



证券简称：格力电器

证券代码：000651

2011年度社会责任报告

珠海格力电器股份有限公司
二〇一二年四月

目 录

前 言..... 3

致 辞..... 5

第一部分 企业概况..... 6

第二部分 股东及投资者权益保护..... 10

第三部分 消费者权益保护..... 12

第四部分 职工权益保护..... 16

第五部分 供应商、经销商权益保护..... 20

第六部分 环境保护和可持续发展..... 22

第七部分 公共关系和社会公益事业..... 25

结 语..... 25



前 言

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

《珠海格力电器股份有限公司 2011 年度社会责任报告》（以下简称“报告”或“社会责任报告”），是珠海格力电器股份有限公司发布的第七份社会责任报告，也是格力电器在 2011 年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第八届董事会第二十二次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2011 年度对公司在落实科学发展观、构建和谐社会、推进经济社会可持续发展、对国家和社会的全面发展、自然环境和资源的保护，对公司股东、债权人、职工、供应商、消费者等利益相关方积极承担和履行社会责任的总体表现。

报告组织范围：珠海格力电器股份有限公司及下属机构

报告时间范围：2011年1月1日～2011年12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年报有所出入，以财务报告为准，其它数据均来自格力电器内部统计，本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G3）》

报告发布形式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录珠海格力电器股份有限公司网站
www.gree.com.cn。



致 辞

企业文化是一个公司长久以来形成的价值观、信念等，指导员工的工作，而格力电器企业文化的核心是“实、信、廉、新、礼”，支撑格力电器一直坚持勇于创新、追求卓越，为提高人类生活品质和社会进步作出贡献。

“实”体现在公司战略上实事求是、求真务实，心无旁骛的走专业化和稳健发展之路；在市场经营上，是反对不实宣传，依靠格力品质满足顾客需求，赢得市场；在工作上树立务实求真的作风，脚踏实地，杜绝弄虚作假，这也是“少说空话、多干实事”工作态度的要求和体现。



“信”是指精心打造优质产品，为人类提供舒适生活品质是员工的信仰所在，同时也体现格力员工彼此之间的信任和公司诚信经营的理念，公司绝对不拿消费者做试验品，以高品质的产品奉献给客户，与供应商结成战略合作伙伴关系，实现多方共赢，主动承担社会责任，最大限度回馈社会。

“廉”是公司全体员工来源生存和发展的基础，是企业决定员工生存和发展的出路，只有企业有发展，员工才有希望。公司设立了审计部，组织开展廉政宣传教育，对一些不合理现象进行调查处理，使得公司上下形成一股清流，展现了良好的企业风貌。

“新”体现在公司在营销、技术、管理上的不断创新，同时公司积极打造创新平台，增加创新投入，建立创新机制，营造创新氛围，使得创新成为格力不断创造辉煌的法宝，同时要求员工要牢记“勤奋进取”，脚踏实地努力向上，创造更大的价值。

“礼”则体现在公司建立了全程式（培养、锻炼、任用、提拔）“任人唯贤、人尽其材”的人力资源管理体系。并要求员工尊重领导、团结同事、友好待人，同时也是公司“忠诚友善”的企业精神的高度体现。

一如既往，格力电器将秉承“实、信、廉、新、礼”的核心价值，化信念为行动，落实到日常的工作中，不负所望。

第一部分 企业概况

珠海格力电器股份有限公司成立于1991年，总部位于珠海，是目前全球最大的集研发、生产、销售和服务于一体的专业化空调企业。

1. 生产基地及产能

公司拥有珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、石家庄、巴西等生产基地，家用空调年产能超过4000万台套。

2. 员工数量

公司（包括珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、石家庄、巴西等生产基地和凌达、凯邦、新元、电工、小家电、财务公司、格力大金精密模具、格力大金机电设备等下属企业）员工总数8万多人。

3. 研发基础

公司拥有5000多名科技研发人员、2个国家级技术研究中心（国家节能环保制冷设备工程技术研究中心、国家认定企业技术中心）、3个研究院（制冷、机电、家电三大技术研究院）、26个研究所（三大研究院下属各所）、300多个实验室。

4. 产品种类

20个大类、400个系列、7000多个品种规格，其中商用空调有10大系列、1000多个品种。

5. 纳税

2011年（含境外）税收贡献54亿元，较去年大幅增长40%以上，累计纳税218.77亿元，连续10年位居中国家电行业纳税首位。

6. 销售业绩

2011年全年实现营业总收入835.95亿元，同比增长37.48%；实现归属于母公司股东的净利润52.45亿元，同比增长22.67%。

格力产品（包括自主品牌和ODM产品）远销全球200多个国家和地区，其中“格力”品牌空调（自主品牌）远销全球100多个国家和地区；格力家用空调产销量自1995年起连续17年位居中国空调行业第一，自2005年起连续7年世界第一。

