

杭州海康威视数字技术股份有限公司

HANGZHOU HIKVISION DIGITAL TECHNOLOGY CO., LTD



2014 年度社会责任报告

证券简称：海康威视

证券代码：002415

2015 年 3 月

关于本报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制说明所提信息的报告时间：2014年1月1日—12月31日，部分内容超出上述时间范围。

报告参照标准：《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等相关文件。

报告的涵盖范围：杭州海康威视数字技术股份有限公司（以下简称“海康威视”或“公司”）。

数据评估方法及运算基础：公司审计报告及相关统计。

报告发布形式：报告以中文发布，如需查询及下载见巨潮资讯网
<http://www.cninfo.com.cn>。

报告编制及审议批准：本报告由公司董事会办公室组织编制，经公司董事会审议批准。

公司办公地址：杭州市滨江区阡陌路555号

公司电话：0571-88075998

邮政编码：310051

公司互联网网址：www.hikvision.com

电子信箱：hikvision@hikvision.com



海康威视官方微信



萤石安全生活

目录

前言	2
第一章 公司简介	3
第二章 股东和债权人权益维护	9
第三章 职工权益保护	13
第四章 供应商、客户和消费者权益保护	18
第五章 环境保护与可持续发展	23
第六章 公共关系和社会公益事业	25
第七章 结语	26

前 言

海康威视一贯秉承科学的社会责任观，将社会责任理念融入企业经营理念、发展战略、企业文化；努力构建企业与投资者、用户、合作伙伴，与员工、自然环境的和谐关系，实现企业和全社会的可持续发展。

经济效益：坚持通过持续创新、诚信经营、完善服务，全面提升企业的综合实力和竞争力，推动着企业和行业的可持续发展，为促进区域和行业经济发展做出重要贡献，是我们的基本责任。

科技创新：建设从“技术预研-技术开发-产品工程化”协同发展的技术创新体系，通过不懈的努力，打破层层技术壁垒，引领安防行业的技术变革和创新发展，为中国安防企业在全全球市场赢得了更多话语权，是我们的核心责任。

合作共赢：快速响应市场需求，实现产品的个性化、高品质，打造业界的好口碑、新标杆，推进公司的高成长、高回报，对客户负责，对合作伙伴负责，对股东负责，是我们的特殊责任。

以人为本：建立多通道、共成长的人才培养与激励机制，通过全方位立体化的培训与清晰的职业发展通道帮助员工成长，不断改善员工的工作环境，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展才华的机会，实现企业与员工共同成长，是我们的根本责任。

环境保护：致力于能源节约和环境保护，积极推进绿色低碳文化，构建资源节约型和环境友好型企业，对环境负责，是我们的时代责任。

社会和谐：关注和保障从社会大环境治理到小家庭安全掌控的需求，并积极鼓励员工关爱社会，在建设平安和谐家园、扶危帮困、传播公益理念等方面持续的投入与耕耘，建设“人人轻松享有安全的品质生活”，是我们的重要责任。

第一章 公司简介

一、公司概况

杭州海康威视数字技术股份有限公司成立于 2001 年 11 月 30 日，于 2010 年 5 月在深圳证券交易所挂牌上市，股票代码 002415。海康威视作为领先的视频产品及内容服务提供商，致力于不断提升视频处理技术和视频分析技术，面向全球提供领先的综合监控产品、解决方案与专业优质服务，为客户持续创造更大价值。

海康威视拥有业内领先的自主核心技术和可持续研发能力，提供摄像机/智能球机、光端机、DVR/DVS/板卡、网络存储、视频综合平台、中心管理软件、报警产品等安防产品，并针对金融、公安、电讯、交通、司法、教育、电力、水利、军队等众多行业提供合适的细分产品与专业的行业解决方案。这些产品和方案面向全球 100 多个国家和地区，在北京奥运会、上海世博会、国庆 60 周年大阅兵、青藏铁路等重大安保项目中得到广泛应用。



二、营销网络

作为国内最早迈出国际化脚步并且拥有全球视野的安防领导品牌，海康威视建立了覆盖全球的营销及服务网络。

目前在中国大陆已设立 37 个分公司：



境外 18 个分子公司遍布香港、荷兰、南非、印度、迪拜、美国、加拿大、巴西、俄罗斯、新加坡、意大利、澳大利亚、法国、西班牙、英国、波兰等：



三、研发实力

持续创新是海康威视保持行业领先的核心动力。公司拥有 5 大研发基地：杭州、重庆、武汉、上海、北京，超过 5 千多人的研发团队形成了全国安防行业中最大研发团队之一，同时公司还是博士后科研工作站试点单位。



