

**SAMSUNG**

做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业

CHINA SAMSUNG  
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2017

中国三星  
社会责任报告



# CONTENTS 目录

关于本报告 02

总裁致辞 06

## 公司概况

三星文化 07

经营绩效 08

股权架构 10

### 1 责任管理

|         |    |
|---------|----|
| 责任战略    | 14 |
| 责任治理    | 16 |
| 责任能力    | 17 |
| 责任沟通    | 19 |
| 回应相关方诉求 | 20 |
| 责任足迹    | 21 |

### 2 责任运营

|        |    |
|--------|----|
| 正道经营   | 24 |
| EHS 运营 | 26 |
| 人才第一   | 34 |
| 责任供应链  | 41 |

### 4 社会公益

|           |    |
|-----------|----|
| 公益战略      | 60 |
| 科普创新      | 61 |
| 教育支援      | 62 |
| 环境保护      | 64 |
| 社会帮扶      | 65 |
| 专题：三星分享村庄 | 67 |

### 3 负责任的产品和服务

|       |    |
|-------|----|
| 产品创新  | 48 |
| 质量管理  | 51 |
| 绿色产品  | 52 |
| 营销与服务 | 55 |

未来展望 69

## 附录

|       |    |
|-------|----|
| 关键绩效表 | 70 |
| 指标索引  | 73 |
| 评级报告  | 74 |
| 意见反馈  | 76 |

## 关于本报告

### 报告规范

#### 质量保证

中国三星努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。本报告所使用数据均来自中国三星的统计报告、正式文件。绿色产品部分数据为三星电子全球统计数据。通过公司管理层审核、利益相关方意见征集及报告评级来确保报告信息质量。

#### 报告说明

本报告是中国三星(包括三星在华设立各类分支机构,在本报告中用“中国三星”、“公司”或“我们”来指代)发布的 2017 年度社会责任报告。本报告介绍了中国三星在社会责任方面的理念、战略和具体实践。报告时间为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日,因项目时间延续性,部分内容超出此范围。

#### 参考标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》;  
中国电子工业标准化技术协会《电子信息行业社会责任指南(SJ/T 16000-2016)》;  
全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)《可持续发展报告指南(G4.0)》;  
联合国可持续发展目标(UN SDGs) 17 项目标。

### 报告体系

中国三星将“做中国人民喜爱的企业,贡献于中国社会的企业”作为企业社会责任理念,在开展本地化运营的过程中,加强与社会各界的交流,倾听社会的声音;以社会责任报告、专项报告和日常信息披露形成公司社会责任信息报告体系,积极构建“开放的中国三星”。

#### 社会责任报告

自 2013 年起,中国三星每年发布社会责任报告,系统阐述三星在中国的社会责任理念、战略和具体实践。

#### 专项报告

中国三星自 2007 年起,发布了八本《社会公益白皮书》,系统披露三星在中国的公益项目开展情况;自 2012 年起连续六年发布《环境报告书》,系统披露中国三星在环境保护方面的工作。

### 日常信息披露

中国三星电子官网: <https://www.samsung.com/cn/>

中国三星官方微博: <http://weibo.com/samsung>

中国三星官方微信: china\_samsung2016

绿色三星官网: <http://green.samsung.com.cn/>

### 延伸阅读

本报告为中文版,以印刷版和电子版两种方式发布。您可以在中国三星电子官网下载本报告的电子文本,并获取更多关于中国三星的社会责任信息。

中国三星电子官网: <https://www.samsung.com/cn/>

### 联系方式

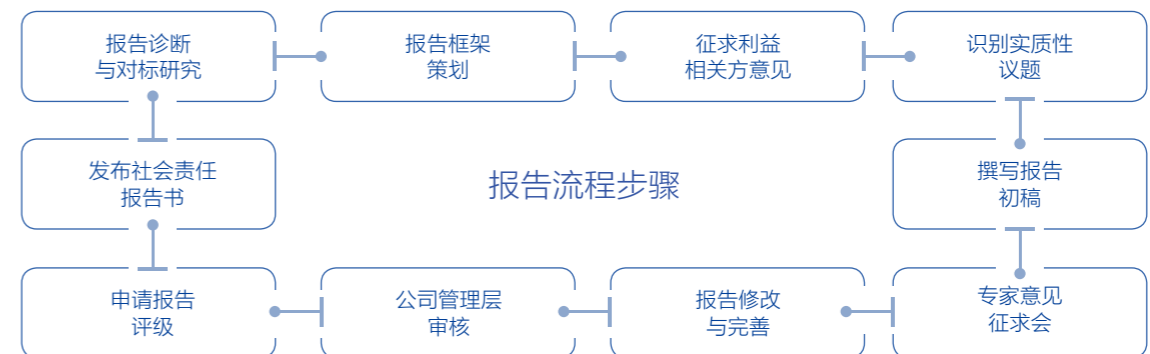
中国三星企业社会责任事务局

地址:北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 23 层

电话: +86-10-65668100

### 报告流程

本报告通过报告诊断与对标研究、报告框架策划、征求利益相关方意见、识别报告实质性议题、撰写报告初稿、专家意见征求会、报告修改与完善、公司管理层审核、申请报告评级、发布社会责任报告书十个步骤完成,确保报告质量。





## 为了更好的世界——中国三星与 SDGs

2015年9月25日至27日，在联合国成立七十周年之际，联合国通过了2030年可持续发展议程，联合国193个成员国在峰会上正式通过17个可持续发展目标(SDGs)。

为促进《议程》目标在中国顺利落实，中国政府颁布了《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》(以下简称《国别方案》)。《国别方案》既是指导中国开展联合国《议程》落实工作的行动指南，也体现了中国作为负责任的发展中大国的担当。

中国三星作为负责任的经济主体，积极响应联合国可持续发展目标，将可持续发展融入中国三星的战略目标中，在企业的经营、管理等方面策划具体实施目标和手段，并开发出有中国三星印记的特色项目推动《国别方案》落实。

中国三星与利益相关方携手，正在为SDGs的达成贡献着三星力量，并努力为中国政府推动可持续发展提供助力。

### 民生福祉

#### 三星行动



- 与陕西省政府合作“社会责任示范区”
- 三星分享村庄
- “一心一村”行动
- 集善·三星爱之光
- “百人讲堂——责任官公益培训计划”
- 中国三星爱薪基金
- 三星青少年足球训练营
- 三星西部阳光行动
- TECH INSTITUTE·三星技术专家培训计划
- SOLVE FOR TOMORROW·探知未来科普创新大赛
- 三星希望工程

### 繁荣共建

#### 三星行动



- 2017年员工劳动合同签订率100%，集体合同签订率100%
- 2017年工会会员入会率99%
- 保证对女性、残疾人的公平录用
- 保证劳务派遣工享有正式员工同等待遇
- 完善的员工激励体系与人事晋升制度
- 2017年困难员工帮扶总投入140万元
- 2017年发明专利授权量达1,168个
- 推出中文版Bixby人工智能助手
- 合规培训，对商业贿赂和腐败行为零容忍
- “分享责任中国行/世界行”年度责任调研
- 提出“分享经营”理念
- 制订《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》

### 环境友好

#### 三星行动



- 2017年中国三星再生资源循环利用率85.2%
- 对产品进行LCA(全生命周期)环境指标管理
- 推动绿色产品的设计、研发与制造
- Galaxy S8/S8+充电器塑料部分再生塑料使用率高达20%，充电效率提高86%，产品包装盒使用100%再生纸，整体碳排放降低1/32
- 产品外包装多采用无害化、无污染、可再生利用的包装材料
- 锅炉配备“低氮氧化物”燃烧器，大幅降低氮氧化物和二氧化碳排放量
- 2017年中国三星组织植树2,181棵
- 开展环境安全宣传与教育相关培训3,657次，95.8万人次参加
- 开展“一社、一河、一湖、一山”环境美化活动



# 总裁致辞

尊敬的各位消费者、合作伙伴、中国三星员工及其他利益相关方：

在此，请先允许我代表中国三星向各位致以衷心的感谢。2017年，中国三星度过了25岁生日。中国三星的健康成长离不开社会各界的帮助与支持，我们将继续把“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”作为目标，引领变革，勇担责任，希望能获得大家一如既往的关注与信赖。

过去的一年里，面对激烈的市场竞争和严峻的经济环境，中国三星稳步推进“本土化”建设，对组织架构进行重组改造，施行精细化管理，以此提升办事效率，应对中国市场的快速变化。截至2017年底，三星旗下18家关系社在华投资，共运营160个机构，涉及电子、金融、重工业、服务业等领域，累计投资额达到312亿美元，采购额共计337亿美元，合作的中国本土企业达到4,119家。

在经营本土化的过程中，中国三星不忘初心、始终坚持把经营成果和大众分享，真正做到身在中国、心为中国。

### 扎根中国，引领产业创新。

中国三星坚持通过科技突破和高科技产品，为人类社会创造美好生活；通过与社会和伙伴分享新技术和产品，为行业发展引领正确方向。对内，中国三星打破原有的程序，系统建立起创新文化；对外，中国三星建立起工业制造产业链，涵盖研发、生产、设计、销售的立体化经营体系，积极发挥半导体、液晶面板、汽车电池等高精尖领域的产业在中国的创新引导作用，带动合作伙伴协同发展，共同进步，通过创新的技术打造一个更可持续发展的社会。

### 扎根中国，坚持绿色发展。

中国三星积极响应中国政府关于绿色发展的号召，将其融入到企业发展的每一项战略中，投身绿色经营、建设绿色工厂。在生产上，中国三星不断探索，开发寻找技术上现实可靠、经济上可行合理、环境和社会都可以接受的方法，有效利用能源，进行节能改造；在产品上，中国三星致力于为消费者提供环境友好型产品，追求节能降耗、提高资源利用率、保护和改善环境、为实现可持续发展贡献力量。

### 扎根中国，助力和谐社会。

中国三星以建设和谐社会的伟大目标为行动指南：为员工，提供完善的薪酬福利和培训、晋升规划，营造自由平等的工作环境，打造幸福职场；为伙伴，通过《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》，对供应商进行严格审核及跟踪管理，同时为其提供资金、教育、革新活动等支持，坚持与伙伴共同成长；为社会，秉承“分享经营”的理念，在科普创新、教育支援、社会帮扶、环境保护四大重点领域全面推进公益实践，为身处困境的人们送去希望和梦想，打造了“三星分享村庄”等精准扶贫品牌项目。

未来，中国三星将继续在中国市场努力耕耘，并保持开放的心态，与各利益相关方积极沟通，将更多的经营成果与社会大众一起分享，为了更美好的世界而努力实践！



中国三星总裁  
黄得俊

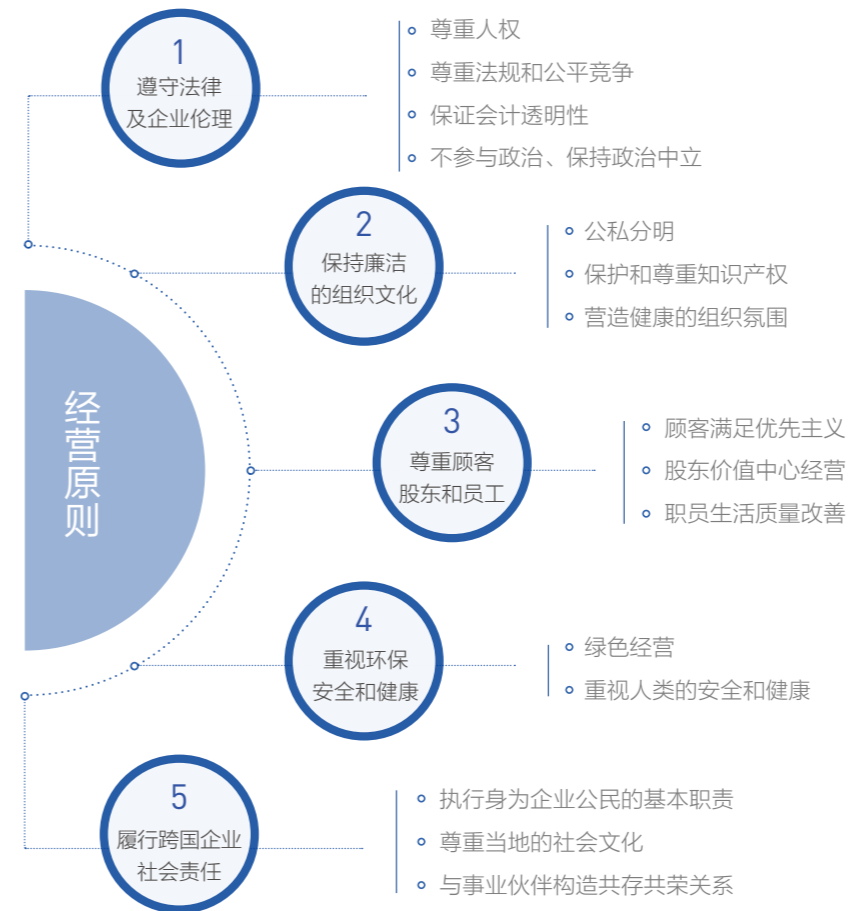
# 公司概况

## 三星文化

### 经营理念

以人才和技术为基础，创造最佳产品和服务，为人类社会做出贡献。

三星所指向的最终目标是实现人类共同利益，从而为人类社会做出贡献。为了实现这个目标，我们要创造并提供给客户最大满足的高质量产品和服务，达到这个目标的核心要素就是人才和技术。



## 经营绩效

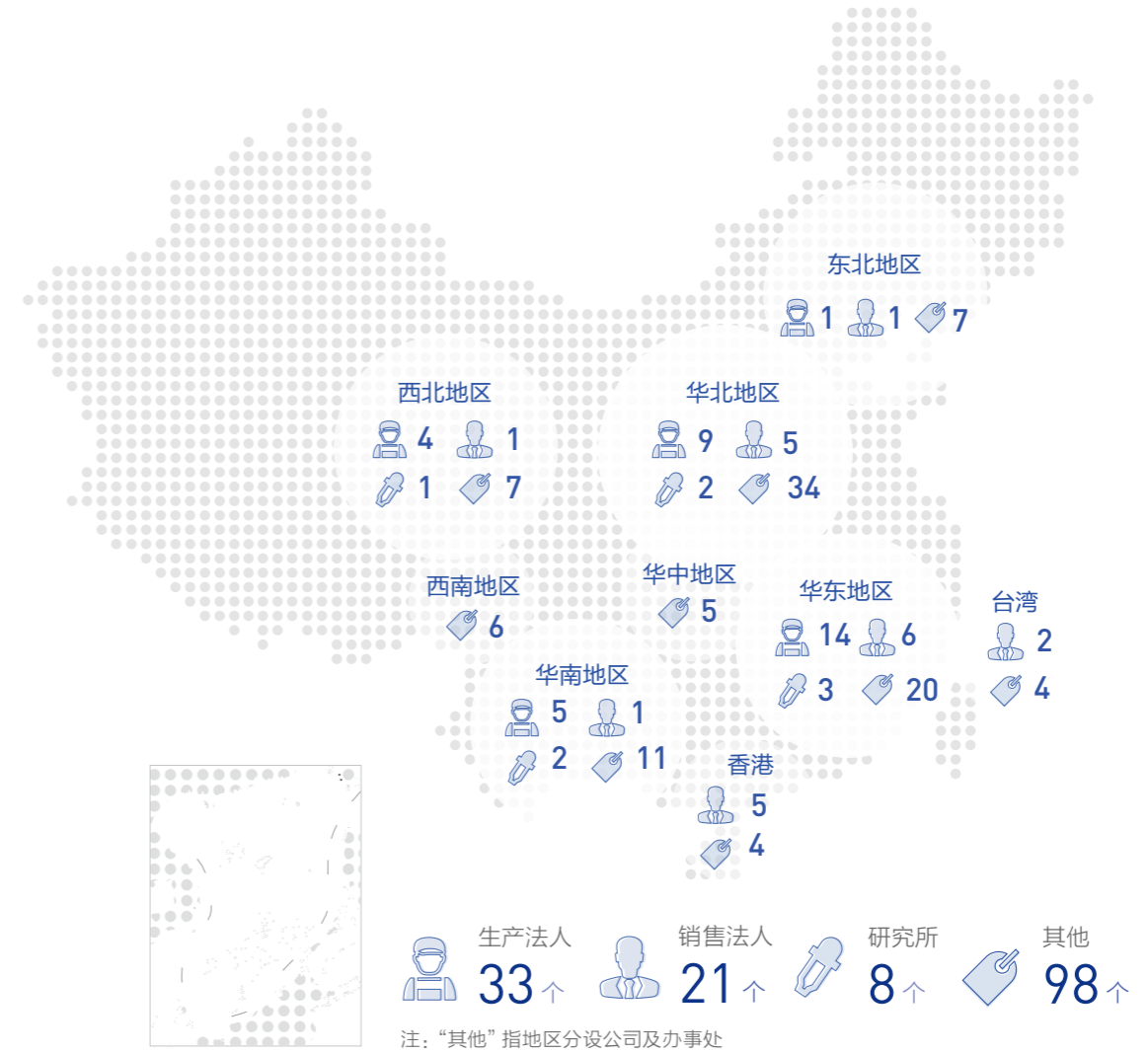
三星在 1992 年中韩建交之际进入中国，20 多年来不断扩大在华业务和投资。进入初期集中在东莞、惠州、天津等地建设生产工厂，2000 年开始在中国成立独立在华研究所，2005 年业务扩大至金融、酒店等服务行业，2012 年陆续在半导体、液晶面板、新能源电动车电池等尖端产业进行投资。

