

**TCL**

# 2018 企业社会责任报告

TCL 集团股份有限公司



## 精准教育扶贫，支持乡村教育，保护孩子们的梦想

王庆云是一名退伍军人，也是河南省社旗县留守儿童学校的校长。

刚转业到地方时，他发现县里的学校即将倒闭。为了不让孩子们失去上学机会，他做出了一个影响一生的决定：承接这所学校。面对学校 100 多万的外债，王庆云硬着头皮，到处向亲戚朋友们借钱。即便大多数人并不看好这件事，冷嘲热讽，但王庆云仍旧坚持着把学校办下去。最终，他将自己的房子拿去抵押，才凑到足够的钱把学校保留了下来。

17 年过去了，曾经不足 30 个孩子的小学，已成长为全县前三的学校。回首自己的办学路，王庆云说：“我想要保住的，其实是孩子们的梦想。”

2018 年，包括王庆云在内的 100 名乡村教师被评为第五届“TCL 希望工程烛光奖计划”引领教师。TCL 公益基金会还专门组织了“烛光课堂”，帮助引领教师交流和学习，了解先进的教育经验，开拓教育视野，提高农村义务教育小学基层领导的综合教育素养。



留守儿童学校校长王庆云



教育是对抗贫困的重要手段，而教师则是教育的关键。TCL 以乡村教师为支点，用教育对抗贫困，为弱势群体提供公平的教育资源。

## 绿色工厂，制造未来

2018 年华星光电第 11 代 TFT-LCD 及 AMOLED 新型显示器件生产线建设项目（简称“G11 项目”）通过了美国绿建委员会和中国城市科学研究会的评审，成为全球第一个取得 LEED 铂金级和中国绿色建筑三星的最高等级双认证的面板建设项目。

未来，华星光电还将继续优化绿色设计、建设、运营水平，坚持绿色生产，逐步实现绿色华星的美好愿景。



华星光电 G11 项目效果图



建造绿色工厂，进行可持续的生产促进资源和能源的高效利用，减少未来的经济、环境和社会成本，进而加强经济竞争力并促进社会和谐发展。

## 技术创新，引领行业前行

新型半导体显示技术和材料、人工智能、智能制造是 TCL 始终聚焦的三大战略性技术领域，而印刷显示技术的突破引领新一代新型显示技术的航向。

TCL 坚持提升自主科研，不断强化创新能力，TCL 工业研究院显示材料研发中心在《自然》杂志下属的《自然通讯》上发表论文，成功攻克了印刷显示材料中红色量子点材料的寿命难题，通过量子点结构设计，提高高空注入，实现超高稳定性量子点发光二极管。尽管 QLED 材料已开发近 20 年，全球范围内，却尚未有团



印刷显示材料研发

队可将其材料稳定性提升至产业化水平。延长红色材料寿命的突破，将标志着印刷显示材料距离产业化更进一步。

2015 年至今，TCL 已在量子点电致发光材料研发上取得累累硕果：蓝光外量子效率提升至可量产水平，显示印刷工艺实现突破……。



创新是推动人类发展的重要力量，TCL 大力投资在制造业中占主导地位的高科技产品，用技术的突破，提高资源与能源的使用效率，推动工业化发展。

## 关于联合国可持续发展目标

### 可持续发展目标



2015 年 9 月，联合国 193 个成员国在可持续发展首脑会议上通过了联合国可持续发展目标 (Sustainable Development Goals)。这一目标包含了 17 个重大目标，旨在完成千年发展目标遗留下的任务，指导 2015-2030 年的全球发展工作，解决包括贫困、饥饿、疾病、不平等、气候变化、生态破坏等全人类共同面对的问题。



# 目录

## 关于本报告



### 领导致辞

董事长致辞  
CSR 创新中心主任致辞

4



### 关于 TCL

企业概况  
企业文化与战略  
2018 年经济表现  
2018 年企业荣誉

6



### 责任管理

企业社会责任战略及政策制定  
社会责任培训与宣传  
实质性议题分析  
CSR 重要议题推进  
CSR 风险监督  
利益相关方沟通与协作

12



### 公司治理

保护投资者权益  
依法合规  
信息安全  
知识产权保护

18



### 推动技术创新

持续推出先进产品  
保持技术领先性  
保障产品质量与安全  
悉心关爱客户

24



### 助力员工发展

保护员工权益  
保障健康与安全  
员工成长与发展  
关爱员工生活

36



### 供应链责任管理与合作

负责任采购  
协同发展

52



### 与自然和谐发展

完善管理机制  
绿色生产和物流  
全生命周期管理  
提升环保意识

58



### 共建小康社会

专注教育扶贫  
开展环保公益  
建设和谐社区  
组织志愿者活动

66

### 附录

未来展望  
关键绩效表  
指标索引  
读者反馈

74

# 关于本报告



## 报告时间范围

本报告时间范围从 2018 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 11 年发布报告，上次报告发布时间为 2018 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标准》
- 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 4.0)》
- 《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



## 领导致辞

### 董事长致辞

尊敬的各位读者：

38年来，TCL 坚守实业，不忘初心，攻坚克难，坚韧前行，逐步建立起先进制造、技术创新和全球化经营能力。在过去的一年中，集团上下同心推动变革转型，坚持可持续发展，改善经营效益，整体营收和盈利稳定增长，产品力和品牌力持续提升，海外市场成效斐然，向“成为智能产品制造和互联网服务的全球领先企业”的战略目标迈出了坚实的一步。

2018年，全球和中国的经济下行压力加剧，市场增速放缓甚至下降。面对复杂和困难的经营环境，TCL 集团按既定的变革转型战略方向，进一步向核心主业聚焦，明晰各主要产业的发展战略，优化组织结构和流程，提高经营效率，增强技术创新能力。目前，集团业务架构逐步形成半导体显示及材料业务、智能终端业务、产业金融及投资业务和其他新兴业务等四个业务群，核心产业为半导体显示和智能终端，成为国内首家建立起“液晶面板-背光模组-电视/手机整机”垂直产业链一体化优势的企业，TCL 旗下的华星光电也在不到10年的时间里成长为世界领先的面板企业。

为积累技术优势，TCL 十分重视基础研发。集团在全球设立多个研发中心推进人工智能及大数据基础共性技术研究，投资经营业内唯一的“国家印刷及柔性显示创新中心”，构建以前瞻性技术为核心的可持续竞争力，已累计申请中国专利36,389件，美国专利8,363件，其中，在量子点电致发光领域的公开专利数量为757件，居全球第二名。

未来，世界经济形势将是“稳中有变、变中有忧”，挑战与机遇，在这个快速变化、竞争激烈的时代，顺势者昌，革新者强，惟坚韧实干者赢！党的十九大，习近平总书记提出了中国未来30年两个阶段的发展目标和实现“两个一百年”奋斗目标，中国正在进入实现伟大复兴的新时代。TCL 将持续变革创新，使企业体量及综合实力再上一个台阶，进入领先世界的第一阵营，实现创建全球一流国际化企业的远大目标，为国家的强大、民族的复兴做出自己的贡献，向伟大时代致敬！

感谢各位一直以来对TCL的关注与认可！



李东生

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：

秉持“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，我们成立了 TCL 集团 CSR 创新中心，将企业社会责任纳入集团的企业管理体系中，系统切实的履行社会责任。2018 年，我们发布了《TCL 集团股份有限公司内部控制具体规范第 14 号——社会责任》，规范涵盖了组织治理、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核心议题，并进一步明确了企业社会责任范畴并规范了管理机制。

在 TCL 这个大家庭中，员工不仅是宝贵的资源，更是重要的家人。TCL 致力于打造平等、温暖、共赢的工作环境，使员工可以安全、健康的工作与生活，同时，我们为员工提供学习和锻炼的机会，让员工在实现自身价值的同时，共筑企业发展动能。2018 年，TCL 集团荣获“中国卓越国际人才培养雇主”奖，并入选福布斯 2018 年世界最佳雇主榜。

TCL 相信合作共赢可以创造更大、更可持续的价值。在供应链管理方面，我们坚持责任采购的原则，建立了严格完善的采购制度和供应商管理制度，对供应商的劳工人权、健康安全、环境、商业道德等社会责任议题进行审查。同时，搭建融资服务平台，加强产业链学习交流，与产业链伙伴共同发展。

TCL 承诺以环境保护为己任，高效利用资源，发展绿色生产和循环经济。2018 年，我们继续推行节能减排工作，TCL 集团及旗下 5 家国内主要生产基地入选工信部绿色制造名单，新建的华星光电 G11 项目取得 LEED 铂金级和中国绿色建筑三星的最高等级双认证，主要国内生产

基地均建立符合国际标准 ISO14064 或当地碳交所相关标准的温室气体管理体系。

客户是 TCL 战略的核心。TCL 以创新为动力，为消费者提供智能化、多样化的贴心产品与服务，满足不同客户日益增长的需求。我们坚持产品质量与安全为底线，建立完善的产品质量安全管理体系，2018 年，TCL 产品检测覆盖率达 100%。此外，我们坚持“用户至上”理念，通过大数据、互联网、人工智能等技术实现服务升级，提供全方位、多平台的极致用户体验。

在社会公益领域，我们成立了深圳市 TCL 公益基金会，专注于精准教育扶贫、环境保护、社区建设等领域的公益项目。TCL 希望工程烛光奖计划已累计支持了 1,800 名优秀乡村教师，覆盖全国 23 个省、634 个贫困县。华萌基金累计资助 1,033 名品学兼优但家庭贫困的学生，帮助他们完成大学梦。

对‘家’的独特理解是 TCL 企业文化中重要的一部分。我们希望以人为本，无论个人的家庭，还是大家的家，TCL 从产品设计、生产到企业运营管理，全力打造不同维度更好的家。

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 创立于 1981 年，前身为中国首批 13 家合资企业之一——TTK 家庭电器（惠州）有限公司，最初从事录音磁带的生产制造。随后，业务范围拓展到电话、电视、手机、冰箱、洗衣机、空调、小家电、液晶面板等领域。

作为中国企业全球化的先行者，早在 2000 年 TCL 就率先布局越南市场，至今已经走过早期探索、跨国并购、稳步成长、全球化再出发四个阶段。截至 2018 年，TCL 已拥有 28 个研发中心，在 80 多个国家和地区设有销售机构，业务遍及 160 多个国家和地区。近年来，TCL 以技术能力为核心竞争力，积极布局新型半导体显示技术、工艺和材料，注重建立从效率领先到产品技术领先的优势。

2009 年，TCL 斥资上马华星光电，依靠自主创新建成我国首条高世代面板线，打破了日韩企业在半导体面板制造领域的长期垄断，改写了我国“缺芯少屏”的现状。目前，华星光电已建成和在建的产线共有 6 条，合计投资金额近 2,000 亿元，形成了在国内液晶面板领域的竞争优势。其中，已建成的 t1、t2、t3、t6 四条产线，产品全线覆盖手机用中小尺寸到电视用大尺寸显示面板，形成了大中小显示产品的全覆盖。在建的 t4 项目于 2017 年 6 月开工，是国内首条柔性折叠显示屏生产线，预计 2020 年实现量产。

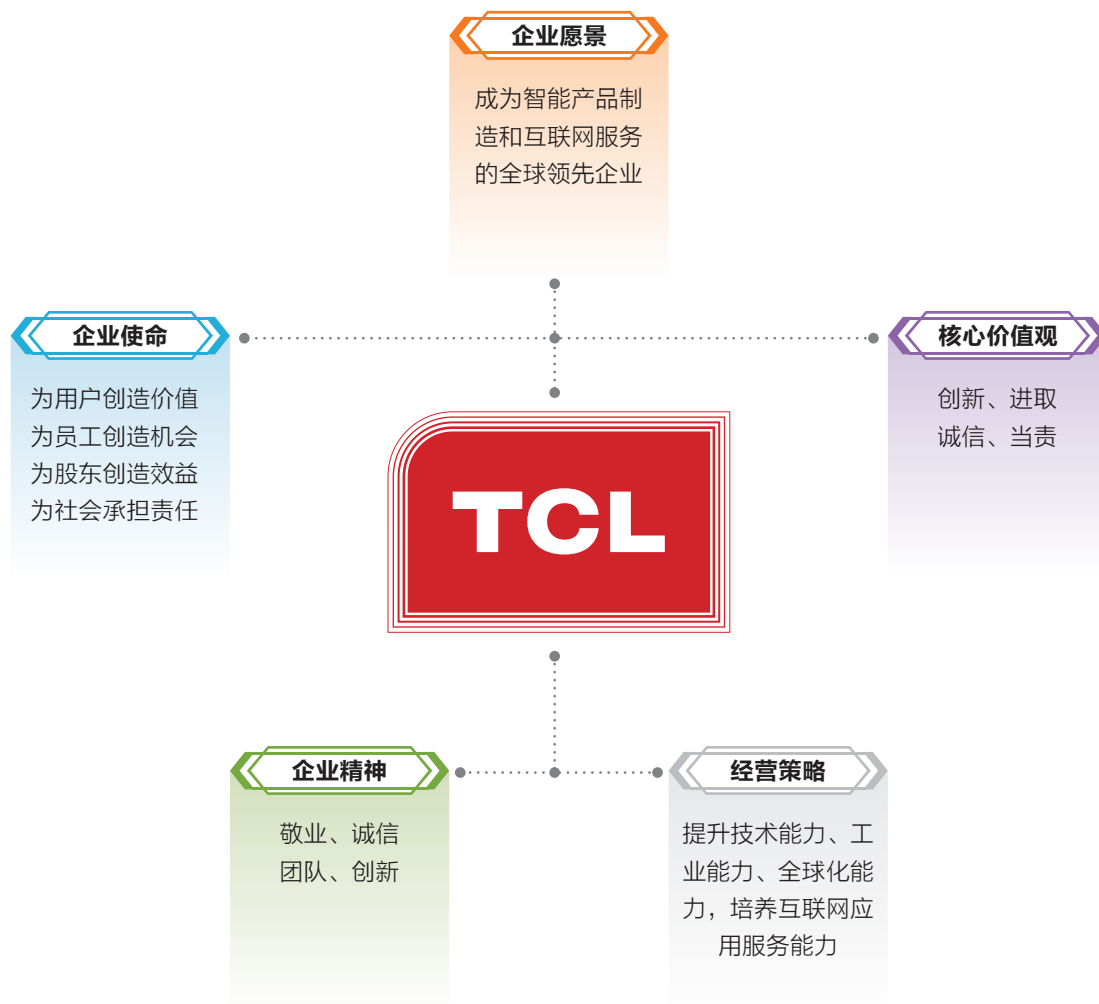
2018 年，华星光电第 11 代 TFT-LCD 及 AMOLED 新型显示器件生产线建设项目（简称“t6 项目”）建成投产，第 11 代超高清新型显示器件生产线项目（简称“t7 项目”）也正式开工建设，是最具竞争力的超大尺寸新型显示面板项目。未来，华星光电还将布局大尺寸触控模组、电子白板、拼接墙、车载、电竞等高端专用显示器等新的显示应用领域，进一步夯实在全球面板行业的核心竞争力。

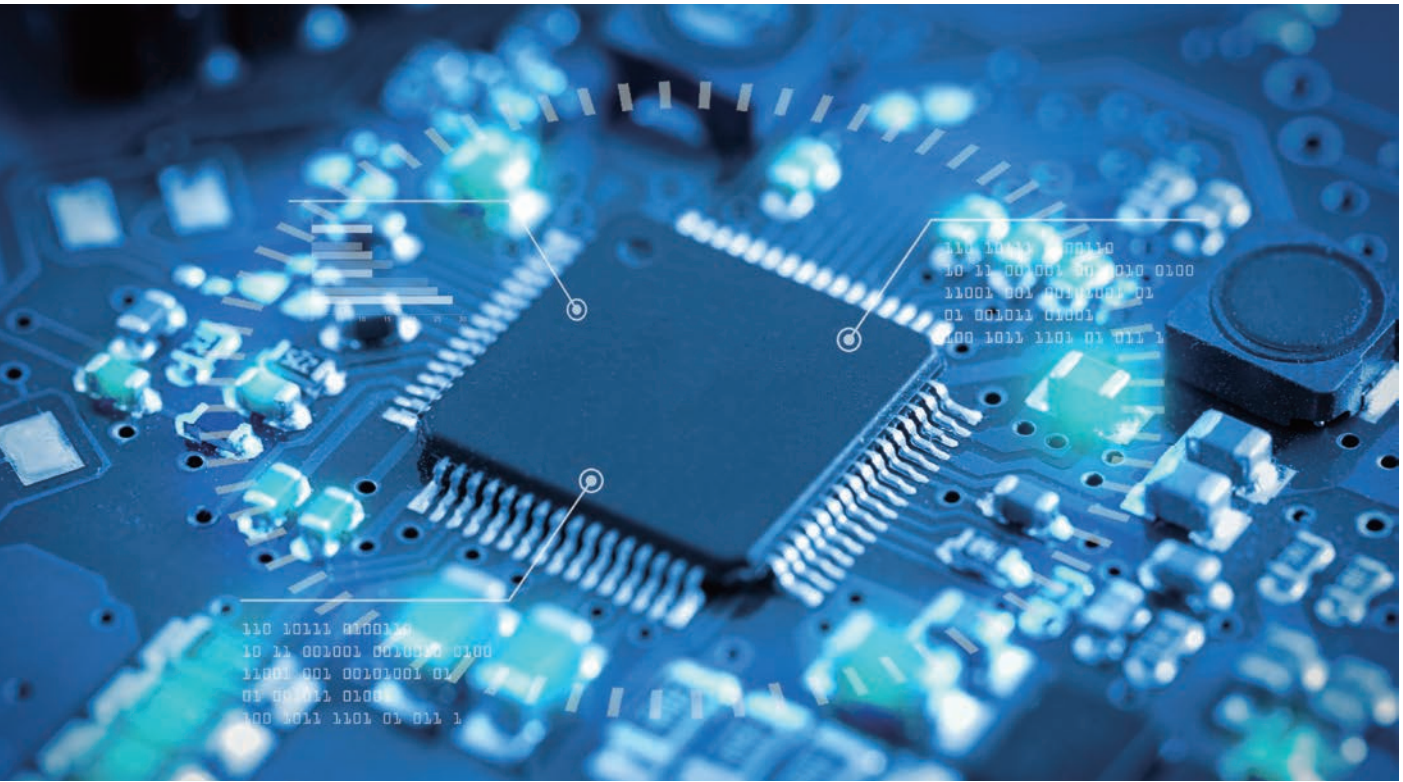




## 企业文化与战略

### 企业理念





## 企业战略

TCL 集团通过业务战略转型、优化资产结构和业务流程、改善运营效率和效益，提升综合竞争力和企业价值。公司已定位为主业突出、发展战略明确、业务结构清晰及运营高效的科技产业集团，并进一步聚焦资源用以提高华星光电的产业规模和市场竞争力，做强和做深半导体显示及材料产业链，并在核心、高端及基础信息电子器件领域中寻找相关业务的整合及拓展机会。

### 聚焦主业，巩固提升半导体显示及材料业务的市场份额和行业竞争力

公司将集中资源专注半导体显示及材料业务，集中资金、人力和技术等资源，聚焦于半导体显示产业的发展。一方面，公司会将技术能力的提升作为最重要的战略内驱，从效率领先蜕变到产品技术领先；通过下一代新型显示技术和材料的开发，建立起公司高阶产品的核心竞争力。另一方面，公司将继续发挥产线区域集聚的规模优势，巩固并提升运营效率和各项经济指标。华星光电规模优势的扩大和产品结构的完善，将进一步提升公司行业地位，并带动运营效率和获利能力的增长。

### 开拓多应用场景下的产品和客户，推动横向发展战略

重组后，公司成为以半导体显示及材料业务为核心的运营平台，针对开放的市场和更广泛的客户需求独立开发新的产品和应用，进一步提升市场份额。华星光电将持续优化现有显示业务的产品和客户结构，积极布局商用显示、笔记本电脑和车载显示等新型应用领域的产品开发，聚焦高附加值的细分市场，加速业务转型。

