

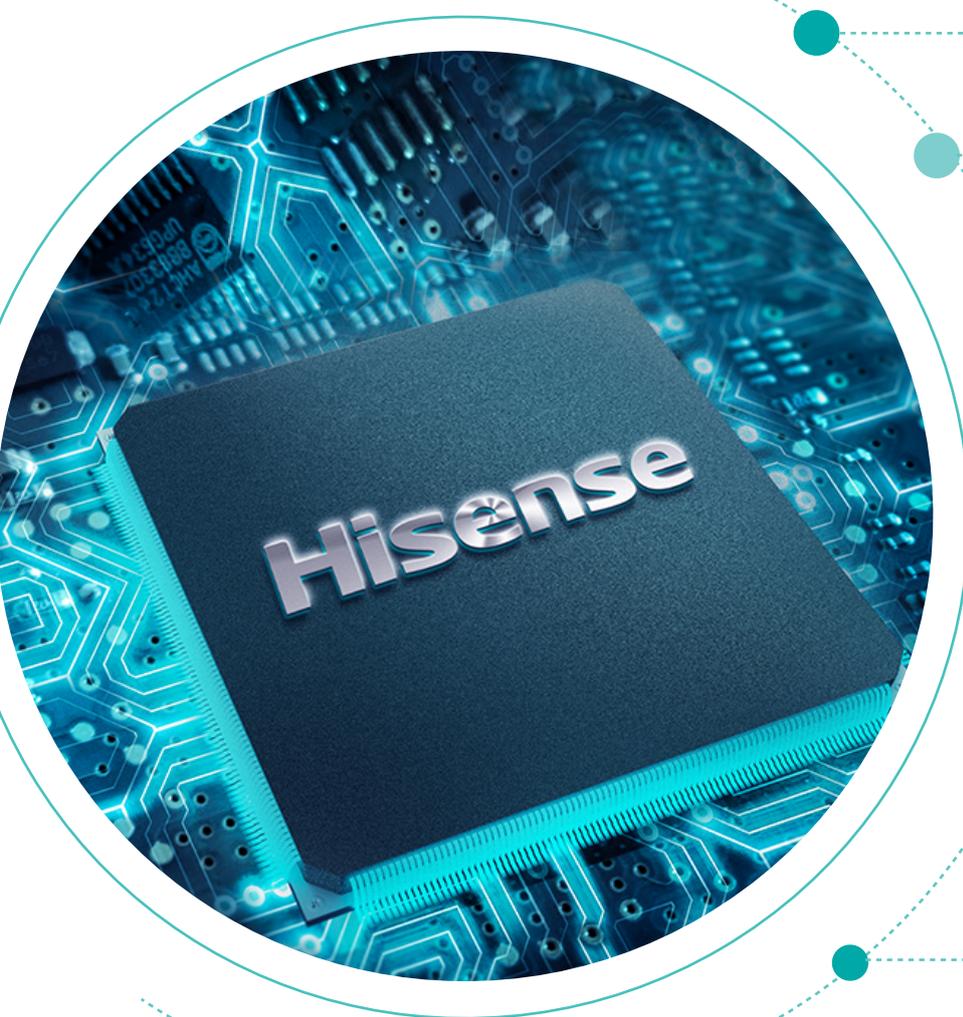


2019 Hisense 社会责任报告

海信视像科技股份有限公司

目录

CONTENT



01. 关于海信视像科技股份有限公司

02. 股东责任

03. 客户责任

04. 合作伙伴责任

05. 员工责任

06. 安全生产

07. 环境绩效

08. 关于党建

09. 报告后记

关于本报告

报告前言

海信视像科技股份有限公司保证报告内容的完整性、实质性、全面性、可读性，系统阐述企业年度履责理念、行为、绩效及承诺、我们保证本报告信息的真实性、客观性、及时性和可靠性，我们希望通过发布报告的方式，加强沟通，共同携手，共同成长，凝聚可持续发展合力，持续推进经济、社会、环境可持续发展。

时间范围

本报告为年度报告，时间跨度为2019年1月1日至2019年12月31日，部分内容可能超出上述范畴。

报告数据说明

报告所使用的数据和案例均来自正式文件、统计报告及履责情况的汇总和统计。报告编写力求符合业界通行的信息披露标准，同时立足行业背景，突出企业特色。

报告组织范围

本报告涵盖海信视像科技股份有限公司及所属分、子公司。本报告中海信视像科技股份有限公司也简称“海信视像”、“公司”、“我们”等。

参考标准

参考的报告编制标准包括：

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》；

国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000）；

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》。

获取方式

本报告以电子版形式发布，可在海信视像科技官网<http://visual.hisense.com>，社会责任专栏下载浏览。

若对本报告有任何建议和意见，

联系部门：海信视像证券部

通信地址：山东省青岛市市南区东海西路17号海信大厦

电话：（0532）83889556

E-mail: zqb@hisense.com

董事长致辞

公司以海为名，以信立志，以“诚实正直、务实创新、用户至上、永续经营”为核心价值观，以“敬人、敬业、创新、高效”为企业精神，秉承“技术立企、以人为本”的理念，夯实健康、可持续发展的道路，始终把技术作为公司发展的第一驱动力，不断提升核心显示技术，为市场提供高质量的好产品，以实力擎起社会责任，切实做到了经济效益与社会效益的协调统一，成就并见证了亿万家庭的美好生活。

从CRT、LCD、LED再到激光显示，作为行业的引领者，公司经历了显示产业的艰苦创业，也见证了行业的逐步发展，海信数十年如一日的奋斗和独具匠心的创造力铸就了海信视像如今在显示技术领域的深厚底蕴。2019年是公司追求变革的一年，公司提出了“视像无处不在、应用无处不在、客户无处不在、关爱无处不在”的战略导向，以及构建视像行业领先产业集群的发展目标，这是对企业自身提出了更高的目标和追求，也是公司对推动行业发展的担当，更是为一直以来支持海信视像发展的伙伴们创造价值的责任。

回首往昔，海信视像始终与时代同行，以工匠精神践行发展之路，数十载技术积淀亦是硕果累累。在刚刚过去的2019年，技术立企的海信视像连续向市场推出了多款现象级电视产品，例如首个达到BT2020未来电视色彩标准的全色激光电视L9、首创六路视频电视新玩法的社交电视S7、六重防残影技术的OLED电视A8、将对比度从万级提升到10万级的叠屏电视U9。从画质领先，到新型显示技术的引领，海信都做好了深度布局。2019年，在全体员工的团结努力下，公司锐意进取，积极应对复杂多变的市场状况，做好各项经营管理工作，销量及市占率持续提升，公司的业界领先地位日益稳固。

2020年，公司将继续把履行社会责任根植于公司的使命与战略当中，不断优化和完善公司的社会责任目标及体系建设，深化改革创新。在推进企业科学、全面、良性地发展经济效益的同时，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，积极回报股东，保护员工合法权益。同时，公司也将积极参与社会公益事业和生态环境保护，提高资源利用率，增强环境保护意识，进一步强化社会责任管理，为社会、经济、环境的和谐发展贡献力量。