四、核心技术

海康威视一直注重自主研发能力的积累和提升，目前拥有视音频编解码技术、视频图像处理技术、视频分析与模式识别技术、视音频数据存储技术、流媒体网络传输和控制技术、专用集成电路的应用技术、嵌入式系统开发技术等七大核心技术，其中 4K、视频云存储、大数据应用、ISP 技术、视频智能分析技术等方面达到国际先进水平。

五、服务体系

服务意味着温暖与专业，凭借创新的三级垂直服务体系，提供专业、及时、本地化的服务，海康威视在全球拥有众多的忠实用户。公司的营销及服务网络覆盖全球，一站式服务按需而动，让问题变得简单，满足客户需求，专业服务，创造最大的价值，以此同时公司还提供全系列的安防解决方案设计、业务咨询、项目交付服务，让专业服务变得触手可及。

六、制造优势

海康威视拥有现代化的全自动生产线，覆盖全系列自主产品。10 万多平方米现代化生产基地，强大的生产能力，能够满足全球客户的需求。从研发阶段即进

行严格的质量控制，导入 CMMI 研发管理体系，生产过程中执行全面质量管理，实现产品全程可追溯。公司获得 ISO9001:2008、ISO14001:2004、美国 UL、美国 FCC、欧盟 CE、中国 CCC、澳洲 C-tick、ROHS 和 WEEE 环保认证以及军用安全等认证。



七、全球合作

海康威视与国际领导厂商建立起良好合作关系，连年参加国际安防展，海外的影响力不断提升。



八、产品&应用

海康威视在安防产品化方面持续创新、不断突破。拥有从视频采集、编码、传输、存储、控制、解码输出，到中心管理软件的全线监控产品和整体解决方案。提供包括模拟高新、数字高新、网络高清、混合高清在内的全高清产品方案。产品线包括七大类、百余小类、千余系列、近万款产品。



萤石，海康威视旗下安全生活业务品牌，为家庭和小微企业用户提供可视化的安全、关爱、沟通、分享服务。萤石业务涵盖萤石云视频 APP、萤石云视频服务平台、系列互联网产品（互联网摄像机、运动型摄像机、硬盘录像机、视频盒子、报警盒子、云存储）等。

萤石云作为微视频服务平台，为用户提供实时查看、远程关爱、即时分享等全面的视频应用服务。通过“萤石云”，您可以轻松查看您家里、商铺、办公室等场所的实时视频、历史录像；通过“萤石云”，您可以即时接收您所关注场所的异常信息报警，第一时间采取安全防护措施；通过“萤石云”，您可以在繁忙工作时不再错过孩子的成长片断；通过“萤石云”，您可以把您认为最有趣的生活点滴、运动旅行的精彩瞬间直播分享给您最在意的人。



海康威视自 2009 年正式进军安防行业解决方案领域，共计投入超过数千名研发人员专注于行业产品及行业解决方案的研究、开发和创新。我们大胆创新，严谨求证，用多年年的技术积累、多年的行业沉淀，创造出系列覆盖政府、公安、交通、金融、司法、能源、楼宇、文教卫、电讯等数十个领域的整体解决方案，并成为国内外多个领域的安防建设的首选解决方案供应商之一。我们的解决方案在国内和国际的多个大型项目中得到应用：2010 世博会、2009 国庆大阅兵、2008 奥运会、中国国家大剧院、伦敦地铁、韩国首尔平安城市，英国乐购连锁超市，巴西世界杯，美国费城 140 个社区娱乐中心等



第二章 股东和债权人权益维护

一、良好的公司治理结构

作为在深圳证券交易所中小板上市的企业，海康威视一直严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《中小企业板上市公司规范运作指引》、《上市公司信息披露管理办法》等法律、法规的要求，努力提高法人治理水平，完善公司内部控制制度，规范公司内部管理运作。在实践中逐步形成了以《公司章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》及《监事会议事规则》为主要架构的公司治理规则体系。公司已形成以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，并在董事会下设立薪酬与考核委员会、战略委员会、审计委员会、提名委员会等四大委员会，同时公司三会与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。

2014 年公司三会治理情况符合中国证监会、深圳证券交易所发布的有关上市公司治理的规范性文件要求，符合公司各项制度的规定。公司通过对国家法规和内控制度的严格执行，已经从机制上有效保证了对所有股东的公平、公开、公正，保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

二、报告期内股东大会情况

股东大会是公司的最高权力机构。凭借股东大会的平台，公司所有股东可以平等、充分行使自己的权力，确保投资者的权益能够得到合理有效的保护。公司在《公司章程》及《股东大会议事规则》中明确了股东大会依法行使的职权。公司股东大会的召集、召开在合法有效的前提下，能够给予各个议案充分的讨论时间，使之成为董事会和公司各方股东一个互动良机。