## 发挥产业金融业务优势，提供持续稳定增长的业绩贡献

TCL 集团的金融和创投业务，为公司成员企业和产业链生态核心伙伴提供充足的资源保障。产业链金融通过财务公司、小贷、网贷、保理、融资租赁以及资产管理等境内外金融牌照，为关联企业提供各项金融服务，在风险可控的前提下，提高资金使用效率、降低财务成本，并利用溢余资本创收增益。投资和创投业务围绕主业相关的前沿技术领域进行布局，在构造半导体显示及材料产业生态链的同时，也兼顾具有稳健收益的创投项目，已成功投资一批明星科技企业。产业金融和投资创投业务有利于公司围绕聚焦主业战略的产业链布局与管理，也可帮助公司平衡半导体显示及材料行业市场周期波动的影响。

## 加强基础技术领域研发投入，构筑新的竞争优势

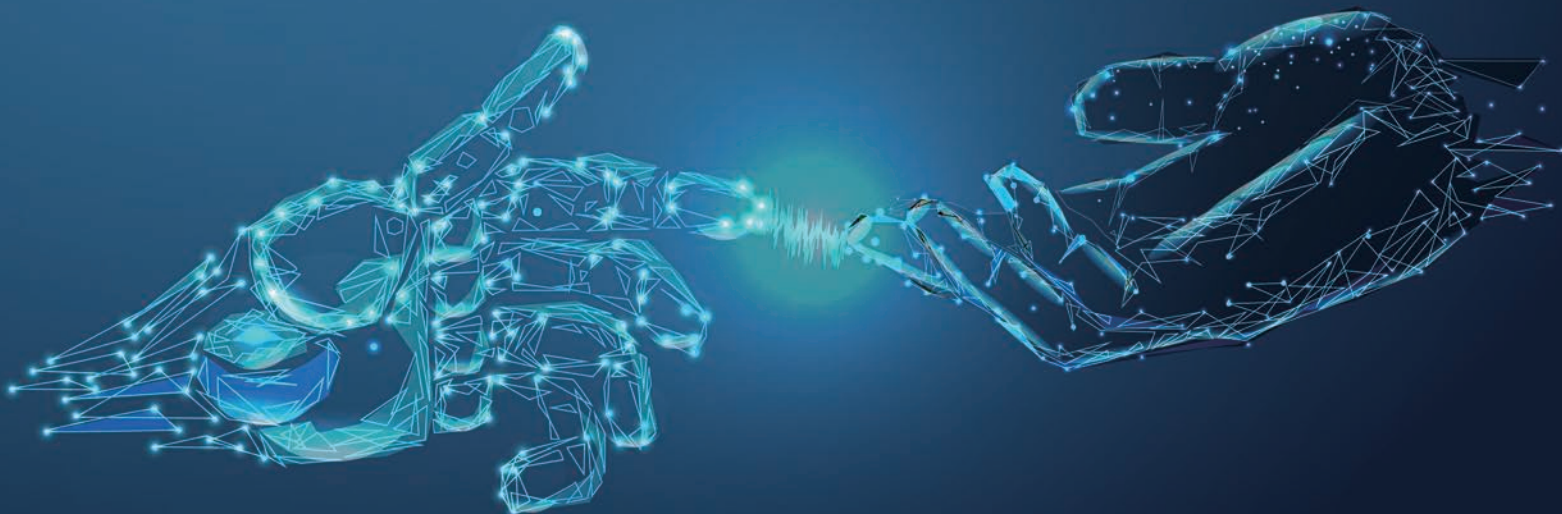
加强人工智能与大数据的研发布局。通过在全球多地设立研发中心，引进国际领军人才，快速提升算法、数据和应用场景的构建能力，提升制造端效率及产品端的应用体验。同时，在智能制造和工业互联网领域，集团不断创新和开发自有核心 IP 和知识产权的智能制造及工业互联网产品和解决方案，打造行业领先的工业互联网平台，建立智能化、数字化、模块化管理系统，构建全场景智能制造解决方案体系。

### 央视《新闻联播》：TCL 国际化向多领域拓展

8月26日，央视《新闻联播》播出“一带一路”倡议5周年专题报道。TCL作为积极践行“一带一路”建设的代表企业亮相节目，一方面凸显了在全面“走出去”的时代背景下，以TCL为代表的中国企业全球化意识日益增强；另一方面也展现了TCL在“一带一路”倡议提出5年以来的建设成果，对于中国企业而言颇具示范作用和典范意义。



央视《新闻联播》专题报告 TCL 国际化



## 2018 年经济表现

TCL 集团在 2018 年实现营业收入 1,133.6 亿元，同比增长 1.60%；实现净利润 40.7 亿元，同比增长 14.7%；其中归属于上市公司股东的净利润 34.7 亿元，同比增长 30.2%。

2018 年实现营业收入

**1,133.6** 亿元

同比增长

**1.60%**

净利润

**40.7** 亿元

同比增长

**14.7%**

上市公司股东的净利润

**34.7** 亿元

同比增长

**30.2%**



## 2018 年企业荣誉

### 1月



TCL 集团在 CNET 发起的 2018 最佳电视评选中，TCL 电视产品“P series Roku TV”以 8.6 分名列前茅。

TCL 集团荣获美国国际数据集团 (IDG) “2017-2018 消费电子领先品牌 10 强”、“2017-2018 全球电视品牌 15 强”、“2017-2018 年度全球智能手机领先品牌 20 强”、“2017-2018 全球消费电子领先品牌 50 强”。

### 2月



TCL 集团凭借 2017 年出色的经营业绩荣获 2017 广东省百强民营企业第八位。

TCL 集团在“BrandZ 中国出海品牌 50 强”排行榜再度荣登榜单，排名第 18 位。

### 3月



TCL 空调通过国家知识产权局评定，获“国家知识产权示范企业”称号。

TCL 空调获广东省高新技术企业协会“广东省创新型企业”认定。

TCL 电子 SCBC 获 2017 年度中国质量认证中心 (CQC) 认证的“A 类企业”荣誉称号。

### 4月



TCL 集团获评“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”。

华星光电在“首届 (2017 年度) 中国新型显示产业链发展贡献奖”表彰大会上获中国新型显示产业链发展贡献奖、协同开发奖、卓越贡献奖。

TCL 智能家居在中国智能家居研究院举办的“智装产业融合高峰论坛”上获评优秀智装产品奖。

### 5月



TCL 集团成为中国传媒大学与 CCTV 《大国品牌》合作成立“中国传媒大学新闻传播学部大国品牌传播研究中心”后的首个企业研究范本。

TCL 集团在中国家用电器协会、国家信息中心信息化和产业发展部联合主办的 2018 中国冰箱行业高峰论坛上，TCL 冰箱荣获“2017-2018 年度冰箱行业智慧健康品牌”、“2017-2018 年度一体变频速冷锁鲜技术创新之星”和“2017-2018 年度 AAT 智慧养鲜技术创新之星”三项大奖。

### 6月



TCL 集团获颁 ACCA (特许公认会计师公会) “ACCA 中国卓越国际人才培养雇主”奖。

TCL 集团在 2018 年亚洲消费电子展 (CES Asia 2018) 上，TCL C6 新剧院电视和水晶四门冰箱分别荣获 2018 亚洲消费电子展创新奖。

### 7月



TCL 集团在财富中文网 2018 年《财富》中国 500 强排行榜排名第 71 位，在科技公司中排名第十，领跑彩电企业。

TCL 集团在深交所对主板、中小企业板、创业板上市公司 2017 年度信息披露考核工作中，获主板公司信息披露考评 A 级。

### 8月



TCL 集团在中国电子信息行业联合会发布的“2018 年中国电子信息百强企业”名单中位居第五。

TCL 集团纳入明晟 MSCI 中国全股票指数。

深圳市华星光电荣获国家知识产权局“国家知识产权示范企业”称号。

### 9月



TCL 空调在“冷暖智造·新生活”2018 中国暖通空调产业发展峰会上获“2018 中国冷暖智造大奖”。

TCL 集团入选全球最大社交媒体 Facebook 与国际知名咨询公司毕马威咨询 (KPMG) 公布的“中国出海领先品牌 50 强”排行榜。

### 10月



TCL 集团在中国品牌价值 100 强研究报告以 879.88 亿的品牌价值位列第 8，连续 13 年居国内电视机制造业榜首。

TCL 集团入选美国《福布斯》杂志发布的“世界最佳雇主榜”。

TCL 集团成为商务部牵头评审通过的首批全国供应链创新与应用试点企业。

TCL 集团“希望工程烛光奖计划”在第三届“CSR 中国教育奖”获得最高奖项“CSR CHINA 典范奖”。

### 11月



TCL 集团选派 TCL 电子控股有限公司“闪电”QC 小组参加 2018 年国际质量管理小组会议，获得分会场第一名，斩获大会颁发的金奖。

TCL 集团在“2018 第十四届中国优秀企业公民年会”上获“2018 中国优秀企业公民”荣誉称号，“TCL 希望工程烛光奖计划”项目获得“2018 中国企业公民优秀公益项目”称号。

华星光电“G11 项目”获得由 USGBC (美国绿色建筑委员会) 颁发的 LEED (能源与环境设计先锋) 铂金级认证。

### 12月



TCL 集团旗下高端子品牌 XESS 首款产品“浮窗全场景 TV”打破了日韩彩电品牌长达 9 年的“屠榜”，成为国内唯一问鼎“红顶奖”金奖的彩电品牌。

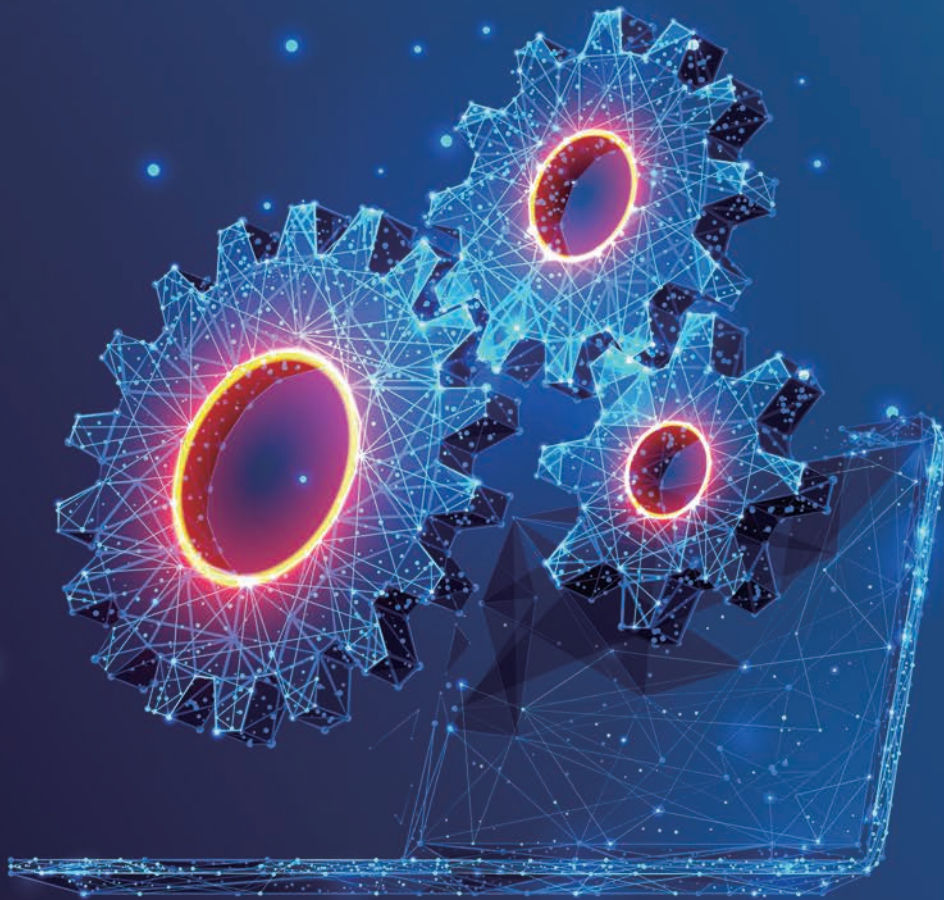
TCL 电子成为国家商务部“中国之造 (ChinaMade)”品牌工作计划“传承与创造”主题公益宣传片中唯一出现的电视品牌。

TCL 商用在中国教育装备展示会和 ISVE 智慧显示展中获评“2018 中国商用显示系统产业十大知名品牌企业奖”和“2018 年度交互电子白板最具创意产品奖”。



# 责任管理

- 企业社会责任战略及政策制定
- 社会责任培训与宣传
- 实质性议题分析
- CSR 重要议题推进
- CSR 风险监督
- 利益相关方沟通与协作



## 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，TCL 始终以利益相关方为核心不断推动企业发展，设计创新性产品满足用户需求、持续为股东创造效益、与员工共同发展、反哺社会推动教育、文体及其他社会公益事业的发展。

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：

- 集团 CSR 战略及政策制定
- 提供 CSR 管理能力建设支持
- 议题实质性分析（通过识别重要 CSR 议题聚焦 CSR 风险与机遇）
- 重要 CSR 议题（项目）推进
- CSR 风险监控
- 利益相关方沟通与协作

## 企业社会责任战略及政策制定

2018 年，TCL 发布《TCL 集团股份有限公司内部控制具体规范第 14 号——社会责任》，内容涵盖企业社会责任的七个核心议题，包括组织治理、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，明确了公司企业社会责任范畴、相关要求以及管理机制。

## 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 十分重视社会责任知识普及与宣传，针对各产业的社会责任负责人开展企业社会责任知识培训，提高其意识和履责能力。此外，TCL 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。

### 电子行业社会责任最佳实践培训

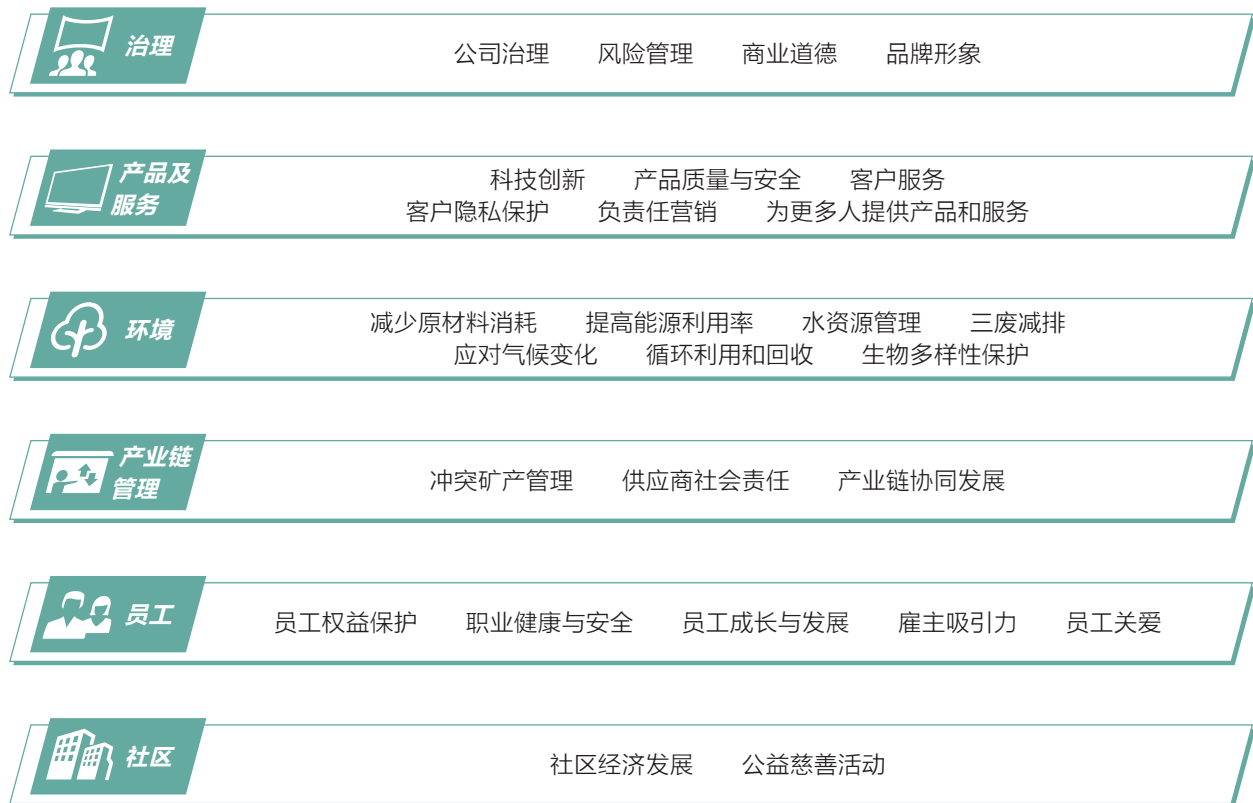
2018 年 10 月，TCL 集团 CSR 创新中心举行电子行业社会责任最佳实践培训，邀请知名 CSR 审核机构 SGS 的老师授课，讲解社会责任范畴、具体内容和优秀案例。TCL 电子、华星光电、通讯、通力等产业的 CSR 管理人员以及相关业务人员，包括人力资源、健康安全等相关负责人都参加了培训，大家不仅认真学习了相关内容，还根据案例结合产业情况进行了分析，为今后更好履行社会责任打下了良好基础。



TCL 集团 CSR 标准暨电子行业 CSR 最佳实践研讨会

## 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和科学性，TCL 采用国际通用方法，选择国际比较权威、通用的可持续发展、社会责任评估标准和指南进行对标，包括 DJSI、MSCI、GRI 等国际通用标准，作为 TCL 实质性议题筛选的广泛基础，再根据行业情况及公司自身特点加以选择。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、产业链管理、员工、社区 6 个层面，在履责工作中加以重点关注和披露。





## CSR 重要议题推进

针对议题实质性分析及其他风险 / 机遇评估方法识别出来的 CSR 重要议题，TCL 对其进行立项管理。2018 年，我们启动了气候变化管理项目，在 7 家主要生产基地建立了符合 ISO14064 并通过了第三方认证公司核验的温室气体管理体系，同时我们还加入了行业知名公益项目“争做‘零’跑者”，协同其他品牌共同推进企业界的温室气体减排工作。

### TCL 争做‘零’跑者！

2018 年 3 月，由保尔森基金会和中国国际经济交流中心发起的“争做‘零’跑者”全球公益项目在北京启动。TCL 加入“争做‘零’跑者”倡议，集团董事长李东生与阿里巴巴集团董事局主席马云，万科集团董事会名誉主席王石等 22 位中美企业家共同录制视频并发声：争做“零”跑者！承诺降低公司经营对环境所造成的负面影响，开展减少碳排放和废弃物的切实行动，为实现“零碳排放”、“零废弃物”经济共同努力。



TCL 集团董事长李东生为“争做‘零’跑者”倡议发声

## CSR 风险监督

作为一家跨多个产业的集团公司，TCL 集团通过现场审核、在线监控工具等管理手段对集团及下属分公司的 CSR 风险进行监控。2018 年，我们对 8 家子公司的 CSR 风险进行现场检查，共发现 CSR 风险项 50 项并推进整改。我们还通过中国知名环保公益机构 IPE（公众环境中心）的蔚蓝地图数据库对下属公司及供应链的环保违规风险进行在线监控。



## 利益相关方沟通与协作

TCL 深知，只有与利益相关方携手合作，才能在可持续发展的道路上共同进步。在日常经营中，TCL 十分重视与利益相关方的沟通，不断完善各项沟通机制，积极倾听相关方的声音、了解其诉求，并以实际行动积极回应，希望与利益相关方共同发展。