截至 2017 年底，三星旗下 18 家关系社在华投资，共运营 160 个机构，涉及电子、金融、重工业、服务业等领域。电子领域主要有以手机、家电为代表的整机产品，和半导体、液晶面板、电动车电池等零部件产品；金融领域主要有人寿、企业、车辆保险等业务；重工业主要是船舶制造、工厂建设；服务业涉及酒店、广告、安保、餐饮等服务。

中国三星在华机构严格遵守中国的法律法规和相关规则，相关机构内部均设立最高管理机构，在透明经营、责任经营的原则下，为经营层提供良好的经营环境，最终为创造更佳产品和更高的经营价值而努力。最高管理机构履行公司经营方针、决策公司内外部重大事项、监督经营层经营行为，并且为积极应对事业环境的变化，与外部权威专业人员组成委员会，倾听外部利益相关方的声音，致力于经济、环境、社会的和谐发展。



## 三星在华机构分布图



## 中国三星 2017 年经营状况

销售额  
757 亿美元

出口额  
340 亿美元

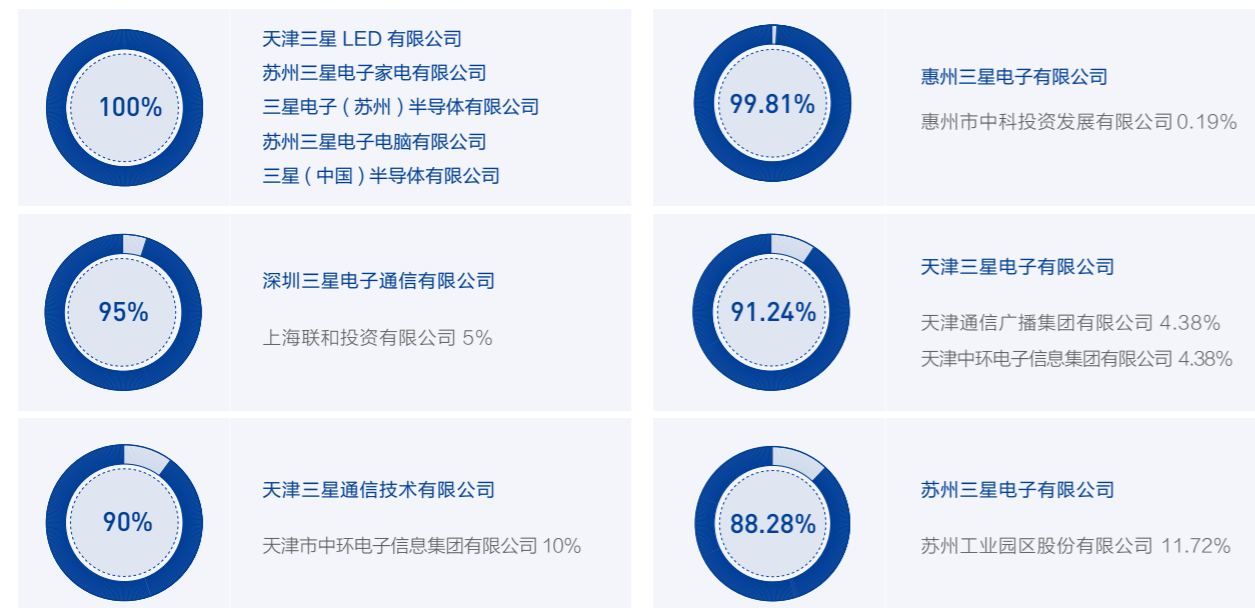
累计投资额  
312 亿美元

## 股权架构

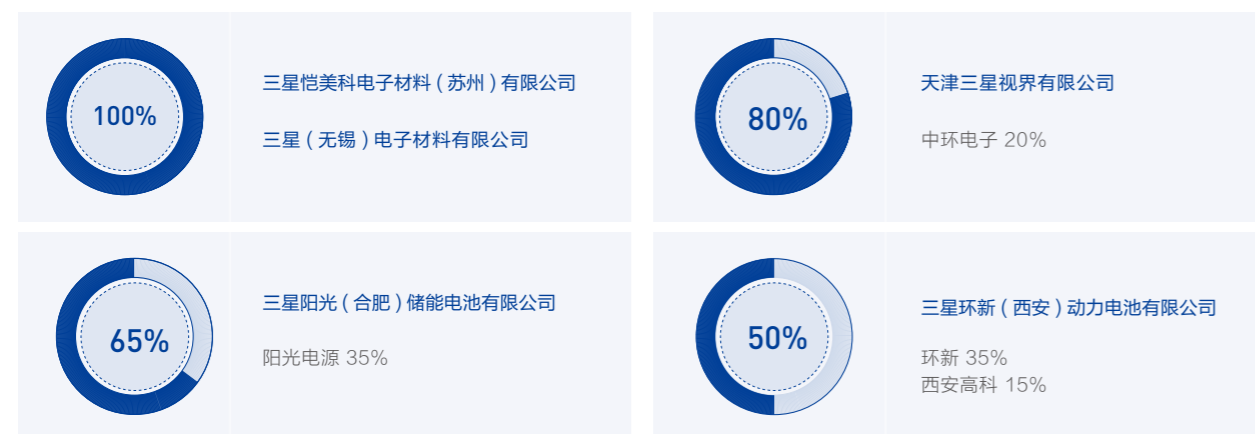


### 电子领域主要事业法人 三星持股

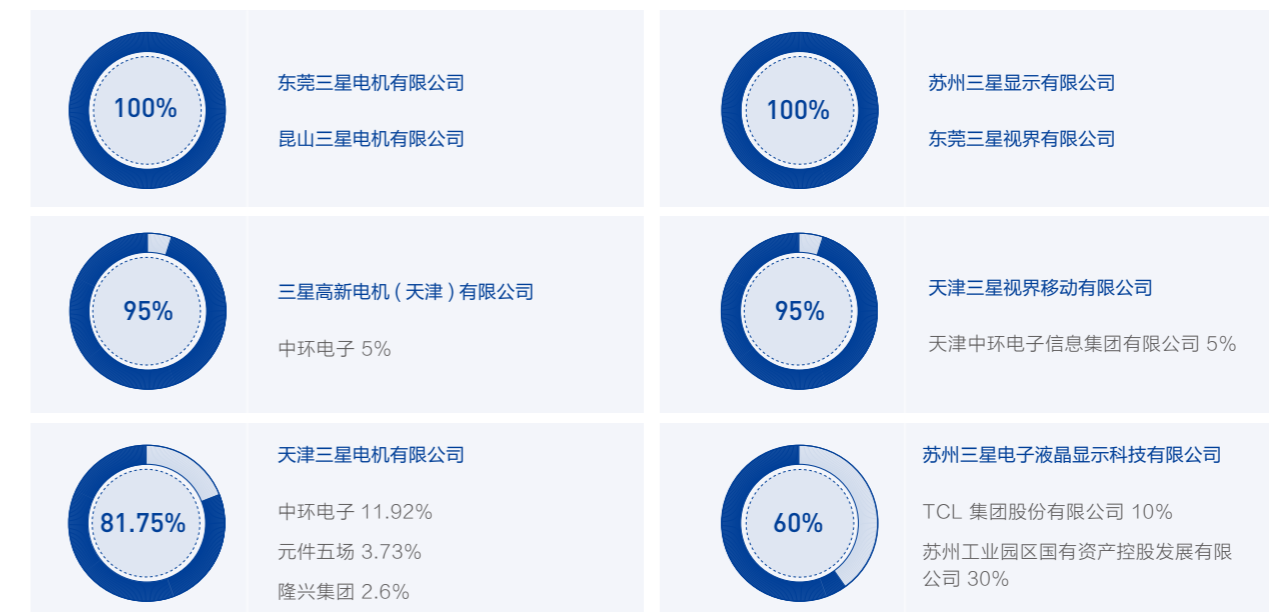
#### 电子



#### SDI



#### 电机 Display



### 物产 / 重工业 / 工程领域主要事业法人 三星持股





# 责任管理

RESPONSIBILITY  
MANAGEMENT

责任战略

责任治理

责任能力

责任沟通

回应相关方诉求

责任足迹

## 责任战略



### 责任理念

做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业

“做中国人民喜爱的企业”，即中国三星在经营过程中融入中国，顺应中国经济社会发展潮流，积极开展本地化运营，为中国社会提供优质的产品和服务。

“贡献于中国社会的企业”，即中国三星在取得经济成果的同时积极回馈中国社会，为中国社会的和谐发展做出贡献。

### 责任规划

为确保社会责任战略有效实施，中国三星建立了以目标管理为导向的社会责任推进体系。公司在年初制订社会责任年度目标和执行计划，在年末对社会责任履行情况进行考核评价，根据社会责任计划完成情况编写年度社会责任报告。

### 核心议题筛选

中国三星积极与内外部主要利益相关方互动，了解各利益相关方的诉求，并规划相应的社会责任项目来应对所面临的社会和环境挑战。

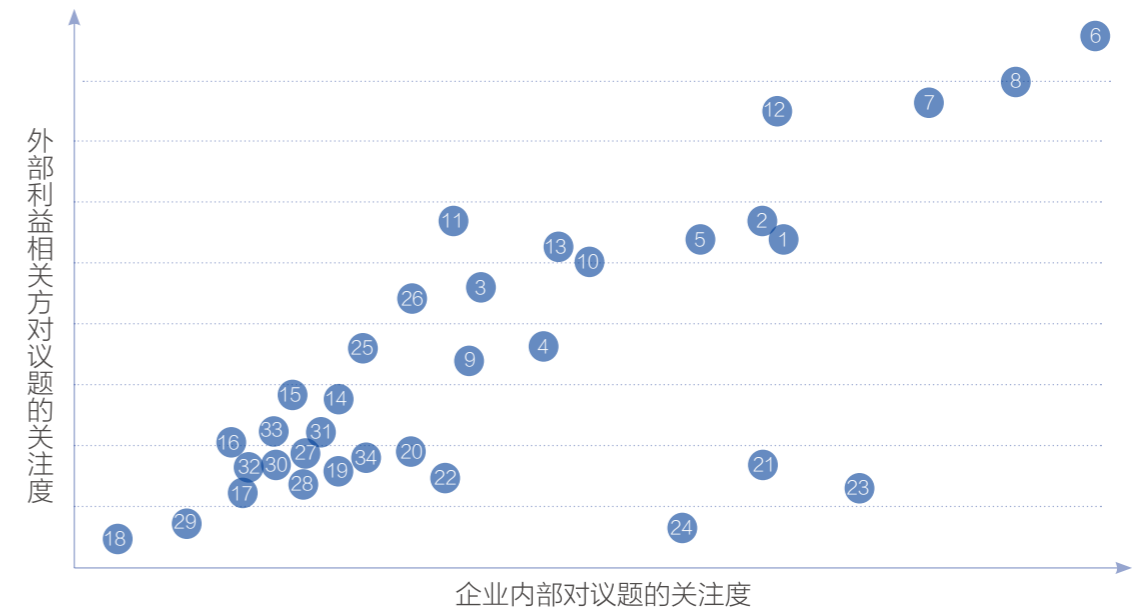
为此，我们今年启动了社会责任报告的核心议题筛选，为了提高今年的核心议题筛选的准确性，在外部咨询机构的支持下，我们遵循严谨的核心议题筛选程序：首先我们分析了中国三星的一般性议题，并且向包括员工、消费者、社区、政府、媒体、NGO 在内的利益相关方发放问卷，调查一般性议题的重要性排序，本次调查共回收有效问卷 1,599 份。根据内外部利益相关方的调查结果，得出核心议题矩阵。

在核心议题矩阵形成后，与分管这些议题的部门进行讨论和协商，确保所有核心议题都能有相关的管理推进，并且反映在管理的决策过程和商业计划中。

2017 年

本次调查共回收有效问卷

1,599 份



- |                |                |               |
|----------------|----------------|---------------|
| 1 社会责任管理体系建设   | 13 诚信经营        | 25 本地化运营      |
| 2 参与社会责任沟通     | 14 公平竞争与贸易     | 26 打造品牌公益项目   |
| 3 社会责任信息披露     | 15 尊重和保护知识产权   | 27 助力精准扶贫     |
| 4 商业反腐         | 16 助力行业发展      | 28 环境安全管理     |
| 5 创造经济价值       | 17 供应链合作与管理    | 29 积极应对气候变化   |
| 6 产品安全与质量保证    | 18 负责任的采购      | 30 加强节能减排     |
| 7 提升产品 / 服务可及性 | 19 守法合规        | 31 生产绿色产品     |
| 8 技术革新         | 20 带动地方就业      | 32 保护生态及生物多样性 |
| 9 合规宣传         | 21 尊重员工        | 33 绿色环保的供应链   |
| 10 倡导可持续消费     | 22 创造公平公正的工作环境 | 34 安全生产管理机制   |
| 11 客户信息保护      | 23 员工福利待遇      |               |
| 12 完善的售后服务体系   | 24 员工职业发展      |               |



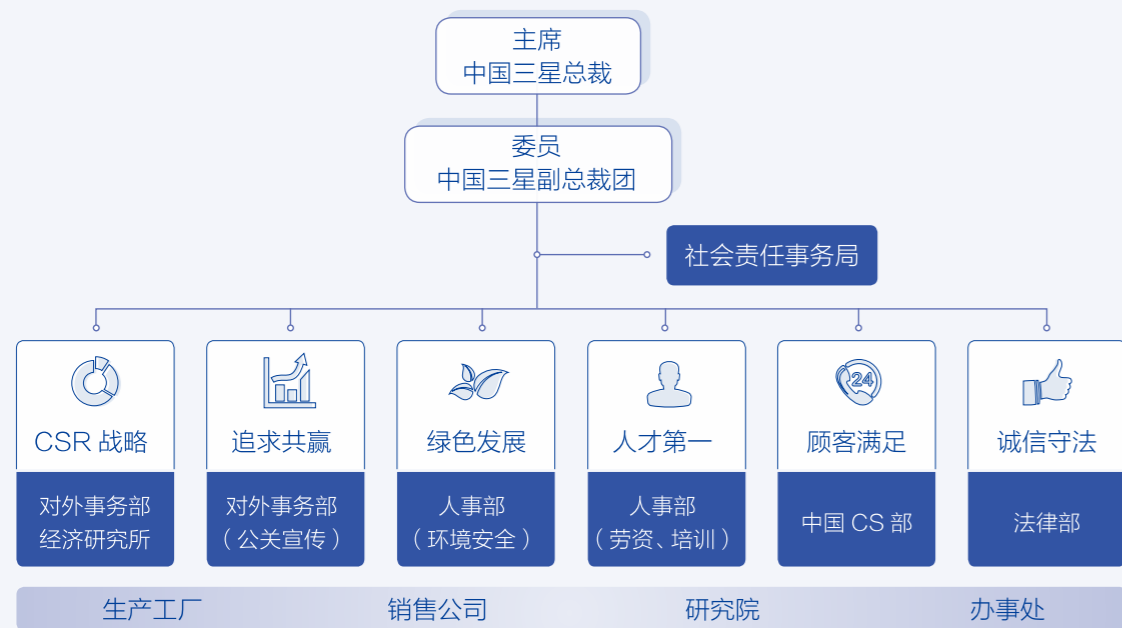
## 责任治理

### 社会责任领导机构

为有效提高中国三星社会责任工作的水平和质量，公司于 2012 年成立“中国三星社会责任委员会”，由大中华区总裁全权指挥中国三星的社会责任实践。中国三星社会责任委员会的主要职责为确立中国三星社会责任理念，设定中国三星社会责任发展战略，审核确立中国三星社会责任工作计划，研究社会责任有关重大问题。

### 社会责任组织体系

为了完善社会责任工作体系，明确各职能部门社会责任工作重点领域，成立中国三星社会责任事务局，负责落实社会责任委员会的各项决议，研究社会责任发展方向，负责社会责任报告的编制和发布，开展社会责任培训，加强与利益相关方的沟通，推动社会责任理念融入中国三星企业管理的各个部分。



## 社会责任管理体系

为规范公司的社会责任管理工作，中国三星制定了《中国三星社会责任管理制度》，分为 6 个部分，共 25 个条款，为社会责任工作的开展提供了制度保障。2012 年起，中国三星依据内部社会责任指标体系进行稳定化检查，积极推进下属企业落实社会责任工作。中国三星组成专家小组，对旗下的生产工厂进行系统专业的考核，考核内容涉及员工权益、环境安全健康、守法经营、社会公益、供应商管理等方面共计 41 个项目。对于办事处研究院等非生产企业，主要考核员工权益、守法经营和社会公益 3 个方面，检查项目为 20 个。考核结果与各分支机构高层领导的年度考核直接挂钩。

2017 年

中国三星制定了《中国三星社会责任管理制度》，分为 6 个部分，条款数目达

25 个

## 责任能力

### 社会责任培训

中国三星将社会责任培训纳入员工的培训体系中，从 2013 年开始，在公司的员工入职、晋升培训等课程中添加社会责任内容，为公司在境内开展社会责任活动提供指引，为传播企业社会责任理念和价值观创造条件，为员工理解并执行公司社会责任工作打下基础。

### 开展 CSR 课题研究与交流

中国三星不断加强科研机构、政府、工厂所在地等合作，深入开展 CSR 课题研究，带领并推动地区 CSR 从理论研究到实践的发展水平，实现企业与地区合作共赢的可持续发展。

