



2017

# 社会责任暨可持续发展报告

TCL 集团股份有限公司





## 专题故事

# 支援教育事业，让下一代更好地成长

## 27 年乡村教师路

1990 年，杨喜全、武兰芳夫妇来到了乡村，一起开始了 27 年的代课教师生涯。

在这个只有 8 名学生的袖珍学校，教室就建在一个老旧窑洞里。遇到下雨，窑洞顶上的泥皮掉到学生们的头上、书本上，吃饭的时候掉到饭碗里，杨老师夫妇就借来工具自己动手对窑洞进行改造。学生们大多是留守儿童，武老师又肩负起“妈妈”的角色，观察孩子们的细小变化，用耐心和爱教育引导孩子们成长。在杨老师和武老师的坚持下，村里的孩子们走进了中学、高中甚至大学。

2017 年，杨喜全和武兰芳一起获评“TCL 希望工程烛光奖”奉献奖。TCL 公益基金会为包括两位老师在内的 400 位获奖教师提供了奖金支持，还请教育专家为获奖教师培训。

“TCL 集团热心教育公益，关注我们这些土土的草根教师，为我们提供财力和智力的帮扶。这次培训机会我是更看重的，希望学习先进的教育理念，让孩子不在互联网时代掉队。我俩会继续坚守，守住基层基础教育的阵地，留住要失学的孩子。”

— 杨喜全老师



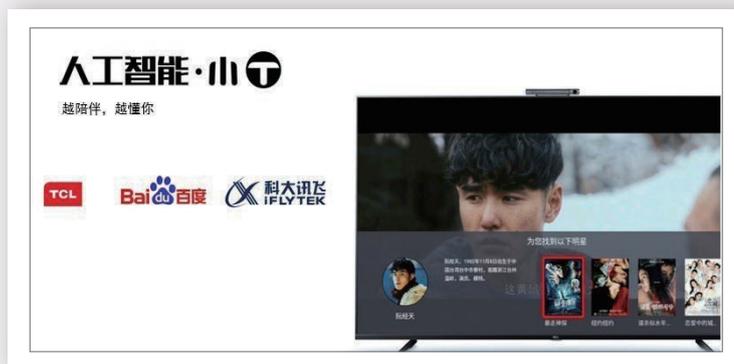
▲ 武兰芳、杨喜全和学生们

## 为用户提供更极致的体验

### 智能 AI 小 T 服务美好生活

在电视领域，人工智能技术已开始被广泛应用，为用户提供个性化的服务。

TCL 多媒体积极创新，布局人工智能技术，深入自然语言、计算机视觉、深度学习等前沿领域的研发与应用，最终构建了自主 AI 引擎小 T。小 T 依托成熟的语音技术，能够在不同的语境之下，收集客户的个性化需求，并根据不同用户的喜好，在不同时间提供不同的内容，在用户采取行动之前，辅助用户进行决策，为用户带来更便捷的体验，提供更优质的视听享受。



▲ 人工智能·小 T

## 客户关爱，永远在路上

2010 年，TCL 北美分公司以 TCL 品牌进入美国市场。经过了 7 年的磨砺，TCL 已经成为美国销量增长最快的彩电品牌。而这背后的秘诀，不仅在于产品的创新和质量，还在于卓越的客户服务。

2015 年，TCL 在美国的销售如火如荼，但由第三方负责的售后服务却不尽如人意，客户满意度只有 21%。面对服务的短板，TCL 北美分公司自建售后服务体系，优化管理流程，打造了一只“专业、敬业、团队至上”的本土化服务团队，不仅帮客户解决产品使用当中的问题，更先于客户所想，引导客户更好的使用 TCL 产品，预防可能发生的问题。一年多的时间，客户满意度增长至 95%。优秀的服务让北美服务团队获得了 2017 年度 THE STEVIE AWARDS 销售与用户服务团队银奖，呼叫中心培训与质量经理 Kaye Falceso 获个人金奖。



▲ TCL 北美售后服务团队

# 目录

 <b>专题故事</b>		
 <b>关于本报告</b>		
 <b>领导致辞</b>	4	
董事长致辞		
CSR 创新中心主任致辞		
 <b>关于 TCL</b>	6	
企业概况		
企业文化		
2017 年经济表现		
2017 年企业荣誉		
 <b>责任管理</b>	14	
企业社会责任管理机制		
社会责任重点关注领域		
社会责任培训与宣传		
实质性议题分析		
利益相关方沟通		
 <b>公司治理</b>	20	
保障投资者权益		
依法合规		
风险控制		
信息安全管理		
知识产权保护		
 <b>为用户提供极致体验</b>	26	
持续技术创新		
打造最优品质		
推进智能制造		
完善用户体验		
 <b>助力员工发展</b>	42	
保护员工权益		
保障健康与安全		
陪伴员工成长		
全面关爱员工		
 <b>建设可持续供应链</b>	58	
供应商管理与协作		
产业链携手并进		
 <b>与自然和谐发展</b>	62	
完善管理机制		
推动绿色生产		
助力循环经济发展		
环保意识提升		
倡导绿色办公		
 <b>共建小康社会</b>	76	
帮扶弱势群体		
推动社区发展		
员工志愿者活动		
<b>附录</b>	86	
未来展望		
关键绩效表		
指标索引		
读者反馈		



# 关于本报告

## 报告时间范围

本报告时间范围从 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为提高报告完整性，部分数据超出上述范围。

## 报告组织范围

本报告的组织范围涵盖了 TCL 集团股份有限公司及下属产业。

## 报告发布周期

本报告为年度报告，每年与 TCL 集团股份有限公司年报同时发布。集团连续第 10 年发布报告，上次报告发布时间为 2017 年 4 月。

## 报告数据说明

报告所使用的数据和案例均来自公司的正式文件、统计报告及履责情况的汇总和统计。

## 报告参考标准

- 全球报告倡议组织 (GRI) 《可持续发展报告编写指南 (G4)》
- 联合国可持续发展目标 (SDGs)
- 联合国全球契约 (United Nations Global Compact) “十项原则”
- 国际标准化组织 (ISO) 《社会责任指南 (ISO 26000)》
- 《中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR 3.0)》
- 《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》
- 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》
- 中国证监会关于发挥资本市场作用服务国家脱贫攻坚战略的意见



## 报告可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载和误导性陈述。

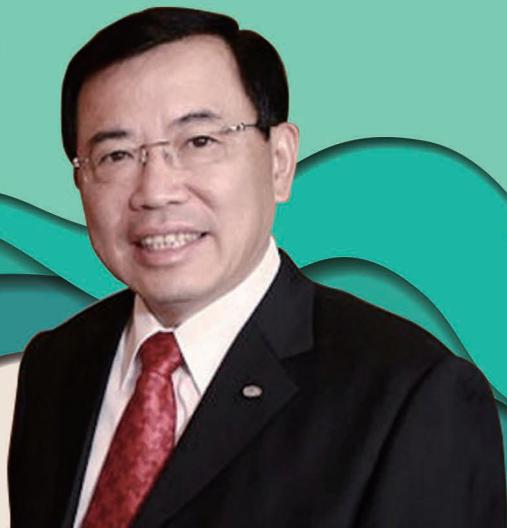
## 报告获取方式

本报告分中英文两种语言版本，您可登录公司官方网站 [www.tcl.com](http://www.tcl.com) 下载电子版报告，并获取企业社会责任的更多信息。

## 往期报告信息修订

无

# 董事长致辞



## 领导致辞

尊敬的各位读者：

实体经济是人类社会赖以生存和发展的基础，是国民经济的命脉，更是国家综合实力和竞争力的重要体现。我国政府一直大力支持实体经济发展，TCL的发展理念与政府工作高度契合，始终走在实业兴国的前沿，坚信未来全球创新和发展的中心在中国，只有不惧风浪，坚守实业，才能撑起中国经济的脊梁。

凭借对实业的坚守，2017年TCL电视全球出货量突破2,377.4万台，同比增长15.9%，稳坐中国彩电行业龙头位置，位居全球彩电行业前三强；在“2016-2017年全球领先品牌Global Top Brands”榜单上，TCL荣登“中国消费电子领先品牌10强”，我们凭借在全球市场上的出众成绩和创新营销，被授予“大国品牌”奖。

在推动企业不断创造辉煌的同时，TCL秉承“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，引领企业始终走在可持续发展的路上。TCL正以“双轮驱动”战略进行全面转型升级。一方面，我们通过“智能+互联网”的产品研发模式及“产品+服务”的商业模式，以创新为驱动力，提升传统制造业能力并进军新领域。另一方面，我们借助国家一带一路倡议，重新构建了国际化发展路线图，进一步提升了TCL国际化战略的优势。在此过程中，我们把社会责任与“双轮驱动”战略有机融合，真正做到把社会责任理念内化于心。

在产品创新和服务方面，我们充分考虑消费升级趋势，在互联网应用、人工智能等方面持续开展基础研究，研发投入达销售收入的4%，力争不断推出真正适合消费者的颠覆性产品，给消费者带来更好的体验。2017年，我们推出了多款智能化产品，涉及用户生活的方方面面；TCL还是传统制造企业当中，智能家居发展走得最远的

企业。2017年7月，我们的智能生活体验馆在深圳等城市落地，以便让消费者全面了解、体验TCL的最新智能生态系统，切实感受智能时代家庭生活的安全、便捷与舒适。凭借良好的客户体验和优质的售后服务，我们的智能家居获得了市场和体验者的一致好评。

在TCL的国际化进程中，我们与当地伙伴共谋发展，在海外市场逐步提升自身竞争优势，建立起品牌优势，实现了市场销售量的快速增长。2017年，TCL在巴基斯坦建设制造基地，与阿根廷家电巨头RADIO VICTORIA成立合资公司，继续拓展新兴市场，输出大国品质与先进管理经验。我们设在菲律宾的用户呼叫中心，是中国家电企业里在海外自建的第一家呼叫中心，可以支持10多种不同语言。海外呼叫中心不仅能帮助我们更好地服务国际客户，也为当地经济发展做出了贡献。在菲律宾，我们的员工来自不同国家，其中本土员工占80%以上。此外，我们在美国也建立了专业化的本土服务团队，通过一年多的耕耘，北美客户满意度已增长至95%。

“山有脊梁而峻，人有坚持而铮，国有实业则兴”。面对未来，我们要勇于担当使命和责任，带领大国品牌征战世界，展现大国风采，做世界的企业公民。以敢为人先的精神，坚守本业，合作互助，勇毅前行，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈努力！

感谢各位一直以来对TCL的关注与认可！

TCL集团股份有限公司董事长兼CEO

# CSR 创新中心 主任致辞

尊敬的各位读者：

TCL 始终不忘实业兴国的初心，不断为中国经济发展做出贡献。于此同时，TCL 在产品设计和生产和企业运营过程中，全力为环境和社会带来正影响，我们秉承“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，引领企业始终走在可持续发展的路上。我们成立了 TCL 集团 CSR 创新中心，统筹管理企业社会责任工作。2017 年，我们进一步将环境、社会、经济责任细化成“组织治理、促进就业与员工权益保护、健康安全、环境保护、公平经营、消费者关系、社区参与和发展”七个议题，以更加完善、全面地履行社会责任。

针对员工权益和健康，我们提供良好的薪酬福利，建立包容、平等的工作环境，为员工职业发展提供学习和锻炼的机会，使员工与公司共同发展，打造安全、健康的工作场所，悉心关爱员工生活，建立 TCL 大家庭。2017 年，TCL 旗下公司获得包括“人力资源管理杰出奖”，“中国年度最佳雇主”在内的多项人力资源管理奖项。

TCL 以保护环境为己任，高效利用资源，发展绿色生产，入选国家“2017 年第一批绿色制造示范”名单，旗下多家工厂获批“绿色工厂”认证。TCL 的产品从设计到包装都贯彻了绿色理念，我们还成立了电器回收公司，打造企业特色循环经济模式，2017 年共回收利用废弃物达 9 万多吨。我们的回收体系遍布全球，并在销售过程中建议消费者选择可回收利用的产品，推动公众可持续消费。

TCL 深知，企业的可持续发展离不开产业链伙伴的合作共赢。在供应链管理方面，我们一贯采取公平采购原则，与所有供应商签订廉洁协议，保证机会同等。我们对供应商严格管理，要求供应商在劳工、环保、冲突矿产等方面遵守国内外相关制度，从供应链角度保证落实企业社会责任。

我们始终保持服务消费者的初心，提供创新、智能化、多样化的产品与服务。我们的智能电视、空调、冰箱、免污洗衣机，智能家居系统等产品，无一不为消费者带来极致体验。我们严格按照国际标准建立完整的质量管理体系，产品检测覆盖率达 100%，保障安心使用。为提供最佳服务，TCL 组建了线上线下销售及服务平台，提供灵活的购买渠道和“十分到家”服务，包括配送、安装、维修、回收等各类服务，让消费者享受真正的便利。

TCL 集团在促进基础教育事业发展和社会公益普及等方面不遗余力。深圳市 TCL 公益基金会于 2012 年成立，是中国消费电子行业第一家公益基金会，连续五年共投入两亿多元，表彰和鼓励坚守在一线爱岗敬业严守师道的优秀乡村教师。华萌基金是希望工程自成立以来设立的首个企业家个人公益基金，至今已走过 10 个年头，累计资助 933 名品学兼优贫困生；我们建立了 10 家 TCL 志愿者分会，在册志愿者近千人人，每年举办各类公益活动，帮扶弱势群体。

我们深知，打造完善的企业建立社会责任体系，并坚持履责是一项长期的工作，我们将始终依托可持续发展方向，一如既往地积极承担企业社会责任，不断加强社会责任管理，提升社会责任实践水平，致力于成为消费电子行业的优秀企业公民。

感谢大家对 TCL 的关心与支持，希望与大家一起取得更好的成绩！

魏雪

TCL 集团股份有限公司副总裁 CSR 创新中心主任



# 关于 TCL

## 企业概况

TCL 集团股份有限公司（以下简称“TCL 集团”、“TCL”、“公司”或“我们”）创立于 1981 年，总部位于广东省惠州市，是全球化的智能产品制造及互联网应用服务企业集团，整体在深交所上市 (SZ.000100)，旗下拥有三家上市公司：TCL 多媒体 (01070 .HK)、TCL 显示科技 (00334 .HK)、通力电子 (01249. HK)。同时，翰林汇 (835281) 在新三板挂牌。



TCL 自成立伊始就积极承担对利益相关者的责任，公司坚持“实业兴国”的方针，加强研发、生产能力，不断提高技术水平，引领行业创新；同时 TCL 坚持中国企业走出去的道路，用先进的技术和管理方式，与全世界的员工和合作伙伴共同创造价值。目前，TCL 有 7.5 万名员工，海外员工 2,800 多人，公司在全球拥有 26 个研发机构和 21 个制造加工基地，并在全球 80 多个国家和地区设有销售机构，在国内市场通过拓展 3C 数字家庭体验中心和 TCL 专卖店，使分销网络遍布国内各级城市和乡镇。为聚焦主导产业，公司逐步剥离非核心业务，简化公司结构。报告期内，集团重组、清理和剥离非核心业务企业 16 家，注销不再经营的企业 8 家，原部品及材料业务单元全面收缩，升华、泰洋等企业完成剥离。



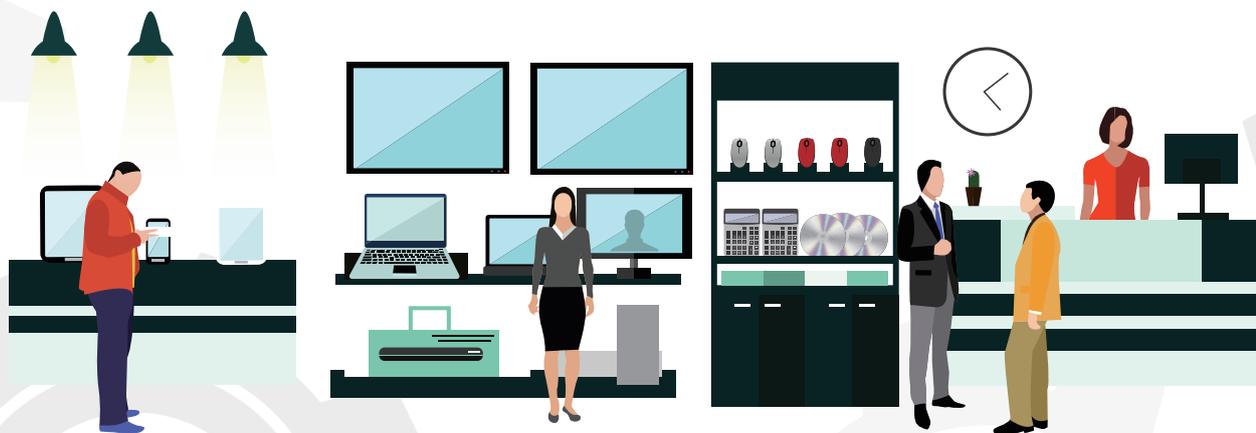
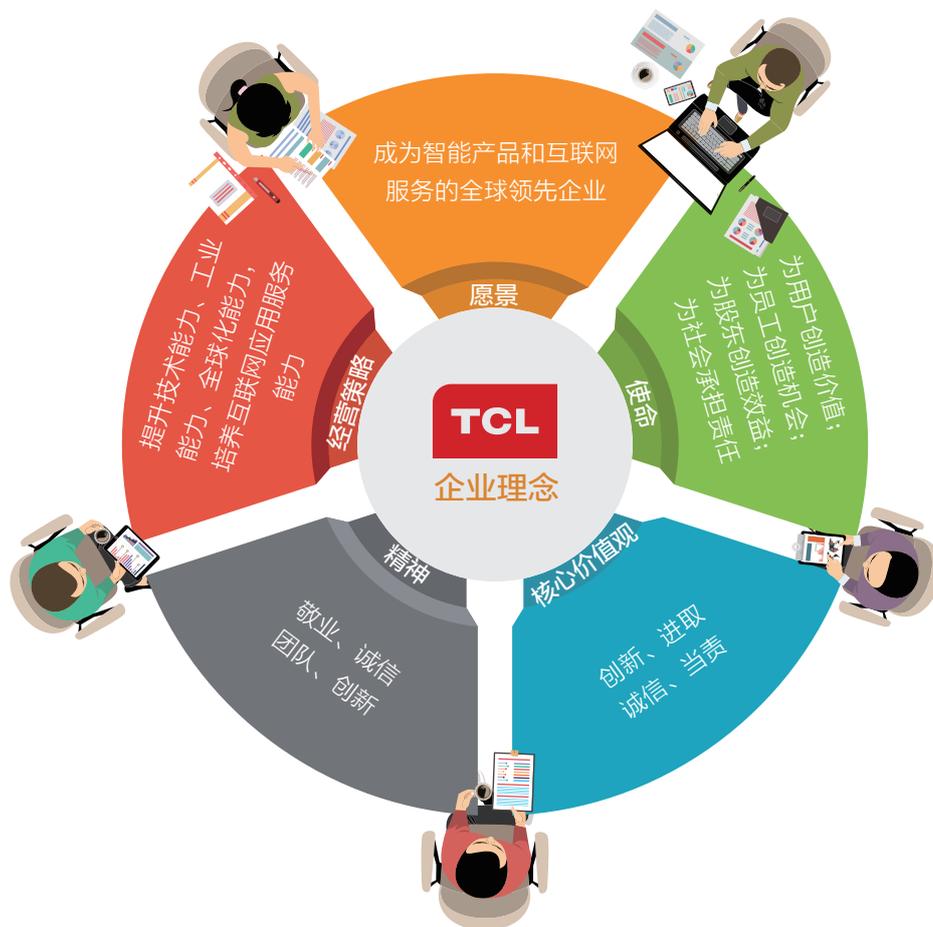
为实现公司愿景，提供极致体验的产品与服务，TCL 积极开拓产品领域，包括电视、冰箱、洗衣机、空调、手机及各种智能健康电器，打造智能家居整体解决方案，开展销售及物流服务，满足客户多样化的需求。此外，TCL 还开展了多维度的商业系统业务，如金融服务、互联网应用解决方案、军工电子、医疗电子等，为商用客户提供全方位的服务。