7.公司的愿景、使命、管理方针

1) 愿景：缔造全球领先的制冷企业，成就格力百年的世界品牌！

2) 使命：弘扬工业精神，追求完美质量，提供专业服务，创造舒适环境！

3) 管理方针

质量方针：追求完美质量，创立国际品牌，打造百年企业

环境方针：研制绿色产品，坚持清洁生产，保护生存环境

职业健康安全方针：以人为本、安全生产，保障健康、关爱生命

8.公司荣誉

获奖时间	所获奖项	颁奖机构
2011.01	二〇一〇年度对外贸易出口大户奖	珠海市人民政府
2011.01	2010年度家电风云榜最受欢迎空调品牌	万维家电网
2011.02	国际业务省行级重点客户	交通银行广东省分行
2011.02	应用EVI和智能化霜技术的全新滑动门柜式空调器获广东省科学技术奖三等奖	广东省人民政府
2011.03	2010年度全球消费者信赖的中国家用电器行业十佳优秀自主品牌	中国国际商会, 中国优秀自主品牌国际联盟
2011.03	“新一代G-Matrik(G10)低频控制技术变频空调的研制”获中国轻工业联合会科学技术进步奖一等奖	中国轻工业联合会
2011.03	广东省交通安全文明示范企业	中共广东省委宣传部、省精神文明建设委员会办公室、广东省教育厅、广东省公安

		厅、省司法厅、省安全生产监督管理局
2011.03	2010 年轻工企业管理现代化创新成果一等奖	中国轻工业联合会
2011.03	2010 年中国空调行业用户满意度第一名	中国质量协会, 全国用户委员会
2011.04	2010 年度珠海市税收贡献百强企业	珠海市国税局, 珠海市地税局
2011.04	全国节能减排标准化技术联盟成员单位	全国节能减排标准化技术联盟
2011.05	2010 年度中国轻工业家用电器行业十强企业	中国轻工业联合会, 中国家用电器协会
2011.06	2010 年度金牛上市公司百强	中国证券报
2011.06	2010 年度金牛最受投资者信赖公司	中国证券报
2011.06	2010 年度金牛基业常青公司	中国证券报
2011.07	广东省第二次全国 R&D 资源清查先进单位	广东省第二次全国 R&D 资源清查领导小组办公室
2011.08	广东省优势传统产业转型升级示范企业	广东省经济和信息化委员会
2011.08	高新技术企业证书	广东省科学技术厅, 广东省财政厅, 广东省国家税务局, 广东省地方税务局
2011.09	中国商标金奖之“商标创新奖”	中华人民共和国国家工商行政管理总局, 世界知识产权组织
2011.09	2011 年中国暖通品牌“最佳节能减排”	中国暖通品牌节组委会
2011.09	全国质量工作先进单位	国家质量监督检验检疫总局
2011.09	“格力 I 系列柜机”荣获工业设计创新奖	中国家用电器研究院
2011.10	中国入世十年, 南方致敬企业	南方报业传媒集团
2011.10	用户满意企业	中国质量协会, 全国用户委员会
2011.11	2010 中国主板上市公司价值百强前十强	证券时报
2011.11	2010 中国主板上市公司十佳管理团队	证券时报
2011.11	最具影响力品牌	中国制冷、空调与热泵博览会
2011.11	2011 年广东省企业创新纪录金奖	广东省企业联合会、广东省企业创新纪录审定委员会
2011.12	2011 影响中国管理实践十大公司	经理人 Manager
2011.12	阿联酋质量标志 (EQM) 证书	阿联酋标准化与计量局 (ESMA)
2011.12	最具国际竞争力品牌	南方周末
2011.12	PED 证书 (英文+德文)	TUV
2011.12	TUV+EMC 实验室证书	TUV
2011.12	变频空调关键技术的研究及应用区国家科学技术进步奖二等奖	中华人民共和国国务院

核心科技 硕果累累

格力变频空调关键技术的研究和应用 荣获国家科技进步奖

2012年2月14日，国家科学技术奖励大会在北京人民大会堂举行，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席胡锦涛出席大会并颁发了2011年度国家最高科学技术奖，格力变频空调关键技术的研究和应用（包括自动转矩控制技术、软件全功率因数校正技术、单芯片集成模块、自制变频压缩机）荣获国家科技进步奖二等奖，成为历年获奖企业中唯一的专业化空调企业。

