

三星经营理念

以人才和技术为基础
创造最佳产品和服务
为人类社会做出贡献

三星核心价值

- 人才第一
- 引领变革
- 最高志向
- 追求共赢
- 正道经营

三星经营原则

1. 遵守法律及企业伦理
2. 保持廉洁的组织文化
3. 尊重顾客、股东和员工
4. 重视环保、安全和健康
5. 履行跨国企业社会责任



目录 Contents

对话总裁 2
2013 年社会责任成果与外部评价 4
责任于心，奉献于行 6

我们的企业 – 在中国，为中国

(一) 三星在中国 10
(二) 树立责任战略 12
(三) 加强责任管理 16
(四) 守法合规经营 20
(五) 创造经济价值 25

我们的责任 – 共筑美丽中国梦

我们的绩效 – 实现可持续发展

(一) 关键绩效 72
(二) 未来展望 75

我们的报告 – 沟通创造价值

(一) 报告体系 78
(二) 报告规范 80
(三) 指标索引 81
(四) 评级报告 82

附录：中国三星简介 83
读者意见反馈表 85



**与员工同享
成长快乐**

30

职业安全
员工成长
员工福利
员工关爱



**与客户共享
美好生活**

40

创新在中国
提供优质产品
优化客户服务



**与伙伴共担
企业责任**

48

战略合作
价值链责任



**为地球保护
绿色生态**

52

绿色经营
绿色工厂
绿色产品
绿色社区



**与社区分享
经营成果**

62

经营本地化
公益管理
农村支援
教育支援
社会关爱



对话总裁



中国三星确立了在中国境内建立“第二个三星”的战略目标以及“在中国，为中国”的社会责任理念，对此，您和三星集团是如何理解的？

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。自 20 世纪 70 年代三星开始与中国有贸易往来，1992 年三星在东莞、惠州、天津成立在华合资企业，截至到 2013 年底，三星在中国设立了 161 个机构，即 38 家生产工厂、45 家销售公司、10 个研究所、68 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、毛纺织、广告等诸多领域；三星在华员工达 123,998 人，纳税总额达 319 亿元。我们提出在中国建立“第二个三星”的战略目标，是希望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。

此外，中国三星提出了“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”这一社会责任理念。我们希望在经营过程中融入中国，顺应中国经济社会发展潮流，积极开展本地化运营，为中国社会提供优质的产品和服务；另一方面，我们在取得经济成功的同时积极回馈中国社会，为中国社会的和谐发展做出贡献。

2013 年是中国三星社会责任经营元年，中国三星制定了什么样的战略目标，取得了哪些重要成果？

2013 年 3 月 18 日是中国三星总部创立 18 周年纪念日。在此重要时刻，中国三星举行了特殊的成人礼，正式对外宣布 2013 年为“企业社会责任经营元年”，意味着步入“成人”阶段的中国三星将更加重视履行社会责任。为此，我们制订了 4 大行动纲领，即① 共享企业的 CSR 资源和力量，② 探索产业 + 社会责任并重的投资模式，③ 扩大慈善公益事业，④ 创建开放的社会沟通机制。

为“共享企业的 CSR 资源和力量”，我们与中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心合作，建立外企第一家企业社会责任研究基地，共同发起了“分享责任——企业社会责任公益讲堂”项目，力促与更多的企业一起积极履行社会责任；为践行“产业投资与责任并行”的理念，2013 年 9 月，三星与在华最大的投资项目落地省份 - 陕西省政

府签订了企业社会责任战略合作协议，承诺积极履行企业社会责任，以期树立“产业最尖端，责任履行最优秀”的形象，并为陕西省企业社会责任工作及全省和谐发展做出贡献；此外，我们大幅增加社会公益项目投入，强化现有项目并开发新型公益项目。同时，通过发布企业社会责任报告书、社会公益活动白皮书、环境报告书等形式披露责任履行信息并加强与中国社会各界的交流，倾听社会的声音，积极构建“开放的中国三星”。

未来，在中国社会发展及“中国梦”的实现过程中，中国三星将有哪些计划？

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。

具体到中国三星，我们要加深与中国社会的合作，进一步加强从研发、设计、生产、销售到服务的整体产业链的本地化水平，开发出更适合本地的产品和服务；积极探索企业自身与社会共同发展的和谐成长机制，不断加大在社会责任领域的投入，为成为“中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”而不懈努力！

三星集团大中华区
总裁

张元基

2013 年社会责任成果与外部评价

社会责任排名

2013 年 11 月 14 日，中国社会科学院发布 2013 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详细的分析和评价。

中国三星在外企中排名



总排名



在华销售额

939 亿美元

员工人数

123,998 人

研发人员超过

7,670 人

参加公益活动

72,720 次

组织公益活动

1,072 次

单位产值温室气体排放量比 2007 年下降

44%

生产工厂工伤事故率

0.02%

社会责任奖项



责任于心，奉献于行

2013 年，为践行“在中国，为中国”的责任理念，中国三星发起并支持了“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”项目。该项目由中国社会科学院经济学部企业社会研究中心联合全球契约中国网络等社会责任机构共同举办，旨在为企业社会责任从业人员和研究人员免费提供为期 3 天的社会责任专项培训。

培训内容涵盖社会责任理论、社会责任管理、社会公益等内容，并邀请 IBM、华润等国内外知名

企业进行案例分享；讲师团队来自国际机构、政府部门、行业协会、专业机构以及中外企业，师资力量多元。

通过支持“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”项目，中国三星与国内社会责任研究机构、中外企业共同搭建了中国社会责任的培训平台、交流平台，为社会责任从业人员和研究人员提供了内容丰富的培训课程和研讨交流机会，为中国企业社会责任发展做出了应有的贡献。



学员参观东莞三星视界有限公司



学员参观天津三星电机有限公司

公益讲堂概况



项目执行概况



中心与中国三星共同发起的“分享责任”公益讲堂项目，为广大学员提供了结构合理、内容丰富、形式多样的社会责任专业培训，搭建了一个向社会普及企业社会责任理念、共同参与的平

台，该项目将引领更多中国企业履行社会责任！
——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

“分享责任”公益讲堂项目通过向地区和社会普及企业社会责任理念，创造共同参与的平

台，形成共同发展的社会责任氛围。
——中国三星副总裁 王幼燕

“分享责任”是一个非常好的培训项目。

——工业和信息化部政策法规司 郭秀明处长

我们作为第一期公益讲堂的学员，将用我们的责任实践和行动，来共同推动中国的企业社会

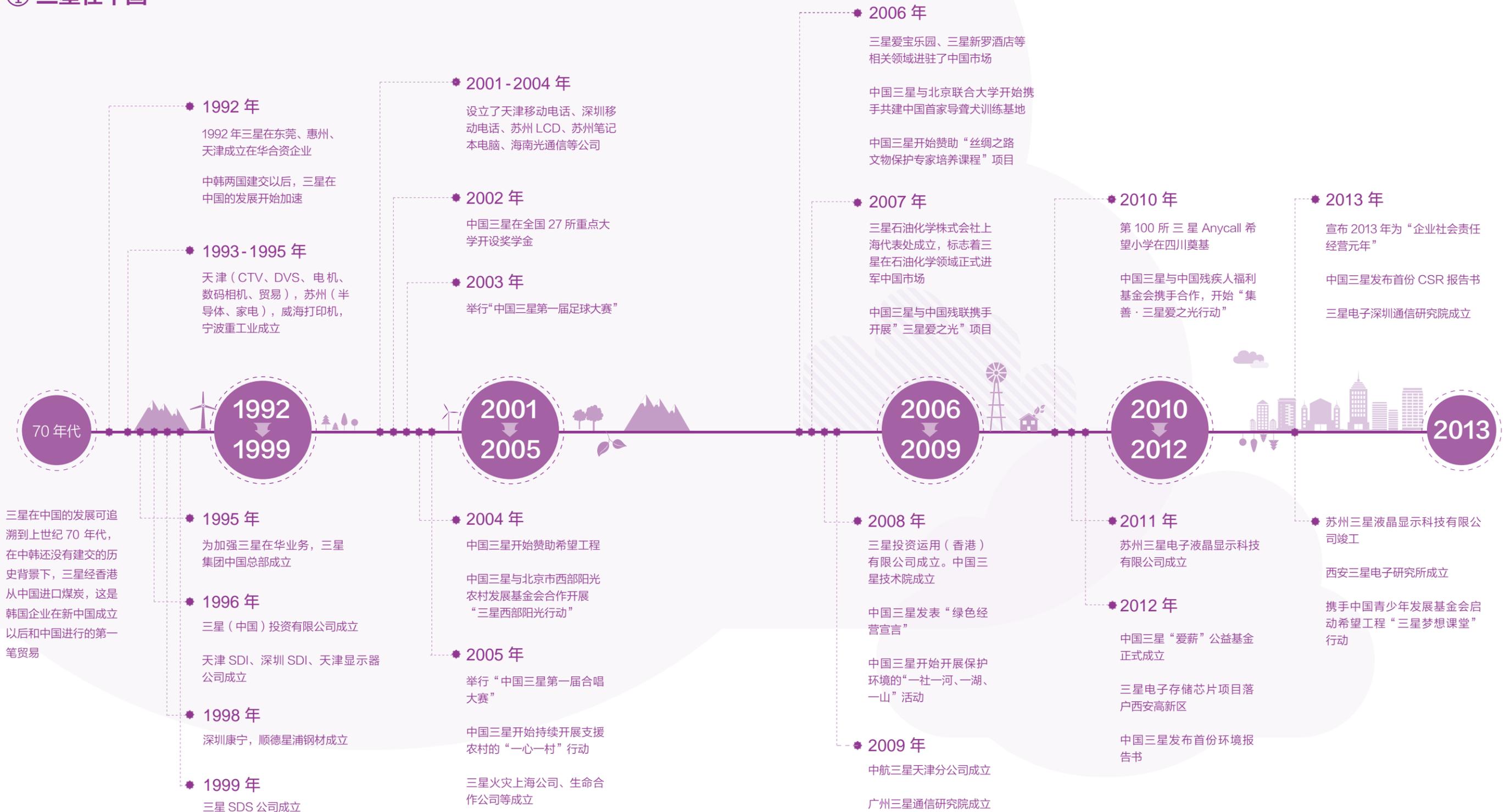
责任事业。
——第一期学员 陈建波



1 我们的企业 在中国，为中国

- (一) 三星在中国 10
- (二) 树立责任战略 12
- (三) 加强责任管理 16
- (四) 守法合规经营 20
- (五) 创造经济价值 25

三星在中国



树立责任战略

三星责任理念

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。

三星经营原则

- 遵守法律及企业伦理
- 保持廉洁的组织文化
- 尊重顾客、股东和员工
- 重视环保、安全和健康
- 履行跨国企业社会责任

三星核心价值

- 人才第一
- 最高志向
- 引领变革
- 追求共赢
- 正道经营

中国三星社会责任理念

做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业。

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

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

中国三星社会责任战略

2013 年 3 月 18 日为中国三星总部创立 18 周年纪念日，在此重要时刻，中国三星正式对外宣布 2013 年为“企业社会责任经营元年”，旨在通过开展更高层次的 CSR 活动，与中国人民以及中国社会一起建设“美丽中国”。

中国三星在喜迎中国总部成立 18 周年之际，也要举行一项特殊的成人仪式，为了更好地履行所承担的社会责任，中国三星宣布“企业社会责任经营元年”，并向中国人民和中国社会郑重地承诺，中国三星将朝着最优秀的企业公民而努力。

——三星集团大中华区总裁张元基



理念

做中国人民喜爱的企业
贡献于中国社会的企业

策略

共享企业社会责任资源和力量
全方位扩大社会公益事业

投资与社会责任并重的产业投资模式
用开放的心态积极与社会沟通

重点

与员工共享
成长快乐

与客户共享
美好生活

与伙伴共担
企业责任

为地球保护
绿色生态

与社会分享
经营成果

保障

建设完善的企业社会责任管理体系

成立中国企业社会责任研究基地

2013 年，为实现“共享企业社会责任资源和力量”，中国三星与中国社会科学院签订战略合作协议，双方共同成立“中国企业社会责任研究基地”。研究基地定位于研究电子行业社会责任、引领中国企业社会责任发展。2013 年，依托研究基地，双方共同发起了“分享责任——企业社会责任公益讲堂”项目，通过向社会普及企业社会责任理念，创造共同参与的平台，共同推动中国企业社会责任的发展。



案例
case

◎ 社会责任议题

为识别企业社会责任核心议题，中国三星开展了社会责任实质性议题筛选工作，主要通过以下两个步骤：

第一步：议题识别。通过分析国际和国内社会责任标准、中国政府政策要求、全球 CSR 先进企业实践以及中国三星发展规划，梳理出中国三星履行社会责任一般议题、行业议题和企业议题。

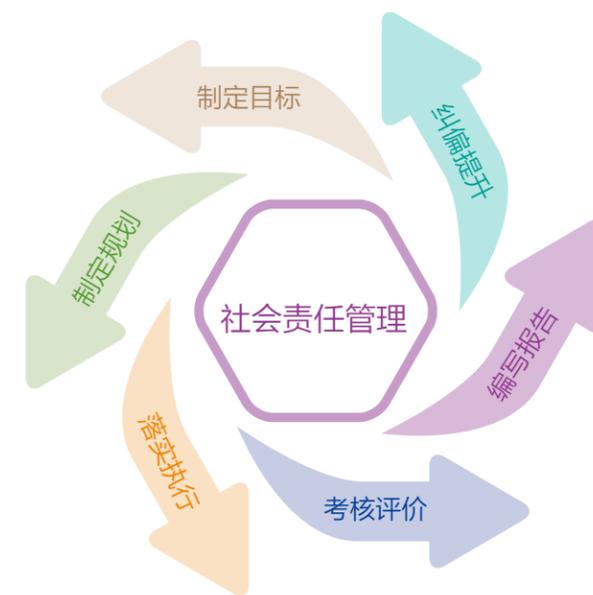


第二步：议题分析。通过建立“对利益相关方的重要性”和“对中国三星业务的影响”二维矩阵，识别出中国三星的实质性社会责任议题。



◎ 责任推进体系

为保障社会责任战略落地，中国三星建立了以目标管理为导向的社会责任推进体系。公司每年年初制定社会责任年度目标和执行计划，在年末对社会责任履行情况进行考核评价，根据社会责任计划完成情况编写年度社会责任报告。

