

# SAMSUNG

做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业

# SAMSUNG



“喜迎冬奥 星花绽放”



# 2020

## 中国三星 社会责任报告

### 专题篇

### SPECIAL TOPIC

# 目录

## CONTENTS

卷首语 01

专题一 03

科技领航，创享美好时代

- 创新突破：技术塑造可能 05
- 至臻体验：为生活而设计 09
- 探索不息：承担“数字责任” 10

专题二 13

圆满收官脱贫战，  
振兴乡村再启程

- 丰硕扶贫成果 15
- 暖心扶贫故事 23
- 乡村振兴启航 32

专题三 33

逐梦冰雪，助力北京冬奥

- 为青少年筑起冰雪梦想 35
- 与冬奥会共创数字未来 37

# 卷首语

## Foreword

在不平凡的 2020 年，中国三星一如既往坚定“中国信心”，积极融入国内国际双循环的新发展格局，与中国改革发展同行，为中国社会的发展贡献企业力量。

**我们致力于用科技创造无限美好。**入华 28 年来，三星一直希望通过先进科技和创新迭代产品和技术，满足中国消费者的需求，为中国消费者和中国企业带来更优质的服务和体验。我们持续加大研发投入，不断实现科技突破，在半导体、5G、折叠手机、8K 电视等多个领域取得丰硕的科技成果。近年来，三星投入超 300 亿美元加大对半导体、新能源汽车动力电池等高精尖产业领域投资，加速从劳动密集型产业向技术密集型产业的转型升级，进一步完善本地化产业链体系，支持中国制造业高质量发展，持之以恒用科技的力量为人民生活增添便利和美好。

**我们持续与全社会共享经营成果。**三星在分享中国改革开放的发展红利时，始终不忘主动承担更大的社会帮扶责任，将经营成果分享给更多弱势群体，用心、用情践行“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”的理念。多年来，三星积极投身精准扶贫事业，持续推进教育支援、医疗健康支援、产业帮扶等扶贫项目，让山区孩子同样享受到优良教育资源，让白内障患者重新看见五彩斑斓的世界，让偏远乡村发展出特色优势产业，逐步从贫困走向富饶。乡村振兴的号角已经吹响，三星仍在全力以赴，希望伟大的中国乡村热土，能因“星”光的汇聚而更加美丽。

**我们助力点燃大众心中的奥运热情。**自 1988 年与奥运结缘，三星一直通过助力奥运、发扬奥运精神，鼓舞人类不断勇于探索、直面困难、超越极限。除了赞助奥运会，我们也长期支持中国青少年的体育活动。为帮助实现“3 亿人上冰雪”的目标，我们借助北京冬奥契机，开展了三星冰雪教室公益项目，让更多青少年有机会接触冰雪运动，实现冰雪梦想。2020 年爆发的新冠肺炎疫情让人们更加珍惜健康，进一步理解全民健身的重要意义。三星将继续携手奥运，帮助人们锻炼出强健体魄，让奥运精神根植于人们心中，永不停歇。



# SAMSUNG

## 专题一



科技领航，  
创享美好时代





三星作为全球顶尖的科技企业，持续创新迭代科技与应用、融合科技与美学、承担数字责任，不断为人类日常生活创造美好体验，为社会经济蓬勃发展创造巨大价值。

中国是三星最重要的海外投资市场。截止2020年，三星已在苏州、西安、天津等地建立 18 家生产工厂，8 个研发中心，拥有 4,000 余名研究人员，在半导体、显示、通信等领域一直与中国市场同频共振。

“

入华 28 年来，三星一直致力于将满足中国消费者需求的、时下领先的技术和产品带入中国，今后也将一如既往地以不断的科技突破，为中国消费者和中国企业带来更优质的产品和服务。

——中国三星总裁 黄得圭

”

## 创新突破：技术塑造可能

三星始终走在科技创新的路上，用技术改变生活、开创未来。2020年11月，三星以其深厚的技术积淀和卓越的创新精神，在第三届进博会上大放异彩，展出移动通讯、家电、半导体等多种产品，持续带给中国消费者惊喜。



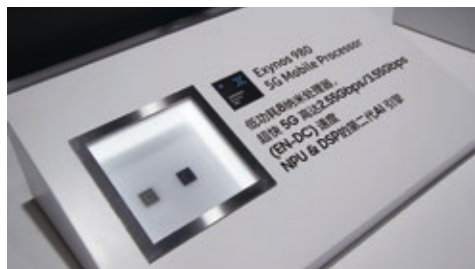
微信扫一扫，带您一览第三届进博会上的三星风采

## 通信技术

### 完善 5G 布局，开启 6G 研发

作为网络通信研究领域的重要参与者，三星率先布局 5G 产业链，拥有从芯片组、网络核心、无线解决方案到消费者设备的端到端 5G 解决方案。

同时，三星已正式开启 6G 研发，发布《下一代超连接体验》白皮书，推动构建 6G 互利共赢的良好生态，帮助消费者全面拥抱下一个通信时代。



三星 Exynos 980 处理器

三星推出的首个 5G 集成 SoC（系统级芯片），将 5G 通信调制解调器与高性能移动 AP 两个芯片合二为一，降低功耗的同时减少部件所占体积，方便移动设备的设计。



三星发布《下一代超连接体验》6G 白皮书

白皮书涵盖与 6G 相关的各个方面，包括技术和社会大趋势、新服务、需求、候选技术和预期标准化时间表等。

## 半导体 驱动智能可能

三星的半导体产业布局完整，实力强劲，处于业界领军地位，不断为各类智能化产品提供驱动力。在闪存解决方案、移动处理器、图像传感器等领域，三星推出多款尖端半导体产品，满足消费者日常办公、休闲娱乐等不同需求。



NVMe SSD 980 PRO 固态硬盘

专为有处理 4K 和 8K 内容需求的专业人士及热衷图像密集型游戏的玩家设计，顺序读取和写入速度高达 7,000MB/s 和 5,000MB/s。



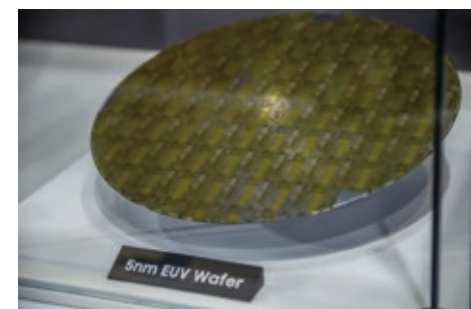
Portable SSD T7 移动固态硬盘

一款有着高水准数据传输速度的移动固态硬盘，方便消费者连接到 Window PC、Mac、Android 设备等，安全、高效地存储各类文件。



1 亿像素传感器 ISOCELL HM2

ISOCELL HM2 的单位像素尺寸由前代产品的 0.8μm 缩小到 0.7μm；传感器从 1/1.33 英寸减小到 1/1.52 英寸；延续超级双核对焦和 9 像素合 1 技术，能以 1,200 万像素拍摄暗光下的照片。



5 纳米 EUV 工艺

晶圆代工是半导体产业链的重要一环，三星可提供全面解决方案，具备领先的 EUV 极紫外光刻技术等优势特点。



### 智能手机

#### 实现折叠自由

让不可能成为可能，是三星的创新基因。通过将可折叠屏幕技术引入智能手机，三星打造了移动智能终端新品类——折叠屏手机。三星折叠屏手机设计惊艳、功能出众，上市以来持续迭代升级，备受消费者好评。



Galaxy Z Fold2 折叠屏手机

三星第三代折叠屏产品，折叠时是一部屏幕 6.2 英寸的智能手机，可满足绝大多数日常操作；展开后即为 7.6 英寸 120Hz 的大屏平板电脑，可用于游戏、视频或多任务处理等，真正做到“一机两用”。



Galaxy Z Flip 折叠屏手机

一款兼具时尚与性能的折叠屏手机，在保持大屏手机使用体验的同时，可折叠缩小机身体积，使其如掌心般小巧，受到众多时尚达人的青睐。

### 人工智能

#### 助力医疗健康

疫情期间，全球对医疗健康产业予以了前所未有的关注。三星一直重视支持健康产业的发展，不断加大产业创新投入力度。其中，在医疗器械领域，三星人工智能已走在行业前列，最早将人工智能应用于超声诊断系统，近年来推出众多图像优化、病变自动识别和数据自动获取等功能的产品。



HERA W10 超声诊断系统

HERA W10 以“关爱女性终身健康”为初心，为妇科、产科、儿科及生殖等多领域超声应用提供超声诊断服务。该产品应用人工智能技术，可提高超声医生工作效率及诊断准确度；提供一流图像质量，搭载智能 5D 技术，使超声工作更趋规范化、简单化和标准化；通过人机工程学设计、智能化人机交互与操作流程，为医生和患者带来更舒适便捷的超声检查体验。