显示无处不在，海信视像无处不在。公司将坚持“技术立企”的信念走向显示行业下一个发展元年。公司坚信，我们将借助显示的力量持续给时间以美好，给岁月以温暖，以一份满意的答卷，继续回报社会，不忘初心，砥砺前行！

董事长:程开训

2020年4月

第1部分 关于海信视像科技股份有限公司

一、公司概况

海信视像科技股份有限公司（以下简称“本公司”或“公司”）由青岛市经济体制改革委员会批准，由青岛海信集团公司作为发起人改制组建公司，以募集方式设立。公司于1997年4月在上海证交所上市，并于2019年12月由青岛海信电器股份有限公司更名为海信视像科技股份有限公司。公司总部位于中国山东省青岛市西海岸新区，主要从事显示产品的研发、生产、销售，以及基于显示终端产品的智慧云平台运营服务，截至2019年底，公司共有员工1.9万余人，年电视产能2600万台，并在青岛、江门、贵阳等地建立生产基地，产品远销海内外多个国家和地区。

公司通过坚持自主创新，持续引领技术和产品升级，以卓越的产品与服务满足全球消费者的需求。公司在青岛、深圳、武汉、美国、欧洲等全球多个地方设立研发中心，并拥有国家级多媒体重点实验室、国家级技术中心、上千名研发人员组成的业内领先研发团队。分布于全球的研发机构围绕图像显示及人工智能等核心技术，构建了协同分工的研发体系，不断追求研发深度，从而提升公司核心技术竞争力。

走过风雨历程，在不断发展的过程中，公司推出了中国第一款自主视频处理芯片、打造了中国第一条国产液晶模组生产线，并研发出了行业领先的激光显示技术、ULED背光技术，为公司的产业升级拓展提供了雄厚的技术支持。作为行业内的领先者，公司致力于通过科技的创新，为用户智造品质生活，为亿万家庭的幸福做出海信视像的一份贡献，在显示行业的星辰大海中继续谱写又一个华彩篇章。

二、企业文化

公司的愿景、使命、价值观及企业精神、企业作风，是海信视像顶层文化的重要纲领，是企业基因的关键组成部分，能够有效凝聚与统一集团全体员工的思想、方向和行为。面对瞬息万变的市场环境，它以一种无形的力量为海信视像这艘大船更稳更快的驶向全球而保驾护航。

- (一) **愿 景：** 建百年海信，成为全球最值得信赖的品牌。
- (二) **使 命：** 致力于科技创新，提升人类生活品质，幸福亿万家庭。
- (三) **价 值 观：** 诚实正直、务实创新、用户至上、永续经营。
- (四) **企业精神：** 敬人、敬业、创新、高效。
- (五) **企业作风：** 开拓进取，雷厉风行。

第2部分 股东责任

一、公司治理

公司注重法人治理结构的完整性，规范公司运作，严格遵循《公司法》、《证券法》等国家有关法律、法规，按照证监会及上海证券交易所的监管要求，形成了各层级职权分工明确，决策流程清晰，科学决策、规范运作的公司治理体系。报告期内，公司按照监管要求不断完善《公司章程》等与公司治理相关的规章制度，依从规定召集、召开股东大会、董事会及监事会，并在对外担保等中小股东权益保护的重点领域，单独设置制度规范，巩固了股东权益保护工作，进一步提升了公司治理的有效性。

公司把规范治理作为一项长期工作，在公司的经营管理中持续开展下去，力争在不断提升业绩的基础上，健全投资者回报机制，为股东和社会创造价值。

（一）股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，下设董事会、监事会。公司股东大会严格按照《公司章程》及《股东大会议事规则》的要求，开展召集、审议、表决工作，充分保障了股东的知情权、参与权、表决权。股东大会依法决定公司的经营方针和计划，依法履行批准公司的利润分配方案，修订公司章程，选举和更换非由职工代表担任的董事、监事等事项，保障了公司的规范有效运作。

（二）董事会

董事会是公司的经营决策机构，公司董事会目前由8名董事组成，其中独立董事3名，董事均由股东大会选举产生，董事会严格按照法定程序规范召开，充分保障了董事依据法律、法规及《公司章程》行使职权。董事会下设的各专门委员会发挥各自所长，在董事会的科学决策中发挥了重要作用。公司独立董事在报告期内均遵守法律、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，对公司重大事项发表独立意见，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

（三）监事会

公司监事会目前由3名监事组成，其中职工代表监事有1人，由公司职工代表大会会议选举产生后直接进入监事会。监事会对公司财务情况、内控管理以及董事、高管履职的合法合规情况进行了有效监督。

二、重视保护中小投资者的权益

公司以投资者需求为导向，注重提升与投资者的沟通质量，制定《投资者关系工作管理制度》，并按照《证券法》、《上市公司投资者关系工作指引》等规定开展工作，公司董事长、总经理及公司高级管理人员通过股东大会积极与投资者充分沟通交流，积极回答投资者问题，并听取投资者的相关建议，使投资者充分了解公司的发展和经营情况。同时，公司积极利用投资者热线、上证E互动平台等多种方式加强与投资者交流，提升在资本市场的形象和透明度。公司每年参加投资者网上集体接待日活动，通过网络在线交流形式与投资者就公司治理、发展战略、经营状况、融资计划和可持续发展等投资者关注的问题进行沟通，全面向投资者介绍公司的战略方针以及经营业绩，引导投资者充分理解并评估公司发展，进而提升公司在资本市场的声誉及影响力。

三、内部控制

按照监管部门的相关要求，结合公司的实际情况，公司制定了《内部控制规范实施工作方案》，建立了完善的内控制度。报告期内，公司对纳入评价范围的单位、业务和事项均已建立健全和有效实施的内部控制。

报告期内公司不存在财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷，未发现公司非财务报告内部控制重大缺陷、重要缺陷。公司已按照企业内部控制规范体系和相关规定的要求在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。公司聘请的内控审计机构信永中和会计师事务所（特殊普通合伙）对2019年度公司财务报告相关内部控制的有效性进行了审计，并出具了标准内部控制审计报告。报告详细情况可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）或海信视像公司网站（<http://visual.hisense.com>）下载并查询。

四、建立长效的分配机制，注重股东回报

公司始终坚持企业经营的根本目的是为了给股东创造利润，给股东创造良好的投资回报，实现更高的社会价值，并通过经营管理水平提升、潜心研究技术迎合消费者需求、扩大品牌影响力等措施来实现经济效益。在综合考虑公司整体经营情况、财务状况，并保证公司正常经营和长期发展的前提下，公司建立了稳定的利润分配政策，积极回报广大投资