**格力1赫兹变频空调最低运行功率只需45W
让节能舒适一路领先，开创变频空调新未来**
研讨会上，与会专家学者都对格力三大核心科技和1赫兹变频空调给予了高度评价，为格力掌握核心科技作出有力佐证。



第二部分 股东及投资者权益保护

1. 公司治理和监督

根据《公司法》、《证券法》等法律、行政法规、部门规章的要求，立了规范的现代公司治理结构和议事规则，形成了科学有效的职责分工和制衡机制。股东大会、董事会、监事会各司其职行使决策权、执行权和监督权，保障公司经营绩效的有效监督和问责。公司保障员工的劳动权益、健康安全和就业公平，并为员工职业发展提供各种激励和支持。

2. 内控体系不断完善

公司历来重视内部控制的完善和规范问题，并鉴于公司内控体系基础扎实，2011年被确定为广东证监局管理辖区9家内部控制规范实施试点的上市公司之一。

公司先后自上而下召开董事会、启动会、进程会议等在思想上予以重视；同时由企管部牵头组织内控规范实施，审计部组织内部控制评价与测试；证法部负责整体进度跟进，各司其职，确保各项工作的有序开展；并且购买《规范与指引》及《企业内部控制规范指引操作案例点评》《上市公司内部控制实务》等书籍，发给党员干部、关键岗位同事学习，并且全公司范围发送《规范与指引》电子版开展学习内部控制规范。

公司以《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制配套指引》为实施要素，在质量管理、职业健康安全管理、环境管理、限制物质管理和消费品管理体系成功整合并有效运行的基础上，与公司卓越绩效管理模式有效结合，将内部控制规范实施与提升公司内部管理水平融合起来，建立健全内控管理制度，细化各业务流程关键控制活动的监控。公司建立的相关控制政策和程序主要包括不相容职务分离控制、授权审批控制、会计系统控制、财产保护控制、预算控制、运营分析控制和绩效考评控制等，具体情况请参见公司发布的《2011 年度内部控制自我评

价报告》。

3. 信息披露

公司建立了健全、有效执行的信息披露制度，在法律法规和上市规则规定的披露时限及指定网站披露临时公告及有关文件。公司2011年共发出公告33份，包括2010年度报告、2011年一季度、半年报、三季度报告、增发相关公告及其他临时公告，信息披露真实、准确、完整。公司不存在未在规定时间内完整提交拟披露公告的情况，不存在未在规定时间内完成定期报告披露预约的情况，未发生因信息差错而导致的股价异动或出具更早公告、补充公告等情况。

4. 投资者沟通

作为上市公司，与资本市场和投资者保持良好的信息交流相当重要，公司非常注重投资者关系管理，2011年组织接待各类机构投资者现场参观调研93人次38批次；组织一季报、三季报等各类投资者电话会议和业绩说明会12场次；并完成投资者电话答复1508个，平台答复544个，邮件回复155个；另外公司注重收集投资者、主要新闻媒体及互联网上有关公司的各类信息等，及时关注公司及行业情况，方便与投资者沟通，加深投资者对公司的了解，也赢得了投资者对公司的信任和信心。

5. 股东回报

公司本着对股东负责的原则，多年来一直保持收入的稳定增长，并制定了长期稳定的利润分配政策，保持利润分配政策的连续性与稳定性，以较高比例的现金和送配分红方案积极回报全体股东，多年来累计现金分红达38.92亿元。

第三部分 消费者权益保护

1.高价值的产品

公司时时刻刻保持着对技术的敏感，在经历的每一个发展蜕变中，格力都用实际行动来证明自己所站的高度，所发展的方向，为“中国创造”锦上添花。

1) 家用空调

舒适、省电、安全，是公司对消费者选择和信赖格力的最好回报。格力U系列、i系列、王者之尊系列、王者独尊系列以及“睡梦宝”等数款空调，深受消费者的喜爱，在市场上获得良好的口碑，就是源于此。

在寒冷的冬天，很多人并不喜欢开空调，原因就是多数的空调在冬季制热时给人的舒适度太低，不是制热速度慢，就是噪音特别大，还有的制热效果非常干燥。而公司的设计人员考虑周全的防冷风设计，在制热开机时，智能启动防冷风功能，待机体内部空气预热后才开始送风，不会有冷风吹人不舒适的感觉；上下左右环绕立体送风，令房间每一处均能感受到舒适气流，制热无死角；“智能+可控”电辅热功能，既保证了空调的良好节能效果，又确保了空调使用的安全性，体现了格力的人性化设计理念；自动清洁，干燥防霉，让蒸发器时刻保持清洁，换热效



