



本报告采用环保纸张印刷

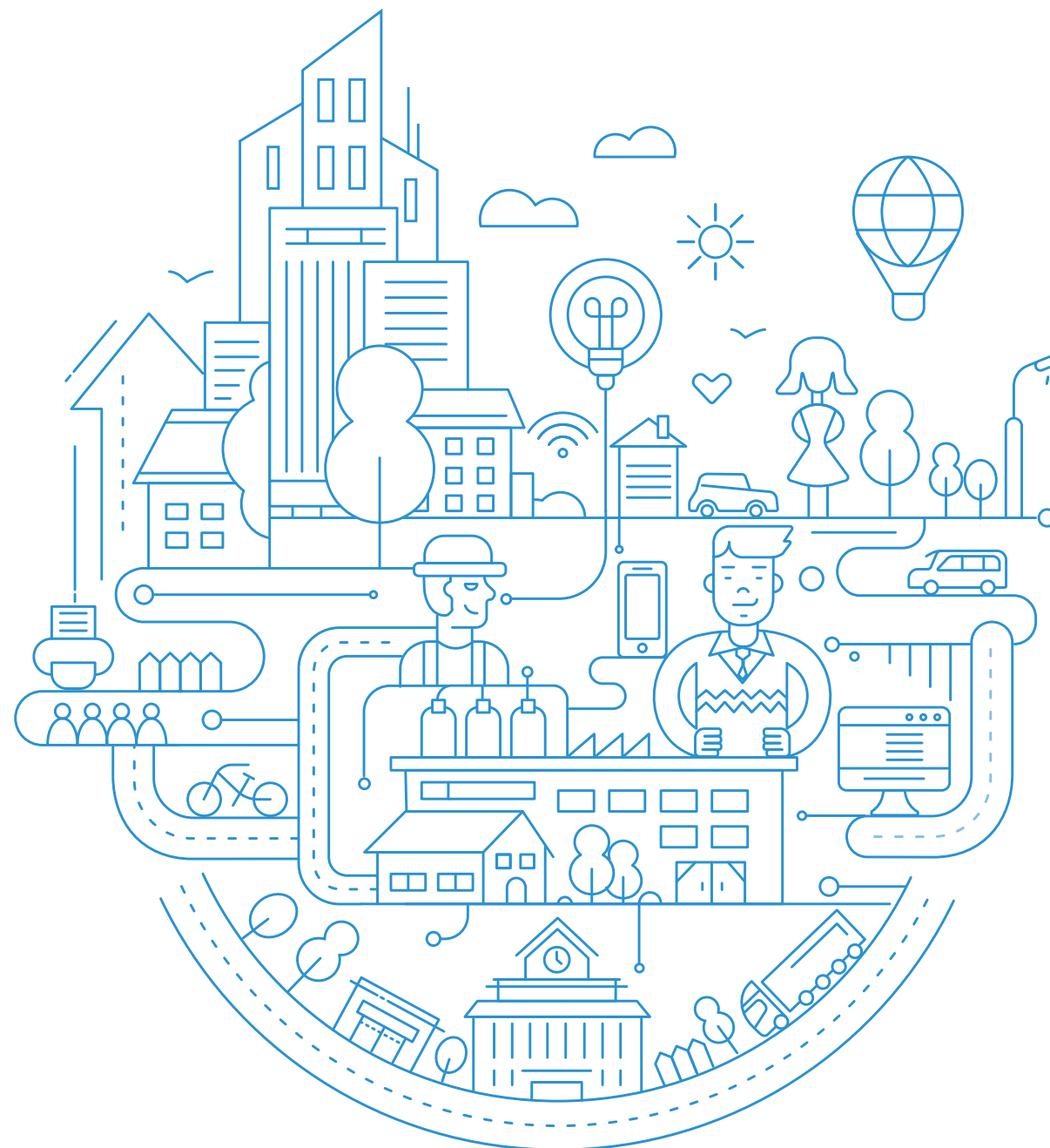
SAMSUNG

做中国人民喜爱的企业 | 25th
贡献于中国社会的企业 | 1992-2017

中国三星社会责任报告

2016 CHINA SAMSUNG SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2016 中国三星社会责任报告



更多精彩内容
请关注中国三星

SAMSUNG

三星(中国)投资有限公司
北京市朝阳区建国路118号招商局大厦24层
邮编:100022

CONTENTS 目录

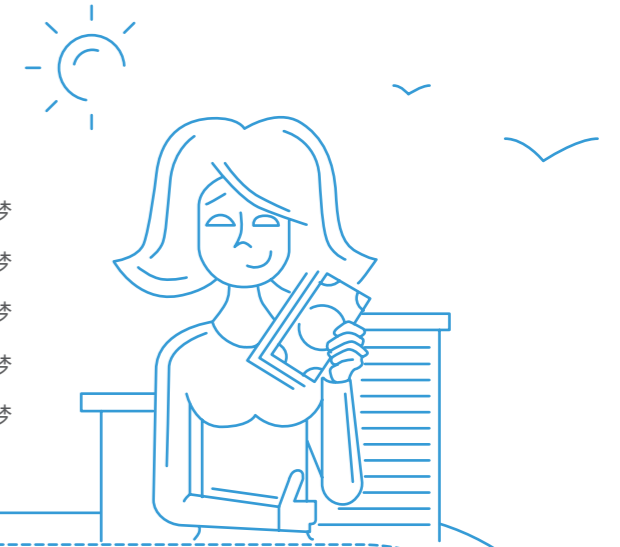
02 关于本报告

06 总裁致辞

07 三星文化

逐梦·三星

- 10 逐正道经营梦
- 14 逐价值创造梦
- 20 逐技术领先梦
- 24 逐客户感动梦
- 30 逐绿水青山梦



- 38 圆员工梦
- 47 圆伙伴梦
- 51 圆家园梦

圆梦·三星



- 60 责任管理
- 67 关键绩效表
- 69 责任承诺
- 70 指标索引
- 71 评级报告
- 72 意见反馈

后记



关于本报告

报告规范

质量保证

中国三星努力保证报告内容的完整性、实质性、真实性和平衡性。本报告所使用数据均来自中国三星的统计报告、正式文件。绿色产品部分数据为三星电子全球统计数据。通过公司管理层审核、利益相关方意见及报告评级来确保报告信息质量。

报告说明

本报告是中国三星及在华法人（简称“中国三星”、“公司”或“我们”）发布的 2016 年度中国三星社会责任报告。本报告介绍了中国三星在社会责任方面的理念、战略和具体实践。报告时间为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日，因项目时间延续性，部分内容超出此范围。

参考标准

- ◆ 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》；
- ◆ 中国电子工业标准化技术协会《电子信息行业社会责任指南（SJ/T 16000-2016）》；
- ◆ 全球报告倡议组织(Global Reporting Initiative, GRI)《可持续发展报告指南（G4.0）》；
- ◆ 联合国可持续发展目标（UN SDGs）17 项目标。

报告体系

中国三星将“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”作为企业社会责任理念，在开展本地化运营的过程中，加强与社会各界的交流，倾听社会的声音。以社会责任报告、专项报告和日常信息披露形成公司社会责任信息报告体系，积极构建“开放的中国三星”。

社会责任报告：

自 2013 年起，中国三星每年发布社会责任报告，系统阐述三星在中国的社会责任理念、战略和具体实践。

专项报告：

中国三星自 2007 年起，发布了八本《社会公益白皮书》，披露三星在中国的公益项目开展情况；自 2012 年起连续五年发布《环境报告书》，系统披露中国三星在环境保护方面的工作。

日常信息披露：

中国三星官网：<http://www.samsung.com/cn/>
 中国三星官方微博：<http://weibo.com/samsung>
 中国三星官方微信：china_samsung2016
 绿色三星官网：<http://green.samsung.com.cn/>

延伸阅读

本报告为中文版，以印刷版和电子版两种方式发布。您可以在中国三星官网下载本报告的电子文本，并获取更多关于中国三星的社会责任信息。

中国三星官网：<http://www.samsung.com/cn/>

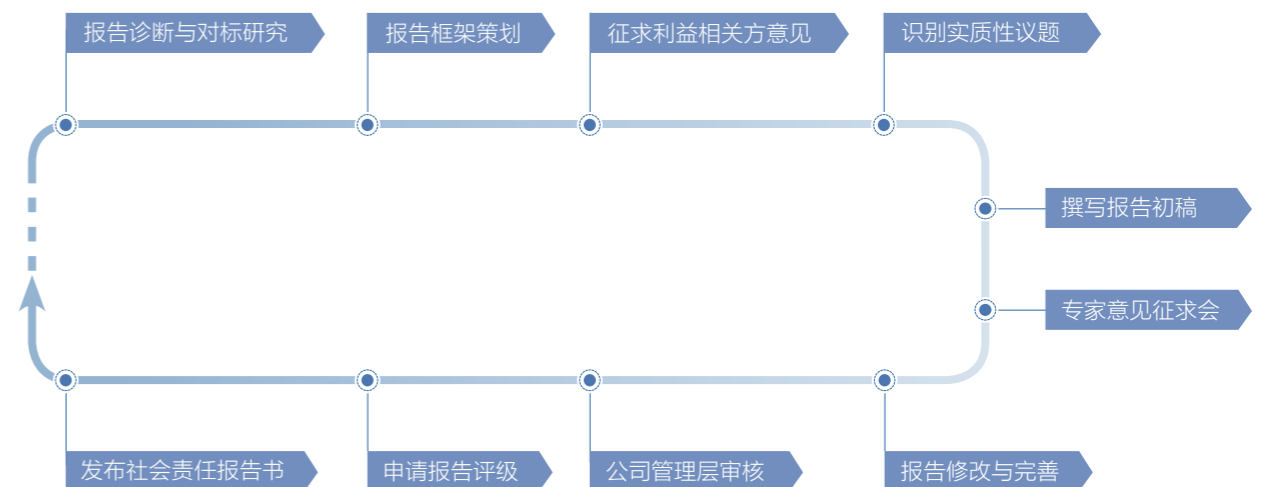
联系方式

中国三星企业社会责任事务局

地址：北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 24 层 电话：+86-10-65668100

报告流程

本报告通过报告诊断与对标研究、报告框架策划、征求利益相关方意见、识别报告实质性议题、撰写报告初稿、专家意见征求会、报告修改与完善、公司管理层审核、申请报告评级、发布报告十个步骤完成，确保报告质量。



联合国可持续发展目标 (UN SDGs) 与中国三星

2000 年，在联合国千年首脑会议上，189 个国家正式签署《千年宣言》，并庄重做出承诺，就全世界范围内消除贫困、饥饿、文盲、性别歧视，减少疾病传播，阻止环境恶化，商定了一套到 2015 年达成的目标和指标。在千年发展目标 (MDGs) 的指导下，全球在发展经济、改善人居、消除饥饿与贫困方面取得了积极的进展。

千年发展目标 (MDGs) 于 2015 年完成历史使命，2015 年 9 月 25 日至 27 日，在联合国成立七十周年之际，联合国通过了 2030 年可持续发展议程。联合国 193 个成员国在峰会上正式通过 17 个可持续发展目标 (SDGs)。SDGs 被看作是 MDGs 的接力棒，以在可持续发展方面取得更大的成绩。

为促进《议程》目标在中国顺利落实，中国政府颁布了《中国落实 2030 年可持续发展议程国别方案》。《国别方案》既是指导中国开展联合国《议程》落实工作的行动指南，也体现了中国作为负责任的发展中大国的担当。

中国三星作为负责任的经济主体，支持联合国可持续发展目标的要求，并积极将可持续发展融入中国三星的战略目标中，在企业的经营、管理等方面策划具体实施目标和手段，并开发出有中国三星印记的特色项目推动《国别方案》落实，成为中国政府推动可持续发展的助力，并通过与利益相关方携手，为 SDGs 目标的达成贡献一份中国三星的力量。



- 目标 1.**
在全世界消除一切形式的贫穷。
- 目标 2.**
消除饥饿，实现粮食安全，改善营养和促进可持续农业。
- 目标 3.**
让不同年龄段的所有人都过上健康的生活，促进他们的福祉。
- 目标 4.**
提供包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会。
- 目标 5.**
实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能。

- 目标 6.**
为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理。
- 目标 7.**
每个人都能获得价廉、可靠和可持续的现代化能源。
- 目标 8.**
促进持久、包容性的可持续经济增长，促进充分的生产性就业，促进人人有体面工作。
- 目标 9.**
建设有韧性的基础设施，促进包容性的可持续工业化，推动创新。
- 目标 10.**
减少国家内部和国家之间的不平等。

- 目标 11.**
建设包容、安全、有韧性的可持续城市和社区。
- 目标 12.**
采用可持续的消费和生产模式。
- 目标 13.**
采取紧急行动应对气候变化及其影响。
- 目标 15.**
保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续地管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，阻止生物多样性的丧失。

- 目标 16.**
创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、可问责和包容的机构。
- 目标 17.**
加强执行手段，恢复可持续发展全球伙伴关系的活力。

总裁致辞

尊敬的各位!

2017年，是三星进入中国发展的第25年，在发布第五部社会责任报告书之际，我谨代表中国三星全体员工向多年以来一直给予关心与支持的社会各界表示衷心的感谢和诚挚的敬意。

过去的25年，中国三星与社会责任相伴，始终坚持“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”。在产业投资、市场回报方面分享中国经济发展红利的同时，中国三星通过加强尖端产业投资、核心技术研发、新产品同步上市、管理和研发的本地化以及对公益事业加大投入，同中国社会分享经营成果，积极寻求企业与社会和谐共赢的发展道路。

一直以来，三星凭借雄厚的工业基础，创新的科学技术，引领全球产业的发展。第四次工业革命的到来，需要完成产业间的联动、协同与融合。三星将利用ICT领域的技术和资源竞争力，巩固人工智能、云数据、5G、尖端半导体等核心技术优势，扩大在中国地区核心尖端产业的布局，加大研发投入，通过持续不断地创新为中国及全球的经济社会发展贡献力量。

三星作为全球跨国企业，积极支持并参与旨在实现全球经济、社会、环境均衡发展的联合国可持续发展目标（UN SDGs），继续提升作为企业公民的社会责任。中国三星将进一步优化责任经营内部治理制度，同时结合自身优势，有效解决社会问题。我们继续围绕科普创新、教育支援、社会帮扶、环境保护等四大领域积极推进社会公益事业。同时在投资、就业、纳税等方面，履行企业应尽的义务与责任。

中国三星深知经营活动的核心价值始于沟通、交流与合作。我们将积极与消费者、企业、社区及政府部门沟通，营造良好的经营环境。同时，坚持定期发布“社会责任报告书”、“环境安全报告书”，并通过官方微博、微信等渠道，及时传递经营理念、共享信息。

中国的稳定发展给中国三星提供了无限发展的平台。过去25年的发展奠定了中国三星再次腾飞的基础。我们要继续加快本地化经营，不断开发新技术，提供满足中国消费者需求的产品和服务，打造有情怀、有责任、有担当的中国三星。

世界在变化，中国在发展，中国人民和中国各界的大力支持，鼓舞着我们。我们将不忘初心，继续履行社会责任，共同追求美好的未来!

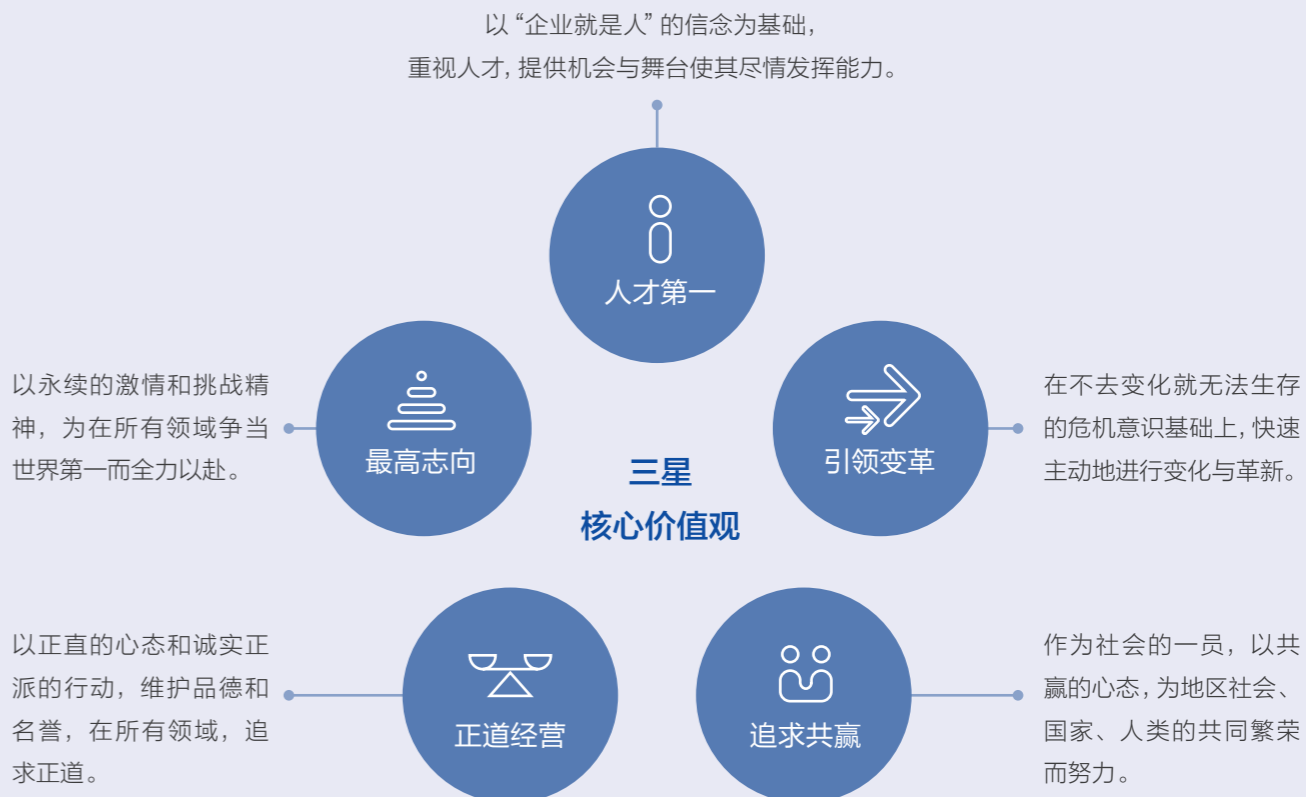
张元基



三星文化

经营理念

以人才和技术为基础，创造最佳产品和服务，为人类社会做出共享。



经营原则



逐梦·三星



10 逐正道经营梦



14 逐价值创造梦

20 逐技术领先梦



24 逐客户感动梦

30 逐绿水青山梦



逐正道经营梦



中国三星倡导正道经营的核心价值观，其含义就是以正直的心态采取诚实正派的行动，维护顾客和所有相关者的利益，在所有领域都追求正道。正道经营是三星构筑所有梦想的基石，坚决恪守此道。为此，三星不仅建立了符合中国政府要求的规范、严格的合规流程，并且建立起长效的合规培训体系，要求每一位员工不仅要理解合规，还将合规理念融入到公司运营和自身的日常业务之中。

专题：新增合规培训课程

公平、开放、有序竞争的环境和商业生态是三星追求的，从长远来看也将令市场中的所有主体和相关方获益。为此，中国三星强化在市场竞争领域的合规管理，形成了预防、监督、事后管理的闭环管理模式。

为提高员工的合规意识，2016 年，除了理解合规项目、反商业贿赂、反垄断和商业秘密保护这些传统的合规培训课程外，中国三星还结合实际业务需求及社会热点设置了两门全新的合规培训课程：《合同起草、签订注意事项》和《女职工“三期”管理及实习生管理》。2016 年，合规培训人员抽样测试通过率达 90%。

