果的控制策略和电控标定，以市场需求为导向的差异化产品，满足不同细分市场特殊要求。
- B 缸内制动技术**
玉柴独有的缸内制动技术，提高55%整车制动力，比同类产品低速制动力高10%以上，下坡可减少离合器及制动踏板行程，有效的防止制动力衰减，刹车失灵、跑偏方向跑偏，减少主操制动车系统磨损，减少轮胎磨损，每年平均可节约4000元的运行成本，提高下坡行驶速度，提高运输效率，低速制动功率大，可减少下坡换挡次数。
- C 气体机自主电控系统 ESI技术**
玉柴自主研发的电控单点喷射天然气发动机控制系统，采用同步国际的电控单点喷射的主流技术，具有控制精准、节能环保、自动诊断及强大的整车控制功能，适应不同客户各种需求。
- D 智能省油开关**
基于不同载重的电子智能省油系统，司机可根据车辆载重选择多态开关，有效降低燃油消耗，节油率>6%。
- E 智能远程管理系统**
基于现代电控发动机技术及现代通讯、网络技术，通过智能车载智能控制器和平台智能管理系统，建立人（司机）、机（发动机及车辆）、管理端（平台管理系统）的交互通讯平台，为用户提供实时发动机与车辆运行服务，以及运营管理服务。

研发绿色产品

玉柴坚持以绿色可持续发展为方向，不断优化产品结构布局，推出5款达标国IV排放标准的柴油机和7款达标国V排放标准的气体机，主要通过“优

化燃油室改善燃烧达到降低有害气体的生成”及“降低油耗实现减少机油消耗颗粒”的两个措施进行机内净化，以达到排放优化的目的。

YC6MK 柴油荣获
2013年度最佳客车零部件奖

3月22日至24日，玉柴两台大型国IV客车升级动力(YC6MK和YCHL)，2台国V天然气发动机(YC6MKN和YCHLN)，1台校车专用动力(YC6J)，1台混合动力2代系统，以及2013年度新推出的，主要针对中高端商务接待用车市场的2.8升排量YC15发动机，共7台环保型发动机参加了“2013北京国际道路运输、城市公交车辆及零部件展览会”。其中，YC6MK-10柴油发动机凭借其出色的动力性、节能性、可靠性荣获了“中国道路运输杯”2013年度最佳客车零部件奖。



YC6MK系列柴油发动机

满足国V、欧VI排放标准的燃气发动机

早在16年前，玉柴就已开始着手气体燃料发动机的研制和开发，并承担着国家863重要课题“大型公交车用CNG发动机产品开发”项目。技术领先性和通用性遥遥领先于国内同行。YC4DS、YC4GS、YCHJN、YCLN、YCHGS、GHEV、YCHEN等七大系列燃气发动机的功率覆盖120PS-140PS，排放达国V、欧VI标准，实现对客车的全覆盖，可以满足目前国内客车市场的所有需要。

为了适应国内使用环境，玉柴专门自主研发开发了DSI天然气控制系统。2008-2010年，玉柴天然气发动机销量的年平均增速超100%，2012年增幅超过60%，市场保有量达10万台。

领先适用的插电式混合动力系统

玉柴混合动力在国内新能源客车大潮中备受寄予厚望，使用范围开始扩大，2012年实现1200台的市场销量，遥遥领先于竞争对手，被业界称为中国的“伊顿”。2013年，经过“六年磨一剑”，玉柴第二代插电式混合动力研发成功。

玉柴混合动力系统在节能率和可靠性这两项混合动力客车的重要指标中表现出色，据运营数据显示，相同工况运营条件下，玉柴混合动力相对于传统客车的节能率平均在20%以上。



第1332826台暨新能源25824台发动机下线仪式

5.2 治理“三废”，防止污染

广西玉柴机器股份有限公司的污水处理站全年污水处理量为692,903立方米，使用污水在埋地监测系统实施全天候监控，100%处理污水并全部达标排放，全年中水回用量为15,523立方米。

新投资600多万元的铸造中心污水处理站项目建成投入试运行。该项目针对铸造中心生产过程中所产生的废水和厂区办公室等设施产生的生活污水进行处理。



铸造中心污水处理站

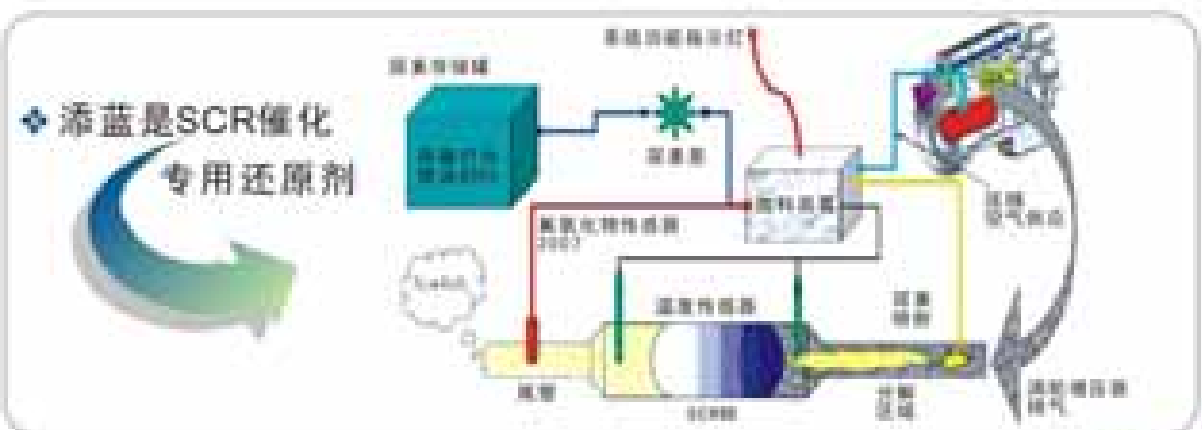
广西玉柴机器股份有限公司淘汰了有20多年历史、工艺落后的铸造厂机修车间，停用三台5吨的冲天炉，从而减少由于燃料燃烧所产生的二氧化碳和烟尘的排放。