率更高，制热效果更好。

除了舒适度之外，安全和节能环保也是巨大优势。在安全方面：柜机、分体机全面采用大容量的双继电器控制辅热，在无需辅热如制冷模式时，保证辅热全极断开，运行更可靠、安全；进口知名品牌的保护器件，限温器寿命远远超过国家标准，保护辅热更加安全地运行。

节能上，公司在世界范围内率先实现了压缩机在1赫兹低频状态下的平稳运行，一举超越了国际同行水平。从15赫兹到6赫兹，再到1赫兹，公司实现了变频技术的三级跳，并且获得国家科技进步奖，这是对格力空调在科技创新上最好的肯定。

2) 中央空调

根据《暖通空调资讯》日前发布 2011 中央空调行业发展分析报告。报告显示，2011 年度中国中央空调行业总容量首次突破 500 亿，并接近 600 亿，全年度行业增长率达 28 .2%。而公司中央空调在 2011 年度的市场占有率达到 11.4%，增长率达到 55.6%，位居国内中央空调品牌第一位。

2011 年 12 月 17 日，全球首台双级高效永磁同步变频离心式冷水机组在公司珠海总部成功下线。该机组被来自中科院理化所、清华大学、西安交通大学、中国制冷学会、中国制冷空调工业协会等权威机构的专家一致鉴定为“国际领先”水平。这已经是公司的产品在 2011 年度第三次被鉴定为“国际领先”，前两项产品分别是全球首条碳氢制冷剂 R290 分体式空调示范生产线和格力多功能地暖户式中央空调。这些产品的成功下线并且被鉴定为“国际领先”都标志着公司在中央空调领域



格力高效直流变频离心机组



▲2011年12月17日，科技带启动仪式现场



▲格力高效直流变频离心机组现场鉴定会

取得了重大技术突破，也真正做到了掌握核心科技。

2.不设限的技术投入

公司对科技创新投入不设限制，需要多少就投入多少，公司花巨资建成热平衡、噪声、可靠性、电磁兼容（EMC）、全天候环境模拟等近300多座专业实验室，在2010年及2011年分别获得第十二届及第十三届中国专利奖，公司专利能在众多的参评专利中脱颖而出，真正体现了雄厚的技术实力。

同时公司组建了“三部”、“三院”和“两中心”的技术创新团队，共有5000多名技术科研人员，其中本科及以上学历2000多人，为实现“生产一代、研发一代、储备一代”的技术创新要求提供了强有力的保障。其中“三部”是指负责产品的设计开发工作的家用空调技术开发部、商用空调技术开发部和出口技术部，“三院”是指从事基础性和前瞻性技术研究的制冷技术研究院、机电技术研究院、家电技术研究院；“两中心”是指国家科技部授牌成立的“国家节能环保制冷设备工程技术研究中心”和“国家企业技术中心”。目前公司已有7项国际领先成果：双级高效永磁同步变频离心式冷水机组、超低温数码多联机组、高效离心式冷水机组、G10低频控制技术、超高效定速压缩机、R290环保冷媒空调、多功能地暖户式中央空调，这都出自于“三部”、“三院”和“两中心”，这也是公司坚持技术创新的最好回报。

3.贴心的售后服务

近年来，变频空调的销售持续上升，为了更好的服务消费者，同时出自对自身产品质量的信心，公司率先推出变频空调一年免费包换”政策，再而推出“变频空调两年免费包换”政策，即从2012年1月1日起，凡购买格力i系列、U系列、睡梦宝-II六大系列变频空调，因产品本身质量问题，两年内免费包换。

这一系列政策的推出，引发变频空调行业新一轮的服务升级和品质

进步。体现了公司作为空调龙头老大对消费者的责任心，凸显了公司在产品质量和售后服务领域实力，而且将加快对节能环保空调的推广，另外也是公司对自身品牌和产品质量的高度自信。中国消费者协会代表表示：“格力凭借雄厚的企业实力、国际领先的技术水平、超越行业标准的服务承诺，已经毫无争议地成为全球消费者心中的第一空调品牌。”

同时，公司依托空调行业中领先的区域性销售公司模式、庞大的格力专卖店和营销网络平台，大力拓展建设贴近市场的服务网络，在全国设立了多个区域销售公司客户服务中心，服务网点遍及全国城市及乡镇，实现了管理精细化、服务专业化。公司完善的服务网络与较高网点覆盖率，进一步缩短空调安装、维修和服务的响应时间，尤其是随着国家家电下乡、节能惠民政策的推进，公司的售后服务优势得到充分显现，满足了城乡各级市场消费者的需求。