公司严格按照深圳证券交易所相关股东大会网络投票的规定，在审议重大事项时向全体股东提供网络投票平台。报告期内，公司共召开了 2013 年度股东大会、2014 年第一次临时股东大会两次股东会会议，并于 2014 年第一次临时股东

大会设立网络投票表决环节。在审议影响中小投资者利益的重大事项时，对除单独或者合计持有上市公司 5%以上股份的股东以外的其他股东的投票情况，予以单独统计并披露。在涉及关联交易议案表决时，关联股东均回避表决，确保了股东大会的审议程序符合规定。

三、利润分配政策及实施情况

公司始终坚持回报社会的理念，一贯重视对投资者的合理回报。公司上市以来，实施了现金分红和资本公积金转增股本等利润分配方案。

公司近 3 年的利润分配方案及资本公积金转增股本方案情况：2011 年利润分配方案：以 2011 年 12 月 31 日公司总股本 100,000 万股为基数，向全体股东每 10 股派息 4 元（含税），即每 1 股派发现金 0.4 元（含税）。上述分配方案共计派发现金股利 40,000 万元；同时以资本公积金向全体股东每 10 股转增 10 股。2012 年利润分配方案：以 2012 年 12 月 31 日公司总股本 2,008,611,611 股为基数，向全体股东每 10 股送红股 5 股，派 3 元人民币现金（含税），上述分配方案共计派发现金股利 60,258 万元，同时，以资本公积金向全体股东每 10 股转增 5 股。2013 年利润分配方案：以 2013 年 12 月 31 日公司总股本 4,017,223,222 股为基数，向全体股东每 10 股派息 2.5 元（含税），即每股派发现金 0.25 元（含税），上述分配方案共计派发现金股利 100,430 万元。

四、信息披露及投资者关系管理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司与投资者关系工作指引》、《深圳证券交易所股票上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《公司章程》、《公司信息披露管理制度》等有关规定，真实、准确、完整、及时、公平地进行信息披露，积极主动履行信息披露义务。经深圳证券交易所考核，公司信息披露工作连年获得“A”评级，并继续被列为信息披露直通车公司名单。在公司信息披露方面，公司建立了《信息披露管理制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》和《内幕知情人管理制度》等制度对公开信息披露和重大内部事项沟通进行全程控制。

公司董事会秘书负责公司信息披露事务、接待投资者来访和咨询。公司通过

投资者关系热线电话、电子邮箱、深交所互动易等方式，与投资者保持良好的沟通，使投资者对公司有更充分的了解。在新媒体时代，公司建立了“海康威视投资者关系”微信公众号，在符合《上市公司信息披露管理办法》、《公司信息披露管理制度》相关信息披露规定前提下更主动更及时地为投资者传递公司信息，与此同时，在海康威视官网上专设新闻中心模块，以文字、图片、视频等多种形式及时发布公司新闻、行业资讯、公司活动等。

利用发布定期报告的时机，公司先后在上海、北京、深圳三地举办了海康威视 2013 年年度报告业绩说明会，参与本次会议人数 200 余人次，参与机构 108 家。2014 年 8 月，公司在杭州总部举办了海康威视 2014 年中期投资者交流会，参会人数 123 人，参与机构 94 家，公司经营层的高级管理人员均到场与参会人员分享公司经营情况并就投资者关心关注的问题予以详细解答，公司对于上述交流会均编制《投资者关系活动记录表》并及时发布。



五、债权人权益维护

公司一贯秉承稳健、诚信的经营原则，坚持降低自身经营风险从而降低财务风险，降低债权人权益风险的策略，近年来，公司的资产负债率均保持在较低水平。为确保公司财务稳健与公司资产、资金的安全，建立了《董事会审计委员会议事规则》、《财务管理制度》、《内部审计制度》等一系列内部管理控制制度。公司在追求股东利益最大化的同时，也兼顾债权人的利益，公司的各项重大经营决策过程，均充分考虑了债权人的合法权益，公司及时向债权人回馈与其债权权益相关的重大信息，按照与债权人签订的合同履行债务。

六、所获荣誉

海康威视凭借持续发展的综合能力，出色的管理团队以及在资本市场的良好表现得到了资本市场监管部门和媒体的一致好评，2014 年公司在资本市场获得如下奖项：

- 2013 年度“上市公司金牛奖百强综合榜”第五名
- 2013 年度“金牛最高效率公司”
- 2013 年度“金牛最佳中小成长公司”
- 2013 年度“中小板上市公司价值五十强（前十强）”
- 2013 年度“中小板最具成长性上市公司十强”
- 2013 年度“中小板十佳管理团队”
- “首届中国上市公司价值排行榜”十佳上市公司
- “上市公司 28 行业先进性排行榜”计算机行业第一名
- “2014 中国上市公司口碑榜”最佳管理团队上市公司