合同起草、签订注意事项培训，对实践中员工代表公司对外签署合同时的常见问题进行了总结分析，明确提出了中国三星对业务合同内容

及签署流程的要求。同时，该培训还强调了契约精神的重要性，要求各法人重承诺、守信用。

女职工“三期”管理及实习生管理培训，结合国家鼓励二胎的新政策，介绍了女职工在孕期、产期、哺乳期间的权利，要求各法人要充分尊重并依法保护“三期”女职工。此外，该培训还根据国家 2016 年 4 月颁布的《职业学校学生实习管理规定》，详细介绍了国家在职业学校学生实习方面的新规定，要求各法人能依法安排实习。



2016 年合规培训现场

合规经营

中国三星在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、商业伦理等领域，建立并完善符合中国国情和法律规定的合规管理体系。

在公平竞争方面，中国三星建立了发送邮件合规指南系统及接触竞争公司登记系统，以杜绝不正当竞争行为；在知识产权保护方面，在保护自有知识产权不受侵犯的同时，中国三星还充分尊重合作伙伴、客户以及第三人的知识产权，通过信息安全保护部门的技术手段及内部审查制度确保公司不使用未经授权的软件、专利、商标或其他享有著作权的作品；在消费者保护方面，为向消费者提供更优质、更安全的产品和服务，中国三星要求严格控制每一类产品的生产流程和服务质量；为进一步加强消费者个人信息的保护，制定了《三星中国个人信息保护政策》；在商业伦理方面，中国三星设立了严格的反贿赂政策，确保自身在廉洁、正直的前提下开展商业活动。

自 2011 年起，中国三星要求中国区范围内各法人均指定一位合规负责人，负责协助或自行在该法人内部开展合规业务。自 2012 年起，中国三星每年至少召开一次中国三星地区法务 / 合规负责人会议，加强各法务 / 合规负责人之间的沟通，分享合规工作经验，以进一步提高各法务 / 合规负责人的业务能力。



2016 年中国三星第六届法务 / 合规负责人会议

守法合规宣传

为加强守法合规宣传，2016 年，中国三星制作并下发了合规宣传简报（Compliance Post）共十期。这十期简报，既包括与合规培训相配套的常规性的内容，也包括了对国家最新立法动态的分析解读，还包括对实践中常见问题的解答。

指标名称	单位	2014	2015	2016 (仅电子法人)
守法合规培训次数	次	663	534	553 (464)
守法合规培训人数	人次	55,936	40,159	48,915 (42,531)
合同审核数量	个	47,761	49,581	48,056 (36,753)
法律咨询次数	次	2,517	2,793	3,424 (2,457)

尊重知识产权

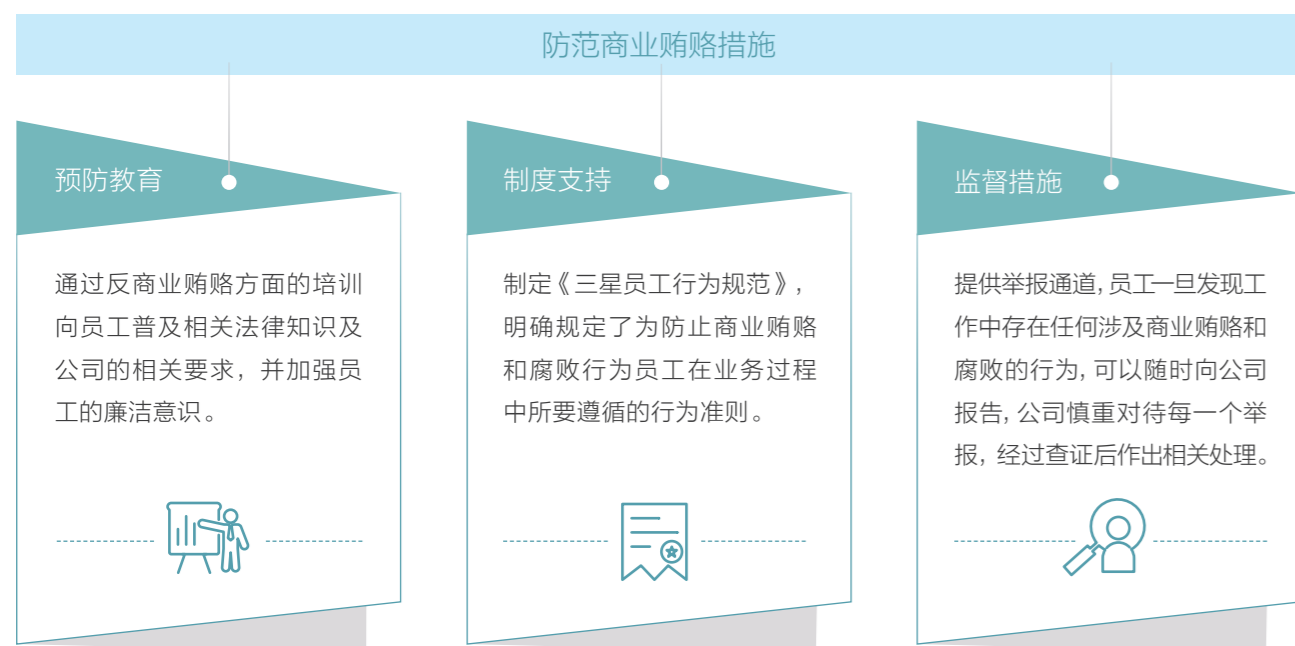
中国三星尊重知识产权，反对通过侵权的方式获得知识产权。中国三星通过自行研发、商务谈判、交叉许可、产学研合作等多种方式从合法途径获取知识产权。为避免侵犯他人知识产权，中国三星要求员工必须通过合法正当的方式收集使用信息资料，引用资料数据时必须标明出处；要求员工不得安装或使用未经授权的软件；要求员工继续履行其对前雇主的保密义务，不得披露或使用其前雇主的商业秘密。

反商业贿赂

中国三星始终贯彻执行对“一切贿赂行为及不合规的行业惯例绝不宽容”的“零容忍原则”，坚信不廉洁的组织必将带领企业走向毁灭，因此严格禁止商业贿赂和腐败行为。

中国三星要求员工以诚实正派的姿态获取顾客、客户和社会的信赖；要求员工拒绝腐败，不得采用不正当的方式为公司谋取利益或为个人谋取私利；要求员工遇有不正当行为，应及时向公司报告。

中国三星建立了透明、公开、独立的举报制度，任何员工发现自己的同事或部门有任何违法、违纪行为时，均可通过举报系统进行举报。同时，任何与三星有合作关系的公司及其员工也可以通过电子邮件、电话、传真等多种方式举报违法、违纪行为。中国三星监察部门对被举报事项进行调查，对于经调查核实的违法违规违纪行为，将根据法律法规和公司的相关规定对行为人给予相应的处分。



依法纳税

中国三星在所有经营活动中遵照执行“遵守当地法律、履行如实申报及缴纳税费的纳税义务；贡献于所在国家财政及促进税务政策发展”为主要内容的公司总部税务政策。同时，多方面入手测评税务风险，严格遵守税收相关法律法规。

中国三星地区所有法人严格遵守中国相关法律法规，诚实履行申报、纳税义务。为此，与各地税务机构保持公开透明的交流关系，并根据要求按时提供事实关系和相关证明材料。作为在全球各国开展业务的跨国企业，认清不同国家间税法的差异，防止税务风险，在税法允许的范围内开展所有交易活动。各法人的税务业务人员均要遵守三星税务管理政策，并在公开透明原则下，与当地税务部门保持正常的业务交流关系。

公平竞争

中国三星充分尊重竞争对手，一贯坚持公平竞争的原则，主张凭借过硬的生产技术、可靠的产品及优质的服务在市场竞争中取胜。



逐价值创造梦



价值创造是三星一切经营活动的根本出发点，这个价值既包括经济价值也包括社会价值。三星进入中国以后始终以“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”为己任，不仅为中国带来直接纳税、就业促进、产业链带动效应，更重要的是通过将先进的管理方式、技术引入中国，推动多个行业技术升级，在微观层面通过好的产品提升人们生活质量与福祉，在宏观层面响应中国政府供给侧改革、智能制造 2025 等国家发展议题，助力中国实现产业转型升级。

专题: 三星在中国

1992 年中韩正式建交，三星在中国的业务也随之正式开始。建交当年，三星就在惠州、天津相继投资建厂。二十五年来，三星一直都在不断扩大在华业务，旨在建立研发、制造、销售、服务等一条龙本土化经营体系，更是朝着“扎根中国的本土企业”努力。经过二十五年的耕耘，中国三星已经形成了以环渤海、长三角、珠三角以及西安为中心的产业基地，且在华累计投资额达到了 29.4 亿美元，在所有外资企业中名列前茅。

中国三星的二十五年是责任相伴的二十五年。

分享中国经济发展红利的同时，中国三星始终坚持“分享经营”哲学，在中国积极履行社会责任。力求“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”。有人说“全球的未来发展，要看中国；三星的再次腾飞，依然要看中国。”由此可见，中国市场的重要性不言而喻。为此，我们要加速推进本地化经营，不断开发针对中国市场的产品，提供满足中国消费者需求的服务。

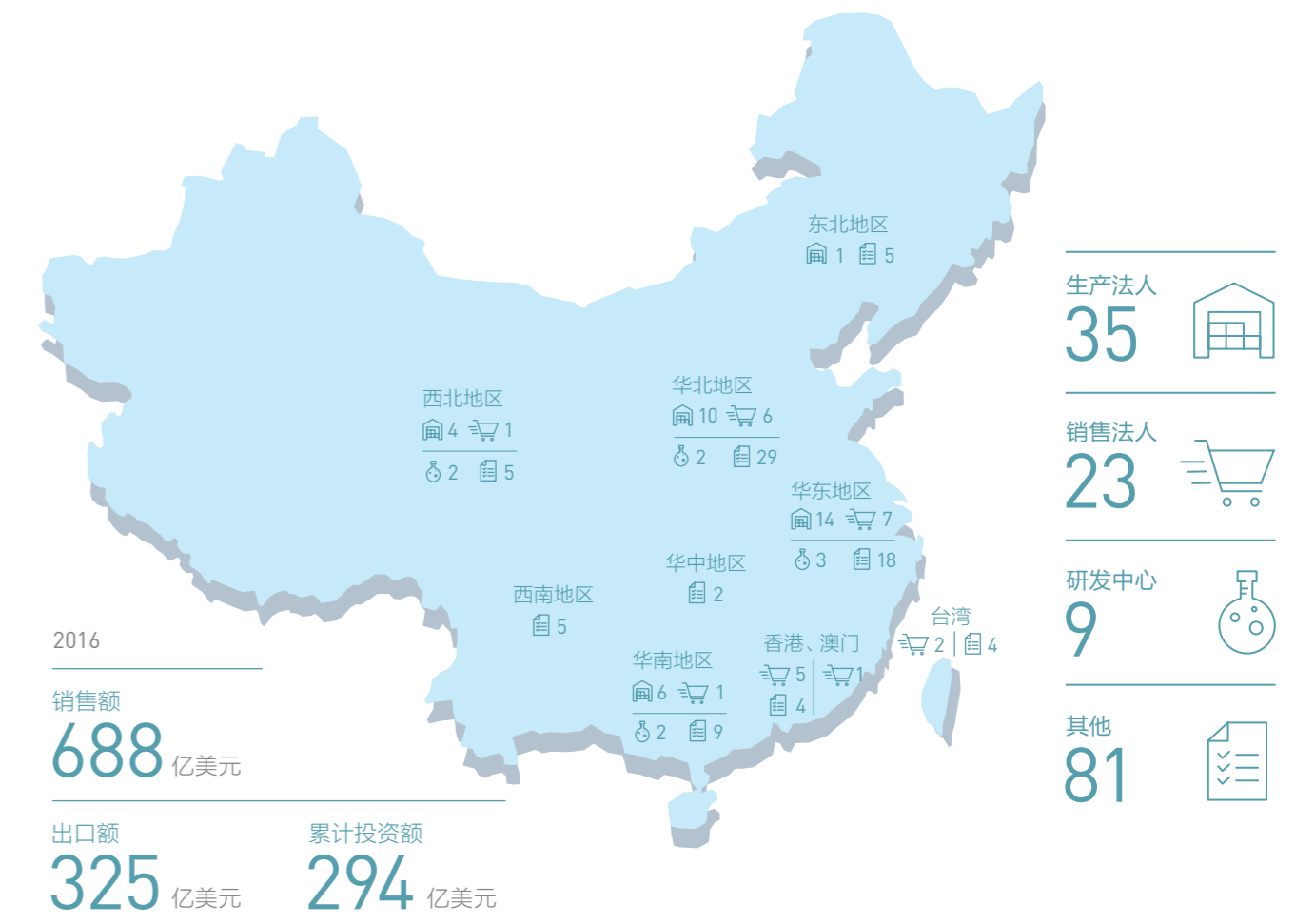
面对未来，我们“不忘初心，砥砺前行”。为开创一个新的二十五年辉煌，我们愿与中国一起携手同行，共创美好生活。

大事记



经营绩效

三星在华开展业务范围涉及电子、重工、金融、服务（物产、工程、广告、酒店、安防）等领域，建立了从研发到生产及销售的本土化体系，共建立了 148 个分支机构。



带动就业

中国三星始终秉承以人才和技术为基础的经营理念，以及人才第一的核心价值观，不断从社会、学校吸收优秀人才，既满足了自身发展需求，也带动了巨大的就业市场。

2016 年，中国三星旗下各公司共招聘员工 23,155 人，占员工总比重 29%。其中，通过各地招聘会、网络招聘等形式，吸收社会各界精英共 21,892 名。同时，通过与全国各大高校联合进行的校园招聘吸收优秀应届毕业生 1,263 名。

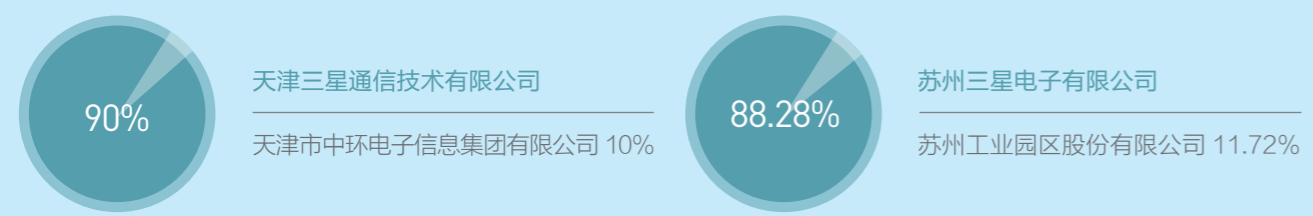
中国三星不仅注重发掘国内人才，还通过海外招聘吸引高层管理人才和专家型人才。中国三星旗下多家企业积极开展了多项产学研合作项目。部分研究所与国内知名高校合作设立中长期战略课题，举办校企科普论坛，招聘优秀的硕士、博士研究生。

股权架构

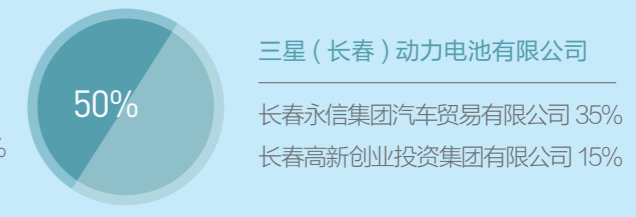
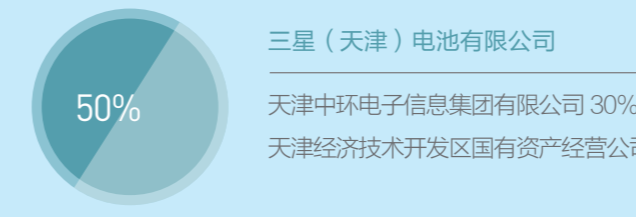
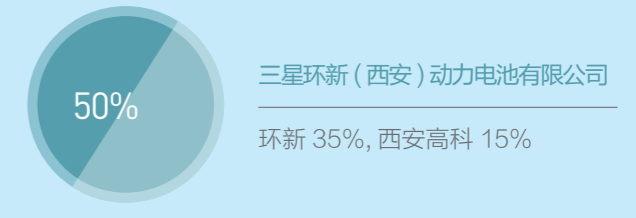
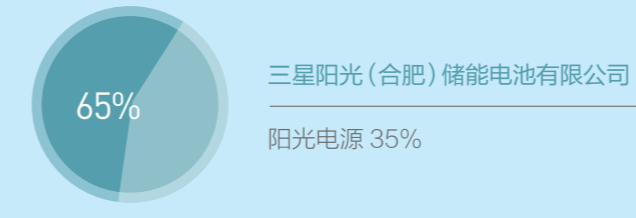
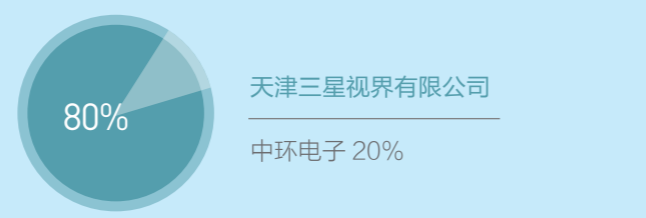
生产法人 35 个中独资 19 个 (54%), 合资 16 个 (46%)

电子领域主要事业法人

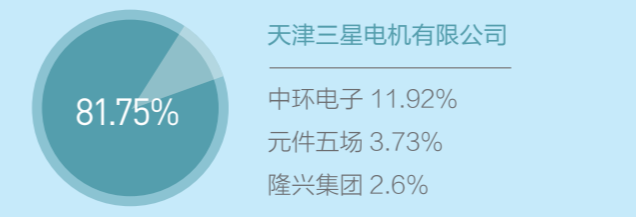
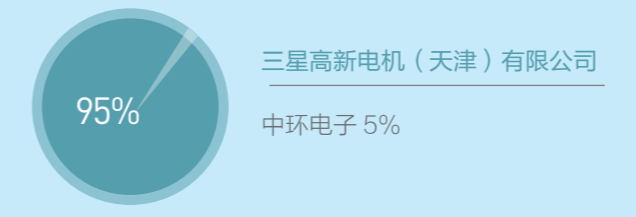
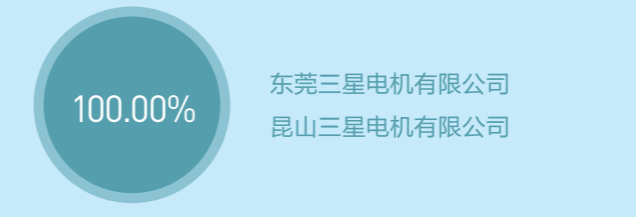
电子 三星持股



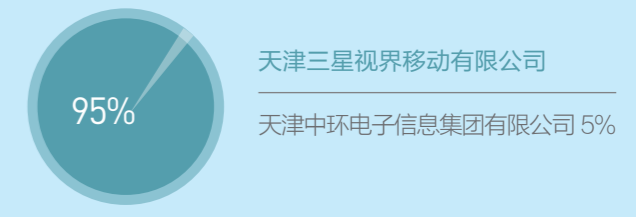
SDI



电机



Display



重工业领域主要事业法人



逐技术领先梦

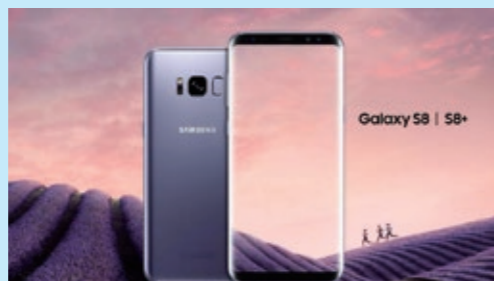
<p>SDGs 目标</p> 	<p>我们的行动</p> <p>2016 年</p> <p>在华研发投入 35 亿元</p> <p>研发人员规模 5,519 人</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

