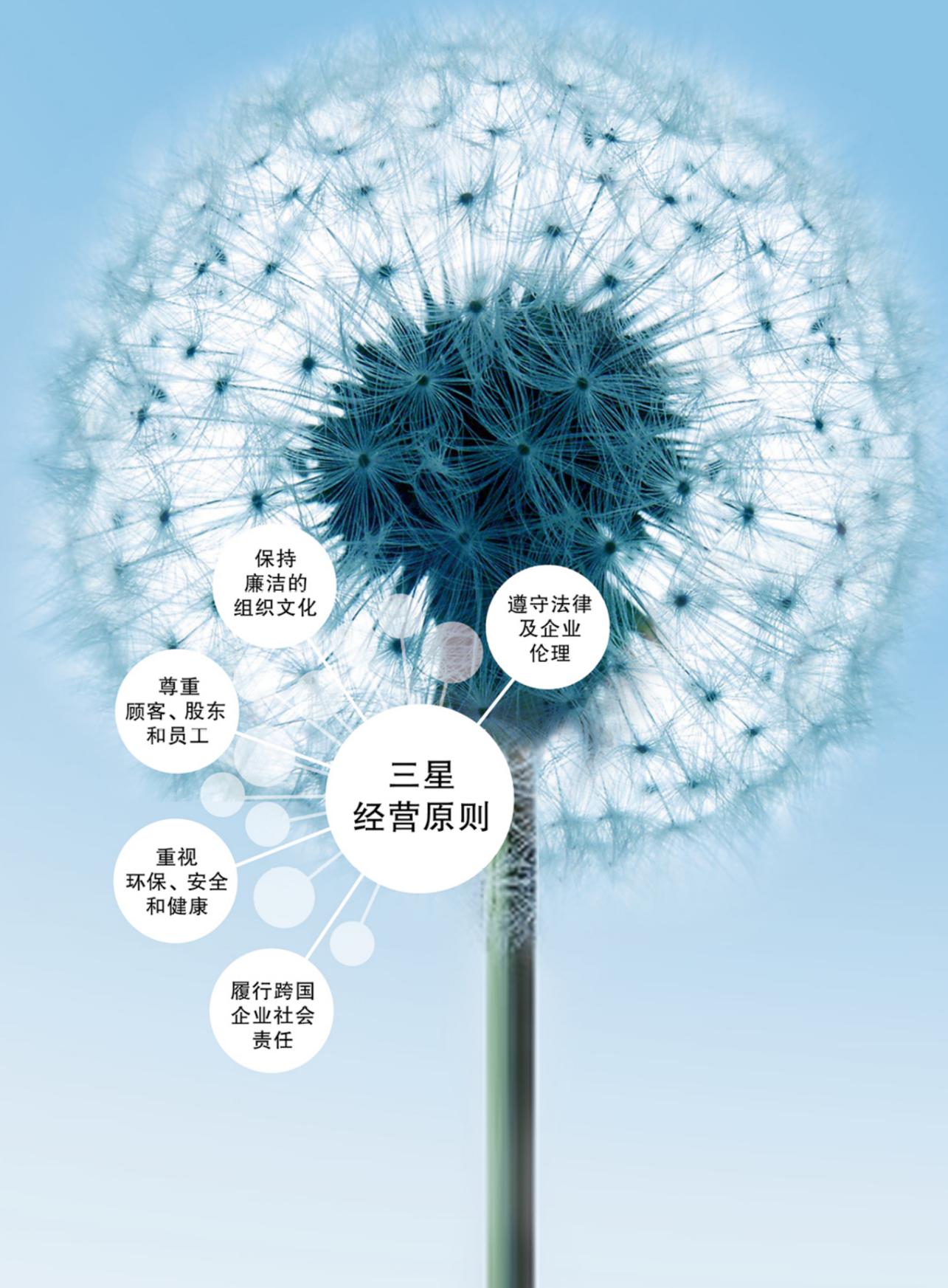


三星经营理念

以人才和技术为基础，
创造最佳产品和服务，
为人类社会做贡献





目录 Contents

| | |
|-------------------|----|
| 总裁致辞 | 04 |
| 2012年中国三星社会责任活动成果 | 06 |
| 三星在中国 | 08 |
| 产品在中国 | 11 |
| 责任推进 | 14 |



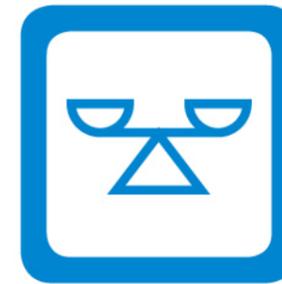
一、人才第一

| | |
|------------|----|
| Work Smart | 22 |
| 权益保护 | 24 |
| 职业发展 | 25 |
| 职业健康 | 28 |
| 民主管理 | 31 |
| 困难员工帮扶工作 | 31 |



二、客户满足

| | |
|--------|----|
| 创新在中国 | 34 |
| 提供优质产品 | 35 |
| 优化客户服务 | 36 |
| 保护客户信息 | 37 |



三、诚信守法

| | |
|------|----|
| 诚信经营 | 40 |
| 守法合规 | 41 |



四、追求共赢

| | |
|--------|----|
| 响应国家政策 | 46 |
| 供应商管理 | 47 |
| 社会公益 | 48 |



五、绿色发展

| | |
|-----------|----|
| 三星绿色经营发展史 | 56 |
| 绿色经营 | 56 |
| 绿色工厂 | 59 |
| 绿色办公 | 65 |
| 绿色产品 | 65 |

报告附录

| | |
|-----------|----|
| 社会责任改进计划 | 68 |
| 关键绩效表 | 69 |
| 2012年荣获奖项 | 70 |
| 事业领域 | 71 |
| 指标索引 | 72 |
| 评级报告 | 78 |
| 读者意见反馈 | 79 |
| 关于本报告 | 81 |

总裁致辞 CEO Message

当今世界面临着日益突出的环境、社会和发展问题，应对这些严峻的可持续发展挑战，需要个人、企业和社会紧密合作，需要不同组织整合自己的核心优势，共同为建设生态文明和美好社会携手共进。企业在创造自身利益的同时，要为周边的经济、社会和资源环境作出贡献。而企业社会责任是通向企业可持续发展的重要途径，它符合社会整体对企业的合理期望，履行社会责任不只是义务，更应该是其成长发展之路上的必修课。

中国三星以“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”为理念，在中国改革开放与社会大发展的过程中，中国三星是见证者，更是积极的参与者。中国三星的产品、员工和运营与中国社会发展息息相关。中国三星积极在中国建立“第二个三星”：建造一个贯穿产品策划、设计、研发到生产、销售全过程的本土化体系，将中国三星打造成名副其实的本土企业，真正扎根于中国大地。

中国三星始终坚持守法经营，不仅对违法违纪的行为

加强监督，也正在通过教育、预防等手段，加强三星引以为豪的“正道经营”和“清廉的组织文化”等固有价值，彻底实现符合中国法制秩序的经营，实现更高层次的守法经营。

人才第一是三星经营理念的出发点。中国三星积极为员工提供能够充分发挥能力的空间和机会，让他们实现理想和抱负。2012年，中国三星推广“Work Smart”企业组织文化，即通过创新有效的工作，提高工作效率，实现工作与生活的平衡，促进公司良性发展，同时让员工感到工作的快乐，实现家庭的幸福。

提供最佳的产品和服务，是中国三星的基本责任。为了开发具有中国特色的产品，中国三星专门设立了由本地设计、研发人员组成的产品创新部门，三星已经成为中国人民最为喜爱的品牌之一。除此之外，我们还成为与顾客和中国人民共同成长的伙伴。2012年中国三星继续进行了农村支援、教育支援、社会福利和环境保护这四个方面的公益活动，将中国三星的经营成果与身边困难的人们共同分享，让

社会更加充满光明和希望。

在追求技术先进的同时，中国三星也非常重视产品与生产的绿色化，最大限度减少污水和废气的污染。为了更加系统化、规模化地进行环保管理，2008年，中国三星宣布正式步入绿色经营时期，全面开展环境保护活动。中国三星将以尊重自然和生命的“绿色经营”为基石，通过保护中国环境和地区环境来实现中国三星的社会责任。

中国三星在迈出第二个二十年的脚步之时，发布首部中国三星社会责任报告书，积极与利益相关方沟通交流。未来，中国三星将继续沿着社会责任的道路，诠释“在中国，为中国”的新内涵！

三星集团大中华区
总裁

张元基



2012 年中国三星社会责任活动成果

中国 300 强企业社会发展指数



2012 年 11 月 21 日，中国社会科学院发布了 2012 年《企业社会责任蓝皮书》，对国有企业 100 强、民营企业 100 强和外资企业 100 强的社会责任履行情况进行了详细的分析和评价。在外资企业 100 强中，中国三星位列第 5 名；在包括国企、民企和外企 300 家在内的全体排名中，中国三星排名第 55 位。而去年，相对应的数字是第 25 位和第 99 位。此外，中国三星还作为唯一的外资企业入选到蓝皮书的 4 个优秀企业案例中，其他三个分别是南方电网、广百集团和民生银行。

喜获“2012 中国企业社会责任奖项”



2012 年喜获第一财经日报



2012 年“亚洲品牌 500 强排行榜”三星获得排名



2012 年《财富》中国企业社会责任 100 强三星获得排名



2012 年中国三星在华销售额突破 (亿) 美元



2012 年在西安建设半导体生产基地，第一期投资 (亿) 美元



2012 年中国三星人超过 (万)



2012 年中国三星研发人员超过 (人)



2012 年中国三星参加公益活动 (人次)



2012 年中国三星组织公益活动 (次)



2012 年中国三星单位产值温室气体排放量比 2007 年下降



全部生产工厂工伤事故率



三星在中国 Samsung in China



中国三星 在华四十年历程

70年代

三星在中国的发展可追溯到上世纪70年代，在中韩还没有建交的历史背景下，三星经香港从中国进口煤炭，这是韩国企业在新中国成立以后和中国进行的第一笔贸易

1999年

三星 SDS 公司成立

1998年

深圳康宁，顺德星浦钢材成立

1996年

三星（中国）投资有限公司成立

天津 SDI、深圳 SDI、天津显示器公司成立

70-80年代

1992年

三星在天津成立三星第一家在华合资企业

中韩两国建交以后，三星在中国的发展开始加速

1993-1995年

天津（CTV、DVS、电机、数码相机、贸易），苏州（半导体、家电），威海打印机，宁波重工业成立

1995年

为加强三星在华业务，三星集团中国总部成立

90年代

2005年

“中国三星第一届合唱大赛”举行

中国三星开始持续支援农村的“一心一村”行动

三星火灾上海公司、生命合作公司等成立，开始涉足金融业

2001-2005

2001-2004年

设立了天津移动电话、深圳移动电话、苏州LCD、苏州笔记本电脑、海南光通信等公司

2002年

中国三星在全国27所重点大学开设奖学金

2003年

“中国三星第一届足球大赛”举行

2004年

中国三星开始赞助希望工程

中国三星与北京市西部阳光农村发展基金会合作开展“三星西部阳光行动”

2009年

中航三星天津分公司成立

广州三星通信研究院成立

2006-2009

2006年

三星爱宝乐园、三星新罗酒店等相关领域进驻了中国市场

中国三星与北京联合大学开始携手共建中国首家导聋犬训练基地

中国三星开始赞助“丝绸之路文物保护专家培养课程”项目

2007年

三星石油化学株式会社上海代表处成立，标志着三星在石油化学领域正式进军中国市场

中国三星与中国残联携手开展“三星爱之光”项目

2008年

三星投资运用（香港）有限公司成立。中国三星技术院成立

中国三星发表“绿色经营宣言”

中国三星开始开展保护环境的“一社一河、一湖、一山”活动

2012年

中国三星“爱薪”公益基金正式成立

三星电子存储芯片项目落户西安高新区

中国三星发布首份环境报告书

2010-2012

目前，三星在中国设立了163个机构，即39家生产工厂、46家销售公司、7个研究所、71个代表处、办事处、产品技术服务机构，

业务涉及电子、金融、贸易、重工业、建筑、化工、服装、毛纺织、广告等诸多领域，2012年，中国三星在中国雇佣员工数达11万人，纳税总额为189亿人民币

2010年

第一百所三星 Anycall 希望小学在四川奠基

中国三星与中国残疾人福利基金会携手合作，开始“集善·三星爱之光行动”

2011年

苏州三星电子液晶显示科技有限公司成立

产品在中国 Products in China



Note II GT-N7100

5.5 英寸高清低能耗炫丽屏
1.6GHz 四核处理器
不含 BFRs/PVC/Be
高效充电器 (0.03W)
说明书采用再生纸



GT-I8750

最新 Windows phone 8 操作系统
低能耗 HD Super AMOLED 炫丽屏
1.5GHz 双核极速处理器
纤薄机身 使用环保材料
五星高效充电器, 能效提高 72%
不含 Pb/Hg/Cd/Cr6+/PBBS/PBBEs



Galaxy S3 I9300

4.8 英寸高清低能耗炫丽屏
1.4GHz 四核处理器
英国 “碳减排 (Carbon Reduction)” 认证
国内首批国推 RoHS 认证
Low load 充电 (max 0.001w)
不含 BFRs/PVC/Be
说明书采用再生纸



Samsung Notebook SERIES 9

900X4D/3D
大屏幕 超轻薄
空气动力学外观
全金属机身 耐高压抗腐蚀
自感应屏幕 节约能源



Samsung ATIV smart PC

700T1C
分体组合式设计
S Pen 数控笔
全高清低能耗屏幕
超长续航时间



WF1124XAU

1 级能效
泡泡净技术
超薄大容量
智能变频电机
VRT 静音减振技术
钻石型内筒



CLX-9301NA

A3 彩色数码复合机
双处理器, 更强性能, 更高效率
四色 OPC 硒鼓独立驱动马达
ReCP 技术超高画质
7 寸彩色触摸屏智能用户界面
获得国家节能认证 国家环境标志认证
能效等级 1 等级 耗能低
工作 5 分钟后可自动切换至睡眠模式
有效提高能源利用率



RF425NQMA5A

1 级能效
保湿新生双循环
智能 ECO 系统
智能变频压缩机
UMI 离子微雕玻璃面板



1.3 Mega 30X PTZ Camera

SNP-5300H
符合欧盟和中国 RoHS 法规
产品质量减轻 33%
零件数量减少 61% 节约资源
改善组装构造 去除后加工
提高再利用性



UA75ES9000JXXZ

75" 超大尺寸
玫瑰金奢华外观设计
智能互动
智能内容
全高清画质
能耗低 国家节能惠民补贴产品



UA65ES8000JXXZ

One Design 超窄边框设计
智能互动
智能内容
全高清画质



EX2F

1240 万像素 1/1.7" BSI COMS
Wi-Fi 连接 (内置 7 大无线应用功能)
F1.4 大光圈, 24mm 超广角
3.3 倍光学变焦 (施耐德镜头)
AMOLED 旋转屏 省电节能
全高清视频拍摄
不含 BFRs/PVC



GC100

1630 万像素
23mm 超广角
21 倍光学变焦镜头
安卓 4.1 操作系统
高清 TFT LCD 显示屏 省电节能
具有自动待机 / 关机模式
支持 WCDMA/HSPA+/HSDPA 网络
支持 Wi-Fi/ 蓝牙 4.0
不含 BFRs/PVC



RF425NQMA5A

1 级能效
保湿新生双循环
智能 ECO 系统
智能变频压缩机
UMI 离子微雕玻璃面板



40nm DDR3 1333 内存

40 纳米工艺
超强稳定性
极速领跑
发热量低
比普通内存节能 30%



锂电池

高能量
高容量
高输出
不易发生爆炸



MLCC 电容器

片式多层陶瓷电容器
产品绿色环保 全面符合
WEEE 和 RoHS 指令要求
包装由塑料和纸材料构成
可回收利用

责任推进

中国三星社会责任理念

中国三星以“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”为奋斗目标，关注利益相关方，主动承担社会责任，将社会责任融入日常经营过程，围绕“社会贡献”、“人才第一”、“绿色发展”、“诚信守法”、“顾客满足”不断扩展企业社会责任的内涵和领域，包括顾客权益、供应链管理、慈善公益、保障民生、纳税贡献、节能减排等内容，力求创造更大的经济效益、社会效益和环境效益，实现社会可持续发展。



