

青岛海信电器股份有限公司社会责任报告

本公司董事会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、准确性和完整性承担个别及连带责任。

综述

报告期内，公司继续加大 LED 背光等绿色环保技术在多媒体产品上的应用和推广，既在产品和服务上更大程度地满足了消费者的需求，同时又在节约社会资源、节能降耗方面做出了贡献；公司推出海信 Hi-smart 智能 3D LED 液晶电视，展现了智能电视在开放性和交互性领域的强大功能，海信为家庭和终端用户提供未来的娱乐和信息内容方面，带来终端新体验。

公司还通过降低质量成本、推出高技术含量的产品，降低了整体运营成本，提高了企业盈利能力，为股东创造了更多的回报，为员工创造了更加广阔的发展空间，并在社会公益事业方面贡献了企业的一份力量。公司在关注自身及全体股东经济利益的同时，充分关注包括公司员工、债权人、客户、消费者及社区在内的利益相关者的共同利益，积极承担社会责任。

第一部分 技术立企是可持续发展之根

公司确定了“坚持走可持续发展的道路，在公司生产经营活动中，坚持环境效益、社会效益、经济效益的和谐统一”的环保方针，海信非常重视自然资源保护和合理使用，响应国家节能减排号召，不断优化产业结构、产品结构和资源消耗结构。

一、技术保鲜产品

LED 电视具有突出的节能环保优势，特点包括：第一、宽色域，低温性能好；第二、低电压驱动、低电能消耗；第三、快速响应，动态亮度控制；第四、更轻、更薄、防震性能好；第五、无铅、无汞，节能环保；第六、使用寿命长。

海信作为国内最早涉足 LED 研发和生产的企业，公司 2005 年度开始研发 LED 背光组件关键技术，并承担国家 863 计划项目，有力地推动了海信平板电视和模组产业的发展。2007 年度，海信模组顺利实现国内首家产业化。2009 年，国际电工委员会平板显示技术委员会决定，由海信牵头起草 LED 液晶背光分规范国际标准，同时海信还将与韩国专家共同牵头起草背光显示总规范标准。该系列国际标准由中国企业负责制定，在这平板显示领域尚属首次，这对于提高国内液晶显示产业的国际竞争力，有着重要意义。

2010 年底，《平板电视能效限定值及能效等级》国家标准正式实施，海信不仅提前实现了平板电视能效的全部达标，而且 LED 液晶电视全部达到一级能效标准。同时，海信不仅在平板电视的绿色节能技术领域的研发力度，在智能功耗控制技术、光感变频技术、高效率电源设计技术方面都取得了重大突破，大幅度降低了整机正常运行功耗和待机功耗。

二、全面推广产品节能降耗技术应用

海信加大在平板电视的绿色节能技术领域的研发力度，使海信平板电视的整体运行功率降低了 30% 以上。在智能功耗控制技术、光感变频技术、高效率电源设计技术方面取得了重大突破，大幅度降低了整机正常运行功耗和待机功耗。其主要体现在：

1、待机功耗的降低

海信通过采用全新的设计思路,合理利用 CPU 的 I/O 及继电器控制实现待机时对主供电电路电压的彻底切断,从而降低待机功耗。目前,海信已经把平板节能技术全面应用到平板产品上,特别是大屏幕平板电视的节能效果非常明显,开创待机功耗小于 0.1W 的平板节能时代。

2、电源转换效率提高

海信在电源开发阶段时就融入节能设计理念,通过不断改进、优化电源设计方案,将转换效率提升到 90%以上,进一步降低了整机产品的能耗需求。以一台功耗为 200W 的液晶电视为例,效率提高 8%,单台整机就能节省功耗 16W。

通过核心技术研发和自主创新,公司不断领先推出技术含量较高、节能环保的新产品,既使消费者享受到更好的产品和服务,同时也提升了品牌形象,扩大了市场占有率,提升了公司的毛利率和盈利能力,给股东创造了更高的回报。海信以技术牵引产业变革的方向,准确把握了中国平板 LED 产业链升级的脉搏,引领 3D、智能电视的竞争,实现了继续稳定的增长。根中怡康数据显示,海信平板电视连续 7 年排名第一,并进一步拉开了与第二名的差距,其中 LED 产品以绝对优势高居榜首。海外方面,公司继续坚持“自主品牌”和“核心市场”两大海外市场开发战略,彩电产品出口继续保持不断增长。

