

2013年度社会责任报告

证券简称：格力电器 证券代码：000651



目 录

关于本报告	03
前言	04
第一部分 企业概况	05
第二部分 股东及投资者权益保护	07
第三部分 消费者权益保护	09
第四部分 职工权益保护	13
第五部分 供应商、经销商权益保护	16
第六部分 环境保护和可持续发展	17
第七部分 公共关系和社会公益事业	19
结 语	20

关于本报告

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2013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九份社会责任报告，也是格力电器在2013年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第九届董事会第十一次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器2013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：2013年1月1日～2013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。

前言

2013年，格力电器股份有限公司整体业务及各主要产业都保持了持续稳定的增长：实现营业收入1200.30亿元，同比增长19.90%；实现净利润108.13亿元，同比增长46.53%。未来，公司将继续致力于为全球消费者提供技术领先、品质卓越的空调产品。

2013年，公司全面总结二十多年企业社会责任实践经验，进一步修订和完善了公司多项规章制度，提升了公司管理水平和法人治理结构，规范了公司的资产使用、资金管理等制度，不断追求高水平的产品和服务质量，为用户提供更好产品的同时创造了更好的经济效益。与此同时，公司加强自主人才培养，建立和完善了对优秀人才的激励机制；致力于环境保护，推动循环经济产业发展；积极参与各项社会公益活动，投资促进社区可持续发展，尤其是在帮助弱势群体、促进落后地区教育发展方面，做出了应有的贡献。

这份《社会责任暨可持续发展报告》是公司根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的规定，结合公司具体情况，总结了格力电器在2013年履行社会责任方面的各种举措，希望您可以从中看到我们所做的努力与取得的进步。

2014年，作为具有国际影响力的中国品牌，格力电器将坚持技术专业化的发展战略，求真务实，开拓创新，以“缔造全球领先的空调企业，成就格力百年的世界品牌”为目标，为“中国梦”贡献力量。



第一部分 企业概况

1. 公司基本情况

成立于1991年的珠海格力电器股份有限公司是目前全球最大的集研发、生产、销售、服务于一体的国有控股专业化空调企业，2012年实现营业总收入1001.10亿元，纳税超过74亿元，连续12年上榜美国《财富》杂志“中国上市公司100强”。2013年，格力电器实现营业总收入1200.30亿元，同比增长19.90%；实现净利润108.13亿元，同比增长46.53%，继续保持稳健发展态势。

格力空调，业务遍及全球100多个国家和地区。家用空调年产能超过6000万台(套)，商用空调年产能550万台(套)；2005年至今，格力空调产销量连续9年领跑全球，用户超过3亿。

作为一家专注于空调产品的大型电器制造商，格力电器致力于为全球消费者提供技术领先、品质卓越的空调产品。在全球拥有珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、石家庄、芜湖、巴西等几大生产基地，7万多名员工，至今已开发出包括家用空调、商用空调在内的20大类、400个系列、7000多个品种规格的产品，能充分满足不同消费群体的各种需求；拥有技术专利9000多项，其中发明专利2500多项，自主研发的超低温数码多联机组、永磁同步变频离心式冷水机组、多功能地暖户式中央空调、1赫兹变频空调、R290环保冷媒空调、无稀土变频压缩机、双级变频压缩机、光伏直驱变频离心机系统等一系列“国际领先”产品，填补了行业空白，改写了空调业百年历史。

在激烈的市场竞争中，格力空调先后中标2008年“北京奥运媒体村”、2010年南非“世界杯”多个配套工程、2010年广州亚运会14个比赛场馆、2014年俄罗斯索契冬奥会配套工程等国际知名空调招标项目，在国际舞台上赢得了广泛的知名度和影响力，引领“中国制造”走向“中国创造”。