自 2013 年 9 月起，中国三星开始与陕西省政府合作“社会责任示范区”项目。中国三星从过去将投资局限在厂房建设、提供就业岗位、扩大税收、配套产业入驻等经济层面的传统模式中跳出来，通过向当地社区普及企业社会责任理念、创造共同参与的平台等措施，寻找一条崭新的经济投资与社会责任齐头并进的发展之路。



## 分享责任

中国三星对于企业社会责任经营的定义，秉承“分享经营”哲学，将三星集团的经营成果与身边困难的人们分享，为他们带去梦想和希望。

## 责任官培训

中国三星与中国社科院企业社会责任研究中心联合组织创办了“百人讲堂——责任官公益培训计划”项目，该项目旨在为中外企业的高级经营管理人员、企业社会责任负责人提供最权威、最前沿的企业社会责任深度培训，致力于打造国内一流的企业社会责任高端学习及交流平台。

截至 2017 年底，“百人讲堂——责任官公益培训计划”已成功举办 9 期，来自政府部门、科研院所、大型企业和知名 NGO 组织的 70 余位名师走进课堂，为来自约 230 家企业、25 家教研机构、18 家 NGO 组织和 13 家新闻媒体的约 1,400 名学员提供专业培训，得到各界广泛好评与肯定。

2013-2017 年

参加培训的学员约

1,400 名



“百人讲堂——第九期责任官公益培训计划”师生合影

## 责任行调研

2014 年起，由中国三星提议发起的“分享责任中国行 / 世界行”年度责任调研项目正式开始。2017 年 8 月 29 日-2017 年 9 月 2 日，中国三星和中国社科院企业社会责任研究中心共同组织的“分享责任世界行（2017）——东南亚行三星站”活动正式启动，中国三星副总裁方今顺陪同调研团，对泰国、印尼两个国家三星法人的本土化社会责任案例进行调研。



“分享责任世界行（2017）——东南亚行三星站”调研团合影

## 责任沟通



### 内部沟通

中国三星借助内部专用办公系统，定期公布社会责任履行情况，并收集和反馈员工建议；相关部门定期向总裁汇报员工的反馈意见；中国三星总裁每月参加地区会议，听取分公司关于环境安全、公益、员工管理、经济效益等社会责任方面的汇报并给出相应指示，每季度发表电视讲话，强调社会责任工作的重要性。

### 外部沟通

中国三星高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位的沟通平台，搭建企业与社会沟通的便捷渠道。连续多年发布社会责任报告、环境报告书和社会公益活动白皮书，开通官方微博、微信，积极向社会公众披露中国三星企业社会责任、新闻等信息，打造“开放的三星”，方便群众了解企业、监督企业，有助于中国三星主动沟通社会关切的问题，推动消除误解，增进与相关方之间的相互理解和信任，不断满足各方期望。

## 回应相关方诉求



|  |      |  |  |
|--|------|--|--|
|  | 政府   | <ul style="list-style-type: none"> <li>合规经营</li> <li>依法纳税</li> <li>创造就业</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>守法合规经营，营造良好的商业环境</li> <li>依法纳税，为政府税收做贡献</li> <li>通过自身发展积极吸纳就业，带动地区经济发展</li> <li>遵守中国法律及政策，响应政府宏观调控</li> </ul>                                   |
|  | 伙伴   | <ul style="list-style-type: none"> <li>互利共赢</li> <li>提升竞争力</li> <li>可持续发展</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>与合作伙伴在相互信任的基础上形成互惠关系，发展战略合作关系</li> <li>通过合法援助，提高合作企业的竞争力，实现共同发展</li> <li>引导、鼓励供应商及合作伙伴树立 CSR 理念，积极履行社会责任</li> </ul>                             |
|  | 客户   | <ul style="list-style-type: none"> <li>产品质量</li> <li>产品多元化</li> <li>售后服务</li> <li>隐私安全</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>提供符合客户需求与期望的高质产品和优质服务</li> <li>以真诚的态度加强与客户的沟通，诚恳倾听客户的建议与心声</li> <li>积极应对客户投诉，提升客户满意度</li> <li>尊重并保护客户的名誉及信息</li> </ul>                          |
|  | 员工   | <ul style="list-style-type: none"> <li>薪酬水平</li> <li>福利保障</li> <li>职业健康安全</li> <li>晋升机制</li> <li>个人发展</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>为提高员工的“生活质量”而努力</li> <li>为所有员工提供同等机会，根据能力及业绩公平对待</li> <li>支持并鼓励员工自我发展，帮助员工提高业务能力</li> <li>支持自律，自我创造</li> <li>关爱员工，平衡工作与生活，Work Smart</li> </ul> |
|  | 环境   | <ul style="list-style-type: none"> <li>环境保护</li> <li>节能减排</li> <li>应对气候变化</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守与环境保护相关的国际标准、相关法规及内部规章制度等</li> <li>在研发、生产、销售等所有业务中，不断为保护环境而努力</li> <li>引导资源再利用</li> </ul>   |
|  | 社区   | <ul style="list-style-type: none"> <li>社会福利</li> <li>社会稳定</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>尊重各地区法规、文化及价值观，为提高地区人民生活水平做出贡献</li> <li>通过开展研究、艺术、文化、体育等领域的公益活动，促进社区发展</li> <li>积极参与灾区救济等社会福利活动</li> </ul>                                      |
|  | 社会团体 | <ul style="list-style-type: none"> <li>沟通支持</li> <li>活动的顺利进行</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>与社会团体保持畅通的沟通渠道</li> <li>积极参与、支持社会团体组织的活动</li> </ul>   |

## 责任足迹



### 2017 年核心社会责任绩效



### 2017 年社会责任荣誉





# 责任运营

RESPONSIBILITY  
OPERATION

正道经营



EHS 运营



人才第一



责任供应链





## 正道经营

### 守法合规

中国三星在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、商业伦理等领域，建立并完善了符合中国国情和法律规定的合规管理体系。

在公平竞争方面，中国三星建立了发送邮件合规指南系统及接触竞争公司登记系统，以杜绝不正当竞争行为。

在知识产权保护方面，中国三星尊重他人的知识产权，反对通过侵权的方式获得知识产权。中国三星通过自行研发、商务谈判、交叉许可、产学研合作等多种方式从合法途径获取知识产权。



为避免侵犯他人知识产权，中国三星要求员工必须通过合法正当的方式收集使用信息资料，引用资料数据时必须标明出处



要求员工不得安装或使用未经授权的软件



要求员工继续履行其对前雇主的保密义务，不得披露或使用其前雇主的商业秘密

在消费者保护方面，为向消费者提供更优质、更安全的产品和服务，中国三星要求严格控制每一类产品的生产流程和服务质量；为进一步加强消费者个人信息的保护，制定了《三星中国个人信息保护政策》。

在商业伦理方面，中国三星始终贯彻执行对一切贿赂行为及不合规的行业惯例绝不宽容的“零容忍原则”，因此严格禁止商业贿赂和腐败行为。

为提高和强化员工的合规意识，自 2010 年起，中国三星就开始对员工进行合规培训；自 2011 年起，中国三星要求中国区范围内各法人均指定一位合规负责人，负责协助或自行在该法人内部开展合规业务；自 2012 年起，中国三星每年至少召开一次中国三星地区法务 / 合规负责人会议，加强各法务 / 合规负责人之间的沟通，分享合规工作经验，以进一步提高各法务 / 合规负责人的业务能力。

多年来，中国三星针对不同的培训对象通过现场培训、视频培训等多种方式进行培训。2017 年，合规培训课程主要包括反商业贿赂、商业秘密保护、反垄断、合同履行注意事项、个人信息保护、劳动争议案件解析等。

2017 年

组织守法合规培训

562 次

参与守法合规培训

4.98 万人次

### 公平竞争

中国三星充分尊重竞争对手，一贯坚持公平竞争的原则，主张凭借过硬的生产技术、可靠的产品及优质的服务在市场竞争中取胜。



中国三星反对通过损害竞争对手的声誉获取竞争优势。为此，中国三星建立了严格的广告审查制度，防止出现有损竞争对手形象的言论。



中国三星反对采取不正当的手段限制或排除市场竞争。为此，中国三星建立了内部审查制度，杜绝不正当竞争行为或垄断行为。



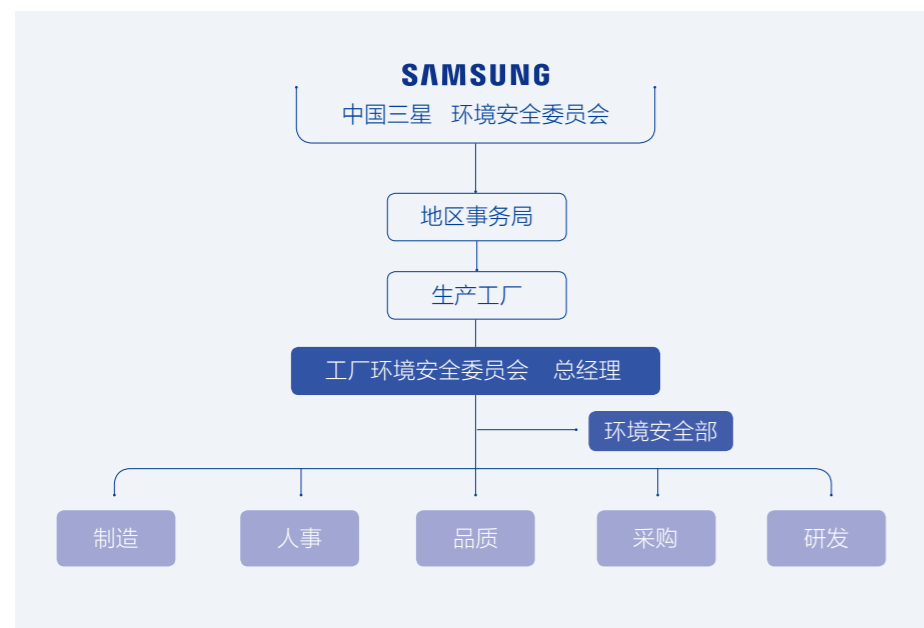
中国三星反对采取任何手段侵犯他人的知识产权和商业秘密。为此，中国三星对全体员工反复进行教育，明令禁止员工使用未经授权的软件，禁止员工有任何侵犯商业秘密的行为。

# EHS 运营

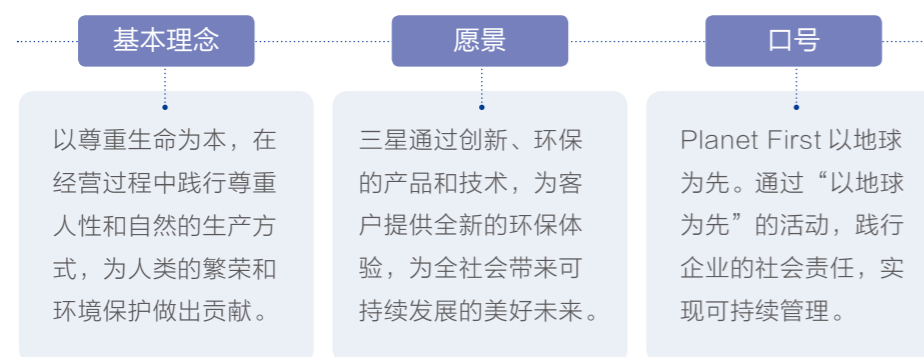
## EHS 管理

中国三星的环境安全委员会直接由中国三星总裁领导，环境安全部制订环境安全方针及政策，与政府机构、员工、消费者、NGO 及供应商保持密切联系，积极建设整个中国三星的绿色经营、绿色工厂和绿色市场。

在华北、华东、华南和西安，中国三星分别成立了地区事务局，与各工厂内部的环境安全组织紧密联系，力争将绿色经营思维融入每一项战略。在各生产工厂，均成立了以总经理为领导的环境安全组织，现场管理工厂的环境安全。



## 绿色生态系统



## 绿色经营方针

- 运营绿色经营体系**

工作场所不仅要遵守当地环境安全健康法规，还要执行更严格的内部管理基准，构建世界最高水平的绿色经营体系。通过丰富多彩的培训，让员工理解并遵循绿色经营体系。开展应对地球温室效应及保护地球环境的活动，将绿色经营方针和成果向内外部的所有相关方公开。
- 实现产品全过程管理**

产品的原料、成分、包装中绝不能含有有害物质。在产品的设计、采购、制造、使用、废弃的全过程中降低对环境的影响，实现产品全过程的管理。
- 构建亲环境绿色工序**

运用高端清洁生产技术，充分对水资源和能源进行再利用和再循环，通过技术手段促使各类资源和能源的使用量达到最低，以减少温室气体和影响环境物质的排放，构建清洁绿色工序。
- 最终实现无灾害绿色工作场所**

构建资源循环型工作场所，充分考虑员工健康与安全，识别并控制危险因素，创建安全的企业文化。确保应急机制有效运行，员工及周边居民在受到自然灾害、传染病侵害时能够获得帮助。
- 建立和谐共赢的伙伴关系**

通过与供应商建立合作共赢，分享环境安全管理体系与技术，促进绿色供应链的发展；与周边居民和睦相处，推进社区建设与发展。

## 应急管理

中国三星建立了环境预警机制和应急机制，通过定期的检查、监测、各种内审及管理评审，时刻评估潜在事故或紧急情况。

为了发生事故时能以最快的速度发挥最大的效能，有组织、有序地实施救援行动，尽快控制事态的发展，降低事故造成的危害，减少事故损失，中国三星制定了一系列环境安全的应急预案。2017 年，中国三星各个工厂共有安全应急预案 269 个，环境应急预案 90 个，共举行演练 792 次。



## 环境安全宣传与教育

为适应中国环境保护和安全生产的各项法律法规的变化，中国三星在 2017 年给全体员工开展了各类环境安全相关培训多达 3,657 次，培训人次 95.8 万人次。

### 2017 年基础培训 (全体员工)



### 2017 年专业培训 (环境安全管理人员)



### 中国三星“环境安全 Workshop”

为了加强中国三星各个生产工厂间环境安全委员会的交流，从 2011 年起，中国三星开始组织“环境安全 Workshop”。2017 年 1 月和 8 月，中国三星分别在苏州和西安举行了第十届和第十一届中国三星“环境安全 Workshop”，通过会议中的经验交流分享，准确认知安全环境风险，把握中国安全环境动态趋势，增强团队交流，让中国三星的安全环境走得更远更稳。

## 环境信息交流

中国三星长期支持中国 NGO 的各项活动，并积极投身参与，通过电话交流、会议交流与公众环境研究中心、绿色和平、自然之友、绿色江南等环保组织进行良性互动。

中国三星积极参与公众环境研究中心的绿色供应链活动，从企业可行性的角度为 CITI 指数的不断升级提供意见和建议。通过这种多层次监督及沟通的体制，中国三星获得了 NGO 的积极评价。

## 绿色办公

中国三星提倡绿色办公，严格执行节能环保产品采购制度，优先采购节能、节水、节材产品；优化办公家具、设备等配置，盘活存量资产，减少资产的闲置浪费；推广办公电子化、无纸化，减少纸质文件、资料印发数量；倡导采用电视、电话的会议方式，减少使用一次性办公用品；推广使用环保再生纸、再生鼓粉盒等资源再生产品，营造绿色办公环境。通过各种节俭措施，中国三星工厂 2017 年约节省办公用纸纸张 13.37 吨。

2017 年  
约节省办公用纸纸张  
**13.37** 吨





## 绿色运输

中国三星通过合理选择运输工具和运输路线来实现绿色运输。在选择路线时，避免迂回运输和重复运输；在运输过程中，优先使用清洁能源汽车，并定期检查车辆，防止故障或者泄漏对环境产生影响。对于进入厂区的车辆，装卸货时必须按规定停车熄火，避免不必要尾气的产生；对于尾气处理不达标或存在对环境有其他污染的车辆，取消其运输资格。

中国三星各工厂班车通过数据管理选择合理路线，号召员工乘坐班车，减少私家车排放对环境造成的影响。华南华东地区的班车置换为电动班车，华北由于冬季气温的原因，电动班车和天然气班车均有使用。同时中国三星在工厂停车场设立充电桩，积极推动新能源汽车的应用。

### 绿色运输实施途径



### 绿色运输的可持续发展



## 绿色生产



能源管理

中国三星不断探索，开发寻找技术上现实可靠、经济上可行合理、环境和社​​会都可以接受的方法，有效地利用能源，提高用能设备或工艺的能源利用效率，并通过智能分析，进行节能项目改造。2017 年，中国三星的单位产值综合能耗为 0.023 吨标准煤。

中国三星除了自身不断开发研究生产锂离子动力电池等新能源产品外，在工厂内也不断提升新能源汽车和新能源应用比例。2017 年，中国三星非化石能源比重为 23.3%。

2017 年  
中国三星非化石能源比重  
**23.3** %



水资源管理

为了应对日益严峻的全球水资源危机，对水资源的严格管理一直是三星环境保护工作的一部分。中国三星通过更换旧阀门杜绝滴漏，并通过开发精密的控制单元来防止浪费水资源，实现按需用水，2017 年单位产值新鲜水耗为 0.869 立方米。此外，三星对工艺进行了改造，让水可重复利用，减少了耗水量。通过对水进行标准化管理，我们现在可以让水在多个过程中重复使用。由于这些努力，2017 年中国三星废水再利用量为 134 万立方米，比上年增加了 18%。