在实现经济价值的同时，TCL 坚持可持续发展，形成企业发展与生态保护的共赢。公司投入大量人力物力，研制绿色产品，在生产过程中，TCL 稳步推进绿色、智能工厂建设，减少企业碳足迹，保证达标排放并投资循环经济建设，努力实现环保制造典范。

作为负责任企业，TCL 在成长的道路上始终不忘反哺社会。在社区支持方面，TCL 利用自身优势，在国内外开展社区援助活动，推动社区建设与扶贫事业创新发展。在弱势群体帮扶方面，TCL 持续给予关怀，特别成立两家专项基金，为贫困学生和边远地区教师提供定制化援助，助力共同实现美好未来。此外，TCL 鼓励员工参与志愿者活动，为员工志愿者提供全方位的支持，促进社会公益事业发展。

# 企业文化

## 企业理念



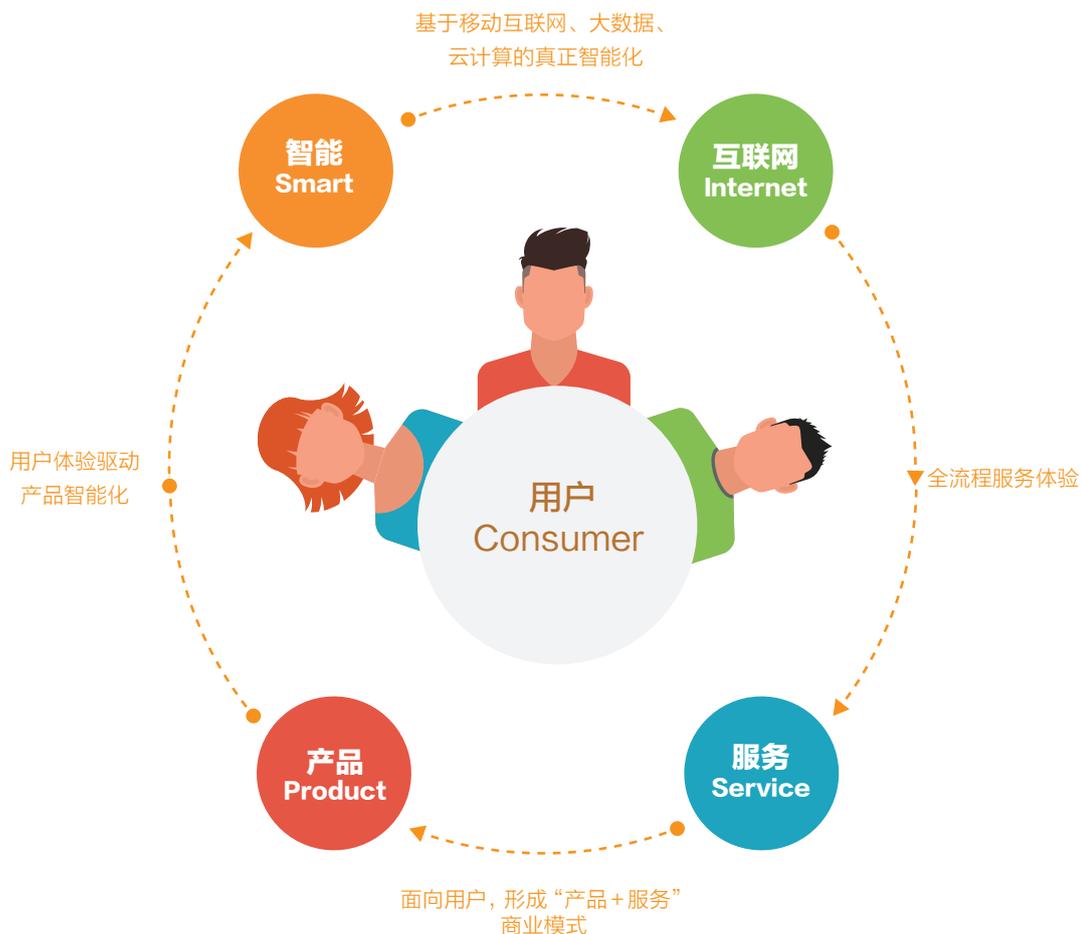
## 企业战略

结合国家“互联网+”和“一带一路”倡议，TCL正以“双轮驱动”战略进行全面转型升级。一方面，通过“双+”战略，即建立“智能+互联网”的产品研发模式，以及“产品+服务”的商业模式，以创新为驱动力，构建产业形态创新，提升技术、工业等核心能力。另一方面，借助国家大力推进一带一路的有利形势，优化国际化发展路线图，进一步提升TCL国际竞争优势。

### “双+”战略转型

2014年，TCL启动“智能+互联网”、“产品+服务”的“双+”战略转型，以互联网和智能为切入点，以产品和服务为载体，重新定义用户需求，全面构建新型商业模式，为用户带来全方位的极致体验。TCL将集团主要产业分别归属为产品领域，服务领域以及创投业务，即三大业务领域，产业架构精简为6+3+1十个业务板块”，已成为当今中国消费电子领域中唯一一家具有垂直产业链整合能力的公司。

2017年，TCL持续推进“双+”转型，推出了搭载人工智能系统的电视新品，TCL“空调+”系列五大天王产品，全新流沙金免污式滚筒洗衣机，一体变频风冷冰箱，智能家居解决方案，为消费者带来全新体验。在消费者服务方面，TCL利用线上线下渠道，在销售、物流、维修等方面不断夯实服务体系，保障消费者安心使用。

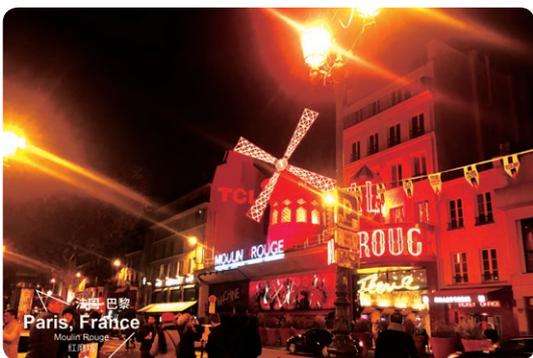
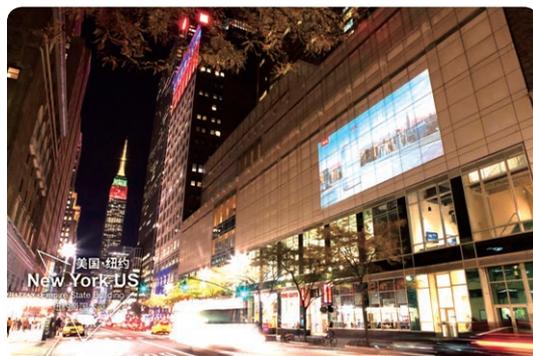


## 国际化再出发

国际化对于中国企业来说十分重要，国内彩电、手机、白电等市场趋于饱和，增长放缓，而海外诸多市场才刚刚起航。作为中国企业国际化的先行者，TCL 已建立起具有国际影响力的品牌形象，为中国企业走向国际舞台提供了很好的借鉴，也为中国智能制造的崛起，在世界范围内赢得认可与尊敬增添了一份力量。2017 年，TCL 依托国家一带一路倡议，巩固提升 TCL 国际化运营战略、管理理念、文化价值观的能力，更加积极地开拓全球市场，加速全球化业务布局。目前，TCL 在美国、欧洲、拉美建成三大优势市场，未来将在亚太、中东、非洲等新兴市场持续努力，持续输出研发能力、生产技术和管理经验，推出更多优质产品来满足全球消费者的需求，与当地合作伙伴共赢互利，引领全球制造业发展。

### TCL 登陆六国地标建筑 实力展示大国品牌

2017 年 12 月，TCL 全球创意投影广告登上美国纽约、法国巴黎、德国柏林、英国伦敦、澳大利亚悉尼和意大利罗马六国城市，刷亮美国帝国大厦、法国艺术聚集地红磨坊等国际知名地标性建筑。创意投影广告传递了与全球科技碰撞、艺术融合、文化相容的品牌风范，实力诠释了“世界品牌才是大国品牌”。TCL 的国际化已从早期探索、跨国并购，逐步进入稳步成长阶段，并形成了独具竞争力的“世界版图”。



## 发展新兴市场 提升国际影响力

2017年3月，TCL携手科威特当地最大的家电连锁渠道“X-CITE”召开品牌发布会，正式进军科威特市场，并面向当地市场推出高端创新的C2和P3系列TV产品。至此，TCL已先后顺利进入中东的十个国家的高端市场，形成中东布局。11月，TCL和阿根廷家电业巨头RADIO VICTORIA (RV) 签约成立合资公司，将涉及电视、空调、手机及小家电等产品的生产和分销。



执行董事王轶与RV董事长在签约现场



TCL与“X-CITE”的品牌合作发布会现场



## 2017 年经济表现

**1,115.77**  
亿元

TCL 集团 2016 年  
实现营业收入

**4.79%**

同比增长

**35.45**  
亿元

净利润

其中归属于上市公司股东的

**26.64**  
亿元

净利润

**67.90**  
亿元

纳税

# 2017 企业荣誉



1月

TCL 集团在美国数据集团 (IDG) 主办的“2016-2017 年全球领先品牌 Global Top Brands”荣登“中国消费电子领先品牌 10 强”、“全球消费电子 50 强品牌”和“全球 TOP20 电视品牌”。

TCL 集团凭借“彩电 T 系统建设”成功入围国家绿色制造系统集成专项。

TCL 集团量子点电视在国际消费电子展 (CES) 上获得最具含金量的“年度全球显示技术创新奖”。

2月

TCL 集团 XESS 量子点电视等系列产品荣获德国 iF 国际设计大奖。

3月

TCL 集团入选由英国品牌评估机构 Brand Finance 发布的“2017 全球 100 个最有价值的科技品牌榜”，名列 94 位。

4月

TCL 集团在北美荣获 the Stevie Awards 销售与用户服务团队银奖，呼叫中心培训与质量经理荣获个人金奖。

6月

TCL 集团股份有限公司在第十二届中国企业社会责任国际论坛上荣获“2016 金蜜蜂企业社会责任·中国榜”金蜜蜂·领袖型企业称号。

7月

TCL 集团在中国电子信息行业信息联合会发布的“2017 年中国电子信息百强企业”评比中，荣居第四位。同时，在中国电子信息行业第 36 次质量管理小组管理大赛中，TCL 集团获得“质量管理小组活动先进单位”。

8月

TCL 集团入围财富中文网发布的《财富》中国 500 强，位列第 64 位。

9月

TCL 集团在第五届中国电子信息行业社会责任年会上，荣获“电子信息行业社会责任试点示范企业”称号。

TCL 集团在国家工信部颁布的“2017 年第一批绿色制造示范”名单中，获得“绿色供应链管理示范企业”称号。

10月

TCL 集团在第 122 届秋季广交会暨中国进出口商品交易会上，获评知名出口品牌企业。

11月

TCL 集团在 2017 年度全国质量管理小组代表大会获得“全国质量管理小组活动优秀企业”。

12月

TCL 集团以优异的可持续发展业绩成功入围第五届中国责任投资论坛的“融绿-财新 ESG 美好 50 指数”。

TCL 集团在“2017 大国品牌年度峰会”中，凭借在全球市场上的出众成绩和创新营销，被授予“大国品牌”奖。



# 责任管理

企业社会责任管理机制

社会责任重点关注领域

社会责任培训与宣传

实质性议题分析

利益相关方沟通





## 责任管理

TCL 始终秉承“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，三十余年来，在推动企业持续成长和发展的同时，为用户创造价值、为员工创造机会、为股东创造效益、为社会承担责任，在生态环境保护、教育事业发展、文体事业推动和社会公益普及等方面坚持深入探索。

### 企业社会责任管理机制

为更全面地探索 TCL 履行企业社会责任的途径，创造企业与社会共享价值，TCL 于 2016 年成立了 TCL 集团 CSR 创新中心，由集团副总裁级领导担任负责人。CSR 创新中心主要职责为：

- 与集团内外部利益相关方沟通与 CSR 相关的议题
- 设计 TCL 集团 CSR 目标管理内容或体系
- 提供 CSR 目标管理培训及能力建设支持
- 对集团和产业 CSR 核心议题提出评估与建议
- 推动公益慈善和志愿者相我关事务发展

### 社会责任重点关注领域

为提升企业履行社会责任的意识和能力，增强公司的内生竞争力和可持续发展能力，TCL 集团参考国际相关标准，结合公司情况，发布《TCL 集团内部控制 - 社会责任》，将环境、社会、经济责任细化成“组织治理、促进就业与员工权益保护、健康安全、环境保护、公平经营、消费者关系、社区参与和发展”七个议题。

### 组织治理

集团企业社会责任工作由集团 CSR 创新中心协同集团相关职能部门开展。各控股子公司最高管理者应指定高级管理者负责本公司的企业社会责任工作；集团 CSR 创新中心协同集团总部相关职能部门（如安全管理、人力资源、工会、审计监察等）定期对各控股子公司遵守本规范的情况进行检查。

### 促进就业与员工权益保护

公司应规范合理用工，防止歧视、童工和强迫劳动，保障员工的合法权益，确保员工与民主管理，提高员工生活水平，促进员工职业发展和心理健康。

### 健康与安全

公司认为除了尽量减少与工作相关的伤病事故以外，建立安全健康的工作环境可提高产品和服务质量，有利于促进生产、提高员工保留率并提升员工士气。

### 环境保护

公司认识到环境责任是生产世界一流产品的重要部分。在日常运营中，应尽可能减少对社区、环境和自然资源的不利影响，同时保护公众的健康和安全。

## 公平经营

公司应遵循高标准的道德要求，遵循高标准的诚信标准；对于违反商业道德行为，公司应采取零容忍政策。公司应尊重知识产权，应秉持公平交易、广告和竞争的标准。

## 消费者关系

公司应在提供的产品/服务的各个环节中恪守信用，尊重并保护消费者自愿交易、健康和安​​全、个人信息隐私等权益，并通过产品/服务促进可持续消费。

## 社区参与与发展

公司因与运营所在地社会环境相融合，基于其自身特点及影响范围参与社区发展活动，增进社区及相关地区公共利益。

## 社会责任培训与宣传

为提高公司社会责任业务管理水平，TCL CSR 创新中心于 2017 年举办了两类专项培训，一类是针对各产业公司社会责任业务负责人的企业社会责任战略培训，另一类是针对特殊业务人员（如海鹰 - 拟派往海外任职的储备管理人员）的 CSR 培训。同时还通过各种宣传工具如 TCL 动态内刊、TCL 微责任公众号等对公司员工及公众进行企业社会责任宣贯。

### 组织社会责任高层交流培训

2017 年 8 月，TCL CSR 创新中心联合 TCL 大学，特邀联合会可持续发展目标先锋人物梁晓辉博士讲解企业社会责任与业务可持续发展之间的关系，集团相关领导和各产业相关社会责任负责人共计 50 多人参加了课程。

梁晓辉博士为大家讲解了国内外大环境对企业社会责任日趋严格的要求，消费者对负责任企业的亲睐及企业不履行社会责任可能产生的严重后果，阐明了企业越是履行社会责任，其产品和服务就越有可能获得更大市场份额，其整体竞争力也将越来越强的内在联系。参与课程人员也分享了 TCL 在发展过程对社会责任的高度重视，履行社会责任的优秀实践，并表示未来将通过更多培训与讨论，推动集团在社会 responsibility 方面更好的发展。



TCL 首个企业社会责任和可持续发展课程



## TCL 微责任公众号

2017年，集团面向商业伙伴、消费者、企业员工、社交媒体等利益相关方推出了TCL微责任公众号。公众号以国内外社会责任热点议题、TCL履责重点工作为主要内容，向受众传播CSR知识，倡导负责任行为，平均每月发布微信6-8次，其中既包括原创微信内容，如漫画、长图、文章等，也包括其他热点文章的转载，同时在适当时机邀请员工及公众参与CSR相关活动。

公众号运营近1年以来，已经逐步成为帮助利益相关方全面了解TCL可持续发展战略与执行情况、了解国内外优秀CSR做法的窗口和参与TCL公益活动的纽带。



## 实质性议题分析

为了进一步提升TCL企业社会责任管理的针对性与回应性，TCL采用科学方法，参考国内外通用标准，借鉴国内外同行业企业优秀做法，根据集团自身情况，在组织内外部相关方进行充分研讨的情况下，逐步筛选出28个对企业发展和对利益相关方都具有重要影响的实质性议题，包括治理、产品及服务、环境、员工、社区5个层面。

针对选出的28个议题，TCL启动了覆盖管理人员、集团人员、子公司普通员工、一线员工，各产业及各层次员工参与的实质性议题分析，运用国际通用的打分标准和矩阵分析法对议题进行排序，确定优先性并重点关注。<sup>1</sup>



<sup>1</sup> 2017年，在公司战略、主营业务等情况未发生重大变化情况下，继续沿用2016年实质性议题。

## 利益相关方沟通

TCL 高度重视与利益相关方的沟通，在日常运营中识别出重要利益相关方群体，通过多种沟通渠道，了解自身运营对利益相关方所产生的影响，并将相关方意见和建议作为改善责任管理的重要指引，以实际行动积极回应，与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战。

利益相关方	关注议题	回应方式	2017 年重点举措
股东与投资者	信息披露透明 持续创造价值的能力 完善的风险管理	通过指定媒体发布公告，包括定期报告、临时公告 公司官方网站信息披露 股东大会 与投资者保持密切交流	接待调研访谈，组织业绩交流会 现场会议和电话沟通会
政府与监管机构	守法合规经营 依法纳税、保障就业 促进社会和谐发展、发挥带动作用	遵守国家法律法规制度 积极履行社会责任	发布《TCL 集团廉洁体系建设实务指南》，签订《廉洁协议书》 拓展 7 项社会责任重点议题
消费者与客户	创新实用产品满足客户需求 不断提升服务质量 倡导绿色消费	丰富产品种类，完善产品质量，提升交付效率 开展客户满意度调查、需求调研 进一步完善服务流 客户隐私保护	推出系列智能、创新性产品，满足消费者多元需求 客户满意度调查，客户关系管理 完善 O2O 平台，设置用户体验官
供应商与经销商合作伙伴	规范高效的采购流程 前景良好的发展机会，实现互利共赢 推动行业发展	制定供应商筛选政策，公平采购 供应商评估、审核、培训和交流	要求供应商提供相关认证 签署反舞弊协议 召开供应商大会 开展培训和交流
员工	保障合法权益 职业健康安全 合理的薪酬激励 尊重多元文化与生活方式 良好的培训及发展机会 归属感与认同	遵守法律法规，保障员工薪酬福利 平等雇佣 关心员工职业健康与安全 高效回复员工投诉与反馈 完善培训体系 倡导工作与生活的平衡	依法制定招聘政策 职工代表大会 员工内部沟通平台 多渠道员工投诉与反馈 持续运行 TCL 大学，开展各类培训 组织文化、体育、娱乐活动
社区	援助弱势群体 改善社区环境、促进社区经济繁荣	开展公益项目 志愿者服务 援助社区建设	持续运行两个基金会，开展助学助教项目 建立志愿者平台，规范志愿者服务，开展志愿者活动 帮助社区提升福祉
环境	有效利用资源 节能减排	发展绿色产业链 推出绿色产品	建设绿色工厂 节能绿色产品研发、生产 探索绿色发展前景

为倡导行业的良好发展，TCL 建立了内外部环境信息披露和合作机制，通过与公众环境研究中心 (IPE) 的合作，积极推动旗下产业 / 供应商披露环境数据并进行绿色供应链建设。

2017 年 10 月，绿色供应链企业信息环境信息公开指数 (CITI) 发布，TCL 名列 IT 行业第 9，排名比去年上升 1 位，位居中国本土品牌前列。

排名	LOGO	品牌	行业	品牌 CITI 得分
1		苹果	IT	82.5
2		戴尔	IT	81
3		富士康	IT	61
4		三星	IT	61
5		松下	IT	57
6		华为	IT	47
7		惠普	IT	45.5
8		佳能	IT	41
9		TCL	IT	34
10		微软	IT	32
11		思科	IT	29.5