2.公司荣誉

序号	获 奖 内 容	发 奖 单 位
1	格力电器获2012年度珠海市文明企业	珠海市精神文明建设委员会办公室、珠海市企业文化协会
2	质量第一，诚信为本，格力电器获中国质量诚信企业	中国出入境检验检疫协会
3	格力电器为温湿度独立调节空调技术推广联盟主席单位	温湿度独立调节空调技术推广联盟
4	格力电器为中国建筑节能协会建筑节能服务专业委员会会员证书	中国建筑节能协会建筑节能服务专业委员会
5	格力电器获2012年信用风险管理AAA级	中国出口信用保险公司广东分公司
6	BEST QUALITY(好质量奖)	
7	Climate Control Awards 2011(气候控制奖)	
8	舒适中国2011年度中国用户信赖的十大空气能热水器品牌	慧聪热泵网，中国燃气供热专业委员会等
9	格力电器获：21315国家级征信企业证书	中品质协（北京）质量信用评估中心有限公司，中国产品质量协会
10	格力电器获2013年度全国质量守信用企业	中国产品质量协会
11	格力电器获：全国轻工行业先进集体	中华人民共和国人力资源和社会保障部等
12	格力电器获质量信用评级结果为A等AAA级	中国产品质量协会颁发
13	格力电器新型高效离心式冷水机组关键技术研究及应用获广东省工业协会科学技术发明奖一等奖	广东省轻工业协会
14	格力电器北斗QC小组被命名为二〇一三年全国优秀质量管理小组	中国质量协会,中华全国总工会等
15	控制空调器按照自定义曲线运行的方法 (专利号：ZL200710097263.9) 获中国专利优秀奖	国家知识产权局
16	U酷外观专利金奖	世界知识产权组织，国家知识产权局
17	出水温度为16-18℃的离心式冷水机组开发获广东省科学技术奖励证书	广东省人民政府
18	地源热泵机组SSD6000DH获广东省重点新产品证书	广东省科学技术厅
19	地（水）源热泵机组研究开发获广东省科学技术奖励三等奖	广东省人民政府
20	格力牌多联式空调（热泵）机组获2012年度中国机械工业优质品牌	中国机械工业联合,中国机械工业品牌战略推进委员会
21	空气能热水器（11-01），获广东专利奖优秀奖	广东省人力资源和社会保障厅、广东省知识产权局
22	单转子压缩机的转矩自动补偿系统和转矩自动补偿方法，获广东专利奖金奖	广东省人力资源和社会保障厅、广东省知识产权局
23	电机转子位置估算方法及电机驱动控制方法，获广东专利奖优秀奖	广东省人力资源和社会保障厅、广东省知识产权局
24	第十四届中国专利金奖,格力电器空调室内机(分体壁挂式10-76) 获广东省人民政府奖励100万元	广东省人民政府
25	第十四届中国专利优秀奖,格力电器控制空调器按照自定义曲线运行的方法获广东省人民政府奖励50万元	广东省人民政府
26	“双级增焓技术在全能王i尊变频空调中的应用”在“2013中国家用电器创新成果评选”活动中，荣获技术创新奖	中国家用电器研究院
27	空气能热泵热水机组、双级高效永磁同步变频离心式冷水机组、冷暖辐射生活热水多功能一体地暖户式中央空调共3种产品，经组织专家评审及公示，列入《2012年广东省绿色低碳建筑技术与产品目录（第一批）	广东省科学技术厅，广东省住房和城乡建设厅
28	出水温度为16—18℃的离心式冷水机组开发获中国制冷学会科学技术发明奖二等奖	中国制冷学会
29	地（水）源热泵机组开发获中国制冷学会科学技术进步奖二等奖	中国制冷学会

第二部分 股东及投资者权益保护

公司把完善公司治理结构、健全内控制度、严格履行信息披露义务、加强投资者关系管理作为股东等其他利益相关者权益保护的重要措施，确保公司所有股东地位平等，所有利益相关者的权益得到保护。报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上市公司章程指引》等相关规章制度的要求，建立健全公司治理机制，确保公司合规、稳健、快速发展。同时充分尊重和维护股东等其他利益相关者的合法权益，推动公司和利益相关方协调发展。

1.完善公司治理结构，保护广大股东权利

报告期内，公司严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

报告期内，修订了《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《对外投资管理办法》《独立董事工作制度》。一系列制度的修订和完善，提升了公司的治理水平，同时公司的资产使用、资金管理等制度也得到进一步的规范。

报告期内，公司共召开了股东大会2次，董事会6次，监事会6次。报告期内，公司独立董事能够遵守法律、法规和《公司章程》等相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见6次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。全体董事、监事、高级管理人员本着对全体股东认真负责的态度，诚信勤勉地履行义务，对公司的经营、决策、重大事项进行决策，切实发挥了重要的作用。公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会相关规章制度及《公司章程》的要求，始终致力于进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构，形成了股东大会、董事会、监事会与经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责、权限范围内各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作。

2.履行信息披露责任，确保信息真实、准确、完整

信息披露工作不仅关系着投资者的利益，更是关系着公司的形象与信誉。公司自上市以来一直高度重视信息披露工作，为保证信息披露工作符合监管规定，公司根据《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规制定了《格力电器股份有限公司信息披露管理制度》、《格力电器股份有限公司重大信息内部报告制度》、《格力电器股份有限公司内幕信息知情人登记制度》等规章制度，确保信息披露真实、准确、及时、完整。报告期内，公司认真编制和披露定期报告，规范披露临时报告。

2013年7月深圳证券交易所发布了《关于2012年度深市主板公司信息披露考核结果的通报》，格力电器在深交所主板上市公司2012年度信息披露考核结果为A。

3.加强投资者关系活动

公司一直重视投资者关系管理工作，已建立了《格力电器股份有限公司投资者关系管理制度》、《格力电器股份有限公司接待和推广工作制度》，并依据广东证监局的最新规定，完善投资者调研和媒体采访流程，规范进行投资者关系活动。报告期内组织接待金顿理财、麦格理证券、德胜安联、银华基金、东方证券、国泰君安、瑞银证券、瑞信证券、国投瑞银等多家机构分析师、研究员调研采访，调研采访的内容都是在公开披露的信息范围内进行解答的，没有发生信息泄密事件。