者，与投资者共同分享企业发展成果。公司坚定支持现金分红是上市公司股东获取回报的重要方式，并在利润分配中实施积极的现金分红方案，且现金分红政策保持连续性和稳定性，每年将净利润的30%用于现金分红，过去三年连续实施现金分红，累计现金分红金额为9.29亿元。

第3部分 客户责任

一、聚焦产品，推出多款高质量的好产品

年度内，公司向市场推出了多款高质量的好产品：同价位唯一应用百分区高画质技术的U7、重新定义全面屏的U8、首创九重防残影技术的OLED电视A8，对比度从万级到10万级的叠屏电视U9、首创六路视频电视新玩法的社交电视S7，以及首个达到BT2020未来电视色彩标准的全色激光电视L9。公司始终强调客户对企业生存和发展的重要性，坚持把用户完全满意作为海信永远的追求目标，遵循“诚实正直、务实创新、用户至上、永续经营”的核心价值观，以匠心打造产品，将海信打造成为世界知名的高端品牌。

2019年4月，海信领先行业推出BM0.9 ULED产品，通过模组技术的创新，实现了98.74%的超高屏占比，为用户打造了“零框感、全视野”视觉新体验；同时搭配海信自主研发的信芯H3画质芯片，实现外观和画质全方位的提升；产品上市一个月即快速拉升进入线下中怡康TOP20，创造了海信电视高端机销售的最好成绩。

2019年7月，海信推出全球首台叠屏电视HZ65U9E。通过“一屏忠于色彩，一屏精控明暗”的双Cell显示技术和自主知识产权的控光技术，实现了10万：1的超高对比度，达到行业电视画质的巅峰。中科院院士欧阳钟灿表示“叠屏电视上市是一个足以可以让中国人在显示发展历史上留名的大事件”。



2019年9月，海信发布了行业首款社交电视S7，通过对语音识别，自然语言处理、计算机视觉等人工智能技术应用，突破性的在大屏上首次实现了边看边聊、AI健身、AR变妆、跨屏K歌、小聚在家等系列功能，被新浪科技2019科技风云榜评选为年度最佳大屏产品。

2019年9月，海信发布了行业首款社交电视S7，通过对语音识别，自然语言处理、计算机视觉等人工智能技术应用，突破性的在大屏上首次实现了边看边聊、AI健身、AR变妆、跨屏K歌、小聚在家等系列功能，被新浪科技2019科技风云榜评选为年度最佳大屏产品。



2019年9月，公司率先推出了全行业首款75吋全色激光电视产品，通过在激光光源应用设计、消散斑等激光显示核心技术方面持续提升，实现三色光源产品在行业内率先实现产业化应用，将激光电视产品尺寸拓展到75吋，进入与传统电视正面竞争的市场。同时将显示行业的色域提升到了145% NTSC，最大化发挥出激光显示技术领先优势，有效提升激光电视产品的市场竞争力，产品上市第二周即进入销售排行榜首位。

二、坚持创新驱动，研发成果产业化，助力行业发展

2019年，公司坚持技术创新，累计申请专利共计607件，其中，发明专利418件，实用新型专利申请72件，外观设计专利申请9件，PCT国际申请88件，外国发明专利申请20件，并获得高动态范围（HDR）电视液晶显示关键技术研发及产

业化、超高能效电视自适应变频控光技术研究及应用、4K分辨率超短焦激光显示技术研究及应用三项科技成果获得青岛市科技进步奖，相关项目成果均已实现规模产业化应用。

通过相关项目关键技术攻关，公司研发了新型光源系统及驱动系统，提出并开发了自主知识产权的软件自适应能效控制算法，提高了LED液晶电视的能效，多个产品入围政府采购清单，部分产品荣获“能效领跑者”和“能效之星”称号，为社会节能减排做出了贡献。同时，通过项目研发推动了液晶显示技术的发展，巩固了海信在激光显示领域的领先地位，打破了重大显示技术革新由国外企业主导的局面，同时，公司积极助力行业发展，参与多项行业标准制定，2019共12项标准发布，其中包含国家标准1项，行业标准2项，团体标准9项。参与22项标准立项，其中包含国家标准10项，行业标准8项，团体标准4项。

三、用户至上，完善的产品服务质量管理体系

公司始终坚持“一日承诺，立信百年”的服务承诺，在服务过程中强化“用户至上”的经营理念，不断增强公司的核心竞争力。公司实行全面服务质量管理制度，建立了从用户报修、服务商登门、技术支持、备件保障的全方位、全链条的服务质量控制体系，通过了IS9000质量体系审核，以用户净推荐值（NPS）为导向，通过专业化服务管理方式，实现服务全过程闭环管理。

四、持续提升服务水平，满足用户需求

公司充分调研客户需求，深度分析用户需求，将客户需求作为产品发展方向的指向标；提供“因人而异”产品知识服务，全面满足不同客户的差异化期望；结合售前宣传培训、售后使用培训，定向解决不同客户的差异化需求。

同时，伴随着社会进步及信息传递的多样化，公司不断通过新媒体等渠道推广产品知识，切换传统电话报修服务交互模式，通过新媒体自助服务、微信公众号信息推送、在线人工客服等方式提升与客户的产品知识接触面，将产品知识、服务政策主动呈现在客户面前，并推进产品问题一页通使用，系统识别并主动推送客户关注的电视功能信息，优化机器人应答逻辑，提高人机交互便捷性、准确性，实现客户需求自助解答，系统化的提升客户对产品的了解，让更多用户享受高效便捷的海信服务。

公司主动承担社会责任，提高产品服务透明度，让客户服务更贴心。建立电子服务政策公示，提升服务透明度，让客户安心地享受公司服务；主动推送产品保养、防护知识，尤其在疫情等特殊时期提供特殊关怀服务政策，积极主动承担更多的社会责任，让更多家庭享受海信更贴心的服务，更暖心的关怀。

五、保护用户隐私，加强信息管理

公司严格履行《消费者权益保护法》中的客户信息保护义务，建立客户信息存储系统和系统使用规范，并对系统数据进行加密和限制系统查询权限，合规保存和使用客户信息，绝不违规提供任何客户信息。

六、不断完善售后服务体系，致力于用户最佳体验迭代升级

公司始终坚持“诚实正直、务实创新、用户至上、永续经营”的价值观，坚持以用户需求为导向，持续推进产品和服务创新，不断完善售后服务管理体系，主动了解用户需求、主动解决用户诉求，利用新媒体等渠道主动推广产品知识，不断拓展新的交互方式，为用户带来更快、更近、更智能的服务体验，致力于用户最佳体验迭代升级。

公司售后服务具体覆盖区域广、技术能力强、资源保障强等诸多优势，在全国拥有青岛、济南、西安、顺德4个呼叫中心、“海信官网”、“海信在线”公众号为用户提供7*24的全天候服务；服务网络100%覆盖，30公里内服务半径，保证登门服务及时性、便利性；拥有黄岛、贵阳、江门3个备件储备中心库，并在全国范围内设置多个备件分仓，与顺丰、宅急送、优速等一流物流快递公司建立合作关系，快速满足全国备件供应；完善的技术培训和技能评价体系，持续提升服务人员技术水平及对产品问题的快速有效解决能力，并通过用户反馈信息持续推进服务质量的改进与提升。

