

证券简称：格力电器

证券代码：000651

2014 年度社会责任报告

珠海格力电器股份有限公司

二〇一五年四月

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 2014 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十份社会责任报告，也是格力电器在 2014 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十八次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2014 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：2014年1月1日~2014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。

目 录

关于本报告.....	2
前 言.....	6
第一部分 企业概况.....	7
一、公司基本情况.....	7
二、公司荣誉.....	8
第二部分 股东及投资者权益保护.....	11
一、规范的公司治理结构.....	11
二、健全的内控体系.....	12
三、真实透明的信息披露.....	13
四、多元的投资者沟通机制.....	14
五、积极的现金分红政策.....	14
第三部分 消费者权益保护.....	15
一、严格的消费服务理念.....	15
二、品质卓越的产品.....	16
三、贴心完善的售后服务.....	24
第四部分 职工权益保护.....	25
一、多样化的薪酬福利.....	25
二、优越的工作生活环境.....	26
三、良好的职业发展平台.....	27
四、以人为本的企业文化.....	29

第五部分 供应商、经销商权益保护	32
一、与经销商共建双赢.....	32
二、与供应商共谋发展.....	37
第六部分 环境保护和可持续发展	39
一、大力重视环保管理工作.....	40
二、认真落实节能减排改造项目.....	40
三、积极推进环保节能技术研发.....	44
第七部分 公共关系和社会公益事业	46
一、依法纳税，回馈社会.....	47
二、积极解决社会就业问题.....	47
三、积极参与社区活动.....	47
结 语	49

前 言

2014年，珠海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：实现营业总收入1400.05亿元，同比增长16.63%；实现净利润141.14亿元，同比增长29.84%。未来，公司将继续致力于为全球消费者提供技术领先、品质卓越的产品和贴心完善的服务。

本公司积极践行企业的社会责任，坚持诚信经营，维护客户利益，为社会提供优质产品和服务，保障员工合法权益，注重环保，热心公益，努力回馈社会，争做一个合格的企业公民。为此，公司全面总结了二十多年来企业社会责任的实践经验，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 etc 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。

履行社会责任是推动社会可持续发展，构建和谐社会的重要基础；履行社会责任是提升核心竞争力，取得社会公信的重要途径。未来，公司将继续承担着对股东、消费者、员工、供应商、经销商等的责任，承担着建立和谐劳动关系和公平竞争市场、可持续发展环境的法律责任和道德责任，坚持经济效益和社会效益、环境效益的统一。

第一部分 企业概况

一、公司基本情况

1. 产能

格力电器家用空调年产能超过 6000 万台套，商用空调年产能 550 万台套。

2. 员工数量

公司（包括各大生产基地和下属企业）员工总数71419多人。

3. 产品种类

20 个大类、400 个系列、12700 多个品种规格，其中商用空调有 10 大系列、1000 多个品种。

4. 销售业绩

2012 年实现营业总收入 1001.10 亿元，同比增长 19.87%；净利润 73.80 亿元，同比增长 40.92%，成为中国首家实现千亿的家电上市企业。

2013 年实现营业总收入 1200.43 亿元，同比增长 19.91%；实现归属于上市公司股东的净利润 108.71 亿元，同比增长 47.31%，成为中国首家净利润、税收双双超过百亿的家电企业。

2014 年实现营业总收入 1400.05 亿元，同比增长 16.63%；归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 141.14 亿元，同比增长 29.84%，继续保持稳健的发展态势。

历年销售业绩如下图：

1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1.03	1.62	2.47	3.71	25.64	28.41	34.51	42.98	51.66	63.42	65.88	70.30	100.42	138.32	182.48	238.03	380.41	422.00	426.37	608.07	835.17	1001.10	1200.43	1400.05



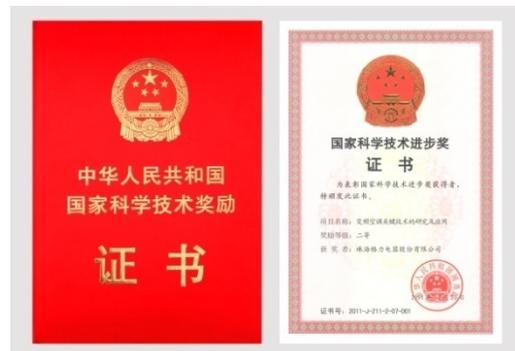
格力产品（包括自主品牌和 OEM 产品）远销全球 200 多个国家和地区，其中“格力”品牌空调（自主品牌）远销全球 160 多个国家和地区；格力家用空调产销量自 1995 年起连续 20 年位居中国空调行业第一，自 2005 年起连续 10 年领跑全球。截至目前，全球格力用户超过 3 亿。

5. 研发基础

公司拥有 2 个国家级技术研究中心（国家工程技术研究中心、国家节能环保制冷设备工程技术研究中心）、1 个省级企业重点实验室（广东省制冷设备节能环保技术企业重点实验室）、6 个研究院（制冷技术研究院、机电技术研究院、家电技术研究院、自动化研究院、新能源环境技术研究院、健康技术研究院）、52 个研究所、570 多个实验室。

二、公司荣誉

1. 历年重大荣誉



2. 历年重大技术成果

12项“国际领先”成果：超低温数码多联机组、高效离心式冷水机组、1赫兹低频控制技术、变频空调关键技术的研究和应用、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、永磁同步变频离心式冷水机组、无稀土磁阻变频压缩机、双级变频压缩机、光伏直驱变频离心机系统、磁悬浮变频离心式制冷压缩机及冷水机组。

3. 2014年重要荣誉

序号	类别	获奖内容	颁奖单位
1	企业	董明珠获联合国授予“城市可持续发展项目宣传大使”荣誉	联合国开发计划署
2	企业	格力电器：中国外贸出口先导指数（ELI）样本企业	中华人民共和国海关总署
3	企业	格力电器获2013年度中国轻工业百强企业（在2013年度中国轻工业百强企业评价中，总排名：3）	中国轻工业联合会
4	企业	格力电器获2013年度中国轻工业研发创新先进企业（在2013年度百家研发创新投入能力先进企业评价中，综合排名：3）	中国轻工业联合会
5	质量	格力电器获：2014年全国轻工业优秀质量管理小组成果发布暨交流会优秀团队奖	中国质量检验协会轻工分会
6	质量	格力电器获：全国质量检验工作先进企业	中国质量检验协会
7	质量	格力电器为：中国质量诚信企业	中国出入境检验检疫协会
8	技术	制冷空调装置多层次仿真平台构建及应用获中国机械工业科学技术奖一等奖	中国机械工业联合会、中国机械工程学会
9	技术	节能环保型家电粉末涂料与关键材料研究及产业化应用获广东省轻工业协会科学技术进步奖一等奖	广东省轻工业协会
10	技术	第十五届中国专利优秀奖，格力电器电机转子位置估算方法及电机驱动控制方法，专利号：ZL200910247078.2 获广东省人民政府奖励50万元	广东省人民政府
11	技术	节能环保型家电粉末涂料与关键材料研究及产业化应用获广东省轻工业协会科学技术进步奖一等奖	广东省轻工业协会
12	技术	珠海格力节能环保制冷技术研究中心有限公司高性能半封闭双螺杆制冷压缩机开发及产业化应用获广东省科学技术奖励二等奖证书	广东省人民政府
13	技术	格力电器高性能半封闭双螺杆制冷压缩机开发及产业化应用获广东省科学技术奖励二等奖证书	广东省人民政府