公司特别注重与中小投资者的互动与交流。通过接听投资者电话，认真解答投资者的咨询。公司通过给投资者寄送公司年报，在深交所“上市公司投资者关系互动平台”上及时回复投资者提问以及开展投资者网上接待日活动等多种方式加强与投资者的互动，提高股东对公司的信任度，推广公司投资价值。

2013年6月15日，公司首次发布了格力电器年度报告英文版，以更好地满足广大海外投资者、贸易伙伴等了解公司信息的需求，展现了公司对中外投资者、对贸易伙伴等利益相关方负责任的态度。将有助于提升格力电器在海外市场认知度、推进公司国际化发展，同时吸引更多的海外投资者了解格力，关注格力投资价值。

4.积极开展现金分红，给予投资者合理投资回报

公司上市以来在创造价值、实现持续增长的同时，始终坚持投之以桃、报之以李，高度重视股东的合理回报，积极开展现金分红：在2012年年报中，格力电器发布了年度分红预案，拟每10股分10元，即2012年分红超过30亿元。据统计，1996年至2012年，格力电器已累计分红16次，分红总额达到84亿元，占期间净利润的30%以上。

公司上市以来分红情况：

年份	销售收入(亿元)	同比	净利润(亿元)	同比	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	10.80%	1.86	20.00%	1.50	80.65%
1997	34.51	21.47%	1.98	6.45%	-	0.00%
1998	42.98	24.54%	2.11	6.57%	1.30	61.65%
1999	51.65	20.17%	2.29	8.53%	1.30	56.80%
2000	63.42	22.79%	2.54	10.92%	1.43	56.37%
2001	65.87	3.86%	2.72	7.09%	1.61	59.22%
2002	70.29	6.71%	2.96	8.82%	1.72	58.05%
2003	100.42	42.87%	3.37	13.85%	1.77	52.58%
2004	138.33	37.75%	4.21	24.93%	2.04	48.46%
2005	182.48	31.92%	5.10	21.14%	2.15	42.11%
2006	238.03	30.44%	6.28	23.14%	-	0.00%
2007	380.41	59.82%	12.70	102.23%	2.50	19.69%
2008	420.99	10.67%	19.66	54.80%	3.76	19.13%
2009	424.58	0.85%	29.13	48.17%	9.39	32.23%
2010	608.07	42.62%	42.76	46.76%	8.45	19.76%
2011	835.17	37.35%	52.37	22.48%	15.04	28.72%
2012	1,001.10	19.88%	73.80	40.92%	30.08	40.76%
合计	4,686.71		265.84		84.04	

5.加强风险防范，预防为主

公司在开展衍生品业务的过程中，遵循《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》及《信息披露业务备忘录第26号——衍生品投资》等法律、法规及公司内部相关规章制度，以防范公司及控股子公司开展衍生品业务的风险。

除此之外，加强内控管理是企业可持续发展的基础性保障与内在要求。报告期内，公司对评价范围的业务与事项均已建立了内部控制，并得以有效执行，达到了公司内部控制的目标，不存在重大缺陷和重要缺陷。

从2011年起，公司连续多年公告内控自评报告和内控审计报告，获评分类监管A类企业。

第三部分 消费者权益保护

1.符合市场需求的新产品

“未来，格力电器的产品会越来越丰富，满足所有消费者需要，尤其是满足家庭的需求。”董事长兼总裁董明珠女士如是说。格力电器永远把消费者的需求放在第一位，体察消费者真正需要什么样的空调产品。空气污染和水污染，时时刻刻影响着大家的生活，也是消费者关注和急需解决的焦点。作为空调行业的领头羊，格力电器一直将履行社会责任作为企业发展重点，积极响应政府号召，并且前瞻性地创新空调技术。消费者对格力品质的认可与信任是有目共睹的，而格力通过坚持不懈的自主研发与科技创新，也在不断推出顺应市场潮流的绿色节能产品。

1) 双级压缩直流变频离心热泵技术

在日益严峻的环境污染下，改进传统的供暖系统，寻找更加经济更加清洁的替代能源，推广利用热泵等新型供暖技术，减少能源消耗，降低环境污染，已经刻不容缓。

例如，在河北省石家庄市的目前全国最大的工业余热供热项目正是由格力电器通过中央空调机组回收工业余热的技术完成的，该项目可为周边2115万平方米民用建筑供暖。经测算，若对比传统的集中供暖方式，可降低能源消耗40%，仅这一个项目，每年可节约标准煤54.92万吨。

2) 全能王----强力去除PM2.5

从去年以来，全国各地的PM2.5节节攀升，严重威胁了城市居民的身体健康。在空气净化器成为市场宠儿的同时，拥有一台搭载空气净化功能的空调产品也成为消费者的迫切需求。格力全能王U尊空调因需而生。

作为一款采用双级变频压缩机技术的空调产品，格力全能王U尊在实现高效供暖的同时，也通过物联技术，搭载独立的空气净化装置，依据净化机与主机之间的射频通讯原理，依靠强力捕捉、初级过滤和高效去除三个步骤实现去除PM2.5功能，达到智能清洁环境，强劲去除PM2.5的功效。