利益相关方	关注议题	回应方式	2018 年重点举措
股东与投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露透明</li> <li>持续创造价值</li> <li>完善的风险管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>规范公司管理，多渠道投资者密切交流</li> <li>不断深化战略推进，打造优势产业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>举办投资者开放日，向投资者解读企业经营战略</li> <li>资产重组，聚焦核心产业，提升盈利能力</li> </ul>
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合规经营</li> <li>响应国家政策</li> <li>促进社会和谐发展、发挥带动作用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守国家法律法规制度</li> <li>充分发挥企业资源优势</li> <li>积极履行社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>出台《TCL 集团审计监察发现问题整改管理办法》等内部管理办法</li> <li>开通“诚信廉洁 TCL”微信公众号和微信在线举报通道</li> <li>持续开展国际化进程</li> <li>规定 7 项社会责任重点议题</li> </ul>
消费者与客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新实用产品满足客户需求</li> <li>不断提升服务质量，保护客户隐私</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>丰富产品种类，完善产品质量，为更广泛群体提供服务</li> <li>开展客户满意度调查、需求调研，持续完善</li> <li>加强客户隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出系列智能、创新性产品，满足消费者多元需求</li> <li>客户满意度调查与售后服务，提供全生命周期服务</li> <li>收集用户反馈，分析提出解决方案</li> <li>遵循法规要求，严格保护客户隐私</li> </ul>
供应商与经销商	<ul style="list-style-type: none"> <li>规范采购流程，良好的竞争机制</li> <li>产业链伙伴实现互利共赢</li> <li>推动行业发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定供应商筛选政策，公平采购</li> <li>供应商评估、审核、培训和交流</li> <li>为合作伙伴提供支持</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推动供应商环保、安全、用工方面的履责</li> <li>开展培训和交流</li> <li>推进融资平台，帮助伙伴发展</li> </ul>

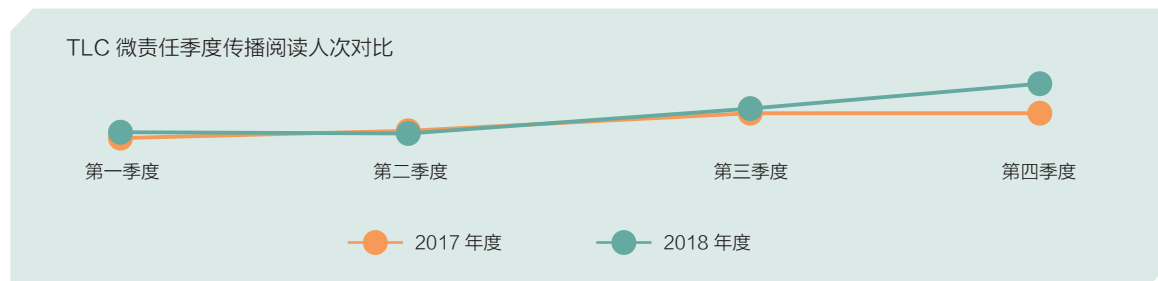
利益相关方	关注议题	回应方式	2018 年重点举措
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障合法权益</li> <li>职业健康安全</li> <li>优化薪酬福利</li> <li>尊重多元文化与生活方式</li> <li>与员工共同发展</li> <li>提升雇主竞争力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守法律法规，保障员工基本权益</li> <li>完善职业健康与安全措施</li> <li>提供有竞争性的薪酬福利</li> <li>关心员工生活</li> <li>员工能力建设，建立职业发展体系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法制定招聘政策</li> <li>多渠道员工投诉与反馈</li> <li>组织安全培训和文化建设</li> <li>组织文化、体育、娱乐活动平衡员工生活与工作</li> <li>持续运行 TCL 大学，针对国内外员工开展体系化培训</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>关怀下一代发展</li> <li>改善社区环境</li> <li>帮扶弱势群体</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持青少年发展</li> <li>关爱生态环境</li> <li>援助社区建设</li> <li>开展志愿活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持续运行深圳 TCL</li> <li>公益基金会，开展助学助教项目</li> <li>支持环保公益项目</li> <li>帮助居民提升福祉</li> <li>组织员工服务社区</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>有效利用资源</li> <li>节能减排</li> <li>废弃物有效利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发展绿色生产</li> <li>推出绿色产品</li> <li>建立环保公司</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建设绿色工厂</li> <li>节能绿色产品研发、生产</li> <li>回收利用废弃电器</li> </ul>

## TCL 微责任公众号

TCL 面向商业伙伴、消费者、企业员工、社会媒体等利益相关方推出了 TCL 微责任公众号，宣传社会责任知识，倡导可持续生活方式。2018 年，公众号推送文章 151 篇，阅读超过 84 万人次，为读者结合社会责任热点事件进行专业分析，打造具有亲和力的专业形象，受到了读者粉丝的肯定。此外，公众号为主要粉丝群体针对性设置教育、志愿活动、社会公益等内容，以多种话题和形式与粉丝互动，增加读者参与性。



TCL 微责任季度传播阅读人次对比





# 公司治理

- 保护投资者权益
- 依法合规
- 信息安全
- 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。2018 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，共召开 8 次董事会，6 次监事会，6 次股东大会。

### 股东大会

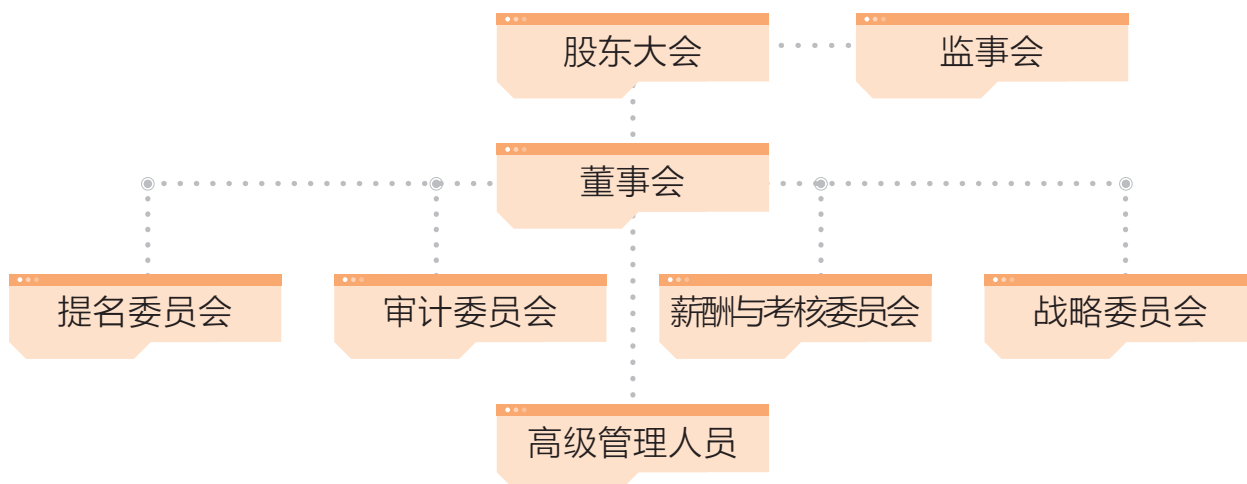
公司股东大会职责清晰，有明确的议事规则并得到切实执行。公司股东大会的召集、召开、提案程序符合《公司法》、《公司章程》等相关规定。

### 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。

### 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。



## 保护投资者权益

TCL 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；制定《信息披露管理办法》，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。2018 年，TCL 连续第三年获得深圳证券交易所信息披露 A 级考评。

2018 年，TCL 连续第三年获得深圳证券交易所信息披露 A 级考评。

公司高度重视投资者关系工作，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。针对中小股东，公司设有专人及时接听 IR 热线、回复处理 IR 邮箱、上传投资者调研记录等，确保与中小投资者的交流畅通。针对机构投资者，公司定期召开投资者说明会和非交易性路演，确保让机构投资者及时了解公司进展。2018 年，TCL 在中国上市公司协会主办的“2017 年度最受投资者尊重的上市公司评选”活动中，获评“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”。

2018 年，TCL 在中国上市公司协会主办的“2017 年度最受投资者尊重的上市公司评选”活动中，获评“2017 年度最受投资者尊重的上市公司”。

### 2018 年



信息披露数量为 **246** 个；路演：在北京、上海、深圳及香港等地主动路演 **14** 次；策略会：全年参加境内外券商交流会 **36** 场；调研接待：全年接待来访调研 **27** 次，总计接待人员 **105** 人；交流活动：举办年度和半年度业绩发布会、电话说明会、投资者开放日互动等活动，参会人员超 **100** 人；协同港股上市公司联合组织厂房调研，覆盖近 **100** 多家境内外买方机构。

股东总数（户）	13,549,648,507
平均每户持股数（股）	29,215
其中，前 200 股东个人股东数（户）	105
前 200 平均个人持股数（股）	11,272,312
其中，机构股东数（户）	76
平均机构持股数（股）	29,530,659



### 投资者开放日向投资者解读企业经营战略

2018 年 6 月 5 日，TCL 集团联合 TCL 电子、通力电子协同开展了 2018 年度投资者开放日活动。活动当天，华星光电 CFO 胡利华，TCL 集团董事会办公室副主任李丽娜，TCL 电子投资者关系总监申春梅分别就 100 多名机构投资者关心的问题一一进行解答，并重点介绍了 TCL 电子的战略转型方案。



向投资者解读企业经营战略

## 依法合规

TCL 将诚信列入企业核心价值观，历来倡导合规经营，高度重视反舞弊工作，要求集团及各旗下企业严格遵守法律法规，注重预防和惩治腐败。集团董事会下设审计委员会，集团设立专门的审计监察部，着力构建防治贪腐的廉洁体系，全力打造廉洁企业。

## 体系反腐

TCL 着力构建防治贪腐的廉洁体系，在 2017 年搭建的框架和制定的指引规范基础上，先后制定了《TCL 集团审计监察发现问题整改管理办法》、《涉嫌刑事案件报案指引》、《举报须知》等内部管理办法；同时按照《TCL 集团廉洁体系建设实务指南》，指导和协助下属企业制定和有效落实企业廉洁体系建设，完善集团反舞弊制度体系。

## 传诚倡廉

为加强廉洁体系建设，防范经营风险，集团要求所有合作伙伴和员工遵循高要求的商业道德标准，在合作前和入职前都必须签署《廉洁协议书》；针对公司不同岗位的员工，展开有针对性的反腐败教育工作；与司法机关及纪检监察机关建立紧密联系，并依托中国企业反舞弊联盟和阳光诚信联盟，两大民间反舞弊组织开展业务交流和协作，有效查处舞弊行为。

### TCL 金控廉洁培训

2018 年 5 月，TCL 集团邀请惠州市公安局经济犯罪侦查大队为 TCL 金控开展员工廉洁培训，包括上海、惠州、广州三地，共计 140 人参加。



TCL 金控廉洁培训



## 严厉治腐

TCL 提倡和鼓励全员协助反腐工作，集团审计监察部设专人接收举报线索，举报人可自愿选择实名或匿名举报。对于舞弊行为，TCL 集团始终坚持“零容忍”态度，一经发现，根据《TCL 集团责任追究管理办法》，由审计监察部组织成立专项调查组进行调查处理。2018 年，全集团共查实涉及违规舞弊问题的案件 20 件，处理违规舞弊人员 42 人，移送司法机关 4 人。

2018 年，全集团共查实涉及违规舞弊问题的案件 20 件，处理违规舞弊人员 42 人，移送司法机关 4 人。



## 信息安全

TCL 遵循欧盟《通用数据保护条例》，在相关产业设置相应的隐私保护组织和技术框架体系。同时，公司出台《TCL 集团信息安全管理文件 - 信息资产管理规定》，对集团信息资产进行识别和保护，建立分类和分级标准，从而对不同重要级别的信息资产采取适宜的保护措施。

### TCL 通讯提升信息管理

2018 年，TCL 通讯按照 ISO27001 的要求全面提升自己的信息安全管理水平，建立了面向客户的信息安全及隐私保护实验室，全面提升产品的安全性和隐私防护水平，并计划于 2019 年取得 ISO27001 认证。

2018 年，公司完成集团信息安全方针、策略及规范的初稿；成立信息安全小组，加强跨产业组织管理；建立集团层面共享的漏洞安全监察系统，修复集团与产业 202 个中高风险漏洞；同时对集团总部及 TCL 通讯全体员工进行了信息安全意识培训，有效提高了员工的信息安全意识。



## 知识产权保护

TCL 设立《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》等多项专利工作制度，并积极参加相关交流，如地面国标数字电视知识产权联盟等，完善公司知识产权管理，加强识别知识产权成果，维护自身合法权益。同时，集团知识产权中心也积极参与我国专利法修改前的调研工作，站在企业角度，根据多年的工作实践和 TCL 实际，向国家知识产权局反馈对专利法修法的需求。

2018年，TCL 成立紫藤知识产权运营（深圳）有限公司，专注知识产权领域，帮助集团内部和其他中国企业应对国际知识产权风险。12月7日，在紫藤的运作下，北京银行深圳分行与华星光电达成知识产权战略合作。经银行委托的评估机构评估，华星光电的整体专利资产获得了190亿元的估值。同时，在深圳市政府的支持下，紫藤专利运营基金正式启动。

世界互联网大会期间，世界知识产权组织总干事弗朗西斯·高锐对 TCL 的知识产权工作和紫藤的创新尝试表示赞赏。



李东生、杨进与世界知识产权组织总干事高锐会谈

2018 年 TCL 在知识产权保护上获得多项荣誉

深圳市华星光电技术有限公司获

**“国家知识产权示范企业”** 称号

武汉市华星光电技术有限公司获

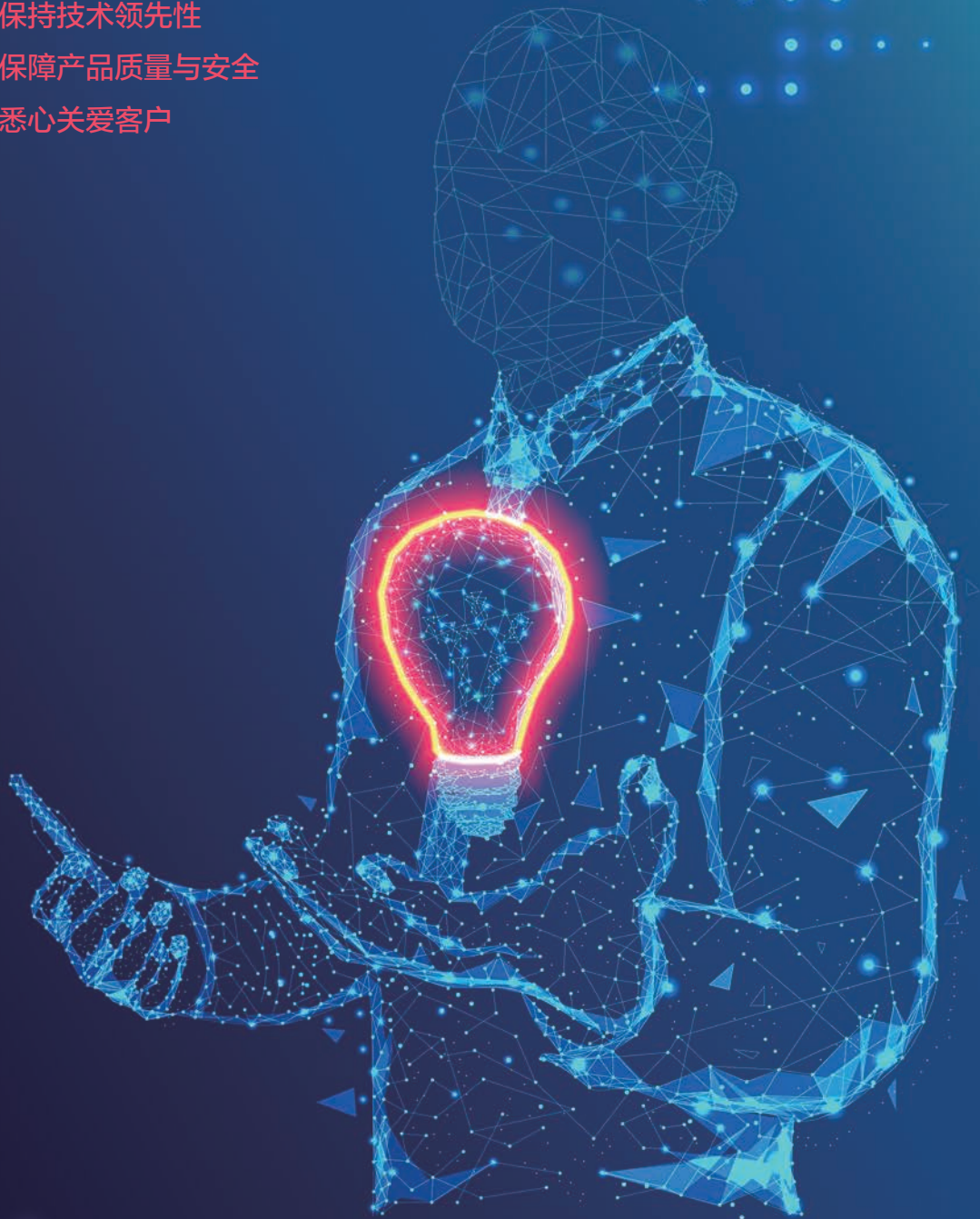
**“国家知识产权优势企业”** 称号





# 推动技术创新

- 持续推出先进产品
- 保持技术领先性
- 保障产品质量与安全
- 悉心关爱客户



## 推动技术创新

创新是 TCL 的基因。TCL 以创新为动力，不断保持技术领先，持续推出创新产品，确保产品质量与安全，并以全产品、全流程的服务，满足消费者全方位需求。

### 持续推出先进产品

TCL 保持创新为本，从产业链前端开始，不断推出多维度的产品，为消费者打造全方位的生活场景服务，以创新驱动美好家庭生活。

#### 显示面板

##### 55 吋 UNB

55 吋 UNB 是华星光电在商显领域的第一款量产产品，采用了独创的 HVA Mode，均齐度超过 90%，达到业内领先水平。此外，还搭载了“精准调色”技术，实现拼接色度的均一性。



##### 85 吋 8K IGZO GOA 液晶显示屏

85 吋 8K IGZO GOA 液晶显示屏采用先进的氧化物半导体 (IGZO) 与铜制程技术，是全球第一次成功将背沟道蚀刻 (BCE) 的 IGZO 制程技术应用于 GOA 电路的超大尺寸 8K 液晶显示屏。



##### 86 吋 4K 触控大屏

国内首款 86 吋 4K 触控大屏，采用大尺寸电容触控，反应灵敏。考虑到实际教学应用场景，产品还能最高支持到 40 人同时书写。此外，产品还搭载抗炫光技术，无论在教室的任何角度，能清晰看到画面。





### 触控条形屏

11.3 吋触控条形屏及 23.2 吋条形屏作为国内首发的货架 / 鞋架条形屏，提供了新颖的促销形式，生动的信息交互方式和流光溢彩的多媒体动画。云端自定义显示内容和形式，搭配 AI 摄像头及其他探测设备等，成为商业终端“大数据”采集的入口及与用户交互的智慧平台。



### 智慧家庭

#### XESS 浮窗全场景 TV

XESS 浮窗全场景 TV ( Living Window ) 不是一个冷冰冰的电器，而是一件艺术品、装饰品。浮窗全场景 TV 采用 QLED 量子点显示技术和全面屏，还原艺术画作的色彩，采用 AI 技术自动调节画面的亮度和对比度，取得更加逼真的效果。



#### U- 润系列空调

TCL U- 润系列空调拥有集大成于一身的 TCL 空调专利智能技术，以“美、舒、润、省、净”为特点，完美结合颜值与实力，给用户带来愉悦体验，让 TCL 空调智能化布局再进一步。



#### TCL 冰箱一体变频技术

TCL 冰箱一体变频技术带来的速冷锁鲜的创新科技，凭借一体变频风冷技术、智慧风专利设计，达到制冷快、温差小、超节能、低噪音，能够快速锁住食材的原汁美味。



#### TCL 全触控免污式滚筒洗衣机

TCL 全触控免污式滚筒洗衣机，则继续秉承“免污 +” 战略，致力于为用户提供 100% 全免污，着力打造更优质的健康产品。





## Alcatel 3V 智能手机

“加速你的社交生活”，TCL 通讯 Alcatel 3V 智能手机采用全面屏设计，拥有超高占屏比和 2K 清晰度，以高清显示、流畅播放以及特有的面部识别功能赢得粉丝喜爱。