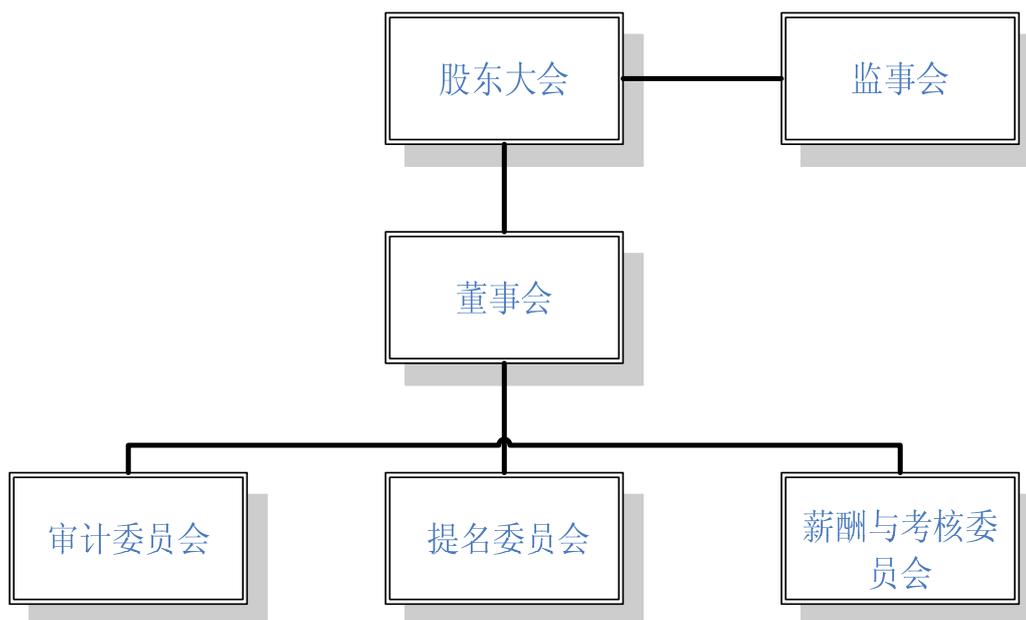
14	技术	格力电器 GB/T26205-2010《制冷空调设备和系统减少卤代制冷剂排放规范》标准为：首届珠海市标准创新奖金奖	珠海市标准创新奖评审委员会
15	技术	格力电器、珠海格力节能环保制冷技术研究中心有限公司“新型高效无稀土磁阻电机的研发及其在变频压缩机和空调中的应用”获中国轻工业联合会科学技术进步奖	中国轻工业联合会
16	产品	永磁同步变频离心式冷水机组获高性能节能产品	国家建筑节能质量监督检验中心
17	产品	磁悬浮变频离心式制冷压缩机及冷水机组被鉴定为“国际领先”	广东省科技厅

第二部分 股东及投资者权益保护

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。

一、规范的公司治理结构

公司根据《公司法》、《证券法》等法律法规的要求，建立了规范的公司治理结构，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设；有效组织了股东大会、董事会、监事会的工作，确保良好的沟通；积极支持董事履职，建立董事会与高级管理层的良好沟通。



报告期内，公司共召开了股东大会1次，董事会5次，监事会4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。

二、健全的内控体系

2014年，公司进一步建立健全内部控制框架，修改和完善已有的制度，进一步加强内部监督。公司由审计部对各单位的内部控制体系的完

善及实际情况进行持续的监督，及时发现内部控制的不足并加以改进，保证内部控制的有效性，使公司的经营管理水平和风险防范能力得到提高。

2014年，公司继续加强风险的日常管理、定期评估和持续监督改进工作。公司继续根据内外部环境，认真开展风险评估工作识别重大风险。与此同时，公司将各单位风险点与公司的业务流程进行对接，使风险管理工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。

公司在内外部的信息与沟通方面有较为完善的制度与渠道，明确了信息的收集、处理和传递流程，确保公司及时准确地收集、传递与内部控制相关的信息，确保信息在企业内部、企业与外部之间进行有效的沟通。

三、真实透明的信息披露

确保信息披露真实、透明是公司履行社会责任的具体表现。公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项，更多的站在投资者角度向市场传递更有效的信息。公司信息披露工作的努力和成效也获得了监管机构和资本市场的认可。

2014年5月深圳证券交易所发布了《关于2013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2013年度信息披露考核结果为A。

四、多元的投资者沟通机制

为了加强与投资者的沟通，公司逐步建立起多元化的投资者沟通机制。公司对投资者调研给予充分重视，安排专职人员负责投资者调研的接待工作；建立多渠道的沟通平台，通过电话、邮箱及参加各大机构举办的策略会等形式，与投资者保持密切的交流；充分利用深交所网上互动平台，对投资者提问及时给予解答。

报告期内公司组织修订了《投资者投诉工作处理制度》，进一步健全投资者保护制度，保护投资者的合法权益。

报告期内组织接待宏信证券、东方证券、华泰柏瑞基金、中国人寿、兴证资产管理、华安财保、泰康资产、三星资产、华夏保险、淡水泉投资、长城人寿、鲍尔太平、银华基金、拾贝投资、工信瑞银、南方基金、挪威银行等各类机构投资者现场调研，参加申万、银河、中信等机构组织的策略会。

五、积极的现金分红政策

公司上市以来始终坚持高度重视股东的合理回报，积极开展现金分红：在2013年年报中，格力电器发布了年度分红预案，拟每10股分15元，即2013年分红超过45亿元。据统计，1996年至2013年，格力电器已累计分红16次，分红总额达到129亿元，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)	净利润(亿元)	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	1.86	1.5	80.65%
1997	34.51	1.98	-	0.00%
1998	42.98	2.11	1.3	61.65%
1999	51.65	2.29	1.3	56.80%

2000	63.42	2.54	1.43	56.37%
2001	65.87	2.72	1.61	59.22%
2002	70.29	2.96	1.72	58.05%
2003	100.42	3.37	1.77	52.58%
2004	138.33	4.21	2.04	48.46%
2005	182.48	5.1	2.15	42.11%
2006	238.03	6.28	-	0.00%
2007	380.41	12.7	2.5	19.69%
2008	420.99	19.66	3.76	19.13%
2009	424.58	29.13	9.39	32.23%
2010	608.07	42.76	8.45	19.76%
2011	835.17	52.37	15.04	28.72%
2012	1,001.10	73.8	30.08	40.76%
2013	1200.43	108.71	45.12	41.50%
合计	5887.14	374.55	129.16	