格力 全能王 变频

双级压缩 全能享受

格力开创行业首款全能王变频空调
-30℃至54℃高效运行，突破环境极限

融合1赫兹空调、卧室空调、超薄空调等众多格力顶尖产品优势
用一台空调，满足用户所有需求，带来全方位的舒适享受

再一次
引领消费潮流，缔造空调传奇

1赫兹 好变频
格力变频技术荣获国家科技进步奖

去除PM2.5 运动大导风板 1赫兹 静音18分贝
双级压缩机 6档湿度联动 4种睡眠模式
-30℃至54℃高效运行

3) 光伏直驱变频离心机

对于追求精致生活与经济消费并重的消费者来说，最大的使用价值与最小的投入成本是永恒的追求。电话，越省话费越好；汽车，越省油钱越好；家电，越省电费越好。但是，不用电费的家电，您敢想象吗？

2013年12月21日，格力电器举行了光伏直驱变频离心机系统的现场鉴定会，将潜心研发了2年的成果呈现在行业专家、权威机构与各大媒体面前，经现场鉴定与论证，光伏直驱变频离心机系统不仅获得专家的高度评价，更被一致鉴定为“国际领先”。

光伏直驱变频离心机系统的研制成功不是一蹴而就的，两年的研发时间也是格力电器技术人员逐步攻克难关的过程。其实，我国很早就有企业投入人力、物力、财力用于研究如何将太阳能和空调系统相结合，然而截止目前为止，已经实现产品化的太阳能空调产品以小型空调机组为主，真正意义上成功运用太阳能的大型中央空调产品仍然难觅踪迹。

太阳能作为一种可再生能源，清洁、廉价、节能环保；格力电器通过科研攻关，攻坚克难，将世界上最先进的永磁同步变频离心机跟世界上最用之不竭的太阳能“强强联合”起来——格力光伏直驱变频离心机横空出世。中国制冷空调工业协会秘书长张朝晖表示，格力首创的光伏直驱变频离心机，第一次将太阳能运用于大型中央空调，为未来环境电器的发展开辟了新路，为空调系统节能提供了新的机会、新的方向，也为行业发展带来了新的空间。

格力光伏变频离心机，可以直接使用太阳能供电，与太阳能直流系统进行对接，并在太阳光伏能富余或机组不工作时反向给市网供电，省去了并网逆变器，不仅能有效降低投资成本和占地，还能提高光伏能利用率约6%~8%。



4) 生活电器

以环保低碳、净化健康为主题，针对严重的空气污染和水质污染问题，公司优先研发了全屋净化的生活电器产品，并将在全国进行大规模推广，目的就是为了让更多的百姓能够喝上放心水，吸上纯净空气。

据了解，我国城市供水管网多数属于60至80年代铺设，管道陈旧生锈、细菌滋生，自来水二次污染严重，家庭用水安全无法保证。为此向家庭用户推出了反渗透与超滤两种类型的净水机，能够有效过滤水中的铜锈、铁锈、铅、氯、细菌等有害物质，保障家人身体健康；同时也和中国疾病预防控制中心联手研发了专业用于除甲醛的净化器，内置银离子过滤网，能有效抑菌扫除细菌病毒。在提升空气质量方面，还特地加入了净化保健技术和活性炭过滤网，能吸附空气中的氨气、乙酸、甲醛等有害气体。

近几年来，格力一直在两净领域做着负责任的研究工作，始终以打造健康生活的理念设计产品，担负着健康环保的企业责任。



2.满足消费者需求的服务方式

1) 新网络媒体营销

2013年3月开始策划、运营格力中央官方微博，已有粉丝49万；组织策划“畅游格力”、“格力中央空调豪礼相惠”微博线上活动，加强与消费者的互动，更好的了解市场需求，引入研发，开发出更多符合市场的新产品。

开通了企业微信的服务号和订阅号：主要用于向用户推送订阅信息，包括企业信息、产品信息、产品使用技巧、产品相关养生信息等；服务号主要实现了企业展示、产品查询等功能。

创新传播内容，引入“微电影”的传播形式。2013年一共拍摄制作了四部微电影，内容涉及全能王、1赫兹、完美风暴和曹祥云，主要从核心技术、公司对技术的重视以及公司技能人才培养等多个角度创新性将公司过往少为人知的感人细节生动展现在了观众的面前，丰富了品牌内涵。

2) 进一步拓宽客户服务沟通渠道，在全国推广使用格力服务卡

为了便于用户及时方便地与售后服务网点、当地销售公司客户服务中心以及珠海总部客户服务中心取得联系，及时快捷地解决用户咨询、报修或投诉等问题，统一设计推广使用“格力服务卡”，由安装工在安装空调结束后，将印有本单位名称及电话号码的服务卡贴在空调室内机铭牌正下方，便于用户随时查看，并防止了用户经常性丢失联系厂家的资料带来的不便，确保了解决用户问题更快捷、用户联络更方便，同时避免了总部、销售公司、服务网点的层层派工，提高了服务效率。