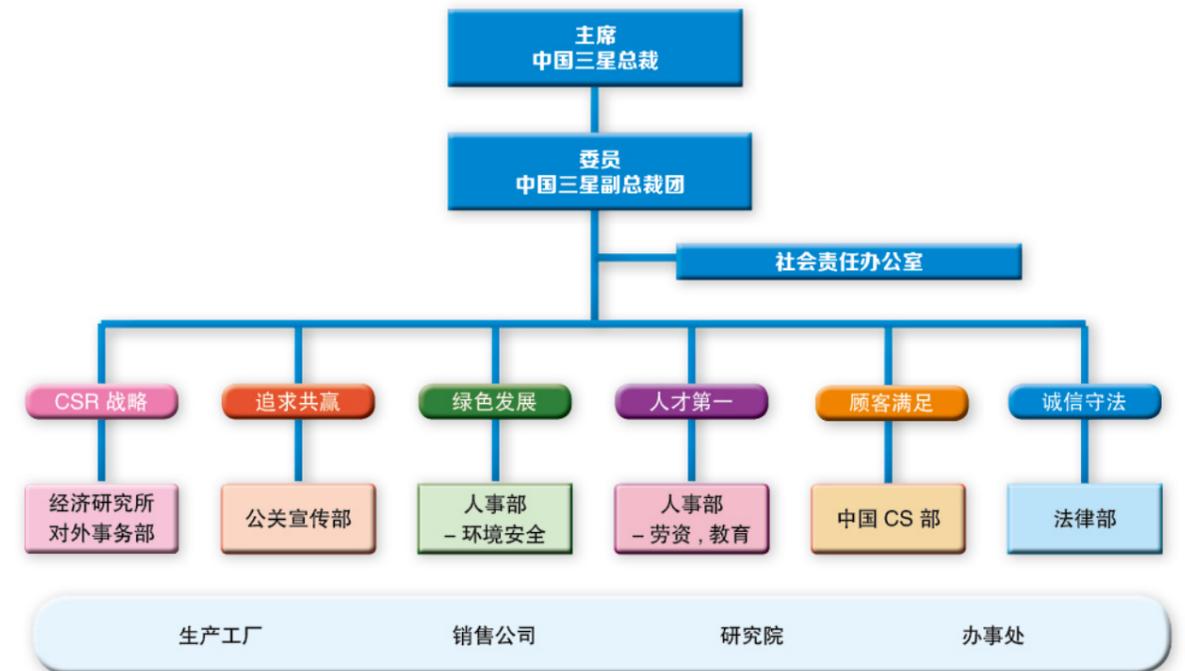
健全组织 强化管理

2012年，为有效提高中国三星社会责任工作的水平和质量，公司成立“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，研究有关重大问题。

中国三星建立和完善社会责任工作体系，明确社会责任工作，成立了中国三星社会责任办公室，研究社会责任发展方向，组织审核责任报告的编制和发布，推动社会责任理念融入中国三星企业管理的各个部分。办公室主要负责中国三星社会责任的日常管理工作，编制中国三星社会责任报告书，并完成社会责任委员会交办的其他事宜。

中国三星 CSR 委员会组织架构图



中国三星社会责任体系推进

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》，分为六个部分，共 25 个条款，为社会责任工作的开展提供了制度保障。

2012年，中国三星依据内部社会责任指标体系进行稳定化检查。三星中国总部组成专家小组，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、社会贡献、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、守法经营和社会贡献 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。

关注利益相关方



融入中国 创造价值

中国三星秉承“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的理念，以融入中国社会责任运动主流为目标，积极参与中国社会责任标准制定以及相关论坛和研讨会，为中国社会责任发展奉献自身力量。

案例

社会责任写入《中国企业社会责任研究报告（2012）》蓝皮书

2012年11月21日，中国社会科学院发布“2012年《企业社会责任蓝皮书》”，对国有企业100强、民营企业100强和外资企业100强的社会责任履行情况进行了详细的分析和评价。中国三星作为唯一的外资企业入选到蓝皮书的4个优秀企业案例中，其他三个分别是南方电网、广百集团和民生银行。中国三星社会责任案例涵盖了三星的经营理念、CSR体制、绿色经营活动，以及三星电机、苏州三星半导体等优秀事例，共20页2万多字。



案例

为中国首本社会责任教材编写提供案例素材

2012年7月26日，中国三星参加了在中国社科院举行的《中国企业社会责任教材》初稿研讨会，与来自政府、科研机构、高校及企业的30余名专家集中讨论了教材的内容、结构与形式，并提出了诸多建设性意见。此外，中国三星还为教材的编写提供了案例素材，公司绿色经营实践被收录到案例库。



案例

积极参与行业标准制定

2012年6月15日，中国三星前往工信部参加《中国电子信息行业社会责任指南》讨论稿修订座谈会。本次会议是中国三星坚持“做中国人民喜爱的企业、贡献于中国社会的企业”的理念，融入中国社会的重要内容，也是公司首次积极参与中国国家法规及行业标准修订的系列活动之一。



◎ 加强沟通 传播责任

中国三星在公司内部使用专用的办公系统和社内广播，定期公布社会责任履行情况，并收集和反馈员工建议。中国三星总裁每季度发表电视讲话，号召和强调三星社会责任工作的重要性，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，并给出最高指示。



中国三星高层经营团队积极参与各项社会责任沟通与交流活动。2012年，中国三星积极参与外商投资企业协会、中国电子行业协会等产业协会的各种研讨会、交流会，分享和推动社会责任工作。



◆ 中国三星总裁作为中国残疾人福利基金会理事，参与中国残疾人福利基金会2012年第三届理事会年会。



◆ 中国三星副总裁参与财富杂志主办的中国企业社会责任论坛、南方周末主办的公益研讨会，并作为韩国商会轮值副会长，负责韩国在华企业的社会责任工作。

◎ 产学研合作

中国三星积极扩大着与大学以及青年团体的交流，与国内多所重点院校开展合作，合作领域涉及通信、半导体、显示、广播、新材料等，力争为培养中国优秀人才贡献一份力量。

2009年起中国三星通信研究院与北京邮电大学签约，在该校设研究生院，开设手机方向专业。这是首次由外企和国内高校共同设立的手机专业人才培养计划。2012年3月，三星在清华大学开展了“2012年三星电子-中国研讨会”，并计划在校园内建设占地150平方米的三星手机/IT产品体验馆，积极打造与中国青年“共呼吸共发展”的三星企业形象。

案例

中国三星与清华大学联合授课

中国三星和清华大学微电子与纳电子学系于2012年4月17日正式签署了名为“半导体新趋势”的半导体授课协议。根据协议，除2012年进行两周集中授课以外，自2013年每学期分为16周进行。今年8月27日至9月6日两周期间共安排了14次课程，以三星大中华区总裁张元基为代表，三星电子S-LSI事业部社长禹南星以及三星半导体领域的专家亲临清华，为清华学子进行了长达3个小时的课程。半导体课程主要以清华大学微电子与纳电子学系的硕士、博士生为对象，包含动态随机存取存储器（DRAM）、闪存（Flash）、多媒体处理器（Application Processor）等领域。本课程设置为必修课，英语教学，占总3个学分。



◎ 环境信息公开

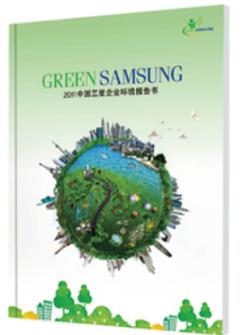
2008年，中国三星将“绿色经营”确定为公司的核心经营方针后，建立了绿色三星网站：green.samsung.com.cn。绿色三星网站是一个展示三星绿色经营的平台，将中国三星在中国境内各个工厂、公司开展的绿色经营活动，以最快的速度、最真实的面貌展现在公众面前，接受公众的监督 and 评价。

中国三星作为一个对环境高度负责任的企业，从2009年起动员有条件的工厂编制环境社会责任报告书。2012年，中国三星总部启动了三星环境报告书编制工作，并要求31家生产工厂编制各自的环境报告书，以求给公众一个完整的、透明的三星环境信息。

案例

中国三星总部发布企业环境报告书

2012年6月5日，由中国三星制作完成的2011年中国三星企业环境报告书正式出版。报告书披露了中国三星围绕绿色经营所开展的经营绿色化、工厂绿色化、产品绿色化和社区绿色化的工作及活动，确立了三星在2020年要成为绿色经营Global Top的目标。《2011年中国三星企业环境报告书》以及各生产工厂环境报告书均可在绿色三星网站下载浏览（green.samsung.com.cn）。





人才第一
People



Work Smart

“Work Smart”是三星极力在集团范围内推广的企业文化，旨在提高工作效率，同时促进家庭与工作相平衡。实现“Work Smart”是中国三星要追求的组织文化，通过平衡工作和生活，从而实现组织的成长发展，让员工感受到作为三星人的快乐和幸福。

“Work Smart”是投入更少资源（时间，费用），获得更高成果，即提倡高效率的工作。

2012年2月 开启新纪元

现在是一个产业、技术及设备打破界限、相互渗透的数字融合及集体智慧的时代。随着时代环境的变化，为实现投入更少的资源（时间和费用），取得更高的成果，中国三星正推进以成果为中心的智能化工作方式，而非以既有的时间、空间为中心的业务管理模式。

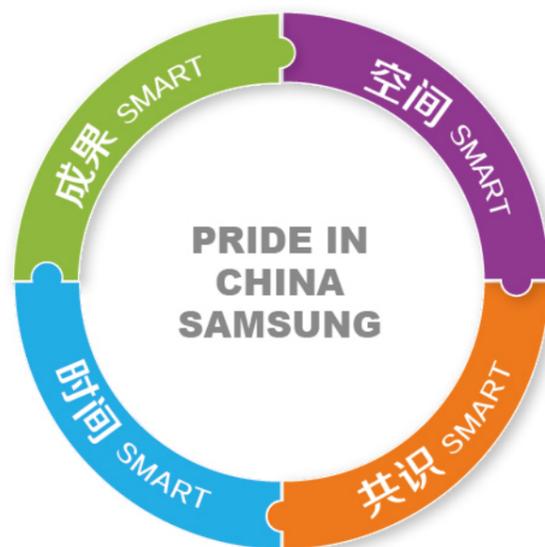
智能工作涵盖着“工作中相互沟通合作，可分享更大的成果”的基本思想。虽然“智能的个人”很重要，但我们更提倡“智能的我们”。智能工作不是单纯的减少工作时间，简单的说，是“有创意的工作，提高每小时所创造的附加价值”。可以说，有效的利用工作时间，有创意的开展业务，实现工作和生活平衡是智能工作的核心。

个人的生产力和生活质量密切相连，两者之间的均衡及和谐非常重要。中国三星正在通过改善制度、文化、基础设施等促进智能工作化的进程。与此同时，员工也积极参与到智能工作活动中，加强职业意识，减少不必要的工作，提出新的创意，寻求改善方案等。

中国三星 Work Smart

“Work Smart”组织特点就是迅速、敏捷和高效率。以最小的努力创造最大的成果，同时让员工感到工作的快乐和成就感，所谓的“幸福的组织”就是 Smart 组织。中国三星要成为 Smart 组织，必须达成共识和信赖的“沟通文化”，坚持守法经营，保持清廉的组织文化，形成善于创新和挑战的文化。

要实现“Work Smart”，就要以自律、负责的态度为本，培养职业意识，在时间管理方面追求，从量到质的变化；通过不断提高业务效率和单位时间工作效益，创造创新成果；要增强上下左右间的沟通，营造活跃的组织氛围，打造引以为豪的职场。



空间 SMART

- ◆ 舒适的工作环境
- ◆ 个性化办公室
- ◆ 个性化休息室
- ◆ 干净整洁的卫生间

2012 成绩

- ◆ 办公环境改善
- ◆ 引入三星广播，增加集团动态、知识讲座
- ◆ 提供温馨、舒适的休息环境
- ◆ 提供清洁现代化卫生间



共识 SMART

- ◆ 员工满意度调查
- ◆ GWP 活动
- ◆ 沟通畅通
- ◆ 爱三星

2012 成绩

- ◆ 导入集团员工满意度调查工具
- ◆ 组织员工及家属六一活动
- ◆ 设立 Work Smart 小组
- ◆ 总裁定期恳谈会



时间 SMART

- ◆ 快乐工作，幸福生活
- ◆ 高效工作
- ◆ 精英意识

2012 成绩

- ◆ 减少加班
- ◆ 改善低附加值、无效率业务
- ◆ 推广“3不”会议文化
不必要会议不召开，不相关人员不参加，不必要资料不准备



成果 SMART

- ◆ 革新人事制度
- ◆ 改善工作制度
- ◆ 增强培训机会
- ◆ 本地化

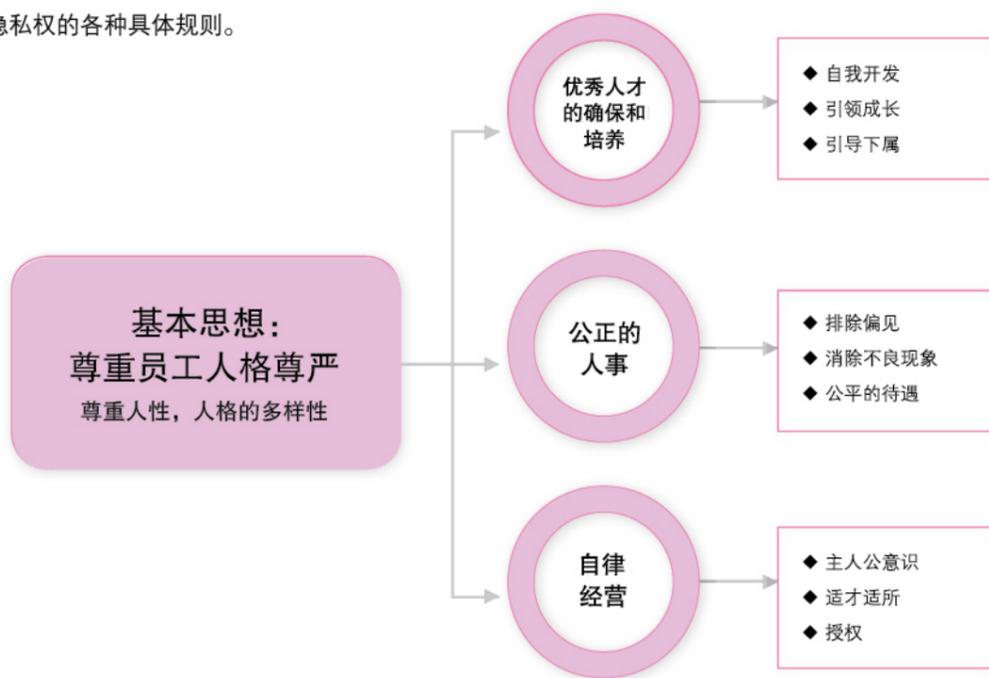
2012 成绩

- ◆ 扩大破格晋升，向优秀员工提供机会
- ◆ 上调贡献奖的奖金
- ◆ 新设纪念日关怀制度
- ◆ 开始施行“弹性工作制”
- ◆ 增加各种主题社内讲座
- ◆ 放宽着装要求



权益保护

中国三星坚决遵守劳动法等国家相关法律法规，人事规章制度本着民主、合法、公开的程序进行制定与修订。为保障员工的自由权益和人格不受侵犯，中国三星从员工招聘到解除劳动合同的全过程、在公司所有部门，坚决禁止强迫劳动，并坚持体面劳动。体面劳动意味着劳动者的劳动条件、收入待遇、职业尊严要远高于法律设定的底线。在三星，同工同酬的内容包括以下几个方面：第一，男女同工同酬。第二，不同年龄、区域、民族、身份的人同工同酬。第三，企业内部的同工同酬，范围覆盖正式员工和派遣员工。中国三星坚持注重能力与业绩的公正人事制度，遵循信赏必赏的人事哲学，确保员工人格尊严。此外，中国三星坚决遵守在工作场所保护员工隐私权的各种具体规则。



