



做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业

2014

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

中国三星社会责任报告

CHINA SAMSUNG



# 目录 Contents

## 报告前言

总裁致辞 .....	2
企业介绍 .....	3
2014 年经营成果 .....	4
中国境内分支机构图 .....	5

## 责任管理

企业文化 .....	7
责任战略 .....	8
责任组织 .....	10
责任推进 .....	11
责任沟通 .....	13

## 责任行动

人才三星 .....	17
环境保护 .....	24
安全生产 .....	31
创造客户与经济价值 .....	34
供应链相生经营管理 .....	42
诚信守法经营 .....	47
分享经营 .....	51

## 责任绩效

责任管理 .....	59
经济绩效 .....	59
社会绩效 .....	59
环境绩效 .....	60

## 附录

未来发展动力 .....	61
关于本报告 .....	62
报告评级 .....	64
指标索引 .....	65
意见反馈 .....	67

## 总裁致辞

尊敬的各位消费者、合作伙伴、中国三星员工及其他利益相关方：

过去的一年，受到全球经济复苏缓慢、智能手机等相关产业竞争加剧等影响，中国三星的经营活动遇到了一些困境。面对着诸多不利因素，在全体中国三星人的刻苦努力和奉献精神鼓舞下，中国三星致力于提升自身竞争力，为三星止跌反弹打下了坚实的基础。

中国三星在持之以恒地追求利润和市场价值等企业最基本的目的和责任的同时，积极履行各项社会责任，开展各式各样、丰富多彩的履责活动，并且一直加强与消费者、社区、利益相关方的沟通交流。中国三星自2013年发布了首份社会责任报告开始，真实及时的向社会公开中国三星的履责事项。我们将把2014年主要活动和成果以及中国三星的未来发展方向写入2015年社会责任报告中，虚心接受社会各界利益相关方的监督和鞭策，并与中国社会共享中国三星的发展战略。

对于中国三星而言，2014年是“夯实基础”的一年。在中国三星宣布2013年为公司“社会责任经营元年”之后，我们开展了优秀企业调研、内部治理机构调整、优化责任经营流程等活动，并在员工成长、产品研发和质量、安全环境、社会公益等责任领域初步形成了“责任行动模式”。

随着经济全球化的日趋深入和人们对气候、环境、贫困等问题关注度的不断提高，随着建设美丽中国的深入推进，社会各界对企业社会责任的要求及期望值不断提升。参与“美丽中国”的建设是中国三星义不容辞的责任。希望与所有的中国三星利益相关方一起共同推进社会责任事业，力争早日实现“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”！

三星集团大中华区  
总裁

张元基



## 企业介绍

三星起家于1938年在韩国大邱市成立的“三星商会”。之后凭借着在电子、化肥、物流、航空、精密仪器等产业领域的业务扩张，引领了韩国经济现代化的进程。上世纪90年代，世界进入了国家之间、企业之间无限竞争的时代，三星则借此机会，通过“新经营”奠定了向世界超一流企业飞越的基石。如今的三星，已发展为名副其实的跨国企业，品牌影响力进入全球前五名。三星通过电子、重工业、建设、化学、金融以及服务等产业，在70多个国家和地区的500多个分支机构为社会提供服务。

三星与中国的缘分始于上世纪30年代，当时的三星商会曾经从中国的东北地区进口鱼干等农副产品。70年代起通过设在香港的办事处，与中国内地开展了贸易业务。1992年，中韩两国正式建交，三星的对华投资也正式拉开了帷幕，在惠州和天津设立组装生产线，大规模中国投资正式开始。1995年，在北京成立了负责大中华区业务的中国总部，如今的中国总部已经发展成为韩国以外地区的唯一的海外总部机构。分布在中国各地的三星分支机构中共有10万8千名中国三星员工，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”为愿景，中国三星全体员工将团结一心，为实现“中国梦”献一份力！



## 2014 年经营成果

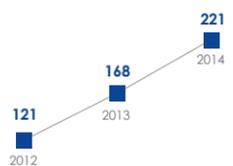
大中华区销售额 (亿美元)



大陆出口额 (亿美元)



累计投资额 (亿美元)



2014 年,中国经济增速放缓,工业生产及消费均呈下降的态势。中国的经济中速稳步增长成为“新常态”。而中国的信息产业,如互联网电子商务等新兴领域却涌现出了许多引领世界的优秀企业。发展势头迅猛的中国本土企业给三星带来了不少挑战。在这种严峻环境下,我们通过新产品开发和新项目投资,实现了稳步发展,为三星在中国的可持续发展奠定了坚实的基础。2014 年,随着中低端智能手机、平板电脑的普及,其市场竞争日益加剧。为此,三星电子进一步整备从高端到普及性手机的多样的产品线,并在 LTE、NOTE 等新产品市场上保持领先地位,增强了市场领导力。随着 Galaxy NOTE4、Edge、GalaxyA 系列等新产品的成功上市,下半年三星电子的智能手机业务开始触底反弹。西安存储芯片工厂成功实现了量产,并引领着 20 纳米 Dram 产品市场,随着移动通信终端、服务器等高收益产品比重的扩大,保持着稳定的效益水平。大型显示器件领域,以 2013 年量产的苏州显示器工厂为基石,继续加强中国市场的供货能力,保持着全球彩电市场上的领先地位。为了提前应对新能源汽车产业的发展,三星 SDI 在陕西西安投资建设了电动汽车电池生产工厂,在 ESS (储能系统) 领域积极地与中国本土企业进行合作洽谈。

### 三星第一毛织东莞工厂竣工



2014 年 5 月 29 日,三星旗下的第一毛织在广东省东莞市举办了东莞三星工程塑料有限公司工厂竣工仪式。第一毛织在东莞的工厂占地面积约 2 万 2 千平方米,拥有 4 条生产线,年生产量将达到 2 万 7 千吨。生产的工程塑料 (engineering plastic) 适用于汽车内外装饰、手机、移动设备、电视机、家电产品等领域,属于高附加值合成树脂,广泛运用于中国快速发展的 IT、汽车等领域。

### 三星 SDI 汽车动力电池落户西安



2014 年 1 月 22 日,三星 SDI, 安庆环新集团与陕西省政府签署了《<< 关于三方投资建设汽车动力电池生产基地的谅解备忘录 (MOU)>>》。并计划 5 年内分阶段进行约 6 亿美元的投资,在西安高新区建设中国最大规模汽车动力电池生产基地,项目于 2014 年下半年正式开工,2015 年投产。

## 中国境内分支机构图



# 01

## 责任管理

企业文化

责任战略

责任组织

责任推进

责任沟通

## 企业文化

### 三星经营理念



### 三星核心价值



### 三星经营原则



## 责任战略

### 三星社会责任理念

“做中国人民喜爱的企业”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”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。

### 实质性议题筛选

2014 年中国三星进一步推进社会责任实质性议题筛选工作，以提升报告的针对性，积极回应利益相关方的关注热点。

#### 第一步：议题识别

基于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、相关利益方调研，中国三星结合企业自身发展规划，梳理出履行社会责任的一般议题、行业议题和企业议题。

国际标准与趋势  
中国政策要求  
利益相关方期望



全球 CSR 先进企业  
中国 CSR 先进企业



中国三星发展规划



#### 一般议题

- 优化客户服务
- 支持员工成长
- 节能减排与气候变化
- 供应链管理
- 守法合规
- 政府责任
- 可持续增长
- 社会责任管理
- 推动社会环保
- 支持社会公益

#### 行业议题

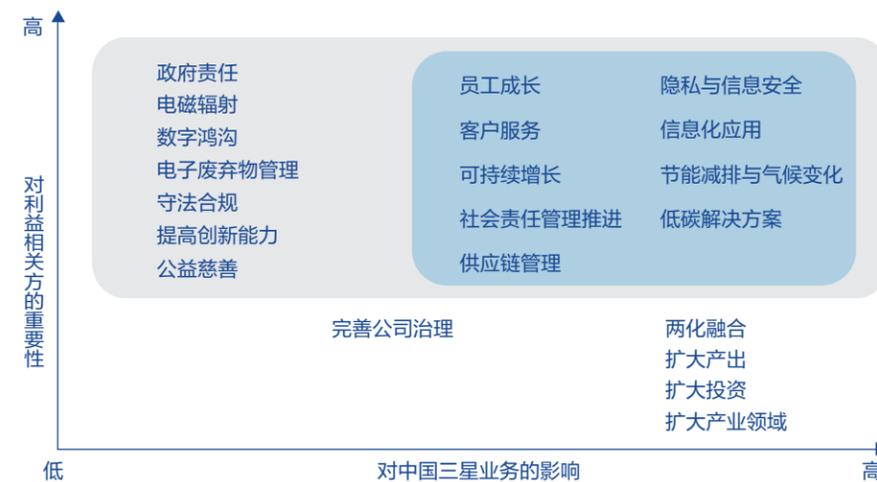
- 优化产品质量
- 信息化应用
- 电子废弃物管理
- 污染物控制
- 低碳解决方案
- 隐私与信息安全
- 贡献运营地区发展

#### 企业议题

- 提高创新能力
- 产品质量与服务
- 保护员工权益
- 支持员工成长
- 加强供应链管理
- 树立负责任形象

### 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。



责任对象	责任议题
政府	守法合规经营；依法纳税；带动就业；响应政府政策
员工	职业安全；员工成长；员工福利；员工关爱
客户	技术创新；提供优质产品；优化客户服务
合作伙伴	战略合作；价值链责任
环境	绿色经营；绿色工厂；绿色产品；绿色社区
社区	经营本地化；社会公益

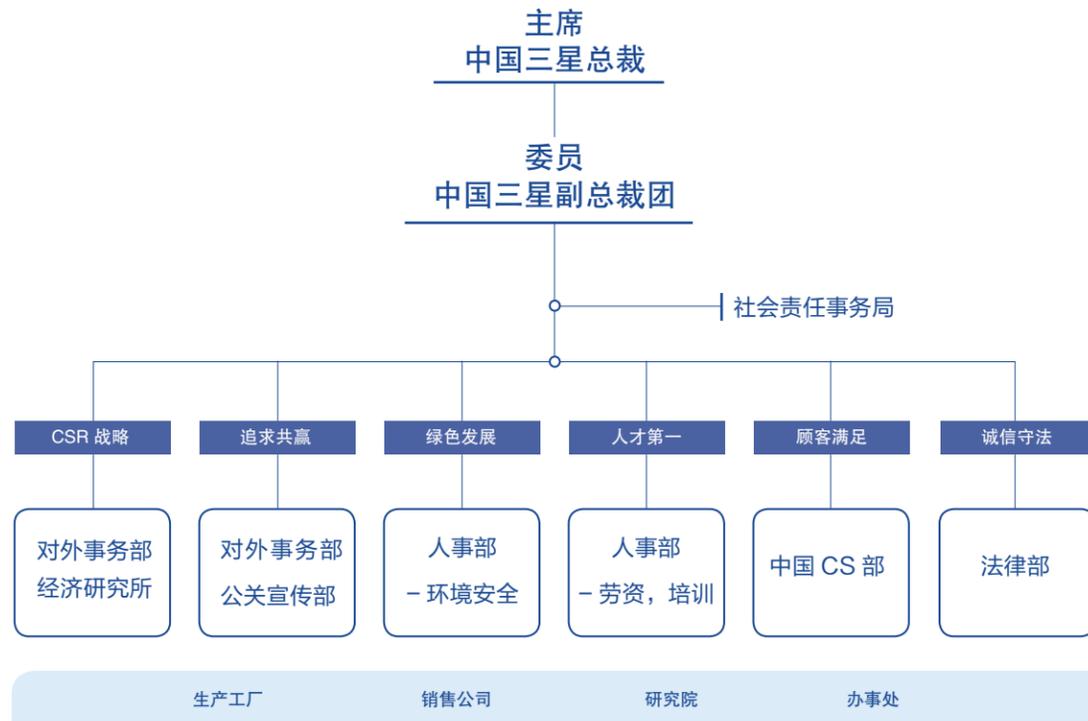
### 社会责任推进

为确保社会责任战略执行实施，中国三星建立了以目标管理为导向的社会责任推进体系。公司在年初制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。

## 责任组织

自 2012 年成立“中国三星社会责任委员会”以来，中国三星建立并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事务局。

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事务局，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。



## 责任推进

### 建立社会责任制度

为规范公司社会责任管理工作，中国三星制定了《中国三星社会责任管理制度》。2014 年，中国三星积极构建企业社会责任指标体系，同时进一步明确考核的内容，并依据社会责任指标进行绩效评估，落实各层级企业社会责任和激励约束措施。

### 开展 CSR 课题研究

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

#### 推进陕西省企业社会责任示范区建设

2014 年 9 月，本着“政府指导、企业主体、广泛合作、和谐发展”的原则，在三星西安半导体项目开工一周年之际，中国三星与陕西省政府签订了“社会责任示范区”合作项目。项目旨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、人才培训等新型公益项目并使陕西省成为 CSR 活动活跃省份。中国三星将在陕西省开展全方位的社会公益活动，积极履行社会责任，构建政企合作、经济投资和公益活动并行的三星“社会责任示范区”项目新模式，促进陕西省经济与社会公益事业的共同发展。