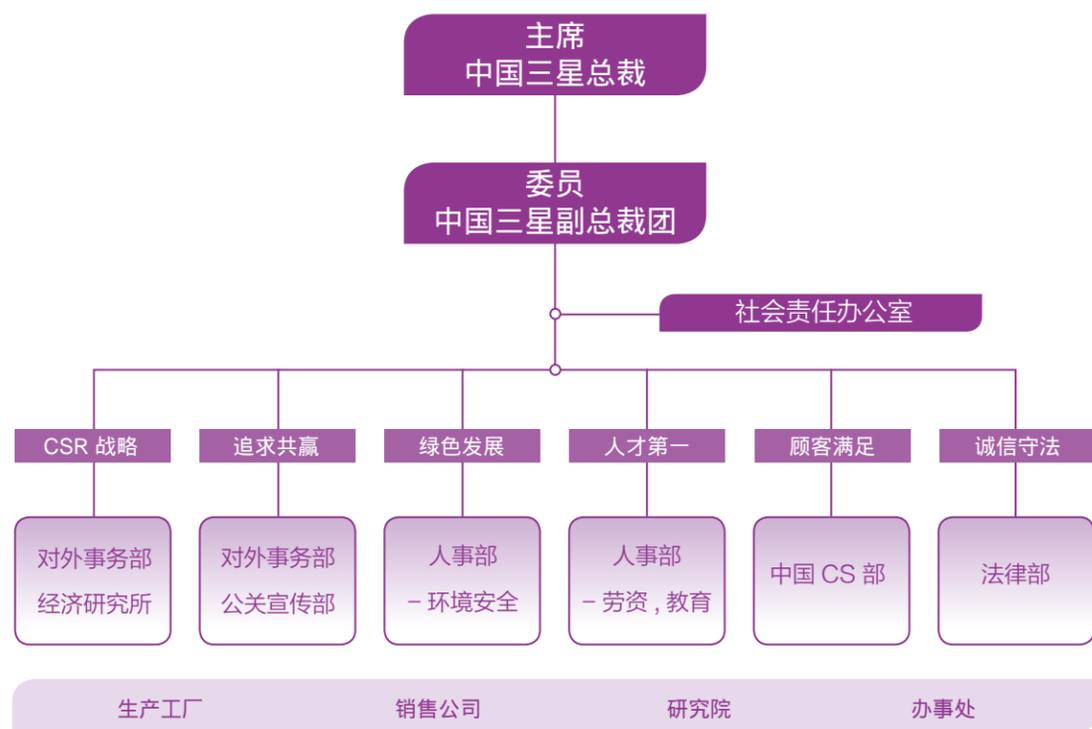


加强责任管理

◎完善组织体系

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

研究社会责任有关重大问题。此外，中国三星还建立和完善了社会责任工作体系，明确各职能部门社会责任工作重点领域，成立中国三星社会责任办公室，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。



◎完善制度体系

为规范公司的社会责任管理工作，中国三星制定了《中国三星社会责任管理制度》，分为六个部分，共 25 个条款，为社会责任工作的开展提供了制度保障。2013 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。

成立“365 检查团”

2013 年 5 月，中国三星正式成立“365 检查团”，由中国总部及各地区总部 17 名专业人员构成，对合作下属企业进行环境安全、员工权益、守法经营、供应商管理等方面的专业考核。目前，已对 280 家合作企业总经理和 313 家协力社人事及安全环境责任人进行了系统培训；对 220 家合作企业人事及安全环境进行相关检查，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。



◎加强社会责任培训

从 2013 年开始在公司入门，晋升培训等课程中添加了社会责任内容。为公司在境内开展社会责任活动提供指引，并建立了良好的工作基础。2013 年，中国三星面向中国境内三星公司社会责任负责人进行了 2 次社会责任专项培训活动，累计共有 100 余名员工参加。培训内容主要为学习三星集团社会责任开展方向，分享中国境内社会责任具体开展计划，并且邀请社科院专家、合作机构负责人对中国境内整体社会责任环境及其他企业社会责任实践进行讲座。此外，中国三星为更加深入学习社会责任相关理论和实践，还组织

公司员工参与由中国社会科学院主办的“中国企业社会责任公益讲堂”。目前中国三星各公司已 有 40 余人参加此次培训。



◎积极开展责任沟通

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；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。

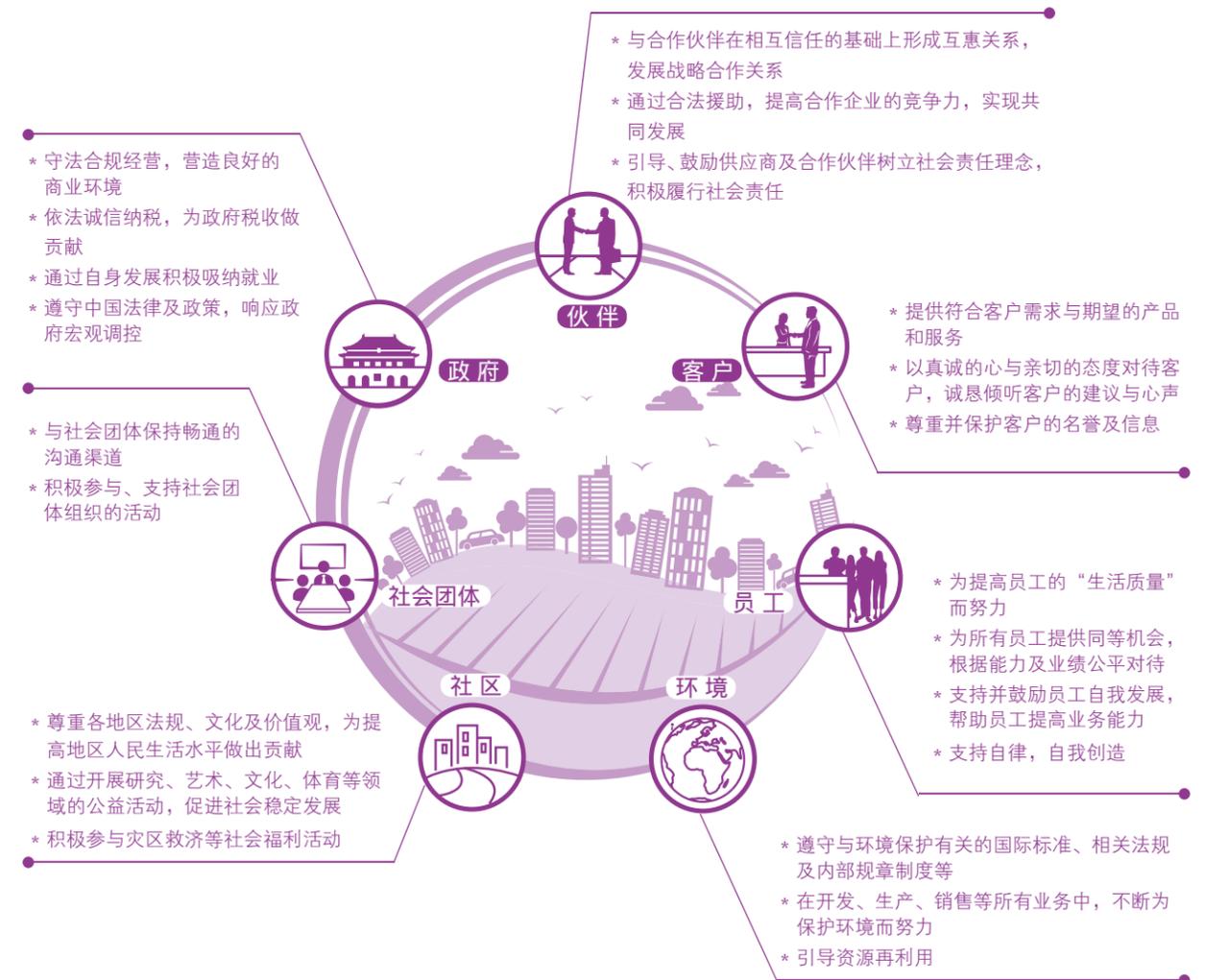
为成为“开放的三星”，2013年，中国三星发布首份社会责任报告，从人才第一、顾客满足、诚信守法、追求共赢、绿色经营等方面展示了其在履行企业社会责任方面的努力。同时，继续发布环境报告书和社会公益活动白皮书。



参加韩国商会举办的在华韩国企业社会责任论坛

作为《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR3.0)》支持企业，深入参与指南编写与研讨

◎关注利益相关方



守法合规经营

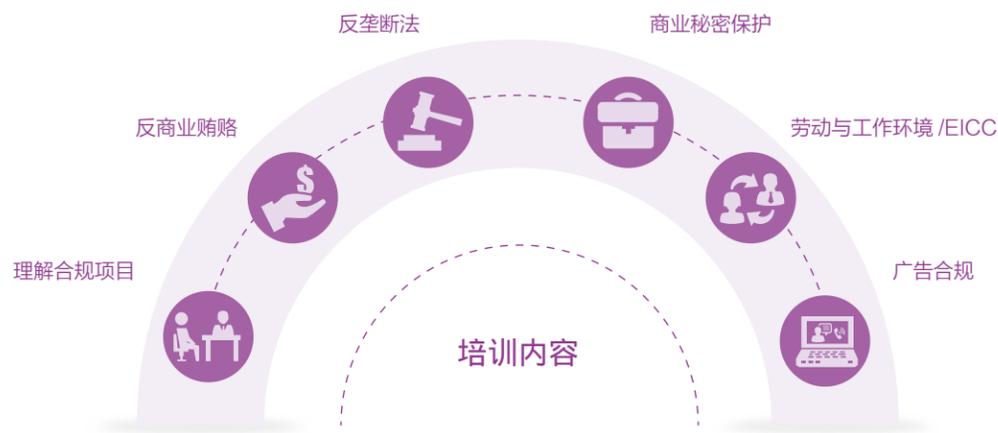
◎ 守法合规

中国三星秉承“正道经营”理念，一直恪守诚信守法经营之道，将合规理念深深地融入到公司运营和每一位员工的日常业务之中。在公平竞争、劳动保障、环境保护、知识产权保护、消费者保护、

商业伦理和国际贸易等领域，中国三星建立了符合中国国情和法律规定的合规管理体系和责任制度，以确保公司的所有商业活动规范化、合法化。



为增强员工的合规意识，中国三星针对不同的培训对象通过多种方式进行合规培训。2013 年，除了采取传统的现场培训、在线培训及在线自我测试外，还新增了视频培训及社内电视广播培训的方式。



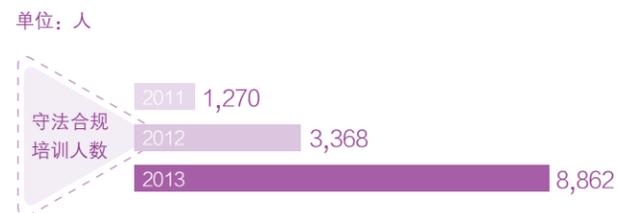
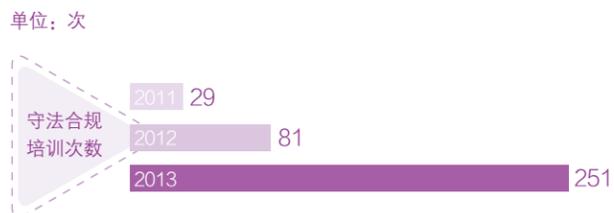
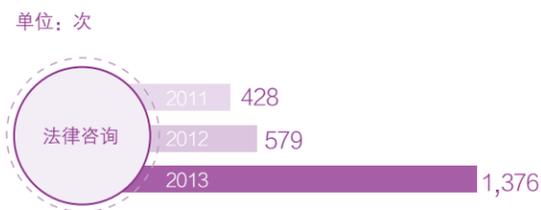
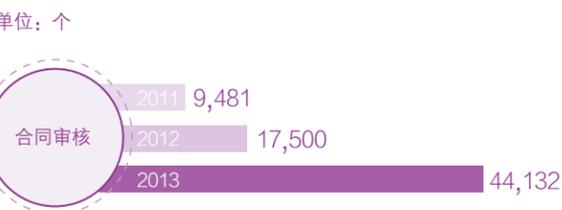
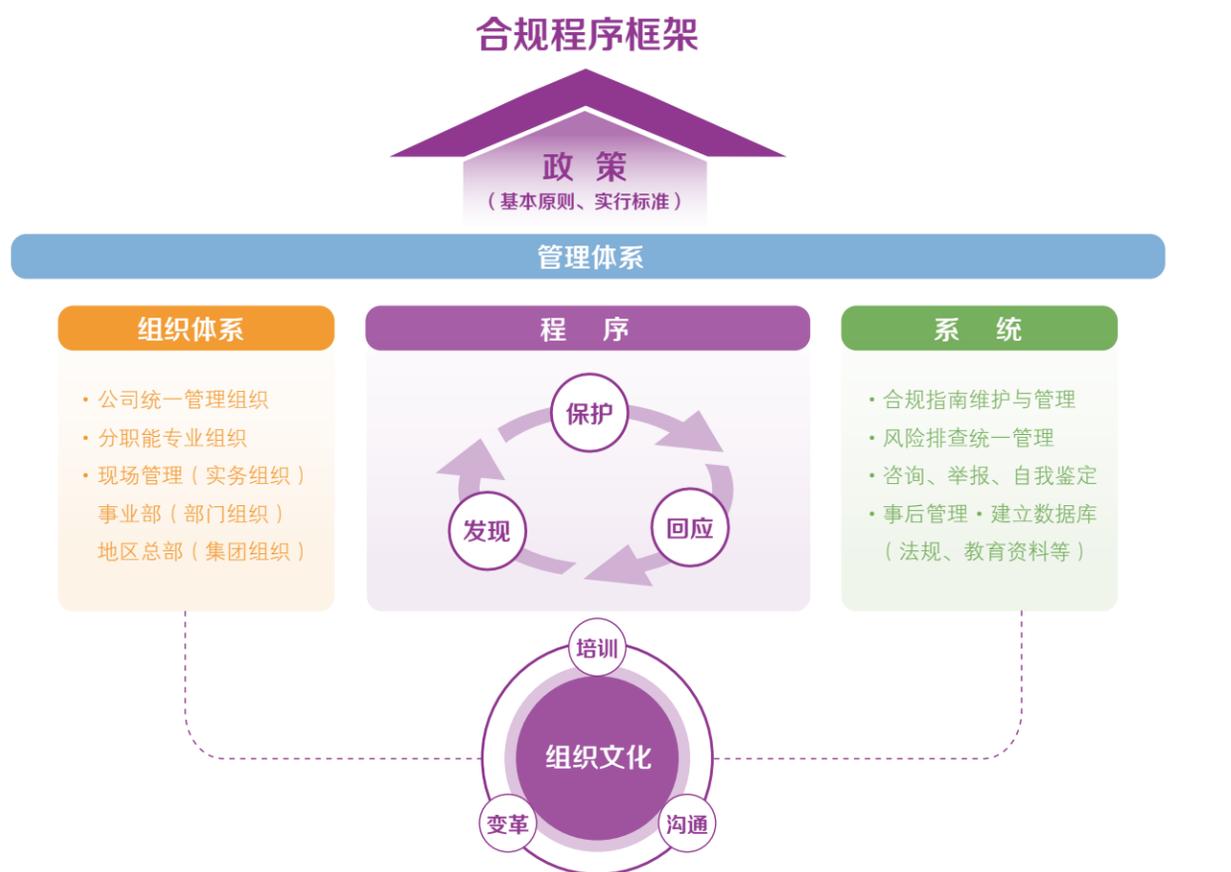
中国三星守法合规覆盖领域