七、用户满意程度高，做消费者满意的品牌

公司严格执行国家规定的《消费者权益保护法》和《部分商品修理更换退货责任管理规定》，对消费者抱怨信息进行跟踪与分析，确保信息闭环，对责任环节提出改善输入和责任追溯。通过梳理服务流程，明确关键控制时间点，建立服务过程、结果可视化管理，强化服务意识和质量管理定位，持续提升公司服务体验。2019年行业NPS调研报告显示，公司服务环节用户体验评价结果持续提升，连续三年蝉联行业第一。根据中国质量协会2019年12月发布的《2019全国电视行业用户满意度研究报告》，海信电视用户抱怨率低于其他所有竞争品牌，低于行业平均水平4个百分点。

中国质量协会《2019全国电视行业用户满意度研究报告》显示，公司满意度得分81.9分，在行业中排名首位，高于行业平均水平1.1分；用户满意度指数模型中，公司品牌形象对满意度的影响最大，其次是感知质量，然后是感知价值，公司用户选购电视时考虑生产技术或工艺（节能或环保性）的比例为29.2%，高于行业平均水平5.6个百分点；考虑品牌实力/广告宣传的比例为19.6%，比行业平均水平高2.5个百分点。

第4部分 合作伙伴责任

一、诚信经营，成就全球最值得信赖的品牌

诚信是企业生存的基础，也是企业发展的助推器，公司始终秉承诚信经营的理念，始终将诚信作为公司赖以生存和永续发展的核心理念。为此，公司颁布了《诚信守则》，着力诚信文化的体系建设，公司全体员工严格执行《诚信守则》，从股权关系、员工关系、客户关系、合作关系、经营业绩与财务、社会责任等各方面明确了诚信的总体要求和基本规范，将诚信管理体系的建设和执行，落实到经营管理的各个方面。无论是面对发展顺境还是面临严峻挑战，公司从未动摇过要做受人尊敬、令人信赖的企业这一坚定信念，我们始终把诚信作为企业经营的信条，将“诚实正直、务实创新、用户至上、永续经营”确定为企业核心价值观践行到底。经历光辉历程、赢得全球130多个国家用户信赖，海信视像要成为世界一流的公司，必将坚守诚信底线，努力为用户打造高质量的好产品，为员工提供可信赖的成长环境，为合作伙伴提供互利共赢的业务平台，为股东带来良好的投资回报，为社会担负起更大的责任。

二、尊重和保护知识产权

公司围绕知识产权保护，研发保密工作，知识产权体系建议以及产品风险管控，形成了符合国家要求知识产权保护体系。公司在保护自有知识产权不被侵权同时，充分尊重合作伙伴、客户以及第三人的知识产权，通过内部信息安全部门的管控和审查，确保公司不使用未经许可或授权的软件、专利、商标，以及其他著作权产品，并公司通过法律管理部门，积极打击公司自有商标侵权，假冒产品的违法行为。

三、优化供应商队伍，提高可持续发展能力

公司将供应商管理作为可持续的企业发展管理的重要环节，并致力于供应商队伍的持续优化，打造开放便捷、阳光透明的采购平台。公司实施严格的供应商门槛和审查制度，对供应商基本信息进行严格筛选，供应商需要通过ISO9001质量管理体系认证，且会对供应商会进行企业发展能力和社会责任的综合评估，供应商引入后，进行定期的绩效评价，促进供应商持续提升产品质量和自身经营管理水平。对于行业领先、综合实力强、履行社会责任好的优秀供应商，公司签署战略合作协议，致力于建立长期可持续的合作共赢关系。

公司定期组织召开供应商会议和培训，针对反腐倡廉、阳光透明化采购等议题，对供应商进行宣贯和培训，积极推动供应商履行社会责任。

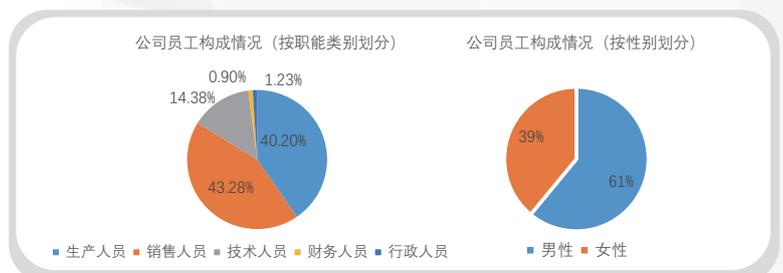
第5部分 员工责任

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规，尊重和保障员工的合法权益，完善用工机制，为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利体系，依法按时为员工缴纳五项社会保险、住房公积金，确保员工合理工作时长和休息休假的权利，保障员工职业健康与安全，构建和谐稳定的劳动关系。

一、公司员工雇佣情况

公司严格遵守国家法律法规和政策规定，公平公正地开展招聘工作，禁止性别、年龄、种族、宗教、孕残等就业歧视，平等对待所有员工。在劳务派遣方面，按照岗位与正式员工同工同酬。禁止雇用不满16周岁的童工，2019年未发生雇佣童工、强制劳工情况。