3) 中央空调在线选型及报修

实现了中央空调的选型及网上报修。中央空调的选型APP已经落地，后续家用空调、热泵热水器、生活电器等将会一一实现；同时公司总部新展厅的中央空调控制中心，已实现实时分析公司安装在全国各地的大型机组不断传回来的数据，每时每刻反映全国的安装情况、调试情况。通过这个云平台，安装数据，用户信息，安装地点等一目了然，实时统计，公司可以第一时间对用户使用情况做出反映，进行维护。

4) 贴近客户生活----格力体验模式

2013年10月19日，西南首家格力中央空调五星级4S体验馆落户永川，店内集格力中央空调、地暖、新风、净化等于一体的五星级4S店体验场馆，让不少消费者眼前一亮。

2013年11月1日，面积超500平米的格力中央空调武汉体验中心在江汉区新华西美林公馆盛大开业。该店比邻菱角湖万达广场，交通十分便利。经营商用空调、空气能热水器、家用空调等全系列格力产品。体验中心还温馨设置了商品调试区，由专业导购员提供“一对一”式贴心服务。

2013年11月30日，江苏首家格力生活馆将在南京建邺区云锦路落户。生活馆内，净水器、空气净化器、中央热水、中央空调、电饭煲等日常生活电器一应俱全。

.....

一系列体验馆的开张，在加强消费者沟通和体验、提升服务质量，促进品牌形象和销售提升方面，提供了很好的帮助。



第四部分 职工权益保护

1. 以人为本，重视人员培养

1) 应届大学生招聘

应届大学生招聘以“不拘一格，力拓未来”为主题，面向全国20个中心城市31所重点院校招揽1000多名目标英才，不仅在招聘品牌宣传设计、招聘平台与工具的开发引进等方面有创新突破，更是得到了公司领导高度重视，董事长兼总裁董明珠、副总裁陈伟才先生亲率团队前往多个重点站点指导招聘，15名技术研发中干亲自参与招聘，切实提高了招聘成效，并极大促进了企业品牌宣传。

2) 校企合作

为应对高技能工人匮乏及招工难趋势，今年同全国11所国家级重点技校建立了“订单式培养”的校企双制合作模式，充分发挥学校理论教学和公司实操验证优势，共同制定教学和培养计划，共联合开设11个格力班，办班招生规模达550人，确保公司中长期技工人才的需求。

3) 开展“工人先锋号”评选活动

围绕班组员工出勤、安全生产、产品质量、生产任务、设备保全、工作创新、现场维护等多方面工作开展评比，一方面提高了员工工作积极性，另一方面借此促使员工加强学习，为自己的技能提升做准备，同时也为员工的上升提供了多种通道。

4) 劳动技能精英赛

工会与人力部联合举办2012年劳动竞赛颁奖典礼及2013年启动仪式，并联合开展了各专业项目竞赛活动。

5) 树立先进典范

本年度申报了全国五一劳动奖章和珠海市敬业奉献道德模范的评比，与过往最大的不同就是从通知到结果公示，使整个过程公平公正、公开透明。拓宽了面，使更多基层优秀员工能参加评优活动，也增加员工对工会工作的参与和监督，提高员工信任度。



6) 选拔储备干部，支撑企业发展

领导干部不用空降兵，这在公司是一条不成文的规定。因此，干部队伍作为公司的中坚力量，大都来自基层培养，目前公司有100多名中层干部。22年来，公司培养了一大批骨干支撑了企业的发展，这也是公司保持高速发展的引擎。

为此，公司秉着“公平公正、公开透明、公私分明”的方针，面向全公司启动了储备干部选拔工作，制订了《储干部公开选拔方案》，通过严格的资格审核、材料评审、面试、360度民主评议对报名人员实施层层筛选。

从源头上对干部的素质进行把关，对拟聘干部进行了任前考察；开展了试用中干的转正考评及在职干部的工作情况考察；拟定了干部配置标准，作为各单位干部配置的参考依据；为严肃干部考勤纪律，强化干部出差管理。

7) 干部绩效管理系统全面启用，实现绩效管理信息化

启用绩效管理系统，系统共由“指标管理、数据管理、绩效考评、基础数据查询、360度综合素质测评”五大模块34个子流程组成，实现了干部绩效管理从绩效指标下达，KPI主要达成举措填写，绩效数据采集，绩效结果评价，绩效结果反馈，绩效分析与改进报告提交、绩效得分汇总、绩效结果查询、360度综合素质测评功能的系统编制、审批。

8) 开展科技专家评选活动

该项工作自8月6日启动，至11月5日名单公布，评选过程历时3个月，评选环节包括单位内部评估推荐、评委会集中评选、公示、办公会审定等主要阶段。本届科技专家参评范围扩大、入选人数增加，参评单位由2012年的9个单位扩大至33个单位，入选专家人数由2012年的49人增加至160人，专家等级也由2012年的6档增加至7档，在一定程度上拓宽了科技人才的激励范围。

9) 雇主品牌建设

2013年度，获评了“第十一届大学生最佳雇主”、“2013中国年度最佳雇主”、“最佳人力资源典范企业”殊荣。本年度通过搭建了在线人才测评系统、在线笔试中心、招聘管理系统等信息系统，落实雇佣体验前置、实习生计划等多项针对性的措施，深化与前程无忧、智联招聘、中华英才等大型媒体合作，切实提高招聘效率与成效，有效提升企业雇主品牌。