### 参与社会责任研究和交流

#### 分享责任 - 公益讲堂

继 2013 年中国三星发起并支持“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”项目，2014 年，公益讲堂在中国三星的持续支持下相继在北京、武汉、成都成功举办。公益讲堂为中外企业管理人员和企业社会责任从业人员免费提供为期 3 天的社会责任专项培训，旨在普及社会责任知识，推广社会责任理念，提升社会责任意识，帮助解决企业发展中遇到的问题，帮助受训人员管理复杂的社会、环境议题，应对多元的挑战。



王幼燕副总裁为学员颁发结业证

公益讲堂培训总人数

810人



分享责任中国行 - 南方电网站

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、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，践行了“在中国，为中国”的责任理念。截至2014年11月，公益讲堂已成功举办六期，为800多名学员提供了从理论到实践的社会责任专业培训。

### 分享责任 - 中国行

为提升企业社会责任工作管理和实践水平，2014年，中国三星积极参与中国社科院企业社会责任研究中心发起的“分享责任-中国行”项目，与业内专家、中外企业和媒体代表一起，亲临众多企业生产一线，调研学习优秀企业社会责任管理、实践和创新案例。

### 参加国内外社会责任标准的制定

中国三星竭力推进行业社会责任发展，倡导责任共享，积极参与行业社会责任标准的制定。中国三星参与由中国社科院主办的《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR3.0)》的编写和修订工作，2014年，共出版9本分行业指南。此外，2014年中国三星还积极参与中国电子工业标准化技术协会主办的《电子信息行业社会责任指南》标准制定。中国三星致力于与科研机构、行业相关企业、行业协会一起，共同推动企业履行社会责任。



### 开展社会责任培训

在支持“分享责任——中国企业社会责任公益讲堂”的同时，中国三星也将社会责任培训纳入员工的培训体系中，从2013年开始，在公司的员工入职、晋升培训等课程中添加社会责任内容，为公司在境内开展社会责任活动提供指引，为传播企业社会责任理念和价值观创造了条件，为员工理解并执行公司社会责任工作建立了良好的基础。

## 责任沟通

### 企业内部社会责任沟通机制

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

### 企业外部社会责任沟通渠道

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

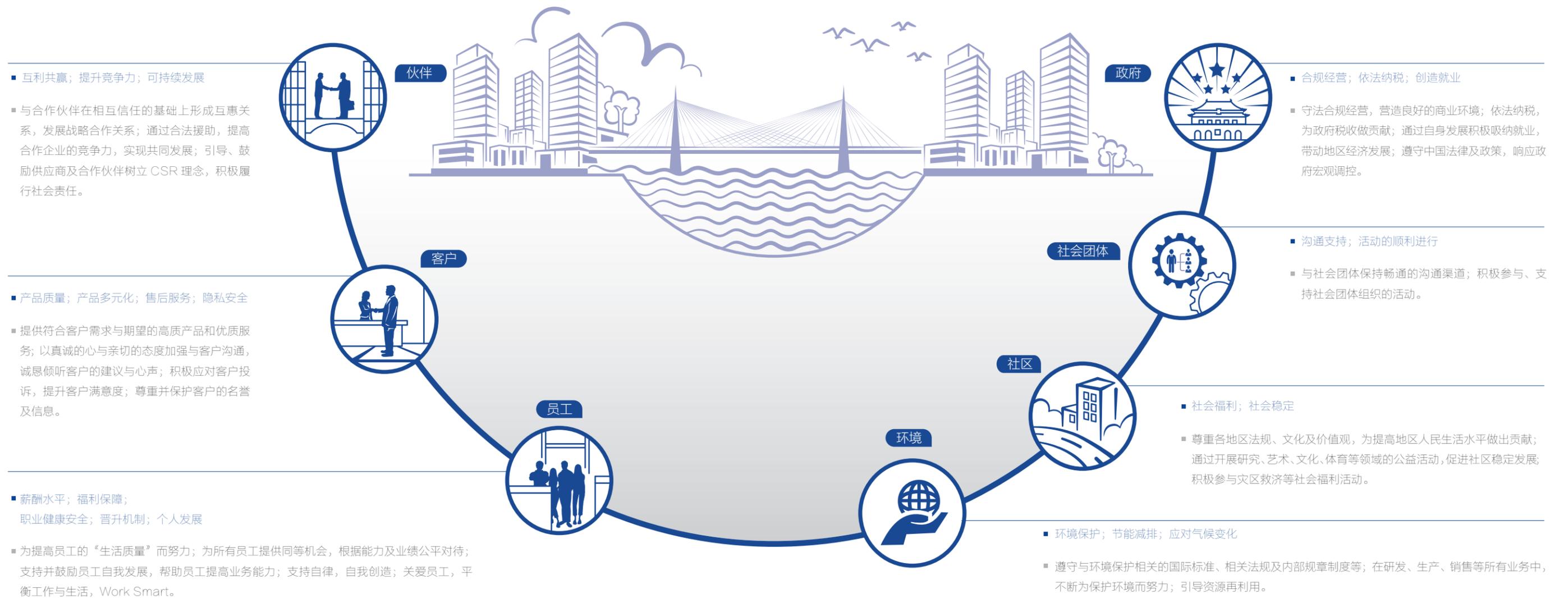


### 三星重工业企业开放日

2014年5月13日北轮小港组织辖区企业代表共120余人访问三星重工业，参观了公司安全生产情况。公司安全生产负责人围绕安全管理理念、安全培训教育、隐患排查、应急演练等方面进行了重点介绍，并且对安全体验馆和生产车间进行了实地考察。在安全体验馆参观者看到了各式各样的劳保用品，以及公司自制的安全设备、夹具等物品；在生产车间，看到了井然有序的物料摆放，畅通无阻的人员绿色通道，以及个性十足的安全生产标语和漫画。



### 利益相关方的关注点和企业的回应措施



# 02

## 责任行动

人才三星

环境保护

安全生产

创造客户与经济价值

供应链相生经营管理

诚信守法经营

分享经营



## 人才三星

### 员工权益保护

中国三星始终遵守劳动法、劳动合同法等相关法律法规，坚持雇佣平等、规范用工、尊重人权，畅通员工诉求渠道，保障员工权益，切实秉承“人才即公司”的核心价值观。同时，中国三星所有生产法人均按照《劳动合同法》等法律法规，保障兼职、临时和劳务派遣工的权益，保障其薪酬、福利、职业培训与发展享受与正式员工相同的待遇。

公司根据企业经济效益的增长情况进行年度薪酬回顾，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，为员工提供包含商业保险、餐费补贴、健康体检、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、员工宿舍等多样化福利待遇。

中国三星根据国家法律法规及地方法规，为所有员工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。

# 员工成长



2014 年培训人数  
**4,000** 余人

培训学时  
**135,864** 时

SaMS 课程已培养  
**600** 余人

中国三星秉承“人才第一”的理念，在为员工提供施展才华的广阔舞台的同时，非常重视培养员工的各项能力和职业素养。中国三星下属各法人均设有人才发展部门，致力于提升员工的业务执行能力。中国总部则面向全部法人开展通用类培训，并肩负统筹管理和支援的职能。

- 1 对新入职的员工，中国三星遵循“先培训，后入职”的原则。所有新员工必须参加为期 14 天的封闭式脱产培训。在入职培训中通过多样化的课程与实战性的活动传播企业文化与经营理念，帮助新员工提高沟通、协作、创新等职业化素养，体会团队合作的意义和重要性。还特别用心地设置了与优秀前辈面对面交流的环节。通过前辈们的经验分享和现场答疑，帮助新员工更快、更好地开启在三星的职场生活。
- 2 中国三星通过完善的员工激励体系与人事晋升制度，确保有能力、有贡献的员工发挥自身价值的同时，得到公司的认可与嘉奖。并且为晋升的员工提供专门的培训，通过共享经营战略、与高层领导对话学习新的职级所需要的管理技能等，帮助他们迅速胜任新的角色。
- 3 中国三星定期组织面向中高层管理者的领导力培训，通过持续提升其在组织管理过程中所需要的领导力技能，使其有效地管理团队，确保组织持续稳定地发展。

## 核心人力教育 - SaMS 课程

2001 年，中国三星与北京大学合作开发了专门为骨干管理人员定制的短期 MBA 课程。2014 年是该课程开设的第 14 年。课程结合了 E-learning、面授、行动学习的教学方法，致力于提升学员的综合管理能力和战略性思维。课程共分为三个阶段：通过严格的资质审核被选拔的学员们首先接受 2 个月的 E-learning。完成网络课程后进入北大深入学习组织管理、战略决策、市场营销、人力资源管理 MBA 重点课程。之后，回到岗位实施行动学习课题，在 3 个月的期限内运用所学知识解决工作当中面临的实际问题。最后，携带课题报告回到北大进行结业答辩。目前，该培训已培养了 600 余名人才，为三星在中国的可持续发展提供了保障。

## 其他通用类培训项目

- 员工素养课程：为基层员工提供积极心态、压力管理、职业生涯规划等素养类课程
- HR 人力课程：赴韩国参加全球 HR 人力战略大会、面试技巧等 HR 专业能力提升课程
- 培训专业课程：为中国三星各法人培训负责人提供课程开发、运营技巧等专业化课程
- 讲师培养课程：根据法人需求定期培养内部讲师，通过 TTT 等提升内部讲师授课能力
- E-learning：通过远程大学系统提供丰富多样的课程，员工可自主选择喜欢的科目学习

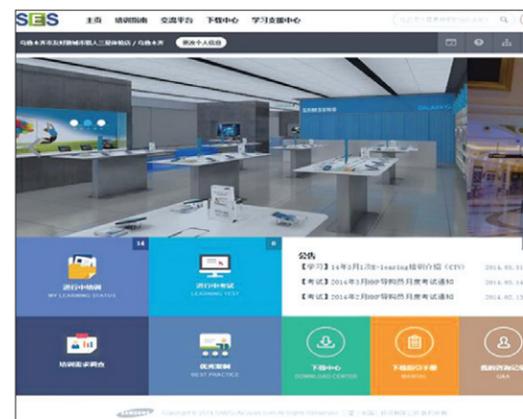


## 语言培训

中国三星总部每年定期开设为期 10 周的封闭式韩国语特训班。培训期间不仅学习韩国语言，还通过亲手制作韩国美食等活动，深入体验韩国文化。课程的结尾所有学员均参加韩国语能力考试，以检验学习成果。成绩优异的员工有机会派往韩国总部工作 3-6 个月，进一步提升韩国语应用能力。



## E-Learning 培训系统



三星体验店专卖店 E-Learning 培训系统

长久以来，三星注重与合作伙伴共赢发展的合作模式，三星体验店和专卖店作为三星重要的零售渠道，一直备受三星的重视。2014 年 12 月 1 日，三星商学院正式发布三星体验店 / 专卖店的 E-Learning 培训系统。该培训系统针对三星体验店 / 专卖店客户店员的培训需求设计而成，将极大地加强三星数千家零售门店与销售相关的产品及技能培训，提升门店的整体销售水平与业务能力。

三星体验店 / 专卖店 E-Learning 培训系统包括产品培训、销售技能培训、CS 礼仪培训、优秀案例分享及 CRM 管理五大模块，课程体系包含基本技能及强化技能培训两部分，不仅着眼于门店销售人员基本技能的快速提升，同时更注重专业技能和专家型销售人才的持续培养。

## E-Learning 培训系统

培训总人数  
**24,999** 人

学时  
**132,332** 小时

课程数  
**703** 个

## 员工关爱

### Work Smart

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。中国三星自 2012 年 2 月正式开启“Work Smart”以来, 2013 和 2014 年成为 Work Smart 全面开花的两年。

为保障员工工作与生活平衡, 中国三星总部和下属各公司持续开展 Work Smart 活动。员工们通过创新有效的工作, 在短时间内实现突破, 达到工作与生活的平衡, 从而实现组织的可持续发展, 同时让员工感到工作的快乐和实现家庭的幸福。开展 Work Smart 活动后, 工作效率提高加班显著减少, 员工加班时也均按照国家法律规定支付加班工资。



亲子同好会



羽毛球同好会



### 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的解决实际困难和问题。

2014 年中国三星旗下天津三星视界移动有限公司、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。2014 年中国三星困难员工帮扶投入资金共计 150 万元。

### 关爱特殊群体

中国三星从人事制度上严格规定并保障对女员工、孕期、哺乳期员工的特殊化照顾, 如采取减少孕期、哺乳期员工的工作量, 调换至相对轻松的工作岗位等措施。公司还定期举办孕期、哺乳期相关教育讲座, 专家门诊, 心里辅导等活动, 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。每年妇女节, 中国三星所属各公司会举办丰富多彩的活动, 为女员工送上节日祝福。