GREE 格力
掌握核心科技

1赫兹·好变频

我们永久承诺

**格力变频空调
2年免费包换**

24小时服务热线: 4008365315

全球格力人为您提供全程专业服务

*2年免费包换：自2013年1月1日起，凡购买格力变频空调，J系列、U系列、U+系列变频空调，因产品本身质量问题，2年内免费包换。

第四部分 职工权益保护

提升员工幸福感，不仅一方面要给员工创造一个良好的生活、工作、成长环境，给员工一个安定的预期，但更重要的是精神层面的东西。

----总裁董明珠

1.薪酬福利

高于行业平均水平的薪酬待遇：近年来员工的工资和年终奖发放标准随公司发展而逐年提升。在2011年，公司实现了800亿的目标，额外发放了员工特别奖，尤其是基层员工的工资大幅增长，未来公司的薪资水平将持续增长。

良好优厚的福利待遇，如：免费定点接送上下班车、免费午餐、住房公积金、夏季高温津贴、住房补贴、节假日慰问金、中晚班津贴、工龄津贴、保健津贴、特殊工种津贴、有毒有害岗位津贴、在职员工继续教育培训费用报销等。

2.工作环境

公司遵循平等自愿、协商一致的原则，与所有新入职的员工签订劳动合同，劳动合同签订率达到 100%，劳动用工备案率 100%，切实保障职工的劳动合法权益。公司员工依法享有各种法定的带薪假期，包括法定节假日、年休假、婚假、探亲假、丧假、产假、病假、工伤假等。同时，按国家要求 100%为职工缴纳社会保险，包括养老保险、基本医疗保险、补充大病医疗、工伤保险、生育保险等等，并为境外出差人员参保意外险种，解除了员工的后顾之忧。

同时为每位员工建立了个人健康档案，每年组织生产一线特殊岗位员工进行健康体检，对医嘱要求调岗位的员工立即换岗。对于已婚女员工、骨干员工每年开展一次健康体检，全体员工三年一次体检，做到“小病早除，大病早治”防患于未然。针对珠海夏天天气炎热问题，提前宣

传防暑知识，做好防暑降温措施，免费发放防暑药品，并坚持组织为全体一线员工配送冰冻绿豆沙、低温奶、雪糕等解暑饮品，在严热的酷暑中将一份清凉送到了员工手中。

3.生活环境

2011年初，广东省委书记汪洋提出“幸福广东”的概念，随即成为流行词汇。公司总裁董明珠说，自己首先要创造一个幸福格力。为此，公司在总部和各基地配套建设员工公寓，为员工提供过渡房等等，并配有员工活动中心、足球场、篮球场、游泳池、网吧等文体娱乐设施以及超市、医院、餐饮、银行、理发店等生活配套设施，在员工宿舍内还配有电视、空调等生活电器和书桌衣柜等家居用品。

另外随着公司的发展，员工队伍不断壮大，加上房价的高涨以及社会的“蜗居”现状，两会期间，作为全国人大代表的总裁董明珠再次提出“发挥企业责任建立多层次住房保障体系”的建议，并斥资4亿元，建造职工经适房——格力康乐园二期，且在珠海多地租出商品房作为员工宿舍，多渠道为更多员工解决居住问题，免除员工后顾之忧。

4.职业发展

本着以人为本的管理理念，在公平、公开、公正的原则下，建立了一整套自己的“选、育、用、留”人才培养体系，形成了德才兼备、品德优先的选人机制、“能者上，庸者下”的内部提升机制和优胜劣汰的竞争机制，并通过职业生涯规划、内部培训等方式，在科研、技术、管理、生产、销售等各个领域培养和造就了大批人才。

另外公司坚持激励为先，设立了多样化的激励机制，如科技进步奖、管理创新奖、合理化建议奖、季度奖等，重奖对企业做出突出贡献的员工，以此调动员工的积极性和创新性；通过定期开展先进个人、金牌员工、杰出进城员工、技能标兵、工人先锋号、格力希望之星等评选活动，鼓励全体员工爱岗敬业、拼搏上进；加大对各类人才的内部储备培养力度，如选拔培养后备干部、海外人才、各类关键岗位的储备人才，为企

业未来发展与壮大储备了充足的人才力量。



5.阳光基金

为了发扬集体的互助精神，增强企业的凝聚力，公司积极开展困难员工帮扶工作，建立困难职工档案，筹建“员工阳光互助基金”，使每一位在职员工及其直系家属在困难时期真正感受公司“阳光互助”的温暖。2011 年度公司启用阳光互助基金共 45 次，支出总金额 581,144.0 元。