第二部分 坚持稳健经营 践行可持续发展

一、以质量道德理念履行社会道德

海信信守“质量不能使企业一荣俱荣,却足以让企业一损俱损”的质量理念。优质的产品不仅为广大消费者提供了上乘的产品和服务,还可以减少社会资源的浪费,同时可以使企业降低质量成本,提高盈利能力。在海信,质量管理已不单纯是靠一系列管理制度维系的体系管理,而是已经上升到“质量道德和质量人品”的高度,上升到承担更多的社会责任,关注环保、关注能源消耗、关注产业链利益、关注员工劳动价值、关注消费者使用成本的宏观质量高度。正是这种不断完善的质量理念,以及其指导下形成的科学严格的质量管理体系,确保了企业持续健康发展,在不断满足消费者持续提升的需求的过程中,成就了海信的产品质量,成就了海信品牌,也推动着海信人积极履行对消费者、对社会不变的承诺与责任。

公司通过实施建立质量责任制、持续优化质量流程、推进质量提升项目、加强质量人才队伍建设等,质量成本较去年同期相比较大幅度降低,有效地提升了公司质量管理水平,为企业节约了成本,创造了巨额经济效益。公司所有上市产品均符合强制性法规认证(CCC 认证),海信电视持续被评为国家免检产品,并首批获得国家出口免检资格。

2010 年 10 月在第十届全国追求卓越大会上,海信第二次荣获国家最高质量荣誉,成为继 2001 年获得首届“全国质量奖”后,十年来唯一两获“全国质量奖”最高质量殊荣的企业。“全国质量奖”评审专家组认为:海信坚持“技术、质量、诚信、责任”的核心价值观,积极追求研发深度,建立产品优势,通过推行卓越绩效管理,实现了从产品质量、服务质量到经营质量的全面提升。公司董事长于淑珉女士作为大会唯一企业代表进行主题演讲,提出“质量犹如人品,质量诚信是最基本的企业诚信,只有用做食品应有的良心来保证产品的质量,才能在竞争中取胜”。海信在质量管理中引入道德评价,严格考核机制、紧抓设计源头的质量控制和质量成本管理,依靠系统严整的质量管理,海信电视的产品质量多年来始终保持着业内最高水平。海信能够两获该奖,也折射出中国家电行业在质量上积累的良好口碑,随着这一权威奖项的设立和引导,海信等企业的标杆效应将直接带动行业从价格战和营销战向品质战、技术战的集体回归。

二、诚信经营,推进广泛合作

1、推进战略供应商体系建设，促进长期稳定合作关系的建立和发展。公司重视合作方利益，提出“善待供方，就是善待自己”的理念。公司不断优化各类材料的采购渠道的同时，形成了自己的核心供应商队伍，建立了长期的合作关系；公司不断加强供方管理，加大公司质量方针的宣传力度，增强供方质量意识，强化采购过程的监督和测量，严把质量关。公司实施对供应链质量的持续督导，按协议及时结算并支付货款，保障供应商利益不受损害。

2、公司坚持“互惠互利，合作共赢”理念，与广大经销商共同发展，共同成长。公司重视经销商网络建设，保证经销商渠道的合理利益，认真听取经销渠道的合理诉求，通过合理的销售区域规划、产品规划、价格策略、市场推广活动等，不断加大市场推广力度，优化市场推广投入模式，维护经销商的合理权益，确保规模提升的同时，同步提高盈利；在市场竞争激烈的形势下做到与经销商“同心合力、共谋发展”。

公司建立了完善的售后服务体系，为广大的经销商、服务商，提供产品支持、技术传导等多方卖弄的支持；公司重视品牌建设，以持续不断的品牌增值为经销商产品销售提供基础动力；协助经销商开展渠道分销和终端推广工作。

第三部分 推进绿色发展 创造社会效益

公司秉承绿色发展理念，持续努力实现社会价值的提升。公司在经营企业的过程中，对利益相关方承担责任的宗旨是：

- 1、对股东:实现股东资产的保值、增值，实现投资收益
- 2、对债权人和供应商:诚信共赢
- 3、对客户:提供领先、高质的产品和服务
- 4、对员工:为员工提供稳定的、高于社会平均数的收入，关心员工的幸福指数，为员工创造技能提升和发展空间
- 5、对竞争对手:公平竞争，向竞争伙伴学习
- 6、对社区:参与社区建设，促进社区和谐发展；
- 7、对国家:守法经营，履行好纳税义务
- 8、对社会:承担社会责任，积极参与社会公益

在绿色发展理念的指引下，公司持续推进生产经营各个环节的可持续发展项目，主要包括：

1、推广普及节能设备：

几年来公司先后搞了电、水、热平衡测试及合理化用电评价，从中找出能源利用率低的因素，提出整改方案；通过整改使公司节能型电机、变压器、风机、水泵占到总量的 98%以上，大大提高了能源利用率。通过技术改造，使得公司工业总产值万元综合能耗连年下降。

