

青岛海信电器股份有限公司

2017年度社会责任报告

“海信”源于“海纳百川、信诚无限”两个成语，蕴含着海信以“诚信为本”的经营理念。坚持“技术立企、稳健经营”的发展战略，体现“以技术创新和质量可靠”为核心竞争力，秉承“创造完美，服务社会”以顾客为中心的经营理念，在为顾客提供优秀的产品和服务的同时，以优化产业结构为基础，技术创新为动力，积极承担社会责任。在关注自身及全体股东经济利益长远发展的同时，充分关注包括公司员工、债权人、客户、消费者及社区在内的利益相关者的共同利益，以促进社会及经济的可持续发展。

一、诚信经营

海信认为，诚信经营是实现“做百年企业，创世界名牌”的公司愿景必须坚守的道德底线，诚信经营本身也是公司可持续发展的基础竞争力。公司始终秉承诚信经营的理念，制定了《诚信守则》，并将其作为企业的根本大法和基本遵循。

公司在《诚信守则》明确，诚信是企业发展的内在要求，是合作伙伴和社会公众信任基础，是公司基本理念，是海信人必须恪守的准则，是公司经营的基本规范和总体要求。企业诚信是企业中每个人诚信的总和，诚信落实在每个员工的言行之中。公司诚信管理体系的建设和执行，落实到经营管理的各个方面，使得诚信作风得以弘扬。公司在股权关系、员工关系、客户关系、合作关系、经营业绩与财务、社会责任等各方面和公司各业务管理体系中制定有关诚信经营的具体规范，与《诚信守则》共同构成企业的诚信管理体系。

公司将继续高举诚信旗帜，持续弘扬诚信作风。

二、打造高质量的好产品

公司持续加大创新投入、全面升级产品和用户体验，提升质量管理，通过技术创新尤其是显示画质技术、互联网技术、人工智能技术创新，不断推出满足用户需求的新产品。

(一)技术与产品创新

1、激光电视

公司于2017年1月在美国国际消费电子展上推出了全球首款双色4K激光电视，11月，公司又率先将旗下激光电视全部产品线升级到4K超高清显示，至此，公司4年3次重磅升级激光电视产品线，已基本完成激光电视在大尺寸市场的产品布局。公司通过多年来在激光显示技术方面的投入和积累，已实现激光电视完全自主研发和自主生产制造，在激光显示领域已完成了从2K到4K、再到双色4K的技术突破，在激光光学引擎、镜头、光源、整机等方面已建立起充分的技术优势和产业资源整合能力。2017年新一代L6/S6系列产品实现了全尺寸系列产品覆盖和性能升级。激光电视推出以来，得到了市场和消费者的一致认可。同时，公司负责牵头起草制定中国激光电视行业技术规范，成为行业标准的制定者。

2、ULED超画质电视

公司持续推进ULED技术升级，打造ULED高质量好产品，采用高达1056个独立背光分区实现高精度电视背光控制，且每一个分区均拥有4096级精细调光，可以真实呈现普通电视难以表现的层次、细节和景深感，将液晶电视画质指标提升到了新高度，同时在ULED电视上搭载Motion Flow智能运动帧测系统，增强对运动画面的智能帧测，更加清晰、流畅地还原出物理运动轨迹，更适合用户观看如2018世界杯等足球体育赛事。

3、芯片技术提升

公司自主研发Hi-view Pro画质引擎芯片进行了画质升级，进一步提高了画质和集成度，并提升了整机的竞争力。同时，公司自主开发的低功耗蓝牙芯片，其低功耗性能达到国际先进水平，并在海信电视整机中应用，进一步提高了用户的智能交互体验。

在2017年度持续斩获多项大奖和荣誉。海信全球首款DLP超短焦4K激光电视在堪称“家电行业的奥斯卡奖”的艾普兰奖的AWE2017期间鼎家电行业年度最高荣誉——中国家电艾普兰创新奖。海信88英寸4K激光电视、NU8800璀璨系列ULED超画质电视在2017中国国际消费电子博览会上分别荣获了中国国际消费电子Leader创新奖的“技术创新大奖”和“十大最受欢迎产品奖”，成为2017年度最具创新力与引领市场消费趋势的产品。