6.文化建设

员工的每一步成长，都融入了公司发展规划之中。在这里，不仅能够看到诸如晨曦艺术团、铜棒乐队、书画协会、英语协会、三月文学社等各类丰富多彩的文娱文化活动，还能看到书法、绘画、征文、辩论、摄影及各类劳动技能比武大赛；在这里，不仅有着格力人的勤劳朴实、忠诚友善，也有着格力人的超越进取与豪情壮志。



在 2011 年，公司先后举办了 2011 年迎春晚会的节目演出、2011 年元宵节文艺演出、妇女节组织巾帼文明岗参加登山比赛、女子拔河比赛、格力电器 20 周年歌咏比赛、第五届格力杯职工拔河比赛、第四届“格力杯”职工游泳比赛、第八届格力杯职工篮球联赛、第五届格力杯职工足球联赛、组队参加集团工会第三届趣味运动会、格力电器首届“职工趣味运动会”等一系列活动，极大丰富了员工的工作和生活。

同时公司工会充分发挥和行使其组织的作用，解决员工春节期间返乡购票困难，积极联系航空公司、长途客运公司上门服务，提前为员工订购春运团体火车票；为员工争取当地各类景点和电影等优惠门票；为留守员工安排节日慰问和迎新春游园活动等，充分体现了公司以人为本的人文精神。



第五部分 供应商、经销商权益保护

1.与供应商共谋发展

作为一个具有社会责任的企业，与供方共同发展与进步是公司的使命。公司不断通过协助供方引入新的管理思想，完善和提高了供方现有的体系管理水平。

利用企业的技术和质量管理优势，对供方开展实施了新产品导入、新产品技术经验交流、供方实地驻厂、供方质量体系审核等一系列的支持工作，协助供方建立健全的质量保证体系，促进双方共同发展与进步。2011年，编制《格力电器 G1 体系审查作业手册》，对供应商进行 G1 管理模式导入和验收。重点对供应商与我司的管理、技术等标准对接及过程控制提出专业化要求，并实现供应商从送样到批量合格的平稳过渡。

利用联合采购、集中采购的资源优势，降低原材料价格不断上涨带来不良影响；利用长期、稳定的采购订单和企业不断发展的规模优势，与供方达成现实紧密的战略合作伙伴关系。公司郑州、武汉、石家庄生产基地开工建设后，公司及时举办配套企业招商洽谈会，支持珠海、合肥、重庆现有的供应商到相关基地投资建厂，为格力产品提供配套供应，深化双方合作关系，携手供方共谋发展、共建双赢，共享公司发展的成果。

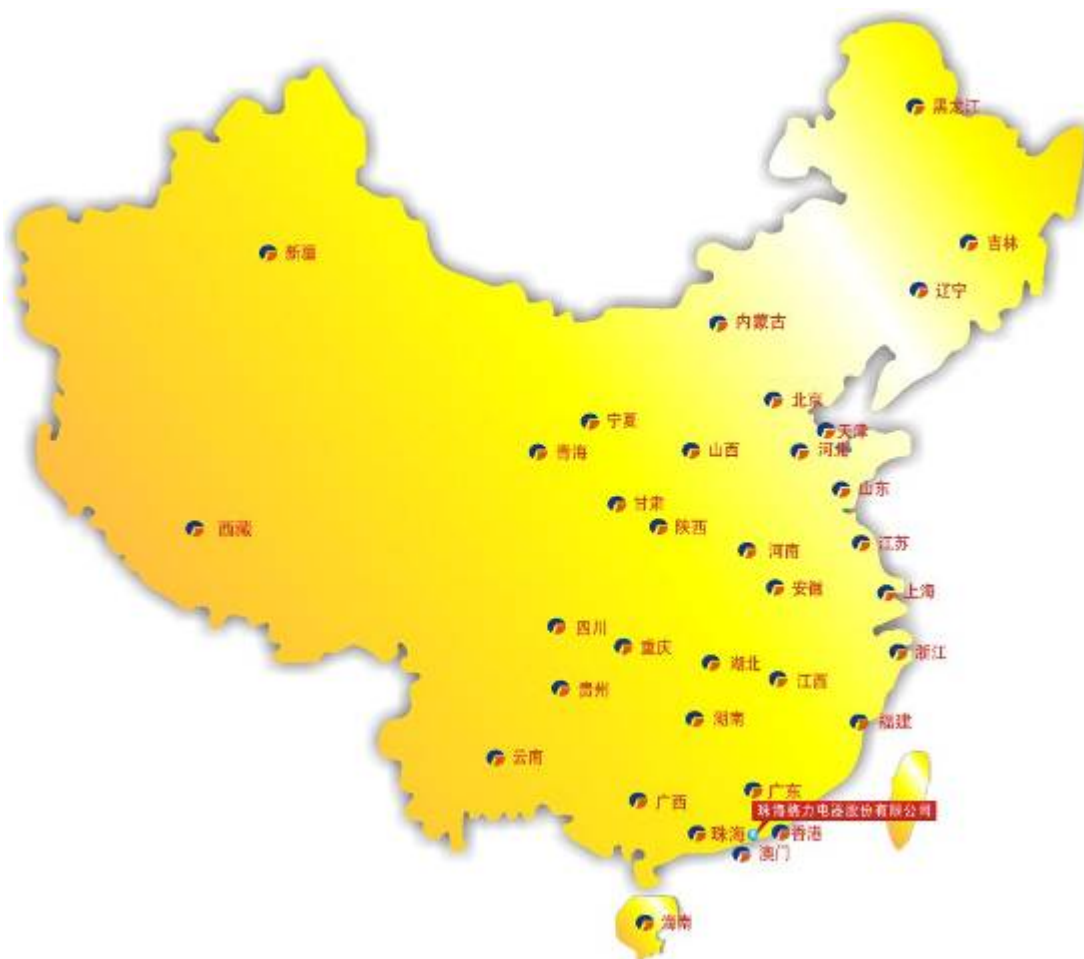
2011年，面对行业和供应商资金的紧张形势，对内公司未裁员、未减薪，保障生产经营稳定；对外利用自身的资金优势，加大支持力度，应付账款和票据均有较大提升。