职业发展

“企业即人”、“人才是第一位的”，这是三星始终坚持的核心宗旨，是三星最重要的经营要素。为提高员工素质，三星早在创业时期就建立起提高人力资源素质的现代人事系统，并建立尊重员工、以能力和业绩为基础的人力资源开发与管理体系，努力提高人力资源素质，重视人才，使其尽情发挥能力，成为公司与社会发展的原动力。

员工职业生涯发展八项原则

- ◆ **利益整合原则** 处理好员工个人发展和公司发展的关系，寻找个人发展与公司发展的结合点
- ◆ **公平公开原则** 公开职业发展标准，保持高度的透明度
- ◆ **协作进行原则** 建立相互信任的上下级关系，共同参与、共同制定、共同实施职业发展通道
- ◆ **动态目标原则** 注重员工在成长中所能开拓和创造的岗位，确保“未来职位”供给
- ◆ **时间梯度原则** 分解职业发展通道，并划分到不同的时间段
- ◆ **发展创新原则** 发挥员工的“创造性”，让员工发挥自己的能力和潜能，达到自我实现
- ◆ **全程推动原则** 对员工进行全过程观察、设计、实施和调整，确保职业生涯规划与管理活动的持续性
- ◆ **全面评价原则** 由部门、员工个人和上级管理者对职业生涯进行全面的评价

案例

三星半导体工科大学

2012年9月三星电子(苏州)半导体有限公司与苏州工业园区职业技术学院合作建立的“三星半导体工科大学”正式挂牌成立，总投资费用超过120万，首批学员10名。课程选拔考核优秀的资深技术人员前往工科大学进行为期两年的世界先进半导体设备技术脱产培训，结业后参照国家规定颁发毕业证书。培训期间薪资按原来标准照常发放，且给予最优秀的考核成绩。



◎ 员工培训

中国三星在北京总部成立培训部门，关注员工的培养与发展。培训根据目标对象的不同分为：阶层教育、核心人才教育和职能及其他教育。

(1) 阶层教育主要包含新员工培训和晋升领导力培训。三星入门教育及新员工培训遵循“先培训，后入社”的原则，凡是三星的新员工都要参加入门教育。当员工得到晋升时，根据不同的职级，要求参加晋升领导力培训及阶层晋升教育，帮助晋升人员掌握相应的职场领导力。

(2) 核心人力教育是指对三星的核心人才和未来领导人员进行相应的提前教育，内容包含与北京大学合作的 SaMS 培训；韩国地域专家课程；副总经理养成课程。

(3) 职能及其他教育则包括：

- ◆ 营销专家/销售专家课程：针对电子法人的销售人员
- ◆ 教育担当课程：对三星各相关法人教育担当的培训
- ◆ 语言课程：韩国语初级、中级、高级培训
- ◆ 讲师养成课程：对三星内部的讲师分为高级和初级进行培训
- ◆ 远程大学：E-learning 网上课程

| 总部培训 | 单位 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|----|------|------|------|
| 培训人数 | 人 | 4072 | 3131 | 5353 |
| 培训次数 | 次 | 72 | 64 | 65 |

案例

◎ SaMS 课程

SaMS 课程是中国三星集团与北大光华管理学院合作办学的人才培养项目，至今已经开展了 12 年。参加培训的员工均为三星青年骨干管理人员，员工经过前期的严格选拔、审核及 2 个月的网络学习课程，再来到北大光华管理学院讲堂接受为期 3 周的课程，体验北京大学最优秀教授的精彩演绎。通过课程，启发学员深入思考企业管理的理念和思想，重新审视管理技能，拓展视野，拓宽思路，强化青年骨干的管理水平、战略执行力、创新思维。



案例

◎ 韩国地域专家

2005 年起，中国三星开始进行“地域专家”的项目，至今已经培养出优秀员工 110 名。该项目的员工在中国国内进行 10 周韩语培训后，派往韩国对应部门进行为期 3 到 6 个月的交换学习。在这期间，员工的主要任务是学习韩国当地语言，了解韩国当地习俗和文化。培训期间薪资按原来标准照常发放，且给予最优秀的考核成绩。该项目有助于强化中国优秀员工与韩国的沟通交流，更好地理解三星组织文化，提高内部沟通灵活性。（图为 2012 中国三星韩国地域专家课程学员合影）



◎ 员工满意度

员工满意度的高低对公司留住高素质人才有一定的影响，中国三星各分公司定期对员工实施满意度调查，其方式多种多样，有问卷调查，走访调研，通过员工关系负责人与员工零距离接触等等。2012 年中国三星总部与中国三星经济研究院联合制作问卷，对全体员工进行工作满意度问卷调查。根据员工反馈情况及数据分析，领导层将调整更新方针政策，为员工创造公平、自由开放的企业氛围，提升员工的发展空间。

◎ 员工薪酬及福利

中国三星根据企业经济效益增长情况，进行年度薪酬回顾，为员工提供有竞争力薪酬。除薪酬以外，各分公司根据所在地实际情况，为员工提供各种福利待遇，包含商业保险、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、带薪休假等。

职业健康

安全生产

中国三星秉承“重视环境、安全、健康”的原则，在中国总部层面设立环境安全部，以实现“无灾害、无事故”工作场所为目标，统合管理境内生产工厂安全生产工作。

截至 2012 年底，中国三星所有生产工厂 100% 设有安全生产管理部门或配置专职安全生产管理人员，并在工厂内部建立完善的安全生产责任制度、安全生产管理制度、岗位安全作业基准，以及安全生产应急响应机制。截止 2012 年 12 月，已有 30 家工厂取得 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证。

2012 年，中国三星全部生产工厂累计投入 1 亿 5 千多万元，用于完善、改造和维护安全防护设备、设施，配备必要的应急救援器材、设备和现场作业人员安全防护物品，安全技能培训及进行应急救援演练等安全生产直接相关的支出。

中国三星生产工厂以环境安全部门为核心，建立安全事故应急救援组织，规范应急处置流程，并依据应急预案开展应急演练。目前，累计修编综合预案 32 个，专项预案 189 个，现场处置方案 275 个，覆盖全部生产环节。2012 年开展各类演练 476 次，其中全员参与消防疏散演练每年 2 次以上。

为提高员工的安全知识、安全技能及安全意识，各生产工厂开展了类型丰富的安全教育活动和安全文化建设活动。主要包括新员工安全教育、危险岗位安全教育以及企业负责人、安全管理人员教育，以及全员参与的危险预知教育。2012 年，中国三星各工厂累计开展安全教育培训 1 千 4 百多次，参加人次 51 万人次，全面覆盖每一位员工，并建立完善的安全培训绩效考核制度和体系。

2012 年，中国三星全部生产工厂发生工伤事故 51 起，工伤事故率 0.06%。

安全生产管理部门或专职安全生产管理人员设置率

100%

各工厂累计开展安全教育培训（次）

>1,400

Samsung
无灾害记录



开展各类演练（次）

476

全部生产工厂工伤事故率

0.06%



危险预知大赛

为了在中国三星生产现场提升安全防范措施，加强环境安全意识，中国三星自 2009 年开始举办全国危险预知大赛，到 2012 年已是第四届。危险预知大赛的各个参赛队伍，通过舞台剧、小品、影像等方式，将员工在实际生产过程中可能发生的误操作、不正确穿戴防护用品等引发的环境安全事故生动表现出来，并针对性查找原因，制定防范措施，从而提高员工安全意识，达到危险预知的效果。

案例

第四届“中国三星危险预知大赛”

2012 年 10 月，第四届“中国三星危险预知大赛”在天津第二工人文化馆正式拉开帷幕。三星集团大中华区总裁张元基、中国三星各公司代表、1000 多名三星员工和供应商参加了本次大赛。经过激烈的角逐，中国三星生产工厂之一的深圳 SDI 斩获冠军，滨海电机获得了金奖，荣成重工业和苏州半导体共同分享了银奖。三星集团大中华区总裁张元基表示：“尊重人类和自然、履行社会责任，并广为传播是三星的使命。让我们通过本次危险预知大赛，营造更安全、更舒适的事业场所，努力传播三星的绿色经营理念。”



◎ 关注员工身心健康

为预防、控制和消除职业病危害，公司对职业健康管理业务进行梳理，建立职业病防治制度，并建立中国三星职业健康管理档案。为关注员工健康，中国三星定期对员工进行体检。中国三星职工的体检种类有：岗前体检、年度一般体检、综合体检和特殊体检，共4类。

中国三星职工的体检种类有

- ◆ **岗前体检** 新入职员工 100% 进行岗前体检
- ◆ **年度一般体检** 入职满一年及以上的员工可享受年度一般体检福利，包括内外科常规检测等
- ◆ **综合体检** 为 40 岁以上的员工提供年度综合体检
- ◆ **特殊体检** 对从事特殊岗位的员工严格进行职业病体检

中国三星严格管理所有员工的体检结果，配置专门管理人员，体检结果仅对员工本人通报；并且对所有体检结果进行追踪，如发现异常，立刻通知员工，进行更详尽的检测。

同时，中国三星重视员工心理健康。所有大型生产工厂均设立员工心理咨询室，由专业心理咨询师定期进行心理讲座以及心灵沟通，疏导员工心理压力，使员工心理得到放松。同时，还设立休息室，并放置多种按摩仪器为员工缓解身体疲劳。

案例

合唱大赛

欢快嘹亮的歌声响彻大江南北！歌声洋溢的三星，健康和谐的工作氛围是三星人崇尚的生活方式。自 2005 年开始举办的“心连心”合唱大赛已成功举办过 8 届，合唱大赛已成为中国三星员工缔结联谊、情感释放的大型文娱活动。2012 年合唱大赛舞台格外绚丽夺目，中国三星各分公司共有 34 支队伍参加在苏州举行的决赛，大赛落幕之际全体参赛选手共同演绎的《相亲相爱一家人》分外精彩，极富感染力的声音唱出了三星人的团结友爱。



足球大赛

健硕的体魄，勇于拼搏，自强不息的生命动力，团结一致，共同进取的团队精神，正是三星组织文化中独树一帜的体育精神。

2012 年 7 月 14 日，苏州吴江体育场迎来了第九届三星杯足球赛。苏州市人民政府领导以及三星集团大中华区总裁张元基等出席了本次大赛。中国三星在内各地区代表、三星在华的合作伙伴、姐妹村代表、社会公益的受益者以及三星员工也参与到了活动中。三星杯的举办提高了中国三星员工们的自豪感和归属感，同时也体现中国三星充满活力、阳光快乐的组织文化。



◎ 关爱女员工

中国三星针对孕妇和哺乳期妇女的特殊情况及各地区公司的管理要求，进行人性化管理。在可能的情况下，从怀孕第 2 个月开始，调离车间岗位，换岗至轻松岗位。在条件许可的情况下，邀请社区专门医师进行孕期教育，如产前准妈妈健康讲座、专家门诊、心灵 Spa、心的驿站等辅导。班车上给孕妇设立专门座位，尽可能的提供孕期特餐，定期组织孕妇慰问活动或产后第一天上班管理者慰问等。各分公司同时安排年度宝贝亲子计划活动等，关爱员工家庭。



民主管理

中国三星实行以工会为基本形式的企业民主管理，实现科学决策并推进企业发展。在继续推进和完善工会制度和现代企业制度的条件下，着力抓好并坚持和树立“三个观点”，即坚持面向未来的观点，坚持发展的观点，坚持突出以人为本的观点，使更多的员工、管理层对工会的作用持科学正确的态度。

困难员工帮扶工作

困难员工的生活问题已成为企业乃至国家关注的重点。因此，中国三星通过构筑帮扶平台、实现理念转变、促进困难员工扶持、提高干部素质，来进一步做好困难员工的帮扶工作。如 2012 年中国三星旗下的北京三星通信研究院、天津三星电子有限公司、苏州三星电子有限公司、东莞三星视界有限公司等公司投入相当规模的资金帮扶患得重大疾病的员工，或在员工及家属遭受自然灾害时资助员工，继而减轻员工们的负担。



客户满足 Customer Centric





创新在中国

研发战略及核心人力

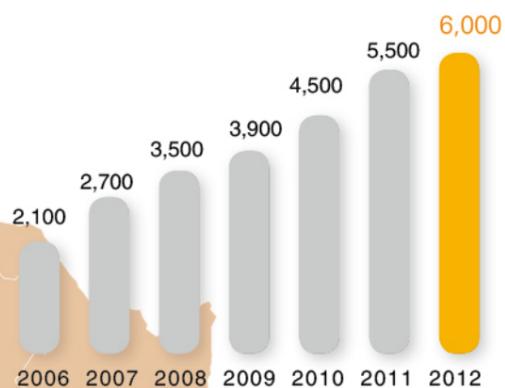
中国三星的研究开发坚持“开发本土化，让技术贴近生活”的原则，走在时代前沿的同时，兼顾中国的传统文化及价值观念，研发符合中国国情、人民需求的产品。2012年，三星在中国登记的专利数达到2188件。

敢于创新，是一种极宝贵的精神。三星人不甘平凡，无不追求推陈出新、继往开来，用创新科技改变着人们的生活，改变着世界。

中国三星 8 大研发核心战略

- ◆ 确保面向中国产品的独立研发
- ◆ 实现中国研发协同效应最大化
- ◆ 加强对中国强势技术的应用
- ◆ 完善知识产权应对机制
- ◆ 建立中国标准化事前应对机制
- ◆ 确保低成本竞争力
- ◆ 确保及培养优秀人才
- ◆ 革新研发基础体系

研发人员数 (人)



提供优质产品

产品质量是公司竞争力的基础，是成为一流企业的先决条件。为向顾客呈现完美产品，中国三星制定了“品质宪章”，以此统领三星的产品质量管理。

品质宪章

为顾客的价值和幸福，追求超一流品质

满足顾客可视性、潜在性的期待，以创造新的价值，提供让全世界顾客感到自豪和信任，并且为之所感动的具有完美品质的产品

行动纲领

- | | |
|----------|---------------------------------------|
| 1 以顾客为中心 | ◆ 重视顾客的潜在需求，在产品中明确体现，提高顾客满意度 |
| 2 遵守基本准则 | ◆ 品质是我们的良心，绝对不能作为妥协对象 |
| 3 提高职业意识 | ◆ 坚定产品“零缺陷”的信心，体现“品质取决于我”的主人翁意识 |
| 4 创造最佳产品 | ◆ 以“SAMSUNG 即最佳产品”的气魄，创造出品质最优的产品 |
| 5 引领顾客需求 | ◆ 快速、准确、缜密地把握和满足顾客需求，以信赖和信任为基础，创造终身客户 |



优化客户服务

与顾客建立良好的关系，让顾客感到温馨、愉快、满意是中国三星不断追求的目标。

为提前知道顾客的诉求，留住每一位顾客，2011年5月中国三星建立 Risk Sensing 系统，通过顾客历史记录等信息感知潜在的顾客需求，设立专人进行快速对应和处理，提前解决有可能带给顾客的不满因素，使每一位顾客都能满意。

售后服务

三星电子秉承“称心，舒心，放心”的理念，誓将优质的服务遍布于中国大江南北。目前，三星电子拥有的3千多家服务中心覆盖范围已经从一级城市扩展到县级市。

三星售后始终坚持“专业服务，感动客户”的理念，对服务中心进行全方位的培养和管理，并将重点放在差异化服务理念上，开展VIP服务，并在全国建立顾客服务体验中心，使用户从进入维修站的第一刻就感

受到三星最专业、及时、贴心的专属服务。

对于顾客的不满和意见，公司的服务理念是快速、准确的解决顾客不满，留住每一位三星顾客。整个投诉处理过程均通过系统进行管理，当日不能处理完成的不满事件，均由未决件管理部门进行跟踪，从商谈到维修的每个环节都有负责人进行监督和管理，防止处理环节脱节造成顾客不满升级，真正做到了流程化、体系化的管理。

四步走彻底解决顾客不满

- ① 专业的商谈经理第一时间联系顾客，代表公司向顾客表示歉意并全面了解不满内容
- ② 分析不满发生的原因以及问题点
向现场维修人员了解产品现况
- ③ 与相关部门负责人一起协商，制定解决方案
- ④ 根据既定方案与顾客协商
方案得到顾客认可后最终实施，达到顾客满意



