

SAMSUNG

做中国人民喜爱的企业
贡献于中国社会的企业

27th
1992-2019

CHINA SAMSUNG
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2018

**中国三星
社会责任报告**



关于报告	02
报告规范	02
报告流程	03
总裁致辞	04
走进三星	06

中国三星责任聚焦	08
改革发展, 贡献三星力量	08
发展历程	08
经营绩效	10
股权架构	12

美丽乡村, 奉献三星智慧	14
发展理念	15
河北南峪	18
贵州白岩	20

上篇:	
分享理念, 让经营更负责	22
责任管理	24
责任运营	31
责任产品	37
责任服务	43
责任专题: 我眼中的三星	46

下篇:	
分享成果, 让世界更美好	48
让员工成长有动力	50
让环境发展可持续	55
让社会和谐有温度	66
责任专题: 我眼中的三星	72

未来展望	74
附录	75
关键绩效表	75
指标索引	78
评级报告	79
意见反馈	80

关于报告

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 2018 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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（GRI）可持续发展报告标准；
- 联合国可持续发展目标（UN SDGs）。

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 年起连续七年发布《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/>
- 三星半导体全球官方网站：<https://www.samsung.com/semiconductor/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/>



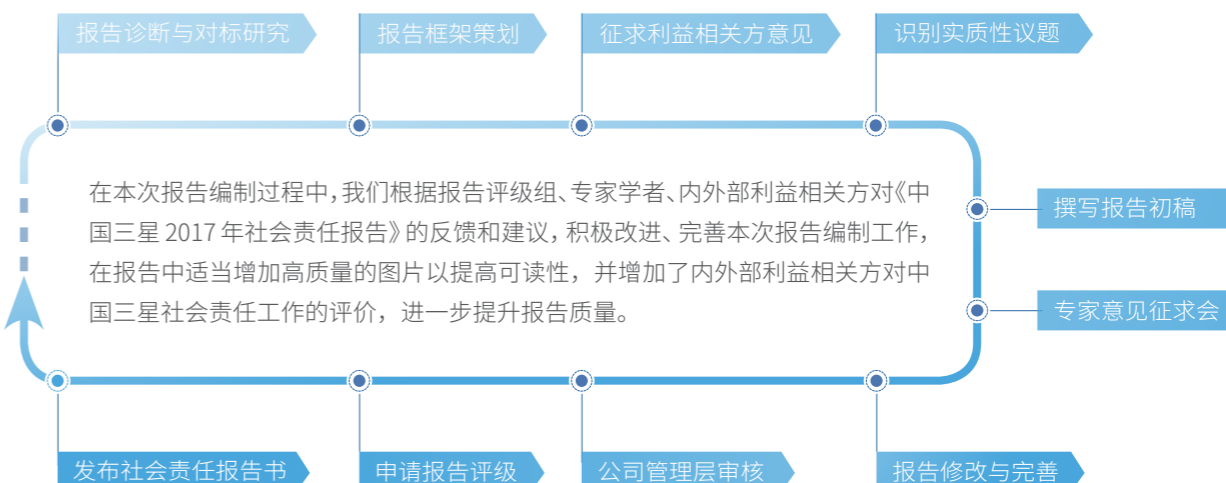
更多精彩内容
请关注中国三星

网站导航



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、发布报告十个步骤完成，确保报告质量。



总裁致辞



“三星公司作为改革开放的受益者，也是参与者和见证者，我们时刻不忘回馈中国社会，努力成为中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业。”

中国三星总裁

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：

首先，我代表中国三星向各位致以衷心的感谢，感谢各位多年来对中国三星的持续关注与支持。2018年，是改革开放四十周年，也是三星进入中国的第二十六年。进入中国市场以来，我们乘着改革开放的春风，将“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”作为企业目标，扎根中国，以创新的技术和优质的产品，为消费者服务，为产业升级助力，为中国经济腾飞贡献力量。

截至2018年，三星在华累计投资达349亿美元，其中一半以上投资于高科技领域，在北京、上海、天津、苏州、深圳、惠州和西安等地设立了26家生产企业、7家研发中心等共计157个机构，吸纳就业人数近8.5万人。2018年，公司在大中华区销售额达到821亿美元，采购额277亿美元，供应商4,112家，真正完成了从“三星中国”到“中国三星”的身份转换。

以分享理念创造经济价值。我们以人才和技术为基础，完善创新机制，从而不断实现技术突破和产品迭代，为人类社会创造美好生活。我们心怀“激励世界，创造未来”的愿景，发力投资半导体、液晶面板、新能源电动车汽车动力电池等尖端产业，用实力引领行业变革，优化企业运营，致力于打造生态平衡、人与自然共同发展的和谐社会。

以分享理念共建伙伴价值。“一花独放不是春，百花齐放春满园”，在引领变革的道路上，我们始终坚持与伙伴同行，积极开展合作共赢活动，建设公正、和谐价值链，为整个行业的进步和发展而努力前行。

成果与员工分享。我们坚持以人为本，与员工互助互利，将企业的发展成果回馈给每一位三星人，为员工提供坚实的权益保障、行业领先的薪酬福利、架构完善的成长体系和细致入微的身心关怀，为员工搭建幸福成长的职业平台。

成果与环境分享。我们坚持绿色发展，与环境相依相生，在产品的设计、制造、回收的全生命周期，严格执行生态设计流程，实现资源的有效利用。同时，为了更好地发挥协同效应，我们联合战略合作伙伴共同实施绿色管理，为其提供人力、预算、教育培训等方面的支持。

成果与社会分享。我们坚持分享经营，与社会共荣共生，在2018年至2020年投入1.5亿元作为扶贫专项资金，聚焦“精准扶贫”，兼顾“科普创新”，通过产业扶贫、助残、扶智的方式，重点支持三区三州、集中连片深度贫困地区的脱贫攻坚事业，将我们的经营成果与全社会共享。

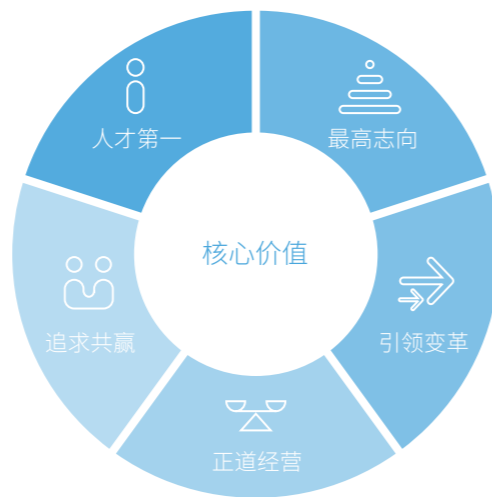
走进三星

企业文化

经营理念

三星坚持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,我们要创造高质量产品和服务,以最大限度满足客户需求,达到这个目标的核心要素就是人才和技术。



愿景 2020



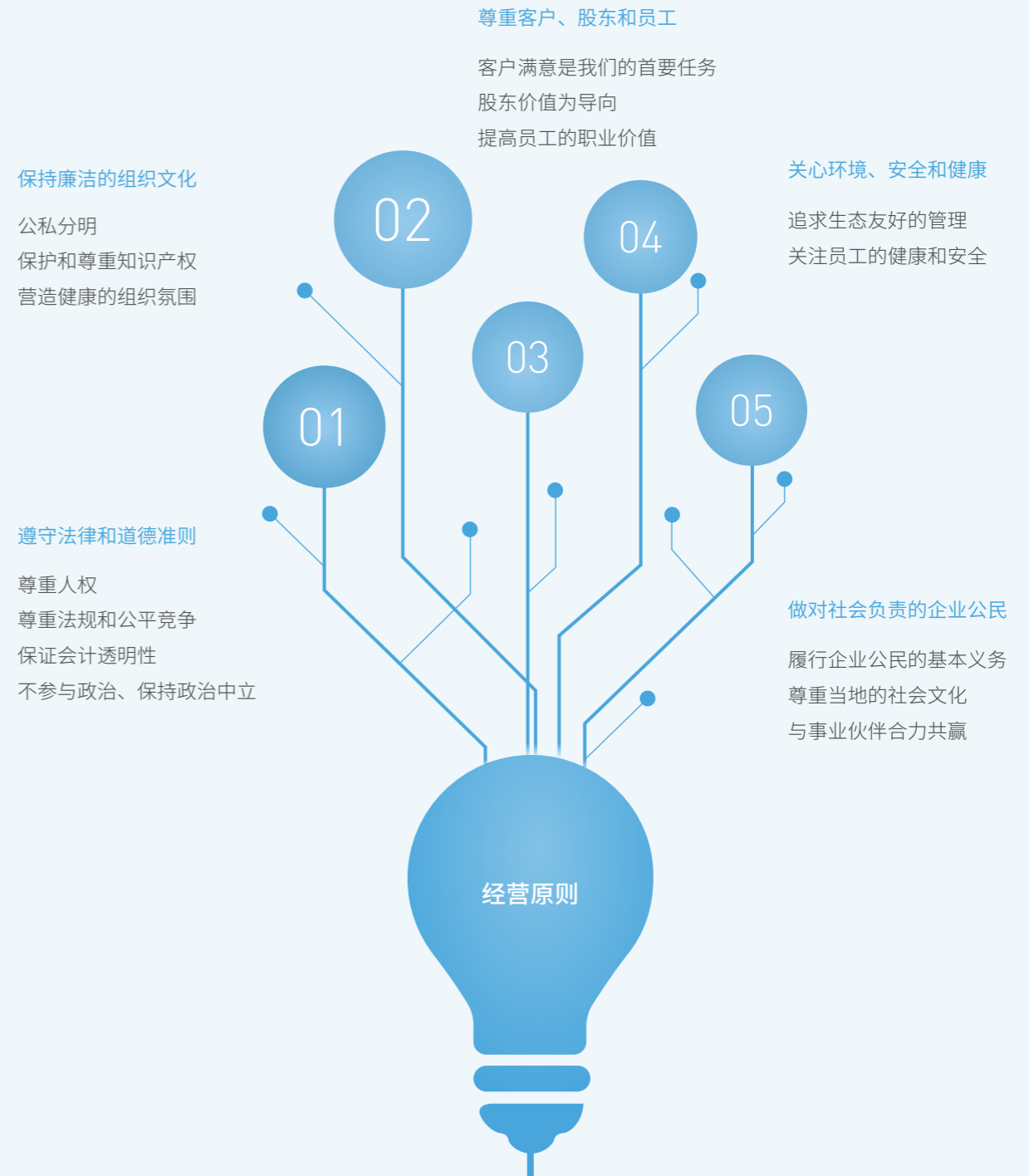
我们致力于创意和创新
与伙伴和朋友共享价值

我们持续激情创新和最优化运营
为世界提供最好的产品和服务

我们不断探索新的业务领域
在创新的征程中继续前进

经营原则

三星承诺：作为领先的全球性公司，以负责任的态度进行经营活动。基于这一郑重承诺，三星电子颁布了五大经营原则，以此作为三星必须遵守的法律和道德标准，以及履行企业社会责任的全球行为守则的基础。





改革发展，贡献三星力量

早在 1992 年中韩建交之际，三星便作为第一批入华韩企进入了中国市场。在改革开放的时代契机下，三星多年来深耕中国市场，不断扩大投资规模，为中国的经济发展和产业进步做出了重要贡献。

截至 2018 年，三星在华累计投资达 349 亿美元，其中一半以上投资于高科技领域。产业布局也完成了从劳动密集型到资本、技术密集型产业的转型升级。同时消费类电子产品业务，也实现了从设计、研发、采购、生产到销售、售后服务的完整的本地化产业链体系。值得一提的是，三星在 2013 年至 2018 年这五年的投资超过了前 20 年的总和。2018 年，公司在大中华区销售额达到 821 亿美元，采购额 277 亿美元，供应商 4,112 家。

回首过往、立足当下、面向未来，中国三星将不忘初心，携手合作伙伴，继续扎根中国市场，与中国社会共同发展、共同繁荣。

1992年

正式进入中国（东莞、惠州、天津等生产基地）



1995年

成立中国总部（北京）

2000年

成立研发中心（北京、南京）

发展历程

2012年
引入尖端装备技术（西安半导体项目、苏州 LCD 项目）

2014年
引入新能源汽车技术（西安动力电池项目）

2015年
引入新能源及尖端技术（合肥储能、天津电动汽车电池项目等）

2016年
半导体、LCD 扩建（西安半导体、苏州 LCD 项目第二阶段投资）

2018年
西安半导体二期扩建







经营绩效

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。

截至 2018 年底，中国三星在北京、上海、天津、苏州、深圳、惠州和西安等地设立 26 家生产企业、7 家研发中心等共计 157 个机构，员工总数近 8.5 万人。业务范围涵盖电子、金融、重工业、服务业等领域。电子领域包括手机、家电等整机产品，半导体、液晶面板、新能源汽车动力电池等零部件产品；金融领域主要包括人寿、财险、车险等；重工业主要包括造船、工程建设等；在服务领域，新罗酒店已进入苏州；此外，还有广告、安保、餐饮等服务。

三星大中华区业务领域

 电子	三星电子 三星显示 三星 SDI	三星电机 三星 SDS	手机、电视、白电、半导体 TFT-LCD、OLED 电池、材料	电子零部件 ICT 解决方案、电子门锁
 物产 / 重工业 / 工程	三星物产 三星重工业 三星工程		贸易、建设、服装 造船 建设	
 金融业	三星生命 三星火灾 三星证券	三星资产运用 三星风险投资	人寿保险 财险 证券经纪	资产管理 风险投资
 服务业 / 其他	新罗酒店 S1 第一企划	三星爱保健 三星经济研究所	酒店、免税店 安防 广告代理	团膳服务、食材流通 智库