守法合规主要活动内容



守法规管理基本方向



案例 case

守法规电子化教育与培训

2013年7-8月，中国三星对20家法人进行了26场守法规电子化教育与培训，各法人根据培训内容清单结合自身情况自行选定培训内容。相较于传统培训模式而言，电子化培训更有针对性，由于培训内容是各法人有针对性选择的，自主选定参加人员，因此培训的效率较高。此外，培训时间安排上更有灵活性，以培训对象的时间安排为主，在兼顾培训效果的同时，尽可能减少对日常业务的影响。



中国三星对20家法人进行了26场守法规电子化教育与培训

◎禁止商业贿赂和腐败

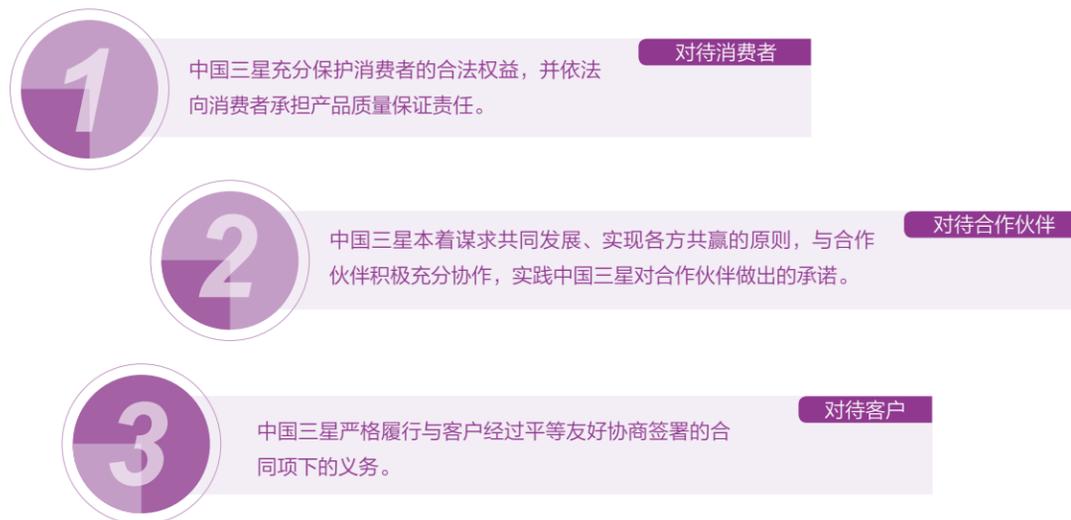
建立廉洁的组织是三星集团长期坚持的企业文化。为贯彻三星集团“遵守法律和伦理道德、构建廉洁的组织文化”经营原则，2005年中国三星成立了监查部门，以预防和遏制公司内部发生的商业贿赂及腐败行为。公司要求员工以诚实正派的堂堂姿态获取顾客、客户和社会的信赖；要求员工拒绝腐败，不得采用不正当的方式为公司谋取利益或为个人谋取私利；要求员工遇有不正当行为应及时向公司报告。中国三星建立了透明、公开、

独立的举报制度，任何员工认为自己的领导、同事或部门有任何违法、违纪嫌疑时，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。同时，任何与三星有合作关系的公司及其员工也可以通过电子邮箱、电话、传真等多种方式举报违法、违纪嫌疑事项。监查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违纪行为，将根据法律法规和公司的政策对违法行为人给予相应的处分。



◎ 诚信经营

中国三星为实现集团“21 世纪世界超一流企业”的目标，始终坚守诚信经营的理念，在商业活动中，中国三星一直秉承“以真诚之心，行信义之事”的原则，坚持“言必信，行必果”。



◎ 公平竞争

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



学习《消费者权益保护法》

2013 年 11 月，中国三星召开中国区合规法务会议，中国区 42 家法人的合规负责人参加了此次会议。在会上，中国三星针对新修订的《消费者权益保护法》进行了消费者权益保护相关的培训，要求各法人能充分领会新消法的精神，按照新的法律规定及时调整相关经营模式，确保公司恪守社会公德、诚信经营、保障消费者的合法权益。



讲解消费者权益保护法



分组讨论消费者保护相关问题

公平竞争主题教育

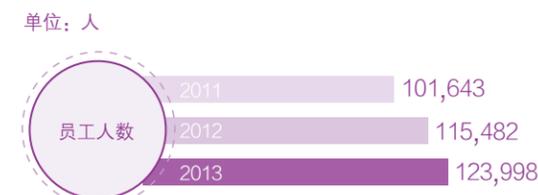
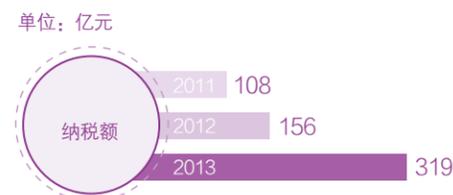
2013 年 3-5 月，中国三星在中国区范围内通过公司内部电视广播节目播出公平竞争相关宣传短片，每周播放一个主题，共播出六个主题的宣传短片。宣传短片采用动画形式，就垄断协议、获取竞争公司信息、侵犯商业秘密等主要的公平竞争问题，形象生动的向员工介绍在实务操作中可能会遇到的问题及相关法律责任。



◎ 创造经济价值

◎ 响应国家政策

2013 年，中国三星继续全面履行经济责任，在上缴税收方面做出应有贡献，境内电子法人纳税额达 264 亿元，较去年增长 69%。同时，积极吸纳并带动就业，2013 年全年新增员工 61,060。



◎ 国民经济信息化

中国三星始终致力于为消费者和用户创造独特个性化的体验, 通过移动解决方案打破空间阻隔, 在商务领域更好的分享资源、协作共赢。通过三星手机、平板和智能电视, 以及商用大屏显示器、笔记本电脑、打印机等设备整合与活动, 实现商务智能化。中国三星在教育、酒店、政府、金融、建筑、交通、安防、设计等行业均有专业的商务解决方案。

案例 case

三星数据“智慧城市”

智慧城市 (Smart City) 是一种高效、泛在、互联、环保的未来城市模型, 它几乎融合了整个城市的所有 IT 元素, 市民可以在任何地点、任何时间、使用任意的终端获得各种服务。智慧城市通过城市整体的能源使用、水资源管理、控制碳排放等绿色技术与先进的 IT 技术, 以城市为范围进行开发, 提高城市生活的便利性, 使生活变得高效舒适。三星 SDS 已在中国实施了广东物联天下物联网体验馆项目、佛山新城智慧城市规划咨询项目、京津未来城咨询项目等。



三星数据举办华南区制造业年会, 为客户全面介绍“智慧城市”解决方案

案例 case

三星酒店行业解决方案

三星商用电视以时尚、智能等优势与酒店高品质的完美结合, 得到了全球知名酒店集团的青睐。作为香格里拉酒店集团旗下五星级嘉里酒店品牌, 上海浦东嘉里大酒店选择三星商用电视 827 台, 全面应用于酒店的公共区域、客房和套房。三星商用电视通过强大的多媒体扩展功能, 人性化的整套视听解决方案, 丰富的应用程序为用户提供了更加快捷、舒适、全新的体验。为更加符合高端酒店用户, 还专门针对退出了 USB 克隆、酒店开机 Logo、浴室扬声器、节目源设置等将三星商用独有的优势融入进去, 为用户提供了产品与服务的双重体验。



2013 年 12 月 11 日, 三星行业客户体验中心正式在上海汇生活广场落成揭幕, 为行业客户提供更多创新型行业解决方案服务体验。这是三星在中国的首个全行业解决方案体验中心, 比此前建成的三星商用行政访问中心 (北京) 的规模更大、设计更高端, 标志着三星商用业务在中国的发展跨入全新阶段。三星商用的中国战略正在加速启航, 其全球战略也在向既定目标前进。



◎ 稳健成长

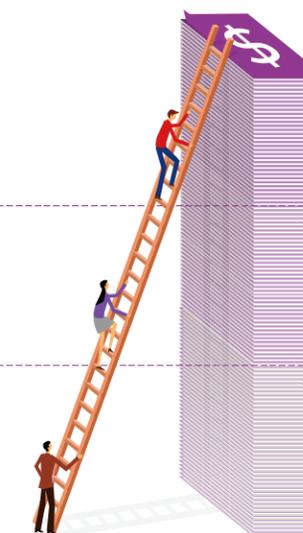
2013 年, 三星集团稳步扩大在中国的投资, 坚持扩大本地研究开发的战略, 陆续在深圳、西安等地成立了研究所。5 月, 三星电子“深圳通信研究院”挂牌成立, 将在国内 LTE 通信系统领域, 把中国自有技术和零部件供应商有效结合起来。9 月, 主要研发智能 IT 软件产品和从事集团内部全球外包的西安三星电子研究院和三星数据研发中心正式成立。同时, 中国区销售稳定增长, 2013 年大中华区销售额达 939 亿美元。

单位: 亿美元

2013
大中华区销售额: 939
大陆出口额: 432
累计投资额: 168

2012
大中华区销售额: 751
大陆出口额: 397
累计投资额: 121

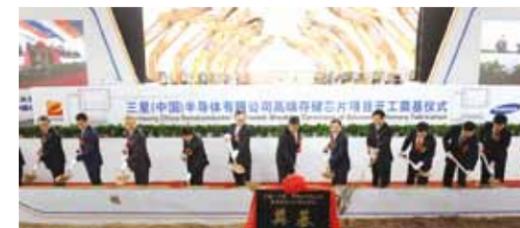
2011
大中华区销售额: 598
大陆出口额: 300
累计投资额: 105



案例 case

投资陕西半导体项目

2012 年 9 月, 三星在西安投建的高端存储芯片工厂正式开工, 这是陕西省乃至中国西部地区改革开放以来最大一笔外商投资, 计划一期投资达 70 亿美元。工厂采用世界最领先技术, 每月生产 10 万片 10 纳米级 NAND 闪存芯片。将有 160 多家配套企业落户西安, 带动当地一万多人就业。此外, 三星电子封装测试项目和陕西省 CSR 示范区合作项目成功签约, 三星数据及三星电子两个研发中心正式揭牌, 为三星与西安合作发展提供了更大的平台。



三星西安半导体奠基仪式



封装测试项目揭牌



② 我们的责任： 共筑美丽中国梦

- (一) 与员工同享成长快乐..... 30
- (二) 与客户共享美好生活..... 40
- (三) 与伙伴共担企业责任..... 48
- (四) 为地球保护绿色生态..... 52
- (五) 与社区分享经营成果..... 62



与员工同享
成长快乐

职业安全

◎ 安全生产

中国三星高度重视安全生产工作，不断健全安全生产组织体系和安全生产制度体系。截至 2013 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。2013 年，中国三星全部生产工厂累计投入 7,800 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。

为提高员工的安全知识、安全技能及安全责任意识，各生产工厂开展了类型丰富的安全教育活动和企业文化建设活动。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、安全管理人员教育等。2013 年，中国三星各工厂累计开展安全教育培训 1,100 多次，参加 53 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。

2013 年，中国三星全部生产工厂发生工伤事故 19 起，工伤事故率 0.02%。

2013 年，中国三星各工厂累计开展安全教育培训

参加

1,100 多次

53 万人次

案例
case

天津三星电机环境安全专员 workshop

2013 年 2 月 22 日，天津三星电机举办为期 2 天的环境安全专员 workshop，共有 53 名员工参加。这次会议以提高环境安全专员管理能力和实现业务标准化为目标，主要内容有：2013 年战略计划发表、2012 年无事故 365 推进现状及 2013 年无事故 365 企划案发布、2013 年环境安全专员任命式、各部分环境安全专员 2013 年经营计划发表和小组别议题讨论：“2013 年环境安全风险应如何控制”。



为预防和控制潜在事故或在紧急情况发生时做出应急响应和响应，最大限度地减轻可能产生的事故后果，中国三星制定了一系列应急制度。在中国总部的统一领导下，建立健全“分级管理，分线负责”为主的应急管理体制；各级领导各司其职、各负其责，充分发挥应急响应的指挥作用。公司坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合，常抓不懈，在不断提高安全风险辨识、防范水平的同时，加强

现场应急基础工作，做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、完善装备、预案演练等工作。强化一线人员的紧急处置和逃生能力，“早发现、早报告、迅捷处置”。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，累计修编预案 431 个。2013 年开展各类演练 513 次。

累计修编预案

431 ↑

2013 年开展各类演练

513 次



中国三星华北地区消防大赛



◎ 职业健康

为贯彻执行国家有关职业病防治的法律、法规、政策和标准，加强对职业病防治工作的管理，提高职业病防治水平，切实保障劳动者在劳动过程中的健康与安全，根据《中华人民共和国职业病防治法》第五条规定，中国三星制定了职业病防治制度，从组织上、制度上落实“管生产必须管

安全”的原则，使各级领导、各职能部门、各生产部门和职工明确职业病防治的责任，做到层层有责，各司其职，各负其责，做好职业病防治，促进生产可持续发展。截止 2013 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。

中国三星认真贯彻国家有关职业病防治法律、法规、政策和标准，落实各级职业病防治责任制，确保劳动者在劳动过程中的健康与安全。设置与企业规模相适应的职业卫生管理机构，建立三级职业卫生管理网络，配备专业或兼职职业卫生专业人员，负责本单位的职业病防治工作。每季召开一次职业卫生工作领导小组会议，听取工作汇报，研究和制订年度职业病防治计划与方案，落实职业病防治所需经费，督促落实各项防范措施。根据“三同时”原则，企业新、改、扩建或技术改造、技术引进项目可能产生职业病危害的，应

由卫生行政部门审核同意方可进行建设，切实做到职业病防护设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入生产和使用。调查和分析企业内发生职业病危害事故，对有关责任人予以严肃处理。