#### 准妈妈关爱行动



三星(中国)投资有限公司广州分公司为每个准妈妈制作特别的徽章和座位牌, 时刻提醒周围的员工关爱并照顾我们的孕期员工们。

### 员工沟通

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。公司内部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, 缓解工作与家庭的矛盾, 减轻因工作家庭关系而给员工造成压力。中国三星各法人通过多种途径, 降低员工流失率, 其中天津 LED 为典型, 员工 2014 年流失率与上年相比从 9.5% 降低至 1.7%。



天津电子开发区劳动关系和谐企业创建一等奖

中国三星所属各分公司每年组织丰富多彩的家庭日活动, 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, 创造家庭同游的机会。三星还将每周三定为家庭日, 强制要求员工准时下班并回家体验家庭快乐。2014 年, 中国三星总部举办了同好会对抗赛、足球大赛及合唱大赛等丰富多彩的全国性文体活动。

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包括: 篮球同好会、足球同好会、羽毛球同好会、保龄球同好会、瑜伽同好会、插花同好会等丰富多彩的兴趣小组。

### “三星杯”足球大赛

一年一届的“三星杯”足球大赛是中国三星为丰富组织文化活动，增强员工团队合作精神而举办的一项传统体育赛事。参赛队员全部由员工组成，在激烈的预选赛和分区赛中突出重围才能获得进军总决赛的资格。2014年第十一届“三星杯”足球大赛在广东惠州举办，来自华北、华东、华南地区的四支队伍展开了精彩纷呈的比赛。



第十一届“三星杯”足球大赛

### 中国三星“心连心”合唱大赛

自2005年起中国三星每年举办“心连心”合唱大赛，已成功举办十届。2014年第十届“心连心”合唱大赛，共吸引全国各地法人16支参赛队伍约800人参加了此次比赛。通过合唱大赛，中国三星将遍布全国各地的法人联合起来，在享受美好歌声的同时，让员工们感受到团结向上的企业文化。



第十届“心连心”合唱大赛

全国各地法人参加人数

800 余人

## 心理健康保护

2014年，中国三星共有持证心理咨询师63人，16家法人设立有专门的心理咨询室，开放面对所有员工，随时进行心理咨询，解决各种心理疑问，保证员工保持健康的心态。



天津三星通信技术有限公司心理咨询室

### “美丽心情”释放压力



11月18日，苏州三星显示有限公司心灵花园举办了“美丽心情”的系列活动，三十多名员工现场参与，大家共同度过了一段美好的心灵成长时光。整个活动通过“心情日记”、“识别情绪”、“表达情绪”、“情绪释放”四部分组成，参与者通过检验、游戏、表演、实践等不同形式的心灵体验，绽放了灿烂笑容，缓解了心理压力，学会了更加有效的情绪管理之道。

### GWP 活动

为了增进各部门员工之间的沟通与了解，公司特设立专项基金支持员工GWP活动。通过旅行、拓展、体育运动等种类繁多的GWP活动，员工之间可加强交流，增进感情，增强团队凝聚力。

### 社长苏州恳谈会

2014年3月21日，为了提高员工的工作积极性，三星人事部门在苏州液晶显示的员工餐厅内举办了社长恳谈会，张元基社长第一次与一线员工面对面沟通交流，并与参会的14位女员工深入沟通，了解员工们的工作与生活环境，并听取员工针对管理制度等相关建议。





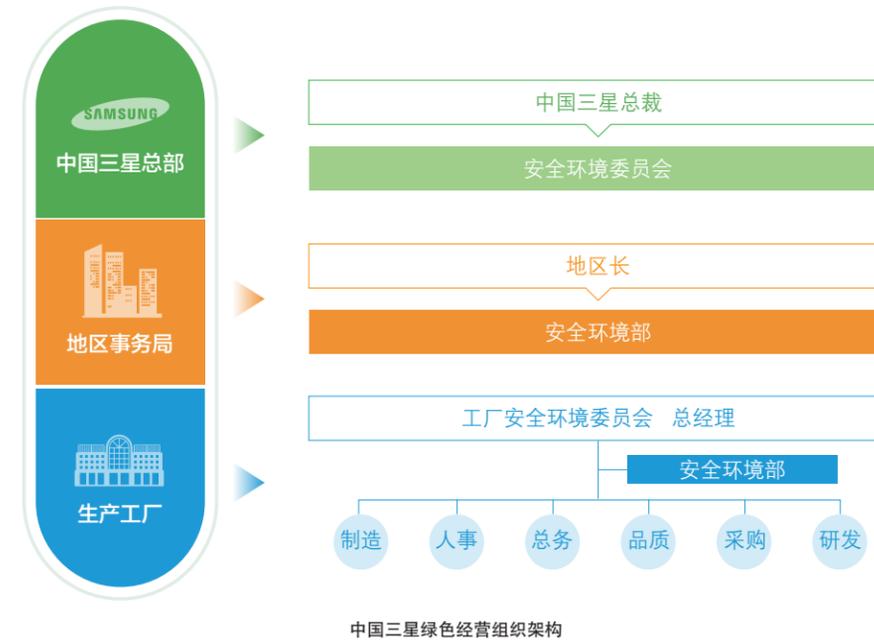
## 绿色经营

### ■ 绿色经营理念

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，引领社会可持续发展。保护地球环境，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。

公司要求工作场所不仅要遵守当地安全环境健康法规，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，构建资源循环型工作场所，充分考虑员工健康与安全，识别并控制环境危险因素。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。在产品的设计、采购、制造、使用、废弃的全过程中，中国三星致力于降低对环境的影响，实现产品全过程的环境管理。

### 绿色经营体系



中国三星的安全环境委员会直接由中国三星总裁领导，安全环境部制定安全环境方针及政策，与政府机构、员工、消费者、NGO 及供应商保持密切联系，积极建设整个中国三星的绿色经营、绿色工厂、绿色产品和绿色生态。

中国三星在华北、华东和华南分别成立了地区事务局，与各工厂内部的安全环境组织紧密联系，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安全环境组织，现场管理工厂的安全环境。

中国三星坚持以人为本，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。

### 中国三星举办“环境管理体系国家注册审核员”培训

为提高中国三星安全环境人员的管理水平，中国本社于3月底在北京举办了为期一周的“环境管理体系国家注册审核员”培训。来自19家法人的26位安全环境管理人员参加了本次培训。本次培训主要针对环境管理体系的建立和审核，从审核员的角度对环境管理体系进行了阐述，为提升中国三星各法人的环境管理水平打开了新的思路。



## 环境应急管理

在坚持统一领导，分类管理，属地为主，分级响应的理念指导下，中国三星成立了环境应急组织及管理体系，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。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，确保采取与突发环境事件造成的危害范围和社会影响相适应的措施。

2014 年，中国三星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，各工厂共进行环保演练 174 次，安全演练 917 次。



### 中国三星 2014 年华北区消防大赛顺利落幕

中国三星 2014 年华北区消防大赛于 10 月 30 日在天津三星视界移动法人举行。华北区 11 支三星法人代表队，员工及副总经理们共 200 多人出席了本次大赛。2014 年消防日的主题为“找火灾隐患，保家庭平安”。随着冬季来临，受低温、低湿、强风等天气影响，火灾进入多发期。做好防火安全工作是促进企业健康稳定发展的关键，是保险生命与财产安全的重要环节。火情发生的初期，如何准确、及时地进行扑救，如何组织人员自救，就成解决问题的关键。与往年比赛不同，本次大赛增加了为伤员进行心肺复苏的急救环节。为了强化急救知识在员工中的普及与应用，华北区持续开展急救培训。2014 年接受培训员工 160 名，截至目前累计超过 400 名员工接受过初级急救知识培训并取得初级急救员资格证书。

### 安全环境专家团

2014 年，为了提高中国三星的环境安全管理水平，进一步制定符合中国国情的安全环境发展战略，中国三星特别邀请了 5 位中国资深专家，分别涉及安全领域、环保领域、消防领域、职业卫生领域、能源管理领域，成立了中国三星安全环境专家团。为中国三星的安全环境战略和计划献计献策。



### 中国三星第二届安全环境咨询团会议

为了持续提升中国三星的绿色经营水平，实现绿色增长，9 月 3 日，中国三星在天津电机滨海工厂召开了第二届安全环境咨询会议，中国能源研究会、中国安全生产科学院等国内知名专家和三星各法人的安全环境干部参加了会议。会议前，咨询专家对天津电机滨海工厂的安全环境管理情况进行了实地考察和指导。针对如何进一步提升中国三星的安全环境管理水平，专家指出作为一家知名大型跨国企业，三星不能以一般的企业标准衡量自身，而应以更高的标准，打造中国三星独有的安全环境管理模式，建立中国三星特有的安全环境管理体系和标准体系，在节约能源、职业安全健康、防灾和应急对应方面，进一步挖掘改善潜力，持续提高中国三星的安全环境管理水平，在绿色经营领域成为领先企业和行业榜样。

### 环境信息公开

为了让公众更好的了解中国三星的绿色经营，中国三星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，力求呈现给公众一个真实的绿色三星。

### 绿色办公

中国三星在公司内积极宣传和倡导“绿色办公，低碳生活”，广泛开展节约资源、减少污染物排放、使用可回收利用产品，倡导三星人从身边的小事做起，养成珍惜资源减少污染的良好习惯；公司为实现“无纸化”办公，倡导使用电子化信息系统；为减少公务出行尽量采用电话会议；夏季使用空调最低温度控制在 26 度以上。

### 中国三星班车全线引入环保车

近几年，雾霾已成为中国民众的心头大患。为响应国家的环保政策和改善空气污染的现状，中国三星决定将天津、苏州、惠州等的 800 多辆上下班班车全部更换，升级为 CNG( compressed Natural Gas ) 天然气环保客车和电动客车。从今年到 2016 年期间，中国三星将在三年内分阶段更换 CNG 客车、引进电动客车。



## 绿色工厂

### 防治大气污染

中国三星严格执行废气管理，中国境内各工厂均按照公司统一要求对废气的产生进行环境因素识别，掌握各自大气污染物质排放源，确保处理设施完好运行。为了推动绿色循环经济发展，中国三星的各个工厂逐步组建各自的能源体系，并积极申请国际及国家认证。

### 噪声源控制

在各个工厂建设初期，公司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。2014 年度，各个工厂对厂界噪声进行了测定，全部能达到《工业企业厂界环境噪声排放标准》( GB12349-2008 ) 的要求。

### ■ 水资源保护

中国三星通过源流管理，工序改善，导入清洁技术，增加中水回用等积极持续的环境改善活动减少新鲜水的使用，时刻掌握污染物排放源及防治设施，及时识别污染物对环境的影响，确保在工序中产生的污水处理设施顺利运行。

2014 年，为了减少水资源的浪费，创建节水企业，中国三星的多个工厂开展了供水系统查漏的工作。惠州三星电子有限公司为了确保水资源的充分利用，花费 16 万元，将厂内的旧水管全部换成新水管，一共更换了 367 米，节水总量可达每年 4 万吨。

### ■ 减少温室气体排放

中国三星不断提高原材料及能源的使用效率，积极探索清洁生产，将整体预防的环境战略持续应用于生产过程中，从而减少温室气体产生。同时建立温室气体排放统计核算体系，全面管理温室气体排放。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%。

### ■ 废弃物管理

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，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。

深圳三星视界有限公司碳排放交易成交量

# 2,896 吨

#### 深圳三星视界有限公司碳排放交易成交 20W

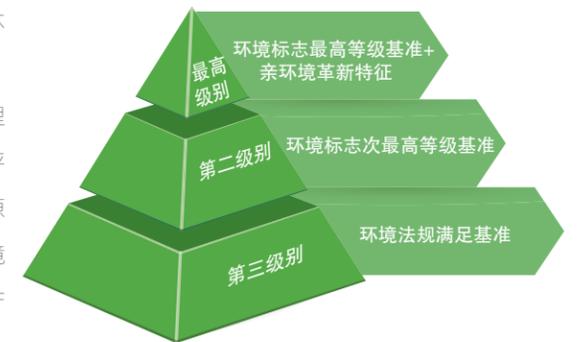
深圳三星视界积极节能减排，将碳管理纳入企业的运营之中。多年来，深圳三星公司坚持引进低碳原料，使用低碳能源，制造低碳产品，在节能减排方面获得了良好的成绩，挖掘节能课题 20 件，查阅大量资料，自主创新技术，改善机械设备，严控用能设备，最终碳结余 2896 吨。2014 年 6 月 15 日，深圳三星视界有限公司碳排放交易成功，成交量 2896 吨，获利 20.16 万元。



## 绿色产品

三星电子以优先考虑地球的 Planet First 精神及绿色经营的中期目标为契机，推出多样的绿色环保革新产品。通过从产品的企划、设计、研发阶段开始评价其环保特征的“Eco 设计评价流程”及“绿色环保产品等级”，改善产品的能效及再利用性并持续不断地减少有害物质的使用。今后，三星电子也将不断推出多样的绿色环保产品，提供给顾客新的价值。