报告期内，公司吸纳就业人数超过1万人，其中应届毕业生人数约250人，人员涵盖研发、技术、管理、营销和智能制造五大类别，公司2019年度员工构成情况如右图：

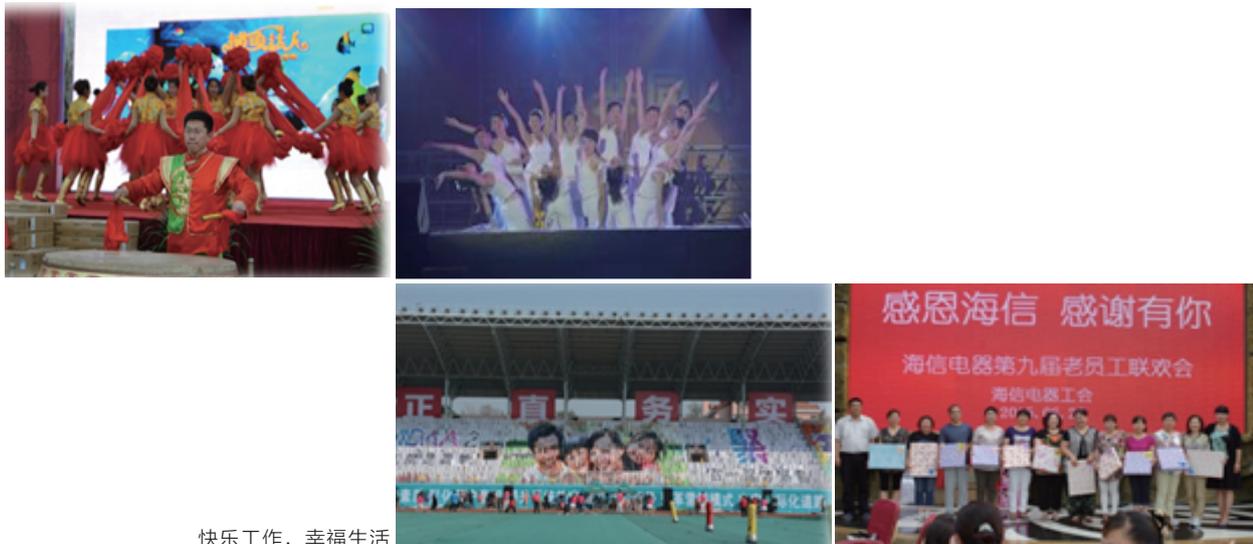


二、员工民主管理

公司拥有健全的民主管理机制，依据《公司法》和公司章程的规定，完善了职工代表大会等制度，维护员工民主管理权益，确保员工在公司治理中享有充分的权利。支持工会依法开展工作，对涉及员工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等多种形式听取员工的意见，重视和采纳员工的合理要求与建议，并制定、完善了思想动态沟通渠道，通过召开民主恳谈会、关爱专员收集、“员工心声”意见箱、热线电话、网络邮件、基层摸查等多种渠道进行信息搜集和反馈，反映、解决员工关心关注的热点难点问题。

三、多元化的员工管理理念

公司积极践行以人为本文化的文化理念，主动变革创新，重视员工能力提升和职业发展。公司搭建了完整的培训体系，拥有庞大的专业化的内训师队伍和丰富的外部培训资源，依托在线学习系统海信学堂和海信学院，为员工提供专业化、多样化的学习平台并建立了覆盖全员的职衔体系，搭建员工晋升发展可视化平台，充分激发员工活力，发挥员工的主动性和能动性，为员工职业发展创造良条件。



快乐工作，幸福生活

公司本着让员工快乐工作、幸福生活的理念，积极组织开展了包括开工庆典、金鸡闹元宵、健康美丽三八节、诗书画影比赛、最美海信人评选、相亲会、健步跑、感恩季、节能环保、时装秀、老员工活动、亲子家庭同乐会、仲秋美食节、运动会等在内的系列活动，丰富了员工的业余生活，不仅缓解了员工的工作压力、陶冶了情操、培养了团队意识，而且增强了企业凝聚力、向心力，是公司构建和谐员工关系、营造良好企业文化氛围、促进健康发展的重要载体！

四、薪酬与休假安排

公司在遵守国家法律规定相关要求，及时、足额为员工缴纳社会保险和公积金。推动差异化薪酬政策，根据员工能力和市场水平提供竞争性的宽带薪酬，公司严格执行国家有关工作时间的规定，保障员工的休息休假权利。加强员工福利保障体系建设，构建多元化的激励制度

公司严格遵守《职工带薪年休假条例》和《企业职工带薪年休假实施办法》，严格执行休息休假制度，制定休请假管理办法，做到有章可循，充分保障员工的合法权益，使员工充分依法享受带薪年假的权利。

五、员工健康管理

公司重视员工健康，每年定期为员工进行查体，并及时跟踪查体过程中发现的疾病，建立重大疾病管理、慢病管理制度、员工查体系统，对各类疾病分类管理，建档管理，有效预防各种疾病的发生，对员工科学饮食实施“红黄绿”灯管理，组织成立了员工阳光健康跑团，使员工切实感受到企业对自身健康的关怀；公司不仅重视员工身体健康，更重视员工心理健康，投入专项资金设立了1个“员工心理健康活动室”、2个“爱心妈妈”屋，组织选拔了30人的心理健康辅导员队伍，并通过制定《员工心理健康管理办法》将心理健康工作制度化、规范化

公司倡导“快乐工作、健康生活”的文化理念，高度重视员工健康管理，通过组织全员查体、慢病追踪管理、组织健康讲座等形式，使健康理念深入人心，有效提高员工自我管理健康的意识和水平，为员工和企业大大降低疾病风险和医疗费用。

2019年，公司共组织7819人次参加了查体，员工查体率100%，并对各类查体结果Ⅰ、Ⅱ级共1140人进行跟踪随访，有效跟踪率95.87%；对检查出的重大疾病如慢性乙肝、结核病等进行追踪治疗，截止目前所有病情均得到有效治疗。公司注重员工健康管理公司，管理管理和改善慢病210人，改善率86.83%；组织公司101名肥胖员工参加减重大赛，肥胖率大幅下降，并注重健康管理宣传教育，邀请西海岸疾控中心做职业病培训、自行组织及参加集团皮肤病讲座、优生优育生殖健康讲座、皮肤病讲座等20余场，通过信鸿、邮件、微信推送健康文章15篇、健康教育宣传栏4期；建立健康管理员负责制、实行员工健康管理考核制度，有效提升了健康管理员的工作积极性。

六、工作环境和条件保障

员工满意高于一切，创造良好的工作环境，让员工享受工作，是每个制造型企业不变的追求，公司努力打造一流的工作环境，为员工提供最舒适的工作条件，致力于为员工营造快乐、和谐、健康的工作氛围，积极支持并希望员工在工作中得到自我实现、自我成长。

（一）工作环境方面

在生产车间温湿度、噪音、照度等环境条件满足国家标准的前提下，依据人因工程原则，设计专用工装工具、导入自动化设备等，降低员工操作难度、工作强度，提升工作舒适度。建立员工休息区，制作丰富的文化宣传看板，让员工在休息之余，感受到家的温暖。

（二）安全生产保障方面

针对设备维修、高压及画面检验等特殊作业工种，公司配备专用劳保用品；单机设备及重型设备，建立隔离防护，确保员工作业安全。

（三）班组文化建设及管理方面

注重班组管理和团队建设，形成良好的团队氛围，充分发挥每位员工的主动性和创造性，班组建设有声有色，工作环境快乐而和谐



七、员工心理健康及培训体系建设

公司坚持员工身体与心理健康同步提高的原则，采取各种有效方式，加强员工心理健康援助，释放员工心理压力，引导员工树立“快乐工作”的理念，促进身心和谐。通过开展心理健康疏导，主动倾听关注员工心理，想员工之所想，急员工之所急；并通过畅通沟通渠道，采取座谈会、职代会、访谈等方式征询员工意见，了解员工心声，防范不良情绪积累，在和风细雨的交流中达到心理和谐；公司定期在不同层面组织开展文体活动，不断丰富员工业余文化生活，释放员工各种压力，培养积极向上的价值取向；通过提高员工自我调整心态的技巧，使员工时常保持阳光心情，摒弃不良情绪干扰。

在员工培训体系建设方面，基于“培养符合公司战略发展需求的人才队伍”的目标，以制度规范与资源保证做支撑，梳理了前瞻性、管理类、专业类、通用类、新员工五大类培训运作体系，推动公司人才培养工作的开展。