## 智能生态产品

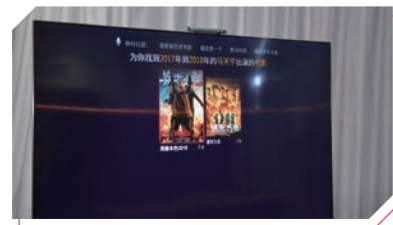
TCL 推出了包括如门锁、耳机、牙刷、翻译机、美容镜、美容仪、麦克风、AI 音箱等在内的智能生态产品，基于大家电的整体智能家居，结合物联感知，交互协同能力应用，通过物联网平台，AI 大数据决策系统为智慧家庭用户构建一个生态型全屋智能家居解决方案。



## 满足多样化需求

### “全知” AI 服务系统

TCL 彩电背后的“全知”AI 服务系统不仅能帮主人控制各种设备，处理日常事务，还有超强计算和思考能力，让彩电成为用户的管家，了解用户每一刻的需求，调动所有的家电与互联网资源，提供定制化的服务。



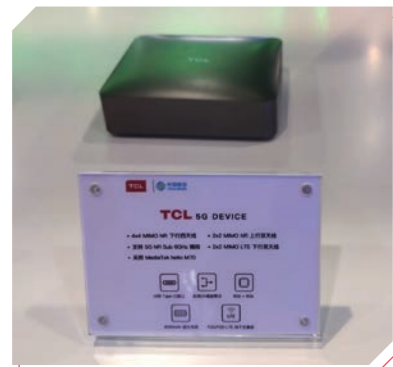
### Candy 自拍相机的手机应用

TCL 的 Candy 自拍相机的手机应用为拉美用户量身定制，让用户可以根据自己的喜好来对脸部处理进行调节。同时，根据南美用户的身材标准、肤色偏好、审美需求、流行文化趋势，开发了一系列的产品本地化功能，在多个南美国家下载量位居“应用下载排行榜”摄影类榜单榜首。



### 5G 数据终端设备

TCL 5G 数据终端设备，提供高速上网体验，为广大消费者提供云办公、云游戏等便利体验。该终端采用 MediaTek helio M70 第一代 5G 芯片，可同时支持独立组网（SA）及非独立组网（NSA），为用户提供全球范围接入服务。



## 保持技术领先性

TCL 坚信产品技术创新是最重要的驱动力。2018 年，TCL 召开了五届技术创新大会暨新型显示技术研讨会、人工智能与大数据技术研讨会，明确人工智能及大数据新型显示技术和材料以及智能制造和工业互联网三大创新方向，并将坚持技术研发与产品应用以及工程化、产品化、商业化紧密结合，通过技术的发展创造效益。

2018 年，集团及主要产业共申请 PCT 国际专利共计 1,607 件，累计申请 9,990 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 36,389 件，美国专利 8,363 件，其中，华星累计申请中国专利 14,372 件，美国专利 7,684 件，核心技术专利能力居中国企业领先水平。集团在量子点电致发光领域的公开专利数量为 757 件，居全球第二名。此外，TCL 还积极参与行业标准的制定，参加了中国人工智能产业发展联盟、中国超高清视频产业联盟，主持、参与制定了国际标准 11 项、国家标准 80 项、行业标准 140 项。

年份	研发投入（亿元）	年份	研发人数（人）
2016 年	42.7	2016 年	12,058
2017 年	47.2	2017 年	10,946
2018 年	56.7	2018 年	12,481

备注：因统计口径变化，对 2016 和 2017 年研发人员数量进行了调整

### 2018 年 TCL 在技术、产品研发方面获得多项荣誉和奖项

1	液晶显示装置及其驱动方法获中国专利优秀奖
2	图像的显示方法以及显示系统获中国专利优秀奖
3	曲面量子点电视（55X2）获中国专利优秀奖
4	一体变频技术获 IFA2018 金奖
5	免污式洗烘一体产品获得 IFA2018 创新成果奖
6	TCL FR 系列空调获得工业设计 IDEA 奖
7	TCL FR 系列空调、TCL 凉感柔风关键技术在房间空调器上的应用获得第十四届中国家用电器创新成果奖
8	裸眼多视点 3D 显示技术开发与 3D 视觉健康研究获得广东省科技奖
9	全净化及智能技术在柜机上的应用获得广东省科技奖
10	TCL 名列粤企创新 500 强第七位
11	TCL 空调通过“广东创新型企业”认定
12	TCL C6 电视荣获了“CES 2017-2018 年度全球智能电视视听体验奖”
13	TCL C6 新剧院电视以及水晶四门冰箱荣获 2018 亚洲消费电子展创新奖
14	TCL 作为唯一彩电品牌入选商务部“中国之造”

## 创新人才培养

人才是技术创新的基础，TCL 始终重视创新人才的储备与培养。TCL 先后颁布了《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，为创新人才培养提供土壤，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，促进人才队伍壮大。

目前 TCL 工业研究院共拥有  
国家“万人计划”人才 **1** 名  
国家“千人计划”人才 **7** 人  
并引进珠江人才计划创新团队 **2** 个。



为了保证技术创新处于国际领先地位，TCL 不断壮大创新人才队伍。2018 年初，TCL 集团武汉研发中心成立，聚焦人工智能技术和新型显示技术的研发及应用。随后，TCL 欧洲研发中心在波兰正式揭牌，形成深圳、西安、香港、美国、武汉研发中心之外的第六大研发中心。此外，武汉华星还与武汉职业技术学院合作设立“华星光电智能制造人才培养基地”、“华星光电智能制造班”，培养智能制造创新人才。

### TCL 欧洲研发中心

9月3日，TCL 欧洲研发中心在波兰正式揭牌，致力于包括计算机视觉，自然语言处理及大数据分析等基于深度学习的人工智能相关领域研发。TCL 欧洲研发中心还与华沙大学信息与工程系签署了战略合作协议，与华沙理工大学、华沙大学等高校开展产学研合作，引进顶级科研人才，加强技术成果转化，将研发成果在相关产业落地应用。



TCL 欧洲研发中心揭牌

## 创新技术研发应用

作为一家实业公司，TCL 不仅注重探索研发行业领先技术，同时，也坚持创新研发与产品应用以及工程化、产品化、商业化紧密结合，通过技术的发展创造效益。2018 年，TCL 在显示材料研发、创新产品研发方面均取得重大突破。

### 聚华推出首块印刷式 OLED 显示屏

2017 年，国家工信部批准广东聚华建设国家印刷及柔性显示创新中心。2018 年 3 月，广东聚华开发出 31 吋印刷式全高清 OLED 显示屏。印刷显示创新技术有着尺寸扩展性高、材料利用率高、环境污染少等众多优势，帮助中国印刷显示技术开发向前迈进了一大步。



首块印刷式 OLED 显示屏

## TCL 旗下格创东智科技有限公司成立

2018年5月，格创东智科技有限公司成立，致力于深度融合AI、大数据、云计算等前沿技术与制造行业经验，提供智能制造场景化解决方案。目前格创东智正在与华星共建工业物联网平台，通过智能化改造，实现工业数据的全面感知、动态传输和实时分析，为建立工业智能应用，企业科学决策与智能控制提供支撑。



格创东智科技有限公司成立活动

## 环保创新

TCL 坚信创新能够为世界的可持续发展提供最有力的支持，并不断通过技术创新提高产品能效，减少产品在生产与使用的过程中对环境造成的不良影响，为维护人类共同的家园提供创新技术的支持。

## 华星光电 55 吋户外高亮显示产品

华星光电推出国内首支自主研发的55吋户外高亮显示产品，匹配了“智能调光”模块，可根据环境光线强弱的变化，在700-2,500nits范围内进行智能调节，在夜间，可有效避免成为城市户外的“光污染”。



55 吋户外高亮显示



## 保障产品质量与安全

用户是 TCL “双 +” 战略的核心。TCL 以面向用户为根本，坚持产品质量与安全为底线，以全流程服务满足广大用户需求，提升用户体验。

### 管理与服务并重

质量是企业发展的生命线。TCL 始终坚持质量管理开始精益求精，根据 ISO9000 要求建立完整的质量管理体系，设立质量管理委员会，在业内率先纳入“质量规划”，提出质量 3063 战略规划，并首次制定集团《质量管理内控规范》，通过质量成本与用户体验两个抓手，引入 NPS（用户净推荐值）模式，搭建智能化的质量管理平台。此外，TCL 制订了《重大质量事故处理管理规范》、《质量内控制度》和《质量奖罚管理办法》等内部管理办法。

2018 年，TCL 产品检测覆盖率达 100%，并带动各子公司举办质量月活动，共收回征文 864 篇，举办演讲 13 场，形成《TCL 质量故事》，其中获国优课题 13 个，合计创效超过 1 亿元，并在国际质量管理小组会议（ICQCC）中首获金奖，以质量驱动企业经营管理。



TCL 在国际质量管理小组会议（ICQCC）中首获金奖

基于 3063 战略，TCL 各产业结合各自特点，不断完善自身质量管理体系，引入适合业务形态的质量管理工具，开展质量专项培训，参与行业标准撰写并通过了 IECQ QC080000:2012、UL60065、EN60065 和 NQA 等国际质量认证体系。

TCL 电子以用户服务为基点，制定质量六大准则，引入 NPS 等创新质量管理方法，推行 TQMS 产品全价值链风险预防体系，建立了一套应对产品生命周期全链条风险的主动质量管理模式，持续提升质量工程技术水平，不断提升产品与服务质量。

## 严抓产品安全

产品安全始终是 TCL 发展的重要保障。TCL 集团及各产业严格遵循相关法律法规，保证产品符合安全要求，通过 3C、CE、FCC、PTCRB、CB、ETL、GS 等认证。基于不同产业特点，TCL 下属企业分别制订相应的产品安全事故处理机制，保障产品安全万无一失。

### TCL 电子通过世界多地区安全标准

TCL 电子严格遵循中国、欧盟、美国、印度、日本等世界各地区安全标准，严格遵守法律法规，保证产品符合安全要求。目前，产品已通过 3C、CE、FCC、Sam's Club/Walmart (PPT, PT)、ISTA6-Amason (亚马逊)、ISTA3A、墨西哥 NOM 认证、印度 BIS、台湾 BSMI、日本 S-mark、PSE 等认证。

## 深耕智能制造

全球正处于以 AI 技术为核心的第四次产业革命。TCL 始终站在潮流前沿，制定长远的信息化战略，积极布局智能技术研发、智能产品制造，不断提升智能制造工业能力，推动实体产业转型升级。

### 华星光电智能工厂

华星光电不断优化生产线，打造更深层的智能工厂。在惠州打造了全球最大的模组整机一体化工厂，并在国内率先推出 CIM（计算机集成智造信息系统），实现制造、管理、决策等全流程自动化和数据化。此外，联合 TCL 旗下智能制造服务公司格创东智、TCL 工业研究院（香港）推出的 ADC 系统（自动缺陷识别分类系统），可将检测半成品与缺陷产品的速度提升 10 倍，将工厂生产周期缩短 40%，每年创造直接经济效益超过 2,000 万元。



华星光电智能工厂外观



工厂内智能机械臂

## 悉心关爱客户

TCL 始终坚持“用户至上”理念，不断通过大数据、互联网、人工智能等技术实现服务升级，提供全方位、多平台的极致用户体验。

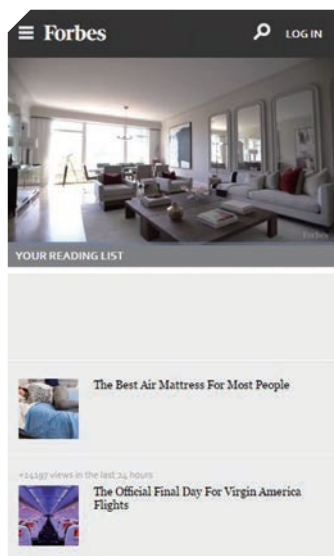
## 全生命周期服务

TCL 积极创新 O2O 服务模式，坚持以客户为中心，提供全方位、多平台、全产品全生命周期的客户服务。

2018 年，TCL 承接 B 端业务品牌 95 个，C 端流量平台及品牌 206 个，多品类维修、家居安装等业务增长 70%。在销售渠道方面，TCL 结合“双 11”“618”等时间节点，覆盖了天猫、京东、苏宁等多项平台，为消费者提供线上线下相结合的、全方位购买渠道与服务选择。在售后环节，TCL 新增预约维修、准时上门等服务，区域 72 小时修复率同比提升 10%。此外，TCL 持续为消费者提供全品类家电的到家服务，陆续接入迪泰尔全品家电、托普思维全屋家电检测、米家空调、新风等服务业务，不断提升用户体验。

## 福布斯杂志盛赞 TCL 彩电及服务

2018 年 1 月，美国《福布斯》（Forbes）杂志发表文章，盛赞 TCL 的产品与服务。据文章描述，美国加利福尼亚州作家 Scott Kramer 是第一次用 TCL 产品，最近使用了 TCL 65 英寸的 65C807ROKU 电视，认为产品价格合理，性价比高，画质很好，音响效果很棒，外观设计圆滑。在学习使用方法时，作家拨打电话给 TCL 的技术支持团队寻求帮助，令他惊喜的是，客服团队很快接通了电话，并且很礼貌地在 30 秒内解决了他的问题。



福布斯杂志盛赞 TCL 产品与服务

## 全方位满足客户需求

TCL 不断扩大服务范围，为用户提供更为便捷的解决方案，在全国共设立 28 家服务中心，配置 66,000 名专业服务工程师及 14,000 家服务网点，服务网点数量较 2017 年增长 16.7%。不断提升产品售后服务覆盖率，彩电已达到 99%，白电和小电分别达到 96% 和 97%。

此外，TCL 不断完善铁粉数据库和粉丝生态圈，不断提升用户体验，让粉丝们的个性化需求得到满足。TCL 拥有会员 305 万，微博与微信公众号粉丝 165 万，正在多种媒体平台与渠道聆听消费者反馈，打造消费者互动社区。

### 铁粉社区

成立于 2014 年的铁粉社区，是 TCL 旗下全球粉丝的互动平台，已开设“铁粉学院”、“活动大厅”、“铁粉社区”、“积分兑换”等版块，不仅有 TCL 工作人员为粉丝们答疑解惑，也向粉丝提供各项福利信息。铁粉们从个人体验出发，向身边的朋友们介绍 TCL 产品，不断完善粉丝互动交流平台，丰富用户消费体验。

### 818 服务节

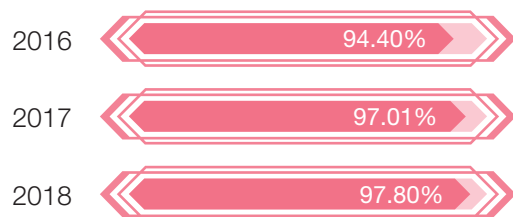
8 月 18 日，TCL 举办一年一度的消费者回馈活动——“818 服务节”，通过新媒体渠道、异业合作、邀请有奖及微信征集风采照等活动，整合线上线下资源，加强粉丝沟通，受到广大消费者积极响应与好评。



## 从用户需求出发

TCL 始终以用户为核心，不断根据用户提供的反馈进行改进。基于 O2O 平台，TCL 通过内部工作人员对电商销售页面、客服等服务平台进行体验和反馈，不断改善服务，并收集且分析电商店铺的中差评，及时联系顾客进行处理。此外，TCL 还通过收集电商 NPS 调查结果，做出 NPS 分析并提出改进方案。

### 消费者满意度



### “家里体验室”

2018 年是 TCL 电子运营中心 Hometest “家里体验室”计划的第二年。该项目将产品送到用户家里，模拟用户的使用环境和操作习惯，通过深入实际的用户调研和反馈，为消费者提供高质量的服务与体验。



TCL 表彰优秀“家里体验师”



## 负责任营销

TCL 根据《广告法》严格规范企业营销行为，并制定了《TCL 集团微博、微信信息管理办法》、《TV 产品中使用的环保标志及要求》等相关文件，标注产品相关配方，提醒消费者注意产品所包含的化学物质，规范标志使用，加强信息泄露防范。

## 保护消费者隐私

TCL 十分重视保护客户隐私，遵循 GDPR 要求，在相关产业，设置隐私保护组织和技术框架体系，并从产品的设计、销售等环节入手，加强系统漏洞的检查，防患于未然。此外，TCL 还设置系统分级查询权限，将系统权限开放由专人负责管理，并不断提升数据库防火墙技术，拦截数据库攻击和客户信息批量下载等行为，全面禁止客户信息导出，遏制非法窃取数据行为的发生。

### TCL 通讯提升客户信息保护

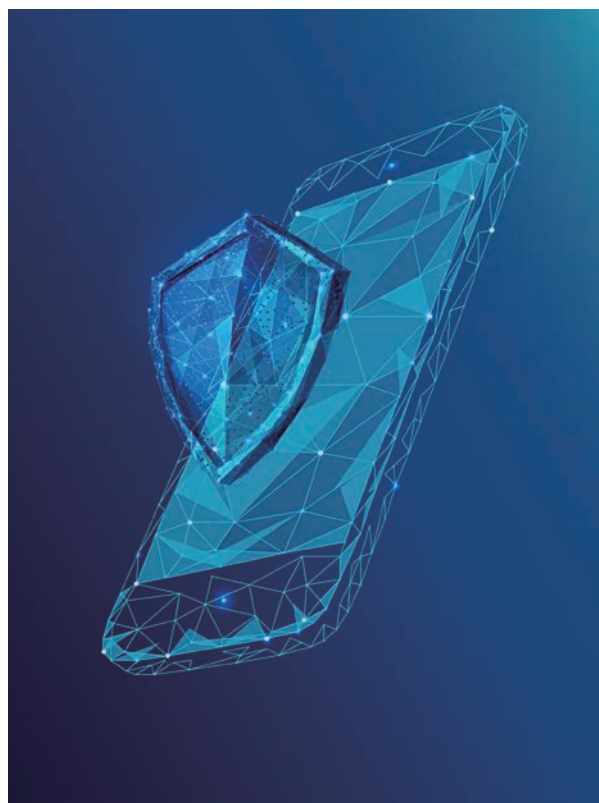
TCL 通讯从 2018 年开始，在信息安全方面按照 ISO27001 的要求来全面提升自身信息安全管理水平，并计划在 2019 年取得 27001 认证。在技术方面，通讯建立面向客户的信息安全及隐私保护实验室，以全面提升通讯的产品的安全和隐私防护水平。

### 黑莓手机提供信息安全保障

黑莓 (BlackBerry) 配置了 DTEK™ 软件，显示设备的总体安全等级，为用户主动提供安全和隐私控制功能。同时，用户可以通过该软件查看各应用程序访问用户数据情况，并管理位置、摄像头、麦克风访问等程序权限。此外，黑莓 Locker 也为用户提供了建立文档与照片的私有文件夹功能，防止个人数据被上传到云端，保障信息安全。