三星电子导入“Eco 设计评价流程”，从产品研发阶段开始将环保特征评价变为必须考核项目，通过采用“Eco-Partner”认证，不仅检验供应商的原材料及零部件，还对生产工艺的环境质量管理体系进行评价。公司开发了“Eco 设计系统”，根据开发课题评价环保特征的绿色环保等级制度，加强绿色环保产品的开发及资源的再利用。2014 年，新增了具有公信力的 EAEAT、UL 等环境标志的评价项目及等级基准，通过开发满足更高标准的绿色环保产品，扩大业内最高标准的绿色环保产品 - “Premium Eco 产品”所占比重。



绿色环保产品等级

### 绿色环保技术开发及产品上市

2013 年为止，电视机、冰箱、洗衣机等 CE/IT 产品的能耗对比 2008 年降低了 42%。通过不断研发高效产品，2009~2013 年的温室气体排放减少了约 8860 万吨。

#### 智能空调

根据室温和环境调节风速，自动调节温度，制冷效果极大化

智能感应 感知周边的人的位置及活动量，自动调节风速、温度及电量使用

智能热交换器 采用微细管道方式的高效热交换器，制冷效果极大化

智能变频 根据室内外温度变化，自动调节制冷强度

#### 智能电视

LED 灯数量减少，采用亮度感应器

相比之前型号减少能耗 **42%**

#### 绿色内存

绿色环保 DDR4 内存，PCIe SSD

系统性能提高 10 倍

更换此内存全球服务器每年减少 45 TWh

减少能源使用

年份	平均能耗改善率 (对比 2008 年)
2009	8.4%
2010	16%
2012	30%
2013	42%



资源循环

在零部件、产品制造、流通、使用及废弃的产品全过程中，考虑 3R，减少环境有害因素，对于可循环的资源进行再使用及再利用。此外，为了提高资源循环及资源效率，逐步扩大再生塑料的使用。

※3R：Reduce, Reuse, Recycle



### 冰箱的绿色环保包装材料

采用可重复使用 40 次的包装材料，减少资源使用。

- 适用大型冰箱全型号
- 7,000 吨年 CO<sub>2</sub> 降低
- 63,000 棵年植树效果

替换为绿色环保包装材料效果

---

### 采用一体成型的铝壳的笔记本电脑

- 100% 可以再利用，超轻、超薄设计
- 与之前 13.3" 型号进行对比，重量及厚度减少

(重量: 1.31kg → 1.16kg, 厚度 16.3mm → 12.9mm)



绿色环保材料

通过运营“Eco-Partner”认证制度，供应商提供不含有有害物质的零部件，并且发掘生物塑料，生物降解塑料等绿色环保材料并运用到产品上。



| Eco-Partner 认证现况 |

### 采用 100% 再生纸的手机包装盒 ( Galaxy S6 )

对比普通包装每吨减少 1.9 吨 CO<sub>2</sub>

---

### 3D 生物塑料眼镜

采用蓖麻子油为原料的生物尼龙

- 含有 54% 蓖麻子油

生物尼龙 蓖麻子油 3D 眼镜

---

### 100% 可再使用的纸质打印机

采用折纸 ( Origami ) 方式组合

- 废弃时可直接作为纸再利用的绿色环保循环结构的概念产品

办公用纸 → 循环 → 打印 → 循环 → 纸张



安全生产

## 安全生产管理体系

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。目前，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。2014 年，中国三星全部生产工厂累计投入 1 亿 6 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。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、安全管理人员教育等。2014 年，中国三星各工厂累计开展安全教育培训 1500 多次，参加 34 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。

## 安全应急管理体系

2014 年开展各类演练

# 917

次

为预防和控制潜在事故，在紧急情况发生时作出应对和准备和响应，最大限度地减轻事故可能产生的后果，中国三星制定了一系列安全应急制度，建立健全“分级管理，分线负责”为主的应急管理体制。公司坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，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、迅速处置”。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。目前累计编辑预算 505 个，2014 年开展各类演练 917 次。

### 中国三星“国家注册安全工程师”培训



为提高中国三星的安全管理水平，中国三星在北京组织了“国家注册安全工程师”培训。培训为期 6 天。培训主要涉及安全管理技术、安全生产法及相关行政法规、安全应急体系建设等内容，通过学习，学员参加了 2014 年全国注册安全工程师考试，共有 33 人通过考试，获得注册安全工程师资格。

### 第七届中国三星安全环境 Workshop

2014 年 12 月 17 日~18 日，公司在西安举办了第七届中国三星安全环境 Workshop。会议通过分析应对国内不断变化的法规政策要求，总结反省中国三星安全环境工作现况，明确 2015 年安全环境工作目标和重点项目。来自 28 家法人的 58 名安全环境干部参加了此次会议。



中国三星以提高企业经营水平和竞争力为出发点，对各自法人目前的安全环境管理现状和实绩进行了总结，分析了当前存在的不足，并提出了 2020 年实现安全环境事故“0”化，达到一流管理水平的目标。

## 职业病防治

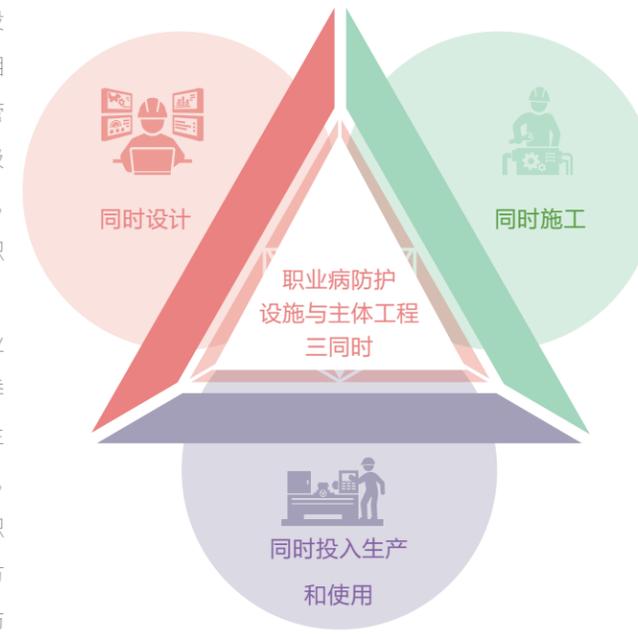
中国三星认真贯彻国家有关职业病防治法律、法规、政策和标准，落实各级职业病防治责任制，确保劳动者在劳动过程中的健康与安全。中国三星制定职业病防治制度，从组织上、制度上落实“管生产必须管安全”的原则，使各级领导、各职能部门、各生产部门和职工明确职业病防治的责任，做到层层有责，各负其责，做好职业病防治，促进生产可持续发展。截止 2014 年 12 月，已有 29 家工厂取得 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。

取得 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证工厂

# 29

家

同时，中国三星设置了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，研究和制定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。



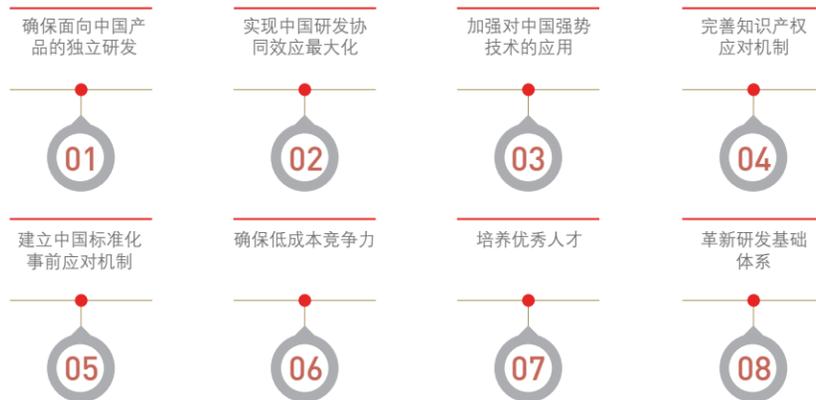


创造客户与  
经济价值

## 提供优质产品

### 中国三星 8 大研发核心战略

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。2014 年在华研发投入达 25 亿元，研发人员共 5414 人，占全体员工比例为 5.0%。



### 产品创新

中国三星通过创新和研究，不断地推出让消费者满意的产品。2014 年 4 月 10 日，在第二届中国电子信息博览会“CITE 创新之夜”活动中，三星的 UHD 曲面电视获得创新金奖，GALAXY S5 和叠式双开门冰箱获得创新奖。三星 UHD 曲面电视 (HU9800 系列) 具备三星顶尖的前沿技术和工艺设计，带给观看者身临其境的体验。GALAXY S5 则集合了多媒体影像处理、无线通讯、新型传感器等方面的众多创新功能和理念，把智能手机硬件配置推向了新的顶端，开创手机智能化、人性化新标准。叠式双开门冰箱采用创新的蝶门·美食窗设计，带来革命性的空间利用和最佳化的食物收纳保鲜。



UHD 曲面电视 (创新金奖)



Galaxy S5 (创新奖)



叠式双开门冰箱 (创新奖)

### 三星“智领”系列数码复合机产品

2014 年，中国三星面向中国市场首次发布了 6 款三星“智领”系列数码复合机产品，该系列产品是全球首款真正意义的“智能化”数码复合机，从具有无限前沿应用扩展性的智能操作系统到全触控屏的便捷体验，均以颠覆传统的全新变革引领行业用户进入智能化办公时代。硬件方面三星“智领”系列采用了同业最大尺寸的 10.1 寸液晶多点触控屏，人们可以像使用智能手机、平板一样地随意滑动，其次是软件系统革新，三星将智能安卓操作系统 SAMSUNG SMART UX Center 与打印机首度融合在一起，突破了打印机原有应用模式。



三星“智领”系列数码复合机

### GALAXY Note Edge

三星始终坚持通过对移动技术和用户体验的不断优化，追求最卓越的创新，在这样的理念支持下，GALAXY Note Edge 应运而生。这一全球首款配备了曲面侧屏的智能手机将 GALAXY Note 体验提升到了全新境界，为用户查看信息、智能交互和表达个性彰显品位提供了全新的方式。GALAXY Note Edge 独一无二的曲面侧屏，可以让用户快速进入常用应用、查看提醒和设备功能——即使用户的手机套在合上的状态下，这些操作只需要用拇指划过侧屏即可实现。在主屏幕观看视频时，用户可以直接通过侧屏接收各种信息，而无需暂停视频播放。



GALAXY Note Edge

## 优化客户服务

### 提高服务质量



客户专员介绍产品功能

三星电子致力于在服务的便捷性、丰富性和创新性上不断努力提升。在便捷性方面，三星电子持续扩展线下服务网络，在 1900 多个城市建立了 2700 多家服务中心，并逐步覆盖到中小县级市。同时为了缩短客户的等待时间，三星电子还推出了预约服务。顾客在访问服务中心前，可通过三星官网进行预约。如果客户的手机当日无法完成维修，三星电子还提供免费递送服务，待产品修理完成后会递送到顾客指定的地址。在向顾客提供方便快捷服务的基础上，三星电子还着力丰富服务内容。三星电子在全国建立了 117 家三星售后体验中心，向广大顾客提供智能产品体验服务，并在现场安排了智能产品知识讲座和丰富多彩的顾客互动。此外，三星电子还在 2014 年 1 月构建了智能客服机器人聊天平台，顾客可通过网络、手机终端等获得服务新体验。同时三星电子还开通了百度社区及官方微信账号，让顾客有了更多便捷的沟通渠道。

【视频操作指南】Samsung GALAXY Note4如何创建5 note笔记(N9100)  
Last Update date : 2014.12.30



三星电子中国服务总部为帮助广大用户更好的了解和使用三星产品，制作了多样化的三星产品使用技巧以及常见问题解答方法呈现给用户。其中，能够模拟真实产品的模拟操作指南（Simulator）、生动活泼的视频操作指南（HTV）以及图文并茂的常见问题解答（FAQ）大受客户欢迎。

用户除了能够在三星官网体验到这些方便快捷的常见问题解决方案，还可以通过三星服务官方的微信、微博来关注产品最新动态信息。

### 全球首家三星 GALAXY Lifestyle 体验馆在北京开馆



GALAXY Lifestyle 体验馆的理念来自于三星对消费者的潜心观察，当今消费者对品牌和产品的接触习惯已经逐渐从聚焦于功能和硬件，改变为对生活情景中个性化体验的关注。2014 年 10 月 31 日，位于北京地标性建筑世贸天阶的三星 GALAXY Lifestyle 体验馆盛大开启。体验馆区域设置集生活化、人性化和科技感于一身，覆盖了公众生活方式中的方方面面。在这里，顾客不仅能够全程无打扰地上手把玩最新最潮的 GALAXY 手机、平板、相机以及琳琅满目的智能配件，甚至可以像在家里一般舒适地休闲和娱乐。

### 智能大巴服务



为了向顾客提供更为便捷的服务，三星启动了全新的售后服务模式 -- “智能大巴服务”。智能服务车主要以 B2B 企业顾客、大学校园、各大商圈为服务对象，提供现场维修 / 体验服务。在服务车上，顾客不仅可以获得产品检测及维修服务，还可体验陈列台上的三星最新产品。智能大巴服务车 2014 年 9 月启动以来，已为 7000 余名顾客提供了现场服务。