八、员工职业发展及激励情况

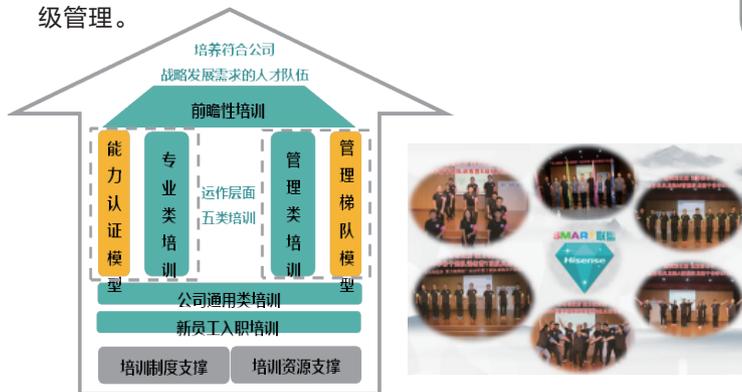
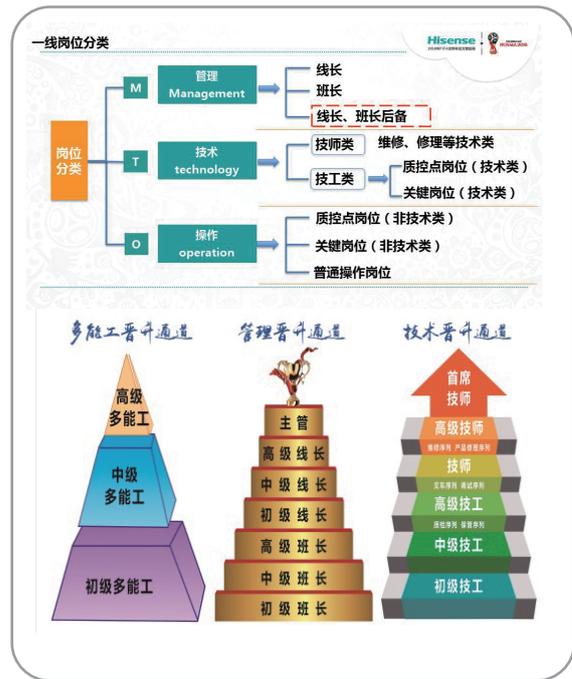
公司按照不同序列、不同层级，为员工提供不同的晋升通道。并在现有薪酬体系的基础上，实施专项激励。

（一）生产一线员工

按照普通操作岗位、基层管理岗位、技术岗位分别制定晋升通道。

（二）管理员工

公司推行职衔体系，每位员工同时具有一个“职位”和一个“职衔”两个标签，人员的专业价值通过“职衔”来衡量。职衔制鼓励员工注重专业能力的深度积累和专业价值的长期积累，相对保证激励和待遇的公平性。“职衔”的评定融合了职位、能力、历史贡献等多个因素，按照公司统一的评价框架进行分层级管理。



（三）新入职员工

依托于新员工三年培养方案，新员工培养过程中，以导师带徒为主要辅导方式，以自主管理为主要培养形式，落地新员工培训活动；

（四）专项激励

企业经营的核心目的是创造效益，为保证激励的有效性，必须以效益为导向，包括当期效益以及远期效益（远期效益通过提高企业核心素质实现），专项奖励围绕提高效益或企业核心素质进行设置。企业核心素质包括：产品、质量、人力资源、营销、服务、文化与价值观等方面。

专项激励主要针对“职责范围内，超出工作目标”和“职责范围之外，从事企业鼓励的额外工作”并做出贡献两种情况进行激励。公司设定了明确的工作目标，同时建立了明确的工作评价体系，严格界定出绩效工资和专项奖金的激励范围。绩效工资激励的工作效果对应绩效考核所涵盖的评价激励范围（如对应计划完成率的0-110%、0-120%等）。对于工作效果超过绩效工资范围的，设置专项激励。

通过完善专项奖励体系，使各类奖励有效指向提升企业素质，促进公司管理水平提升。明确奖励原则，促使管理者依规行事，避免有失公平和权力失控，建立公平公正的激励氛围，实现企业稳步健康发展。

九、员工关爱情况

公司高度重视构建和谐的员工关系，建立“五必谈、五必访”、员工医疗互助制度，探望生育员工、探望生病员工，探望退休员工，发放补助金及慰问品，每年安排专人、专项资金救助帮扶和慰问困难、病、育、退休员工，切实维护和保障了困难员工的合法权益、促进劳动关系和谐和员工队伍的稳定。

公司定期开展员工及家人病故的救助和安抚工作，及时发放补助金，开展春节走访、慰问工作，对特困职工、驻外员工、退休劳模、退休患病老员工、军转干部、退休老干部发放救济金，走访困难职工、退休老员工、退休劳模、外派员工家属，发放节日副食，让更多的员工感受到海信大家庭带来的温暖。

2019年，公司共救助员工12人，发放家人病故补助金6000元；2019年春节走访、慰问特困职工、退休患病老员工、军转干部等91人，发放救济金8200元；走访公司退休老干部28人，发放16800元慰问品；建军节、中秋走访军转干部、困难职工、退休老员工、退休劳模等77人，中秋邮寄月饼54人，使员工深切感受到海信大家庭的温暖。

2019年，公司合计探望生育员工76人、生病员工72人、退休员工5人，发放慰问品累计30600元；为69人次报销95140元医疗互助；为11名患病、家庭特困员工办理补助金46500元。

十、员工满意度情况

报告期内，公司紧紧围绕以推动员工岗位成才、维护员工权益、关爱员工行动和提高员工素质的工作重点，坚决贯彻“六有标准”开展工作，员工满意度逐年提升，员工的敬业感、归属感与工作热情正在提高。剖析内部，员工能够主动认识到自己在公司的位置，知晓自身的使命与责任感，自由、和谐的员工关系与氛围潜移默化地影响员工以昂首阔步的姿态付出自身的价值，公司以高分的满意率做到0安全事故，0权益投诉，确保系列工作的有序开展，营造了良好的员工工作氛围，为推动和谐员工关系建设，取得丰硕成果。



十一、社会公益情况

2019年10月份，青岛市中心血站血液库存持续走低，其中B型血严重短缺已无法满足各大医院日常临床用血挽救生命，迫在眉睫。为弘扬奉献公益的优良传统，海信视像科技党委、工会于10月28日-29日在海信黄岛信息产业园组织开展了为期两天的“热血英雄 奉献爱心”无偿献血活动。此次活动得到各部门大力支持，员工踊跃参与，献血量超过5万毫升。其中不少忙碌在一线的员工在献血后，没有休息调整，而是立即返回工作岗位，充分展现出了海信人无私奉献、乐于助人、积极履行社会责任的良好形象。