玉柴“添蓝”

玉柴有效应用SCR净化处理系统中的“添蓝”产品(俗称“车用高级尿素溶液”)来大幅降低发动机的排放。该产品是玉柴自行研发生产的，选用含量大于99.9%的分钟纯尿素和电子纯水作为原料制备而成。

SCR系统利用“添蓝”产品对发动机尾气中的氮氧化物进行处理，将其喷入发动机排气管，尿素受热水解成氨气，氨气和NOx在催化器的作用下反应生成无毒的氮气和水，使发动机排放更低更耐久，油耗节约达6%以上，并使颗粒排放降低到法规限值以内。

2013年，玉柴“添蓝”产品在全国销售量已达600吨，按理论计算，可以减少5000万立方米的有害气体排放。



5.3 节能降耗，循环利用

推广应用节能降耗技术

玉柴集团大力推广应用节能降耗技术，各子公司已通过立项的形式进行设备改造、技术创新，实现能源的节约。

节能改造，节电成效明显

广西玉柴机器股份有限公司的除尘风机、压缩空气管道等节能改造项目的综合节电率达到了20%以上。铸造厂新铸基阀制芯工序保温炉改造项目使砂芯保温炉执行的保温时间由6分钟左右延长至8分钟，砂芯合格率由75%提高到100%，生产效率提高25%，全年可节约电费约12万元。铸造厂铸造中心变电站动态补偿设备于8月20日正式投入运行。经测算，使用该设备能节约基本电费82,000元/月。

改造试机水箱，节能效果可观

广西玉柴动力机械有限公司对试机水箱水温加热装置进行改造，通过“利用蒸汽管加热试机用水”技术，缩短30%试机水箱加热时间，提高试机效率，每年节约试机燃油22,000吨；对试机燃油输空系统进行改造，回收一部分空气，避免了手工排空气造成的燃油浪费，节约燃油1,180/台，全年节约燃油11,400吨。

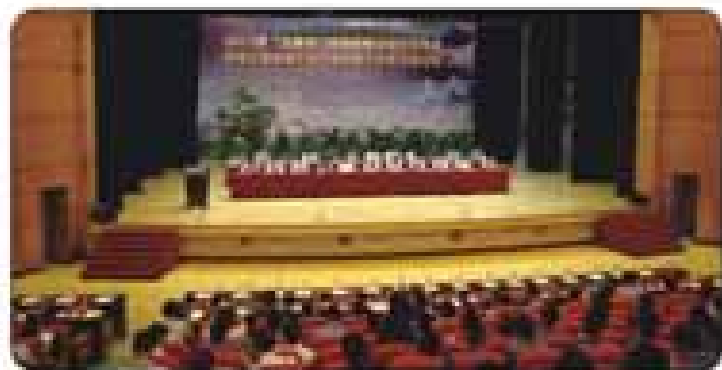
提高润滑油品质，延长换油周期

广西南宁玉柴与石油润滑油有限公司优化配合，减少摩擦，提高燃油经济性和延长换油周期等许多方面着手，提高油品的环境兼容性，比如通过提高油品原材料质量，降低油品挥发度，提高油品的热氧化稳定性和耐久性来延长换油周期，部分增压型产品已经实现了换油周期的大幅提升，增压型气体机油已从原1万公里提升至2万公里。

采用新材料新工艺，提升滤清器品质

广西中源过滤系统股份有限公司生产的车用空气滤清器采用新型空滤外壳替代现有铁质外壳，用PE滤芯筒盖替代现有铁质滤芯筒盖，用更长寿命、更高效率的过滤材料替代现有的常规滤材，使油滤清器采用更节能的塑料热板工艺替代原有涂胶热板固化工艺，机油滤清器采用复合式滤芯结构替代现有单一滤芯结构，优化结构，延长寿命，过滤性能提升。

8月7日，由中国机械制造业协会主办，玉柴等单位承办的2012年“玉柴杯”全国机电企业工艺年会暨第七届机械工业节能降耗工艺技术研究会在荔园文化中心举行。大会以“工艺创新探索，智能制造未来”为主题，邀请专家学者和企业代表作报告，介绍工艺创新的新思路、新方法、新成果，以及新技术、发展的态势、相关管理经验等。



有效控制生产能耗

广西玉柴机器股份有限公司加大绿色制造力度，实施各种节能降耗技术，生产发动机的单位能耗和用水、用电量得到有效控制。公司全年在玉林生产基地产柴油机40.8万台，与去年同期同比增长

20.7%；产出柴油机总功率534,600万千瓦，与去年同期同比增长15.7%；总消耗能源57,494吨标准煤，与去年同期同比上升20.2%；单位产品综合能耗为141.63公斤标准煤/台套，与去年同期比较有所下降。



近五年用水、用电、用煤情况

年度	2009	2010	2011	2012	2013
水 (立方米/台)	2.22	2.89	2.67	3.55	3.19
电 (千瓦时/台)	349.08	519.29	449.00	556.46	647.97
煤 (公斤/台)	28.38	25.79	23.62	19.14	0.00



注：2013年能耗数据比2012年增加的原因：
第二车间2013建成投产，新增用电量约2万千瓦，5月为试生产阶段，生产效率比较低，没能达到设计的生产效率，全年消耗电量2400万千瓦时，仅产出11200吨铸件，平均产出铸件单耗达1685千瓦时/吨。

