

HAN★S LASER

深圳市大族激光科技股份有限公司

2010 年企业社会责任报告

2011 年 4 月

>>序：始于对责任的信仰

2010 年，深圳，这座留下无数创业者印迹的年轻城市，迎来了它成为特区的而立之年；2010 年，大族激光，在坚定走过十多年之后，也迎来了丰收的一年。公司凭借激光及相关产品领域的卓越实力，已成为国内激光行业的龙头企业和国际知名的激光设备供应商，并以先进装备制造为突破口，成功地向新能源、新光源等领域迈进。公司董事长总经理高云峰先生荣誉当选“深圳经济特区 30 年杰出创业人物”。

随着大族的不断壮大和发展，我们所担负的责任也越来越大。企业在发展过程中，除了坚持不断地为股东、债权人、供应商、客户和员工创造经济价值，还应该有更高的目标：持续促进企业的发展、员工的成长，持续促进国家和社会的全面发展、自然环境和资源的可持续发展，以及对股东、债权人、员工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方承担相应的社会责任，将承担社会责任融入到企业发展的DNA中，真正实现企业长远发展和承担社会责任的平衡。

大族激光自成立之初，就以“强大民族，装备世界”为己任，承担广泛的社会责任，是大族发展的重要机遇，我们将忠实地履行社会责任。

深圳市大族激光科技股份有限公司（以下简称“大族激光”或“大族”）2010 年企业社会责任报告，参照我国企业社会责任报告的相关法规、GRI《可持续发展报告指南》（G3 版），并结合公司实际情况编写而成。上期报告已于 2009 年 4 月 27 日出版。

本报告主要陈述 2010 年 1 月 1 日至 2010 年 12 月 31 日期间，大族激光在股东、债权人、员工、供应链、社区、环境等方面的工作，报告中部分重大事件和数据适当追溯 2010 年以前的年份。

本报告内容暂以中文出版。对本报告内容如有疑问，请致电或致信咨询。我们的联系方式如下：

深圳市大族激光科技股份有限公司

广东省 深圳市 南山区 深南大道 9988 号大族科技中心大厦

邮政编码：518052

电话：+0086 0755 86161340

传真：+0086 0755 86161327

公司概况

深圳市大族激光科技股份有限公司成立于 1996 年，是亚洲最大、世界知名的激光加工设备生产厂商，主要从事工业激光设备、PCB 设备、LED 设备、太阳能光伏设备的研发、生产和销售。

公司在各级政府领导部门的大力支持下快速发展，2004 年在深交所成功上市，已成为亚洲最大、世界知名的激光加工设备生产厂商，自 2000 年以来公司市场份额稳居国内第一，已经成为国内同行业第一品牌。

公司注重技术创新和知识产权创新。多项核心技术处于国际领先水平，拥有强大的研发团队，走在技术创新的前沿。公司是国家级高新技术企业、国家级创新型试点企业、国家科技成果推广示范基地重点推广示范企业、国家规划布局内重点软件企业、广东省装备制造业重点企业 20 家重点企业之一、深圳市知识产权优势企业，主要科研项目被认定为国家级火炬计划项目。

公司重视环境的可持续发展。强大的资本和技术平台支持下，公司的激光技术装备、PCB 设备、LED 封装设备、太阳能光伏设备助推我国制造业和新能源产业从粗放型、高能耗、低附加值模式向循环经济、高附加值、高精度转化，为提升整个国家的制造业和新能源产业的发展和创新做出了贡献。

公司积极承担企业社会责任，被评为广东省百强民营企业、深圳市守法纳税大户、优秀外地来深建设者之家、深圳市遵守劳动法模范企业等。

2010 年大族激光实现销售收入约 32 亿元，员工人数 6000 多人，其中研发队伍 1000 多人。拥有国际激光发明专利及国内专利、计算机软件著作权 200 多项。近两年来，公司每年纳税额均达到 9600 余万人民币，出口创汇突破 1000 余万美元。

企业文化

“因为需要，所以存在”，“做一个对社会有用的企业”，大族激光始终将企业的发展、员工的成长和他人的需要、社会的繁荣紧密地联系在一起，奋发图强，将承担企业社会责任融入到公司文化之中。