第6部分 安全生产

一、完善的安全生产管理体系

公司始终将员工的健康与安全放在第一位，始终将“零”工伤事件作为企业安全管理目标之一。2019年公司无重伤、死亡事故，无火灾事故，无职业病事故发生。公司建立健全了安全生产管理机构，完善安全生产制度和职责，总经理作为安全生产第一责任人，按照“一岗双责，齐抓共管”的要求，建立健全协调配合、责权明确、行为规范、奖惩严明的安全生产责任体系，实化到岗、落实到人，切实做到管生产经营必须管安全，安全生产实施“一票”否决制。

公司通过职业健康安全管理体系认证、企业三级安全标准化认证。始终秉承“以人为本，遵章守规；风险分级，重点管控；节能减排，清洁高效；全员参与，和谐生态”的方针，开展职业健康安全管理体系运行工作，提升安全管理水平，有效预防安全事故发生，持续保障员工的健康与安全。

二、建立健全安全应急管理机制

公司建立了综合应急预案、专项应急预案及各类现场处置预案，成立应急响应领导机构。持续完善安全生产及职业病危害风险分级管控体系和隐患排查治理体系建设，全面识别危险源并采取有效的预防与管控措施，开展全方位的安全检查与隐患排查。建立专兼职应急救援队伍，配备必要应急装备及物资，每月组织员工进行各类安全教育培训及应急演练。通过演练强化抢险和应急能力、验证应急预案的适用性、可操作性，验证应急物资配备的合理性，检验和提高应急救援的启动能力、应急队伍和人员相互间配合协调能力，提高职工的安全意识，真正实现“生产必须安全、安全促进生产”的工作目标。2019年度公司安全生产投入充足，专款专用安全生产投入同比增长2.4%。

三、员工安全至上，安全培训有序开展

公司为了提高员工安全技能，执行先培训后上岗、全员、全方位的安全培训。每季度组织全员安全教育培训，各部门、各层级组织也会定期组织各类安全培训，培训内容涵盖安全生产、消防、职业健康、急救等各项内容。公司有持证的安全管理人员、特种设备操作人员、特种作业人员、急救员等各类专业人员，并通过培训，实现新员工100%通过安全三级安全教育，特种作业人员100%持证上岗，特种设备操作人员100%持证上岗。

第7部分 环境绩效

一、环境管理体系建设情况

公司自2007年起，开始在公司内部推行GB/T 24001环境管理体系，将“绿色海信，和谐家园”的理念贯彻到每个员工的实际工作中，公司通过培训，实现员工100%通过环保三级安全教育，每季度组织全员环保教育培训，编制了安全环保应知应会手册，实现全员对环保知识良好掌握。

2019年10月，公司通过环境管理体系年度审核，体系以GB/T24001-2016/ISO14001:2015版标准为依据，对公司内的所有过程进行恰当而持续的控制；以手册、管理办法、操作规程、记录的4级文件结构，对各类过程做出详细的要求与描述；以策划-实施-检查-改进的管理模式进行实际管理。自体系实施以来，未发生环保不良事件，满足GB/T24001-2016/ISO14001:2015标准的要求，有效且持续地保障了公司的环境绩效。

为避免生产过程中产生的固体废弃物对环境造成污染，公司对产生的固废专门制定《废旧物资回收管理办法》，将所有固废分为10大类、30余小类，并通过严格招标有资质的专业再生资源回收公司进行回收。同时，专门设有固废放置场所，设置标识，分类放置，产生的固体废弃物处置率为100%，同时固体废弃物回收为公司每年创造超过2000万的收益。

二、采购和使用环保原材料情况

公司建立了《限用物质管理办法》和《化学物质限制要求》实施限用物质管理，进行绿色产品限用物质质量控制时遵守的一般规范和基本管理要求。管理办法适用于相关产品的研发设计和生产，赋予海信品牌的绿色产品的产品实现全过程，以及绿色产品生产所需采购，或外加工的电子零部件、模块组件、机电结构件、原材料、包装材料、生产辅料、半成品和成品等的限用物质管控。

（一）供应商限用物料管控标准层面

与供应商在限用物质管理方面的信息沟通，向供应商传达产业集团限用物质产品标准；对供应商的来料检验检测、生产过程、仓储过程及产品出货过程中的限用物质管理提出明确要求。

（二）原材料限用物质的检测层面

制定了《原材料限用物质检验检测操作规程》作为文件指导，适用于外购的元器件、机电元件、结构件、包材辅料、光学部件、大宗原材料等部件的环保自测及委外测试相关要求。制定供应商环保分级管控，制定《供方环保等级评定及年度检测计划》，将年度环保物料委外检测工作细化分解为月度计划实施。

三、节约能源措施

（一）采用合同能源方式实施光伏

公司通过合同能源管理方式由第三方投资建设容量3.985MW和1.776MW光伏发，年发电量400万KW和210万KW；每月按实际发电量结算，结算单价按照国家电网电价的一定折扣进行结算，2019年实现收益52万元。



（二）电力容改需,降低基本电费政策利用

根据产业园用能现状及电价政策，2019年通过容改需申请，将基本电费申请按容量30000kVA改为按需量20000kVA，每年节省电费96万元。

四、提高能源使用效率，减少全年能源消耗

（一）能源资源投入情况

1、公司在能源投入方面坚持绿色发展的路线，开展节能降耗工作，淘汰更新高耗能电机，采用新型电机设计、新工艺及新材，对空压机实施集中控制改造，优化空压机运行工况，更换高效采暖水泵，增加管道保温，缩小洁净厂房面积，实现近三年单位产品综合能耗降低25.6%。采用自动化、信息化技术和集中管理模式，建立能源管控中心，对能源系统的生产、输配和消耗环节实施集中动态监控和数字化管理，实现能耗数据的实时采集和数据积累，形成多维度多展现方式的实时能耗分析，以帮助生产管理人员实时掌控能耗状态，实现对能耗异常的实时捕捉，并作为生产节能优化方向的精准输入和决策依据。

2、公司在资源投入方面坚持原材料减量、废弃物减量、有害物质替换的原则，注重资源的节约和循环利用，注塑边角料采用塑料改性技术、粉碎造粒技术，并配有国内先进的实验和检测设备，投入塑料粉碎机、造粒机、搅拌机、吸料机等设备，实现报废塑件的回收利用；钢材边角料采用返厂回用。

3、公司在原材料的采购方面实施自测、委托第三方测试的双重环保管理模式，质量协议中与供方签署《化学物质限制要求》，将物料按供方管控水准分为四个风险等级，针对不同风险等级采取相适应的内部和委外监控频率。同时每年度随机抽取供方物料送第三方环保检测机构开展ROHS和REACH检测。

（二）车间级能耗监控系统建设

建立车间级能耗监控系统，对生产车间所用的电、蒸汽、水等能源资源进行分类监控，通过计划、监控、统计、分析、重点能耗设备管理等多种手段，增强管控，通过信息化手段为公司绿色发展提供持续动力。