2.与经销商共建双赢

一方面鼓励各销售公司在二级城市建立二级分公司体系，进一步实现整个营销管理平台的下移。从而充分调动当地经销商的积极性，实现

本地资源最大化利用，使得销售公司市场操作更及时，更准确，更贴近当地市场。

另一方面进一步加强对销售公司的监督和管理，督促销售公司不断完善内部管理机制，保证销售公司规范化、法制化的良性发展。同时要求销售公司对岗位权责进行明晰划分，做到责任到人，建立起完善的规章制度。另外加强销售公司内部骨干人员的培养，造就一支稳定、忠诚、有能力的中层管理干部队伍，同时协助销售公司进行导购培训，设立专职培训师，搭建一套公司导购培训工作的框架，做好“培训资料提供”和“监督销售公司开展培训”，为销售公司和市场的进一步发展打好坚实的基础。



第六部分 环境保护和可持续发展

在国际市场,绿色门槛已成为家电业走向世界必须跨越的障碍;在国内,推广节能家电成为“十二五”节能减排的一个重要方面。作为一家负责任的企业,公司积极贯彻落实节约资源的基本国策,倡导节约“一滴水、一张纸”的精神,将“倡导绿色消费,为全球消费者提供更舒适更环保的产品”列入公司发展战略,明确了加强节能技术的研发,为全球用户提供高效节能环保的绿色空调和实现绿色经营,在内部加强能源管理,开展技改项目,提高生产效率的“两条腿”走路的方式。

1. 落实各项节能减排项目

在“十一五”期间,公司超额完成国家下达的节能指标任务,受到珠海市政府的表彰,被授予“珠海市‘十一五’节能先进单位”称号,同时 2011 年实施的喷涂线二次废气余热回收项目、空压机联机控制改造项目等 12 个优秀节能降耗技改项目经广东省和珠海市专家推荐及现场验收,共获得了省、市政府节能专项资金奖励 54 万元。

2011 年完成节能减排项目共 12 个,项目实施后,每年减少用电量 311.21 万度,减少液化气用量 261.64 吨,节约标准煤 1582.70 吨标准煤,减少 CO₂ 排放 2704.83 吨,获得直接经济效益 442.74 万元。



出席验收仪式的领导和嘉宾

2. 积极推进环保产品的研发

公司 R290 新工质的研究、替代,为我国制冷行业的氟利昂工质替代开辟一条新的出路,对环境保护,大气臭氧层的保护起到了积极作用,通过采用自主研发的空调器核心部件“R290 专用高效旋转式压缩机”,以及对空调



与会领导和嘉宾为格力 R290 冷媒空调揭幕

系统的一系列改进，不仅成功实现了欧盟标准对灌注量的苛刻要求，而且能效比达到 3.6W/W，高于我国一级能效标准及欧盟 A 级最高标准，这是中国企业在新冷媒技术的研究和应用上首次走在国际前列。