2013 年中国三星生产工厂的职业病体检率为

100%

👤 员工成长

中国三星关注并重视员工素质的提高和个人能力的发展，除了下属每个公司成立培训部门外，还在北京总部设立专门培训部门，面向集团全体员工建立有针对性的人才培养体系。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培训。三星新员工培训遵循“先培训，后入社”的原则，凡是三星的新员工都要参加入门培训，该课程由优秀的社内讲师讲授，并安排优秀员工作为新入社员的前辈进行辅导。当员工得到晋升时，根据不同的职级，由公司干部阶层共享公司最新战略及对晋升人员的期待，并邀请社外讲师介绍该职级所应具备的自我提升技巧和领导能力提升技巧。
- 2 核心人力教育是指对三星的核心人才和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核心人力初级培训 SaMS 项目；核心人力高级培训，韩国地域专家课程。
- 3 职能及其他教育则包括：
 - ◆ 员工素养课程：针对员工职级进行自我素养提升技巧的教育（由优秀社内讲师讲授）。
 - ◆ 领导力课程：对晋升 2 年后的各阶层人力进行该阶层必备的能力提升培训（均由权威企业管理咨询管理公司教学）。
 - ◆ HR 人力教育：赴韩参加全球 HR 特别教育；面试技巧提升培训。
 - ◆ 教育专员课程：对三星各相关法人教育工作者的运营技巧培训，课程开发培训。
 - ◆ 讲师培养课程：对三星内部的讲师分级进行培训，定期举办 Workshop 进行奖励。
 - ◆ 语言课程：韩国语初级、中级、高级培训（均由专业语言教育机构教学）。
 - ◆ 远程大学：E-Learning 网上课程。

E-Learning 培训人数

35,908 人

E-Learning 总学时

42,460 小时

E-Learning 课程数量

529 门

价值共享 (Value)

新员工培训
晋升培训

体系化的人才培养

领导力 (Leadership)

领导力培训
核心人才培养

共通智能 (Common)

讲师培训

HRD 人员培养

韩国语培训

三星电子导购员培训

2013 年，中国三星电子建立了体系化的导购员培训制度，共有 18,000 名导购员得到了专业化的销售培训，在提高产品知识、规范销售流程、优化服务质量等方面起了重要作用。以提高导购员的综合能力、培养优秀人才为目的，公司专门建立了导购员 DigitalMaster 养成制度，培养了具备丰富的产品知识、接待顾客、服务礼仪、销售技巧等综合知识的专业人才；并配备 318 名专业讲师，为导购员进行系统化的培训。同时，为加强导购员履历管理，特别建立了“中国三星电子培训管理平台”系统，并且在 5 个大区成立了专门培训场并配置了培训专用样机。



案例 case

新员工培训

中国三星新员工培训遵循“先培训，后入职”的原则，所有新入职员工必须参加培训。中国总部新员工培训是为期 14 天的脱产式全封闭培训。通过培训向新员工传递三星企业文化和经营理念；使其掌握职场人沟通和创新思维能力；在小组活动中体会团队协作的意义。14 天的培训使新员工在正式进入公司以前认识更多同事，同时对三星有更加深入的了解，帮助他们更快的适应公司文化和职场生活。



案例 case

SaMS 核心人力培训

SaMS 课程是中国三星与北京大学合作开发的具有三星特色的迷你 MBA 课程，从 1991 年起至今已开设 13 年。该课程主要针对三星的青年骨干管理人员，参训人员经过前期严格的选拔和资质审核后先接受 2 个月的网络培训。网络课程达标后进入北大深入学习战略决策、组织管理、市场营销等相关专业理论。目前为止该培训已培养接近 600 余人，为集团输入了一大批引领三星发展、应对风云变幻的市场挑战的复合型创新人才。



案例 case

单位：人



单位：次



单位：时



备注：以上数据为中国三星总部组织的培训绩效，不包含各法人自行组织的培训绩效。

员工福利

关注每位员工，让员工在辛勤工作的同时享受到最好的福利待遇，是我们所追求的目标。中国三星根据企业经济效益的增长情况，进行年度薪酬调整，为员工提供有竞争力的薪酬。按照科学的调薪机制，每年对员工的薪酬进行上调。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、上下班班车、员工宿舍、早中晚工作餐等。

根据国家法律法规及地方法规，中国三星全体员工 100% 缴纳社会保险及住房公积金，并追加缴纳补充医疗保险、商业保险等。保证中国三星员工享受到更加多样、立体、全方位的保险制度。

中国三星全体员工

100%

缴纳社会保险及住房公积金

员工关爱

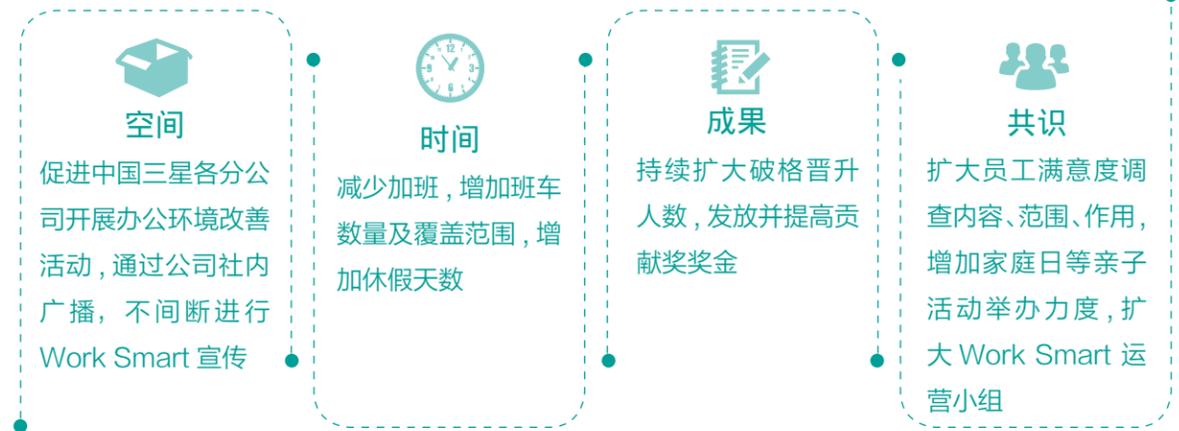
Work Smart: 投入更少资源获得更高成果，提倡高效工作。

“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的平衡。实现“Work Smart”亦是中国三星追求的企业组织文化，通过工作和生活的平衡，实现组织和个人的成长发展，让员工感受到作为三星人的快乐和幸福。自 2012 年 2 月正式开启“work smart”以来，2013 年成为 Work Smart 全面开花的一年。

2013 年 Work Smart 成果

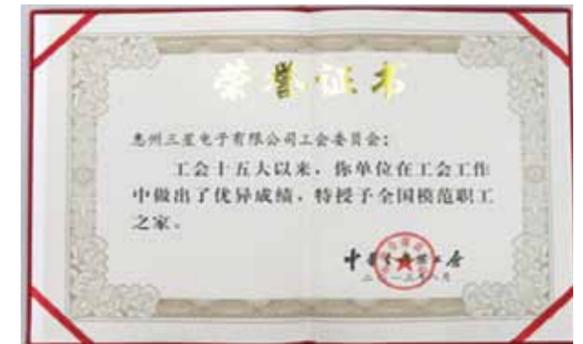
同好会：同好会是指拥有相同兴趣爱好的三星员工，自发组织并由公司出资组成的兴趣爱好小组，定期举行相关活动。中国三星各级公司设立的同好会包括：篮球同好会、足球同好会、羽毛球同好会、乒乓球同好会、保龄球同好会、瑜伽同好会、茶花同好会等。

区分	法人数	同好会数	会员	员工加入率
生产法人	30	418	45,489	46%
非生产法人	25	168	6,906	49%
合计	55	586	52,395	46%



员工沟通

中国三星各级各地法人均设立有工会组织，公司以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，充分尊重工会的自主权，大力支持工会工作，切实发挥自身作用。各地工会组织定期举办员工代表恳谈会，保持通畅的沟通渠道，充分重视员工代表提出的意见和建议，为保障和谐的公司氛围发挥重要作用。2013 年中国三星社内广播覆盖了国内绝大部分分公司，可以让所有中国三星员工及时迅速地掌握和了解全国各地三星人的动态和新闻。



2013 年惠州三星电子有限公司被中华全国总工会授予 2013 年“全国模范职工之家”荣誉称号



天津三星通信技术有限公司总经理恳谈午餐会



三星电子（苏州）半导体有限公司趣味运动会

中国三星所有生产法人均按照《劳动合同法》等法律法规，保障兼职、临时和劳务派遣工的权益，保障他们在薪酬、福利、职业培训与发展等方面与正式员工拥有相同的待遇。

◎ 困难员工帮扶

中国三星以工会为主导，认真并加强履行工会的困难员工帮扶职能。对所属法人员工信息进行更为详尽的调查，充分及时掌握困难员工情况及动向，切实帮助部分职工有效解决实际困难和问题。

2013 年中国三星旗下的天津三星视界移动有限公司、天津三星电机有限公司、三星重工业宁波有限公司、三星电子（苏州）半导体有限公司等公司均将相当规模的资金作为困难员工帮扶专项资

金。2013 年中国三星困难员工帮扶投入的资金共计 106 万元。

2013 年中国三星困难员工帮扶投入的资金共计

106 万元

◎ 关爱特殊群体

中国三星从人事制度上规定并严格要求对女员工孕期、哺乳期进行特殊化照顾。如减少孕期、哺乳期员工的工作量、调换至相对轻松的工作岗位。定期进行孕期、哺乳期相关教育讲座、专家门诊、

心里辅导等，并专门设置女员工休息室对特殊时期的女员工进行特殊关怀。每年的妇女节，中国三星所属各公司会举办丰富多彩的活动，为公司女员工庆祝这一节日。



三星电子（苏州）半导体有限公司迎妇女节关爱女性健康体检



惠州三星电子有限公司美丽女生节

三星通信技术研究所有限公司广州分公司女员工休息室

◎ 工作生活平衡

工作与生活的平衡是现代职场人格外重视并追求的目标。中国三星极力通过诸多措施帮助员工实现该目标。社内广播定期播放相关宣传资料，帮助员工认识和正确看待家庭与工作间的关系，调和工作与家庭的矛盾，缓解由于工作家庭关系而给员工造成压力。

中国三星所属各分公司均每年组织多次家庭日活动，邀请员工家属亲临办公场所参观并体验员工的工作状况。定期举办亲子活动，为创造家庭同游的机会。三星集团有一个“潜规则”即每周三为家庭日。虽然，在公司规章制度中并未有该条款，但公司严格要求员工遵守该“潜规则”。每周三避免加班和应酬，准时下班并回家体验家庭快乐。



天津三星 LED 有限公司员工家属日活动



惠州三星电子有限公司优秀员工家属访问

◎ 文体活动

中国三星所属各法人除了同好会文体活动之外，中国三星总部每年举办中国三星达人秀、“中国三星杯”足球大赛、中国三星“心连心”合唱大赛等三大传统文体活动。这三大传统活动会调动起全体中国三星员工的激情与热情，每个三星职场均被歌声和助威声环绕。

2013 年 3 月

开始中国三星达人秀海选，4 月进行地区预选赛，5 月在北京举办总决赛。最终获得前五名的选手代表中国三星员工前往韩国参加集团达人秀的总决赛。



中国三星达人秀

2013 年 9 月

健硕体魄、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。2013 年第十届中国三星杯足球大赛在天津拉开帷幕，来自华北、华东、华南地区的四支队伍进行了精彩纷呈的比赛。为提高了员工归属感，体现中国三星充满活力的组织文化提供了良好平台。



中国三星杯足球大赛

2013 年 11 月

中国三星自 2005 年开始举办的“心连心”合唱大赛已成功举办 9 届，合唱大赛已成为中国三星员工团结联谊、情感释放的大型文娱活动。2013 年 11 月中国三星“心连心”合唱大赛在北京举行，共 17 个法人的合唱团角逐最后的冠军。



合唱大赛大奖苏州三星显示有限公司



中国三星“心连心”合唱大赛



与客户共享
美好生活

创新在中国

为了在竞争日益激烈的中国市场上继续领先，保持行业第一服务竞争力。中国三星在 1,500 多个城市建立了 2,500 多家服务中心，并且制定了多种人性化服务制度，如当日未完成维修时提供备用机制度，同时推出维修完成后品质保证 3 个月和当日未果的修理件免费配送等服务。自 2010 年起，连续 4 年获得中国典型终端产业链优秀售后服务奖。



中国三星本着在中国建立“第二个研发基地”战略，为研发符合中国国情和消费者需求的产品，充分利用人才资源和通信产业链优势，持续扩大在华研发投入。2013 年在华研发投入达 36 亿元，研发人员共 7,670 人，占全体员工比例为 6.1%。

2013 年在华研发投入达

研发人员共

占全体员工比例为

36 亿元

7,670 人

6.1%

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



深圳三星通信技术研究有限公司

深圳三星通信技术研究有限公司是韩国三星电子在中国设立的研究院之一。公司成立于 2013 年 4 月，办公地点位于人才和技术聚集的深圳高新技术园区，主要从事移动通信基站产品的研发。



西安三星数据研发中心

西安三星数据研发中心为三星电子西安项目提供上游技术支持，是三星数据业务在中国的第二大全球研发中心，仅次于北京。西安三星数据研发中心将逐渐发展为三星 SDS 在全球范围内的核心研发机构。

西安三星电子研究有限公司

西安三星电子研究所是三星电子重要的全资海外研究所之一，于 2013 年 7 月正式成立。三星电子作为世界超一流企业，一直将技术研发作为自己的核心竞争力之一。西安三星电子研究所作为三星在国内的重要研究所之一，研发领域将覆盖智能手机、数字电视、半导体、云计算、大数据等尖端门类软件开发。

2013 年 3 月，中国三星在信息技术先进音视频编码第 44 次洛阳会议上 AVS2 软件平台开发组的成员受到数字音视频编解码技术标准工作组颁发的 AVS 年度奖。



2013 年中国三星推出的 Note3 TD 版在由 TD 产业联盟主办、中国电子报社协办的“我国移动通信创新链产业链发展研讨会暨 TD 产业技术协同创新经营交流会”上，获得了“TD 产业 15 年最具市场竞争力产品大奖”和“最具市场竞争力产品奖”。



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

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

提高职业意识：鉴定产品“零缺陷”的信心，体现“品质取决于我”的主人翁意识

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

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

中国三星一直致力于开发技术、产品、消费者需求相互融合产品。

案例 Case

三星联合中国移动发布 4G 手机

三星不仅是全球第一大手机制造商，也是全球通信技术的领导者，4G 事业从一开始就成为三星发展的重中之重，三星电子在 LTE 领域内持续投入，从芯片、终端到网络设备全面布局，取得了多项里程碑式的第一：全世界首支商用 FDD-LTE 数据卡、首部商用 FDD-LTE 手机、首个 VoLTE 终端、首款商用 LTE-A 手机、首批 FDD-LTE/TDD-LTE 无缝切换手机都出自三星。