大族激光的标志释义

大族激光的商标 **HAN^{*}S LASER**，其中 **HAN^{*}S** 代表汉族，汉族是世界上人口最多的民族，是中华民族的代表；LASER 是激光，汉族的激光就是中国的激光；HAN 与 S 之间的红五星代表我们的五星情结，每当看到了五星就想到了中国，更加验证了这是一个中国自己的企业；还有一个寓意是：希望我们的企业持续发展壮大，形成一个庞大的族系，预示着我们的事业能够获得持续发展。

大族精神

大族激光倡导“自我、忘我、无我；正义、正直、正确”的文化精神，即满足自我的物质需求，实现自我的价值，超越自我，投入忘

我的工作状态，达到为人无我的思想境界；坚持振兴民族工业的正义经营理念，实行正直的企业管理制度，制定正确的企业方策略。为打造国际化民族激光企业而奋斗。

大族愿景

成为世界范围内最受尊敬和信赖的行业专家。

大族价值观

因为需要，所以存在——做一个别人需要的人；做一个对社会有用的企业；帮客户创造价值，并力争超出预期。

大族使命

强大民族，装备世界。

发展战略

大族激光以先进装备制造为突破口，与战略合作伙伴分享电子信息及新能源产业的成长。

公司治理与道德规范

大族激光依照公司法的要求，形成了股东大会、董事会、监事会和经理层共同构成的完善的法人治理结构，明确界定股东大会、董事会、监事会及经理层的管理责任，达到权责明确、运行高效、决策科学、激励有效、监督有力。实现决策、执行、监督体系和激励及约束机制的有机结合，确保企业持续快速健康发展。

公司重视商业诚信和道德建设，强调道德规范与合规的重要性，倡导诚信与透明的商业氛围，坚持所有员工共同承担道德与合规的责

任。公司审计部门、法律部门严格监督内部商业行为，帮助管理层和员工在符合法规的情况下履行自己的职责。

利益相关方

大族激光主动承担促进社会发展、员工成长、企业发展、环境保护等方面协调的社会责任，主要表现为对投资者及债权人、员工、供应商、客户、社区等利益相关方承担责任。

大族激光严格按照各项法规，提供多渠道的沟通平台，为投资者和债权人服务，保障他们的权益。公司密切关注客户的需求，以提供高质量的产品帮助客户提升工业生产竞争力。公司坚持打造具有竞争力的供应链，与供应商形成共赢的战略合作伙伴关系。公司主动承担行业龙头的责任，关注环境保护、技术创新、知识产权保护，并积极支持社区建设。

表为：与利益相关方的沟通方式

利益相关方	沟通方式	沟通结果
股东、 债权人	公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》和公司《章程》、《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理制度》的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息。	确保全体股东的知情权，能够平等地获取公司披露的信息，追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。
	通过电话主动联系、接待投资者来访、公司网站等多种方式保证投资者的知情权，促进公司与投资者之间的积极沟通。	
客户	400 呼叫中心：直接接听来自客户的电话反馈，确保第一时间为客户提供各种所需的服务	通过保持和客户多渠道的沟通，深入了解

	电话问卷调查：对产品质量、服务水平、用户培训等进行针对性地调查，并集中回复客户意见。	客户对公司产品、服务的要求，并及时解决问题，提升服务的满意度，促进客户成长。
	投诉处理：处理电话、信函等投诉，并进行回访。	
	客户满意度调查：设计问卷，进行客户满意度调查。	
	客户培训和研讨会：根据客户和产品更新的需求，开展客户培训、举办研讨会。	
员工	内部办公系统 EAS：及时发布公司信息，帮助员工及时了解公司发展。	为员工提供多种渠道了解公司发展，促进成长，提高员工的满意度。
	板报和内刊：记录公司发展，提供员工展示的平台。	
	俱乐部：开展各类球赛、文艺活动和体育锻炼。	
	培训和再学习：提供入职、在职培训，鼓励员工进行再学习。	
	沟通渠道：公司论坛。	
供应商	年度供应商大会。	保持平等积极地沟通，提高供应链的效率。
	供应商评估、审核。	
	电话、邮件、会议等不定期联系。	
社区	融入所在社区的文化。	与社区保持交流，为社区建设提供支持，达到双赢。
	支持社区建设和发展，支持环境保护。	
	积极参加社区的公益活动。	
非盈利组织	承担行业内非盈利组织重要职责，促进行业发展。	共同提升行业水平。
	提供行业沟通和参观的平台。	