5.4 清洁生产，改善环境

太阳能光伏发电

玉柴集团已建成中国最大的屋顶太阳能光伏电站，每年使用光伏发电的电量达1751.6万千瓦时，可节约标准煤1万多吨，相应可减少二氧化碳排放量2.5万吨，减少二氧化硫排放量750吨，减少氮氧化物排放量375吨，减少粉尘排放量5,800吨，整个过程不产生气体、液体及固体废弃物等污染。



光伏组件整齐地铺设在厂房屋顶

推进环境治理

玉柴集团制定并实施《2013年安全环保管理实施方案》，为实现环境目标指标配备了组织机构、规划活动、机构职责、惯例、环境管理体系程序、过程和资源、能力建设等。

玉柴集团对生产过程中释放的废气、炉类烟

气、工业污水等污染物进行监测控制。清理危险废物983.3吨，并实施了无害化处理。推进现场定置管理，每周不定期对各生产片区进行检查整顿，现场管理水平稳步提高。

环卫设备产品添彩“美丽广西”

为了响应“美丽广西·清洁乡村”的活动要求，提升建设美丽广西，玉柴快速及时研制“YCND3083垃圾压缩转运设备及车厢可卸式垃圾车”产品。该产品能够代替以往的传统、单一的各种收运方式，并能做到一车多用，提高运输效率，降低收运成本，获得广西住建厅、环保厅的一致认可，并计划在全省内进行推广和实施。该产品荣获2013年度广西壮族自治区新产品优秀奖或二等奖。



运营责任

- 6.1 反哺回馈，护航企业健康运营
- 6.2 参政议政，心系国家经济发展
- 6.3 依法经营，抵制不良竞争行为
- 6.4 精益求精，携手合作伙伴履责



8.1 反腐倡廉，护航企业健康运营

玉柴集团一直秉承反腐倡廉建设，认真贯彻落实中央的政策，持续开展廉洁从业教育，加大监督检查力度，为企业的健康运营发展保驾护航。

颁布作风建设十项规定

玉柴集团颁布执行《关于加强和改进作风建设的规定》，从改进调查研究、改进商务会议、改进文件办理、改进宣传报道、改进接待工作、改进团队活动、改进参观工作、改进用车服务、改进领导作风、严控出国出境等十方面大力整顿作风，贯彻落实中央八项规定。



持续开展廉洁从业教育

玉柴集团开展新入职员工廉洁教育，新提拔干部集体廉洁谈话，季度廉洁电化教育，关键岗位人员签订《廉洁从业责任书》，高管签订《商业道德承诺书》，举办专题培训和廉洁知识竞赛等活动，持续开展廉洁从业教育，筑牢干部员工廉洁从业思想道德防线。全年共举办1期美国《海外反腐败法》专题培训，150多人参加培训；举办1期基层纪检监察委员业务知识培训，提高了纪检监察委员业务能力；举办3期电化教育，教育党员干部员工7,500多人次；开展3期营销、采购、质量线员工廉洁专题教育，教育干部员工800多人次。



廉洁文化传播

玉柴集团开展“清风玉柴”廉洁漫画作品征集活动，编制了《廉洁玉柴》电子宣传手册。



员工廉洁漫画获奖作品

严格开展执纪监督检查

监督执行厂务公开、党务公开、服务公开制度，实施员工招聘、干部选拔、工程招标、物资采购、废旧处理等阳光工程，进行直接监督66次，抽查监督22次，查办群众信访问题16起，有力遏制腐败行为发生。

玉柴集团纪委组织走访了10家配套企业，通过座谈、问卷调查等形式，检查了解玉柴集团《廉洁互保协议》执行落实和玉柴集团涉外人员廉洁从业情况，听取配套厂意见建议，促进玉柴集团与利益相关方反腐倡廉建设。

6.2 参政议政，心系国家经济发展

作为全国人大代表，广西玉柴机器集团有限公司董事长苏平、玉柴船舶动力股份有限公司员工余天亮积极履行代表的职责，参政议政，为国家

的经济发展献计献策，彰显企业代表心系国家发展的真挚情怀。

受邀参加政府经济形势座谈

4月12日，国务院总理李克强在国务院第一会议室主持召开了新一届政府首次经济形势专家和企业负责人座谈会，听取专家和企业界对当前经济形势的看法和建议。广西玉柴机器集团有限公司董事局

主席苏平作为机械领域的企业负责人代表，应邀参加了座谈会，并就机械制造业的现状、发展与转型升级作了发言。他与李克强的交流从机械制造业的发展谈到了节能环保和中国经济的转型升级。



全国人民代表大会履职参政

3月3日，广西玉柴机器集团有限公司董事局主席苏平、玉柴船舶动力股份有限公司员工余天亮作为全国人大代表赴京参加全国人大会议。

苏平提出了《关于建议国家对满足国Ⅳ排放标准的中重型车辆进行补贴的议案》，呼吁国家通过购置补贴政策推动中重型商用车的排放标准升

级，增强自主品牌商用车的竞争力，进一步有效控制并降低机动车尾气排放。

余天亮作为企业基层工人代表，从就业实际出发，呼吁各级政府、大专院校和社会各界倡导正确的择业就业观念，为中国全面建成小康社会提供保障。

6.3 依法经营，抵制不良竞争行为

玉柴集团坚持依法经营，诚信经营，严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》规定，反对商业贿赂和不正当竞争，设立了独立的法律事务机

构，全面杜绝企业重大纠纷案件，坚持依法纳税，树立良好的商业信誉和企业形象。

严格合同管理

玉柴集团重视经营合同的管理，通过对各类合同的严格审查，将依法合规的理念贯彻到日常工作中，从源头上减少风险的发生，促进公司的健康运营。据统计，玉柴集团法律事务部全年审查各类合同7100余份，合同合法性审查率达100%。

自觉维护公平的市场秩序

广西玉柴机器股份有限公司以“专业细分，可靠适用”为出发点，以“专啃硬骨头，国际领先”为着力点，自觉维护公平竞争的市场秩序，发动机销量在同行业中连续保持第一，市场占有率进一步提升。