2.民主管理、保障员工生活

1) 持续跟进民主生活会

检查监督各单位每月按时召开民主生活会，并将单位召开情况进行汇总通报，目前存在的问题主要有涉及各职能单位的问题点，不能及时给予解决关闭。

2) 增加公共微信平台诉求渠道

随着信息时代的发展，适应新一代员工新型式的管理需要，5月份增加了工会公众微信平台诉求渠道，一是利用微信平台让员工能自动查询工会工作内容，发放工会活动信息等，让员工及时了解工会的工作，提高对工会的认知面。二是利用微信平台实时了解员工需求和意见，及时解决，并一对一答复，提高员工对工会的信任度，也提高了工会工作效率，真正为员工提供了一个更便捷的沟通渠道。

3) 员工阳光互助基金

始终遵循“取之于民、用之于民”的原则管理基金，今年共启动85次，补助金额达68.5万元。前后三次修订相关条款，不仅能够增加员工的补助面，通过补助标准的修改，保证基金补助金额的连续性，并于2014年元月份开始实施。

4) 困难员工救助

及时了解困难员工情况，帮助员工申报救助金额共计17.1万元（集团工会14人，5.3万；市总工会8人，10.2万元，公司5人，1.6万元）。救助方式由原来的每年年底集中办理更改为即来即办，当员工有困难时可随时到工会申请困难补助，及时帮助员工。

5) 持续做好一线员工防暑降温

一是广泛宣传科学防暑降温小知识，从预防、膳食、用药、急救等方面总结，要求各单位对相关知识进行宣传和学习。二是在5-9月份坚持每天为一线生产员工配送低温清凉饮品，并为做好晚班员工防暑降温工作，为每个分厂配备了足量的冰柜。

6) 节假日慰问

在春节、三八节、五一节、中秋国庆节对员工进行了统一慰问，今年各节日慰问包含了各子公司在内。

7) 团订车票

为解决春运购票难问题，2013年春节申请团订火车票共5217人，成功订购4963张火车票，得票率95%，成为广东省连续三年得票率最高的企业；报名参加团订高铁票766人，成功订购766张高铁票，得票率100%，且广东省只有格力电器通过审批获得团订高铁票；联系信禾、拱运进入厂区现场出售11776张汽车票，既方便了员工购买，又得到了部分优惠。

8) 一线员工展厅参观教育

自8月26日启动至今共组织103批，共计8240人参加了展厅参观活动，员工倒班结束后又开始持续有序的进行。此次展厅参观教育活动注重多面性，延伸员工参观后的教育意义。

3. 组织各类文娱活动、丰富员工业余生活

1) 六一节活动

组织了格力员工及子女“质量教育从小抓一大手牵小手”的活动，共有220名员工及员工子女参加，活动包含了展厅参观活动和产品质量讲座活动。

2) 摄影沙龙

公司摄影爱好者越来越多，应广大爱好者要求，与团委联合举办了“相约情侣路摄影沙龙”活动。首先邀请专业摄影老师培训了专业摄影知识，后组织前往格力海岸进行了现场实拍培训。

3) 积极组队参加集团活动

分别组织4支队伍参加了格力集团的趣味运动会和羽毛球比赛，取得了良好的成绩。趣味运动会分别取得了二、三等奖；羽毛球比赛分别获得第一名和第三名的好成绩。

4) 女职工首届广场舞比赛

结合现代女性群体活动的发展趋势，组织了首届广场舞比赛，从6月份开始筹备，8月份正式启动，首次活动共有23支队伍参加，涉及参赛人数达500人。活动受到了广大员工的喜爱，参加现场观摩观众达2000多次。

5) 第七届职工拔河比赛

本届拔河比赛增加了中干热身赛，职能部门和分厂共4支中干队为拔河比赛助兴，此次拔河比赛吸引了男女共55支队伍参加，参赛队员达1000多人。

6) 职工篮球、足球联赛

作为老牌专业性赛事，篮球和足球联赛一直深受各单位爱好者欢迎。今年两个联赛共计74支队伍参加，参赛队员达1100多人。历时近两个月的比赛，场场紧张、激烈、精彩，吸引了几千名格力人前往驻足观看。

7) 第三届趣味运动会

趣味运动会具有专业技能要求低、参与人群范围广的特点，受到大部分单位员工的喜爱。本届趣味运动会更新了几个项目，降低了参与门槛，此次有48支队伍参加比赛，公司单位参与比例达90%，参与人数近1900人。

