



本报告采用环保纸张印刷



做中国人民喜爱的企业
贡献于中国社会的企业

封面故事

2016年3月3日，象征中韩两国友谊的大熊猫“爱宝”和“乐宝”正式入住三星集团旗下的爱宝乐园，开始了长达15年的旅居韩国生活。

2014年6月，习近平主席访问韩国时，两国首脑达成了关于大熊猫共同研究的意向，并在中国三星的牵线搭桥和积极推进下，2015年10月，三星物产株式会社和中国野生动物保护协会签署大熊猫共同研究合作备忘录。

为了让来韩的大熊猫住的舒适，同时向游客展示高科技的体验空间，三星爱宝乐园结合三星电子尖端IT技术，修建了熊猫馆。

熊猫“爱宝”、“乐宝”是三星履行社会责任和促进中韩友谊的使者，也是见证者。所以今年的报告封面采用了用金元图形拼接而成的熊猫的图形。

2015 中国三星社会责任报告

中国三星社会责任报告

2015 CHINA SAMSUNG SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



更多精彩内容
请关注中国三星



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



员工



供应商



客户



环境



社区



政府/媒体/
非政府组织

目录 contents

报告前言 •01

1. 责任管理

..... 责任战略 •12

..... 责任治理 •12

..... 责任沟通 •14

..... 利益相关方参与 •16

2. 市场责任

..... 正道经营 •18

..... 客户满意 •22

..... 追求创新 •26

..... 供应链管理 •30

3. 社会责任

..... 人才第一 •34

..... 安全生产 •38

..... 社会公益 •40

4. 环境责任

..... 绿色管理 •48

..... 绿色经营 •50

..... 绿色产品 •52

附录 •54

报告前言

Preface of the report

- ◆ 高管致辞
- ◆ 三星文化
- ◆ 企业介绍
- ◆ 年度进展
- ◆ 责任荣誉
- ◆ 责任亮点

高管致辞

尊敬的消费者、合作伙伴、中国三星员工及利益相关方：
我代表中国三星向各位致以问候，感谢大家一直以来给予的支持与信赖，并陪伴中国三星走过了艰难的2015年。

面对激烈的市场竞争和中国经济的下行压力，三星在大中华区的经营环境受到了影响。中国三星积极应对环境变化，主动适应经济发展新常态，不断探索改革创新，努力提升企业核心竞争力。在全体中国三星人的努力下，我们将把今天的挑战变成未来增长的基础。

2015年是中国三星宣布启动社会责任经营后的第三年，在这一年我们全方位积极履行社会责任经营方针。

在“供给侧改革”的宏观经济大背景下，三星继续扩大对中国地区的核心尖端产业的布局，坚持中国本地化产品的研发和新事业项目的投资，坚持正道经营，不断在产品上推陈出新，在服务上心系客户，通过先进的供应链管理和培养本土人才，助力中国地区三星事业的可持续发展，并为“中国制造2025”的实现承担跨国企业应有的责任。

“工匠精神”是制造业的核心竞争力，也是企业生存的靈魂。“工匠精神”不仅关乎企业的基业长青，社会发展同样需要“工匠精神”，中国三星十分重视人才和企业文化，提倡高效工作，坚持Work Smart，为员工创造良好的工作环境和职业发展通道。同时关注员工及广大青年人群的职业技能培训。

在“精准扶贫”战略的指引下，中国三星在过去一年中以“三星分享村庄”项目为代表，积极坚持开展农村扶贫、教育扶贫、助残扶贫以及生态环境保护等四大领域的公益事业，全面推进广大农村地区的扶贫工作。

绿色经济与生态发展是跨国企业不可推卸的责任，也是自身发展不可绕开的必经之路。在环境方面，中国三星始终致力于生产基于生命周期的绿色产品，秉承绿色生产及减

量化运输，致力于提升能源使用效率，直至产品废弃。整个产品生命周期的每一个环节，三星均积极承担相应环境责任，最大程度降低生产经营和产品对环境的消极影响。

三年来，我们不仅切实履行自身的社会责任，同时积极建立社会责任的分享平台，带动更多的企业推进社会责任管理，参与履责实践。我们支持了“分享责任”系列活动，包括公益讲堂、首席责任官等公益培训项目的开展，并组织到优秀企业调研社会责任项目，参与制定中国企业社会责任相关标准。

经过三年耕耘，中国三星已经形成了社会责任领域的影响力和号召力。在全体利益相关方的支持下，我们将继续砥砺前行，不断向客户提供新价值，持续为社会做贡献。中国市场机遇与挑战并存，三星的全体员工将团结一致，不断实践，不断满足不同消费者需求，为实现中国三星的可持续发展共同努力。希望大家一如既往地给予我们更多的支持与指导。

三星集团大中华区 总裁

张元基



三星文化



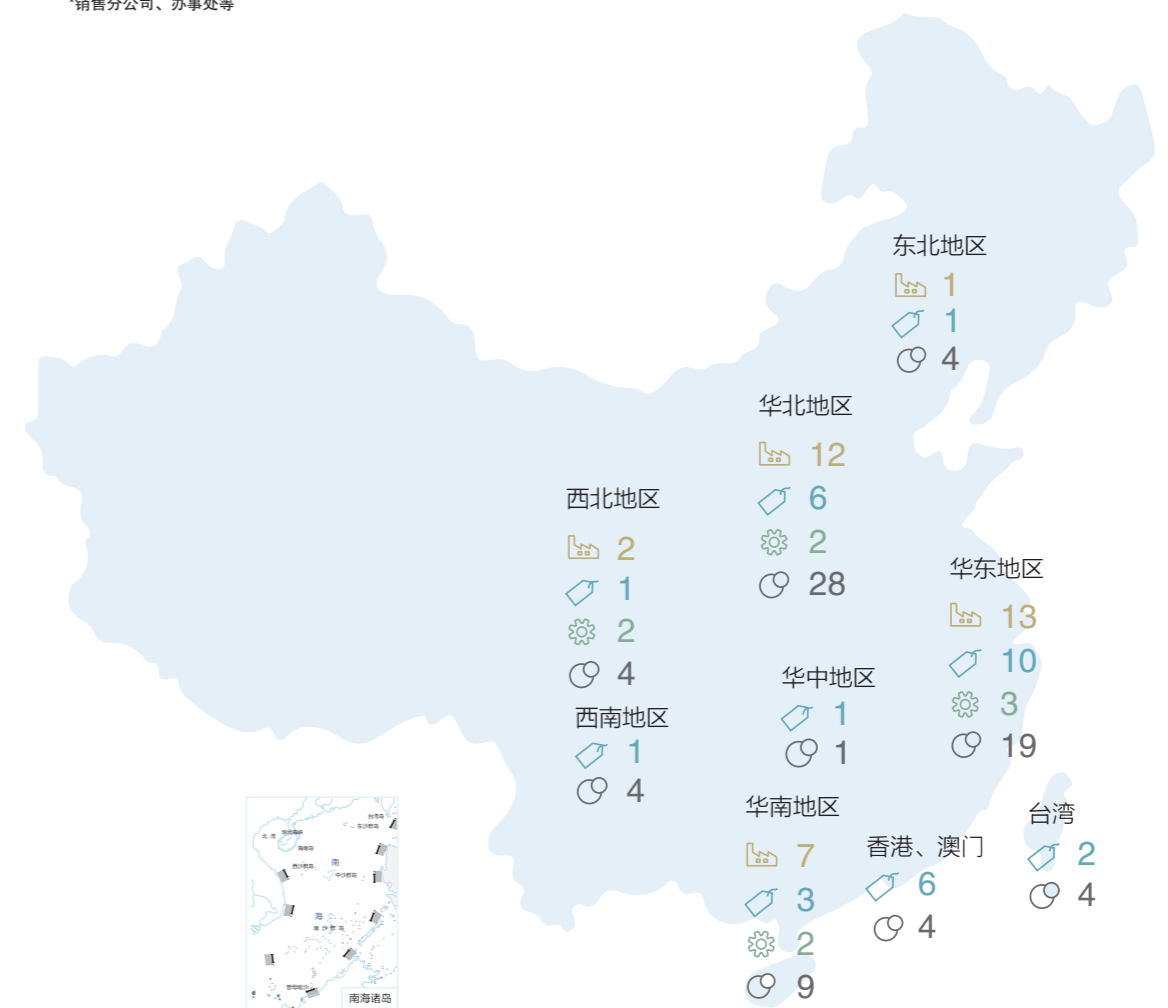
企业介绍

三星在中国

三星在华开展业务范围涉及电子、重工业、金融、服务(物产、工程、广告、酒店、安防)等领域，建立了从研发到生产及销售的本土化体系，共设立了152个分支机构。



截至2015年底，中国三星员工**8.5**万名

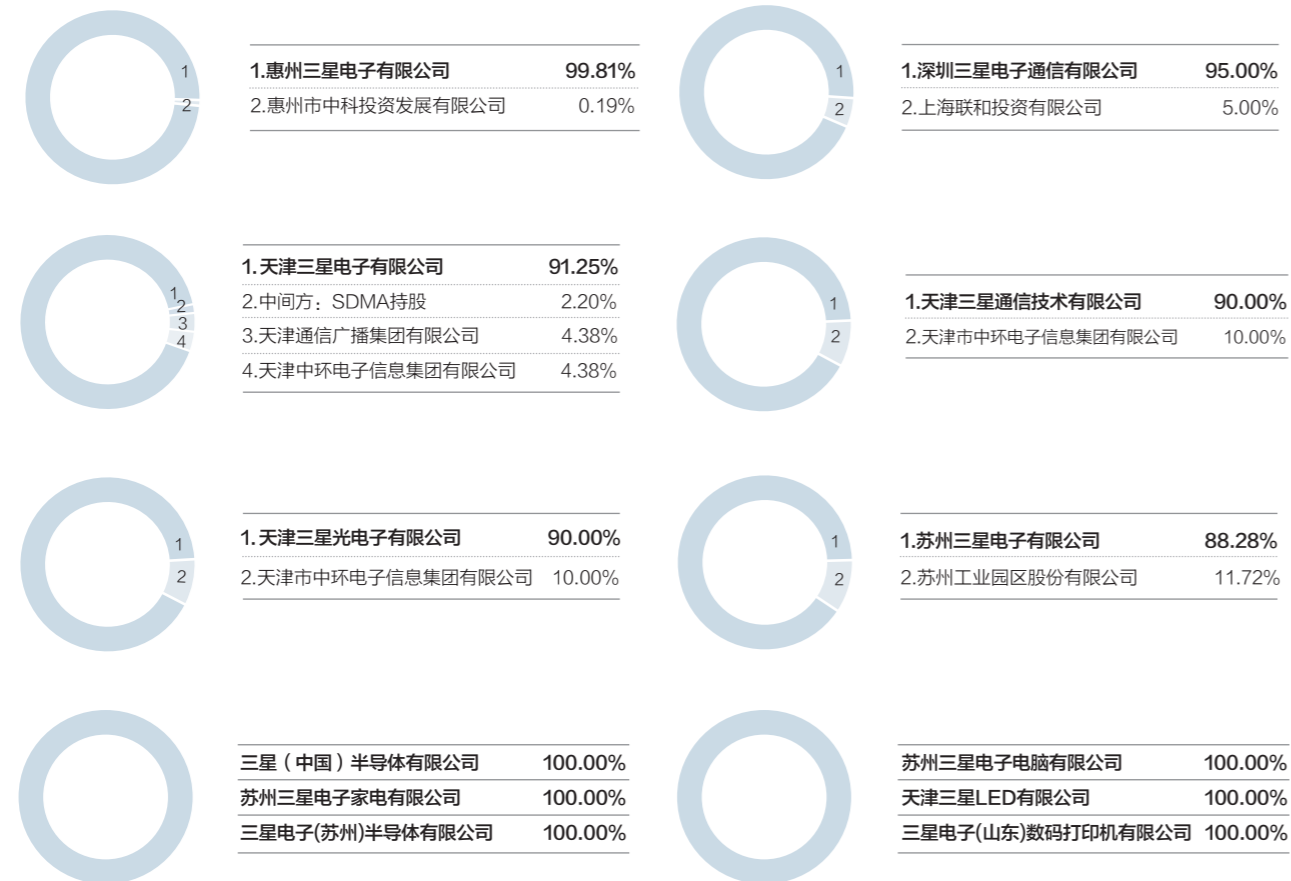


中国三星股权架构

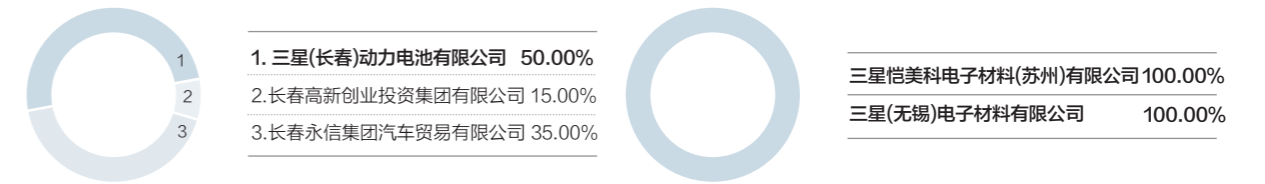
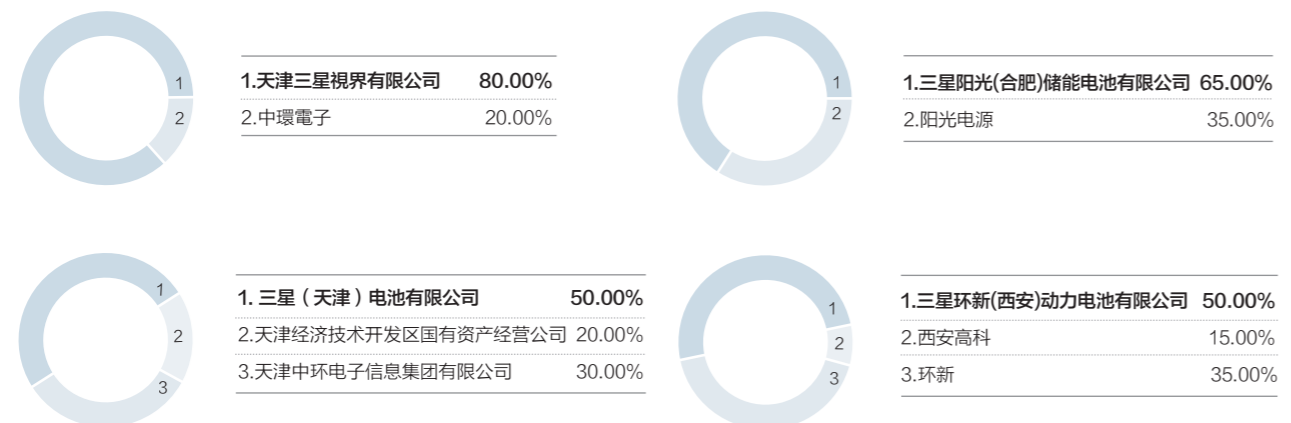
中国三星电子、重工业主要生产法人29个，其中独资14个(48%)，合资15个(52%)。