### 三星售后服务中心环境改善

2014 年三星投入 1360 万美金对重点城市的 452 家服务中心进行环境改善，重点改善了服务中心的门头，顾客等待区，维修区和资材室等，在环境改善的同时推广面对面维修的服务模式，即工程师和顾客相对而坐，顾客可以全程了解产品维修情况，工程师也可以随时询问顾客遇到的问题，实现无障碍沟通，不仅增加了顾客对服务中心的信赖感，也增加了工程师的荣誉感和自信心，更方便快捷地解决问题，让更多的三星用户在更加舒适的环境中获得不同于以往的服务体验。目前已有 371 家重点服务中心开展面对面维修，受到顾客的好评。



### 客户信息保护

中国三星注重保护客户的信息材料。遵守客户信息保护法令以及其它规定，并且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。

2014 年，为了遵守新修订的《消费者权益保护法》中关于收集消费者个人信息的相关规定，中国三星修改了三星产品销售台账。新版台账明示了向消费者收集个人资料的目的及内容，将使用范围局限于物流发货及售后服务之用，并向消费者保证将对其提供的个人资料予以严格保密。中国三星要求销售时必须向消费者说明《消费者资料收集公示》内容，在获取消费者同意的情况下，方能收集。

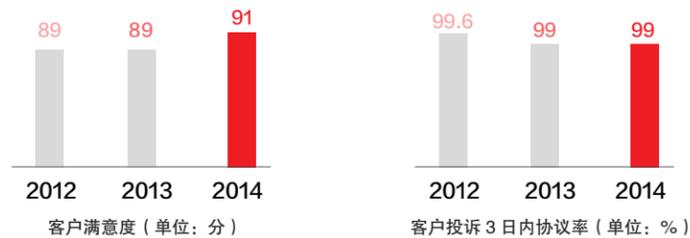
### 止损和赔偿

三星电子服务总部内的投诉部门负责处理公司三包规定内的退换货和赔偿事宜，公司设立专门人员遵照公司的召回政策，迅速、仔细的进行处理。每日对未决件进行跟踪及管理，直到完全处理完毕为止。中国三星力求化危机为机会，用热情、快速、周到的服务来弥补产品带给顾客的不便。

### ■ 客户满意度

三星每年坚持委托第三方的专业调查机构进行客户满意度调查，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，并制定在售后服务领域的差异化策略。

为了在满意度较低的客户心中重塑三星品牌形象，挽留每一位三星客户。三星电子售后服务总部在 2014 年逐步壮大了 Customer Care 部门内的投诉处理部门，专业的商谈经理比 2013 年增加了 30%。在规范的处理流程、标准的业务基准以及有效的管理机制指导下，商谈经理遵照国家相关法律法规并结合公司内服务政策，以迅速处理、实事求是、公平合理为原则有效化解客户的不满。对于客户提出的特殊邀请事项，我们也会为客户量身定制特殊的解决方案，尽最大努力让客户满意。同时我们还着力于客户投诉发生源头的业务改善，设立专门岗位人员从相关数据中找出服务短板并进行改善，防止不满事件重复发生，真正做到“顾客至上，服务至尊”。



## 响应国家政策



2015 中国三星校园招聘

2014 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，境内法人纳税额达 274 亿元。同时，积极吸纳并带动就业，各地区法人通过校园招聘，社会招聘等途径，新招员工 30269 名。

	2012	2013	2014
纳税额 (亿元)	156	319	274
员工人数 (人)	115,482	123,998	108,874

## 推动智能商用发展

商用业务作为三星电子重要的战略发展方向之一，通过旗下完整的商用产品线和先进的技术，其商用解决方案已遍及金融、零售、酒店、教育、医疗、能源、政府等各行业。2014 年，随着智能化浪潮的全面来袭，三星商用凭借对行业趋势和用户需求的深刻洞察和不懈创新，将智能化战略渗透到每一个产品线，取得了多项里程碑式的成绩：从保险移动应用实验室，到智能化酒店解决方案，从第一台安卓系统的智能化数码复合机，到颠覆传统的“智慧课堂”等，三星诸多创新的智能商用解决方案，为行业用户、合作伙伴创造更宽广的空间，共同推动着中国商用市场的发展和变革。

**“移动”** 三星电子在智能手机、平板电脑等移动终端方面具有强大的先天优势，其针对企业市场开发的全线移动互联解决方案，助力企业在移动时代快速转型。

**“体验”** 是产品最直接的价值体现，随着智能化技术的不断发展，运用各种先进的信息化设备来提升用户体验和服务质量，已成大势所趋。

**“整合”** 随着移动互联网、云计算、物联网等应用的发展，智能手机、平板、笔记本电脑、电视机、显示器、家电等终端设备迎来了全面“整合”的新时代。三星商用全面整合了旗下各项产品线，面向各个行业应用领域推出了智能商用解决方案，满足各大行业的信息化需求。

**“平台”** 三星不仅研发制作精良的终端产品，也在努力打造开放的平台来推动行业的合作共赢。三星于 2014 年推出的全球首款真正意义的“智能化”数码复合机“智领”系列，基于 Android 系统将各类应用软件有效整合，正是三星“平台”思维的很好体现。

**“安全”** 随着企业移动办公的深化，信息安全的需求与日倍增。三星 KNOX 正是三星电子为目前市场占有率最高的 Android 智能设备所打造的移动安全解决方案成果。带有三星 KNOX 的智能手机和平板电脑可提供最高等级的保证企业数据安全的存储和管理机制，为政企用户提供行业领先的安全解决方案、灵活多样的 IT 策略管理，以及更加优越的成本效率。

### Samsung KNOX 移动安全解决方案

Samsung KNOX 是企业量身打造的兼顾工作与娱乐的移动安全解决方案。随着智能手机在商务领域中的应用越来越广泛，Samsung KNOX 可在不侵犯本公司员工隐私的情况下，满足企业 IT 移动安全的需要。采用三管齐下的综合性平台安全策略，保障系统安全，以及内置安全强化套件系统 (SE for Android) 来控制内核访问。除了可保证平台安全外，Samsung KNOX 还可为企业应用及数据提供完善的安全保护。

### 三星中央空调成功斩获“世界第一门”——东方之门项目

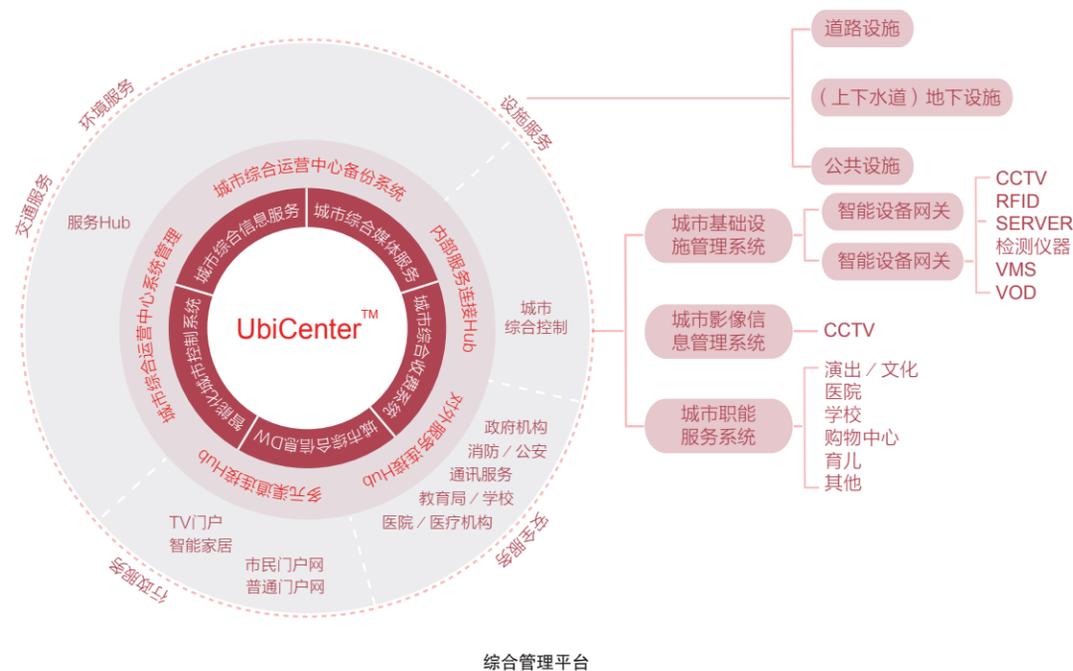
三星家电旗下三星中央空调在6月中旬成功斩获苏州第一高楼——“东方之门”项目。东方之门是位于苏州市的第一摩天大楼，高达301.8米，约相当于法国凯旋门的6倍，被称为世界第一门。建成后将具备高级酒店、酒店式公寓、写字楼、大型商场等多种功能。该项目已签下三星多联机5160HP，其中室内机数量3000多台。针对各种户型，内机采用了苏州三星生产的2.2KW-7.1KW带NASA功能的10种不同规格的风管机。其中南楼的11-66层为豪宅公寓，全部采用三星中央空调。这是三星成功跻身高端多联机品牌并傲视群雄的一个里程碑式项目。

### 智慧城市建设解决方案

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。



综合控制中心是通过一个集成平台，实现对城市中所有设备和服务的统一管控。



## 战略合作

中国三星期望通过构建政府、企业、产学研之间的战略合作平台，实现互惠互利，共同发展，与合作伙伴建立长期互利共赢的战略合作机制。

### 建立“中国电子信息行业社会责任实践基地”

2014年10月中国三星与中国电子工业标准化技术协会社会责任委员会签署了“中国电子信息行业社会责任实践基地”建设合作协议，组织开展《电子信息行业社会责任指南》行业标准研究制定、企业社会责任相关议题解决方案、国内外企业交流活动以及开展公益实践项目等领域建立合作。

### 中国联通 - 三星电子终端测试与创新联合实验室揭牌仪式

2014年12月12日，中国联通-三星电子终端测试与创新联合实验室揭牌仪式在北京三星通信研究院举行。双方在测试方面协同提升终端测试能力，更好保障终端质量；在技术创新方面，双方基于当前终端发展的新技术、新趋势，在智能操作系统、大数据分析、物联网等诸多方面开展更加深入的合作。未来双方将以终端测试与创新联合实验室为基础，在更广泛的测试领域及更尖端的技术领域开展深入合作。



中国联通 - 三星电子终端测试与创新联合实验室揭牌仪式

### 三星 SDI 和阳光电源签署合作备忘录

2014年11月4日三星集团旗下的能源解决方案提供商三星SDI和中国阳光电源股份有限公司签署了关于成立能源储备系统(ESS)合资公司的正式协议。此项目将三星SDI与阳光电源双方领先的技术有机结合，将为储能产业发展发挥积极的引领和促进作用。ESS合资公司未来业务涉及开发、生产以及销售电力储存系统产品。三星SDI期待，此次成立的合资公司和其在西安开建的汽车动力电池基地将发挥协同效应，推动车辆电池项目取得进一步发展。



三星 SDI 与阳光电源签署合作备忘录

### 三星电子积极应对 2014 年手机业务业绩

2014年，中国三星智能手机市场份额明显下滑，中国国内舆论开始分析和讨论三星未来命运的走向。三星保持全球手机出货量第一已经多年，在2014年遭遇了不小的冲击。在国内外智能手机厂家的集体发力和全球市场竞争日益饱和的情况下，三星智能手机的全球和中国市场占有率均出现了不同程度的下降。与之相伴的是，三星电子的销售额和利润在2014年也出现了近年来首次负增长。面对市场上的种种不利传言，三星电子仍旧保持了在半导体、家电、液晶面板等产业线上的经营优势，同时，为了改善移动通信终端产业的经营业绩，三星着手调整产品布局、加强产品研发投入。三星将下一代智能手机拳头产品 - “Galaxy6” 命名为“Zero 项目”，寓意为“从零开始”、“重头再来”，三星电子全力投入新项目研发。经过上下全体员工的不懈努力，三星电子2014年第四季度业绩开始触底反弹。面对2015年同样艰难的市场环境，三星将继续以热情与信心坚持新产品研发，不断开发受消费者欢迎的手机产品。



# 供应链相生经营管理

## 相生经营哲学

供应商支援、扶持和共同成长等企业与供应商之间通过加强相互合作，创造更大更新的价值，实现共赢的“温情发展”成为了最近企业生态圈的热点话题。为此，中国三星秉承“携手供应商，实现更长远、更高的发展”原则，帮助供应商提升自身的竞争力，与中国三星实现共赢。

相生合作、共同发展的根基在于三星的“五大核心价值”中的“正道经营”和“追求共赢”。公司最高经营层每年都在通过新年贺词等实时强调供应商共赢合作的重要性。

### ■ 打造共同发展基础

以三星与供应商之间的相互信任为基础，为了从根本上提升供应商的竞争力，巩固共同发展的伙伴关系，中国三星以“严格执行透明采购政策、加强共赢合作、扩散共同发展文化”的三大轴为核心，综合系统性的推进了合作经营活动。中国三星引进了三