三星的经营理念——引领变革，这不仅是指三星一直追求一流的技术，更是指三星的创新精神要与社会的可持续发展相融合。我们将“让它有意义”作为开发新产品的座右铭，通过参与全球联盟、与学术界合作、与供应商和研究中心创造协同效应努力开发创新技术。同时，我们主导多种 IT 设备和服务的技术研究和开发，以期消除数字鸿沟，让每个人都能受益于三星的尖端技术。

专题：盖乐世 S8 系列智能手机

全视曲面屏设计

盖乐世 S8 系列手机采用机身 85% 屏幕设计，突破了原有边框限制，在更小的机身尺寸里放入了更大的屏幕，为使用者提供更大、更清晰的视界。手机 18.5:9 的显示比例，与主流电影和视频画面比例 21:9 更加接近，为用户提供更宽阔的视野。平滑、不间断的一体式表面和顺滑流畅边缘的结合，增加用户手握感的舒适度，让操作更加灵动便捷。



人工智能语音助手 Bixby

Bixby 是一款全新人工智能交互方式，用户只需轻按全新的 Bixby 专用按钮，就能轻松访问 Bixby 主页，并通过简单的语音、触摸和文本命令来执行各项服务和应用程序。Bixby 的语音功能将集成多个三星本地应用程序和功能，包括摄像头、联系人、相册、消息和设置。用户还可以使用 Bixby 的图像识别技术进行购物、搜索图像以及获取有关附近地点的详细信息。

引领变革

三星积极保护创新热情，并不吝与社会分享新技术和产品。在公司内部致力于打破原有的程序和系统建立创新的文化，并不断加大研发投入。近年来，三星一直在努力为“开放式创新”提供更宽松的环境，并积极寻觅新的商业机会，这使得三星在诸多领域都取得了引人注目的成功。通过这些举措，三星获得了更高效的创新系统，这一系统将确保三星业务在未来的增长。

更为重要的是，三星希望自身的技术不仅为企业创造利润，更希望与社会分享技术，通过创新的技术创造一个更可持续的社会。



参与中国 5G 技术研发试验



2016 年 9 月 22 日，首届 5G 创新发展高峰论坛在北京召开，三星电子及其他参加实验的 6 家企业，与工信部、IMT-2020(5G) 推进小组共同发布了中国 5G 技术研发试验的第一阶段测试结果，并被授予了测试参与证书。

中国 5G 技术研发试验于 2016 年 1 月全面启动，分为关键技术验证、技术方案验证和系统方案验证三个阶段推进实施。在刚刚结束的第一阶段试验过程中，

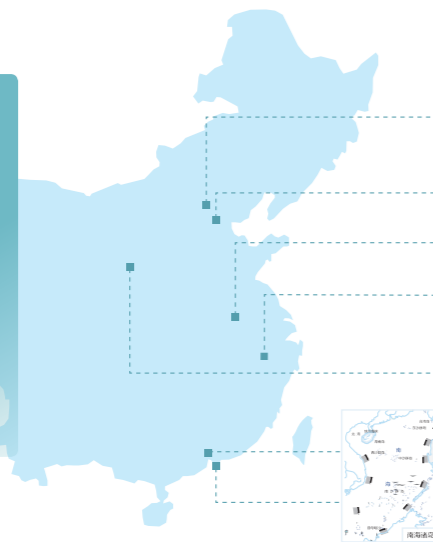
完成了主要 5G 无线和网络关键技术的性能和功能测试，具体包括：大规模天线、新型多址、新型多载波、高频段通信等七个无线关键技术，以及网络切片、移动边缘计算等四个网络关键技术。第一阶段试验充分验证了上述关键技术的支持 Gbps 用户体验速率、毫秒级端到端时延、每平方公里百万连接等多样化 5G 场景需求的技术可行性，进一步增强了业界推动 5G 技术创新发展的信心。

研发能力

为应对日益激烈的市场竞争环境，深化中国本土研发机构的研发能力，三星提出在中国打造“第二个研发基地”战略，确保中国自主研发能力早日提高，研发出更加符合中国国情以及深受中国消费者喜爱的产品。三星在北京、天津、广州、深圳、南京、杭州、西安等地设立了独立的研发中心，并持续扩大在华研发投入。2016 年在华研发投入达 35 亿元。

中国三星 8 大研发核心战略

- 确保面向中国产品的独立研发
- 建立中国标准化事前应对机制
- 实现中国研发协同效应最大化
- 确保低成本竞争力
- 加强对中国强势技术的应用
- 确保及培养优秀人才
- 完善知识产权应对机制
- 革新研发基础体系

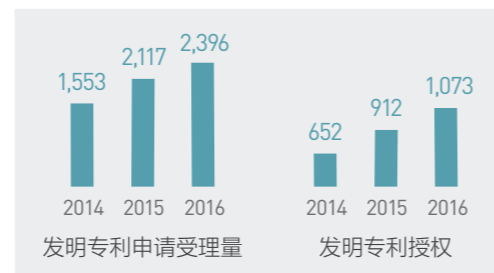


中国三星 9 大研发机构

- 北京: 北京三星通信技术研究院有限公司
- 北京: 三星电子中国设计研究所
- 天津: 天津三星通信技术研究院有限公司
- 南京: 三星电子(中国)研发中心
- 杭州: 三星半导体(中国)研究开发有限公司
- 西安: 西安三星电子研究有限公司
- 西安: 三星数据系统(西安)有限公司
- 广州: 广州三星通信技术研究院有限公司
- 深圳: 深圳三星通信技术研究院有限公司

研发人才培养

三星始终将人才发展战略与业务发展战略并重，尤其视研发人才为企业宝贵的资源。持续推动研发人才的培养不仅为三星的技术领先奠定了人才基础，也推动了中国本土高素质研发领域人才的成长，给行业创造了大量的研发人才。2016 年，三星共有研发人员 5,519 人，占全体员工比例的 6.9%。



我在三星 15 年

史媛媛是三星的普通员工，2002 年刚刚毕业的她满怀激情和憧憬走进三星电子中国研究院，在这里，她成功实现了从技术研究员到团队管理者的角色转变。

2012 年，史媛媛带领团队完成全球向多国语手写识别研发项目，支持的语言超过 40 种，识别性能达到全球最优水准。

凭借专业的技术、敬业的工作态度和优秀的团队管理能力，史媛媛带领团队收获了出色的业绩，先后荣获技术革新奖、最优贡献奖、最佳挑战奖、开发室长奖等多项奖项。史媛媛本人也在 2015 年荣获三星电子最佳员工这一珍贵的奖励。在三星这个大舞台上，她用十五年的时间从研究员走到了 VP，演绎出了一曲人人称羡的职场成长记。



史媛媛在三星探知未来校园科普论坛上演讲

C-Lab 创意实验室

三星的 C-Lab 创意实验室创建于 2012 年，旨在帮助员工培养自己的创意理念，鼓励员工开拓自己的创意，并在公司资金和技术的基础上将其孵化出来。

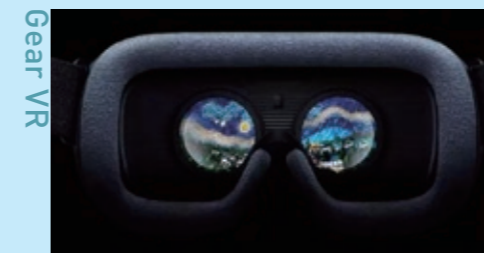
过去五年里，C-Lab 实验室共支持超过 163 个项目，约有 646 名专业人员参与进来。这些项目主要分布在教育、美容、健康等重要领域，截至目前三星已完成了 127 个项目。在 2015 年，C-Lab 发布了新的政策——将会启动最有前途的项目作为成熟的外部创业公司。到目前为止，有 25 个项目带着对未来雄心勃勃的期望走上了创业的道路。

C-Lab 工作流程



C-Lab 的创新产品

在 C-Lab 运营以来，出现了许多令人兴奋的成功项目，有些成立了自己的创业公司，它们以创新思维和尖端技术为基石，涵盖多方面领域。例如，eyeCan——专为残疾人设计的眼球控制鼠标，以及 TipTalk——让用户可以将手指放在耳朵上接打电话的手腕带……



Gear VR

可以让您尽情徜徉于星系旅行的灵魂装备



Tag+

能够连接玩具的儿童互联网连接设备



S-Skin

有助于同时分析和护理皮肤的家庭皮肤护理解决方案



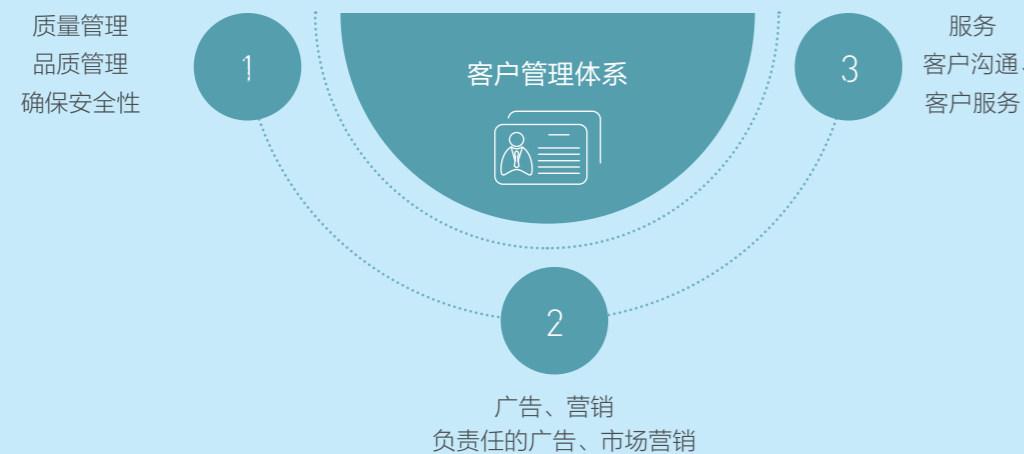
Lumini

可以根据皮肤分析推荐化妆品的便携式设备

逐客户感动梦



作为全球领先跨国企业，三星追求成为最受消费者喜爱的品牌，为此对产品生产、市场推广、销售等环节的点对点（End-to-End）供给活动制定了需要遵守的基本原则。通过全球通用系统，管理客户信息，了解客户需求，努力提供针对性服务。完善客户个人信息保护政策，建立信息保护系统，加强信息泄露风险管理。



专题：关于产品品质的承诺

对于 Galaxy Note7 燃损事件给各位消费者带来不安和困扰，我们表示真诚的歉意。中国三星坚守“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的承诺，秉承质量和服务第一的信念，努力为中国消费者带来最佳的产品和体验。

为找出 Galaxy Note7 事件的原因，三星开展了细致、周密的排查工作。在调查过程中，三星对 Galaxy Note7 的硬件、软件，以及相关流程如组装、质检、物流等各个环节进行了仔细的排查。为还原燃损发生过程，三星动用了 700 余名公司研究员和工程师、构建大规模的实验装置，测试了超过 20 万部组装完好的手机和 3 万多块电池，进一步明确了问题的根源。同时，美国保险商实验室（UL）、Exponent 实验室以及德国莱茵 TUV 集团等业内领先的第三方机构也应三星的委托，针对 Galaxy Note7 事件原因的可能性展开了客观、公正、独立的调查。

- 2016年8月26日 中国大陆地区发布 Galaxy Note7 产品
- 2016年10月11日 发布中国大陆地区停止销售及召回国行版 Galaxy Note7 产品的声明
- 2016年10月17日 向消费者进行禁止携带 Galaxy Note7 登机的提示
- 2017年1月23日 三星电子公布 Galaxy Note7 燃损原因调查结果，并推出针对性保障措施

燃损原因

“从结论上来看，Galaxy Note7 燃损的原因在于电池。我们为了追求创新与卓越的设计，就 Galaxy Note7 电池设置了规格和标准，而这种电池在设计与制造过程中存在的问题，我们未能在 Note7 发布之前发现和证实，对此我们感到非常痛心和抱歉。”

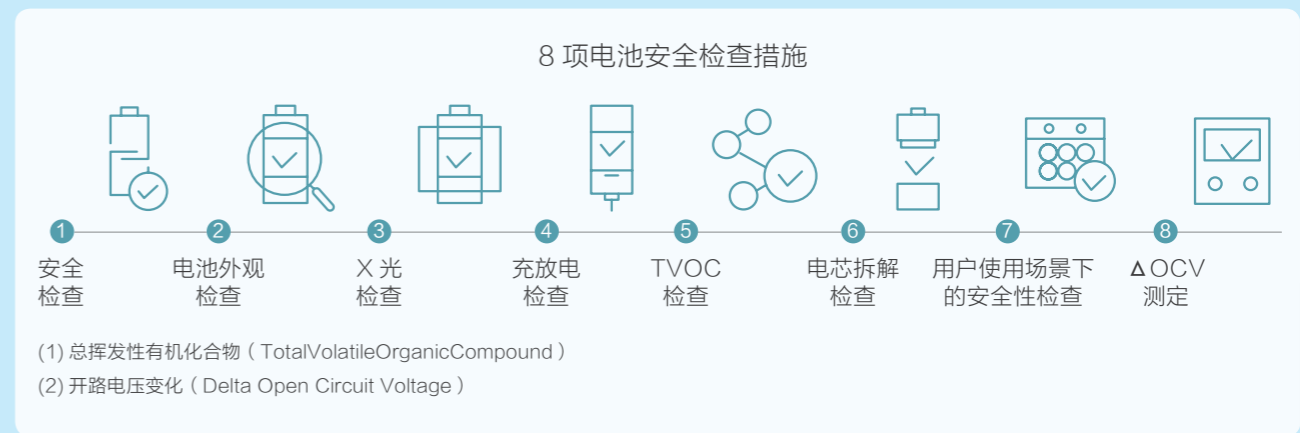
——三星电子无线事业部总裁 DJ Koh

改进措施

三星从 Galaxy Note7 事件中吸取深刻教训，制定了“**8项电池安全检查措施**”，以确保电池安全可靠。“8项电池安全检查措施”包含安全检查、电池外观检查、X光检查、充放电检查、TVOC检查、电芯拆解检查、用户使用场景下的安全性检查、 Δ OCV测定。

三星还在产品规划阶段采用“**多层安全措施协议**”。“多层安全措施协议”将对设备的每个部分，实施严格的安全标准，包括整体设计与所用材料、硬件强度与尺寸，以及新的软件算法等。同时，将对电池充电温度、充电电流与充电持续时间等方面加强安全性。

三星组建了“**零部件专业团队**”，对核心零部件的设计、验证、工程管理进行针对性开发和管理。同时，三星为了能够客观地评估安全问题，组建来自学界、业界的专家顾问团队。

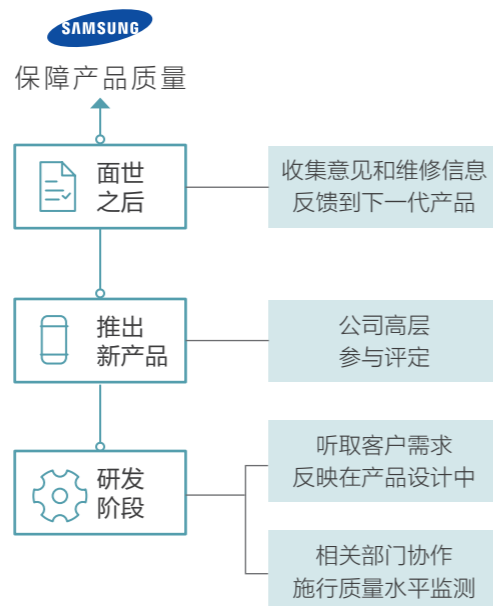


质量管理

中国三星始终秉承着“追求保障客户价值和幸福的产品质量”这一质量目标，全体员工熟知质量管理的重要性，并努力提供优质的产品和服务。

品质管理

中国三星为了保证产品的最佳质量，与三星电子同步实施“CS 认证制度”。从新产品研发阶段开始，听取客户的需求并反映在产品设计中，通过与质量管理相关的部门的协作，选定CS 认证所需的评价课题，在研发各个阶段均施行质量水平的监测。推出新产品前夕，在公司高层参加的质量评定会议最终审查客户需求是否真正得到反映，确保只有质量过关的产品才可以面世。为了确保消费者在不同的环境中正常使用我们的产品，开发适用不同环境下的质量测试方法，提升了产品的耐用性。产品面世之后，我们积极收集客户在使用我们的产品过程中的意见和维修信息，并加以分析，及时反馈到下一代产品开发设计部门。



产品安全

为了确保客户使用产品过程中的安全性，我们考虑到消费者在现实生活中的实际使用环境，专门对漏电、火灾、意外伤害等影响产品安全性的因素和产品的非正常运行状态进行检测和评价。



负责任的营销

中国三星遵守对外广告行为准则和网络营销相关守则，并为了防止侵害知识产权及出版物版权情况的发生，向员工提供广告营销指导意见。同时，对广告代理公司实施严格管控，分析广告中法律存在的风险，规范三星商标、品牌的使用指南等。

中国三星在所有广告及营销活动中，始终致力于贯彻符合全球品牌定位的品牌价值和哲学。为此，中国三星根据三星电子的全球广告及营销活动指南，执行三星电子的“安心广告”流程，整合管理针对消费者的营销，从广告物的制作到执行，以及推广阶段的所有环节。

客户服务

服务渠道

为了提供迅速而便捷的服务，三星在中国运营 3,900 多家服务中心，并逐步向中小城市覆盖。同时，为了减少客户访问实体售后店的不便，继续扩大在线售后服务，目前中国三星提供电子邮件、在线聊天、远程网络服务、电话、服务实体店等多种服务渠道，解决客户售后需求。

此外，三星电子为了加强与顾客的沟通和交流，开通了多种途径听取顾客的声音，与顾客实现深层次的互动。三星电子除电话商谈外，同时提供远程商谈、在线商谈等多样化全方位的服务方式。顾客可以通过 PC、Mobile、微信、支付宝、盖乐世社区、官方 APP 等多种渠道，便捷地获取三星提供的商谈服务。

盖乐世空间

盖乐世空间是一款专门针对盖乐世手机进行问题指导的 APP，APP 提供在线客服、多样化的自助服务、建议及错误报告等功能，还可以自主进行硬件诊断、内存优化及邀请工程师进行远程协助。配置新闻和提示板块，能将最新的服务政策、产品使用技巧传达给用户，在提供优质服务的同时，能够加深与用户间的互动，随时倾听客户的意见及建议并进行完善。

产品知识普及

三星有专门的团队进行产品知识普及及售后服务的内容制作：

常见问题解答 (FAQ)	图文并茂，通过操作截图以及文字说明的形式提供常见问题的解决方法。
操作指南视频 (HTV)	通过真人真机演示，以视频的形式现场为用户演示产品的使用技巧。
模拟操作指南 (Simulator)	通过模拟手机操作界面，配以文字说明，真正给用户的产品真实的使用体感。
故障排除指南 (TSG)	通过总结产品的常见问题，对问题进行细分，按照不同情况引导用户解决自己遇到的问题。

模拟使用“下载推进器”界面

为客户提供远程商谈服务

远程商谈就是技术人员通过互联网的方式，帮助顾客快速解决产品在操作过程中遇到的问题，排除故障。最大化满足顾客：安全、便捷、足不出户即能享受高效服务的需求。目前开通远程服务的产