积极净化玉柴配件市场

广西玉柴机器专卖发展有限公司强化区域市场管理职责，提高品牌、产品授权打击准确率，有效降低打击成本，全年共查处案件涉案金额404.4万元，平均案值超10万元，有力地维护公司的合法权益，整合原有各项管理制度，形成《网络管理规定》，加强监督检查，促使供应商、经销商转变经营意识，违规现象有所减少，配件市场净化工作取得良好效果。

严厉打击润滑油制假窝点

广西南宁玉柴与石油润滑油有限公司联合公安、工商等执法部门，通过司法起诉等手段，在北京、山东、河南、陕西、江苏、四川、江西、湖北等省市成功打击制假窝点24个，刑事拘留43人，累计查处假冒产品600多万，打击案值达3600多万，查封了大量的制假原材料和制假设备，在山西、福建、贵州、安徽等地成功打击假油品窝点21家，有效地净化了市场。

8.4 精益供应，携手合作伙伴共赢

面对我国的汽车行业产能严重过剩的压力，以及国家“调结构、去杠杆、去库存”的经济政策影响，玉柴集团积极推进精益供应链建设工作，降低双方成本，提升双方产品质量。通过对供应链的整

体产能进行调研，对产能进行规划，建立了供应商数据库系统，实现系统管理供应商信息数据，进行信息系统规划，加强供应链战略管理。

构建精益供应链

- 精益培训：组织供应商管理人员培训2期，精益项目骨干培训3期，参训人员达150多人次。在采购部内部开展普及性精益知识培训，参训人员达110人次。
- 精益活动：在浙江舟山举办了1次精益交流活动，共30多人参加，让供应商深切感受到了精益生产的能力和带来的实际效益。
- 项目管理：采购部形成了两研例会制度，建立了精益供应链项目管理规范，安排54次项目辅导。
- 项目成效：9个精益项目全部达标，累计理性收益达到1,853.9万元。

9个精益项目成效

单位	项目名称	立项前	项目指标	完成情况	提升率
广西玉柴机器股份有限公司采购部	降低内购成本	1,295TPM	1,150TPM	1,099TPM	15.14%
广西玉柴机器股份有限公司采购部	提高深圳订单准时交付率	81.25%	84.41%	88.41%	8.81%
宁波德森威测试系统有限公司	缩短试验制造周期	15天	12天	11天	26.67%
南京电控(美国)工业技术有限公司	降低整机故障率	10,685TPM	12,296TPM	8,399TPM	48.68%
桂林通达设计有限公司	降低采购到货不合格率	29.5%	12.1%	9.48%	52.76%
广西玉柴自研有限公司	降低交付不合格率	16.47%	8.88%	8.01%	51.36%
浙江三工汽车零部件有限公司	缩短试车生产周期	89小时	47小时	39小时	56.82%
广西漓源机械制造有限公司	提高排气歧管准时交付率	46%	70%	82.33%	78.96%
福州奥特斯汽车工业有限公司	降低飞轮壳废品率	3,168TPM	1,250TPM	363TPM	88.54%

严控采购质量

广西玉柴机器股份有限公司制订、启动了质量采购控制的新举措，从质量指标、过程问题、整改效果等方面设立质量门槛和关闭标准。对供应商零部件未满足约定要求而引起的质量问题，影响较大或属比较积，以及设备不能满足质量竞争要求的，

根据零部件重要度、问题严重度等综合因素，依次采取不同程度的质量关闭措施。如果已被关闭的供应商在完成整改、闭环后可申请再开启。10月份，公司开始发布1号通报令，共对5家供应商的零部件进行停产整顿处理。

定期开展供应商技术交流

玉柴工程院每月都会组织优秀供应商一起进行产品技术交流活动，提升了对优秀供应商的全面认识，了解了各供应商的技术成果和研究方向，对柴油机及相关零部件的技术成果建立了很好的沟通平台。



玉柴与湖南机油泵股份有限公司进行技术质量交流



优秀供应商代表领奖



作为玉柴核心供应商和忠实的战略合作伙伴，我们在见证玉柴取得辉煌业绩的同时，也取得了长足的发展。成子集团将继续与玉柴紧密携手，为玉柴提供卓越品质的产品和全面优质的服务，与玉柴共同实现建设高端民族品牌的战略构想。

——无锡威孚高科集团股份有限公司董事长 陈学军



玉柴集团围绕“绿色发展、和谐共赢”的核心理念，积极推动供应链的合作共赢参与和发展。玉柴是国内第一家实现排放标准国际、国V标准柴油机批量生产和投放市场的企业，践行了绿色发展的理念，带动了我们的供应商的技术升级和快速发展。我们将紧跟玉柴，制造一流的发动机产品，共同致力于打造成功的绿色动力，实现存在的价值。

——玉柴力士申达电气有限公司总经理 王学军

客户责任

- 7.1 提升质量，确保产品安全可靠
- 7.2 挖掘专项，满足客户不同需求
- 7.3 竭诚用户，提供专业尊享服务
- 7.4 加强培训，提升服务能力水平



7.1 提升质量，确保产品安全可靠

为了确保产品的安全可靠，玉柴导入了产品全生命周期管理，从产品规划、设计到制造等过程进

行产品质量的控制和提升，为客户提供优质安全、具有高性价比的产品。

实行产品全生命周期管理

发动机产品全生命周期管理是对产品从需求、规划、设计、生产、经销、运行、使用、维护保养，直到回收再利用的全生命周期中的信息与过程的管理。目前，发动机产品管理在各方面都取得

了较大进展。如在工艺制造环节，8大项专项计划全面落实完成，形成制造工艺全生命周期管理的工作模式。



高原整车标定试验和移动台架试验的人员在青海格尔木全面开展高原标定试验，以燃气发动机为主，分别在海拔2,900米、3,500米、4,500米等环境下进行，对产品性能情况进行验证确认，从而进一步提升燃气发动机的竞争力。