8) 员工联谊活动

今年由统一组织变为协助各需求单位举办，扩大了参与面。协助2个单位举办了联谊，又组织了近300人参加市总工会举行的“七夕”千人相亲会。

9) 持续开放职工书屋

管理员现有14人和书屋除节假日之外，每周一~五对员工，每日参阅员工15~40人次。



第五部分 供应商、经销商权益保护

1. 充分贯彻“战略互信，合作双赢”的供应链管理策略

1) 通过开展供方管理输出，供应商自我质量保证能力得到初步提升

组织梳理供应商自身的质量保证体系文件，从“人、机、料、法、环、测”等方面筛查供方质量管理制度，如人员培训制度、设备管理文件、工艺流程、过程控制计划、5S管理、测量工具管理等，以保证体系的完整性；从可执行性的角度出发，组织审查供方质量保证体系文件，保证措施的完整性和准确性，确保这些管理规定具备可执行性；注重实效，为把各项工作要求落到实处，持续对供方监督检查，保证供方有效执行体系要求，只有保证好过程，才能保证好的结果；注重结果的管理和应用，除了常规性的供方物料违约处理外，还增加了对供方管理违约的处理，即供方过程质量控制措施落实不到位的考核，推动各个供方必须注重自身的体系保证能力建设，达到从源头上减少质量异常发生的管理目的。

目前为止，共完成了39家供方质量体系诊断及体系文件审查，提出了将近500项体系不符合改善点。为了提升供应商的改善积极性，前期先行开展供方的自我改善提升工作，验收工作完成后开展改善结果的管理和应用。

2) 运用先进质量工具开展质量研究工作取得初步突破，完成多个研究成果，获得多个奖项

积极利用科学先进质量管理工具开展质量分析、改善工作，主导的项目累计取得国家级奖项1项，公司级奖项1项，分别是《提高A铝箔厂家入厂检验合格率》项目获得“全国优秀六西格玛项目”以及《降低气液分离器泄漏率》项目获得公司年度QCC活动评比三等奖；参与的项目《基于格力电器零部件“G3”质量管理体系开展空调四通阀液击问题研究及成果应用》项目获得中国质量协会的“全国质量技术奖三等奖”。

2. 互助合作，以诚信共赢构建全新的营销渠道

1) 终端管理及专卖店建设

颁布《销售公司培训主管管理制度》，将原先单一的培训及培训支持职能转变成为培训管理职能，从而更好统筹全国销售公司培训管理工作，确保终端培训落地。

2013年度湖北、安徽等销售公司出台了专卖店房租补贴、专供机型、专项促销等政策，并成立专门的专卖店发展管理部门、对专卖店的经营发展进行政策以及市场活动等支持。同时大型旗舰店的数量及质量方面得到一定程度的提高，旗舰店建设与专业设计公司进行合作，在保证格力形象的同时，又充分与实际情况以及经销商使用需求相结合，设计出更实用更新颖的格力旗舰店形象。

2) 规范体验中心建设管理制度

根据建设中央空调体验中心和家用中央空调体验馆的要求，2012年6月下发《格力中央空调体验中心管理制度汇编》，2012年11月编制下发《格力家用中央空调体验馆管理制度汇编》。对店面设计风格、建店流程、样机申请等工作进行了规范管理。经过近一年的努力，目前全国各销售公司大部分已经能够较规范地建设符合总部要求的客户体验中心。

第六部分 环境保护和可持续发展

环境是人类赖以生存的基础,公司一直高度重视环境保护和可持续发展。倡导低碳生活,努力构建环境良好、资源节约型企业。

1.严格推进环境保护管理、危险源安全管理,履行环安管理职责

1) 加强组织领导,全面落实安全生产责任

进一步完善公司安全生产责任制,及时分解、下达安全生产目标控制指标,下发年度安全生产目标管理考核办法和标准,与各单位一把手签订《安全生产责任书》,严格按照“谁主管、谁负责”、“谁审批,谁负责”的原则,全面落实安全生产责任。同时同步要求各单位与班组长、三科一室管理人员签订《安全生产责任书》,逐级分解、落实全年安全生产管理任务、目标 and 责任。

2) 继续深化清洁生产

为贯彻执行国家重金属减排要求,2013年公司通过持续开展清洁生产活动,废水处理站总铅(末端)减少排放量80.16kg/年;容器残留液总铅(过程控制)减少产生量728.28 kg/年;源头削减铅产生量29.44T/年,总铅排放量达到《广东省地方标准 水污染物排放限值》排放要求,监测值低于0.01mg/L。节约用水4.19 T/年;节约用电48.30万kwh/年;减少一半固体废弃物产生量约185.70 T/年;减少磷产生量2.25 T/年;减少污泥量52.80 T/年。

3) 节能降耗

2013年通过组织落实《10.08MW太阳能发电项目》、《0.8MW太阳能发电项目》、《溴化锂—空压站热水回收项目》和《29台注塑机伺服改造推广项目》等节能技改项目实现年节能降耗约4000吨标准煤,实现年经济效益约1000多万,其中《10.08MW太阳能发电项目》和《0.8MW太阳能发电项目》分别被纳入国家金太阳示范工程和住建部示范工程,并分别获得国家财政补贴资金5500万和430万,同时通过组织节能监督管理,改善了公司能源浪费现象和提高了各单位自主节能管理的意识及水平。2013年通过开展节能管理和落实规模化节能技改措施,实现了公司万元产值能耗同比下降8.17%。