第三部分 消费者权益保护

“唯有站在消费者的立场思考，才能实现技术的真正价值。”公司董事长、总裁董明珠女士表示。为此，多年来公司时刻关注顾客的需求与偏好，保证适时推出满足甚至超出顾客需求的产品，致力于将创新技术与用户的完美体验紧密结合，输出优质的产品和服务，坚决维护消费者的权益。

一、严格的消费服务理念

格力电器坚决不拿消费者当试验品，坚持所有的产品不成熟不上线，不完美不上线，建立了严格的企业质量技术标准，并且远高于行业标准和国家标准，有效保证了产品的高可靠性。公司设立了业界独一无二的筛选分厂，对所有外购的零部件实施全检；颁布总裁禁令，推行“八严”方针；在新产品试制、零部件入厂检验、产品制造、运输和安装等各个环节采用严格的质量控制手段，使产品品质得到了切实的保证。这也使得格力电器以产品品质卓越著称。

二、品质卓越的产品

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、用品质卓越的产品来证明自己所站的高度，所发展的方向。

1. 家用空调

随着我国家用空调市场需求总量进入滞涨阶段、市场需求结构进入换代时期，新上市的空调产品必须在节能、智能、健康、审美等多维度集成强大功能，才能够满足消费者日益提升的需求。格力电器基于强大的科研实力和卓越的产品创新力，积极推出多款空调。如：

“玫瑰”空调，是公司针对新婚市场专门开发的高端空调，创造性地将玫瑰花朵融入产品设计之中，开创了艺术空调新概念。它搭载了“国际领先”的转子式双级增焓变频压缩机，同时以其领先的智能人感功能、节能专家智控系统、蓄热化霜技术、人性化高温风及晨起送暖功能、WiFi物联控制、高效去除PM2.5等众多功能，成就了其家用空调理念、技术、功能、外观的高水准。。

润系列挂机，从圆润的玉石中汲取灵感，创造出玉石外观的新式设计。功能方面，它具备了格力独创的高温风功能、晨起送暖，以及高效去除PM2.5、WiFi物联控制等实用功能，使其适用于卧室、书房、厨房等多种场合。

睡梦宝-III，是格力卧室空调系列推出的第三代产品，采用了新一代“智能优眠系统”，涵括2.4G射频免扰遥控科技、睡眠模式、智能调湿、呼吸换气、静音控制等尖端科技，从温度、湿度、噪音等各方面保

障用户的舒适睡眠。同时，它也采用了格力首创的运行导风机构使扫风角度更加宽广，高效去除PM2.5、WiFi物联控制功能也让睡梦宝-III更加强大，为改善中国人的睡眠做出了努力和贡献。

凉之韵空调，专为潮湿天气设计，其“恒温除湿”功能是其一大特点，可以不降温除湿，不仅舒适，而且除湿效果卓越。

锐逸、锐扬柜式空调，以时尚精致的面貌，让关注时尚的年轻人眼前一亮。这两款空调还首创一体式升降大门板，不仅防尘防污，而且容易清洁。

同时，全能王-II系列空调包括全能王-U尊II、全能王-i尊II，在2013年上市销售后，快速成为高端家用空调的标杆，2014年仍然是格力高端空调的主打型号，其搭载双级压缩技术强劲制冷热、无导风板设计出风无死角、高效去除PM2.5、WiFi物联控制等优越性能和美轮美奂的外观设计深受市场青睐。

GREE 格力
掌握核心科技

格力玫瑰 为爱臻造
百媚倾城 执子不悔

双级变频 国际领先

新婚空调 限量专供

- 采用双级变频技术 -30度至54度强劲制冷热*
- 1赫兹最低功率15瓦 高效节能*
- 搭载wifi智能模块 自由智控
- 智能人感系统 自动控温更舒适
- 高效去除PM2.5 健康到家
- 18分贝超静音 静若无声*

服务热线 4008-365-315

格力玫瑰空调 搜索

好空调·格力造
www.gree.com

*双级变频超分子式双级压缩变频压缩机（简称双级压缩机）的研发及应用技术，被广东省科技厅鉴定为“国际领先”；
*15W是玫瑰挂机在1Hz低频稳定运行时的功率； *18分贝是玫瑰挂机在静音档运行时的噪音值； *每个区域限量销售100套。

2. 中央空调

格力始终坚持自主创新，矢志以求核心科技。近年来，格力在中央空调领域取得显著的成绩，获得多项“国际领先”的创新技术成果，推动了中央空调的技术革新与发展，用领先的技术和优秀的产品为消费者服务。

2014年公司推出了磁悬浮离心机组、LHE系列高效螺杆式水冷冷水机组、翼之恋隐形家用中央空调、GMV unic 全能一体机、GWV 致越全能一体机等新品。

磁悬浮离心机组是格力又一项“国际领先”的自主创新成果，其压缩机应用了磁悬浮轴承技术，使压缩机在无油状态下运行，降低了机械损失，从而实现离心机节能，并大幅降低后续维护成本；该机组单机制冷量达1000冷吨，为全球单机冷量最大的磁悬浮离心机；根据GB/T 18430.1-2007标准测试，满负荷性能系数COP达到7.19，根据AHRI 550/590-2011标准测试，综合部分负荷性能系数IPLV12.06，达到业界最高。格力成为全球第二个完全掌握该项技术的企业。

LHE系列高效螺杆式水冷冷水机组，采用环保冷媒R134a，节能高效，运行稳定可靠，最高能效COP可达6.2。机组采用满液式蒸发器，大幅度提高了机组的蒸发温度，提升了机组的换热效率。通过与自主研发的螺杆压缩机搭配，大大提升了机组的制冷量和能效比，可广泛适用于各类办公楼宇、医院、学校、商场，也可应用于生产工艺流程的降温。

翼之恋隐形家用中央空调，独创隐藏式设计，风口面板与墙面融为一体，更美观、更洁净。同时，首创下送侧回式气流系统，实现地毯式

制热和沐浴式制冷，告别“头热脚凉”，远离“空调病”，更加健康，且制热温升速度提升60%，制冷温降速度提升40%。采用FLUENT流体仿真技术，优化风道和电机位置，配合回风面板，噪音低至18分贝。翼之恋融入了格力创新的灵魂，完美的外观、控温、风道设计，真正实现了视觉、感觉、听觉的全隐形，引领家用中央空调新的时代。

GMV unic 全能一体机和GWV 致越全能一体机，采用了直流变频180° 矢量控制驱动技术、高效热回收、智能地暖控制、智能化霜等多项先进技术，实现了单独空调、单独地暖、空调+地暖、地暖+热水、空调+热水、空调+地暖+热水6大功能，满足家庭空调使用的各类需求，让用户拥有省时、节能、舒适的使用体验。