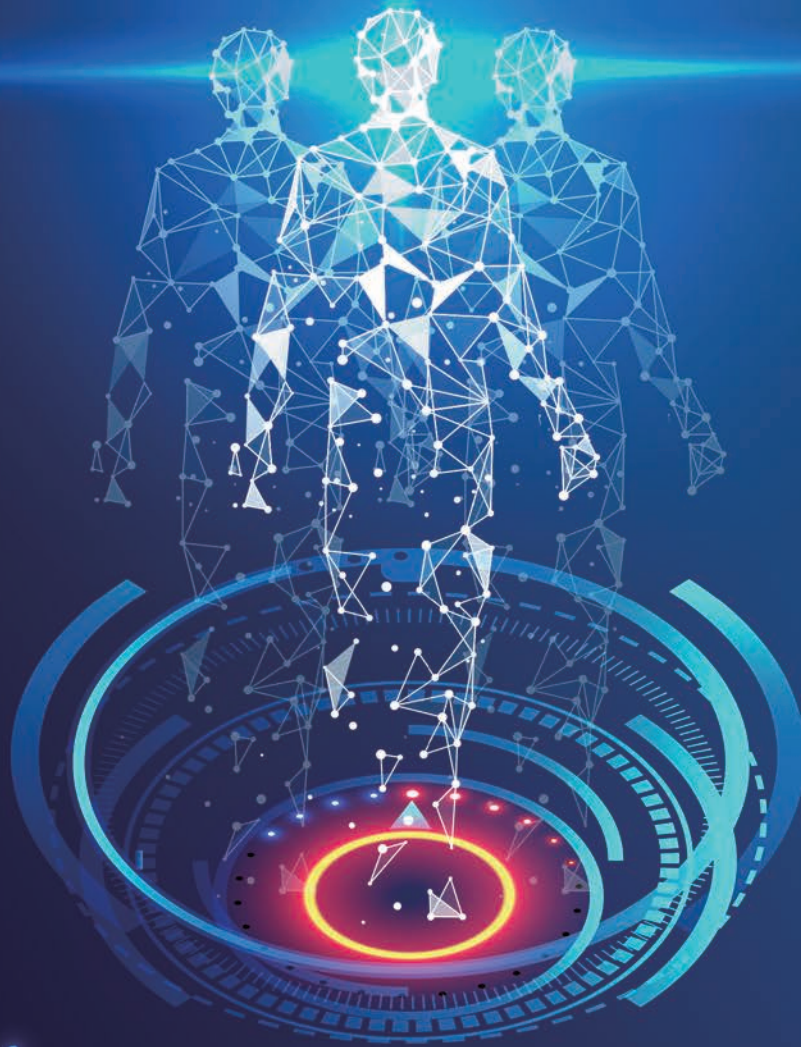
黑莓手机 DTEK 软件





# 助力员工发展

- 保护员工权益
- 保障健康与安全
- 员工成长与发展
- 关爱员工生活



## 助力员工发展

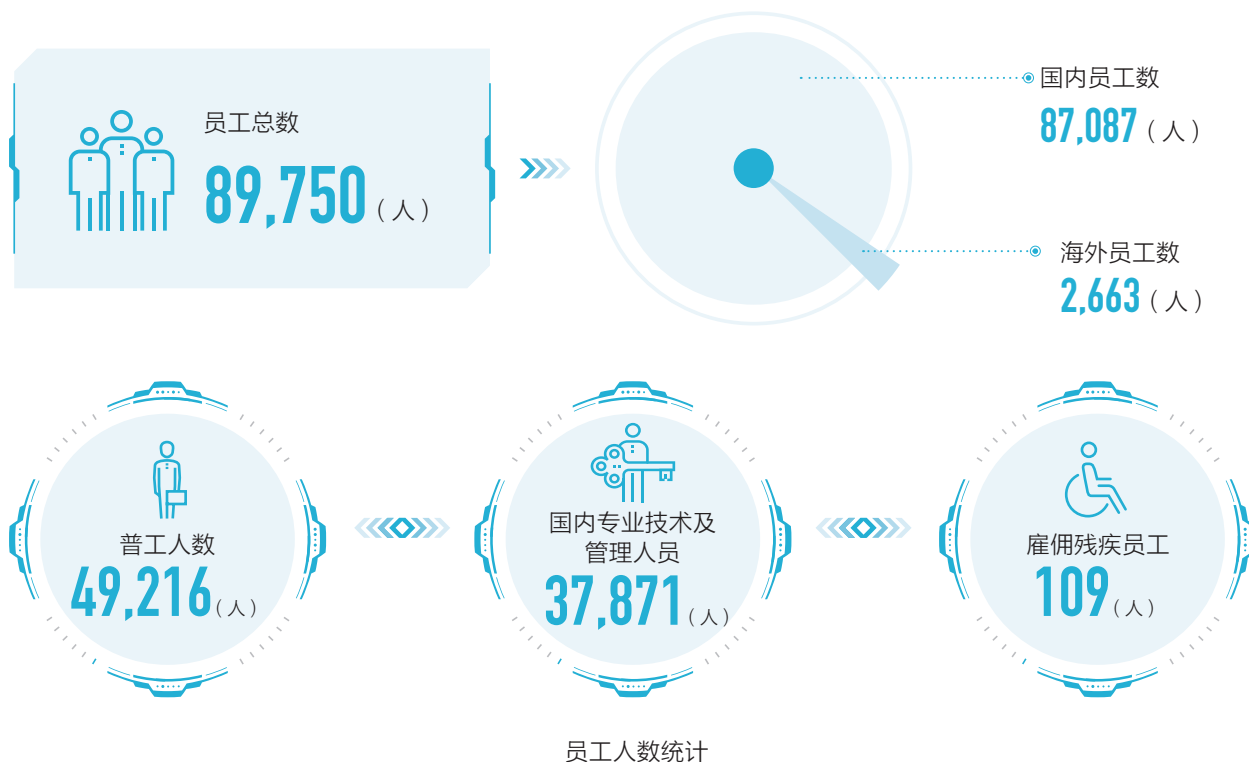
员工是TCL的宝贵资源，TCL集团积极保障员工合法权益，采取各种措施保障员工的职业健康和安​​全，构建多元化职业发展路径，并提供温馨舒适的工作环境，促进个人目标和企业价值双实现。

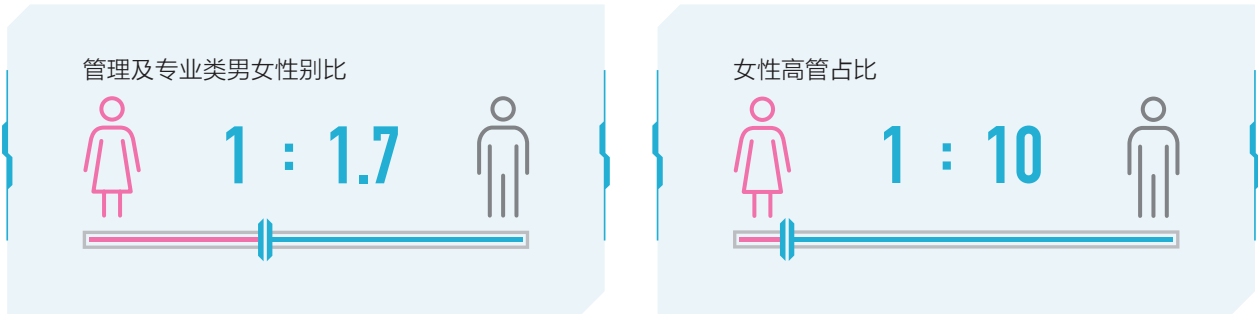
## 保护员工权益

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，积极与员工沟通交流，为员工提供完善的薪酬福利体系，吸引保留人才。TCL集团旗下主要生产基地均参照SA8000标准要求进​​行责任管理，是中国最早一批通过认证的企业，2018年TCL下属产业如TCL电子、通力电子等还将国际知名CSR标准RBA的相关要求导入管理体系，提高员工权益的管理水平。

## 平等与包容

TCL严格遵守《劳动合同法》、《国际劳工组织公约》等相关国内外法律法规的要求，建立健全用工管理规章制度体系，禁止歧视性用工，同时注重促进女性及本地化用工，为创造当地就业机会发挥应有作用。TCL严禁录用法定工作年龄以下人员，坚决禁止强迫劳动，不限制员工人身自由，并在工作场所抵制性骚扰行为，维护员工权益。

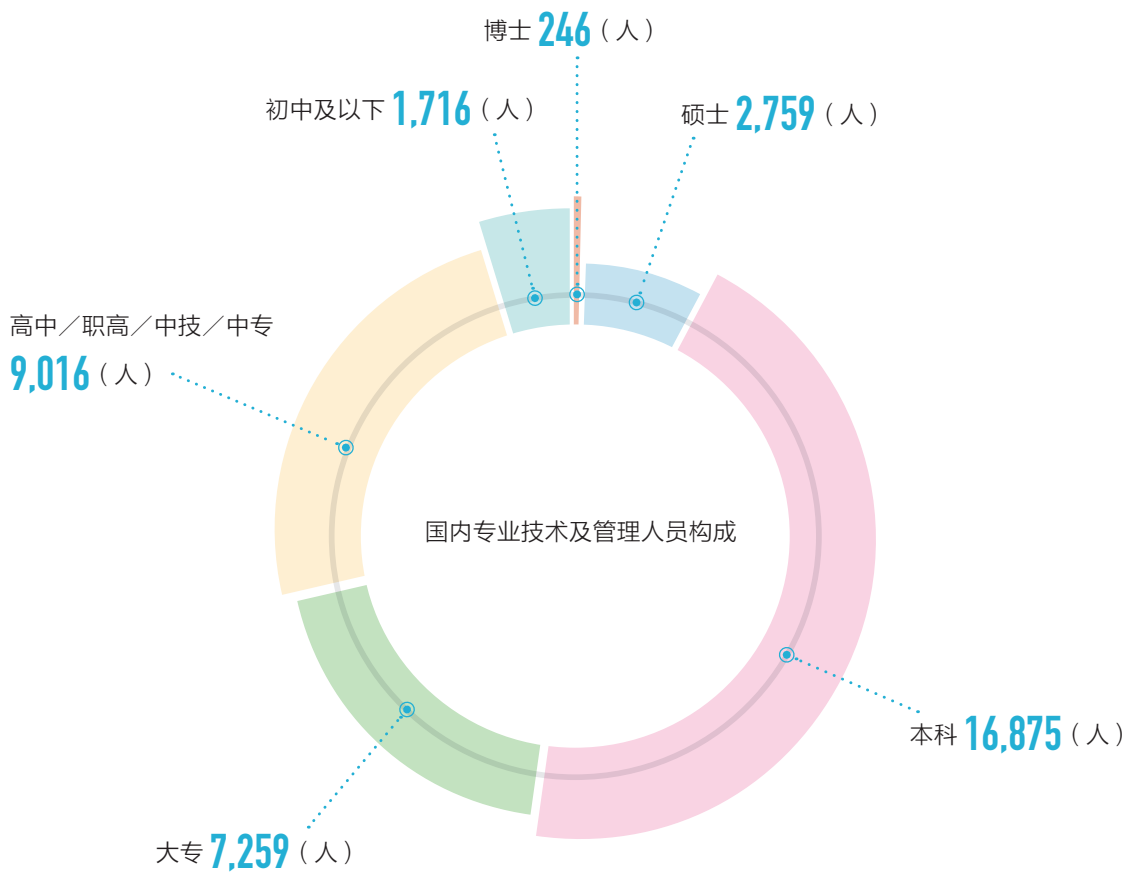




管理及专业类员工人数统计

国内产品与研发及相关项目管理及专业人员员工总数

**12,481** (人)





## 员工沟通

为了更好地倾听员工的心声，确保信息交流顺畅，TCL 集团建立起了多样化的沟通渠道和沟通机制。工会维护员工切身利益，代表员工参与公司管理，并组织各类民意调研，及时反馈员工诉求，公司员工参加工会比例超过 85%，同时公司还为员工提供多种多样的沟通渠道，如月度沟通会议、邮箱和电话、微信平台、宿舍走访、员工 BBS 论坛、员工问卷调查等形式，发现公司不足，及时解决相关问题，与员工一同发展进步。2018 年集团及下属企业根据自身情况采用业内知名员工敬业度调查问卷 Q12 对员工敬业度进行调查，总部员工敬业度达 69%，达到优秀雇主行业水平。

### TCL 通讯召开员工沟通大会

2018 年 7 月，“2018 年 TCL 通讯核心员工沟通大会”在深圳召开，惠州、宁波、成都、上海、香港等地分支机构员工通过视频参会。各部门负责人、核心员工以及技术专家共同参会，听取公司经营及行业现状，并与公司高层就未来规划进行沟通交流。



TCL 通讯核心员工沟通大会

## 雇主吸引力

TCL 充分尊重员工依法劳动所得。为员工提供合理、有竞争力的薪酬待遇，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



**固定薪酬：**

12 个月月薪，年底双薪和年终奖



**变动薪酬：**

制定了绩效评价规范，统一对员工个人绩效进行评价



**激励机制：**

利润分红、内部股份分红、限制性股票激励等

TCL 集团与全体员工依法签订劳动合同或聘用合同，除按照国家规定参加五险一金外，还为广大员工购买包括意外伤害险、寿险、疾病险等在内的商业保险。同时也为员工的工作和生活方面提供福利，包括通讯补贴、就餐补贴、交通补贴等。

此外，TCL 向员工提供普惠金融福利。员工可以通过惠州市仲恺 TCL 智融科技小额贷款股份有限公司，进行信用贷款。对于 TCL 员工，贷款下放时间快，额度高，利息低，并配备专业的理财顾问。2018 年，面向员工发放贷款 4.5 亿元。此外，TCL 持续开展“星居计划”和“筑巢计划”，为员工提供免息住房贷款，为员工解决后顾之忧。

## 惠州华星“恺旋人才计划”

惠州华星智能制造基地是全球最大的模组整机一体化工厂，核心管理人员和熟练技术人员是保障推进项目的重要环节。为吸引深圳华星人才转调扎根惠州，惠州华星投入5,000万元资金，包括搬家补贴，深惠通勤班车，“星居计划”和搬迁鼓励金等。同时向员工们解读子女教育、公共卫生服务和人才等政策。截至2018年8月，从深圳转调到惠州华星的员工共633人，核心技术人才265人。另一方面，惠州华星也不断在当地招募高端人才，吸引132名高端显示人才入职。



惠州华星员工自助餐厅

## 海外员工关怀

作为中国较早走出去的大型企业，TCL 尤其注重多元化，注重海外事业开展地区人才培养，帮助他们活跃在 TCL 全球研发、制造、营销等各类岗位上。尊重海外文化，关心员工生活，在圣诞节等海外节日时举行庆祝活动。

### 2018年TCL在员工关爱方面获得多项荣誉

- TCL 集团获颁 ACCA（特许公认会计师公会）“中国卓越国际人才培养雇主”奖
- TCL 入选福布斯 2018 年世界最佳雇主榜
- 华星光电获由智联招聘颁发的 2018 “中国年度最佳雇主”
- TCL 集团荣获惠州市残疾人联合会颁发的 2018 年度残疾人就业先进单位称号
- TCL 荣获 2018 年度“优秀职工之家”



## 保障健康与安全

TCL 秉持“以人为本”的理念，不断完善员工健康和安全生产管理工作，制定职业健康管理机制和措施，保证安全生产环境，开展系列培训，保障员工健康与安全。

### 职业健康管理

TCL 依照《中华人民共和国职业病防治法》，制定各项职业健康管理制度，为员工提供良好的工作环境和职业健康保障。针对职业病危害岗位，颁布管理文件，从源头控制、本质安全、过程控制、应急响应的保障员工健康。除了为员工配备并指导佩戴相应劳动护具，还为接触辐射的员工进行辐射安全培训、个人剂量和工作环境检测。

### 安全生产

公司根据《中华人民共和国安全生产法》、《消防法》等国家安全法规，从管理、设备设施、员工安全意识等方面，完善了公司安全生产责任体系。

### 安全生产管理

TCL 集团出台了《安全生产管理规定》、《生产安全事故应急处理预案》等管理条例，同时将《安全生产绩效评价管理规范》落实到各产业各部门。在管理上，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。

### TCL 集团年度安全生产工作会议

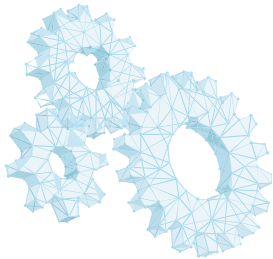
2018年1月22日，TCL 集团举行年度安全生产工作会议。会议总结了2017年安全生产工作，表彰了安全生产先进个人。同时对2018年安全生产工作规划部署，强调安全生产不是“万无一失”，而是“一失万无”的工作，要求各主管配合集团3063战略规划，压实责任、狠抓落实、管控风险，实现三年内无重大安全事故的工作目标。



2018 年度安全生产工作会议

### 安全生产检查

TCL 集团各产业均建立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，做到防范于未然，减低或减少员工可能面临的安全风险。



### 华星光电 t1 工厂开展岁修安全检查

经过长达半年的规划、推演和部署，华星光电 t1 工厂于 2018 年 3 月 6 日正式启动岁修项目。t1 工厂运行已有 8 年，面临环境安全动力系统设备老化加剧、稳定运行风险日益增大、异常次数逐年增加等问题，大型岁修项目将对设备、线体、管路等进行针对性的检查、维修，消除并预防重大生产隐患。环安处通过 48 小时不间断作业，投入人力 1,775 人次高强度不间断奋战，完成对 85 项重大隐患改善，确保生产安全零事故。



华星光电 t1 场端岁修现场，华星员工认真工作

### 安全生产文化建设

TCL 把安全生产宣传教育作为夯实安全生产管理基础工作，提升员工安全意识，组织推动各产业开展形式多样的文化宣传活动。

2018 年安全生产总投入  
**5,577.47** 万元

2018 年安全生产培训  
**355,328** 次

TCL 面向不同岗位的员工，开展有针对性的培训



新员工



在职职工



安全培训师



高层管理者



企业志愿消防队

三级（公司、车间、班组）安全教育培训

转岗、复工、新设备等针对性培训

培训师专项培训

安全领导力培训

应急消防培训



## 华星开展高层管理人员安全领导力培训

2018年9月，华星光电面向各中心、厂处32位高层管理人员开展了安全领导力和人与组织安全绩效培训，在高层管理人员树立安全生产意识，加强安全生产管理，并落实安全生产绩效考核标准，旨在推动创建一个持续的、高绩效的安全文化氛围。



华星开展高层管理人员安全领导力培训



TCL 电子对志愿消防员进行考核

## 培养企业志愿消防员

2018年4月初，TCL 电子运营中心安委办启动1,800名志愿者培训考核，首批共1,168名志愿消防员参加抽考，合格率达100%。培训志愿消防员完善了公司安全生产应急救援体系，实现园区所有区域消防员24小时值守，消防队员3分钟到事故现场的要求。

## 员工成长与发展

TCL 向每一位员工提供培训和学习机会，助力他们得到技能的提升和职业的发展，实现自我价值。员工能力的提升，提升了员工的积极性和归属感，也是企业持续发展的动力。

### 汇聚人才

TCL 通过实施切实的招聘措施，不断拓展招聘渠道，创新招聘方式，为公司的发展汇聚人才，为公司的未来员工提供开放、公平的竞争平台。

### 校企合作

TCL 把人才当作企业的生命之源。集团发展至今已经连续21年开展大规模校园招聘活动，共引进约3万名优秀大学生。2018年TCL 前往30多个城市进行校园宣讲，提供近2,500个就业机会，并在全国9所高校建立了TCL 创意俱乐部，为创意活动提供资金和方案支持。2018年特别举办“TCL Open Day”活动邀请高校老师与同学到TCL 公司参观交流，增强校企互动，进一步树立雇主品牌，打造开放、包容、认同的合作文化。

## TCL Openday

TCL Openday 是由 TCL 集团人力资源部举办的年度校企交流活动。活动邀请全国各重点高校老师和同学们莅临 TCL 公司现场，体验 TCL 企业文化，参观 TCL 集团及各产业公司，在增强校企之间交流互动的同时，搭建优秀毕业生的人才引进平台。



2018 TCL Open Day

## 内部推荐

作为一个多元化产业集团公司，TCL 一直以来都鼓励全体内部员工向公司各个产业推荐优秀的人才，2018 年进一步扩大内部推荐范围并且提高奖励标准，针对不同产业公司不同类别的岗位均设置了具有吸引力的奖励规则，为公司发展推荐了更多更优秀的人才。

## 海外招募

随着 TCL 事业不断向海外延伸，公司面向全球顶尖高校招募储备人才，培养企业未来的核心员工和管理者。公司通过开拓海外招募渠道、与顶级实验室合作建交、开展技术交流活动在全球范围内推广 TCL 品牌形象，从而实现人才布局国际化、技术合作国际化、雇主品牌国际化。