第三章 职工权益保护

海康威视深知人才是公司永葆青春、基业长青的关键保障，公司实行“以人为本”的人才战略，建立了一套引进、培训、使用、激励专业人才的机制。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》和有关劳动法律法规的规定，在公平就业，员工福利和工会等方面持续提升，关注并重视员工权益。通过提供培训与清晰的职业发展通道帮助员工个人成长，不断改善员工的工作环境、工作条件，为员工创造、提供广阔的发展平台和施展个人才华的机会。

公司致力于为员工提供良好的个人发展空间、富有竞争力的薪酬待遇及内部互相尊重的和谐的文化氛围，为海康威视在人才市场赢得了良好的声誉。高学历、高素质、专业化的人才队伍持续为公司产品创新、技术研发和市场拓展提供了坚实保证。

工会作为企业与员工间最重要的沟通桥梁之一，公司对工会的各项工作给予充分支持，对工会工作中遇到的困难，及时予以指导帮助。公司依据《公司法》和《公司章程》规定选举员工监事，确保员工在公司治理中享有充分的权利。公司通过不定期开展座谈会等形式，听取员工意见和建议，对员工的合理需求，提出整改措施并加以解决，确保员工的民主管理权利。

一、公司员工构成

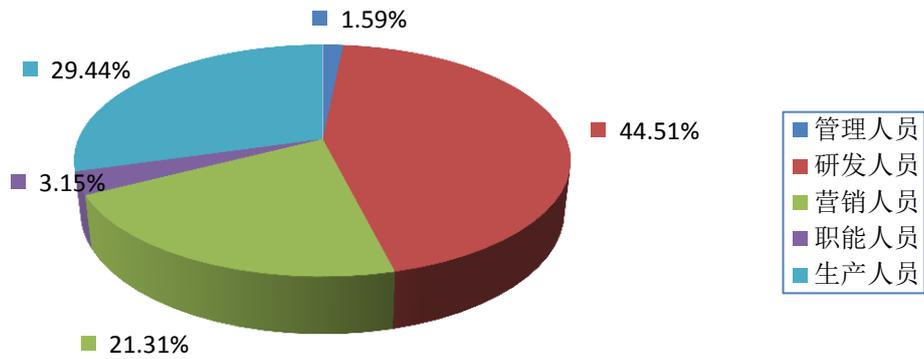
截至 2014 年 12 月 31 日，公司及全资子公司在职员工总数为 11984 人，无需承担离退休职工的费用。

1、员工专业结构：

人员结构	人数	比例 (%)
管理人员	191	1.59
研发人员	5333	44.51
营销人员	2554	21.31

职能人员	378	3.15
生产人员	3528	29.44
合计	11984	100

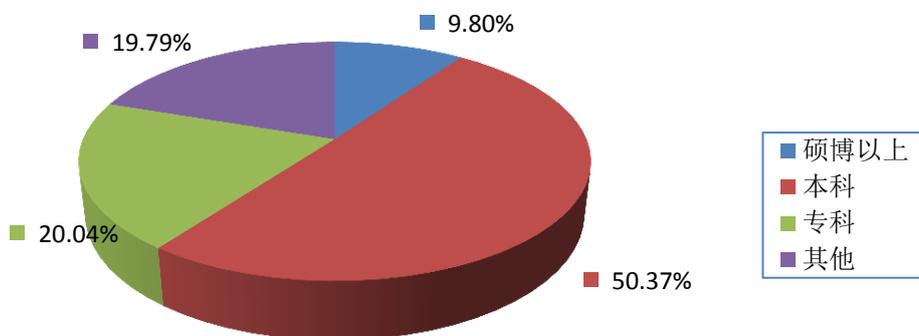
员工专业结构



2、员工教育程度结构:

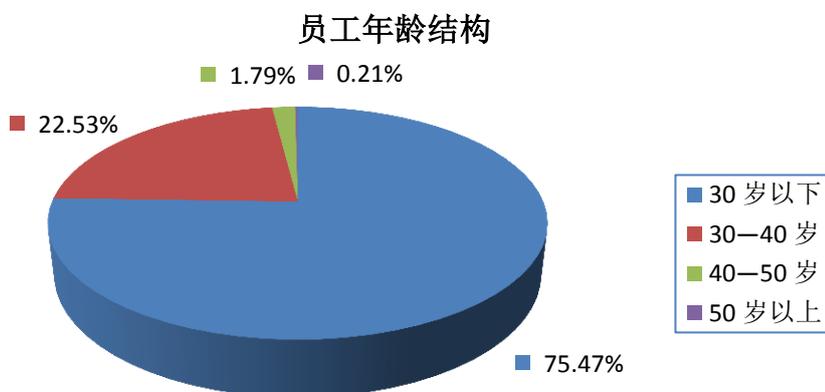
教育程度	人数	比例 (%)
硕博以上	1175	9.80
本科	6035	50.37
专科	2402	20.04
其他	2372	19.79
合计	11984	100