2013 年 8 月 28 日，三星电子联合中国移动正式发布三星首款 TD-LTE 手机 GALAXY Note II N7108D。该款手机是首批已通过工信部测试的 4G 手机之一，也是中国移动终端公司首批代理销售的 4G 手机之一，是三星专为中国 TD-LTE 市场所开发的升级版机型，在领衔 4G 高速时代的同时，为用户带来极富创意、更为高效的移动生活体验。

优化客户服务

为了与顾客建立良好的关系，三星电子售后服务总部在 2013 年初建立了 Customer Care 部门，强化了客户关系管理体系。为增强投诉风险预警管理，中国三星开展 Risk Sensing 业务，在强大的系统支持下，通过逻辑检索和人工判定，将可能发生投诉的潜在因素提前化解，让顾客感受到亲切、迅速、满意的三星服务。

此外，中国三星积极建设智能体验店，截至 2013 年底，三星智能体验店实现了覆盖全国所有的省市自治区的目标。智能体验店是三星和消费者沟通的桥梁，可以帮助消费者更好的体验三星的创新科技和革命性的产品，部分体验店通过举办讲座等形式向消费者普及产品知识，也可以帮助三星更好地倾听消费者的反馈并将其应用到新品研发上。

三星全球海拔最高智能体验店落户拉萨

2013 年 12 月 8 日，三星电子全球海拔最高的智能体验店落户拉萨。三星拉萨智能体验店地处拉萨市区繁华地段，距离布达拉宫仅 1500 米，是全球海拔最高的三星体验店。拉萨智能体验店采用三星最高店面标准打造，店内展示三星旗下包括手机、平板电脑、数码相机、笔记本电脑在内的智能移动终端，并有智能专员以汉藏双语提供全方位的智能互动体验指导和专业、个性化的咨询服务。此外，三星拉萨智能体验店还建立了立体化服务平台，定期举办“智学堂”讲座，传授产品使用技巧，组织消费者学习和交流。



三星拉萨智能体验店内，智能体验顾问用藏语为消费者介绍 GALAXY Note 3+Gear

我爱三星视频秀

《我爱三星视频秀》是由三星电子中国服务总部推出的互联网深度互动访谈节目，2013 年 5 月，《我爱三星视频秀》第一期节目成功上线。该节目采用直播的形式，通过主持人和三星技术嘉宾的互动交流，现场演示三星电子产品的使用小窍门，在线解决用户在使用三星电子产品中遇到的一些常见问题。该节目力图以一种崭新的方式向用户传递三星的服务理念，切实让广大用户感受到三星称心、舒心、放心的服务，以及蕴含在贴心服务之下的企业人文关怀。



三星百度企业平台

三星百度企业平台是由三星电子中国服务总部和百度知道联合推出的企业答疑平台。平台按照产品类别分为手机、个人电脑、数码/影音、办公产品以及家电产品等，用户可以登陆百度知道账号，进入三星百度企业平台，选择相应的产品组，向专业三星技术客服团队进行提问。三星专业技术客服团队以最专业的角度即时解答用户在产品使用中遇到的各种问题。三星百度企业平台是与三星用户直接对话的网络答疑平台，即时帮助用户解决大量疑难问题，致力于给用户提供最快速、最专业、最安心的服务，同时体现三星称心、舒心、放心的服务宗旨。



常见问题解决方案

三星电子中国服务总部为帮助广大用户更好的使用和了解三星产品，通过多种形式展现三星产品使用技巧以及常见问题的解决方案。解决方案包含以下几种形式：常见问题解答 (FAQ)、操作指南 (HTG)、故障排除指南 (TSG)、操作指南视频 (HTV)、模拟操作指南 (Simulator)。其中常见问题解答 (FAQ) 通过操作截图以及文字说明的形式提供用户常见问题的解决方法，操作指南 (HTG) 配以图片和文字，将产品功能、使用操作过程逐步展述给用户，操作

过程一目了然。故障排除指南 (TSG) 通过总结产品的常见问题，对问题进行细分，按照不同情况引导用户解决自己遇到的问题。操作指南视频 (HTV) 通过视频的形式现场为用户演示产品的使用技巧。模拟操作指南 (Simulator) 通过模拟手机操作界面，配以文字说明，真正给用户产品使用体感。常见问题解决方案通过大量的文形式为用户全面的展现三星产品，切实的帮助用户解决问题，以全方位的服务理念带给用户称心、舒心、放心的感受。



◎ 客户信息保护

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。



◎ 止损和赔偿

三星电子服务总部内的投诉部门负责处理公司召回政策下的退换机和赔偿事宜，公司设立专门人员遵照公司的召回政策，认真、仔细的进行处理。未决件每天都要进行跟踪和管理，直到最终处理完毕为止。我们要化危机为机会，用热情、快速、周到的服务来弥补产品给顾客带来的不便。

积极应对“字库门”事件

2013 年 10 月，三星部分型号手机存在“字库门”设计缺陷导致频繁死机。该缺陷发现后，中国三星立即成立专门工作小组积极应对。10 月 23 日通过官方网站和媒体向中国消费者道歉，并涉及的手机型号已经发生问题的手机进行免费修理；对已在售后服务中心维修时付费的，进行退款处理；对维修两次不能正常使用手机进行免费更换同型号产品；并且对指定时间前生产部分型号产品，延长一年保修期等一系列措施。

◎ 客户满意度

为了解顾客对三星及竞争品牌售后服务的评价及满意程度，识别三星在售后服务方面的优劣势，分析需要改进的关键因素同时给出详细的改善建议，以帮助制定在售后服务领域的差异化策略，三星每年坚持进行客户满意度调查。

◎ 积极应对客户投诉

为了化解顾客的不满，留住每一位三星顾客，三星电子售后服务总部在 Customer Care 部门内设立了投诉处理部门。我们有着规范的处理流程，标准的业务基准，以及有效的管理机制。专业的商谈经理会遵照国家相关法律法规并结合公司内部的服务政策，以实事求是、公平合理、及时处理为原则。对于顾客提出的特殊事项，我们也会站在顾客的角度去制定解决方案，最大限度的满足客户的正当需要。

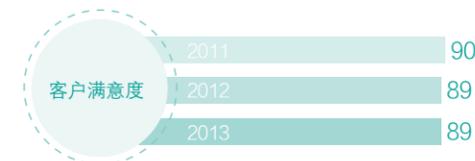
3 日内顾客投诉
协议解决率



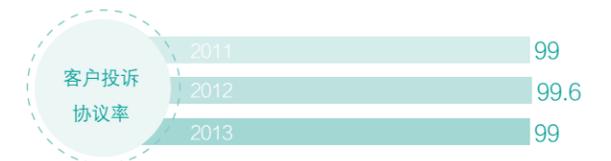
98%

真正做到“关怀顾客，真心诚意”

单位：%



单位：%





与伙伴共担 企业责任



战略合作

中国三星积极与政府、企业、高校等机构开展战略合作，发挥双方优势，共同促进和谐社会建设。



中国三星本着“政府指导、企业主体、广泛合作、和谐发展”的原则，积极与各地方政府开展合作。2013年9月，中国三星与陕西省政府签订“社会责任示范区”战略合作意向书，建立最尖端、最环保的半导体项目，并带动相关产业发展的同时，计划未来五年内在教育、社会福利、环境保护、农村支援、人才培养、灾害救灾等领域在省内开展新型公益项目。

自2008年起，中国三星与中国电信合作推出“心系天下”理念高端定制手机，将手机和社会公益理念结合在一起，展示出“穷则独善其身，达则兼济天下”的理念。每一次手机发布会都会有公益活动伴随，捐助“希望工程”、为西部“母亲水窖”工程捐款、“爱之光”行动救治贫困地区白内障患者等活动。2013年发布时举办“群星爱心演唱会”，并举行公益活动现场募捐等活动。



2013年1月24日，三星电子与中国电子技术标准化研究院共同签署了战略合作备忘录。



2013年9月13日，“清华大学(计算机系)-北京三星通信技术研究有限公司智能媒体计算联合实验室”成立仪式。



中国三星所属分公司也积极与高校开展合作，2013 年天津三星视界有限公司分别于南开大学以及哈尔滨工业大学签署了产学研合作协议，确定了在电池研发方面的合作。

◎ 价值链责任

“人才第一、最高志向、引领变革、正道经营、追求共赢”是三星的五大核心价值。其中追求共赢不仅包括企业与员工的共赢，也包括与合作企业的共赢。为了更加有效的推进合作企业的发展，中国三星在 2013 年正式成立合作企业专业检查团。检查团成员全部由中国三星最专业的人事以及安全等人员构成，负责对中国三星合作企业的人事制度，生产安全等项目进行诊断和评估，并提出改善建议，切实帮助合作企业不完善或根除隐患，与中国三星携手共同成长。

2013 年中国三星针对合作企业总经理以及相关部门主管领导开展专业培训。

2013 年检查的 220 家企业中，有 26 家获得环境管理体系和职业健康安全管理体系认证，有 143 家获得环境管理体系或职业健康安全管理体系认证。

365 检查团检查法人

220 家

获得环境管理体系或职业健康安全管理体系认证

143 家

为了确保合作企业遵守实践守法经营，给予合作企业多方面的支援，中国三星组织了 2013 年上半年协力社守法经营委员会会议。2013 年 4 月 11 日，中国三星张元基总裁和各地区、各工厂的负责人一同参加了该会议。通过协力社 365 检查团实时检查，讨论各地区间的方案，改善合作社的工作环境，预防环境安全事故，让中国三星的协力社成为“最佳的工作环境公司”和“兼顾未来与环境的公司”，提高三星的品牌形象。



随着社会的不断发展，公司面临着各种社会环境、产业环境的变化，中国三星只有与供应商携手合作才能取得更大成长和发展。为此，惠州三星电子在 2014 年 1 月举办了“2013 年供应商企业社会责任总结会”，感谢供应商在 2013 年为三星的成就做出的突出贡献，同时对 2014 年惠州三星的社会责任战略目标进行说明，并安排了分组讨论、CSR 知识竞赛、专题讲座等内容。惠州三星 55 家协力社及 180 多位三星电子主要协力社的代表参加了此次会议。



惠州三星电子举办 2013 年供应商社会责任总结会

案例 case

保护代理商员工权益

三星电子 90% 以上的产品是在自己的工厂内生产，三星电子工厂的工作环境始终高于全球标准之上。同时要求产品代理商严格遵守相关法律法规。2012 年底，为进一步保护代理商员工权益，三星电子展开了“杜绝雇用童工”的活动，对 211 家对三星产品有较高依赖的代理商，在其公司正门都放置了“守法用户实践企业”的门牌，宣传公司禁止使用童工的规定。为了保护代理商员工的权益，三星电子会持续不断地实施针对代理商的改善方针。如在中国所有法人都设置了“人权保护投诉中心”。投诉者可以选择投诉中心电话或者邮件方式进行投诉。同时，三星电子特邀请第三方机构 EICC（电子产业公民联盟）进行协助和监督。三星将竭尽全力维护三星工厂和代理商企业员工的各项权利。



三星电子保护中国代理商员工权益

案例 case

携手专卖店共同成长

专卖店是三星重要的伙伴，中国三星长期坚持与专卖店共同成长的原则。2013 年 3 月 18 日，三星电子全国 50 家核心专卖店店长参加了三星电子举办的以“携手同前进·开创新未来”为主题的店长培训会议，探讨了卖场管理、CS 基本遵守、商圈管理、顾客管理、职员培育和目标管理、促销等专门店管理议题。





为地球保护 绿色生态

绿色经营

中国三星集团的绿色经营尊重人与自然，关注保护人类生活和地球环境，引领可持续发展的社会。2013年，中国三星环保总投资4,000万元。绿色经营包括以下领域：

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标准，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。

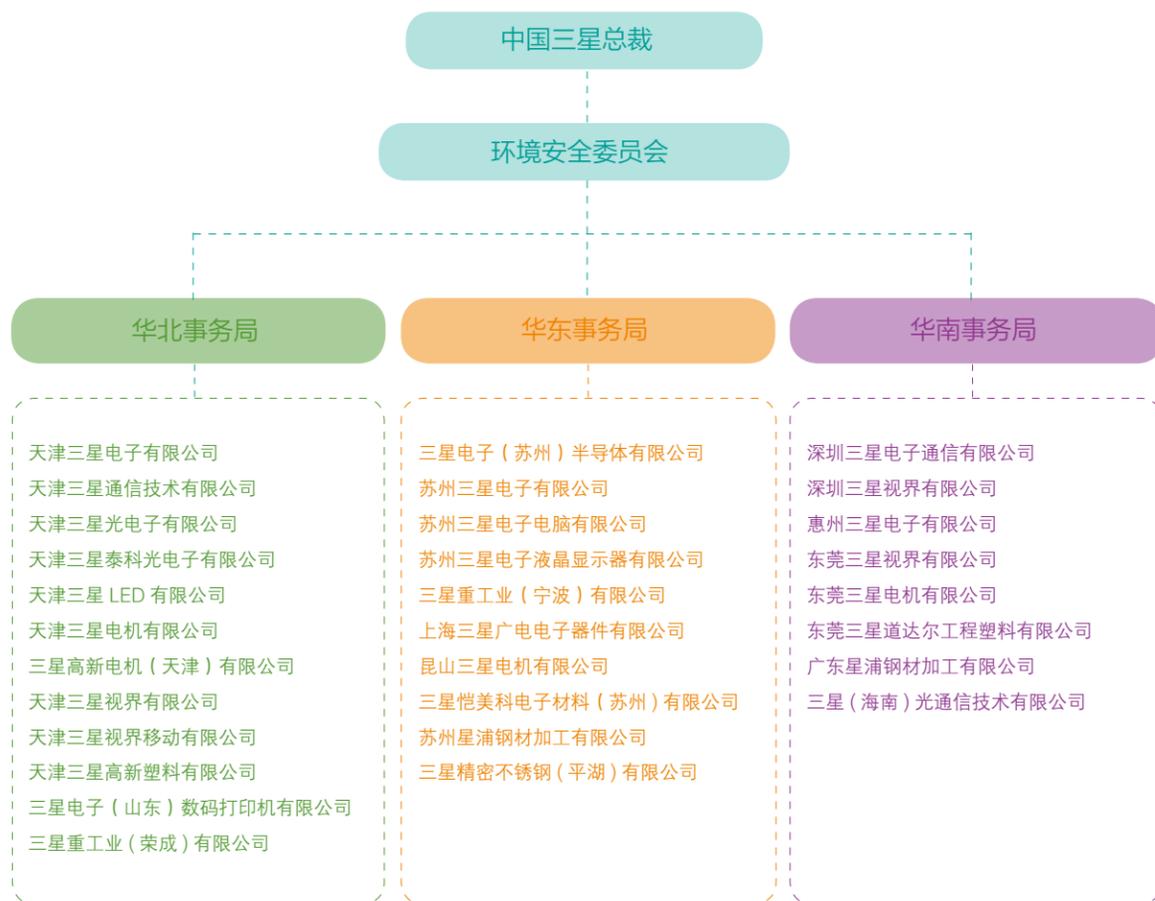
2020年绿色三星经营目标



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，与政府机构、员工、消费者、NGO 及供应商保持密切联系，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，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。