公司以国际化的设计理念和全球联动的研发资源，面向全球市场持续推出高画质、高颜值和高体验的电视产品。

（二）互联网运营业务

公司的互联网运营业务取得快速发展，在运营能力及增值业务拓展方面进一步快速提升。聚好看视频依托牌照方播控平台，聚合了腾讯、爱奇艺、优酷等内容，目前可提供100万+小时的海量视频资源。聚好学教育提供家庭场景全角色服务，成为全家共享的在线教育中心。聚好玩游戏成为受欢迎的客厅第一游戏平台。

作为国内最大的智能设备云平台，海量的数据和强大的云计算能力为聚好看实现人工智能服务平台提供了强有力的支撑。

公司致力于成为国内最大的智能终端服务运营商，构建开放的物联网云平台，连接亿级智能终端；致力于成为国内最强的智慧家庭服务运营商，在视频、教育、游戏、购物、应用、智能家居、健康、安防和社区服务等领域为用户提供最好的服务。

（三）质量持续提升

多年来，海信始终强调质量对企业生存和发展的重要性，积极树立全员质量管理观念，坚持把用户完全满意作为海信永远追求的质量目标，坚持走技术创新的路线，走以质量求发展的道路，始终坚持把技术创新和质量作为企业核心竞争力来培育，保证产品质量。

海信多次获得质量奖项，确定“质量不能使企业一荣俱荣，却足以使企业一损俱损”质量理念；率先打破行业常规，将平板电视“屏”的保修从一年延长到三年；积极创新服务模式，确定“以顾客体验为核心”是海信“用户满意工程”的工作标准。

2107 年公司一如既往将质量管理工作作为在公司核心的工作之一，严格遵守国内外的法律法规和各项政策，依法运营，持续发展，遵循“技术、质量、诚信、责任”的核心价值观，关注顾客及其他相关方的需求和期望，质量工作取得了长足发展。

在全公司范围内开展了“树质量威信，守质量底线；筑质量思想，比质量贡献”为主题的活动，公司紧紧围绕如何识别用户需求、满足用户需求深挖自身存在的不足，全面检讨在质量工作中存在的改善空间，公司全员充分认识到企业最终给客户留下的概念就是质量，没有了好的质量，企业的一切努力都是白费。

海信创建一流的质量，一流的品牌和一流的服务，持续提升工作质量、产品质量，营造全面质量氛围，以“科学+严格”做为质量工作的最高准则。

做高质量好产品涉及从产品的规划、研发、材料保证、制造过程、产品出厂把关，直到市场服务。通过“做高质量好产品”活动，在公司范围内形成了高标准、严要求的质量工作作风，站在用户的角度，进一步完善了产品质量标准，以满足用户良好的体验需求；通过可靠性设计和验证，大幅提升产品的设计质量；通过严把材料入厂关，保证了原材料的质量；通过开展智能制造，提高了产品制程质量；通过紧紧围绕用户要求，严格控制产品的出货质量；通过规范物流管理要求和责任追溯机制，大幅改善了因物流原因导致的产品损毁。这些措施的有效实施，保证了给用户提供最完美的产品和体验。

2017 年 3 月，中国电子商会发布了《2017 年中国彩电售后服务和消费者满意度调研报告》，据调研结果显示，在消费者使用满意度方面，海信电视的消费者满意度高达 94 分，居行业最高水平，连续十年满意度领先，获得了消费者使用满意度五星评价。海信电视十年来完美的成绩单印证了自身服务体系不断升级的成效，同时折射出海信电视回归竞争本源，锻造企业核心竞争力的战略方向。



海信高度重视并积极履行社会责任，切实做到经济效益与社会效益的协调统一。建立严格的产品质量控制和检验制度并严格执行，站在公司生存的高度，站在用户体验的角度，重新定义公司的产品与服务标准，在开发、质量、销售、服务过程中，强化“用户至上”的经营理念，不断增强公司的核心竞争力。

三、低碳环保、绿色制造

2017 年公司持续进行绿色工厂建设，积极推行能源管理体系落实，在基础设施建设、资源节约与循环利用、高耗能设备管控等方面实现节能改造的基础上，重点对高耗能单元发掘节能机会，细化落实绿色工厂建设。