员工教育程度结构



3、员工年龄结构：

年龄	人数	比例 (%)
30 岁以下	9045	75.47
30—40 岁	2700	22.53
40—50 岁	214	1.79
50 岁以上	25	0.21
合计	11984	100



二、 员工薪酬与福利

公司持续优化薪酬福利体系，为员工提供具有外部市场竞争优势的薪酬福利，建立与员工个人绩效、团队绩效以及岗位发展相关联的内部分配机制，同时完善中长期激励机制，完善整体薪酬架构体系，使公司股东、经营层与员工实现多赢。

《2014 年限制性股票实施考核办法》经公司 2014 年第一临时股东大会审议通过开始实施，本计划本次授予限制性股票的激励对象范围主要包括公司高级管理人员、对于实现公司战略目标所需要的关键领域的中层管理人员、基层管理人员、核心技术和骨干员工，共 1135 人，约占 2013 年底公司总人数的 11.86%。此次股权激励进一步完善公司法人治理结构，促进公司建立、健全激励约束机制，充分调动公司核心员工的积极性、责任感和使命感。

公司为员工提供完善的福利保障体系，除五险一金外，还为员工提供年度身体健康检查、意外伤害保险等补充保障福利，为员工提供免息住房借款，同时，

员工按劳动合同规定可享受的法定节假日、带薪年假外，以及女员工产前产后休产假。帮助员工解除后顾之忧，提升员工生活品质。

三、 员工职业规划及成长

公司一直非常注重员工的培训和职业规划工作，将培训工作作为公司长期战略的重要组成部分。通过综合平衡长期战略目标、年度发展计划、岗位职责和绩效改进的需要，以及员工自身能力差距和职业发展的需求，使员工的学习和发展既能促进海康威视整体目标的实现，又能满足员工个人能力和职业发展的需求，实现公司和个人的双赢。公司提供各种培训资源和渠道，搭建完善的培训体系，包括新人训练、通用职业化训练、管理技能训练、专业技术技能训练等。

公司大力强化新老员工培训，推进人才队伍建设。建立了“新人训练营”、“鹰系列-飞鹰计划、鸮鹰计划”、“孔雀翎-翎眼、翎心、翎羽”、核心人才培养机制，打造全方位立体化的培训模式。2014 年在培训上的投入约 600 多万元，培训总时长约 9 万多小时。

为了牵引员工的职业发展，并打造公司业务转型和未来发展所需的企业核心能力，公司从2009 年在研发中心导入了任职资格体系，并在2014年建立了研发、营销、供应链三大体系全覆盖的任职资格体系。公司建立任职资格管理体系，搭建了管理与专业技术双通道的晋升渠道，打通了员工职业发展通道，实现了“企业需要”与“个人需要”的统一。

四、 平衡员工工作与生活

公司以人为本，始终致力于打造令人愉快的工作空间，帮助员工实现工作与生活的平衡，支持员工在应对工作与个人生活挑战的同时，与公司同进步、共发展、齐分享。

报告期内，公司定期举办了各类文娱活动，并在园区内开设了健身房，含器械运动、舞蹈室、瑜伽室、乒乓球室，鼓励员工在业余时间加强身体的锻炼，大大丰富和活跃了员工精神文化生活。同时针对员工父母和子女开展针对性的活动与讲座，传递公司对员工家属的关怀和感谢。丰富工会俱乐部，在过往的基础上，更多开展针对性的俱乐部活动，并组织开展全员运动会、歌唱比赛等，提倡健康

生活的理念。关注团队融合和氛围建设，鼓励组织开展以增强组织向心力、凝聚力为出发点的团队建设活动，加强公司各部门、员工之间的交流与互动，促进公司企业文化建设。



第四章 供应商、客户和消费者权益保护

一、开放共进、合作共赢

● 建立机制，共同发展

海康威视对供应商及供应商管理高度重视，努力构建与供应商开放共进、合作共赢的关系。为了巩固与供应商的战略合作伙伴关系，提升了供应商对海康威视安防战略的认同感，构建起核心供应商圈，2014年3月18日，海康威视在杭州隆重举行了以“开放 变革 协作”为主题的供应商大会。海康威视常务副总裁邬伟琪、副总裁徐礼荣出席大会，与到会的供应商朋友们分享成功的喜悦，共商长期品质、成本最优化、互利互惠等重要议题。邬伟琪做了“开放共进，合作共赢”主题演讲，他强调，在新的行业竞争趋势之下，海康威视对供应商提出更高的期望：建立竞争合作的有效机制，实现共同发展；通过透明的信息共享提高规划前瞻性；通过标杆管理，建立良性竞争机制，鼓励供应商通过长期改善来获得成功；鼓励供应商参与同步开发，实现贯穿产品全生命周期的成本管理；强化一般采购的长期合作，进一步实现成本优化。大会对优秀的供应商进行了表彰，激励供应商与海康威视一起为共同的目标和利益而努力