鹰眼计划在高校开展宣讲会

## TCL 集团“鹰眼”计划

2018 年 5 月，TCL 集团“鹰眼”计划启动，由集团人力资源部联合电子及通讯成立海外招聘项目组，到美国华盛顿大学、纽约大学、麻省理工大学等海外高校直聘人才，提供岗位丰富，涉及大数据、软件应用、海外 MBA、财务、海外销售、产品运营等。海外人才将通过集中培训、高管带教、轮岗培养、一线实操、项目挂职等方式加速成长。

## 人才培养

为了能够不断优化、提高人才适配度，公司搭建了鹰系人才培养体系，并成立 TCL 大学助力员工成长。该体系持续为公司发展储备各层级后备力量，提升员工的积极性和归属感，打造符合 TCL 战略要求的高素质人才队伍。

### TCL 大学

秉承“积极响应集团变革，贴近战略”这一人才培养宗旨，TCL 大学将企业发展战略与人力资源战略相结合，将企业管理智慧与业务实践相结合，将 TCL 核心理念转化为学员行为与能力，为全公司的有志有能之士搭建学习交流平台。

2018 年，TCL 大学不断总结反思在人才培养方面的需求和不足，拓展了业务方向专业课程体系（HR、研发、制造），通过渗透到业务第一线，访谈有经验员工及专业人士，形成解决业务痛点工具方法，帮助员工改进绩效。此外，借势淘宝大学，成立了新零售学院，聚焦研习新零售趋势，探索组织转型和人才升级策略。

#### 淘宝大学·TCL 新零售学院成立

2018 年 1 月，阿里巴巴旗下培训平台——淘宝大学携手 TCL 成立新零售学院。这是 TCL 大学首次与外部企业携手，将为 TCL 员工提供一个新零售在线学习培训平台。在企业的核心战略布局之下，打造一支适应新商业环境的创新势能团队，为 TCL 新零售发展注入持久能量。同时通过与淘宝大学的深度沟通交流，促进新兴业务合作，开发并落实新零售项目。



淘宝大学·TCL 新零售学院成立仪式

#### TCL 大学打造精益实践基地

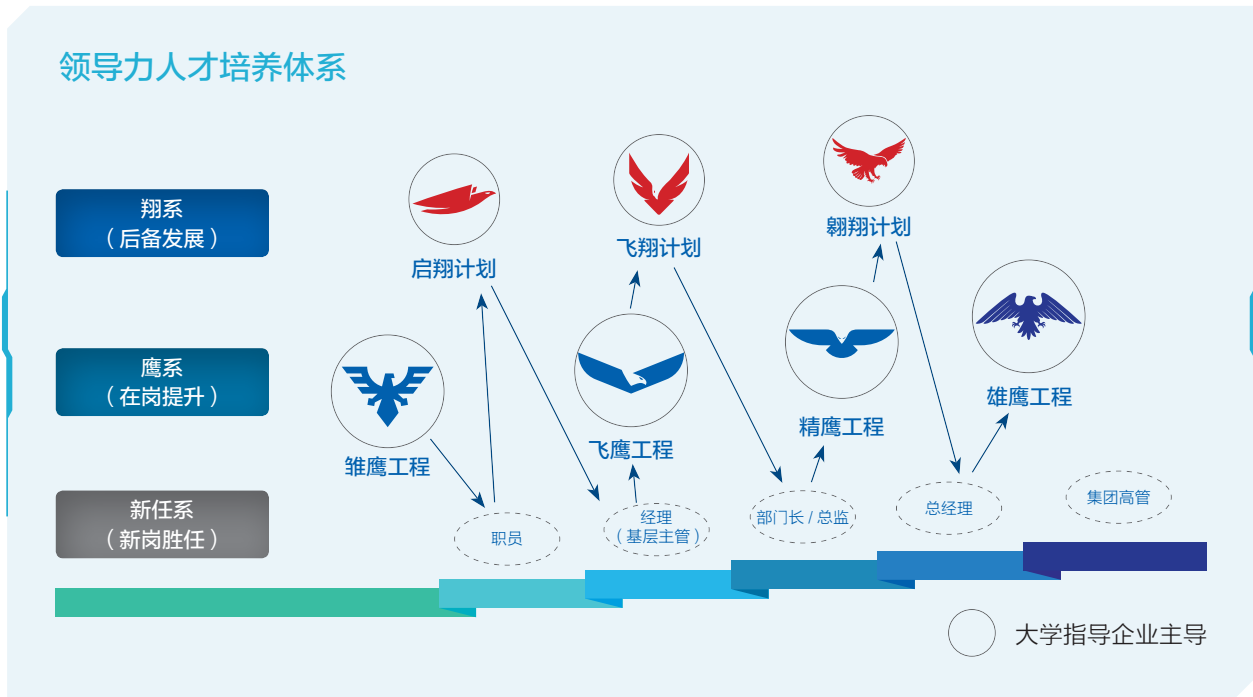
2018 年 4 月，TCL 大学打造的“精益实践基地”正式揭牌成立。以 TCL 王牌为实践基地，在 TCL 内部推动“传播精益文化，凝聚精益专家，沉淀精益实践，增强产业协同”。在精益实践基地，员工从普工到星级班组，再进入精益道场进行实操学习，提升个人能力。王牌精益生产已自主研发了培训教材和精品课程，将理论和实践相结合，已有 325 人毕业，精益自动化与精益物流为工厂生产环节节约了六百余人。



学员自创的生产改善成果展出

## 领导力人才培养体系

为了提升员工领导力，TCL 设计了鹰系和翔系两套培养体系，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，辅助高潜力人才形成扎实的知识体系和团结协作的工作能力，满足企业未来发展所需。



为了增强人才任用和培养的有效性，领导力人才培养系统也不断进行优化。从原来聚焦中高层到覆盖各层级（从雏鹰到翱翔），打通人才供应链；培养周期从 1-1.5 年长周期转为短频快的滚动式培养，培养形式也转化为轻量的线上学习为主；另外，聚焦高潜高绩人员，增加培养人数，大大提高覆盖率。在课程设计方面，紧跟业务趋势，涉及互联网、人工智能、大数据、新零售等，同时通过参访标杆企业、嘉宾分享等形式启发学员思考并落地。





## 千人骨干培训赋能员工、融合团队

为了鼓舞士气、赋能员工，2018年TCL开展了千人骨干培训项目，培训涵盖了中国事业部分公司总经理、分部经理、业务人员、渠道、市场、财务、HR等平台共1,197位学员参加，并聘请了91位讲师进行授课。培训共持续了1.5天，通过团建+授课的形式，涵盖冬季攻势策略、传统市场、城市市场突破、新兴业务、O2O、新营销、售后服务七大主题，增强了员工的组织存在感、归属感，发现能力差距、赋能提升。同时盘点和梳理了内部业务知识，促进内部知识的总结和提炼、传承。



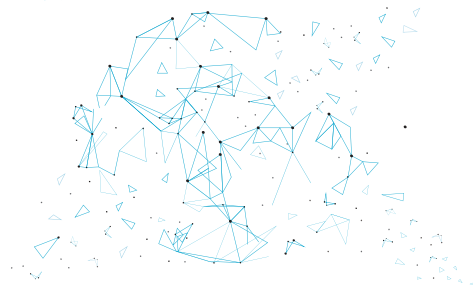
## TCL 精鹰“绩效改进”项目名利双收

2018年4月，精鹰10期举行结业仪式。“精鹰工程”是面向集团及各产业优秀中层管理者，进行为期近一年的混合式时间与学习，通过团体课题和个人课题为公司带来实际经济效益。

10期10个团体课题的研究范围覆盖集团多个产业领域，聚焦供应链（占总课题比重约32%）、制造（16%）、产品（16%）与营销（12%）等环节。以降本、增收、增效、转型等四个目标，重新梳理各自的业务价值链，交付28个可衡量的收益项目，开发工具方法384个。所涉受益2亿元，多个优秀项目获得国际和中国“绩效改进”奖项。



精鹰10期学员



## 海外人才输送

在实施“国际化再出发”的战略背景下，TCL 集团于 2014 年启动了“海鹰项目”，从语言和业务、理论和实践等各个层面对学员进行集训，并把他们派往各产业海外分支机构。通过向海外输送人才，使前后端协作更顺畅、信息传递更透明，提升 TCL 在海外的业绩，并不断优化国际化业务的人才布局。对于员工而言，能得到语言沟通、管理能力等综合能力的提升。

同时，TCL 电子开展了海外业务中心（简称 OBC）外派珠三角后备关键岗位人才培养，旨在为 1 年内后备人才需求提供有效供应，为 1-5 年后备人才提供针对性培养。为实现这一目标，开展 OBC 外派珠三角培训，面向不同后备人才，分为训练营、准备营、高潜营，开展不同方向、不同程度的培养。通过关键岗位人才培养项目，2018 年输出海外销售线 2 人、海外财务线 2 人、海外供应链线 2 人。为组织培养出关键岗位继任 20 人，已继任 11 人。

### 2018 年 TCL 在人才培养方面获得荣誉



TCL 大学位列由新华报业传媒集团发布的中国企业大学

**第五位**

### 2018 年 TCL 大学培训数据

- 2018 年员工参与培训的总小时数：**493.21** 小时
- 2018 年培训总投入：**9,129,194.5** 元
- 2018 年培训总人数：**395** 人
- TCL 大学开展的培训项目数量 **10** 个
- TCL 大学自主开发的课程数量 **90** 门

## 职业发展

为加速建成 TCL 发展所需的人才队伍，公司为员工提供多样化的职业发展路径，促进人才成长和企业组织能力的持续提升。

- 统一发展通道标准：**2018 年，集团梳理建立了管理、专业、技术、销售、操作五大类专业发展序列，统一各层级标准及要求。细化任职资格体系，为员工提供更加清晰、明确的职业发展通道。
- 轮岗机制：**持续优化干部人才结构，主动对干部进行轮岗培养，鼓励员工进行横向交叉历练，既可以进行相同职能不同岗位的轮岗，也可以进行不同职能、升职跨企业的轮岗。
- 内部竞聘：**当内部岗位出现空缺时，组织内部竞聘，让有意愿、有能力、有潜力的员工不断的突破自己，获得更好的成长。

### 华星产业全面细化任职资格体系

为了激发内部员工快速成长，华星产业搭建并推广了任职资格体系。2018 年，任职资格体系进一步深入应用，不断与业务紧密整合，如品质部门推广六西格玛体系的学习与考试，并将此要求加入了制造、研发、品质等相关通道的任职资格标准中去，以提升全员品质水平。

## 关爱员工生活

TCL 旨在为员工创建和谐的生活和工作环境，开展丰富的文体活动，提供后勤保障、员工福利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

TCL 倡导积极健康、劳逸结合的工作和生活方式。公司定期组织娱乐休闲活动，TCL 各子公司成立了各类文体协会近百家，丰富员工生活，例如华星光电，2018 年共计开展各类活动 800 余次，参与活动的员工达 2.5 万人次。不仅如此，公司还组织户外拓展活动，开展团队建设，参与市区级乃至国际性的文体活动，促进团队凝聚力。

#### TCL 金融银企联谊徒步活动

2018 年 1 月 13 日，在 TCL 年度银企联谊会上，近百位 TCL 产业金融生态圈伙伴进行了 30 公里徒步活动。活动在惠州小径湾举行，完成了 30 公里徒步的行程，途中还增设团队闯关活动，增强团队的合作精神。活动不仅丰富了员工的问题生活，也促进了 TCL 金融和生态圈金融伙伴们的交流。



联谊徒步活动启程



#### “卓越引领——迈向质量新时代”演讲比赛

结合 TCL 集团质量月，2018 年 11 月 2 日举行“卓越引领——迈向质量新时代”主题演讲比赛。9 月至 11 月，共收到企业各岗位员工质量演讲征文 864 篇，在 12 家企业里先后举办了十多场质量品质演讲预选赛。通过主题演讲的形式，为员工提供了交流分享工作的平台，进一步增强人人都是质量责任人的观念。



“卓越引领——迈向质量新时代”演讲比赛现场



## 生活关爱

### 守护身心健康

TCL 重视员工的身心健康，各产业公司开展各种关心员工身心健康的活动，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。

#### 华星 EAP 员工帮助计划

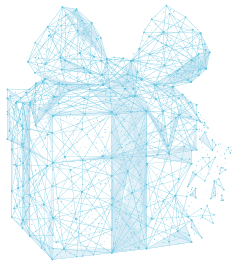
2018 年华星 EAP 员工帮助计划联合业务部门不断升级，同时通过微信公众运营、内部驻场咨询、内部 EAP 大使培养、三级防御体系搭建，营造健康和諧的氛围。全年共实施 EAP 咨询 228 人次，内部咨询师咨询 68 人次，帮助员工实现身心健康的平衡。



EAP 内部培训

#### 情系端午 传承文化

2018 年 6 月，TCL 电子 SCBC 在惠州基地举办了“情系端午 传承文化”端午节特色活动。特别设置了沐兰汤、戴香囊、系五色绳、吃粽子、喝雄黄酒等传统习俗体验活动，让员工们感受端午传统文化。同时通过派发香囊，回答企业文化相关，将端午节传统习俗与当下企业文化建设链接在一起。



TCL 电子端午节特色活动“戴香囊”



## 方便员工出行

公司为员工通勤保驾护航。不仅提供免费班车，保障员工上下班途中的出行安全，还为有夜班工作的员工，特别加开夜班车。过年前后，邀请汽车站工作人员来公司售票。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。“爱心妈咪小屋”已在 TCL 各产业普及。



华星光电半导体的爱心妈咪小屋

## 困难员工帮扶

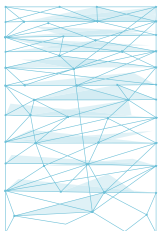
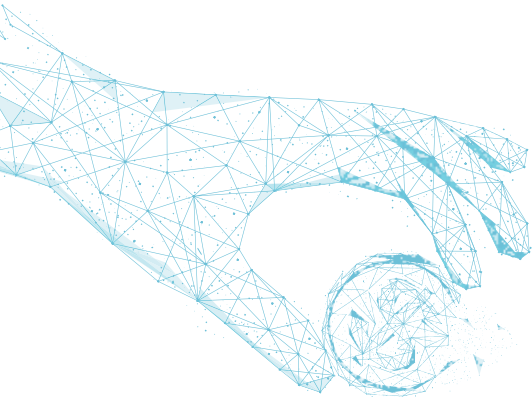
公司每年组织困难员工慰问，帮助他们解决生活上的困难和需求。2018 年集团工会加大外部帮扶资金的申请力度，申请省、市、去困难员工帮扶 5 次，争取外部资金 22.8 万元，帮助企业困难员工 113 名。同时，集团和各分公司内部设置互助金，组织困难员工慰问，发放慰问金等，通过鼓励内部捐助，传递爱心。

## 华星光电“爱心互助金”

本着互帮互助的原则，华星光电设置了“爱心互助金”，给予困难员工最大的支持和关怀。2018 年 4 月，启动爱心募捐，共有 8,209 名员工爱心捐助了 38.69 万元。并在 8 月通过审核，为 7 名受助困难员工帮助。从 2015 年成立至今，“爱心互助金”共援助了 28 位员工，累计发放 99.28 万元，传递员工爱心。



华星光电爱心互助金评审会





# 供应链责任管理与合作

- 负责任采购
- 协同发展



## 供应链责任管理与合作

供应商是 TCL 集团生产和创新链条的重要环节和基础保障。通过持续改善供应链管理，与供应商开展协同创新，使产品和服务符合社会可持续发展的要求，构建和谐的产业生态系统。

### 负责任采购

科学严格的供应链管理能够有效帮助企业降低经营风险、提升产品质量、实现社会责任目标，实现企业、供应链伙伴价值的双赢。TCL 建立的完善的采购制度和严格的标准，发布了 TCL 供应商行为守则，制定相应的可持续发展管理机制。

### 供应商管理



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。TCL 要求所有供应商提供 SA8000、ISO9000 质量管理认证，ISO14000 环境管理认证、QC08000 有害物质管理系统技术标准等企业社会责任认证。2018 年 TCL 集团发布了《TCL 供应商行为守则》，对供应商的人权劳工、职业健康安全、环境保护及社会责任管理体系提出更严格的要求。各产业根据各自的产业与产品特色，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。



2018 年，以“服务产业、降本增效”为宗旨，以供应链整合与自营集采为核心业务模式，一方面，为集团各产业提供专业、高效、透明、有成本优势的采购服务，优化物料和供应商结构，另一方面，为各产业客户提供负责任采购优化解决方案。同时，采用自主研发的供应链管理平台，将全流程进行信息化管理，提升供应链管理效率。



此外，TCL 通过进行品质辅导，举行技术交流会、培训等方式，提升供应商的整体质量水平，实现双方合作共赢。通过定期对供应商的技术、品质、服务进行评价，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，以保证供应链的健康、稳定、高效。

## TCL 电子举行全球供应商大会

2018年4月26日，TCL 电子2018年全球供应商大会在惠州举行。全球近300位供应商和采购负责人参会。会议上，肯定了供应商对TCL 电子业务发展做出的贡献，深度阐述了业务策略，并通报近期业务优异成果，希望联合供应商伙伴，以创新技术和产品推动销售升级，以组织流程优化降本增效，以提升全球供应链管理水平，推动国际化布局。同时，发布了2018年质量工作报告及重点工作项目规划，表彰了60余家优秀供应商。



TCL 电子表彰优秀供应商



## 冲突矿产管理

TCL 高度重视冲突矿物问题，“冲突矿产”是指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。TCL 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非法冲突物产，要求供应商也不得采购非法冲突矿物，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来源进行尽职调查。



## 协同发展

TCL 重视与合作伙伴的协同创新发展。为产业链搭建了融资服务平台，并组建学习交流平台，从各层面加强产业生态圈伙伴交流学习。

### 推动产业链发展

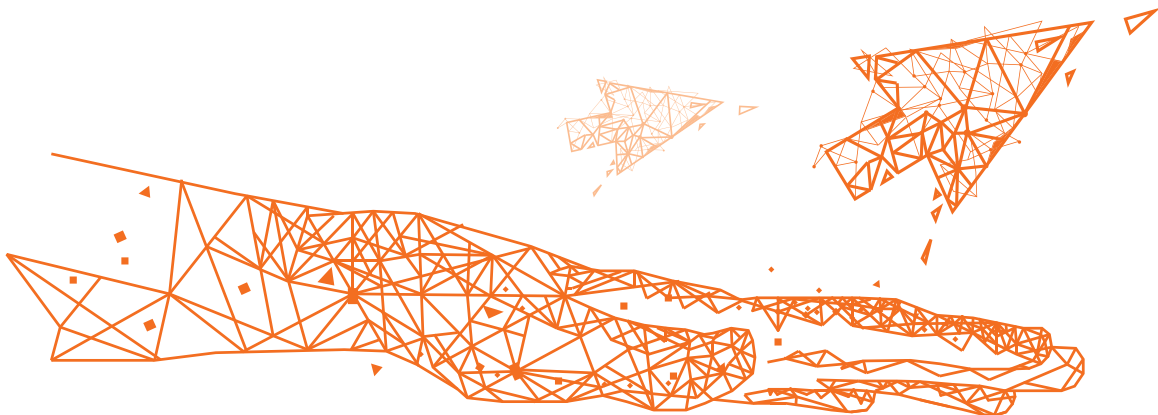
为了解决 TCL 产业生态圈中小企业“银行触达难，申请贷款难，获取商票、商业信用成本高”的问题，TCL 金融“简单汇”平台应运而生。自成立以来，“简单汇”平台始终坚守“搭建金融通桥梁、助力中小微企业发展”的定位。

2018 年，在资金需求端，创设了具有多项使用功能的应收账款债权凭证，通过线上完成确认、拆分、转让、融资等业务，提升融资效率，丰富融资模式，深化企业融资层次。在资金供给端，不断拓展企业资金来源，逐步引入光大银行、农业银行等外部机构，并降低企业融资成本水平，优化平台的价格形成机制和服务竞争机制。截至 2018 年，“简单汇”平台已有注册企业 12,076 家，同比增长 78%。其中，中小微企业占比近 9 成，全年累计交易规模达到 591 亿，同比增长 32%。