# 公司治理

保障投资者权益

依法合规

风险控制

信息安全管理

知识产权保护





## 公司治理

TCL 作为广东省证监局 9 家首批内控试点单位之一，严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等法律法规及监管机构的有关要求，设立了股东大会、董事会及其下属各专门委员会、监事会及经营管理层，制定了相应的议事规则及工作管理制度，不断完善各项内部控制制度和流程，推动公司治理结构的持续优化。自 2004 年上市以来，持续完善公司治理结构，规范公司运作，认真履行信息披露义务，加强与投资者沟通，不断加大股东回报力度，提高股东满意度。

2017 年 TCL 多次组织董事、监事和高级管理人员系统学习上市公司治理的法律法规，以增强相关人员的风险防范意识和自我约束能力，一共召开 13 次董事会，6 次监事会，5 次股东大会集团，进行充分探讨和表决通过各项议案，充分行使各个管理机构权利，尊重股东意愿，切实维护全体股东特别是中小股东的利益。在三会治理上，公司大股东持股比例未达到 30%，但公司仍在选举董事、监事时采用了累积投票制，高于公司治理准则的要求，有效地保护了中小股东的选举权；公司监事会勤勉尽职，连续多年深入企业现场调研，主动提出管理建议，有效地完善了内部治理机制。



### 股东大会

公司股东大会职责清晰，有明确的议事规则并得到切实执行。公司股东大会的召集、召开、提案程序符合《公司法》、《公司章程》等相关规定。

### 董事与董事会

公司董事会严格按照《公司法》、《公司章程》规定的选聘程序选举董事，各位董事能够以认真、负责的态度出席董事会，充分行使和履行作为董事的权利、义务和责任。独立董事在公司重大决策中发挥了重要作用，使公司的决策更加规范与科学。公司设立了提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会、战略委员会等董事会专门委员会。

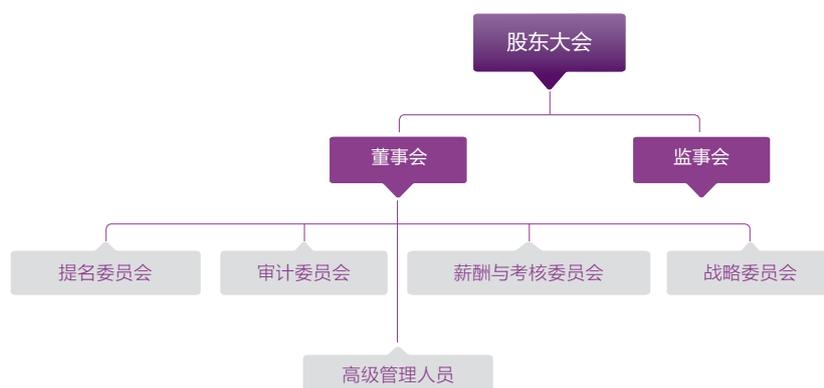
公司董事会在证券时报主办的第八届中国上市公司投资者关系天马奖评选中获奖。

“ 上市公司  
最佳董事会 ”



## 监事与监事会

公司监事会职责清晰，全体监事能够认真、负责地履行职责。监事会的召集、召开程序符合《公司法》、《公司章程》等相关法律法规的规定。各位监事的任职符合资格要求。能够积极参加公司监事会会议并能认真履行职责，维护了公司和全体股东的合法权益。



## 保障投资者权益

TCL 一直以来高度重视信息披露工作，严格遵守并执行信息披露相关法规，及时履行信息披露义务，保证信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性和公正性，持续提升信息披露的质量和透明度。为了实现公司运营信息对社会公众的公开和透明，公司制定了严格的《信息披露管理办法》，统一规定信息披露的内容和标准，信息传递、审议和披露的流程，信息披露的直接责任人和追责机制，从制度上保证集团信息披露上对各产业重大事项的及时掌握。在切实履行法定披露义务的同时，公司秉承“公开、公平、公正”的理念，探索主动信息披露机制，有效保护投资者的合法权益，与投资者实现良性互动，获取投资者更多的信任和支持。

2017 年，公司无补充更正事项，无重大媒体质疑事项，在深交所年度信息披露评选中获 **A** 级。

### 2017 年

信息披露数量为 **109** 个，其中主动型信息披露数量为 **10** 个；

- ▶ 通过社交媒体在网络互动平台回答投资者问题超过 **200** 次；
- ▶ 接待投资者调研访谈 **23** 次，涉及数百家机构投资者；
- ▶ 自发组织 **2** 次业绩交流会和 **2** 次电话沟通会。



股东总数（户）	467,540
平均每户持股数（股）	28,906
其中，个人股东数（户）	466,160
平均个人持股数（股）	12,223
其中，机构股东数（户）	1,380
平均机构持股数（股）	5,664,674



## 依法合规

TCL 作为上市公司和国际化企业，历来倡导合规经营，要求集团及各旗下企业严格遵守法律法规，高度重视预防和惩治腐败工作。2017 年，TCL 启动新一轮文化变革，整合成立了审计监察部，全面履行内控建设、内部审计、内部监察三项职能，并明确了“核心价值的捍卫者、风险防控的主导者、资产安全的守护者、纪律制度的监督者”的职责定位。

2017 年，为加强公司内部控制，防范经营风险，审计监察部主导建设内控系列制度，修订《TCL 集团责任追究管理办法》等内部管理办法，发布了《TCL 集团廉洁体系建设实务指南》，采取了与供应商和员工签订《廉洁协议书》等防控措施。



### TCL 集团《廉洁协议书》

《廉洁协议书》由集团审计监察部在征求总部部门和各主要产业意见和建议的基础上起草，经集团法务部审核修订，形成范本。从发文即日起，集团总部及下属控股企业新招标或新签约的合作伙伴，都必须使用《廉洁协议书》，使用范围包含集团总部及所有控股公司，适用对象包括但不限于物料及设备供应商、服务提供商、施工方、承租方、经销商、代理商等。

为了加强员工对于依法合规、反贪污腐败的重视，公司开展各类警示教育。审计监察部开发了《员工廉洁从业》的培训教材，对各产业开展廉洁培训，公司内部也通过《TCL 动态》等内部宣传渠道，多方传递集团对于反腐的要求和决心。

### TCL 召开廉洁体系建设暨反舞弊调查培训会

2017 年，TCL 召开反舞弊专题会议并发布《TCL 集团廉洁体系建设实务指南》，以提升审计监察人员业务素质，加快构建廉洁体系，为集团持续健康发展提供有力保障。TCL 集团总部及 31 家企业（公司）的 150 名代表参加会议。



TCL 召开廉洁体系建设及反舞弊调查培训会

TCL 提倡和鼓励全员协助反腐工作。2017 年，集团继续畅通举报渠道，完善举报奖励制度，任何子公司或个人对于违法、违纪、违规行为都有权向集团提出举报，同时也

接受来自集团外部的投诉、举报。集团与公安机关和行业联盟保持沟通协调，也与公安经侦大队建立密切联系，并加入了中国企业反舞弊联盟和阳光诚信联盟。

2017 年

共办理监察案件 20 宗，处分处理 9 人。



审计监察部是 TCL 集团从事反腐调查的专职部门，相关投诉或举报，  
请按以下方式联系我们，我们鼓励实名举报，并按规定奖励。

举报邮箱：[jubao@tcl.com](mailto:jubao@tcl.com) 举报电话：0752-2288846

### 持续与“中国企业反舞弊联盟”及“阳光诚信联盟”开展合作

2017 年，除了严厉处分、通报曝光等常规动作外，TCL 集团与“中国企业反舞弊联盟”和“阳光诚信联盟”实行了“黑名单”共享制度。凡是在 TCL 集团因为严重违规而列入“黑名单”的，将会被两个联盟共计 300 多家知名企业拒绝录用。集团审计监察部和人力资源部联合整理近年来的违规、违法员工名单，与联盟成员单位实现共享。同时，招录员工时，也将主动查询联盟成员单位共享的失信员工名单，拒绝录用纳入名单者。此举将有利于 TCL 集团提升反舞弊工作能力，营造廉洁诚信的经营环境，促进集团的健康发展。



## 风险控制

TCL 秉持“将风险管理打造成企业核心竞争力”的目标，依据国家规定，结合自身经营情况，陆续出台了《TCL 集团内部控制基本规范》等 10 项具体规范，有效提高了公司及下属企业的内部控制与经营管理水平，保证了企业合法合规健康经营。此外，公司借助信息手段实施内控建设和内控自评工作，有效提升了内控工作的效率。

经过多年风险内控全面建设，TCL 内控建设工作已由推广期进入实质内控阶段。2017 年，集团继续推进实质内控工作，引导下属各产业强化管理应收账款、存货风险等重大运营风险，并针对转型业务中新兴的线上业务风险开展专项管理工作。

## 信息安全管理

TCL 在集团层面成立了信息化管理委员会，负责制定集团信息化发展长期规划，审批重大信息化系统项目并监督实施，确保客户信息在电商平台及其他渠道获取或使用得到保障，严禁对外泄露，保障在集团各层面履行《个人信息保护法》保障各利益相关方隐私。

2017 年，为了确保整体信息系统的可靠性、稳定性、安全性及数据的完整性和准确性，TCL 增强了惠州总部数据中心的网络安全防护，保障了重要业务系统的安全；建立了整个集团层面信息安全的风险地图和主要风险及其衡量指标；同时，初步建立了对产业的安全事件的响应处理机制，本报告期内支援产业处理了 3 起主要的信息安全事件。

此外，为了确保公司信息资产的识别和保护，TCL 还发布了《TCL 集团信息安全管理文件 - 信息资产管理规定》，从而预防公司敏感信息、重要信息泄漏带来的严重经济、管理或其它无形资产方面及法律方面的损害。

## 知识产权保护

TCL 始终坚持自主创新。在日常经营活动中，对行业知识产权动态进行监控和分析，确保自身的技术发展和品牌建设不会侵犯他人知识产权，并对各环节可能产生的知识产权成果进行识别和保护。

集团先后建立了《TCL 集团专利申请流程管理制度》、《TCL 集团专利管理办法》、《专利纠纷处理办法》等十几项专利工作制度，完善公司知识产权管理；并聘请海内外知识产权专家，建立了专业的知识产权队伍，在遭遇恶意侵权行为时，能有效维护自身权益。



# 为用户提供极致体验

持续技术创新  
打造最优品质  
推进智能制造  
完善用户体验





## 为用户提供极致体验

随着全球市场发展进入产品智能化，服务个性化的新时代，企业面临着转型压力大、速度加快的新环境，TCL 以用户为中心，以科技为动力，驱动产品力的不断提升，在智能化发展的进程中发现新的机遇，创新研究突破，严格把握产品质量，为用户提供极致体验的产品与服务，定义智能家庭生活新体验。

### 持续技术创新

一直以来，TCL 始终重视技术研发，注重科技人才培养，以领先于世界的技术创新研发出智能化、多样化的产品，打造完整的智能家居生态圈，展现“大国品牌”的姿态，推出更多优质产品来满足全球消费者的需求。

### 智能、多元化产品

从家庭生活，商务办公，到城市管理，TCL 以创新、智能化、多样化的产品与服务，为消费者打造智能生活生态圈。



## TCL 智能家电

TCL 电视	<p>85 英寸 X6 XESS 采用了稳定可靠的无机量子点材料，具备有色域高、色彩容量高、色度纯、色彩久的特点，在画面展现上达到全球巅峰的级别。</p> <p>C5 都市蓝调电视是为都市人群量身打造的一款产品，搭载的 TCL 人工智能小 T，集远场语音、机器人视觉、智能传感器等多重交互技术于一身。</p> <p>P6 超薄电视是一款为 80 后和 90 后打造的产品，以人工智能技术，通过网络加速器、多屏互动等丰富应用，解决了年轻消费群体的需求痛点。</p> <p>雷鸟 I55 以一体化设计，4K 分辨率超高清屏、全生态 HDR 等产品特性，以及在 4,000 元价位内仅有的支持 Dolby Vision 画质互联网电视的特点。</p>
TCL 空调	<p>“嗨歌王·音乐空调”智能空调，集智能、空调与蓝牙音箱于一身，让消费者在使用空调的过程中还可以身临音乐的海洋。</p> <p>“罗马柱·安防王”通过独立控制的摄像头对家居环境进行实时监控，实现通过手机 APP 即可完成，是将智能融入家庭关怀的完美体现。</p> <p>“WiFi 加强王”通过内置的 WiFi 模块能够实现将 WiFi 信号进行加强，从而增大家庭中 WiFi 信号的范围及强度。</p> <p>“除湿王”推出恒温除湿模式，打破了常规除湿模式中除湿降温的弊端，可在除去湿气的同时享受室内的均衡温度，除湿不降温。</p> <p>“健康王”可对流经的空气进行照射，从而去除（及减少）空气中的细菌，杀菌能力可达到 96.42%。</p>
TCL 洗衣机	<p>全新流沙金免污式滚筒洗衣机，独创水封舱免污系统解决方案、40min 极速洗烘一体、50℃低温烘干、100% 健康除螨、CIM 分体式变频科技等特性。</p>
TCL 冰箱	<p>TCL 一体变频风冷冰箱首创一体变频技术，并具有“制冷快、温差小、超节能、低噪音”的特点，可自动识别食品，用户更可以利用移动互联即时了解冰箱内食材信息。</p>





TCL X6 XESS 私人影院



TCL 互联网品牌雷鸟新品



TCL 空调带来了受到国内和国际行业认可的多款产品



TCL 冰箱人性化设计和创新技术为消费者带来不一样的新鲜生活享受



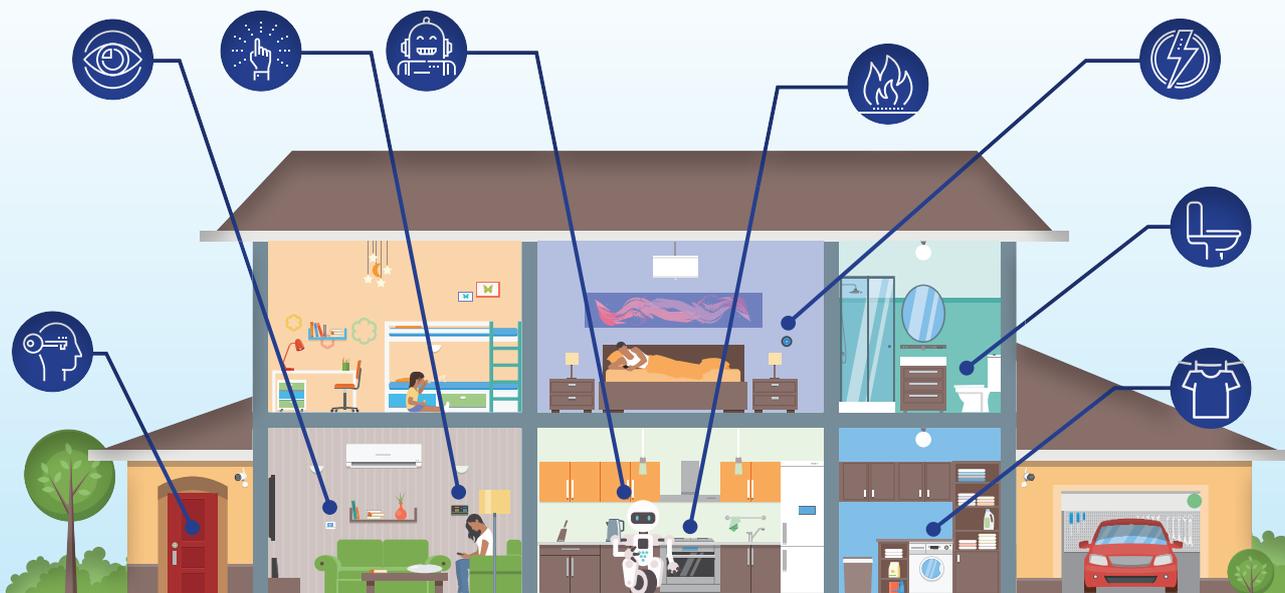
TCL 洗衣机成为 IFA 上清新秀丽，超凡脱俗的一道风景



## 智能家居系统

TCL 智能家居系统是跨产品、跨平台的互联互通的家庭智能控制和应用系统服务平台，为用户提供家庭智能设备提供统一的交互平台，统一管理，智能联动。

TCL 智能家居产品列表	
家庭控制中心	智能家庭网关
机器人	小白机器人
智能安防	门窗磁传感器、人体红外传感器、烟雾传感器、水浸传感器、燃气报警器、燃气报警器、卡片机、摇头机、智能门锁
智能电气控制	智能配电箱、一路智能开关、二路智能开关、三路智能开关
智能门窗控制系统	智能窗帘、智能开窗器、风雨传感器
智能晾衣机	智能晾衣机
智能卫浴	智能马桶盖
可视对讲	7 英寸室内机、10 英寸门口机、数字确认机、管理机



## TCL 通讯设备

全新 BlackBerry KEYone 手机，以出众的摄像头、显示屏和外观设计，配备出色的软件和安全性能，再次诠释经典。



BlackBerry KEYone 智能手机

TCL 与高通公司联合发布了搭配 Qualcomm® Snapdragon™ Wear 2100 平台的 TCL Mt30 儿童手表，不仅可以打电话或发短信，还可以为家长提供孩子的实时定位，并达到 IP67 防水、防尘标准。



TCL 通讯和美国高通联合发布儿童 3G 智能手表

## 智能办公体系

TCL 智能云拼接系统，凝聚 TCL 在信号处理和显示行业多年沉淀，能够轻松驾驭多种行业应用，为信息的管理和数据价值的挖掘提供新一代的系统平台。

TCL 专业级 LCD 拼接屏，搭载色域校正、均匀性校正及全自动白平衡调整三大画质处理技术，引领行业标准。



TCL 智能云拼接系统

## 智慧社区与智慧城市

TCL 为打造智慧城市与社区推出了全新的执法取证整体解决方案、新款执法仪以及便携式采集终端，不仅适用于公检法司等特种执法行业，还加入了 4G 数据实时传输系统模块、GPS 轨迹定位模块、数据分析与发布显示模块、智能分析系统模块等功能应用。

远程教育智慧城市的一大趋势，奥鹏教育引入云计算、社会计算、大数据等新技术，推出了面向开放教育及远程继续教育开发设计的智能化云教育平台（OpenX：一体化云学习平台），为千万客户提供多领域的远程教育。



全新执法取证整体解决方案

## 创新研发

报告期内，集团研发投入 47.2 亿元，主要投向人工智能、互联网应用以及半导体显示及材料等领域。香港研发中心已投入使用，围绕集团主要智能终端产品的应用场景开展人工智能技术开发和人工智能领域基础技术研究。广东聚华牵头的“国家印刷及柔性显示创新中心”于 2017 年 10 月 31 日获工信部批准运行，是显示领域第一家国家级创新中心，已成功研制 31 吋的印刷 OLED 显示和 5 吋的印刷量子点 (QLED) 显示。广州华睿光电致力于实现核心显示材料国产化，承担着国家重点研发计划专项中的“印刷 OLED 显示关键材料产业化示范项目”，蒸镀型 OLED 的绿光和红光材料已向厂商送样测试。

2017 年，集团及主要产业共申请 PCT 国际专利共计 1,857 项，累计申请 8,627 件，覆盖欧洲、美国、韩国等国家和地区。截至报告期末，TCL 集团已累计申请中国专利 31,012 件，美国专利 7,337 件，其中，华星累计申请中国专利 11,255 件，美国专利 6,772 件，核心技术专利能力居中国企业领先水平。此外，TCL 还积极参与行业标准的制定，主持、参与制定了国际、国内技术标准 210 余项；累计获得国家、省部级以上奖励 165 项。



### 2017 年 TCL 在技术、产品研发方面获得多项荣誉和奖项

1	TCL Xess X1/X2 产品获得 IF 设计大奖
2	TCL RC800 Series 产品获得 IF 设计大奖
3	XESS X1 产品获得法国权威的第三方独立检测机构六星顶级评价
4	XESS X6 获得 IFA 量子点显示技术金奖
5	X2/X3 获得国内首批广色域产品认证