车间级能耗监控系统：建立车间级能耗监控系统，对生产车间所用的电、蒸汽、水等能源资源进行分类监控，通过计划、监控、统计、分析、重点能耗设备管理等多种手段，增强管控。此项目与海信集团数字多媒体技术国家重点实验室合作，已通过了“工业互联网产业联盟（AII）-测试床”项目的立项答辩，后续将成为 AII 的工业制造推广项目之一，信息化手段将为公司绿色发展提供持续动力。

车间及生产设备优化升级：引用高效、节能型生产设备，进行设备更新换代，广泛采用变频、伺服及自动控制技术，配合能耗监控系统，通过合理规划、调整

布局、人机分离等方式实现节能降耗和清洁生产。

动力设备细化改造：在对空压机实施集中控制改造、空压机余热回收改造的基础上，今年细化梳理节能机会，完成了空压站二级站节电器项目、空压机齿轮节能改造、吸附式干燥机节能改造等项目，进一步降低动力设备的资源能源消耗，最大化动力设备改造的节能效果，精益求精、深度持续挖掘节能潜力是企业不断追求的目标。

公司 2017 年 4 月获中国电子技术标准化研究院“绿色工厂评价”；2017 年 6 月获工信部 2017 年绿色制造系统集成项目公示，项目名称《液晶电视绿色关键工艺创新集成与示范应用》；2017 年 12 月获中国电子质量管理协会“2017 年度推动行业绿色发展先进单位”评价。

四、以人为本，变革创新

公司始终坚持以人为本的经营理念，将人才的自我价值实现与企业发展目标相融合，将人才作为企业发展最核心的要素来经营。通过打造良好的职业发展平台与提供具有竞争力的薪资待遇，大力引入具有国际化视野的高端人才，致力于做高质量的好产品。通过开展通用类和专业技能类培训，为员工提供持续学习的动力，课程涵盖领导力、生产制造、市场营销、质量管理和技术工艺。公司重视对员工职业生涯发展管理，搭建职业发展双通道，充分发挥员工的主动性和能动性，始终将海信“事业留人”的理念落到实处。另外，公司积极践行“工匠精神”，通过校企共建，技师评定等工作开展，努力打造一支高水平的技能型一线员工队伍。

公司通过对员工工作时间的持续管控、对未成年工/女员工劳动保护方面的进一步管控加强企业社会责任。公司严格遵守 EICC 和 BSCI 的社会责任标准要求，2017 年 7 月，通过 BSCI (Business Social Compliance Initiative) 社会责任认证，并取得由 TUV 出具的审核报告。

五、健康安全生产

公司始终将员工的健康与安全放在第一位。职业健康安全管理体系秉承“以人为本，遵章守法；积极预防，降低风险；流程管理，持续改进”的方针。自体

系实施以来，公司未发生重大职业健康安全事件和职业病事件，体系运行满足 GB/T 28001 的要求，有效且持续地保障员工的健康与安全。

公司始终将“零”工伤事件作为企业安全管理的目标之一，并列入各级管理人员的绩效考核中，安全实施“一票”否决制度。2017 年公司无重伤、无死亡事故，无火灾事故，无职业病事故，无重大社会影响事故发生。

公司 2017 年度，推进完成生产安全及职业病危害风险分级管控体系和隐患排查治理体系建设，开展全方位的安全检查与隐患排查，有效地杜绝各类安全事故的发生。

海信“以卓越的产品与服务满足顾客的需求，提升人类社会生活本质”为使命，确立了“建百年海信，创国际名牌”的发展愿景。为积极承担社会责任，落实可持续发展及科学发展观，促进公司在关注自身及全体股东经济利益的同时，充分关注包括公司员工、债权人、客户、消费者及社区在内的利益相关者的共同利益，促进社会经济的可持续发展，海信希望通过自己的行动，在全社会倡导奉献社会的企业道德意识，履行企业社会责任并成为受人尊敬的企业！海信从不止于专注企业自身的发展，无论在推动经济、保护环境和促进社会发展，更时刻不忘强调企业的社会责任和义务。

青岛海信电器股份有限公司董事会

2018 年 3 月 28 日