### “简单汇”推出首单供应链 ABS 金融产品

2018 年 11 月，“国君 - TCL 保理 - 简单汇供应链金融第一期资产支持专项计划”在深圳证券交易所挂牌上市，这是 TCL “简单汇”平台的收单供应链 ABS 项目（即资产证券化项目）。这是首次把 TCL 供应商受众的应收账款集中，并对这些资产进行信用评级，并通过证券化在市场出售。该项目的成功发行有助于 TCL 及产业供应商借助 TCL 集团的信用支持开辟新的融资渠道，提高融资效率，降低融资成本。对 TCL 集团而言，可以维持供应链稳定，复盘集团应收账款资产。



### 扶持产业链上游供应商

惠州市普安电子有限公司，主要为家电企业供应注塑及线材产品。2015年，普安电子希望扩大公司产能，但由于缺乏配套资金陷入困境。在一次TCL电子的例行走访中，采购人员向普安电子推荐了简单汇的“金单”产品。“金单”加快了资金回笼，公司经营周转更顺畅，能有更多资金投入机器设备更新及技术创新。公司从16年的每月800万做到了现在的每月3,000多万，同时创造了3,000多人的就业，为当地经济发展做出了可观贡献。

### 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，并设立了“四共（共创、共享、共融、共赢）愿景”，为产业链伙伴搭建学习交流的平台，推动团队共同发展，创造最高效能，实现企业价值延伸最大化。

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 获批全国首批供应链创新与应用试点企业

经商务部等中央 8 部门开展的“2018 年全国供应链创新与应用试点”评审，TCL 集团成为首批全国供应链创新与应用试点企业。

此次中央部门开展试点活动，目的是为了推动产业供应链系统创新，提高企业、产业及区域的协同发展能力，在现代供应链领域培育增长新动能，推动经济高质量发展。TCL 获批试点企业后，将推进创新供应链技术和模式创新，实现对供应链的数据驱动管理，提升对上下游企业的集成协同能力，有利于实现产业降本增效、供需匹配和绿色发展，有利于构建协同高效的产业供应链生态圈，加快推动新型显示产业从传统制造向“互联网 + 智能制造”、“制造 + 服务”转型升级，打造全球领先的半导体显示产业集群。

## TCL 电子 SCBC 供应链智慧学院开班

2018 年 3 月 19 日，TCL 电子 SCBC 供应链智慧学院在惠州举行开班仪式。供应链智慧学院是基于目前供应链面临的挑战以及未来的智能规划，通过专项课程，培养“智慧”供应链人才。首期班将招收 94 名学员，学员需完成必修课、选修课及岗位实操等理论与知识相结合的课程。

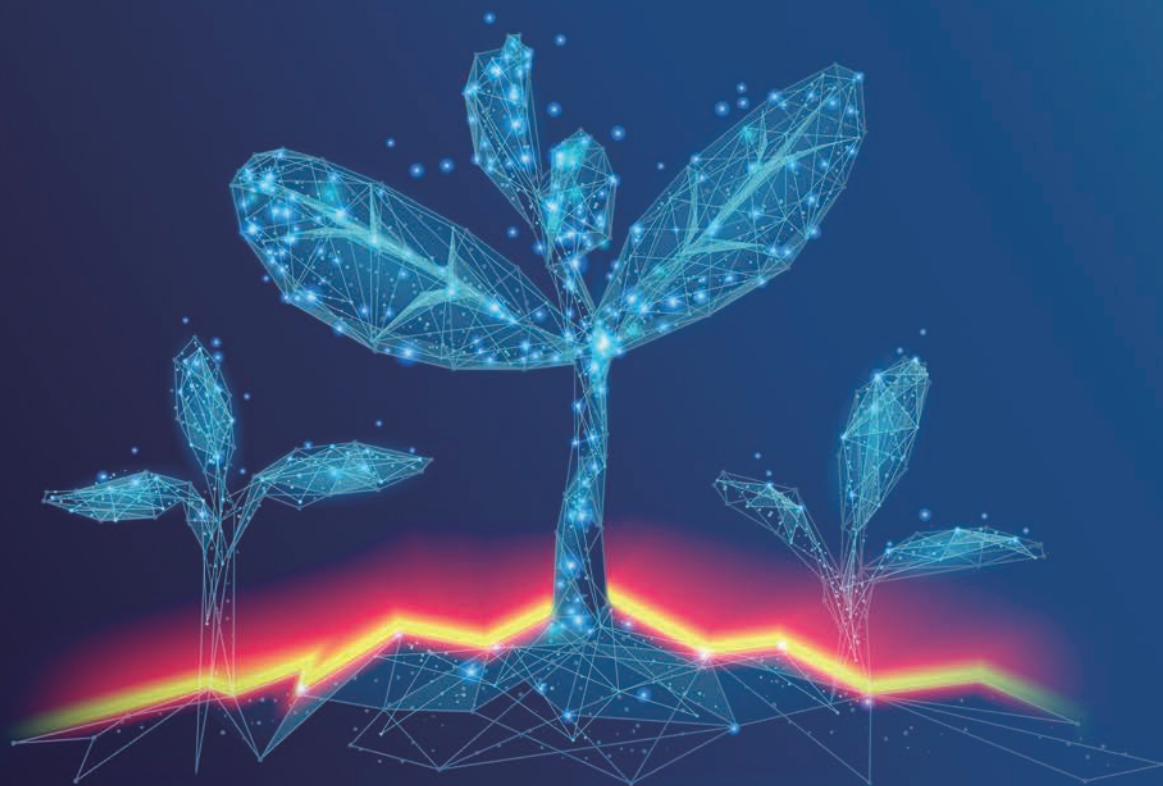


供应链智慧学院培训现场



# 与自然和谐发展

- 完善管理机制
- 绿色生产和物流
- 全生命周期管理
- 提升环保意识





## 与自然和谐发展

TCL 持续投入绿色生产和绿色物流建设，降低公司经营对环境所造成的负面影响，开展减少碳排放和废弃物的行动，为消费者提供更环保的产品，构建家电回收体系并建设家电拆解生产线，为实现集团和社会的可持续发展努力。

### TCL 环保承诺：



## 完善管理机制

TCL 遵守所有环境保护法律、法规，重视环保风险和环境污染，不断改善生产工艺，采用绿色原材料，最小化使用危险材料、能源，进行绿色生产。TCL 建立了完善的环境管理机制，旗下主要产业均以 ISO14001 为基础完善管理体系，各个产业根据自身情况制定相关管理措施和应急预案，加强环境管理应对突发风险。

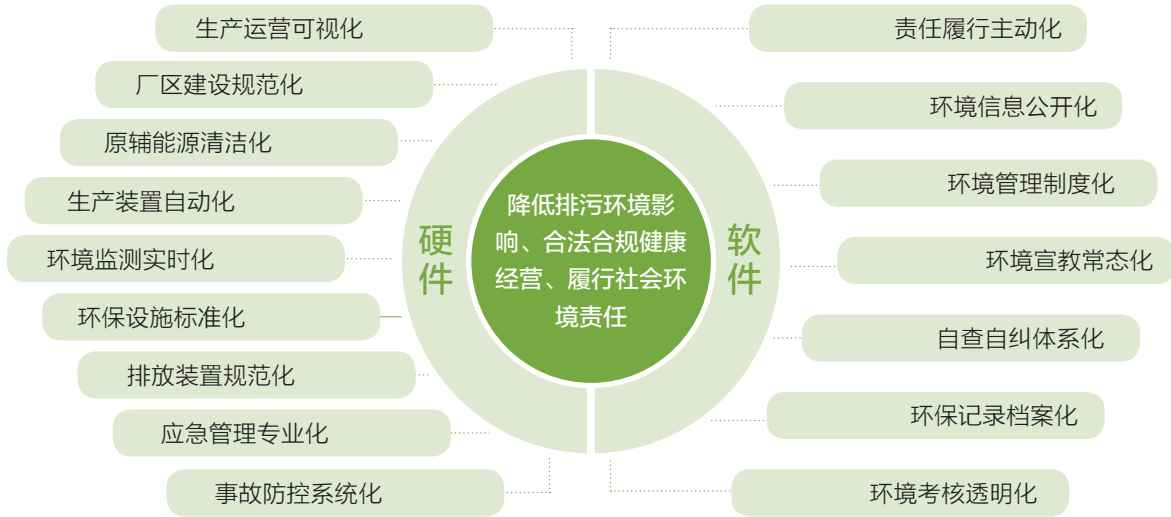
### TCL 电子环境管理体系

TCL 电子以 ISO14001 为基础建立完善的环境管理体系，管理公司在研发、采购制造、供应链、质量等运营环境和产品环境属性，监督并审核供货商、渠道商的环境表现，保障环境管理体系的有效运行。环境管理体系已成为 TCL 电子不断研发环保技术、提供绿色产品和服务的根基与保障。TCL 电子坚持内部管理与外部监督相结合，定期委托专业机构对公司工作场所环境、工业 / 生活废水、废气、固体废物、消防应急、特种设备、危险化学品管理等进行检查与监测控制，已连续三年无重大环境污染事故。

此外，TCL 电子在所属区域、职能部门、生产工作场所都设置了环境事务负责人，各部门环境事务负责人不定时沟通环境发展动态信息，协助 TCL 电子各层面环境事务的实施开展。

### 惠州 TCL 环境科技有限公司环境管理方案

惠州 TCL 环境科技公司成立于 2003 年，拥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，每年可以处理危险废物 79,300 吨。公司从硬件和软件两方面着手，搭建环境管理方案，降低排污环境影响、确保合法合规健康经营、切实履行社会环境责任。



## 绿色生产和物流

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。

### 节能减排

#### 绿色工厂

TCL 全面推行绿色制造，强化技术创新，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生产水平。截至 2018 年底，TCL 集团及旗下 5 家子公司入选工信部国家绿色制造名单，此外 TCL 还参与了家电绿色制造联盟，与行业一起推动绿色发展。

### 2018年TCL在建设绿色工厂方面获得多项荣誉和奖项

- 华星光电 G11 项目荣获 LEED 铂金和中国绿色建筑三星最高等级双认证
- 深圳市华星光电技术有限公司入选工业和信息化部第二批绿色制造示范名单
- TCL 空调器（中山）有限公司入选工业和信息化部第二批绿色制造示范名单
- 华显光电技术（惠州）有限公司入选工业和信息化部第三批绿色制造示范名单
- TCL 家用电器（合肥）有限公司入选工业和信息化部第三批绿色制造示范名单



### 华星光电绿色生态示范型工厂获肯定

2018年，中央第五环境保护督察组到深圳华星光电，开展环境保护督察“回头看”工作，督察组组长张宝顺对华星大力推进绿色发展，加强资源综合回收利用，打造“零污染、零排放、零气味”绿色生态示范型工厂的做法表示赞赏，并要求TCL继续强化环境保护理念，创新技术，努力走发展经济和保护生态环境的双赢之路。



李东生陪同第五督察组参观华星光电人工湿地公园

### 节能改造

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，在各个生产基地推广节能减排先进技术，建设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。同时，还在各个生产基地开展能源管理体系建设，提高能源管理的标准化，目前已有华显光电技术（惠州）有限公司、深圳华星光电技术有限公司、武汉华星光电技术有限公司及TCL王牌电器（惠州）有限公司的能源管理体系通过了第三方的ISO50001认证。

### TCL 电子节能管理

TCL电子坚持节能降耗理念，在产业园区中开展管理节能与设备节能并驾齐驱的节能减排管理方式，导入系统化的节能体系，订立能源使用规划、节能措施及节能目标。2018年重点投资于照明系统、注塑机、空压机及中央空调的效能，以提升能源效益。



TCL 液晶产业园分布式光伏发电项目

此外，惠州液晶产业园区与南方电网合作项目于2018年4月完工，在厂房屋顶建设太阳能发电系统，所发电量供厂房使用，发电量占园区用电量的10%。2018年，惠州液晶产业园区的太阳能发电量达到3,577,455.00千瓦时，相当于减少了2,255.05吨二氧化碳当量的温室气体排放。

TCL电子依据ISO14064-1《组织层面温室气体排放与移除的量化及报告附指引之规范》的标准要求，自2018年起每年自发进行温室气体排放量排查与查证工作。根据温室气体盘查报告，TCL电子每年制定《可持续发展目标》并分解至各工厂、车间，各工厂、车间进行目标分析并提出改善方案，由公司体系改进部每个月监控各工厂、车间的减排目标达成的情况，通过科学管理，减少温室气体的排放。

## 三废管理

### 废弃物减量

TCL 秉承绿色生产理念，使用环境友好型材料和新工艺，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。目前，TCL 的电视机产品均已获得 QC080000《电子电气组件和产品有害物质过程管理体系》认证，100% 淘汰使用铅、汞、镉、六价铬、多溴联苯（PBB）、多溴二苯醚（PBDE）超目标非环保塑料材料。

### 有害物质管理培训

12月7日，TCL 集团质量管理委员会邀请广东赛宝专家举办有害物质管理法规指令知识培训，来自各企业和供应商的制造、供应链、质量人员共 230 余人参加了此次培训。



有害物质管理培训现场

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。

TCL 专门成立惠州 TCL 环境科技公司，致力于更高效得处置和利用生产中所产生的危险废弃物。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，可处理废物类别达 12 大类和 2 类收集资质，授权专利 16 项，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危险废弃物的综合利用处置服务，确保各类废弃物得到有效的回收利用，为广东省的美丽家园建设做出贡献。2018 年，惠州 TCL 环境科技公司共收集利用危险废弃物 49,818 吨。

### 水资源管理

中国水资源人均占有量少，居世界第 120 位左右，同时随着人口的不断增加，供水设施不断建设，生产生活用水量在不断增加和污染问题，目前国内在水资源领域利用与保护方面仍面临着严峻的问题。作为耗水量较大的电子行业，TCL 十分重视水资源管理，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。



## 深圳华星光电水资源高效利用

深圳华星光电排水系统采用雨污分流制，对废水按性质不同分别进行处理。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集中处理；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达标后再排放。2018年，深圳华星光电通过提高纯水回收系统和废水回收系统的回收效率，增加回收水量，减少废水排放，共节约用水 14,665,068 吨。

## 废气管理

随着我国城市化、工业化进程不断加快，能源消耗迅速增加，大气污染日益严重，中国政府出台多项政策，持续实施大气污染防治行动，打赢蓝天保卫战。TCL 本着对自然和人类健康负责的原则，开展系列工作进一步完善废气处理措施，用实际行动建设天蓝、地绿、水清的美丽中国。

## TCL 各产业废气治理行动

深圳华星光电采用国际先进的 RTO 技术处理有机废气，通过吸附、脱附、燃烧等措施，进一步降低排放浓度。

TCL 家用电器（合肥）有限公司严格执行环境影响评价文件，对各工段废气采取不同处理措施，如安装 15 米高排气筒、使用布袋除尘器等，确保排放达标。

TCL 电子推行 VOCs 改进项目，通过高光替代、五金替代、前端密闭收集等源头控制方式，减少 VOCs 的产生量，并改进末端处理系统，整治方案实施后，VOCs 减排量为 79.478 吨 / 年。

## 绿色包装与物流

### 包装设计与回收

TCL 积极开发绿色包装，尽量减少使用塑料和原木制作的包装材料，采用更环保，更易回收利用的材料和工艺代替原有包装方案。同时，TCL 协助供应商进行包装材料的回收再利用，对于损耗情况较好、外观良好的包装纸箱、塑料包装物，TCL 会在确认其状态后，进行重复利用。

## 华星光电绿色包装实践

深圳华星光电成立了专门的包材回收项目组，针对玻璃间隔纸、栈板等进行回收再利用，全年累计减少废旧包材 6,336.42 吨；同时导入了塑胶类包材回收熔炉制造项目，对已经破损、无法再次使用之塑胶包材委托资质供应商熔炉再制造，减少塑胶包材废弃 79.82 吨，逐步实现“0”废弃。

## 绿色物流

TCL 提倡绿色物流，在不影响质量的同时，通过放置合理数量的产品，从而节约包装材料，提高运输效率。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。

## 全生命周期管理

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的日益提高，家用电器不断更新换代，淘汰废弃速度越来越快，由此而生产的固体废弃物的数量不断增加，种类也变得越来越复杂，危险废弃物的比例也逐渐变大。我国政府从 2008 年开始出台相关政策鼓励废旧家电回收，在 2016 年发布了《生产者责任延伸制度推行方案》的制度，但目前我国废旧家电拆解回收行业依旧存在运行不正规，拆解回收不规范的情况。在此背景下，TCL 大力履行生产者责任延伸制度，通过建立回收公司，组建废旧家电拆解及深加工回收利用产业链，实现产品全生命周期绿色管理。



## 建立回收公司

TCL 积极承担电器生产者回收废弃产品的责任，在中国北方和南方分别建立 TCL 奥博（天津）环保发展有限公司和 TCL 德庆（汕头）环保发展有限公司两家废旧家电回收公司，可同时满足南北两方废旧家电处理、拆解的需求。通过这两家公司，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，开创了由生产企业进行产品回收的新局面。

TCL 奥博（天津）环保发展有限公司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，采用国际先进水平的工艺与设备，配置现代化处理线。公司自主研发了线路板去除元器件研磨设备，不仅解决了电视机线路板元器件去除的问题，同时也使得线路板上有价值的金属和部件得到充分收集。作为国内废旧家电拆解行业的标杆企业，TCL 奥博不断探新技术、新业务，2018 年共获得 4 项实用新型专利，公司的再生资源分拣加工中心升级改造项目入围 2018 年度天津市再生资源回收体系节点建设项目。

汕头市 TCL 德庆环保发展有限公司是汕头市第一批淘汰电视回收定点单位，公司建立了从党政机关，到 19 家粤东供应商到 TCL 集团网络（如销售和售后、线上回收）的完善回收体系。公司是广东省环保厅规划的粤东地区唯一一家定点拆解企业，主要负责粤东六市的废旧家电回收与拆解业务，2018 年与广东省 82 家企事业单位成功开展了废旧家电回收工作。2018 年，两家公司共回收废旧家电 320 多万台，合计 9.5 万余吨。

2016-2018 年 TCL 拆解量绩效  
(万台)



## 组建回收体系

TCL 积极探索新的回收模式，力图将废旧家电回收与快速发展的互联网技术相结合，提高回收效率、扩大回收范围、完善回收平台、建立全球化的回收体系。2018 年，TCL 奥博持续进行互联网 + 回收模式的探索，继续开发百度回收站回收代理商和建设回收中转站。

### 打造互联网 + 回收模式

十分到家是 TCL 集团孵化的上门家电服务公司，同时也是 TCL 集团主要售后服务公司，公司拥有覆盖全国的服务网络 and 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还特别推出了数码回收服务，通过网络回收数码产品。在大众点评，京东到家等平台十分到家分别获得了“用户好评率第一”和“订单增长率第一”的优良口碑。

## 提升环保意识

TCL 致力于在企业运营的各个方面推进绿色发展，通过环保培训，向员工普及环保知识，培养员工的环保意识；在集团和各产业大力倡导绿色办公，号召员工通过实际行动节约资源，尽最大可能降低对环境的影响。

### TCL 家用电器（合肥）有限公司推行绿色办公

2018 年，TCL 家用电器（合肥）有限公司出台《办公环境管理制度》，对垃圾分类回收和节约用纸做出严格要求，将绿色办公的理念落实到公司的规章制度上。公司规定废纸、快递包装箱等应压扁整理后，统一放置到回收点；废旧日光灯管需放置到统一回收点；非正式文件应采用双面打印。同时公司也将提升环保意识的培训内容融入到新员工入职培训里。