## 新人才培养

TCL 认为人才是技术创新的根本，并一直注重科技人才队伍的建设与培养。为了鼓励科研创新，建设优秀的研发队伍，TCL 颁布了《研发人员激励管理制度》、《人才奖励激励制度》、《专利奖励制度》等一系列机制，推出“科学技术创新奖励管理办法”，设置了包括最具创新奖、最快成长奖、专利奖、技术创新奖、推荐人才伯乐奖等奖励政策。同时，TCL 工业研究院还为研究人员提供了一流的科研环境与资金支持，建立可持续的人才发展基础和机制。

目前 TCL 共有

国家千人计划人才 **6** 名

广东省创新团队 **11** 人

湖北省百人计划 **2** 人



TCL 对于前瞻性技术进行战略布局，将科研力量铺设到了全球范围，

在美国、法国等世界多个地区

设立了 **26** 个研发中心

核心研发人员

**7,923** 名

集团各产业也配备了符合自身业务形态的研发团队。

华星光电自 2010 年成立研发中心以来，经过几年的发展，截止 2017 年底，已拥有研发人员上千人，占公司总人数 10% 以上，包括国家千人计划人才 4 名、广东省创新团队 11 人、深圳市孔雀计划团队 7 人及 300 多名海外高水平管理和技术人才。

TCL 多媒体有着行业领先的研发团队，由一大批博士、硕士为核心的研发队伍，不断致力于背光、电源、硬件、软件、结构等多个技术领域的技术开发，并且在节能与环保等方面推出了众多拥有自主知识产权的技术。

通力电子注重技术沉淀，不断加大研发投入，在惠州、深圳及西安设有研发基地，合计拥有超过 800 人的研发团队，以智能语音音响为代表，逐步建立智能产品领域研发优势。



## 创新技术研发

坚持创新，以前沿的技术推动行业不断前进发展是 TCL 始终坚持的信念。在显示技术领域，华星光电以“自主创新、集成创新”为创业道路，致力于新产品及新技术的开发，近年来成功开发一系列具有国际先进水平的重大技术成果，主要包括显示器制程、曲面显示、3D 显示等关键核心技术。

### 华星光电显示面板引领世界顶尖水平

2017 年，华星光电推出了全球首款 85" 8K 120Hz 显示屏，是全球第一台成功将背沟道蚀刻 (BCE) IGZO 制程技术应用于 GOA 电路的超大尺寸 8K 液晶显示屏。该显示屏分辨率高达 7680\*4320，120Hz 超高刷新率，6mm 超窄边框，并汇聚超高色域量子点背光技术等领先科技于一身，体现了目前业界最顶尖的设计规格。

此外，华星光电 6 代柔性 LTPS (Low Temperature Poly-silicon)-AMOLED (Active Matrix/Organic Light Emitting Diode) 显示面板生产线（简称 t4 项目），在武汉光谷智能制造产业园正式开工。华星光电专门建设了两条柔性显示



华星光电 85" 8K 120HZ 显示屏

屏专用研发线，在已掌握的 LTPS/AMOLED 制造工艺技术的基础上，通过专用研发线验证开发的新技术和新产品，发展柔性折叠工艺制造技术。

### TCL 与香港三大名校合作 加速技术创新

8 月 2 日，TCL 集团与香港大学“新型印刷 OLED 材料及技术联合实验室”正式揭牌，TCL 为联合实验室建设投入 1,500 万元人民币，并帮助实验室进行资源对接。此外，TCL 集团还与香港科技大学、香港中文大学分别就人工智能、新型显示等技术研发领域签署了战略合作协议。通过 TCL 香港研发中心，TCL 与两所高校分别在人工智能、新型显示等技术领域开展全面合作，包括科技成果转化、联合实验室建立、人才培养、实习生合作等。



TCL 与香港三大名校合作 加速技术创新

## 环保科技创新

面对日益严峻环境与资源压力，TCL 通过创新研发，在原材料选择、产品设计等方面，不断推出新的节能环保技术，从产品设计研发阶段开始，减少产品生产和使用过程中对于环境产生的影响，以技术推动可持续发展进程。

### TCL 多媒体节能产品设计

TCL 多媒体制定了专门的节能环保产品设计流程，确保产品设计的每个环节都融入节能环保的设计理念。TCL 多媒体通过光学膜片的内部结构改造，提高电视光学系统的效率，使光效提升 20% 至 30%；研发反射型再利用膜片，利用液晶屏偏光片将原本被浪费的光转换为自然光，实现能量的回收利用。此外，TCL 多媒体还自主研发了“液晶电视背光控制系统及方法”等多种创新技术，在智能电视产品节能领域处于技术领先地位。



### TCL 空调获“突出贡献空调品牌”称号

为了减少空调使用对于臭氧层的破坏，TCL 空调从原材料方面入手，不断推动高能效、环保冷媒的使用。R290 制冷剂是一种天然碳氢制冷剂，具有臭氧消耗潜值（ODP）为零，全球变暖潜值（GWP）较低的特点。2017 年，TCL 空调已将传统冷媒全部替换为 R290 制冷剂，TCL R290 分体式空调器销售量在业内保持第一，从而扩大了环保制冷剂的使用范围，为温室气体减排做出了贡献。2017 年 9 月 12 日，《蒙特利尔议定书》缔



TCL 空调获“突出贡献空调品牌”称号

结 30 周年暨 2017 年国际保护臭氧层日纪念大会在北京举行，TCL 空调积极推进 R290 环保冷媒替代项目，受到联合国环境署及环保部肯定，获“突出贡献空调品牌”称号。

## 打造最优品质

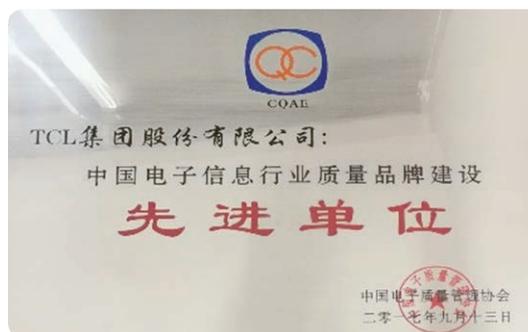
TCL 视产品与服务品质为生命，在以不断自我超越的品质为用户带来优秀体验的同时，更在质量管理方面追求精益求精，进而获得了用户与行业的认可。同时，TCL 还紧跟时代步伐，布局智能制造，以更先进的技术提供更优秀的质量。

为了保证产品质量，提高质量管理，TCL 设立了质量管理委员会，主要负责集团整体的质量规划、质量控制以及质量改善工作，并制定和发布了集团质量管理流程。TCL 集团以及各下属企业，按照 ISO9000 的体系要求建立完整的质量管理体系，制定全年质量战略规划，围绕着质量成本管理与提高用户体验，完善提高产品与服务质量，并获得了行业的肯定。2017 年产品检测覆盖率达 100%。

在中国电子信息行业第 36 次质量管理小组大赛中，TCL 集团获得“质量管理小组活动先进单位”，同时，TCL 多媒体、白电获得 3 个国优荣誉。

TCL 集团荣获“中国电子信息行业质量品牌建设先进单位”；TCL 王牌的“实施基于风险预防的质量管理实施经验”被评为全国“质量标杆”。

TCL 集团在 2017 年度全国质量管理小组代表大会获得“全国质量管理小组活动优秀企业”。



TCL 集团荣获“中国电子信息行业质量品牌建设先进单位”

TCL 集团各下属企业均设有相对独立的质量管理组织结构，每年均制订详细的培训计划，包含质量管理类、质量技术类、体系管理类、通用基础类等类型，涵盖 QC 七大手法等多种切实内容，以确保质量管理的效果。同时，各下属企业还根据不同产品的特点和要求，通过各类产品质量认证，如 ISO9001，QCO80000 等。

华显光电以升级 ISO9001：2015 为契机，对内部质量管理流程与体系进行了梳理，展开了品质保证体系建设，打通不同业务环节，提升项目产品质量。

TCL 多媒体设立了专门的质量中心，并每月召开会议对产品故障事故等问题进行探讨完善，保证产品与服务的质量。此外，TCL 多媒体实验室依照 ISO/IEC 17025《检测和校准实验室能力的通用要求》等国际质量标准，建立了完善的质量体系，并获得中国实验室国家认可委员会 (CNAL)、中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可，对于产品可靠性测试均满足或超过国家及国际标准，确保产品品质。

通力电子在内部建立了完善的质量保证模式与质量控制体系，从开发、试产、量产。出货至接受市场反馈信息，将质量监控覆盖至各个环节，确保产品质量。

## 保证产品安全

在产品安全方面，TCL 严格遵循相关国家、地区的法律法规，并在此基础上制定了《重大质量事故处理管理规范》，确保所有产品的安全使用。目前，TCL 产品已经通过了国内 3C、欧盟 CE、美国 FCC 等认证。同时，为了确保产品安全万无一失，集团还对产品安全负责人员持续开展产品安全相关的培训，2017 年共开展培训 10 场，培训人数达 771 人，保证了全年产品安全零事故。针对不同产品的特性，TCL 集团下属企业还各自开展了针对性的产品安全改进行动。



### 华显光电品质失败管理委员会

2017 年，华显光电成立了品质失败管理委员会，建立管理流程，细化分析品质失败的科目与原因，并展开六西格玛改善项目、QCC 改善项目等专项改善活动，使 2017 年品质失败率降低 18.19%，达到 3.74%。

### TCL 多媒体采取多种品质测试

为了保证电器产品的可靠性，TCL 多媒体采取了增加网络端口浪涌测试，确保网络端口的使用安全。针对可能的多种使用环境，TCL 多媒体对所有产品均采取了 70°C 环境测试、低气压测试、粉尘测试、碰撞测试及国际运输通行认可的 ISTA 测试。



## 推进智能制造

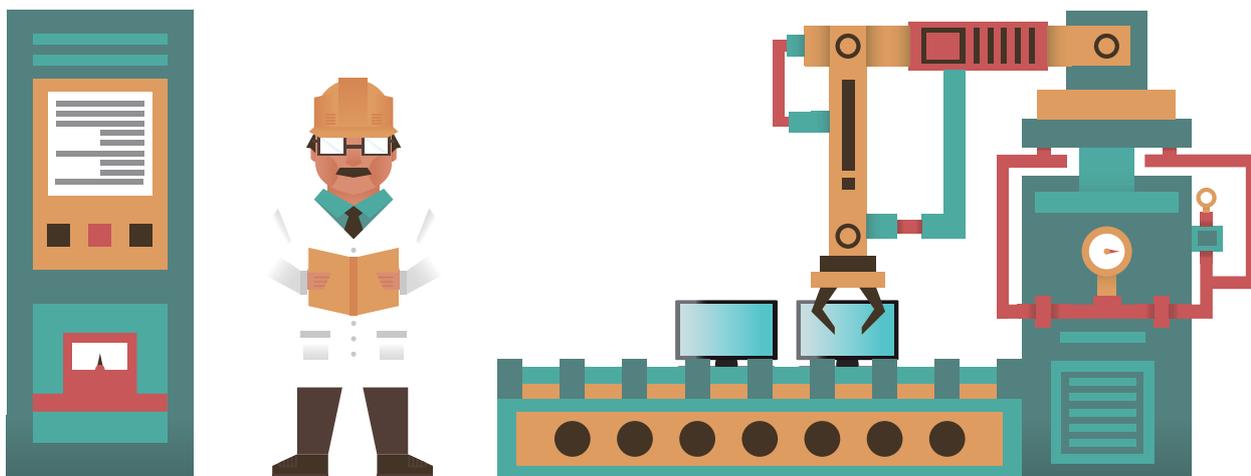
随着《中国制造 2025》政策出台，智能制造已经成为制造业发展的必然趋势。面对不断变化的形式，TCL 提前布局，积极应对，进行了“智能 + 互联网”的战略转型，通过设备自动化、过程信息化、数据智能化，实现企业运作的智能决策与智能预测，提升整体运营水平。

华星光电进行了一系列的项目建设，打造更深层次智能工厂。为了将运作效率提升至全球最高水平，华星光电对智能工厂管理系统 (Intelligent Factory Management) 进行了升级。同时，华星与 IBM 合作进行图像识别，利用全球最先进的 IT 技术及算法，提高对未来的预测及问题解决的速度和能力，辅助管理层决策，助力智能生产。

华星光电不断推动生产线自动化提升，通过有计划的设备导入以及现有设备改造，实现前端工序 100% 自动化，并在全贴合车间及组装车间取得了全自动化率的显著提升。

在惠州生产基地，TCL 多媒体展开了一系列自动化、信息化项目，大大提升了注塑、表面贴焊 (SMT)、印刷电路板测试 (PCBA)、模组整机一体化生产、智能仓储等生产环节的生产效率，在减少人员需求的同时，使产量提升了 20%。

在信息化管理方面，TCL 通讯采取了多种措施，优化完善现有信息管理系统，大力发展自动化及信息化。在资源管理方面，TCL 通讯进行了企业管理解决方案 (SAP) 系统整合；在仓储管理方面，自主研发了仓库管理系统 (WMS) 管理系统；在生产制造方面，引入生产执行系统 (MES PLUS) 信息管理系统；在智能物流方面，接入 RF ID (Radio Frequency Identification) 系统，实现数据的精确管理，为决策制定、流程设定、效率提升、工业升级提供依据和支持。



## 完善用户体验

在用户至上的价值观下，TCL 以客户为核心，顺应消费品质升级，服务体验升级的大趋势，依托大数据等智能技术，为用户提供极致体验的产品与服务。

## 为用户提供全方位的服务

以服务好最终用户为出发点，建立“用户导向”的业务架构，TCL 组建了包含酷友网络科技（TCL O2O 平台）在内的销售及物流服务业务群，聆听消费者的声音，为消费者解决问题，并提供多渠道、多种类的服务。

## 提供全方位优质服务

TCL 的服务覆盖产品整个生命周期。在销售方面，TCL 通过线上与线下相结合的方式，与天猫、京东、苏宁等平台合作，为消费者提供多种多样的购买渠道；在物流方面，TCL 与 CJ 集团合作，成立速必达希杰物流有限公司，为客户提供综合物流解决方案；在售后阶段，TCL 推出“十分到家”服务，为消费者提供家电配送、安装、调试、保养、维修、清洗、家电回收、配件/延保选购等各类服务，让消费者享受真正的便利。2017 年，TCL 承接了 60 个 B 端品牌业务，实现 204 个 C 端流量平台及品牌对接，多元覆盖清洗、多品类维修、手机维修、家居安装等业务，并实现 174% 的增长。



## 了解客户个性化需求

在了解顾客需求方面，酷友网络科技（TCL O2O 平台）设置了用户体验官（EOT），通过组织粉丝模拟购物和服务等环节，分析用户痛点、发现亟待改善的项目；同时，通过微信、微博、官网积分商城、会员社区、百度贴吧等自媒体及渠道平台，聆听用户及潜在消费者提出的反馈，并根据所收集的信息还原用户体验过程，调研用户意见与数据，挖掘自身短板，总结改善项目，绘制用户画像，精准了解用户个性化需求。目前，用户体验部已将用户体验过程分解成超过 175 个节点，整合近五千万个用户信息，明确约 624 万个用户的个性需求。

### “818 服务节”

TCL 将“工匠精神”视为企业灵魂，明确服务品质和用户体验第一位。2017 年，TCL 在 8 月 18 日开展了一年一度的重磅回馈活动——“8.18 服务节”，回馈消费者。818 服务节期间，为用户提供了清洗侠享受免单、秒杀等大力度回馈，受到广大用户热烈响应和积极互动。



818 服务节

## 用心解决客户问题

酷友网络科技聚焦用户问题的快速解决，联合“十分到家”进行着重调研，制定出若干个解决方案，将超过 30 天未解决的服务单从 2016 年 9 月的 2,792 单缩减至 2017 年的 60 单，区域集中维修 48 小时修复率同比提升 20%。在此基础上，TCL 开始缩减 14 天和 7 天的长尾单。

“十分到家”在惠州、郑州、昆明、江油、西安设有 5 大服务中心，彩电服务覆盖率达 98%，白电服务覆盖率达 95%，小电服务覆盖率达 96%，服务网络覆盖区域增长率 21%，拥有网点 12,000 家，60,000 名工程师提供专业服务。

2017 年，TCL “十分到家”客户投诉率为 0.05%，投诉解决率 100%，消费者满意度达 97.01%。

客户投诉率



0.05%

投诉解决率



100%

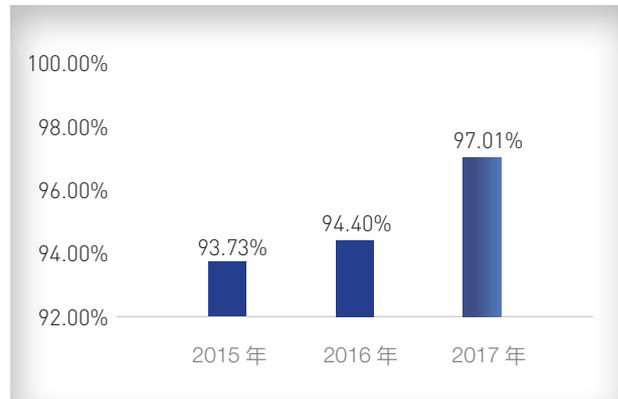
消费者满意度



97.01%

## 整体满意率

根据用户提出的反馈，TCL 不断推进产品的改善升级，每月召开月度用户声音沟通会，定期从用户投诉，官网、微信、微博，京东，天猫等渠道上收集、整理用户对产品及服务的评价，2017 年，从中归纳总结出 80 项待改善项目，并交由相关部门处理，目前已改善项目 27 项，直接用于产品和业务流程的迭代和改善。



## 负责任营销

TCL 严格遵守《广告法》等相关法律法规，确保营销用语使用规范，并在此基础上推出《TCL 集团微博、微信信息管理办法》，规范用户沟通和投资者互动流程，维持正常信息披露秩序、防范机密信息泄露。在标志使用方面，TCL 多媒体还制定并实施了《TV 产品中使用的环保标志及要求》、《TV 产品中国环境标志认证实施管理规定》等流程。

## 消费者隐私保护

TCL 十分重视对客户信息的保护，使用专业漏洞检查工具，对系统进行定期扫描检查，预防可能发生的问题，及时改善存在的不足，防止信息泄露；对于内部系统权限设专人负责管理，并设计分级系统查询权限。2017 年全面禁止客户信息的导出，保护客户隐私；此外，还通过数据库、防火墙等技术，对数据库进行保护。



# 助力员工发展

保护员工权益  
保障健康与安全  
陪伴员工成长  
全面关爱员工





## 助力员工发展

员工是 TCL 的宝贵资源，集团积极保护员工的合法权益；保障员工的职业健康和安全；提供多种培训项目和多样化的晋升路径，陪伴员工成长；关注员工的身心健康，致力于为员工打造一个温馨舒适的工作环境。



## 保护员工权益

TCL 奉行平等、非歧视的用工政策，致力于打造一个多元、包容的工作环境；建立多样化的沟通渠道，及时了解员工诉求；为员工提供完善的薪酬福利体系，全方位保障员工的基本权益。

### 多元包容的工作环境

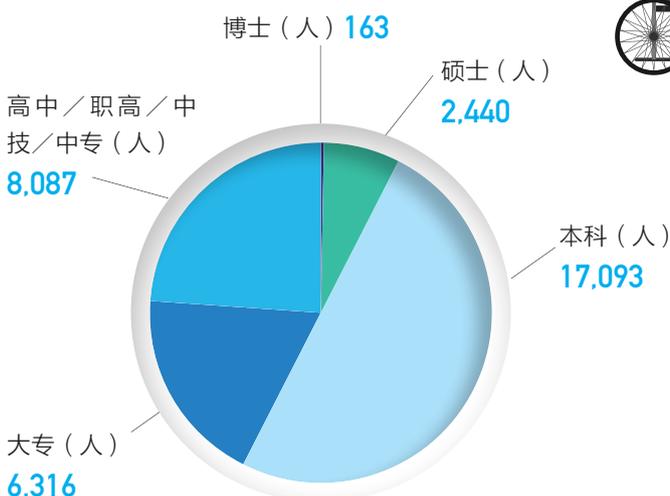
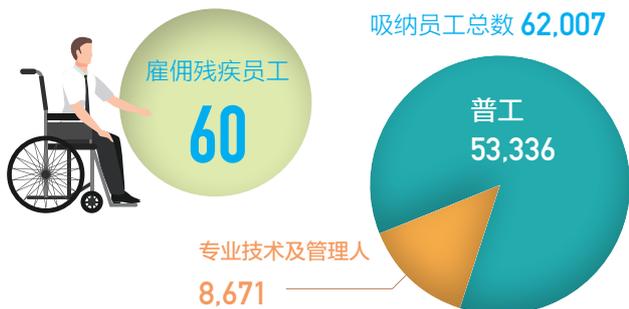
TCL 遵守中国及国际相关法律法规，健全用工管理规章制度体系，维护员工的合法权益。公司规定不得因性别、种族、民族、宗教信仰、婚姻状况等在发放工资、升迁、奖励、培训机会等聘用或雇佣行为中歧视员工，不得要求员工或准员工接受可能带有歧视性目的的体检。公司实行同工同酬，同时注重促进女性就业及本地化用工，为带动当地就业和经济发展发挥应有作用。