2014海康威视供应商大会——开放 变革 协作

- 开放平台，共生共赢

2014 年，海康威视旗下安全生活业务品牌萤石成为 BAT（百度、阿里巴巴、腾讯）联姻首选，堪称互联网安防跨界合作标杆：海康威视萤石陆续与 BAT 展开合作，成为了互联网巨头们在智能视频领域的首选合作商。这是安防产业龙头与互联网公司的首次联姻，涵盖了硬件定制、双品牌合作、智能硬件平台对接、云云平台对接等方面。6 月底，萤石云智能摄像机作为京东云助手“家居云”的重要功能模块，实现了京东云与萤石云的连通；8 月初，乐视与海康威视在云服务、智能硬件、视频内容等方面展开深入合作；9 月中旬，首款连接微信的智能视频摄像机萤石 C2S 京东商城全球首发；不久，海康威视阿里云达成战略合作，萤石云、阿里云深层对接，并即将开启与支付宝、高德地图的合作；首款“百度云·萤石”双品牌智能视频摄像机于 10 月底发布。



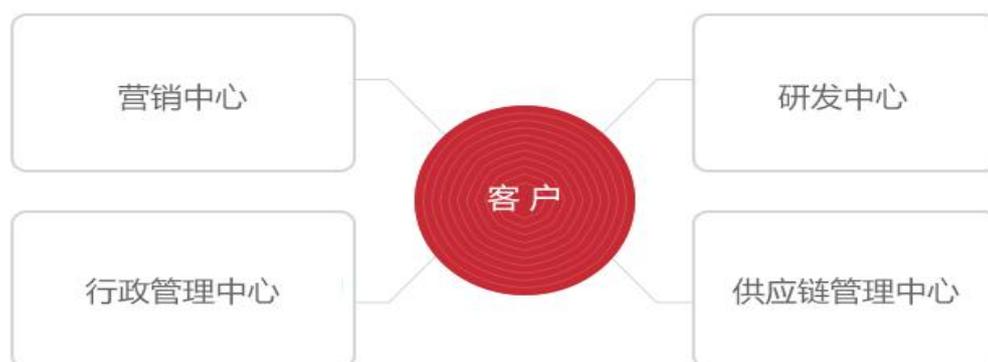
与腾讯、百度、阿里、新浪微博、京东、乐视、博联等合作伙伴圆桌会议

二、满足客户和消费者需求的管理体系

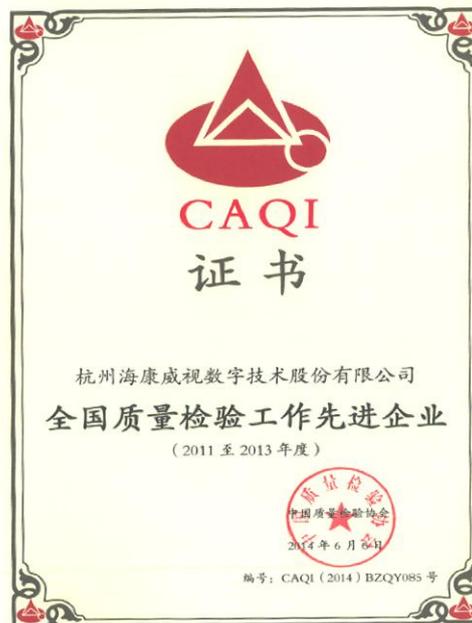
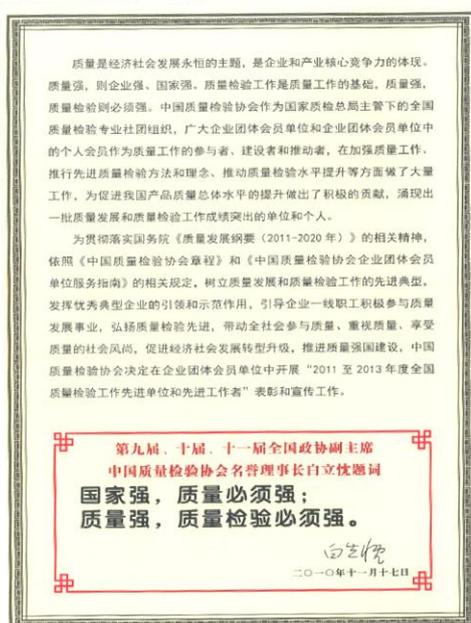
客户至上是海康威视的企业文化，公司总裁亲自为每一位员工传输这一理念，使之得到自上而下地宣贯、落地，成为海康威视所有员工共同的行为信念。