中国三星环境安全管理体系组织架构图

中国三星成立了环境应急组织及管理体系。公司设立突发环境事件应急工作领导小组，负责全公司突发环境事件应急工作的统一指挥。公司坚持以人为本，预防为主，综合治理，加强对环境事件危险源的监测、监控并实施监督管理，建立环境事件风险防范体系，积极预防、及时控制、消除隐患，提高环境事件防范和处理能力，尽可能地避免或减少突发环境事件，消除或减轻环境事件造成的中长期影响，最大程度地保护企业及人员的生命财产安全。坚持统一领导，分类管理，属地为主，分级响应。在应急小组的领导下，加强部门之间协同与合作，提高快速反应能力。针对不同污染源所造成的环境污染、生态污染的特点，实行分类管理，充分发挥部门专业优势，使

采取的措施与突发环境事件造成的危害范围和社会影响相适应。坚持平战结合，专兼结合，充分利用现有资源。积极做好应对突发环境事件的思想准备、物资准备、技术准备、工作准备，加强培训演练，充分利用现有专业环境应急救援力量，引导、鼓励实现一专多能，发挥经过专门培训的环境应急救援力量的作用。

此外，中国三星在中国大陆地区的生产工厂均设有绿色经营组织，以总经理为最高负责人，积极开展各项环境保护工作。为加强应对突发环境事件的能力，建立健全突发环境事件应急机制，维护企业安全生产，保障企业的财产安全，保护环境，促进企业全面、协调、可持续发展。

2013 年中国三星共开展环保培训

782 次

培训人员

10.5 万人次

为了让公众更好的了解中国三星的绿色经营，公司一直坚持环境信息公开。中国三星环境报告书和各生产工厂发布的环境报告书均可在中国三星绿色经营网站上下载。同时三星网站还定期更新绿色经营中的各项主要活动，力求呈现给大家一个真实的绿色三星。



中国三星积极响应“绿色办公，低碳生活”，在公司内广泛开展节约资源能源和绿色舒适的办公环境建设，鼓励每一个三星人从我做起、从点滴做起，养成良好的习惯。公司倡导使用电子化信息系统，实现“无纸化”办公；尽量采用视频会议减少公务出行；午休时间办公区域熄灯；夏季使用空调最低温度控制在 26 度以上；节约用纸，尽量使用双面打印等。

地球一小时

面对日益恶化的环境问题，为引起全体员工对环境保护的重视，2013 年中国三星在全国范围内开展“地球一小时”大型绿色环保活动。3 月 23 日 20 时 30 分至 21 时 30 分，中国三星各工厂、销售公司以及办事处参与该活动，关闭车间及办公室使用灯、景观灯、广告灯，并减少路灯开启的数量。



案例 case

绿色工厂

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。

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，三星鼓励各个工厂参加“金太阳示范工程”，使用可再生能源。

提高锅炉效率

天津三星通信技术有限公司有 4 吨燃气锅炉 2 台，主要用于生产线加湿，消除静电，提高生产品质；工作时烟气排放温度在 235° 左右，热量损失较大，投入使用后其效率在 87%。为了提高锅炉效率，特别在锅炉专家指导下，环境安全委托公务部门制作锅炉省煤器，利用烟气预热加热供水，从而节约能源，每年节约燃气消耗 20 万元。锅炉效率提高至 94%，烟气排放温度降至 120°。

案例 case

柔性化能量管理模式

惠州三星电子有限公司的空压机需全天满负荷运转，在生产量减少的时候，仍然满负荷运行，多余的电能以震动、发热、噪音和铁磁损耗等的形式耗散掉。经过数据分析，公司对空压机全部安装相控节电器。相控技术采用闭环反馈系统进行优化控制，通过实时测量电动机的电压与电流波形，由于电动机为一感性负载，其电流与电压波形通常存在一相位差，该相位差的大小与其负载的大小有关。相控器将实际相位差与依据电动机特性的理想相位差进行比较，并依此来控制 SCR 可控硅整流桥触发角以给电动机提供优化的电流和电压，以便及时调整输入电机的功率，实现“所供即所需”。相控技术的柔性化能量管理模式，在配电系统和交流电机之间建立有效的电机能量监控方式，在轻载或空载状态下实时将电机的运行电流、电压和功率调低，实现节能运行的目的。

案例 case

虽然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）排放的工厂比例较小，但中国三星对废气管理同样十分重视。各工厂均对废气的产生进行了环境因素识别，掌握各自大气污染物质排放源，确保处理设施完好运行。

中国三星按照废弃物的特性对其进行分离和收集，及时掌握废弃物的产生量。为减少废弃物，中国三星积极优化工艺，开展资源的替代研究，同时也积极开发废弃物的综合利用，为废弃物的减量做出应有的贡献。

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。公司按照废弃物的特性对其进行分离和收集，及

时掌握废弃物的产生量。为减少废弃物，公司积极优化工艺，开展资源的替代研究；同时，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。

中国三星通过源流管理，工序改善，导入清洁技术等积极持续的环境改善活动减少自来水的的使用。在工序中产生的污水，中国三星时刻掌握污染物质排放源及防治设施，及时识别污染物对环境的影响，确保水处理设施运行。

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%。



中国三星为了减少碳排放建立了环保管理系统、促进和管理一切环保减排的目标和政策；生产运作时，对环境的伤害和风险减至最低；在主要的环节中减少对能源、原料、水等的消耗；确定要遵守所有相关的法律要求；提高所有员工对环保和减排的学习和重视；最大化有效地使用所有资源。建立一个良好的、有责任的环保形象企业。

2007 年

0.0618

吨当量二氧化碳 / 万元人民币产值

削减 50%

2020 年

0.0309

吨当量二氧化碳 / 万元人民币产值

绿色产品

三星电子通过积极开展绿色产品开发，提高产品的环保特征，满足政府及消费者对环保产品日渐升高的需求。为此，我们进行严格的化学物质管控，不断提高产品能效，并且每年制定改善目标，提高绿色环保产品的开发率。

自 1995 年起，三星电子在产品研发阶段导入寿命评估 (LCA) 基准，从研发之初开始就考虑产品整个生命周期对环境的影响。2004 年，在产品研发阶段开始导入 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。对产品的基本开发课题，进行环境特征评价，并按照差别化项目分为“Premium Eco”，“Good Eco”，“Eco” 3 个等级绿色环保产品等级制度。产品环保特征评价由资源有效性、能源有效性、环境危害性大分类构成，依据可再生率，采用单一材质，使用无氯漂白纸张，未使用有害物质，工作 / 待机能耗等可以细分为

40 多个评价项目进行评价，并随之改善产品环境特征。并由此提高环境产品认证基准“Good Eco-Product” 产品的比重。



◎ 产品能效

对于日益严格的能效法规三星不仅能够完全符合，更致力于研发、生产能效更高，待机能耗更低的产品。2012 年，三星电子 8 大类产品年耗电量，相比 2008 年平均降低 31%，等同于产品使用阶段的累计碳排放量 5,108 万吨，与 EM2013 的目标 8,400 万吨更加接近了。采用 Eco 亮度感应功能的 LED 电视可以根据周围的亮度自动调节背光灯亮度，最多可以降低 53%；采用技能 Eco 模式的电脑相比普通模式，可以有效降低能耗高达 41%。



采用 Eco 亮度感应功能的 LED 电视最多可以降低

53%

采用技能 Eco 模式的电脑可以有效降低能耗高达

41%

◎ 产品化学物质管理

三星电子拥有化学物质供应链管控体系，针对产品中所使用的化学物质进行严格管理。不仅符合 RoHS 和 REACH 规定，还积极预防非法规限用，秉承潜在环境影响的化学物质事前预防原则。

三星电子根据产品环境管理物质运营指南 (OQA-2049) 和《电子信息产品污染控制管理办法》，对产品中使用的法规限用物质及自发管控物质进行管理。为防止产品中出现受控物质，对所有生产现场的零部件和最终成品进行严格的检查和管理。

为有效管控供应链，与三星电子合作的供应商必须通过 Eco-Partner 认证，认证不仅包括供应商的零部件、原材料的有害物质认证，还包括生产工艺的环境品质管理体系的认证。

从 2010 年 4 月开始，我们市面上销售的所有手

机和 MP3 产品不再使用聚氯乙烯 (PVC) 和溴化阻燃剂 (BFRS)。2011 年 1 月开始，研发的笔记本电脑产品均不含 PVC 和 BFRS，2011 年 1 月起，三星电子开始替代在电视、显示器和家庭影院中使用的 PVC。

三星电子一直竭尽全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 2013 年 12 月，三星已获得 TV、显示器、电脑、打印机等 553 个型号的中国环境标志认证，并获得 325 个型号的节能认证。

同时，三星电子还积极参与 2012 年 7 月开始实施的中国 RoHS 国推认证。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国推认证产品。

2013 年 12 月，三星已获得 TV、显示器、
电脑、打印机等

553

个型号的中国环境标志认证

并获得

325

个型号的节能认证

◎ 产品回收

三星电子致力于减少产品整个使用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，三星陆续在中国近 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。



塑料制品回收再加工利用

◎ 包装减量化

2010 年 5 月开始，以滚筒洗衣机为先例，在冰箱和洗衣机产品上推广压缩包装。压缩包装是采用上下两个缓冲材料和侧面 4 个缓冲材料包住产品，并裹上 LDPE 压缩模后进行高温加热，压缩产品及包装的一种包装方式。相比传统的纸质包装有效减轻包装材料整体重量达 44%，从而降低运输成本及减少运送时发生的温室气体排放。

绿色社区

生物多样性是指地球上的生物所有形式、层次和联合体中生命的多样化，生物多样性是地球生命经过几十亿年发展进化的结果，是人类赖以生存和持续发展的物质基础。它提供人类所有的食物和木材、纤维、油料、橡胶等重要的工业原料。可以说，保护生物多样性就等于保护了人类生存和社会发展的基石，保护了人类文化多样性基础，就是保护人类自身。

中国三星有部分工厂集中在苏州，其水源地是太湖，位于江苏省南部，长江三角洲的南部；全部水域在江苏省境内，湖水南部与浙江省相连。太

湖是华东最大湖泊，也是中国第三大淡水湖，面积为 2,445 平方公里。太湖现有鱼类 107 种，隶属 14 目 25 科 73 属。随着经济社会快速发展，上世纪九十年代以来，太湖流域人多水少的矛盾逐步显现，水污染严重、水环境恶化、饮用水不安全等问题日益突出；环太湖开发项目日益增多，污染物排放未得到有效控制。主要分布在太湖流域的扬子鳄是 IUCN 列为濒临灭绝的动物之一，对水体的污染会造成扬子鳄的进一步减少。因此中国三星加强废水处理，要求排放浓度在当地法规要求浓度的 50% 以下，以减少对水体的污染。

案例 case

废弃物生态管理

废弃物的生态管理，是实践环境保护理念的重要组成部分。三星高新电机（天津）有限公司是生产电子产品核心元器件的制造型企业，每天会产生大量与生产相关的废弃物，三星高新电机建立了完善的环境安全体系，对废弃物进行分类处理，选择有资质的处理企业，对废弃物进行合理的循环再利用和处置，使得公司废弃物处于良性管理，并因此创收。为此，三星高新电机（天津）有限公司获得了由天津开发区颁发的“一般工业固体废物生态管理标识”证书。



2013 年，中国三星与中国野生动物保护协会签订合作谅解备忘录，在开展野生动物保护活动中建立战略合作伙伴关系，为推动中国野生动物保护事业献出一份力。

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。三星旗下各个公司、办事处的员工用实际行动维护环境，为美化环境献出一份力。在中国总部的倡导下，中国境内三星各公司在所属地区分别选择一条河、一个湖泊、一座山为美化对象，定期组织开展河道清理、捞水草、拾山中垃圾、放养鱼苗等一社一河一湖一山美化活动。

2013 年，中国内共进行 359 次活动，21,026 名员工参与环境保护活动。



2013 年 2 月 24 日恰逢正月十五元宵节，苏州三星显示器有限公司登山同好会聚集在苏州穹窿山，清理山中垃圾，对登山烧香祈福游客进行环保宣传，并对来往的游客免费发放环保购物袋。



在 6 月 5 日世界环境日来临之际，三星电子（苏州）半导体有限公司进行了走进社区电池回收，节能减排倡导绿色出行，描绘绿色未来等一系列的环保活动。

关于中国三星环境保护的更详细资料，请参阅《2013 中国三星环境报告书》



与社区分享 经营成果

经营本地化

中国三星通过树立中长期本地化战略，从投资、研发、设计、生产、销售等一系列环节都在中国进行本地化。公司高度重视与运营地的社会关系，在进入或退出社区时对社区环境和社会影响进行评估，公司新建项目 100% 执行环境评估，并在有条件的情况下积极开始社会影响评估；同时，在项目建设和运营过程中积极听取当地社区的意见，邀请当地居民走进三星了解公司情况，对当地

居民的意见和建议做出积极回应。办事处、工厂所在地对当地社会提供就业和培训岗位，并将公司内福利设施向社区开放与当地居民共享；积极与社会机构建立合作机制，进行产业帮扶，开展技术支持，促进当地社会和谐发展。公司执行本地化采购政策，同等条件下优先采购本地供应商产品，促进运营地产业集群的可持续发展。

公司新建项目

100%

执行环境评估

中国员工占公司总员工的

99%

中国三星秉承“人才第一”的原则，一直致力于培养中国本地化人才。截至 2013 年底，中国员工占公司总员工的 99%。

案例
case

首位本地员工晋升三星电子副社长

每年 12 月是三星集团公布任员（副总裁级以上）晋升人员的时间。2013 年 12 月公布的名单中有一个人的名字引起了中国三星员工的注意，他就是三星电子大中华区移动通信部高级副总裁王彤副社长，是中国三星创社以来首位晋升为副社长的中国本地员工。王副社长 2000 年加入三星，曾任北京三星通信研究院院长，多年从事通信行业工作的他，将专业知识、丰富经验与三星通信事业结合在一起，为事业发展做出了大量贡献。王副社长的晋升，更加表明中国三星对本地员工的信赖和肯定，也为公司本地化战略丰富了实质性的内容。