（三）动力设备细化改造

在对空压机实施集中控制改造、空压机余热回收改造的基础上，细化梳理节能机会，完成了空压站节能变压器更新项目、空压机系统优化节能改造、吸附式干燥机节能改造等项目，进一步降低动力设备的资源能源消耗，最大化动力设备改造的节能效果，精益求精、深度持续挖掘节能潜力，实现节能减排是公司不断追求的目标。

（四）车间及生产设备优化升级

引用高效、节能型生产设备，进行设备更新换代，广泛采用变频、伺服及自动控制技术，配合能耗监控系统，通过合理规划、调整布局、人机分离等方式实现节能降耗和清洁生产。

五、节水降噪情况

公司严格遵守环境保护法律法规，环境保护设施运行良好，废水、厂界噪声、废气等排放达标率100%，均符合国家要求。在所有生产生活场所中，公司采取水资源效率措施，减少能源、水和其他资源的使用，同时合理使用循环水，例如注塑机蒸汽冷凝水、模具冷却水、模温机循环水等，经回水管引入循环水冷却水池，并经过过滤、冷却后，由循环水泵重新引入注塑机，加强水资源的多次重复循环利用。公司在能源服务、产品和设备采购过程中，考虑到对能源绩效的影响，在引进设备时，优先使用高能效比的设备，通过对高能耗设备的管控，空压机实施集中控制改造、余热回收，引进高效离心制冷机、更换高效采暖水泵、采用声控、红外感应控制开关等措施，降低设备设施的水能源消耗，通过在水龙头加装节水阀等措施，降低水资源的消耗。

六、绿色生产情况

（一）自制液晶屏周转箱优化

公司优化厂内液晶屏周转包材，使用EPS一次成型周转箱代替之前EPE+纸箱周转方式，降低一次性包装材料消耗，周转次数由原来3次增加至12次，节约75%资源投入，降低制造成本的同时，达到节能减排目的。2019年在用15套，按照55寸产品测算，2019年全年纸箱节省208吨、EPE衬垫节省66吨。



改善前



改善后

（二）机壳周转方式的改进

通过设计机壳专用周转车，代替纸箱+EPE衬垫方式进行周转存储（平均每套周转包材仅可重复使用3次），减少周转包材的使用数量，达到节能减排降低成本的目的，2019年实现节约周转包装箱约783吨。

（三）大量引入塑料周转托盘

通过对包装尺寸、装车尺寸的标准化设计，使用塑料周转托盘替代木托盘，循环使用，降低托盘报废数量，年节省木托盘15000个（约等于150吨木材）。

（四）液晶屏包装袋回收使用

液晶屏周转包装采用EPE袋包装，论证并推行EPE包装袋回收利用，年回收48.5万个，节约EPE包装袋19.4吨。

第8部分 关于党建

一、公司党建工作

1、深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神

公司坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神作为首要政治任务，深入开展大学习大研讨大培训，并在报告期内组织学习了《习近平新时代中国特色社会主义思想学习纲要》、《党的十九大报告辅导读本》等重要文件，促进党员增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，将党的十九大精神和新时代习近平新时代中国特色社会主义思想，内化于心、外化于行，不断筑牢思想防线。

2、加强中心组政治理论学习

报告期内，公司制定党员学习计划，根据公司实际情况，按专题进行中心组政治理论学习，深入系统学习了加强国企党的建设专题、国企改革系列专题、“学深圳、赶深圳”系列专题等。进一步提升领导干部的思想理论水平、思想政治水平和工作能力。



3、持续推进“两学一做”学习教育常态化制度化

利用“学习强国”、“灯塔在线”等线上平台，加强党员日常自学，每月对自学情况进行通报监督，促使党员养成良好的自学习惯。

二、反腐倡廉

公司报告期内新增（修订）了《外部考察、审厂及会议邀请管理办法》、《员工礼品处理管理办法》等反腐倡廉，反腐败管理方法，并加强宣贯学习，进一步扎紧制度笼子，加强廉洁管理，使员工在处理此类问题时更具操作性，做到了有据可查，有法可依。并积极推进集团阳光采购透明化项目，使生产类物料采购变过去线下招标为主为线上招标为主，减少人为干预。合理分配各部门（角色）操作与审核权限，纪检、审计全程参与，监督整个招标过程，在实现操作便利化的同时，使招标过程更加透明，更加规范，更易追踪。



第9部分 报告后记

一、未来展望

公司致力于成为全球高清智能显示产品及内容服务的优秀提供商，2020年，公司计划通过推动显示技术、云平台技术、交互技术、人工智能技术的持续创新，形成向上共生的合力，以个性化场景服务打造屏幕小生态，以匠心打造顾客满意的高技术含量产品，为股东创造价值。

二、企业荣誉

(一) 公司深度参与完成的“数字电视广播系统与核心芯片的国产化”，成功研制了国内首颗超高清画质增强引擎芯片并实现规模化应用，荣获国家科技进步二等奖，2019年1月8日在人民大会堂颁奖。



(二) 2019年1月17日，在中国电子视像行业协会和奥维云网联合举办的“2018年度彩电行业研究发布会”上，海信摘得中国电视工业最高奖项——“领军品牌奖”，海信高玉岭被评为“中国电视工业领军人物”，海信激光电视88L5、海信U8AC电视获得2018年度“新产品”奖。

(三) 2019年3月11日，中国电子商会发布了《2019年中国彩电售后服务及消费者满意度调研报告》，报告显示，海信电视的消费者使用满意度高达96分，居行业最高水平。由此，海信电视荣获消费者使用满意度五星评价的最高荣誉。



(四) 2019年3月16日，素有“中国家电奥斯卡”之称的AWE2019艾普兰奖隆重揭晓，海信电视U8E电视荣获艾普兰创新奖。

(五) 2019年6月12日，在中国电子视像行业协会主办的“中国数字电视年度盛典”上，海信不仅摘“成功品牌奖”、“国际化领军企业”、“优质服务”三项品牌大奖，海信100L5激光电视、U8E系列ULED电视还获得了“高端智能产品奖”，海信共获得了行业最多的5大权威奖项。



(六) 2019年7月2日，在中国电子商会、中国电子技术标准化研究院联合主办的“2019年中国数字电视产业发展大会”上，海信荣获“2019年消费者喜爱的电视品牌”，激光电视100L7荣获“2019年十佳电视”的殊荣。



(七) 2019年7月18日，在奥维云网组织召开的2019年中国彩电行业研究发布会上，海信激光电视100L7和叠屏电视65U9E双双摘得“2019创新产品”大奖。



(八) 2019年11月15日，在中国电子视像行业协会主办的2019第十五届中国音视频产业大会上。海信激光电视75L9、叠屏电视U9、社交电视S7E均获得了“产品创新奖”；海信刘卫东博士、张重立摘得“彩虹奖”。海信一举拿下行业最多的六项大奖，成为行业无可争议的最大赢家。