>>股东及债权人绩效报告

大族激光严格按照《公司法》、《证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》等法律、法规、规章的要求，不断完善法人治理结构，规范公司运作，健全内控制度，逐步形成了以公司《章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总经理工作细则》为主要架构的公司治理规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会和经营层为主体结构的决策、监督和经营体系。

2010 年共召开 9 次董事会，6 次监事会，3 次股东大会，审议通过了 70 多项议案，公司独立董事先后对公司 8 项事项发表了独立意见及事前认可意见。2010 年公司制定或重新修订了《公司章程》、《董事会议事规则》、《年报信息披露重大差错追究制度》《可供出售金融资产减值管理规定》、《监事会议事规则》及《财务会计相关负责人管理制度》，进一步完善了公司规章制度体系。

公司始终能够严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》和公司《章程》、《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理制度》的有关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，未发生选择性信息披露的情形。通过主动电话联系、接待投资者来访、公司网站等多种方式保证投资者的知情权，促进公司与投资者之间的积极沟通，树立了良好的市场形象。2009 年，在证券时报组织的上市公司网站评选活动中，

获得了“最佳投资者关系互动平台”、“最受投资者欢迎上市公司网站”等奖项。

公司制定了长期和相对稳定的利润分配办法及切实合理的分红方案，积极回报股东。上市以来公司每年持续现金分红，截至 2009 年度，累计分红约 1.45 亿元。公司财务稳健，保障公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。

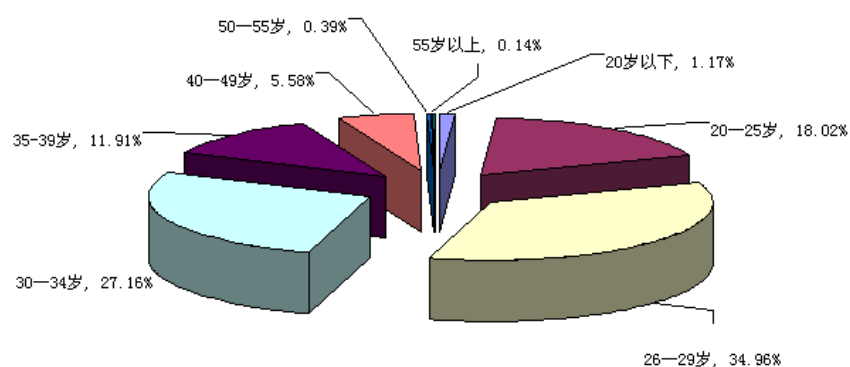
公司重视债权人权益的保护，与十多家银行建立了良好的合作关系，从未有过逾期还贷的不良记录。2010 年，中诚信对公司信用评级为 AA—。

公司深信员工是企业生存和发展的核心，是公司最宝贵的财富之一。大族致力于为员工构建良好的工作、成长与学习的环境。

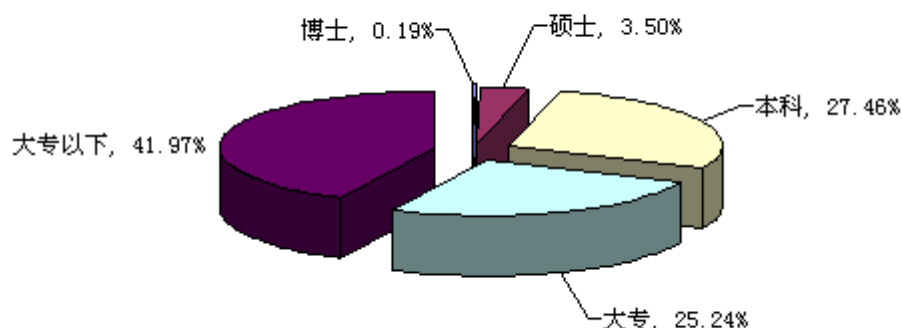
招聘和员工多元化

在招聘过程中，公司秉承公平、公正、透明的原则，不论种族、男女、年龄、信仰等因素，为求职者提供平等的就业机会。2010 年公司提供 1654 个职位，比 2008 增加约 3.7%，其中女性员工近 20%。2010 年，公司进行了大规模、系统性、全国性的校园招聘（北京航空航天大学、湖南大学、电子科技大学、西安交通大学、华南师范大学、深圳大学等），为青年提供良好的职业发展起点。截止 2010 年年底，公司员工人数达 6000 多人。