▶ 电子领域主要事业法人

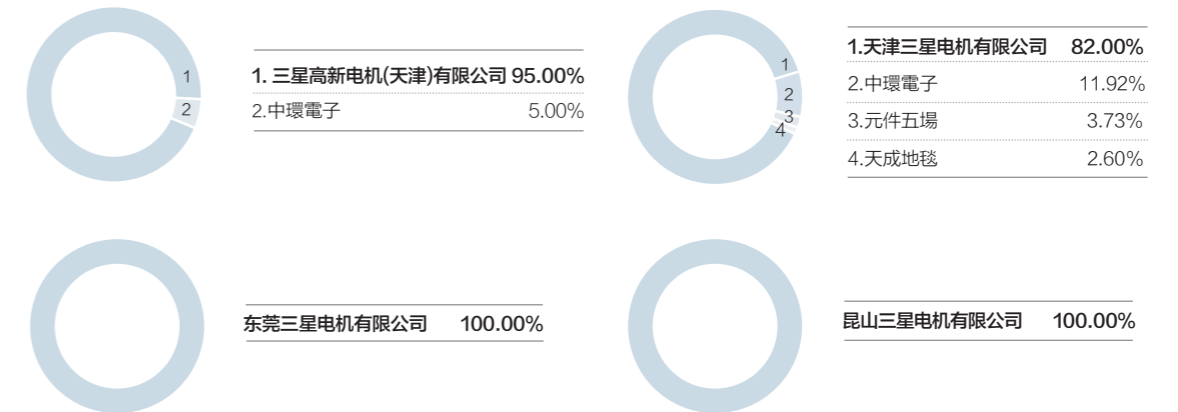
电子



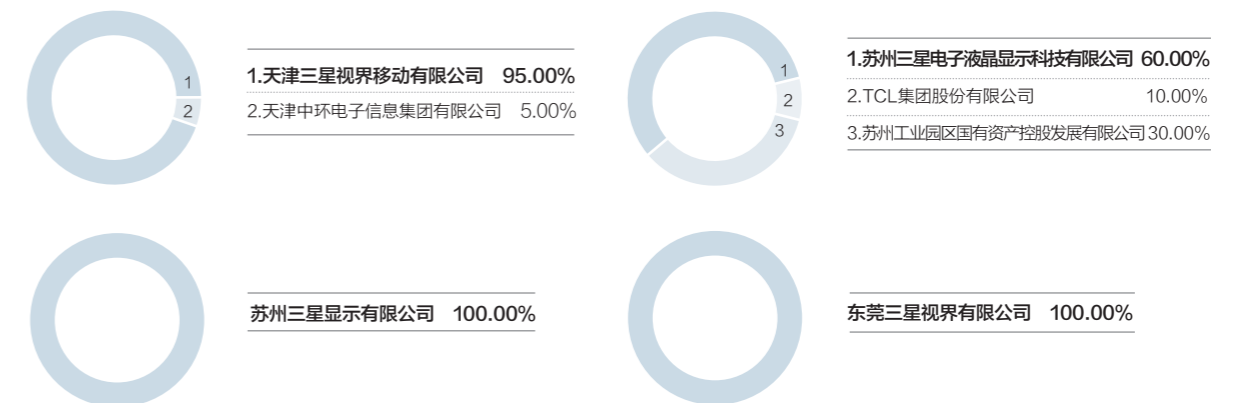
SDI



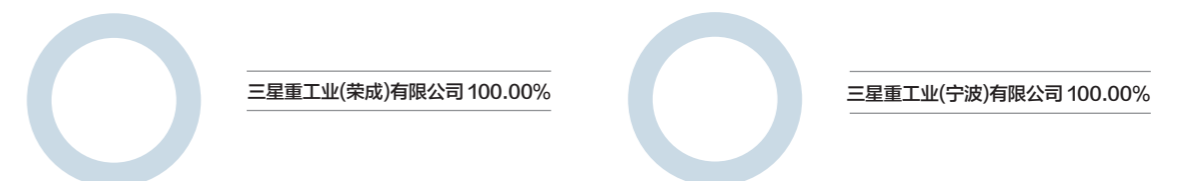
电机



Display



▶ 重工业领域主要事业法人



年度进展

经营成果

2015年，中国工业经济在适应新常态的基础上增速放缓，投资增速持续放缓，消费需求也没有出现明显增长，但消费者对产品质量和创新消费关注度更高。在这种严峻的市场环境下，中国三星坚持提升产品质量和服务，并通过新产品开发和新项目投资，保持三星的品牌影响力和号召力，为三星在中国的可持续发展奠定坚实的基础。2015年，随着中低端智能手机、平板电脑的普及，移动终端产品市场竞争呈白热化。为此，三星电子进一步提升从高端到普及性手机的多样的产品线，并投资开发虚拟现实（VR）领域，引领新一代智能手机的发展方向。三星电子加快了新产品的上市速度，随着Galaxy S7 edge、Galaxy S7、Galaxy A9等新产品的成功上市，三星电子智能手机业务市场份额持续回升。同时，处在产业链最顶端的三星电子，在屏幕、处理器、芯片、D-RAM和NAND闪存等方面均拥有着较强的垂直整合产业链资源，为多家手机制造商提供电子元器件。在2015年，三星通过14nm工艺的Exynos 7420强势进入手机芯片领域，并取得了不俗的成绩。

2015年，三星SDI西安锂电池工厂竣工投产，工厂拥有年产4万台高性能汽车动力(纯电动EV标准)电池的最尖端生产线，生产线涵盖了生产汽车动力电池单元与模块的全工艺流程。

2015年的经营绩效（单位：亿美元）

大中华区销售额



大陆出口总额



累计投资额



三星偏光片生产工厂落户无锡

2015年5月25日，三星SDI宣布将在无锡工业区投资约1.8亿美元，建设年生产规模达3,000~4,000平方米的偏光片工厂，并计划从明年年底开始投入量产。偏光片是LCD TV、笔记本电脑、平板电脑、智能手机等多种显示产品必不可少的核心元件。为应对中国市场的快速发展，三星SDI将建设适用于8代线面板的超宽幅生产线。

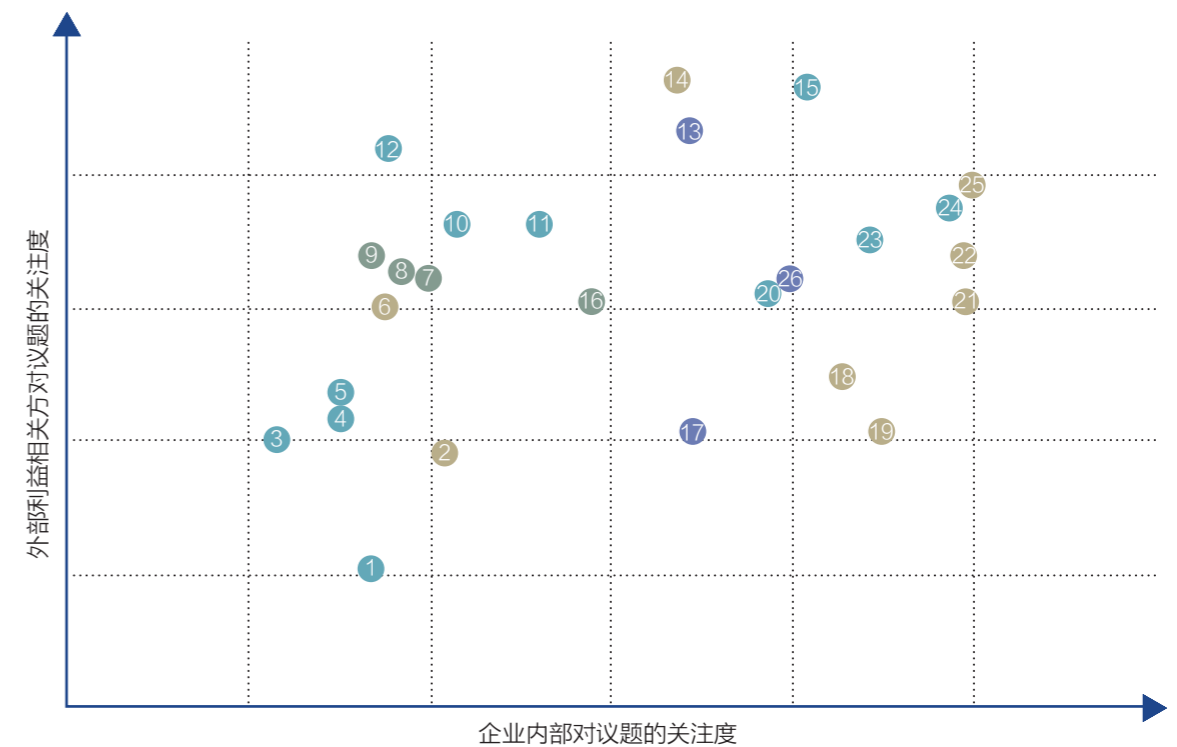


核心议题筛选

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

为此，我们今年启动了社会责任报告的核心议题筛选，为了提高今年的核心议题筛选的准确性，在外部咨询机构的支持下我们做了严谨的核心议题筛选的程序。首先我们分析了中国三星的一般性议题，并且向包括员工、消费者、社区、政府、媒体、NGO在内的利益相关方发放问卷，调查一般性议题的重要性排序，本次调查共回收有效问卷4,227份。根据内外部利益相关方的调查结果，得出核心议题矩阵。

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



- | | | | |
|--|---|---|---|
| 责任管理
13 社会责任管理
17 公司治理
26 企业文化建设 | 市场责任
1 产品知识普及
3 供应链管理
4 智慧社区建设
5 电磁辐射管理
10 支持地区发展
11 优化客户服务
12 客户隐私与信息安全
15 产品安全与质量
20 合规经营
23 安全生产
24 科技创新 | 社会责任
2 员工志愿活动
6 响应国家政策
14 公益慈善活动
18 员工职业健康与安全
19 员工职业发展
21 人性化工作制度
22 员工基本权益保障
25 尊重人权 | 环境责任
7 建设绿色世界
8 电子废弃物管理
9 绿色产品
16 绿色经营 |
|--|---|---|---|

责任荣誉



在中国社科院发布的《企业社会责任蓝皮书》中，中国三星社会责任发展指数位列外企第一，总排名第五



《企业社会责任蓝皮书》是由中国社科院企业社会责任研究中心发布，该书构建了一套企业社会责任管理现状和责任信息披露水平的综合评价体系，以中国100强系列（国企100强、民企100强和外企100强）企业及重点行业企业为研究对象，对研究对象的社会责任管理现状和信息披露水平进行整体评价，并总结年度特征。中国三星在2015年度发布的蓝皮书中，社会责任发展指数位列外企第一，总排名第五。



2015第九届“中华慈善奖”——最具爱心捐赠企业提名



中华慈善奖是中国慈善领域的最高政府奖，自2005年由民政部设立，旨在表彰在赈灾、扶老、助残、救孤、济困、助学、助医以及支持文化艺术、环境保护等方面做出突出贡献的个人、机构，以及优秀慈善项目，已成为中国慈善领域最权威、最有影响力、参与度最高的奖项。

中华慈善奖由民政部组建政府部门、慈善组织、专家学者等各界代表组成评选委员会，经过为期4个月的初审、公众投票、复审、公示等环节最终产生。2015年中华慈善奖是民政部修订完善《“中华慈善奖”评选表彰办法》之后的首次评奖，修订后的《办法》将评奖周期由过去的一年一次改为两年一次，同时将表彰名额由每届100个减至每届不超过50个，进一步提高了中华慈善奖的含金量。其中，爱心捐赠企业表彰名额由40个缩减到10个。评选主要依据企业年度捐赠款物数额，参考企业参与慈善活动的年限、方式和效果，企业履行社会责任的情况，员工参与慈善情况等。同时，首次增设100个提名奖，中国三星获得最具爱心捐赠企业提名奖。



第三届消费电子创新发展高峰论坛
“十大消费者喜爱品牌”



第三届消费电子产业创新发展高峰论坛以“移动互联网时代消费电子产业转型与升级”为主题的在深圳举行。工信部、国家工商总局、人民网以及消费电子行业300多位企业家、业界权威人士及媒体代表共聚一堂，就商业模式创新、产业转型升级、新形势下的网络打假与消费者维权等主流话题展开了深入交流。三星电子获得“十大消费者喜爱品牌”称号。

责任亮点



Work Smart 促进工作生活平衡

Work Smart是三星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。



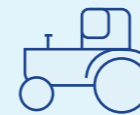
两项目获批5G国家重大专项

三星电子中国研究院参与的两个项目，“5G低功耗大连接技术方案与实验系统研发”和“基于多用户共享接入的5G新型多址技术研发与典型场景下的验证”获批5G国家重大专项。国家重大科技专项是为实现国家目标，通过核心技术突破，在一定时限内完成重大战略产品、关键共性技术和重大工程。



废水排放污染物浓度低于当地标准的50%

减少废水排放：中国三星的各生产工厂均以当地排放标准的50%为限值，作为内部管理的要求。通过三星废水处理设施处置的废水，污染物浓度必须低于当地标准的50%，从而减少对环境的污染。对于污染物的监控，中国三星通过在线监测和高于地方标准频次的委托分析，时刻掌握污染物质排放状况和防治设施运转情况，及时识别污染物对环境的影响，确保废水全部达到内部管理要求排放。

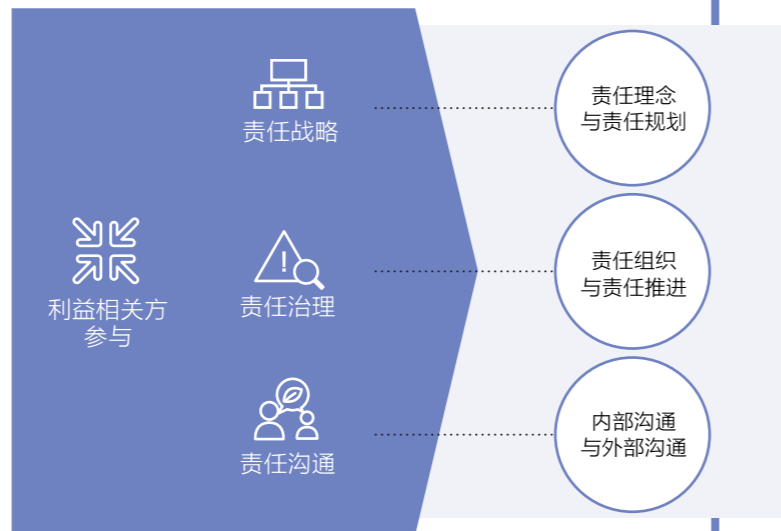


“分享村庄”响应“精准扶贫”政策

中国三星“分享村庄”项目，以韩国村庄建设分享理念为基础，结合中国“精准扶贫”发展战略综合打造村庄发展建设新模式。分享理念主要围绕五个方向，以分享改造村庄的生活居住环境；以分享提升村庄的公共服务和文化活动水平；以分享搭建村庄“经济合作社”发展模式；以分享村庄发展成果，增强村庄凝聚力实现共同脱贫致富；以分享政府、企业、社会公益组织和村庄合力建设与发展模式和经验。

1 责任管理

Responsibility Management



责任战略

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。

社会责任规划

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。

发起“分享责任2025北京宣言”

2015年11月1日，在国务院国资委新闻中心、中国社科院企业社会责任研究中心共同主办的“首届中国企业社会责任前沿论坛”上，中国三星与中国石化、阿里巴巴、南方电网、中国兵器装备集团等50余家企业与主办方共同发起“分享责任2025北京宣言”。

“坚守经营底线，社会环境和谐发展
服务国家战略，回应社会重大议题
提升责任管理，融入企业战略运营”