星电子分别于2010年8月和2013年6月制定的“相生经营七大实践方案”和“相生合作生态圈建设项目”，并适用在中国境内的三星相关供应商。中国三星将继续践行共同发展的合作原则，努力打造健康的相生合作生态圈，与中国三星的所有利益相关方共同创造共享价值。

- 1 反映原材料价格和配件单价变动
- 2 建立9万美金规模的“相生基金”并对二级供应商开放
- 3 为提高二、三级供应商竞争力,运营综合支援政策
- 4 面向优秀供应商,实施“Best Company (强小企业)”制度
- 5 面向技术,Infra领先的中小企业,扩大合作平台
- 6 为加强供应商竞争力,提供技术开发支援
- 7 帮助供应商引进优秀人才

扩大



相生经营 7 大实践方案 (2010 年 8 月)

相生合作生态圈建设项目 (2013 年 6 月)

## 供应商守法经营

三星作为综合性跨国企业集团，在中国恪守中国的法律并严格遵循全球经营标准。中国三星的所有工厂的工作环境严格按照“从严、从重”原则，遵守国际标准、中国政府相关规定及其实施细则。同时，在供应商管理方面，中国三星要求中国境内的所有的供应商遵守中国三星的“供应商行动规范”，并通过定期检查，发现问题，协助整改。

中国三星针对供应商，通过开展培训活动全方位的支援，提高供应商的守法意识、建立完整的监督检查机制，力求问题早发现、早解决。

### ■ 供应商守法行动规范

根据2005年颁布的“三星五大经营原则”，制定了“三星员工行动规范”，并将其作为“三星员工的行为及价值判断的标准”适用在所有的经营活动中。三星积极鼓励供应商也参与并遵循此规范。同时为了提高供应商的守法意识，根据“电子行业行为准则 (Electronic Industry Code of Conduct, EICC)”，建立了相关的培训课程和教育体系。



员工行为准则

## 守法经营诊断

为了诊断供应商的守法经营情况,中国三星进行“自我评价、三星专家诊断、第三方专家诊断”等三个阶段的检查。诊断范围涵盖了“劳动、人权、健康、安全、环境、伦理、经营系统”等企业经营的所有内容,待诊断完成后,与供应商经营层共同商讨分析其诊断结果。

## 守法经营评价

中国三星进行的针对供应商的综合评价旨在建立可持续发展的供应链。评价不仅包括供应上的技术实力、产品质量、严守供货期等基本内容,还纳入了守法经营内容。根据综合评价结果,适用“禁止新增交易、暂停交易、终止交易”等强有力的制裁措施。一直以来,中国三星履行模范企业社会责任,在做好自身守法经营的同时,积极协助、督促供应商做好守法经营管理,并在劳动人权、环境安全等方面,以中国的法律法规为标准,遵循 EICC 原则制定出严格的监督管理体系。尤其在反对使用童工方面,三星坚决杜绝使用童工,对供应商的守法情况进行全方位指导与管理。一旦发现供应商有重大违法违规现象,中国三星将严格按照“零容忍”原则,立即与其终止合作关系。

中国三星于 2013 年起,成立并运营由中国总部主导的“365 检查团”。针对中国境内的三星供应商进行年中 365 天不间断的定期、不定期检查。为了防止雇佣童工等重大违规问题,改善并加强了招聘流程。要求中国境内所有供应商必须购置和使用身份证验证设备,招聘工人时必须进行一对一面试,对在职工进行一对一身份证验证。

## 达成守法经营共识

### 扩大实施守法培训

针对在工艺流程中使用有害物质的供应商,由中国三星及韩国总部的环境安全部门负责开展特别咨询和指导活动。

同时以中国境内的 227 家供应商为对象,开展定期交流会、研讨会等各种协助指导活动。2014 年组织实施了共 7 期中国三星各地法人以及供应商的劳资、环境安全专职人员参加的守法培训,参与规模达到 1050 人次。中国三星旨在利于开展相关培训活动,积极开展教育场所改扩建、新建等教育环境改善活动。

### 协助供应商改善工作环境

2013 年末开始,中国三星针对 200 余家中国境内供应商进行了工作环境现场调研和供应商员工面谈,了解员工的需求和薄弱环节。根据调研和面谈,最终得出供应商存在的问题中人权/劳动(57%)、安全/健康(34%)、环境(9%)排在了最需要解决的前三位。这些调研和面谈工作是由三星韩国总部、相关事业部及其各地法人、中国总部组成的检查团来完成的。尤其是中国总部的 365 检查团由中国本土的相关专业专职人员组成的。他们通过针对供应商开展的 700 余次现场调研,发现薄弱或需要整改的问题点,并提出了 4196 项协助支援课题,帮助供应商及时解决问题,提升竞争力。

### 实施第三方机构诊断

中国三星与三星电子共同委托由 EICC 认证的专门诊断机构,对中国境内的 100 家重点供应商实施了第三方机构诊断。三星总部及其下属相关机构一概不参与诊断,所有诊断环节全权由第三方机构根据 EICC 的标准自行决定并实施。

### 实施第三方诊断结果及改善方案

环境	
废水与固体废物管理	对于未认真履行生活及工业污水监测的供应商,三星要求企业建立、实施废水处理相关规定及流程,并对其加强监督。
废气排放	对于生产经营过程中产生废气处理不完善的企业,三星要求企业建立废气排放控制体系。

## 劳动部分

未成年员工保护	▶	对违反相关规定（年龄低于 18 岁的青年员工不得从事可能危及健康或安全的工作，包括夜班和加班单）的供应商，三星要求立即制定对应措施，并建立未成年员工保护规定和流程，确保供应商企业 100% 达到规定要求。
反歧视政策	▶	对于在雇佣及聘用行为中出现歧视年龄 / 性别 / 怀孕的供应商，要求立即修改劳动合同内相关条文，并监督此类情况不再发生。
工作时间	▶	对于不遵守中国法定工作时间及 EICC 规定一周工作时间的供应商，三星要求供应商严格遵守相关规定，并与三星共同制定关于减少加班的措施，且通过系统联网监督供应商实施情况。
自由择业	▶	对于劳动合同中出现遗漏工作环境描述和对派遣劳动人员未提供劳动合同的供应商，三星要求立即改善相关事项，并对员工开展劳动权益保护培训。
薪资福利	▶	对于以当地社会惯例或以员工本人不愿加入社会保险为由，未提供加入社会保险福利的供应商；对于超过工作时间的加班，未按照加班时间支付加班费；对于违反公司规定扣除工资的供应商，三星要求严格遵守当地法规规定社会保险计划，明令禁止实施扣工资形式纪律处分。
人道待遇	▶	对于未开展员工纪律措施的培训，以及未向员工提供书面有关纪律措施的规章制度的供应商，三星要求每年对员工开展相关培训，并对受处罚的员工进行本人签字核实。

## 健康与安全

职业安全	▶	对于员工劳保用品不完善及管理不规范的供应商，要求定期开展劳保用品正确使用培训，构建生产场所安全风险管理体系，并严格遵守中国法定安全教育培训学时（年 24 小时）。
应急准备	▶	对于火灾侦测设备和应急出口不完善，未开展员工应急演练的供应商，三星要求完善扑火设备，明确标识应急疏散路线指引，并确保每月检查一次。还要求员工全员须参与应急演练，并保留相关文件资料。
减少接触有害物质	▶	对于粉尘、噪音等级超过环境法规定的供应商，三星根据当地法规进行有害物质调查、评价、监督，并提供个人防护装备保护员工健康。



## 守法合规

“正道经营”是中国三星的核心价值之一，一直为中国三星所推崇并严格遵循。中国三星恪守诚信守法经营之道，为将合规理念融入到公司运营和每一位员工的日常业务之中，中国三星自建立合规管理体系以来不断地完善各项合规管理制度：在公平竞争方面，中国三星建立了发送邮件合规指南系统及接触竞争公司登记系统，以杜绝不正当竞争行为；在知识产权保护方面，在保护自有知识产权不受侵犯的同时，中国三星还充分尊重合作伙伴、客户以及第三人的知识产权，通过信息安全保护部门的技术手段及内部审计制度确保公司不使用未经授权的软件、专利或商标；为向消费者提供更优质、更安全的产品和服务，中国三星严格控制每一类产品的生产流程和服务质量，为进一步加强消费者个人信息的保护，中国三星制定了《三星中国个人信息保护政策》；在广告合规方面，中国三星建立了严格的广告审查制度，广告须经过自查、法务审核等流程方可对外发布，确保广告符合相关法律规定、杜绝虚假宣传；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。

### ■ 合规组织建设

自 2011 年起，中国三星要求中国区范围内各法人均指定一位合规负责人，负责协助或执行在该法人内部开展合规业务，部分法人甚至设立了独立的合规部门。截至 2014 年底，中国三星各法人共有 116 名从事合规业务的人员。为了考察合规培训的效果，2014 年 10 月，中国三星电子针对个别部门开展了合规在线自我测试，参与率高达 99.6%，正确率为 94.6%。

### ■ 守法合规培训及宣传

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现场培训、在线培训、在线自我测试、视频培训等多种方式进行合规培训。除此之外，为了加强守法合规宣传力度，2014 年，中国三星还制作并下发了合规宣传简报（Compliance Post）供所有中国三星员工学习。

#### 培训内容



	2012	2013	2014
合同审核 (个)	175,00	44,132	47,761
法律咨询 (次)	579	1,376	2,517

	2012	2013	2014
守法合规培训次数 (次)	81	251	663
守法合规培训人数 (人次)	3,368	8,862	55,936

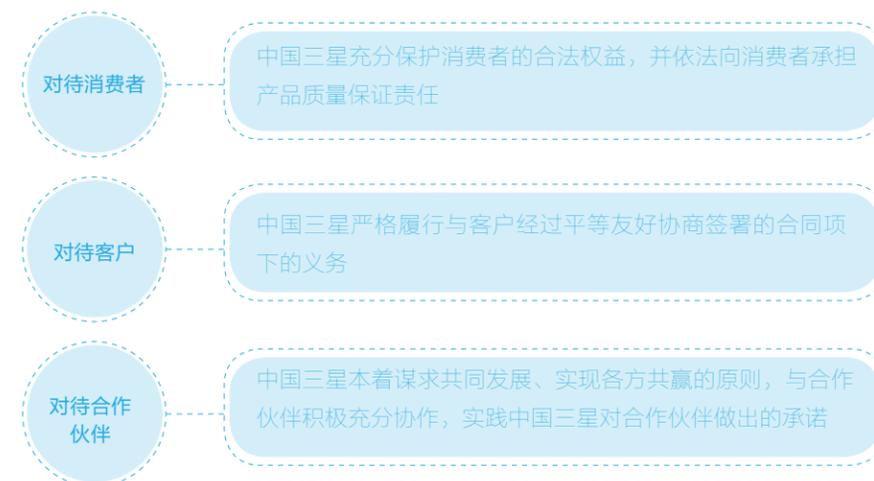
#### 合规宣传简报

2014 年，为进一步宣传守法合规理念和制度，中国三星制作并向中国区范围内各法人下发了八期合规宣传简报，各法人根据本法人的实际情况及需求通过张贴告示、下发邮件等方式向员工公布。合规宣传简报的主题涉及反垄断法、消费者个人信息保护、杜绝串通投标、安全生产、商业秘密保护、反商业贿赂等多方面。合规宣传简报从案例分析入手，引出相关法律规定及违法后果，最终提出合规指南并要求员工在日常工作中予以遵守。

## 公平运营

### ■ 诚信经营与公平竞争

为实现集团“21 世纪世界超一流企业”的目标，中国三星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”。



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。中国三星反对采取不正当的手段限制或排除市场竞争，为此，中国三星建立了内部审查制度，杜绝不正当竞争行为或垄断行为；中国三星反对通过损害竞争对手的声誉获取竞争优势，严格审查广告内容，防止出现有损竞争对手形象的言论；中国三星反对采取任何手段侵犯他人的知识产权和商业秘密，明令禁止员工使用未经授权的软件，禁止员工有任何侵犯商业秘密的行为。

#### 中国区合规法务会议

2014 年 4 月，中国三星召开了中国区合规法务会议，中国区 40 家法人的合规负责人参加了此次会议。在会议上，中国三星就消费者个人信息保护相关规定进行了培训，公布了《三星中国个人信息保护政策》及修改后的《三星隐私保护条款》，要求各法人严格遵守《三星中国个人信息保护政策》，确保公司恪守社会公德、诚信经营、保障消费者的合法权益。

### 禁止商业贿赂和商业腐败

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“遵守法律及企业伦理、保持廉洁的组织文化”的经营原则，2005年中国三星成立了监查部门，以预防和遏制公司内部的商业贿赂及腐败行为。