图为：公司员工年龄比例（深圳总部及部分子公司）



图：公司员工学历比例（深圳总部及部分子公司）



薪酬福利

公司根据经济效益，结合地区、行业薪酬情况，力争为员工提供富有竞争力的薪酬福利待遇，吸纳和保有优秀人才。员工薪酬与岗位技能、团队绩效和公司发展紧密关联。

公司依法办理各项社会统筹保险：从员工入职之日起即签订劳动合同，办理包括养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险和住房公积金等各项社会统筹保险。

深户办理：公司为应届生、符合标准的员工提供户口转入机会。

健康计划：公司关爱员工健康，2010 年为员工提供免费健康体检一次。

图书报销：公司鼓励员工再学习，员工购买与工作相关之书籍，依据不同级别可按照相应的标准报销。

休假：公司严格按照《劳动法》和国家相关规定执行休假，为员工提供法定节假日、婚嫁、丧假、产假等。

公司在深圳市内提供多个线路的上下班接送车，提供员工宿舍、

住房补贴、伙食补贴。

职业成长和发展

公司视员工为企业长久发展的动力，将员工成长、成才作为公司发展的基础和重要目标之一。公司贯彻加强员工岗位知识、技能和素质的培训理念，在加大内部人才开发力度的同时弘扬优秀的企业文化，用优秀的文化感染人、激励人。

完善的培训机制

公司内部建立完善的培训制度，从入职第一天开始就为员工提供系统的培训，包括新员工培训、安全培训、供应商培训、质量管理培训、团队合作培训、研发技术培训、基础管理培训、企业文化培训等。公司在培训中注重对员工自身素质的不断提高，2010 年企业内部举行了各类生产技能比赛。在培训运作中，公司将内部培训与聘请外部培训讲师、参加社会培训机构相结合，形成多层次全方位的培训体系，让员工各方面素质都能得到不断提升。

2010 年，公司共为新员工举办各类培训 30 余次，参加培训的人员达到 1000 多人，完成多场在职培训课程。员工的培训涵盖到技术、管理、生产、营销、综合素质类等各个层面。CAE 技术、低压电器技术、马达及直线电机等技术类的培训在提高员工专业技术素质方面卓有成效。公司多次组织供应商和专业技术人员深入车间，为一线工人普及装配方法、电子电路、刀具模具等各类使用生产知识。2010 年 9 月，成功组织 100 余人中高管人员参加《情商领导力》培

训课程，在取得良好的培训效果的同时也给参训人员提供了一个沟通的平台，加强了管理人员之间的相互交流。

2010 年 11 月，公司被深圳市委组织部和市委党校评为首批深圳市新技术新产业干部培训基地。

打造学习型组织

2010 年 8 月，公司成立“大族激光读书俱乐部”，结合公司发展和管理者需求，团队有针对性地为管理者精心选择管理文摘和修身书籍。

优秀文化育人留人

公司提出了“领先、快速、服务、分享”的企业文化，希望能够结合优越的工作环境，宽松、人性化的管理氛围，同事间的友善热情，形成公平向上的企业精神。公司通过每月的新员工培训，加强企业文化的宣传与渗透。2010 年，公司推出电子版《大族人》杂志。《大族人》首次采用电子杂志形式，充分利用公司网络平台，向广大员工发放。在内容上，《大族人》紧密围绕公司今年企业文化新理念展开，记录公司重大发展事件，挖掘标杆部门事迹，展现员工多姿风采。