2017 年  
中国三星废水再利用量  
**134** 万立方米



温室气体管理

中国三星通过节能计划、提高能效计划、改变能源结构计划来减少温室气体的排放。2017 年，中国三星的碳强度为 0.140 吨当量二氧化碳。

中国三星也会通过植树造林、植被恢复等措施，利用植物光合作用吸收大气中的二氧化碳，并将其固定在植被和土壤中，从而减少温室气体在大气中的浓度。2017 年中国三星组织植树 2,181 棵。

2017 年  
中国三星组织植树  
**2,181** 棵



化学品管理

中国三星 2017 年使用化学品超过 600 种，上千万吨。中国三星在内部均有严格的化学品管理要求，在保护员工健康的同时，能有效预防环境事故。



噪声管理

中国三星厂界噪声每年监测 1 次，委托资质单位进行。噪声排放执行《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB 12348-2008 3 类）。监测结果在环保局排污申报登记时进行反映，并通过环保局审核。



### 废水管理

在建立生产线时，三星会针对新生产线安装污染控制设备，其中的水处理设施可以清除大部分的污染物。目前，中国三星以当地适用标准的 50% 为限制，来控制废水中污染物的浓度。2017 年，中国三星排放废水中的重金属总量为 0.644 吨。

2017 年

中国三星排放废水中的  
重金属总量

0.644 吨

在制造过程中，副产品不可避免地会影响大气和水质。中国三星在更换设备和改进工艺等方面进行了大量的投资，最大限度地减少了污染物对环境的负面影响。我们的锅炉配备了“低氮氧化物”燃烧器，可减少使用能耗，大大降低了氮氧化物和二氧化碳的排放量。



### 废气管理

中国三星的在用锅炉通过电脑系统实时监控稼动、燃烧状态，并根据现场的环境湿度及时进行调整，最大限度提高燃烧效率。并定期对锅炉设备进行检查，避免异常排放的发生。通过以上措施既节约了天然气的消耗量，又能确保大气污染物最小排放。

2017 年

中国三星再生资源循环利用率

85.2 %

在产品制造过程中，三星通过技术创新有效利用资源，同时积极为废弃物、废旧产品寻找可以再利用的途径；通过技术革新，用更少的资源生产出更好的产品，并将电子废弃物转化为可利用的资源。2017 年中国三星再生资源循环利用率为 85.2%。

- 一般废弃物：2017 年，通过各种技术手段，中国三星的一般废弃物量有所下降。
- 危险废弃物：2017 年，中国三星在确保产品品质的情况下，将某些化学品清洗过程，通过技术革新，改为纯水清洗，因此在产线扩充、产能增加、能源资源使用总量上升的情况下，危险废弃物的总量相比 2016 年，仅上升了 0.17%。



### 废弃物管理



### 生物多样性

中国三星意识到保护生物多样性的重要性。在产品的设计和生产中，三星尽力减少对生物多样性的负面影响，积极了解工厂附近地区的生物多样性情况，确保三星的工厂符合当地发展要求；通过与员工、NGO、政府的交流沟通，参与地方活动，为确保生物多样性做出力所能及的贡献。



### 零净砍伐

当三星使用木质生物源产品的时候，会尽可能选择可再生的速生林制品，减少碳汇损耗。例如现在三星正逐步将包装纸材料替换为竹塑材料，为森林的零净砍伐和零净退化做出努力。

## 安全生产

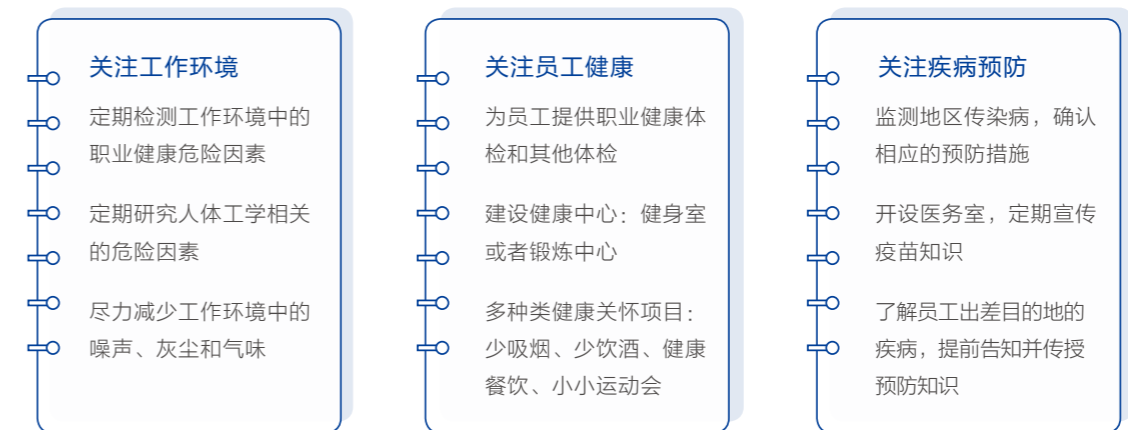
中国三星的工厂都获得了环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，并以此为基础实施生态管理，在所有的工作场所识别、确定存在的环境问题、安全隐患、职业健康危险因素，通过在整个工厂系统精确定位问题根源，提出相应的解决方案，采取预防措施。

### 安全生产管理

为了落实中国三星的安全生产主体责任，中国三星的工厂定期开展隐患排查行动，每月开展一次由总经理带队的安全环境职业健康检查，全面排查治理事故隐患和薄弱环节，认真解决存在的突出问题，从而有效防范和遏制事故的发生。

中国三星的各个工厂，都依据公司自身特点，排查工艺系统、基础设施、作业环境、防控手段等硬件方面存在的隐患，以及安全生产体制机制、制度建设、安全管理组织体系、责任落实、事故查处等软件方面的薄弱环节。通过技术控制、管理控制和安全文化控制来治理隐患。利用技术手段消除或减少隐患造成的损失，严格按照各种规章制度办事，公司上下各级管理人员切实肩负起各自的职责，及时发现隐患并落实整改。完善企业的各项安全规章制度；定期组织员工参加安全知识培训与安全应急预案的演练，增强员工的安全意识；督察工作要到位、细致、亲切、人性化，让员工切实体会到安全与他们时时相伴，培养员工主动要求安全的习惯，从而形成良好的安全文化氛围。

### 职业健康管理



根据职业病控制效果评价结果，中国三星委托有资质的医院，对可能接触职业病危害因素的员工进行职业健康体检，并对体检结果异常人员进行复查，对疑似职业禁忌症员工调离相关有害因素岗位，确保上岗人员符合《中华人民共和国职业病防治法》的有关要求。2017 年中国三星无新发职业病，累计职业病数量为零。

# 人才第一



## 员工权益

### 保障就业权益

中国三星为给员工提供稳定的就业环境,严格遵守劳动法、劳动合同法等相关法律规定,本着民主、合法、公开的程序制订人事规章制度,按规定流程为员工办理劳动合同及集体合同的签订。2017年,员工劳动合同签订率达100%,集体合同签订率达100%。

中国三星一直坚持用工平等、规范用工、尊重人权、保证对女性、残疾人的公平录用,保障其就业不受歧视。兼职工、临时工和劳务派遣工是中国三星员工的重要组成部分,中国三星所有生产法人均按照《劳动合同法》等法律法规,保障兼职、临时和劳务派遣工的权益,保障其薪酬、福利、职业培训与发展享受与正式员工相同的待遇。

中国三星开启了本地员工任用新纪元,从普通职员到干部、高管,中国三星不断减少韩方人员数量,启用更加了解中国国内情况的中国员工,既有利于公司的长远发展,又为经营所在地就业减轻了压力。中国三星员工人数占全球三星总员工数的21%。

### 民主管理与党建

民主管理是关乎企业和员工和谐发展的重要问题之一。中国三星实行以工会为基本形式的企业民主管理,充分重视工会组织和工会代表的作用,定期召开工会代表大会、员工代表大会、全体员工大会、经营说明会,促进员工参与公司决策和管理。公司内所有工会代表、员工代表都由员工直接选举产生,保障员工的民主管理权利。2017年,中国三星工会入会率为99%。同时,作为扎根中国的外资企业,中国三星积极深入开展党建工作,将其融入企业、党员、员工的发展需求,营造和谐党建生态。

#### 苏州三星半导体树外企党建标杆

2017年,三星电子(苏州)半导体有限公司党委书记、副总经理李成春光荣当选为党的十九大代表。李成春多年来积极在公司组织构建党建工作,取得了优异的成绩,曾先后被评为“全国劳动模范”和“全国优秀党务工作者”。

三星电子(苏州)半导体有限公司党委自成立之初,就着力成为和谐劳资关系和企业文化的共同创建者,为广大员工提供沟通和展现自我的舞台,坚持从企业实际出发,创造性地开展外企党建工作,实现党建工作与企业发展的良性互动、共进共赢。现在,党建工作已经成为企业的发展亮点之一。

2017年

员工劳动合同签订率达

100%

集体合同签订率达

100%

2017年

中国三星工会入会率为

99%

#### 三星荣成重工春秋游恳谈会

三星荣成重工在法人长的倡导下,在每年的6月和10月,以户外野餐的形式举行员工恳谈会。恳谈会摆脱了常规会议形式的紧张感,在较为轻松愉快的氛围中,通过员工和管理者们敞开心扉的交流,为员工们解决在生活和工作中的困扰,有效强化了员工间、部门间、上下级间的沟通,为公司各方协作起到了良好的作用。



三星荣成重工员工恳谈会

### 薪酬福利

中国三星根据企业经济效益的增长情况,按照科学的调薪机制,进行年度薪酬调整,确保员工们的薪酬水平具有市场竞争力,中国三星的薪酬水平一直处于行业较高水平。除薪酬以外,各分公司根据企业实际情况,为员工提供了商业保险、餐费补贴、健康体检、丰富的文体活动、节假日慰问、生日祝贺、员工新生儿祝贺、探望生病员工、带薪休假、上下班班车、员工宿舍、早中晚工作餐等福利待遇,保证员工享受到更加多样、立体、全方位的福利待遇。

#### 天津三星高新电机连续6年获得工资增长机制突出贡献奖

天津三星高新电机为提升员工工资福利水平,每年4月进行工资调整。工资调整由工会和公司双方就工资项目、调整幅度、工时制度、保险福利等内容进行充分协商后决定。天津三星高新电机在2012~2017年连续获得了开发区工资增长机制突出贡献奖。



## 苏州三星半导体丰富员工业余生活

苏州三星半导体积极倡导员工健康生活，鼓励员工丰富个人业余时间。2017年，苏州半导体同好会数量达到21个，主要分为体育运动、艺术、文化等类别，全年共开展活动431次，参与人数达4,984人。丰富多样的同好会活动，让员工在紧张的工作之中，身心得到了放松，员工之间的交流也变得更加融洽。



苏州三星半导体长跑同好会

2017年

苏州半导体同好会数量达

21个

## 员工沟通机制

为了解员工需求，保障员工权益，中国三星设立投诉电话及投诉邮箱，有效地对员工诉求进行整合，并通过各分公司核实内容、整治不良现象，有效控制不良事态的发展，减少不良事件的发生。另外，中国三星各法人以及供应商厂区内，在显著位置均张贴有法人内部投诉热线海报，员工遇到任何困难或疑惑，都可以拨打该热线反映情况或者进行相关咨询。

## 员工隐私管理

赋予员工隐私权是对员工人格的尊重，中国三星充分尊重员工的隐私权，从公司管理体系着手，在招聘、考核、薪酬、员工健康状况、家庭成员等各领域都规定有相应的信息保护的制度和措施。如员工感觉个人隐私权受到侵犯，可以随时通过申诉渠道向人力资源部门或者直接领导反映情况。

## 职业发展

### 员工职业发展通道

中国三星建立了完善的考核体系，以激励员工成长，肯定员工的工作成果。通过不同的考核等级，奖励能者，激励弱者；同时引入奖金制度，确保有能力、有贡献的员工在发挥自身价值的同时，得到公司的认可与嘉奖，提升了员工的工作热情。中国三星通过完善的员工激励体系与人事晋升制度，为晋升的员工提供专门的培训，通过共享经营战略、与高层领导对话学习管理技能等方式，帮助他们迅速胜任新的角色；同时，在旗下各企业内部筛选核心人才，赋予其核心职责，并向他们提供相应的人才职业发展路径。

### 员工培训体系

中国三星秉承“人才第一”的理念，重视培养员工的各项能力和职业素养，提升员工自身的核心竞争力。中国三星旗下各法人均设有人才发展部门，致力于开发和组织运营各种培训课程。

### 新员工入职培训

对新入职的员工，中国三星遵循“先培训，后入职”的原则，通过多样化的课程和实战性的活动，帮助新入职员工对三星企业文化、核心价值、经营理念等进行深入学习，同时通过培训提高员工的沟通、创新、团队协作能力。



中国三星 BEST 管培生入门培训

## 各阶层晋升培训

中国三星通过完善的晋升制度和员工激励机制，确保有能力的员工在实现自我价值的同时，得到公司和领导的认可与嘉奖。针对当年晋升的员工，中国三星专门开展晋升培训，通过共享三星核心价值，强化角色认知，提供所需要的领导力技能，促进晋升人员迅速实现角色转换以胜任新的职位。

## 领导力培训

中国三星定期组织面向中高层管理者的领导力培训，通过持续提升其在组织管理过程中所需要的领导力技能，使其有效地管理团队，确保组织持续稳定地发展。领导力培训包括核心干部培养课程、派遣培训等。

三星核心干部培养课程以培养中高层干部经营管理及领导能力为目的，增强本土干部储备力量，提升法人中高层干部的综合能力。中国三星与北京大学光华管理学院合作开发了为期 2 周的“中国三星核心人力培养课程”，由北大教授为学员提供最前沿的理论知识，且由学员进行分组讨论及发表，北大教授给予点评和建议。集合培训结束后，学员结合自身工作完成课题研究，最后由公司高层领导给予点评和打分，促使培训内容转化为实际工作成果。

派遣培训是以高级领导人的持续发展为目标，选拔优秀人才到韩国总部参加领导力课程，让他们接触核心经营理念，提升他们的全球竞争力。



中国三星在北京大学光华管理学院举行的领导力培训



## 职务培训

中国三星旗下有很多法人，其业务涉及到不同行业。法人内部也分很多部门和业务内容，不同的工作所需的技能和要求也千差万别。针对不同的业务内容，中国三星旗下法人根据自身需求，开发和运营各种职务培训，培养员工的专业能力，提升专业素养，让员工很快地投入到工作当中。比如，销售法人定期开展业务部门产品知识培训、零售营销培训、MKT 人力能力提升培训等。

## 员工关爱

### 关注心理健康

中国三星一直以来非常关注员工的心理健康问题，2017 年有 40 家法人开设了专门的心理咨询室，共有持证心理咨询师 69 名，员工随时可以进行心理咨询，解决各种心理疑问，保持健康心态。公司还会定期举行心理健康培训和讲座，让员工建立科学的心理健康概念，工作上帮助员工尽快学会应对职业压力、适应职业环境，生活上帮助员工找出使家庭生活更美满、更健康的生活方式。

### 困难员工帮扶

困难员工的生活问题已成为企业乃至国家关注的重点。中国三星以工会为主导，加强履行工会的困难员工帮扶职能，对所属法人员工信息进行更为详尽的调查，充分及时掌握困难员工情况及状态，切实帮助部分职工有效地解决实际问题困难。

2017 年，中国三星旗下 148 家公司，天津三星电子、苏州三星半导体、惠州三星电子等公司均将相当规模的资金作为困难员工帮扶专项资金。2017 年中国三星困难员工帮扶投入资金共计 140 万元。

#### 苏州三星半导体开展困难员工爱心帮扶

苏州三星半导体工厂自 2004 年 11 月成立公益基金以来，先后收到员工捐款 80 余万元，在公司工会（同心会）的提案下建立了涉及员工本人、员工直系亲属的一整套的困难员工帮扶机制，先后帮助困难员工 113 人，共发放慰问金额达 50 多万元，为 100 多个困难员工家庭提供及时的慰问和帮助，一定程度上解决了员工的困难并为员工送上了公司的关怀。特别是近年针对发生重症疾病的困难员工进行了帮扶，先后捐款 50 余万元，为两名困难员工及其家庭提供了帮助。

2017 年

中国三星困难员工帮扶  
投入资金共计

140 万元



## 特殊员工照顾

中国三星从人事制度上规定并严格要求对女员工孕期、哺乳期进行特殊照顾。24 家生产法人，32 家销售和研究所都专门设置女员工休息室，为女员工提供舒适的休息环境。公司为减少孕期、哺乳期员工的工作量，为其调换相对轻松的工作岗位，同时定期举办孕期、哺乳期相关教育讲座，专家门诊，心理辅导等活动。每年的妇女节，中国三星所属各公司都会举办丰富多彩的活动，为女员工送上节日祝福。

### 南京三星研究所荣获南京市“基础母婴室”称号

南京三星研究所自成立以来，一直为“三期”女员工提供温暖舒适的休息环境而努力：改善硬件设施，由原来的孕产妇合用一间母婴室，变为各自独立的孕妇保护室和产妇保护室，面积由 10 平米增加到 100 平米；提升软件服务，通过建立孕产妇员工微信公众号，及时解答员工问题，并且定期举办“父母成长营”和“心理彩虹桥”等课程，为员工普及育儿知识。2017 年，在南京市总工会举办的“爱心母婴室”评选活动中，南京三星研究所荣获“基础母婴室”称号。