三星大中华区机构分布图



中国三星 2018 经营状况

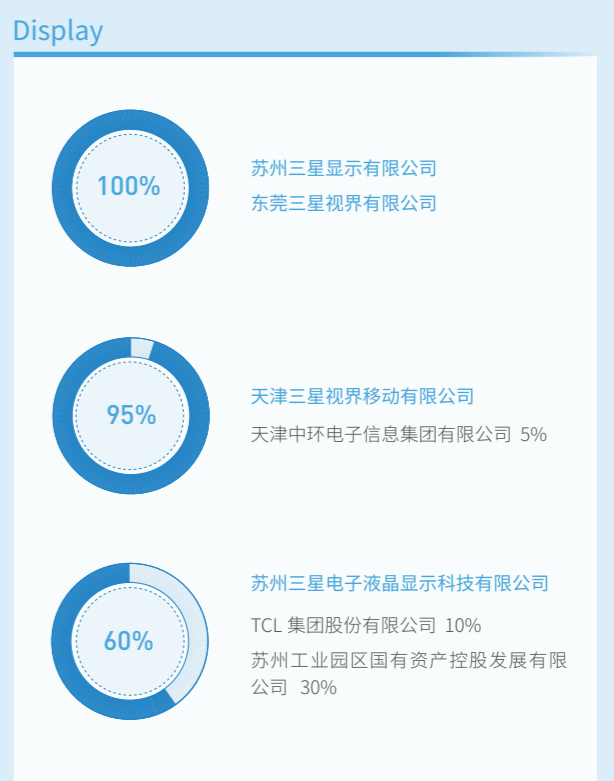
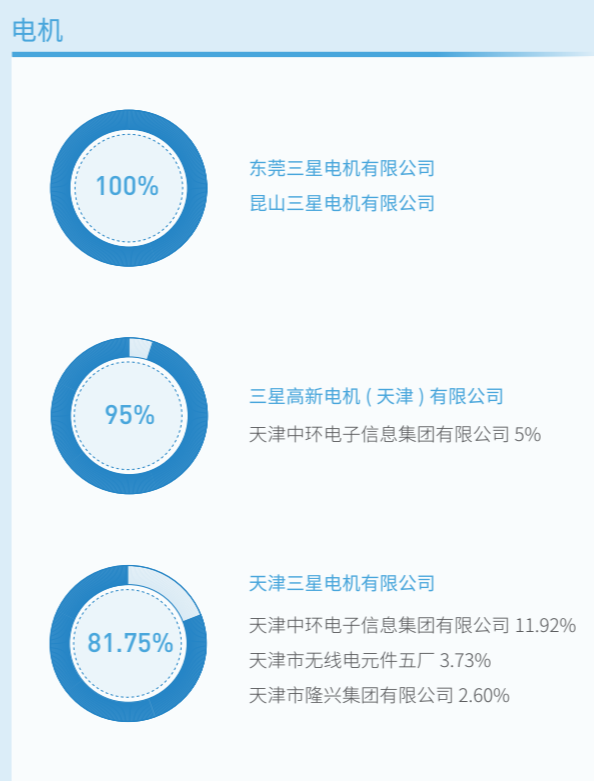
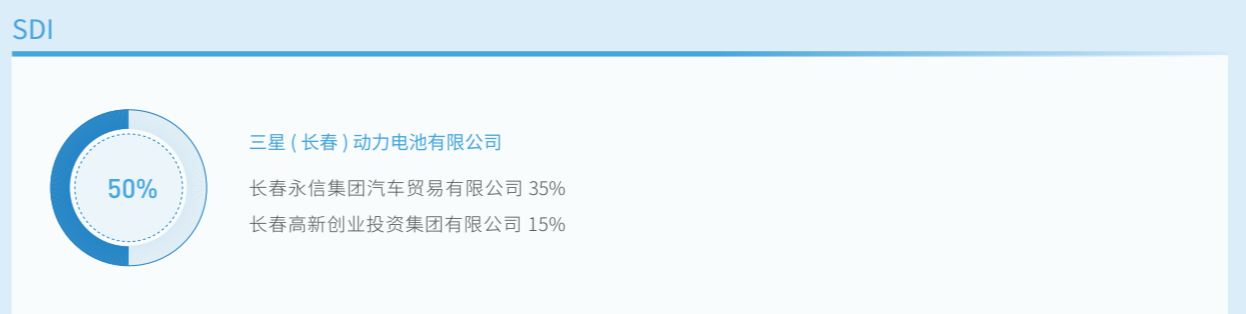
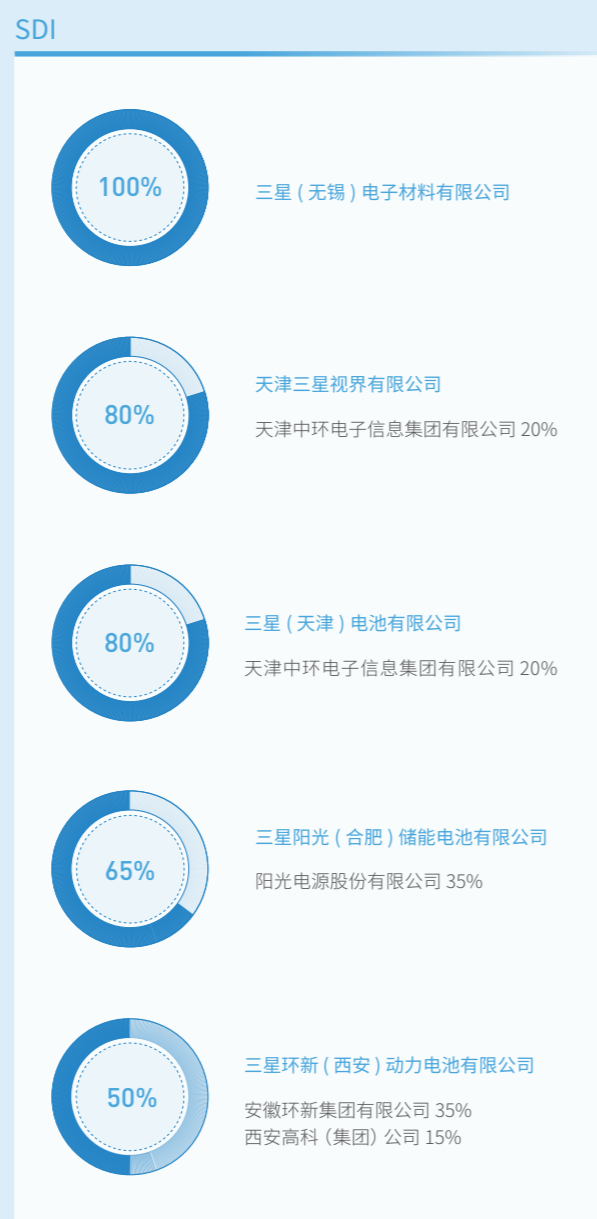
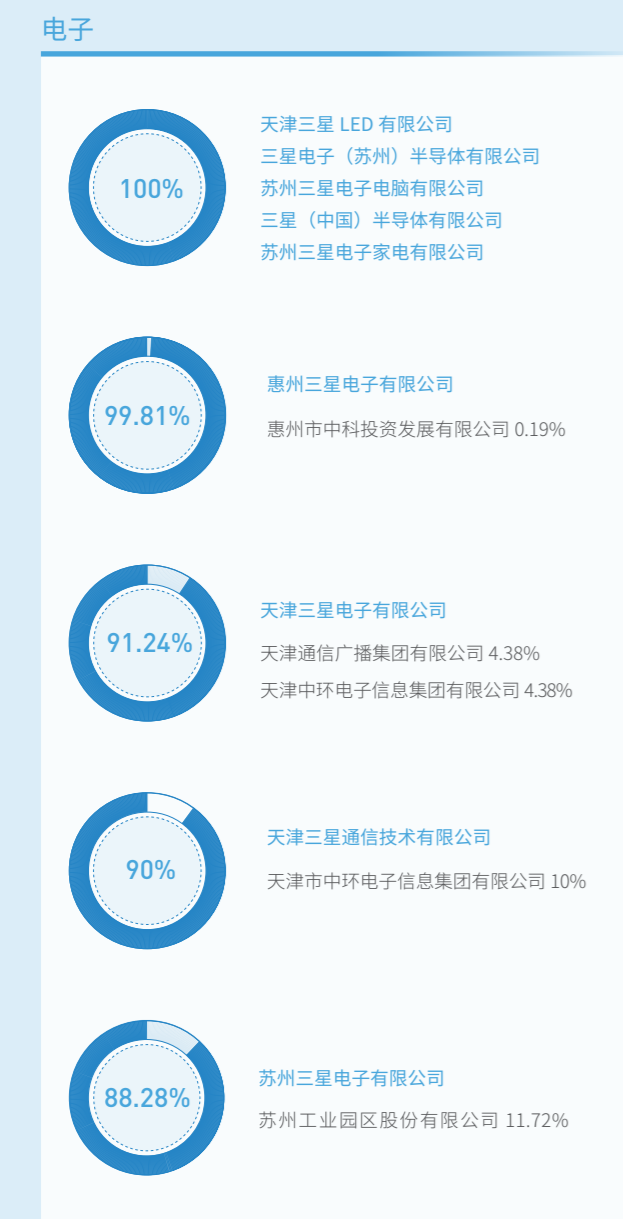


股权架构



电子领域主要事业法人

三星持股



美丽乡村，奉献三星智慧



中国三星从事业诞生之日起，就下决心要扎扎实实做一个中国企业，做一个贡献于中国社会的企业。近年来，在“精准扶贫”国家政策的驱动下，中国三星努力探索，将三星电子全球五大公益项目之一——分享村庄模式引入中国，并与中国扶贫基金会达成战略共识，双方将围绕扶贫与乡村发展，结合国家精准扶贫政策方针，以旅游扶贫的方式，解决乡村的振兴发展问题，于2015年正式联合发起分享村庄项目。

项目围绕分享村庄生活环境、村庄资源、村庄发展机会、村庄发展成果、村庄发展经验五个目标，实行“乡村旅游扶贫+”模式，致力于搭建乡村和外部联结的平台，重估贫困村价值，创造以村为本的发展机会；以村民自治组织合作社为依托，积极引入社会资金、信息和人才等要素，推动乡村可持续发展。

经过多年探索，中国三星以河北南峪村为脱贫样板基地，成功打造出“麻麻花的山坡”这一品牌。成功脱贫的示范村是星星之火，而“分享”理念助其燎原。中国三星正致力于在全国范围内复制成功模式，扩大扶贫村规模，目前，位于贵州省雷山县的分享村庄白岩村项目正在紧锣密鼓地开发建设中。

分享村庄的意义不仅仅在于脱贫，更是在打赢脱贫攻坚战之后，继续落实乡村振兴战略的强有力保障。未来，中国三星将打造出更多的美丽山村，为中国的乡村振兴和乡土文化传承贡献三星智慧。

发展理念

“分享经营”是三星的重要经营理念，旨在将经营成果回馈社会，并与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望。基于这一理念，中国三星引入分享村庄项目，旨在通过产业扶贫手段精准扶贫。通过对贫困村的产业定位与规划、村庄基础设施建设、村民合作组织建设、村庄产业发展及村庄公共服务五方面的扶助，助力其早脱贫、真脱贫、不返贫。

理念精髓

“分享”作为核心精髓始终贯穿于中国三星的扶贫行动之中，通过项目实现游客与村民“分享良好的居住环境”、贫困户与非贫困户“分享村庄产业资源”、扶贫村与周边村“分享发展机会”、与合作社全体成员“分享发展成果”、示范村与后续村“分享发展经验和模式”的全方位分享。



发展模式

整体规划定位，重塑乡村价值

通过资源梳理重塑乡村价值，规划建设保有村落元素的乡村，改善村民生产、生活环境。

引导村民合作，盘活乡村资源

组建合作社，整合村庄资源，注入商业资源，搭建村庄经济合作社，引入“乡村旅游扶贫+”模式，推行“五户联助、三级联动”等制度，培养本土化人才，引导合作社在管理制度、内部机制运行方面实现真正合作。



2018年4月2日，南峪村完成合作社换届选举

南峪农宅旅游农民专业合作社五户联助构架表												
理事会			监事会			村两委			五户联助			
姓名	职务	电话	姓名	职务	电话	姓名	职务	电话	姓名	电话	姓名	电话
段春亭	理事长	13931711111	王术强	监事长	13931711111	段春亭	村支书	13931711111	段春亭	13931711111	段春亭	13931711111
段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭	段春亭

南峪农宅旅游农民专业合作社五户联助构架表

丰富项目业态，满足市场需求

因地制宜充分利用村庄自身条件，通过培育、设计、创新等方法来丰富项目业态，围绕吃、住、娱、游、购等方面，打造具有差异化和乡土气息的农事体验活动或乡村娱乐产品，避免同质化竞争，强调参与性、可持续性，甚至是唯一性，吸引特定人群，带动乡村人气，填补市场空缺，满足市场需求。

加强传播运营，提升项目影响

结合市场需求与村庄实际，打造品牌的独立IP。通过建造特色民宿，培育多样性的农副产品，拓展各种渠道，依托线上线下的销售方式来促成服务和产品的市场化运营。实现村庄价值的同时，提升项目影响。

精准扶贫、帮扶到人

盘活乡村闲置资源，壮大村庄集体经济。合作社经营产生的盈利用于分红，所有村民共享发展的收益，其中，建档立卡贫困户按照一定倍数享受额外分红，精准帮扶。合作社具体经营过程中，结合村民的实际能力匹配工作岗位，对于建档立卡贫困户根据其能力，优先安排适合的岗位。

成立公积金、公益金、传导金，助力乡村发展

按照一定比例提取合作社收益，成立村级公积金，再投入扩大产能，再发展；提取一定比例公益金，解决村庄公共服务，倡导丰富村庄精神文化生活；提取一定比例成立传导金，帮助其他需要帮助的村庄发展。

经验总结

“全员参与、自力更生”是脱贫成功的“根本动力”

“扶贫不是救济”，习近平总书记说过“世界上没有坐享其成的好事，要幸福就要奋斗”。村民是脱贫致富的主人公。只有村民意识变了，才可以实现不返贫、可持续致富。中国三星在扶贫行动中，小到垃圾处理，大到民宿改造，都会积极引导村民在力所能及的范围内亲自参与，并且陆续引进垃圾分类公益项目、木偶戏小剧场等文化项目，潜移默化地改变村民的环保意识和文化修养，做好村民思想转变、行动推进的“催化剂”“助力器”。



木偶戏小剧场



孩子们在民宿里读绘本

“制度建设”是脱贫的“保障”

脱贫不是一项简单的工作任务，只有完善的制度保障才能确保脱贫工作的顺利有序开展。中国三星在实践中摸索完善出一套有效的工作制度：选村PK制度确保选出最符合商业化运营且村干部队伍热情肯干的村落；五户联助的合作社制度保证贫困户不掉队、弱势农户有带头人引领，且全村行动整齐一致，高效推进项目；引入专业化运营平台，保证民宿食宿服务质量，保证打造品牌的外部运营推广；设立分配制度，确保多劳多得与扶贫济困的兼顾，实现乡村妇女劳动力足不出户领三薪的梦想。

“能人带村”培养燎原“火种”

中国三星的扶贫模式在南峪村取得了巨大的成功，而这一成功与村书记段春亭的努力是密不可分的，正是由于村庄带头人的思想解放，才为村庄的脱贫与致富带来了契机。2017年，南峪村吸引了河北省69个县的访问学习，2018年起更是以培训基地的定位，吸引了全国扶贫村带头人的访问学习。未来，中国三星将在分享村庄的扶贫之路上，继续发扬“能人带村”的成功经验，积极扶植致富带头人，让“星星之火”得以“燎原”。

三星分享村庄

河北南峪

项目背景

2015年，中国三星引入“分享村庄”的扶贫理念，联合中国扶贫基金会的美丽乡村计划，在河北省涞水县开始了通过发展乡村旅游产业帮助贫困村脱贫致富的全新尝试。

三星分享村庄计划经过一年的海选、调研、评审，最终南峪村从22个候选村中脱颖而出，获得了中国三星的捐赠。整个项目周期为3年，中国三星投入1,500万元，政府提供配套投资。项目运营主要包括选村、合作社搭建、民宿建设、民宿运营几大板块，并且在所有环节设置竞争机制，保证项目的公平及参与者的积极性，从而实现项目的可持续发展。

项目进展

经过三年的改造升级，原村庄内闲置、毁坏的废弃老旧房屋，华丽转变为高端民宿酒店，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2018年底，共有15套民宿院子投入使用并对外营业。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。到目前为止，70多名外出务工青壮年劳动力中，已有25人回到村里，加入合作社。

2015年，南峪村人均年收入不到3,000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2018年年底，南峪村人均年收入达7,000余元。2018年末，合作社社员共243户，663人，建档立卡贫困户已实现全面脱贫。

2018年，民宿营业额265万元，其中55万元的分红按照股份比例分给了全村村民，每人分得700元红利，贫困户1,400元。参与民宿管理和服务工作的村民除了分红，每月还可以挣3,000-4,000元工资和奖金。



分享大会上，村民们脸上洋溢着由衷的喜悦



与会领导和嘉宾亲笔题写福字，为村民们送去新春的祝福。国务院扶贫办副主任洪天云还现场发表了热情洋溢的讲话，高度赞扬了中国三星的扶贫贡献



改造前的村舍



改造后的民宿

三星分享村庄

贵州白岩

项目背景

白岩村，位于黔东南苗族侗族自治州雷山县的东南部。这个坐落于梯田之上的苗寨，白雾笼罩、梯田隐现，被誉为“梯田托起的村庄”，风景绝美。然而，优越的自然环境背后却是残酷的发展现状，截止2018年底，白岩村的建档立卡户为57户，贫困人口234人，贫困发生率为4.5%。