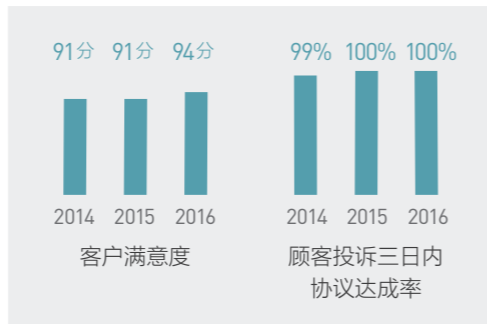


在线客服人工服务时间
(周一至周五)
由 8:00—7:00
延长为 8:00—23:00

品包括：手机、电视、笔记本电脑、打印机一体机产品。自 2012 年运营以来，已累计接收超过 130 万次顾客咨询，顾客好评率达 92% 以上。

客户满意度调查

三星每年坚持委托第三方的专业调查机构进行顾客满意度调查，以了解顾客对三星售后服务的评价及满意程度，认识三星在售后服务方面的优劣势，分析需要改进的关键因素，并反映在售后服务政策中。2016 年，三星通过对电话应答、维修时间、维修准确度等多方面的服务改善，综合满意度成绩达到 94 分，较 2015 年有所提升。新的环境下，为满足顾客与日俱增的服务需求，三星将不断挖掘新的改善课题，持续开展提高顾客满意度的系列活动。



顾客投诉处理

为迅速解决产品在使用过程中给顾客带来的不便，三星电子在规范的处理流程及有效的管理机制下，商谈经理遵照国家相关法律法规并结合公司内部服务政策，以“迅速处理、实事求是、公平合理”为原则，有效化解顾客不满。对于顾客提出的特殊邀请事项，也会为顾客量身定制特殊的解决方案，尽最大努力达到顾客满意。同时，我们还着力于对分析顾客投诉源头，设立专员人员从相关数据中找出服务短板并进行改善，防止不满事件重复发生，真正做到“顾客至上，服务至尊”。



以“迅速处理、实事求是、公平合理”为原则
真正做到“顾客至上，服务至尊”

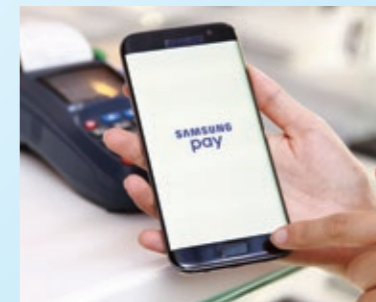
提升服务标准

三星电子为确保客户服务质量的统一，向包括中国地区在内的所有海外地区提供售后服务中心的运营标准、服务流程指南，各地服务中心则将根据当地情况，在标准的基础上，增加符合当地需求的服务内容，丰富和完善三星售后服务体系。

为解决来自客户的不同需求，运营客户服务中心、官网，及时处理购买、维修、产品使用等方面的咨询及待解决问题。通过“全球 VOC 管理系统”，分析不同客户的需求，并及时共享，提升产品服务质量。

Samsung Pay 登陆中国

Samsung Pay 是一款手机应用，能够让用户安全地在手机上管理和使用自己的借记卡和信用卡，从而进行轻松支付。2016 年 3 月 Samsung Pay 在中国正式上线，前期通过多方市场调查、消费者访谈和技术分析，结合用户最关注的安全性、便捷性、广泛性，推出了其三种性能共同实现的支付应用软件。



客户信息保护

中国三星重视对客户信息的保护。严格遵守客户信息保护法令以及其他规定，指导所有员工适当地处理客户信息。收集客户信息时，在业务范围内以适当且公正的方法进行收集。使用客户信息只用于开发、提供更好的产品、服务以及技术。除客户同意或法律要求，公司杜绝向第三方公开或提供客户信息。公司要求能够接触到客户信息的员工，必须提前签署“商业秘密保密承诺书”才能开展业务。

客户服务过程中，我们会在取得客户同意的前提下，根据用户需求，对信息收集必要性进行判断，分级别记录。如：客户咨询简单问题时，只记录来电记录、顾客姓氏、商谈内容等；当客户产品需要上门维修时，会记录客户地址、联系方式等必要信息。除电话商谈外，公司还运用互联网远程服务为客户解决产品使用中遇到的问题及排除某些故障。远程服务从下载到连接，公司均以公开公正的方式征求客户同意，在客户认可的前提下提供服务。公司的管理方式，成为客户信息安全的第二层保障。

逐绿水青山梦



专题: 环境信息交流

为了让公众更好地了解中国三星的绿色经营，维护公民、法人和其他组织依法享有获取环境信息的权利，中国三星一直自愿公开环境信息。中国三星自 2012 年以来，已连续六年发布《中国三星环境报告书》。截至 2016 年，中国三星共有 28 家法人企业发布环境报告书，即时、如实的公开三星在中国的所有工厂的环境信息。

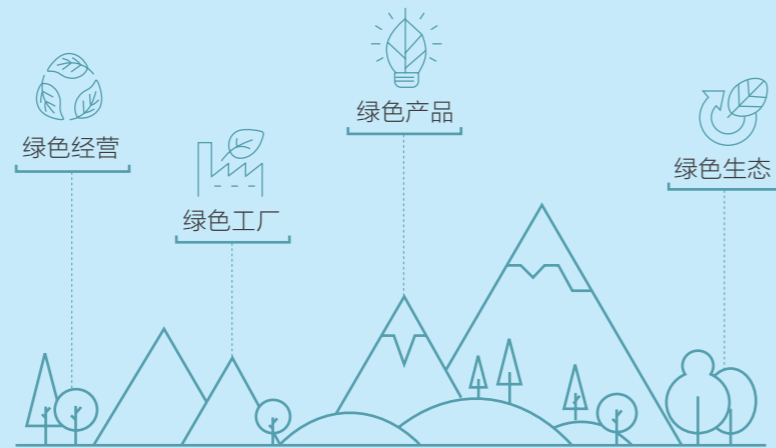
中国三星长期运营绿色三星网站 (green.samsung.com.cn)，定期更新中国三星的各项环境信息及环境相关活动。同时，中国三星及各个工厂环境报告书均可在该网站下载。在网站上，公众可以进行留言，并对三星的环境信息公开进行评价。2015 年，未收到公众对三星环境保护方面的反馈。对于环境信访，中国三星各个工厂均有自己的制度，能在第一时间妥善处理公众对三星环境管理的诉求。

中国三星与公众环境研究中心、绿色和平、自然之友、绿色江南等 NGO 组织建立了长期交流的体制，通过电话交流、会议交流等良性互

动，营造一个多层次监督及沟通的体制，获得了 NGO 的积极评价。

中国三星各个工厂内部每月进行一次员工环境教育。员工有任何意见和建议都可以通过邮件或留言进行反馈。

中国三星各工厂对环境污染物质定期进行检测，2016 年各工厂的检测结果均符合法律法规要求。如需要具体检测结果，请登录 Green Samsung 网站，浏览各工厂报告书。

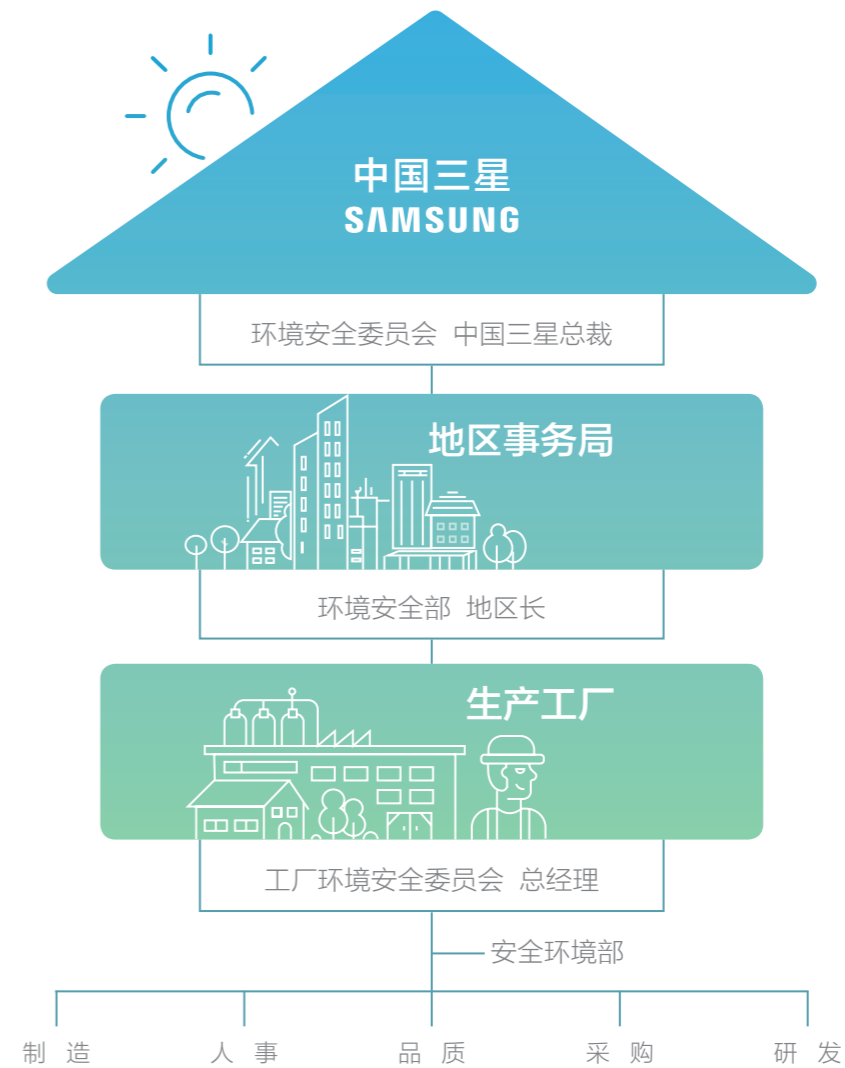


环境管理

环境管理体系

中国三星的环境安全委员会直接由中国三星总裁领导，环境安全部制定环境安全方针及政策，与政府机构、员工、消费者、NGO 及供应商保持密切联系，积极建设整个中国三星的绿色经营、绿色工厂、绿色产品和绿色生态。2016 年，中国三星在环保工作上总投资达到 3.29 亿元。

在华北、华东、华南和西安，中国三星分别成立了地区事务局，与各工厂内部的环境安全组织紧密联系，力争将绿色经营思想融入每一项战略。在各生产工厂，均成立了以总经理为领导的环境安全组织，现场管理工厂的环境安全部门。



绿色经营方针

运营绿色经营体系	工作场所不仅要遵守当地环境安全健康法规，还要执行更严格的内部管理基准，构建世界最高水平的绿色经营体系
实现产品全过程管理	在产品的设计、采购、制造、使用、废弃的全过程中降低对环境的影响，实现产品全过程的管理
最终实现无灾害绿色工作场所	构建资源循环型工作场所，充分考虑员工健康与安全，识别并控制危险因素
构建亲环境绿色工序	运用高端清洁生产技术和资源，使资源和能源使用量达到最低，以减少温室气体和影响环境物质的排放，构建清洁绿色工序
保护全世界的地球环境	开展应对地球温室效应及保护地区社会和地球环境的活动，将绿色经营方针和成果向内、外部的所有相关方公开

环境应急演练

中国三星各工厂每年至少组织员工进行两次应急预案演练活动，加强面对突发事件时各部门间、员工间的协调配合，确保发生事故时能够果断进行处理。各工厂建立义务消防组织，紧急情况发生时实施危机对应方案，考虑不同情况，通过内部警报，外部救援联络，向邻近单位人员警报，分级响应，事后处置。确保处置时减少对环境的影响，以及合法处置过程中可能对环境产生影响的物质。2016 年在公司内进行化学品泄漏、火灾、地震等突发事件演练共 644 次，实现 2016 全年突发环境事件“零事故”。

环保宣传与教育

为适应中国环境保护和安全生产的各项法律法规的变化，中国三星在 2016 年给全体员工开展了各类环境安全相关培训多达 2,594 次，培训人次 76.9 万人次，培训的内容有法律法规变化、操作实践、心肺复苏等。2016 年，给工厂的环境安全担当组织了 4 次专题培训，分别为“环境信息公开培训”、“公益诉讼知识点培训”、“职业健康法律法规变化培训”和“危险化学品管理培训”。



突发事件演练共

644 次



培训人次

76.9 万人次

绿色办公

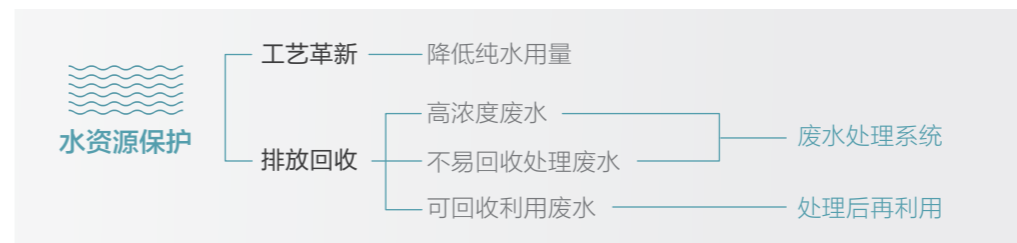
中国三星注重日常办公的节能，长时间离开时，关闭学习、办公等场所的电脑、电灯、空调等电器设备；在楼层不高时，尽量放弃乘用电梯而选择走楼梯。每年 3 月 28 日中国三星响应“地球一小时”活动，所有工厂、研究所、销售公司及办事处熄灭景观、办公和不必要的照明灯光，减少路灯开启，号召离开电脑、电视，走向户外，与家人、朋友共享美丽的夜晚。

绿色生产

水资源保护

中国三星中电子所涉及的半导体行业为技术与人才密集产业，是政府的重点扶持产业。但是，由于制造特性要求，需要用相当数量的水资源进行洗涤、配置药剂等作业。

中国三星秉持节约用水及回收废水的理念。首先在生产中执行清洁生产概念，对工艺进行革新，降低纯水的用量。再是将不同工艺的废水依照污染物的性质和浓度予以分别排放收集，对于高浓度废水及不易回收处理的废水排入废水处理系统，对可回收利用的排水则处理利用。



节能减排

中国三星不断在工作中加强用能管理，采取技术上可行、经济上合理以及环境可以承受的措施，从生产的各个环节，降低消耗、减少损失、制止浪费，有效、合理地利用能源。中国三星的各个工厂，通过汰旧换新、提高能效、改进工艺、挖潜增效、加强维护、减少损耗、科学用能等各种节能措施来实现能源管理。

作为高科技产业，中国三星较少甚至极少排放中国国家总量控制物质氮氧化物和二氧化硫，但是对于气体的管控依旧严格要求。部分工厂每年进行三到四次以上的气体委托检测，确保大气污染处理系统正常高效运转。

中国三星将废弃物分为一般废弃物和危险废弃物进行管理，各工厂制定相关的控制程序对废弃物进行管理。产生的工业固体废物，首先采取措施在厂内实现减量化、资源化或无害化，然后考虑贮存、处理、处置等措施。为防止废弃物二次污染，中国三星密切关注废弃物处理处置企业的生产情况，审查业体资质、考察业体处置能力，对选定的公司每年要对其进行至少两次的合规评价和现场检查。通过与处理处置企业间的紧密合作，使中国三星产生出的固体废物，有了再利用渠道，做到资源重复利用，变废为宝。



3~4 次

部分工厂每年进行三到四次以上的气体委托检测，确保大气污染处理系统正常高效运转。

绿色产品

环保设计理念

中国三星将绿色经营理念注入企业发展本源，融入公司发展的每个重要战略之中。从 1996 年三星宣布“尊重人与自然，保护人类生活和地球环境”的绿色经营理念，到 2009 年发布“通过绿色经营，创造全新价值”的绿色宣言，再到 2015 年提出“Eco-Management 2020 绿色经营展望”，为应对全球气候和环境变化，我们不断在努力，一直在路上。

2005 年三星自主建立生态设计 (Eco-design) 评价制度，研发 & 生产的产品根据“亲环境”程度，划分为三个等级。即“① Eco-Product, ② Good Eco-Product, ③ Premium Eco-Product”。评价囊括能效、有毒有害物质限制使用指令 (RoHS)、资源再利用率 (WEEE 指令) 3 大环境评价范畴的 40 余个具体指标。2014 年将世界范围内具有权威性的环境标志认证的部分指标纳入三星生态设计评价体系，如 EPEAT/UL/AHAM 等。

三星产品在全球 38 个权威环境认证标志中，已取得十一个。截至 2015 年中国区域累计 1,358 个产品取得十环认证。同时，针对上游原材料、零部件供应商进行“Eco-Partner”认证，以及对产品全生命周期的 (LCA) 进行评价，确保每一个环节的“环境友好性”。



1,358 个产品

截至 2015 年中国区域累计 1,358 个产品取得十环认证。

绿色环保产品等级



环保类产品

三星从未停止对于资源节约技术的研究及环境友好型产品的研发。手机产品自 Galaxy S6 系列起使用了快速充电技术，充电效率提升 77%；自动调节亮度显示功能，降低了电量消耗。LED TV 产品 (HG48ED690) 取得了 EU Energy label 最高等级认证 A++，Eco sensor 的投入使用，用能降低 44%。空调产品 BLCD (Brushless DC) 变频压缩机和智能变频控制技术，电费最多可节省 75%。

空调电费最多可节省

75%

环保包装及物流

三星一直致力于环保包装材料的研发，降低其使用、废弃后对环境产生的影响，同时减少物流移动时所产生的温室气体的排放。包装方面，三星电子自主研发的 100% 再生纸 SERP (Samsung Eco-Recycled Paper) 用于 Galaxy 系列手机的外包装。一体式结构的包装盒，体积缩小等改良措施，使得包装重量降低了 40% 以上。包装运输降耗方面，笔记本产品 (NT110S1J) 通过外包装体积的缩减 (54%)，运输效率提升了 2.2 倍，温室气体排放量降低了 50%，所产生的包装废弃物降低了 35%，包装减量化所带来的物流改善效果显著。



Galaxy 系列包装盒

运输效率提升了

2.2 倍

温室气体排放量降低

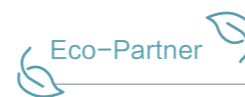
50%

产生包装废弃物降低

35%

绿色供应链

在当前全球经济一体化、环境问题全球化的大背景下，绿色供应链作为解决供应链企业污染的有效手段逐步进入人们的视野。发展绿色供应链管理是促进我国实现绿色转型的制度创新，为实现国家节能减排战略目标提供重要的产业支撑，是推动“中国制造”适应国际市场环境变化、应对国际贸易绿色壁垒的内在需要，政府、企业绿色采购和公众绿色消费是绿色供应链发展的基石。



中国三星优先购买对环境负面影响较小的环境标志产品，促进供应商环境行为的改善，从而对社会的绿色消费起到推动和示范作用。

三星电子导入“Eco 设计评价流程”，从产品研发阶段开始将环保特征评价变为必须考核项目，通过采用“Eco-Partner”认证，不仅检验供应商的原材料及零部件，还对生产工艺的环境质量管理体系进行评价。公司开发了“Eco. 设计系统”，根据开发课题评价环保特征的绿色环保等级制度，并加强绿色环保产品的开发及资源的再利用。

Eco-Partner 认证

检验供应商的原材料及零部件



生产工艺环境质量管理体系评价

圆梦·三星

38 圆员工梦

47 圆伙伴梦

51 圆家园梦



圆员工梦

SDGs 目标   	我们的行动 2016 年 员工工会入会率 99% 女性管理者比例 38%
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

专题: Work Smart

Work Smart 投入更少资源获得更高成果 提倡高效工作

“Work Smart”是三星在全公司范围内推广的企业文化，旨在提高工作效率，同时促进家庭与工作的平衡。实现“Work Smart”亦是中国三星追求的企业组织文化，通过工作和生活平衡，实现组织和个人的成长发展，让员工感受到作为三星人的快乐和幸福。

为保障员工工作与生活平衡，中国三星下属各公司持续开展“Work Smart”活动。员工们通过创新有效的工作，在短时间内实现突破，达到工作与生活的平衡，从而实现组织的可持续发展，同时让员工感到工作的快乐和实现家庭的幸福。



员工权益

保障就业权益

为给员工提供稳定的就业环境，中国三星严格按照规章制度，按规定流程为员工办理劳动合同及集体合同的签订。在 2016 年，员工劳动合同签订率达 100%，集体合同签订率达到 100%。