为了解三星售后服务品质，挖掘三星服务需要改善的项目，同时针对各个弱势项目给出详细的改善意见及建议，以帮助公司有效提升服务品质，三星每年坚持进行客户满意度调查。



案例

售后尊享VIP会员服务 & 顾客服务体验中心

面向购买三星电子高端产品的部分顾客，三星售后致力于提供差异化的VIP尊贵服务。秉承“贴心尊享，开启卓越生活”的服务理念，三星售后为尊贵的VIP会员提供服务热线1:1专属顾问、VIP专属工程师服务、免费上门维修与检测服务及全国机场头等舱候机服务等VIP服务项目。

三星电子顾客服务体验中心是在现有服务中心的基础上，增加新产品体验、综合性服务与增值业务等内容后改造而成的综合性产品/服务体验中心，旨在为顾客带来真机体验与智能手机知识讲座等服务项目。目前，三星电子已建成21家超级旗舰型和81家旗舰型顾客服务体验中心。



保护客户信息

作为电子信息产业的中坚力量，中国三星注重保护客户的信息资料。

采取了以下措施

- ◆ 遵守客户信息保护法令以及其它规定，并且彻底地指导所有职员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办法进行收集
- ◆ 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时，公司杜绝向第三方公开或提供客户信息



诚信守法 Integrity





诚信经营

作为跨国集团公司，三星一直以诚信守法、正道经营来要求自己。在各国遵守当地法律规定，并且把这种理念贯彻执行到公司运营和每一个员工的日常工作中。在中国，除了遵守相应的法律规定外，还根据中国国情和市场的需要，调整经营模式、遵守公序良俗。

中国三星将自愿、平等、公平、诚信作为组织治理、生产经营和市场竞争的核心理念，通过制度规范公司的日常运营，在公平竞争、廉洁经营、广告等方面建立了政策保障。中国三星以“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”为宗旨，以满足顾客需求为目标，在产品、生产、服务等多个环节执行高于中国现有法律的标准，履行中国三星的社会责任承诺。

- ◆ 在公平竞争方面，中国三星设立了与竞争对手会面的事先报告制度，以杜绝卡特行为；
- ◆ 在知识产权保护方面，中国三星保护自身的知识产权不受侵犯，同时尊敬他人的知识产权，通过技术手段确保公司不使用未经授权的软件、专利或商标；
- ◆ 在消费者保护方面，中国三星设立了严格的广告审核流程，确保中国三星的广告能够正确反映三星的产品和服务，不误导消费者；
- ◆ 在商业伦理方面，中国三星设立了严格的反贿赂政策，确保自身在廉洁、正直的前提下开展商业活动。

合规 是公司的核心价值和第一商业准则 我们保证

- ◆ 遵守法律法规及公司规定
- ◆ 绝不容忍不正当的商业行为
- ◆ 在发现违法行为时，立即向公司举报

- ◆ 公平竞争及交易
- ◆ 保护公司财产及商业秘密
- ◆ 合理使用、不侵犯知识产权、商业秘密及他人的个人信息

- ◆ 对不法行为的零容忍原则
- ◆ 为自己的违法行为承担责任

通过预防手段避免、减少风险的发生，维护公司财产和声誉，确保公司在符合商业道德的前提下开展经营

守法合规

遵守当地法律、遵守市场竞争秩序是三星行为规范的一项基本原则，为此中国三星在公平竞争、劳动保障、工作环境、知识产权、消费者保护、商业伦理和国际贸易等方面建立了完善的管理体系和责任制度，通过制度设计确保公司的所有商业活动遵循最高的诚信标准。

中国三星依据法律和商业道德与国内外企业开展公平竞争，以合法为基础、以效益为目标、以利民为宗旨，维护积极、健康的商业关系。三星一贯反对通过控制市场的手段开展不正当竞争，不损害竞争对手的声誉，不通过降低产品和服务安全或质量标准的方

式获取竞争优势。三星尊重和保护他人的知识产权和商业秘密，建立健全个人信息保护制度，合法收集、使用客户信息。

中国三星建立了透明、公开、独立的举报制度，任何员工在认为自己的领导、同事或部门有任何违法嫌疑时，均可通过举报系统进行举报，公司保证员工不会因为举报而遭受报复。合规部门独立地对被举报事项进行调查，对于经调查核实的违法行为，将根据法律和公司的政策对违法行为人给予相应的处分，无论被调查人的职位和国籍，均一视同仁。

公平竞争

- ◆ 禁止横向垄断协议
- ◆ 禁止纵向垄断协议
- ◆ 禁止滥用市场支配地位
- ◆ 禁止不正当竞争行为

知识产权

- ◆ 禁止非法使用软件
- ◆ 保护商业秘密
- ◆ 保护专利权、著作权、商标权

消费者保护

- ◆ 保护客户个人信息
- ◆ 正确的产品标识
- ◆ 广告宣传

伦理规定

- ◆ 防止商业贿赂

劳动

- ◆ 禁止歧视
- ◆ 禁止强迫劳动
- ◆ 遵守劳动法规

环境保护

- ◆ 工作环境保护
- ◆ 社会环境保护

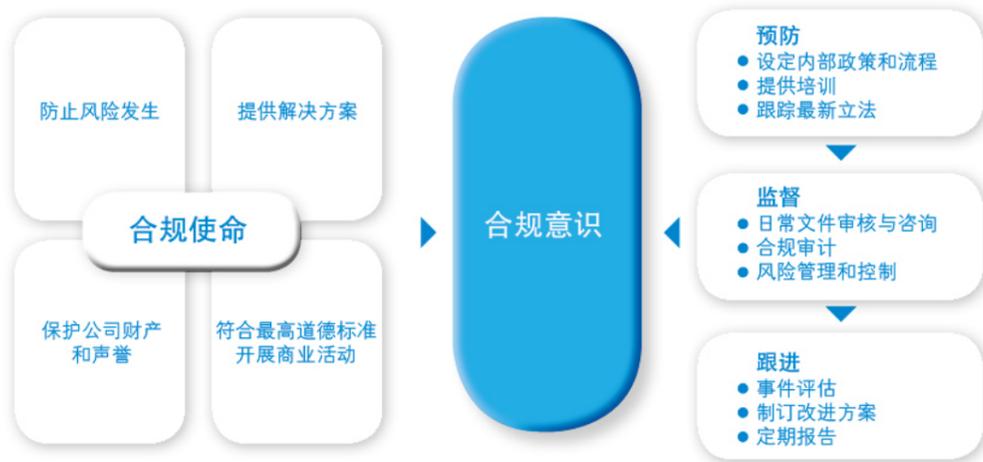
国际贸易

- ◆ 关税
- ◆ 进出口
- ◆ 原产地规则

合规项目主要领域



◎ 守法合规管理



◎ 电子化的风险管理体系

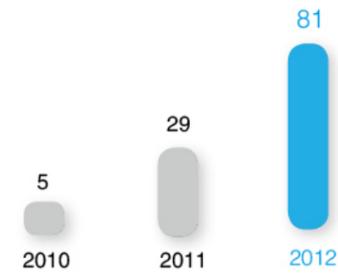
中国三星利用自身在研发方面的优势，开发多种数据系统，用于合同审核、法律咨询、风险控制，以便提高合规管理水平。



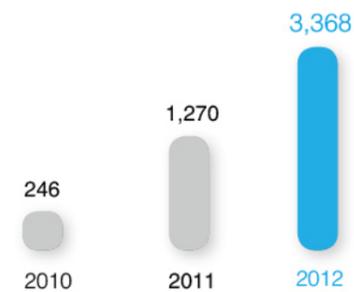
◎ 守法合规培训

中国三星采取多种措施确保公平竞争理念的落实，针对不同职业群体开展面对面现场培训、在线培训、以及在线自我测试，以事前防范的方式增强员工的合规意识；迅速的咨询答复与合同审核，确保过程中的项目在合法的基础上得以顺利进行；而年度合规审计和改善措施，则确保发生的错误得以及时纠正，不再重复发生。

守法合规培训次数 (次)



守法合规培训人数 (人)



现场合规培训

培训内容

- ◆ 反垄断 / 反商业贿赂 —— 市场和销售人员
- ◆ 广告 —— 市场和广告设计人员
- ◆ 商业秘密保护 —— 研发人员
- ◆ 劳动与工作环境 / EICC (电子行业准则) —— 人力资源人员
- ◆ 合规项目理解 —— 新员工



在线培训

2012年1月开始，每月进行一次在线培训

- ◆ 与竞争公司接触
- ◆ 获取竞争公司信息
- ◆ 垄断行为
- ◆ 搭售行为
- ◆ 维持转售价格
- ◆ 滥用市场支配地位
- ◆ 上级领导的责任
- ◆ 与竞争公司协作



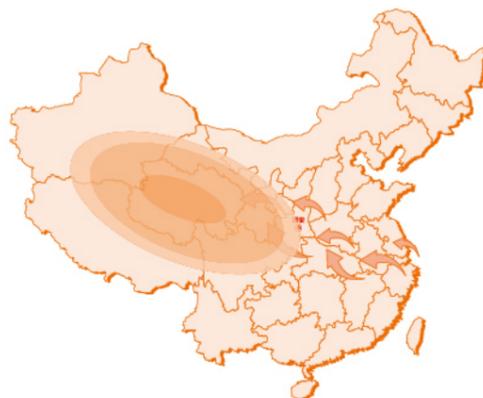


追求共赢
Co-prosperity



响应国家政策

为积极响应国家政策，带动就业，中国三星以更长远的眼光，把更多技术含量高的项目投向中西部地区，生产更加贴近市场需求的产品，共享发展机遇。2012年，三星电子投资300亿美元的存储芯片项目正式落户西安高新区，这是改革开放以来中国电子信息行业最大外商投资项目，未来几年内将解决数千人的就业问题。



截至2012年末，中国三星在华设立了39家生产工厂、46家销售公司、7个研究所、71个代表处和办事处等163个机构，员工数量达11万余名。2012年共吸纳大学本科学子2000余人。在中国三星，中方员工占全体员工的99.3%。

2012年共吸纳大学本科学子(人)

2,000



中国三星中方员工占全体员工比例

99.3%



供应商管理

采购是企业价值链的核心部分，中国三星致力于和供应商建立战略合作伙伴关系，并通过自身努力带动供应商履行社会责任。

中国三星自2004年开始实行绿色合作伙伴(Eco-Partner)认证制度，对全球范围内所有供应商提供的零部件和原材料进行包括RoHS 6种物质在内的22种化学物质管控及认证。Eco-Partner认证制度对零部件和原材料的有害性，以及其在工艺过程中的有效控制进行评价，然后对符合要求的企业给予认证。

公司积极向供应商提供支持，比如化学物质管理培训、相关规定更新等，以确保供应商完全遵守相关政策法规和自愿指令。目前，中国三星所有的供应商都已通过Eco-Partner认证。2010年，中国三星再次成功确认了中国地区825个供应商的亲环境活动，达到了100%再认证。



公司每年均会进行供应商守法经营检查活动，主要涉及劳工权益和环境安全两个方面，包含劳动合同签订、社会保险缴纳、污染物排放、安全设施设置等内容。2012年，中国三星旗下企业对551家供应商进行了检查；同时开展供应商培训，2012年共计开展培训287次，培训8803人次。三星自1992年开始在中国建立生产工厂以来，每年针对供应商总经理，进行企业遵纪守法培训，其目的是与供应商共同成长，并做好企业市民的应有责任。

案例

整风在华供应商：拒改企业将被取消合作

2012年9月3日至28日，中国三星对供应商进行工作环境调查。调查团队由律师、工人劳务管理人员、环境安全和人事劳务专家、采购专家、EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition)审核资格持有者等121名专家组成。

根据现场调查所搜集的资料，通过对三星供应商员工中未满18岁的员工进行了一对一面对面调查，调查没有发现未满16岁的童工。但是，调查发现部分供应商存在超过法定加班时间、未签署劳动合同、未设置医疗设备、不合理罚款制度等违法违规现象。

供应商已经开始改善在雇佣时出现的区别化对待、未签署劳动合同、罚款、武断控制缺勤等不合理制度，并实施对性骚扰、暴言暴行、安全防范等方面的培训，以后也将继续加强。为了杜绝在华供货商雇佣童工的发生，中国三星要求供应商具备身份证检验机。2012年12月



27日起，中国三星开始在供应商公司正门陆续放置了“守法用户实践企业”门牌。公司的内部如办公室、操作间、食堂等地，也张贴了“禁止雇用童工的规定”相关的特别纲领。对拒绝进行改善的供应商，中国三星将采取减少货量、中断订货等惩罚措施，并取消长期合作。

社会公益

中国三星在集团“分享经营”的理念下开展社会公益活动。所谓“分享经营”，就是将三星集团的经营成果与身边困难的人们共同分享，让社会更加充满光明和希望。

让我们分享集团的经营成果，关心那些困难的人们，并给他们带来希望。我们要做实实在在的社会公益活动。

2003年12月分享经营发表

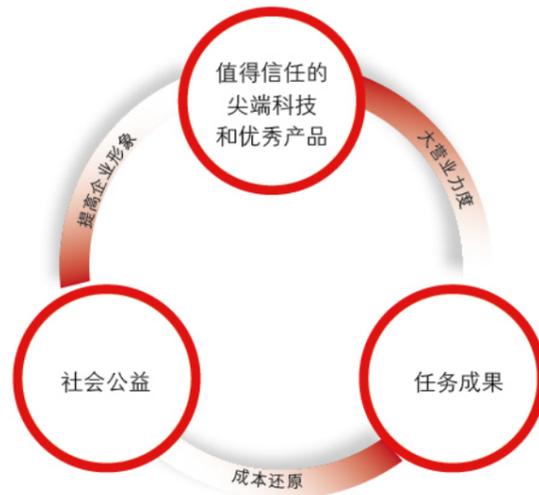
中国三星公益基金

中国三星“爱薪”公益基金是由中国三星中方副总经理和韩籍员工共同倡导发起的员工捐款基金，成立于2012年7月26日。根据每个人的自愿，每月从工资中自动扣除捐赠金额。爱薪与爱心谐音，寓意“充满爱心的工资”，主要用于资助社会弱势群体的活动中。目前共有654人参与，计划从2013年下半年起，活动范围扩大至全体中国三星员工。



公益思想

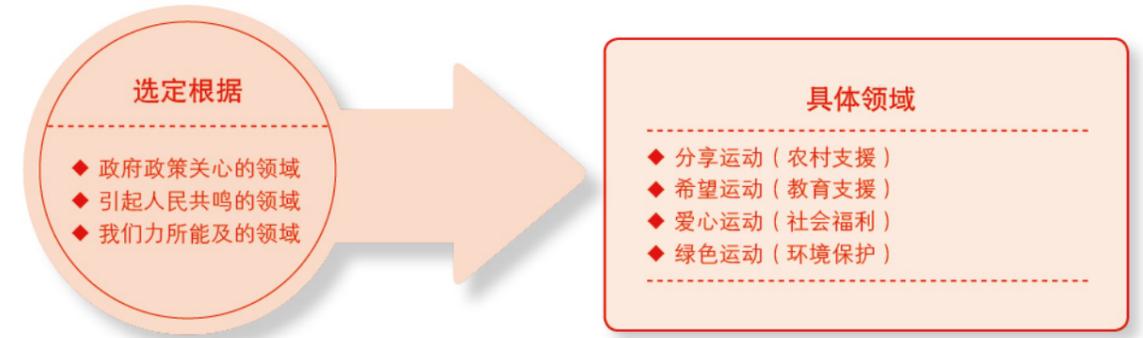
中国三星把社会公益活动看成经营良性循环中的重要一环。中国三星通过尖端的技术和优质的产品，实现良好的经营成果，然后把这些成果通过社会公益活动真诚的与社会共同分享，树立一个对中国人民尽职尽责的良好形象。良好的企业形象能让更多中国人民选择三星尖端产品，从而保持良好经营成果，为社会公益提供更坚实的基础。