导入精益设计

玉柴集团上下联动学习精益设计，细化设计规范、流程，建立设计数据库，强化培训，落实责任，设计能力显著提升，提高了设计准确性和有效性。

近五年设计更改率对比图

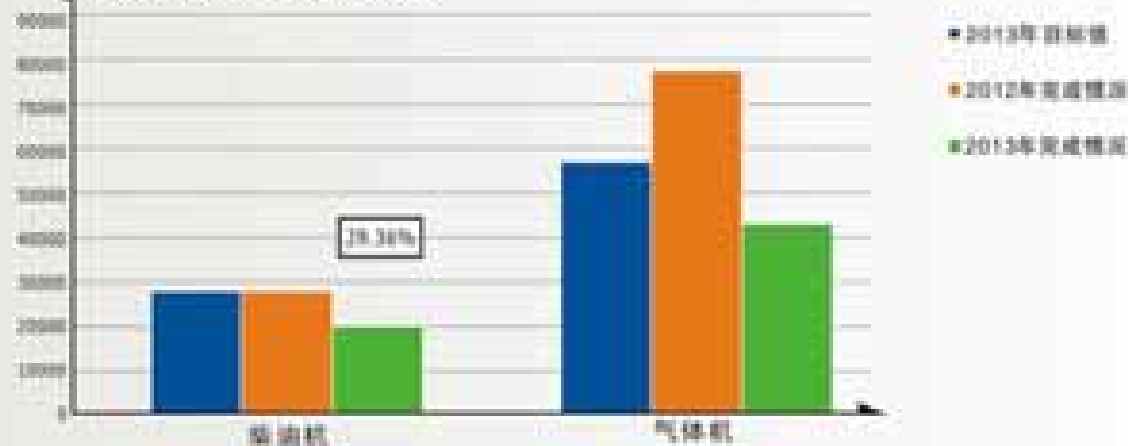


R0指标(零公里故障率)提升100%

玉柴于2011年提出“三年质量提升100%”的目标。2013年年底，重点项目R0基本实现提升100%的目标，大柴机、6MK、6L、4FA、气体机实现了质量提升100%的目标，部分零部件供应商也如期实现了质量提升

100%的目标，三年质量综合提升60%以上。在全年发动机销量增加16%的情况下，三包赔付率同比下降25%，对提升经营质量起到了一定的作用。

2013年R0指标完成情况



玉柴集团采用QMS管理，建立质量信息管理数据库，对生产现场工作质量进行监控，

全年检查发现问题1,060项，同比下降22.4%，闭环率达到97.85%。

荣获“中国质量奖提名奖”

玉柴基于“零缺陷、零容忍”的全员精益质量管理模式，得到了中国质量奖评选表彰委员会的肯定，荣获“中国质量奖提名奖”。中国质量奖是由中共中央部署，国家质检总局负责组织实施的政府奖励，分为组织奖和个人奖，每两年评选一届，全国获此殊荣的仅有43家组织和3名个人。此外，玉柴还以卓越的产品品质赢得了主机厂、客户的一致认可，被东风公司评为“2013年度最佳供应商”。



7.2 投潜专项，满足客户不同需求

玉柴以用户和市场需求为导向，根据产品性能、营销和服务模式需求的不同，开展专业营销，研发专业产品，促使产品和市场更加专业细分。同时，推进CRM建设，优化信息系统，建立客户关系管理系统，有效提升客户系统管理水平，更好地满足不同客户的商务、服务要求。

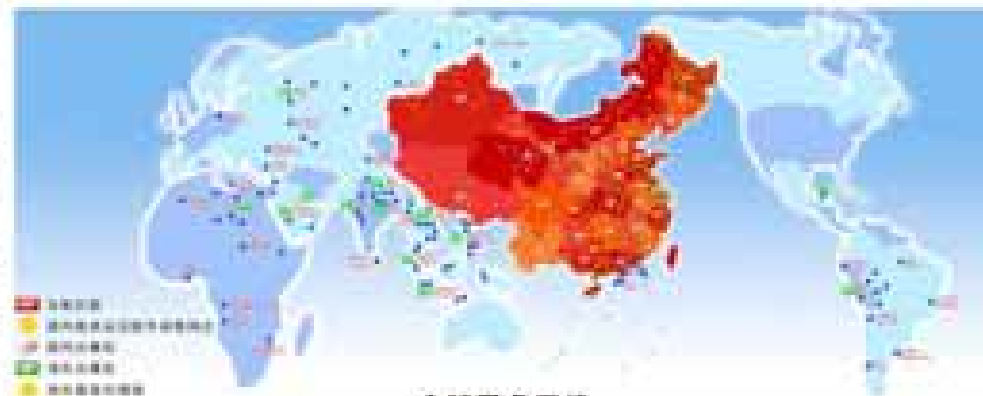
玉柴设立13大专项，涵盖公路重卡、卡车柴油、矿机、轻卡、气体机、公路大客、混合动力、校车、环卫车、汽车起重机、渣土车、混凝土搅拌车、工程机械、农业机械、大船电等细分市场。研究细分市场的产品特点，扎实做好产品研发与配套验证工作，满足用户对特殊功能的需求，如校车专用发动机、高速艇专用发动机、挖掘机专用发动机等。

7.3 圈诚用户，提供专业尊享服务

服务网络细分领先

玉柴拓展通机、农机专业网络建设，快速推进公路干线立体网络建设，新建服务站253家，较好地控制了网络规模，网络结构持续优化。建成水系网络143家，联网各大水系，定点护航，实现航行区域快速便捷服务。建成公路网服务站247家，覆盖全国高速公路，实现公路干线4小时到位服务；重点区域全面覆盖，建成1,005家国IV、国V电控服务站，建立14家区域配件中心库，加