### 影音技术

#### 震撼视听体验

近年来，观影、游戏等成为消费者重要的休闲娱乐方式。三星坚持聆听消费者声音，通过稳步升级影音技术及产品，创新迭代视听体验。



The Wall

The Wall 通过搭载先进的自发光、模块化及 HDR 图像处理技术，拥有杰出的画质、功能和设计；能根据消费者需求组成 4K、8K 显示屏，尺寸、形状、比例也可根据空间和美学需求定制，贴合商业和居住的多场景应用。



G9 玄龙骑士电竞显示器

G9 是世界首款拥有 240Hz 刷新率、1 毫秒响应时间和 32:9 画面纵横比的超强大电竞显示器，有效解决拖影、卡顿等问题；峰值亮度达 1000cd/m<sup>2</sup>，配有量子点技术和 HDR1000 VA 面板，画面栩栩如生；1000R 曲率适合人体眼球弧度，带给玩家畅快游戏体验。



The Terrace 户外电视

The Terrace 是一款专为户外居住空间设计的电视，搭载 4K 分辨率 QLED 面板，最大亮度达 4,000 尼特，太阳直射下画面依然保持清晰；具有“自适应图像”功能，可根据周围环境，自动优化图像质量；配备防反射技术，可将眩光引起的不适感降至最低；IP 55 级别防水防尘，下雨或多尘环境下也能保持性能。



QLED 8K 系列电视

2020 QLED 8K 电视对前代产品全线升级，成为电视领域的集大成者。其中 Q950TS 无边框电视屏占比高达 99%，集超薄外形、8K 画质和环绕声音频于一体。



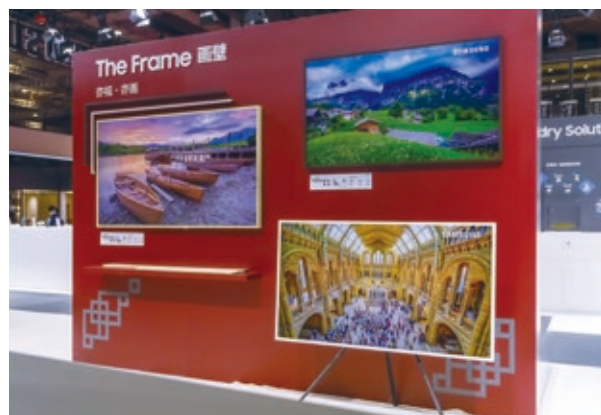
## 至臻体验：为生活而设计

长期以来，三星始终坚持“做有意义的设计”，在保持自身美学追求的同时，聚焦消费者需求，推出更贴合消费者生活方式的家电产品，极大改善房屋居住体验，提升消费者生活品质和幸福感。

2020年2月，三星荣获2020年国际论坛（iF）设计奖61项大奖。

2020年9月，三星在2020年美国工业设计优秀奖（International Design Excellence Awards, IDEA）评选中获得共48个奖项。

## 塑造愉悦观感



The Frame 画壁系列电视

三星 Lifestyle 生活方式系列电视专为融入消费者家居环境而设计。The Frame 画壁电视像是挂在墙上的画作，“休息”状态时显示《向日葵》《星夜》等著名绘画或摄影作品，为家里增添艺术气息；The Serif 画境电视则像一件家具，安静地用架子支撑起来，待在角落里，与整体家居环境和谐共处。

The Premiere 绚幕系列激光投影仪安装便捷、观影效果上乘，帮助消费者轻松实现打造家庭影院的心愿。表面使用部分 Kvadrat 面料，自然与环境相融，摆放在家中任意地方都令人赏心悦目。

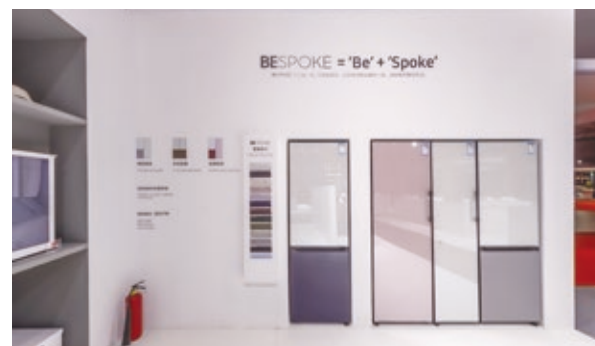


The Serif 画境系列电视



The Premiere 绚幕系列激光投影仪

## 个性化的选择



BESPOKE 灵变·炫彩系列冰箱

打破传统冰箱颜色单调、容量固定的局限，让消费者可以像选择家具一样，根据个人喜好、家庭需求选择冰箱的颜色、大小及组合方式，极大赋予消费者打造个性化家居的自由。

## 更健康的生活方式



AirDresser 灵净·呵护系列衣物护理机

满足消费者高端衣物护理需求，内置蒸汽喷射系统和低温热泵烘干系统，可为不同面料的衣物提供表面灰尘洁净、去除异味、去除褶皱、去除细菌的护理解决方案，面世以来被消费者誉为“衣物管家”。

## 探索不息：承担“数字责任”

数字技术在商业和社会中的应用越来越普遍，三星作为数字时代中的一员，正通过实施多项举措，探索能让人们更易访问和利用的各种便利、有意义的数字技术，为承担数字责任做出不懈努力。

## 无障碍获取

三星致力于在其产品中实现无障碍获取，以让消费者不论年龄、性别或残障与否，都能轻松使用，收获更便利的生活。



### 三星产品的无障碍获取功能（部分）

三星电视	语音向导功能帮助消费者预定观看、浏览互联网等；在观看带有手语的内容时，三星专有 AI 算法会自动识别手语区域，并将其扩大至 200%。
Family Hub 冰箱	 <p>通过自定义屏幕上的按钮高度，方便轮椅使用者触及。</p> <p>Family Hub 冰箱</p>
移动设备	引入多项便捷辅助功能，如能为残疾消费者提供固定键功能，能让听障消费者通过低功耗蓝牙配对助听器与智能手机。

## 开发数字健康工具

数字技术的进步让人类生活更加方便舒适，却也带来网络沉迷等负面影响。为减少消费者暴露在数字设备下的时间，三星开发了一系列数字健康工具，帮助消费者享受更健康的数字生活方式。

### 三星的数字健康工具（部分）

应用计时器 (App Timer)	通过设置应用使用时间，防止消费者沉迷。
专注模式 (Focus Mode)	帮助消费者暂时暂停或静音来自选定应用程序的通知。
三星儿童服务 (Samsung Kids service)	通过限定孩子游戏时间、访问联系人和应用程序，帮助孩子培养良好的数字习惯。

## 保障数据安全

智能手机携带着大量消费者的重要信息，安全性至关重要。三星研发打造了高安全性能的平台及功能服务，保护消费者数据安全。

### 三星保障数据安全的探索（部分）

查找手机功能 (Find My Mobile)	专为保护手机信息打造，功能开启时可追踪手机，即时告知消费者所处位置；提供“删除个人数据（包括消息和照片）”或“将数据上传至 Samsung Cloud”的选择。
智能安全 Wi-Fi 功能	防止消费者连接公共 Wi-Fi 时，个人信息受到侵害。
Knox 安全平台	包含重叠的防御和安全机制，可保护消费者数据免遭入侵、恶意软件攻击及各种恶意威胁，提供国防级的移动安全性。

## 坚持 AI 道德准则

通常在开发 AI 技术时，技术背后人们的道德信仰，将成为 AI 自身的道德信仰。三星坚守技术开发中的道德责任，确立一套 AI 道德准则并付诸实践，为员工制定指导方针，不断提高对 AI 道德的认识。

### 三星 AI 道德准则

公平	透明	问责
<ul style="list-style-type: none"> <li>在 AI 整个生命周期，我们持有平等和多样价值观。</li> <li>不鼓励或传播负面或不公平的偏见。</li> <li>努力地为所有消费者提供方便的入口。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消费者将意识到他们正与 AI 进行交互。</li> <li>在技术可行的情况下，向消费者解释，帮助其理解 AI 的决定或建议。</li> <li>收集或利用个人数据的过程将是透明的。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>让社会和道德责任原则应用于 AI。</li> <li>AI 将得到充分保护，并采取安全措施以防数据泄露和网络攻击。</li> <li>通过 AI 系统造福社会，推动企业公民建设。</li> </ul>



# 专题二

●●● ———  
圆满收官脱贫战，  
振兴乡村再启程





# 丰硕扶贫成果

自 1992 年进入中国以来，三星秉承“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”理念，积极将“分享经营”理念和经营成果不断分享给身边困难的人们。

2018 年，中国三星响应国家精准扶贫战略，发布《2018 年至 2020 年扶贫新战略》，聚焦“精准扶贫”，并于 3 年内投入 1.5 亿元，通过产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫的方式，将扶贫工作重心转移至深度贫困的“三区三州”。