3. 光伏空调

格力一直践行“让天空更蓝，大地更绿”的发展理念，追求绿色发展，营造绿色生活。继2013年推出“光伏直驱变频离心机”之后，格力

又于2014年新推出了具有颠覆性的空调产品“光伏直驱变频多联机”，将光伏直驱空调技术成功应用在了家用中央空调上，使格力光伏空调系列更加完善。目前，格力光伏空调已形成3大系列产品：家用挂式空调“太阳能变频空调”、中央空调“光伏直驱变频离心机”和家用中央空调“光伏直驱变频多联机”，可适用于多种使用环境。格力光伏空调采用太阳能清洁能源，节能环保，开创空调“零电费”时代，具有广阔的市场开发前景。

家用中央空调“光伏直驱变频多联机”，传承格力多联机的先进技术，并通过引入光伏供电，进行直流化、薄膜化及绿色变频化升级，将光伏技术、G10变频技术、双级增焓压缩机技术、并联压缩机技术、并网发电技术、多项电源管理技术等有机结合，目前仅光伏应用方面提交专利申请已达120多项，其中获得授权15项。同时，光伏直驱变频多联机在智能环保家居系统中担任重要角色，依靠光伏能发电成为家庭能源中心，解决家庭其它电器用电问题。该产品高效节能、绿色环保，安装简易、便于推广，发展市场广阔。

中央空调“光伏直驱变频离心机”，于2013年12月推出，获“国际领先”认定，使“不用电费的中央空调”正式问世。光伏直驱变频离心机系统集成了太阳能光伏发电、中央空调、发电及用电一体化管理系统，通过将太阳光所发直流电直接接入中央空调，驱动机组运行，实现了太阳能的高效利用。光伏直驱利用率高达99.04%，较常规方案效率提高6-8%。本项目的成功研发，在光伏空调领域的基础理论、基础研究、产品开发有一个创新型提升，开拓了空调行业发展的新方向，有利于空调

产业的可持续发展。对太阳能的规模利用，大幅度降低公共建筑的空调能耗，对未来的公共建筑空调系统的发展起到良好的示范与促进作用，推动建筑节能减排迈向一个新的台阶，对国家的能源战略做出贡献。

家用挂式空调“太阳能变频空调”，采用自主研发的电源管理模块，高效利用太阳能，与传统空调耗电量相比，最高省电率高达97%，并将太阳能电源与市电电源整合管理，一步到位。公司早已实现该产品的规模化量产，填补国内空调行业空白。

4. 热水器

格力空气能热水器在电能驱动下，以制冷剂为载体，从空气中吸收热量直驱热水。该产品以其高效、节能、安全的优势，成为继燃气热水器、电热水器、太阳能热水器之后的第四代热水器，可防范用于各类公寓、复式楼、别墅等场所。2014年，公司推出了水之韵、海洋之意等系列新品。

水之韵空气能热水器，采用自主研发的晶钛蓝搪瓷内胆，具有耐腐蚀、高承压、抗水垢等超凡品质，有效保证产品使用寿命；通过热力循环转移空气中的热量制取热水，其能效比与传统热水器相比高出3倍以上，高效节能。以150L水从15℃加热到55℃进行计算，水之韵空气能热水器与普通的电热水器和燃气热水器相比，省电最高达75%。该产品还采用了排气过热保护、内外胆绝缘设计、漏电开关保护等11项保护设计，保障了产品使用安全。

海洋之意空气能热水器，其智能化功能特点显著：特设i-know智能学习功能，掌握全家人的热水使用习惯，大量使用热水时段，提前为用

户准备充足热水，其余时段内，水温则保持在适中状态，满足日常的热

水需求。与标准热水模式相比，每天保温耗电量可节省60%，总耗电量可节省10%。特设向日葵智能加热功能，智能感知室外环境温度，在一天中环境温度相对较高的时段自动运行加热，使加热效率大大提高。与标准热水模式相比，总耗电量可节省15%。该产品在智能运行方面也表现优异，增容功能、外出功能、度假功能、自动加热保温蓉霜功能、智能电辅热功能等，从各个角度考虑运行的节能性和智能性。该产品以其卓越的智能化功能将成为智能家电生态圈的产品之一，重点推广。

5. 生活电器

格力旗下生活电器品牌“TOSOT”，秉承格力“工业精神”，延续格力严谨的科研态度和近乎苛刻的品质追求，目前拥有净水机、空气净化器、电风扇、电暖器、加湿器、干衣机等健康电器和电饭煲、电压力锅、电磁炉等厨房电器。

净水机：目前格力自主开发了3大系列15个型号的产品，2014年推出新品大流量净水机（WTE-PT63-4012/4013），其独有的大流量设计，无需压力罐，即制即饮，解决了市面上净水机出水不稳定的短板。卡接式滤芯、隐藏式水路、防错装、滤芯提醒等人性化设计，在有效去除水中的细菌、病毒、有机物、重金属等有害物质的同时，给消费者更完美的使用体验。

空气净化器：2014年公司推出了零耗材等离子体空气净化器和净之界空气消毒净化器等系列新品。零耗材等离子体空气净化器，采用首创CEP空气净化技术，净化效果全面、高效、不衰减，PM2.5去除率及杀菌

率均高达99%，并且防止二次污染，后续使用更实现了“零耗材”，让用户使用成本更低。净之界系列空气消毒净化器，搭载了格力首创的“分子击断”技术，可以高效杀灭空气中的有害微生物，裂解有害气体和烟尘。经国家多家权威机构检测：细菌杀灭率达100%，PM2.5去除率高达99.9%，甲醛净化率达92%，苯净化率达99.3%，TVOC去除率达99%，能效比达A级，可连续使用10000小时以上保持效率无衰减。同时，分子击断技术的消毒净化过程是动态的，不会产生电磁辐射、有害射线及臭氧，从根本上杜绝了多数空气净化器工作时出现的二次污染，让空气净化更加安心。

IH电饭煲：TOSOT全IH电饭煲，从火力大小、米饭受热程度、加温保温技术三大方面进行全面提升，打造性能超常的电饭煲。全新6段IH电磁全方位立体加热技术，实现对整个内胆的环绕立体加热，有效节省25%的加热时间，锁住米粒香甜味道和营养成分，并通过大火力沸腾，让热量穿透米芯，使米粒三维立体受热，30KPa可控压力技术，让每一粒米饭都芳香绽放。

台地扇：TOSOT直流变频风扇，超薄机头厚度仅170mm，新一代G-COOL直流变频电机实现了风扇无级旋风调速；独有的睡梦宝模式实现了完美睡眠曲线出风；最新开发的G-ECO智能模式，智能/自定风速调节；内置锂电池，独创不用插电的电风扇，待机时间长达42小时。