针对多样化的市场需求，海康威视坚持以客户满意为导向，提供定制化的产品和服务。为此，海康威视储备了全球安防行业规模最大的研发团队之一。海康威视的研发体系满足CMMI-DEV成熟度3级的目标和要求，通过标准化的研发体系保证了研发过程的管控，提升产品研发能力，最终能够为用户提供高质量的产品和服务。

以客户满意度为导向的管理体系



海康威视始终坚持全员、全过程的质量管理理念，广大员工由“要我对产品质量负责”向“我要对产品质量负责”的意识转变，为产品质量的全面提升打下了坚实的基础。2014年6月，海康威视从全国数千家优秀会员企业中脱颖而出，在中国质量检验协会组织开展的“2011至2013年度全国质量检验工作先进单位和先进工作者”的评审工作中，荣获“全国质量检验工作先进企业”称号。为客户和消费者购买海康威视的产品提供一份强有力的保证。



三、环保、节能的产品

海康威视不仅拥有良好的管理体系，所研发、生产的产品也在不断地追求满足并超越客户和消费者的要求和期望。海康威视的产品通过了中国环境标志II型认证（包含RoHS指令（2011/65/EU）；WEEE指令（2012/19/EU）；LCD显示单元符合GB21520-2008《计算机显示器能效限定值及能效等级》中一级能效）。特别地，当中国质量认证中心于10月份推出硬盘录像机的节能认证时，海康威视作为有强大社会责任感的安防企业，积极参与推动了设备节能认证工作，后端DVR产品率先从同行业的众多产品中脱颖而出，获得首批硬盘录像机CQC节能认证证书。随着社会的不断发展，环境与能源问题日益突出，广泛使用节能电子产品，能有效节约用户成本，缓解日益紧张的能源问题。海康威视后端产品业务部总经理孙承华表示：“海康威视通过节能认证的主要目的在于积极贯彻《中华人民共和国节约能源法》，开展节能产品认证、保护环境，提高硬盘录像机的能源利用效率，为实际用户带来更绿色的安防体验，科技呵护未来”。

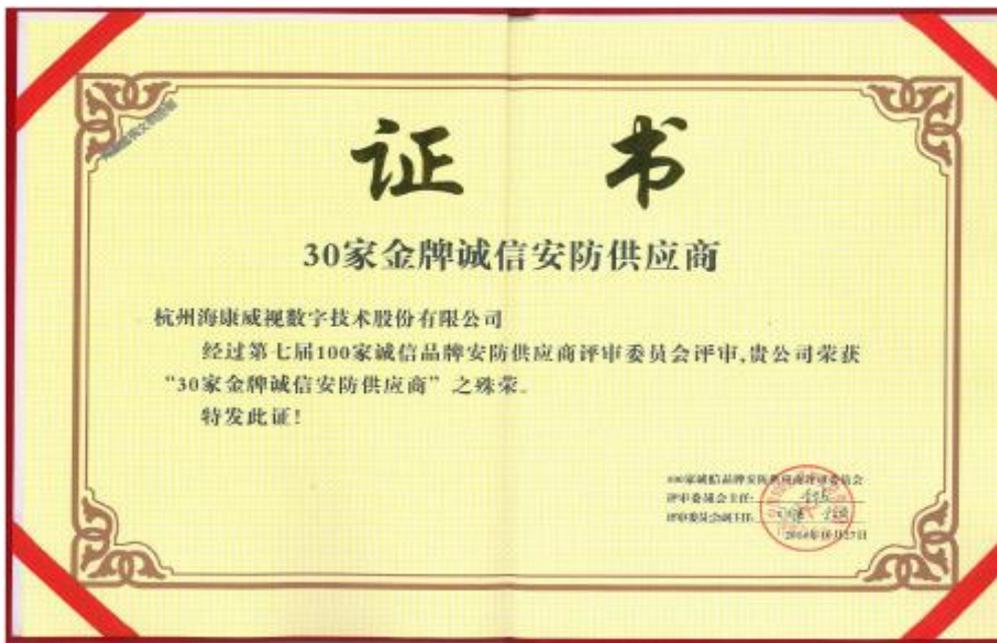


海康威视DVR产品率先获得首批硬盘录像机CQC节能认证证书

四、持续改进的客户服务

为了提供更好、更快的本地化服务，海康威视启动了针对经销商的技术认证，希望将自己在视频监控领域内的经验和技能积累予以分享，帮助合作伙伴提高自身的技术能力，以便更好、更快地为每一位客户服务。该认证课程理论结合实践，不仅能够使经销商伙伴们从原理上掌握海康威视产品，更能通过实际的操作演练，掌握设备调试、操作的防范。为保证认证的效果，学员需经过严格的考核，通过考核的学员才能获得“海康认证安防工程师证书”。目前已经有超过1000名以上的经销商伙伴参加了该认证培训，受到了经销商的广泛认可。