强旧件回收管理。通过YC服务体全体成员的共同努力，完成550家服务站VI形象升级，提升对外形象。



全球服务网络

近五年服务站数量对比



升级客服平台

玉柴建立交互平台，规划开发客户服务增值系统，规范服务过程，建立与客户交互平台。完成新服务系统（YCCS）开发切换，扩展功能，实现服务站、鉴定员等级、配件、油品、配件等服务业务管理的规范化和标准化，业务整合优化，提升便捷性、及时性和有效性。升级呼叫中心，客户短信互

保持服务质量优势

玉柴开展重机服务月、夏收服务、秋收服务、大船机增长服务等专项工作，有效保障了重点产品的服务。玉柴以零失误保障了南京亚青会、沈阳全运会和全国“两会”的用车，赢得了客户的满意。

动、闭环管理，实现可视化监控。

推广服务营销，通过政策支持、服务拉动，感受价值、维系客户关系、挖掘需求、推荐使用等措施实现拉动。开展产品全生命周期保障，让用户享受到超值的服务，专享的价值，实现用户尊享利益最大化。

2013年，根据质协评价报告显示，玉柴用户满意度及服务质量预期指数、感知服务质量评价均处于行业高水平位置，总体评价优于同行主要竞争对手。

近五年用户满意度对比情况



近五年感知服务质量对比情况



注：满意度指数采用的是中质协评价的结果，用户满意度指数是通过对产品、企业、服务、品牌综合满意评价计算得出的，是对产品综合满意的评价。

竭诚为用户服务

哈尔滨市公共汽车总公司维修队发来感谢信，信中说，该车队最近新购买了装备着玉柴发动机的45辆客车，随后，玉柴黑龙江办事处主动及时服务车队，在新车上线前对驾驶员进行技术服务培训。由于气候寒冷，部分车辆启动困难，玉柴黑龙江办事处立即联系服务站来处理，并到场指导，不惧严寒，与服务站人员一起忙碌，经过这一个晚上的努力，全部车辆均正常启动。

7.4 加强培训，提升服务能力水平

玉柴抢先推广M，普及新技术，形成1,000多家电控服务能力服务站的全国覆盖格局。规范作业，定工艺、细标准、服务流程标准化；配工具、上设备，提高鉴定、维修准确率；完善资料，制定准则，提高服务站技术水平；整合培训资源，对培训基地、师资、教材和教具统筹管理；构建三级培训基地平台，建立了两个二级培训基地、30个三级培训基地，形成了总部+基地的立体培训体系。

海外服务网络覆盖代理105家，服务网点164个，网络布局全球38个国家/地区。其中东南亚服务网点共97个，东南亚服务网络框架已得到进一步完善，东南亚的服务保障能力已初步构成。对客户进



玉柴联合东风商用车在泰国开展服务培训

行上门培训，开展分阶段分层次的理论和实践培训，让客户更快更好地掌握维修技能。



10月23日，2013年玉柴服务体系技能比武总决赛在销售公司客户服务中心拉开帷幕，30名通过大赛区初赛选拔出来的优秀选手展开了理论知识和维修实践技能的比拼。此次技能比赛的主要目的是对服务站员工柴油机电控服务能力、气泵机相关知识与技能进行应用、考核，以应对国际柴油机和气泵机时代的到来。



参赛选手正在诊断发动机故障



作为玉柴忠实的客户，我们可以用“质量可靠，优质服务”几个字概括。物流企业将汽车作为重要的生产工具，选择一款品质过硬的发动机产品显得尤为重要。玉柴高品质的产品让我们十分满意。由于对产品的信心，加上玉柴快捷、热情、周到的服务，提高了对这一品牌的忠诚度。

——盛祥物流集团有限公司副总裁 李斌光



优质服务成就玉柴伟业。跟随玉柴发展三十年，玉柴像一棵大树，环抱旗下的服务体系和销售体系，以专业、优质、贴心和周到的服务，以“绿色发展，和谐共赢”的核心理念，一次次地打动每一个客户。技术创新，服务营销这两大引擎是前进的理念，一步领先步步领先。在已经开始的国IV、国V的道路上，成就了我们今天的伟业。

——武汉市利源物流有限公司总经理 刘海川



多年来，我们始终秉承“竭我所有，尽我所能，竭诚用户，诚信天下”的玉柴服务理念。竭诚为广大玉柴用户服务，与玉柴一起乘风破浪，共同发展。玉柴金牌服务的品质和深厚的企业文化是我们服务体系发展的指南书。

——四川舒利实业有限公司高级顾问、玉柴舒利服务站站长 陶德芳

社区责任

- 8.1 爱心行动，情暖社区
- 8.2 捐助教育，传播文化
- 8.3 服务居民，关注健康
- 8.4 社会投资，惠泽地方



8.1 爱心行动，情暖社区

关爱侨眷侨胞

为落实侨务政策，玉柴社区大力开展“侨谊宣传进社区”活动、“爱心走进侨眷家”等活动，设立社区侨眷侨属服务热线，搭建侨眷、侨胞的沟通桥梁。11月，玉柴社区被授予“全国社区侨务工作示范单位”。



志愿者行动

7月，玉柴青年志愿者服务队成立，大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务理念，践行“立足玉柴、服务社会”的服务宗旨，组织开展了新员工迎新系列活动、大型活动接待、对外文艺

汇演支持、志愿者进社区、志愿者诊疗培训、感恩社会融合活动等青年志愿者品牌活动，参与服务的志愿者达3,100人次。



中秋节，玉柴青年志愿者服务队协助玉林市阳光海岸康复中心开展“壹基金海洋天堂阳光海岸中秋文艺汇演”，20多位志愿者演绎了“爱因为在我心中”合唱节目，为自闭症儿童带来了欢乐。