干衣除湿机：传承空调原创科技，经过全新设计和全面系统升级，打造干衣除湿驱动系统，睿速干衣系统和智控除湿系统轻而易举解决潮湿烦恼。它还能控制出风温度，保持衣物柔软；当干衣完成后自动进入

防霉模式，防止空气湿度过大导致衣物发霉，还可以自动判断衣物干燥程度，自动停止工作，有效节能20%。

三、贴心完善的售后服务

为提高面向一线市场人员的专业能力和服务水平，格力建立了覆盖全国销售公司及海外市场的产品及售后技术培训体系。建立了由总部、销售公司、一线网点骨干人员构成的三级讲师队伍，开发了涵盖“家用、商用、生活电器、售后服务”四大板块的售前售后课程资源，并通过专场培训、线上培训、APP移动学习等多种手段将即时的学习资源投放至一线，通过多种形式的培养措施持续提升一线人员对消费者的服务水平。

结合移动互联信息化的发展，企业利用互联网在格力官方网站、格力微信、商城等网络系统搭建了消费者自助服务信息化平台，方便消费者使用电脑、手机进行快捷高效反馈服务需求，为当前不断扩大的互联网用户群体提供了更便捷的服务通道，提高了服务响应性。

通过实施标准化的服务质量、人性化的服务过程、规范化的服务管理，为消费者、客户带来全新而温馨的服务体验和服务保障，在权威机构2014年中国顾客满意度调查中，格力又一次在空调行业中获得满意度最高分值，蝉联2014年度的满意度冠军。在品牌形象、满足需求程度、性价比、服务质量和产品可靠性等五个维度上，格力空调均获得五星的顶级满意度评价。



凭借过硬的产品质量，格力率先承诺家用中央空调“6年免费包修”，引领家用中央空调服务再升级。早在2005年，格力家用空调就打破空调行业“整机1年包修，主要零部件3年包修”的国家标准，率先实施“整机6年免费包修”，引发了其他空调企业的服务跟进，提升了行业的整体服务标准。这次，

格力电器推行“家用中央空调6年免费包修”政策，是对自身的又一次超越，是切身为消费者利益考虑的实惠省心政策。

第四部分 职工权益保护

一、多样化的薪酬福利

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2014年，公司实现了1400亿的目标，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。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。

二、优越的工作生活环境

格力电器除为员工提供良好的工资、福利待遇外，还努力为员工创造良好的科研、制造、生产办公环境以及优越的学习、生活环境。

在工作环境方面，为保证员工的身心健康，公司空调及其配套生产基地严格按照 ISO9001、ISO14001 、OHSAS18001 标准进行文明、安全、无公害污染、清洁的生产，并推行 6S 管理和现场管理，保证生产基地宽敞明亮、环境整洁优美，确保员工身心健康。

在科研设施方面，为营造一流的科研环境，公司对科研投放上不封顶，需要多少投入多少，并且投入逐年提高；配置了一流的软硬件设施

及检测、实验设备的研发中心，建立了 2 个国家级技术研究中心包括国家节能环保制冷设备工程技术研究中心和国家工程技术研究中心、52 个研究所、570 多个实验室，涵盖家用和商用空调多个领域，无论是数量、规模还是技术水平都处于世界领先地位。

在生活方面，公司无微不至的后勤管理服务，让员工感受到家的温暖。公司建有能容纳 8000 余名员工同时就餐的员工食堂，有 20 余条班车路线，每天数百次的班车往返畅达全城。在住宿方面，公司还建设“一人一居室”工程，斥资数十亿在总部和各基地配套建设员工生活区，为员工提供单人宿舍或家庭过渡房。宿舍内配有空气能热水器、空调、冰箱、饮水机等生活电器和书桌、衣柜、椅子等家居用品，园区内配有员工活动中心、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。

三、良好的职业发展平台

格力重视人才，只有依靠忠诚企业的人才，才能保证企业的发展和
创新。格力重视自己培养人才，为企业自身，更为全社会。

格力电器有一整套“选、育、用、留”人才培养体系，“能者上、庸者下”，为各类人才提供了施展平台。格力建立了周全的奖励机制，全方位激发员工荣誉感和激情。无论是一线工人、专业技术人才还是企业领导层，格力都注重自己培养。近年来格力开始加大了对技工人才的培养力度，为一线员工提供了“机械师成长路线”，激发每个人的荣誉感。格力通过建立工程技术学院的“育人工程”、一人一居室的“安居工程”、设立自动化研究院以提高人均产值的“创新工程”和讲真话、

干实事；讲原则，办好事；讲奉献、成大事的“三讲”教育，在人才培养上，继续向新的高度攀登。

格力的信念是：为每个格力人提供充分的成长空间，即使他离开格力，也可以很好地服务于全社会。



培训中心电教室



培训心理论教室



新员工实操训练基地



培训中心技能实操室

2014年，格力电器仅总部就累计开展培训12600多场，培训近40万人次，累计培训学时约140万小时。



班组长培训课堂



毕业合影



主管训练营课堂



新员工实操训练



叉车技能比赛

课堂练习



董总亲临实操训练基地指导工作



“叉车倒挂啤酒瓶”花样表演

四、以人为本的企业文化

格力的“实”文化不仅体现在对消费者诚信，做实实在在质量过硬、品质优越的产品，也不仅是对员工的要求，少说空话，多干实事，它同样也是公司对员工的承诺。公司给员工提供实实在在的关心和呵护，让员工以厂为家。

1. 重视员工实际工作和生活问题

各单位每月按时召开民主生活会，要求单位对当月的薪酬分配、出勤、奖罚情况、生产和工艺等问题做出通报，并针对员工当月反馈的问题点及建议进行逐项改善通报，做到落实员工的民主权利，切实做到厂务公开。

针对员工休息、通风设施、劳动防护、健康饮食、饮水供应、防暑药品配备等制定了改善方案；同步要求各单位成立防暑降温小组，陆续开展各项防暑降温工作，对防暑降温基础保障设备电风扇、负压风机、

饮水机等开展排查。

在各节假日期间针对全体员工进行统一慰问，并在三八妇女节、春节发放员工慰问品。

每年的春运，为了解决购票难问题，公司特为员工提供了团购高铁、团购火车票、设立飞机票和汽车票临时售票点的服务。2014年春节成功订购8216张火车票，根据广铁集团最新的图案订火车票数据公布数据，格力电器工会已经连续多年成功办理团购车票居广东省第一位。

及时了解困难员工情况，帮助员工申报救助金额共计13.5万元（集团工会14人，6.7万；市总工会5人，2.1万元，国资委9人，9千元，公司30人，3.8万元）。

组建“阳光基金”，用于员工及员工家属突发急病、重大意外的救助。仅2014年总部及子分公司共启动689次，补助金额达251.95万元，解决了不少员工的实际困难。

2. 组织各类活动、丰富员工业余生活

公司内部设有三月文学社、摄影协会、晨曦艺术团、铜棒乐队、书画协会、英语协会、演讲协会等多个协会、社团，在工会与协会、社团的组织下，经常开展各种文娱文化活动，使员工的生活更加丰富多彩。