责任治理

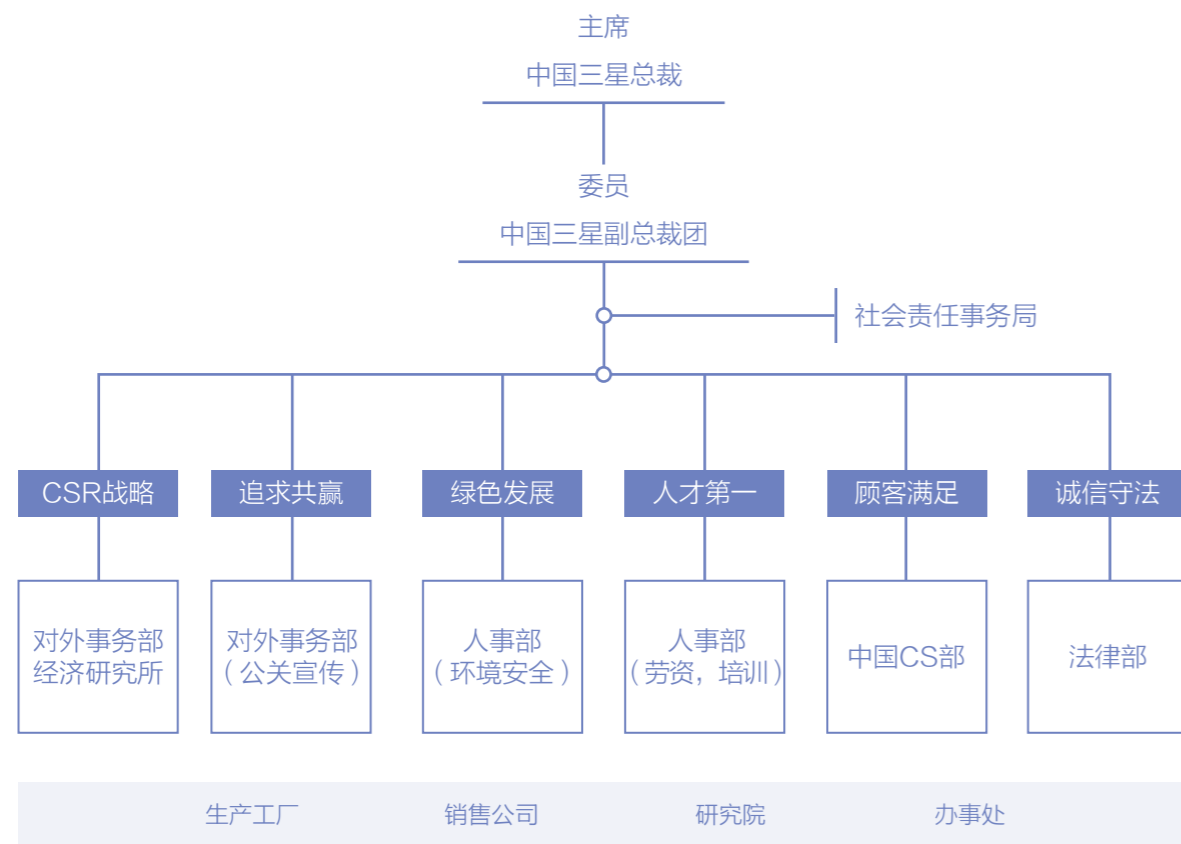
责任组织

▶ 社会责任管理制度

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负责中国三星的社会责任实践。中国三星社会责任委员会的主要职责为确立中国三星社会责任理念，设定中国三星社会责任发展战略，审核确立中国三星社会责任工作计划，研究社会责任有关重大问题。

▶ 社会责任组织体系

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



► 社会责任管理制度

为规范社会责任管理工作，公司制定了《中国三星社会责任管理制度》。2015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。

责任推进

► 社会责任培训

中国三星将社会责任培训纳入员工的培训体系中，从2013年开始，在公司的员工入职、晋升培训等课程中添加社会责任内容，为公司在中国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。

参与国内外社会责任标准制定

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。中国三星支持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）》的修订工作。截至2015年，共出版16本分行业指南，其中2015年共出版医药行业、房地产行业、非金属行业、食品行业、石化行业、公益等6本分行业或分议题指南。此外，2015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》行业标准制定。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。

责任沟通

内部沟通

► 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。

外部沟通

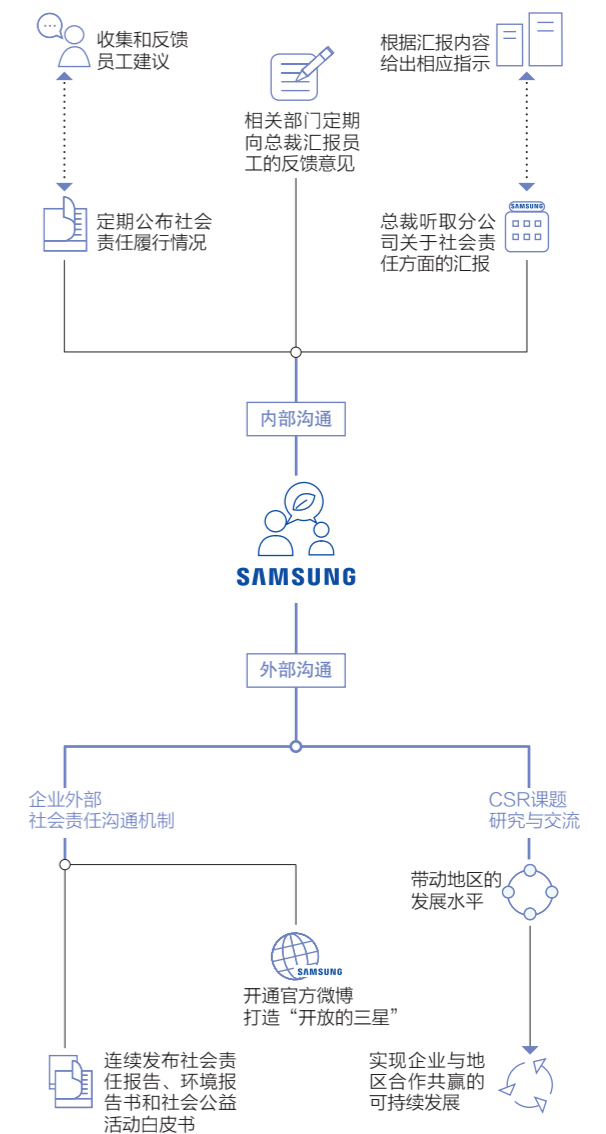
► 企业外部社会责任沟通机制

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”，方便公众了解企业、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。

► 开展CSR课题研究与交流

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

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



中国三星通过与陕西省政府的合作，使作为三星最尖端的半导体工厂和研究所等重点投资区域的陕西省在CSR领域也能成为一个模范典型。2015年，中国三星通过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CSR项目，促进陕西省的经济与社会公益事业共同发展。

► 分享责任

中国三星对于企业社会责任经营的定义，秉承“分享经营”哲学，将三星集团的经营成果与身边困难的人们分享，为他们带去梦想和希望。我们认为企业应该在创造价值的同时，与社会各界分享价值。进入“CSR经营元年”以后，中国三星从努力履行自身社会责任到带动其他中小企业一起履行社会责任的转变，是企业在社会公益的中的一项创新。

2014年3月，中国三星与中国社会科学院合作，成立了中国第一个外资企业社会责任研究基地——“中国企业社会责任研究基地”，旨在为中国的各类企业搭建一个社会责任交流、调研、培训的平台，增加企业间的互动与沟通，帮助企业顺利推进CSR工作。

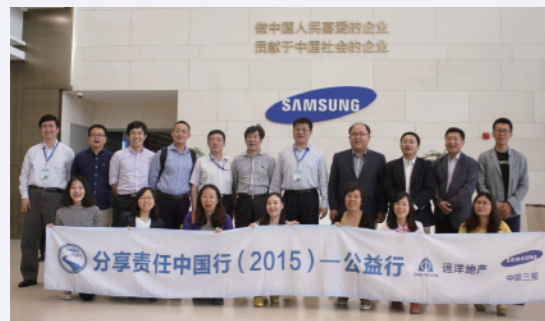
分享责任——首席责任官



首席责任官开班仪式

2015年，中国三星与中国社科院企业社会责任研究中心开办了“分享责任——中国首席责任官计划”，该项目旨在为中外企业的高级经营管理人员、企业社会责任负责人提供免费的最权威、最前沿的企业社会责任深度培训，致力于打造国内一流的企业社会责任高端学习及交流平台。帮助企业决策者有效管理风险，强化运营优势，对接与企业可持续发展相关的重要社会议题及公益组织，将社会责任的主要价值融入企业生产、销售、人力、发展、财务等运营战略。

分享责任——中国行/世界行



分享责任中国行调研团走进中国三星半导体工厂

为了更快更好的推进中国社会责任事业的发展，搭建一个企业间相互学习、交流的平台，2014年起由中国三星提议的“分享责任中国行/世界行”年度责任调研项目正式开始。截至2015年，由政府、企业、专家学者组成的调研团队走过了24个城市，调研了30家国内外知名企业，约120家机构的逾600名CSR同仁参与了调研活动。“分享责任——中国行”有效促进了企业社会责任交流，给予正在探索履责之路的中国企业以借鉴。

2015年，调研团队先后走进三星韩国总部、中国三星半导体工厂、分享村庄等项目，了解中国三星的责任理念与责任实践。

利益相关方参与

互利共赢；提升竞争力；可持续发展

与合作伙伴在相互信任的基础上形成互惠关系，发展战略合作关系；通过合法援助，提高合作企业的竞争力，实现共同发展；引导、鼓励供应商及合作伙伴树立CSR理念，积极履行社会责任。



产品质量；产品多元化；售后服务；隐私安全

提供符合客户需求与期望的高质产品和优质服务；以真诚的心与亲切的态度加强与客户沟通，诚恳倾听客户的建议与心声；积极应对客户投诉，提升客户满意度；尊重并保护客户的名誉及信息。



薪酬水平；福利保障；职业健康安全；晋升机制；个人发展

为提高员工的“生活质量”而努力；为所有员工提供同等机会，根据能力及业绩公平对待；支持并鼓励员工自我发展，帮助员工提高业务能力；支持自律，自我创造；关爱员工，平衡工作与生活，Work Smart。



环境保护；节能减排；应对气候变化

遵守与环境保护相关的国际标准、相关法规及内部规章制度等；在研发、生产、销售等所有业务中，不断为保护环境而努力；引导资源再利用。



社会福利；社会稳定

尊重各地区法规、文化及价值观，为提高地区人民生活水平做出贡献；通过开展研究、艺术、文化、体育等领域的公益活动，促进社区稳定发展；积极参与灾区救济等社会福利活动。



沟通支持；活动的顺利进行

与社会团体保持畅通的沟通渠道；积极参与、支持社会团体组织的活动。

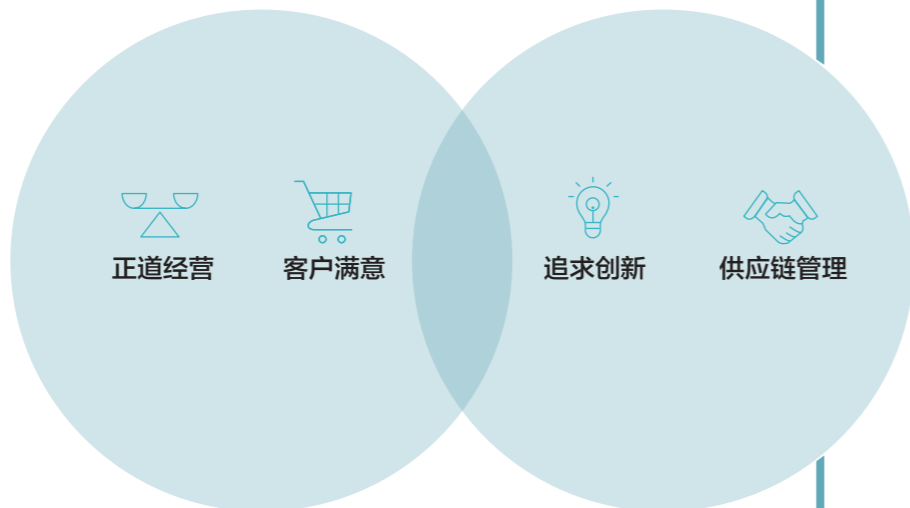


合规经营；依法纳税；创造就业

守法合规经营，营造良好的商业环境；依法纳税，为政府税收做贡献；通过自身发展积极吸纳就业，带动地区经济发展；遵守中国法律及政策，响应政府宏观调控。

2 市场责任

Market Responsibility



正道经营

守法合规

中国三星一直秉承“正道经营”这一核心价值，坚决恪守诚信守法经营之道，要求每一位员工不仅要理解合规，还应将合规理念融入到公司运营和日常业务之中。

中国三星在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、商业伦理等领域，建立并完善符合中国国情和法律规定的合规管理体系，以确保公司的所有商业活动合法化，规范化。

- 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、商标或其他享有著作权的作品
- 在消费者保护方面**：为向消费者提供更优质、更安全的产品和服务，中国三星严格控制每一类产品的生产流程和服务质量；为进一步加强消费者个人信息的保护，制定了《三星中国个人信息保护政策》
- 在商业伦理方面**：中国三星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，负责协助或自行在该法人内部开展合规业务。并且自2012年开始，中国三星每年至少召开一次三星中国地区法务/合规负责人会议。通过会议的召开，加强各法务/合规负责人之间的沟通，分享有代表性的合规工作经验，以进一步提高各法务/合规负责人的业务能力。

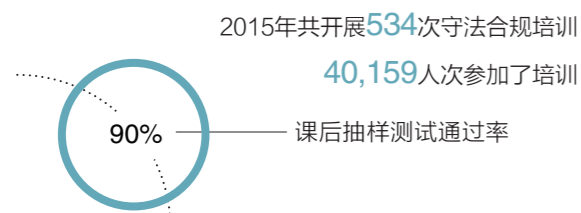
2015年中国三星法务合规会议

2015年4月，在北京召开了第五届中国三星地区法务/合规负责人会议，来自45家法人的54名法务/合规负责人参加了本次会议。会议总结了上一年法务合规工作情况和讨论了2015年主要工作任务，此外还邀请了外部专家围绕民事诉讼新规定和仲裁程序等课题进行了讲座。



▶ 合规培训

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、视频培训等多种方式进行合规培训。2015年，公司共开展534次守法合规培训，40,159人次参加了培训，培训内容包括理解合规项目、商业秘密保护、反商业贿赂、反垄断、病假和医疗期管理等深度课程。课后对参加合规培训的人员进行了抽样测试，测试通过率达90%。



多家法人参加关于商业秘密保护的合规视频培训

带动就业

中国三星秉承“人才第一”的理念，非常重视不断吸引优秀人才。每年，三星旗下各公司根据各自需求，招聘已步入社会的各界精英。同时，也定期在全国若干大学校园举行招聘说明会，吸引优秀应届毕业生。2015年中国三星全年新招募员工16,257名，占员工总数的19.5%。中国三星不仅重视在国内发掘最优秀的人才，还通过海外招聘吸引高层管理人才和专家型人才。中国三星旗下多家企业积极开展了各式各样的产学合作项目。部分研究所与国内知名高校合作设立中长期战略课题，举办校企科普论坛，招聘优秀的硕士、博士研究生。

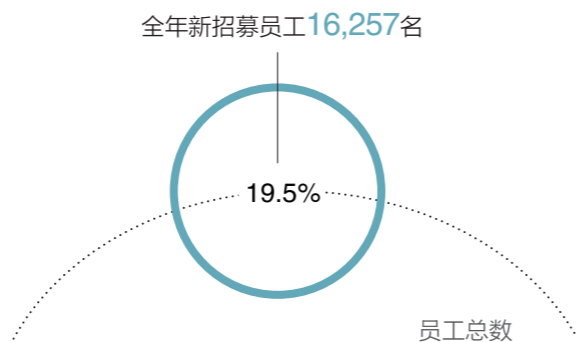
合规宣传简报

为加强守法合规宣传力度，自2014年起中国三星向中国区内各法人下发合规宣传简报，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。由中国三星制作并向中国区内各法人下发，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。