2020 年是决胜脱贫攻坚收官之年，中国三星不忘初心，继续努力做脱贫攻坚的贡献者、精准扶贫的实践者、扶贫理念的传播者，与中国人民坚定地在一起，携手奋进、砥砺前行。

## 扶贫路上“星”光闪耀

### 赋能产业发展

中国贫困地区长期存在着资源优势和产业经济发展不同步的状况，导致人们代代贫困，难以走出贫困窘境。中国三星深刻的认识到了这一点，在脱贫攻坚战中，确定以产业扶贫为重要抓手，通过挖掘贫困地区的资源优势和文化底蕴，因地制宜地落实帮扶举措，为贫困地区量身打造各具特色的扶贫产业，带动经济发展，激发脱贫的内生动力，实现可持续的产业扶贫。

2014 年 11 月，中国三星和中国扶贫基金会联合启动“美丽乡村——分享村庄项目”，在陕西富平十二盘村推动易地扶贫搬迁项目落地，在河北涞水南峪村、四川平武伊瓦岱惹村推动高端民宿旅游示范村项目，探索企业有效帮扶村庄的可行路径。经过数年摸索实践，“以产业带动经济”的扶贫模式激活了南峪村的发展内生力，助其实现了脱贫摘帽，南峪村扶贫模式获得全面成功。

## 扶贫大事记

2021 年 2 月 25 日，全国脱贫攻坚总结表彰大会正式宣告了中国脱贫攻坚战取得全面胜利。回顾过往数载，中国三星一路相伴，为助力中国脱贫攻坚圆满收官贡献了源源不断的三星力量，以切身行动深刻诠释“身在中国，心为中国”。

### 扶贫大事记

#### 2004 年

中国三星捐赠 900 万元，建立希望工程三星基金，用于三星希望小学建设、教师培训、STEM 教育、职业培训等项目。

中国三星推进“集善·三星爱之光”项目，为患有白内障的贫困地区孩子进行免费手术治疗。

中国三星与北京西部阳光农村发展基金会、北京益微公益发展中心合作，发起“西部阳光行动”。

#### 2014 年

中国三星联合萨马兰奇体育发展基金会，共同推广“萨马兰奇足球时间·三星足球教室”公益项目，在全国 10 个城市展开专业的青少年足球培训活动。

#### 2014 年

中国三星和中国扶贫基金会联合启动“美丽乡村——三星分享村庄项目”，在陕西富平十二盘村推动易地扶贫搬迁项目落地，在河北涞水南峪村援助 1,500 万元，推动高端民宿旅游示范村项目。

#### 2019 年

中国三星发起“分享村庄村长韩国交流访问”活动，10 余名分享村庄的村干部参加为期 7 天的访问交流活动。

#### 2020 年

中国三星 13 个分享村庄全部实现脱贫摘帽。

中国三星向中国红十字会总会捐款 3,000 万元含应急物资，用于抗击新冠肺炎疫情。

#### 2005 年

中国三星社会公益部门成立，各地区旗下企业特色项目和志愿服务开始运营。

中国三星发起“一心一村”扶贫行动。

#### 2010 年

中国三星扩展“集善·三星爱之光”项目帮扶范围，开展为贫困眼疾少年儿童实施免费复明手术的“启明行动”，以及对残疾人特殊教育学校进行针对性无障碍设施改造的“启能行动”。

#### 2018 年

中国三星正式发布《2018 年至 2020 年扶贫新战略》，聚焦“精准扶贫”，重点支持“三区三州”集中连片深度贫困地区。三年内，中国三星投入 1.5 亿元，重点打造 10 个高端民宿旅游示范村和农产品基地村，在甘肃省临夏自治州援建 18 所三星希望小学，锁定深度贫困的“三区三州”地区实施 3,000 例视障少年儿童免费复明手术及 15 所特教学校无障碍改造，推动产业扶贫、助残、扶智一体化的可持续发展扶贫战略。

中国三星“分享村庄”之南峪村项目取得全面成功。



随后，中国三星将南峪村“利用高端民宿旅游、农产品电商等产业手段，通过合作社搭建及资源分享”的产业扶贫模式推广复制到了全国 10 个贫困村，将村庄按照地缘区位、产业基础、自然风光等因素，分为高端民宿旅游示范村和农产品基地村。项目成功打造了白岩村（“牧云涧”）、干埝村（“溪贤山舍”）等 5 个高端民宿旅游示范村，以及树子洼村（盐源苹果）、双河村（舒兰大米）等 5 个农产品基地村。截至 2020 年，项目总投入达 1 亿元，13 个分享村庄均已全部实现脱贫摘帽。

### 分享村庄的南峪经验

案例 | CASE

南峪村位于北京房山的十渡和河北涞水的野三坡之间，距离北京市中心仅 2 个小时车程，却苦于没有产业支撑，长期陷于贫困泥淖中。2015 年南峪村的村民人均收入不到 3,000 元，贫困发生率达 26%，属于非常典型的贫困山区农村。2016 年，中国三星携手中国扶贫基金会启动“三星·南峪·分享村庄”项目，援助南峪村 1,500 万元，围绕“分享村庄生活环境、村庄资源、村庄发展机会、村庄发展成果、村庄发展经验”五个目标，实行“乡村旅游扶贫+”扶贫模式。

经过村民“赋能”、自治组织合作社搭建、分散资源整合、共享分配原则等系列打造，焕然一新的南峪村逐步成为别具特色的“麻麻花”品牌乡村旅游基地。乡村体验项目不断推陈出新、体验广度深度持续加深，吸引了络绎不绝的游客到访。村民们通过加入管家服务队伍，也实现了在家门口就业，并持续获得增收。花椒、麻核桃、山杏、柿子等当地特色农产品也陆续被送上深加工产品线，使村民的收入回报更加丰厚多元。2019 年，南峪村实现全村脱贫，“三星·南峪·分享村庄”项目取得全面成功。



南峪村民宿改造前



南峪村民宿改造后



南峪村民宿管家阿姨



游客在南峪村民宿尽享欢乐假日时光

### 以“干埝速度”创造美好

案例 | CASE

干埝村位于四川省广安市，环境优美、森林覆盖率达 85%。但受到耕地少、交通不便等环境因素制约，村庄集体经济发展不足，村庄空心化、老龄化严重，全村建档立卡贫困户一度达 48 户，145 人。

经过层层考核选拔，2018 年 12 月，干埝村入选三星分享村庄项目。中国三星通过组建合作社，建立健全合作社管理体系与分红模式，修建民宿院落、公建，开展公益培训活动，发展村庄产业，改善村内环境卫生、基础设施配套等系列举措，激活了村庄的内生发展动力，为村民提供了大量就业岗位。同时，干埝村完整复制了南峪村精品民宿的运营经验，引入专业的规划设计和民宿运营团队，进行科学有效的民宿发展规划，在推进民宿旅游业的同时加强周边农业、种植业的发展，以实现采摘、民宿、旅游一体化体验模式，吸引更多的游客到访，促进村民增收，稳定脱贫致富。

2020 年 8 月，干埝村项目克服雨季施工、新冠肺炎疫情等诸多挑战，民宿院落修建顺利竣工，成为中国三星所有“分享村庄”中建设速度最快的项目。“干埝速度”有力侧写出中国三星助力脱贫攻坚、实现乡村振兴的效率与决心。



曾经走不出大山的干埝村村民



环山抱水的干埝村



干埝村民宿竣工仪式现场



干埝村精品民宿——溪贤山舍



### 5 大农产品基地村：基地建成，瓜果飘香

#### 广东省田东县联合村（芒果）



联合村芒果

田东县素有“中国芒果之乡”美誉，中国三星通过品控管理、示范基地建设、综合服务站建设、合作社规范性建设、市场链接、人才培养等系统性培训，体系化赋能合作社，带动当地农户脱贫增收。

#### 陕西省富平县湾里村（柿饼）



湾里村柿子加工

柿子种植为富平县主导农业产业，中国三星捐赠 200 万元用于电商扶贫项目，支持湾里村柿饼产业发展。目前，富平柿饼已享誉全国，受到人们的喜爱。

#### 四川省盐源县树子洼村（苹果）

树子洼村毗邻泸沽湖，农户以苹果种植居多。中国三星协助修建苹果分选厂房和冷藏一体厂房，延长苹果销售期至 6 个月，并建设苹果标准化示范种植园 500 亩，提升了苹果种植的规范性、亩均产量和质量。



树子洼村苹果丰收

#### 新疆喀什地区巴什喀其村（干果）

巴什喀其村以种植核桃、色买提杏等为主，中国三星协助建立合作社经营管理体系与利益分配模式，建设核桃种植示范基地 500 亩，并帮助合作社对接市场，助力干果走出边疆。