义工行动

玉柴冷加工厂义工队由18-35岁的年轻人组成，现有队员80人。义工队全年对内开展职工子女暑假义务家教、员工家庭用电安全维护知识培训、服务大生产等活动；对外开展看望孤寡老人、儿

童、帮扶贫困学生、举行义演晚会等活动，开展义工活动22次，服务时间共计274小时，为构建和谐玉柴、和谐玉林、和谐社会尽自己一份力量。



“送年货，送关爱，送温暖”三送下乡活动

仁厚镇高枝村的服务对象，一对60岁高龄老夫妇，无儿无女，带着一位从小就开始懂事的小孙女，目前小孙女已经有12岁了。这一家非常贫寒，是义工队的重点服务对象，义工队尽自己最大的努力，帮助他们走出困境。

8.2 捐助教育，传播文化

奉献爱心，助学儿童

5月29日，玉柴集团举行“爱心超市”捐赠仪式，为小朋友送上了学习用品和慰问金，接受捐助

的35名职工子女大多数来自单亲困难家庭，或家长患有重大疾病的家庭。



9月17日，广西玉柴物流集团有限公司响应南宁物流协会号召，到百色市那坡县靖浪村开展“助学情暖关爱留守儿童”活动，为明溪小学捐赠了价值1万余元的课桌等教学用品，给学生们创造了更好的受教育环境。

4,000元，为10个创新项目每个奖励2,000-3,000元奖学金，奖学金总额为173,500元。

12月20日，玉柴集团广大干部员工向“春蕾计划”一次性捐款273,460.38元。80多名干部员工与55名特困女童结对成立了26个帮扶小组，多次前往女童家中和学校，给女孩子们带去学习用品和营养品。

10月9日，玉柴集团为大连交通大学的36名学习成绩优秀、家庭贫困的学子每人颁发助学奖学金



建立全国机械行业职业教育教师实践基地

玉柴与全国机械工业教育发展 centers 共同建立“全国机械行业职业教育教师实践基地”签订合作协议。双方将本着“优势互补、资源共享、成果同创、利益分享”的原则，共同建立全国机械行业职业教育教师实践基地，提升各自的社会影响力和品牌，促进机械行业职业教育和玉柴的共同发展。



玉柴发动机实训基地

国际交流，传播文化

以“放飞青春梦想，共创美好未来”为主题的第二届中越青年大联欢在广西东兴正式启动。11月24日，400余名越南青年慕名来到玉柴集团参观、交

流，并与玉柴员工互动联欢，领略中国民族文化，建立国际友谊。



8.3 服务居民，关注健康

玉柴协同社区共同做好社区业主的物业服务和安全、消防、健康卫生等工作。经第三方满意度测评，玉柴社区的业主单位满

意度为82分，小区业主满意度为85分，综合满意度为83.2分。

项目	内容	数据
社区生活服务	开设“幸福通”热线电话，建立维修期限，自动提醒业务。	每天改善措施20项。
社区治安防范	严格“关门管理”，排查小区内涉爆场所。	治安、刑事案发率同比分别下降142%、123%。
社区消防安全	开展安全生产月活动，安全知识有奖竞赛，119消防技能竞赛。	加强消防监督，完成或更新灭火器4,500只，消防培训25次，宣传动员大会40场。
社区居民健康	免费开展健康体检和咨询，开展健康公益讲座，送医送药，定期随访。	累计建立居民健康档案18,177份，为13,744名社区企业员工完成体检。



老年慢性病防治知识讲座



关爱女性健康讲座

玉柴集团投资181万元在玉柴社区建设了一条长56米、宽4米、高2.8米的地下通道，为员工上下班和行人通行提供了安全保障。

地下通道入口

8.4 社会投资，惠泽地方

规划建设产业新城

“二次创业”是玉柴实施“强柴兴玉”战略和加快企业转型升级的重要举措。产业新城是“二次创业”的重要载体和平台，玉柴集团于11月启动了产业新城规划建设。

产业新城围绕玉柴核心产业链的发展和延伸，以发展高端装备制造制造业为主体，以玉柴产业配套为

导向，形成集总部基地、整机产业、零部件产业、终端装备制造产业及商贸物流产业为一体的综合新型产业基地，力争在3-5年内形成规模1000亿元以上（含现有玉柴集团的产值），打造成为国内先进的新型装备制造（内燃机）制造基地。



南宁研发基地投入使用

新投入使用的玉柴工程研究院南宁基地位于高新技术开发区，占地81.6亩，总投资3.1亿，是中国内燃机动力领域研发力量最雄厚的试验基地之一。该基地以内燃机节能减排技术为主线，立足建设成为国际一流的内燃机技术创新性研究和成果转化基

地、国内领先的内燃机高级创新人才培养基地、为全行业提供技术服务、促进国际交流与合作的研发平台。基地包含研发大楼、发动机试验车间、试制车间、新能源车间、自动化立体仓库和其它配套设施。



三个项目落户玉柴工业园

9月5日，在玉柴工业园，玉柴集团第十届玉博会投资环境专场推介会上，共有三个合同项目落户玉柴工业园，总投资1.95亿元。这三个合同项目包括广西玉林市桂冠机械有限责任公司铸造气管、飞

轮壳、节能炉具生产项目，总投资6,500万元；广西德德机械有限公司农业机械零配件生产项目，总投资7,000万元；广西海油机械有限公司农业机械生产项目，总投资6,000万元。

大铸件车间工程破土动工

11月9日，广西玉柴机器股份有限公司铸造中心柴油发动机铸造项目大铸件车间工程破土动工。该项目预计投资2亿元，建设完整的“冷芯制芯、树脂砂造型、树脂砂再生、中频炉熔炼、清理”等五个