公司严格禁止使用童工，对于未成年员工，不得安排其从事可能危及健康与安全的工作；对于学生工，按照相关法律要求保障其权益，提供支持和培训。公司坚决禁止强迫劳动，不得限制员工人身自由；并在工作场所抵制性骚扰行为，违者解除劳动关系。



国内管理及专业人员员工数量 (人) **34,099**



作为国际化较早的中国企业, 来自不同国家的员工活跃在 TCL 全球研发、制造、营销等各类岗位上, 因此 TCL 在尊重多元化的同时, 也注重海外人才培养, 希望越来越多的外籍员工能够担负起集团国际化经营的重任。

### 精通四国语言的 TCL 员工

伊万·卡宾斯基是一名俄罗斯籍员工, 他精通四门外语, 能讲一口流利的俄语, 英文, 德语和中文。大学期间, 伊万的专业是师范方向的英语和德语, 不过他还选修了汉语, 后来还专门到哈尔滨进修了一年中文。三年前, 伊万被 TCL 在国际上的知名度以及开放多元的工作氛围所吸引, 加入到 TCL 通讯 MIE 部门工作。如今作为公司的活跃分子, 他很享受和来自世界各地的同事一起工作, 闲暇之余他还会邀请小伙伴们参加他的趣味英语角活动, 并组织大家做减压瑜伽, 让大家一起保持积极向上的工作态度和热情。



精通 4 国语言的俄罗斯籍员工伊万·卡宾斯基

## 马尼拉的国际化纵队

位于菲律宾的 TCL 马尼拉全球客户联络中心 (MCC)，是中国家电企业第一家在海外自建的呼叫中心。MCC 于 2009 年 10 月 1 日，正式投入运营，发展至今拥有员工 91 名，其中有 79 人是菲律宾本土员工，其他分别来自喀麦隆、法国、洪都拉斯、意大利、波兰、科特迪瓦 6 个国家。经过专业技能培训和多年的磨合，MCC 团队已经非常成熟，不仅在服务水平接近国际一流的呼叫中心，而且还形成了公平、公正、真诚、平等的团队氛围，使公司的每一个员工都能全力以赴，为 TCL 的国际化事业献力。



MCC 员工午餐会

## 畅通沟通

TCL 建立了多样化的沟通机制和沟通渠道，用心倾听员工的声音。集团总部和有关企业定期或不定期对员工进行满意度调查。2017 年，有 5 家公司运用集团总部搭建的员工敬业度调研系统进行敬业度调研。工会定期召开工作会和会员大会，了解员工需求，切实维护员工

权益。2017 年，员工的工会入会率达 80% 以上。除此之外，公司还为员工提供多种形式的沟通渠道，如月度沟通会议、邮箱、电话、微信平台、宿舍走访、员工 BBS 论坛和员工问卷调查等，以便及时发现不足，解决相关问题。

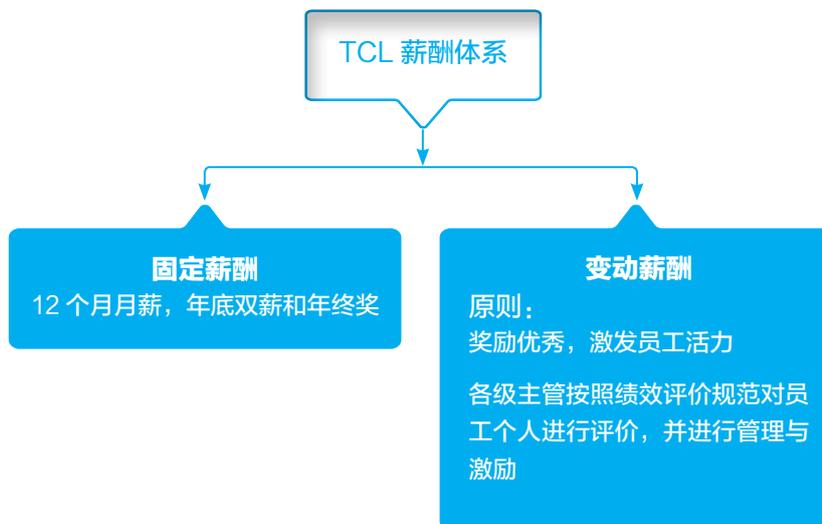
## TCL 集团召开 2017 年工会工作会议

3 月 21 日，TCL 集团召开 2017 年工会工作会议。会议总结了 2016 年的工会工作，明确了工会的定位为“帮助员工成长进步，促进企业和谐发展”，并指出 2017 年集团工会将围绕“暖”字，在组织建设、维稳维权、员工关爱、文体活动、评优等五个方面开展工作。会上，集团党委副书记、党办主任米新滨强调，在企业新形势下，工会人要保持工会组织的活力、亲和力、感染力，多为员工办实事做好事，让工会真正成为员工的“娘家人”。



## 薪酬福利

TCL 充分尊重员工依法劳动所得，并提供合理、有竞争力的薪酬待遇，员工入职工资水平普遍高于当地平均值。TCL 的薪酬由固定薪酬和变动薪酬两部分构成，各产业公司根据自身特点为员工设立了相应的激励机制，包括利润分享、内部股份分红等。与此同时，公司要求在结算工资时，应向员工提供清晰易懂的工资单，使其有足够的信息来确认付出的劳动所应得的准确报酬。



TCL 集团与全体员工依法签订劳动合同或聘用合同，按照国家规定参加五险一金。为进一步吸引和留住员工，集团还为广大员工购买了包括意外伤害险、健康医疗险在内的商业保险；向员工提供通讯补贴、就餐补贴、交通补贴等福利。在中秋、国庆、春节、元旦等重大节日，公司还会向员工发放过节福利，对于过生日的员工也会给予额外福利。



### 李东生董事长与员工共贺新春

2017 年 1 月 28 日，正月初一大早，李东生董事长就在华星光电 CEO 金旻植等人的陪同下，来到华星光电与留守员工共度佳节。虽然是春节，但为了保持工厂满产，不少员工选择错峰休假。李董向坚守岗位的员工发红包，并致以节日的问候和新春的祝福。



李东生董事长和华星光电 CEO 金旻植给员工们派利是

除此之外，TCL 根据岗位特点向员工提供特殊福利。TCL 不鼓励也不强制加班，但对于一线员工，因特殊的工作性质有加班需求，公司会为他们提供包括津贴、宵夜在内的加班福利。对于长期从事户外工作的员工，公司发放如高温补助等福利。对于在办公室工作的员工，公司还会开展下午茶日、水果日，聚餐等活动，既为员工健康着想，也为促进员工之间的沟通交流。



公司正在举办下午茶活动

### 员工普惠金融

为解决员工的贷款难、买房难的问题，集团推出信用贷款业务，并设立了“星居计划”和“筑巢计划”，为员工提供免息住房贷款。凡入职 1 年以上的 TCL 的员工，在资料齐全的情况下均可申请最高额度 500 万元的信用贷款，而且放款时间快，利息也低于其他渠道借款，并且配有专业的理财顾问提供建议。从 2011 年成立至今，惠州市仲恺 TCL 智融科技小额贷款股份有限公司已经累计放款 15.2 亿元，为无数 TCL 员工解决了后顾之忧。



## 保障健康与安全

TCL 将“以人为本、关爱生命、安全发展”的社会责任理念融入到企业生产经营中，创立职业健康管理体系，保证安全生产环境，致力于为员工创造一个健康、安全的工作环境。

### 职业健康管理

公司依照《中华人民共和国职业病防治法》，建立、健全各项职业健康管理制度，采取了一系列保障措施，为员工提供良好的工作环境和职业健康保障。公司经常对员工进行职业健康培训和宣传；积极为员工建立职业健康档案；组织员工进行职业健康体检；对不同职业病危害岗位，为员工配备相应的劳动防护用品，并指导员工正确佩戴；对接触辐射的员工进行辐射安全培训、个人剂量和工作环境监测等；对各类职业健康防护设施定期监测并进行维护，确保其状态完好。

### 安全生产

公司根据《中华人民共和国安全生产法》和《消防法》，完善公司安全生产责任体系，制定了相关安全生产管理规范，定时开展安全生产检查，加强公司安全生产文化建设，落实安全生产。

#### ▶ 安全生产管理体系建设

TCL 出台了《安全生产绩效评价管理规范》、《安全生产管理规定》、《TCL 集团生产安全事故调查处理管理办法》、《生产安全事故应急处理预案》等安全生产管理条例，让安全生产理念切实落到企业生产过程中。

集团成立安全生产管理委员会（安委会）和安全生产管理委员会办公室（安委办），统领公司安全生产管理保障体系。安委会对集团安全生产工作全面负责，安委办负责集团日常安全生产工作。安委会每年与各产业集团或企业签订年度安全生产管理责任书，拟定集团安全生产年度规划，提交安委会审核批准并发布实施。

#### ▶ 安全生产检查

TCL 集团各产业都建立起了常态化的隐患排查管理体系，各工厂每日、周、月、季度、节假日都有各层安全管理人员对各区域进行安全检查并跟进安全隐患整改。通过安全检查，排查安全风险点，防患未然，减低或减少员工可能面临的安全风险。

#### ▶ 安全生产文化建设

TCL 组织和推动各产业开展形式多样的安全文化宣传和培训活动，如针对新员工开设入职三级（公司、车间、班组）安全教育培训，针对特种作业人员组织持证培训，针

2017 年

TCL 安全生产投入 **4,898.85**  
万元，全年未发生重大安全事故。

### TCL 多媒体安全生产管理体系

TCL 多媒体安委会是多媒体公司安全管理工作的最高决策机构，负责公司安全管理体系及各项安全规章制度的建设工作，承担公司相应的法律责任。安委会由各部门总经理组成，并由薄连明董事长亲自领导。安委办是安委会的下属常设机构，负责安全制度体系、事故应急处理预案、安全整改措施等事项的执行与落实的监督、检查和考核等工作。同时，TCL 多媒体的各生产基地也设置了各自的安委会，并配备专人进行安全生产管理。

### 深圳华星安全生产检查工作

深圳华星 2017 年发布《华星光电员工安全生产十大保命条例》并组织为期 6 个月的安全事故预防小组项目，识别出 5,389 项安全风险，梳理出 1,813 份标准作业程序 (SOP)，全部新增安全要求，推动全员参与安全改善提案 2,028 份，结案率 97.19%；组织完成新进 73 台设备的安全验收项目，完成度 100%。

对安全培训师开展培训师专项培训，针对高层管理者进行安全领导力培训。除此之外，TCL 集团各产业还组织员工开展安全知识竞赛、安全演习等活动。

TCL 不仅帮助员工建立安全意识，还致力于向员工家属及周边社区居民普及相关安全知识。通过在学生参观、家庭开放日、嘉年华等活动中开设火灾预防、扑救、逃生的相关讲座并进行实践演练，提高他们应对安全风险的能力。

2017 年

TCL 集团举办安全培训 **8,583** 场次，  
累计培训 **118,601** 人次。

### 华星光电安全月开展安全教育活动

2017 年 6 月是我国第 16 个安全生产月，这次安全生产月的主题是“全面落实企业安全生产主体责任”。围绕此主题，华星光电开展了很多安全教育活动，用以提高大家的安全意识，提升大家的安全技能。

#### ▶ 安全义诊进社区

6 月 24 日，华星光电联合凤凰社区基金会，在凤凰社区红坳村开展了一场安全健康教育。来自华星光电和凤凰社区基金会的义工们，积极为社区居民树立安全意识，宣导健康常识。他们向红坳村的老人们免费赠送灭火器，并给老人们教授灭火器使用方法；协助医生对老人们进行义诊，向周边村民讲解生活中常见病及其并发症的防治方法。



#### ▶ 安全环保嘉年华

6 月 28 日，华星光电在公司厂区举办 2017 年安全环保嘉年华活动。本次嘉年华活动分为三个环节，一是 t2 主厂房停电应急疏散演习，二是华星安保队伍大阅兵环节，三是七大安全趣味体验式活动。此外，活动还根据今年新发布的《华星光电员工安全生产十大保命条例》，特别设置了“保命条例大接力”的比赛项目，来自各厂/中心的 21 支代表队参与了比赛，最终，t1AC 老司机队凭借超高速、零失误的完美表现获得此次比赛的冠军。

### TCL 王牌开展安全培训

6 月 20 日，为了提升安全管理人员的专业知识和管理经验，TCL 王牌安委办深入开展了多层次的安全培训，培训主任级和安全管理人員近 100 名。培训围绕“安全主体责任”展开，通过案例深入剖析了企业和各级管理人员须承担的法律主体责任，同时明确了国家法规和集团安全管理责任落实的具体要求。此外，安委办还通过微信开展全员安全知识答题，覆盖员工 100%；各厂部针对班线长、义务消防员、特种作业人员开展了特别的安全培训。



## 陪伴员工成长

在企业发展的同时，帮助员工实现自我价值，是 TCL 对员工的承诺和使命。为此，TCL 向每一位员工提供培训和学习机会，使他们都能得到技能的提升和职业的发展。

## 汇聚人才

为汇聚更多优秀人才，TCL 通过施行一系列切实可行的招聘措施，丰富招聘渠道，创新招聘方式，努力为公司未来的员工们搭建一个开放、公平的竞争平台。

### ▶ 校企合作

TCL 对优秀人才的关注始于校园，为提升学生的专业素质，TCL 和高校一同开设订单班，为学生制定专属人才培养方案；为提高学生的实践能力，TCL 和相关院校开展校企合作，为学生们提供实习实训场地。

2017 年，TCL 在超过 30 所院校举办了宣讲会，创建了 160 多个职位，为高校人才提供更多就业机会。在这过程中，公司高管团队也会来到现场，向毕业生们介绍企业概况和发展战略，为公司人才招聘奠定基础。

### ▶ 内部推荐

除一般的社会招聘外，公司还鼓励员工向公司推荐优秀人才，当被推荐人通过试用期考核后，推荐人可以根据被推荐人任职资格等级，获得不同额度的奖励。

## 内蒙古院校表彰优秀 TCL 实习生

6 月 23 日，由 TCL 多媒体内蒙工厂和内蒙古机电职业技术学院共同评选出的 18 名优秀实习生，在学院礼堂获得表彰。2017 年，内蒙工厂与呼和浩特市各大中专职业院校积极开展校企合作，既有效缓解了工厂旺季用工需求，降低人力成本，同时也为学生们提供了实习实训场地，该举措得到当地政府部门及合作院校的高度认可。



18 名优秀实习生们正在接受表彰

## TCL 空调首次开设高校订单班

9 月 27 日，江西环境工程职业学院 2017 级机电一体化技术专业（TCL 空调订单班）正式成立。作为 TCL 空调在高校开设的首例订单班，本届共招收学生 110 名，分为两个班级教学。TCL 空调将和学校一起制定订单班的人才培养方案、共建实习实训室、共同承担课程教学任务，力求为公司培养更多高素质、懂理论、懂操作、认可 TCL 文化的基层技术、管理骨干储备人才。



## 员工培训

为适应公司战略发展的需要以及帮助员工实现个人能力的提升，公司成立 TCL 大学、搭建了鹰系人才培养项目体系，并开展了一系列相关培训和职业发展项目等。

### ▶ TCL 大学

TCL 大学成立于 2015 年，旨在助力企业实现双 + 战略转型。大学将企业发展战略与人力资源战略相结合，指导大学人才发展战略；将企业管理智慧与业务最佳实践相结合，指导大学运营管理；将 TCL 核心理念转化为学员行为与能力，助力员工成长；为全公司的有志有能之士搭建交流平台，帮助创新项目落地。



### 2017 年 TCL 大学培训数据

培训项目：**16** 个

培训课时：**10,475** 时

自主开发课程：线下 **34** 门线上 **53** 门

员工培训总投入：**595** 万元

员工培训总人数：**19,691** 人

员工参加培训总小时数：

线下 **1,977** 时，线上 **8,498** 时

员工参加培训平均小时数：

线下 **0.36** 时/人，线上 **0.6** 时/人

### TCL 商用管理团队到 TCL 大学接受培训

2017 年 7 月 7 日，TCL 商用管理团队到 TCL 大学接受培训。TCL 大学教务长、专业学院院长朱蕾讲授了《打造全脑团队，带你走进思维的世界》课程。朱蕾以全脑模型 HBDI 为核心，指导学员如何将 HBDI 应用于团队管理，打造高效组织。通过本次培训，学员可以更好的认识自己，理解他人的思维偏好，学习桥接技巧，不断突破在工作中思维偏好的舒适地带，提升领导力，从而打造一个高绩效的团队。



## ▶ 领导力人才培养体系

TCL 创建领导力人才培养体系，针对职员、基层主管、中层骨干、高层等不同层级员工，设计了鹰系和翔系人才培养工程。TCL 领导力人才培养体系以“培训-培养-发展-任用”为主线，通过层层辅导和交叉辅导，加强管理者与员工之间的交流和互动，为公司培养各类高端人才。



### 领导力人才培养项目

#### 多媒体中国事业部雏鹰出征

2017年7月25日，TCL多媒体中国事业部为新入职员工开展了为期一周的“雏鹰个训”。为帮助员工更好实现从在校学生到职场新人的转型，培训涵盖了行业趋势、公司运营知识、终端销售和业务流程等多个方面。7月29日，公司为这一期的“雏鹰”举行了出征仪式，鼓励他们更快得组建零售先锋队，更好得投入一线销售，为组织创造价值。



为新一期“雏鹰”学员举行出征仪式

## TCL 多媒体制造中心 & 供应链管理中心推出“启翔人才发展计划”

2017年9月15日，经过4个多月的前期准备，TCL多媒体制造中心 & 供应链管理中心“启翔人才发展计划”在TCL液晶产业园举行开班仪式。45名学员经过行测、360度测评、潜力评估、面试等层层考核，最终从120名候选人中脱颖而出，加入到这个人才培养项目中。



“启翔人才发展计划”颁发聘书

在接下来的一年中，这批学员将在15位导师的带领下，制定出真正适合自己发展、可操作、可实现的个人发展计划；并在启翔班这个平台上，沿着自己的发展计划，不断提高个人能力，成长为各业务模块的技术骨干或管理人才。

此外，公司每年还会通过内部培养、认证及聘用等方式，招募内部讲师。随着这些讲师下沉到各个产业中，进一步推广专业知识，可以帮助更多员工获得专业技能的提升。

## TCL 多媒体海外业务中心首批星级培训师出炉

2017年10月，20位来自澳大利亚、法国、越南等13个国家（地区）的优秀一线培训人员，来到深圳参加为期5天的海外一线培训师特训营。学员们通过一对一实战演练，交流销售技巧经验，深入走访一线核心门店，与优秀培训主管对话等方式，在国际化培训技能、跨文化培训管理、实战化培训组织、经验化培训分享等方面获得全面提升。

10月27日，学员们迎来此次培训的终极考核。考核采取分国家抽签的形式，要求学员根据当地市场实际情况，模拟产品销售讲解，建立起一套助力零售目标达成的培训工作规划。最终，他们全部通过了专家们的严格考核，成为第一批星级培训先锋。



学员们与中国区优秀销售代表交流

## 职业发展

为组建国际一流消费类电子企业发展所需的人才队伍，TCL 健全人才职业发展管理机制，为员工提供多样化的职业发展路径。

## 任职资格

设立四级任职资格认证，公开各条主要职能对工作能力的要求，方便员工明确自己的发展目标，重点提升所需的能力和和经验。同时任职资格与薪酬待遇、级别挂钩，由此激励员工参与任职资格认证。