南京三星研究所的孕妇保护室和产妇保护室

### 苏州三星显示科技关爱女员工

为体现公司对女员工的关怀，和谐组织氛围，苏州三星电子液晶显示科技有限公司在 2017 年 3 月 8 日国际劳动妇女节当天，为公司的女员工们送去了“女神节”的特殊问候。

2017 年的节日主题是由各部门男员工们自主为本部门的女神们准备节日惊喜。男员工们发挥创意，精心准备了贺卡、礼物、鲜花、特制的签名衫等礼物。女员工们纷纷表示：通过多样的“女神节”活动，充分感受到公司对自己的贴心、关心，也使得部门内的氛围更加融洽。



“女神节”活动留影

## 责任供应链



### 供应链管理战略

中国三星所有工厂严格遵守三星全球供应链政策，公正、透明地管理供应链，这些政策已在《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》中做了明确的规定，并反映在采购系统中。同时为了降低供应链环节有可能发生的风险，公司统一运营供应链风险管理系统。最后，为了建立中长期合作关系，中国三星积极开展共赢合作活动，助力供应商提升自身竞争力。

### 供应链管理体系



## 供应商运营

### 供应商政策

中国三星致力于在供应链内部建立公正而透明的合作文化。为此，2013 年引进了由三星电子制定的《全球采购行动规范》，对采购行为负责人应当遵守的基准和原则、职务伦理、商务礼仪进行了明确的规范；同时还引进了《供应商行动规范》，建立了采购统筹管理系统 G-SRM(Global Supplier Relationship Management)，规定所有与供应链相关的业务都要在此系统里完成。

### 供应链评估系统

本着公平、开放、共赢合作的经营理念，三星协助所有供应商遵守“三星供应商行为准则”，并按照中国有关规定和标准运作。中国三星积极构建供应商评价系统，对合作满两年的供应商进行每年一次的定期评估，根据结果对供应商进行跟踪管理，从而不断提升供应商自身竞争力，并构建可持续的供应链。2017 年，东莞三星视界有限公司参加了东莞市绿色供应链环境管理试点工作，荣获五星级绿色供应链评价证书。

同时，三星不断支持供应商建立竞争优势并稳步增长。2017 年，中国三星共检查供应商 816 次，举办供应商安全环境培训 778 次，参加培训的供应商员工达 9.27 万人次。

除了自身力量，中国三星还积极借助外部力量，配合 NGO 开展绿色供应链行动。自 2013 年起，中国三星与公众环境研究中心、绿色江南等环境 NGO 合作，加强对供应商遵守法律情况的监督，同时，借助 NGO 对信息公开的独特视角和数据平台，邀请供应商进行环境信息公开。

### 关键评估项目

| 环境及安全  | 绿色合作伙伴                              | 劳工与人权                            |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|
| 涉及职业安全、防火设备、职业健康、有害物质管理、防火设备、危险废弃物管理、污水和污水处理设施等环保设施的各项标准 22 条。 | 对产品环保政策、有害物质的使用进行审查，要求对员工进行全面教育和培训。 | 对包括自愿工作、遵守工时规定和禁止歧视等 20 条进行现场审核。 |



## 供应商劳动社会责任管理

中国三星在所有供应链环节推行负责任的经营，保障工作场所的安全，确保劳动者的权益，尊重并遵守国际劳动相关规章制度。三星电子于 2012 年起专设了负责供应链劳动环境的专门部门，中国三星也于 2013 年起在中国地区的生产工厂设立了专门机构，负责所在工厂和供应商的劳动环境的监督和整改工作。

中国三星采取了严格禁止雇佣童工政策和预防措施。经过检查和验证，2017 年全年没有发现雇佣童工事例。中国三星针对供应商的经营层和人事责任人进行招聘相关的法律培训，供应商在招聘环节严格进行应聘者的身份确认和面试，并把相关信息每月上报至三星的采购统筹管理系统（G-SRM）。特别是童工现象最容易发生的暑期，中国三星成立现场督查组，并向供应商提供脸部识别系统，从源头上预防童工现象。中国三星还对供应商的加班、拖欠工资等违法行为进行监督和评估，并根据整改情况执行相关措施。

### 苏州三星电子推进供应商社会责任正规化运营

苏州三星电子有限公司自 2013 年开始对供应商进行社会责任的正规化运营，公司成立了负责相关业务的供应商社会责任管理部门，有专职人员对供应商劳动人权、环境安全管理进行专项管理。针对合作的重点供应商、新进协力社进行定期、定性审核，主要通过现场审核及 G-SRM 系统管理相结合方式开展工作。

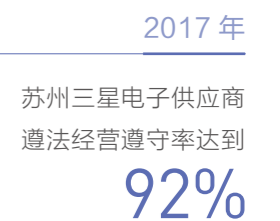
2017 年，苏州三星电子每半年一次进行全体重点供应商遵法经营教育，每季度对供应商进行现场审核及提出问题点，每月通过人力运营系统重点管理加班 / 社保 / 派遣工等问题，并在寒 / 暑期间开展童工巡检。2017 年通过遵法经营强化运营，遵法经营遵守率达到 92%，比 2016 年 (82%) 提高 10%。30 家重点供应商法定休假遵守率达 100%，超时加班有效控制在平均 50 小时以下，全部供应商建立三期女员工休息室，均未发生拖欠薪资或社保未缴情况。此外，苏州三星电子协助 3 家协力社 DNV 通过第三方 RBA 审核，通过率达 100%。

### 重点供应商管理

重点供应商每年由全球相生协力评定，从销售额 100 亿 (韩币) 以上及依赖度 30% 以上对象中选定，目前苏州三星电子有限公司共有 30 家重点供应商。

对于公司重点供应商，公司采取更为严格、更为高效的管理方式进行监督审核。对于现场审核及系统管理过程中出现的违规事项，根据严重程度进行如下处置：

- ★ 严重违反事项：立即惩罚项目（童工、劳动纠纷、虚假资料等）
- 中断交易，综合评价 D 等级





★ 一般违反事项：给予改善机会的惩罚项目

- 1次 揭发违反→征收改善对策书
- 2次 期限内未改善→综合评价调整下降1个等级
- 3次 2次违反后期限内未改善→综合评价D等级(在年底采购部门总评价时体现)

※ 对于3次后未改善时追加中断交易等惩罚

新进协力社审核

通过基准：2个部分(劳动人权、环境安全)合格80分↑,不得违反必须遵守项目

| 课题   | 总分  | 分数   | 必须遵守项目       |
|------|-----|------|--------------|
| 劳动人权 | 20个 | 100分 | 80分↑<br>3个项目 |
| 环境安全 | 22个 | 100分 | 80分↑<br>9个项目 |

审核流程

- 书面审查** 检讨书面资料及相关规定(要求分数80分以上)
  - 分数未达标时,反馈协力社要求持续整改,分数达标后再进行现场审查
- 现场审查** 现场点检担当整理结果报告并通知相关部门
  - 未通过(80分以下)时给予3个月改善期限,再进行复查
- 审查总结** 签署杜绝使用童工承诺书、身份承诺誓约书
  - 总结报告整理并通知相关责任人,系统登录

备注: 现场审查需采购担当陪同

2017年主要业务推进情况

- 1次/季度进行供应商现场审核及问题点挖掘
- 3家供应商第三方审核合格相关支援(每周定期3次,4-7月)
- 暑/寒假童工巡检及招聘流程运营合规与否审查
- 遵纪守法相关新进供应商劳动人权及环境安全资料审核及现场点检,合格后方可登录系统
- 每月加班/社保/派遣工人力运营等系统登录管理
- 半年一次进行全体重点供应商遵纪守法经营教育

中国三星“365 检查团”

2013年5月,中国三星正式成立“365 检查团”,由中国总部牵头,各片区事务局具体组织实施,对合作下属企业进行环境安全、员工权益、守法经营、供应商管理等方面的专业考核。目前,已累计对729家合作企业总经理(华北300家,华东72家,华南357家),1,115家协力社人事及安全环境负责人(华北470家,华东288家,华南357家)进行了系统培训;累计对1,113家合作企业的人事及安全环境领域进行了相关检查(华北430家,华东303家,华南380家),并根据检查结果对合作企业进行等级分类,对不合格企业要求限期整顿。截至目前,中国三星已与2家多次警告但未整顿的供应商终止了合作。

“

与其说是检查团,不如称作“帮助团”,营造一家人、团队合作的核心理念,并非是对立面、上下级的观念,而是从双赢的角度出发,帮助协力社提升竞争力,预防劳资 & 安全环境的风险和隐患,真正成为三星的左膀右臂、优质的合作伙伴。由于供应商整体水准参差不齐,无法按照同样一套标准短时间内要求改善的力度和进度,否则反而会促使供应商寻找捷径,欲速则不达。

——中国三星华东总部  
365 检查团负责人 缪炜

”

合作伙伴协作计划

中国三星坚信“供应商的竞争力,就是三星的竞争力”,与合作的供应商在多方面进行广泛合作。为提高合作伙伴的竞争力,中国三星对供应商进行资金、教育、革新活动等方面的支持,并且通过开通供应商投诉热线、意见反馈邮箱、访问面谈等机制,主动与合作伙伴建立有效的沟通渠道。

中国三星各大法人与所在地区政府、高校、研究机构加强合作,共同建立研究基地、企业大学、培训基地等沟通交流平台。三星电子研究院与清华大学、北京邮电大学、北京航空航天大学建立了长期合作课题;三星东莞法人与华南理工大学建立了人才培养和实习基地;三星半导体与河海大学合作开设了高等教育本科学历课程,积极利用高校丰富专业的科研力量和人才资源为公司储备未来人才。

截至目前

针对人事及安全环境领域,检查合作企业

1,115家

与多次警告但未整顿的供应商终止合作

2家



绿色产品



质量管理



产品创新



营销与服务



负责任的产品和服务

RESPONSIBLE  
PRODUCTS  
AND SERVICES

3

## 产品创新



中国三星的经营理念——引领变革，这不仅是指公司一直追求一流的技术，更是指公司的创新精神要与社会的可持续发展相融合。我们将“让它有意义”作为开发新产品的座右铭，通过参与全球联盟、与学术界合作、与供应商和研究中心创造协同效应，努力开发创新技术。同时，我们主导多种 IT 设备和服务的技术研究和开发，以期消除数字鸿沟，让每个人都能受益于公司的尖端技术。

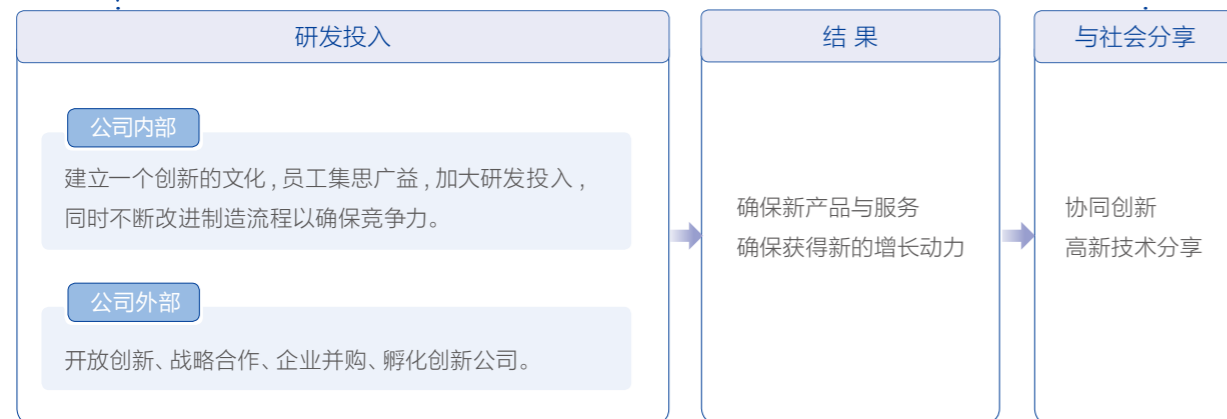
### 引领变革

中国三星积极保护创新热情，并不吝于与社会分享新技术和产品，在公司内部致力于打破原有的程序和系统建立创新文化，并不断加大研发投入。近年来，公司一直在努力为“开放式创新”提供更宽松的环境，并积极寻觅新的商业机会，在诸多领域都取得了引人瞩目的成功。通过这些举措，中国三星获得了更高效的创新系统，这一系统将确保公司业务在未来的增长。

更为重要的是，中国三星希望自身的技术不仅为企业创造利润，更希望与社会分享技术，通过创新的技术创造一个更可持续发展的社会。



三星创新系统



## 三星 5G 技术

2017 年，三星继续致力于 5G 相关技术的研发，取得了一系列成果：三星自主研发的 5G 射频芯片 (RFIC) 宣布商用。RFIC 技术做到了低成本与高效率的融合。它能显著提高 5G 基站的传输与接收性能，不仅能为用户提供清晰的通信信号，还可降低噪声对通信质量的影响；为最大化提高数据传输速率，三星推出了 Cat.18 的基带，较上一代的 Cat.16 基带，下载速度提高 20%，达到 1.2Gbps，支持 6 载波聚合；三星发布的 10nm LPE 技术，目前已经进化到第二代，在性能上比前代提升了 10%，而功耗则降低了 15%；三星推出了统一的物联网平台 SmartThings Cloud，旗下的智能手机、电冰箱、电视、空调、洗衣机、空气净化器、微波炉、电灯等，都可以实时互联，而人工智能语音助手 Bixby 将成为三星物联网平台的控制中心，用户可随时通过 Bixby 管理联网设备。

## 三星半导体

公司自 1993 年进入顶级存储厂商序列后，一直致力于在半导体领域开拓进取、引领变革。目前，公司的高容量存储解决方案，诸如动态随机存取内存 (DRAM)、V-NAND 固态硬盘和高带宽内存 (HBM2)，都很好地满足了企业需求；与此同时，移动存储和快速、高效的 V-NAND 技术，正推动着当今智能手机的发展。

除存储芯片外，CMOS 图像传感器也是目前三星半导体的主打产品。另外，无论是显示驱动集成电路 (DDI)，还是手机处理器和基带，我们都有全方位的产品组合。

三星半导体在中国有苏州、西安两个园区。三星电子 (苏州) 半导体有限公司 (简称苏州三星半导体) 主要生产 Nand Flash、Memory Module、SSD 等世界知名的电子产品；三星 (中国) 半导体有限公司拥有半导体芯片制造及封装测试生产线，公司采用最领先的半导体技术，生产世界先进水平的 3D V-NAND 存储芯片。

2018 年 3 月 28 日，三星电子存储芯片二期项目开工奠基仪式在陕西西安举行。三星电子西安存储芯片二期项目将新建一条 12 英寸三维 NAND 闪存芯片生产线，预计 2019 年第四季度建成投产。

## Bixby 人工智能助手

2017 年 11 月，三星推出了中文版 Bixby 人工智能助手，率先在三星 S8 系列、Note8、W2018 机型上实现应用。Bixby 并不是单纯的语言控制软件，而是用语言代替触控操作，以实现完全的智能控制。Bixby 可以实现 APP 全面覆盖、场景感知、认知容忍 (理解不完整命令)、一键直达等功能，可以理解用户的意图并做出相应的反馈。同时，Bixby 还有深度的学习功能，可以根据用户的使用习惯，来完成更加个性化的操作需求。

未来，Bixby 将更加全面化，不仅是智能方面的提升，更重要的是融入其他的产品。三星以 Bixby 为基础，提出了 HomeCare、The Family Hub 等面向家庭娱乐生活的智能化服务解决方案。在三星产品线上，手机、电视、冰箱、空调，这些智能产品覆盖了人们的个人工作及家庭生活。



扫描二维码  
获取更多三星半导体  
精彩内容



扫描二维码，  
获取更多 Bixby  
精彩内容



## 三星 OLED 屏幕

2017 年，三星 Galaxy S8 一经推出，便获得了国际权威显示屏评测机构 Display Mate 的高度评价，S8 搭载的这块 OLED 屏幕获得了“Excellent A+”的综合评分，打破了目前智能手机屏幕画质得分纪录。

三星于 2007 年首次全球量产 OLED 屏幕，推动了 AMOLED 手机的普及。此后十年间，三星不断在研发上持续投入、反复打磨，在 OLED 领域日益精进。2017 年，S8 系列将“全视曲面屏”这个新的屏幕概念带入到人们视野，引领了手机时尚风潮。目前三星 Galaxy 系列中高端机型都已经搭载了 OLED 屏幕。

截至 2017 年下半年，中国厂商已相继建起 6 条至 7 条含有 OLED 生产能力的六代生产线，以适应高速增长的市场需求。

## 质量管理



中国三星始终秉承着“追求保障客户价值和幸福的产品质量”这一质量目标，全体员工熟知质量管理的重要性，并努力提供优质的产品和服务。

## 品质管理

中国三星为了保证产品的最佳质量，与三星电子同步实施“CS 认证制度”。从新产品研发阶段开始，听取客户的需求并反映在产品设计中，通过与质量管理相关部门的协作，选定 CS 认证所需的评价课题，在研发各个阶段均施行质量水平的监测。推出新产品前夕，在公司高层参加的质量评定会议上，最终审查客户需求是否真正得到反映，确保只有质量过关的产品才可以面世。为了确保消费者能够在不同的环境中正常使用产品，我们开发出适用于不同环境的质量测试方法，提升了产品的耐用性。产品面世之后，我们积极收集客户在使用我们的产品过程中的意见和维修信息，并加以分析，及时反馈到下一代产品开发设计部门。