巴什喀其村干果

#### 吉林省舒兰市双河村（大米）

稻花香水稻种植是双河村农户的重要收入来源，中国三星在该村修建 1,000m<sup>2</sup> 大米分装商品化仓储中心，建设大米标准化示范种植园 1,000 亩，提升了绿色大米种植的规范性。



声名远播的舒兰大米



### 扶贫先扶智

“治贫先治愚，扶贫先扶智”。多年来，中国三星与中国一体同心，秉承“人才第一”的核心价值在教育扶贫领域深耕细作，有效提升了贫困地区的教育水平，为广大少年儿童提供知识改变命运的机会，促进贫困家庭从根本上脱贫致富，阻断贫困代际传递。

2004年，中国三星建立希望工程三星基金，推进三星希望小学建设、教师培训、STEM教育、职业培训等项目。截至2020年，中国三星在教育扶贫领域总投入近2亿元，在全国28个省（区、市）共计兴建168所希望小学，贫困地区教师参加“三星智慧教师培训”6,000余人次，累计资助9,809名大学生利用暑期到贫困地区学校进行支教，并陆续实施“三星希望图书馆”“三星希望厨房”“三星梦想课堂”“三星智能教室”等公益项目。

中国三星响应国家号召提出2018-2020年企业扶贫新战略，将教育扶贫资源集中投入到“三区三州”深度贫困地区。截止2020年，临夏州18所希望小学先后建成并投入使用，受益学生人数2,600余名。此外，中国三星还为18所学校符合条件的1,100名建档立卡户子弟定向捐助220万元，进一步缓解了贫困学生的家庭生活压力。

“

孩子们在学习绽放的笑脸，是西部发展的希望。中国三星将继续投入教育扶贫事业，努力做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业，为决胜脱贫攻坚战而努力。

——中国三星总裁 黄得圭

”



中国三星在“三区三州”援建的18所希望小学

### 集善光明未来

疾病是农村贫困人口最为突出的致贫因素，因此健康扶贫成为脱贫攻坚的重中之重、难中之难，如何有效防范困难人群因病致贫、脱贫人群因病返贫成为首要任务。

2004年，中国三星开始推进“集善·三星爱之光”公益项目，为患有白内障的孩子进行免费手术治疗。2010年，中国三星扩展“集善·三星爱之光”项目帮扶范围，开展为贫困眼疾少年儿童实施免费复明手术的“启明行动”，以及对残疾人特殊教育学校进行针对性无障碍设施改造的“启能行动”。中国三星发布的三年扶贫新战略，聚焦为“三区三州”的贫困眼疾少年儿童提供帮扶。截止2020年，中国三星已经完成三年内3,000例儿童眼病医疗救助及15所特教学校无障碍改造。



“启明行动”中正在进行检查的孩子





# 暖心扶贫故事

## 守望美丽乡村

中国的贫困地区，大多地处偏壤，虽然拥有美丽的自然环境和丰富的自然资源，却受环境闭塞、经营粗放、产业结构不合理等因素影响，资源得不到有效盘活，经济长期处于自然萌生状态。

如何帮助贫困地区的人群彻底走出困境？以产业发展为杠杆进行开发式扶贫，动员当地群众挖掘本地资源、发展特色优势产业，最终实现脱贫，走上可持续健康发展道路，是中国三星交出的答卷。

### 匠心坚守，只为一把勺子

白岩村位于贵州省黔东南州雷山县，是一座幽静的苗族村寨。在这里，有全雷山地区最美的梯田风光，有动人的晨雾与炊烟，有独特的自然资源，有深厚的苗族文化风情，堪称“世外桃源”。但囿于“天无三日晴，地无三尺平”的自然环境，村子发展滞后，村民生活贫困。直到 2017 年，中国三星“分享村庄”项目落地白岩村，才迎来转机。

根据白岩村独特的风景优势，中国三星将其发展定位为高端民宿、梯田景区，铺造了一条生态旅游脱贫之路。一时间，具备传统文化元素的各种服务和物件在白岩村得到了多元的呈现，吸引着络绎不绝的游客。

众所周知，贵州人爱喝酸汤。在当地，老百姓们做汤盛汤的勺子以一种长把木勺为主。木勺通常选用整木实心锻造，一体成型，坚固耐用，表面无漆无蜡、天然健康，深受人们喜爱，很多游客也会被吸引纷纷购买。



美丽的黔东南风光——白岩村



贵州当地喝酸汤的木勺

好勺子，需要好手艺。白岩村一期民宿的隔壁，就住着一位擅长制作木勺的匠人——68 岁的李秀明老人。取自山里柏树的枝干是制作木勺的最好原材料，不用在木头上比比画画，只需要一把斧头，李秀明就可以将木材砍出勺子的模样。这样的技术源于多年经验，从十几岁起，李秀明就跟着村里的木匠师傅学习木工手艺，木工活儿一做就是五十来年。

长年以来，李秀明以去周边建筑工地从事木工为生。但随着年岁渐长，各种疾病纷至沓来，高血压让老人再经不得劳累，痛风更是给他的行动造成极大不便。如何就近筹谋生计？疾病加身的李秀明一筹莫展。

幸运的是，白岩村民宿经济的兴起，给李秀明这样的传统匠人带来了新希望。民宿建成营业后，李秀明坐在家门口就可以向游客售卖手工制作的木勺，其他的时间就可以用来精心制作一把把经受时光洗礼的木勺。

一把勺子的制作工时大约是一个多小时，李秀明需要先用斧头将木料砍出勺子的大概形状，再换小一点的斧头在勺子中间砍出一片凹陷处，接着用锉刀打磨出一个完整的凹槽。凹槽经过反复刮磨后，内部逐渐变得光滑，此时可用刀和斧头将整个勺面及勺柄持续打磨平整，最后还需出动机器让勺面变得更加光滑。这样的工序，老人每天最多可以重复十次。



砍造木勺雏形



精心打磨木勺

大勺 25 元，小勺 10 元，一天挣不了多少钱，但对李秀明来说这份收入是实实在在地靠手艺在吃饭，“娃娃们都外出务工了，我守着家挣点小钱，等着他们，过年就能团聚了……”李秀明对可以想见的前方无比期待。

### 守住米香，更守住黑土地的未来

吉林省舒兰市拥有悠久的水稻种植历史和厚重的水稻文化，享有“贡米之乡”的美誉，其下辖的双河村更是拥有水稻种植的独特优势。位于北纬 44°黄金水稻种植带、源自长白山脉的清冽河水自然浇灌、年均 2,450 个小时日照、一年一季生产周期长达 140 余天、远离工业污染等一系列优势，都让双河村生产的大米有一股纯正又别致的米香。



颗粒饱满、米香阵阵的舒兰大米

尽管资源优质，但双河村地处偏远、气候寒冷，村民作为小农户不懂经营，各自分散种植，旱田、水稻均有种植，且水稻品种杂乱，无法形成品种性的规模量产，不利于商业化量贩收购。村民扣除种植成本后收入微薄，优质大米卖不上好价钱，年轻人不得不外出务工，留在村里的大多都是老人和儿童。村里曾有 34 户被列为“建档立卡”贫困户，一度深陷于贫困的漩涡中。



“如果大米能卖出好价钱，年轻人一定愿意回乡，村里就不会有那么多孤儿寡母。”村里的会计郑凤林无奈的说道。郑凤林也是“建档立卡”贫困户之一，以种地勉强维持生活。不幸的是，2008年，其子在外突发车祸意外离世，留下2名年幼的孩子，使本就穷困窘迫的家庭雪上加霜。白发人送黑发人，来不及悲伤的郑凤林，一边靠几亩薄田养家糊口，一边和老伴承担起照料年幼孩子的任务。但是稻田收益微薄，除了满足一家人的口粮外，对家庭的经济支撑非常有限。2016年，郑凤林的老伴突发脑溢血瘫痪在床，全家生活陷入严重困境。“一边要给老伴看病，一边还要供孩子们上学。”郑凤林深感受度日维艰。

不久后，村里成立合作社，号召村民采用统一种植模式，由“单打独斗”变为“统一取暖”，大多数村民看不出统一种植模式和正常种地的区别，因此都不太积极响应，合作社建设进展缓慢。直到中国三星的到来，这一切才有了明显的变化。

2018年，中国三星的“分享村庄”项目在全国贫困范围内筛选贫困村，计划进行南峪村经验复制、帮扶。双河村经过层层选拔审核，迎来了项目落地，也迎来了翻天覆地的新变化。

在中国三星的支持下，双河村建立起1,000亩生态绿色水稻种植示范基地，带动包括137户合作社成员，对稻田实行精细化品控管理，并保留使用优秀的传统方法，不断提升水稻品质。从稻种选育、秧苗种植到大米收割、人工扎垛、自然风干，每一道工序无一不饱含用心。最后，再经过近一个月的自然晾晒，稻米中的水分就能达到最佳状态，保证舒兰大米独特的米香和优良口感。