员工健康和安全

企业以安全生产为基础，重视安全文化建设，倡导安全理念和安全行为，关注员工生产和工作安全。

根据《消防安全管理控制程序》规定，2010 年更换不合格消防应急指示灯 28 个，更换灭火器 86 个，完成消防培训及演练 12 场。

完成消防设施统计建档，完善各类消防设施检查制度，确保员工生产安全。

安全专项培训：为增强员工安全意识，全面掌握安全技术知识，对各子公司进行化学品、特种作业及消防培训，共计 4 批次。

7S 检查：为提升公司现场办公、生产安全，根据公司《7S 管理办法》，2010 年 4 月起对公司所有办公环境执行日常 7S 环境检查，共检查安全隐患 198 例，发出隐患整改通知书 28 次，已整改 186 例，整改率 93.9%；检查违反公司纪律 25 人，已全部整改，整改率 100%。

员工活动

公司设有多个俱乐部，2010 年公司举行了第八届“大族杯”篮球联赛，第一届“大族杯”足球赛、第九届卡拉 OK 歌唱比赛等员工喜闻乐见的活动。中秋节等节假日为员工发放节日礼物，举行 2011 年元旦晚会等，与员工分享公司发展果实。

供应商权益保护

公司本着互惠互利、合作共赢的原则，进一步加强供应商管理，持续提高供应商合作水平，为公司的快速发展提供强有力的供应链支持，满足客户需求。

公司推行阳光采购政策，对供应商的开发、选择、评审和管理采用统一标准，保证供应商拥有同等的知情权、选择权和参与权，保证采购工作在“公开、公平、公正”的原则下进行，公司与每一位供应商签订廉洁采购协议，有效防止商业贿赂。

2010年公司主要物资采购方面，采用直接公开招标的项目16次，金额约3500万元，涉及包括工控部件、制冷部件、包装材料、电子元器件等物资。公开招标有效降低了公司采购成本，同时引入了一批优秀的供应商。

在供应商准入评估中，公司积极推行“绿色认证”，将供应商的环境政策纳入准入评估重要指标。在2010年供应商准入评估中因环境政策不符合公司要求而被淘汰的数量为3家，通过绿色认证有效的保证了公司对环境保护承诺的实现。

公司根据产品特性对采购原材料实行分类管理、质量监控。检验技术人员每月对采购原材料质量状况进行统计分析，及时反馈给合作供应商，促进供应商及时改进。通过技术帮扶、质量控制前移及经验交流等措施，不断推进供应商质量保证体系的自我完善，提高供方的

质量保证能力，实现共同发展。2010 年公司组织供应商专项技术应用与质量体系保障交流研讨会议 25 次，专题质量改进 8 项，供应商涉及机械零部件加工、光学部件以及电子控制部件等领域。通过专题质量改进项目较大幅度的提高了公司在机械零部件加工、光学部件等领域的供应质量水平，有效促进供应商质量水平的提高。

客户服务

2010 年 11 月合同物流管理部对公司客户进行了问卷调查，调查主要涉及产品质量、性价比、外观、服务、价格、员工的敬业精神、维修人员的个人素质及处理问题的能力和维修人员与客户的关系等方面。此次调查下发调查问卷 500 份，共收回 306 份。其中满意份数 279 份，不满意份数 27 份，客户满意度达到 91.18%。公司对客户所提出的意见和建议进行汇总分析，共形成 15 类建议和意见，并已提交给相关的产品线及质量等部门，对所涉及到的相关工作内容进行改进，促使公司提高服务质量、服务效率和服务水平，通过精细服务，不断提高客户的满意程度，真正达到双赢。

自 2010 年 6 月份开始，400 服务中心将 400 系统和 CRM 系统整合运作，后引入投诉单的元素。对于售前售后的有效投诉，我们逐一了解情况、联系相关负责人、积极推进处理进度、实时向客户反馈结果。在投诉处理完毕后制作《投诉处理单》，将客户的投诉内容、跟进情况、解决方案、补救或纠正措施、相关责任人等信息录入电子表格，每月进行数据分析，3 个月内进行回访，听取客户的反馈。对于

客户的抱怨或是牢骚，细心听取，耐心解释。对于客户的建议或是意见，及时整理成文，反馈给相关部门。积极促进客户满意度的提高，为“大族激光 365 无忧”提供有力支持。