### 双通道

创建管理通道及专业通道的双通道发展路径，员工在职业发展的过程中，既可以选择在管理岗位上发挥作用，实现从专业人员到主管、经理、总监等的晋升转型；也可以选择专业技术领域不断精进，走上从专员到主任专员、专家、资深专家的上升通道。

### 内部轮岗

建立相应的机制和制度，鼓励员工进行内部轮岗。员工既可以选择在相同职能、不同岗位间进行轮岗，也可以提出参与不同职能、升职跨企业的轮岗。TCL 坚信员工经验的多元化、技能的丰富化，可以帮助其在未来成为更好的管理者。

### 内部竞聘

当内部岗位出现空缺时，优先考虑内部员工。通过内部竞聘的方式，为有意愿、有能力、有潜力的员工提供平台，帮助他们自我突破，获得更好的成长。

### 教练辅导

聘请专业商业教练，对一些核心管理者进行辅导，帮助他们更好地完成角色过渡。

### 关键任务

安排一些关键任务，甚至是企业之外的关键项目，给一些极具潜力的人才，着重锻炼他们的能力。

### 专项培训

组织专项培训，比如法务培训、财务培训、招聘技能提升项目、产品经理培养等，帮助员工获得专业上的成长。

## 华星光电的“星探孵化营”和“星工坊”

评鉴中心是当前世界范围内信效度高、应用最广的现代人才选拔工具，但内部评鉴中心的搭建和测评师的培养都面临重重困难，很多企业都在多次尝试失败后又转而寻求第三方咨询公司的支持。

华星光电克服重重困难，经过 7 个月的辛苦筹备，顺利完成第一期“星探”孵化营，培训出 50 位合格的星探测评师；并率先在企业内部搭建出评鉴中心“星工坊”，用于干部人的选拔和培养。华星星工坊的第一个候选人，已经被正式任命为科长，并带领团队取得了不错的业绩。



第一期“星探”孵化营顺利举办

## TCL 多媒体中国事业部分公司总经理后备人才公开选拔赛

2017年5月18日-6月21日，TCL多媒体中国事业部举办分公司总经理后备人才公开选拔赛“只要有梦想，欢迎来挑战”。比赛得到了员工的热烈响应，通过举荐和自荐，共有59人报名，48人来到总部参加复赛。

复赛环节，选手围绕基本任务知识技能、业务模式发展、互联网知识、团队管理等方面展开激烈的角逐。最终经过两天的PK和评委的认真评选，17名高潜人员脱颖而出。比赛结束后，他们还参加了分公司总经理的赋能培训。



选手们正在聚精会神准备比赛

“选拔赛完全打破了原来的选拔模式，给新员工、年轻员工甚至是感受到职业天花板的员工，带来了希望。给愿意把青春甚至一生献给TCL的人，带来了机会。”

——来自贵阳分公司的参赛选手  
李永亮

## 全面关爱员工

TCL通过开展丰富的文体活动，提供高质量的后勤保障和针对特殊群体的员工关爱行动，提高员工的幸福感和归属感。

### 文体活动

公司定期组织娱乐休闲活动，丰富员工业余生活，缓解员工工作压力。TCL各子公司成立了各种文体协会近百家，包括足球协会、篮球协会、瑜伽协会、游泳协会、骑行协会、舞蹈协会等，同时建立了舞蹈教室、健身房、游泳池、台球室、小型影院和图书室等各类设施，让员工在工作之余，能够强健体魄、陶冶情操。不仅如此，公司还组织户外拓展活动，开展团队建设，促进团队凝聚力。



## “TCL 杯”第四届职工羽毛球比赛

2017年6月，“TCL杯”第四届职工羽毛球比赛在惠州仲恺活力羽毛球馆举行。本届比赛均为团体赛，共有来自惠州、深圳等TCL集团下属企业11支球队、100余名选手参加。经过一整天的激烈角逐，男子团体比赛冠军最终由华星光电获得，女子团体比赛由TCL海外电子摘得桂冠。

羽毛球运动在TCL具有深厚的群众基础，目前集团的大多数企业都成立了羽毛球协会。而作为TCL运作最成熟的一个运动比赛项目，“TCL杯”职工羽毛球比赛已经连续举办了四年。通过羽毛球比赛，活跃了员工文体生活、提升员工羽毛球竞技水平，也促进各企业间的交流和沟通。



选手在赛场上拼尽全力

## TCL 商用、照明、华瑞管理团队“再续鹰戈，共赢新年”

2017年1月，为了践行鹰旅戈行，迎接新年，TCL商用信息科技（惠州）股份有限公司、惠州TCL照明电器有限公司、惠州市华瑞光源科技有限公司的管理团队展开了一场别具新意的团队融合拓展活动。

来自3家公司的100多名TCL队友，分为6个队，一同完成13.6公里徒步和三项团体任务挑战。在徒步过程中，为了集体荣誉，队员们各个健步如飞，后来虽然有些队友体力透支但始终坚持不放弃，勇于挑战自我。终于在下午2点，随着最后几名小伙伴一齐冲向终点，所有参加人员都完成了本次拓展。

最终，本次活动分享会在轻松愉悦的氛围中进行，各组队员围坐在一起，大家一起分享心得、总结经验。这次活动增强了大家的团队凝聚力，提升了TCL团队归属感、荣誉感，让每一个参与者都能在活动中释放激情、激励斗志。



## 生活关爱

### ▶ 守护身心健康

TCL 重视员工的身心健康，不断完善员工的食宿条件，让员工在工作之余，也能感受到家的温暖。为保证食品安全，员工食堂的膳食管理员与食堂主管都需持证上岗；多数菜品由公司自营农场提供，杜绝农药残留；所有食材均需通过 IQC（来料质量控制）人员的严格检测；菜品听取员工意见，有 80 余种可选，覆盖早中晚餐及夜宵。



为员工们准备美食



食堂菜品来自公司自营农场

除此之外，各产业公司还会开展各种关心员工身心健康的活动，如员工帮助计划，为需要帮助的员工及其家庭成员提供心理援助和心理健康教育；如 TCL 多媒体开设“全民要健康”讲堂，帮助员工解读体检报告，并对常见疾病的预防和治疗进行健康宣导。

### ▶ 方便员工出行

公司为员工提供免费班车，保障员工上下班途中的出行安全；对有夜班工作的员工，还会特别加开夜班车。过年前后，抢票不易，TCL 为员工考虑，邀请汽车站工作人员来公司售票，部分分公司甚至成立专门的抢票小组帮员工订往返车票。不仅如此，TCL 还专门安排了爱心大巴送员工去火车站、汽车站，方便员工回家过年。

### ▶ 关爱女性员工

TCL 关心关爱女性员工，切实维护女性员工合法权益和特殊利益。自 2014 年开始，TCL 在企业内部大力推动“爱心妈咪小屋”的普及和建设。小屋干净舒适的环境为不少哺乳期的女员工提供了一个私密且温馨的哺乳场地，摆脱了以往的尴尬和不便，也免去了她们在家与公司间来回奔波的辛苦。



温馨、私密的妈咪小屋

### ▶ 困难员工帮扶

公司每年组织困难员工慰问，帮助他们解决生活上的困难和需求，2017 年集团工会帮助企业困难员工 185 名，发放救助金 21.2 万元。

# 建设可持续供应链

供应商管理与协作  
产业链协携手并进





## 建设可持续供应链

供应商是 TCL 可持续发展链条重要的环节和基础保障，TCL 与供应商协作，改善供应链管理，使产品和服务更符合社会可持续发展的要求；搭建融资服务平台和学习交流平台，满足产业链伙伴发展需求，构建更为和谐的产业生态系统。

### 供应商管理与协作

TCL 建立严格的责任采购管理政策和管理机制，实施责任采购，拒绝采购和使用冲突矿产；为供应商提供指导，帮助他们提升质量水平以及企业社会责任水平，共同提升行业可持续发展水平。

#### 责任采购管理政策

TCL 建立了完善的采购制度和严格的采购标准，不仅要求供应商提供的产品和服务质量精益求精，还致力于将社会责任理念贯彻到全产业链管理中，集团层面发布了 TCL 供应商行为守则，旗下各产业根据各自的业务与产品特色，制定了相应的供应商可持续发展管理机制。



#### 责任采购管理机制

根据供应商责任采购管理政策，TCL 建立了严格的供应商管理制度。在开发新供应商方面，TCL 根据《新供应商开发计划》以及《供应商审查管理规范》对其进行质量、环境、社会责任等审查。在现有供应商管理方面，TCL 遵照《年度合格供应商例行审查计划》，严格执行例行审查，对供应商的表现进行评估。旗下产业如 TCL 通讯成立了专门的供应商 CSR 审核团队，定期对主要供应商进行 CSR 审核及辅导改进。

#### 冲突矿产管理

“冲突矿产”是指原产于原产于刚果民主共和国及周边国家的锡、钽、钨、金（简称 3TG-Tin, Tan, Tantalum, Gold）矿产，这些矿产的销售收入可能为当地持续的武装冲突提供冲突支持，美国等国家还特别颁布了涉及冲突矿物管制的相关法案。TCL 高度重视冲突矿物问题，旗下电视、面板等主要产业实施无冲突矿产项目，公开声明不采购也不支持使用冲突物产，要求供应商也不得采购冲突矿物，并开展供应链冲突矿物调查，采用电子行业通用冲突矿物调查模板对采购物料中含有的 3TG 来源进行调查。

## 协助改进

供应商是 TCL 重要的合作伙伴，TCL 通过进行品质辅导，举行技术交流会等方式，提升供应商的整体质量水平以及企业社会责任水平，实现双方合作共赢。除此之外，TCL 还制定了完善的供应商改善处理文件，定期对供应商的技术、品质、服务进行评价，并根据评价结果

对供应商进行改善和处理。针对供应商评价过程中发现的问题，公司会引导供应商进行原因分析，并针对问题采取纠正和预防措施。

### TCL 空调《2018 冷年全国供应商质量大会》

9月22日，TCL 空调举办《2018 冷年全国供应商质量大会》。全国共有 305 家供应商参加了会议，占有所有供应商的95%。大会以“携手改善 追求卓越”为主要议题，分析了上一冷年的采供质量，结合当前市场形势和 TCL 空调转型战略，提出采供双方“保质、共赢”的经营理念。另外，TCL 空调 2017 年还组织来料检验前移供应商厂内帮扶，对电控类供应商开展稽查辅导等工作，帮助供应商提升质量，实现可持续发展。



TCL 空调全国供应商质量大会



## 产业链协携手并进

TCL 搭建融资服务平台，满足微小企业融资发展需求；组建学习交流平台，加强产业生态圈伙伴的学习交流，与产业链伙伴共同发展。

2017 年



### 满足产业链发展需求

“融资难、融资贵、融资效率低”是产业链中小微企业普遍面临的挑战。秉承“生态圈伙伴的成本就是我们的成本”的信念，TCL 借助长期积累的产业数据和丰富的风控经验，依托互联网技术，面向产业链企业推出线上应收账款融资服务平台“简单汇”，让生态圈中六千多家制造业小微企业实现一键申请、实时放款且价格公道的融资体验。

2017 年，TCL 金控“区块链”项目上线，“区块链”系统以超级账本项目 (Hyperledger) Fabric 1.0 版作为技术基础，增强“简单汇”业务交易数据的安全性。凭借其在融资方面的优异表现，“简单汇”平台还受到外部核心企业集团的关注。2017 年下半年，就有 4 家大型企业集团与“简单汇”签订合作协议，在未来他们将会把“简单汇”平台的服务复制到自己的供应链中，一起为解决小微企业融资困难贡献力量。

### 加强产业链学习交流

为了满足产业链伙伴学习发展的需求，TCL 集团整合 TCL 大学及众多伙伴资源，建立 TCL 共同社，为产业链伙伴搭建学习交流的平台，深化 TCL 产业生态体系的价值。

2017 年，TCL 共同社为产业链伙伴准备了多种课程，包括适合所有人的通用入门课程，针对财务资金从业人员的金融类课程以及服务企业主和管理层的商业管理课程；通过线上学习、线下培训、业界专家授课以及高端游学等多种方式，共同社希望能将各领域优秀的工具与方法分享给产业链上下游的伙伴们，实现与产业链伙伴合作共赢。



TCL 金控“区块链”项目上线

# 与自然和谐发展

完善管理机制  
推动绿色生产  
助力循环经济发展  
环保意识提升  
倡导绿色办公





## 与自然和谐发展

TCL 集团持续投入绿色生产建设，致力于为节能减排、绿色发展做出更大贡献，为消费者提供更环保的产品，实现负责任生产和消费。2017 年，集团继续提升资源能源利用效率，加大清洁能源使用力度，对原有产品制造线进行绿色改造升级，积极采用绿色生态设计以方便拆解处理，完善家电回收体系并建设家电拆解生产线，真正打通了消费电子领域的绿色产业链。

### TCL 环保承诺

- ▶ 以保护环境为己任，遵守所有环境保护法律、法规及公司标准；
- ▶ 高效利用能源和其他资源，加大清洁能源使用比例，减少温室气体排放；
- ▶ 发展绿色生产，使用环境友好原料，重视污染预防，减少废弃物排放；
- ▶ 发展循环经济，回收、拆解、循环利用废旧电子产品。





## 推动绿色生产

资源与环境问题是人类面临的共同挑战，资源能源利用效率是衡量国家制造业竞争力的重要因素。我国工业总体上尚未摆脱高投入、高消耗、高排放的发展方式，迫切需要加快构建科技含量高、资源消耗低、环境污染少的绿色制造体系。TCL 作为负责任的典范企业，致力于打造国际先进的制造型企业，大力开展绿色工厂建设，实现绿色生产，深入践行绿色环保理念。

### 建设绿色工厂

TCL 集团贯彻落实《中国制造 2025》，践行“绿色制造工程”，全面推行绿色制造，努力构建高效、清洁、低碳、循环的绿色制造体系。在保证满足各项法律、法规的基础上，确保达到行业相关标准，积极寻找提升空间，发挥主观能动性，查缺补漏，不断完善企业自身的绿色化水平。



### TCL 集团与旗下子公司入选工信部绿色制造示范企业

2017 年 9 月，国家工业和信息化部公布了“2017 年第一批绿色制造示范”名单，TCL 集团股份有限公司从物料获取、制造、包装、仓储、运输、销售到报废处理的整个过程中，始终追求对环境影响最小，资源效率最高，获得“绿色供应链管理示范企业”称号；惠州 TCL 移动通信有限公司在强化技术创新和管理，增强绿色精益制造能力，降低能耗、物耗、水耗等方面成果显著，获得“绿色工厂”称号。

此外，深圳市华星光电技术有限公司绿色工厂也通过了国家工信部的绿色工厂评价，成为深圳四家绿色工厂企业之一；并成功申请为光明新区低碳工厂评价标准试点企业之一，在低碳工厂评价中被评定为“良好”级。

2017 年，第三方评价机构从基本要求、基础设施、管理体系、能源资源投入、产品、环境排放、绩效等七个维度对 TCL 空调绿色工厂开展了全面系统的评价工作，并认为 TCL 空调已达到了《绿色工厂评价要求》的所有基本要求，建议授予“国家级绿色工厂”称号。



## 节能减排

随着工业化、城镇化进程加快和消费结构持续升级，我国能源需求刚性增长，资源环境问题仍是制约我国经济社会发展的瓶颈之一，节能减排依然形势严峻。电子产品制造业是国家节能减排的重要组成部分，行业要维持可持续发展，必须提高节能减排意识，做好相应工作。TCL 积极响应国家政策，持续引进节能减排先进技术，在各个生产基础推广，不断提高能源使用效率，减少温室气体排放，为我国工业可持续发展做出贡献。

### 华星光电设备改造

深圳华星建立能源管理体系，设置能源管理相关制度标准，将能源指标分解至各厂/中心。2017 年开展节能改造等节能减排改造项目 87 个；武汉华星开展了干燥泵节能改造、冰机冷凝器在线清洗机节能改造、CDA 低压配高压等项目，两家公司累计节约用电 6,700 多万度、减少二氧化碳排放约 6.68 万吨，并获得取得能源管理体系认证证书。

### 华显光电设施优化

2017 年，华显光电成立节能降耗专项小组，分析各车间能源绩效参数现状，设定能源绩效目标，规范车间所有设备，如空调、照明等用电及待机时间管理制度。此外，聘请专家开展能源评审，检测高能耗设备能效，实施改善措施，2017 年共节约用电约 350 万度，主要项目包括：

- ▶ 单片产品空压用气同比降低 10%，节约空压用气逾 270 万  $m^3$ ，相当于全年节约用电逾 41 万度。
- ▶ 优化清洗机加热控制，在无损质量的情况下降低设备功率，能耗下降 20%，全年节约用电约 15 万度。
- ▶ 改造 50 台真空贴合机，降低无作业能源浪费，减少空转，全年节约用电约 10 万度。



2017 年单值用电量比 2016 年同比下降 5.3%

附注：单值用电量定义：用全年用电量除以全年营业额。

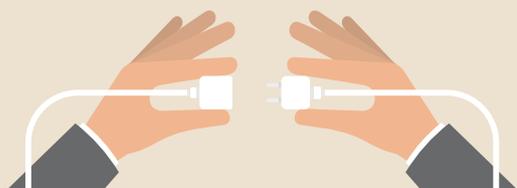
## TCL 多媒体能源管理与能效提高

2017 年，TCL 多媒体为提高产品能源绩效水平，在主要生产基地开展管理节能和技术节能并驾齐驱的方式，持续提高能源管理水平。

管理方面，导入系统化的节能管理体系，订立各项能源使用规划、节能措施及节能目标，同时使用在线能效改善工具，识别、排序及实施公司的能效项目。

技术方面，TCL 多媒体持续改造照明、注塑机、空压机及中央空调的效能，2017 年取得显著效果：

- LED 照明节能改造项目于 2016 年底竣工，目前所有室内照明均使用 LED 灯具，2017 年全年节约用电约 284 万度。
- 采用“合同能源管理”模式，引进高效节能空压机，空压房单位能耗下降约 34%。
- 改造冷冻水泵电机及风柜电机进行二级能效电机，通过引用超高效电动机、降低电能损耗，节约制造成本，降低设备故障率；据计算，每年可节约电力 23.1 万度。
- 开展注塑机伺服节能改造，2017 年内全部实施完成，据计算，每年可节约用电 407 万度。



## 通力电子光伏发电

为了更好的实施节约用电，通力电子依托有利自然气候条件，于 2017 年建设分布式屋面光伏发电系统，装机容量 1.15 兆瓦。项目利用先进的太阳能电池板（光电转换效率达 16.0% 以上），发电供工厂使用，预计年发电量 130 万度，相当于年节约标准煤 420 吨，年减少碳排放量约 1,200 吨。项目于 2017 年 9 月底完工投产，截止 2017 年底，共发电 37 万度。

年减少碳排放量

约 **1,200** 吨

截止 2017 年底

共发电 **37** 万度



## 废弃物管理

TCL 秉承绿色生产理念，在清洁生产和废弃物循环利用等方面进行尝试与探索，使用环境友好型新材料和新工艺，提高原料的转化率，削减和替代有毒有害物质的使用量，减少有毒有害物质的产生量，建立环境科技公司，最大程度回收利用废弃物。

TCL 各产业都制定了严格的危险废弃物管理制度，本着“预防为主”和“谁污染谁治理”的基本原则，逐级落实危废管理责任制，确保所有危废得到有效处理。TCL 各厂区主要负责人担任危废处理工作的责任人，执行国家相关法律法规，制定公司危废处理整体规章制度，协调各部门有效落实。

### 华星光电废弃物再利用

2017 年，深圳华星 t2 工厂产生的有机污泥获得相关部门鉴定，批准作为一般工业固废资源处置，可制成建材再次利用，每年可减少废弃物排放 12,305.6 吨。此外，纯水制备产生的活性炭及树脂出由供应商直接回收处理，每年可减少危废产生量 2.7 万吨。

同时，武汉华星建设了 SRS 回用系统，利用蒸馏原理将生产过程中产生 stripper 废液进行纯化，形成半成品，然后进行循环调配，达到工艺生产需求的成品浓度。每年可减少危险废弃物排放 6,700 吨。