辛勤劳作的村民

包括郑凤林在内的村民，纷纷要求加入“分享村庄”项目。稻田经过品质管理和生产运营，种植出的高品质舒兰大米在周边市场非常畅销，村民也逐步掌握了粮食议价的主动权，大米产业发展蒸蒸日上。第二年，全村即实现了整体脱贫。“我也脱贫了，每年还有分红，2018年分了1,350元，2019年分了1,000元！”郑凤林喜悦非凡。

与此同时，中国三星积极推进“互联网+扶贫”的方式，借助互联网与责任消费的力量，打破公益与商业的边界，让舒兰大米搭上“互联网+”的快车，被更多外面的人们知晓、品尝、购买。随着声名远播，外地客户纷纷慕名前来购买，舒兰大米的种植规模不断扩大，效益也在稳步提升。

“不少在外务工的年轻人都回来了，一家家的人们团聚了。”郑凤林感慨。年轻人的源源回归也使得村里的人文气息更加祥和、温暖，呈现出一派幼有所依、老有所养的美好景象。

未来，双河村将通过持续加大水稻生产线建设，进行统一加工、包装、仓储，推进降本增效，不断扩大发展的内生动力，让更多像郑凤林一样的留守村民富裕起来，吸引更多的年轻人回到家乡，一起守护这片肥沃的黑土地，让米香阵阵、香飘远方。

## 教育点亮希望

希望是什么？希望是心中真切的期盼，是对未来的美好希冀。在希望实现的过程中，往往背负着超出人们想象的困难和阻碍。对身处“三区三州”的老百姓来说，最大的希望就是寻找到摆脱贫困的有效方式。

位于“三区三州”东北方向的甘肃临夏东乡族自治县，生活着这样三位普通人，他们都曾受困于家乡的贫穷落后，也都不约而同地将改变困境的殷切希望寄托于教育。



东乡族自治县是甘肃自然条件最艰苦的地区之一



## 马自东——让希望不再艰难

东乡县是全国唯一的东乡族聚居的少数民族自治县，自然条件十分严酷，山大沟深，地广人稀，资源贫乏，有“陇中苦瘠甲天下，东乡苦瘠甲陇中”之说。特殊地貌让当地村民陷入祖祖辈辈的贫穷窘境，当地也因财政困难，没法建设足够多的学校，散布在大山大沟的孩子们难以就近入学。

### 马自东口述过去、现在和未来

#### 过去

“

我是土生土长的东乡人，大学毕业后返乡任教。1982年至今，一路从老师做到了校长、教育局长、副县长，对东乡的教育事业倾注了全部心血。我一直坚信教育是摆脱贫困最有效的投资，只有教育才能改变一个人，才能改变一个家庭，改变一方热土。我希望把教育的翅膀插在充满泥土感的孩子身上，通过教育来改变孩子们，让家乡摆脱贫困。但个人的力量毕竟微弱，我期待着更多社会力量的支持。



马自东（前右）和乡村教师们

”

#### 现在

“

中国三星计划在甘肃临夏回族自治州捐助 2,000 万元，用于修建 18 所三星希望小学，且在东乡县修建的学校就将达到 12 所！这个好消息让我现在回忆起来都无比振奋。此后不到两年的时间里，一座座三星希望小学拔地而起。过去，东乡孩子们只能在破旧的教室上课，夏天下雨，教室屋顶四处漏水，冬天窗户漏风，孩子们的手脚都被冻出冻疮。现在他们终于都能坐在宽敞明亮、冬暖夏凉的教室上课，也可以在图书丰富的阅览室读书，在体育设施齐备的操场尽情奔跑。



竣工后的东乡县免古池三星希望小学

”

#### 未来

“

新学校的建成，极大地改善了 2,000 多名东乡孩子的学习环境，吸引了不少已辍学的学生重新返回校园，坚定了他们读书的信心。在东乡脱贫攻坚最关键、最急需的时候，中国三星给了我们雪中送炭的帮助。相信在中国三星的帮扶下，在教育工作者的扎根奋斗中，我们将为更多的孩子铺就寻梦的阶梯，让他们走出闭塞的大山，享受均衡的教育资源，用知识去改变命运。

”

## 马占彪——让希望有所依托

教育是最大的民生，师资力量是教育的坚实支撑，办学条件更直接影响着师资队伍的发展。

### 马占彪口述过去、现在和未来

#### 过去

“

我生长在东乡，父母面朝黄土背朝天，靠着几亩薄田供我勉强读完了高中。为了尽我所能让更多孩子通过读书改变命运，我选择成为一名民办教师，这一干就是二十年。大山里的孩子，只有通过学习才能走出去，获得更好的发展。虽然我能力有限，但愿意尽微弱之力带给更多孩子希望！



课堂上的马占彪

”

#### 现在

“

东乡县免古池三星希望小学建成后，我成为了这所小学的二年级语文老师 and 副校长。随着教师的办公和住宿条件得到显著改善，越来越多的老师愿意来我们这里工作，教师队伍从原来的 7 人增加至 12 人。随着师资力量的增强，学生数量也从之前的 200 多人增加到 320 人。新学校还安装了可联网的电子白板，借助互联网的力量，全校师生与世界的距离一下近了不少。

只有让自己成长，才能让学生成长。我们希望进一步提升全校教师的素养和能力。没想到中国三星也一直在考虑并推进解决这个问题。除了建学校，中国三星还开展了‘三星智慧教师培训’‘乡村小学科普教育’等公益活动，帮助提升乡村教师队伍素质、科普教育意识和水平。



马占彪（左二）获得三星智慧教师培训结业证书

”

#### 未来

“

参加‘三星智慧教师培训’后，我很快熟悉了先进电子教学设备的使用，回到学校也尽快帮助其他老师学习掌握，老师们再手把手地教授给孩子们。就这样，孩子们更好的链接到了外部世界，科学和智慧的火种源源不断的传播着，我看到了东乡孩子们未来成长的无限可能！

”

## 马明礼——让希望照进现实

追寻远方更大更丰富的世界，是千千万万生活在偏远贫困地区孩子们的共同希望。

### 马明礼口述过去、现在和未来

#### 过去

“

我是免古池小学四年级学生，以前我从来不知道山以外的世界有多大，我以为所有的小孩子和我们一样既要上学又要做农活，也有很多同学念到中途就辍学了，从没想过上大学。

”



免古池小学学生马明礼

#### 现在

“

中国三星帮助我们修的新学校终于建好啦！过去的教室低矮简陋，新的教室变得窗明几净，过去的操场尘土飞扬，新的操场变得干净平整。在崭新的教室上课，氛围都变热闹了，上课的时候每个人都争先恐后回答老师的提问，学校也经常举行诗朗诵、歌咏比赛、篮球比赛等活动。我喜欢写作和朗诵，在学校新建的报告厅，我参加了很多次文艺演出。我还成为了全国 168 所三星小学的代表，去到北京，站上了共青团中央举办的‘希望工程 30 周年’纪念活动的舞台，我感觉我成为‘小朗诵家’的梦想实现了。

”



马明礼在希望工程 30 周年纪念活动中

#### 未来

“

我坐在明亮的教室里，听老师讲宇航员的故事，讲除了中国之外的许多国家，我觉得自己的耳朵和眼睛都不够用了，我真想快点长大，去看看外面的精彩世界。

”



在崭新教室中上课的孩子们

## 看见多彩的世界

眼睛是心灵的窗户。对孩子们来说，眼睛是感知大千世界的第一步，从初生的黑白单色到成长历程中的五彩斑斓，眼睛赋予了孩子们捕捉美丽、感观人生美好的能力。然而，先天眼疾、用眼过度、外力受伤等儿童眼部问题频频高发，儿童的眼部健康成为社会关注的焦点。根据国家卫健委相关数据显示，中国 53.6% 的儿童青少年患有近视等眼部疾病，高居世界第一。

白内障是一种耳熟能详的眼部疾病，如今已不再是中老年人们的“专利”，儿童也开始成为白内障患者。一旦罹患此病，将会严重影响儿童的视力发育，造成失明或弱视的后果。0-6 岁是儿童眼视力功能发育的关键时期，眼部疾病如果不能得到及时的发现治疗，就会对视功能发育造成重大影响。

为了让这些不幸的孩子们能看到五彩斑斓的世界，还给他们一个彩色的童年，中国三星从 2004 年开始推进“集善·三星爱之光”公益项目，为患有白内障的少年儿童提供免费手术治疗。经过十余年的长情守护，中国三星让两万余名贫困地区的孩子重获光明。