2018年，中国三星与中国扶贫基金会携手打造的“分享村庄”项目花落贵州白岩，随着项目的不断开展，将通过旅游扶贫带动村中民宿产业及村庄旅游相关产业的发展，打造雷山乡村旅游新亮点，进一步促进雷山乡村旅游持续增长，带动更多贫困人口共享旅游发展红利。



中国三星 2018-2020 年贫困地区帮扶计划暨美丽乡村及电商扶贫项目捐赠仪式



白岩村整体规划图

项目进展

中国三星将在南峪村取得的成功经验，结合白岩村实际情况，进行了整体开发规划，项目分为两期进行。

2018年9月，白岩一期两栋旧民居改造项目招标完成并正式进场施工。2019年3月，两栋旧民居改造项目硬装全面竣工，软装部分进场。2019年6月，白岩一期正式对外运营。



一期改造工程外景



一期改造工程内景

2018年12月，白岩一期客房管家培训开始，共培训村民12人，培训于2019年3月日结束，通过考核实现竞争上岗。

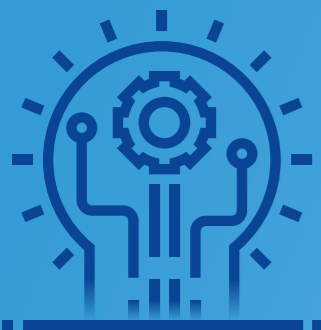


白岩村首期客房管家运营培训班

2018年12月，白岩村二期民宿核心区工程招标工作顺利完成。二期民宿核心区包括新建五栋稻田民宿、新建一栋稻田餐厅和改造一栋游客接待中心，并在2019年9月下旬正式对外运营。

今后，中国三星还将着力研发合作社特色农产品，并精准链接到贫困户家庭，使之产生直接收益。在中国三星的扶持下，白岩村的未来一切皆有可期。

上篇



SHARING IDEAS
MAKE BUSINESS MORE
RESPONSIBLE

分享理念 让经营更负责

责任管理	24
责任运营	31
责任产品	37
责任服务	43
责任专题： 我眼中的三星	46



责任管理

责任愿景

中国三星进入中国 27 年来，始终将“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”作为自己的企业使命与责任愿景，在经营过程中积极融入中国，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；同时，中国三星将经营成果积极回馈给中国社会，为中国社会的和谐发展贡献力量。

责任战略

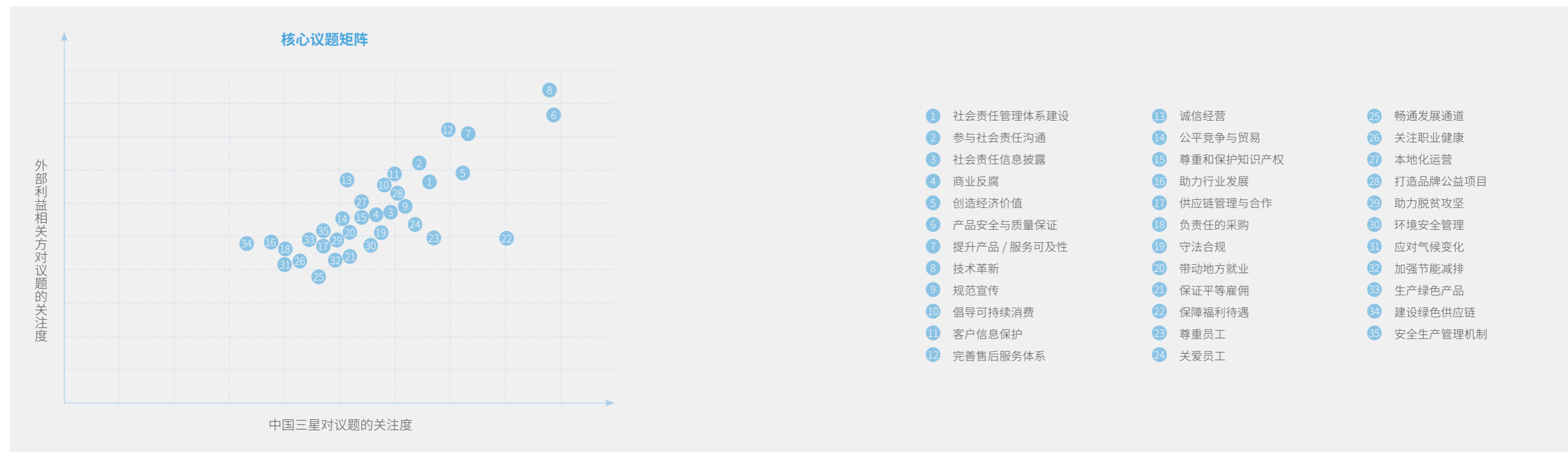
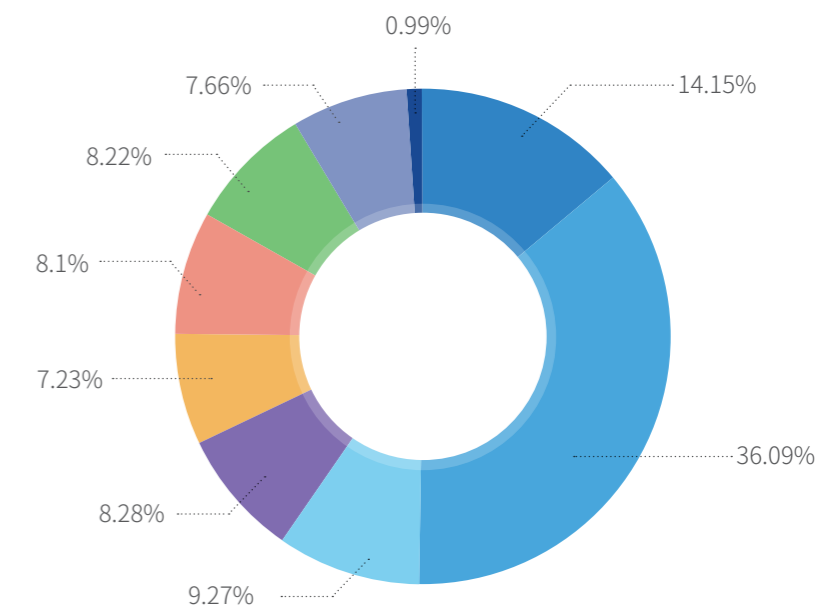
核心议题分析

为了切实了解利益相关方的诉求，实现与利益相关方真诚、有效地沟通，我们秉承一贯的工作原则，持续开展社会责任报告的核心议题筛选工作，并在外部咨询机构的支持下，努力提高核心议题筛选的准确性。

我们遵循严谨的核心议题筛选程序，首先对中国三星的一般性议题进行分析，并且向包括员工、客户、供应商、合作伙伴、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 1,618 份。根据问卷结果，生成核心议题矩阵。

调查人员构成

- 员工
- 客户（用户、粉丝）
- 供应商
- 业务合作伙伴
- 社区居民
- 政府人员
- 媒体从业者
- CSR 研究者和 NGO 从业者
- 其他



责任融合机制

核心议题矩阵形成后，公司管理层将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得到有力地管理与推进，并且反映在管理的决策过程和商业计划中，以提高我们应对社会和环境挑战的能力。

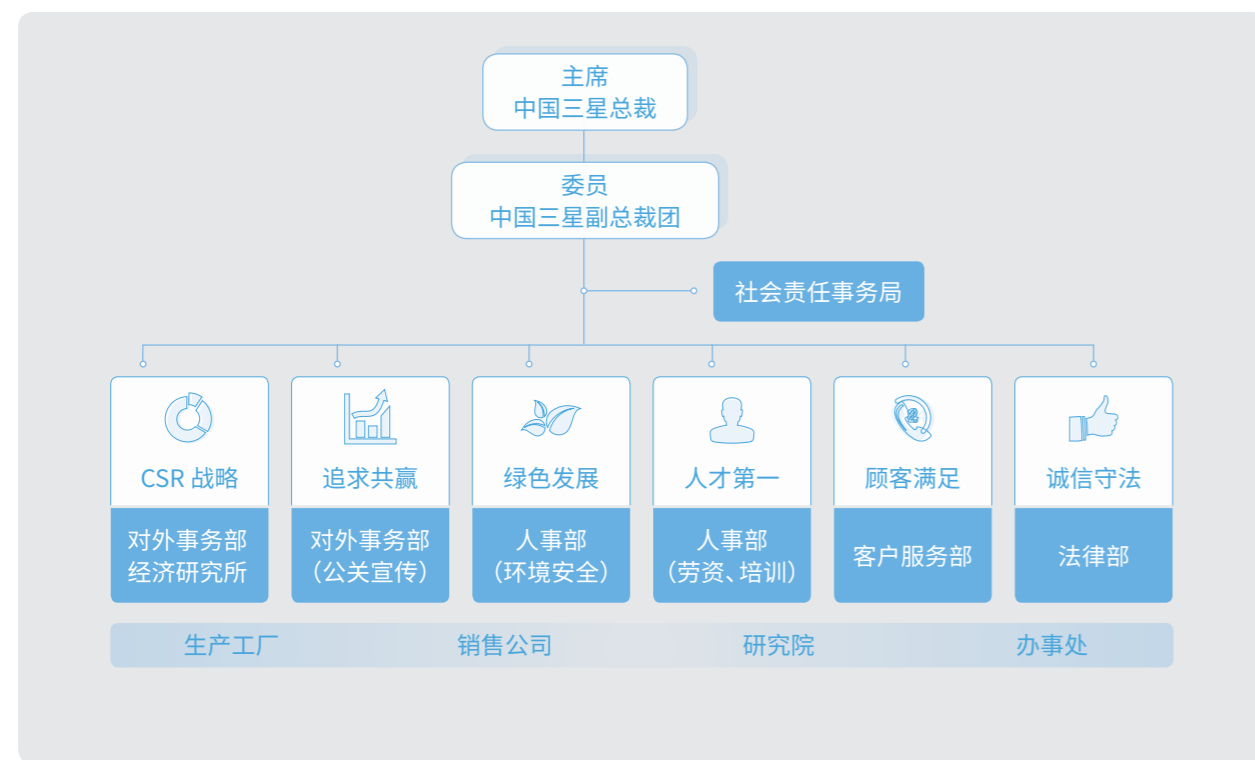
战略推进体系

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，并根据社会责任计划完成情况编写年度社会责任报告。

责任组织

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，研究社会责任有关的重大问题。



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，公司专门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。

责任制度

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。公司组成专家小组，对旗下的生产工厂进行系统专业的考核，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。

考核内容

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

责任能力

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良好基础。

责任研究

中国三星不断加强与科研机构、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。

责任分享

中国三星在推进自身企业发展、加强责任实践的同时，不忘秉承“分享经营”哲学，为社会责任领域的人才培养贡献自己的力量，进而实现推动整个社会履责实践的责任愿景。

2013 年，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，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 2018 年底，“百人讲堂——责任官公益培训计划”已成功举办 10 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 家新闻媒体的近两千名学员提供专业培训，得到各界广泛好评与肯定。

责任调研

2014年，中国三星提议发起了“分享责任中国行/世界行”年度责任调研项目，并连续多年与中国社科院企业社会责任研究中心合作组织责任调研活动，为社会责任的研究和交流提供了有力支持。

2018年7月19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“分享责任中国行(2018)——河北南峪‘麻麻花的山坡’”活动正式启动，来自中国扶贫基金会、中国社科院的领导和行业专家，以及国家开发投资集团有限公司等知名企业代表组成的二十余人调研团抵达河北涞水南峪，对中国三星“分享村庄”的扶贫模式进行了参观学习和座谈研讨。



调研团合影



调研参观

责任参与

内部沟通

中国三星建立健全内部沟通机制，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

中国三星为实现与外部利益相关方透明沟通的需要，构建起全方位的沟通平台和便捷渠道：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。

中国三星通过完善的外部沟通机制，主动沟通社会关切的问题，增进与相关方之间的相互理解和信任，不断满足各方期望。

识别和回应利益相关方诉求

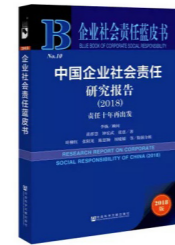
中国三星在传播企业社会责任理念和实践的同时，始终坚持与利益相关方和社会各界的密切沟通，认真了解利益相关方的诉求，并采取应对措施及时回应，在持续沟通中达成可持续发展的目标共识，构建与利益相关方的互信关系。

利益相关方	对公司的期望	公司的回应
 政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 合规经营 ● 依法纳税 ● 创造就业 	<ul style="list-style-type: none"> ● 守法合规经营，营造良好的商业环境 ● 依法纳税，为政府税收做贡献 ● 通过自身发展积极吸纳就业，带动地区经济发展 ● 遵守中国法律及政策，响应政府宏观调控
 伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 互利共赢 ● 提升竞争力 ● 可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 通过合法援助，提高合作企业的竞争力，实现共同发展 ● 引导、鼓励供应商及合作伙伴树立社会责任理念，积极履行社会责任
 客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 产品质量 ● 产品多元化 ● 售后服务 ● 隐私安全 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供符合客户需求与期望的高质量产品和优质服务 ● 以真诚的心与亲切的态度与客户沟通，诚恳倾听客户的建议与心声 ● 积极应对客户投诉，提升客户满意度 ● 尊重并保护客户的名誉及信息
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 薪酬水平 ● 福利保障 ● 职业健康安全 ● 晋升机制 ● 个人发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 为提高员工的“生活质量”而努力 ● 为所有员工提供同等机会，根据能力及业绩公平对待 ● 支持并鼓励员工自我发展，帮助员工提高业务能力 ● 支持自律，自我创造 ● 关爱员工，平衡工作与生活，Work Smart
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 环境保护 ● 节能减排 ● 应对气候变化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 在研发、生产、销售等所有业务中，不断为保护环境而努力 ● 引导资源再利用
 社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 社会福利 ● 社会稳定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 通过开展研究、艺术、文化、体育等领域的公益活动，促进社区稳定发展 ● 积极参与灾区救济等社会福利活动
 社会团体	<ul style="list-style-type: none"> ● 沟通支持 ● 活动的顺利进行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 与社会团体保持畅通的沟通渠道 ● 积极参与、支持社会团体组织的活动

责任足迹



中国三星“分享村庄”项目作为“企业扶贫优秀案例”，成功入选中国社科院企业社会责任研究中心编制的《企业扶贫蓝皮书(2018)》。



在中国社科院 CSR 研究中心发布的《企业社会责任蓝皮书(2018)》中，中国三星连续六年荣登外资企业 100 强社会责任发展指数榜首。



“三星智能教室+智慧教师培训”项目荣获第三届 CSR 中国教育奖“最佳社会贡献奖”，同时中国三星荣获“最佳 CSR 品牌”称号。



“分享村庄—南峪村”项目在《人民日报》举办的“大国攻坚·决胜 2020”精准扶贫论坛上荣获“精准扶贫创新奖”。



在人民网主办的“2018 人民企业社会责任高峰论坛暨第十三届人民企业社会责任颁奖典礼”上荣获“年度企业奖”。



“麻麻花的山坡”南峪村精准扶贫项目入选《中国企业精准扶贫案例 50 佳(2018)》。

责任运营

正道经营

守法合规

中国三星把正道经营作为在企业经营活动中必须坚持的核心价值观，同时结合中国国情和相关法律规定，在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、商业伦理等领域，建立起完善的合规管理体系。

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；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，以不断提高各法人法务/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。2018 年，中国三星组织守法合规培训 534 次，参与守法合规培训 4.32 万人次。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、网络安全合规等。