中国三星一直拥有完善的人事制度，监督、保证对女性、残疾人的公平录用，保证其就业不受歧视。对于不影响正常工作的残疾人，中国三星采取积极录用的措施，保障其合法权益。中国三星在人员任用方面，已经开启了本地员工任用新纪元。从普通职员到干部、任员，中国三星不断减少韩方人员数量，启用更加了解中国国内情况的中国员工。既有利于公司的长远发展，又为经营所在地就业减轻压力。

薪酬福利

关注每位员工，让员工在辛勤工作的同时享受到最好的福利待遇，是我们所追求的目标。中国三星根据企业经济效益的增长情况，进行年度薪酬调整，为员工提供有竞争力的薪酬。按照科学的调薪机制，每年对员工的薪酬进行上调。除薪酬以外，各分公司根据所在地实际情况，为员工提供各种福利待遇，包括商业保险、餐费补贴、健康体检、丰富的文体活动、节假日慰问、生日祝贺、员工新生儿祝贺、探望生病员工、带薪休假、上下班班车、员工宿舍、早中晚工作餐等。根据国家法律法规及地方法规，中国三星全体员工 100% 缴纳社会保险及住房公积金，并追加缴纳补充医疗保险、商业保险等。保证中国三星员工享受到更加多样、立体、全方位的保险制度。

天津三星高新电机连续 5 年获得工资增长机制突出贡献奖

天津三星高新电机为提升员工工资福利水平，公司每年 4 月进行工资调整。工资调整是工会方和公司方共同磋商完成的。双方就工资项目、调整幅度、工时制度、保险福利等内容进行充分协商后决定。2012~2016 年连续获得了开发区工资增长机制突出贡献奖。

东莞三星视界丰富员工业余生活

东莞三星视界积极倡导员工健康生活，鼓励员工利用业余时间参与同好会活动。2016 年，东莞三星视界同好会数量达到 25 个，主要分为运动、文化、艺术、其他等类别。全年开展了 783 次活动，共计 20,957 人次参加活动，培养了广大员工积极向上的生活态度，极大地丰富了广大员工的业余文化生活。

天津三星通信研究院“拥抱阳光，远离抱怨”主题活动

每年的5月25日是“我爱我”心理健康节，这一天天津三星通信研究院以“拥抱阳光，远离抱怨”为主题，开展了“21天不抱怨”紫色手环活动。活动由公司内部发起，与员工家人、朋友共同组团参与，将乐观、积极向上的正能量，传递给公司和身边的每个人。



三星电子西南支社“早鸟计划”

4月的早晨，西南支社充满活力、爱心满满，公司为提倡员工营养健康吃早餐进行了“早鸟计划”，即奖励早到公司的前30名员工每人一份活力早餐。“早鸟计划”活动进行期间，每天早上还不到8:00，30份早餐很快就会被“洗劫一空”，收到早餐的同事不仅收获了早餐惊喜，美美地享受了免费早餐，同时，也带着好心情积极地投入到了一天的工作中。



民主管理

民主管理是关乎企业生存和发展的重大问题之一。中国三星充分重视工会组织和工会代表的作用，定期开展工会代表大会、员工代表大会、全体员工大会、经营说明会，促进员工参与公司决策和管理。公司内所有工会代表、员工代表都通过员工直接选举产生，保障员工的民主管理权力。2016年中国三星工会入会率为99%。公司充分保障和支持工会活动，通过工会搭建员工与公司、员工与员工之间的沟通桥梁。

2016年中国三星
工会入会率 **99%**

韩企特色“烤肉恳谈会”

为营造良好的沟通氛围，感谢员工们付出的辛劳，天津三星视界移动在法人长的倡导下，开展了充满韩国特色的“烤肉恳谈会”，本次烤肉主题恳谈会的运营，旨在加强彼此间的沟通交流，更好地解决工作与生活中的困扰。由法人长、驻在员及现地干部们亲自上阵准备的烤肉恳谈会，不仅得到了员工们的一致好评，更重要的是在轻松的恳谈氛围中员工、班组长、管理者们敞开心扉去交流，有效地强化了员工间、部门间、上下级之间的沟通，为公司各方协调合作起到了良好的作用。



员工诉求

为了解员工需求，保障员工权益，中国三星总部设立投诉电话及投诉邮箱，有效地进行相关情况整合。并通过各分公司核实内容，整治不良现象，最终处理结果向总部反馈这一流程，有效地控制了不良事态的发展，减少了不良事件的发生。另外，中国三星各法人以及供应商厂区内，在显著位置均张贴有法人内部投诉热线海报。员工遇到任何困难或疑惑，可以拨打该热线反映情况或者进行相关咨询。

三星电子苏州半导体员工沟通服务体系

三星电子苏州半导体工会委员会自2007年成立以来已成功运营两届。通过部门阶层别座谈会、部门劳资担当以及人事员工服务网站（HRMS）和工会委员会网站相结合的方式，形成了一套自上而下和各阶层别的员工沟通服务体系，2016年累计组织员工沟通及座谈会达1,127人次，收集员工合理化意见和建议达1,332条，答复率100%，落实率达92.6%。

1,127人次
2016年累计
组织员工沟通
及座谈会

天津三星通信“津乐汇”——与员工零距离对话

2016年6月天津三星通信技术举行了“津乐汇”——与员工零距离对话访谈活动，针对通过手机APP、邮件、现场收集的420个问题中选出12个员工最为关心的问题，活动现场邀请了法人长、副总经理等公司高管人员，与260余名员工进行了零距离沟通和交流。



员工隐私管理

赋予员工隐私权是对员工人格的尊重，中国三星充分尊重员工的隐私权。从公司管理体系着手在招聘、考核、薪酬、员工健康状况、家庭成员等各领域都规定有相应的信息保护的制度和措施。如员工感觉个人隐私权受到侵犯，可以随时通过申诉渠道向人力资源部门或者直接领导反映情况。

兼职工、临时工和劳务派遣工是中国三星员工的重要组成部分，中国三星坚决保护其合法权益不受侵害。中国三星所有生产法人均按照《劳动合同法》等法律法规，保障兼职、临时和劳务派遣工的权益，保障其薪酬、福利、职业培训与发展享受与正式员工相同的待遇。

职业发展

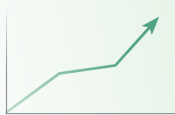
中国三星秉承“人才第一”的理念，在为员工提供施展才华的广阔舞台的同时，非常重视培养员工的各项能力和职业素养。中国三星下属各法人均设有人才发展部门，致力于提升员工的业务执行能力。

新员工入职培训



对新入职的员工，中国三星遵循“先培训，后入职”的原则。在入职培训中通过多样化的课程与实战性的活动传播企业文化与经营理念，帮助新员工提高沟通、协作、创新等职业化素养，体会团队合作的意义和重要性。

各阶层晋升培训



中国三星通过完善的员工激励体系与人事晋升制度，确保有能力、有贡献的员工发挥自身价值的同时，得到公司的认可与嘉奖。并且为晋升的员工提供专门的培训，通过共享经营战略、与高层领导对话学习新的职级所需要的管理技能等，帮助他们迅速胜任新的角色。

领导力发展培训



中国三星定期组织面向中高层管理者的领导力培训，通过持续提升其在组织管理过程中所需要的领导力技能，使其有效地管理团队，确保组织持续稳定地发展。

核心人才培养



自 2001 年起中国三星与北京大学合作开发了专门为骨干管理人员定制的短期 MBA 课程。课程结合了 E-learning、面授、行动学习的教学方法，致力于提升学员的综合管理能力和战略性思维。

课程共分为三个阶段：通过严格的资质审核被选拔的学员们首先接受 2 个月的 E-learning。完成网络课程后进入北大深入学习组织管理、战略决策、市场营销、人力资源管理 MBA 重点课程。之后，回到岗位实施行动学习课题，在 3 个月的期限内运用所学知识解决工作当中面临的实际问题。最后，携带课题报告回到北大进行结业答辩。目前，该培训已培养了 651 余名人才，为三星在中国的可持续发展提供了保障。

公司开展员工语言培训

中国三星总部每年定期开设英语、韩语培训班。培训期间通过电影赏析、主题讨论等多种课程形式，让员工不仅学习语言，还可以了解不同国家的文化。课程结尾学员均参加相应考试，以检验学习成果。

员工职业发展通道

中国三星建立了完善的考核体系，以激励员工成长，肯定员工的工作成果。通过不同的考核等级，奖励能者，激励弱者。同时引入奖金制度，确保有能力、有贡献的员工在发挥自身价值的同时，得到公司的认可与嘉奖，提升了员工的工作热情。

中国三星通过完善的员工激励体系与人事晋升制度，为晋升的员工提供专门的培训，通过共享经营战略、与高层领导对话学习管理技能等方式，帮助他们迅速胜任新的角色。同时，在旗下各企业内部筛选核心人才，赋予其核心职责，并向他们提供相应的人才职业发展路径。

员工关爱

困难员工帮扶

中国三星以工会为主导，加强履行工会的困难员工帮扶职能。对所属法人员工信息进行更为详尽的调查，充分及时掌握困难员工情况及状态。切实帮助部分职工有效的解决实际问题困难。

2016 年中国三星旗下 148 家公司，天津三星电子，苏州三星半导体，惠州三星电子等公司均将相当规模的资金作为困难员工帮扶专项资金。2016 年中国三星困难员工帮扶投入资金共计 112 万元。

东莞三星视界开展困难职工爱心帮扶

东莞三星视界为了让全体社员感受到大家庭的温暖与关爱，每年针对全社困难职工及其家庭进行爱心帮扶活动。2016 年在工会的主导下开展困难员工爱心帮扶活动，帮助十四名困难职员，1,000 元 / 人。另外，针对重大疾病需要支援的社员也建立了爱心基金制度，并积极给予支援，2016 帮扶生病职员或家庭 9 人，支援费用 7 万余元。

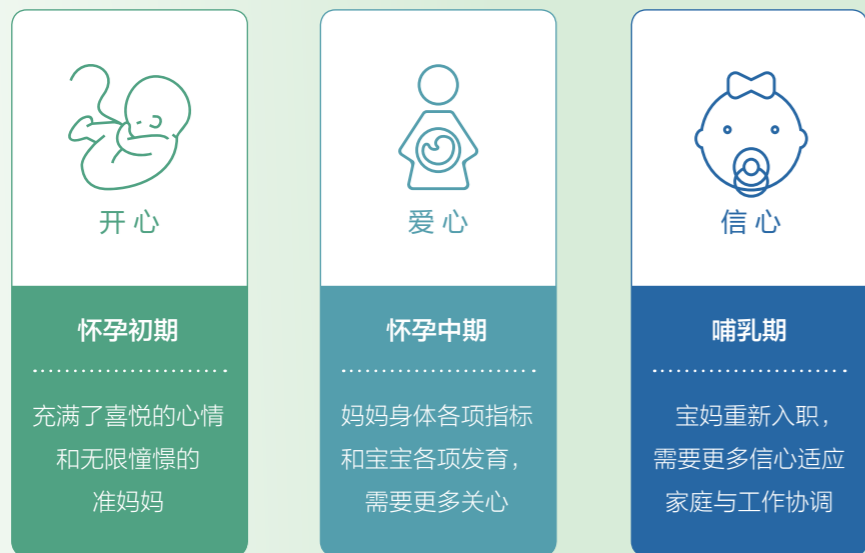
特殊员工照顾

中国三星从人事制度上严格规定并保障对女员工、孕期、哺乳期员工的特殊照顾。如减少孕期、哺乳期员工的工作量、调换至相对轻松的工作岗位等措施。公司还定期举办孕期、哺乳期相关教育讲座，专家门诊，心理辅导等活动，并专门设置女员工休息室对特殊时期的女员工进行特殊关怀。每年妇女节，中国三星所属各公司会举办丰富多彩的活动，为女员工送上节日祝福。

惠州三星关怀“三期”员工

对于准妈妈们，惠州三星还运营了以“幸福、健康、积极、快乐”为主题的幸福妈妈 520 课程。520 代表我爱你，5 代表每周五，20 代表每期 20 个课时。同时，还邀请当地医院妇产科医生为员工讲授孕产相关内容，正确认知孕期各阶段和产后的保健护理，让准妈妈们以更好的心态迎接孕产。

惠州三星电子为减少孕期、哺乳期女员工的工作量，让她们更好地适应工作，专门设立了以“温馨、舒适、环保、童话”为主题的幸福妈妈生产线——Mother Line，作业方式由站立变更为坐式，并布置特制的环保安全装饰，让准妈妈和新妈妈在温暖有爱的环境中舒心工作。

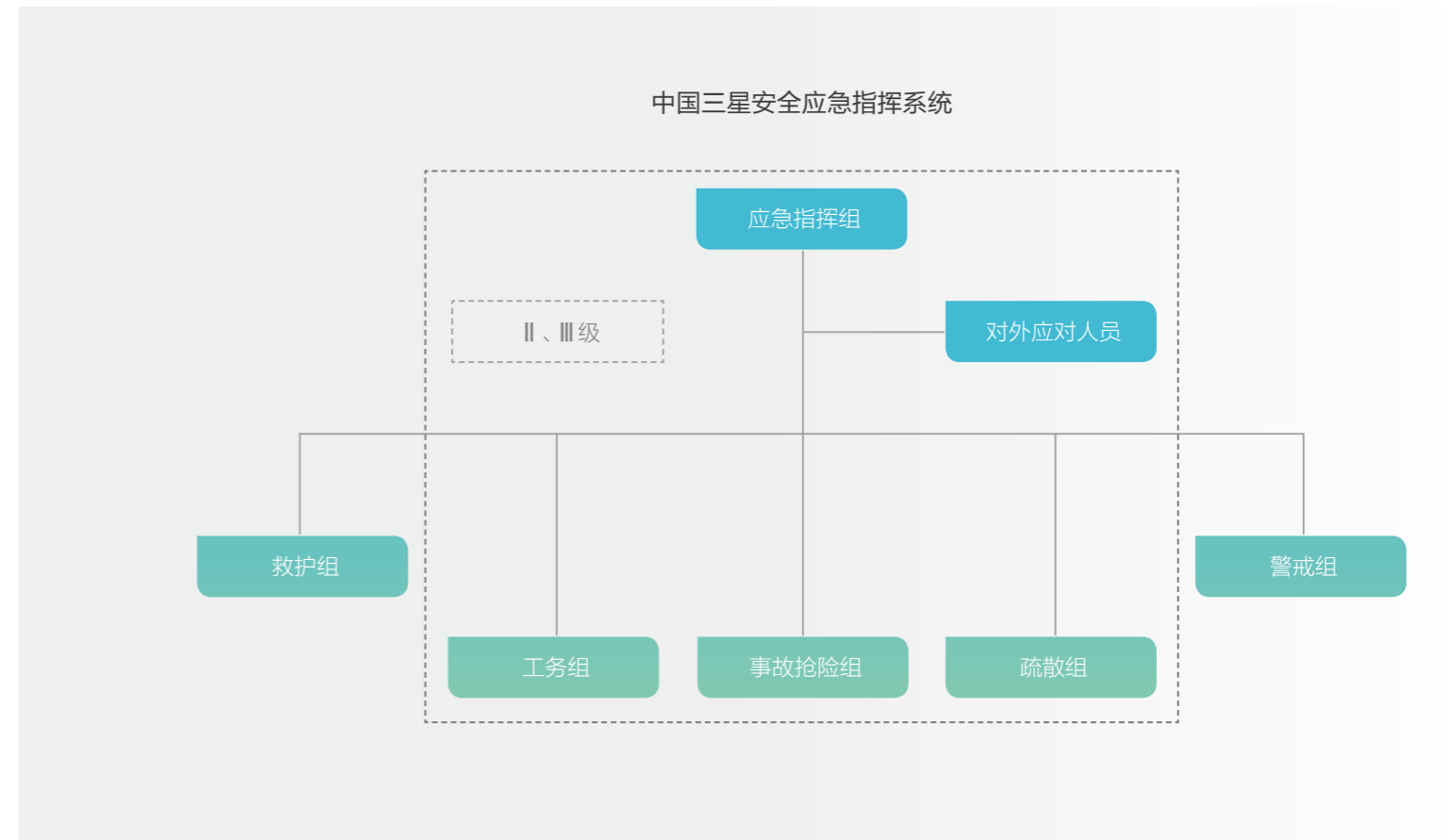


安全生产

为贯彻“安全第一，预防为主”的安全生产方针，中国三星建立了完善的安全生产制度，通过培训、安全演习等措施保证广大员工掌握必要的安全生产知识和安全技能，提高员工安全生产意识和自我保护能力。

为了加强员工安全意识，培养员工学会身处危险的时候如何做到科学、快速、高效的自救、施救等能力，中国三星的八家工厂建立了安全体验馆，合计占地面积约 3,552 平方米。内容涉及逃生体验通道、防护用品体验、消防报警设施展示、化学品使用、心肺复苏模拟训练、安全帽撞击体验等内容。各类实地体验项目让安全防护培训更有针对性，不再“纸上谈兵”的安全教育让员工收益颇丰。

生产设备长时间使用可能会产生损坏或老化，中国三星及时检测和维护生产设备可以避免一些事故发生。同时，对生产车间等场所的硬件设施也要安全检测，避免不必要事故发生。



职业健康

职业病防治

中国三星各工厂为贯彻执行国家有关职业病防治的法律、法规、政策和标准，加强对职业病防治工作的管理，提高职业病防治的水平，切实保障劳动者在劳动过程中的健康与安全，根据《中华人民共和国职业病防治法》第五条的规定，依据工厂的实际情况，制定各自的职业病预防制度。

为了从组织上、制度上落实“管生产必须管职业病防治”的原则，使各级领导、各职能部门、各生产部门和职工明确职业病防治的责任，做到层层有责，各司其职，各负其责，做好职业病防治，促进生产可持续发展。

根据职业病控制效果评价结果，中国三星委托有资质的医院，对可能接触职业病危害因素的员工进行职业健康体检，并对体检结果异常人员进行复查，对疑似职业禁忌症员工调离相关有害因素岗位，确保上岗人员符合《中华人民共和国职业病防治法》的有关要求。

预防工伤事故

中国三星对所有新入职员工进行安全教育，定期开展安全生产专项培训，提高广大职工的安全生产意识，杜绝违章行为发生，维护生产秩序。

中国三星各工厂制定和落实安全生产岗位责任制和安全生产规章制度，做好安全生产检查工作，建立标准化作业制度，对职工要经过培训后方能持证上岗，用科学的管理制度防范和杜绝工伤事故发生。

企业对一些特殊岗的职工，要及时发放手套、安全帽、防尘口罩等劳动保护用品，这是为了保护职工身体健康，减少工伤事故的一种预防措施。

在连续疲劳工作的情况下，很容易发生工伤事故，中国三星加班时间严格控制在法定 36 小时范围内，防止因疲劳工作产生工伤。

三星荣成重工业开展 2016 年全年 HSE 知识学习活动内容

为使全员自主学习 HSE 知识，熟知作业相关的安全标准，三星重工业荣成法人 2016 年 4 月开始，进行了为期三个月的年度全员 HSE 知识学习活动。活动分为 4 月学习、5 月测试、6 月补考三个阶段进行。第一阶段 HSE 部门在就餐时间通过食堂电视播放 HSE 知识、安全手册、安全标准视频宣传，使员工在轻松氛围里学习相关知识。第二阶段对生产部及工务部 2,000 多名员工分职种进行测试，检验所学知识是否理解准确。第三阶段针对测试不合格员工进行补考，确保全员熟知 HSE 知识，使得员工学会如何保护自己、帮助他人。