### “谢谢你，守护我看见世界的梦想”

来自甘肃的马小菊，是一位先天性白内障患者。在学校里，她只有坐在第一排才能看清黑板上的字，同学们嬉戏玩闹，自己却只能默默坐在一旁。直到“集善·三星爱之光”找到她，通过康复手术，她第一次见到了梦想中的清晰世界。

### “我想当医生，我想帮助更多像自己一样的孩子”

家在大凉山深处的 16 岁女孩克石圆月，2015 年因为一次上学路上的意外滑倒，导致眼睛外伤性白内障和斜视，高昂的手术费用让这个年收入仅 7,000 元的家庭无力承担。幸运的是，在“模糊的世界”中生活了三年的克石圆月遇到了“集善·三星爱之光”。手术后获得痊愈的克石圆月变得更加活泼开朗，并从此有了一个成为医生的梦想。



恢复视力的克石圆月性格变得更加开朗



### “我想拥有一双‘芭比娃娃’的大眼睛，更想看清妈妈的脸”

17岁的王佳敏是一位来自湖南怀化的女孩，在12岁之前，由于患有先天性白内障、弱视和斜视，她无法看清1米外的景象，妈妈在她眼中只是一团模糊的身影。在“集善·三星爱之光”的帮助下，王佳敏进行了眼疾矫正和治疗，她也终于离开已经待了5年的特殊学校，可以像正常孩子一样欢笑玩闹。

### “一丝光亮照进来，噢，是温暖的阳光！”

7岁的王子轩，患有双眼先天性白内障、双眼瞳孔残膜，从小就看不到色彩斑斓的美丽世界，治愈眼疾的费用对于年收入仅2.5万元的家庭来说，无疑是个天文数字。“集善·三星爱之光”为这个家庭带来了福音，子轩成功完成手术治疗。“从手术室里出来后的第5天，医生揭开了眼前的纱布，我仿佛听到了时间的‘滴答滴答’声，心脏砰砰的直跳，带着憧憬缓缓张开双眼，一丝光亮照进来，噢，是温暖的阳光！”这是子轩的内心独白。

### “希望平平安安安地长大”

男孩平安，出生时就伴有眼部问题，父亲给他起这个名字包含了对他一生的期许。小时候的平安很怕人，总是躲在父亲身后。2020年，平安在“集善·三星爱之光”的帮助下接受了治疗。眼睛恢复健康后，平安的笑容变多了，也不再畏惧生人，开始主动和人招手，慢慢的重新开启对世界的认知。“跟孩子在一起的时光是最快乐的，我一直盼望平安可以平平安安的、快快乐乐的长大。现在他真的平平安安长大了，也更加快乐和勇敢了。”平安的父亲无比欣慰。



重新开始认知世界的平安

在中国还有许多这样的孩子以及因眼疾陷入贫困的家庭，迫切等待着光明的到来。也正因此，多年来“集善·三星爱之光”项目始终前行在路上，致力于为更多贫困地区的眼病孩子打开五彩世界的大门，点亮贫困山区儿童的梦想之光，为更多家庭带去希望和欢笑，让更多儿童拥有光明的未来。

## 乡村振兴启航

2020年，脱贫攻坚战圆满收官，中国三星帮扶的贫困村全部实现脱贫。如何继续帮助各个村庄实现真脱贫不返贫？如何踏上可持续发展的乡村振兴之路？中国三星早已着手考虑。

从教育扶贫为贫困地区少年儿童提供均衡教育资源，到产业扶贫为贫困乡村培养思想先进、善于创新的项目带头人，再到健康扶贫救助贫困乡村的疾患村民走出困境，无一不蕴含着中国三星以人为本促进可持续发展的良苦用心。

中国三星致力于通过改变“人”来构建“造血”式长效扶贫机制，进而有效巩固脱贫成果，促进乡村振兴。在“分享村庄”项目中，中国三星通过挖掘、带动村庄优势产业发展，再让村民凭借自身努力，为家庭带来稳定可持续的收入，推动贫困乡村的脱贫与发展，真正为贫困村带来可致富的成功经验和技术支持，助其实现真脱贫、不返贫。同时，中国三星“授人以渔”，将先期村庄的成功经验进行复制推广，扩大脱贫规模，并持续帮助村庄走上乡村振兴的可持续发展之路。

在“分享村庄”项目全流程中，中国三星格外注重对“人”的培养与提升，不仅邀请专家团队走进村庄指导交流，组织策划村民们的针对性培训，更多次带领骨干成员走出村庄，进行国内外考察与交流。2019年8月，中国三星组织10余名“分享村庄”带头人前往韩国，接受“农村核心领导力”课程培训，实地考察韩国新农村发展模式，与韩国专家、村长一起分享、交流农村发展经验。这也是中国三星“分享式”扶贫的又一次创新。

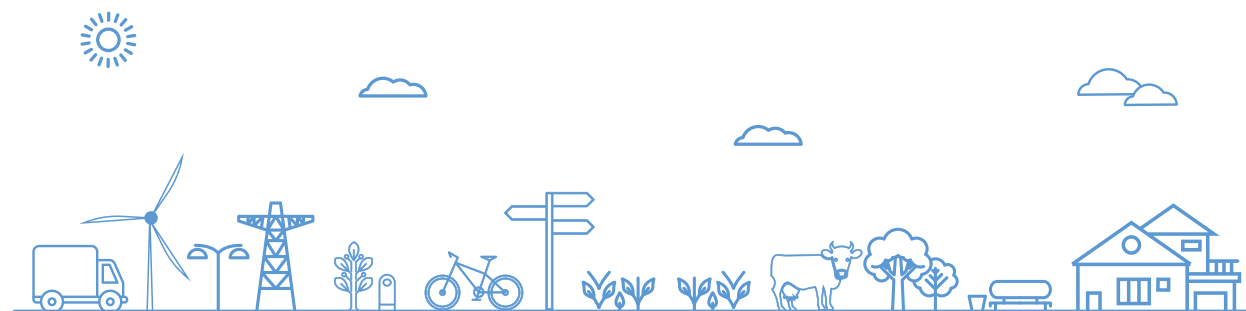
10余名分享村庄带头人通过实地探访和考察调研收获了观念革新，也为今后村庄产业创新发展、村民致富注入源头活水。根据项目跟踪回访发现，村庄带头人将项目收获成功运用于产品包装、质量控制、产品周边品类扩展等方面，并收获可喜成效。

“

韩国交流访问形式创新、有趣新颖，可开拓贫困村带头人的眼界，激发他们的信心。对脱贫后下一阶段的工作开展价值深远、意义重大。

——中国扶贫基金会副理事长兼秘书长 刘文奎

”







# 专题三



逐梦冰雪，  
助力北京冬奥





“更快、更高、更强”  
 是奥运的拼搏姿态，是全人类的精神赞歌，  
 鼓舞着一代代人奋勇向前、永不言败。  
 “更快、更高、更强”  
 也是三星在科技领域矢志不渝的追求。  
 秉承这一信念，三星实现一次又一次的科技突破，  
 为人类生产和生活持续助力；  
 与奥运会相伴 32 载，共同向数字奥运迈进。  
 2022 年北京冬奥会的脚步越加清晰，  
 三星将再次与奥运携手同行，一起在中国热土之上，  
 创造更多的冰雪奇迹、数字奇迹。

三星在科技领域始终朝着“更快、更高、更强”的方向前进，企业成长与奥运精神同步同频，与国际奥委会的合作也已长达 32 年。2022 年北京冬奥会即将来临，三星利用自身资源在中国多个城市推广冰雪运动，持续增强科技创新与数字化合作，为迎接北京冬奥会充分蓄力。

## 为青少年筑起冰雪梦想

2018 年，中国国家体育总局发布《带动 3 亿人参与冰雪运动实施纲要》，提出以冬奥会为契机，大力普及群众性冰雪运动，到 2022 年，实现带动 3 亿人参与冰雪运动的目标。三星积极响应该号召，在全中国范围内推广冰雪运动，为北京冬奥助力添彩。

2020 年 8 月，中国三星与萨马兰奇体育发展基金会联合发起“萨马兰奇冰雪时间—三星冰雪教室”项目，免费为适龄青少年提供冰雪课程，希望帮助更多青少年参与冰雪运动，领悟奥林匹克精神，激发心中的冰雪梦想。项目陆续在上海、哈尔滨、北京等地开展，邀请奥运冠军、世界冠军作为特约教练，同专业教练一起指导小学员们，共为 2,022 名青少年提供滑冰技能培训。

参与过程中，孩子们亲身踏进冰雪世界，在冰上滑行、旋转、跳跃，脸上洋溢着幸福的笑容。他们跟随世界冠军学习高难度技巧，一次次跌倒后又坚强爬起，更加深刻地理解到拼搏精神和团队合作的重要性。项目搭建起连接青少年和冰雪梦想的平台，让青少年感受到冰雪运动的独特魅力，心中的冰雪梦想逐渐生根发芽，也传承了 2,022 份热爱冰雪、热爱冬奥的基因。