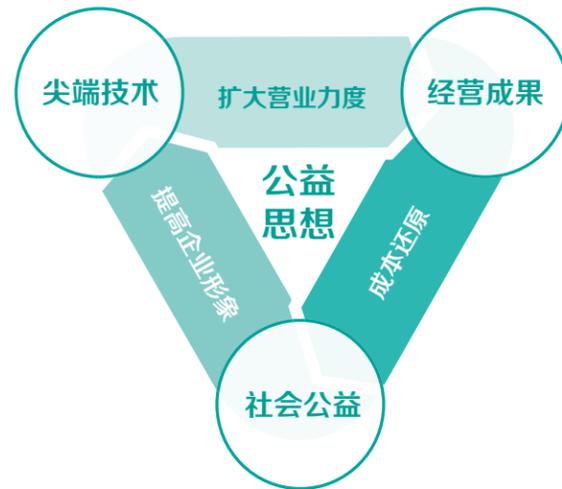
公益管理

三星集团以“Happy Together, 共筑幸福世界”为企业愿景，不断追求希望 (Hope)、和谐 (Harmony)、人道 (Humanity) 价值。中国三星在集团的“分享经营”理念下开展社会公益活动，将三星的经营成果与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望。

中国三星将社会公益作为公司经营活动中重要环节，凭借自身尖端技术和优质产品实现良好经营成果，之后将这些成果通过社会公益活动真诚地与社会共同分享，树立良好的企业公民形象。从而受到消费者和社会信赖和认可，为取得良好的经营成果奠定坚实的基础。

中国三星为更多的中国人带去“梦想”和“希望”，以政府关心的、老百姓关注的、中国三星力所能及的活动为原则，先后选定了代表“希望”的教育支援、代表“爱心”的社会福利、代表“分享”的农村支援和代表“绿色”的环境保护四大重点领域全面推进公益活动。

同时，为实现“共享企业的 CSR 资源和力量”，中国三星积极与中国青少年发展基金会、中国残疾人基金会等专业基金会合作，发挥双方特长，设立专项基金，确保公益投入的科学性和可持续性。在企业内部，支持各生产法人发挥志愿精神，开展志愿者活动。

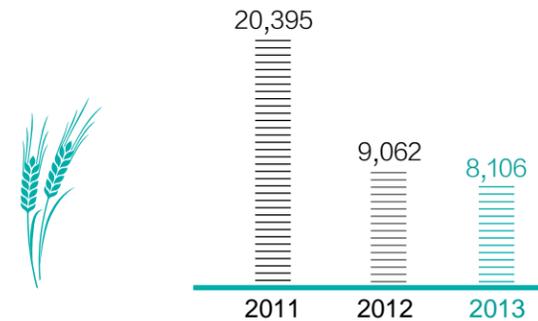


四大领域

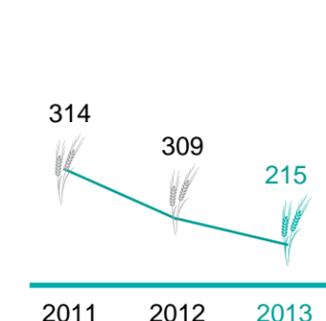


政府政策关心的领域，引起大众共鸣的领域，我们力所能及的领域

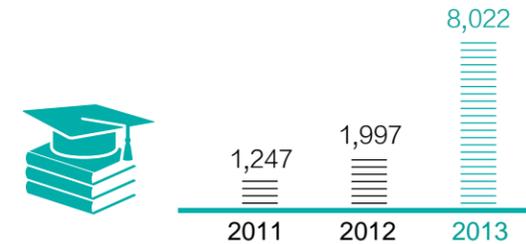
农村支援 (单位: 人次)



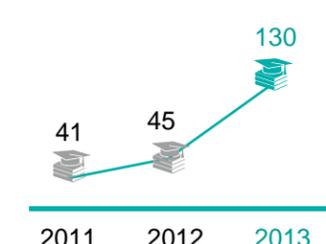
农村支援 (单位: 次)



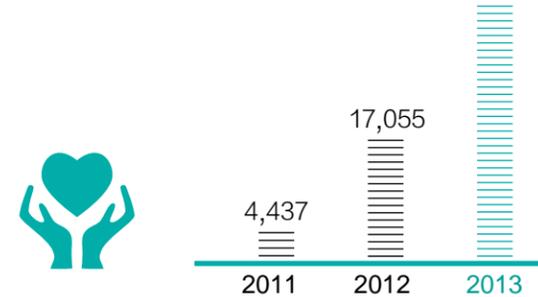
教育支援 (单位: 人次)



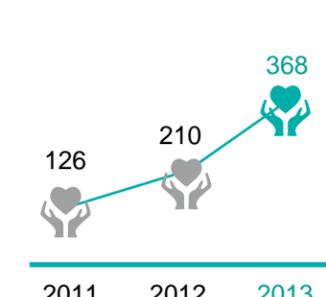
教育支援 (单位: 次)



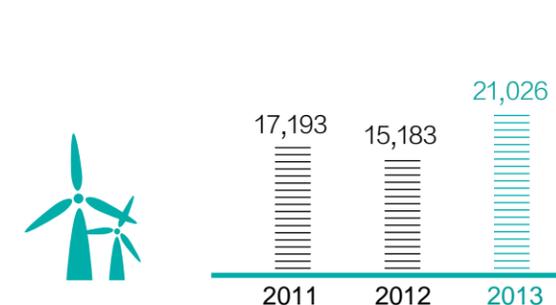
社会福利 (单位: 人次)



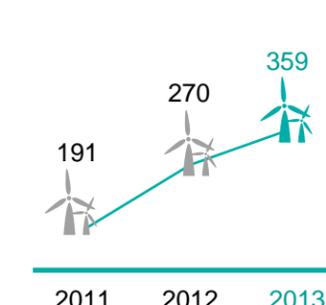
社会福利 (单位: 次)



环境保护 (单位: 人次)



环境保护 (单位: 次)



农村支援

自 2005 年起中国三星立足于支援和发展新农村建设，开始实施“一心一村”农村支援活动。这是中国三星在农村支援领域具有代表性的公益活动。该活动主要内容是，三星在中国的公司与其所属地区一个村庄，通过缔结姐妹关系，持续帮助该村发展，最终使村庄富裕起来。至今该活动已开展了 9 年，累计组织 2,178 次活动，动员 81,343 名员工参与其中，开展了改善村庄面貌、建立产业基地、慰问贫困家庭、设立爱心农场、进行文艺汇演、普及安全知识，并为学校建立图

书馆、设立奖学金、赠送电子设备、教师培训等活动。

活动开展从简单的事情着手，持续进行支援；员工亲身参与活动，禁止单纯赠予现金；每季度至少活动一次、单次活动人数至少十人为原则下进行。从最初意识改革和教育支援，到建立示范村及村庄基础设施改善，再到增加村民收入建立幸福家庭，分阶段实施支援内容，为改善当地社会和老百姓生活环境提供了有效的帮助。

至今该活动已开展了 9 年，累计组织活动

2,178 次

累计动员员工参与其中

81,343 名

共筑太湖渔港村的梦想与希望

太湖渔港村位于苏州吴中区光福镇，具有悠久历史的光福镇，素有“湖光山色、洞天福地”之美誉。这里也是国内最大的内陆渔港，是太湖渔文化的重要发祥地之一。2005 年苏州三星半导体与太湖渔港村结缘，针对太湖渔港村特点，帮助太湖渔港村建设通村水泥路、村庄电子阅览室、农民健身广场、公交候车亭、贫困家庭支援等实事工程。同时，为

了改善村民的集体经济收入，公司还出资、出力与村庄共同建设太湖生态度假岛项目，建成“生态果蔬园”、“科技养殖鱼塘”、“禽畜养殖场”、“休闲垂钓园”等多个增收项目。9 年间，太湖渔港村行动早已成为每位公司员工“公益必修课”，开展活动共计 120 余次，投入资金累计达 72 万余元。



教育支援

中国三星从 2004 年开始参与希望工程项目，到 2011 年为止，在全国 27 个省建立了 100 所希望小学。第二阶段计划从 2011 年到 2015 年，再建立 50 所学校。截至 2013 年底，中国三星共建成

希望小学 140 所；中国三星在已建立的希望小学，安装了笔记本、平板电脑、智能电视等最新 IT 产品，实现了智能化教学，计划 2014 年建立 10 所智能教室。

2004-2013 年，中国三星立项援建希望小学

140 所



智能化教室

中国三星秉承“人才第一”的宗旨，自 2002 年开始在清华大学等全国 27 所重点高校设立三星奖学金，以奖励品学兼优、德才兼备的优秀学子。2009 年，三星还将范围扩大至 10 所重点中学，力争为培养中国优秀人才贡献一份力量。截止 2013 年底，全国共有 6,270 名重点大学和中学的优秀学生拿到三星奖学金。此外，中国三星各地分公司对当地学校优秀学子实施奖学金资助，以促进当地人才培养。

截止 2013 年底，全国共有

6,270 名重点大学和中学的优秀学生拿到三星奖学金



北京四中优秀学子奖学金颁发仪式



三星探索之旅暨奖学金颁发仪式

自 2004 年起中国三星开始支援西部阳光行动，该活动在全国范围内选拔大学生志愿者，利用寒暑假时间，前往中国中西部教育落后地区支教，以劳务活动、农村调研为辅开展教育支援项目。截至 2013 年底已有 2,200 名大学生志愿者参与，支教点覆盖全国 22 个省，400 个支教地点，是中国三星公益项目中时间最长的活动。该活动通过支教形式，把丰富的知识和最新的信息带到西部，为减少地区间教育差距发挥了良好作用。



中国三星员工志愿者英语授课

案例 case

三星梦想课堂

2013 年，中国三星为拓展多元化教育支援模式，将三星集团在韩国实施的“梦想课堂”项目引入中国，面向大学生志愿者和希望小学学生开展“三星梦想课堂”活动。活动主要内容是，大学生志愿者通过在活动期间承担授课和生活服务工作，提升自身能力。小学生通过学习计算机、英语、音乐、科技等方面知识，以及参观博物馆、美术馆、科技馆等校外学习将课堂与实际相结合。今年首次在黑龙江、湖北、陕西三省实施，共有 60 名大学生志愿者和 260 名希望小学学生参加。



案例 case

Solve For Tomorrow “探知未来”三星科普创新大赛

中国三星电子启动 2013 年全国青年科普创新实验大赛，通过为中国青年学生搭建实践平台，鼓励积极参与科普创新，激发其创新意识并学以致用。大赛充分结合当下社会发展趋势，将科普创新与生活紧密相连，设置了以“节能、环保、健康”为主题，设数据传输、风能利用、安全保护三个题目。活动期间来自全国 1,000 多所大学的 2,700 多支参赛队共万余名大学生参加海选，最终共有 12 支队获胜，得到三星电子提供的全套智能教室设备，价值 18 万的奖学金及赴美国与名校交流的机会。



社会关爱

“三星爱之光”是中国三星社会福利领域代表性社会公益活动。自 2007 年起，公司与中国残联合作，以西部贫困地区白内障患者为对象，为患者无偿实施手术。从 2007 年至 2009 年，第一期活动成功为 6,150 名白内障患者免费实施了复明手术。2010 年，公司开展第二期“爱之光行动”，除了保持原有每年 2,150 名白内障免费复明手术项目外，还建立了 5 个三星白内障手术中心和三星盲人定向行走训练中心。截至 2013 年底已有 14,100 名贫困白内障患者重获光明。



为进一步扩大残疾人支持力度，2010 年公司与中国残疾人基金会合作，在“三星爱之光”行动基础上，针对视觉、听觉、智力、肢体等全方位残疾人开展“集善·三星爱之光”助残活动，每年捐赠 1,000 万，5 年共捐赠 5,000 万作为活动资金。2013 年，公司将青少年自闭症和脑瘫人群作为“集善·爱之光”活动重点，在全国 5 个城市开展了自闭症和智障儿童夏令营活动。

2013 年 4 月四川雅安发生了 7 级地震，中国三星第一时间向灾区捐出 6,000 万，并在中国三星工厂开展募捐，共筹集善款 129 万余元。此外，公司在灾区设立免费手机维修中心，提供无偿修理和租赁业务。2013 年 8 月，东北三省出现特大水灾，中国三星又一次挺身而出，捐赠 200 万用于灾区恢复生产和建设。

案例 case

自闭症儿童夏令营

2013 年 6 月，中国三星和中国残基会合作开展的集善·三星爱之光系列公益项目暨星星的孩子 - 自闭症和智障儿童夏令营在北京启动。该活动是专为自闭症和智障儿童举办的夏令营，免费邀请自闭症和智障儿童的家庭参加，通过开展残健融合的趣味游戏、专项康复知识讲座、家长论坛等项目，为孩子和家长提供了亲近自然、融入社会的舞台。



案例 case

三星智能超声诊断培训中心

2013 年中国三星与中国医学基金会合作，为帮助中国相对薄弱地区基层医院孕产妇和新生儿的医疗服务水平，正式启动智能化超声培训公益项目。该项目通过对当地基层超声医生提供一流的超声诊断培训，帮助降低误诊率和孕产妇死亡率。截至目前在贵州和山西共建立了 2 所培训中心，并计划在两至三年内在全国范围内建设 22 个培训中心，组织开展超声医生分梯培训工作。



关于中国三星社会公益的更详细资料，请参阅《2013 中国三星社会公益活动白皮书》



③ 我们的绩效： 实现可持续发展

- (一) 关键绩效 72
- (二) 未来展望 75

关键绩效

◎ 责任管理

指标	单位	2011年	2012年	2013年
社会责任专员人数	人	40	48	67
守法合规培训次数	次	29	81	251
守法合规培训人数	人	1,270	3,368	8,862



◎ 经济绩效

指标	单位	2011年	2012年	2013年
大中华区销售额	亿美元	598	751	939
在华纳税额	亿元	108	156	319



◎ 人员管理

指标	单位	2011年	2012年	2013年
研发人员比例	%	6.2	7.7	6.1
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	%	96.4	95.5	96
女性管理者比例	%	31.1	31.5	31.3
残疾人雇佣人数	人	13	19	15
员工流失率	%	21.1	20.1	20
困难员工帮扶投入	万元	65	70	106
人均带薪休假天数	天	6.4	6.4	7



◎ 社会公益

指标	单位	2011年	2012年	2013年
捐赠总额	千万元	2,882	2,929	9,443
参加活动人数	人次	43,272	43,297	72,933
活动次数	次	672	834	1,072