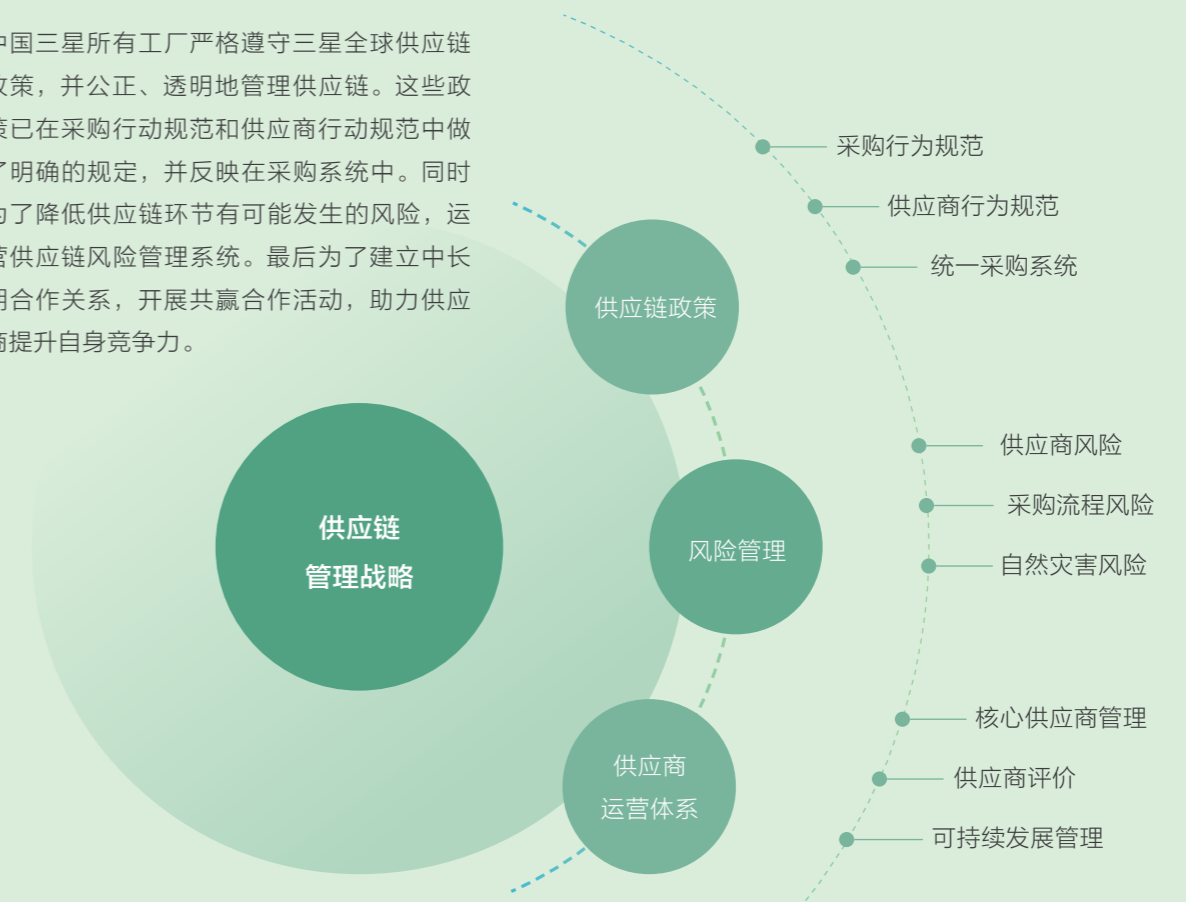
圆伙伴梦

SDGs 目标 	我们的行动 2016 年 构建供应链评价系统包含 8 项指标 建立 采购统筹管理系统 G-SRM
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

专题：构建可持续性供应链

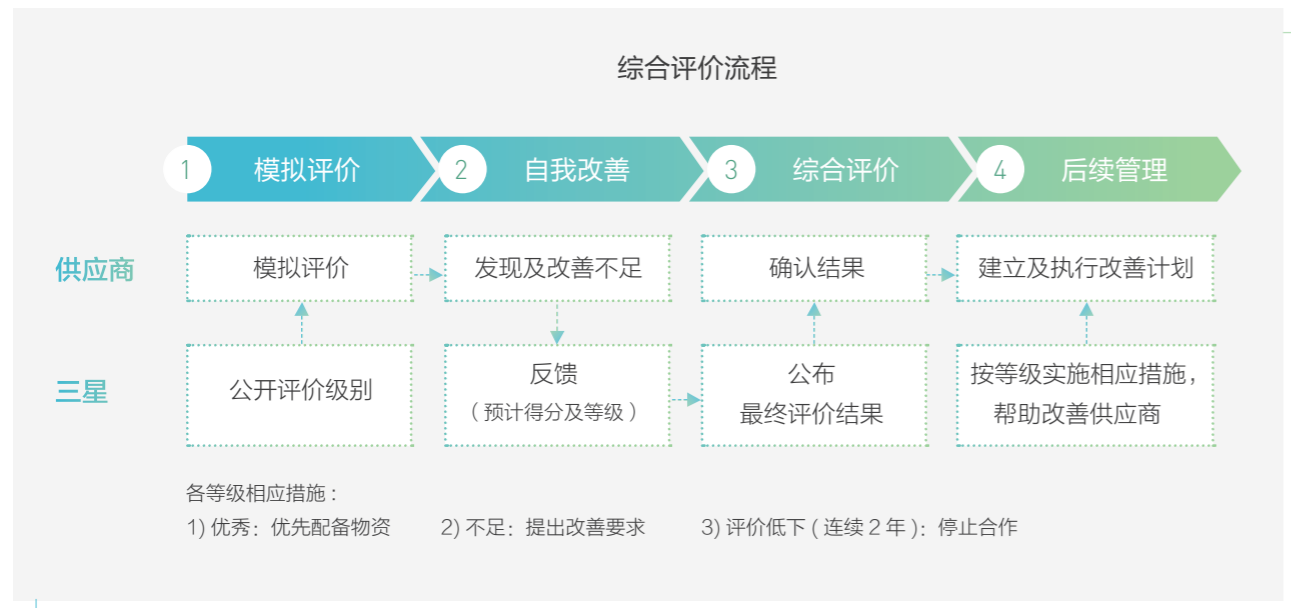
供应链管理战略

中国三星所有工厂严格遵守三星全球供应链政策，并公正、透明地管理供应链。这些政策已在采购行动规范和供应商行动规范中做了明确的规定，并反映在采购系统中。同时为了降低供应链环节有可能发生的风险，运营供应链风险管理系统。最后为了建立中长期合作关系，开展共赢合作活动，助力供应商提升自身竞争力。



供应链评估系统

中国三星积极构建供应商评价系统，对合作满两年的供应商进行每年一次的定期评价。评价内容包括技术、质量、应对能力、供货期、价格、环境、财务、守法等八项指标。根据评价结果，中国三星对供应商进行跟踪管理，旨在通过自行评价、改善薄弱环节、持续的事后跟踪管理，提升供应商自身竞争力，并构建可持续的供应链。



伙伴成长



供应商政策

中国三星致力于在供应链内部建立公正而透明的合作文化。为此，2013 年引进了由三星电子制定的《全球采购行动规范》和《供应商行动规范》，同时建立了采购统筹管理系统 G-SRM(Global Supplier Relationship Management), 所有与供应链相关的业务都在此系统里完成。

供应商劳动环境责任管理

中国三星在所有供应链环节推行负责任的经营，保障工作场所的安全，确保劳动者的权益，尊重并遵守国际劳动相关规章制度。三星电子于 2012 年起专设了负责供应链劳动环境的专门部门，中国三星也于 2013 年起在中国地区的生产工厂设立了专门机构，负责所在工厂和供应商的劳动环境的监督和整改工作。

中国三星采取了严格禁止雇佣童工政策和预防措施。经过检查和验证，2016 年全年没有发现雇佣童工事例。中国三星针对供应商的经营层和人事责任人进行招聘相关的法律培训，供应商在招聘环节严格进行应聘者的身份确认和面试，并把相关信息每月上报至三星的采购统筹管理系统 (G-SRM)。特别是童工现象最容易发生的暑期，中国三星成立现场督查组，并向供应商提供脸部识别系统，从源头上预防童工现象。中国三星还对供应商的加班、拖欠工资等违法行为进行监督和评估，并根据整改情况执行相关措施。

战略合作

中国三星积极与国内高校开展战略合作，推进校企协同发展，支持青少年教育培养，优化学校教育模式，将实践教育送入校园，不断为行业输送专业人才，实现学校与社会的无缝对接。

校企合作型企业大学“三星半导体工科大学”



三星半导体工科大学成立于2012年，是三星在华成立的首家工科类企业大学。该学校在国内首次启用全日制学历提升教育的模式，学员在两年半的培训期间，不仅可以学到园区职业技术学院的职业技能课程、河海大学成人高等教育本科学历课程，还可以学到企业主导的最前沿的核心技术力课程。通过学历课程、技能课程、外国语能力和革新、管理课程构成一套全新的设备技术专家培养体系。这种模式不仅可以满足员工职业生涯发展的个人需求，也为企业储备专业技术人才，并且有效提升高等职业教育与企业的贴合度。

东莞三星视界举办华南理工大学“三星视界杯”智能控制大赛



为实现法人产学研合作和相关技术教育运营能力的提升，2012年东莞法人和华南理工大学就专业人才培养、实训基地建设、分析测量合作、学校项目支援等内容进行了校企合作。2016年基于法人技术提升的需要，支持华南理工大学举办了“三星视界杯”第十一届智能控制大赛。基于企业目前的技术难关，提出“基于双目摄像头的空间三维定位”、“简易机械臂制作”两个命题，通过将技术难题命名为比赛课题的方式，让高校优秀的学生为企业的技术难关攻克提供直接的启示和帮助。

圆家园梦

SDGs 目标



我们的行动

2016年

公益总投入
1.07亿元

共建成三星希望小学
150所

“三星分享村庄”总投入
3,000万元

将“爱宝”、“乐宝”两只大熊猫送往韩国爱宝乐园，开展为期15年的中韩大熊猫保护研究

专题：分享村庄

中国三星紧跟国家“精准扶贫”的国策，引进三星电子全球五大公益项目之一——分享村庄模式，2014年与中国扶贫基金会签署战略合作协议，承诺每年投入1,000万元用于陕西富平、河北南裕两地开展三星分享村庄项目。通过实地调研当地资源情况，因地制宜做出村庄发展规划，精准投放资金和资源，建立村民合作社经营模式，帮助村民实现可持续增收。

在靠近河北保定野三坡景区的南峪村，通过选村竞争机制，以“景区带村、能人带穷”的模式，发挥村庄所处地理优势，通过对产业精准投放，对其进行适应乡村旅游、农畜产业基础的规划和改造。以村民专业合作社为平台进行全村资源的管理和经营，同时引入专业的民宿运营商提升运营效果，保障村民收益持续提升。

经过前期准备，2016年6月民宿工程正式开工建设，历时两个月的紧张建设，民宿1期项目1号、2号院于8月底竣工。民宿以管家式



民宿改造前



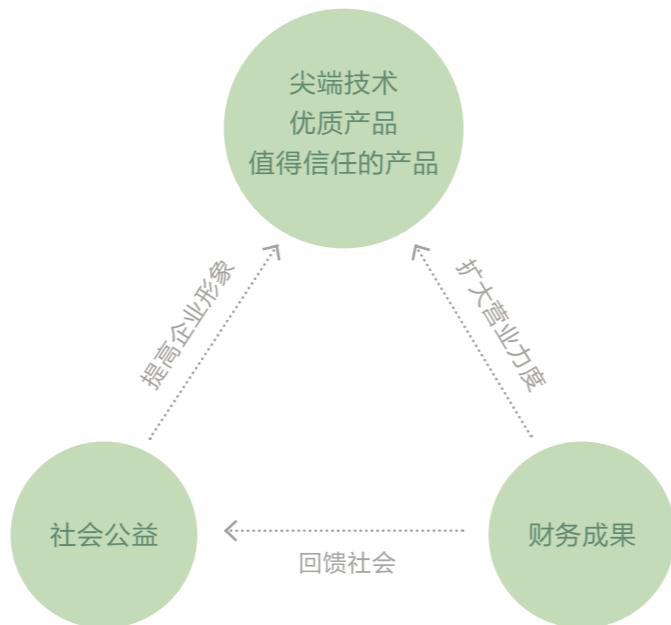
民宿改造后

服务，在村庄内挑选村民管家，对其进行打扫庭院、待人接客、迎来送往等方面的综合培训；并聘请专业菜品研发团队，对村庄的传统特色饮食进行调研和提升，为游客提供最美味的特色佳肴。2016年9月开业至年底，实现了村民收入从人均2,730元到人均3,120元的增长。

公益管理

公益理念

三星以“Happy Together, 共筑幸福世界”为企业愿景，不断追求希望(Hope)、和谐(Harmony)、人道(Humanity)价值。中国三星在“分享经营”理念下开展社会公益活动。其“分享经营”，就是将三星的经营成果与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望。中国三星将社会公益作为公司经营活动中重要环节，凭借自身尖端技术和优质产品实现良好经营成果，之后将这些成果通过社会公益活动真诚地与社会共同分享，树立良好的企业公民形象。三星希望通过积极参与社会公益而受到消费者和社会的信赖和爱戴，为取得良好的经营成果奠定坚实的基础。



公益活动

中国三星根据政府政策方向、社会认同程度、企业力所能及等因素，选定科普创新、教育支援、社会帮扶、环境保护四大重点领域，全面推进社会公益实践。

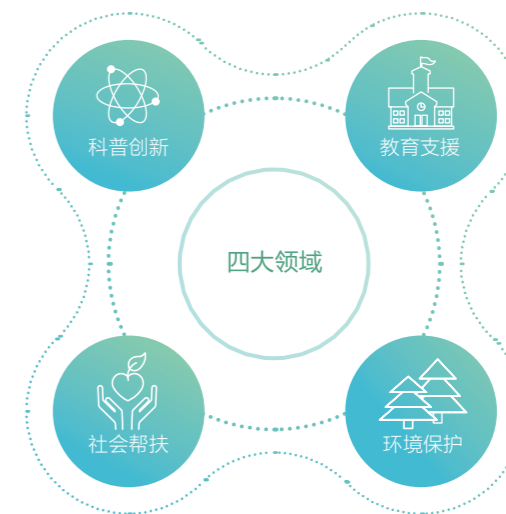
员工志愿者公益活动绩效

2016 活动次数

702次

2016 参加人次

39,824人次



科普创新

SOLVE FOR TOMORROW · 探知未来科普创新大赛

中国三星自2013年起面向全国高中生和大学生，以团队竞赛的方式展开“SOLVE FOR TOMORROW 探知未来”。三星发挥自身在全球科技领域尖端技术、创新经验及全球资源方面的优势，全程参与比赛筹备和运营，并为获胜选手提供国际科技交流的机会，开拓科学思考的视野，帮助实现中国青少年科技梦。

经过三年的沉淀和积累，“SOLVE FOR TOMORROW 探知未来”科普创新大赛在2016年再创新高，通过全国初赛以及北京、上海、广州、成都、哈尔滨五地复赛，参赛队伍达到10,411支，共4万多人。在竞赛的同时，项目还邀请科技界名人在北京、南京和吉林等地开设校园论坛，并通过探知未来科普微视频，广泛传播科普知识。

“我叫吕小波”

只是一次偶然的听说，让吕小波知道了“SOLVE FOR TOMORROW 探知未来”科普创新实验大赛，也正是因为这个大赛让小波的人生有了翻天覆地的改变。从前那个羞涩腼腆的男孩，在比赛中变得有自信，大赛给予他在科技创新方面的肯定，让他在科技发明的道路上一路前行，先后设计出很多专利产品。吕小波因为在科技方面的优秀表现被破格录用为焦作科技馆的科技辅导员，并成为清华大学的在读研究生。

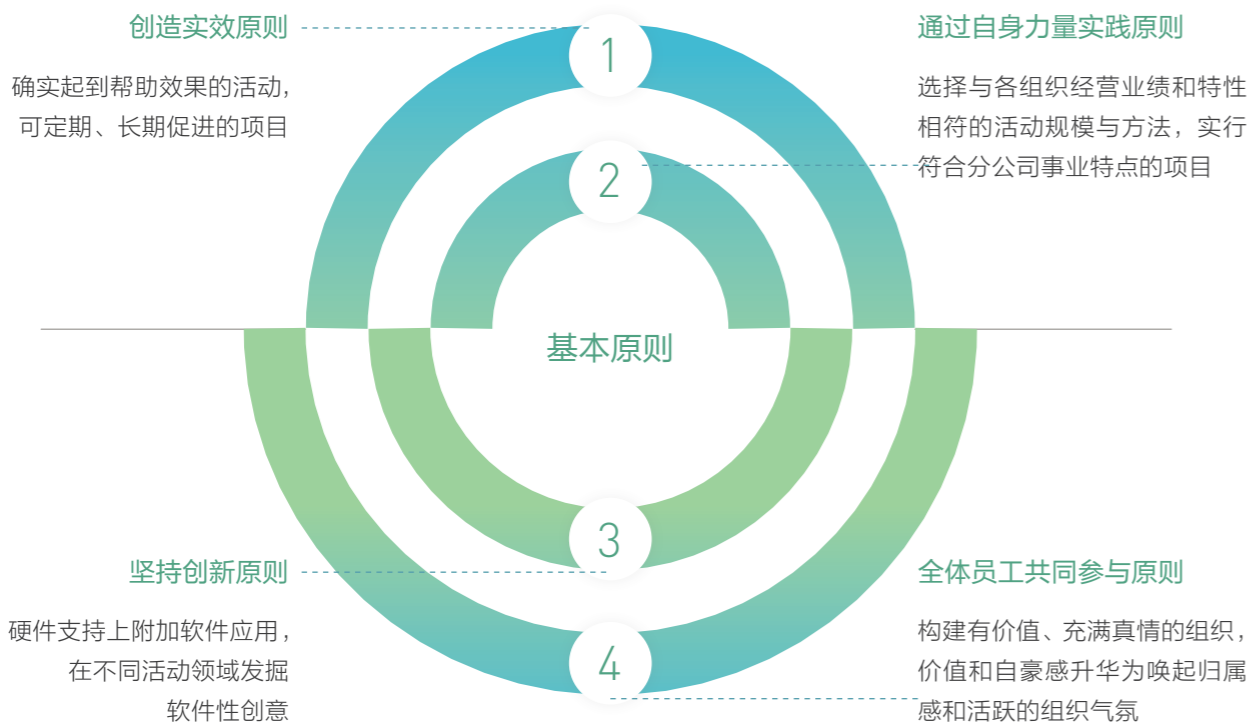


科普创新大赛参赛队伍

10,411支

科普创新大赛参赛人员

共4万多人



教育支援

三星希望小学

2004年12月20日，中国三星与中国青少年发展基金会合作，正式设立“希望工程三星基金”，用于在贫困地区建设希望小学。截至2016年，全国28个省（区、市）共建成150所三星希望小学。三星希望工程项目开展13年来，中国三星始终关注乡村青少年教育工作，随着社会的发展和乡村教育需求的变化，从2013年起，项目开始从校舍建设向教学软实力、梦想树立以及心灵关爱等方面转变，陆续开展了“三星智能教室”、“三星梦想课堂”、“三星智慧教师培训”等一系列充分结合三星优势资源，并且符合当下社会需求的公益项目。

三星智能教室

信息化教学将是未来教育领域的重点发展方向，也是缩小地区间教育资源差异的有利手段。自2013年起，中国三星在援建的150所三星希望小学中，甄选符合条件的学校，逐步开展电子教学设备、网络环境的捐赠，打造具备信息化教学条件的“三星智能教室”，帮助学生跨越数字化鸿沟，拥有与城市学生同等的教育机会，更好地了解世界并建立梦想。