大族的发展离不开社会的关注和支持，一直以来，大族致力于回馈社会，追求经济效益和社会效益的和谐统一。

社会贡献

促进行业创新和发展。公司有近千人的研发团队致力于激光技术的研发和创新。公司致力于推进行业的规范。2010年11月24日至26日，作为秘书处单位的大族激光承办了全国激光材料加工和激光设备分技术委员会第一届三次会议，会议讨论并通过了TC284对《激光产品安全 第14部分：用户指南》提出的修改意见，并对与会人员就标准的制定程序及要求、标准编写的规则和要求标准报批的要求等内容进行为期两天的培训。

公司关注知识产权创新。公司拥有国际激光发明专利及国内专利、计算机软件著作权200多项，并力争不断完善激光行业知识产权的保护。

社区关系

社区的支持是大族发展的基础，在经营活动中公司与社区保持开放式的沟通，积极倾听社区对于企业发展的要求，并积极参与社区经济、环境、文化教育、卫生、扶贫济困等社会公益活动，促进公司与社区和谐相处、共同发展。

大族激光以“遵纪守法，全程环保；节能降耗，持续改进”的环境方针，始终致力于打造可持续发展的环境。

体系保障

公司于 2001 年 8 月全面通过 ISO9001 质量管理体系认证审核，十年来一直秉持以“八项基本管理原则”的质量管理核心思想，坚持“以客户为中心”，进一步完善质量保证体系，提高工艺操作和控制水平；通过开展工序互访、强化供应链管理、测评顾客满意度指数等，进一步提高顾客满意度。通过调查，公司客户满意率均达到公司所制定的目标，体系一直在有效运行中，没有出现过重大质量事故责任。公司本着“将永不停息地进行质量改进，使质量成为公司的核心竞争力，力创‘大族’名牌产品”的宗旨开展各项活动。于 2010 年 7 月顺利通过 ISO9001：2008 质量管理体系、ISO14001：2004 环境管理体系的换证审核及 ISO27001：2005 信息安全管理体的监督审核，并顺利取得证书。

环境管理

公司于 2007 年取得环境管理体系认证，在环境体系运行三年以来，公司环境的管理和控制方面均取得了一定的成效：公司的界外噪声、生活废水、生活废气的排放，均通过当地相关部门的监测，监测

结果全部符合法规标准要求；并取得了深圳市水务局颁发的“深圳市排水达标单位”的证书；自公司成立至今，从未出现过重大环保事件，从未受到过环保部门的处罚；在节能降耗、污染防治、污染治理方面，公司每年都不惜重金投入用于环保投资和建设。公司购置和开发多个先进的电子化管理系统，通过电子化信息平台运作来减少纸质文件的流转，大幅度降低了公司对纸资源的消耗需求。针对水资源、电资源的消耗，公司内部通过管理体系的完善和持续改进，深化和细化内部管理，成效显著，公司每年对水、电的消耗量均呈下降的趋势。针对废物的回收和综合利用，公司均严格选取有资质的回收机构进行回收，并对废物的再利用情况实施严格的监控和跟进。公司通过废旧产品的处理再生利用，减少环境污染，提高资源的循环利用效率，有效降低了公司成本。

当前，发展低碳经济已成为应对气候变化的全球性战略，公司组织相关单位参与深圳市市场监督管理局举办的“能源认证管理”及“产品碳足迹”相关培训，以应社会发展之需。不仅如此，公司激光打标机、激光焊接机、激光切割机、激光内雕机产品已获得由中环联合（北京）认证中心有限公司颁发的“中国环境标志（II 型）产品认证证书”；公司自我环境声明：可拆解；产品所有部件基本都为公司自己开发，方便安装、调试、维修的模块化（可拆解）设计思想贯穿产品的整个设计过程；实现企业的和谐、绿色循环、可持续发展。在环境保护方面，公司将更多地承担社会责任，向消费者、商业伙伴传递绿色产品、循环经济理念，共同推动中国的环保事业。

>>自我评价

2010年度，公司克服重重困难，迎来了大丰收，同时也有力地保障了股东、债权人、员工、供应商、客户、社会等利益相关方的权益。

平衡公司发展和社会责任，大族激光义不容辞；不断提升社会责任管理体系建设，大族激光已做好准备。作为一个发展中的企业，无论是公司管理，还是服务社会，我们还有很大的提升空间。我们将不遗余力，践行我们的使命。

深圳市大族激光科技股份有限公司

2011年4月13日