社会公益原则

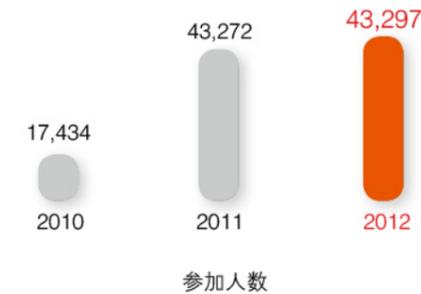
- 1 创造实效原则**
 - ◆ 确实起到帮助效果的活动
 - ◆ 可定期、长期促进的项目
- 2 与其他企业差别化原则**
 - ◆ 硬件支持上附加软件应用
 - ◆ 在不同活动领域发掘创意
- 3 通过自身力量实践原则**
 - ◆ 选择与各组织经营业绩和特性相符的活动规模与方法
 - ◆ 实行符合分公司事业特点的项目
- 4 全体员工共同参与原则**
 - ◆ 构建有价值、充满真情的组织
 - ◆ 价值和自豪感升华为归属感

四大核心领域



| 参加人数 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|-------|-------|-------|
| 农村支援 | 10780 | 20395 | 9062 |
| 教育支援 | 469 | 1247 | 1997 |
| 社会福利 | 2552 | 4437 | 17055 |
| 环境保护 | 3633 | 17193 | 15183 |

| 活动次数 | 2010 | 2011 | 2012 |
|------|------|------|------|
| 农村支援 | 340 | 314 | 309 |
| 教育支援 | 47 | 41 | 45 |
| 社会福利 | 99 | 126 | 210 |
| 环境保护 | 108 | 191 | 270 |



◎ 农村支援

三星一心一村行动是中国三星自 2005 年以来，立足于发展新农村建设支援而实施的一项社会公益活动，也是中国三星在农村支援领域具有代表性的公益活动。

该活动的主要内容是，三星在中国的一个公司与附近的一个村庄，通过姊妹结缘，持续性帮助该村发展，最终使村庄富裕起来。至今活动已经开展了 7 年，中国境内共有 45 家三星公司与 44 家农村结缘，累计组织 1963 次公益活动，动员 73237 名三星员工积极投身到姊妹村学校和幼儿园环境设施改善、图书捐赠、

电脑房建立、贫困家庭慰问、植树、村庄设施及道路修理、义务医疗诊治等。

一心一村行动从教育支援和意识改革，到基础设施改善，再到收入增加支援，分阶段循序渐进地帮助村庄发展，取得了良好效果。2011 年 12 月 16 日，京华时报公益周刊举办的 2011 京华公益奖颁奖典礼上中国三星的一心一村行动荣获了京华时报社会公益优秀项目奖。

案例

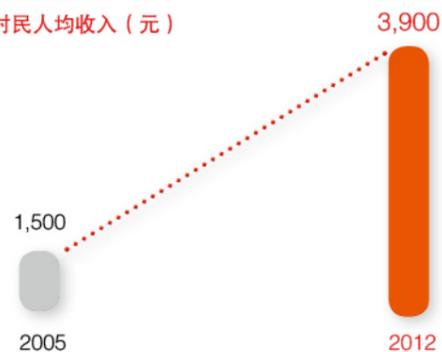
“一心一村”促苏氏故里复兴

苏家围村位于广东河源市义合镇，整个村子山水环绕，绿色相拥，环境优美，有“南中国的画里乡村”的美誉。苏家围还是苏东坡后裔聚居地，在这里，不光可以欣赏到秀美的乡村风光，还能亲身体会苏氏家族和客家人七百多年的历史文化。

2005 年开始，深圳三星视界有限公司同苏家围村公益结缘，帮助苏家围翻修村小学、买教学设备、修缮校舍，找农业专家帮助分析当地的农业种植情况，定期组织苏家围村村民到深圳参观，让苏家围村人的精神面貌得到了根本性的改变。同时，三星视界积极宣传和推广苏家围村的旅游产业，苏家围村的旅游资源渐渐为人所知。现在，从深圳到苏家围村可以一路开车直达，而另一条更宽的公路也进入了建设中。村里的人方便走出去，外面的人也可以走进来。



村民人均收入 (元)



村小学教学质量排名 (东源县)

◎ 教育支援

中国三星自 2005 年起参加到希望小学的建设中，截至 2011 年已在全国各地建立了 100 所。三星希望小学 2011 年起利用 5 年时间再建立 100 所希望小学，截至 2012 年底，中国三星共建成希望小学 120 所。



中国三星从 2002 年开始在北京大学等全国 27 所优秀大学设立三星奖学金，以奖励德才兼备、品学兼优的优秀学子。2010 年，三星将奖学金范围扩至中学，截至 2012 年末，全国共有 5500 名重点大学和中学的优秀学生拿到了三星奖学金。此外，三星各地分公司在当地也举办了很多有地方特色的教育支援活动。

中国三星自 2004 年开始支援西部阳光行动，从 2007 年起赞助了整个大学生西部支援项目，是一个具有社会意义、影响深远的公益活动。从北京各大高校中选拔出来自教育、经济、农业、环保等专业的几百名志愿者，组成队伍，以西部国家级贫困县为考察点，2007 年起韩国地域专家也共同参加到活动中。通过对当地教育、经济、文化等多方面深入全面地进行执教调研的方式，把社会的知识和信息带到西部，引起全社会关注西部，关注参与西部贫困乡村发展。

截至 2012 年底，已有 1800 余名大学生前往西部落后地区，活动规模也从原来北京大学等 20 余个大学扩展到全国各地学府。



案例

三星 - 西部阳光行动

2012 年夏季“三星西部阳光”大学生农村志愿活动从 7 月 1 日起到 8 月 24 日止，来自 23 个大学的 168 名大学生分成 17 个团队分别在贵州、山西、新疆等 7 个省的 17 个西部农村地区开展为期一个月的支援活动。此外，39 名中国三星以及今年从韩国三星被派遣到中国的员工们也参与到活动中。

甘肃省陇南市宕昌县兴化乡砦子坝小学是今年的支教点之一。由中国农业大学 7 名大学生组成的队伍辗转千里，来到甘肃陇南的大山深处。在这个交通极其不发达的山区村落里，他们利用暑假一个月的时间，与那些最偏远西部大山里的孩子朝夕相处，教给他们知识，教会他们兴趣，努力为他们打开一扇通往山外的窗。



◎ 社会福利

三星爱之光行动是中国三星在社会福利领域的代表性项目。公司自 2007 年开始与中国残联合作开展这项针对贫困地区白内障患者的支援活动。2007-2009 年，中国三星成功地地为 6150 名白内障患者免费实施复明手术，完成了第一期工作任务。2010 年 2 月，中国三星计划开展“第二期三星爱之光行动”，除了保持原先每年为全国各地 2150 名贫困白内障患者免费进行复明手术之外，每年还建立各 5 所三星白内障手术中心和三星盲人定向行走训练中心。截至 2012 年已有 12600 名贫困白内障患者重见光明。



为进一步扩大对残疾人的支援力度，三星与中国残疾人福利基金会签订协议，从 2010 年到 2014 年连续 5 年向残疾人福利基金会共捐赠 5000 万元，开展视觉、听觉、智力、肢体等全方位的残疾人支援活动——集善·三星爱之光行动。



2008 年中国三星与北京联合大学签订协议，共同建立中国第一所导聋犬训练基地。从 2012 年开始，中国将能够自主培养导聋犬，为聋人的生活带来福音。



2008 年 5 月，四川汶川地震，中国三星在第一时间向中国红十字会捐款 3000 万元，随后 7 万名员工又自发捐款 471 万元，经过与中国红十字会协商，三星在绵阳和广元两个重灾区建立了 10 所三星博爱学校，截至 2010 年 5 月，这些学校已全部竣工。此外三星还捐赠了 200 台电脑，在每所博爱学校各建立 1 所三星电脑教室。2010 年 4 月，青海玉树发生 7.1 级地震，中国三星又一次挺身而出，捐赠了 1000 万元。

2010 年起连续 5 年向残疾人福利基金会共捐赠 (万元)

5,000

◎ 环境保护

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。三星旗下的各个企业、办事处的员工均用实际行动维护环境，提升三星品牌形象，为美化中国环境献出自己的一份力。

案例

◎ 苏州水生生物放养

为迎接 6 月 5 日世界环境日，6 月 1 日在苏州工业园区环境保护局组织下，苏州三星电子有限公司、苏州三星显示器有限公司、苏州三星电子电脑有限公司和三星电子(苏州)半导体有限公司共同参与了“亲近自然，还原生态”——东沙湖水生生物放养活动。



◎ 威海沙滩清洁

2012 年 9 月，三星电子(山东)数码打印机有限公司的环保志愿者来到威海国际海水浴场的树林及沙滩，细心地寻找着路边及沙滩上的垃圾。



◎ 荣成环境保护宣传

为了纪念世界环境日的到来，同时让全社会更多的人参与到环境保护中来，三星重工业(荣成)有限公司联合荣成市环保局在荣成市区中心进行环境保护宣传活动，活动内容有发放环保知识宣传单、环保购物袋及环保签名活动等。



◎ 天津地球一小时宿舍熄灯活动

地球一小时是 WWF 世界自然基金会向全球发出的倡议，呼吁公众在每年 3 月的最后一个星期六关上灯。2012 年地球一小时活动是在 3 月 31 日 20:30 分至 21:30 分，天津三星电子天滨公寓住宿员工参加了此项活动。



◎ 苏州校企结对活动

2012 年 6 月是苏州三星显示器的员工代表带着精心准备的书籍和体育器材等奖品来到园区星湾学校与小学部师生共同开展“绿色校企结对”活动。





绿色发展 Green Development





三星绿色经营发展史



绿色经营

“现今，随着全球环境危机日益加剧，所有经济体都已将环境治理融入经济发展目标。过时、低效的产业和技术将被对生态有益的新企业、新技术取而代之。为此，中国三星将以尊重自然和生命的绿色经营为基石，通过保护中国环境及地球环境、扩大互帮互助的社会贡献活动和实现共赢来实现中国三星的社会责任。”

2012年6月中国三星总裁 张元基

在2008年公司成立13周年之际，由中国三星总裁主持了“通过绿色经营实现完美绿色三星”活动的启动仪式。发布仪式是中国三星对中国社会的阅读，是通过实践活动贡献于人类社会的经营理念，是真正成为“中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的宣誓。



中国三星绿色经营方针

中国三星的绿色经营尊重人与自然，关注保护人类生活和地球环境，引领可持续发展社会。

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。

实现产品全过程管理

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

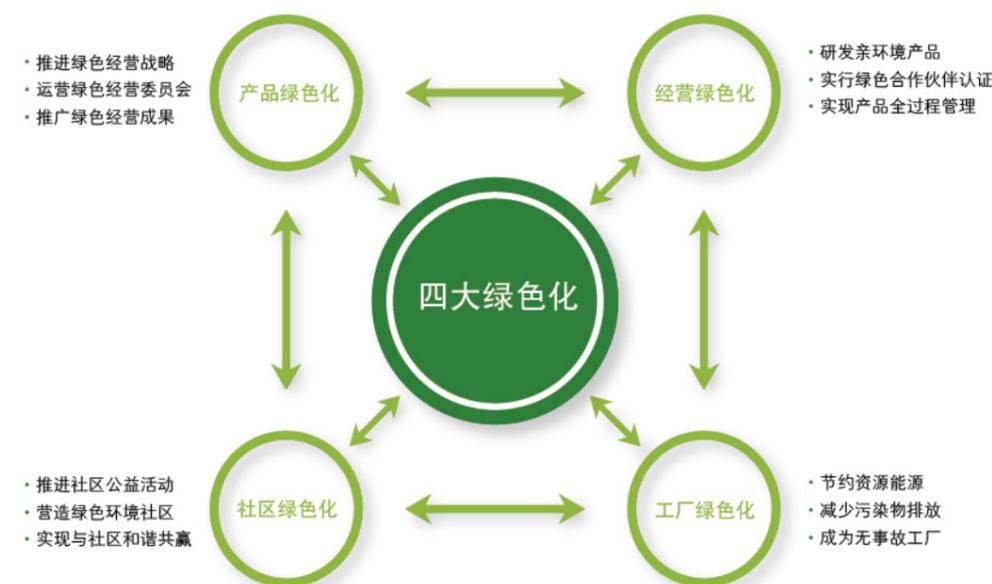
运用高端清洁生产技术，使资源和能源使用量达到最低，以减少温室气体和影响环境物质的排放，构建清洁绿色工序。

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。

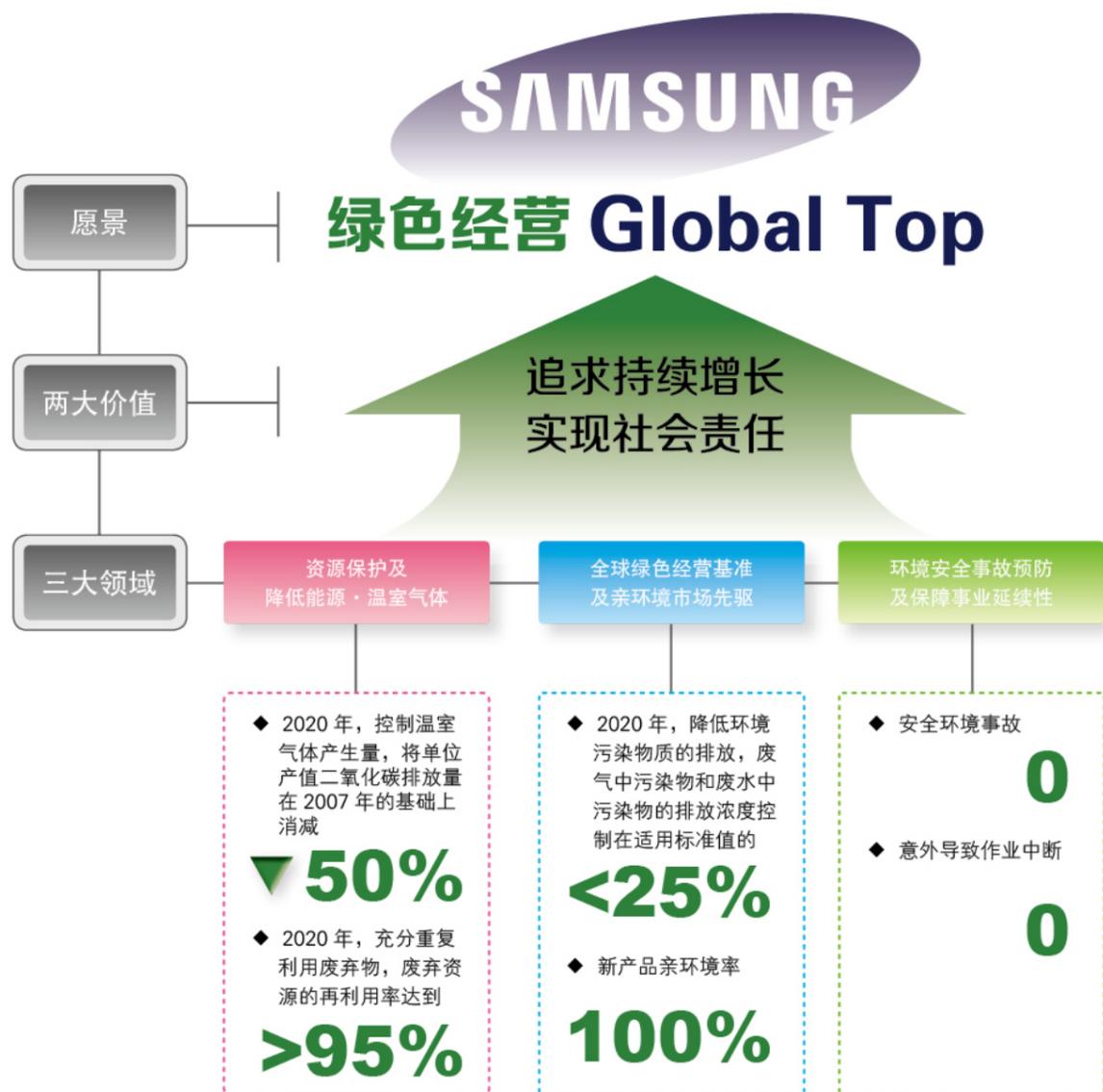
保护全世界的地球环境

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。





◎ 2020 年绿色三星经营目标



◎ 绿色经营组织架构

中国三星的环境安全委员会直接由中国三星总裁领导，环境安全部作为中国“绿色经营总部”，负责管理中国三星的绿色经营事务，制定环境安全方针及政策，积极推进整个中国三星的经营绿色化、产品绿色化、工厂绿色化及社区绿色化。