花样滑冰中的三星冰雪教室学员



三星冰雪教室学员与教练合影

2021 年 4 月，项目全新升级，中国三星再次联合萨马兰奇体育发展基金会在北京发起“喜迎冬奥雪花绽放”冰雪教室活动，面向北京市 8 至 16 岁热爱花滑运动的青少年发出邀请，最终遴选出的学员将在世界冠军的培训指导下完成以奥运冰雪为主题的青少年冰舞剧。冰舞队拟于北京冬奥会开幕前夕或期间，作为北京大众冰雪运动爱好者进行汇报演出，以期助力青少年的冰雪梦想如期绽放。



# 与冬奥会共创数字未来

作为国际奥委会无线通信设备和计算设备的全球合作伙伴，三星将奥林匹克追求卓越的精神与自身科技基因相结合，除作为赞助商提供设备支持外，还通过领先的技术和产品，不断推动奥运会完成数字化、信息化变革，让越来越多的人可以通过技术创新参与到奥林匹克运动中，助力打造奥运会的数字化未来。

通过与国际奥委会合作，三星为运动员和观众创造、捕捉和分享了终身难忘的奥运经历。精彩不止于此，为全力迎接2022年北京冬奥会、促进奥林匹克精神的传承与延续，三星正继续发力于人工智能、虚拟现实等技术的突破与应用，让科技与奥运会碰撞出更耀眼的光芒。

## 32 载，三星持续助力奥运会数字化进程

1988年 三星作为本土赞助商首次参与奥运会。  
汉城奥运会



三星与奥运会缘起 1988年

1998年 三星开始为奥运会提供无线通讯平台和移动通讯设备。  
长野冬奥会

2008年 三星在中国推出支持3G网络的定制手机；  
北京奥运会  
利用3G技术为北京奥运会打造强大的信息交流平台，确保连续且安全的赛时通信；

三星无线奥运工程树立了国际大型体育赛事组织与管理新坐标，并成为三星为世界体育赛事做出的一项重要贡献之一。

2018年 三星在冬奥体验中心设立149,353个经过特别设计的引导系统；  
平昌冬奥会  
吸引共435,878位运动员和观众参观九座三星冬奥体验中心，提供了2,157项奥运互动体验，其中163,121位奥运粉丝体验了11种不同的VR冬奥项目，包括单板滑雪、高山滑雪等；

由三星开发的平昌冬奥会官方App下载量达到1,282,904次，观众可以通过该App实时查看运动员信息、比赛结果、奖牌榜以及各项新纪录。

2022年 2020年11月，在第三届进博会上，三星展出11款奥运特别定制版手机，为2022年北京冬奥会预热。  
北京冬奥会  
这些手机展现了三星与奥林匹克的历史渊源，以开创性的移动技术、始终坚持的创新和优秀的营销平台，重新定义奥运营销的可能性；

三星持续推进人工智能（AI）、虚拟现实（VR）、增强现实（AR）和5G等技术的发展，进一步增强战略数字化合作。



三星展出11款奥运特别定制版手机

“在过去的合作岁月里，三星通过领先业界的无线通讯技术，并结合奥运追求卓越的精神，与我们建立坚实的伙伴关系，让全球奥运选手与粉丝心手相连，不断地激励且缔造佳绩。我们期待与三星共创奥运的数字新未来。

——国际奥委会主席 巴赫





**SAMSUNG**

做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业





本报告采用环保纸张印刷

## SAMSUNG

三星(中国)投资有限公司  
北京市朝阳区景辉街31号院1号楼三星大厦25层  
邮编: 100020



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
China Expert Committee on CSR Report Rating



更多精彩内容  
请关注中国三星



**SAMSUNG**

做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业

**2020**

**中国三星  
社会责任报告**

**责任篇  
RESPONSIBILITY**





# 目录

## CONTENTS

<b>关于报告</b>	<b>01</b>
报告规范	01
报告流程	02
<b>总裁致辞</b>	<b>03</b>
<b>中国三星 SDGs 地图</b>	<b>05</b>

### 经济责任 07

创造价值	09
正道经营	13
供应链建设	14
合作共赢	18
引领变革	20
责任产品	21
责任营销	22
责任服务	23

### 社会责任 25

尊重员工	27
安全生产	34
企业公益	36

### 环境责任 45

环境管理	47
绿色生产	52
绿色产品	57

### 责任管理 59

社会责任战略	61
责任治理	65
责任能力	67
责任沟通	68
利益相关方参与	70
责任足迹	71

<b>未来展望</b>	<b>73</b>
<b>附录</b>	<b>74</b>



# 关于报告

## 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、利益相关方意见征集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（包括三星在华设立的各类分支机构，在本报告中用“中国三星”“公司”或“我们”来指代）发布的 2020 年度社会责任报告。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 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，因项目时间具备延续性，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指南（CASS-CSR4.0）》；

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）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》；

联合国可持续发展目标（UN SDGs）。

### 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》，系统披露三星在中国的公益项目开展情况；自 2012 年起连续十年发布《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

中国三星电子官网：<https://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](http://china_samsung2016)

绿色三星官网：<http://green.samsung.com.cn/>

三星半导体全球官方网站：<https://www.samsung.com/semiconductor/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。您可以在中国三星电子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。

中国三星电子官网：<https://www.samsung.com/cn/>

网站地图：[可持续发展——社会责任在中国——社会责任报告](#)

### 联系方式

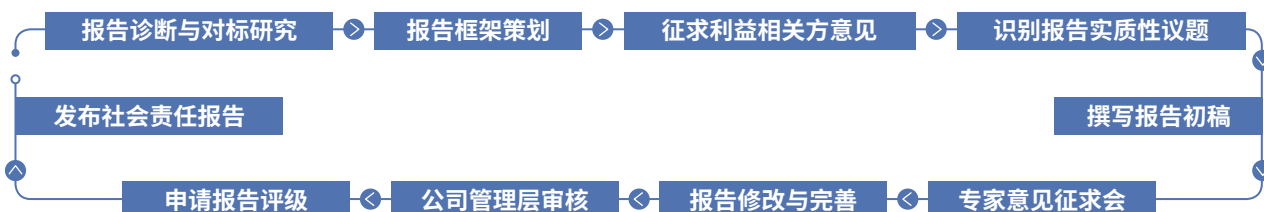
中国三星企业社会责任事务局

地址：北京市朝阳区景辉街 31 号院 1 号楼三星大厦 25 层

## 报告流程

本报告编制过程可概括为十大步骤，包括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。

在本次报告编制过程中，我们结合报告评级组、专家学者、内外部利益相关方对《2019 中国三星社会责任报告》的反馈和建议，对本次报告编制工作予以积极改进、完善，包括在报告中适当增加高质量图片以提高可读性、增加内外部利益相关方对中国三星社会责任工作的评价等，进一步提升报告品质。





# 总裁致辞



中国三星总裁

黄得伟

尊敬的各位消费者、合作伙伴、中国三星员工及其他利益相关方：

在此，我谨代表中国三星向社会各界多年来给予我们的关注与支持致以最衷心的感谢。2020 年是不平凡的一年，疫情让全球经济和社会秩序遭受不小的冲击。令人振奋的是，中国疫情防控高效有力，经济率先复苏。中国经济强大的韧性和修复能力，让我们对未来的发展充满信心。

作为全球领先的科技企业，三星秉承为人类社会作出贡献的使命，持续创新迭代科技与应用。尤其在半导体、5G、折叠手机、8K 电视等多个领域，不断引领全球科技发展，满足消费者无限需求，不断为人类生活带来美好体验，为社会经济蓬勃发展创造巨大价值。2020 年三星电子的品牌价值已达 623 亿美元，荣列全球第五位。

## 携手抗疫，关爱员工，全力复工复产

面对突如其来的疫情，中国三星作为扎根中国的企业公民，始终坚持与中国并肩作战、共克时艰。我们第一时间协调采购防疫物资，并通过中国红十字会捐赠 3,000 万元含应急物资，支援一线疫区；我们将员工及其家人的安全健康视作最首要的经营方针，制定并实施严格的防疫措施，最终在三星全球工厂中唯有中国无一例感染；我们最早通过中韩快捷通道完成近 5,000 人的跨境复工复产，确保多个重大新建、在建投资项目如期竣工投产；我们支持保护近 4,000 家供应链合作企业，向合作伙伴提供防疫物资，并协助其解决“复工难”“用工荒”“资金短缺”等问题，保障合作企业生产经营快速步入正轨，与全体中国三星人携手为中国经济发展贡献力量。