2015年，中国三星制作并下发了十期合规宣传简报 (Compliance Post)，供所有中国三星员工学习

- 第一期：理解竞业限制 尽到忠诚义务
- 第二期：严格履行保密义务
- 第三期：严格禁止横向垄断协议
- 第四期：订立合同注意事项
- 第五期：坚决杜绝虚假广告
- 第六期：构成消费欺诈 退一赔三
- 第七期：避免侵犯职务作品著作权
- 第八期：拒绝乱用市场支配地位
- 第九期：了解拟议中的外国投资法
- 第十期：新版外商投资产业指导目录主要变化导读

中国三星通过这些多样的招聘渠道，带动了就业，也为企业注入了新鲜血液，不断创新。



依法纳税

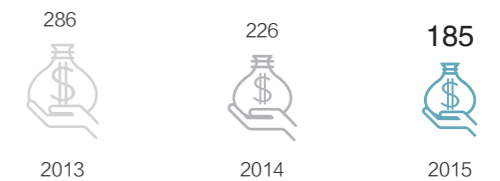
合法合理经营是三星奠定事业的基础，中国三星恪守“正道经营”这一核心价值观，一直严格实行依法纳税、诚信纳税，2015年中国三星全面履行经济责任，在缴税收方面做出了应有的贡献，电子法人在华纳税额达185亿元。

公平贸易

▶ 反商业贿赂

建立廉洁的组织一直是三星集团的核心企业文化之一。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。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姿态获取客户和社会的

三星电子在华纳税额 (单位: 亿元)



信赖；要求员工拒绝腐败，不得采用不正当的方式为公司或个人谋取私利；要求员工遇有不正当行为，应及时向公司报告。

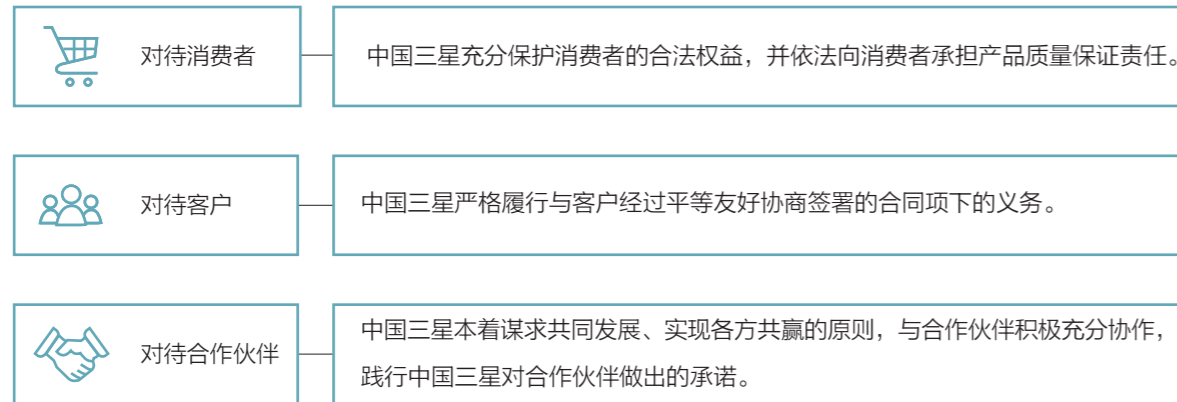
中国三星建立了透明、公开、独立的举报制度，任何员工认为自己的同事或部门有任何违法、违纪行为时，均可通过举报系统进行举报。同时，任何与三星有合作关系的公司及其员工也可以通过电子邮件、电话、传真等多种方式举报违法、违纪行为。监查部门对被举报事项进行调查，对于经调查核实的违法违纪行为，将根据法律法规和公司的相关规定对行为人给予相应的处分。

中国三星通过建立严格的措施防范商业贿赂

预防教育	制度支持	监督措施
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。	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。

▶ 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。

中国三星反对通过损害竞争对手的声誉获取竞争优势，为此，中国三星严格审查广告内容，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，为此，中国三星对全体员工反复进行教育，明令禁止员工使用未经授权的软件，禁止员工有任何侵犯商业秘密的行为。

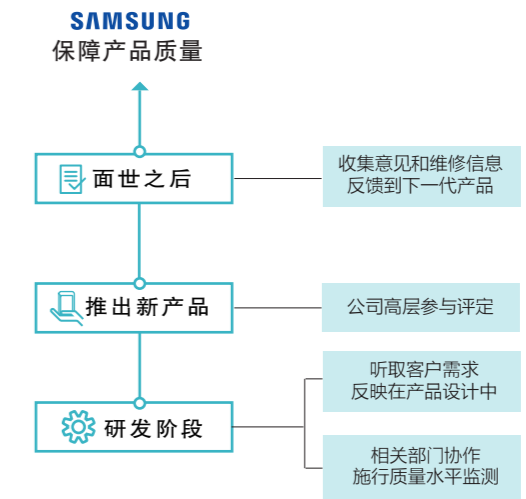
中国三星反对采取不正当的手段限制或排除市场竞争，为此，中国三星建立了内部审查制度，杜绝不正当竞争行为或垄断行为。

客户满意

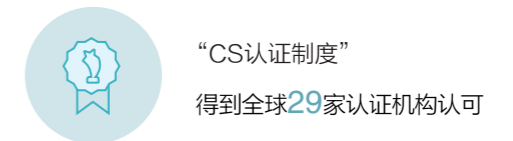
质量管理

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


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



为了确保客户使用产品过程中的安全性，我们考虑到消费者在现实生活中的实际使用环境，专门对漏电、火灾、意外伤害等影响产品安全性的因素和产品的非正常运行状态进行检测和评价。为此我们运营已经得到全球29家认证机构认可的“CS认证制度”。



积极应对“手机预装软件”事件



2015年7月，上海市消费者权益保护委员会对10款手机进行检测后发现，三星SM-N9008S型号手机存在不可卸载软件问题。该问题发现后，中国三星积极应对并对上海消费者权益保护委员会起诉一事作出回应，声明在7月底前发布SM-N9008S可卸载部分预装应用的版本，从8月1日开始用户可以到全国所有三星售后服务中心下载相应版本。

责任品牌

三星集团将自身的发展方向定位为21世纪世界级超一流企业。一流的企业创造一流的质量，一流的质量塑造一流的形象。三星开始打造全球超级品牌，积极塑造负责任的企业品牌形象，推进责任品牌战略，将责任品牌战略通过具体的品牌项目落实。三星各个产品系列如手机、消费类电子设备和存储芯片等都建立了质量、服务过硬的市场形象。

三星电子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。常见问题解决方案通过大量的文体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。

解决方案包含以下几种形式

- **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，真正给用户提供产品使用体感。

【操作指引】Galaxy Note3如何使用蓝牙传输照片?
(N9006,N9008,N9002,N9009)



【视频操作指南】Samsung Galaxy Note3如何使浮窗浏览功能?
(N9006,N9008,N9002,N9009)



我爱三星视频秀

随着短视频的广泛传播，自2013年开始三星电子中国服务总部，每周会播出“我爱三星视频秀”节目。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、放心的服务至今已成功制作142期。



专注服务

为给不同地域的顾客提供便利，三星电子持续扩展线下服务网络，在1,100多个城市建立了3,900多家服务中心，并逐步向中小城市覆盖，400热线电话也随时对顾客的各种疑问进行解答。线上，三星电子官方网站也提供了各种便捷服务形式，满足不同客户的不同需求。

官方微信公众号“三星服务”与三星智能客服系统对接，顾客可以随时通过微信公众号与客服进行问题咨询，三星智能客服系统由强大的数据和计算引擎支撑，系统后台存储了数万条三星专业知识及词汇，使智能客服“小星”能够全年无休地及时响应用户的需求。

三星电子在百度平台上建立了售后品牌专区，顾客可以通过百度品牌专区留言，会有专人进行回复。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，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。



三星电子持续扩展线下服务网络，覆盖**1,100**多个城市



建立了**4,400**多家服务中心

三星电子在线售后专区

三星虚拟体验馆

我爱三星视频秀

视频空间

三星会员俱乐部

三星服务汇



- 三星GALAXY NotePRO和TabPRO协礼...
 - 三星GALAXY NotePRO和TabPRO树平...
 - 三星发布全新笔记本电脑...
 - 全新三星ATIV One7一体电脑提供身临...
 - 新年新礼享 创造新精彩
- [了解更多>](#)



三星以“亲切、快速、准确”的工作作风，本着“称心、舒心、放心”的宗旨，经过十几年时间的发展，为中国大陆的三星电子产品用户提供完善的服务保障。

[了解更多>](#)

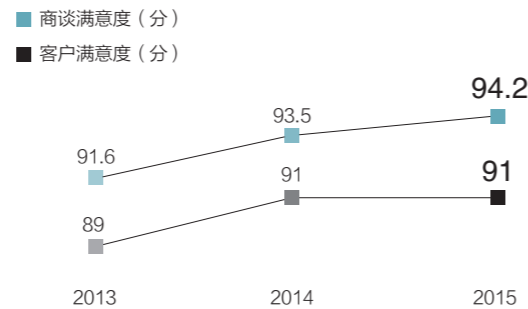
盖乐世空间

2015年推出官方服务APP“盖乐世空间”，APP提供在线客服、多样化的自助服务、建议及错误报告等功能，还可以自主进行硬件诊断、内存优化及邀请工程师进行远程协助。配置新闻和提示板块，能将最新的服务政策、产品使用技巧传达给用户，在提供优质服务的同时，能够加深与用户间的互动，随时倾听客户的意见及建议并进行完善。



▶ 售后服务

为了满足顾客的不同需求，听取顾客的意见及建议，三星电子中国服务总部设立投诉处理部，由专业的商谈经理在规范的处理流程、标准的业务基准、有效的管理机制指导下，遵照国家相关法律法规并结合公司内部服务政策，以迅速处理、公平合理为原则有效解决客户投诉。针对不同客户的不同情况，公司会为客户量身定制一对一的解决方案，尽最大努力满足客户的需求。



▶ 止损和赔偿

三星设有投诉部门负责处理公司三包规定内的退换机事宜，并安排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。

信息安全

中国三星重视对顾客信息的保护。严格遵守客户信息保护法令以及其它规定，指导所有员工适当地处理客户信息。收集客户信息时，在业务范围内以适当且公正的办法进行收集。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，公司杜绝向第三方公开或提供客户信息。公司要求能够接触到客户信息的员工，必须提前签署《商业秘密保密承诺书》才能开展业务。

客户服务过程中，我们会在取得客户同意的前提下，根据用户需求，对信息收集必要性进行判断，分级记录。如：客户咨询简单问题时，只记录来电记录、顾客姓氏、商谈内容等；当客户产品需要上门维修时，会记录客户地址、联系方式等必要信息。除电话商谈外，公司还会运用互联网远程协助的远程服务为客户解决产品使用中遇到的问题及排除某些故障。远程服务从下载到连接，公司均以公开公正的方式征求客户同意，在客户认可的前提下提供服务。公司的管理方式，成为客户信息安全的第二层保障。

追求创新

技术创新

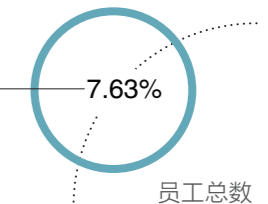
为应对日益激烈的市场竞争环境，深化中国本土研发机构的研发能力，三星集团提出在中国打造“第二个研发基地”战略，确保中国自主研发能力早日提高，研发出更加符合中国国情以及深受中国消费者喜爱的产品。三星在北京、天津、广州、深圳、南京、杭州、西安等地设立了独立的研发中心，并持续扩大在华研发投入。2015年在华研发投入达33亿元，研发人员共6,340人，占全体员工比例为7.63%。

为了积极响应“大众创业、万众创新”的号召，中国三星各地区法人，均增加了对创新研发的投入，并且在公司内部对积极提出创新议案和技术改进的员工予以奖励。



2015年在华研发投入**33**亿元

研发人员共**6,340**人



三星Galaxy S6 edge

Samsung Galaxy S6 edge灵感来源于玻璃吹制和金属工艺作品，呈现了玻璃和金属的出色融合，配备5.1英寸Quad HD (2560X1440) Super AMOLED双曲面显示屏，前、后摄像头支持更高的分辨率和F1.9大光圈，具有无线充电功能，只需把它放在可兼容的充电板上即可轻松进行无线充电，充电速度比之前的型号快1.5倍，拥有KNOX、指纹识别和虚拟编码三重安全解决方案。

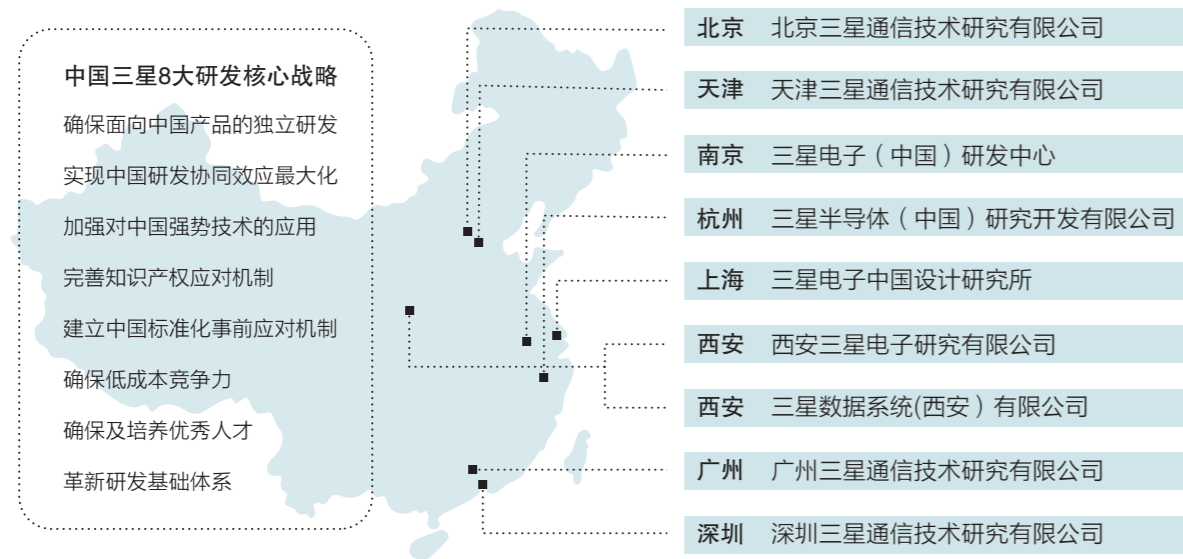


三星Gear S2



三星Gear S2采用圆形表盘，配备分辨率为360×360像素的1.2英寸Super AMOLED屏幕，表盘为不锈钢材质，机身侧面只有Home和返回两个按键，全机身防尘防水级别达到IP68级。Gear S2不仅支持触屏操作，还创新的引入了旋转表圈（表盘周围）操作方式，可以进行选择、放大缩小等功能。此外，为了满足日益多元的消费需求，与知名珠宝品牌商合作，提供专属的定制表带，将时尚融入每个细节。


中国三星研发机构分布



三星电子中国研究院两个项目获批“5G国家重大科技专项”

三星电子中国研究院参与的两个项目，“5G低功耗大连接技术方案与实验系统研发”和“基于多用户共享接入的5G新型多址技术研发与典型场景下的验证”，获批5G国家重大专项。国家重大科技专项是为实现国家目标，通过核心技术突破，在一定时限内完成重大战略产品、关键共性技术和重大工程，5G是第五代移动通信技术，将向用户提供更高的速率和带宽，是中国政府在通信领域规划的下一个战略制高点。研究院具体承担新波形关键技术和新型多址接入技术研究和开发，将提供技术方案、研究报告及测试验证平台等5G项目成果。项目的获批标志着北京研究院的研发能力得到中国政府和产业界的认可，并为三星产品技术能更好地融入中国市场打下基础。