在华北、华东和华南，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，将绿色经营思维融入每一项战略决策及每一位员工的意识。

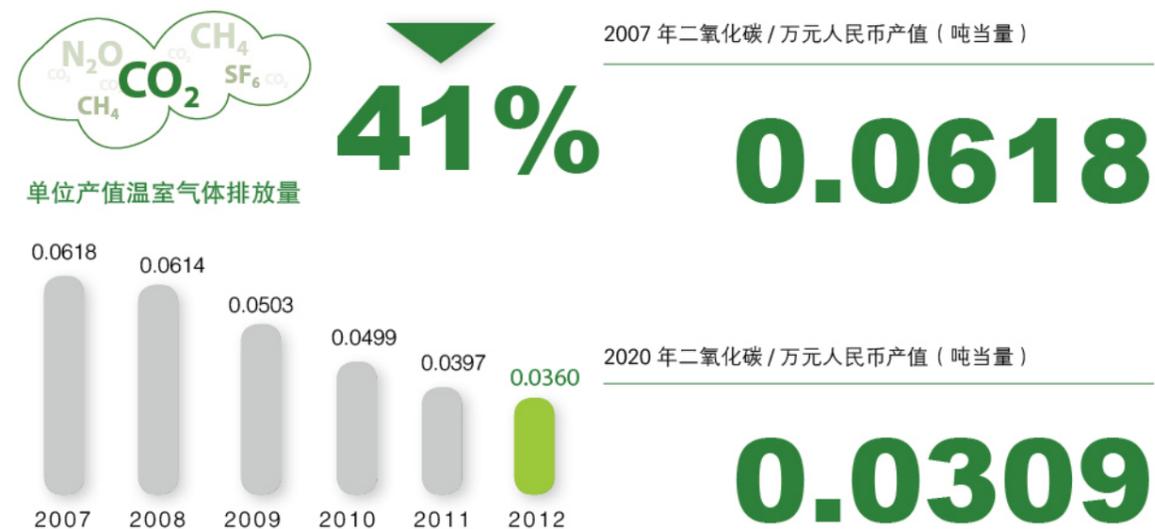
◎ 绿色工厂

中国三星建立并保持建设项目“三同时”管理制度，已建或拟建的项目均实施环境影响评价，严格执行建设项目环境保护“三同时”管理规定，做到环境保护设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用。

中国三星在中国大陆地区的生产工厂均有自己的绿色经营组织，以总经理为最高领导者，积极开展各项环境保护工作。为应对突发环境事件，各工厂均成立了应急小组，依据响应的环境应急预案，组织各种与环境相关的应急演练，2012 年共进行 142 次环境应急演练。

◎ 积极应对气候变化

三星制定了 2020 年温室气体减排目标：将二氧化碳排放量在 2007 年的基础上削减 50%。



中国三星正在作出以下努力

- 改造生产工艺，缩短不必要的流程
- 改善温湿度控制装置
- 提高设备设施热使用效率
- 减少办公设备及生产设施的能耗
- 增加清洁燃料的使用比例
- 增加太阳能的使用
- 安装工业废气回收利用设备
- 合理规划工作场地和办公场所的照明系统，使用节能照明灯具
- 充分开发利用余热系统，减少能源消耗
- 定期记录设备设施用电情况，及时分析，改善电能消耗
- 开展节能培训，提高员工节能意识



◎ 能源消耗

随着产量增加、能源消耗扩大，地球温室化等影响，在产业活动中有效利用有限的能源和资源已经成为全世界人类的共同话题。中国三星为贯彻中国“十二五”节能精神，提高能源利用效率，创建资源节约型企业，在所有工厂开展了节能活动。

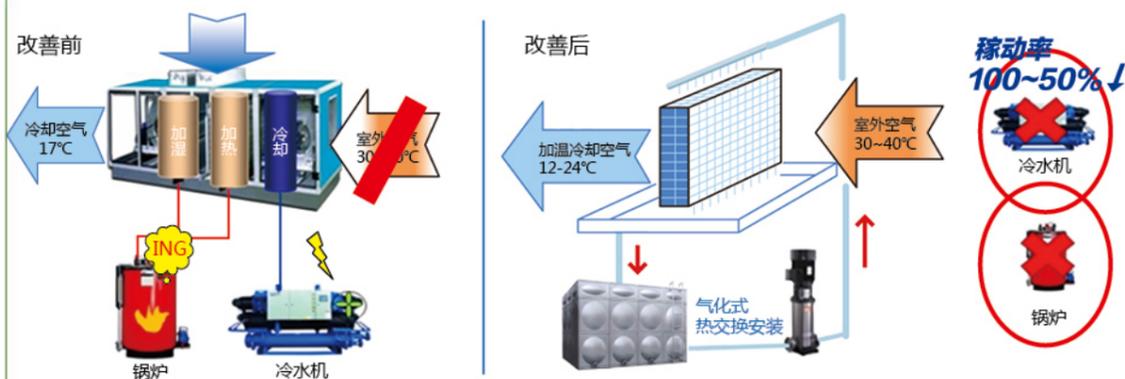
| 能源 | 单位 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-----|----------|--------|--------|--------|
| 汽油 | 升/万元产值 | 0.1022 | 0.0944 | 0.0544 |
| 柴油 | 升/万元产值 | 0.1481 | 0.0666 | 0.0654 |
| 天然气 | 立方米/万元产值 | 1.065 | 1.107 | 0.843 |
| 电力 | 千瓦时/万元产值 | 61.1 | 59.0 | 57.7 |

案例

◎ 新风空调节能改善

电机无尘车间里空间温度要求较高，保持稳定的环境条件，安装有冷水机和锅炉。冷水机是为了调整和保持车间温度，而锅炉则通过蒸汽渗入的方式保持湿度。2012年，天津三星电机有限公司自主研发了“节能型工业空调前处理装置”。这一系统可以在全部停用以往的空调系统的情况下，保证生产精密元件的无尘车间一年四季恒温、恒湿，其节能改善效果非常明显。

通过该系统，车间外部的自然风流过充满自来水的“水幕墙”后，转化为加湿、冷却的空气，经过气化式热交换装置，达到无尘车间要求的恒温、恒湿条件。在这个过程中，温度和湿度完全由空气的流量和水的流量来控制，节约电能50%，同时也节约天然气50%-75%。



◎ 可再生能源发展

中国三星一直致力于可再生能源的利用与开发。在全球范围内，三星不断研发新一代太阳能电池技术，在中国，三星积极推动各个工厂使用可再生能源。

案例

◎ 参加“金太阳示范工程”

三星（海南）光通信技术有限公司位于海南岛，岛上年平均气温在22-26℃之间，太阳总辐射量约为110-140千卡/平方厘米，年日照时间为1750至2650小时，光照率为50-60%。其得天独厚的地理特性，为充分利用太阳能发电创造了优良的条件。公司积极响应中国能源管理局的号召，加快国内光伏发电规模化应用，促进光伏产业持续稳定发展，申报参加了“金太阳示范工程”，在厂区内采用屋顶太阳能发电，使用绿色清洁能源。

公司在厂区内有4000m²的铁皮屋顶厂房，常年日照下生产车间温度较高。工厂绿色经营委员会进行可行性研究之后，推进了“屋顶太阳能发电项目”，投资约560万元，综合利用公司厂房屋顶安装光伏发电系统，在屋顶上安装了1760片太阳能发电板，总装机容量为400KWp。

据测算，该设备每年可提供52万度绿色电能，同比火电每年可节约标煤173.16吨，还可减少多种大气污染物的排放，其中减少二氧化碳(CO₂)排放498.68吨、二氧化硫(SO₂)排放3.38吨，具有良好的社会效益和环保效益。此外，将太阳能电池组件平铺于加工车间的金属屋面上，不仅让闲置屋面得到了充分利用，而且可有效降低加工车间内的温度，改善工作环境。光伏电站采取就近原则在用户侧并网，减少电力传输的损耗，同时光伏电站最佳的发电时间正是工厂的用电高峰期，还起到了削峰的作用。





◎ 资源再利用

为构建环境友好型的绿色工序，中国三星在资源使用上一贯秉承“珍惜资源，合理利用”的方针。

坚持以下政策

- ◆ 在产品的设计、产品制造、产品运输各环节把节约资源放在突出位置，提高资源利用效率
- ◆ 加快技术革新，在资源开发利用领域引进先进工艺及技术，加强资源节约及循环利用率
- ◆ 将资源利用方式由“资源 - 产品 - 废弃物”的单向式直线过程向“资源 - 产品 - 废弃物 - 再生资源”的反馈式循环过程转变

案例

携手防治“白色污染”

天津三星电子有限公司生产产品的主要元件来自海外，其包装物以聚苯乙烯为主。聚苯乙烯是典型的“白色污染”，其体积大、密度小、难运输、难回收堆放。天津三星电子有限公司通过与当地政府合作，在工业园区内找到了需要利用聚苯乙烯作为原料的公司，两家公司共同变废为宝，将聚苯乙烯进行粉碎处理，制成阻燃性良好的屋面、冷库等保温材料，从而年减少二氧化碳排放 1840 吨，年节约水资源 33660 立方米。



生产中产生的废聚苯乙烯



聚苯乙烯再生保温材料



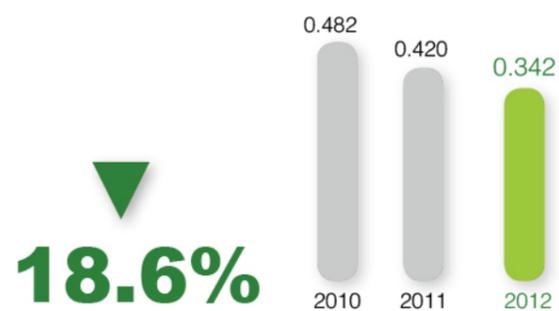
◎ 水资源管理

在水资源管理方面，中国三星一贯坚持“提高水资源的有效利用率，保护水资源的持续开发利用，使水资源发挥最大的社会、环境、经济效益”。

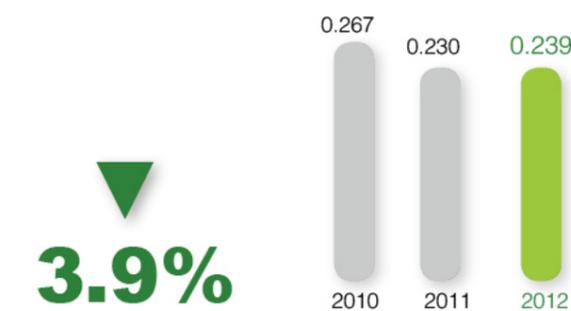
为达成这一目标，中国三星正采取以下步骤

- ◆ 合理规划水资源使用，杜绝水资源浪费
- ◆ 将废水分类回收处理，积极推广中水回用，建设水重复利用项目
- ◆ 引入世界最高端的废水处理技术及设施
- ◆ 购置废水监测设备，对废水水质进行检测
- ◆ 遵循中国法律法规，由具备废水监测资质的机构对废水中污染物的浓度进行定期监测
- ◆ 要求各工厂排放的废水中污染物浓度控制在中国适用法规值的 50% 以下

自来水使用量 (立方米 / 万元产值)



废水排放量 (立方米 / 万元产值)





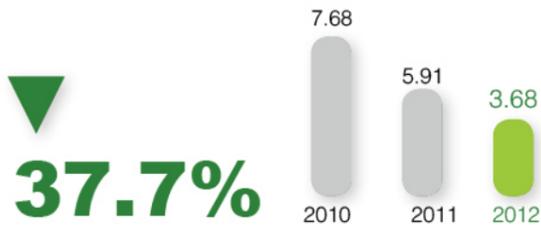
◎ 固体废弃物管理

随着人类社会的发展，废弃物不断增加，资源不断减少。中国三星在固体废弃物管理方面，以“废弃物资源化”为工作重心，持续提高废弃物的回用率，努力构建资源循环型工厂。

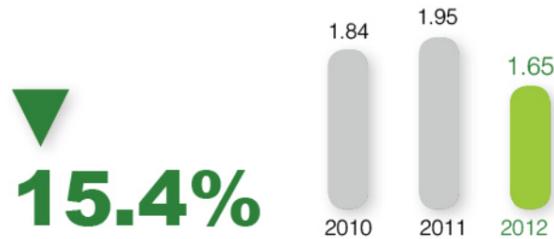
采取以下措施

- ◆ 对所有废弃物的种类及性状进行识别，掌握发生量及处理量并进行管理
- ◆ 根据废弃物的性质进行分类、收集并进行处理
- ◆ 为减少废弃物，要从产生的源头到最后的处理，考虑根源性的减少，资源的替代及再利用、再使用等，努力实现废弃物的减少及资源化
- ◆ 废弃物要进行彻底的分离回收，从而提高再利用率
- ◆ 废弃物的搬运及处理要根据相关的法律法规进行，对于危险废弃物严格管理

一般废弃物产生量（公斤/万元产值）



危险废弃物产生量（公斤/万元产值）



◎ 废气管理

中国三星涉及中国法规管控的重点污染物如二氧化硫、氮氧化物、粉尘排放的工厂占工厂总数的比例较小，主要有三星电机、三星重工等。

| 克/万元产值 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------|-------|-------|-------|
| 二氧化硫 | 0.298 | 0.195 | 0.205 |
| 氮氧化物 | 1.831 | 1.227 | 1.548 |
| 烟尘 | 3.574 | 2.084 | 2.615 |

◎ 噪声控制

中国三星在各个工厂建设初期就对生产设备及动力设施噪声源进行有效控制，并保持与厂界的安全距离，以减少工厂对周边环境的影响。2012年度，各个工厂均对厂界噪声进行了测定，均能达到《工业企业厂界环境噪声排放标准》（GB12349-2008）的要求。

◎ 绿色办公

在低碳经济的时代背景下，全球各大行业都在寻求节能、环保、高效的管理模式。这既是保障企业正常生产经营，实现公司健康可持续发展的长久之计，也是企业适应市场需要，降低成本，增加效益，改善环境，提高企业竞争力的必然选择。

中国三星人积极响应“绿色办公，低碳生活”的倡议，努力做到

- ◆ 节电
- ◆ 节水
- ◆ 节纸
- ◆ 节约办公用品
- ◆ 改善办公室内工作环境

案例

夏季清凉着装

为切实达成“绿色办公”的要求，2012年夏季中国三星总部特别实行了“夏季清凉着装的活动”。一改三星要求每天穿职业装的要求，倡议员工清凉着装，以便调高夏季空调温度，通过节电来减少办公室产生的二氧化碳。

◎ 绿色产品

三星电子积极研发满足全球环境标志认证基准的产品，并不断提升产品能效，以满足政府及消费者日益升高的需求。同时，考虑有害物质，能效，环保材料，环保技术等产品的环境特征，通过每年制定改善目标，提高绿色环保产品的开发率，由此获得环保产品认证，并满足公共采购及客户对环保产品的需求。

◎ 绿色环保产品开发及等级

自1995年起，三星电子在产品研发阶段导入寿命评估(LCA)基准，自研发之初就开始考虑产品整个生命周期对环境的影响。2004年，在产品研发阶段导入Eco设计评价流程，将环保特征评价变为必须考核项目，2008年，构筑Eco设计体系，制定了根据开发课题评价环保特征的绿色环保等级制度。