# 共建小康社会

- 专注教育扶贫
- 开展环保公益
- 建设和谐社区
- 组织志愿者活动





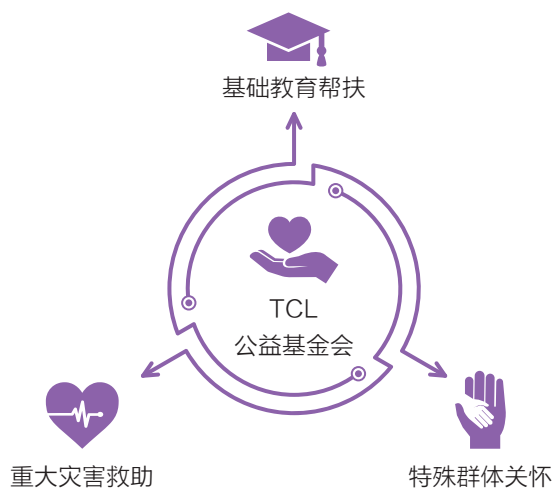
## 共建小康社会

“为社会承担责任”是TCL的使命之一。多年以来，TCL专注于教育扶贫、环境保护、社区建设等领域，通过品牌公益项目以及员工志愿者活动的开展回馈社会。

### 专注教育扶贫

教育是消除贫穷的重要手段，TCL以创新方式与服务的精神，从教师与学生入手，提升贫困地区与困难人群的教育质量，通过多年的实践探索出一条中国教育扶贫的新路径。

2012年，TCL成立了深圳市TCL公益基金会，以便更系统地参与到社会公益慈善事业之中。基金会以“追求公共利益，推动社会进步”的价值观为基础，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，不断以创新的方式投身于基础教育帮扶、重大灾害救助、特殊群体关怀三大公益领域。



#### 指标

2018年

TCL 公益基金会年度收入（元）	29,222,973.94
TCL 公益基金会年度捐赠收入（元）	29,102,788.00
TCL 公益基金会年度支出（元）	19,002,448.65
TCL 公益基金会年度公益事业支出（元）	18,163,565.68

2018年，TCL 公益基金会公益事业支出占本年支出的比例为

**95.59%**



## TCL 希望工程烛光奖计划

优秀的教育离不开优秀的教师。“TCL 希望工程烛光奖计划”由深圳市 TCL 公益基金会与中国青少年发展基金会共同开启实施，持续关注和支 持乡村教师群体，自 2013 年设立至今，已顺利开展五届，支持 1,800 名优秀乡村教师，覆盖全国 23 个省、634 个贫困县，1,300 多所学校，共计投入资金超过 3,000 万元，直接受益学生 4.2 万，间接受益学生达 19 万。

2018 年，TCL 希望工程烛光奖计划通过中国青少年发展基金会系统组织推荐和“我选我”网络报名两种方式共收到来自 22 个省，385 个县，1,680 名教师的报名。由中国青少年发展基金会、深圳市 TCL 公益基金会代表、教育界专家、资深公益人以及媒体人共计 12 人组成的终审委员会，对入围的乡村教师进行了终审，最终推选出 400 位优秀乡村教师，其中获得奉献奖 179 人，创新奖 121 人，引领奖 100 人，每人获得 8,000 元现金奖励及价值 4,000 元的线上线下培训课程。

支持 **1,800** 名优秀乡村教师，覆盖全国 **23** 个省、**634** 个贫困县，**1,300** 多所学校



共计投入资金超过 **3,000** 万元



直接受益学生 **4.2** 万



间接受益学生达 **19** 万

### 第五届“TCL 希望工程烛光奖计划”颁奖典礼

2018 年 7 月 5 日，第五届“TCL 希望工程烛光奖计划”颁奖典礼正式开幕。本届“烛光奖计划”主题为“师情化意”，旨在奖励和支持全国各地用温暖师情为乡村万家带来希望的默默奉献的优秀乡村教师。烛光奖计划形象大使柯蓝及各界代表齐聚一堂，对获奖的优秀乡村教师表示祝贺，共同聆听教师感人故事。典礼现场还对“烛光微贷”项目阶段性成果进行展示，同时对“乡村教师现状报告”进行深度解读。



第五届“TCL 希望工程烛光奖计划”荣耀盛典

### 烛光课堂

“烛光课堂”联合 TCL 旗下的奥鹏教育，为每位烛光奖计划获奖教师提供 120 小时线上和 7 天线下的翻转课堂培训。7 月下旬在深圳进行了第一期烛光课堂培训，10 至 11 月在上海进行了第二、三、四期培训，共 320 名教师参加。

“烛光课堂”不仅开展了文化体验、素质拓展及针对留守儿童心理辅导及教师心理等方面课程，为乡村教师增能，并根据不同奖项，安排了分层次的培训活动，让老师们在不同的活动和讲座中提升教学实践能力。

### 烛光微贷

TCL 公益基金会携手 TCL 金融集团推出“烛光微贷”项目，引入“公益+金融”创新举措，该项目按场景用途分为 3 个贷种：救助贷、帮扶贷、圆梦贷，为优秀教师提供低息的小额贷款，帮助他们解决重大疾病、生活消费、技能培训等方面的需求。

2018 年烛光微贷申请范围扩大至中国青少年发展基金会教师培训办所有受训教师。截至 2018 年底，共为 6 位教师提供贷款服务，共提供 7 笔贷款，总计 20 万元，用于教师圆梦需求及医疗救助。

## 华萌基金

华萌基金是 2007 年由 TCL 集团董事长李东生及夫人魏雪在中国青少年发展基金会下设立的专项基金，专注于帮助贫困地区品学兼优的初中应届毕业生顺利完成高中学业，以“发展型”的创新助学模式，帮助学生提升综合素质、实现全面发展。华萌基金在广东惠州华罗庚中学、云南大理一中、湖北夷陵中学设立“华萌班”，为每届 50 名高中在校学生提供每人每年 8,000 元的学费及生活费资助，并为每届“华萌班”学生综合素质评估前 10 名的学生奖励每人 2.3 万元大学圆梦奖学金。

截至 2018 年底，华萌基金已累计资助 1,033 名家庭贫困但品学兼优的学生。过去的 12 年里，华萌基金通过华萌星课堂、华萌夏令营、毕业欢送会、华萌 5010 计划等创新形式，让华萌班的学生们在课堂之外，开拓眼界、增长知识、丰富经历、建立友谊，为华萌学子走入大学、走入社会、畅想未来的职业之路，打下了良好的基础。

内容	2018 年
华萌基金资助高中新生数量	98 名
在读高中华萌生总数	351 名
获得大学圆梦奖学金在读华萌大学生数量	89 名
大学圆梦奖学金金额	55.4 万
2018 年基金资助金额总额	3,850,309.28 元

## 华萌夏令营

2018 年 7 月，第五季华萌夏令营来到了深圳，通过高校游学、企业参访、城市探索等内容，帮助学生建立对社会的认知，了解职业对社会的贡献，让高考与志愿填报更有方向性，帮助学生规划未来专业选择和职业发展。

### 走进高校

华萌夏令营造访了深圳大学、南方科技大学、哈尔滨工业大学、香港中文大学等高校，并在环游校园、生活体验和面对面交流中，引导学生们思考未来的专业方向和理想大学。

学生们还通过 IFactory 创新实验课程，亲手接触并操作人工智能设备、无人机、3D 打印机、机器人、AR、VR 等新潮科技设备，激发同学们对科技的兴趣。



华萌夏令营走访深圳大学

## 参观名企

学生们还前往 TCL 集团旗下华星光电、比亚迪等深圳知名企业，体验先进的影音科技、智能科技、汽车科技等，近距离感受高新技术研发的魅力。



华萌学子参观华星光电

## 毕业生欢送会

2018年8月，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举办“青春筑梦，初心不忘”主题的毕业生欢送会，共149名应届毕业生步入理想大学殿堂。至今已有650名华萌生完成高中学业。大理一中华萌班一本上线率100%，夷陵中学华萌班一本上线率96%。



2018 大理一中华萌班毕业欢送会

## 华萌星课堂

2018年10月，第三期国家非物质文化遗产星课堂来到了夷陵中学和大理一中。超过100位华萌师生亲身感受国家非物质文化遗产“四川蜀绣”和“东巴造纸”的魅力，亲眼见证与体会工匠精神。



华萌星课堂现场





## “蓝色萤火” 退休教师帮扶计划

为了解决贫困地区退休民办代课教师待遇低下、生活困难的问题，“烛光奖计划”形象大使柯蓝女士联合深圳市 TCL 公益基金会、中国青少年发展基金会于2018年4月发起“蓝色萤火”退休教师帮扶计划，通过资助服务和社会倡导，帮助贫困地区的退休代课教师，提供每人4,000元的生活补助，资助退休代课教师所在家庭发展生计，并通过专家指导、人力协助、配套资金等多种方式帮扶贫困退休代课教师家庭早日脱贫。



“蓝色萤火”退休教师帮扶计划成立

## 开展环保公益

地球是人类共同的家园，TCL 始终在向着与大自然和谐相处的目标而努力，并针对生物多样性保护等重要议题积极开展各类公益活动。2018年，TCL 公益基金会向深圳市红树林湿地保护基金会提供现金捐赠，支持其开展生物多样性保护工作。2018年12月，TCL 集团志愿者协会组织来自 TCL 的志愿者及其家属，在深圳大梅沙开展包括“净滩活动”、“海洋生物课堂”等生物多样性保护主题活动，号召大家保护海洋，关注生物多样性议题。



净滩活动现场

## 建设和谐社区

企业的发展离不开社区的支持，TCL 一向重视参与所在社区的建设，努力为社区的和谐发展贡献力量。2018 年，TCL 向惠州市惠东县大岭镇万松村捐赠 3.68 万元，为四川嘉陵捐赠价值 21.1 万元的拼接显示屏，支持当地社区精准扶贫，此外，还为对口援疆项目捐赠采购价值 17.58 万元设备。TCL 在海外运营所在地也积极开展社区公益活动，为社区问题的解决贡献自己的力量。

### TCL 电子 SCBC 捐资帮扶观田小学

2018 年 4 月，TCL 电子 SCBC 在惠州仲恺陈江镇观田小学举行了助学资助仪式。惠州市仲恺高新区陈江街道党工委委员温慧鹏、惠州市陈江街道人办大副主任张莉娟、陈江观田村村委书记孙伟强出席。TCL 电子 SCBC 中国制造中心总经理罗小升代表 TCL 电子 SCBC 赠予观田小学 3 台 75 吋教学一体机。



观田小学助学资助仪式

### 在法国举办为患儿圆梦活动

2018 年 4 月，TCL 通讯 EMEA 区域（欧洲、中东、非洲三地区合称）与法国非盈利组织“Pour La Vie”及零售商 BAK2 合作共同发起为患儿圆梦活动，四名接受帮助的杜兴氏肌营养不良症（简称 DMD）患儿来到 TCL 通讯位于法国的办公室，与 TCL 通讯员工分享自己的圆梦时刻。

All Hands meeting  
**Social & Green**



患儿讲述圆梦时刻



## 组织志愿者活动

TCL 不仅对外开展公益项目，对内也鼓励员工参与志愿者活动，并为员工志愿者活动提供平台、管理、物资等多方面支持，形成了良好的志愿者活动氛围。

为了支持员工参与志愿活动，TCL 于 2015 年成立了志愿者协会，并搭建了网络平台，方便志愿者联络、参与活动。2018 年，TCL 志愿者协会又新增一家志愿者分会，总数达 11 家，新增志愿者 200 余人，在册志愿者 964 人。此外，平台发起、开展各类志愿活动 20 场，累计公益时间 2,200 个多小时。60 名员工志愿者骨干，参与开展了 3 场志愿拓展参访活动，相互联系与交流。

### 武汉华星光电志愿者社区义工服务

武汉华星光电志愿者积极走进周边社区，通过多种志愿活动营造与周边社区融洽的共处关系。9 月，华星光电志愿者们来到武汉东湖新技术开发区佛祖岭福利院，举办“关爱老人、共度中秋”的温馨主题活动，为那里的老人们带来了快乐和关怀；10 月志愿者们和社区老人一起联合举办了“健康远足迎军运——武汉华星光电重阳节敬老”活动；12 月，志愿者们开展了“让爱照亮未来”资助贫困孤残儿童活动，为孩子们带来一份冬日里的温暖。



武汉华星志愿探访佛祖岭福利院老人

### 通力电子党工志愿者举办第 7 届植树活动

2018 年 3 月，70 余名来自通力电子党办及工会的志愿者来到红花湖东门，连续 7 年举办植树活动，在红花湖东门和南门的山头种下了近千棵树，以持之以恒的精神，通过实际行动为改善身边的环境做出贡献。



通力电子植树活动

## 未来展望

未来一年，国际局势面临地方保护主义抬头，全球贸易摩擦不断，世界经济复苏步伐缓慢的大趋势，使中国企业徒添压力。同时中国已进入改革开放下半场，半导体显示产业下行周期已经来临，家电市场增长势头将进一步放缓，也使传统制造企业倍增焦虑。但危机中往往也蕴涵着机遇，TCL 必须把握机遇，危中寻机，稳而谋进。

## 聚焦产业优势

在“互联网+”与智能化转型方向指引下，未来 TCL 将围绕人工智能和互联网技术、新型半导体显示技术、智能制造和工业互联网这三个关键的产业技术领域进行重点布局。

将人工智能、大数据与互联网技术嵌入终端产品之中已成为整个家电行业的发展大势，人工智能技术将为家电产业带来更多机会，创造更多新的产品形态，打破家电产品同质化竞争的局面。我们计划将欧洲研发中心建设成为全球最有影响力的人工智能研究机构之一，助力 TCL 全球发展。

在新型显示技术领域，我们将依托 TCL 牵头组建的“印刷及柔性显示创新中心”，联合印刷显示技术创新联盟，努力在印刷及柔性显示领域取得更关键的技术突破，成为全球行业的领跑者。

在智能制造领域，我们将运用大数据和工业互联网提升核心工业能力，努力建设更高水平的工业互联网及大数据系统，将生产过程的各环节打通，实现信息互联互通，并收集海量数据让机器深度学习，使智能决策系统能够做出更精准的判断、更高效的决策，进一步提升制造效率和产品质量。

## 绿色发展

坚持绿色发展是 TCL 永恒的主题，TCL 将不断完善环境管理制度，加快绿色工厂建设，提高能源利用能效、减少温室气体排放，循环利用水资源，减少废弃物排放；采用环保材料及设计工艺，减少包装使用量；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 将继续严守合规底线，构建防治贪腐的廉洁体系，持续开展反舞弊行动，保证诚信经营。为应对不确定的信息安全风险，TCL 将加强信息安全体系管理建设，为顾客隐私信息和公司信息资产提供更多保护。为助力中国知识产权强国战略落地，TCL 也将在知识产权保护领域不断探索，运用创新方法解决知识产权争议。

对于员工，TCL 将提供基于提供优厚的薪酬福利体系，吸引保留更多人才，保证安全生产和健康的工作环境，为员工提供实用有效的培训，畅通晋升渠道，帮助员工职业发展并满足公司人才需求。对产业链，TCL 将持续为生态圈伙伴提供各方面支持，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 将更好地履行行业领先企业的责任与担当，继续以实业和实体经济为竞争力，撑起国家经济的脊梁，建立全球竞争优势，实现创建世界级一流企业的远大目标，推动中国从经济大国走向经济强国。公司将进一步与合作伙伴携手共进，共同推动世界经济与社会的可持续发展。



## 关键绩效表

### 经济绩效

指标	单位	数值
营业收入	亿元	1,133.6
净利润	亿元	40.7
纳税额	亿元	78.9
净资产收益率	%	12%
资产负债率	%	64.1%
研发投入	亿元	56.7
研发人员数量	人	12,481
专利授权数	项	7,714

## 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	%	97.8%
员工总人数	人	89,750
劳动合同签订率	%	100%
海外员工数	人	2,663
国内员工数	人	87,087
国内专业技术及管理人员数	人	37,871
普工人数	人	49,216
管理及专业类男女比	-	1.7:1
残疾员工人数	人	109
女性高管比例	%	10%
培训总人数	人	395
培训总小时数	时	493.21
员工培训总投入	万元	912.91
安全生产投入	万元	5,577.47
重大安全事故	次	0
安全培训次数	次	11,698
对外公益捐赠总额	万元	1,816.36
员工志愿者活动次数	次	20
员工志愿者人数	人	964

备注：员工培训数据为 TCL 大学执行的培训。

## 环境绩效

指标	单位	数值
环保投入	万元	19,375.28
消耗电	万度	281,550.36
节约电	万度	21,086.19
二氧化碳排放量	万吨	225.67
二氧化碳减排量	万吨	21.02
用水量	万吨	4,241.13
节水量	万吨	1,897.15
废水排放量	万吨	1,652.34
废水减排量	万吨	1,887.58
废气排放量	万立方米	1,565,432.40
有害废弃物排放量	吨	19,604.54
废弃物回收利用	吨	30,899.89
包装材料总量	吨	41,262.11
包装材料回收数量	吨	10,170.44
包装材料节约数量	吨	29,757.74
重大环境事故次数	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经营活动。

# 指标索引

## 支持联合国可持续发展目标

目标	目标内容	行动
目标 1	消除贫穷	教育扶贫
目标 2	消除饥饿	教育扶贫，从而减少饥饿
目标 3	良好健康与福祉	健康、安全的产品，关注员工身心健康
目标 4	优质教育	员工培训，校企合作，教育扶贫
目标 5	性别平等	平等雇佣，关爱女性员工
目标 6	清洁饮水和卫生设施	利用湿地净化水质，保护水资源
目标 7	廉价和清洁能源	光伏发电
目标 8	体面工作和经济增长	多元、包容的工作环境，合理薪酬福利
目标 9	工业、创新和基础设施	产品创新研发
目标 10	缩小差距	教育扶贫
目标 11	可持续城市和社区	节能减排措施
目标 12	负责任的消费和生产	绿色生产，绿色包装，建立回收系统
目标 13	气候行动	节能减排措施
目标 14	水下生物	减少污染物排放，保护生态环境
目标 15	陆地生物	
目标 16	和平、正义和强大机构	依法合规经营，反舞弊行动
目标 17	促进目标实现的伙伴关系	与产业链伙伴携手并进



## 指标索引 (GRI 标准)

目录		全球报告倡议组织 GRI 标准
关于本报告		GRI-102
领导致辞	董事长致辞	GRI-103, GRI-201, GRI-203
	CSR 创新中心主任致辞	GRI-102
关于 TCL	企业概况	GRI-102
	企业文化与战略	GRI-102
	2018 年经济表现	GRI201
	2018 年企业荣誉	
责任管理	社会责任治理	GRI-101, GRI-102
	实质性议题分析	GRI-102, GRI-103
	利益相关方沟通与协作	GRI-102
公司治理	保障投资者权益	
	依法合规	GRI-102, GRI-205, GRI-419
	信息安全	GRI-418
	知识产权保护	
推动技术创新	持续推出先进产品	GRI-102, GRI-203
	保持技术领先性	GRI-102, GRI-203
	保障产品质量与安全	GRI-102, GRI-416
	悉心关爱客户	GRI-417
助力员工发展	保护员工权益	GRI-102, GRI-401, GRI-405, GRI-406, GRI-408, GRI-409
	保障健康与安全	GRI-403, GRI-413
	员工成长与发展	GRI-404
	关爱员工生活	
供应链责任管理与合作	负责任采购	GRI-102, GRI-308, GRI-414
	协同发展	GRI-203
与自然和谐发展	完善管理机制	GRI-102, GRI-103
	绿色生产和物流	GRI-301, GRI-302, GRI-303, GRI-305, GRI-306,
	全生命周期管理	GRI-301
	提升环保意识	

目录		全球报告倡议组织 GRI 标准
共建小康社会	专注教育扶贫	GRI-203
	开展环保公益	GRI-304
	建设和谐社区	GRI-203
	组织志愿者活动	GRI-203, GRI-413
未来展望		
关键绩效表		GRI-102, GRI-201, GRI-203, GRI-301, GIR-302, GRI-303, GRI-305, GRI-306, GRI-401, GRI-405, GRI-418
指标索引		GRI-102
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 2018 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：0755-33313889

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 2018 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：0755-33313889

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

 0755-33313889

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

 <http://www.tcl.com>



TCL 微责任