## 产品安全

为了确保客户使用产品过程中的安全性，我们考虑到消费者在现实生活中的实际使用环境，专门对漏电、火灾、意外伤害等影响产品安全性的因素和产品的非正常运行状态进行检测和评价。

## 产品召回政策

针对具有安全隐患的产品，为了保障消费者安全和权益，三星会及时向消费者公布隐患信息，并进行公开召回。

### Galaxy Note7 系列产品召回

2016 年 10 月 11 日开始，中国三星按照《缺陷消费品召回管理办法》的有关规定，向社会公开召回了具有电池安全隐患问题的 Galaxy Note7 系列手机产品及相关附属产品，三星组建了专门的工作团队，设立了快速处理通道、咨询热线，及时解答消费者的疑问并为消费者进行退款操作。截至目前，已经基本完成 Galaxy Note7 系列产品的召回工作。

### 三星电子荣获 2017 国际消费类电子产品展览会 34 项创新奖

始于 1967 年的消费类电子产品展览会，目前已是世界上最大、最具影响力的消费类电子技术年展，每年都会吸引全球各大电子产品企业发布产品信息和展示高科技水平。每年，主办方会对消费类电子产品的制造商进行评估，从工程、设计、用途等方面来对产品进行评判打分，最终确定获奖作品。

在 2017 年 1 月举行的展览会中，三星斩获了 34 项创新奖项，其中涵盖了映像现实领域的“最具创新奖”。获得奖项的产品包括三星 QLED TV、三星全新 Lifestyle TV、三星 FlexWash + FlexDry 洗衣系统、三星 Chromebook Plus 及 Pro 等产品。

三星斩获创新奖项

34 项



三星 QLED TV



三星 Galaxy Note 8

### 三星 Galaxy Note 8 获得天鹅奖

2017 中国智能生态创新大会暨第五届中国手机设计与应用创新大赛天鹅奖颁奖典礼于 2017 年 11 月在惠州进行，这是信息通信技术领域的年度盛会，也是目前国内智能终端及移动互联网领域最具影响力的行业峰会。会上，主办方最终揭晓了手机设计与应用创新最高奖——天鹅奖，三星 Galaxy Note 8 以全视曲面屏、分辨率高达 2960\*1440 的 Super AMOLED 屏幕、增强版 S Pen、IP68 级的防尘防水性能等优势，在众多品牌中脱颖而出，赢得奖项。

三星在全球运营  
29 家国际认证  
规格试验室

## 绿色产品



### 环保设计理念

中国三星绿色经营理念，其沿革可以追溯到 1996 年，“尊重人与自然，保护人类生活和地球环境”口号的提出翻开了三星绿色经营的篇章。2005 年三星自主建立生态设计 (Eco-design) 评价制度，研发 & 生产的产品根据“亲环境”程度，划分为三个等级，即“① Eco-Product; ② Good Eco-Product; ③ Premium Eco Product”，评价囊括能效、有害物质限制使用指令 (RoHS)、资源再利用 (WEEE 指令) 3 大环境评价范畴的 40 个具体指标。2009 年三星发布“通过绿色经营，创造全新价值”的绿色宣言，将绿色发展提升到新的高度。2014 年将世界范围内具有权威性的环境标志认证的部分指标，如 EPEAT/UL/AHAM 等，纳入三星生态设计评价体系，对于上游原材料、零部件供应商进行“Eco-Partner”认证，同时，针对产品进行全生命周期 (LCA) 评价，确保每一个环节的“环境友好性”。2015 年“Eco-Management 2020 绿色经营展望”对外发布，至此，公司发展的每一个重要战略都凝聚着绿色经营的理念。



### 环保类产品

三星电子生产、销售的电子电器产品不仅满足国家、行业标准，而且从产品的设计、原材料获取、产品生产、产品使用等环节，综合考量其资源属性、能源属性、环境属性，为消费者提供环境友好型产品，追求节能降耗、提高资源利用率、保护和改善环境、为实现可持续发展贡献自己的力量。目前，三星产品相比 2016 年，在使用阶段的能源消耗平均减少了 49%。

三星产品相比 2016 年，  
在使用阶段的能源消耗  
平均减少了  
**49%**

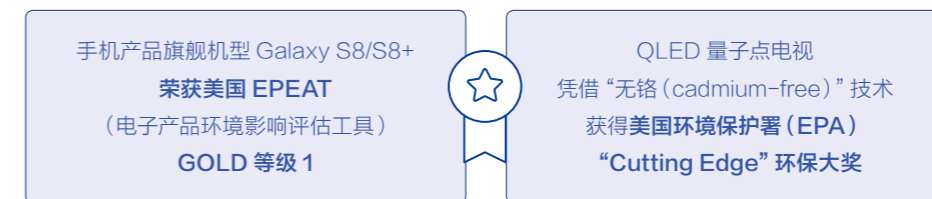
三星电子制定了“Standards for Control of Substances used in products”（产品使用物质的控制标准），对产品中所有使用部件和原材料进行全面的初步检查和后续管理，自觉制订减少使用限制物质的计划，该计划不仅限于严格禁止使用的材料，而且还包括可能对环境敏感的材料，如聚氯乙烯 (PVC)、溴化阻燃剂 (BFR)，以及锑和铍等。

三星产品的使用说明书内标注了各种环境标志和安全说明，消费者可以通过说明书了解其中的有害物质、环保使用期限、安全预防措施及使用注意事项。

在冰箱的设计过程中，三星电子采用环保制冷剂取代消耗臭氧层的原始制冷剂，并通过使用能最大限度减少能量损失的压缩机，实现了技术进步，可以快速供应足够的冷却空气以保持食物新鲜。2016 年 11 月，三星电子冰箱产品 (RF50K5981DP/SC) 被工信部评选为绿色设计产品。

不仅在国内，三星电子多个产品还斩获了国际环保大奖。2017 年，手机产品旗舰机型 Galaxy S8/S8+ 荣获美国 EPEAT（电子产品环境影响评估工具）GOLD 等级 1，EPEAT 评估指标包含“减少对环境有害原料的使用、产品环境化设计、节约能源、产品包装”等 8 项一级指标，23 项强制性、28 项可选择性二级指标。Galaxy S8/S8+ 充电器塑料部分再生塑料使用率高达 20%，快速充电技术使得充电效率提高 86%，产品包装盒使用 100% 再生纸，整体碳排放降低 1/32。同年 5 月，QLED 量子点电视凭借“无镉 (cadmium-free)”技术获得美国环境保护署 (EPA) “Cutting Edge”环保大奖的殊荣。

Galaxy S8/S8+ 充电器塑料部分再生塑料使用率高达  
**20%**



注 1: GOLD 等级基准，强制指标全部满足，可选指标 21 项以上满足 (21/28)

## 环保包装及废旧产品回收

秉承节约资源、保护环境、爱护地球的绿色经营理念，无害化、无污染、可再生利用的包装材料越来越多地被用于三星产品的外包装。其中，笔记本产品外包装采用竹浆和甘蔗浆按照一定比例混合而成的新型包装材料，此种包装不仅可以减少树木的砍伐，生产过程的废物排放也可降低 35%。

| 环保材料的使用              |  |
|----------------------|--|
| 可重复使用<br>冰箱包装        | <ul style="list-style-type: none"> <li>采用膨胀聚丙烯制成的环保包装材料可以使用 40 次以上</li> <li>不再使用胶带和发泡胶，使总挥发性有机化合物 (TVOC) 减少 99.7%，相当于种植 63,000 棵树</li> </ul>                             |
| 相变材料塑料               | <ul style="list-style-type: none"> <li>自盖乐世 Note 4 开始，应用于所有智能设备充电器 (20%)</li> <li>应用于盖乐世 S7, Note 5 和 Note 7 耳机 (60%)</li> <li>相变材料可视作为能量存储器，这种特性在节能领域有着极大的意义</li> </ul> |
| 利用甘蔗提取物<br>制备的生物塑料薄膜 | <ul style="list-style-type: none"> <li>与以前基于石化原料制备的塑料薄膜相比，温室气体排放减少了 25%</li> </ul>   |
| 含有石粉的塑料              | <ul style="list-style-type: none"> <li>采用天然石材填料部分替代聚丙烯，节省了 40% 的石油资源</li> <li>每年节约约 500 吨石油资源</li> <li>预计二氧化碳排放量下降 15%</li> </ul>  |



冰箱外包装采用可以重复使用的材料



生物基膜包装

作为负责任的企业，三星一方面对于产品进行 LCA (全生命周期) 环境指标管理，一方面践行着生产者延伸的责任，主动回收废旧产品，进行绿色、无害化废弃处理。目前三星跟第三方回收企业合作，消费者可以通过“三星生活助手”APP 接入回收渠道，手机、平板电脑、笔记本产品可以享受免费邮寄或者上门回收服务。

## 营销与服务

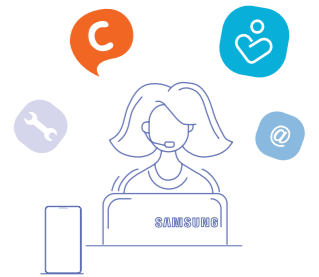


### 客户关系管理系统

通过三星官网，消费者可以查看和下载使用说明书，进行数据传输，查看服务公告及使用技巧，可以查找到包括使用指南、预约服务、查找服务中心等解决方案，以及通过 400、官方微信、在线聊天、邮件和远程服务与专业工程师联系。

为了与消费者更好地连接，三星开通了官方微信公众号“三星服务”，消费者可以直接点击菜单享受到自助服务 (维修站查询、预约服务等) 和特色服务 (盖乐世空间 APP、手机远程服务等)，还可以随时向智能客服“小星”提问，即刻就能得到答案。如未能解决问题，在工作时间内可以方便地转接人工客服。

消费者还可以通过官方服务 APP “盖乐世空间”联系我们。盖乐世空间 APP 能够提供在线客服、多样化的自助服务、建议及错误报告等功能。



### 负责任的营销

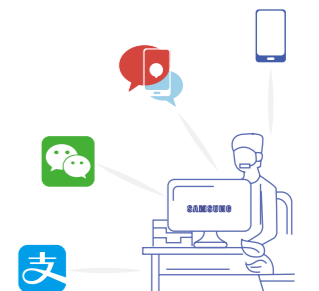
中国三星严格遵守对外广告行为准则和网络营销相关守则，并为了防止侵害知识产权及出版版权情况的发生，向员工提供广告营销指导意见；同时，对广告代理公司实施严格管控，分析广告中存在的法律风险，规范三星商标、品牌的使用指南等。

中国三星在所有广告机营销活动中，始终致力于观测符合全球品牌定位的品牌价值和哲学。为此，中国三星根据三星电子的全球广告及营销活动指南，执行三星电子的“安心广告”流程，整合管理针对消费者的营销，从广告物的制作到执行、以及推广阶段的所有环节。

### 客户服务

为了提供迅速而便捷的服务，三星在中国运营 3,500 多家服务中心，并逐步向中小城市覆盖。同时，为了减少客户访问实体售后店的不便，继续扩大在线售后服务，目前中国三星提供电子邮件、在线聊天、远程网络服务、电话、服务实体店等多种服务渠道，解决客户售后需求。

此外，公司加强与顾客的沟通 and 交流，通过多种途径听取顾客的声音，与顾客实现深层次的互动，除电话商谈外，同时提供远程商谈、在线商谈等多样化全方位的服务方式。顾客可以通过 PC、Mobile、微信、支付宝、盖乐世社区、官方 APP 等多种渠道，便捷地获取商谈服务。





## 客户满意度调查

中国三星每年坚持委托专业的第三方调查机构，随机抽选客户进行满意度调查，以了解客户对售后服务的评价及满意程度，认识售后服务方面的优劣势，分析需要改进的关键因素，并反映在售后服务政策中。2017 年，公司通过对电话应答、维修接收 / 上门时间、工程师、维修结果、维修时间、Empathy 等多个环节的服务改善，综合满意度成绩达到 90 分，已连续多年取得较好成绩。

通过客户满意度调查，公司认真倾听客户声音，将客户的建议反映在服务流程中，并持续监测现场实行效果，不断进行完善。在新的环境下，为满足顾客与日俱增的服务需求，公司将不断挖掘符合时代发展方向的改善课题，持续开展提高客户满意度的系列活动，切实为顾客提供称心、舒心、放心的三星服务。

## 顾客投诉处理

“用心亲切商谈，以诚赢得信赖。”中国三星以规范化的处理流程和有效的管理机制为依托，商谈经理遵照国家相关法律法规，结合公司内部服务政策，本着“迅速处理、实事求是、公平合理”的原则，有效化解顾客不满；积极从顾客角度出发，换位思考，为顾客提供更优质的解决方案，尽最大努力让顾客满意。为防止不满事件重复发生，我们设立专员对于投诉数据追根溯源，及时搜寻服务短板并加以改善，实现投诉处理标本兼治。



## 客户信息保护

中国三星重视对客户信息的保护。

严格遵守客户信息保护法以及其他规定，指导所有员工适当地处理客户信息

- 收集客户信息时，在业务范围内以适当且公正的方法进行收集；
- 使用客户信息只用于开发、提供更好的产品、服务以及技术；
- 除客户同意或法律要求，公司杜绝向第三方公开或提供客户信息；
- 公司要求能够接触到客户信息的员工，必须提前签署“商业秘密保密承诺书”才能开展业务。

在为客户服务过程中，我们会在取得客户同意的前提下，根据用户需求，对信息收集必要性进行判断，分级记录。如：客户咨询简单问题时，只记录来电记录、顾客姓氏、商谈内容等；当客户产品需要上门维修时，会记录客户地址、联系方式等必要信息。

2017 年

综合满意度成绩达到

90 分

除电话商谈外，公司还运用互联网远程服务为客户解决产品使用中遇到的问题及排除某些故障。远程服务从下载到连接，公司均以公开公正的方式征求客户同意，在客户认可的前提下提供服务。公司的管理方式，成为客户信息安全的第二层保障。

## 提升服务标准

三星电子为确保客户服务质量的统一，向包括中国地区在内的所有海外地区提供售后服务中心的运营标准、服务流程指南。中国各地服务中心根据当地情况，在统一标准的基础上，增加符合当地需求、特色的服务内容，创造性地丰富和完善了三星售后服务体系。目前，中国三星已推出“手机预约到店”服务，顾客可选择自己方便的时间到店维修，不仅可以避免在服务中心内排队等候，还可以一次维修完成，极大地提高了顾客维修的便利性。今后，三星将根据不同地区顾客及产品特性的不同，提供多样性的产品维修方式，不断提升服务质量。

为解决来自不同客户的需求，及时处理购买、维修、产品使用等各方面的咨询及待解决问题，三星通过“全球 VOC 管理系统”，实时接收、分析客户需求，并将相关信息与服务中心进行共享，必要时启动服务预警通道，以最快的速度响应顾客，为每一位顾客提供个性化的解决方案。

### 专属创新服务

为了向中国消费者提供全新优质的创新服务，公司推出了为中国消费者量身打造的手​​机专属管家服务。该服务包括 6 个月优惠换屏、电池性能检测及优化、5 折电池更换、VIP 服务热线等，全方位地满足了中国消费者关心的屏幕更换、电池续航、售后咨询等售后需求，为中国消费者提供了真正有实质性价值的专属尊享服务。

## 潜在风险提示

生活家电是日常生活接触最频繁，使用率最高的电器。中国三星始终以消费者、使用者为先，根据国家及行业相关规定，明确产品的安全注意事项，并通过包装内产品用户手册、官方网站下载中心电子版、安全及维护人员向消费者提示相关注意及风险事项。用户手册中通过标示重要的安全标志和符号，向用户提示“重要的安全预防措施”、“安全注意事项”、“有关安装的严重警告事项”、“关键的使用警告”、“使用注意事项”、“重大清洁警告”等内容。此外，消费者可通过三星电子官网下载中心，迅速地找到与产品型号对应的“用户手册”、“产品规格”、“服务政策”、“维修与服务”、“远程服务”等信息，以便有针对性、快速得到相关服务。