2018 年中国三星法务·合规会议内部讨论与分享



2018 年中国三星法务·合规会议参会人员合影

尊重知识产权

中国三星尊重他人的知识产权，积极通过自行研发、商务谈判、交叉许可、产学研合作等多种方式依法获取知识产权。

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，对全体员工严格要求、反复教育：

- 01 要求员工必须通过合法正当的方式收集使用资料信息，引用资料数据时必须标明出处；
- 02 要求员工不得安装或使用未经授权的软件；
- 03 要求员工继续履行其对前雇主的保密义务，不得披露或使用前雇主的商业秘密等。

公平竞争

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。

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和垄断行为。

反商业贿赂

中国三星严格遵守商业伦理，对贿赂行为及不合规的行业惯例采取“零容忍原则”，严格禁止一切商业贿赂和腐败行为。

供应链建设

供应链管理战略

中国三星要求所有工厂严格遵守三星《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》，公正、透明地管理供应链。同时为了降低供应链环节有可能发生的风险，由公司统一运营供应链风险管理系统。此外，中国三星还积极开展互助共赢活动，助力供应商提升竞争力，致力于建立长期、稳定、健康的生态合作圈。

2018年，中国三星采购额为277亿美元，供应商4,112个。

经济 确保在成本、质量等方面拥有全方位的竞争优势，创建一个可持续发展的企业生态系统。

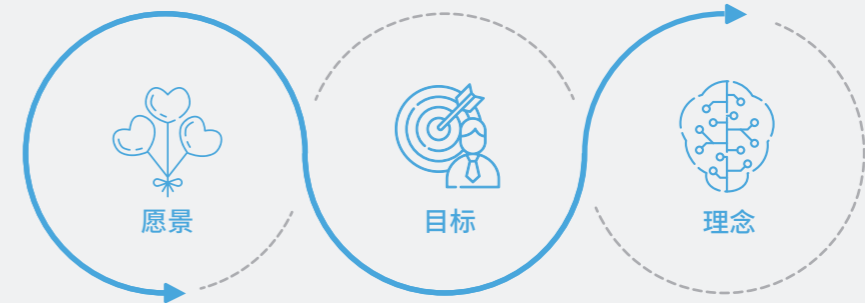
社会 在人权、工作环境等问题遵守国际标准，使供应链中的所有利益相关者参与其中。

环保 通过绿色合作伙伴认证，评估和管理供应链制造过程中可能发生的环境影响。

供应链管理体系

WE BUY VALUE
WE PAY TRUST

培养内部采购人员，建立最佳的流程和系统，提升采购部门的协同能力、工作效率



公正

遵守采购活动所在地的法律法规，并公正地推进所有采购业务

开放

向具备技术、成本等竞争能力的企业随时提供跟三星合作的机会

共赢

三星坚信“供应商的竞争力就是三星的竞争力”的理念，为提升供应商的全球竞争力，三星加强共赢合作

供应链规范运营

■ 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。2018年，中国三星共检查供应商707次，举办供应商培训501次，参加培训的供应商员工多达6.32万人次。

2018年

中国三星共检查供应商 **707** 次，
举办供应商培训 **501** 次，
参加培训的供应商员工多达 **6.32** 万人次

■ 供应链评估系统

中国三星积极构建供应商评价系统，协助所有供应商遵守“三星供应商行为准则”，在选择新的供应商时，我们通过内部认证计划“生态合作伙伴计划”，进行环境管理评估；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，帮助供应商提升自身竞争力，构建可持续发展的供应链。

综合评估过程



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。

此外，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，公司与公众环境研究中心、绿色江南等环境 NGO 合作，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，以加强对供应商遵守法律情况的监督。

■ 供应商劳动社会责任管理

中国三星以诚信为基础，以创造最佳社会价值为原则，全面承担起供应链的劳动社会责任建设，在所有供应链环节大力推行负责任的经营，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。公司于 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。

中国三星严令禁止雇佣童工，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，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）。中国三星还会成立现场督查组，并向供应商提供脸部识别系统，从源头上预防童工现象。2018 年全年没有发现雇佣童工事件。

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。

■ 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。

截至 2018 年，中国三星“365 检查团”已累计对 812 家合作企业总经理（华北 350 家、华东 72 家、华南 390 家），1,270 家合作企业人事及安全环境负责人（华北 540 家、华东 331 家、华南 399 家）进行了系统培训；累计对 1,240 家合作企业的人事及安全环境领域进行了相关检查（华北 472 家、华东 346 家、华南 422 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。

截至 2018 年

已累计对 **812** 合作企业总经理，**1,270** 家合作企业人事及安全环境负责人进行了系统培训
累计对 **1,240** 家合作企业的人事及安全环境领域进行了检查

● 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”，积极构建与供应商之间的双赢发展模式。公司对供应商进行资金、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。

公司各大法人与所在地区政府、高校、研究机构紧密合作，通过建立研究基地、企业大学、培训基地等，搭建沟通交流平台。

苏州三星半导体深化校企合作

苏州三星半导体积极与各高校及职业技术学校开展交流合作，在提升专业科研力量和人才资源的同时，为公司储备未来人才。

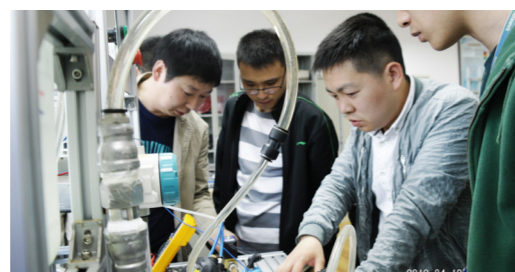
与苏州工业园区职业技术学院进行产学研合作，并逐步深化成立三星半导体工科大学，构筑国内首家外企全日制学历教育。



第四届工科大学及第三届大专学历班毕业典礼

产学研合作导入开发 24 门技术课程，为三星半导体提供 1,676 人次、21 万课时的技术课程；工科大学项目获江苏省教学成果一等奖、国家教学成果二等奖。

与苏州技师学院在职业技能鉴定方面开展校企合作，完善自主开发的理论、技能鉴定内容与在线管理系统。



技能实训

累计认证技师 210 人、高级技师 58 人。通过内部建设与人才培养、认证，近年来先后获得高技能人才培养先进单位等殊荣。

与上海交通大学开展 MBA 精缩班运营，累计为公司中高层管理者培训 5 批次、134 名，每年培训一线管理者 150 人次以上，为公司管理技能提升做出了突出贡献。



MBA 基层管理者执行力培训

与苏州大学开展合作，独家赞助三星半导体杯技能竞赛，激励青年学生自主创新。



第七届苏州市“三星半导体杯”软件和信息技术专业人才大赛颁奖典礼

累计参赛人员共 380 余人，涉及嵌入式设计与开发、单片机设计与开发、电子设计与开发三个领域。

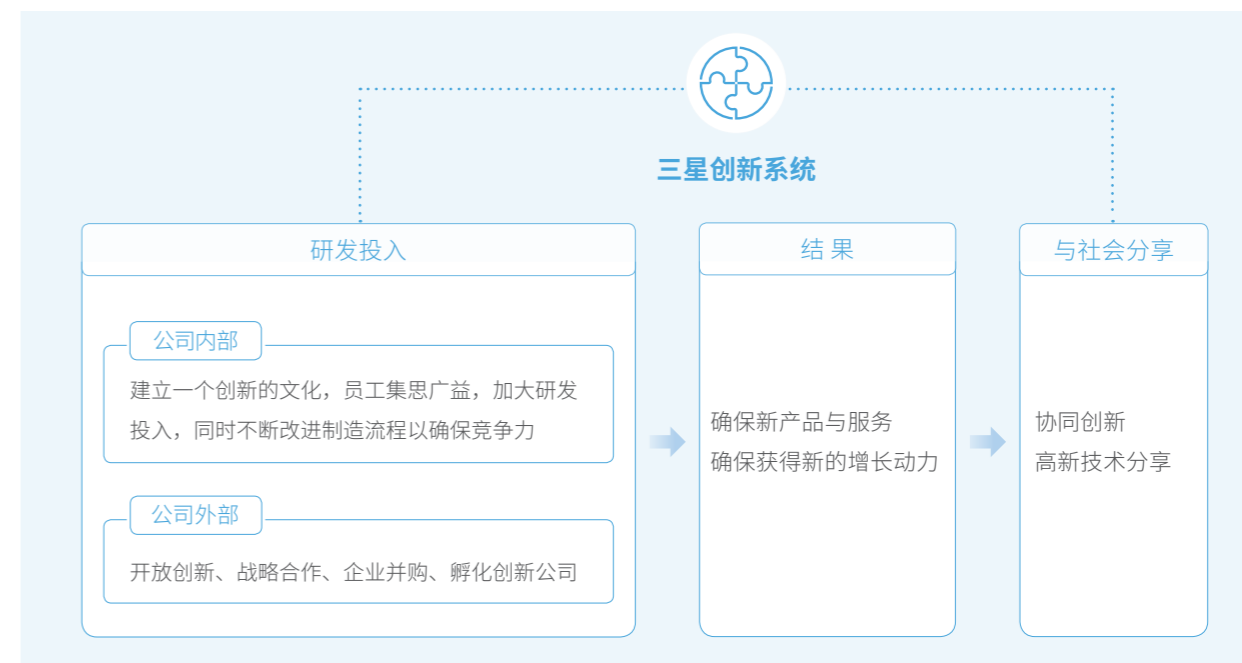
责任产品

引领变革

创新机制

中国三星希望自身的技术不仅能够为企业创造利润，更希望通过与社会分享技术，创造一个更可持续发展的社会。因此，公司高度重视创新体系的建设和发展，打破内部原有程序和系统，建立创新文化，不断加大研发投入。

多年努力下，公司建立起更加高效的创新系统，在诸多领域都取得了引人注目的成功。



研发能力

中国三星始终将一流的技术作为公司的发展基础，同时将公司的创新精神与社会的可持续发展紧密融合，致力于在行业内引领变革。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，努力开发创新技术和创新产品。2018 年发明专利授权量达 1,627，在外资企业中位居第二。

发明专利授权量 (个)



创新产品

中国三星继续致力于多种 IT 设备和服务的技术研究和开发，以消除数字鸿沟、人人都能共享公司的尖端技术为目标，实现了技术和产品的创新飞跃。2018 年 11 月 5 日，在首届中国国际进口博览会上，三星携多款全球新品参展亮相，创新实力引发各界关注。



进博会三星展厅



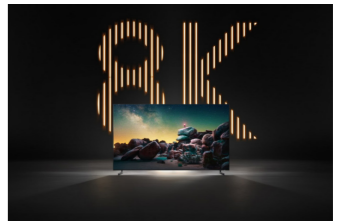
微信扫码带您
一起逛展厅

三星 QLED 8K 电视问世

2018 年 8 月，在德国柏林举行的欧洲最大家电博览会 IFA2018 上，三星电子首次公开了现有电视画面中分辨率最高的 QLED 8K (7680×4320) 电视，再次撬动了“超大型”“超高清”高端电视机市场的格局变化。

QLED 8K 电视采用了特别开发的量子 8K 处理技术 (Quantum Processor 8K)，能够通过 8K 人工智能增强技术 (8K AI Upscaling) 提升画质和音效表现，并通过搭载的 8K 人工智能增强技术，将 SD、HD、FHD、4K 等各种分辨率的内容快速优化至 8K 级别，为用户带来家庭娱乐环境中前所未有的画质享受。

基于三星电视量子点 8K 处理器，无论是流媒体、机顶盒，还是 HDMI、USB 传输，甚至是移动端推送的内容，8K 人工智能增强技术都能摆脱原始资源分辨率的限制，依靠机器学习来选择适宜的影像质感，降低画面噪点，重建图像边缘，实现多种格式的内容向 8K 画质的升级。

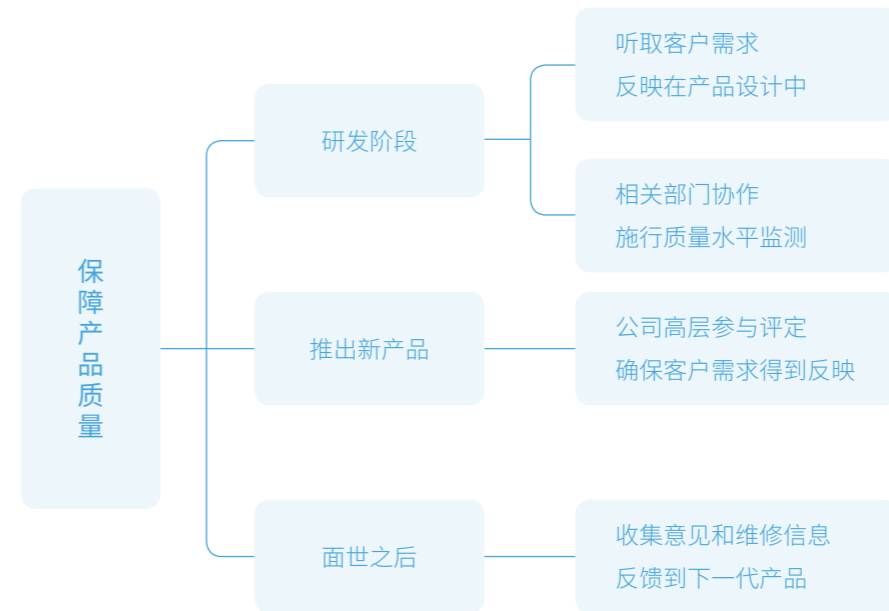


QLED 8K 电视

品质保障

质量管理

中国三星始终秉承“追求保障客户价值和幸福的产品质量”这一质量目标，与三星电子同步实施“CS 认证制度”，从产品研发阶段到推出新产品前夕、再到产品面世之后，有着一整套完整的质量跟踪体系，力争为客户提供最优质的产品和服务。

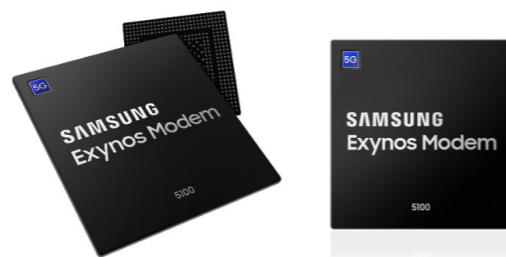


三星在业界首推 5G 标准多模调制解调器

2018 年 8 月 15 日，三星电子对外宣布使用配置 Exynos 调制解调器 5100 的终端已经成功通过了 OTA(Over the Air) 收发测试，并掌握了适用于 5G 移动通信商用化调制解调器的核心技术。这意味着三星电子在业界率先推出了适用于第五代移动通信标准 (5G NR release-15) 的通信芯片 Exynos 调制解调器 5100。

Exynos 调制解调器 5100 的单芯片实现了“多模模式”，不仅能使用 5G，还能支持不同代别的移动通信标准 (GSM/CDMA、WCDMA/TD-SCDMA/HSPA、LTE 等)，让数据通信更稳定、有效。此外，Exynos 调制解调器 5100 支持在 5G 通信环境 6GHz 以下的低频段内实现最高 2Gbps 的下载速度，比 4G 产品快 1.7 倍；在高频段 (mmWave，毫米波) 环境下也同样支持 5 倍速的下载速度，最高达 6Gbps。

本次测试的成功进一步稳固了三星在 5G 移动通信市场的技术龙头地位，同时也预示着搭载 Exynos 调制解调器 5100 的 5G 移动设备的商用化进程将会进一步提前。



Exynos 调制解调器 5100

产品安全

公司高度重视产品在使用过程中的安全性。我们在全球运营 29 家国际认证规格试验室，针对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

公司严格遵守国家法律法规，坚决保障消费者的合法权益，针对具有安全隐患的产品，公司会及时公布隐患信息，并对产品进行公开召回。

中国三星召回部分笔记本电脑电池

2018 年 7 月，公司根据《缺陷消费品召回管理办法》的要求，向国家市场监督管理总局备案了召回计划，并在官方网站上发布召回计划，自 2018 年 7 月 5 日起，召回部分 2012 年 12 月至 2013 年 7 月期间制造的三星笔记本电脑配备的松下电池。