2016年，三星智能教室在天津、河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、江苏、浙江、安徽、江西、山东、河南、湖北、湖南、广西、重庆、四川、云南、新疆和宁夏等20省（区、市）的33所三星希望小学和江西全南县1所农村小学捐建了“三星智能教室”，共捐赠了1,278台电脑一体机、68台笔记本电脑、35台投影机、35台打印机、1,278套电脑桌椅，以及讲台、鞋柜、教室标牌等器材。

三星梦想课堂

为了帮助三星希望小学的学生们开阔视野、增长知识、提高能力、健康成长。中国青少年发展基金会与中国三星共同开展了“三星梦想课堂”公益活动。组织三星希望小学师生走出乡村，走进大学校园，接受为期10天的课外知识的学习。通过开展“三星梦想课堂”公益活动，帮助学生们树立自信、点燃梦想。

2016年，共有19省的85所三星希望小学1,086名师生代表在10个城市参加了“2016三星梦想课堂”公益活动。并且中国三星与中国青少年发展基金会邀请河北、广西、四川、云南、陕西5省（区）二十七所三星希望小学师生代表55人，赴韩国参加“2016三星梦想课堂—文化交流韩国行”公益活动。对因暴雨灾害未能参加梦想课堂的湖北、湖南、江西、安徽四省的三星希望小学，开展了“三星梦想课堂灾区慰问暨梦想儿童剧巡演”公益活动。

全国共建成
三星希望小学
150所

截至2016年底，
捐建三星智能教室
81所

截至2016年底，共有
4,029名师生代表
参加了三星梦想课堂

三星智慧教师培训

乡村教师的教學能力是智能教室能否被有效利用的关键因素，他们也肩负着引领乡村学生启智和追梦的责任。在硬件捐助的同时，三星还深入关注对乡村教师的培养，通过优质的教育资源，国内外丰富的教学经验以及线上和落地的培训方式，搭建教师间相互沟通和交流的平台。从而让乡村教师们根据自身区域的情况，因地制宜地开展教学任务，掌握并学会如何利用三星智能教室的设施开发课程并教学，真正把科技变成点燃智慧的火种。

根据教育部2016年颁布的《中小学教师信息技术应用能力标准（试行）》，结合三星希望小学智能教室使用情况，中国青基会组织专家团队制定培训方案及课程，于2016年9月份和11月份开展两期“三星智慧教师”培训，培训活动顺利完成，成效显著。两期班共培训学员98人，参与培训的学校为47所，占三星希望小学已配备智能教室比例约60%。

TECH INSTITUTE · 三星技术专家培训计划

2014年在中国启动了“TECH INSTITUTE 三星技术专家培训计划”，面向职业学校的贫困学生，通过提供最新的维修技术培训、全面的就业指导以及多元化的课外辅导，帮助面临就业压力的学生掌握一技之长。目前，项目在全国的8个培训基地累计培训学生超过1,300人，其中绝大部分学生已经顺利毕业并投入到实习和工作中。

2015年9月至2016年7月，项目第四学期顺利运营，在天津、苏州、西安、成都、合肥、郑州、沈阳和邢台八校区共培养480名优秀手机维修工程师。除技能课程外，还开展了丰富的课外活动和素养课程以及技能竞赛，为学生们提供了社区公益和社会实践的机会。项目组织了两次职教教师培训，超过20名教师接受了三星技能培训，有效提升了教学能力。

“我叫陈志华”

陈志华的家乡是宁夏回族自治区，父母务农家庭贫困，毕业于西安工程技师学院。2015年成为TECH INSTITUTE项目学员，由于学习刻苦被评为优秀毕业生，并成为韩国总部企业公益宣传片的拍摄对象。2016年受聘于上海三星直营店，担任手机维修工程师，凭借勤奋好学的态度和过硬的技术水平，曾多次受到公司好评，并被列为“优秀三星人”的代表。

两期班共培训学员
98人

参与培训的学校
47所

全国的8个培训基地
培训学员超过
1,300人

三星西部阳光行动

中国三星从 2004 年开始与北京市西部阳光农村发展基金会、北京益微公益发展中心合作，面向全国范围内招募大学生志愿者，利用暑假期间前往中西部农村地区开展乡村学校夏令营活动。2013 年起扩大志愿者招募范围，在公司内部招募员工志愿者，与大学生一起开展相关活动。

为集中资源扩大支持规模，2016 年中国三星将原有的“大学生培训 + 支教实践”支持模式，集中为“扩大大学生实践”模式，将原有 40 支队伍扩大至 70 支团队，确保了参与活动的大学生权益，提高了对内外宣传效果。

截至 2016 年，已有
3,800多名大学生
312名员工参与

回到支教点结婚，举办“最美婚礼”

她叫柯晓雯、他叫张广义，他们曾都是三星西部阳光行动的大学生志愿者，他们因共同的志向走到一起相知、相恋、相爱。2016 年 8 月，他们回到当年一起支教的地方——甘肃定西锦钊小学，在双方父母、志愿者、孩子们的见证下，举办了一场特殊的“支教婚礼”。为了让孩子们了解传统婚礼流程，婚礼特别设置了抛绣球、抢亲、接新娘、拜天地、敬父母环节，婚礼结束后他们还走上熟悉的讲台，与孩子们一起开启了暑期夏令营课程。



三星青少年足球训练营



2014 年 11 月中国三星与萨马兰奇体育基金会合作开展青少年足球培训活动“三星中国青少年足球训练营”项目。邀请资深外籍足球教练担任主教练，每年面向全国 10 个城市的足球特长学校学生，开展公益足球培训活动。截至 2016 年该活动已在 11 个城市举办了 228 次训练，已有 4,560 名学生参与培训活动。

截至 2016 年该活动
已培训
4,560名学生

社会帮扶

一心一村

“一心一村”行动是中国三星自 2005 年开始开展的代表性公益活动，也是立足于发展新农村建设而实施的一项社会公益活动。该活动主要是中国三星分公司通过与附近的一个村庄姊妹结缘，帮助改善村内基础设施、发展相关产业，最终使村庄富裕起来。

活动开展至今共组织
2,671次活动
97,403人参加

实行原则

姊妹村选定原则

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 公司能力范围内履行义务 | 距公司车程 2 小时以内，活动当天可往返 |
| 从简单的事情着手，持续进行支援 | 根据法人的能力，选择村庄的大小 |
| 员工亲身参与活动，禁止单纯赠予现金 | 村长要诚实，具有一定的声望和领导能力 |
| 每季度至少活动一次，单次活动人数至少 10 人 | |

“一心一村”行动发展三个阶段

- 意识改革和教育支援**

 - 使人切实感受到环境的变化
村庄清扫、建立垃圾池、在道路两侧栽种花草、粉刷陈旧设施、清扫村委会等
 - 村小学及幼儿园支援
支援维修学校设施—维修陈旧学习及娱乐设施、更换电路系统等学习设施；提供教学设备—图书及文具、TV、电脑、铺设网络等
 - 安全及健康常识教育
预防火灾、健康常识等
- 建立示范村及村庄基础设施改善**

 - 目的是创造成功示例，并在附近地区开展 Bench—Marking 通过改善村庄的外观面貌，创造一目了然的成果
 - 在全国建立 6 个示范村
河北 1 个、天津 2 个、苏州 1 个、东莞 1 个、海南岛 1 个
村庄道路整修，改建幼儿园，设立图书馆，建立公共卫生间等
 - 依据长期 Master Plan 推进发展
通过示范村分阶段提示 Model Case
- 增加农民收入 提升家庭幸福感**

 - “一心一村”的终极目标是通过增加收入使农民过上幸福的生活
强化姊妹村的自立基础，使姊妹村能够自发崛起
 - 三星幸福家庭
为孤寡老人、残疾人家庭新建房屋，重新装修已有住宅，支援家具

三星分享村庄

“分享村庄”作为三星电子全球五大公益项目之一，2014年中国三星积极响应国家“精准扶贫”战略，结合中国实情和特点，选定陕西富平、河北南裕的两个村庄，通过对村庄贫困状况、村民发展意愿、当地政府的支持力度等维度进行调研，制定村庄改善和发展规划。针对村内基础设施、房屋规划和设计、村民文化空间和医疗设施建设、村庄产业结构调整和发展，与专业项目团队合作开展“精准扶贫”系列活动，最终帮村庄实现产业自我转型和发展。

2014年“三星分享村庄”1号村庄建设项目启动，中国三星、中国扶贫基金会通过反复考察和调研，选定了陕西富平薛镇十二盘村。十二盘村位于薛镇北部山区，干旱少雨，自然条件恶劣；当地没有特色产业，村民收入低；交通闭塞，缺乏教育、卫生设施，造成上学难、看病难；全村109户群众除了低保户全是贫困户。作为解决北部山区贫困的重要途径，当地政府决定对十二盘村的109户进行异地移民搬迁，建设“薛镇北部山区移民搬迁安置区”。三年间中国三星投入1,500万元，与当地政府贫困专项资金结合，通过“三级联动、五户联助”管理机制，完成了搬迁安置区基础设施建设，实现了全村异地搬迁，并通过因地制宜发展农牧业、光伏产业，最终使全村103户农户实现脱贫。

2013年-2016年
陕西富平分享村庄
人均年收入



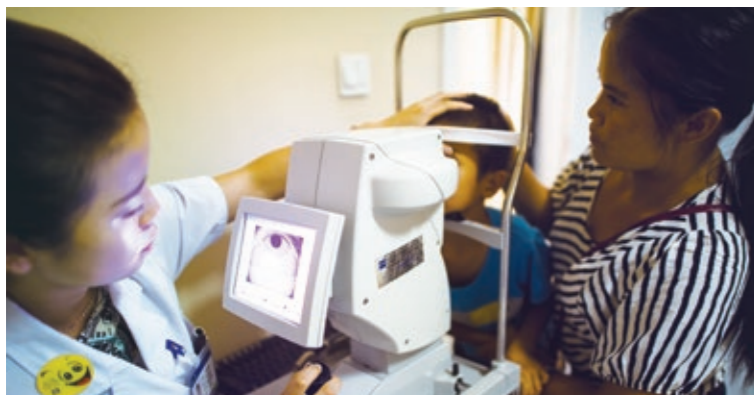
集善·三星爱之光

2004年，中国三星与中国残联共同发起“三星爱之光——复明手术”项目，从此开始了面向中国8,500万残疾人的康复治疗事业。2010年开始，中国三星将支持范围从视觉康复治疗扩大至视觉、听觉、智力、肢体全方位助残，与中国残疾人福利基金会合作，每年捐赠1,000万元用于白内障免费康复手术的“集善三星爱之光-启明行动”和提升特殊学校软硬件实力的“集善三星爱之光-启能行动”。

2016年“集善三星爱之光-启明行动”在辽宁、新疆、湖南、江西等四省实施了针对患有先天性白内障、弱视、斜视等眼疾的青少年和贫困家庭患者的免费复明手术；在青海、陕西、海南、贵州四省9所特教学校实施了配置教学设备、援建康复训练教室、特教教室培训、学生宿舍环境改善、发放奖学金等内容集一体的“集善三星爱之光——启能行动”。

2010年开始，每年捐赠
1,000万元
用于残疾人的康复事业

截至2016年底，共有
18,300名
白内障患者通过启明
行动重获光明



受益人在眼科医院接受相关检查

环境保护

野生动物保护项目

2014年，中国三星与中国野生动物保护协会签署战略合作协议，在开展野生动物保护活动中建立合作伙伴关系，共同开展濒危野生动物的技术交流、宣传教育、保护救助等领域的合作，为推动中国野生动物保护事业携手共进。项目启动以来，在陕西耀州、宁陕寨沟建立了2个朱鹮监测站，增加了基层保护单位监测管护能力，加强野化放飞研究技术的合作交流。

此外，在楼观台成立了珍稀濒危动物野生救护繁育研究基地，在推进濒危野生动物救护繁育等课题上，开展派遣互访、培训交流。



朱鹮野化放飞监测站

中韩两国开启大熊猫共同研究

2014年习近平主席访问韩国时与韩国总统达成中韩两国大熊猫科研合作意向，两年多来通过中国三星、爱宝乐园、国家林业局、中国大熊猫研究保护中心多方共同努力，2016年3月成功将四川都江堰基地的“爱宝”、“乐宝”两只大熊猫送往爱宝乐园，开展为期十五年的中韩大熊猫保护研究。这是大熊猫作为友好使者派驻到海外的第14个国家，也是国外第一次由民间企业承接大熊猫科研的案例。此外，爱宝乐园与中国野生动物保护协会合作，继续在濒危珍稀动物保护和繁育方面开展国际合作研究。



韩国爱宝乐园熊猫馆

一社、一河、一湖、一山

中国三星不断开展各类环境保护宣传及绿色公益活动，向员工、外部公众推行环保理念，倡导绿色生活。中国三星倡导在华各法人、支社将清洁活动从内部向公园、湖泊、海岸等公共场所拓展，分别选定当地的一条河流、一个湖泊、一座山为对象，定期持续开展“一社、一河、一湖、一山”环境美化活动，为美化周边环境献出自己的一份力。

后记

责任管理

责任战略

社会责任理念

做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业

“做中国人民喜爱的企业”，即中国三星在经营过程中融入中国，顺应中国经济社会发展潮流，积极开展本地化运营，为中国社会提供优质的产品和服务。

“贡献于中国社会的企业”，即中国三星在取得经济成果的同时积极回馈中国社会，为中国社会的和谐发展做出贡献。

社会责任规划

为确保社会责任战略有效实施，中国三星建立了以目标管理为导向的社会责任推进体系。公司在年初制定社会责任年度目标和执行计划，在年末对社会责任履行情况进行考核评价，根据社会责任计划完成情况编写年度社会责任报告。

核心议题筛选

中国三星积极与内外部主要利益相关方互动，了解各利益相关方的诉求，并规划相应的社会责任项目来应对所面临的社会和环境挑战。

中国三星每两年进行一次社会责任报告的核心议题筛选，为了努力提高核心议题筛选的准确性，在第三方机构的支持下我们做了严谨的核心议题筛选。首先我们分析了中国三星的一般性议题，并且向利益相关方发放问卷，调查一般性议题的重要性排序，并得出核心议题矩阵。

在核心议题矩阵形成后，就分管这些议题的部门进行讨论和协商，确保所有核心议题都能有相关的管理推进，并且反映在管理决策过程和商业计划中。

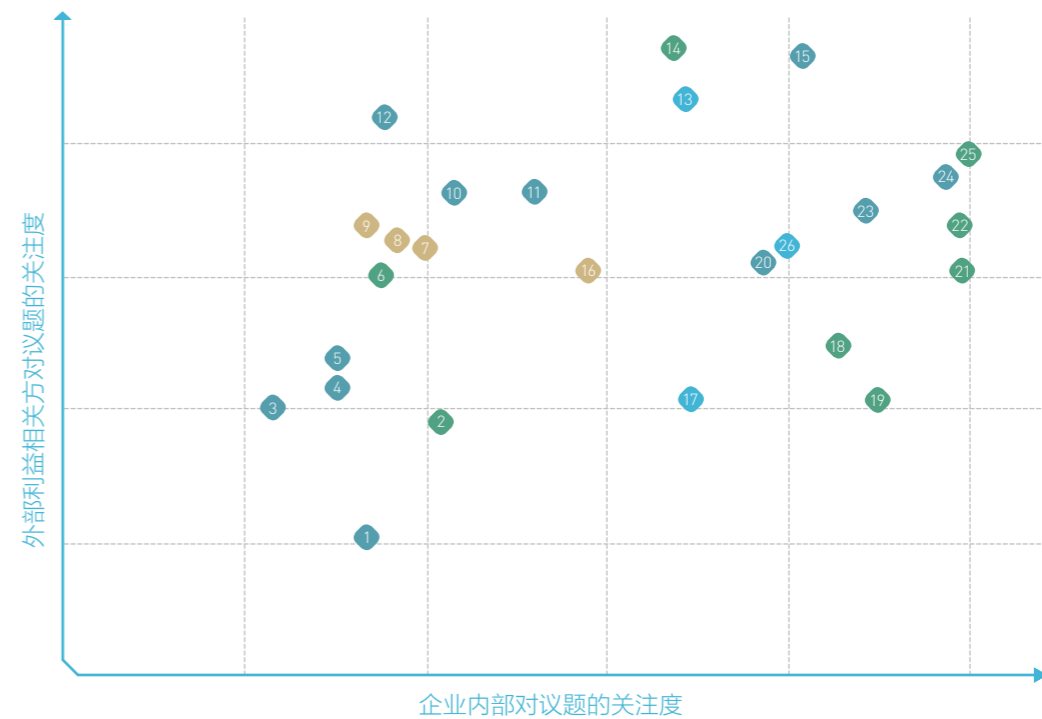
内部治理	公司治理、合规经营、社会责任管理、企业文化建设
价值链责任	安全生产、尊重人权、供应链管理
客户责任	产品安全与质量、科技创新、智能互联与消除数字鸿沟、优化客户服务、客户隐私与信息安全、产品知识普及
员工责任	员工基本权益保障、员工职业发展、员工职业健康与安全、Work Smart 建设
环境责任	绿色经营、绿色产品、电磁辐射管理、电子废弃物管理、建设绿色世界
社区责任	响应国家政策、支持地区发展、公益慈善活动、员工志愿活动、智慧社区建设

第一步：一般议题梳理

通过分析国际和国内社会责任主流标准、政府政策要求的社会责任指标，并对业内多家社会责任先进企业进行对标后，结合中国三星的发展战略和规划以及主要利益相关方诉求，梳理出中国三星履行社会责任的 27 项一般性议题。

第二步：核心议题筛选

对各利益相关方进行访谈和问卷调查，并通过内部办公系统及微信等方式发放《中国三星社会责任实质性议题调查问卷》，并回收有效问卷 4,227 份。在充分了解内外部利益相关方对各个议题的关注度的基础上，建立了核心议题筛选矩阵，位于矩阵右上角的“产品安全与质量”、“公益慈善活动”、“社会责任管理”、“尊重人权”、“科技创新”、“安全生产”、“员工基本权益保障”、“人性化工作制度”、“企业文化建设”、“合规经营”是中国三星最为核心的社会责任议题。



责任管理 16 社会责任管理 17 公司治理 26 企业文化建设	市场责任 1 产品知识普及 3 供应链管理 4 智慧社区建设 5 电磁辐射管理 10 支持地区发展 11 优化客户服务 12 客户隐私与信息安全 15 产品安全与质量 20 合规经营 23 安全生产 24 科技创新	社会责任 2 员工志愿活动 6 响应国家政策 14 公益慈善活动 18 员工职业健康与安全 19 员工职业发展 21 人性化工作制度 22 员工基本权益保障 25 尊重人权	环境责任 7 建设绿色世界 8 电子废弃物管理 9 绿色产品 16 绿色经营
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

利益相关方参与

互利共赢 提升竞争力 可持续发展

与合作伙伴在相互信任的基础上形成互惠关系，发展战略合作关系；
通过合法援助，提高合作企业的竞争力，实现共同发展；
引导、鼓励供应商及合作伙伴树立 CSR 理念，积极履行社会责任。

产品质量 产品多元化 售后服务 隐私安全

提供符合客户需求与期望的高质产品和优质服务；
以真诚的心与亲切的态度加强与客户沟通，诚恳倾听客户的建议与心声；
积极应对客户投诉，提升客户满意度；
尊重并保护客户的名誉及信息。

环境保护 节能减排 应对气候变化

遵守与环境保护相关的国际标准、相关法规及内部规章制度等；
在研发、生产、销售等所有业务中，不断为保护环境而努力，引导资源再利用。

沟通支持 活动顺利进行

与社会团体保持畅通的沟通渠道；
积极参与、支持社会团体组织的活动。

合规经营 依法纳税 创造就业

守法合规经营，营造良好的商业环境；
依法纳税，为政府税收做贡献；
通过自身发展积极吸纳就业，带动地区经济发展；
遵守中国法律及政策，响应政府宏观调控。

薪酬水平 福利保障 职业健康安全 晋升机制 个人发展

为提高员工的“生活质量”而努力；
为所有员工提供同等机会，根据能力及业绩公平对待；
支持并鼓励员工自我发展，帮助员工提高业务能力；
支持自律，自我创造；
关爱员工，平衡工作与生活，work smart。