警告

危险或不安全的行为，可能导致严重的人身伤害、死亡和 / 或财产损失



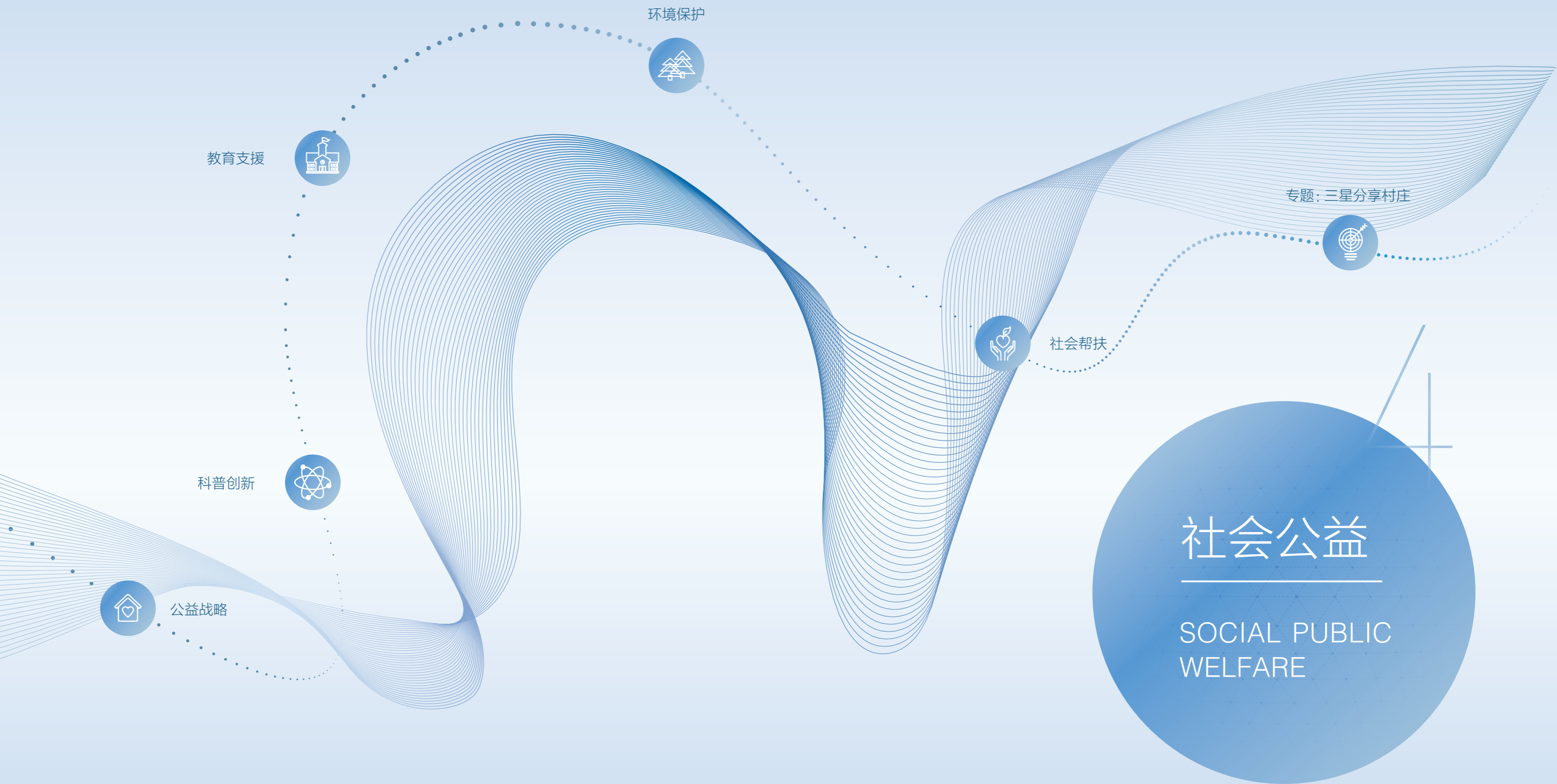
小心

危险或不安全的行为，可能导致人身伤害和 / 或财产损失



注意

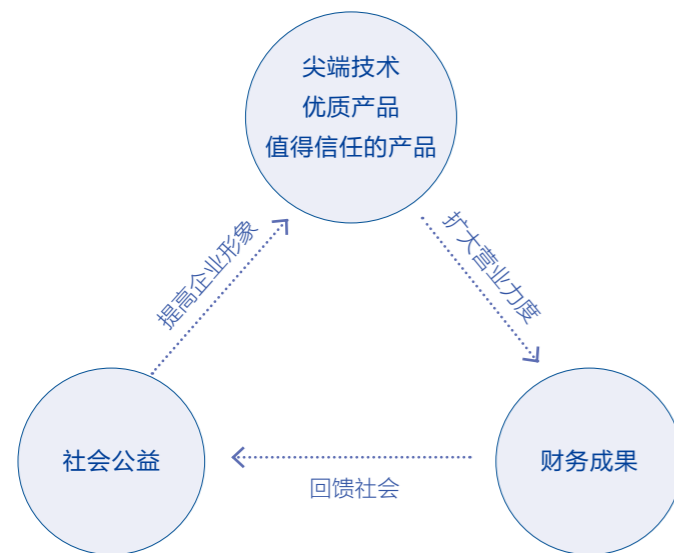
存在人身伤害或财产损失的危险



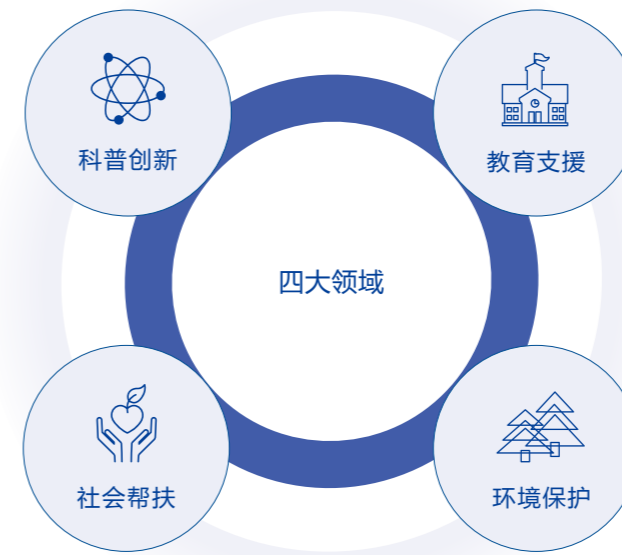
## 公益战略



中国三星以“Happy Together, 共筑幸福世界”为企业愿景，不断追求希望 (Hope)、和谐 (Harmony)、人道 (Humanity) 价值。中国三星在“分享经营”理念下开展社会公益活动，其“分享经营”，就是将经营成果与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望。中国三星将社会公益作为公司经营活动中的重要环节，凭借自身尖端技术和优质产品实现良好经营成果，之后将这些成果通过社会公益活动真诚地与社会共同分享，树立良好的企业公民形象。公司希望通过积极参与社会公益而受到消费者和社会的信赖和爱戴，为取得良好的经营成果奠定坚实的基础。



中国三星根据政府政策方向、社会认同程度、企业力所能及等因素，选定科普创新、教育支援、社会帮扶、环境保护四大重点领域，全面推进社会公益实践。



## 科普创新



### SOLVE FOR TOMORROW · 探知未来科普创新大赛

中国三星自 2013 年起面向全国中学生和大学生，以团队竞赛的方式展开“SOLVE FOR TOMORROW 探知未来”项目。三星发挥自身在全球科技领域尖端技术、创新经验及全球资源方面的优势，全程参与比赛筹备和运营，并为获胜选手提供赴美交流的机会，帮助实现中国青少年的科技梦。2017 年，大赛通过全国 15 家科技馆联合举办，参赛队伍达到 18,240 支，共 5 万多学生参赛。其中“未来出行”命题通过选手们的设计作品，实现了在贵州、广西和江西贫困地区的桥梁建设，巧妙地将学生们的科技成果转化为社会帮扶。在竞赛的同时，项目还利用比赛内容深入乡村推广科普知识，下乡科普活动惠及 20 万乡村学生；校园论坛活动邀请郝景芳、樊登和朱进等科技界名人走进校园演讲，并且联合腾讯视频进行网络推广，获得近 3,000 万的网络点播量。

2017 年

员工志愿者开展活动  
**718**次

员工志愿者参与活动  
**3.09**万人次



扫描二维码  
获取更多探知未来活动  
精彩内容



## 教育支援



### 三星希望工程

2004 年，中国三星与中国青少年发展基金会合作，正式设立“希望工程三星基金”，用于在贫困地区建设希望小学。截至目前，在全国 28 个省（区、市）共建成 150 所三星希望小学。三星希望工程项目开展 13 年来，中国三星始终关注乡村青少年教育工作，随着社会的发展和乡村教育需求的变化，2017 年三星希望工程确定了以“三星智能教室”、“三星智慧教师培训”和“乡村小学科普教育”为主要工作方向的公益策略，在结合三星作为一家高科技企业优势资源的同时，更加强调开展符合当下社会需求的公益项目。

#### 三星智能教室——实现信息化教学的保障

信息化教学将是未来教育领域的重点发展方向，也是缩小地区间教育资源差异的有利手段。自 2013 年起，中国三星在援建的 150 所三星希望小学中，甄选出符合条件的 106 所学校，逐步开展电子教学设备、网络环境的捐赠，打造具备信息化教学条件的“三星智能教室”，帮助学生跨越数字化鸿沟，拥有与城市学生同等的教育机会，更好地了解世界并建立梦想。

#### 三星智慧教师培训——提升乡村学校的软实力

乡村教师的教学能力是智能教室能否被有效利用的关键因素，他们也肩负着引领乡村学生启智和追梦的责任。在硬件捐助的同时，三星还深入关注对乡村教师的培养，通过优质的教育资源，国内外丰富的教学经验以及线上和落地的培训方式，搭建教师间相互沟通和交流的平台，从而能够让乡村教师们根据自身区域的情况，因地制宜地开展教学任务，掌握并学会如何利用三星智能教室的设施开发课程并教学，真正把科技变成点燃智慧的火种。2017 年共开展 8 期线下培训和线上课程培训，使得超过 4,000 名乡村教师从中受益。

自 2013 年起

中国三星援建  
三星希望小学

150 所

截至 2017 年

建成三星智能教室

106 间

2017 年

开展线下培训  
和线上课程培训

8 期

受训乡村教师超过

4,000 名

#### 乡村小学科普教育——拉近乡村孩子梦想与现实的距离

在具备了先进的教学条件以及匹配的教师资源后，三星希望小学就成为一个可扩展的教学平台。在这个平台上，三星可以把最前沿的教学理念和内容嫁接过来，让乡村的孩子享受到除基础学科之外的丰富的科学知识。乡村小学科普教育项目引进《国家地理》等优质教学资源，充分利用信息化的三星智能教室，通过对乡村教师的专项培训，开展注重动手实验和多媒体特色的科学课程，2017 年至今已在全国 41 所三星希望小学中的 100 个班级开设科学课程，近 4,000 名乡村学生享受到优质的科学课程教学。

2017 年

享受到优质科学课程  
教学的乡村学生近

4,000 名

### TECH INSTITUTE · 三星技术专家培训计划

2014 年，三星在中国启动了“TECH INSTITUTE 三星技术专家培训计划”，面向职业学校的贫困学生，通过提供最新的维修技术培训、全面的就业指导以及多元化的课外辅导，帮助面临就业压力的学生掌握一技之长。截至目前，项目在天津、苏州、西安、成都、合肥、郑州、沈阳和邢台的 8 个培训基地累计培训学生超过 1,800 人，除专业课程外，还开展了丰富的课外活动和心理课程以及技能竞赛，为学生们提供了社区公益和社会实践的机会，其中大部分学生已经顺利毕业并投入到实习和工作中。

截至 2017 年

累计培训学生超过

1,800 人

### 三星青少年足球训练营

2014 年 11 月，中国三星与萨马兰奇体育基金会合作开展青少年足球培训活动“三星中国青少年足球训练营”项目，邀请资深外籍足球教练担任主教练，每年面向全国 10 个城市的足球特长学校学生，开展公益足球培训活动。2017 年随着项目的逐渐成熟，中国三星将项目深入到东北部、西南部等经济不发达、外资资源相对薄弱的区域，为吉林延吉、内蒙古包头和乌兰浩特、湖南株洲、云南腾冲、广西镇宁、海南琼中等地的青少年提供了足球培训；同年年底，从本年度训练营中选拔 19 名优秀小球员，前往西班牙进行了海外培训。截至 2017 年，该活动已举办了 268 次训练，共计 5,360 名学生参与了培训活动。



扫描二维码  
获取更多三星青少年足球  
训练营精彩内容

## 三星西部阳光行动

中国三星为改善中西部地区教育环境，从 2004 年开始与北京市西部阳光农村发展基金会、北京益微公益发展中心合作，在全国范围内招募大学生志愿者，利用暑假前往中西部农村地区开展乡村学校夏令营活动。每年暑假约有 700 余名大学生通过层层选拔，经过五一集训、线上专项培训、线下团队建设等培训，前往中西部贫困地区的农村学校，开展为期 2 周的夏令营活动。自 2013 开始，中国三星将志愿者范围扩大至公司员工，每年选拔 100 名员工志愿者前往活动点，协助大学生进行 1 周的志愿者服务。

西部阳光活动由中国三星企业社会责任委员会牵头，与各地区事务局协作，统一规划、组织员工志愿者活动。为鼓励员工积极参与志愿者服务活动，活动期间为每位员工志愿者提供 2 天的带薪年假，支持从常驻地到活动地的往返交通费和相应伙食费补助，以及为每一位志愿者购买意外保险。此外，为更有效地协助大学生，出发前会进行各地区说明会、线上课程培训，针对活动内容、注意事项进行详细说明，并要求每个小组出发前需提交活动计划书。2017 年，员工志愿者将课程集中于科技类小实验，每个小组准备 2~3 节实验课程，帮助当地孩子们了解日常生活中可接触的物理、化学、生物的一些现象。截至 2017 年，共有 4800 名大学生，412 名员工志愿者参与活动。



手工 VR 眼镜制作体验

## 环境保护



### 一社、一河、一湖、一山

中国三星不断开展各类环境保护宣传及绿色公益活动，向员工、外部公众推行环保理念，倡导绿色生活。中国三星倡导在华各法人、支社将清洁活动从内部向公园、湖泊、海岸等公共场所拓展，分别选定当地的一条河流、一个湖泊、一座山为对象，定期持续开展“一社、一河、一湖、一山”环境美化活动，为美化周边环境献出自己的一份力。

2013-2017 年

参与活动员工志愿者达

412 名

大学生志愿者

4,800 名



扫描二维码  
获取更多三星西部阳光行动  
精彩内容

2017 年

参与环境保护活动

11,948 人次

## 社会帮扶



### 一心一村

“一心一村”行动是中国三星自 2005 年起开展的代表性公益活动，也是立足于发展新农村建设而实施的一项社会公益活动。该活动主要是中国三星分公司通过与附近的一个村庄姊妹结缘，帮助改善村内基础设施、发展相关产业，最终使村庄富裕起来。

#### 实行原则

- 公司能力范围内履行义务
- 从简单的事情着手，持续进行支援
- 员工亲身参与活动，禁止单纯赠予现金
- 每季度至少活动一次，单次活动人数至少 10 人

#### 姊妹村选定原则

- 距公司车程 2 小时以内，活动当天可往返
- 根据法人的能力，选择村庄的大小
- 村长要诚实，具有一定的声望和领导能力

### “一心一村”行动发展三个阶段

#### 意识改革和教育支援

- 使人切实感受到环境的变化  
村庄清扫、建立垃圾池、在道路两侧栽种花草、粉刷陈旧设施、清扫村委会等
- 村小学及幼儿园支援  
支援维修学校设施——维修陈旧学习及娱乐设施、更换电路系统等学习设施  
提供教学设备——图书及文具、TV、电脑、铺设网络等
- 安全及健康常识教育  
预防火灾、健康常识等

#### 建立示范村及村庄基础设施改善

- 目的是创造成功范例，并在附近地区开展 Bench-Marking  
通过改善村庄的外观面貌，创造一目了然的成果
- 在全国建立 6 个示范村  
河北 1 个、天津 2 个、苏州 1 个、东莞 1 个、海南岛 1 个  
村庄道路整修，改建幼儿园，设立图书馆，建立公共卫生间等
- 依据长期 Master Plan 推进发展  
通过示范村分阶段提示 Model Case

#### 增加农民收入提升家庭幸福感

- “一心一村”的终极目标是通过增加收入使农民过上幸福的生活  
强化姊妹村的自立基础，使姊妹村能够自发崛起
- 三星幸福家庭  
为孤寡老人、残疾人家庭新建房屋，重新装修已有住宅，支援家具

2017 年

组织农村支援活动

87 次

参与农村支援活动

2,787 人次



## 集善·三星爱之光

2004年，中国三星与中国残联共同发起“集善·三星爱之光——复明手术”项目，从此开始了面向中国8,500万残疾人的康复治疗事业。2010年开始，中国三星将支持范围从视觉康复治疗扩大至视觉、听觉、智力、肢体全方位助残，与中国残疾人福利基金会合作，每年捐赠1,000万元用于白内障免费康复手术的“集善·三星爱之光——启明行动”和提升特殊学校软硬件实力的“集善·三星爱之光——启能行动”。

2016年，中国三星在黑龙江、云南、甘肃三省实施了600例针对患有先天性白内障、弱视、斜视等眼疾的青少年和贫困家庭患者的免费复明手术；在江西、吉林、湖北5所特教学校实施了集配置教学设备、援建康复训练教室、特教教师培训、学生宿舍环境改善、发放奖学金等内容于一体的“集善·三星爱之光——启能行动”。截至2017年共有18,900名眼疾患者得到帮助。

## 中国三星爱薪基金

2012年是中国三星进入中国的第20个年头，为回报长期以来中国人民对三星的支持与热爱，中国三星发起了“爱薪”公益基金。该基金由员工根据自愿申请从每个月的工资中捐出的款项组成，通过零星的资源汇聚成爱心之河，用于那些急需关爱和温暖的人们。五年来通过各方员工积极参与，截至2017年共筹集资金200万余元，开展了帮助农民工子弟学校改善学校环境等活动。

## 灾害救助

2017年8月8日21时，四川北部阿坝州九寨沟县发生7.0级地震，造成10万人受灾，7万余间房屋不同程度受损。中国三星紧急召集相关部门迅速应对，并决定捐赠1,000万元用于灾害救援和灾后重建。中国三星始终心系灾区，在四川汶川、雅安、九寨沟、青海玉树、云南鲁甸发生自然灾害时，第一时间启动应急预案，时刻关注事态发展，积极参与灾害救援和灾后重建。