2、实施定额管理：

制定并完善能源管理体系，降低能耗、坚决杜绝能源浪费和环境污染。定额管理是节能降耗的一种有效手段，公司单台电视机产品工时定额连年下降。

3、推进清洁生产

建立以“节能、降耗、减污、增效”为目的的清洁生产性企业，安排专人统筹安排组织审核认证工作，获得“青岛市清洁生产先进企业”的称号。

4、推行符合 ROHS 标准

早在 5 年前，海信就积极采用无铅化焊锡，按照 ROHS 的标准生产制造，出口产品达到了 100%满足 ROHS 标准。

5、推进废旧家电回收

海信从产品设计、生产和销售等环节在环保和回收等方面系统地投入，在出售电视时以旧

换新防止电子垃圾污染环境。

6、深化制程环保系统建设

(1) 加强环保设施的建设

公司制定年度污水站维护保养计划，对生产园区设备有计划地进行维护，重点加强对生活污水站的日常管理和维护工作，现污水处理设备运行正常，排水经市环保局检测合格达标。

(2) 排放污染物种类、数量和去向

公司排放的污水主要是生活污水，每日约 800 吨。污水经污水站处理后，经市环保局检测合格，达到国家二级排放标准，排放到市政管网。

(3) 防止并减少污染

公司为防止并减少污染、保护水资源及能源，保证所在区域的适合居住，将废油、废液及其它废弃物的回收处置等管理工作写入相关设备操作规程中，并严格执行。公司与有资质的合作方，建立长期的废弃物处置协议，从而科学合理地处置有限的废弃物，避免使其混入到生活污水当中，增加污水设备处理负担，导致污水排放不能达标。报告期内，环保目标的实际完成情况大大超出了年初目标，公司在能源节约、设备利用、减少环境污染等方面均取得明显的效果，未发生对社会、环境等方面产生重大不利影响的事件。

2010 年 7 月 8 日，2010 中国国际消费电子博览会在青岛隆重开幕，绿色、低碳成为本届展会的主旋律。海信以“创新成就绿色”为主题通过多种形式展出了数字多媒体、家电、智能信息、三网融合等领域的众多绿色创新成果。海信发布了旨在引领产业绿色发展的《海信绿色发展纲要》，将绿色发展融入企业愿景及战略规划，承诺将以绿色科技为支撑，立足自主创新，着力现有产业的绿色发展。海信，作为负责任的企业公民，在谋求企业发展的同时，追求实现社会效益最大化，体现了一个优秀的中国消费电子企业重视社会责任担当的经营之道。海信，将在“以卓越的产品与服务满足顾客的需求，提升人类社会生活品质”为宗旨，继续为保护人类赖以生存的环境、促进我国消费电子产业的可持续发展做出自己更大的贡献。

第四部分 做受人尊敬企业 创造美好未来

“海信”源于“海纳百川、信诚无限”，蕴含着海信以“诚信为本”的经营理念，体现“创新就是生活”的品牌核心价值观。海信立足自己的事业领域，以民族文化为依托，放眼世界发展的潮流，确立了“创造完美，服务社会”的经营理念，这是海信的核心价值观，是海信一切经营活动的最高准则。依托“创造完美，服务社会”的核心理念，以“致力于电子信息技术的研究和应用，以卓越的产品与服务满足顾客的需求，提升人类社会生活本质”为使命，确立了“建百年海信，创国际名牌”的发展愿景。以社会责任为核心的文化价值体系，致力于做受世界尊敬的企业。

“创造完美，服务社会”是海信总的价值观，是海信一切经营活动的最高准则。海信人以振兴民族工业为己任，具有高度的社会责任感和使命感，海信以服务社会来回报社会，立足于社会。“创造完美”涵括创造完美的产品、完美的服务、完美的生活、完美的人生几层意义。海信人把对美的追求，对生活的热爱，融注于每一个产品之中，并通过优质的服务把它奉献给人民，让更多的人在使用海信产品，享受海信服务的过程中，真切地感到美的存在，获得美的享受，从而引导广大消费者以及全体社会大众热爱美、追求美、创造美，这就是海信创造完美的真正含义。“服务社会”是海信事业的最终目标。人生只有在服务社会的创造过程中才能得以升华，企业也只有在服务社会中才能发展壮大，才能展现企业的存在价值与生存意义。“服

务”不仅表现在海信与社会、海信与消费者之间，也表现在公司内部各部门，上一道工序为下一道工序服务，整个海信为社会服务。

1、客户服务

海信本着“一日承诺，立信百年”的服务理念，打造全程无忧的平板消费新标准和全新升级的服务体系，为消费者提供更加贴心而专业的服务。海信制定了《海信平板电视安装 6H 服务标准》，明确制定了平板电视的安装服务标准。并从设计研发、生产组织、货源保证，渠道建设、产品销售、售后服务等各方面统筹安排，建立了适合农村消费特点的生产流通和服务体系。