元宵节，举办元宵节微信有奖竞猜活动，题目围绕工会知识、空调组装知识、脑筋急转弯和趣味灯谜竞猜。

三八节，举办女职工才艺展活动。



六一节，在儿童节当天举办了亲子趣味运动会，活动当天共有 122 个家庭参加，更好的帮助员工加强与子女之间的情感交流。

珠海市千人篮球比赛。分别组织 2 支队伍参加珠海市千人篮球联赛，男篮、女篮各取得第七名。

女职工第二届广场舞比赛。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，受到了广大员工的喜爱。



新员工拔河比赛。更好的促进新员工之间的沟通与交流，增强凝聚力。



职工篮球、足球联赛。2014年两个联赛共计77支队伍参加，队员人数达3000多人。



第五部分 供应商、经销商权益保护

多年来，我们与广大经销商、供应商形成厂商一体、共同发展、互利双赢的战略合作关系，创造了独特的“格力模式”。

一、与经销商共建双赢

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。同时加大对经销商的支持，协助加强销售公司内部骨干人员的培养，对销售公司进行导

购培训，为销售公司和市场的进一步发展打好坚实的基础。

1. 空调终端建设支持

1) 近年来，在格力总部的支持下，全国格力经销商纷纷开建了许多空调终端门店，遍布全国各大城市，类别包括格力专卖店、旗舰店、社区店、高端生活电器形象店。



2) 根据 2013 年空调终端建设情况，修订《空调体验中心管理办法》及《格力空调体验馆管理办法》，以有助于空调终端更稳健的发展提供制度保障。

3) 根据产品的推广计划，同步开发高质量的样机，此类样机外观与实机无异，成本大大降低，产品外观更精于实机。降低了经销商开店成本，提高的展示品质及终端形象。



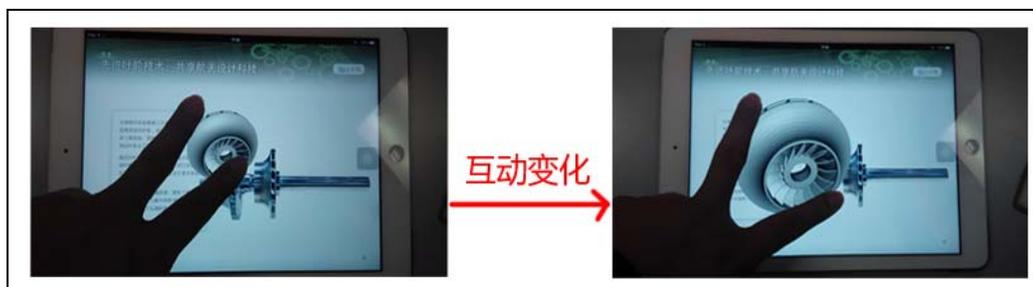
4) 宣传物料支持

①根据终端形象统一的原则，结合目前中央空调终端的主推装修风格，重新设计了产品及形象类的宣传物料，如产品海报、机身贴等。



②为满足经销商提高中央空调终端的体验性需求，为经销商开发一系列新的展示手法及物料。

互动的产品电子书：突破纸质产品样本，将产品样本电子化，电子样本植入视频，产品原理动画互动体验。大大提供客户的体验度。



动态的产品演示背板：通过自动、互动的动态灯箱，让客户更主动的接触产品的特点，提高推广效果。



中央空调微电影，商经部组织拍摄了一系列微电影，在微电影植入格力中央空调元素，容易让大众传播与接受，深受经销商欢迎。



2. 利用互联网及软件提升服务

1) 微信服务

微信作为时下最热门的实时通讯工具，具有独特的便利性。为提供经销商更好的服务，格力空调官方微信开通了在线服务功能。经销商、消费者的疑问可以通过微信，反馈到珠海总部，工作人员将第一时间解

决他们的疑问。公司还会定期在微信上发布企业最新动态，增强经销商对企业的认识和信任，提高经销商的凝聚力。



2) 销售助手 APP 开发

为实现总部的信息及时传播到地方，组织开发专为销售服务的 APP。通过 APP 可以实现获取推广类的资料：通知发布、电子画册、视频文件、培训教材、宣传物料、问卷调查、信息反馈。

3. 编制《中央空调营销指引》

公司通过定期收集全国各地优秀的营销手段，每月一期，汇编成《中央空调营销指引》，通过微信平台，在格力系统的内部进行传播，让销售公司及经销商及时吸收到地方最精华的营销手段。到目前为止，已经下发 18 期，得到经销商的热烈反响。

4. 优秀经销商评选活动

为了宣传鼓励在格力家用中央空调市场做出突出贡献的经销商，总结其先进经验，树立榜样，提升全国经销商专业管理水平，推动家装市场的快速发展，2014 年 9 月起组织在全国范围内开展“2014 格力家用中央空调优秀专业经销商”评选活动。经过两个多月，在各区域推选的 189 份材料中，评选出优秀专业经销商 78 家，入围经销商 49 家。



5. 经销商培训

2014 年度由各销售公司共计完成网点及工程公司点对点培训推广 496 场、网点及工程公司集中培训推广 214 场、区域性展会年会 24 场、高校/设计院推广 12 场。

2014 年度 9 月-11 月格力电器举行了主题为“绿色科技 共赢未来”的中央空调全国推广培训活动，培训活动遍布全国 27 家销售公司，38 个主要城市。中央空调全国推广活动作为连接格力电器与广大经销商的重要平台，旨在提高经销商对品牌、产品的认知度。活动在全系列产品推广的基础上重点进行新产品培训及主销产品的案例交流及答疑，由公司派出经验丰富的专业讲师进行讲解。

6. 经销商会议

组织各区域经销商来珠海格力总部参观、交流，使经销商切身感受格力品牌魅力，加强经销商品牌忠诚度。组织经销商参观格力总部展厅、生产线、光伏空调使用效果，进行相关产品知识培训，展示格力产品技术、生产优势，并由公司领导对经销商进行专题讲座，为经销商指明今后经营方向，树立经营信心。



二、与供应商共谋发展

公司利用企业的技术和质量管理优势，对供应商开展实施了新产品导入、新产品技术经验交流、实地驻厂、质量体系审核等一系列的支持工作，协助供应商建立健全质量保证体系，促进双方共同发展与进步。

1. 推动供应商成立质量小组

为保证产品质量，推动供应商内部进行持续改善，2014年格力电器推动重点供应商成立了质量小组。通过质量小组的成立，以及相关质量目标、改善项目的设立，格力向供应商反馈的质量问题得到快速有效的解决，同时供应商内部形成了持续改善的良好氛围。

2. 推动供应商开展自动化检验项目

2014年格力电器推动供应商开展自动化检验项目，通过设备改造或增设自动化检验设备等方式，实现对产品检验的自动化，大大提高了供应商的检验能力，避免由于人为因素导致的漏检问题，有效预防控制各类质量问题的流出。