与此同时，为了降低产品废弃对环境造成的影响，进行了延长产品寿命的Eco设计活动。例如，智能电视的Evolution Kit技术，无需更换硬件，只需要通过

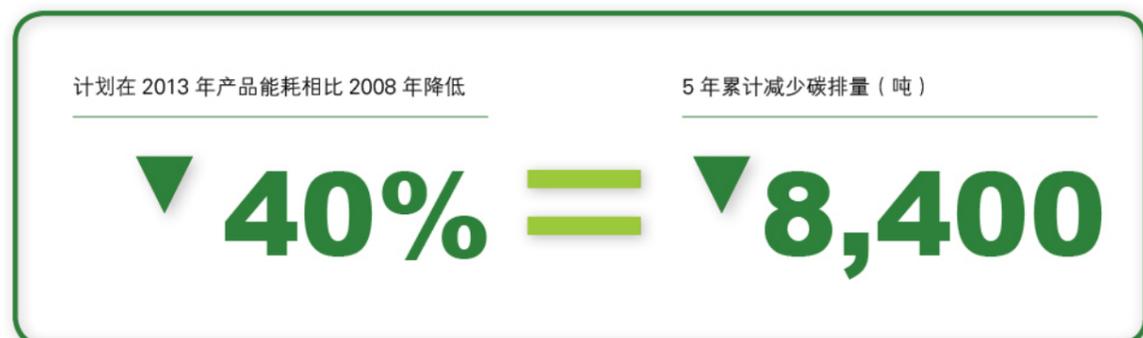
软件升级就能载入最新功能，在电脑上采用了方便零部件替换的设计，延长了产品寿命。同时，在产品包装上采用了再生材料，提高了资源使用率。

根据产品的开发特性，对其进行环境特征评价并按照差异化项目将产品分为“Premium Eco”，“Good Eco”，“Eco”3个绿色环保产品等级。产品环保特征评价由资源有效性、能源有效性、环境危害性构成，细分出40个评价项目。据此对产品进行评价，并随之改善产品环境特征，提高亲环境产品的比重。



◎ 产品能效

三星电子不仅完全满足日趋严格的能效法规，更致力于研发、生产能效更高，待机能耗更低的产品。计划在2013年，产品能耗相比2008年降低40%，等同于5年累计减少碳排放量8,400吨；主力绿色环保产品LED电视(55英寸)的LED背光灯数量减少38%，从而有效降低能耗20%，冰箱采用真空隔热材料及高效压缩机，达到最高能效级别。



◎ 产品化学物质管理

为确保符合RoHS和REACH规定，积极预防化学物质潜在危害，三星电子对产品供应链所有环节的化学物质使用进行了严格管控。

三星电子根据环境法规和自愿管理制度，制定了产品化学物质含量控制标准(OQA-2049)，根据这个标准，进行审计和检查，以防止在零部件和最终成品中出现某些使用受限制的化学物质。

三星电子的供应商必须通过Eco-Partner认证，同时，我们也向供应商提供包含化学物质管理培训、相关规定更新等在内的多种支持，以确保供应商完全遵守相关政策法规和自愿指令。

2010年4月开始，市面上所有三星手机和MP3产品不再使用聚氯乙烯(PVC)和溴化阻燃剂(BFRs)。2010年10月，三星推出了第一款不含PVC和BFRs的笔记本电脑产品。2011年，上市的15款笔记本电脑产品均不含PVC和BFRs。2011年起，三星电子开始在电视、显示器和家庭影院中采用无PVC的内部电线。

公司拥有世界级的环境分析实验室，可进行有害物质含量和挥发性有机化合物分析。实验室获得了众多国际实验室认证，包括UL、KLOLAS、BAM德国等，这些都大大提高了实验室分析结果的可信度。

◎ 绿色产品认证

三星电子一直竭力降低产品能源消耗、控制有害物质含量，为顾客提供节能环保产品。截止2012年12月，三星TV、显示器、电脑、打印机等产品中已有632个型号通过了中国环境标志认证，544个型号通过了节能认证。



2012年7月，中国开始实施国家统一推行的电子信息产品污染控制自愿性认证，即中国RoHS自愿性认证。三星电子积极响应国家号召，推进三星产品的RoHS认证，手机、电视机、显示器、笔记本电脑等多个型号均成为中国第一批通过中国RoHS认证产品。

◎ 产品回收政策

三星电子致力于减少产品整个生命周期中所产生的电子废物，并将资源回收和再利用作为产品管理的一部分。自2005年起，公司陆续在中国近300家维修服务中心，设置了回收箱及回收指南，回收顾客废弃的手机、相机及配件等。

已获得中国环境标志认证的产品型号(个)

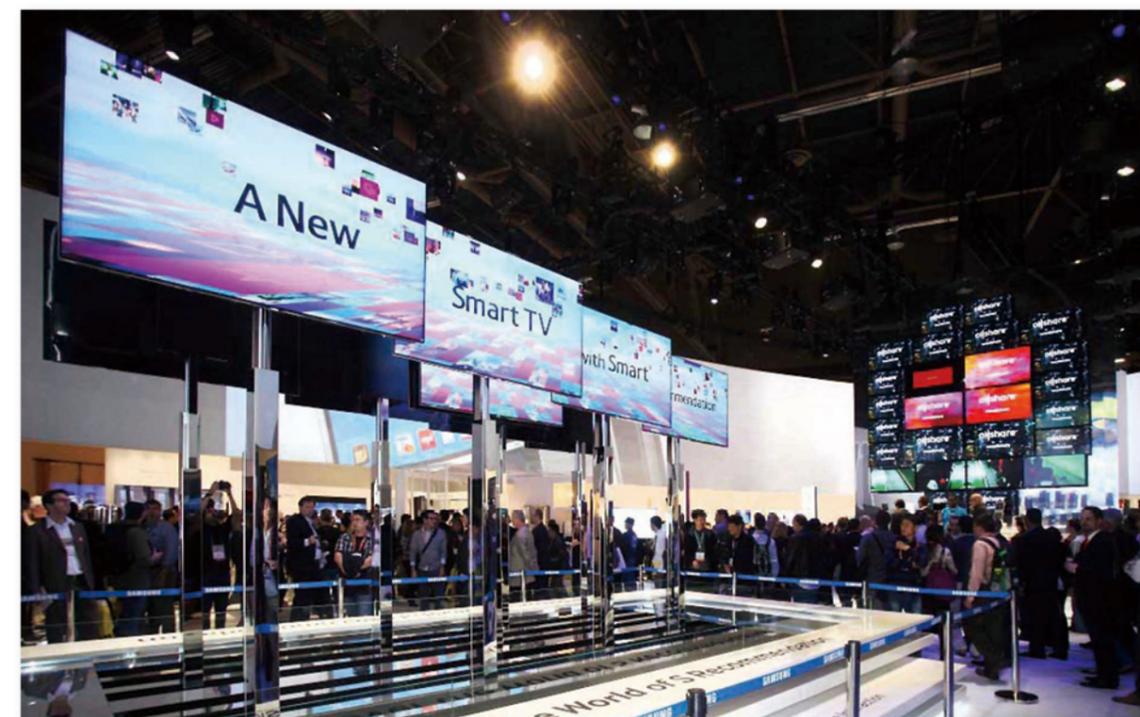
632

获得节能认证的产品型号(个)

544

2005年起设置回收箱及回收指南的维修服务中心(余家)

300





报告附录

Report Appendix

社会责任改进计划

企业社会责任与整个人类社会的可持续发展息息相关，其实，从广义上来说，企业作为社会的一个重要组成部分，始终承担着社会责任，比如为社会创造更多的物质财富和文明，吸收了大量劳动就业，推动了科学技术的发展等等。而今天，中国三星特别强调的企业社会责任，是指在经济发展中非但不能损害社会资源和自然资源，而且还应使这些“资源”得到增值。中国三星努力将企业社会责任融入自己的文化中，在致力于经济的长远发展的同时考虑留给后代子孙一个良好的发展环境。

◎ 在未来发展的三年里，中国三星将致力于做好以下工作：

- 组建中国三星社会责任管理机制，加强集体内部及外部的社会责任沟通交流
- 开展社会责任培训，加强员工对经济、环境和社会方面的社会责任认知
- 加强与社会团体、研究机构的合作，开展社会责任课题研究
- 完善对供应商的协查与帮助，提高整个供应链的社会责任意识
- 优化能源结构、产业结构、产品结构，提高能源使用效率，降低碳排放，加强生态文明建设

关键绩效表

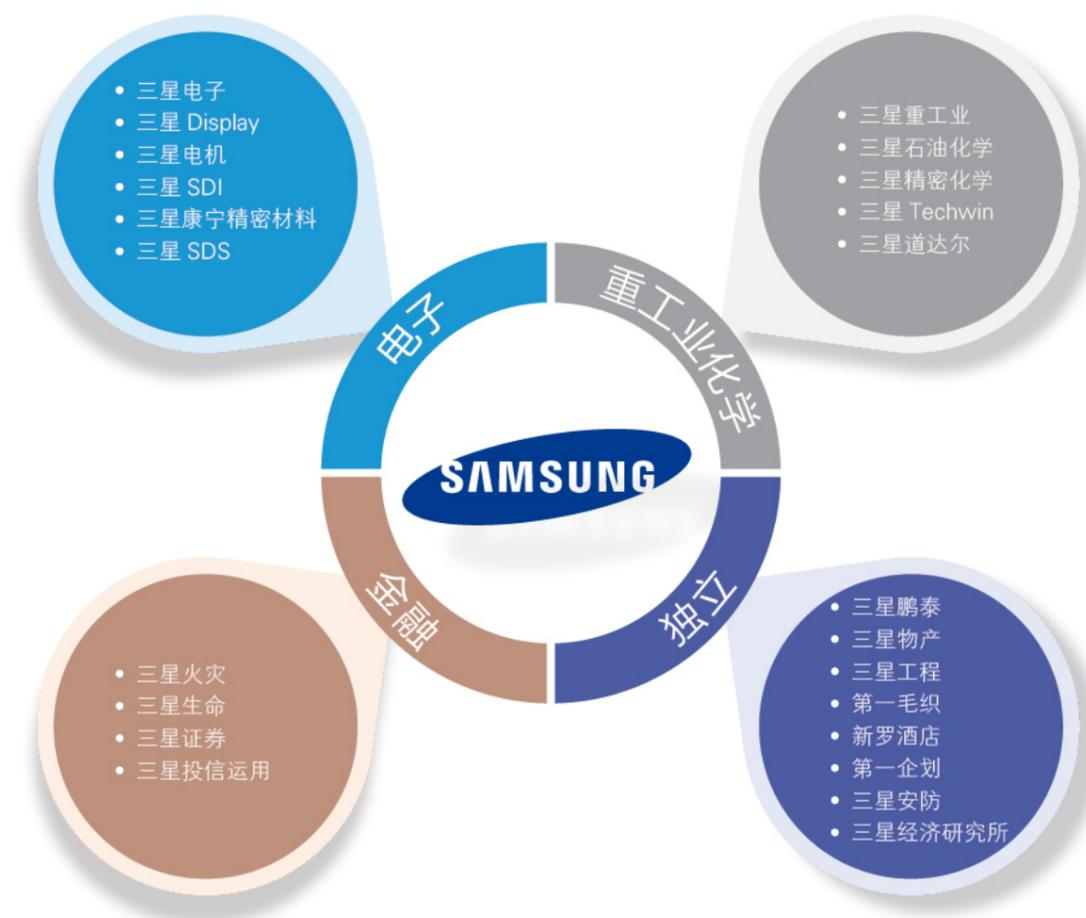
| 类别 | 指标 | 单位 | 2010年 | 2011年 | 2012年 |
|---------|--------------|-----------|---------|---------|---------|
| 经济绩效 | 大中华区销售额 | 亿美元 | 514 | 598 | 751 |
| | 大陆出口额 | 亿美元 | 236 | 300 | 397 |
| | 累计投资额 | 亿美元 | 90 | 105 | 121 |
| 顾客服务 | 投诉协议率 | % | 96 | 99 | 99.6 |
| | 顾客满意度 | % | 88 | 90 | 91 |
| 人员管理 | 研发人员比例 | % | 7.1 | 6.2 | 6.7 |
| | 劳动合同签订率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | 社会保险缴纳率 | % | 100 | 100 | 100 |
| | 参加工会员工比例 | % | 96.1 | 96.4 | 95.5 |
| | 女性管理人员比例 | % | 31.3 | 31.1 | 31.5 |
| | 残疾人雇佣人数 | 人 | 13 | 13 | 19 |
| | 员工流失率 | % | 21.0 | 21.1 | 20.1 |
| | 困难员工帮扶投入 | 万人民币 | 54 | 65 | 70 |
| 社会公益 | 人均带薪休假天数 | 天 | 6.6 | 6.4 | 6.4 |
| | 参加活动人数 | 人次 | 17434 | 43272 | 43297 |
| | 活动次数 | 次 | 594 | 672 | 834 |
| 环境安全 | 安全生产投入 | 亿人民币 | 1.1 | 1.8 | 1.5 |
| | 安全培训次数 | 次 | 1116 | 1213 | 1461 |
| | 安全培训人次 | 万人次 | 43 | 47 | 51 |
| | 工伤人数 | 人 | 52 | 61 | 51 |
| | 环保投入 | 亿人民币 | 1.3 | 0.8 | 2.6 |
| | 环保培训次数 | 次 | 735 | 712 | 902 |
| | 环保培训人次 | 万人次 | 8.2 | 8.4 | 9.5 |
| | 能耗 | 吨标准煤/万元产值 | 0.00910 | 0.00876 | 0.00825 |
| | 水耗 | 立方米/万元产值 | 0.482 | 0.420 | 0.342 |
| | 废水量 | 立方米/万元产值 | 0.267 | 0.230 | 0.239 |
| | 一般废弃物产生量 | 公斤/万元产值 | 7.68 | 5.91 | 3.68 |
| | 危险废弃物产生量 | 公斤/万元产值 | 1.84 | 1.95 | 1.65 |
| | 二氧化硫排放量 | 克/万元产值 | 0.298 | 0.195 | 0.205 |
| 氮氧化物排放量 | 克/万元产值 | 1.831 | 1.227 | 1.548 | |
| 烟尘排放量 | 克/万元产值 | 3.574 | 2.084 | 2.615 | |
| 温室气体排放量 | 吨当量二氧化碳/万元产值 | 0.0449 | 0.0397 | 0.0360 | |

1. 数据统计范围为中国籍正式员工，不包含实习员工、港澳台员工及外籍员工
2. 环境安全绩效统计范围为中国三星生产工厂

2012 年荣获奖项

| 序号 | 奖项 | 颁奖机构 |
|----|-------------------------------|-----------------|
| 1 | 世界 500 强中国贡献排行榜 (第四位) | 南方周末报社 |
| 2 | 2012 年中国行业品牌价值 (三个领域第一位) | 中国企业品牌研究中心 |
| 3 | 2012 年《财富》中国企业社会责任排行榜 (外资第二位) | 《财富》中文版联合银则企业 |
| 4 | 中华慈善奖 - 提名奖 | 民政部 |
| 5 | 中国绿公司百强 | 道农研究院 |
| 6 | 集善钻石奖 | 中国残疾人福利基金会 |
| 7 | 爱心企业荣誉证书 | 中国残疾人福利基金会 |
| 8 | 中国最受尊敬创新企业奖 | 经济观察报 |
| 9 | 节能中国先进单位 | 中国节能协会 |
| 10 | 2012 年中国最具环保社会责任企业 | 中国环境报社 |
| 11 | 中国消费者最喜爱的手机品牌、电视品牌及显示器品牌 | 中国企业品牌研究中心 |
| 12 | 2012 年中国企业社会责任评选最佳企业 | 南方周末报社 |
| 13 | 年度企业责任案例 (西部阳光行动) | 经济观察报 |
| 14 | 入选“可持续发展在中国”优秀案例 | 经济观察报 |
| 15 | 跨国公司本地化指数 (第四位) | 中国企业家 |
| 16 | 本地创新 20 强 | 中国企业家 |
| 17 | 2012 最具公众影响力企业社会责任事件 (三星爱之光) | 公共关系网 |
| 18 | 绿色勋章奖 | 第一财经 |
| 19 | 中国十佳社会责任项目 (三星爱之光) | 中国社会工作协会 |
| 20 | 中国优秀社会责任案例 (一心一村) | 中国社会工作协会 |
| 21 | 企业公民奖 | 中国社会工作协会企业公民委员会 |
| 22 | 优秀捐赠企业奖 | 首都慈善联合会 |
| 23 | 企业社会责任奖 | 首都慈善联合会 |
| 24 | 2012 中国企业社会责任特别金奖 | 清华大学、外商投资企业协会 |
| 25 | 环境责任优秀企业奖 | 清华大学、外商投资企业协会 |
| 26 | 2012 中国公益奖 - 集体奖 | 中国公益节组委会 |
| 27 | 2012 年度公益项目奖 | 中国公益节组委会 |