三星电子中国研究院周续涛首席当选为3GPP RAN4 主席



2015年11月17日，在美国阿纳海姆(Anaheim)举行的3GPP RAN4 第77次会议上，三星电子中国研究院周续涛首席研究员凭借其在移动通信领域深厚的技术能力和标准化活动中的丰富经验，经过激烈角逐，当选为3GPP RAN4主席。成立于1998年的3GPP是移动通信领域最为广泛的国际标准化组织，其成员包括了从事制造、运营和服务等方面的全球三百多家独立企业和机构，RAN4研究组致力于移动通信无线接口中射频和基带的性能研究和评估，并由此形成相关的国际技术规范 and 标准，推动并指导行业的设备制造和运营等业务。

服务创新



为了给顾客提供一个整洁舒适的服务环境，让顾客拥有更好的服务体验，三星电子推出“面对面”服务，由工程师直接接收故障产品，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。

为了配合面对面服务的推进，公司还对重点城市的646家服务中心进行了环境改善。醒目的门头，有效提升服务中心的辨识度和露出度；舒适的等待区，充分改善以往相对拥挤的接收环境；开放的维修区，进一步实现顾客与工程师间的面对面维修，这不仅有助于顾客对维修服务的认可度，同时可以帮助服务中心优化人力组合，提高经营效率。这种服务模式不仅提升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。

目前，全国已有近600家重点服务中心开展了工程师开放式服务，受到顾客的好评。同时，为了满足顾客多样化的售后服务需求，公司还推出手机延长保修及意外保障服务，购买渠道覆盖全国2,000多家授权服务中心及电子授权销售商。

解决方案创新

► 智慧城市

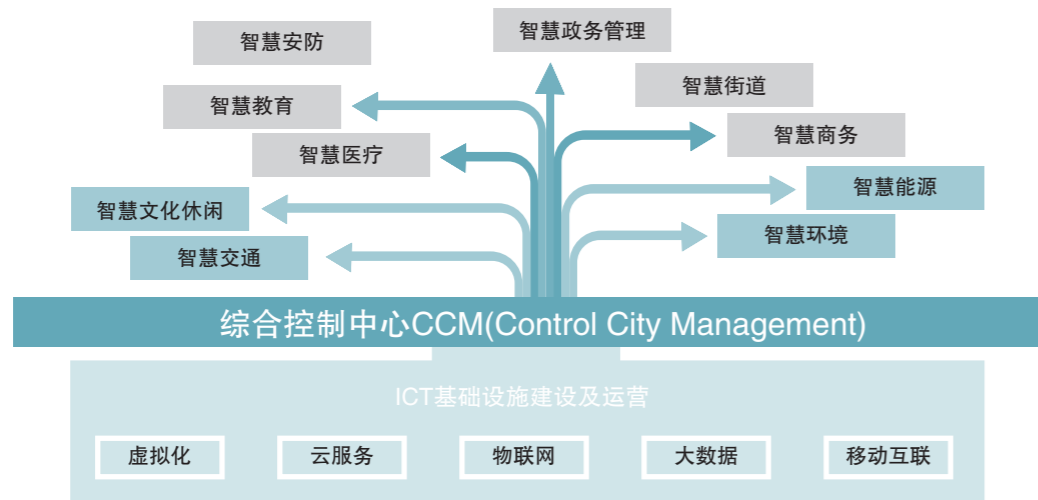
- **城市的智能化**：智慧城市是一种高效、泛在、互联、环保的未来城市模型，它几乎融合了整个城市的所有IT元素，市民可以在任何地点、任何时间、使用任意的终端获得智能化的服务。智慧城市通过城市整体的能源使用、水资源管理、控制碳排放等绿色技术与先进的IT技术，以城市为范围进行开发，提高城市生活的便利性，使生活变得高效舒适。
- **楼宇的智能化**：智能楼宇系统融合了信息与基础通讯系统，提供最佳的建筑管理方式和良好的工作环境，把分散在建筑物中的各种系统与建筑环境、信息通信环境结合起来，提供先进的信息通信服务支持，并提供最佳的楼宇管理和办公环境。入住楼宇的住户可享受到最高品质的办公环境，业主可以通过高效的楼宇管理节约经费，并且楼宇本身的基础结构可以有效地兼容未来的技术更新。
- **空间的智能化**：智慧空间服务面向不同空间场所，提供整体创意设计、空间布局、多媒体设备装置、工程实施、数字内容、运维服务，将最先进的设计理念与多媒体科技完美结合，为空间和建筑赋予新的价值，提升用户的环境品质。

- 对重点城市的**646**家服务中心进行了环境改善
- 近**600**家重点服务中心开展了工程师开放式服务
- 购买渠道覆盖**2,000**多家授权服务中心及电子授权销售商



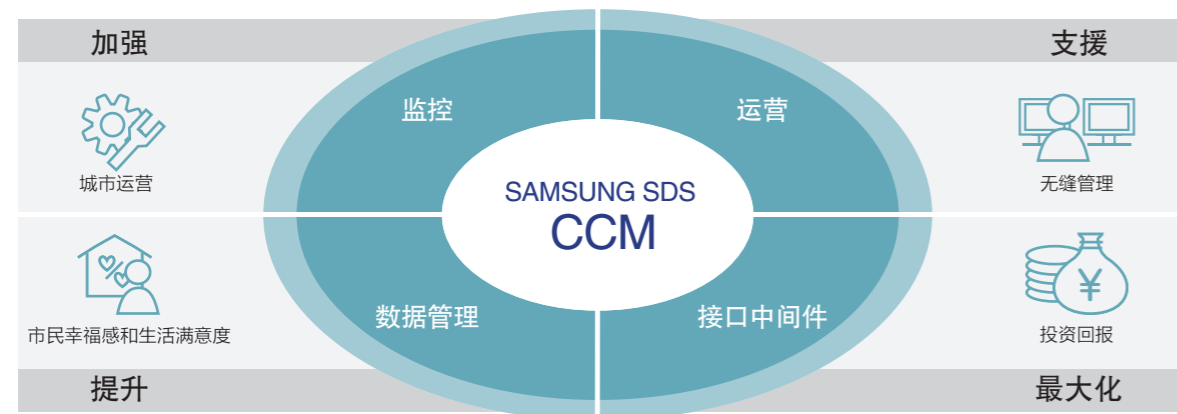
售后员工向客户展示维修后手机

智慧城市服务架构图



三星SDS综合控制中心

三星SDS的CCM(Control Center Management)是可以有效地综合管理和运营城市里各种设施和服务的开放型智慧城市控制中心解决方案。



三星博鳌举办“智能医疗与可穿戴设备”论坛



2015年3月27日下午，三星在海南博鳌召开了“智能医疗与可穿戴设备”为主题的论坛，近200名专家和媒体参加，就如何通过智能健康服务促进健康，如何获取准确可信的健康数据等话题进行深入的讨论。三星表示将通过与IT行业及医疗机构合作，借助IT工具构建自身健康管理平台，从而加速“数码健康”时代的到来。此前三星公开发表的“三星数码健康平台”，经使用者同意，通过智能手机和可穿戴设备，以及其他健康医疗设备，可收集、分析、利用健康数据。

供应链管理

▶ 供应链管理体系



▶ 供应链管理战略

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

供应链管理战略



► 供应链政策

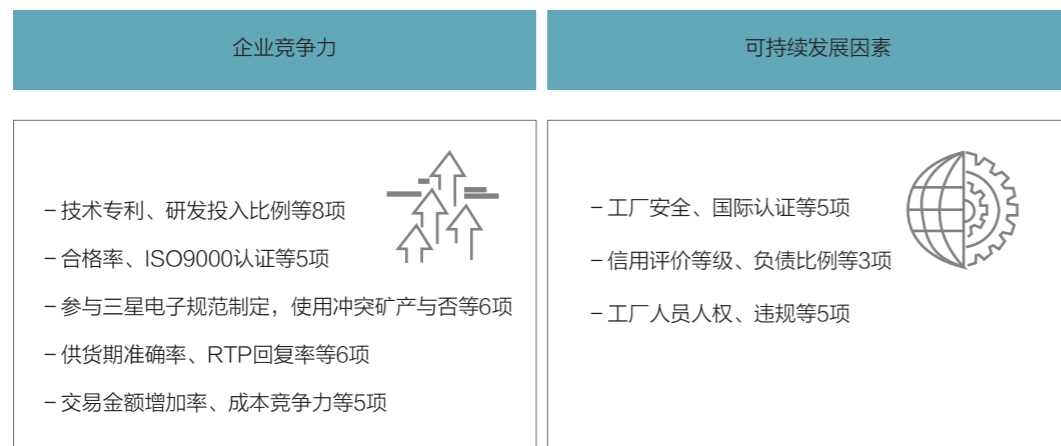
中国三星致力于在供应链内部建立公正而透明的合作文化。为此，于2013年引进了由三星电子制定的《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》，同时建立了采购统筹管理系统G-SRM (Global Supplier Relationship Management)，所有与供应链相关的业务都在此系统里完成。

► 供应商综合评价

中国三星将对除了合作未满两年的供应商之外的其他所有供应商进行每年一次的定期评价。评价内容包括技术、质量、应对能力、供货期、价格、环境、财务、守法等8项指标。供应商评价的目的在于通过自行评价、改善薄弱环节、持续的事后跟踪管理，提升供应商自身竞争力，并构建可持续性的供应链。



8项评价项目



*RTP: Return to Purchasing Order

► 供应商劳动环境责任管理

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

中国三星采取了严格禁止雇佣童工政策和预防措施。经过检查和验证，2015年全年没有发现雇佣童工事例。中国三星针对供应商的经营层和人事责任人进行招聘相关的法律培训，供应商在招聘环节严格进行应聘者的身份确认和面试，并把相关信息每月上报给三星的采购统筹管理系统(G-SRM)。特别是童工现象最容易发生的暑期，中国三星运营现场督查组，并向供应商提供脸部识别系统，从源头上预防童工现象。中国三星还对供应商的加班、拖欠工资等违法行为进行督导和评价，并根据整改情况赋予相关处罚措施。

惠州三星持续开展供应链管理

惠州三星自2010年开展协力社守法经营以来，持续对协力社进行CSR/EICC现场审核、改善情况确认，并多次开展协力社CSR大会、守法教育、对策发表会议。

2014年的基础上，2015年更进一步，共进行协力社守法经营审核640次，整体遵守率达到87%以上，对比2014年12月，协力社守法经营遵守率上涨7%以上。除了惠州法人，华南365检查团等常规审核以外，2015年新增了专题性的专项审核，在寒暑假期间，针对非法使用学生工、派遣工等问题进行了每家四次的巡检，同时三星各法人间的交替检查共计进行了55家，DNV第三方共进行11家的EICC审核。

2014年，惠州三星划定了68家重点管理协力社，并进行现场点检管理与系统数据收集管理相结合的管理方式。全年共进行协力社守法经营审核277次，其中法人自主检查126次，华南365检查团及法人联合审核73次，第3方EICC审核55次，韩国本社审核23次。为了提高守法经营改善率，采购部门成立了5人构成的CSR小组，与合规部门形成了部门联动管理机制。同时SecPartner系统变更为G-SRM系统，提高了协力社系统管理效率。

与此同时，协力社CSR说明会，EICC检查标准教育，包括EICC审核员培训等如火如荼的进行。通过一系列努力，惠州三星在守法经营领域与一些顽固问题的改善上取得了实质性的飞跃。

2015年，惠州三星发现有供应商拖欠员工1~2月工资，随即提出了改善要求。三个月后再次对供应商进行了检查，发现相关问题未得到改善，并反复出现拖欠工资的情况。随后，惠州三星对供应商进行如下措施。



3 社会责任

Social Responsibility



人才第一

基本权益

► 薪酬福利

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。中国三星所有法人均按照《劳动合同法》等法律法规，及时合法与员工签订劳动合同。同时，公司保障兼职、临时和劳务派遣工的权益，保证其薪酬、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进行年度薪酬回顾，为员工提供行业内有竞争力的薪酬。按照科学的调薪机制每年对员工的薪酬进行上调。中国三星的薪酬，一直保持同行业中的较高水平。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。



2015工资正常增长机制突出贡献奖

► 民主管理

民主管理是关乎企业生存和发展的重大问题，中国三星充分重视工会组织和工会代表的作用，定期开展工会代表大会，员工代表大会，全体员工大会，经营说明会，促进员工参与公司决策和管理。公司内所有工会代表、员工代表都通过员工直接选举产生，保障员工的民主管理权力。2015年中国三星工会入会率为97.87%。公司充分保障和支持工会活动，通过工会搭建员工与公司、员工与员工之间的沟通桥梁。

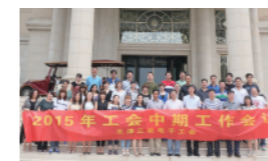
中国三星各法人以及供应商厂区内，在显著位置均张贴有投诉热线海报。员工遇到任何困难或疑惑，可以拨打该热线反映情况或者进行相关咨询。



荣成重工业爱心热线



“请帮帮我”员工热线

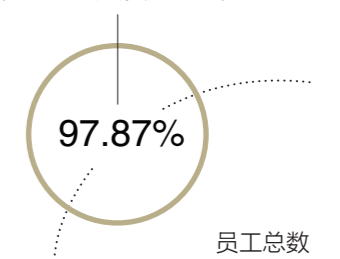


苏州三星电子工会活动



天津三星电子员工代表选举

2015年中国三星工会会员加入比例



► 员工隐私

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

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。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，员工工作效率提高，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。



Work Smart: 投入更少资源获得更高效果，提倡高效工作。

每年人均带薪休假天数**9.5天**

中国三星“心连心”合唱大赛

一年一届的“心连心”合唱大赛是中国三星为弘扬企业文化、增强员工团队合作精神而举办的一项企业传统赛事，目前已成功举办十一届。2015年合唱大赛共有16支队伍参加比赛，经过一番激烈的角逐，天津电子荣获最高大奖，北京联合合唱团拿下大奖，苏州家电获得银奖，天津电机和天津手机摘得铜奖，苏州三星显示和天津Display获得了最佳和声奖。



中国三星羽毛球同好会*对抗赛



2015年中国三星总部与各地区法人共同举办了“第二届中国三星羽毛球同好会对抗赛”，此次对抗赛分为华北、华东、华南、西安四个赛区进行，来自各个法人的选手们发挥团队协作，打出了精彩也打出了精神。该赛事目前已成功举办两届，成为中国三星员工缔结联谊、情感发挥的体育赛事。

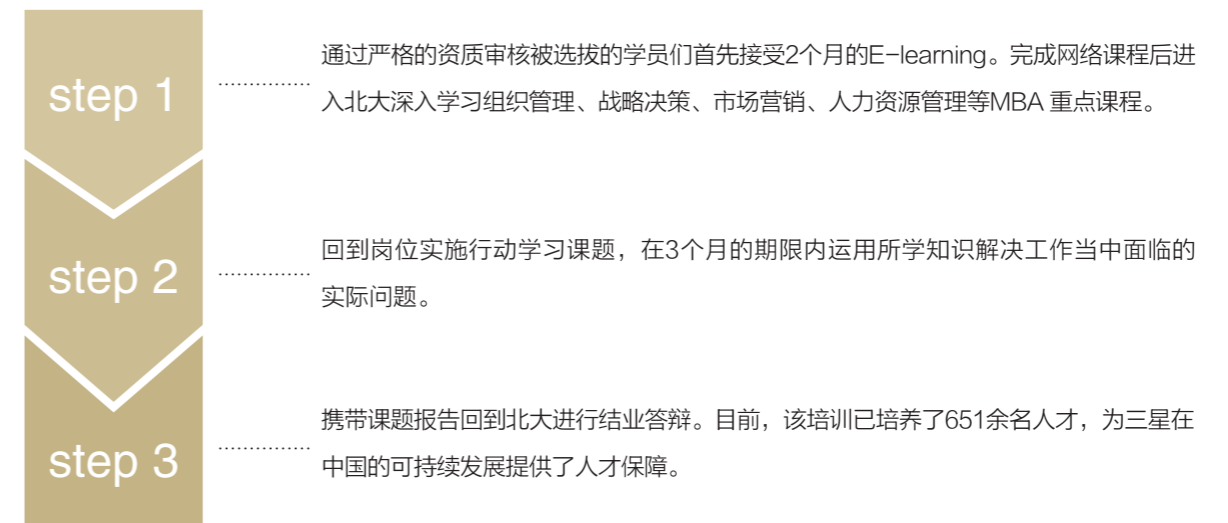
* 同好会：具有共同爱好的员工组成的公司内社团

职业发展

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。

新员工入职培训	对新入职的员工，中国三星遵循“先培训，后入职”的原则。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。
各阶层晋升培训	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。
领导力发展培训	中国三星定期组织面向中高层管理者的领导力培训，通过持续提升其在组织管理过程中所需要的领导力技能，使其有效地管理团队，确保组织持续稳定地发展。
核心人才培养	自2001年起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。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。