2、员工福利

在海信的企业精神中，“敬人”被放在第一位，成为海信文化的核心诉求。具体表现为不断赋予员工有挑战性的工作目标和广阔的发展空间。坚持文化兴企、文化立企，从员工向往追求健康文明、高雅、和谐、进步的精神生活需求出发，海信一贯注重员工的文化生活和身心健康。海信高度重视员工的身心健康，形成了独具特色的海信健康文化。

海信在员工保障，在薪酬福利、培训发展、职业健康安全保障以及员工业余文化生活等方面都形成了较为完善的机制；公司坚持文化立企、文化兴企，从员工向往追求健康文明、高雅、和谐、进步的精神生活需求出发，一贯注重员工的文化生活和身心健康；引领行业发展的资深技术专家、锐意进取管理团队以及高效的采购、销售各类人才所组建的稳定的员工队伍是海信的牢固的人力基石。

3、慈善

扶危济困是中华民族的传统美德，慈善事业是以社会成员之间的爱心奉献与互助作为基本特征的一项特殊社会保障事业。海信一向十分重视社会公益事业，并积极组织员工参加社会公益活动。

- 2009年起的五年里，海信将出资一亿元设立海信“银屏惠老”专项基金，与山东省慈善总会和济南、淄博、枣庄、东营、日照、聊城、青岛、烟台、潍坊、泰安、莱芜、德州共12个地市的慈善机构一起，帮助山东省低保特困老年人，让他们能够看上电视，改善特困家庭老年人的精神文化生活条件。
- 4月8日，中国公益慈善领域的最高政府奖——“中华慈善奖”2009年度榜单在京揭晓，海信以多年持续热衷公益慈善事业的实际行动和2009年设立“亿元银屏惠老基金”、“专项教育基金”等系列爱心公益行动，继去年荣膺“中华慈善突出贡献单位”后，再次问鼎该荣誉，获得“中华慈善奖·最具爱心内资企业”称号，也是家电行业唯一一家获此殊荣的企业。
- 10月26日，工信部和西藏自治区人民政府正式签署了《关于共同推进西藏工业和信息化发展的合作协议》，作为第一批援藏物资，工信部综合考虑高原环境等各方面需求，最终选择采购质量过硬的100台海信液晶电视和100台海信卫星电视接收设备捐赠给西藏自治区，迈出了工信部与国内重点企业联手推进西藏信息基础设施建设的重要一步。

4、荣誉

报告期内，海信一如既往的获得了多项大奖，得到业界的肯定和消费者的信赖，海信凭借核心技术突破和强劲的市场表现成为中国平板市场的最大赢家。主要有：

- 4月8日，中国公益慈善领域的最高政府奖——“中华慈善奖”2009年度榜单在京揭晓，海信以多年持续热衷公益慈善事业的实际行动和2009年设立“亿元银屏惠老基金”、“专项教育基金”等系列爱心公益行动，继去年荣膺“中华慈善突出贡献单位”后，再次问鼎该荣誉，获得“中华慈善奖·最具爱心内资企业”称号，也是家电行业唯一一家获此殊荣的企业。

- 6月2日，由中国电子视像行业协会主办的“2010年第五届中国数字电视年度盛典”在北京召开，海信电器凭借在彩电领域杰出的技术创新能力和突出的市场表现赢得了专家评委的一致推荐，包揽“2010中国数字电视年度成功大奖”、“2010消费者最喜爱的彩电品牌大奖”、“2010年度LED液晶电视大奖”、“2010年度互联网电视大奖”、“2010年度3D产品大奖”等五项品牌和产品大奖，成为获奖数量最多的企业。
- 11月23日，被誉为工业设计“奥斯卡”的中国创新设计“红星奖”在北京揭晓，海信XT39系列智能3D LED液晶电视以其创新的外观设计和卓越的工艺表现脱颖而出，荣膺2010中国创新设计“红星奖”。
- 12月17日“2010中国消费电子年会”上，海信成为唯一独揽三项业内大奖的品牌。工信部专家组将“2010年度中国消费电子最具竞争力品牌”颁发给海信，海信XT39系列智能3DLED液晶电视及其智能应用商店分别荣获“2010年度中国消费电子最佳市场表现产品”和“2010年度中国消费电子最佳技术创新大奖”。

公司将以优化产业结构为基础、技术创新为动力、资本运营为杠杆，加快企业发展速度，提高企业的盈利能力，为股东创造更高的回报。公司将秉承“创造完美，服务社会”以顾客为中心的经营理念，为顾客和消费者提供优秀的产品和服务。海信，从不止于专注企业自身的发展，必将推动经济发展、保护环境、促进社会发展，时刻不忘承担企业的社会责任和义务。海信将通过自己的行动，践行发展理念、奉献社会，履行企业社会责任并努力成为受人尊敬的企业！

青岛海信电器股份有限公司董事会
2011年4月18日