建立廉洁的组织是三星集团的企业文化核心之一。2011年4月，在三星集团召开的“守法经营誓师大会”上，三星集团副会长崔志成先生正式宣布集团合规经营的宗旨，并树立了对一切贿赂行为及不合规的行业惯例绝不宽容的“零容忍原则”。中国三星始终贯彻执行三星集团的理念，坚信不廉洁的组织必将带领企业走向毁灭，因此严格禁止商业贿赂和腐败行为。

中国三星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。中国三星建立了公开、透明、独立的举报制度，任何员工发现身边的同事存在违法、违纪行为时，均可通过举报系统进行举报。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件、电话、传真等多种方式举报违法、违纪行为。监查部门对被举报事项进行调查，对于经调查核实的违法违纪行为，将根据公司的相关规定对行为人给予相应的处分。

中国三星通过建立严格的措施防范商业贿赂和腐败行为：

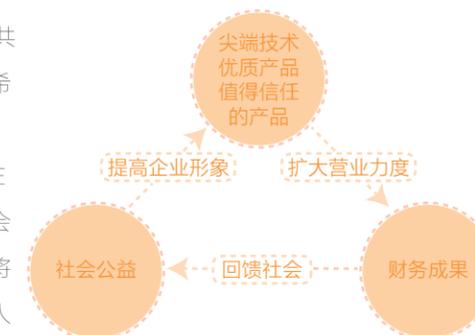
- 预防教育：**  
通过反商业贿赂方面的培训向员工普及相关法律知识及公司的相关要求，并加强员工的廉洁意识
- 制度支持：**  
制定《三星员工行为规范》，明确规定了为防止商业贿赂和腐败行为员工在业务过程中所要遵循的行为准则
- 监督措施：**  
提供举报通道，员工一旦发现工作中存在任何涉及商业贿赂和腐败的行为，可以随时向公司报告，公司慎重对待每一个举报，经过查证后作出相关处理



## 公益管理

### 公益理念

三星集团以“Happy Together·共筑幸福世界”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。其“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，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爱戴，为取得良好的经营成果奠定坚实的基础。



### 基本原则

- 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
- 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
- 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软件性创意
- 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唤起归属感和组织气氛的活跃

### 四大领域

中国三星以“中国政府所关心的，中国人民共同关注的，中国三星力所能及的活动”为原则，选定代表“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”的环境保护为四个重点领域全面推进公益活动。此外，三星还积极投身到体育、文化和艺术等方面的活动中，以提高中国人民的生活质量。



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

各公益项目员工自愿参与人次（单位：人次）

项目	2012	2013	2014
农村支援	9,062	8,106	6,450
教育支援	1,997	8,022	2,740
社会福利	17,055	35,353	28,941
环境保护	15,183	21,026	25,245

## 希望运动

### 三星希望小学

中国三星自 2004 年起参与希望工程项目，2005 年到 2007 年成立“希望工程三星基金”，共建立了 45 所小学；2008 年开始扩援建范围，到 2010 年共建 100 所；并且计划自 2011 年至 2015 年期间，再建 50 所学校，总数将达 150 所。截至 2014 年底，中国三星已建成 146 所。

历经十余年的希望工程建设，中国的教育环境得到了很大改善，但随着地区发展程度差异，涌现出教育资源不平衡等诸多问题。面对复杂多变的教育环境，2013 年中国三星启动多元化教育支援模式，面向大学生志愿者和希望小学学生开展“三星梦想课堂”游学活动，对已建成希望小学提供最新电子产品以实现智能化教学的“三星智能教室”项目。活动开展两年间，来自 19 省市的 1340 名学生参加了“三星梦想课堂”，在 9 个省内建立了 11 个“三星智能教室”。

截至 2014 年已建成希望小学

146 所



孩子在看三星梦想课堂的课本



三星智能教室

### 三星西部阳光行动

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。2013 年起中国三星扩大志愿者参与范围，在公司内部公开招募员工志愿者，前往支教点辅助大学生开展相关教育活动。目前已有 2600 多名大学生志愿者和 116 名员工志愿者参与其中。



员工志愿者授课

## 三星奖学金

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。截至 2014 年底，全国共有 6740 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也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。

## 三星中国青少年足球训练营

2014 年 11 月中国三星与萨马兰奇基金会合作开展青少年足球培训活动“三星中国青少年足球训练营”项目，面向全国 10 个城市的足球特长学校或足球传统学校学生，邀请资深国足球员担任主教练，开展公益足球培训活动。2014 年该活动已在大连、西安、武汉、上海等地共举办了四场训练，已有 80 余名学生参与其中。



为小学员颁发奖品

## SOLVE FOR TOMORROW · 探知未来

2010 年，三星电子在美国发起“SOLVE FOR TOMORROW · 探知未来”青年科普创新大赛，并于 2013 年将其引入中国。该活动面向全国高中生和大学生，以团队竞赛的方式展开。三星电子发挥自身在全球科技领域尖端技术、创新经验及全球资源方面的优势，不仅全程参与比赛筹备和运营，还为获胜选手提供奖励基金和科研设备，资助其前往国际名校进行科技交流，开拓其科学思考的视野，帮助实现中国青少年科技梦。2013 年全国青年科普创新实验大赛，以“科普实验”为命题，重点锻炼青年学子在限定条件下多维度处理问题的能力。2014 年全国青年科普创新实验暨作品大赛，增加了“创意作品”命题单元，



参赛选手展示作品

锻炼在开放条件下学生的发散思维及综合素质能力。此外，三星还深入上海、西安、武汉、广州、北京五地高校，通过“SOLVE FOR TOMORROW · 三星探知未来校园科普论坛”。2014 年的竞赛吸引了来自全国的 720 所学校参与，超过 2 万人报名达到 5576 支队伍，获得了广泛的社会认可。

## 分享运动

### 一心一村

“一心一村”行动是中国三星自 2005 年开始开展的代表性公益活动，也是立足于发展新农村建设而实施的一项社会公益活动。该活动主要是三星在中国的分公司与附近的一个村庄，通过姊妹结缘，帮助改善村内基础设施、发展相关产业，最终使村庄富裕起来。活动从简单的事情着手，持续进行支援；员工亲身参与活动，禁止单纯赠与现金；每季度至少活动一次，单次活动人数至少十人为原则进行。各地分公司根据自身的能力，选择村庄大小；选择距离公司两小时内，可当天往返的村庄；村长需有一定声望和领导力的前提下开展。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。该活动开展至今十年，共组织 2412 次活动，动员 87884 人参加其中。

### 三星分享村庄

随着城市化脚步加快，农村、农民、农业问题日益突出。劳动大量外出，出现留守儿童和老人等社会问题，边远地区存在土地抛荒现象，人口外流导致教育资源分布不合理，以及医疗卫生设施不适应社会发展等众多农村问题。2014 年中国三星引进集团“分享村庄”活动，结合中国现存实情和特点，携手中国扶贫基金会开展“分享村庄”项目。计划三年内在贫困地区选定 2 个村庄，通过调查和沟通，制定村庄改善和发展规划。针对村内基础设施、房屋规划和设计，村民文化空间和医疗设施建设，村庄产业结构调整和发展开展与专家合作。

2014 年，公司选定陕西省富平县薛镇山区整村作为第一个分享村庄，到 14 年底已完成新村建设和整体搬迁工作，计划未来两年内持续完善村内各项公共设施，并重点推进村内千只奶山羊养殖场和千亩核桃基地建设，最终帮村庄实现产业自我转型和发展。

#### “分享村庄”项目合作签约仪式

2014 年 10 月 17 日，是第二十个国际消除贫困日，同时也是中国政府确定的首个全国“扶贫日”。在此特殊意义的日子里，中国三星与中国扶贫基金会联合发起“分享村庄”项目并在中国扶贫基金会举行项目签约仪式，项目将投入 3000 万，援助两个贫困地区乡村的综合发展。“分享村庄”项目的发起标志着三星在华企业社会公益四大核心领域之农村支援将得到进一步发展。



过去 10 年共组织活动

2,412 次  
87,884 人参加



## 爱心运动

### ■ 集善三星·爱之光助残活动



三星爱之光助残活动

自 2007 年起，中国三星与中国残联合作，发起为西部贫困地区白内障患者实施无偿手术的“三星爱之光”活动。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，在原有的爱之光行动基础上，针对视觉、听觉、智力、肢体等各类残疾人开展“集善三星·爱之光”助残活动。

### ■ 集善工程一（爱之翼）助残行动



青岛“最美轮椅女孩”在捐赠现场

“集善工程一（爱之翼）助残行动”，始于 2012 年 3 月，是国内首次开展的大规模电动轮椅捐助行动。由中航三星人寿携手韩方股东三星生命保险株式会社联合发起。计划 5 年内，共同向中国残疾人福利基金会捐助 2500 万元款物，帮助中国残疾人改善和提高生活品质。截至 2014 年底，“集善工程--爱之翼”助残行动项目将捐助障碍人士 2033 辆电动轮椅，捐赠金额将达到 1425 万元。

### ■ “Smart SONO School”三星智能超声诊断培训中心



三星智能超声诊断培训中心

三星智能超声诊断培训中心于 2013 年在贵州省贵阳市率先启动。2014 年，项目陆续推广至山西太原、陕西西安、广西南宁、湖南长沙等地。已为 1500 余名基层超声科医生提供了专项培训。三星发挥自身在医疗器械方面的技术优势，为当地基层医院提供免费超声诊断培训和医疗教学设备。同时，通过专题讲座和超声诊断设备操作技能培训的方式，为当地基层医生提供超声影像基础诊断培训和进阶培训，帮助提升当地的孕婴医疗服务水平。

### ■ “Tech Institute”三星技术专家培训计划



三星技术专家培训计划

三星技术专家培训计划 2014 年初在中国启动。该项目主要面向职业学校的家庭贫困学生，通过提供最新的维修技术培训、全面的就业指导以及多元化的课外辅导，帮助面临就业压力的学生掌握一技之长。截至 2014 年底，项目在全国的四个培训基地累计培训学生近 300 人，其中已经有 100 余人已经顺利毕业并投入到实习和工作中。

### ■ 自然灾害救援

2014 年 8 月云南鲁甸发生 6.5 级地震，中国三星迅速召集灾区支援会议，决定捐赠 2000 万元资金和 1000 万元物资，用于灾区灾后重建和生产。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。同年海南遭受台风袭击，中国三星再次捐赠 100 万元，帮助灾区人民早日重建自己的家园。

## 绿色运动

### ■ 一社一河、一湖、一山美化活动

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、办事处的员工用实际行动维护环境，为美化中国环境献出自己的一份力。中国三星的各个法人在总部倡导下，从以前各自的广场、公园、湖泊、海岸等公共场所的清洁活动转变为，分别选定当地的一条河流，一个湖泊或一座山为对象，定期持续地针对选定的对象开展“一社一河、一湖、一山”环境美化运动。



三星（中国）半导体有限公司植树活动

### ■ 野生动物保护活动

2013 年 10 月，中国三星与中国野生动物保护协会签署战略合作协议，商定开展野生动物保护、救护繁育、人员和技术交流、培训、国际合作等项目。2014 年是活动第一年，双方商定重点在陕西省内开展野生动物保护活动，中国三星支持建立了“耀州 - 三星朱 - 野化放飞监测站”和“宁陕寨沟 - 三星朱 - 野外种群监测站”，成立了“楼观台 - 三星爱宝乐园珍稀濒危野生动物救护繁育研究基地”以共同开展金丝猴等珍稀动物繁殖保护研究。此外，支持中国野生动物保护协会举办珍稀动物保护研讨会。2014 年中国三星用于野生动物保护活动的投入达到了 200 万元。

## 其他

### ■ 中国三星社会公益活动月

每年的 3 月 15 日是中国三星成立日，为纪念这一天中国三星总部倡议境内全体分公司集中在这一月开展社会公益活动，集中在教育支援、农村支援、环境保护、社会关爱等四大领域广泛开展。

### ■ 三星集团全球公益盛典月

每年 10 月 1 日至 21 日是三星集团的“全球公益盛典 (Samsung Global Volunteer Month)”活动月。分布在全球 25 个国家和地区的几十万三星员工每年在这个时候都将参与到志愿者公益活动中。从 1995 年开始举办的公益盛典已经举办了 20 年，此项活动已经发展成为由各地三星员工、家属、合作伙伴、社区居民共同参与的三星集团最具代表性的志愿者活动。

## 03

## 责任绩效

责任管理

经济绩效

社会绩效

环境绩效

## 责任管理

指标	单位	2012年	2013年	2014年
社会责任专员人数	人	48	67	81
守法规培训次数	次	81	251	663
守法规培训人数	人	3,368	8,862	55,936
合同审核	个	17,500	44,132	47,761
法律咨询	次	579	1,376	2,517

## 经济绩效

指标	单位	2012年	2013年	2014年
大中华区销售额	亿美元	751	939	812
大陆出口额	亿美元	397	432	389
纳税额	亿元	156	319	274
累计投资额	亿美元	121	168	221
顾客满意度	%	89	89	91
研发人员数量	人	6,000	7,670	5,414
研发人员比例	%	7.7	6.1	5.0