### 灾害地区救助捐赠

| 2008     | 2010     | 2013     | 2014     | 2017     |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 四川汶川     | 青海玉树     | 四川雅安     | 云南鲁甸     | 四川九寨沟    |
| 3,400 万元 | 1,000 万元 | 6,130 万元 | 2,000 万元 | 1,000 万元 |

自2010年起  
中国三星为支持全方位助残，每年捐赠  
**1,000** 万元  
截至2017年  
共帮助眼疾患者  
**18,900** 名

## 三星分享村庄 ——河北南峪“麻麻花的山坡”

「专题」  
SPECIAL SUBJECT

中国三星紧跟国家“精准扶贫”的重大战略，引进三星电子全球五大公益项目之一——分享村庄模式，2014年与中国扶贫基金会签署战略合作协议，承诺每年投入1,000万元用于在陕西富平、河北南峪两地开展三星分享村庄项目。通过实地调研当地资源情况，因地制宜做出村庄发展规划，精准投放资金和资源，建立村民合作社经营模式，帮助村民实现可持续增收。

河北省保定市涞水县南峪村地处偏僻、贫困户数量集中、交通不便、生活条件差、文化观念落后、收入多靠天吃饭，是典型的贫困山区农村。由于村内耕地不足与产业缺失，村民收入结构单一；村庄教育及培训设施缺乏，年轻劳动力大量外流，村落出现空洞化，部分房屋闲置、毁坏。

2015年，中国三星与中国扶贫基金会在地区农村生产发展、保留村庄生态环境、倡导乡风文明、提高村民受益等方面达成共识，引进韩国三星分享村庄理念，在河北南峪建设帮助贫困地区乡村脱贫和发展的三星分享村庄——河北南峪“麻麻花的山坡”。

南峪村虽地处偏僻、交通不便，但有着得天独厚的优良资源环境、优越的地理优势。拒马河是河北省内唯一四季不断水的河流，沿河流天然形成的自然环境与全村几十栋富有地方特色的建设相呼应；距离北京市中心仅1小时车程，距离野山坡景区半小时车程，具备了与北京、野山坡联动的潜力。

中国三星通过分享“生活环境”、“资源”、“发展机会”、“发展经验”，涵盖村庄建设与产业发展规划、村庄基础设施建设、村庄组织建设、村庄产业发展以及村庄公共服务五个层面，全面提升村庄建设。第一年集中项目选村、实施准备合作社组建及确定规划方案与村庄基础设施建设，后续两年巩固基础设施建设，步入发展产业正轨，完善分享村庄运行体系及项目总结，系统性、持续性投资帮助项目推进更扎实。



### 2014年到2017年

贫困人数下降  
**80%**



扫描二维码  
获取更多三星分享村庄  
精彩内容





经过三年的改造升级，原村庄内闲置、毁坏的废弃老旧房屋，摇身变为高端民宿酒店，每周吸引着北京以及周边地区大量游客到访，体验乡村风土民情，感受农村淳朴气息，呼吸大山里的新鲜空气。截至 2017 年底，共有 8 套民宿院子投入使用，后续将有更多的院子改造完成后对外营业。项目为配合打造高端民宿，对当地村民进行“管家培训”，围绕客房服务、餐饮服务、接待礼仪等方面进行全面培训，提升民宿服务档次与质量，并为村民提供了可在家门口就业的工作岗位。

2014 年，南峪村人均年收入不到 2,000 元，全村有 224 户 656 人，其中贫困户 59 户，贫困人口 103 人。经过三年精准扶贫项目的推进，到 2017 年年底，南峪村人均年收入增加到 3,450 元，增长近一倍。贫困户和贫困人数也分别下降了 88% 和 80%，预计 2018 年将提前实现全面脱贫。

截至 2017 年年底  
南峪村人均年收入增加到

3,450 元

增幅达

75 %

## 未来展望

2017 年，是中国三星第二个 25 年发展历程的起点。2018 年，中国三星将继续秉承开放、沟通的积极态度，在新的国内外形势下，一如既往地深化在中国的本土化进程，积极履行跨国企业的市场责任、社会责任和环境责任，将对各利益相关方的承诺落到实处，为实现“激励世界、创造未来”的美好愿景而努力奋斗！

### 把脉时代发展趋势，调整履责战略目标

中国三星始终密切关注责任领域的全球政策动态、所在国发展需求和市场经营环境、利益相关方诉求等多方面因素。未来，我们将紧跟中国“一带一路”倡议和“精准扶贫”政策，积极分析国内外形势的动态变化，及时调整社会责任战略目标，保障企业更好地推进社会责任实践。

### 积极创造经济价值，打造创新企业形象

作为一家跨国企业，中国三星致力于以不断创新的技术、产品 and 设计，最大限度地创造经济价值，与我们的伙伴与朋友共享价值，激励世界。未来，我们将通过激情创新和最优化运营，继续为世界提供最好的产品和服务，打造创新企业形象，为社会繁荣做出贡献。

### 开拓创造社会价值，做受人尊敬的公司

作为全球企业公民，中国三星自觉对标联合国可持续发展目标（SDGs），积极承担创造社会价值的更大责任。我们确定了与商业行为高度相关的目标，在创造经济价值的同时，密切监控我们在整个过程中给社会和环境带来的各种影响，并积极应对，最大限度地发挥积极影响、减少负面影响，做一家受人尊敬的公司。

“

分享实际上我理解就是共享，这个村庄是所有村民的村庄，我们通过组建合作社让每个村民都有股份，将来村庄的发展每个人都能获得好处，这样它的利益才是和大家共享的。

中国扶贫基金会秘书长 刘文奎

这个项目刚来的时候，我们就说这些人在胡闹，不会有客人来的，结果真的没有想到，去年效益这么好。暑假的时候一个月三十天，能接到二十八九拨客人，他们都很喜欢咱们小院，走的时候也会互留微信。现在不出家门口，三薪（工资、租金、分红）挣到手，这就是实际情况。

麻麻花的山坡 5 号院管家 隗小红

”

# 附录

## 关键绩效表

| 指标          | 单位  | 2015年  | 2016年  | 2017年  |
|-------------|-----|--------|--------|--------|
| <b>市场绩效</b> |     |        |        |        |
| 大中华区销售额     | 亿美元 | 735    | 688    | 757    |
| 大陆出口额       | 亿美元 | 379    | 325    | 340    |
| 累计投资额       | 亿美元 | 270    | 294    | 312    |
| 研发投入        | 亿元  | 33     | 35     | 32     |
| 研发人员数量      | 人   | 6,340  | 5,519  | 5,538  |
| 研发人员比例      | %   | 7.63   | 7.1    | 7.38   |
| 合同审核        | 个   | 49,581 | 48,056 | 48,137 |
| 法律咨询        | 次   | 2,793  | 3,424  | 3,521  |
| 顾客满意度       | 分   | 91     | 94     | 90     |
| 商谈满意度       | 分   | 94.2   | 95.3   | 96.2   |
| 供应商数量       | 个   | 4,734  | 4,504  | 4,119  |
| 发明专利申请受理量   | 个   | 2,117  | 2,396  | -      |
| 发明专利授权      | 个   | 912    | 1,073  | 1,168  |
| <b>社会绩效</b> |     |        |        |        |
| 守法合规培训次数    | 次   | 534    | 553    | 562    |
| 守法合规培训人次    | 人次  | 40,159 | 48,915 | 49,820 |
| 安全生产投入      | 亿元  | 1.06   | 0.70   | 1.09   |
| 工伤人数        | 人   | 12     | 8      | 2      |

| 指标         | 单位 | 2015年  | 2016年  | 2017年  |
|------------|----|--------|--------|--------|
| 新招聘员工数     | 人  | -      | 23,155 | 25,236 |
| 员工人数       | 人  | 85,979 | 79,745 | 75,033 |
| 劳动合同签订率    | %  | 100    | 100    | 100    |
| 集体合同覆盖率    | %  | 100    | 100    | 100    |
| 社会保险缴纳率    | %  | 100    | 100    | 100    |
| 参加工会员工比例   | %  | 97.9   | 99     | 99     |
| 女性管理者比例    | %  | 36     | 38     | 36     |
| 残疾人雇佣率     | %  | -      | -      | 0.01   |
| 残疾人雇佣人数    | 人  | -      | -      | 9      |
| 体检及健康档案覆盖率 | %  | 100    | 100    | 100    |
| 员工满意度      | %  | 80     | 84     | 87     |
| 员工流失率      | %  | 32     | 28     | 25     |
| 困难员工帮扶投入   | 万元 | 109    | 102    | 140    |
| 人均带薪休假天数   | 天  | 9.5    | 9.5    | 9.5    |
| 社会公益捐赠总额   | 万元 | 6,798  | 10,700 | 9,272  |
| 员工志愿活动次数   | 次  | 1,298  | 702    | 718    |
| 员工志愿活动人次   | 人次 | 54,927 | 39,824 | 30,892 |
| 本地化雇用比例    | %  | 99     | 99     | 99     |

| 指标          | 单位          | 2015年     | 2016年     | 2017年     |
|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>环境绩效</b> |             |           |           |           |
| 环境安全培训次数    | 次           | 2,584     | 2,544     | 3,657     |
| 环境安全培训人次    | 万人次         | 67.3      | 76.9      | 95.8      |
| 环保投入        | 亿元          | 1.89      | 3.29      | 3.5       |
| 能耗          | 吨标准煤        | 442,837   | 550,650   | 597,295   |
| - 汽油        | 升           | 1,265,922 | 1,122,979 | 812,304   |
| - 柴油        | 升           | 842,822   | 967,660   | 1,339,694 |
| - 天然气       | 万立方米        | 3,059     | 3,634     | 6,301     |
| - 电力        | 兆瓦时         | 2,915,196 | 3,540,915 | 3,723,323 |
| 水耗          | 万立方米        | 1,880     | 2,118     | 2,317     |
| 水处理量        | 万立方米        | 1,587     | 2,024     | 2,143     |
| 一般废弃物产生量    | 吨           | 125,570   | 152,680   | 150,490   |
| 危险废弃物产生量    | 吨           | 78,833    | 78,155    | 78,295    |
| 二氧化硫排放量     | 吨           | 5.2       | 7.6       | 8.0       |
| 氮氧化物排放量     | 吨           | 120.2     | 90.7      | 89.9      |
| 烟尘排放量       | 吨           | 73.3      | 53.4      | 81.4      |
| 温室气体排放量     | 吨当量<br>二氧化碳 | 2,874,838 | 3,543,096 | 4,290,968 |

备注：能源当量的计算今年采用 GB/T2589《综合能耗计算通则》对能耗进行了重新计算，因此数据和前两年有所不同。  
2017年，三星在中国扩大投资规模，加大半导体、汽车电池行业的投资建设，随之能源、水资源使用、污染物排放量都有所提高。

## 指标索引

| 目录        | 中国企业社会责任报告指南 (CASS-CSR4.0) | 页码     |
|-----------|----------------------------|--------|
| 关于本报告     | P1/G6.3                    | P02-05 |
| 总裁致辞      | P2                         | P06    |
| 公司概况      | 三星文化                       | P07    |
|           | 经营绩效                       | P08-09 |
|           | 股权架构                       | P10-11 |
| 责任管理      | 责任战略                       | P14-15 |
|           | 责任治理                       | P16-17 |
|           | 责任能力                       | P17-19 |
|           | 责任沟通                       | P19    |
|           | 回应相关方诉求                    | P20    |
|           | 责任足迹                       | P21    |
| 责任运营      | 正道经营                       | P24-25 |
|           | EHS 运营                     | P26-33 |
|           | 人才第一                       | P34-40 |
| 负责任的产品和服务 | 责任供应链                      | P41-45 |
|           | 产品创新                       | P48-50 |
|           | 质量管理                       | P51    |
|           | 绿色产品                       | P52-54 |
| 社会公益      | 营销与服务                      | P55-57 |
|           | 公益战略                       | P60-61 |
|           | 科普创新                       | P61    |
|           | 教育支援                       | P62-64 |
|           | 环境保护                       | P64    |
|           | 社会帮扶                       | P65-66 |
| 未来展望      | A1                         | P67-68 |
| 附录        | 专题：三星分享村庄                  | P67-68 |
|           | 关键绩效表                      | P69    |
|           | 指标索引                       | P70-72 |
|           | 评级报告                       | P73    |
|           | 意见反馈                       | P74-75 |
|           |                            | P76    |



# 评级报告



## 《中国三星 2017 社会责任报告》评级报告

受三星（中国）投资有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国三星 2017 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

### 二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；

2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；

3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

### 三、评级结论

#### 过程性（★★★★★）

公司 CSR 事务局牵头成立报告编制小组，总裁负责报告最终审定，首席副总裁负责把控报告方向与关键节点；企业将报告功能定位为回应利益相关方信息需求、传播责任理念和实践、提升企业品牌形象的重要工具，构建了包括全版报告、专题报告、简版报告等形式在内的多形态、多渠道的报告体系；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题，最终回收有效调查问卷 1,599 份，增加了内外利益相关方参与深度；计划通过官方网站发布报告，同时通过嵌入式发布

会进行二次发布，并将以电子版、印刷品、新媒体传播等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

#### 实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了产品质量管理、产品技术创新、供应链 CSR 管理、职业健康管理、安全生产、环保产品的研发与应用、危险品管理制度、重金属管理、产品和包装回收再利用等所在行业关键性议题，具有卓越的实质性表现。

#### 完整性（★★★★★）

《报告》主体内容从“责任管理”“责任运营”“负责任的产品和服务”“社会公益”等角度系统披露了所在行业核心指标的 93.7%，完整性表现卓越。

#### 平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流动率”“工伤人数”“新发职业病数”“终止合作供应商数”等负面数据信息，并以案例形式详细阐述了“Galaxy Note7 系列产品召回”等负面事件的发生原因和处理措施，平衡性表现卓越。

#### 可比性（★★★★☆）

《报告》披露了“大中华区销售额”“研发人员比例”“安全生产投入”“环境安全培训次数”“能耗”“女性管理者比例”“社会公益捐赠总额”“发明专利授权”等 48 个关键指标连续 3 年以上的数据，具有领先的可比性表现。

#### 可读性（★★★★★）

《报告》结合企业 logo 蓝色作为基色，整体风格简洁清新，表达元素灵活多样，图文展现相得益彰，提升了报告的悦读性；封面设计以中国地图为主要视觉，融入企业责任理念和主营业务元素，在体现企业 CSR 方针的同时凸显了企业所在行业特色，提升了报告辨识度；设置“责任足迹”特色板块，展现企业年度履责重点绩效和责任荣誉，积极回应利益相关方期望，彰显了企业的责任引领；多处嵌入二维码，对报告内容进行延伸阅读，增强了报告的传播性和沟通力；以利益相关方证言形式佐证企业履责成效，强化了报告内容的公信力，具有卓越的可读性表现。

#### 创新性（★★★★★）

《报告》开篇设置“为了更好的世界——中国三星 SDGs”特色板块，积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），重点回应企业在关键议题上的履责实践与成效，凸显了企业的全球化视野；尾篇设置“三星分享村庄——河北南峪‘麻麻花的山坡’”专题，回应精准扶贫等热点时事议题，通过具体案例展现企业履责重点，呈现了企业响应和贯彻国家宏观政策的责任担当；发布专题报告《2017 中国三星环境报告书》，聚焦企业环境方面的履责实践，加强利益相关方沟通，展现了企业的履责愿景，创新性表现卓越。

#### 综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《中国三星 2017 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

### 四、改进建议

增加行业横向对比数据的披露，进一步提高报告的可比性。

#### 评级小组

组长：清华大学公益慈善研究院副院长 邓国胜

成员：北京工商大学经济学院教授 郭毅

过程性评估员 杨静

魏紫川

评级专家委员会副主席

邓国胜

评级小组组长



扫码查看企业评级档案

## 意见反馈

本报告是中国三星向社会公开发布的第五份企业社会责任报告。为了持续改进公司社会责任管理工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

电话

地址

### 选择性问题

| 选项                               | 很好 | 较好 | 一般 | 较差 | 很差 |
|----------------------------------|----|----|----|----|----|
| 1. 您对中国三星社会责任报告的总体评价是            |    |    |    |    |    |
| 2. 您认为本报告是否能反映中国三星对经济、社会和环境的重大影响 |    |    |    |    |    |
| 3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何 |    |    |    |    |    |
| 4. 您认为中国三星在服务用户方面做的如何            |    |    |    |    |    |

### 开放性问题

本报告最让您满意的方面是什么？

您认为报告中还需要增加哪些内容？

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

### 邮寄地址

|   |            |
|---|------------|
| 1 0 0 0 2 2   | 贴 邮<br>票 处 |
| <b>SAMSUNG</b> 中国三星   |            |
| 中国三星企业社会责任事务局<br>地址：北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 23 层<br>电话：+86-10-65668100 |            |
|   | 邮政编码       |

### 参编人员

主 编：黄得圭（总 裁）

副 主 编：王 彤（首席副总裁）、郑承穆（高级总监）

编写成员：（排名以姓氏笔画为序）

方林美、孙贵峰、全海花、许飞飞、张 艳、张海艳、  
李忻洁、宋秀娟、金 宇、金 英、黄丽芳、黄珍国



本报告采用环保纸张印刷

## SAMSUNG

三星（中国）投资有限公司  
北京市朝阳区建国路118号招商局大厦23层  
邮编：100022



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating



更多精彩内容  
请关注中国三星