2011 年，全球首条碳氢制冷剂 R290（俗称“丙烷”）分体式空调示范生产线在珠海格力电器正式竣工，并顺利通过中德两国联合专家组的现场验收，达到“国际领先”水平。这标志着备受业界关注的 R290 冷媒空调将正式量产。

3.危险废物规范化管理

按家用电器相关标准规定，家电都有使用年限，如彩电、电脑、空调器等。这些废旧家电过了使用寿命，如继续使用存在着安全隐患，容易造成人员和财产的损失；此外废家电中的电子元件里含有大量铅、汞、锡、镉、铬等重金属，随意抛弃将对环境造成巨大污染；目前个体废旧家电收购点在操作中很不规范，甚至采用露天焚烧的方式处理废旧家电，对土壤、水源、空气及周边环境造成了严重的污染。

为解决上述问题，推进再生资源行业的健康发展，根据环保部颁布的《废弃电器电子产品收处理管理条例》，2011 年公司成立了再生资源筹备组，在全国多个省市设立了绿色再生资源公司，进行废旧家电的拆解处理，确保废旧家电在符合环保安全的条件下回收。

同时为贯彻国家环保部、卫生部《关于进一步加强危险废物和医疗废物监管工作的意见》，根据省、市环保局《危险废物产生单位危险废物规范化管理工作指引》等相关文件要求，公司建立了“危险废物规范化管理平台”。目前，公司拥有一套完善危险废物管理台账并与环保局危险废物信息网共享，有效地加强了公司危险废物的管理。

4.组织辐射安全管理培训

为降低辐射事故发生概率，提高辐射安全和防护管理人员素质，进一步提高公司辐射安全监管水平，适应辐射安全监管工作需要，公

司组织相关人员参加市环保局组织开展的 2011 年辐射安全与作业防护管理人员培训，培训期间由国家环保部核与辐射安全中心负责组织出考题，南华大学组织考试，并颁发相关辐射安全资质证书。



第七部分 公共关系和社会公益事业

公司持续壮大，销售连年攀升，但公司从来没有忘记作为一个具有强烈社会责任意识的社会公民的责任，公司一直以来热衷各类公益事业，在为赈济灾害、社会福利、科教文、卫、体等各项社会事业建设中发挥积极作用，截至目前，公司累计捐款捐物超过1亿元。

2011年1月，响应市政府号召，捐款120万元用于对普宁市云落镇和赤岗镇的帮扶。

2011年3月，出资100万元在广东省华南理工大学设立教育发展基金会，以支持和鼓励莘莘学子努力向学。

2011年5月，通过珠海市红十字会支持广东第六批援藏队20.6万元空调物资。

2011年6月，出资20万元资助重庆市巫山县用于当地濒危教学楼重建。至今，公司在广西百色、江西上犹、安徽潜山、贵州都匀等地捐助的十多所希望小学拔地而起。

2011年7月，再次参与“广东扶贫济困日”活动，向珠海红十字会捐赠600万元。

此外，2010年到2011年，公司还通过珠海市慈善总会捐资90万元用于救助社会单身母亲，并捐款捐物给退休员工和老员工。

近年来，在社会节能环保的大趋势下，格力的公益活动也有意识地延伸到社会生态环境的保护方面。2010年，格力捐资2000万元参与“绿化长江”的“重庆行动”；2011年3月，捐款25万元给广东省环境保护基金会用于种植100亩红树林，被授予“环境保护公益活动突出贡献单位”称号。

结 语

2011年，正值公司成立20周年，也是公司再度迈向辉煌璀璨的一

年。公司坚持企业效益与社会效益并重，通过加大科技研发力度，加强国内外市场开拓，加快产品产能扩张，依靠“坚持自主创新，掌握核心技术，以卓越品质取胜”的发展思路，以自主创新促进企业进步，以核心技术提升产业技术升级，以稳健、快速的发展态势，在经济、社会与环境方面取得了可持续发展的经营业绩，进一步促进了国家和社会的共同健康发展，持续成为中国空调行业的领跑标杆。

未来公司将坚持走专业化道路，用专注的产业精神，支撑铺设一条“中国创造之路”，早日成为全球制冷领域的领军企业。同时，公司将秉承社会责任的根本，继续在股东及债权人保护、职工权益保护、供应商、客户及消费者权益保护、环境保护、社会公益事业等方面坚持不懈的努力！



珠海格力电器股份有限公司

CSR（企业社会责任）报告

地址：广东珠海市香洲区前山金鸡西路

电话：0756-8614883

网址：www.gree.com.cn

Email：gree@cn.gree.com