中国大陆地区受影响的电池数量为 9,066 个。对于召回范围内的电池，中国三星将免费为客户更换一个符合要求的电池，以消除安全隐患。用户可登陆中国三星官网 (www.samsung.com/cn/support) 查看使用的电池是否为受影响的产品，并通过客户服务热线 (4008105858) 进一步了解具体情况。截至 2018 年末，召回仍在进行中。

生态设计

绿色理念

早在 1996 年，三星就意识到了生态保护的重要性，提出“尊重人与自然，保护人类生活和地球环境”的口号，正式揭开了绿色经营的篇章。2005 年，三星建立起分析环境敏感物质和挥发性有机化合物的实验室，并建立了自我检测系统。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，又将世界范围内具有权威性的环境标志认证的部分指标，纳入三星生态设计评价体系，对上游原材料、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-Management2020 绿色经营展望”对外发布。

公司的绿色理念发展至今，已经切实融入到生产经营的每一个重要战略决策之中，真正将绿色发展落到了实处。

绿色环保产品等级



绿色产品

三星电子致力于为消费者提供环境友好型产品，不仅要求自身生产、销售的电子电器产品要满足国家、行业标准，更要从产品设计、原材料获取、产品生产、产品使用等环节，全面考量其资源属性、能源属性、环境属性，以实现节能降耗、提高资源利用率、保护和改善环境、实现可持续发展的目标。预计到 2020 年，三星产品能效将比 2008 年提升 65%，新开发的产品中将有 90% 以上是环保型产品。

■ 制度保障

为了有效减少和控制对环境有影响的物质的使用，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。2018 年，三星电子计划在所有组件中限制使用 4 种类型的邻苯二甲酸酯 (DEHP, BBP, DBP, DIBP)。

为了保障消费者的知情权，公司在产品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。

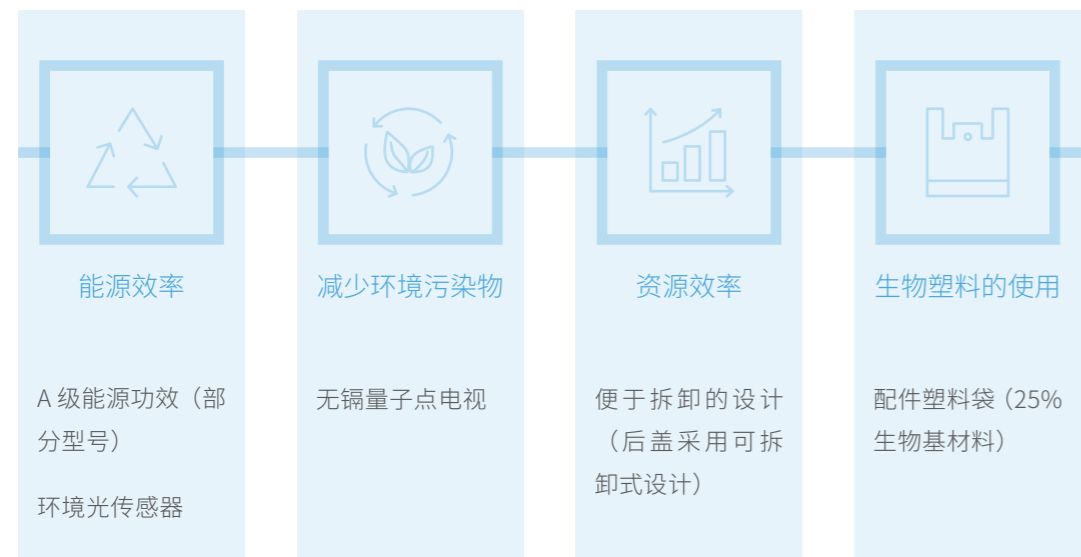
■ 绿色设计

三星电子从产品设计到物流、分销、回收的每一个阶段都要深入研究其可能对环境产生的影响，致力于实现使用最少的资源、消除不必要的包装、高效的分销和在生命周期结束后的有效回收等生态设计目标，并采用国际认可的严格认证标准，对主要产品进行环境评估。

2018 年，韩国三星电子荣获美国国家环境保护局 (EPA) 评选的 2018 能源之星“持续卓越奖” (Sustained Excellence)。“能源之星”是美国国家环境保护局主办的环境领域奖项，由美国政府针对地方政府、团体、企业等 2 万余个机构，对能源之星认证情况以及宣传、推销活动进行评价后颁发。其中，“持续卓越奖”是向 2 次以上当选为年度合作伙伴，并在环保和节能方面取得卓越成果的企业或团体颁发的奖项。

生态设计流程在 QLED 电视中的应用

在 QLED 电视的开发过程中，三星在满足每个国家环境标准的基础上，以更加严苛的标准综合考察设备对环境的潜在影响，将生态设计理念贯穿于设计、生产的全过程。三星 QLED 电视采用无镉量子点技术，突破了传统需要使用镉来提升效率的量子点技术局限，荣获美国环保署颁发的“尖端可持续材料管理挑战奖”。



绿色包装

中国三星秉承节约资源、保护环境、爱护地球的绿色经营理念，在产品外包装上尽可能多地使用无害化、无污染、可再生利用的包装材料。包装材料中的黄板纸箱已更改为竹塑材料，竹塑包装材料以农作物为基材，例如蘑菇、淀粉、稻草、竹子等，是一种可持续发展的包装材料。竹浆制品采用环保新材料，原料源于自然，生产过程零污染，废弃物可 100% 堆肥处理，回归自然，完美诠释了“从摇篮到摇篮”的环保新理念。

绿色回收

作为一家负责任的企业，公司不但在生产阶段对产品严格进行 LCA (全生命周期) 环境指标管理，更主动延伸企业的生产者责任，积极回收废旧产品，并通过与第三方回收企业合作，对废旧产品进行绿色、无害化废弃处理。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。

2018 年,三星电子旧智能手机回收利用项目“Galaxy Upcycling”获得美国著名环境杂志《Environmental Leader》评选的 2018 年度项目奖。

责任服务

● 负责任的营销

规范广告营销

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物版权情况的发生，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及营销活动中，始终致力于贯彻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，整合管理从广告物的制作到执行、以及推广阶段的所有环节。

客户信息保护

为进一步加强消费者对个人信息的保护，中国三星制定了《三星中国个人信息保护政策》，为客户信息安全提供制度保障。



在服务客户的过程中，我们会在征得客户同意的前提下，根据用户需求，对信息收集的必要性进行判断，分级别记录。客户咨询简单问题时，只记录来电、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。




在运用互联网为客户提供远程服务时，我们的任何操作都会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。

潜在风险提示

中国三星严格遵守国家及行业相关规定，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，向消费者明确提示产品的安全注意事项。

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，消费者还可通过三星电子官网下载中心，迅速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。

 <p>警告</p> <p>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</p>	 <p>小心</p> <p>危险或不安全的行为，可能导致人身伤害和 / 或财产损失</p>	 <p>注意</p> <p>存在人身伤害或财产损失的危险</p>
---	---	---

负责的服务

客户关系管理

客户管理网络

为了提供迅速而便捷的服务，三星在中国运营 2,200 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店的不便，继续扩大在线服务，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，解决客户售前、售后需求。

<p>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，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。</p>	<p>通过官方微信公众号“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。</p>	<p>此外，官方服务 APP “盖乐世空间”还能够为三星手机消费者提供在线客服、多样化的自助服务、建议及错误报告等功能。</p>
---	---	--

■ 倾听客户声音

公司高度重视客户的意见与需求，通过电话商谈、远程商谈、在线商谈等多种途径听取顾客的声音，与顾客实现深层次的互动。此外，顾客还可以通过 PC、Mobile、微信、盖乐世社区等渠道，便捷地获取商谈服务。

公司还能通过“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。

■ 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。

满意度调查

中国三星坚持每年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，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。

2018 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、感性服务等多个环节的改善，综合满意度成绩达到 88 分，已连续多年取得较好成绩。

2018 年

公司通过对多个环节的改善，综合满意度成绩达到 **88** 分

客户投诉处理

在解决客户投诉时，中国三星遵照国家相关法律法规，秉承“用心亲切商谈，以诚赢得信赖”的基本原则，以规范化的处理流程和有效的管理机制为依托，本着“迅速处理、实事求是、公平合理”的原则，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，有效化解顾客不满。

为防止不满事件重复发生，公司还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。

“我眼中的三星”

RESPONSIBILITY TOPIC | 责任专题



三星 SDI 是世界领先的汽车动力电池研发、生产和销售企业，双方的每一次沟通都有新成果、新收获，这得益于双方的精诚合作、相互信任，我们对中国三星给予西安发展的大力支持表示衷心感谢。

—— 时任陕西省常委、西安市委书记 王永康



经历了与三星电子多年的长期合作，真正地感受到了三星电子不仅是拥有先进的技术与竞争力产品的企业；更是致力于为社会的繁荣与进步努力贡献，并富有社会责任感的的企业。我们也将继续跟随三星电子的营销战略，致力于为每一位消费者呈现和提供更多的科技产品与服务体验，让三星的产品和服务给人们的生活和工作带去愉悦和便利。

——北京亿达顺通通讯设备有限公司 何经理



作为一家外资企业，中国三星在自身商业发展的同时，积极履行企业社会责任，特别以极大的热情、力度投身中国的脱贫攻坚，非常难能可贵！

中国三星注重通过援助带给贫困受助者改变，项目中三星人始终亲身参与，鼓励、陪伴身处逆境的人。

对于合作伙伴，中国三星报以极大的信任，支持并携手探索以创新的、市场化的方式开展可持续的产业扶贫，尽管这样的探索有风险。

这样的企业是值得尊重的！

——中国扶贫基金会副秘书长 王军

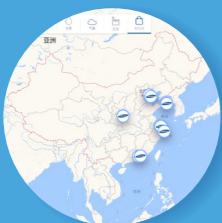


我从多年前就是三星产品的忠实用户，后来自己做了企业，成为了三星的代理商。16年来，我们经营的三星产品种类越来越多，包括手机配件、存储设备、智能门锁等。

三星的产品非常让人放心，因为它有完善的服务体系。三星在产品营销的过程中，对我们有严格规范的法规培训，同时对产品提供完善的售后服务。作为销售类企业，我们能够及时得到三星关于产品、技术、服务方面的支援，我们的意见和建议也能及时方便地与三星沟通。

经营一个产品，只有厂商提供放心安心的服务，我们才会有信心，这方面三星做得非常优秀。

——北京恒远恒信科技发展有限公司总经理 张文



作为消费者品牌以及 IT 行业的主要供应商，三星在持续推动在华投资工厂及供应商就环境违规问题采取整改措施和公开说明的同时，开始推动供应商通过蔚蓝生态链，持续关注自身的环境表现。2018年，三星也成为第一个加入绿色供应链地图的 IT 品牌，通过提升供应链透明度，接受公众监督。

——NGO 公众环境研究中心

下篇



SHARING RESULTS
MAKE THE WORLD
A BETTER PLACE

分享成果 让世界更美好

让员工 成长有动力	50
让环境 发展可持续	55
让社会 和谐有温度	66
责任专题： 我眼中的三星	72



让员工成长有动力

保障权益

平等雇佣

中国三星严格遵守劳动法、劳动合同法等相关法律规定，秉着民主、合法、公开的程序制订人事规章制度，力求为员工创造稳定的就业环境。2018年，员工劳动合同签订率达100%，集体合同签订率达100%。

用工平等是中国三星在人才录用方面的首要原则，公司坚持规范用工、尊重人权，保证女性、残疾人的公平就业机会；公司视兼职工、临时工和劳务派遣工为员工的重要组成部分，严格遵守《劳动合同法》等法律法规，坚决保障兼职、临时和劳务派遣工在薪酬、福利、职业培训与发展等方面，能够享受到与正式员工相同的待遇。

作为一家外资在华企业，中国三星积极发展人才本地化战略。从普通职员到干部、高管，公司不断减少韩方人员数量，更多启用中国员工。目前，中国三星本地化雇佣比例已经达到99%，中国三星员工人数占全球三星总员工数的21%。

薪酬福利

中国三星为员工们提供了具有市场竞争力的薪酬，并每年根据企业经济效益的增长情况，遵从科学的调薪机制进行薪酬调整，使中国三星的员工薪酬一直处于行业较高水平。

此外，中国三星各分公司还根据企业实际情况，为员工提供商业保险、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，保证员工享受到全方位的福利待遇。

东莞三星视界开展“莞香节”特色活动

2018年9月30日，东莞三星视界开展“莞香节”法人特色活动，活动以趣味运动会、游戏挑战、新潮游戏体验、美食节、大型文艺晚会等方式进行，并邀请了模范员工家属到莞，和全体员工一同庆祝节日盛典。

这次特色文化活动，不但提升了全体同事的自豪感，更增强了法人部门间的团结协作及凝聚力。



趣味运动会



文艺晚会

民主管理

中国三星积极寻求企业和员工和谐发展的合理路径，实行以工会为基本形式的企业民主管理。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，并通过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。

2018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，中国三星也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。

苏州三星半导体创新党建发展新思路

苏州三星半导体党委自1998年成立党支部起，已走过了二十年的风雨历程。在历届党委的探索与发展下，苏州三星半导体党委在新的历史时期抓培养、创精品，不断完善党建思路，逐步形成了自己的党建理论。

2018年，苏州三星半导体党委总结二十年党建经验，在党委战略大会上提出了“润和”新精神，分为学、广、道、才、融、新六大方面。“润物无声”是工作方法，“和合共生”是目标和愿景。苏州三星半导体将通过抓培养，促共建，创渠道，构筑三星特色党建文化，着力打造一支信仰坚定、能力出众、技术过硬、团结奋进的人才队伍，为创建百年企业和百年党建提供坚强的人才保障。

回应员工诉求

为了及时了解员工诉求，建立有效的沟通渠道，中国三星设立了投诉电话及投诉邮箱，对员工需求进行有效整合，并下发到各分公司核实内容、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，中国三星在各法人以及供应商厂区内的显著位置，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，切实保障员工权益。

员工隐私保护

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。

2018年

中国三星工会入会率为
99%



苏州三星半导体党委书记李成春发布2018年党委战略

职业发展

完善职业通道

为了企业人才队伍的发展壮大，中国三星建立起完善的人事晋升制度和员工激励体系，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。同时，公司还会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。

为了激励员工成长，中国三星建立了完善的考核体系，并引入奖金制度，确保有能力、做出贡献的员工在发挥自身价值的同时，能够得到公司的认可与嘉奖，从而更好地提升员工的工作热情。

健全培训体系

员工培训体系

中国三星秉承“人才第一”的理念，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，全方位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。

新员工入职培训

针对新入职员工，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，帮助新入职员工快速学习并深入理解三星企业文化、核心价值、经营理念等，同时通过培训提高员工的沟通、创新、团队协作能力。

员工晋升培训

针对晋升的员工，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，提供员工晋升所需要的领导力技能，促进员工迅速实现角色转换来胜任新的职位。



2018年中国三星 CL3 晋阶培训

领导力培训

针对中高层管理者，中国三星定期组织领导力培训，通过培训持续提升其在组织管理过程中所需要的领导力技能，帮助其有效地管理团队，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。

核心干部培养课程由中国三星与北京大学光华管理学院合作开发，通过为期两周的“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，帮助中高层干部提高经营管理能力和领导水平。截至2018年，核心人力培养课程学员达799名。

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，提升人才的全球竞争力。



2018年中国三星核心人力培养课程学员合影

职务培训

针对不同的业务内容和实际工作需要，中国三星旗下各法人根据自身需求，积极开发、运营各种职务培训，培养员工的专业能力，提升专业素养，帮助员工更好更快地投入工作。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。