社会福利 社会稳定

尊重各地区法规、文化及价值观，为提高地区人民生活水平做出贡献；
通过开展研究、艺术、文化、体育等领域的公益活动，促进社区稳定发展；
积极参与灾区救济等社会福利活动。



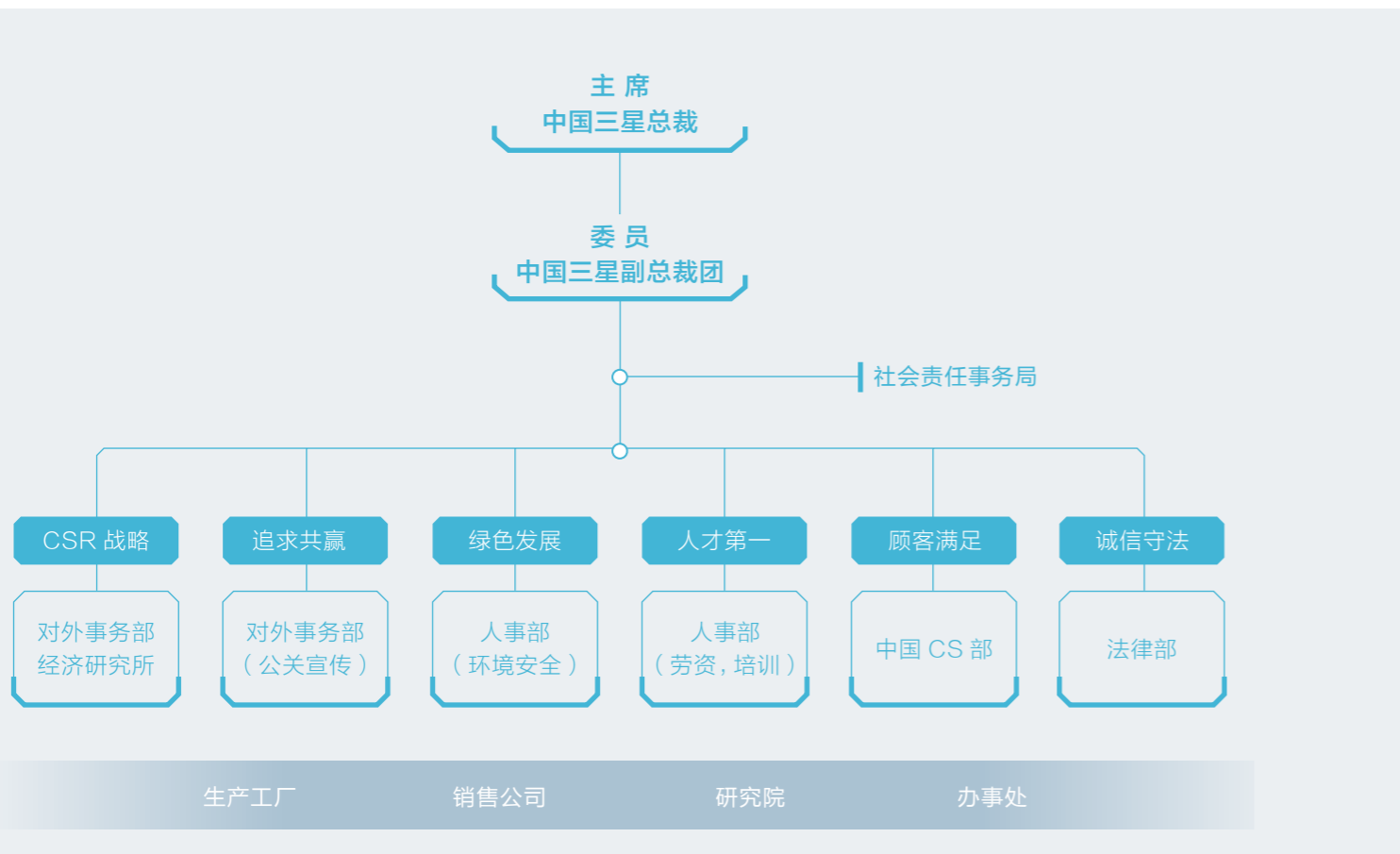
责任治理

社会责任领导机构

为有效提高中国三星社会责任工作的水平和质量，公司于 2012 年成立“中国三星社会责任委员会”，由大中华区总裁全权指挥中国三星的社会责任实践。中国三星社会责任委员会的主要职责为确立中国三星社会责任理念，设定中国三星社会责任发展战略，审核确立中国三星社会责任工作计划，研究社会责任有关重大问题。

社会责任组织体系

为了完善社会责任工作体系，明确各职能部门社会责任工作重点领域，成立中国三星社会责任事务局，负责落实社会责任委员会的各项决议，研究社会责任发展方向，负责社会责任报告的编制和发布，开展社会责任培训，加强与利益相关方的沟通，推动社会责任理念融入中国三星企业管理的各个部分。



责任融合

中国三星密切关注利益相关方诉求，通过多种渠道积极了解相关方诉求，并结合三星的社会责任发展战略，制定三星的年度社会责任工作重点，通过计划 - 执行 - 考核评价 - 改进提升，形成管理闭环，将社会责任与公司的日常经营管理紧密融合。

中国三星积极引导、鼓励三星在华企业积极履行社会责任，完善社会责任管理，参与社会责任实践活动，广泛听取包括员工、公众、NGO 组织等利益相关方的意见。鼓励员工参与“西部阳光”等公司组织的志愿活动，在给员工提供参与公益回馈社会，满足自身价值需求的同时，提升企业品牌形象，将增强团队凝聚力与公司的责任活动融合起来。

责任能力

社会责任培训

中国三星将社会责任培训纳入员工的培训体系中，从 2013 年开始，在公司的员工入职、晋升培训等课程中添加社会责任内容，为公司在境内开展社会责任活动提供指引，为传播企业社会责任理念和价值观创造条件，为员工理解并执行公司社会责任工作打下基础。

开展 CSR 课题研究与交流

中国三星不断加强科研机构、政府、工厂所在地等合作，深入开展 CSR 课题研究，带领并推动地区 CSR 从理论研究到实践的发展水平，实现企业与地区合作共赢的可持续发展。

自 2013 年 9 月，中国三星开始与陕西省政府合作“社会责任示范区”项目。中国三星从过去将投资局限在厂房建设、提供就业岗位、扩大税收、配套产业入驻等经济层面的传统模式中跳出来，通过向地区社会普及企业社会责任理念、创造共同参与的平台等措施，寻找一条崭新的经济投资与社会责任齐头并进的发展之路。2016 年，中国三星通过在陕西省内推行教育、社会福利、环境保护、灾害救助、农村支援，人才培养等新型 CSR 项目，促进陕西省的经济与社会公益事业共同发展。

责任沟通

内部沟通

中国三星借助内部专用办公系统和社内广播平台，定期公布社会责任履行情况，并收集和反馈员工建议；相关部门定期向总裁汇报员工的反馈意见；中国三星总裁每月参加地区会议，听取分公司关于环境安全、公益、员工管理、经济效益等社会责任方面的汇报并给出相应指示，每季度发表电视讲话，强调社会责任工作的重要性。

外部沟通

中国三星高度重视利益相关方的诉求，通过构建全方位的沟通平台，搭建企业与社会沟通的便捷渠道。连续发布社会责任报告、环境报告书和社会公益活动白皮书，开通官方微博，积极向社会公众披露中国三星企业社会责任、新闻等信息，打造“开放的三星”，方便群众了解企业、监督企业，有助于中国三星主动沟通社会关切的问题，推动消除误解，增进与相关方相互理解和信任，不断满足各方期望。

分享责任

中国三星对于企业社会责任经营的定义，秉承“分享经营”哲学，将三星集团的经营成果与身边困难的人们分享，为他们带去梦想和希望。

分享责任——首席责任官

2016年，中国三星与中国社科院企业社会责任研究中心开办了“分享责任——中国首席责任官计划(第二期)”，该项目旨在为中外企业的高级经营管理人员、企业社会责任负责人提供最权威、最前沿的企业社会责任深度培训，致力于打造国内一流的企业社会责任高端学习及交流平台。“分享责任——中国首席责任官计划(第二期)”有来自中国铝业、中国节能、中国能建、佳能中国、百事可乐等国内外知名企业的25位企业高级管理者参与了培训，来自政府、企业、NGO组织的11位权威专家精彩授课，并调研了三星(中国)半导体有限公司、阿里巴巴农村淘宝等优秀履责企业和优秀社会责任实践项目。

分享责任——中国行/世界行

2014年起由中国三星提议的“分享责任中国行/世界行”年度责任调研项目正式开始。截至2016年，由政府、企业、专家学者组成的调研团队走过了26个城市，调研了42家国内外知名企业，约150家机构的逾700名CSR同仁参与了调研活动。“分享责任——中国行”有效促进了企业社会责任交流，给予正在探索履责之路的中国企业以借鉴。

关键绩效表

	指标	单位	2014	2015	2016
经济绩效	在华销售额	亿美元	812	735	688
	大陆出口额	亿美元	389	379	325
	累计投资额	亿美元	221	270	294
	研发投入	亿元	-	33	35
	研发人员数量	人	5,414	6,340	5,519
	研发人员比例	%	5	7.63	7.1
	守法合规培训次数	次	663	534	553
	守法合规培训人数	人次	55,936	40,159	48,915
	合同审核	个	47,761	49,581	48,056
	法律咨询	次	2,517	2,793	3,424
	顾客满意度	分	91	91	94
商谈满意度	分	93.5	94.2	95.3	
社会绩效	新招聘员工数	人	-	-	23,155
	员工人数	人	108,874	85,979	79,745
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	集体合同覆盖率	%	100	100	100
	社会保险缴纳率	%	100	100	100
	参加工会员工比例	%	93	97.9	99
	女性管理者比例	%	31	36	38
	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
	员工满意度	%	78	80	84
	员工流失率	%	26	32	28
	困难员工帮扶投入	万元	151	109	102
	人均带薪休假天数	天	5.9	9.5	9.5
	社会公益捐赠总额	万元	9,871	6,798	10,700
	员工志愿活动次数	次	1,478	1,298	702
员工志愿活动人次	人次	63,376	54,927	39,824	
本地化雇用比例	%	-	99	99	
供应商数量	个	6,896	4,734	4,504	

指标	单位	2014	2015	2016
安全生产投入	亿元	1.66	1.06	0.7
安全培训次数	次	1,547	1,953	1,822
安全培训人次	万人次	34.4	55.7	54.8
工伤人数	人	32	12	8
环保投入	亿元	1.27	1.89	3.29
环保培训次数	次	818	631	772
环保培训人次	万人次	12.5	11.6	22.1
能耗	吨标准煤	369,760	410,795	496,962
> 汽油	升	1,435,658	1,265,922	1,122,979
> 柴油	升	1,126,587	842,822	967,660
> 天然气	万立方米	2,739	3,059	3,634
> 电力	兆瓦时	2,617,156	2,915,196	3,540,915
水耗	万立方米	1,997	1,880	2,118
水处理量	万立方米	1,472	1,587	2,024
一般废弃物产生量	吨	123,274	125,570	152,680
危险废弃物产生量	吨	67,724	78,833	78,155
二氧化硫排放量	吨	7.8	5.2	7.6
氮氧化物排放量	吨	59	120.2	90.7
烟尘排放量	吨	71.1	73.3	53.4
温室气体排放量	吨当量二氧化碳	2,741,775	2,874,838	3,543,096

安全环境绩效

责任承诺

2017年，中国三星将开启在华经营的第2个25周年。回望第一个25周年，我们在华的累计投资额达294亿美元，建立了从研发、生产到销售的本土化体系，共有148个分支机构，并建设了150所三星希望小学。我们历经了2013年业绩的腾飞，也在2016年遭遇了Note7“燃损”事件。

站在新一个25周年的起点，三星将进一步加深在中国的本土化进程，真正意义上实现对利益相关方的承诺。为此，我们将采取以下措施：

把握当下形势，设定社会责任战略目标

社会责任战略目标的制定，应该结合责任领域的全球政策动态、市场经营环境、利益相关方诉求等多个方面的因素，我们将持续关注当下形势的发展状态，积极分析动态变化，及时按照形势调整社会责任战略目标，保障企业更好地履行社会责任实践。

落实社会责任治理，推进社会责任深度融合

我们将企业社会责任的实践更好地与企业经营进行深度融合，明确社会责任部门的职责，在了解各个利益相关方真实的诉求之后，制定社会责任工作重点，通过闭环管理的方式，推进社会责任与企业运营的紧密融合，满足各个利益相关方对企业的期待与渴求。

加强产品质量把控，追求卓越创新

创新是企业发展的永续动力，是企业与生俱来的生命基因。未来，我们将把品质第一作为首要考虑对象，在保证用户安全 and 产品质量前提下，继续迈开创新脚步，深入研究中国消费者的喜好及使用习惯，研究开发满足中国消费者的高品质产品。

指标索引

目录	中国企业社会责任报告编写指南 (CASS-CSR3.0)	页码	
关于本报告	P1.1/P1.2/P1.3/P1.4/P1.5/P2.1/P2.2/P3.1	P2-P3	
总裁致辞	P3.1	P6	
三星文化	G1.1	P7	
逐梦·三星	逐正道经营梦	G1.1/M3.3/S1.1/S1.2/S1.3/S1.4/S1.6/S2.28	P10-P13
	逐价值创造梦	P4.2/P4.3/S1.7/S1.8	P14-P19
	逐技术领先梦	G1.1/M2.7/M2.9	P20-P23
	逐客户感动梦	M2.1/M2.2/M2.3/M2.4/M2.5/M2.13/M2.14	P24-P29
逐绿水青山梦	E1.1/E1.2/E1.4/E1.5/E1.6/E1.7/E1.8/E1.10/ E2.2/E2.7/E3.4/E3.6	P30-P35	
圆梦·三星	圆员工梦	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.6/S2.7/S2.9/S2.17/S2.20/S2.21/ S2.24/S2.27/S2.28 /S2.29/S3.3	P38-P46
	圆伙伴梦	M3.9/G3.2	P47-P50
	圆家园梦	S1.6/S4.9/S4.12/S4.13/S4.14/E1.7	P51-P59
后记	责任管理	G1.1/G1.3/G1.4/G2.1/G2.2/G2.3/G3.1/G5.1/G5.3/G5.4/ G5.5/G6.1/G6.2	P60-P66
	2016 年绩效表	M2.8/M2.9/ M2.13/ S1.2/S2.1/S2.2/S2.9/S2.4/ S2.11/S2.13/ S2.22/ S2.27/S2.30/S2.31/ S4.6/ S3.5/S3.7/ S4.12/S4.14/ S3.3/S3.4/ E1.5/E1.7/E2.3/E2.10/E2.12/E2.19	P67-P68
	责任承诺	A1	P69
	指标索引	A3	P70
	评级报告	A2	P71
意见反馈表	A4	P72-P73	

评级报告



《中国三星 2016 社会责任报告》评级报告

受三星中国(投资)有限公司委托,“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组,对《中国三星 2016 社会责任报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR 3.0)》暨《中国企业社会责任报告评级标准(2014)》。

二、评级过程

- 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员,并现场审查编写过程相关资料;
- 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价,拟定评级报告;
- 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

公司 CSR 事务局牵头成立报告编写组,公司总裁负责报告最终审核,副总裁负责报告框架敲定、报告关键节点推进;编写组对利益相关方进行识别,并通过研讨会、问卷调查等形式收集相关方意见;根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题;计划在官方网站发布报告,并将以电子版、印刷品、长图等形式呈现报告,具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了“产品质量管理”、“产品技术创新”、“供应链 CSR 管理”、“职业健康管理”、“安全生产”、“环保产品的研发与应用”、“产品和包装回收再利用”等电子产品及电子元器件制造业关键性议题,叙述详细充分,具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“逐正道经营梦”、“逐价值创造梦”、“逐技术领先梦”、“逐客户感动梦”、“逐绿水青山梦”、“圆员工梦”、“圆伙伴梦”、“圆家园梦”等角度披露了电子产品及电子元器件制造业核心指标的 86.4%,完整性表现。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了企业安全生产事故数、工伤人数等负面数据信息,并以案例形式客观、详细的阐述了公司及第三方机构对 Galaxy Note7 事件的调查情况,对 Galaxy Note7 燃损原因及改进措施进行了细致披露,回应利益相关方期望,平衡性表现卓越。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工人数”、“女性管理者比例”、“安全生产投入”、“环保投入”、“温室气体排放量”等 43 个关键指标连续 3 年以上的绩效数据,并对“在华累计投资额”等数据进行横向比较,可比性表现卓越。

可读性 (★★★★★)

《报告》封面和跨页设计采用线条描绘,风格简洁大方;整体框架分上下篇,每个章节联合国可持续发展目标和专题的设置,从宏观层面和中观层面增强了报告的系统性;语言表达平易近人、实事求是,体现了坦诚沟通的态度,更易于理解;设立“大事记”板块,并使用流程图形式,详述企业自成立以来重大事件,便于利益相关方了解,增加了报告的易读性;部分案例运用第三方证言,提升了报告的可信度;设置“利益相关方参与”板块,并采用图表相结合的方式,披露企业回应利益相关方期望与措施,便于利益相关方了解,可读性表现领先。

创新性 (★★★★★)

《报告》以“梦”为主线,分为“逐梦·三星”、“圆梦·三星”两个篇章,深度阐述企业履责实践和绩效,结构清晰,内容详实,增强了报告的系统性;每章开篇均结合联合国可持续发展目标(SDGs),披露企业相关履责绩效,契合企业可持续发展目标,并设立专题板块,展现企业的履责亮点,增强了报告的整体性;回应供给侧改革、5G、中国制造 2025 等热点话题,提升了报告的时效性;详细披露企业股权结构,回应利益相关方期望,使报告内容更加充实;设置“责任承诺”板块,阐述对利益相关方期望的回应措施,展现了企业的履责愿景,丰富了报告的表现形式,创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价,《中国三星 2016 社会责任报告》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露,进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长: 清华大学公益慈善研究院副院长 邓国胜
成员: 北京工商大学经济学院教授 郭毅
过程性评估员 王宁、袁雨晴

魏紫川 评级专家委员会
副主席

邓国胜 评级小组组长



扫码查看企业评级档案

意见反馈

本报告是中国三星向社会公开发布的第四份企业社会责任报告。为了持续改进公司社会责任管理工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

电话: 地址:

选择性问题

1. 您对中国三星社会责任报告的总体评价是

很好 较好 一般 较差 很差

2. 您认为本报告是否能反应中国三星对经济、社会和环境的影响

很好 较好 一般 较差 很差

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

很好 较好 一般 较差 很差

4. 您认为中国三星在服务用户方面做的如何

很好 较好 一般 较差 很差

开放性问题

本报告最让您满意的方面是什么？

.....

您认为报告中还需要增加哪些内容？

.....

您对我们今后发布社会责任报告有何建议？

.....

邮寄地址

1

0

0

0

2

2

贴 邮
票 处

SAMSUNG 中国三星

中国三星企业社会责任事务局
 地址：北京市朝阳区建国路 118 号招商局大厦 24 层
 电话：+86-10-65668100

邮政编码：

参编人员

主 编：

张元基（总 裁）

副主编：

尹盛熙（首席副总裁）

方今顺（副总裁）

编写成员：（按照姓氏笔画排序）

孙贵峰、朴粉兰、许飞飞、李忻洁、

邹 爽、宋秀娟、杨洪跃、金 宇、

金 英、金春花