工序。大铸件车间工程为玉林机械产业的重要项目，被列入广西壮族自治区2013年第一批企业技术改造资金计划。

合资开展国际投资经营业务

11月12日，玉柴集团与香港凯富能源集团有限公司成立合资公司。该合资公司主要开展国际投资

经营业务，包括投资销售发动机、机械设备、专用汽车、零部件、能源和石化产品等。



新型节能小排量柴油机项目落户

12月28日，总投资30亿元的玉柴-凯通新型节能环保高品质小排量柴油机项目落户两江新区龙兴工业园。该项目由玉柴集团和重庆凯通控股集团有限公司共同投资。一期计划年产新型柴油机35万台，二期年产新型农机10万台，三期年产发电设备10万

台。全部达产后年产值约100亿元，主要瞄准欧美高端市场。该项目对填补目前非道路用中国中高端柴油动力产品的空白，对提升我国小排量高端柴油机的制造能力将起到积极推动作用。

配件产业园项目建设

湖南玉柴四川发动机设计有限公司配件产业园项目总投资6.2亿元，建成后将形成年产20万台高速

发动机、800台中速发动机的零部件配套能力。

展望2014



经营方针

再创业

深入贯彻落实党的十八大三中全会和中央经济工作会议以及广西新型工业化跨越发展会议精神，统一思想，转变观念，激发热情，把握产业新城建设契机和平台，深化集团产业链建设，拓展多元经营，推动企业转型升级和二次创业。

蓄内力

围绕“产品、融资、管理、市场、创新、发展、团队、文化”八大核心要素，着力开展“产品业务调整、投融资平台拓宽、管控体系深化、创新机制改革、营销能力加强、重大项目突破、人才队伍强化、企业文化融合”八大系统工程，提升企业经营运营水平，全面积蓄企业发展内力。

促升级

促进管理、技术、质量、品牌及产业链持续升级，全面提升企业核心竞争力。

规模目标

销售收入确保460亿元，争480亿元。

效益目标

利润总额与销售规模同步增长。

安全目标

工亡、重伤、火灾事故为零，轻伤事故<3‰。

附录

ISO26000指标对照表

核心主题	相关议题	披露内容	对应页码
1 公司治理	1-1 公司治理	创新治理模式，做负责任企业公民	11
		加强审计监督，确保企业机体健康	13
		深化文化建设，培育责任文化氛围	15
2 人权	2-1 尽责审查	——	
	2-2 人权风险状况	——	
	2-3 避免同谋	——	
	2-4 处理申诉	——	
	2-5 歧视和弱势群体	扶助弱势群体，维护员工基本权利	19
	2-6 公民权利和政治权利	——	
	2-7 经济、社会和文化权利	心系员工冷暖，保障员工生活安康	20
	2-8 工作中的基本原则和权利	扶助弱势群体，维护员工基本权利	19
3 劳工实践	3-1 就业和雇佣关系	扩增就业岗位，积极做好就业安置	24
	3-2 工作条件和社会保护	改善工作条件，建立职等薪酬机制	24
	3-3 社会对话	依法民主管理，畅通员工对话渠道	26
	3-4 工作中的健康与安全	加强安全生产，保证员工生命安全	26
	3-5 工作场所中人的发展与培训	注重员工教育，提供多种发展通道	27

核心主题	相关议题	披露内容	对应页码
4 环境	4-1 防止污染	治理“三废”，防止污染	35
	4-2 资源可持续利用	节能降耗，循环利用	36
	4-3 减缓并适应气候变化	升级技术，有效减排	32
	4-4 环境保护、生物多样性与自然栖息地恢复	——	
5 公平运行实践	5-1 反腐败	反腐倡廉，护航企业健康运营	40
	5-2 负责任的政治参与	参政议政，心系国家经济发展	42
	5-3 公平竞争	依法经营，抵制不良竞争行为	43
	5-4 在价值链中促进社会责任	精益求精，携手合作伙伴履责	44
	5-5 尊重产权	——	
6 消费者问题	6-1 公平营销，真实公正的信息和公平的合同实践	依法经营，抵制不良竞争行为	43
	6-2 保护消费者健康与安全	提升质量，确保产品安全可靠	47
	6-3 可持续消费	挖潜专项，满足客户不同需求	49
	6-4 消费者服务，支持及投诉和争议	竭诚用户，提供专业尊享服务	49
	6-5 消费者信息保护与隐私	——	
	6-6 基本服务获取	竭诚用户，提供专业尊享服务	49
	6-7 教育和意识	加强培训，提升服务能力水平	50
	7 社区参与与发展	7-1 社区参与	爱心行动，情暖社区
7-2 教育和文化		捐助教育，传播文化	55
7-3 就业创造和技能开发		扩增就业岗位，积极做好就业安置	24
7-4 技术开发与获取		升级技术，有效减排	32
7-5 财富与收入创造		公司概况	7
7-6 健康		服务居民，关注健康	57
7-7 社会投资		社会投资，惠泽地方	57

读者意见反馈表

亲爱的读者：

为了持续改进广西玉柴机器集团有限公司社会责任工作和社会责任报告编写工作，我们特别希望聆听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题。您可以填写下表，通过邮寄、电子邮件或传真反馈给我们。

1. 报告整体评价（请在相应位置打“√”）

选项	很好	较好	一般	较差	很差
本报告全面、准确地反映了广西玉柴机器集团有限公司的社会责任工作现状？					
本报告对利益相关方所关心的问题进行了揭示和披露？					
本报告披露的信息数据清晰、准确、完整？					
本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和版式设计？					

2. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

3. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

4. 您对我们今后的社会责任工作和社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：	职业：
机构：	地址：
邮编：	E-mail：
电话：	传真：

我们的联系方式：

广西玉柴机器集团有限公司党委工作部
地址：中国广西玉林市玉柴大道1号

邮编：537005
电话：0775-3220651
传真：0775-3226887

E-mail: yuchai@126.com
网址: <http://www.yuchai.com>