4) 大力推进职业健康改善项目

2013年共开展职业健康改善项目共16项，重点控制公司高噪音、烟尘作业环境，逐步为员工营造安全、健康、卫生的工作环境。

5) 加强危险源管控

为进一步完善危险源管理工作，公司组织各单位危险源管理员定期培训，重点内容是本单位危险源总台账的更新与维护，如：公司对新引进的设备、设施、工艺等存在危害因素的状态或根源、对应岗位或工序及时制定管控措施，进行针对性的日常危险源检查，有效地预防安全事故。同时，公司引进了环安巡检管理系统（即巡更），每月定期对危险点进行巡查，有效控制了安全风险。

6) 制定安全可视化日常点检标准

在公司不断推进可视化管理的基础上，公司于2013年度制定了包括压力容器、行车、充电区、电梯、电气和压力管道在内的六类设备设施安全可视化日常点检标准，规范、保障了安全作业要求。

2.加强安全质量标准化体系建设力度

根据2013年9月9日下发的《关于开展2013年下半年安全质量标准化审查工作的通知》，公司严格依照既定计划开展对各单位安全标准化工作开展情况实施全面审查，并顺利完成评审工作。

3.加强对工伤事故的调查处理和预防控制工作

2013年度，全年公司无重大安全事故，发生轻伤责任事故18起，同比2012年轻伤责任事故数量下降28%；千人工伤率为0.688‰，轻伤责任事故率控制在公司工伤KPI指标0.75‰之内；全年未发生职业病事故、环境污染事故。2013年发生的各起安全事故，全部进行了建档、制订纠正预防措施并落实整改，总结高频工伤“十二个字”，系统开展工伤预防活动，取得良好效果。



第七部分 公共关系和社会公益事业

格力电器成立二十多年来，在企业快速成长的同时，始终没有忘记自己肩上的社会责任，一如既往地以实际行动反哺社会、积极参与公益行动。

1. 热心城市建设和社区活动

2月，志愿服务队员自行组织环境保护活动，在珠海4A景区圆明新园清理垃圾，受到游人和环保工人的关注和赞扬。

3月，志愿者服务队队员自行参与珠海市第九届凤凰山环保行活动，自成立以来，公司每年都积极参与。

6月，公司志愿服务大队先后组织100多名志愿者前往珠海琪琪聋哑儿童学校、南沙湾幼儿园、小博士幼儿园，并带去了适合小朋友的文具及玩具，陪伴他们度过了一个欢乐的六一儿童节。

10月重阳节前，多名志愿者带着水果、牛奶等慰问品前往南屏敬老院慰问老人，现场给老人发放水果、牛奶，陪老人活动。

2. 支持社会公益

雅安地震发生后，格力电器在第一时间做出反应——四川地区所有位于平层一楼的格力专卖店即时24小时全部开放，为当地高层住户提供避难及休息场所，并无限量供应茶水，无偿提供手机充电服务，以实际行动支援震区，共同为灾区人民祈福。

同时，格力电器珠海总部及重庆、合肥等所有子分公司、全国各销售公司也第一时间逐一慰问所有雅安籍的员工，详细了解员工家庭情况，并无条件提供必要的帮助；并组织向雅安灾区万人捐款活动。

天灾无情，格力有爱。多年来，格力电器在自身稳健发展的同时，积极承担社会责任，投身社会公益，践行企业公民应尽的社会责任。

无论是长江特大洪水还是南方特大冰雪灾，无论是汶川地震还是玉树地震……每一次天灾的援助现场，都留下了格力电器的身影和爱心。据不完全统计，格力电器通已累计向社会捐款捐物超过1亿元。

3. 响应生态保护

多年来，格力电器在产品开发一直把保护生态环境放在首位，致力于制造环保低碳的空调。同时，积极响应社会各界发起的环保活动，为生态建设的可持续发展尽一份责任。

从2008年起，由广东省环境保护基金会发起并由省人大环境与资源保护委员会、省环境保护厅、省林业局、省环保基金会、南方报业传媒集团、南方广播影视传媒集团等6家单位联合举办的大型公益环保活动“同在蓝天下 共建红树林”已经得到社会各界的支持和积极捐赠。2009年，格力电器就曾捐款20万元用于此项活动，2010年再次捐赠25万元帮助湛江、茂名、阳江、江门、汕头、汕尾、中山、珠海等沿海地区人工种植红树林、修复红树林湿地，以实际行动贯彻落实中央关于建设社会主义新农村、构建和谐社会、建设生态文明的战略要求，并在“同在蓝天下、共建红树林”大型环保公益活动中获得“环保公益活动突出贡献”荣誉称号。



结 语

在格力电器，对消费者、对合作伙伴、对社会、对员工的责任心和爱心，构筑了格力精神的核心。诚信，已经成为格力电器的灵魂和宝贵财富，是格力打造世界品牌的坚实根基。

作为全球最大的家用空调生产企业，格力电器一定会承担引领行业发展的重任，竭力为世界节能和环保事业的发展、改善人类生活环境贡献力量。





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：gree0651@cn.gree.com