为了更好地为客户提供多渠道、多业务模式服务，海康威视将原有400热线组改组为客户联络中心，并上线了自建的呼叫中心系统。该系统基于客户联系人，360度记录客户销售服务信息，统一受理与跟进多业务渠道，提高工作效率等，努力提高客户的服务满意度。海康威视尊重客户、尊重消费者的行为获得了社会各界一致认可，2014年海康威视收获了诸多荣誉，包括：浙江省工商企业信用AA级‘守合同重信用’单位、浙江省重点建设工程招标投标领域信用等级AAA、2014年“30家金牌诚信安防供应商”、2013-2014年度商业防损设备优秀供应商奖、2014-2015年度中国安防口碑100强、全国质量诚信优秀典型企业、“浙江省知名商号（消费者权益保护）”等。



2014年“30家金牌诚信安防供应商”

第五章 环境保护与可持续发展

环境保护和可持续发展是当今人类面临最为迫切的挑战。海康威视作为安防行业的龙头企业，勇于担负起环境保护和可持续发展的大任，我们深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护和可持续发展融入到公司的每个运营环节，贯穿到整个产品的生命周期之中，以科学严谨的态度不断推出具有更高商业价值和环保效能的新产品、新服务，并将绿色战略贯穿到产品开发、生产制造、供应链、物流、项目实施等领域，秉承海康威视致力于“营造绿色安全的和谐环境”的环境职业健康安全方针，构筑一条绿色、环保的企业发展之路。

公司严格贯彻与执行《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等国内外环境法律法规，通过 ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系的搭建与不断完善，汲取管理经验，固化环境管理流程，对“三废”排放实施严格管控。废水排放各项值均低于 GB 8978-1996 污水综合排放标准，废气排放各项值均低于 GB 16297-1996，危险废弃物全部提交有资质的专业公司处理，从而有效减少了对水源、大气、土壤的污染，达成全年零事故、零投诉。公司秉承着对员工、对社会一贯负责人的态度，安全生产工作常抓不懈，持之以恒的精细化管理，达成了全年零安全生产事故的目标并于 2014 年顺利通过了安全生产标准化（三级）评级认证。环保投入方面：公司电装工厂，SMT 产线全部使用国际知名品牌的节能型设备，波峰焊产线为无铅工艺，焊锡丝采用无铅型，确保了 PCBA 的质量和快速交付，在为客户创造价值的同时，避免了对环境的污染。基于以上严格治理与控制公司于 2014 年顺利拿到环境 II 型证书，是继 2010 年后第二次审核并获得该证书。

第六章 公共关系和社会公益事业

2014 年 6 月起，海康威视旗下品牌萤石在全国范围掀起“萤石爱儿-萤火虫传递天使”主题公益活动，全国共有 2000 多名网友推荐了近 300 所学校参与活动，经学校网络环境筛选后，萤石为 150 多所幼儿园免费安装了最新款“萤石云视频”直播设备，在全国范围内掀起宝宝关爱随时在线的直播视频热潮。



在公司对于社会公益事业的宣传与引导下，公司员工也满怀热情投身于公益事业中，积极担当企业的社会责任，为社会的公益事业奉献爱心。2014 年海康威视与浙江省血液中心搭建合作平台，公司员工积极踊跃参与献血，参与人数和献血量均创下了年度滨江区企业献血的最高纪录。与此同时，2014 年公司青年志愿者多次参与社会志愿者服务活动，展开了一系列志愿活动。

第七章 结语

2014 年安防行业正呈跨界融合之势，安防技术和 IT、互联网、物联网、云计算技术快速融合。海康威视顺势而为，迎来新的转变，开启 4K 极清监控时代，并在战略上向视频产品及内容服务提供商转变，公司将在以视频为核心的产业生态链中，通过技术创新、机制创新、商业模式创新和管理创新，为全球区域内的客户，提供高品质的视频产品和视频内容服务。

在安防行业高速发展的时代，我们坚定持续研发投入，完善研发体系；我们踏踏实实，走正道，通过点点滴滴的持续改进和优化；我们以创业者的情怀，用自己的激情，开创属于我们自己的未来。“专业、厚实、诚信、持续创新”的海康威视，将以人人轻松享有安全的品质生活为愿景，一步一个脚印，不断成长，担负更多的社会责任，创造更大的社会价值。



杭州海康威视数字技术股份有限公司

董 事 会

2015 年 3 月 10 日