核心人才培养课程共分为三个阶段：



中国三星外语培训班

中国三星总部每年定期开设英语、韩语培训班。培训期间通过电影赏析、主题讨论等多种课程形式，让员工不仅学习语言，还可以了解不同国家的文化。课程结尾学员均参加相应考试，以检验学习成果。

“员工在外语培训中不仅学习了语言，最大的收获是更加大胆的去表达和沟通。”

——中国三星 方今顺副总裁

▶ 员工职业发展通道

中国三星建立了完善的考核体系，以激励员工成长，肯定员工的工作成果。通过不同的考核等级，奖励能者，激励弱者。同时引入奖金制度，确保有能力、有贡献的员工在发挥自身价值的同时，得到公司的认可与嘉奖，提升了员工的工作热情。

中国三星通过完善的员工激励体系与人事晋升制度，为晋升的员工提供专门的培训，通过共享经营战略、与高层领导对话学习管理技能等方式，帮助他们迅速胜任新的角色。同时，在旗下各企业内部筛选核心人才，赋予其核心职责，并向他们提供相应的人才职业发展路径。

职业健康

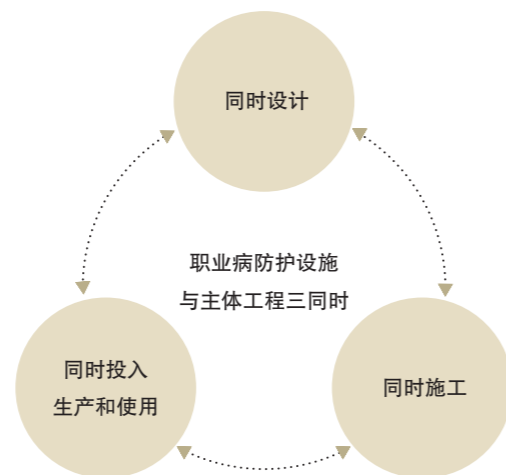
为贯彻执行国家有关职业病防治的法律、法规、政策和标准，加强对职业病防治工作的管理，提高职业病防治的水平，切实保障劳动者在劳动过程中的健康与安全，根据《中华人民共和国职业病防治法》第五条的规定，中国三星制定了职业病防治制度。

该制度是从组织上、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、各生产部门和员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。

中国三星认真贯彻国家有关职业病防治的法律、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，配备专职或兼职职业卫生人员，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，由卫生行政部门审核

同意后方可进行建设，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。职业卫生工作领导小组参加职业病危害事故的调查和分析，对有关责任人予以严肃处理。

2015年，生产工厂的职业病体检率为**100%**
2015年，新增职业病**0**例



员工关爱

▶ 女性员工关爱

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、心理辅导等，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。



西安半导体孕妇关怀活动



MLCC孕妈妈课堂

▶ 困难员工帮扶

2015年中国三星以工会为基础，积极解决员工在医疗、生活、子女等方面遇到的困难和问题，帮扶重点是家庭成员存在老、弱、伤、病、残及因遭受意外灾害、本人或家庭成员患大(重)病等原因造成的困难职工群体。全年在困难员工帮扶投入的资金共计109万元。



2015年困难员工帮扶投入的资金
共计**109**万元

安全生产

安全生产管理

中国三星的安全生产是安全与生产的统一，其宗旨是安全促进生产，生产必须安全。搞好安全工作，改善劳动条件，可以调动职工的生产积极性；减少职工伤亡，可以减少劳动力的损失；减少财产损失，可以增加企业效益，无疑会促进生产的发展；而生产必须安全，则是因为安全是生产的前提条件，没有安全就无法生产。

2015年，中国三星全部生产工厂累计投入1.06亿元，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，累计修编预案475个。2015年开展各类演练843次。



生产工厂累计投入**1.06**亿元，用于完善、改造和维护安全防护设备、设施



累计修编预案**475**个

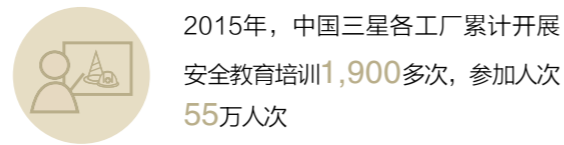


2015年开展各类演练**843**次

安全教育

为贯彻“安全第一，预防为主”的安全生产方针，使广大员工掌握必要的安全生产知识和安全技能，提高员工安全生产意识和自我保护能力，从而有效地保护劳动者的合法权益——劳动安全和健康，促进企业安全生产水平的提高。

为提高员工的安全知识、安全技能及安全责任意识，中国三星定期组织安全生产管理培训。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。2015年，中国三星各工厂累计开展安全教育培训1,900多次，参加人次55万人次，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。2015年，中国三星全部生产工厂发生工伤事故12起，工伤事故率0.02%。



苏州三星电脑举办安全生产知识竞赛活动

2015年9月，为提高全厂员工的安全防护意识，减少和防止人身不安全情况的发生，保证员工人身安全，三星电脑人事部和环境安全部门组织对工厂职工进行集中强化训练，并为了检验培训效果，公司组织了一次安全生产知识竞赛活动。为使更多员工参与到安全知识竞赛中，每个部门安排四名员工组成小组前来参加，每组须含部门安全担当一名，部门Part长一名和员工两名。比赛项目共设有必答题、抢答题、安全标识比划猜、安全隐患识别四大部分，最终由评委根据每组选手完成的实际情况进行评分，评出优胜队伍。



三星高新电机综合应急训练&消防训练竞技大赛

秋冬季节是火灾高发季节，11月三星高新电机进行了冬季全社综合应急训练。此次活动邀请了消防西青支队进行灭火、救援联合实战演练。不仅加强了训练的真实性，通过与消防中队战士的互相配合，提高了突发灾害时灭火的速度和救援的效率。应急训练共疏散了1,007名员工，共有40余名消防指战员，5辆消防水罐车和1辆抢险救援车参加了现场演练。演练结束后，从预赛脱颖而出4支队伍进行了消防演练大赛决赛，在灭火、救援、心肺复苏、消防战斗着装、消火栓灭火等环节进行激烈角逐。

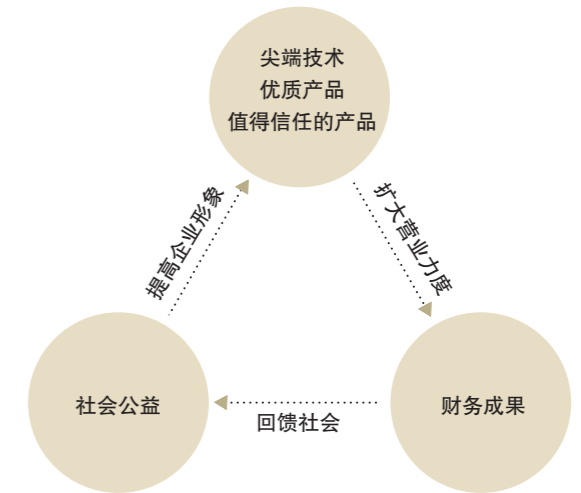


社会公益

公益管理

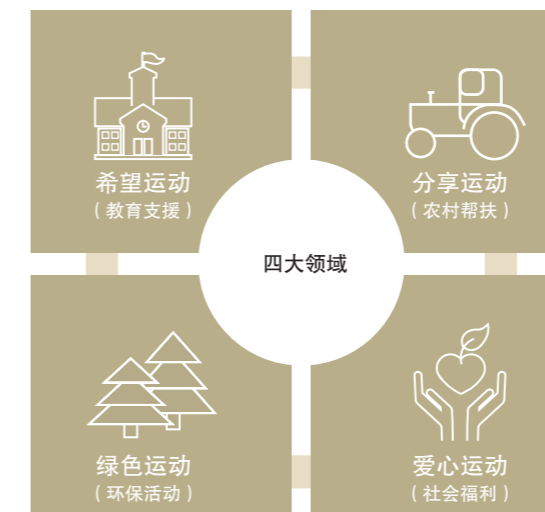
►公益理念与制度

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环节中重要环节，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。因积极参与社会公益而受到消费者和社会的信赖和爱戴，为取得良好的经营成果奠定坚实的基础。



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



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”的农村帮扶和代表“绿色”的环保活动为四个重点领域全面推进社会公益实践。

政府政策关心的领域
引起人民共鸣的领域
我们力所能及的领域



	2013年	2014年	2015年
活动次数	130	180	264
参加人次	8,022	2,740	5,588



	2013年	2014年	2015年
活动次数	359	602	340
参加人次	21,026	25,245	12,859

教育支援

三星希望小学

中国三星积极参与希望工程项目，自2004起中国三星与中国青少年发展基金会合作，在2005年至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；2011年双方开展了第三期合作，截至到2015年底，全国范围内共建成150所希望小学。



截至到2015年底，全国范围内共建成
150所

三星希望工程十周年纪念大会

2015年10月，中国三星在人民大会堂举办了“三星希望工程十周年纪念大会”，当天来自全国各地千余名三星希望小学和中央电视台主持人“金龟子”共聚一堂，共同回顾十年历程，并展望了未来的三星公益之路。



	2013年	2014年	2015年
活动次数	215	234	152
参加人次	8,106	6,450	4,961



	2013年	2014年	2015年
活动次数	368	462	542
参加人次	35,353	28,941	31,519

从2013年起，中国三星不再大规模新建希望小学，而重点关注已有三星希望小学的持续性发展，集中资源改善学校教学软环境和提高学生素质。并已连续三年成功开展了“三星梦想课堂”暑期游学活动，同时援建了47个“三星智能教室”。

梦想课堂



参加梦想课堂的学生

中国三星利用暑假期间组织4~5年级三星希望小学学生到大学校园，开展为期10~15天的大城市游学活动，由大学生志愿者讲授专业教育知识，并针对小学生特别设计了丰富课外知识课程。让偏远山区的孩子们有机会走出农村、走进大学并受到教育，从而开拓视野、增长知识。

智能教室



江西省星子县华林镇希望小学

中国三星利用自身IT产品和技术，在已建立的三星希望小学逐步推广电脑设备，搭建上网环境。中国三星通过融合平板电脑、电子白板显示器、一体机、笔记本电脑、液晶电视等整套教学终端设备，整合教学资源，形成互动智能学习环境。凭借技术力量帮助贫困地区孩子们了解外部世界，让更多孩子有机会享用技术的成果。

三星西部阳光行动

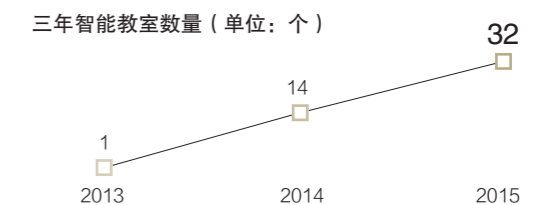


西部阳光志愿者授课

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，在公司内部公开招聘员工志愿者，前往支教点辅助大学生开展相关教育活动。目前已有3,000多名大学生志愿者和212名员工志愿者参与其中。

云南巧家红箐村学生参加梦想课堂

2015年7月云南省巧家县红箐村四年级学生谢星星，被推荐参加三星“梦想课堂”活动，从小母亲失去音讯，父亲后来走失的孩子，第一次在更大的舞台上看清自己的梦想“长大后想考上大学，想帮助更多的留守儿童”。



共建立**47个**智能教室



3,000多名大学生志愿者



212名三星员工志愿者

► SOLVE FOR TOMORROW · 探知未来



风能利用单元比赛现场

2010年，三星电子发起“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。2015年的竞赛吸引了来自全国1,016所学校，共有7,224支队伍超过2万人报名。



2013年将其引入中国，面向全国高中生和大学生，以团队竞赛的方式展开



2015年的竞赛吸引了来自全国1,016所学校参与



共有7,224支队伍超过2万人报名

► TECH INSTITUTE · 三星技术专家培训计划



冰箱维修课程

2014年启动了“三星技术专家培训计划”，面向职业学校的贫困学生，通过提供最新的维修技术培训、全面的就业指导以多元化的课外辅导，帮助面临就业压力的学生掌握一技之长。目前，项目在全国的八个培训基地累计培训学生超过800人，其中绝大部分学生已经顺利毕业并投入到实习和工作中。



全国的8个培训基地累计培训学生超过800人

► 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

► 三星中国青少年足球训练营



带球训练

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。邀请资深国足球员担任主教练，面向全国10个城市的足球特长学校学生，开展公益足球培训活动。截至2015年该活动已在大连、西安、武汉、上海等11个城市举办了90次训练，已有1,800余名学生参与其中。



截至2015年该活动已11座城市举办了90次训练，已有1,800余名学生参与

才贡献一份力量。截至2015年底，全国共有7,810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。

农村支援

► 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2,564次活动，动员92,845人参加其中。



累计组织2,564次活动
动员92,845人参加

► 三星分享村庄

2014年中国三星引进集团“分享村庄”项目，结合中国实情和特点，在中国贫困地区选定2个村庄，通过对村庄贫困状况、村民发展意愿、当地政府的支持力度等维度进行调研，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，与专业项目团队合作开展“精准扶贫”系列活动，最终帮村庄实现产业自我转型和发展。

2014年3月中国三星与陕西省政府启动了“三星分享村庄”计划，将第一个项目确定在富平县薛镇北部山区移民搬迁安置社区，计划三年投入1,500万帮助村庄实现自我发展。到2015年底，已完成了水电、文化广场、村委会活动中心等建设；规划建设安置新房350户，已经完成了112户农房的建设，其中78户搬迁至安置社区；新安置点社区专门建设的3.3万平方米养殖小区，已经建成饲养圈3栋，已有6户奶山羊养殖示范户，大小羊共计300只。



第一个项目计划三年投入1,500万帮助村庄实现自我发展



已完成112户农房的建设，并建设3.3万平方米养殖小区

村民入住中国三星首个“分享村庄”陕西富平



“搬迁出来，小孩子再也不用走30里山路来上学，社区旁边就有幼儿园和小学；老人以前遇到重病，拉到城里已经耽误了，现在旁边就有社区医院；对我来说最重要的是，孩子28岁了，刚刚定下婚事，就打算在这新房里办喜事了！楼上楼下4个房间，两个客厅，135平米，太敞亮了！”十二盘村60岁的杨成来老人，坐在自家装修一新的房间里，谈到搬迁出大山的变化和感受。

2015年11月中国三星启动了第二个村庄扶持计划，面向河北省5个贫困县22个候选村庄，采用“竞争性选村模式”，经过两轮申报、一次项目培训、执行一个试点项目、三轮评估，最终由涞水县南峪村获得评审组综合打分第一，成功入选。未来三年，南峪村将采用“公司+合作社+农户”模式，按照“景区带村，能人带穷”的发展理念。对闲置宅基地进行开发，统一打造为明清古民居建筑风格，设立南峪村滨水休闲旅游、乡村民俗旅游、观光采摘旅游三个经济合作社，合作社根据实际情况制定五户联助制度。每五户农户形成一个互助组，五户联助中至少带一户贫困户带领村民开展乡村旅游，致富奔小康。