2017 年，华星光电整体一般废弃物回收利用率达 78% 以上。



TCL 惠州各产业生产基地地处惠州市仲恺区，为更高效的处置回收危险废弃物，TCL 专门成立了惠州 TCL 环境科技公司，持有危险废物经营许可证等法律规定的资质证书、通过 ISO 国际质量、环境管理体系认证，并获批组建广东省再生资源综合利用工程技术研究开发中心，每年危险废物处理资质为 79,300 吨。除了 TCL 自有产业，公司也为广东省众多电子、石化、电镀企业及电路板厂提供有毒有害废弃物的综合利用处置服务，为解决广东省的危险废弃物处置合规性，建设天蓝、地绿、山青、水净的美丽家园做出了应有贡献。



## 废水及水资源管理

水是地球生物赖以存在的物质基础，水资源是维系人类生存、可持续发展的首要条件。随着工业生产的发展，用水量越来越大，合理用水、达标排放已经成为发展工业生产中的一个重要问题。作为负责任大型企业，TCL 非常重

视水资源管理，从集团层面指导各产业完善废水管理办法，各产业积极开展循环用水，减少废水排放，从而保护、节约水资源。

### 华星光电节水和废水综合处理

2017 年，深圳华星继续开展纯水回收项目，各设施回收率达 65% 以上；提升冷却塔用水效率，达到最优水平，采用回用水冷却，全年节约自来水 68 万吨。

在废水处理方面，深圳华星排水系统采用雨污分流制，按不同性质分别排放。生活污水经隔油、化粪池预处理达标后汇入到光明污水处理厂再进行处理；生产废水根据废水特性进入不同的处理系统经物理化学法和生物法处理后达标排放。



华星光电湿地景观图

为使废水合规排放，深圳华星投资 6,100 万元建设人工湿地公园，项目占地 4.5 万平方米，2017 年 7 月顺利竣工，建成后处理规模 1.8 万立方米/天，深圳华星二期生产基地废水可经人工湿地处理后直接排入茅洲河作为景观补充水。

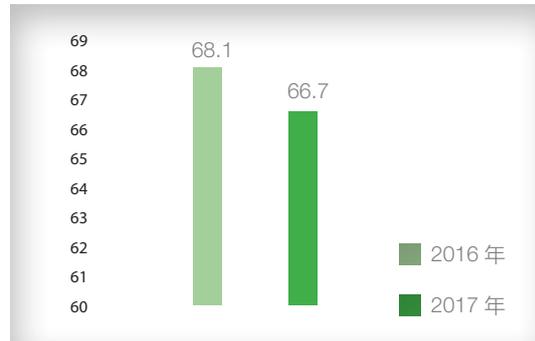
	2015 年	2016 年	2017 年
节水量 (吨)	4,876,083	11,744,627	14,065,431
循环用水百分比	95.5%	95.7%	95.8%

同时，武汉华星在生产过程中采用节水型设备和器具，废水处理回用，中水回用，完善三级计量网络统计用水数据等措施，取得了较好的节水效果。工业用水重复利用率达到 93% 以上，低浓度生产废水的回收利用率 75% 左右，达到行业先进水准。



## 华显光电废水处理

为减少工业废水，确保排放废水达标，华显光电成立了污水测试站，聘请专业工程师多次调整废水处理药剂，并每天对污水处理的过程、结果进行监测，确保排出的水质符合环保标准要求；并与专业的污水处理机构合作处理工业废水，提升废水处理水平。2017年单值用水量为66.7克/元，与2016年同比下降2.1%。



## TCL 多媒体开展多项节水措施

TCL 多媒体惠州厂房设专人对公司冷热设施设备加强巡查与维护，通过技术手段对地下漏水管网进行检漏修复，循环使用注塑设备及中央空调的冷却用水，从而减少对市政水的需求。厂房2017年比2016年月人均用水量下降了1.35吨，年节省自来水近5万吨。

月人均用水量  
下降 **1.35** 吨  
年节省自来水近 **5** 万吨



## 废气管理

随着工业的发展，我国工业废气的排放量也随之增加，而环境对于废气的承载量有限，废气排放不仅会破坏自然环境，有会影响人类健康，废气污染问题已成为工业发展所面临的又一严峻考验。在此情况下，TCL 坚持达标排放，对自然和人类健康负责，并开展系列工作进一步完善废气处理措施，将影响降到最低。

### 挥发性有机物 (VOC) 处理设施完善

- ▶ 深圳华星：采用国际先进的 RTO 技术处理有机废气，通过吸附、脱附、燃烧等措施后达标排放，并进一步降低排放浓度。
- ▶ TCL 多媒体：全面采用蒸汽注塑技术，取消污染严重的喷涂工艺，并开展注塑喷涂环节的 VOCs 专项整治，使喷涂废气排放满足更加严格的《家具制造行业挥发性有机化合物排放标准》。
- ▶ TCL 空调：投入 110 万元建设吸附系统，设置专人负责运行管理，严格按照操作规程进行操作，实现搜集率 90%，处理率 90% 的双 90 目标，满足 VOCs 治理要求。

## 自行监测方案

为了更好的记录废水、废气的排放情况，确认是否符合排放标准，TCL 在相关产业推动排放自行检测方案，对全公司/ 全厂污染源进行自我监测并主动公布检测数据。自动检测数据会实时传输至省级环境保护主管部门统一组织建立的公布平台 (<http://www.epinfo.org>)，并在平台上对外公开，企业基础信息随监测数据也会一并公布。同时，每年一月底前公布上年度自行监测年度报告。

### 华星光电自行监测方案

武汉华星废水处理设施采取两级仪表实时在线监控，一级用于公司内部监控，一级用于公司外部监控，外部监控数据实时上传至武汉市污染源在线监控平台；同时每季度委托第三方进行现场检测。此外，废气、噪音也采取在线监控和每季度委托第三方检测的方式进行自行监测，所有委托第三方监测的监测数据均按要求在相关网站进行公示。



## 绿色包装与物流

随着工业化进程迅速发展，商品包装物大量增加，纸、塑料、金属等许多材料被广泛应用于各种包装，在为人们带来方便和效益的同时，大多数的包装材料往往被任意丢弃，对人类生存的环境造成严重的危害。TCL 不仅从产品设计、生产过程中注重绿色发展，在对商品进行包装时也充分考虑对环境的影响，积极开发绿色包装。

### ► 包装设计与回收

为加强资源使用效率，TCL 在包装设计时，采用更环保，易回收重复利用材料。如 TCL 多媒体在产品的包装缓冲垫设计时逐步采用发泡聚乙烯 (EPE) 材料，替代不易降解的发泡聚苯乙烯 (EPS)，因为 EPE 相较于 EPS 更易回收打成颗粒后再次循环使用，从而减少白色污染，保护环境。



环保蜂窝纸包装样品

近 4 年部分型号电视机 EPS 包装物料使用量

機型尺寸	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
65 曲面	3,150 克	2,940 克	2,470 克	1,967 克
55 曲面	1,889 克	1,758 克	1,300 克	1,191 克
32 平面	350 克	258 克	229 克	207 克

此外，TCL 也尽可能减少使用塑料及原木制作的包装材料，积极寻找开发以再生物料制作的蜂窝纸包装、纸膜包装等多种替代方案。相比塑料或原木包材，纸质包材不仅减少了对自然资源的需求，还可以降低运输过程中的产品重量和体积，减少仓储空间、提升运输能源效率。

针对纸箱用量较大的供应商，TCL 将协助其回收包装纸箱。在原材料到货后，TCL 仓库工作人员将纸箱拆除并单独存放，供应商第二天将包材取走，根据损耗情况报废或再投入使用。此外，针对塑料包装物，如塑料卡板等，仓库工作人员也会确认其状态，对不可使用的予以报废，对外观良好的进行回收，重复使用。

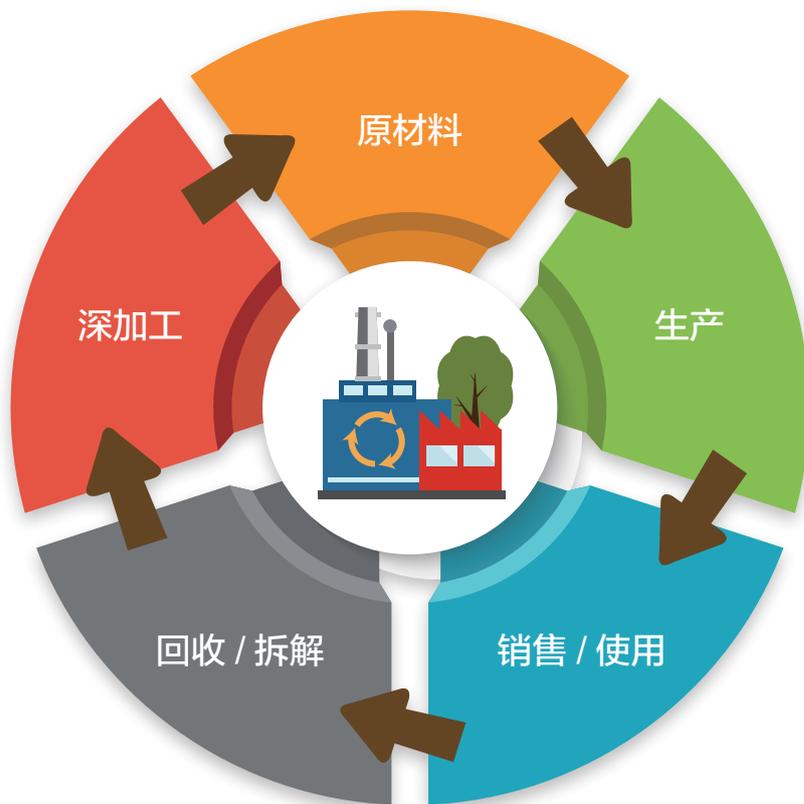
### ► 绿色物流

TCL 提倡绿色物流，在不影响质量的同时，放置合理数量的产品，从而节约包装材料，提高运输效率，同时加强库存管理，减少包材库存时长。在供应商的选择上，TCL 也充分考虑运输距离，通过短途运输降低碳排放，减少对环境的影响。



## 助力循环经济发展

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的快速提高，家用电器不断更新换代，淘汰废弃速度越来越快，由此产生了大量固体废弃物，如果处理不得当，将对环境造成严重的破坏和影响，并浪费大量资源和能源。世界各国政府都在采取相关措施，我国政府也从2008年开始出台相关政策鼓励废旧家电回收，但目前我国废旧家电拆解回收行业现状仍存在运行不正规，拆解回收不规范情况，而且有可能造成更严重的环境污染和二次污染。在此情况下，TCL勇于承担历史使命，打造家电产品的逆向产业，实现产品全生命周期绿色管理，通过建立废旧家电拆解及深加工回收利用产业链，在家电领域实现真正意义上的可持续发展。



## 建立环保产业

为积极承担电器生产者回收废弃产品的责任，实现绿色循环产业链，TCL分别在中国南方及北方建立了环境公司，两家公司可同时满足南北方废旧家电处理、拆解的需要。通过南北两家公司，TCL打造出独特的循环经济模式，成为国内第一家构建家电循环产业链的企业，以积极承担电器生产者回收废弃产品的责任，实现家电产品绿色循环。

TCL奥博（天津）环保发展有限公司成立于2009年，是目前国内废旧家电处理行业规模最大、装备技术水平最高、环保指标最严格的规模处理企业，公司制定了一系列内部运营管理制度，对收货、拆解、视频、数据等进行管控，确保废弃电器电子产品得到无害化处理。2012年，TCL奥博被国家纳入第一批废弃电器电子产品处理基金补贴名单。汕头市

TCL德庆环保发展有限公司成立于2012年，是广东省环保厅规划的粤东地区唯一一家定点拆解企业，负责粤东六市的废旧家电回收与拆解业务，同时也是广东省唯一一家电器生产企业下属拆解企业。2017年，两家公司共回收废旧家电320多万台，共回收利用废弃物达9万多吨。

## 2015-2017年TCL拆解量绩效（万台）



## 建设回收体系

目前我国废旧家电回收渠道主要仍是从事个体经营的小商小贩，废旧家电的最终去向大都进入了废品回收站，其拆解工作很大程度上是人工逐件拆解，拆解程度较为粗糙。然而，废旧家电拆解得越细致，分类越清晰，能产生的价值就越大，对环境的威胁也越小。为完善废旧家电回收体系，TCL 在实践中积极探索新的回收模式，利用互联网技术，提高回收效率、扩大回收范围，并建立全球化的回收体系。

### 打造互联网 + 回收模式

TCL 旗下子公司深圳十分到家服务科技有限公司是全国领先的智能家电服务提供商之一，公司拥有覆盖全国的服务网络和智能调度的 IT 系统，提供各种家电维修，清洗，家居安装，手机维修回收，家电配送、安装、调试、保养、附件 / 延保的销售等各类服务。十分到家服务公司在上门安装维修家电的同时特别推出了数码回收服务，通过网络回收数码产品。这一模式通过快速上门回收，24 小时内极速付款等方式保证回收效率，成交率高达 95%。

### 建立覆盖全美国的回收体系

2017 年，TCL 电视在美国出货量位列第三名，被美国媒体评为“美国市场成长最快的电视品牌”。TCL 不仅生产深受美国消费者欢迎的电视，也十分重视履行产品的环境责任。

在销售产品的过程中，TCL 会推荐消费者购买可回收或可重复使用的电子产品，并提供相关技术支持。

通过近些年的持续投入，TCL 目前已建立了覆盖美国全国的废旧电视回收体系，消费者可以免费或接近免费的价格将废旧的 TCL 电视送到指定的回收点，回收点回收的电视全部由正规、可信的拆解公司处理，处置过程严格依照电子回收行业的最高标准。2017 年，TCL 美国总计回收电子产品近 7 万磅。



## 环保意识提升

企业的绿色发展离不开全体人员的共同努力，培养员工环保意识，树立可持续发展观，普及环保知识，对企业履行环保承诺意义重大。2017年，TCL集团及各个产业持续开展环保意识、知识培训，进一步夯实履责基础。

- ▶ 深圳华星：组织员工开展节能改善提案、环保知识竞赛、垃圾分类比赛等系列活动，提升员工环保意识及技能，强化基层员工环保能力，同时将环保培训纳入新进人员培训，共开展747场次，累计培训11,687人次。此外还主动邀请周边社区居民参观华星光电的环保设备设施。
- ▶ TCL 通讯：针对新员工开展环保意识培训，从新人开始树立环保意识；并在园区内放置关于环保、节能知识的宣传看板，帮助员工随时随地掌握环保知识。
- ▶ TCL 空调：组织各级管理人员参加南头镇环保局组织的“环保进企业”宣讲活动，参与人员共计72人。



华星光电节能月活动



## 倡导绿色办公

TCL 致力于在企业运营的各个方面推进绿色发展，在集团和各产业大力提倡环保绿色办公，节约资源、减少污染物产生，开展回收利用，尽最大可能降低对环境的影响。

**无纸化办公：**推广 KOA 系统、电子邮件的应用，利用网络进行资料共享，避免、减少纸质资料传递；非重要文件、没有保存要求的文件不使用新的复印纸打印、复印，纸张尽量进行双面使用。

**节水节电：**通过邮件和张贴提醒标识，提醒员工注意随手关灯和空调，每天夜间巡检重点关注节能降耗的实施情况，对没有随手关闭灯光和空调的行为进行曝光。在制造车间、食堂等大量用水的地方张贴节水宣传，而且在各个水龙头都会有温馨提示。

**垃圾分类：**开展办公垃圾分类活动，通过宣传并在垃圾桶上张贴标识，提高员工对办公室垃圾分类意识。



# 共建小康社会

帮扶弱势群体  
推动社区发展  
员工志愿者活动





## 共建小康社会

在 TCL 成立之初，公司便致力于“能够为社会有更多的贡献”。在近 40 年的时间内，TCL 不断坚持回馈社会，在教育帮扶、灾难救助以及特殊群体关怀等领域开展公益行动。同时，TCL 还为员工参与志愿者活动搭建了平台，让回馈社会的精神渗透至企业的每个角落。

### 帮扶弱势群体

促进社会的可持续以及公平发展是 TCL 长期努力的目标，通过 TCL 公益基金会、华萌基金，TCL 推出了“TCL 希望工程烛光奖”等公益项目，以实际行动支持弱势群体发展，助力实现美好未来。

### 深圳市 TCL 公益基金会

为了系统的推动公益慈善事业的开展，TCL 于 2012 年 7 月成立了中国消费电子行业第一家公益基金会——深圳市 TCL 公益基金会。以“追求公共利益，推动社会进步”的价值观出发，基金会秉持“为弱势群体创造教育和成长机会，谋求社区福祉及环境可持续发展”的宗旨，致力于基础教育帮扶、重大灾害救助、特殊群体关怀三大公益领域，积极开展社会公益活动，充分履行社会责任。

指标	2017 年
TCL 公益基金会年度收入（元）	36,737,904.88
TCL 公益基金会年度捐赠收入（元）	36,651,363.50
TCL 公益基金会年度支出（元）	35,996,037.23
TCL 公益基金会年度公益事业支出（元）	35,271,398.66
2017 年，TCL 公益基金会对外公益捐赠总额占本年度公益支出的比例为 97.99%。	



## TCL 希望工程烛光奖

TCL 一直关注和支持乡村教师群体。2013 年，深圳市 TCL 公益基金会与中国青基会合作共同开始实施“TCL 希望工程烛光奖”，展示乡村教师风貌和梦想，打造有影响的公益品牌，号召全社会对乡村教师的关注，鼓励更多的优秀教师扎根农村教育，推动农村教育事业的发展。自 2013 年以来，“TCL 希望工程烛光奖”已顺利开展了 4 届，支持了 1,400 名优秀乡村教师。

2017 年，“TCL 希望工程烛光奖”项目采取“我选我”自荐 + 团系统推荐的报名模式，并由基金会与志愿者开展“玫瑰行动”，进行实地走访。由中国青少年发展基金会、深圳市 TCL 公益基金会、教育界专家、资深公益人以及媒体人共计 22 人组成的评审委员会，对入围乡村教师进行了评审，最终选出 400 位教师荣膺奖项。获奖教师得到 8,000 元的现金奖励及价值 4,000 元的培训辅助。此外，根据调查需求分析，“TCL 希望工程烛光奖”还逐渐衍生出“烛光课堂”、“烛光心愿”及“烛光微贷”等子项目，以满足乡村教师的不同需求。

2017 年

共有 **21** 个省，**303** 个县，**1,160** 名教师报名参加“TCL 希望工程烛光奖”。

TCL 员工、校招应届毕业生组成的 **43** 名志愿者队伍前往 **17** 个省，**54** 个县，为 **42** 位乡村教师献上一束玫瑰和敬意。

### 第四届“TCL 希望工程烛光奖”颁奖典礼

2017 年 6 月 23 日，深圳市 TCL 公益基金会举办了主题为“光临未来”的第四届“TCL 希望工程烛光奖”颁奖典礼，表彰全国各地为乡村教育事业奉献的乡村教师。100 名获奖教师代表、“TCL 希望工程烛光奖”公益形象大使柯蓝及各界代表齐聚一堂，分享乡村教师的感人故事，见证乡村教师获奖的感动瞬间。



颁奖典礼合照

## “TCL 希望工程烛光奖” 创新奖获得者——郝增龙

郝增龙出生于 1989 年，大学毕业的他本可以选择留在城市，但他报考了特岗计划教师招聘考试，成为一名乡村体育教师。没有体育器材，他自制体育器材；为了激发学生对于艺术的兴趣，他积极协调课程，积极参与各项比赛活动，最终被破格任命为小学校长。

成为校长的郝增龙感到肩上的担子更重了，也激发了他的激情。结合当地的情况，他创设了校本课程——《白手起家》，让孩子们在亲自动手的过程



郝增龙与学生们

中，体验成功，体会生活；为了使校园环境充满浓郁的文化气息，他带领两名住校的特岗教师利用业余时间，在废品站收集材料，建成了包括“冰寒于水”、“磨而不磷”、“公门桃李”、“抱瓮灌园”四大校园文化景观，让学校成了孩子们最喜欢去的地方；为了传承乡土文化，他在学校创建《记住乡愁》陈列馆，向全校师生收集散落民间的“珠宝”，让散落在民间的文物找到安身之所。郝增龙便是通过这些创新之举，让乡村学校展现出全新的光芒。