贴心关爱

关注心理健康

中国三星时刻关注员工的心理健康问题，在各法人公司推行心理咨询室的设立，方便员工随时进行心理咨询，解决心理问题，保持健康心态。公司还会定期举行心理健康培训和讲座，帮助员工建立科学的心理健康概念：从工作层面帮助员工尽快学会应对职业压力、适应职业环境；从生活层面帮助员工找到促进家庭生活更美满、更健康的生活方式。

2018年，中国三星旗下24家法人开设了专门的心理咨询室，共有持证心理咨询师51名。

截至2018年

核心人力培养课程学员达
799名

2018年

中国三星旗下**24**家法人开设了专门的心理咨询室，共有持证心理咨询师**51**名

困难员工帮扶

中国三星高度重视对困难员工的帮扶工作，积极发挥工会的职能主导作用，对所属法人员工信息进行详尽调查，充分及时掌握困难员工情况及状态，切实帮助困难员工有效地解决实际问题困难。

2018年，中国三星旗下天津三星电机、苏州三星电子、东莞三星视界等公司将相当规模的资金作为困难员工帮扶专项资金。2018年中国三星困难员工帮扶投入资金共计120万元。

特殊员工照顾

中国三星切实保障孕期、哺乳期女员工的合法权益，并努力为其提供更加便利的工作岗位及工作环境。

中国三星旗下26家生产法人、28家销售和研究所都专门设置了女员工休息室，为女员工提供舒适的休息环境；公司还会适当减少孕期、哺乳期员工的工作量，为其调换相对轻松的工作岗位；定期举办孕期、哺乳期相关教育讲座，开展专家门诊、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。

苏州家电打造“新妈妈关怀室”

苏州三星电子有限公司积极响应苏州市总工会的号召，身体力行投入到“妈妈驿站”品牌活动的创建工作中，打造了“新妈妈关怀室”，并严格按照“妈妈驿站”的“7有”标准进行运营维护，以实际行动为孕期、哺乳期女员工提供工作便利及生活关爱。

“新妈妈关怀室”除了完备的设施，还建立了规范的管理制度，由心理咨询师进行专人管理：每月一次开展新妈妈爱心讲座、产后抑郁疏导、发放亲子手册等活动；邀请知名妇幼医学专家在妈妈室开展孕妈&育儿大讲堂活动，达到一站多用功能。

2018年，“新妈妈关怀室”被苏州市总工会正式授予“妈妈驿站”荣誉称号。



安全私密的隔间



消毒柜



走廊配备空气净化器



便利的储物柜

让环境发展可持续

EHS 管理

EHS 管理体系

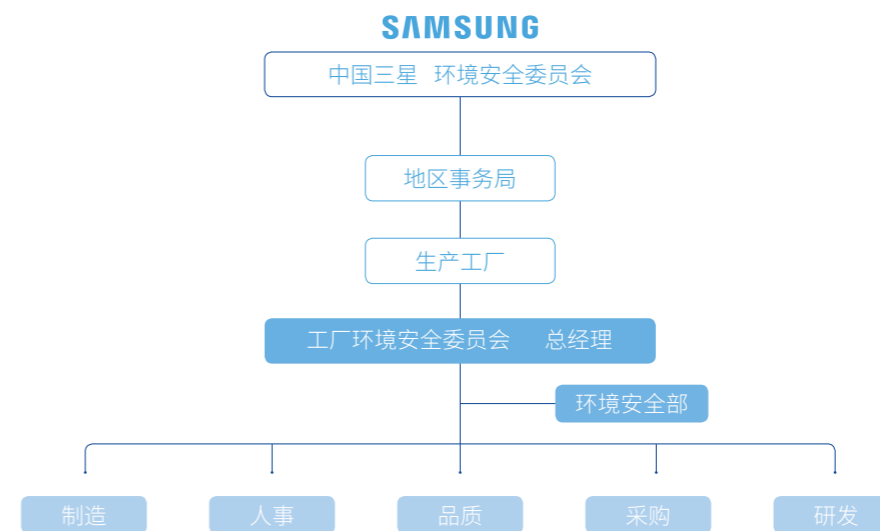
为了加强环境安全管理，中国三星建立了环境安全委员会，由中国三星总裁直接领导。环境安全部制订环境安全方针及政策，与政府机构、员工、消费者、NGO及供应商保持密切联系，积极建设整个中国三星的绿色经营、绿色工厂和绿色市场。

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。

中国三星在进行新建、改建和扩建工程时，会充分考虑对项目所在地的自然环境、社会环境和生态环境可能存在的风险和影响，在可行性研究阶段进行全面分析，在对生产过程中产生的污染源提出科学可靠的控制方案和具体的治理对策后，依据法律法规要求，制作环境影响报告，经环境保护部门及其他有关部门审查批准后推进。中国三星新建项目环境评估比例为100%。

在中国三星所有项目中，防治污染设施、劳动安全卫生设施和安全设施，均与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用；中国三星各工厂定期对环境污染物进行检测，2018年各工厂的检测结果均符合法律法规要求。

中国三星
新建项目环境评估比例为
100%



SSL 荣获绿色建筑最高级别认证

苏州三星电子液晶显示科技有限公司（简称 SSL）坐落于苏州工业园区，是采用世界最高技术的 8.5 代液晶面板的生产公司，实现了生产线的全自动化。

2018 年 4 月，经过严格的申报、改善、认证、检查及评审等相关工作。SSL 顺利通过专家评审团的审查，一举拿下绿色建筑最高运营级别的认证，成为江苏省第一家、全国第二家囊括三星级绿色建筑设计及运营标识的公司。



SSL 的春天



SSL 的冬天



三星级绿色建筑标识证书

绿色生态系统

基本理念



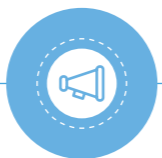
以尊重生命为本，在经营过程中践行尊重人性和自然的生产方式，为人类的繁荣和环境保护做出贡献。

愿景



三星通过创新、环保的产品和技术，为客户提供全新的环保体验，为全社会带来可持续发展的美好未来。

口号



Planet First 以地球为先。通过“以地球为先”的活动，践行企业的社会责任，实现可持续管理。

EHS 运营方针

中国三星绿色经营方针

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区社会和地球环境的活动，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的伙伴关系，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。

环境应急机制

针对潜在事故和可能出现的各种紧急情况，中国三星建立了完备的环境预警机制和应急机制，并持续进行定期的检查、监测、各种内审及管理评审。

为了有效提高公司突发事件的应急管理，提高应对环境风险和防范的能力，保证员工健康安全和生命安全，最大限度减少环境损害和社会影响，中国三星各工厂从科学性、系统性、实用性、灵活性、动态性等角度出发，制定了一系列环境安全的应急预案。

2018 年，中国三星各个工厂共有安全应急预案 265 个，环境应急预案 119 个，共举行演练 1,029 次。

2018 年

中国三星各个工厂共有安全应急预案 **265** 个
环境应急预案 **119** 个
共举行演练 **1,029** 次

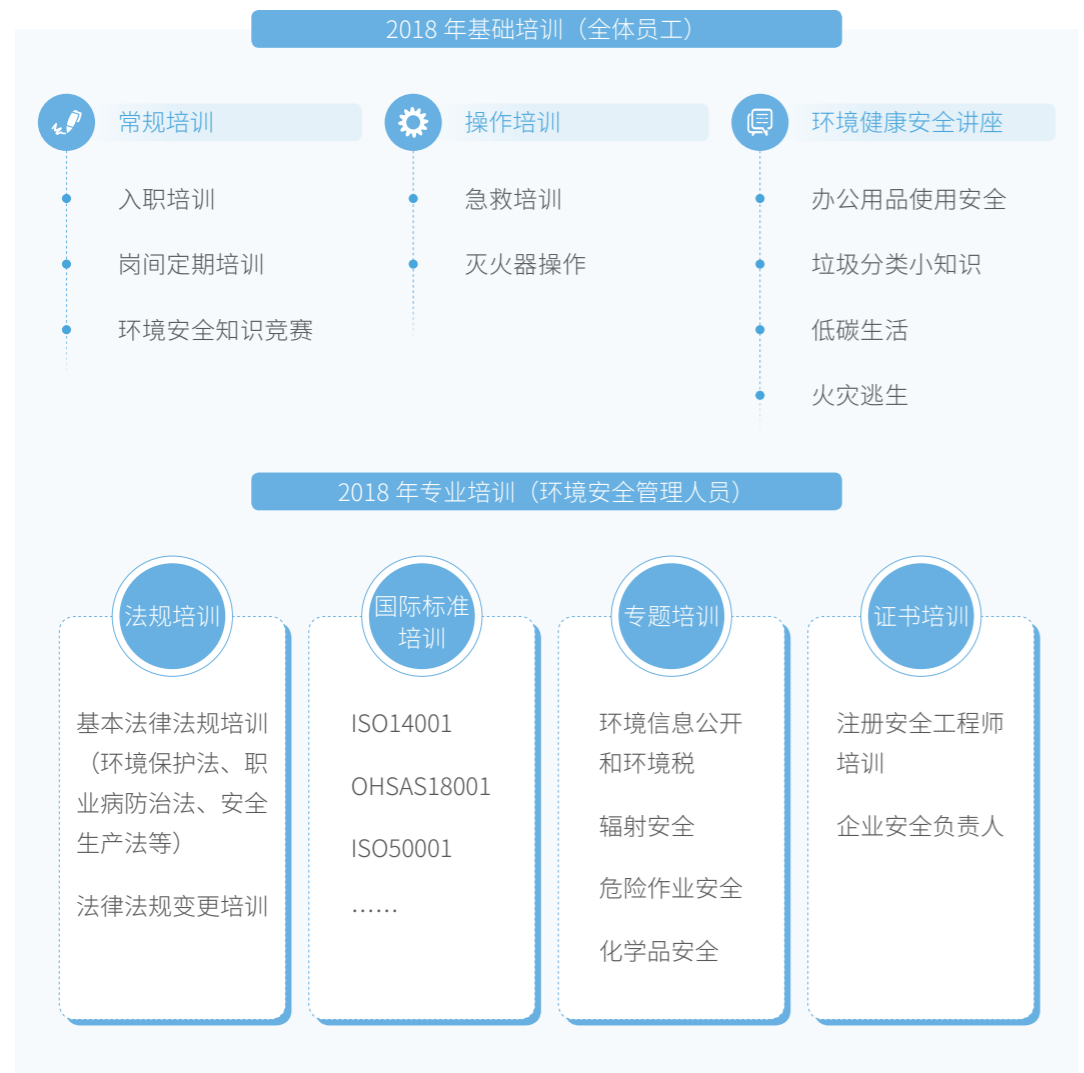
环境安全活动

■ 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 2018 年给全体员工开展了各类环境安全相关培训多达 3,528 次，培训人次多达 106.7 万。

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”。2018 年 3 月，中国三星在广东东莞举行了第十二届“环境安全 Workshop”，会上分享了最新的环境动态和环保趋势，从国家法律要求、行业发展需要、群众期待以及社会责任各角度进行分析，针对当前生态环境趋势和存在的问题提出了解决措施和工作要求。



■ 环境信息交流

中国三星建立了信息公开制度，积极与公众保持良好的互动和沟通。每年 6 月 5 日环境日，中国三星都会准时发布企业环境报告书，自觉、自愿、及时、如实的公开所有在华工厂的环境信息。公众可以通过绿色三星网站 (green.samsung.com.cn) 查询中国三星的各项环境信息及相关活动，浏览中国三星及各个工厂的环境报告书。

为了积极应对环境信访，三星各个公司都制定了相应的《投诉应对规定》，明确投诉的适用范围、应对分级、应急组织、职责权限、工作流程等，确保所有环境信访都能得到及时处理。2018 年，未收到与环境问题相关的信访内容。

■ 环保公益活动

中国三星持续开展各类环境保护宣传及绿色公益活动，向内部员工、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，为美化身边环境献出自己的一份力。中国三星还配合“世界水日”“世界环境日”“地球一小时”等主题，积极开展环保活动及环保知识普及宣传。2018 年，中国三星组织环境保护活动 163 次、13,359 人参与其中。



中国三星各工厂开展水资源保护运动和教育活动

绿色办公

环境保护，人人有责。中国三星坚持从小事做起，从身边做起，积极营造绿色办公环境：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。

通过各种节俭措施，中国三星工厂 2018 年约节省办公用纸纸张 9.46 吨。

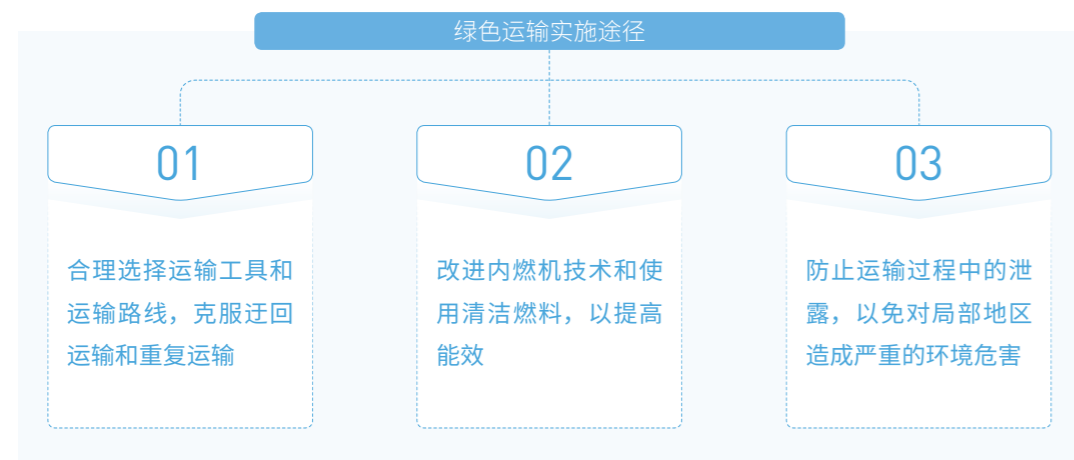
2018 年
中国三星组织环境保护活动
163 次、
13,359 人参与其中

2018 年
约节省办公用纸纸张
9.46 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；要求运输时优先使用清洁能源汽车，并定期检查车辆，防止故障或者泄露对环境产生影响；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。

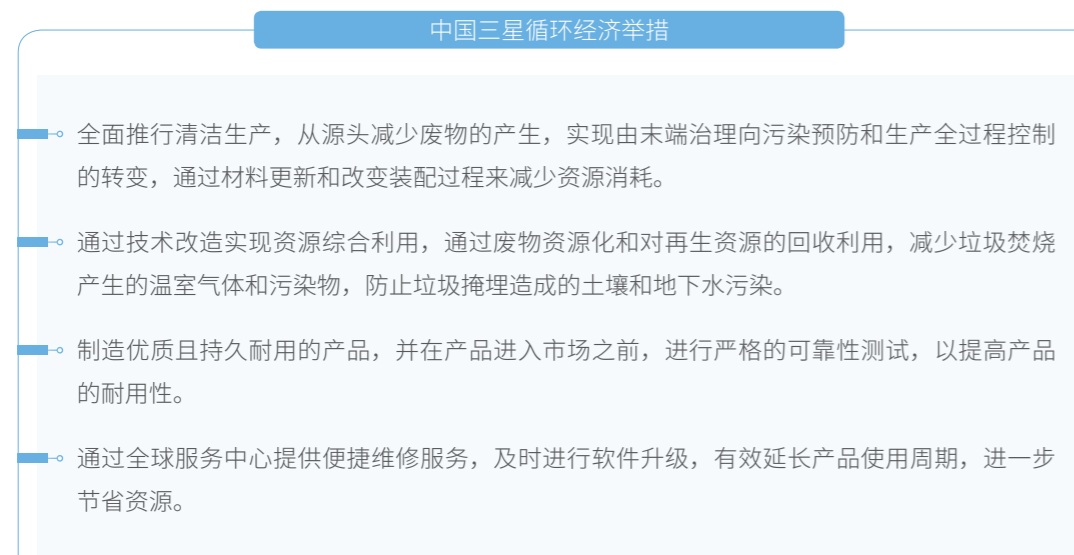
中国三星各工厂均配备班车，通过数据管理选择合理路线，号召员工乘坐班车，减少私家车排放对环境造成的影响。在确保安全的前提下，将班车置换为电动班车，尽量降低汽油班车占比。