3. 对供应商进行质保体系年度审查

2014年格力电器组织对关键重点供应商开展了质保体系的审查工作，并结合供应商不同的生产工艺特点，通过“审查、整改、验收”循环的方式，对其过程能力进行考核评估，推动供应商不断完善自身的质量保证体系，提升过程控制能力。为确保体系审查的效果，格力电器内部组织对审核人员开展了审查技巧、过程能力分析等专题培训，提高审核人员的专业素质，统一体系审查的标准流程，规范体系审查的结果输出。

同时对不配合审查、不配合整改的供应商采取暂停供货资格、末位淘汰、执行考核等管理方式，推动供应商完善内部的质量保证体系，有效保证审查效果。

4. 供应商质量预防控制

格力电器通过对历史质量数据进行分析，并结合以往的管理经验，制订质量预防控制措施并推动供应商落实相关预防整改工作。



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。

第六部分 环境保护和可持续发展

“一个企业的社会责任，不仅是要为消费者提供好的产品，更要为全球低碳经济的发展贡献自己的力量。”格力电器董事长董明珠说。

多年来，公司执行了建设项目环境影响评价制度及“三同时”制度，废水、废气、噪声和固体废物都经过合理处理后达标排放，环保设施运

行正常，污染物排放达标，没有发生环境污染事故。

多年来，格力电器不计成本投入技术研发，以自主创新的核心技术打破了国外的技术垄断，填补了行业空白，在变频、节能、降噪、智能等技术领域获得“国际领先”认证，为消费者提供了值得信赖的产品，同时也为创造低碳环保的环境做出了贡献。

一、大力重视环保管理工作

1. 环保管理体系建设

2009年2月，公司通过了“三合一”管理体系认证，即：质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（OHSAS18001）。

2. 环保污染治理设备设施建设

自公司成立至今，根据生产规模的需求，公司先后建成4座污水处理站、10余套粉尘回收装置，废水每日处理能力达1000多吨，废气每日治理能力约500万立方米，粉尘回收率高达98%以上。

二、认真落实节能减排改造项目

1. 节能减排

1) 陶化工艺替代磷化工艺

公司在表面处理应用较广，其中磷化工艺比较常见，由于磷化工艺中使用的是酸式磷酸盐，所以其产生的废水中含有大量的污染物磷及部分Zn、Mn重金属离子，同时生产过程产生的沉渣也多，需要投入大量设备及人力做清渣工作，为减少总磷及重金属离子的产生与排放，经多年研究公司成功应用环保陶化处理工艺，逐步淘汰掉磷化工艺，从而降低污染物排放。

2) 净水机废水回收利用项目

公司各基地及子分公司各办公区域及生产区域已全部推行净水机取水,日常调查发现净水机在制水过程中有一部份废水排出。为节约水资源,公司对每台净水机制水过程中生产的废水进行收集,用于拖地、冲洗拖把、冲洗洗手间等。

3) 纯水机浓水再利用的项目

公司因生产需求,需使用到纯水。纯水机在制造纯水的同时,也产生一部分浓水。公司将浓水再利用,通过泵、管道输送至各楼层洗手间,专门用于冲厕。



2. 节能改造项目

2014 年度公司通过节能管理创新和能效提升项目创新,实现了公司生产空调能耗下降 7.5%,节约标准煤 3170.6 吨,减少二氧化碳排放 5418.6 吨。近年来,持续投入近 1 亿元资金建成了包括 10.08MW 太阳能光伏发电项目、0.8MW 光电建筑一体化项目、空压机余热回收项目、溴化锂空调制冷项目、区域性冷却系统集中供水项目、注塑机伺服改造项目及照明系统 LED 节能改造项目等节能效果显著的节能创新示范项目,这些项目的实施直接降低了公司运行能耗 7997.2 吨标准煤,减少二氧化碳排放 13667.2 吨,取得很好的节能成效和社会效应。

1) 10MW 太阳能光伏发电项目



每年发电量为 1000 万度，可节约标准煤 3500 吨，减少二氧化碳 5981.5 吨。

2) 0.8MW 光电建筑一体化项目



每年节约用电 71.80 万度，折合标准煤 251.29 吨，减少 CO₂ 排放量 429.45 吨。

3) 空压机余热回收项目



每年节约用电 148.4 万度，折合标准煤 519.2 吨，减少 CO₂ 排放量 887.3 吨。

4) 溴化锂空调制冷项目



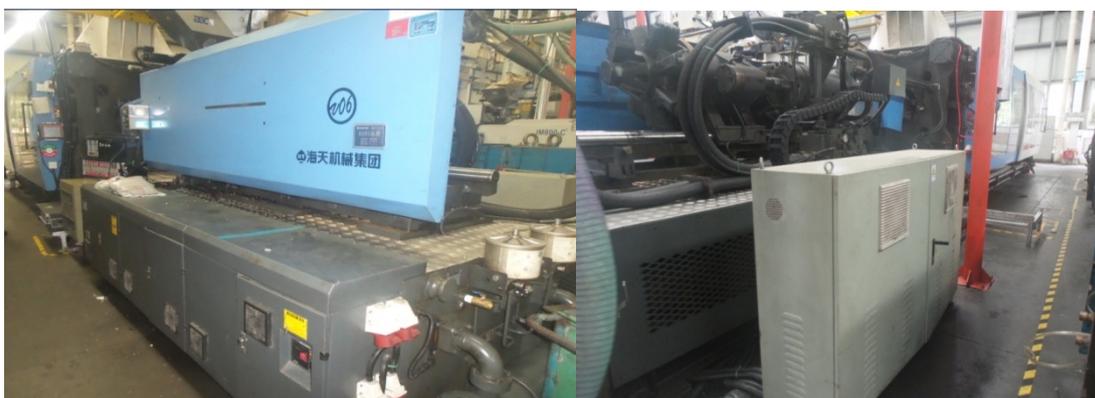
每年节约用电 304.38 万度, 折合标准煤 1065.32 吨, 减少 CO2 排放量 1820.63 吨。

5) 区域性冷却系统集中供水项目



每年节约用电 115.63 万度, 折合标准煤 404.71 吨, 减少 CO2 排放量 691.65 吨。

6) 注塑机伺服改造项目



每年节约用电 580.77 万度, 折合标准煤 2032.68 吨, 减少 CO2 排放量 3473.85 吨。

7) 照明系统 LED 节能改造项目



每年可节约电量 64 万度，折合标准煤 224 吨，减少 CO₂ 排放量 382.82 吨。

三、积极推进环保节能技术研发

在资源环境与人类发展矛盾日益尖锐的今天，为地球“解围”成为每个企业必须承担的社会责任。格力电器一直致力绿色环保节能技术的研发和利用。

1. 自主研发多项“国际领先”的节能技术

1) 磁悬浮变频离心式制冷压缩机及冷水机组

2014 年 3 月，格力推出磁悬浮变频离心式制冷压缩机及冷水机组，该产品应用了磁悬浮轴承技术，使压缩机在无油状态下运行，更为节能、高效。据测算，目前大型公共建筑中空调主机能耗占空调系统总能耗的 25%—40%，如果将现有 15% 建筑的空调主机改造为格力磁悬浮变频离心式冷水机组，每年可以节约电能 14 亿度，可节约资金 13 亿元，新增产值 64 亿元以上。