## 社会绩效

指标	单位	2012年	2013年	2014年
员工人数	人	115,482	123,998	108,874
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体合同覆盖率	%	100	100	100
社会保险缴纳率	%	100	100	100
参加工会员工比例	%	95.5	96	93
女性管理者比例	%	31.5	31.3	31.2
员工流失率	%	20.1	20	26
困难员工帮扶投入	万元	70	106	151
人均带薪休假天数	天	6.4	7	5.9
社会公益捐赠总额	万元	2,929	9,443	9,871

## 环境绩效

指标	单位	2012 年	2013 年	2014 年
总能耗	ton/ 万 RMB	0.00825	0.00798	0.01120
汽油	L/ 万 RMB	0.0544	0.049	0.045
柴油	L/ 万 RMB	0.0654	0.054	0.035
天然气	M <sup>3</sup> / 万 RMB	0.840	0.810	0.754
电力	kwh/ 万 RMB	57.7	53.5	80.1
水耗	立方米 / 万元产值	0.342	0.324	0.534
废水量	立方米 / 万元产值	0.239	0.209	0.364
一般废弃物产生量	公斤 / 万元产值	3.68	3.16	3.61
危险废弃物产生量	公斤 / 万元产值	1.65	1.22	1.84
二氧化硫排放量	克 / 万元产值	0.205	0.179	0.210
氮氧化物排放量	克 / 万元产值	1.548	1.225	1.618
烟尘排放量	克 / 万元产值	2.615	2.046	2.110
安全生产投入	亿人民币	1.50	0.78	1.66
安全培训次数	次	1,461	1,513	1,547
安全培训人次	万人次	51.0	53.0	34.4
工伤人数	人	51	19	32
环保投入	亿元	2.6	0.4	1.27
环保培训次数	人	902	782	818
环保培训人次	万人次	9.5	10.5	12.5
温室气体	吨当量二氧化碳 / 万元产值	0.0524	0.0439	0.0820

### \* 关于环境安全的说明

近年，三星在中国投资建设了位于西安的三星（中国）半导体有限公司和位于苏州的苏州三星电子液晶显示科技有限公司，投资超过百亿美元。2014 年，这两家公司开始试生产。

两家新工厂采用目前世界最先进的技术制造半导体和液晶面板，代表最先进、最前沿技术的新产品产量也十分巨大。虽然 2014 年是试生产阶段，但新工厂所使用的水资源和能源占中国三星总量的三分之一以上。因此，2014 年中国三星用水、用电、产生的废水、废物等数据都有了一定的增长。

这两家公司的污染防治设施与主体工程同时设计、同时施工、同时投入试运行。中国三星将通过各种途径节能减排，通过技术手段减少能源资源消耗，为打造绿色生态履行自己的社会责任。

### \* 关于温室气体的说明

2014 年起中国三星温室气体计算方法改变。原先使用《中国区域电网基准线排放因子》中 EF<sub>grid,OM,y</sub> 和 EF<sub>grid,BM,y</sub> 相结合的组合因子计算，现在依据中国碳交易计算要求，仅采用 EF<sub>grid,OM,y</sub> 计算，因此重新计算 2012 年和 2013 年的温室气体，计算结果于之前报告书披露结果不同。

2014 年三星（中国）半导体有限公司和苏州三星电子液晶显示科技有限公司开始试生产代表最先进、最前沿技术的半导体和液晶面板，为保证产品品质，保障生产员工的安全，生产过程中需要高标准设备的保障，也会使用到一些惰性气体。随着中国西部大发展，西安高科技新产品产量的上升，温室气体量将会有一定的上升。中国三星在生产高科技产品的同时，也正在利用先进的技术减少温室气体的排放。当这两家新企业结束试生产，进入正式生产后，将会进行能源体系认证及温室气体盘查，通过管理及各种技术手段来保护地球环境。

## 附录

### 未来发展动力

中国三星共同参与集团及其下属主要公司的全球发展目标计划，以最高技术确保未来发展动力，提供优质的产品，为中国社会做贡献。中国三星在不断变化的经济环境中，将坚持挑战和技术创新，并通过人才第一的企业文化，致力于优秀人才的培养，吸引更多的人才。同时，我们将与所有利益相关方实现共同发展，打造健康、开放、可持续发展的企业发展生态圈。

中国三星旨在实现可持续发展，将设施投资、研发、专利、营销以及人力资源确定为确保新的成长动力的 5 大重点领域。中国三星在过去三年扩大在尖端产业领域的投资，利用差异化领先技术和效益性，不断提升竞争力。研发方面，在原有的研发组织基础上，新增了西安三星数据研究所等机构。同时打破原有的相对封闭的独立的研发模式，利用开放式创新平台，通过与中国国内大学、研究机构的合作，积极开发和孵化满足本地区需求的特定技术和产品。与此同时，为了加强专利竞争力、降低专利诉讼风险，在中国设立了专利中心，包括律师在内的专利专家团队在专利中心工作，其人员规模也在稳步扩大。市场营销是三星核心竞争力之一。多年以来三星通过积极的营销模式，打造了具有全球影响力的品牌价值。未来，三星将积极利用自身的品牌资源，在不再大规模增加营销费用的前提下实现销售额及利润的可持续增长。我们将加强增加体验环节的“消费者参与型营销”、利用社交媒体的“互动式营销”、重视并满足不同地区消费者需求的“地区特色化营销”等。另外，中国三星重视 B2B 市场，正在加强 B2B 专职业务部门，重点培育 B2B 业务。三星的核心发展动力之一就是人力资源。中国三星员工总人数现已经增加至 10 万 8 千人。

最近随着 IT 产业发展潮流的转换，市场环境也发生了很大的改变，在瞬息万变的事业大环境下，人才及其创新能力显得尤为重要。中国三星努力打造具有创新性的职场文化，通过普及“Work Smart”文化、社内 MBA 等措施，致力于整合型人才的培养，并为了挖掘和提升团队的创新 DNA，积极鼓励和实施提升团队软实力的政策。通过以上的努力，中国三星正在以“不变 = 等死”的危机意识、“品质 = 生命线”的迫切感以及与中国社会必须共赢的“本地化”，朝着“中国本土企业”迈进。

## 关于本报告

本报告是中国三星及在华法人（简称“中国三星”、“公司”或“我们”）发布的2014年度中国三星社会责任报告，作为公司社会责任信息报告体系的三个组成部分之一，报告介绍了中国三星在社会责任方面的理念、战略和具体实践。报告时间为2014年1月1日至2014年12月31日，部分内容超出此范围。

### 报告质量

本报告所使用数据均来自中国三星的统计报告、正式文件。绿色产品部分数据为三星电子全球统计数据。通过公司管理层审核、利益相关方意见及报告评级来确保报告信息质量。

### 编制依据

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（G4.0）；  
联合国“全球契约”（Global Compact）十项原则；

### 报告流程

本报告通过建立编写工作组、正式启动报告编写、利益相关方共同参与、识别报告实质性议题、撰写报告、发布报告、总结提升七个方面全生命周期的管理报告。

- （1）组织：建立社会责任报告编写的组织体系并监控报告编写过程；
- （2）参与：利益相关方参与报告编写全过程；
- （3）界定：确定报告的边界和实质性议题；
- （4）启动：召开社会责任报告编写培训会暨启动会；
- （5）撰写：搜集素材并撰写报告内容；
- （6）发布：确定发布形式和报告使用方式；
- （7）反馈：总结报告编写过程，向利益相关方进行反馈，并向企业内部部门进行反馈。

### 报告体系

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

### 社会责任报告：

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

### 专项报告：

中国三星自2007年起，连续八年发布《社会公益白皮书》，并自2012年起连续三年发布《环境报告书》，系统披露中国三星在社会贡献和环境保护方面的工作。

### 日常信息披露：

中国三星官网：<http://china.sumsung.com.cn/>

绿色三星官网：<http://green.sumsung.com.cn/>

中国三星官方微博：<http://weibo.com/sumsung>

### 报告发布周期

中国三星社会责任报告为年度报告。

### 报告形式

本报告为中文版，以印刷版和电子版两种方式发布。您可以在中国三星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。

中国三星官网：<http://china.sumsung.com.cn/>



## 《中国三星 2014 年社会责任报告》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”）受三星（中国）投资有限公司委托，从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组，对《中国三星 2014 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-CSR3.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

### 评级过程

1. 过程性评估小组访谈三星（中国）投资有限公司社会责任相关部门成员；
2. 过程性评估小组现场审查三星（中国）投资有限公司社会责任报告编写过程相关资料；
3. 评级小组对社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价。

### 评级结论

#### 过程性（★★★★★）

公司 CSR 事务局牵头成立报告编写组，高层领导负责报告审核；编写组对利益相关方进行识别，并通过专家研讨、问卷调查、部门访谈等方式收集相关方意见；根据国家政策要求、行业对标分析、集团战略等对实质性议题进行界定，计划在官方网站发布报告，并将以印刷品、电子版、H5 版本等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

#### 实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了“产品质量管理”、“产品技术创新”、“供应链 CSR 管理”、“职业健康管理”、“安全生产”、“环境保护”等电子产品与电子元器件制造业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

#### 完整性（★★★★☆）

《报告》从“责任管理”、“责任行动”、“责任绩效”等角度披露了电子产品与电子元器件制造业核心指标的 86.4%，完整性表现领先。

#### 平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“工伤人数”、“员工失业率”等负面数据信息，并以案例形式，对公司“积极应对 2014 年手机业务业绩”进行了阐述，平衡性表现领先。

#### 可比性（★★★★★）

《报告》披露了“纳税额”、“员工人数”、“总能耗”等 49 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“品牌影响力”进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性（★★★★★）

《报告》框架清晰，语言流畅，篇幅适宜；图片、表格等表达形式丰富，与文字叙述相得益彰；封面设计简单大方，采用“三星蓝”为主色调，彰显企业特色，可读性表现卓越。

#### 创新性（★★★★☆）

《报告》开篇对“实质性议题筛选”进行详细阐述，提炼报告重点，以“责任管理——责任行动——责任绩效”的方式谋篇布局，层次清晰，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 2014 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。

### 改进建议

增加负面数据及负面事件分析的披露，进一步提高报告的平衡性。

### 评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中国企业联合会企业创新工作部主任 程多生  
北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽  
中心过程性评估员 翟利峰、王梦娟

评级专家委员会副主席  
中心常务副理事长

评级小组组长  
中心主任



## 指标索引

目录	"中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)"	披露页码
报告前言	总裁致辞 P3.1 企业介绍 P4.1/P4.2/P4.4/P4.5 2014 年经营成果 M2.7 中国境内分支机构图 P4.3	2 3 4 5
责任管理	企业文化 G1.1 责任战略 G1.3/G1.4/P2.2 责任组织 G2.1/G2.3/G2.4 责任推进 G2.5/G3.1/G3.2/G4.1/G4.2/G5.6/G6.1/G6.2/G6.3/G6.4 责任沟通 G5.1/G5.3/G5.4/G5.5	7 8 10 11 13
责任行动	人才三星 员工权益保护 S2.7/S2.10/S2.12 员工成长 S2.24/S2.25/S2.26 员工关爱 S2.27/S2.28/S2.29/S2.30/S2.31 心理健康保护 S2.21	17 18 20 23
环境保护	绿色经营 E1.1/E1.2/E1.6/E1.7/E1.10/E1.12 环境应急管理 E1.8 绿色工厂 E2.2/E2.7/E2.9/E2.10/E2.11/E2.18/E2.19 绿色产品 E3.4/E3.5/E3.6/E2.13	24 26 27 29
安全生产	安全生产管理体系 S3.1/S3.3/S3.4/S3.5 安全应急管理体系 S3.2 职业病防治 S2.17	31 32 33
创造客户与经济价值	提供优质产品 M2.12 优化客户服务 M2.2/M2.3/M2.4/M2.13/M2.14 响应国家政策 S1.6/S1.7 推动智能商用发展 战略合作 M3.1	34 36 38 39 41
供应链相生经营管理	相生经营哲学 M3.6/M3.7/M3.8/M3.9 供应商守法经营 达成守法经营共识 S1.1/S1.2/S1.3	42 43 45
诚信守法经营	守法合规 S1.1/S1.2 公平运营	47 49
分享经营	公益管理 S4.9/S4.14 希望运动 S4.13 分享运动 S4.13 爱心运动 S4.13 绿色运动 E4.5	51 53 55 56 57
责任绩效	绩效 S2.1/S2.2/S2.4/S2.9/S2.11/S2.13/S3.7/S4.12/E1.5/E2.3/M2.10/M2.6/M2.9	59
附录	未来发展动力 A1 关于本报告 P1.1/P1.2/P1.3/P1.4 评级报告 A2 指标索引 A3 意见反馈 A4	61 62 64 65 67

## 意见反馈

本报告是中国三星向社会公开发布的第三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 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 and 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



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 23 层

+86-010-65668100

邮政编码：



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