## “烛光课堂”

遵循“教师为本，按需施训”的原则，深圳市 TCL 公益基金会推出了“烛光课堂”，以翻转课堂理念为核心，为获奖教师打造线上、线下相结合的创新型培训。

2017 年，烛光课堂进一步升华，在推出维护留守儿童心理健康和行为矫正的方式方法的同时，邀请专家为乡村教师教授信息技术与教学融合的方法与相关软件的应用，既提升了教师们能力，也有助于激发学生的学习兴趣，适应不断发展的教育形式。



## “烛光心愿”

“烛光心愿”从教师们工作中遇到的切实问题出发，以网络筹款等创新方式帮助教师实现心愿，为乡村教育提供持续的支持。项目鼓励教师发挥自主性，将先进教育理念和教学方法付诸于实践，创造更好的教学环境和氛围。

### “烛光心愿”配捐活动

2017年9月26日，TCL中国事业部线下业务中心与TCL公益基金会为支持“烛光心愿”共同发起募捐活动。活动当天TCL中国事业部线下业务中心每销售一台TCL品牌电视，TCL线下中心向烛光心愿项目捐赠1元，TCL公益基金会匹配捐赠2元。活动覆盖全国2万多家线下门店，筹募善款达15万元，为5位获奖教师实现烛光心愿，用于学校的基础建设，改善教学环境。



## “烛光微贷”

TCL不断尝试以创新的方式推动公益事业的发展。TCL公益基金会携手TCL金融集团推出了“烛光微贷”项目，为“TCL希望工程烛光奖”获奖教师提供定向的低息或免息的小额贷款，旨在解决乡村教师及其家人在重大疾病、生活消费、技能培训等方面的资金需求。“公益无界，金融圆梦”，项目以公益加微金融的跨界创新方式，帮助一线的乡村教育工作者解决生活与工作上的困难，为乡村教育的发展提供可持续的解决方案。截止2017年，“烛光微贷”为5位教师，共提供贷款17万元，用于教师资金周转及医疗救助。



## 华萌基金

华萌基金取意“慈济中华，萌动爱心”，由TCL集团董事长、CEO李东生及夫人魏雪于2007年发起成立，是在中国青少年发展基金会下设立的专项基金。华萌基金每年为“华萌班”的贫困高中学生提供学费以及生活费的资助，并整合多方资源，开展了“华萌星课堂”、“华萌夏令营”、“毕业欢送会”等活动，助力学生综合素质的全面发展。同时，华萌基金设置了“大学圆梦奖学金”，支持优秀毕业生完成大学学业。2017年，为了迎接下一个十年的发展，华萌基金推出了“华萌5010计划”，支持走进大学的华萌学子进行实习与创业。

### 华萌夏令营

2017年，“华样青春GO”第四季夏令营，“游学北京·畅想未来”顺利展开，并首次融入生涯教育概念。夏令营共资助159名师生，深度探索知名高校，不同领域代表企业以及著名爱国主义和历史人文景观。此外，夏令营还组织学生与外国友人共同开展模拟联合国大会活动，让学生在游玩中感受北京，在学习中孵化梦想。



华萌夏令营参访京东总部

### 华萌星课堂

为了提升青少年提升综合素质、培养社会能力和开拓眼界，华萌基金开展了“华萌基金·巨匠汇国家非物质文化遗产星课堂”活动，邀请了非物质文化遗产铁枝木偶戏、壮族水竹纸伞以及通山竹雕的传承人为华萌师生带来了精彩的展示。



华萌师生学习水竹纸伞的制作

### 毕业欢送会

2017年，华萌基金分别在湖北夷陵中学、大理一中、惠州华罗庚中学三地毕业欢送会，活动贯穿“10人、10个故事、十年”主题，共150名应届毕业生共同欢送高中，步入理想大学殿堂。至今已有500名华萌生完成高中学业，大理华萌生柳博元、王志强喜获文理双状元，湖北和大理华萌班重本率高达98%。



大理一中毕业高中生为梦想上色

2017 年

华萌基金资助新生数量 **133** 名

在读华萌生总数 **433** 名

优秀毕业生大学圆梦奖学金金额 **48.2** 万

大学圆梦奖学金获奖优秀毕业生数量 **29** 名

5010 计划资助在校大学生数量 **3** 名

基金资助金额总额 **4,370,349.619** 元



### “十年·拾光”华萌基金十周年

2017 年 10 月 11 日，华萌基金开展了十年·拾光——2017 年华萌基金十周年纪念活动。TCL 集团董事长兼 CEO、华萌基金创始人李东生，TCL 集团副总裁、华萌基金联合创始人魏雪与华萌师生、嘉宾一起参与活动。华萌学子热情洋溢的成长情景剧表演及毕业生分享他们与华萌班之间的故事，生动展现了华萌十年的努力与发展。活动还就如何践行教育精准扶贫等一系列问题，邀请行业内重要级嘉宾共同探讨。



华萌基金十周年纪念活动

## 推动社区发展

社区是 TCL 发展壮大的土壤，TCL 始终关注并不断融入在地社区，通过捐赠以及公益项目的展开，加强与在地社区的联系，带动贫困地区发展，切实履行企业社会责任。

### 扶贫举措

TCL 长期关注贫困地区以及弱势群体的发展，在追求自身发展的同时，不断发挥自身优势，整合优势资源，推动社区建设与扶贫事业创新发展，形成企业与社会共同发展。

#### TCL 液晶产业园举行暖冬捐衣行动

10 月天气渐寒，TCL 志愿者协会多媒体惠州分会发起 TCL 液晶产业园“暖冬捐衣行动”，倡导公司全体员工将闲置不穿的衣物捐给贫困地区需要帮助的家庭。活动响应多媒体惠州党支部和 TCL 王牌工会的号召，共收到秋冬装外套、毛衣、羽绒服、牛仔裤等爱心物资，共计 1,100 件，随后 TCL 志愿者又将衣物进行了细心筛选，整理出 1,030 多件质量较好爱心衣物，通过物流交付慈善机构，送到西北贫困地区。



TCL 液晶产业园举行暖冬捐衣行动

#### “TCL 泰国“TCL BIG SHARE”公益系列实践

TCL 泰国公司自 2014 年成立以来，积极参与社会公益活动，发起了“TCL BIG SHARE”系列公益活动，旨在扶植泰国当地弱势群体，以实际行动回馈社会。“TCL BIG SHARE”每年开展一次，2017 年，TCL 每在活动期间销售一台电视，便会将一部分利润捐赠出来，折算成 TCL55 寸智能大电视，捐赠给当地社区的敬老院，集合社会的力量，为需要帮助的老人带来温暖。活动共为超过 2,000 名老人们捐赠 20 台电视。



“以前我们都没有电视看，没有办法看到外面的世界或知道外面的事情，现在老人们终于可以天天看新闻，看电视了，孤单寂寞的敬老院忽然有了生气。”

——敬老院负责人

## 员工志愿者活动

TCL 鼓励员工参与志愿者活动，并为员工搭建志愿者平台，组织志愿者培训，为员工志愿者提供全方位的支持，促进社会公益事业发展。

### 志愿者机制

为了更好的组织员工志愿者活动，加强各地志愿者团队管理，2015 年，TCL 专门成立了志愿者协会，并搭建了志愿者协会网络平台，方便志愿者在线注册、一键报名、分享志愿活动信息、相互交流以及展示活动风采。目前，TCL 志愿者协会已拥有 10 家志愿者分会，在册志愿者近千人。2017 年，TCL 志愿者协会新增志愿者 262 人，开展各类志愿活动 40 场，累计公益时间 1,591 个小时。此外，志愿者协会还开展了 5 场志愿者培训活动，帮助员工志愿者更好的参加志愿服务。

### 志愿者活动

TCL 每年都会组织涵盖教育、扶贫、环保、弱势群体关怀等多种的志愿者活动，支持社会公益，促进企业与社区之间的联系。

#### 华星光电开展志愿者亲子爱心徒步

华星光电志愿者将志愿活动进行创新，开展了“大义工携手小义工”的爱心徒步活动。11 月 5 日，华星光电义工服务队的志愿者们联合深圳市光明义工联，身穿绿色马甲，从光明新区群众体育中心出发，绕光明牛山公园，徒步一圈，以公益徒步的活动形式，向市民宣传低碳环保理念，也让孩子们从小培养热爱大自然的意识。



## 志愿妈妈

武汉华星义工服务队中有 2 个特殊的身影，她们是两位身怀六甲的“准妈妈”——唐晓涵、许红玉。身怀 7 个月的身孕，热心的她们仍然主动加入到集团和公司组织的志愿活动中，奉献自己的爱心。唐晓涵在 2017 年 4 月份参与了集团“玫瑰行动”的走访，深入大山，实地调研报名“TCL 希望工程烛光奖”的乡村老师，了解所在学校的情况；许红玉，2017 年 3 月冒雨参加武汉华星组织的“生态大武汉”东湖新技术开发区植树点的植树活动。她们以实际行动践行公益，让志愿精神成为最好的胎教，传递爱心的温暖。



爱心妈妈许红玉



爱心妈妈唐晓涵

## 多媒体深圳分会开展爱心助学行

教育扶贫是改变贫困地区面貌的有效手段，TCL 多媒体连续 5 年与真爱明天基金合作，支持贫困地区教育事业。3 月 22 日，TCL 多媒体志愿者、优秀员工代表联手真爱明天基金来到广西，开展为期 5 天的爱心助学活动，以教育为当地带来改变。志愿者们来到 3 所学校，通过交流和家访，一方面为山区的学生们送上资助金，另一方面以现场教学，向同学们讲授记忆规律、方法和如何制定学习计划等课程。



TCL 多媒体志愿者现场教学

# 附录

## 未来展望

如今正值第四次工业革命浪潮，新技术的兴起必然会对传统制造企业带来冲击，但同时也为中国企业带来了机遇，使弯道超车成为可能。目前，越来越多中国科技企业成为全球主导力量，TCL 将抓住新时代契机，坚持“智能 + 互联网”以及“产品 + 服务”的“双 + 转型”、提升研发能力，推出创新性产品，以“大国品牌”深化布局国际化重点区域，不断提高核心竞争力。

## 产品与创新

TCL 将在人工智能物联网方面持续投入，不断将技术优势转化为产品优势。未来，人工智能将成为 TCL 产品的标配，配合 TCL 智能家居系统，家庭路由器可以把智能家电产品连接起来，帮助消费者享受更高品质的生活。同时，TCL 还将不断完善人工智能场景体验，通过大数据分析，了解不同用户的差异化需求，总结用户使用习惯，从而为每个消费者量身打造定制化的设置。

5G 的应用前景十分广泛，将成为未来十年乃至更久远的无线连接协议，其革命性技术将给人们的生活带来深远影响。不断创新的奋进是 TCL 不变的基因，作为中国仅有的少数几家较早开始 5G 技术研发的终端厂商，TCL 已在法国巴黎建立了 5G 实验室，与国际知名芯片制造商联合开发 5G 新技术，在可穿戴设备、车联网等新技术等关键领域制定多项针对 5G 未来标准的重要提案。目前，TCL 已经完成 pre-5G 终端到终端的解决方案，未来将继续深入研发，推动 5G 技术发展，力争早日让消费者畅享颠覆性的迅捷与便利。

## 绿色发展

坚持绿色发展是 TCL 永恒的主题，TCL 将不断完善产品全生命周期的环境友好进程。采用环保材料及设计工艺，减少包装使用并回收利用；加大绿色工厂建设，打造智能制造基地，提高能效、减少温室气体排放，循环利用水资源和废弃物，减少废弃物排放；同时大力发展循环经济，提高拆解能力和回收效率，进一步健全回收机制及网络。

## 可持续经营

稳健经营是公司可持续发展的基石，TCL 将继续完善公司内部控制，防范经营风险，保证诚信经营，持续开展反舞弊行动，确保信息系统的可靠性、稳定性、安全性。

对于员工，TCL 将提供更加完善的薪酬福利体系，保证安全生产和健康的工作环境，为员工提供灵活多样的培训机会，畅通晋升渠道，从而帮助员工职业发展并满足公司人才需求。对产业链，TCL 将持续为合作伙伴提供协助，携手共进，推动行业的可持续发展。对于社区，TCL 将坚持反哺社会，帮助社区发展，助力弱势群体摆脱困境，共赴美好生活。

展望未来，TCL 将更好地履行“大国品牌”所应具备的责任与担当，引领行业发展，为满足人民日益增长的美好生活需要贡献自己的力量，为全世界提供更好更多的产品与服务，进一步提升中国品牌的世界形象。公司将与各方更加紧密的合作，携手共进，成为“可持续发展”的中坚力量。

## 关键绩效表

### 经济绩效

指标	单位	数值
营业收入	亿元	1,115.77
净利润	亿元	35.45
纳税额	亿元	67.90
净资产收益率	%	10.86
资产负债率	%	66.22
研发投入	亿元	47.2
研发人员数量	人	7,923
专利授权数	项	2,412

### 社会绩效

指标	单位	数值
重大信息安全事故	次	0
消费者投诉解决率	%	100%
消费者满意度	%	97.01%
员工总人数	人	75,059
劳动合同签订率	%	100%
海外员工数	人	2,831
国内员工数	人	72,228
国内专业技术及管理人员数	人	34,009

指标	单位	数值
普工人数	人	36,060
管理及专业类男女比	-	1.7:1
残疾员工人数	人	60
女性高管比例	%	10%
员工流入总计	人	62,007
专业及管理人员流入	人	8,761
普工流入	人	53,336
体检及健康档案覆盖率	%	100%
社会保险覆盖率	%	100%
线下培训总人数	人	5,534
线下培训总小时数	时	1, 977
线下人均培训小时数	时	0.36
线上培训总人数	人	14,157
线上培训总小时数	小时	8,498
线上人均培训小时数	小时	0.6
员工培训总投入	万元	595
安全生产投入	万元	4,898.85
重大安全事故	次	0
安全培训次数	次	8,583
对外公益捐赠总额	万元	3,527.14
员工志愿者活动次数	次	40
员工志愿者人数	人	780

备注：员工培训数据为 TCL 大学执行的培训。

## 环境绩效

指标	次	数值
环保投入	万元	21,347.18
消耗电	万度	243,767.24
节约电	万度	10,487.09
二氧化碳排放量	万吨	212.14
二氧化碳减排量	万吨	12.16
用水量	吨	33,289,919.56
节水量	吨	17,100,010.12
废水排放量	吨	13,056,516.00
废水减排量	吨	14,203,698.00
废气排放量	万立方米	607,218.00
有害废弃物排放量	吨	37,723.19
废弃物回收利用	吨	15,963.32
包装材料总量	吨	70,422.66
包装材料回收数量	吨	616.89
包装材料节约数量	吨	2,090.19
环境事故次数	次	0

备注：环境绩效数据覆盖范围为 TCL 旗下主要子公司中国大陆区域生产运营活动。

# 指标索引

## 联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应行动

	联合国可持续发展目标	TCL 行动
目标 1	在全世界消除一切形式的贫困	教育扶贫
目标 2	消除饥饿，实现粮食安全，改善营养状况和促进可持续农业	教育扶贫，从而减少饥饿
目标 3	确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉	健康、安全的产品，关注员工身心健康
目标 4	确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	员工培训，教育扶贫
目标 5	实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	平等雇佣，关爱女性员工
目标 6	为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	智能家居系统
目标 7	确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源	光伏发电
目标 8	促进持久、包容和可持续的经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	多元、包容的工作环境，合理薪酬福利

	联合国可持续发展目标	TCL 行动
目标 9	建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	产品创新研发
目标 10	减少国家内部和国家之间的不平等	教育扶贫
目标 11	建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类居住区	智慧社区、智慧城市建设
目标 12	采用可持续的消费和生产模式	绿色生产，绿色包装，建立回收系统
目标 13	采取紧急行动应对气候变化及其影响	节能减排措施
目标 14	保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展	
目标 15	保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失	减少污染物排放，保护生态环境
目标 16	创建和平、包容的社会，以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	依法合规经营，反舞弊行动
目标 17	加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	与产业链伙伴携手并进

## 国际报告倡议组织可持续报告指南 (GRI G4)

目录		全球报告倡议组织 G4
关于本报告		G4-3, G4-17, G4-22, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31
领导致辞	董事长致辞	G4-1, G4-2, G4-EC8
	CSR 创新中心主任致辞	G4-2
关于 TCL	企业概况	G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9, G4-12, G4-13, G4-EC8
	企业文化	G4-56
	2017 年经济表现	G4-EC1
2017 年企业荣誉		
责任管理	企业社会责任管理机制	G4-34, G4-35, G4-39
	社会责任重点关注领域	
	社会责任培训与宣传	
	实质性议题分析	G4-18, G4-19, G4-20, G4-23
	利益相关方沟通	G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27
公司治理	保障投资者权益	
	依法合规	G4-57, G4-58, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO7, G4-PR9
	风险控制	G4-2
	信息安全管理	G4-PR8
为用户提供极致体验	持续技术创新	G4-EN27
	打造最优品质	G4-PR1, G4-16
	推进智能制造	
	完善用户服务	G4-PR3, G4-PR5, G4-PR8

目录		全球报告倡议组织 G4
助力员工发展	保护员工权益	G4-10, G4-11, G4-EC3, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA12, G4-LA13, G4-HR3, G4-HR5, G4-HR6
	保障健康与安全	G4-LA7
	陪伴员工成长	G4-LA9
	全面关爱员工	
建设可持续供应链	供应商管理与协作	G4-EN32, G4-EN33, G4-LA14, G4-SO9
	产业链携手并进	G4-EC8
与自然和谐发展	完善管理	G4-14
	推动绿色生产	G4-EN3, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN10, G4-EN22, G4-EN23, G4-24, G4-EN27, G4-EN28, G4-EN30
	助力循环经济发展	G4-EN2, G4-EN27
	环保意识提升	
	倡导绿色办公	G4-EN3
共建小康社会	帮扶弱势群体	G4-EC8
	推动社区发展	G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1
	员工志愿者活动	G4-EC8, G4-SO1
未来展望		
关键绩效表		G4-EC1, G4-EN15, G4-EN19, G4-EN22, G4-EN23, G4-EN25, G4-EN29, G4-EN31, G4-LA1, G4-LA6
指标索引		G4-32
读者反馈		

## 读者反馈

尊敬的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读《TCL 集团 2017 年企业社会责任报告》。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵的意见，以便我们持续改进社会责任工作，提高履行社会责任工作能力与水平！我们将仔细听取您的反馈意见并致以衷心的感谢！

您可选择以下方式反馈您的意见：电话：0755 - 3331 3825

邮寄：广东省深圳市南山区高新南一路 TCL 大厦 B 座 14 楼 TCL 集团股份有限公司 CSR 创新中心

电子邮箱：csr@tcl.com

选择性问题：（请在相应的位置选择打“√”）

1. 您对报告的总体印象是：

很好  较好  一般  较差  很差

2. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

很高  较高  一般  较低  很低

3. 您认为报告结构：

很合理  较合理  一般  较差  很差

4. 您认为报告版式设计和表现形式：

很好  较好  一般  较差  很差

5. 您认为本报告可读性：

很好  较好  一般  较差  很差

开放性问题：

您对《TCL 集团 2017 年企业社会责任报告》的宝贵意见与建议，欢迎提出：

---

TCL 集团股份有限公司

地址：广东省深圳市南山区高新南一路 TCL 大厦 B 座 14 楼

电话：0755 - 3331 3825

网址：<http://www.tcl.com/>

E-mail: [csr@tcl.com](mailto:csr@tcl.com)



本报告采用欧洲标准环保纸质印刷。建议您看完后与他人分享，此行动将有助于有限资源的重复利用。本报告文字和图片版权受到保护。任何未经允许请勿擅自复制、收藏和转换。



 广东省深圳市南山区高新南一路 TCL 大厦 B 座 14 楼

 0755-33968295

 [csr@tcl.com](mailto:csr@tcl.com)

 <http://www.tcl.com>



TCL 微责任