◎ 环境安全

指标	单位	2011 年	2012 年	2013 年
安全生产投入	亿人民币	1.8	1.5	0.78
安全培训次数	次	1,213	1,461	1,513
安全培训人次	万人次	47	51	53
工伤人数	人	61	51	19
环保投入*	亿人民币	0.8	2.6	0.4
能耗	吨标准煤 / 万元产值	0.00876	0.00825	0.00798
汽油	升 / 万元产值	0.094	0.054	0.049
柴油	升 / 万元产值	0.066	0.065	0.054
天然气	立方米 / 万元产值	1.11	0.84	0.810
电力	千瓦时 / 万元产值	59	57.7	53.5
水耗	立方米 / 万元产值	0.42	0.342	0.324
废水量	立方米 / 万元产值	0.23	0.239	0.209
一般废弃物产生量	千克 / 万元产值	5.91	3.68	3.16
危险废弃物产生量	千克 / 万元产值	1.95	1.65	1.22
二氧化硫排放量	克 / 万元产值	0.195	0.205	0.179
氮氧化物排放量	克 / 万元产值	1.227	1.548	1.225
烟尘排放量	克 / 万元产值	2.084	2.615	2.046
温室气体排放量	吨当量二氧化碳 / 万元产值	0.0397	0.036	0.0344

* 2012 年数据含新建工厂环保设施投入



◎ 未来展望

随着全球经济格局的调整和中国经济的持续稳健发展，中国将成为三星最有力的发展动力和发展引擎，中国三星将实施更加彻底的本土化战略，加大社会责任投入，努力成为与社会共同繁荣的企业。

继续执行四大社会责任策略。在 2013 年，公司确立了四大社会责任行动策略，即共享企业的 CSR 资源和力量、探索产业 + 社会责任并重的投资模式、扩大慈善公益事业、创建开放的社会沟通机制。未来几年，中国三星将对标先进企业，以更加开放的心态与 CSR 研究机构、公益伙伴合作，共享我们的 CSR 资源和力量；将继续支持“陕西省社会责任示范区”项目，在原有的社会责任活动基础上，在陕西省内推行教育、社会福利、环境保护、灾害救助、农村支援、人才培养等新型公益项目；持续发布社会责任报告书、企业环境报告书和社会贡献白皮书，积极与利益相关方沟通。通过在这四大策略上加大投入，努力将中国三星建设为“合作的三星”、“开放的三星”和“责任的三星”。

继续创造共享价值。未来几年，中国三星将继续履行对各利益相关方的责任，与利益相关方共同分享企业的经营价值。在政府责任方面，公司将持续加大在中国的投资，积极响应中国政府的政策要求，在做出税收贡献的同时带动当地社会发展；在员工责任方面，公司将建立所有员工都能开心工作的组织文化，实现员工与公司的共同成长；在客户责任方面，公司将持续加大本土化研发力度，为中国人民提供更加丰富、更适合本地的产品和服务；在伙伴责任方面，公司将把促进供应商履行社会责任作为重要工作内容，努力提升价值链整体社会责任水平；在社区责任方面，公司在继续开展希望运动、分享运动、爱心运动和绿色运动的同时，开发针对青少年的新的公益项目，给予重点扶植和培育；在环境责任方面，继续加大环保投入，为早日实现“2020 绿色三星经营目标”而努力。

未来，通过开展更高层次的 CSR 活动，中国三星将与中国人民以及中国社会一起建设“美丽中国”！



4 我们的报告： 沟通创造价值

- (一) 报告体系 78
- (二) 报告规范 80
- (三) 指标索引 81
- (四) 评级报告 82

报告体系

中国三星将透明与利益相关方沟通作为履行社会责任的重要基础。作为本地化运营的国际企业，中国三星积极披露影响中国社会和环境的决策及活动，并通过准确、完整的方式与中国利益相关方进行沟通。公司社会责任信息报告体系包括社会责任报告、专项报告和日常信息披露。

社会责任报告

自 2013 年起，中国三星每年第一季度发布公司社会责任报告，系统阐述三星在中国的社会责任理念、战略和具体实践。



中国三星环境报告书

日常信息披露

公司日常社会责任信息披露渠道主要有：

中国三星官网：<http://china.samsung.com.cn/>

绿色三星官网：<http://green.samsung.com.cn/>

中国三星官方微博：<http://weibo.com/samsung>

专项报告

为系统披露中国三星在社会贡献和环境保护方面的努力和成绩，中国三星自 2007 年起连续七年发布社会公益活动白皮书，自 2012 年连续两年发布环境报告书。



中国三星社会公益活动白皮书

报告规范

本报告披露中国三星及在华法人在经济、环境和社会等方面的工作绩效，报告时间为 2013 年 1 月 1 日至 2013 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-CSR3.0)；中国电子工业标准化技术协会《中国电子信息行业社会责任指南》和《电子信息行业社会责任报告编写指南》；全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 可持续发展报告指南 (G3.1)；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。

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。本报告在发布前通过公司管理层审核、利益相关方意见征求会以及报告评级等程序确保报告信息质量。

报告流程

本报告编写经过国内外 CSR 标准分析、同业对标、社会责任负责人培训、报告写作、利益相关方意见征集、管理层审定、报告评级七个步骤，确保报告信息质量。

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

中国三星对外事务部 CSR 事务局

地址：北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 24 层

电话：+86-10-65668100

指标索引

目录		中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码
对话总裁		P3.1-3.2	P02-03
2013 年社会责任成果与外部评价		P5.2-5.3	P04-05
责任心，奉献于行	企业简介	M3.1, S4.4	P06-07
我们的企业：在中国，为中国			
三星在中国		P4.1, P4.7	P10-11
树立责任战略		G1.1, P1.3, P1.4, P6.1	P12-15
加强责任管理		G2.1, G2.3-2.5, G3.1-3.2, G4.1-4.2, G5.1, G5.3-5.6, G6.1-6.4	P16-19
守法合规经营		S1.1-1.4	P20-25
创造经济价值		S1.5-1.8	P25-27
我们的责任：共筑美丽中国梦			
与员工同享成长快乐	职业安全	S2.17-2.18, S3.1-3.7	P31-33
	员工成长	S2.24-2.26	P33-35
	员工福利	S2.1, S2.9, S2.12	P36
	员工关爱	S2.27-2.29	P36-39
与客户共享美好生活	创新在中国	M2.7, M2.9, M2.12	P41-42
	提供优质产品	M2.5	P43
	优化客户服务	M2.1-2.4, M2.13-2.14	P44-47
与伙伴共担企业责任	战略合作	M3.1, M3.6	P49-50
	价值链责任	M3.6-3.11	P50-51
为地球保护绿色生态	绿色经营	E1.1-1.12	P53-56
	绿色工厂	E2.2-2.19	P56-57
	绿色产品	E3.2-3.6	P58-60
	绿色社区	E4.1, E4.5	P60-61
与社区分享经营成果	经营本地化	S4.1-4.8	P63
	公益管理	S4.9-4.14	P64-65
	农村支援	S4.13-4.14	P66
	教育支援	S4.13-4.14	P67-68
	社会关爱	S4.13-4.14	P69
我们的绩效：实现可持续发展			
关键绩效		P5.2	P72-74
未来展望		A1	P75
我们的报告：沟通创造价值			
报告体系		P1.4	P78-79
报告规范		P1.1-1.3, P1.5, P2.1-2.3	P80
指标索引		A3	P81
评级报告		A2	P83
附录	中国三星简介	P4.1-4.7	P84
	读者意见反馈表	A4	P85



《2013 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（以下简称“中心”）受中国三星委托，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评级小组，对《中国三星 2013 年社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“工伤事故数”、“工伤事故率”等负面数据信息，并对手机“字库门”事件的过程及后续处理措施进行了详细披露，具有很好的平衡性。

评级过程

1. 访谈中国三星社会责任工作负责部门；
2. 现场审查覆盖中国三星总部、官方网站及下属单位的资料；
3. 对中国三星社会责任报告管理过程进行评价；
4. 对《中国三星 2013 年社会责任报告》的披露内容进行评价。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了 56 个关键绩效指标连续 3 年的历史数据，可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》框架清晰，结构合理，语言流畅，案例详尽；数据表、流程图、图片等表达方式丰富，设计风格清新，并对专业词汇进行了解释，可读性表现卓越。

评级结论

过程性 (★★★★☆)

《报告》编写过程较规范，设有专属部门负责，对核心议题识别严谨，编写期间积极听取利益相关方意见，并开展了专门的培训，制定了报告发布会方案及反馈计划，过程性管理较好。

创新性 (★★★★☆)

《报告》披露了企业利益相关方及社会责任实质性议题的识别方法与过程，并就报告沟通进行专项介绍，报告管理方法具前瞻性，利于发挥报告价值，具有领先的创新性表现。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国三星 2013 年社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

实质性 (★★★★★)

《报告》涵盖了“产品质量管理”、“产品技术创新”、“供应链 CSR 管理”、“职业健康管理”、“环保产品的研发与应用”、“安全生产”等电子产品及电子元器件制造业的关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

改进建议

进一步完善报告编写流程，提升利益相关方参与度。

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“责任治理”、“与员工同享成长快乐”、“与客户共享美好生活”、“与伙伴共担企业责任”、“为地球保护绿色生态”、“与社区分享经营成果”等方面披露了所在行业核心指标的 84.3%，具有较好的完整性。

评级小组

组长：中国企业联合会企业创新工作部主任 程多生

成员：《WTO 经济导刊》副社长 殷格非

北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

评级专家委员会主席
中心常务副理事长

胡高

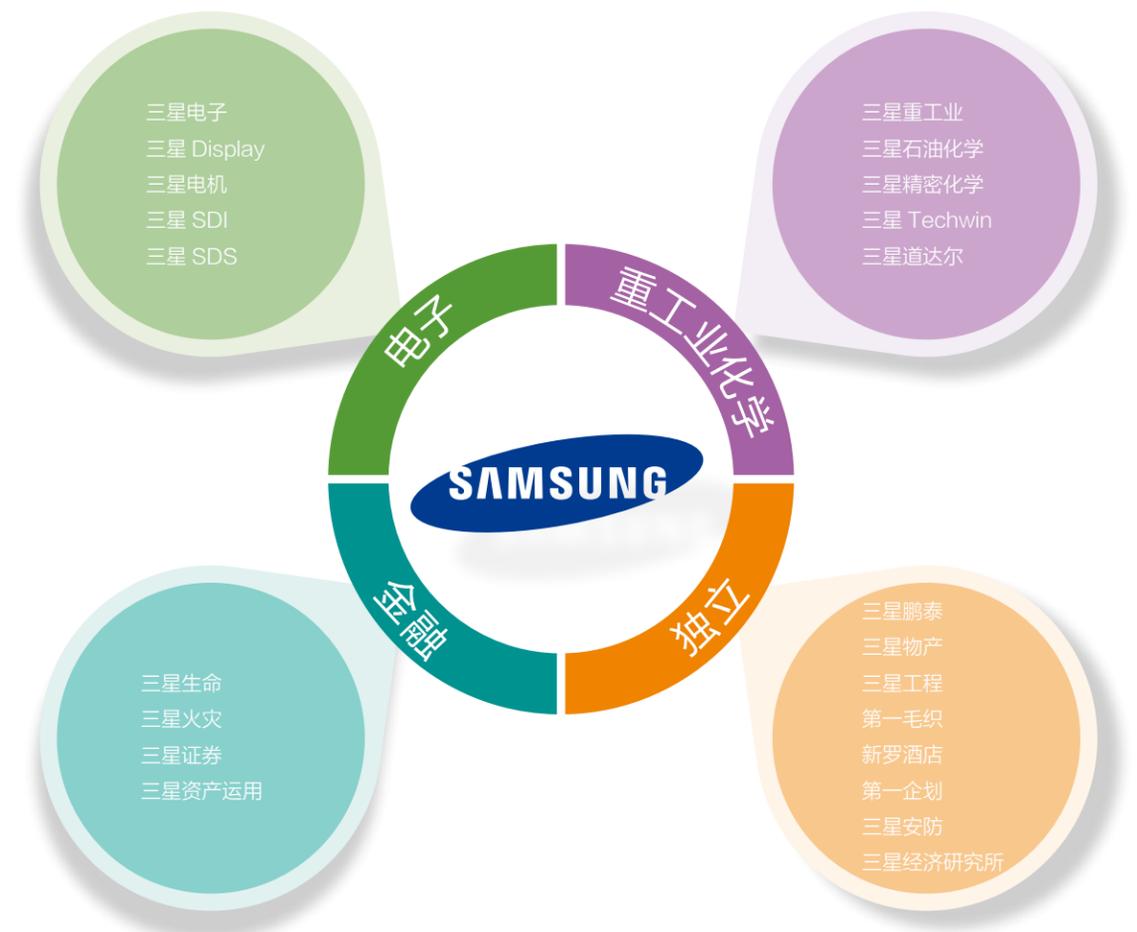
评级小组组长
中心副理事长

朱乾



附录：中国三星简介

三星集团成立于 1938 年，是韩国最大的企业集团。目前业务包括电子、金融、重工业、化学、工程、服务等，其中电子是集团最大的业务领域。2013 年，三星电子在《财富》杂志全球 500 强排名中位居第 14 位。三星在 1992 年中韩建交之后在华开展业务，目前在中国设立了 161 个机构，即 38 家生产工厂、45 家销售公司、10 个研究所、68 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。电子方面分别有三星电子、三星显示、三星 SDI、三星电机、三星 SDS 等，生产的主要产品中整机部分有手机、电视、笔记本电脑、家电、医疗器械；零部件部分有半导体、液晶面板、LED、二次电池；系统集成有包括安保、交通自动化系统。金融领域有生命保险、火灾保险、证券、资产运营等。重工业和化工方面主要有生产船体分段，销售复合 PP、PTA 等，高附加值的精密化学产品。服务领域有建设、酒店、广告、医疗等服务相关的公司。另外还有建设、安保、经济研究所等业务。



读者意见反馈表

本报告是中国三星向社会公开发布的第二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 - 65668100 ✉ : 北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 24 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、社会和环境的重大影响

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：



100022

贴 邮
票 处

SAMSUNG

中国三星

中国三星总部 CSR 事务局

中国北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 24 层

+86-010-65668100

邮政编码:

参编人员

主 编: 张元基 总裁

副主编: 李贞烈 首席副总裁 王幼燕 副总裁

编委会成员

CSR 事务局: 金学哲 孙贵峰 金英

劳 资: 金宇 姜大川

环境安全: 李忻洁

培 训: 孙敏 李瑞琪

法 律: 邹 爽 金应杰

客户服务: 张艳 申宏哲

产品环境: 金美兰



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24层
邮编: 100022