社会福利

► 集善·三星爱之光

该项目是中国三星与中国残疾人福利基金会合作，面向中国8,500万残疾人开展的综合性残疾人支援活动。中国三星自2010年至2019年，每年向中国残疾人福利基金会捐赠1,000万元，用于开展视觉、听觉、智力、肢体等全方位助残行动，具体包括青少年及贫困成人的白内障复明手术，改善特殊教育学校环境，支持脑瘫儿童和聋儿康复等一系列公益项目。



自2010年至2019年，
每年捐赠 **1,000**万元



累计实施 **17,100**例免费
白内障复明手术

集善三星爱之光启明行动内蒙古站



2015年5月14日上午，在鄂尔多斯防盲治盲眼科医院里，贡布大爷眼上的纱布揭开了。贡布大爷是鄂尔多斯市鄂托克旗土生土长的牧民，年过80没有劳动能力，膝下有一儿一女也靠放牧、游牧为生，无其他经济来源。他患有白内障导致双眼模糊已有10余年，在集善·三星爱之光项目的帮助下，经过鄂尔多斯防盲治盲眼科医院精心的治疗，在晚年又重新见到了光明。

► 集善工程—爱之翼助残行动

“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。由中银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2,500万元款物，帮助中国残疾人改善和提高生活品质。2015年是“（爱之翼）助残行动”公益项目实施的第四年。经过4年与中国残疾人福利基金会的联合推进，“（爱之翼）助残行动”已在全国20多个城市落地，累积捐赠电动轮椅2,788辆，捐赠总金额超过1,925万元。



已在全国 **20**多个城市，
累积捐赠电动轮椅 **2,788**辆



捐赠总金额超过 **1,925**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自2013年正式在贵阳市启动以来，先后在太原、西安、南宁、长沙、乌鲁木齐、银川、哈尔滨、四川等地建立了培训基地12家，为3,000余名基层超声医生提供了培训，从整体上提升了这些地区基层医疗机构的超声诊疗技术水平。带动全国部分医疗机构及知名专家的积极性及公益爱心，共同为中国的超声培训和教育贡献力量。通过阶梯式超声培训和教育，切实提高基层医生的超声诊断能力，尤其是妇产科诊断能力，有效降低这些地区的孕产妇死亡率及新生儿死亡率。随着越来越多的基层超声医生走出培训中心，该项目也受到了媒体和社会越来越多的关注，获得了行业专家和机构的好评。

环保活动

► “一社一河、一湖一山”

中国三星不断开展各类环境保护宣传及绿色公益活动，向内部员工和外部公众推行环保理念，倡导绿色生活。三星旗下的各个法人、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，清洁活动从内部向公园、湖泊、海岸等公共场所拓展，分别选定当地的一条河流、一个湖泊或一座山为对象，定期持续开展“一社一河、一湖一山”环境美化活动。

苏州半导体“世界水日”环境保护活动



每年3月22日是“世界水日”，三星苏州半导体与员工、居民、学校共同开展了护水、节水、用水的主体日活动。公司内部通过“节水爱水留言板”听取了员工对水环境保护的见解；与结缘社区居民们一起前往周边河道，清理河道淤泥，打捞漂浮垃圾，清除河道两侧杂草等工作；并与结对学校进行了“迎水日环保演讲大赛”，通过对环保命题思考与发表，使学生们从小养成环保意识。

► 野生动物保护项目

自2013年起中国三星与中国野生动物保护协会签署战略合作协议，在野生动物保护、救护繁育、人员和技术交流、宣传培训、国际合作等领域开展合作。项目启动以来，已在陕西耀州和宁陕寨沟建立了2个朱鹮监测站，并在楼观台成立了珍稀濒危动物野生动物救护繁育研究基地，以共同开展珍稀动物繁殖保护研究。

中国三星开展野生动物保护公益项目

2015年3月中国三星与中国绿色碳汇基金会在京签署了合作协议，今年将投入220万元专门用于开展朱鹮、金丝猴等濒危野生动物保护公益项目及其相关活动。

4 环境责任

Environmental Responsibility

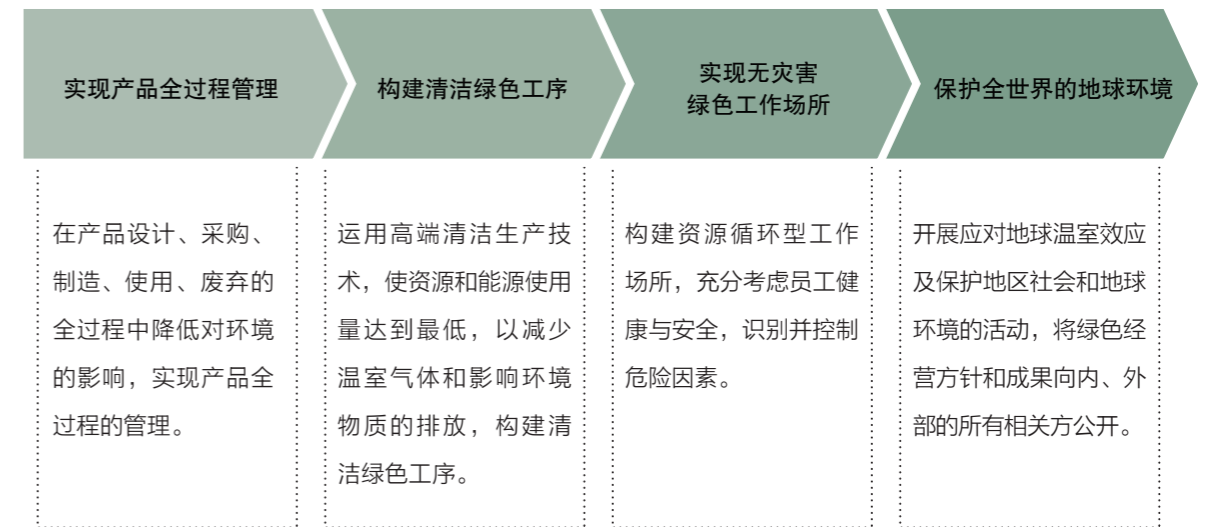


绿色管理

环境管理体系

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。

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。



苏州三星半导体2015安全环境Workshop

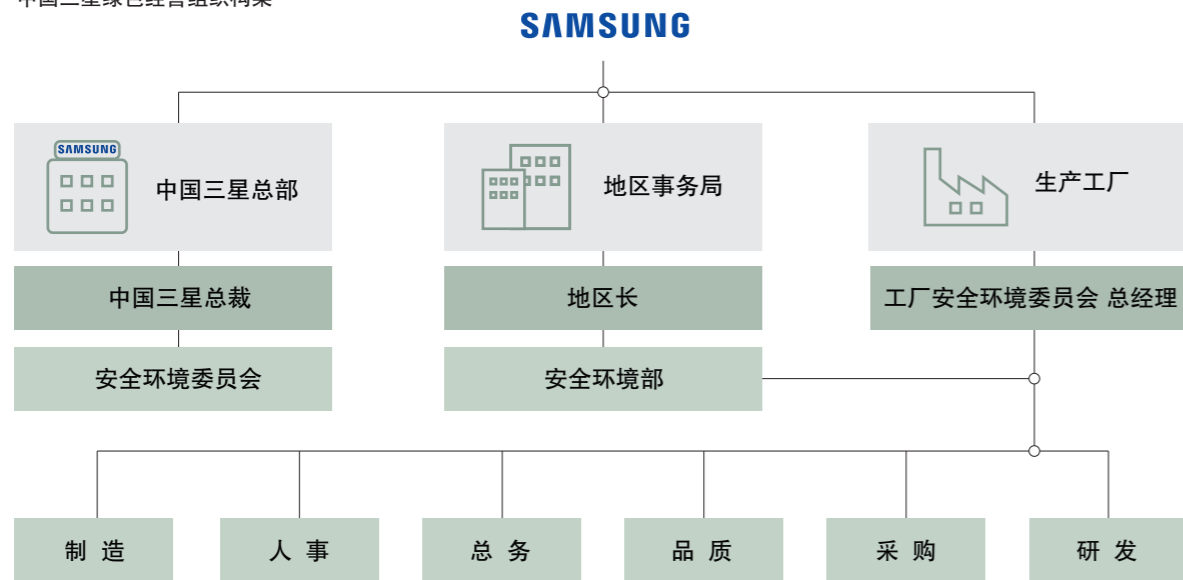


金秋十月，苏州三星半导体“环境安全人”迎来了2015年度的Workshop，来自各个部门的35名环境安全担当齐聚一堂，前往兄弟法人苏州三星液晶显示科技开展了参观学习，并对各自负责的安全环境目标达成情况，各阶段工作计划，面临挑战等工作内容，进行了共享和交流。

▶ 环境管理组织架构

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。

中国三星绿色经营组织构架



环境应急管理

中国三星的各个工厂依据作业场所的不同情况，制定不同的环境应急预案，包含化学品泄漏应急预案、废水处理紧急情况应急预案、废气处理紧急情况应急预案、废弃物紧急情况应急预案等。一旦发生紧急情况，各工厂将首先关闭闸门，防止泄漏到外部，然后按照应急预案，开展有序及有效的处置、复原作业，并与政府、附近居民、媒体及邻近公司保持密切沟通与协作。

中国三星定期组织关联人员进行紧急预案演练，让员工在生产过程中依然对灾害预防保持警惕以及加强现场灾害的处置应对知识，从而达到降低各类灾害发生率与提高环境安全突发事件的应急处置能力。

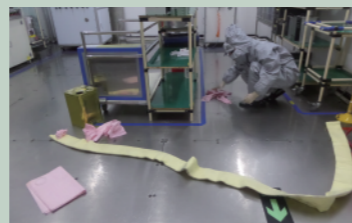
在坚持统一领导，分类管理，属地为主，分级响应的理

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。

2015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，各工厂进行环保演练174次。

惠州三星电子化学品紧急预案演练

2015年，惠州三星定期组织关联人员进行紧急预案演练，让员工在生产过程中对灾害预防保持警惕以及加强现场灾害的处置应对知识，从而达到降低各类灾害发生率与提高环境安全突发事件的应急处置能力。惠州三星进行模拟SMD清洗室IPA溢出应急演练。



环境宣传与教育

中国三星定期组织对工作人员进行环境污染预防有关的教育，规范员工作业标准，提升员工自身的操作技能，并通过环境保护宣传提高每位员工的环境保护意识，促使公司及社会和谐发展。2015年中国三星共开展环保培训631次，培训人员11.6万人次。

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。



2015年中国三星环境报告书

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。

苏州半导体绿色环保新能源员工班车投入运营



2015年1月，三星电子苏州半导体本着关注员工生活和职场环境，践行“绿色三星”的理念，率先在华东地区投入2台天然气大巴和4台电动大巴，成为了华东地区第一家三星法人使用清洁能源车的企业。并根据运营情况进行进一步综合评定，确定后期投放方案。

绿色经营

清洁生产

中国三星将清洁生产纳入企业的日常生产经营管理工作，将其理念融入企业的规章制度；各个工厂建立健全清洁生产台帐，有资料、制度文本等信息；对物料和能平衡有分析和实测记录；对生产工艺技术、设备和环保设施强化管理，严格执行质量体系标准，大力推广清洁生产技术，不断完善管理，健全各项规章制度和清洁生产相结合，不断提高资源、能源利用效率，采取改造、替代、淘汰和科学管理等方法，谋求以最小的资源环境代价，生产出消费者喜爱的产品。

管理污染和废弃物

中国三星为提高资源利用效率，减少和避免污染物的产生，保护和改善环境，保障人体健康，促进经济与社会可持续发展，一贯在生产过程中坚持清洁生产。中国三星在不断的创新中，采取改进设计、使用清洁的能源和原料、采用先进的工艺技术与设备、改进管理、综合利用等措施，从源头削减污染，提高资源利用效率，减少或者避免生产、服务和产品使用过程中污染物的产生和排放，以减轻或者消除对人类健康和环境的危害。

中国三星各个生产工厂依照《中华人民共和国环境保护法》及《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》建立相关废弃物的制度，通过公司内管理制度的有效执行，促进废弃物规范分类及合法处理处置。中国三星通过对废弃物分类的进一步细化，以减少一般固废不可回收类的产生量，从而提高废弃物的再利用量。

化学品管理

中国三星对化学品控制有完善的管理标准体系，各分公司根据各自生产情况，制定相应的《化学品管理规定》、《化学品采购管理规定》、《化学品仓库管理一般标准》、《危险化学品泄漏处理一般标准》、《危险废弃物处理一般标准》、《易制毒化学品管理一般标准》等。

中国三星的各个工厂指定专门的管理人员管理化学品，设立独立的化学品仓库，并每日进行巡查确认，内容包括包装、气味、室温、灭火器、应急物资、数量增减、确认人等等。对于化学品的发放管理，生产工厂也采取多方确认。化学品管理员定期到化学品使用场所进行跟踪确认，对于使用后的空化学品器皿，统一收回，并交由危废处置单位处理或交化学品供应商收回。使用后的化学物质，部分流入废水处理系统进行工艺处理后达标排放，部分以废气的方式进入到废气处理设施中进行无害化处理，在线检测设备结果显示均为达标排放，对水质、大气的环境影响控制在允许范围内。

减少废水排放

中国三星秉持节约用水及废水回收的理念。首先，严格执行清洁生产，对工艺进行革新，降低纯水的用量。其次，将不同工艺的废水按照污染物的性质和浓度分别排放收集，对于高浓度废水及不易回收处理的废水排入废水处理系统，对可回收利用的排水则处理利用。2015年中国三星增加了更多的废水回用设施，如天津三星视界有限公司、苏州三星电子液晶显示科技有限公司、东莞三星电机有限公司。中国三星废水回用率由2014年的17%提升到2015年的32%。



2015年中国三星废水回用率达到32%

天津三星视界改善废水处理工艺

2015年，天津三星视界有限公司对废水处理工艺进行了改善。改善前废水处理采取的是化学处理方法，改善后废水处理采取的是综合处理方法，即化学处理法结合生物处理法，并对废水进行回收再利用，降低COD（化学需氧量）、氨氮、SS（悬浮物）等指标效果非常明显。

大气污染防治

控制温室气体排放是中国三星积极应对全球气候变化的重要任务，对于促进经济社会可持续发展具有重要意义。中国三星一直保持控制温室气体排放的意识和自觉性，大力开展节能降耗，优化能源结构，加快形成以低碳为特征的产业体系。

中国法规重点管控的大气污染物如二氧化硫、氮氧化物、粉尘等排放在中国三星只占极小部分，但我们深知，任何微量污染物的数量和持续时间，都有可能对人、动物、植物、物品、材料等产生不利影响和危害。