绿色生产

循环经济

为了更有效地利用资源，保护地球环境，中国三星大力发展循环经济，减少生产过程中对自然资源的消耗。



能源管理

为了更加积极有效地利用能源，提高用能设备或工艺的能源利用效率，中国三星积极开发寻求技术上现实可靠、经济上可行合理、环境和社会都可以接受的方法，并通过智能分析，进行节能项目改造。2018年，中国三星的万元产值综合能耗为0.027吨标准煤。

2018年，三星在中国的电池工厂和电机工厂均有新产线开始运行，因此电力上升较快，但通过积极开展能源技改，共节约能源约18,736吨标准煤。

2018年
中国三星的万元产值综合能耗为
0.027 吨标准煤

水资源管理

对水资源的严格管理，是中国三星环境保护工作的重中之重。中国三星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，并通过更换旧阀门杜绝滴漏。2018年，中国三星万元产值新鲜水耗为0.995立方米。

此外，中国三星还通过工艺改造，实现了水资源的重复利用，减少了耗水量。2018年，中国三星废水再利用率为33.8%。

温室气体管理

中国三星在工厂内部积极推进节能计划、提高能效计划、改变能源结构计划，来减少温室气体的排放。中国三星在可行地区的厂房采用光伏发电，2018年光伏发电总量达3,385,963千瓦时。



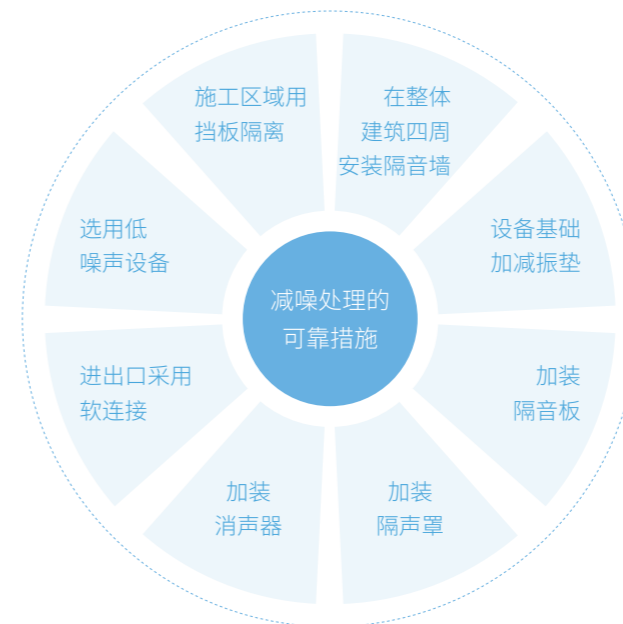
中国三星也会通过植树造林、植被恢复等措施，利用植物光合作用吸收大气中的二氧化碳，并将其固定在植被和土壤中，从而减少温室气体在大气中的浓度。2018年，中国三星组织植树1,654棵。

化学品管理

针对化学品，中国三星各工厂制定了包括事前管理、储存管理、安全使用、应急管理的全流程严格管理制度，在保护员工健康的同时，能有效预防环境事故。2018年，中国三星使用化学品超过600种，上千万吨，通过严格的管理，未发生环境安全事故。

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》(GB12348-20083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

针对新建生产线，中国三星会安排安装污染控制设备，其中的水处理设施可以清除大部分的污染物。2018年，中国三星排放废水污染物浓度低于当地适用标准的50%。2018年，中国三星废水排放达标率100%，排放生产废水中的重金属(钴、锰等)总量为0.557吨，化学需氧量总量为530吨，氨氮总量为8.5吨。

废气管理

中国三星生产工厂排放的废气分为有机废气和无机废气，每年都会委托外部机构进行四次以上的气体检测，确保大气污染处理系统能够正常高效运转。

在关注生产废气的同时，中国三星还为食堂油烟机安装油烟净化设备，定期检查，及时更换滤芯并委托外部专业机构清洗，保证持续有效达标排放。

废弃物管理

中国三星各工厂制定了相关的控制程序，对一般废弃物和危险废弃物分别进行管理。工业固体废弃物首先在厂内实现减量化、资源化和无害化处理，然后采取贮存、处理、处置等措施。针对危险废弃物，中国三星各工厂通过特殊容器储存，张贴

2018年

中国三星排放废水污染物浓度低于当地适用标准的

50%

中国三星废水排放达标率

100%

排放生产废水中的重金属(钴、锰等)总量为

0.557吨

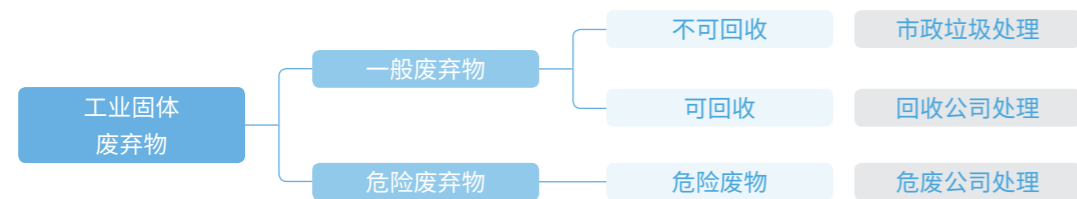
化学需氧量总量为

530吨

氨氮总量为 **8.5**吨

警告标示和周知卡，在废弃物仓库设置防渗地面、二级应急导流槽及紧急排气装置等措施，最大限度保证存贮安全，减少对环境的影响。

中国三星严格审查废弃物处理处置企业的资质和能力，并与其保持紧密合作，使生产产生的固体废物能够实现资源重复利用，变废为宝。



生物多样性

中国三星非常重视生物多样性的保护工作，并将其贯穿于产品的设计和生产的整个过程中，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，尽力减少对生物多样性的负面影响；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

在木质生物源产品的使用上，中国三星尽可能选择可再生的速生林制品，减少碳汇损耗。目前，中国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

安全生产管理

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。

2018年，中国三星未发生一般事故、较大事故、重大事故或特别重大事故，安全生产事故数为0，死亡0人，重伤0人。

安全隐患排查

中国三星会在各个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。各工厂会根据自身情况，严格排查工艺系统、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，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。

安全隐患治理

针对发现的安全隐患问题，中国三星的各个工厂会严格通过技术控制、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；严格落实并执行安全生产的各种规章制度；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。

安全知识宣教

中国三星不断完善企业的各项安全规章制度，并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；通过到位、细致、亲切、人性化的督查行动，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

中国三星严格保障员工的职业健康，针对可能接触职业病危害因素的员工，会根据职业病控制效果评价结果，委托有资质的医院，对其进行职业健康体检，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。

2018年，中国三星无新发职业病，累计职业病数量为零。

2018年

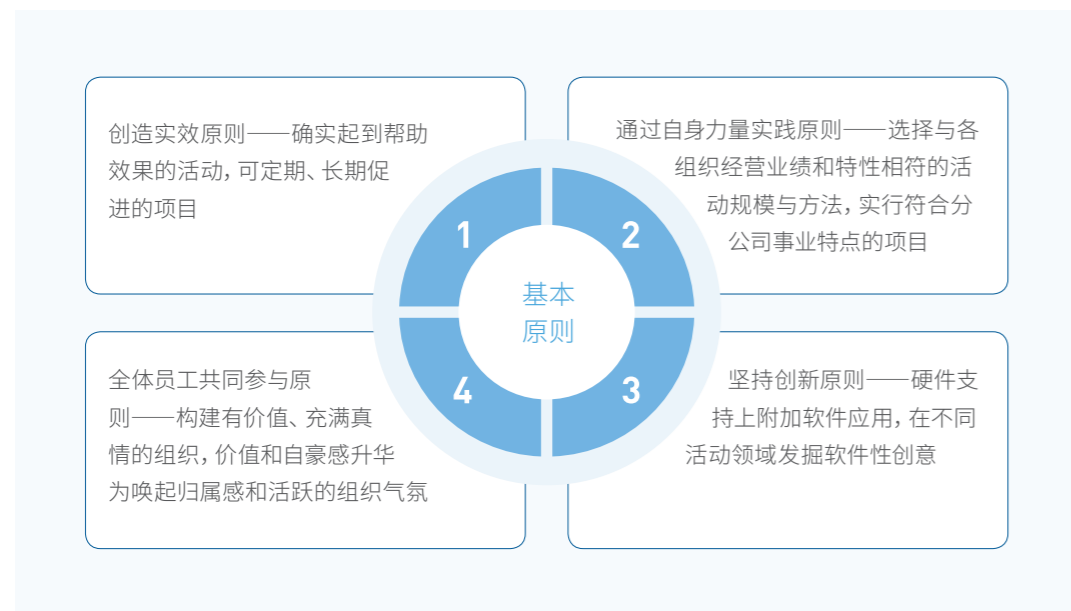
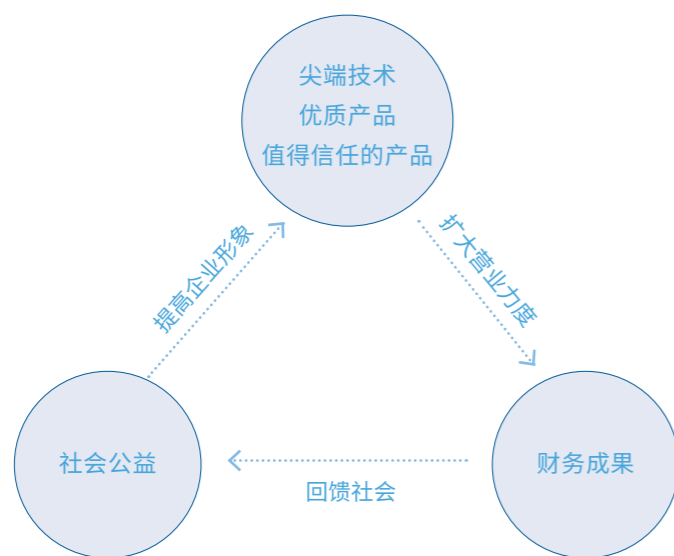
无新发职业病，
累计职业病数量为
“零”



让社会和谐有温度

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。在“分享经营”的理念下，中国三星将社会公益作为公司经营活动中的重要环节，致力于将经营成果回馈社会，并与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望。



2018年6月，中国三星发布了2018年至2020年的扶贫新战略——聚焦“精准扶贫”，兼顾“科普创新”，通过产业扶贫、助残、扶智的方式，重点支持三区三州、集中连片深度贫困地区的脱贫攻坚事业。未来三年，中国三星将投入1.5亿元，重点打造10个旅游示范村和农产品基地，并且在甘肃省临夏自治州的四个特困县改扩建18所农村小学，以及在四川凉山、云南怒江、甘肃临夏三州地区实施3,000例先天性视障儿童免费复明手术，推动产业扶贫、助残、扶智一体化的可持续发展。

2018年，中国三星开展员工志愿者活动701次，员工志愿者参与活动3.03万人次；社会公益捐赠总额8,450万元。

公益实践

精准扶贫

产业扶贫

中国三星基于“三星分享村庄”理念，利用高端民宿旅游、农产品电商等产业手段，通过合作社搭建及资源分享，实现村庄真脱贫、不返贫，这一扶贫模式已经在河北保定南峪村和陕西富平十二盘村取得了成功。从2018年起，中国三星将在三年内投入1.5亿元专项扶贫款，其中6千万元用于重点打造10个旅游示范村和农产品基地，将这一产业扶贫模式推广复制到全国，计划将于2020年全部完成。

高端民宿	农产品	
所在地	所在地	主要产品
贵州雷山县白岩村	广西田东县联合村	芒果
陕西扶风县农林村	四川盐源县树子洼村	苹果
陕西柞水县车家河村	吉林舒兰双河村	大米
陕西蓝田县下杨寨村	新疆喀什喀什喀其(13)村	干果
四川广安市干埝村	陕西富平县湾里村	柿饼

健康扶贫

集善·三星爱之光

2018年，“集善·三星爱之光”项目在三州——四川凉山州、甘肃临夏州、云南怒江州开展了启明行动和助学启能行动。启明行动为贫困儿童眼病患者实施了1,150例免费复明手术。助学启能行动——特教学校无障碍改造项目为三州4所特教学校进行了无障碍设施和设备的改扩建。

2018年
中国三星开展员工志愿者活动
701次，
员工志愿者参与活动
3.03万人次；
社会公益捐赠总额**8,450**万元

2018年-2020年
中国三星**3**年内
共投入**1.5**亿专项扶贫款：
重点打造**10**个旅游示范村
和农产品基地
改扩建**4**个特困县的
18所农村小学
为三州视障少年儿童提供
3000例免费复明手术



扫描二维码，
获取更多精彩内容

截至 2018 年，该项目已累计完成 20,050 例免费复明手术，对 10 省范围内的 17 所特教学校实施了包括无障碍改扩建、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、发放奖学金等内容的资助。

教育扶贫

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。

十余年来，中国三星已在全国 28 个省（区、市）援建了 168 所三星希望小学，并根据社会发展以及乡村教育的实际需求，陆续实施了“三星希望图书室”“三星希望厨房”“三星梦想课堂”“三星智能教室”“三星智慧教师培训”等公益项目。



三星智能教室

2018 年，中国三星为希望小学的师生们送去了当今世界最先进的科学教育体系之一的 STEM 教育体系，希望能够通过“三星希望工程 STEM 科学教育”，提升孩子们在科学、技术、工程和数学领域的综合发展，从而提高其全球竞争力。

三星智慧教师培训

乡村教师的教学和管理能力是乡村学校软实力的关键因素。中国三星通过整合优质的教育资源，搭建起线上和线下培训学习交流的平台，助力乡村教师提升学校管理水平，提高信息化教学应用能力和薄弱学科英语教学能力，将三星希望小学建成信息化教学特色突出的乡村小学。

2018 年，“三星智慧教师培训”项目面向全国 22 个省（区市）的 118 所三星希望小学及农村小学，开展 9 期集中面授培训，参加培训教师达 506 人次；开展 2 期网络研修培训，参加培训教师达 1,300 人次；赴山东、内蒙古、江西、重庆等地的 4 所三星希望小学开展“专家下校”活动，受益教师约 600 人（含三星希望小学及其周边农村小学的教师）。

三星希望工程 STEM 科学教育计划

“三星希望工程 STEM 科学教育计划”旨在通过学习先进的 STEM 科学教育理念，提升教师的科学素养和科学课教学能力，激发孩子们的科学梦想，帮助他们开阔科学视野，增长科学知识。

2018 年，“三星希望工程 STEM 科学教育计划”为 15 个省（区、市）的 41 所三星希望小学的四、五年级 100 个班级，提供了专业的 STEM 科学教育课程、教师培训及配套教学器材，帮助三星希望小学上好科学课。

三星青少年足球教室

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教室”项目，邀请资深外籍足球教练担任主教练，每年面向边疆地区以及少数民族聚集城市的足球特长学校学生，开展公益足球培训活动。截至 2018 年，该活动已举办了 354 次训练，共计 7,080 名学学生参与了培训活动。

2017 年，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；2018 年底，已经覆盖全国 22 个城市，累计培训小球员 8,000 人次、累计培训教师教练员 100 人次。其中，2018 年度选拔出的 16 名优秀小球员，已前往西班牙进行了海外培训。