2) 光伏空调系列

公司继 2013 年推出“光伏直驱变频离心机”之后，又于 2014 年新推出了具有颠覆性的空调产品“光伏直驱变频多联机”，将光伏直驱空调技术成功应用在了家用中央空调上，使格力光伏空调系列更加完善。

目前，格力光伏空调已形成 3 大系列产品：家用挂式空调“太阳能变频空调”、中央空调“光伏直驱变频离心机”和家用中央空调“光伏直驱变频多联机”，可适用于多种使用环境。格力光伏空调采用太阳能清洁能源，节能环保，开创空调“零电费”时代。

3) 双级变频压缩机技术

2012 年 12 月，公司推出双级增焓变频压缩机，它为空调提供了更为强大的“心脏”，在不增加能耗的前提下，大大提高制冷量、制热量和能效比。实现了 -30°C 的强劲制热和 54°C 的强劲制冷，改变北方传统供暖模式。搭载格力双级增焓变频压缩机的空调制热能效比和制冷能效比，分别提升 25%和 24%；空气能热水器制热性能比普通空气能热水器提升高达 60%。

按全球 2012 年空调销量 1.05 亿台、空气能热水器销量 74.6 万台计算，全部应用格力双级增焓变频压缩机，每年可节约 460 亿度，相当于三峡大坝半年的发电量，减少 CO2 排放 4412 万吨。

4) 1 赫兹变频技术

2012 年 2 月，格力推出 1 赫兹变频技术，实现了变频空调 1 赫兹低频稳定运行。应用该技术的空调，相比传统空调每台每年节电约 440 度，节约电费 264 元（电费按 0.6 元/度计算）。

5) R290 环保空调

2011 年 7 月 14 日，全球首条 R290（碳氢制冷剂）空调生产线在格力竣工。R290 是纯天然制冷剂，臭氧破坏潜能值（ODP）为 0。采用 R290 制冷剂的空调是真正的无氟空调，温室效应潜能值（GWP）接近于 0。

R290 空调的正式量产，使空调摆脱了对氟利昂的依赖，对环境保护具有深远的影响，同时也标志着中国企业在新冷媒技术的研究和应用上首次走进了国际前列。

2. 节能项目

1) 建立 4 大再生资源处理基地，打造循环经济产业链

从 2011 年开始，格力电器先后在长沙、郑州、石家庄、芜湖建立再生资源全资子公司，总投入超过 10 亿元，拥有齐备的“四机一脑”（电视机、冰箱、洗衣机、空调、计算机）处理线。

2) 石家庄工业余热供暖项目，实现无污染供暖

2013 年，河北石家庄循环化工基地周边小区率先采用了格力永磁同步变频离心机作为供暖设备。数据显示：采用该技术后，除解决 2115 万平方米民用建筑供暖外，还可以节约标准煤 54.92 万吨/年，节水 495.4 万吨/年，减排废热 8.3×10^5 GJ/年，减少氮氧化物排放 4064 吨/年，减少粉尘排放 879 吨/年，既获得了节能减排效益，又解决了民生供暖的问题，对实现“无污染供暖”意义重大。

第七部分 公共关系和社会公益事业

公司的发展壮大离不开政府和社会的大力支持。公司多年来大力支持社会的公益福利事业和科学、教育、文化和卫生事业，公益性捐款捐物累计已超过 1 亿多元。在行业发展和环境保护等公益事业上获得了社会和公众的认可。

一、依法纳税，回馈社会

公司自成立以来诚信经营，依法纳税，积极为国家财政税收作贡献，有力促进地区和谐发展。2014 年度公司共缴纳各种税金 148.07 亿元，累计纳税 535.22 亿元，连续 13 年位居中国家电行业纳税首位。公司不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会，有力地支持了国家和地方财政，极大地彰显其社会责任。

二、积极解决社会就业问题

近年来，公司各项业务规模和实力不断提升和壮大，公司在积极拓展各项业务的过程中，积极解决社会就业问题，为社会创造了大量的就业岗位。同时有效开拓技校资源，加深校企合作，2014 年重点对粤北、粤西、广西、贵州、江苏、湖南、四川等地区共计 50 所技校就院校资质、学生输送能力、院校合作意向等方面开展调研、回访及招聘工作，2014 年度招录中专技校生近 1000 人。

本年度共获得各大网络平台评选奖项：“2014 全国大学生就业百佳企业”、“第十二届中国大学生最佳雇主家电行业 TOP10”、“2014 年非常雇主 TOP100 强”、“中国年度最佳雇主区域 30 强”。

三、积极参与社区活动

积极参加珠海参与创建全国文明城市活动，在验收期间安排员工在公司附近金鸡西路进行交通秩序维持，劝导不文明过马路行为，为进一步发挥公司员工在参与社会建设和创新社会管理中的积极作用。

2014年7月到2014年11月间，由格力电器团委牵头组织、南沙湾“亲青家园”协助承办的格力电器“周末娱乐趴”活动连续举办3次，丰富了异地务工青年的精神文化生活，增强了企业员工的归属感和凝聚力，更为广大异地务工青年及其家属创造一个展现自我风采、团结向上与青春健康的娱乐活动平台。

历年来，公司积极组织员工参与珠海各界自行组织的环境保护活动，如在珠海4A景区圆明新园清理垃圾、珠海市第九届凤凰山环保行活动等，并每年组织员工前往珠海琪琪聋哑儿童学校、南沙湾幼儿园、南屏敬老院等进行慰问。

结 语

多年的稳定发展，使公司充分意识到自身的成长与企业积极承担社会责任相辅相成、密不可分，公司一贯重视股东的利益，为股东实现最佳回报，保护投资者的合法权益；公司一贯重视消费者的利益，用最好的产品和服务回报消费者；公司一贯重视员工的利益，确保员工的个人发展和收益与公司发展同步增长；公司一贯重视供应商和经销商的利益，在合作基础上实现共赢；公司一贯重视环境保护与可持续发展，将研制绿色产品，坚持清洁生产，保护生存环境作为使命；公司一贯重视社会公益，情系社会，回馈社会。回顾过去，公司已经在股东权益保护、消费者权益保护、环境保护、公益事业等方面取得了一定的成绩。未来公司将进一步落实企业社会责任的要求，不断完善企业社会责任管理体系，把履行企业社会责任贯穿于企业经营和管理的各个环节，自觉接受政府和社会公众的监督，实现企业与社会和谐发展。



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