事业领域



指标索引

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|------------------------|-----------------------|------------|
| 第一部分：报告前言（P 系列） | | |
| （P1）报告规范 | | |
| P1.1 | 报告可靠性保证 | P81 |
| P1.2 | 报告组织范围 | P81 |
| P1.3 | 报告时间范围 | P81 |
| P1.4 | 第几份社会责任报告 | P81 |
| P1.5 | 报告发布周期 | P81 |
| P1.6 | 报告数据说明 | P81 |
| P1.7 | 报告参考标准 | P81 |
| P1.8 | 解答报告及其内容方面问题的联络人及联络方式 | P81 |
| P1.9 | 报告获取方式及延伸阅读 | P81 |
| （P2）高管致辞 | | |
| P2.1 | 企业与社会责任的声明 | P4-P5 |
| P2.2 | 企业年度社会责任工作成绩与不足的概括总结 | P4-P5 |
| （P3）责任模型 | | |
| P3.1 | 企业社会责任模型 | P14 |
| （P4）企业简介 | | |
| P4.1 | 企业名称、所有权性质及总部所在地 | P8-P10 |
| P4.2 | 企业主要产品及服务 | P11-P13 |
| P4.3 | 企业运营地域及运营架构 | P8-P10,P71 |
| P4.4 | 企业规模 | P8-P10,P71 |
| P4.5 | 企业治理机构 | P8-P10,P71 |
| P4.6 | 企业董事会结构 | - |
| （P5）关键绩效表 | | |
| P5.1 | 社会责任工作绩效对比表 | P6-7,P69 |
| P5.2 | 关键绩效数据表 | P69 |
| P5.3 | 报告期内公司荣誉表 | P70 |
| 第二部分：责任管理（G 系列） | | |
| （G1）责任战略 | | |
| G1.1 | 企业社会责任理念 | P14 |
| G1.2 | 核心社会责任议题 | P14-P16 |
| G1.3 | 企业社会责任规划 | P14-P16 |

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|------------------------|------------------------|---------|
| （G2）责任治理 | | |
| G2.1 | 社会责任领导机构 | P14-P15 |
| G2.2 | 社会责任组织体系 | P14-P15 |
| G2.3 | 社会责任管理制度 | P15 |
| G2.4 | 社会责任培训 | - |
| （G3）责任融合 | | |
| G3.1 | 推进专项工作转变 | - |
| G3.2 | 推进下属企业社会责任工作 | P19 |
| G3.3 | 推动供应链合作伙伴履行社会责任 | P47 |
| （G4）责任绩效 | | |
| G4.1 | 构建企业社会责任指标体系 | P15 |
| G4.2 | 依据企业社会责任指标进行绩效评估 | P15 |
| G4.3 | 企业社会责任优秀评选 | - |
| （G5）责任沟通 | | |
| G5.1 | 利益相关方对企业的期望以及企业的回应措施 | P16 |
| G5.2 | 企业内部社会责任沟通机制 | P18 |
| G5.3 | 企业高层领导参与的内部社会责任沟通与交流活动 | P18 |
| G5.4 | 企业外部社会责任沟通机制 | P17-P19 |
| G5.5 | 企业高层领导参与的外部社会责任沟通与交流活动 | P17-P19 |
| （G6）责任调研 | | |
| G6.1 | 开展 CSR 课题研究 | - |
| G6.2 | 与科研机构开展社会责任合作 | - |
| G6.3 | 参加国内外社会责任标准的制定 | P17 |
| 第三部分：市场绩效（M 系列） | | |
| （M1）股东责任 | | |
| M1.1 | 投资者关系管理体系 | P16 |
| M1.2 | 成长性 | P8-P10 |
| M1.3 | 收益性 | P8-P10 |
| M1.4 | 安全性 | P8-P10 |
| M1.5 | 股东责任负面信息 | - |
| （M2）客户责任 | | |
| M2.1 | 客户关系管理制度 | P36-P37 |

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|-------------------|--------------------|---------|
| M2.2 | 售后服务体系 | P36-P37 |
| M2.3 | 积极应对客户投诉 | P36-P37 |
| M2.4 | 客户信息保护 | P36-P37 |
| M2.5 | 客户满意度调查 | P36-P37 |
| M2.6 | 产品质量管理体系 | P35 |
| M2.7 | 产品合格率 | - |
| M2.8 | 支持产品服务创新的制度 | P34 |
| M2.9 | 研发投入 | P34 |
| M2.10 | 研发人员数量及比例 | P34 |
| M2.11 | 新增专利数 | P34 |
| M2.12 | 新产品销售额 | P6-P7 |
| M2.13 | 重大创新奖项 | P70 |
| M2.14 | 客户责任负面信息 | - |
| (M3) 伙伴责任 | | |
| M3.1 | 供应链社会责任评估和调查 | P47 |
| M3.2 | 战略共享机制及平台 | - |
| M3.3 | 责任采购制度及(或)方针 | - |
| M3.4 | 责任采购比率 | - |
| M3.5 | 诚信经营的理念与制度保障 | P40 |
| M3.6 | 公平竞争的理念及制度保障 | P41-P42 |
| M3.7 | 诚信经营和公平竞争培训 | P43 |
| M3.8 | 信用评估等级 | - |
| M3.9 | 合同履约率 | - |
| M3.10 | 伙伴责任负面信息 | - |
| 第四部分: 社会绩效 (S 系列) | | |
| (S1) 政府责任 | | |
| S1.1 | 企业守法规体系 | P40-P42 |
| S1.2 | 守法合规措施 | P40-P42 |
| S1.3 | 守法合规培训 | P43 |
| S1.4 | 重大守法合规负面信息 | - |
| S1.5 | 响应国家政策 | P46 |
| S1.6 | 纳税总额 | P10 |
| S1.7 | 偷税漏税相关负面信息 | - |
| S1.8 | 确保就业及(或)带动就业的政策和措施 | P46 |

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|-----------|------------------------|---------|
| S1.9 | 报告期内吸纳就业人数 | P7 |
| (S2) 员工责任 | | |
| S2.1 | 遵守国家劳动法律法规 | P24 |
| S2.2 | 劳动合同签订率/集体合同覆盖率 | P69 |
| S2.3 | 社会保险覆盖率 | P69 |
| S2.4 | 参加工会的员工比例 | P69 |
| S2.5 | 禁止强迫劳动 | P24 |
| S2.6 | 保护雇员个人信息和隐私 | P24 |
| S2.7 | 确保体面劳动的制度和措施 | P24 |
| S2.8 | 社会对话机制和集体谈判机制 | P31 |
| S2.9 | 兼职、临时工和分包商员工权益保护 | P24 |
| S2.10 | 向员工提供有竞争力的薪酬 | P27 |
| S2.11 | 每年人均带薪休假天数 | P69 |
| S2.12 | 平等雇佣制度 | P22-24 |
| S2.13 | 男女员工工资比例 | P24 |
| S2.14 | 女性管理者比例 | P69 |
| S2.15 | 残疾人雇佣率或雇用人数 | P69 |
| S2.16 | 职业病防治制度 | P30 |
| S2.17 | 职业安全健康培训 | P30 |
| S2.18 | 职业病发生次数 | - |
| S2.19 | 员工心理健康制度/措施 | P30 |
| S2.20 | 体检及健康档案覆盖率 | - |
| S2.21 | 员工培训制度 | P26-P27 |
| S2.22 | 员工培训力度 | P26 |
| S2.23 | 员工职业发展通道 | P25 |
| S2.24 | 民主管理与厂务公开 | P31 |
| S2.25 | 员工意见或建议传达到高层的渠道 | P31 |
| S2.26 | 困难员工帮扶投入 | P31 |
| S2.27 | 为特殊人群(如孕妇、哺乳妇女等)提供特殊保护 | P31 |
| S2.28 | 确保工作生活平衡 | P22-P23 |
| S2.29 | 员工满意度 | P27 |
| S2.30 | 员工流失率 | P69 |
| S2.31 | 员工责任负面信息 | - |
| (S3) 安全生产 | | |

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|--------------------|---------------------------|-------------|
| S3.1 | 安全生产管理体系 | P25-P26 |
| S3.2 | 安全应急管理机制 | P25 |
| S3.3 | 安全教育与培训 | P25 |
| S3.4 | 安全培训绩效 | P25 |
| S3.5 | 安全生产投入 | P25,P69 |
| S3.6 | 员工伤亡人数 | P25,P69 |
| S3.7 | 安全生产负面信息 | P25 |
| (S4) 社区责任 | | |
| S4.1 | 评估企业运营对社区的影响 | P59 |
| S4.2 | 支持社区成员 (尤其是弱势群体) 的教育和学习 | P51 |
| S4.3 | 员工本地化政策 | P46 |
| S4.4 | 本地化雇佣比例 | P46 |
| S4.5 | 本地化采购政策 | - |
| S4.6 | 本地化采购比例 | - |
| S4.7 | 捐赠方针或捐赠制度 | P48-P49 |
| S4.8 | 企业公益基金 / 基金会 | P48 |
| S4.9 | 捐赠总额 (万元) | P52 |
| S4.10 | 支持志愿者活动的政策、措施 | P48-P53 |
| S4.11 | 员工志愿者活动数据 | P48-P53,P69 |
| S4.12 | 海外公益 | - |
| S4.13 | 社区责任负面信息 | - |
| 第五部分：环境绩效 (E 系列) | | |
| (E1) 环境管理 | | |
| E1.1 | 环境管理体系 | P56-P59 |
| E1.2 | 环境事故应急机制 | P59 |
| E1.3 | 环保培训与宣教 | P59 |
| E1.4 | 环保培训力度 | P69 |
| E1.5 | 绿色采购 | P47 |
| E1.6 | 环保公益 | P53 |
| E1.7 | 环保产品的研发与销售 | P65-P67 |
| E1.8 | 环保技术设备的研发与应用 | P60 |
| E1.9 | 环保总投资 | P69 |
| E1.10 | 新建项目的环境评估 | P59 |
| E1.11 | 保护生物多样性 | - |

| 编号 | 内容 | 在报告中的位置 |
|--------------------|-----------------------------------|---------|
| E1.12 | 环保违规负面信息 | - |
| (E2) 节约资源能源 | | |
| E2.1 | 节约能源政策措施 | P60 |
| E2.2 | 单位产值能耗及能源节约量 | P60,P69 |
| E2.3 | 节约用水制度 / 措施 | P63 |
| E2.4 | 单位产值水耗及水资源节约量 | P63,P69 |
| E2.5 | 使用可再生能源的政策、措施 | P61 |
| E2.6 | 可再生能源使用率或使用量 | P61 |
| E2.7 | 循环经济政策 / 措施 | P62 |
| E2.8 | 能源资源循环利用率或利用量 | P62,P69 |
| E2.9 | 绿色办公措施 | P65 |
| E2.10 | 绿色办公绩效 | P65 |
| E2.11 | 减少公务旅行节约的能源 | - |
| E2.12 | 节能建筑和营业网点 | - |
| (E3) 减排降污 | | |
| E3.1 | 减少废气排放的政策、措施或技术 | P64 |
| E3.2 | 废气排放量及减排量 | P64,P69 |
| E3.3 | 减少废水排放的政策、措施或技术 | P63 |
| E3.4 | 废水排放量及减排量 | P63,P69 |
| E3.5 | 减少废弃物排放制度、措施或技术 | P64 |
| E3.6 | 废弃物排放量及减排量 | P64,P69 |
| E3.7 | 积极应对气候变化 | P59 |
| E3.8 | 温室气体排放量及减排量 | P59,P69 |
| E3.9 | 生产噪声治理 | P64 |
| E3.10 | 厂区及周边生态环境治理 | P53,P64 |
| 第六部分：报告后记 (A 系列) | | |
| A1 | 展望：公司对社会责任工作的规划 | P68 |
| A2 | 报告评价：社会责任专家或行业专家、利益相关方或专业机构对报告的评价 | P78 |
| A3 | 参考索引：对本指南要求披露指标的采用情况 | P72-P77 |
| A4 | 意见反馈：读者意见调查表及读者意见反馈渠道 | P79 |

1. “-” 表示不涉及

《2012 中国三星社会责任报告》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心受中国三星公司委托，从中国企业社会责任报告评级专家委员会中抽选专家组成“2012 中国三星社会责任报告评级小组”，对《2012 中国三星社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心、中国企业联合会、中国石油与化学工业联合会、中国轻工业联合会、中德贸易可持续发展与企业行为规范项目、WTO 经济导刊、中国企业公民委员会联合发布的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 2.0)》。

二、评级结论

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“责任推进”、“人才第一”、“客户满足”、“追求共赢”及“绿色发展”等角度，系统披露了公司在责任管理、市场责任、社会责任以及环境责任等方面的履责绩效，覆盖了电子产品及电子元器件制造业核心指标的 83.72%，完整性表现领先。

实质性 (★★★★☆)

《报告》涵盖了“提供优质产品”、“创新在中国”、“职业健康”、“安全生产”、“绿色环保产品研发”及“产品回收政策”等实质性议题，实质性表现领先。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“全国生产工厂工伤事故率”、“工伤事故发生数”、“工伤人数”等指标；同时对供应商审查中发现的违法违规问题及应对措施进行了详细描述，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★☆)

《报告》披露了 32 个关键绩效指标连续多年的历史数据，具有较好的纵向可比性。

评级专家委员会副主席
中心常务副理事长

可读性 (★★★★☆)

《报告》层次结构分明，篇幅适宜；语言简洁流畅，采用了数据表、图片等表达方式，设计精美，可读性表现领先。

创新性 (★★★★☆)

《报告》作为中国三星首份企业社会责任报告，在“2012 年中国三星社会责任活动成果”专题中集中展现企业的社会责任工作成效，并利用“三星绿色经营发展史”的形式突出了企业在绿色环保领域内所做出的突出贡献，具有较好的创新性。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《2012 中国三星社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

三、改进建议

1. 增加对同行业关键绩效指标数据的披露力度，提高报告的横向可比性。
2. 扩大对所属行业社会责任核心指标披露的覆盖面，进一步提高报告的完整性。

四、评级小组

组长：中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中国标准化研究院研究员，ISO 社会责任特别工作组秘书长 陈元桥

北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

评级专家小组组长
中心主任

读者意见反馈

本报告是中国三星向社会公开发布的第一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。

☎ : +86 -10 - 65669394

✉ : 北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 23 层

① 您对中国三星社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

② 您认为本报告是否能反映中国三星对经济、社会和环境的影响

能 一般 不了解

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

高 较高 一般 较低 低

④ 您认为中国三星在服务用户方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

⑤ 您对中国三星的社会责任工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

报告书编写人员

主管 中国三星人事 Team 环境安全 金昌模 李忻洁

劳资 金宇
培训 孙敏
人事 金成子 李慧
环境安全 程贵杰 李正洙 金仁娟
社会公益 弘报 孙贵峰 张美兰
法律 李海燕

客户服务 张艳
产品环境 金美兰 马艺博

关于本报告

本报告是中国三星发布的首份年度社会责任报告。

◎ 报告可靠性承诺

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

◎ 报告范围

本报告披露中国三星及所属分公司在经济、环境和社会等方面的工作绩效，报告时间范围为 2012 年 1 月 1 日至 2012 年 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

◎ 参考标准

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR2.0)；《中国电子信息行业社会责任指南》；全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告指南 (G3)；联合国“全球契约” (Global Compact) 十项原则。

◎ 数据说明

本报告所使用数据均来自中国三星的统计报告、正式文件。绿色产品中部分数据为三星电子全球统计数据。

◎ 延伸阅读

您可以在中国三星公司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。

中国三星公司网址：<http://china.samsung.com.cn/>

◎ 联系方式

中国三星人事 Team 环境安全 Group
地址：北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 23 层 (100022)
电话：+86-10-65668100



本报告采用环保纸张印刷



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

CHINA STARBUCKS CO., LTD. 100022