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、北京益微青年公益发展中心合作，在全国范围内招募大学生志愿者，利用暑假前往中西部贫困地区的农村学校，开展为期 2 周的夏令营活动。自 2013 年开始，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，协助大学生进行为期一周的志愿者服务。

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。2018 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 2018 年底，共有 8,768 名大学生、512 名员工志愿者参与了西部阳光活动，为 50,569 名乡村儿童带去了知识与趣味并存的乡村夏令营。



扫描二维码，获取更多精彩内容



学生们与志愿者在课堂上积极互动



扫描二维码，获取更多精彩内容

科普创新

SOLVE FOR TOMORROW·探知未来科普创新大赛

中国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，自 2013 年起面向全国中学生和大学生，以团队竞赛的方式组织开展 SOLVE FOR TOMORROW“探知未来”项目。公司全程参与比赛筹备和运营，并为获胜选手提供赴海外交流的机会，帮助实现中国青少年的科技梦。



第六届“探知未来”全国青年科普创新实验暨作品大赛启动仪式

2018 年 12 月，第六届“探知未来”全国青年科普创新实验暨作品大赛正式启动，大赛由中国科学技术协会主办，并获得了中华人民共和国教育部的全国性竞赛活动的审批。大赛共计十五个赛区，实现了全国覆盖，预计参赛总人数将近六万人。



扫描二维码，获取更多精彩内容

■ STEM GIRLS • 科技女性培养计划

面对全球科技领域女性占比低、人才储备相对不足的困境，中国三星于2018年3月26日正式启动了“三星探知未来科技女性培养计划”，旨在挖掘、培养女性青少年对科学的兴趣，使其具备国际化视野、领袖精神、创新能力和社会责任感，激励更多女性人才投身科研事业。

2018年，活动筛选出156所中学的1,000名女孩，经过六个月的线上学习和进阶训练，最终有12名创新领袖脱颖而出。STEM GIRLS带着收获的科技知识来到内蒙古库伦旗，参加扶贫科研实践活动，将科技运用到生活中，为当地农户解决用水的实际问题。

从学习科学知识，到应用科学帮助他人解决实际困难，STEM GIRLS在中国三星的帮助与推动下，正在迅速成长为有知识、有能力、有信心、有理想的创新领袖。



STEM GIRLS 在内蒙古开展扶贫科研实践

■ 社会帮扶

■ 中国三星爱薪基金

2012年，为了纪念中国三星进入中国二十年，也为了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，用于帮助急需关爱和温暖的人们。

截至2018年，中国三星爱薪公益基金共筹集资金200万余元，用于支持员工公益团参与产业扶贫村的公益活动。

■ 中国三星奖学金

三星奖学金项目作为中国三星公益活动的重要一环，1996年与北京大学合作设立了第一支三星奖学金，用以奖励德才兼备、品学兼优的优秀人才，鼓励优秀学子持续努力、敢于追逐梦想。同时与学校建立友好的校企关系，提高雇主品牌。

从2002年起，中国三星以“分享经营”和“以人为本”的理念，先后在清华大学、北京大学、复旦大学等全国20余所重点大学设立“三星奖学金”，奖励更多的综合素质优异大学生，并不定期与学校举行企业参观实习、学生职业规划等深度交流，以达到校企互助与共赢。

截至2018年，全国已有27所高校的7500多名优秀学子受益于三星奖学金，金额达4500万元。



2018年度北京大学三星奖学金颁奖仪式合影

截至2018年

中国三星爱薪公益基金
共筹集资金 **200** 万余元，
用于支持员工公益团参与产业扶
贫村的公益活动

■ 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各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。2018年，中国三星组织农村支援活动91次，员工参与2,656人次。

“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

目的是创造成功示例，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、残疾家庭新建房屋，重新装修已有住宅，支援家具

“我眼中的三星

RESPONSIBILITY TOPIC | 责任专题



社会力量不仅贡献了大量资金，还探索创新出以产业促就业、以投资促发展的新路子。中国三星就是社会扶贫资源撬动地方扶贫产业发展、助力稳定可持续脱贫的代表。

——国务院扶贫办副主任 陈志刚



通过参与（三星希望工程 STEM 科学教育）项目，学生们不仅丰富了科学知识，开阔了科学眼界，还了解了很多科学家和不同领域的杰出代表。学生们以他们为榜样，希望自己也可以像工程师一样思考问题、解决问题。

——辽宁省昌图县三江口镇老师 李淼



在培养科技创新人才的系统工程中，女性人才及青少年女生是最有挖掘潜力的活跃力量，因此赋予她们充分享有科学教育的平等权利和机会，激发她们爱学习、爱科技的热情和意愿，提高她们的科技素养尤为迫切和重要。

——中国妇女发展基金会副秘书长 张建岷



自从接受了眼部手术后，我的自卑感消失了，学习成绩还进步了很多。非常感谢中国三星的帮助，让我的眼睛重见光明。我以后也要当医生，帮助更多像我一样的孩子。

——启明行动受益者



“分享”是三星在韩国支持乡村建设的重要理念，作为项目名称更具突出的意义——项目自身建设要体现分享理念，参与项目的各方要分享经验，项目还要具有对外分享价值，在产生影响力的同时，具有可复制性。正因为分享，让新加入项目的村庄看见了未来的希望。

——《可持续发展经济导刊》社长兼主编 于志宏



感谢公司为我们提供内容丰富且体系化的课程，通过培训建立了和总部快速的沟通渠道，能更快地提升办事效率。

——职务培训（区域销售总监）参训员工

未来展望

2019年，站在继续深化改革开放的历史节点，我们将把握时代机遇，继续以本土化战略为发展基础，深入履行全球企业公民责任，携手各利益相关方，共建可持续发展管理，共创经济价值、环境价值及社会价值。

与客户共享产品

我们将继续坚持正道经营，致力于技术革新和产品创新，用产品和服务搭建与客户的沟通桥梁，用技术为社会服务、为人民的美好生活服务。

与伙伴共享价值

我们将继续本着公平、开放、共赢合作的经营理念，不断完善沟通机制，保持伙伴间的良好互助关系，建立稳固的企业生态链，实现合力共赢。

与员工共享权益

我们将继续视人才为企业发展的源动力，真正将员工利益放在心上，继续以实际行动为员工职业成长和生活改善创造便利条件。

与环境共享和谐

我们将继续践行“Planet First(以地球为先)”的口号，提供基于绿色管理基础上的环保产品和服务，为人类生活和世界环境保护贡献力量。

与社会共享繁荣

我们将继续奉行“分享经营”理念，积极履行作为企业公民的基本义务，与社会和公众分享经济成果，为身处困境中的人们带去希望与梦想。

附录

关键绩效表

指标	单位	2016年	2017年	2018年
市场绩效				
大中华区销售额	亿美元	688	757	821
大陆出口额	亿美元	325	340	328
累计投资额	亿美元	294	312	349
研发投入	亿人民币	35	32	32
研发人员数量	人	5,519	5,538	4,843
研发人员比例	%	7.1	7.38	5.7
合同审核	个	48,056	48,137	47,921
法律咨询	次	3,424	3,521	3,618
顾客满意度	分	94	90	88
商谈满意度	分	95.3	96.2	96.5
供应商数量	个	4,504	4,119	4,112
发明专利授权	个	1,073	1,168	1,627
本地化采购比例	%	40	36	36
社会绩效				
守法规培训次数	次	553	562	534
守法规培训人数	人次	48,915	49,820	43,247
新招聘员工数	人	23,155	25,236	19,486
员工人数	人	79,745	75,033	84,818
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

指标	单位	2016年	2017年	2018年
参加工会员工比例	%	99	99	99
女性管理者比例	%	38	36	36
残疾人雇用率	%	-	0.01	0.02
残疾人雇佣人数	人	-	9	16
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工满意度	%	84	87	89
员工流失率	%	28	25	32
困难员工帮扶投入	万人民币	102	140	120
人均带薪休假天数	天	9.5	9.5	9.8
社会公益捐赠总额	万人民币	10,700	9,272	8,450
扶贫专项资金投入	万人民币	3,677	3,550	5,550
脱贫人口数量 ¹	户	48	50	52
员工志愿活动次数	次	702	718	701
员工志愿活动人次	人次	39,824	30,892	30,295
本地化雇用比例	%	99	99	99
环境安全绩效				
新建项目环境评估比例	%	100	100	100
环境安全培训次数	次	2,594	3,657	3,528
环境安全培训人次	万人次	76.9	95.8	106.7
安全生产投入	亿人民币	0.7	1.09	0.92
安全生产事故数	件	0	0	0
工伤人数	人	8	2	2
环保投入	亿人民币	3.29	3.5	2.47

指标	单位	2016年	2017年	2018年
能耗	吨标准煤	550,650	597,295	625,440
—汽油	升	1,122,979	812,304	508,308
—柴油	升	967,660	1,339,694	1,468,891
—天然气	万立方米	3,634	6,301	6,776
—电力	兆瓦时	3,540,915	3,723,323	3,927,304
水耗	万立方米	2,118	2,317	2,289
水处理量	万立方米	2,024	2,143	2,378
一般废弃物产生量	吨	152,680	150,490	158,024
危险废弃物产生量	吨	78,155	78,295	83,275
二氧化硫排放量	吨	7.6	8.0	6.5
氮氧化物排放量	吨	90.7	89.9	75.3
烟尘排放量	吨	53.4	81.4	61.0
挥发性有机物排放量	吨	58.5	100.8	88.8
温室气体排放量	吨当量二氧化碳	3,543,096	3,624,697	4,290,968
再生资源循环利用率	%	-	85.2	86.6
重金属排放量	吨	-	0.644	0.557
企业单位产值综合能耗	吨标准煤	-	0.023	0.027
非化石能源比重	%	-	23.3	23.9
碳强度	吨当量二氧化碳 / 万人民币	-	0.14	0.18

注1: 脱贫人口数量统计范围为“三星分享村庄——南峪村”的脱贫人口数量。数据包括每年根据政策实时识别的贫困户以及返贫户。

指标索引

目录	CASS-CSR4.0	页码	
关于报告	P1	P2-3	
总裁致辞	P2	P4-5	
走进三星	G1.1/M1.1	P6-7	
中国三星责任聚焦	改革发展, 贡献三星力量	G1/P4.1/P4.2/P4.3/M2.1/G2.3	P8-13
	美丽乡村, 奉献三星智慧	P3/S4.6/S4.7/S4.12/M2.1/M3.6/G2.3/G4.1	P14-21
上篇: 分享理念, 让经营更负责			
责任管理	责任愿景	G1	P24
	责任战略	G2	P24-26
	责任组织	G3	P26
	责任制度	G4	P27
	责任能力	G5/G6.2	P27-28
	责任参与	G6.1/G6.2	P28-29
	责任足迹	A3	P30
责任运营	正道经营	M1.1/M1.3/M3.3/M3.5/S1.1/S1.2	P31-32
	供应链建设	M3.4/M3.6/M3.8/M3.10/M3.11/M3.12/M3.13/M3.14	P32-35
	合作伙伴协作计划	M3.15	P35-36
责任产品	引领变革	M2.1/M2.4/M2.6/M2.7	P37-39
	品质保障	M2.2/M2.10/M2.17	P39-40
	生态设计	M2.12/E2.1/E2.2/E2.3/E2.19/E2.20	P40-42
责任服务	负责任的营销	M2.1/M2.8/M2.9/M2.10/M2.11/M2.13	P43-44
	负责任的服务	M2.14/M2.15/M2.18	P44-45
下篇: 分享成果, 让世界更美好			
让员工成长有动力	保障权益	S2.2/S2.3/S2.4/S2.6/S2.10/S4.2/S4.3	P50-51
	职业发展	S2.14/S2.16	P52-53
	贴心关爱	S2.13/S2.18	P53-54
让环境发展可持续	EHS 管理	S2.12/E1.1/E1.2/E1.5/E2.6/E2.8/E2.17/E2.22/E3.1/E3.2/E3.6	P55-60
	绿色生产	E2.3/E2.5/E2.6/E2.8/E2.10/E2.11/E2.12/E2.19/E2.14/E2.16/E2.17/E3.4/E3.5	P60-64
	安全生产	S2.11/S3.1/S3.2/S3.3/S3.6/S3.7	P64-65
让社会和谐有温度	公益战略	S4.6/S4.8/S4.9/S4.11	P66-67
	公益实践	S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13	P67-71
未来展望	A1	P74	
附录	关键绩效表	A2	P75-77
	指标索引	A5	P78
	评级报告	A4	P79
	意见反馈	A6	P80

评级报告



《中国三星 2018 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 2018 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院《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专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准(2019)》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料;
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价,拟定评级报告;
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司社会责任事务局牵头成立报告编制工作组,首席副总裁负责确立报告框架与推动编制进程,总裁审定报告;根据公司发展重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等方式识别实质性议题;召开报告专家意见征求会,广泛听取政府部门、专业机构、新闻媒体等利益相关方意见建议;计划通过网络平台、邮件、直接递送、嵌入式发布会等渠道进行报告发布,过程性表现卓越。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品技术创新、供应链社会责任管理、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“责任聚焦”“责任管理”“责任运营”“责任产品”“责任服务”“让员工成长有动力”“让环境发展可持续”“让社会和谐有温度”等角度系统披露了所在行业核心指标的 94.37%,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”“安全生产事故数”等负面数据信息,并以案例形式详细阐述“召回部分笔记本电脑电池”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”“发明专利授权”“安全生产投入”“环境安全培训次数”“女性管理者比例”“社会公益捐赠总额”等54个关键指标连续3年以上的数据,并就“国外在华企业发明专利授权量”等指标进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》采用“上下篇”结构,设置“责任聚焦”专题,将三星的社会责任划分为三个相对独立又逻辑关联的板块,框架清晰、重点突出;设计以企业logo蓝色作为基色,整体风格简洁清新,视觉可识别性强;报告大量采用照片、流程图、数据表等形式辅助阅读,图文展现相得益彰,提升了报告的悦读性;设置“我眼中的三星”专题,以利益相关方视角佐证企业履责成效,强化了报告可信度,具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》整体构思体现“分享”主题,显示了中国三星将“分享”的理念贯穿于企业经营和社会责任的全过程,既富有特色,又立意高远。以“改革发展,贡献三星力量”为责任聚焦,在开篇就三星多年来深耕中国市场的历程进行剖析,凸显了企业“做中国人民喜爱的企业,贡献于中国社会的企业”的责任愿景;以“美丽乡村,奉献三星智慧”为责任聚焦,详细阐述企业在河北南峪村、贵州白岩村开展精准扶贫的履责行动,响应国家精准扶贫战略,有力彰显了企业的履责担当和价值追求;在“创新产品”部分嵌入二维码,采用“线上展厅”与“线下展厅”相结合的形式为报告内容提供延伸阅读,增强了报告的传播性和沟通力,具有卓越的创新性表现。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价,《中国三星 2018 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

增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。



中国三星社会责任报告连续第六年获得五星级评价

魏紫川

评级专家委员会副主席

邵同胜 张洪忠

评级小组组长 评级小组专家

过程性评估员: 黄晓娟、于晨

出具时间: 2019年8月12日



扫码查看企业评级档案

意见反馈

本报告是中国三星面向社会公开发布的第七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 _____

选择性问题的选项

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应中国三星对经济、社会和环境的影响					
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					

选择性问题的提问

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
票 处

SAMSUNG 中国三星

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

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（副总裁）

编写成员：（排名以姓氏笔画为序）

方林美 朴粉兰 张 剑 张 艳 张来欣 张莲花 李忻洁
李晓维 李金香 金 宇 赵文阳 崔 冉 黄 鹤 黄丽芳



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



更多精彩内容
请关注中国三星



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