为了肩负起中国三星的环保责任，中国三星要求所有大气污染物的排放浓度在适用标准浓度的50%以内，必须确保所有大气污染防治设施正常运转。

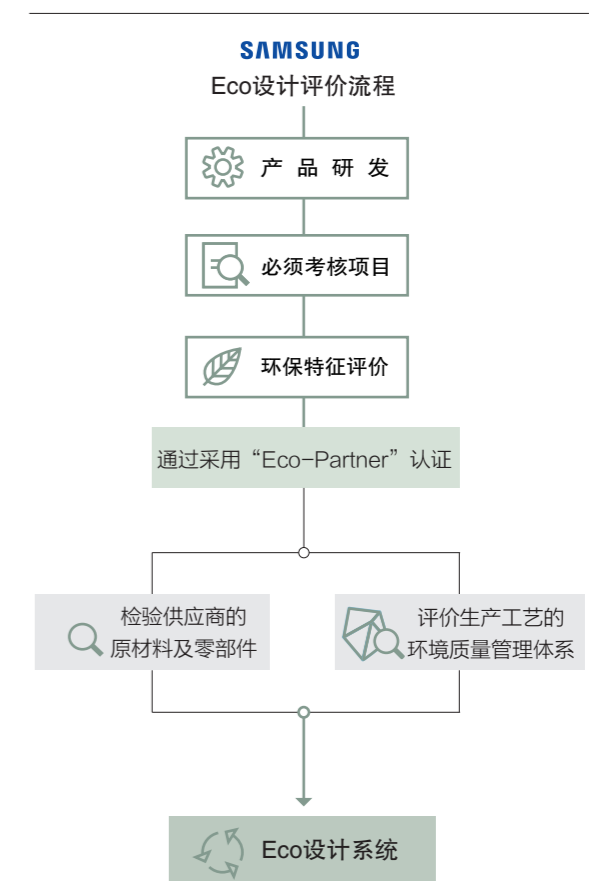
同时，中国三星严格执行废气管理，中国境内各工厂均按照公司统一要求对废气的产生进行环境因素识别，掌握各自大气污染物质排放源，确保处理设施完好运行。为了推动绿色循环经济发展，中国三星的各个工厂逐步组建各自的能源体系，并积极申请国际及国家认证。

噪声管理

中国三星的生产工厂内噪声源主要在设备运转中产生，虽然我们的工厂多位于开发区内，周边居民较少，或没有居住区。但是，中国三星的生产工厂会利用隔声屏、吸声板、隔音防护栏对设备进行外部包裹，以减少噪声。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。2015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。

绿色产品

为全方位满足政府团体及个体消费者对环保产品日渐增长的消费需求，三星电子始终致力于基于生命周期的绿色产品研发。其中“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。从而开发了“Eco设计系统”，对制定了根据开发课题评价环保特征的绿色环保等级制度，并加强绿色环保产品的开发及资源的再利用。2015年，三星持续推进具有公信力的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。自1995年起，在产品研发阶段导入寿命评估(LCA)基准，从研发之初开始即考虑产品对环境的影响，推崇原材料及零部件供应商“Eco-Partner”认证，秉承绿色生产及减量化运输，致力于提升能源使用效率，直至产品废弃，整个产品生命周期的每一个环节，三星均积极承担相应环境责任。



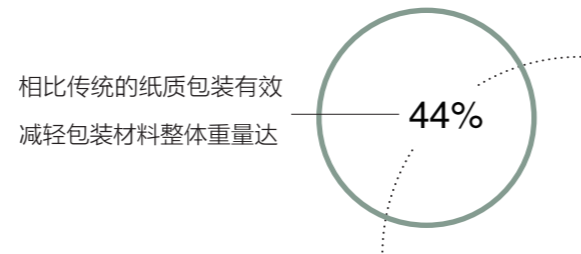
绿色环保产品等级



绿色包装

三星致力于控制产品在生产、使用、回收等环节的环境影响，以高效产品推动社会低碳发展。关于包装减量和包装物回收，三星同样承担了相应环境责任。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%，从而降低运送成本及减少运送时发生的温室气体排放。

自2005年起，三星陆续在中国近300家维修服务中心，设立回收箱及回收指南，回收顾客废弃的手机、相机及配件等。



在中国近300家维修服务中心，设立回收箱及回收指南

电磁辐射监测

中国三星设立了以电磁辐射监测为主的中国三星电子国际质量认证研究所，该研究所拥有国内最先进的电磁辐射监测试验室。研究所占地6,710平方米，建筑面积7,494平方米，总投资超千万美元。研究所拥有10米法半电波暗室、3米法半电波暗室、电磁屏蔽室等11个用于监测电磁辐射的实验室。可以实现对音视频、IT类、无线通讯类等各种电子产品进行电磁兼容检测和认证。主要检测项目有传导发射、辐射发射、谐波电流发射、静电放电抗扰性、空间辐射抗扰性等多项测试。并能颁发国际公认证书；对测试不达标的产品或设计，提出解决方案。



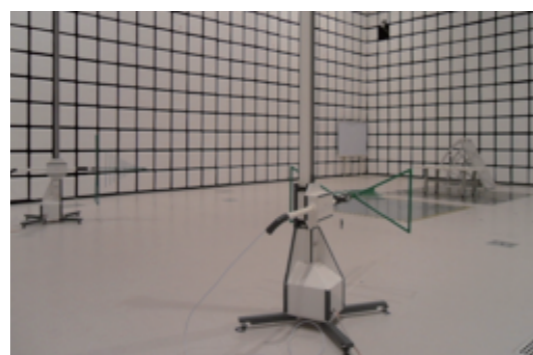
研究建筑面积7,494平方米



主要包括10米法半电波暗室、3米法半电波暗室、电磁屏蔽室等11个实验室



质量认证研究所大厅



10米法半电波暗室

附录

Appendices

- 未来展望
- 关键绩效
- 指标索引
- 报告规范
- 评级报告
- 意见反馈

未来展望

2016年责任经营推进方向

加强责任经营风险理，发掘新机会

我们将持续关注责任经营领域的全球政策动态、经营环境的变化、市场条件和未来发展趋势等风险和机会因素。认清财务、非财务领域的风险，迅速应对动态变化，保持竞争优势，确保商机。

积极参与并扩大责任经营外部合作

我们认为企业的社会责任履责工作不应该是闭门造车，而应该是同行业的不同的利益相关方共同参与，携手合作。三星电子已经加入为EICC和GeSI(Global e-Sustainability Initiative)的会员，同时中国三星也将在中国继续积极参与责任经营领域的交流合作。

紧密结合社会责任热点问题和主营业务

今天企业制定经营战略时，需要满足社会需求，同时有利于提升企业价值。我们也将把履行社会责任和经营活动整合为一体，使得经营活动本身成为社会公益的一环。我们将重新审视社会责任经营的主要目标，并设定战略方向。



员工



供应商



客户



环境



社区

政府/媒体/
非政府组织

关键绩效

经济绩效

指标(单位)	2013	2014	2015
大中华区销售额(亿美元)	939	812	735
大陆出口总额(亿美元)	432	389	379
累计投资额(亿美元)	168	221	270
电子法人纳税(亿人民币)	286	226	185
合同审核(个)	44,132	47,761	49,581
法律咨询(次)	1,376	2,517	2,793
守法合规培训次数(次)	251	663	534
守法合规培训人数(人)	8,862	55,936	40,159
客户满意度(分)	89	91	91
商谈满意度(分)	91.6	93.5	94.2

社会绩效

指标(单位)	2013	2014	2015
研发投入(亿元人民币)	-	-	33
研发人员数量(人)	7,670	5,414	6,340
研发人员比例(%)	6.1	5	7.63
员工人数(人)	123,998	108,874	85,979
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(%)	96	93	97.87
女性管理者比例(%)	31.3	31	36.3
员工流失率(%)	20	26	32.48
困难员工帮扶投入(万)	106	151	109
人均带薪休假天数(天)	7	5.9	9.5
本地化雇用比例(%)	-	-	99.23
捐赠总额(万元)	9,443	9,871	6,798

环境安全绩效

指标 (单位)	2013	2014	2015
安全生产投入 (亿人民币)	0.78	1.66	1.06
安全培训次数 (次)	1,513	1,547	1,953
安全培训人次 (万人次)	53.0	34.4	55.7
工伤次数 (起)	19	32	12
环保投入 (亿人民币)	0.40	1.27	1.89
环保培训次数 (次)	782	818	631
环保培训人次 (万人次)	10.5	12.5	11.6
能耗 (吨标准煤/万元产值)	0.00798	0.01120	0.01408
汽油 (升/万元产值)	0.049	0.045	0.047
柴油 (升/万元产值)	0.054	0.035	0.029
天然气 (立方米/万元产值)	0.810	0.754	1.049
电力 (千瓦时/万元产值)	53.5	80.1	99.9
水耗 (立方米/万元产值)	0.324	0.534	0.643
废水量 (立方米/万元产值)	0.209	0.364	0.542
一般废弃物产生量 (千克/万元产值)	3.16	3.61	4.30
危险废弃物产生量 (千克/万元产值)	1.22	1.84	2.68
二氧化硫排放量 (克/万元产值)	0.179	0.210	0.177
氮氧化物排放量 (克/万元产值)	1.225	1.618	2.207
烟尘排放量 (克/万元产值)	2.046	2.110	2.553
温室气体排放量 (吨当量二氧化碳/万元产值)	0.0439	0.0820	0.0980

* 关于合规培训次数以及人数的说明 2014年合规培训对象范围较广, 内容较为基础, 而2015年合规培训更具针对性, 内容也更为深刻, 因此, 2015年的培训次数及人数均有所下降。

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	高管致辞	P3.1/P3.2
	三星文化	G1.1
	企业介绍	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/P4.5
	年度进展	P2.2/P5.1/P5.3/G1.3/M1.4/M1.5/M1.6
责任管理	责任战略	G1.1/G1.4
	责任治理	G2.1/G2.3/G2.4
	责任沟通	G5.4/G5.5/M1.3/P2.3/G5.1/G5.3
	利益相关方	G6.1/G6.2/G6.3/G6.4/M3.6
市场责任	正道经营	M3.2/M3.3/S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.5/S1.6
	客户满意	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.7/M2.13/M2.14
	追求创新	M2.8/M2.9/M2.10
	供应链管理	M3.1/M3.8/M3.9
社会责任	人才第一	S1.7/S1.8/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.11/S2.13/S2.15/S2.16/S2.24/S2.25/S2.26/S2.27/S2.28/S2.29/S4.5
	安全生产	S2.17/S2.18/S2.20/S3.1/S3.2/S3.3/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7
	社会公益	S4.9/S4.12/S4.13/S4.14
环境责任	绿色管理	E1.1/E1.2/E1.6/E1.7/E1.8/E1.10/E1.12
	绿色经营	E2.1/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
附录	未来展望	A1
	关键绩效	P5.2/M1.4/M1.5/M1.6/S2.1/S2.2/S2.4/S2.9/S2.11/S2.13/S2.14/S2.15/S2.31/E1.5/E2.3/M2.10/S4.12/M2.6/M2.9/S3.7/S4.12
	指标索引	
	报告规范	P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1
	评级报告	
	意见反馈	

报告规范

报告质量保证程序

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

报告说明

本报告是中国三星及在华法人（简称“中国三星”、“公司”或“我们”）发布的2015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2015年1月1日至2015年12月31日，部分内容超出此范围。

编写标准

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

报告发布周期

中国三星社会责任报告为年度报告。

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年起连续四年发布《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.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>

中国三星官方微信：[china_samsung2016](#)

延伸阅读

本报告为中文版，以印刷版和电子版两种方式发布。您可以在中国三星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.samsung.com.cn/>

联系方式

中国三星对外事务部 CSR事务局

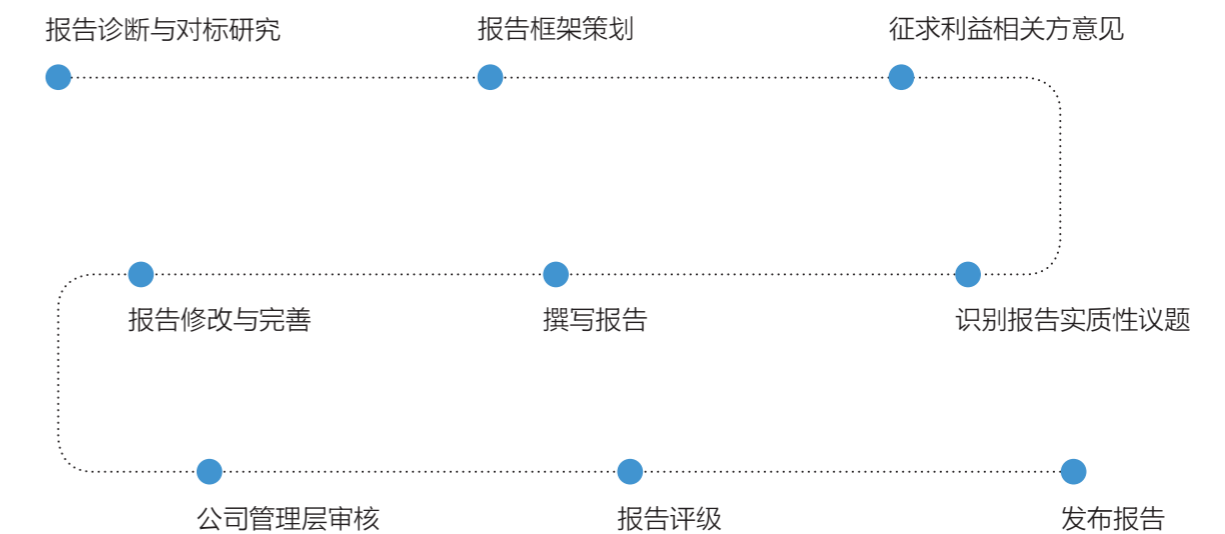
地址：北京市朝阳区建国路118号招商局大厦23层

电话：+86-10-65668100

报告流程

报告编写流程

本报告通过报告诊断与对标研究、报告框架策划、征求利益相关方意见、识别报告实质性议题、撰写报告、报告修改与完善、公司管理层审核、报告评级、发布报告九个步骤完成，确保报告质量。



《中国三星2015社会责任报告》评级报告

受三星（中国）投资有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国三星2015社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

- 1.过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
- 2.评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
- 3.评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性（★★★★★）

公司CSR事务局牵头成立报告编写组，公司总裁负责报告框架、关键节点和终稿审核；编写组对利益相关方进行识别，并通过研讨会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划在官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、H5版等形式呈现报告，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、供应链管理、安全生产、职业健康管理、环保产品研发、危险品管理、产品和包装回收再利用等电子产品及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”、“市场责任”、“社会责任”、“环境责任”等角度披露了电子产品及电子元器件制造业核心指标的87.9%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“新增职业病例”、“工伤人数”、“工伤事故率”、“员工流失率”等负面数据信息，并以案例形式简述了企业积极应对“手机预装软件”、“供应商拖欠员工工资”等事件的经过和整改措施，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“累计投资额”、“员工人数”、“女性管理者比例”、“安全生产投入”、“环保投入”、“温室气体排放量”等46个关键指标连续3年以上的绩效数据，并就“中国企业社会责任发展指数排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★☆）

《报告》框架清晰，篇幅适宜，语言精炼；流程图、表格等表现形式丰富多样，与文字叙述相辅相成；报告整体设计简洁明快，和企业标识相呼应，封面图案采用金元图形拼接而成的熊猫造型，生动展现了企业年度履责亮点，具有领先的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》通过实质性议题调查，评选出公司年度“责任亮点”，集中展现了企业形象，提升了相关方的参与感；对关键定量数据进行醒目处理，便于读者快速了解企业履责成效，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《中国三星2015社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

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：北京工商大学经济学院教授 郭毅

过程性评估员 方小静、王志敏



评级专家委员会副主席



评级小组组长



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

意见反馈

本报告是中国三星向社会公开发布的第四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，并选择一下方式反馈给我们。

☎：+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应中国三星对经济、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的如何

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：



1 0 0 0 2 2



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23层

电话：+86-10-65668100

贴 邮
票 处

邮政编码：

参编人员

主 编：张元基（总 裁）

副主编：李秉澈（副总裁） 王幼燕（副总裁）

编委会成员

CSR事务局：孙贵峰 金 英

环境安全：李忻洁 劳 资：金 宇 姜大川

客户服务：张 艳 徐贞玉 法 律：邹 爽 全海花

产品环境：王 琛 许飞飞 招 聘：李 慧