## 聚焦创新，扩大投资，加快产业升级

中国正在加快推进国内国际双循环新发展格局，中国三星秉承不断创新精神，积极调整经营战略，顺应中国快速转型升级的步伐，助力中国深度融入全球经济大循环之中，助推中国产业链与供应链水平不断提升，产业结构优化与经济转型升级，促进经济更强劲更可持续发展。2020 年，三星继续加大在华投资，投资领域全面转向半导体、新能源动力电池等为代表的资本、尖端技术密集型产业。2020 年三星在华新增投资 54 亿美元，占中国的外商直接投资总额近 4%。同时，我们继续加快本土化战略，以“适应中国、互利共赢、主动调整、长期发展”为基本原则，深化同中国企业合作，追求与中国发展同频共振。

## 绿色经营，低碳发展，守护人类未来


2020 年 9 月，习近平主席宣示“中国二氧化碳排放力争 2030 年前达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和”。中国三星积极响应国家政策，始终坚持“绿色经营”发展理念，走低碳发展之路，制定严密的碳中和战略和行动计划，包括减少工厂温室气体排放、扩大工厂能源管理、降低产品使用阶段的碳排放、管理和控制物流及商旅过程的碳排放、支持供应商节能减排并公开环境信息等。中国三星在工厂内部促进可再生能源使用，在可行地区的厂房均采用光伏发电。2020 年，中国三星再生资源循环利用率为 92.1%、光伏发电量为 4,869,885 千瓦时。同时，三星积极支持新能源产业发展，三星研发的储能系统 ESS 也将为中国电力市场的低碳布局贡献力量。

## 精准扶贫，履行责任，打赢脱贫攻坚战

作为负责任的企业公民，中国三星关爱社会弱势群体，将企业利润反哺社会，真实地去改变弱势群体贫穷和落后的状态。2020 年，中国三星全面完成三年扶贫新战略，三年累计投入 1.5 亿元扶贫专项资金，支持中国的脱贫攻坚事业，打造产业扶贫村、改扩建特困地区乡村小学、在三州地区实施视障儿童复明手术。2020 年，我们完成了对 10 个产业扶贫村的建设收尾工作和运营工作，最终 10 个村庄全部实现脱贫，村民们的人均年收入也从两千余元达到近万元；在甘肃省临夏州特困县建设的 18 所希望小学全部建成并投入使用，受益学生人数 2,600 余名；为“三区三州”深度贫困地区的眼疾少年儿童实施了 650 例眼疾手术，完成三年 3,000 例眼病医疗救助的目标，并完成 15 所特教学校的无障碍改造收尾工作。2020 脱贫攻坚决胜之年，中国三星顺利完成脱贫攻坚收官工作。同时，2020 年中国三星也再次荣膺中国企业社会责任发展指数外企第一名的殊荣。


# 中国三星 SDGs 地图

**1 无贫穷** **无贫穷**




中国三星秉承“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”理念，积极响应中国精准扶贫号召，发布《2018年至2020年扶贫新战略》，通过产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫的方式，重点支持“三区三州”、集中连片深度贫困地区的脱贫攻坚事业，帮扶贫困地区的人们摆脱贫困，提高生活水平。

**2 零饥饿** **零饥饿**




发展农业有助于帮助消除饥饿，中国三星深刻地认识这一点，在脱贫攻坚战中，以产业扶贫为抓手，通过挖掘贫困地区的农业资源，因地制宜的落实帮扶举措，为贫困地区量身打造各具特色的农业产业。中国三星在乡村开展民宿旅游，并通过电商手段帮助农业产品更好的走向市场。

**3 良好健康与福祉** **良好健康与福祉**




中国三星关注健康扶贫，推出“集善·三星爱之光”公益项目，为贫困地区眼疾少年儿童提供免费复明手术，为残疾人特殊教育学校提供针对性无障碍设施改造。中国三星关注员工职业健康、员工心理健康，定期检测防范职业健康危险因素、预防职业病，并为员工提供心理健康咨询，帮助员工树立心理健康观念。

**4 优质教育** **优质教育**



公平而有质量的教育，可以帮助更多的人成就理想、走出困境。“治贫先治愚，扶贫先扶智”，中国三星深耕教育扶贫领域，帮助贫困地区提升教育水平，为贫困地区的青少年提供公平而有质量的教育，陆续开展“三星梦想课堂”“三星智能教室”“三星希望工程 STEM 科学教育”等公益项目。


**5 性别平等** **性别平等**



性别平等是经济社会可持续发展的重要基础。中国三星在产品设计及研发上杜绝性别歧视，让消费者不论性别，皆可实现无障碍获取、轻松使用、收获便利。中国三星将反歧视理念贯穿于企业经营中，坚持用工平等，保证女性享受平等公平的就业机会及职业发展机会，并充分关爱女性员工，充分保障其特殊时期的合法权益。


此外，面对全球科技领域女性占比低、人才储备相对不足的困境，中国三星于2018年3月正式启动了“三星探知未来科技女性培养计划”，旨在挖掘、培养女性青少年对科学的兴趣，使其具备国际化视野、领袖精神、创新能力和社会责任感，激励更多女性人才投身科研事业。截止2020年，项目已成功举办三届，累计培训3,400名科技女性青少年。

**6 清洁饮水和卫生设施** **清洁饮水和卫生设施**




清洁的水资源是人类生存和发展不可缺少的资源之一。中国三星在产品设计上，加强可持续的生态理念，在公司生产及经营活动中，推进绿色环保理念，实现按需用水，减少耗水量，加强废水管理及再利用。

**7 经济适用的清洁能源** **经济适用的清洁能源**




环境污染、气候变化已成为全球关注的重要议题。中国三星为最大限度减少温室气体排放，在旗下各工厂积极推进节能计划、提高能效计划和改变能源结构计划，增加气体减排设施，加强能源管理、提高能源效率，在可行地区厂房采用光伏发电，并积极落实植树造林、植被恢复等环保举措。

**8 体面工作和经济增长** **体面工作和经济增长**




秉承“人才第一”的核心价值，中国三星为员工提供广阔的职业发展平台和畅通的职业晋升通道，建立完善的人事晋升制度、员工激励体系及形式丰富的培训体系。同时，充分保障员工权益，坚持民主管理，保护员工隐私，为员工提供具有市场竞争力的薪酬福利。

**9 产业、创新和基础设施** **产业、创新和基础设施**




中国三星高度重视并加强创新体系的建设，持续加大研发投入，营建创新文化，鼓励协同创新。通过参与全球联盟、与学术界合作、与供应商和研究中心联手，持续开发创新技术和创新产品。

**10 减少不平等** **减少不平等**




地区发展不平衡、差距过大，会影响国家的经济社会稳定。中国三星在经营管理、产品服务、公益活动等多个社会责任领域深度实践，通过自身企业优势，将优秀的产品、服务、项目等带到贫困落后地区，让当地人们享有同发达城市人们一样的资源，链接外部的精彩世界，获取丰富的知识和有效的信息，拓宽其眼界、拓展其思路，防止持续信息闭塞带来的不平等。

**12 负责任消费和生产** **负责任消费和生产**




中国三星加强供应链建设，规范供应链运营。通过引进三星电子《全球采购行动规范》《供应商行为规范》，建立全球供应链管理系统，积极进行供应商评价和劳动环境管理；通过成立“365 检查团”，对供应商的环境安全、员工权益、守法经营、供应商管理等方面进行专业考核评价。

**13 气候行动** **气候行动**




气候变化议题越发受到全世界的关注。中国三星积极应对气候变化，对内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、销售等所有业务中践行节能减排，推进资源再利用，构建绿色清洁工序；对外发展绿色供应链体系，倡导植树造林等环境保护行为，以减少温室气体对气候的不利影响。

**15 陆地生物** **陆地生物**




保证陆地生物的多样性，可制止和扭转土地退化，防治土地荒漠化，保护环境。中国三星高度重视环境责任，加强环境管理，积极推进植树造林、植被恢复等环保举措，通过植物光合作用吸收二氧化碳，将其固定在植被与土壤中，从而降低大气中的温室气体浓度。2020年，中国三星组织植树1,856棵。

**16 和平、正义与强大机构** **和平、正义与强大机构**



正义、负责的商业机构具有更强的生命力。中国三星坚持正道经营的核心价值，在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、反商业贿赂等领域，不断更新和完善合规管理体系，开展旗下企业合规培训、员工诚信教育，定期进行信息披露，确保企业履责行为的透明度和合规性。

**17 促进目标实现的伙伴关系** **促进目标实现的伙伴关系**



可持续发展的伙伴关系，将促进企业目标实现。中国三星积极构建合作共赢的发展模式，赋能供应商，加强对供应商的支持和有效沟通，通过打造供应商竞争力，提升三星的竞争力。根据业务、地域分布，中国三星积极鼓励、支持各旗下企业加强与所在地方政府、高校、科研机构的合作对接，产学研联手搭建长效交流平台。



# 经济责任

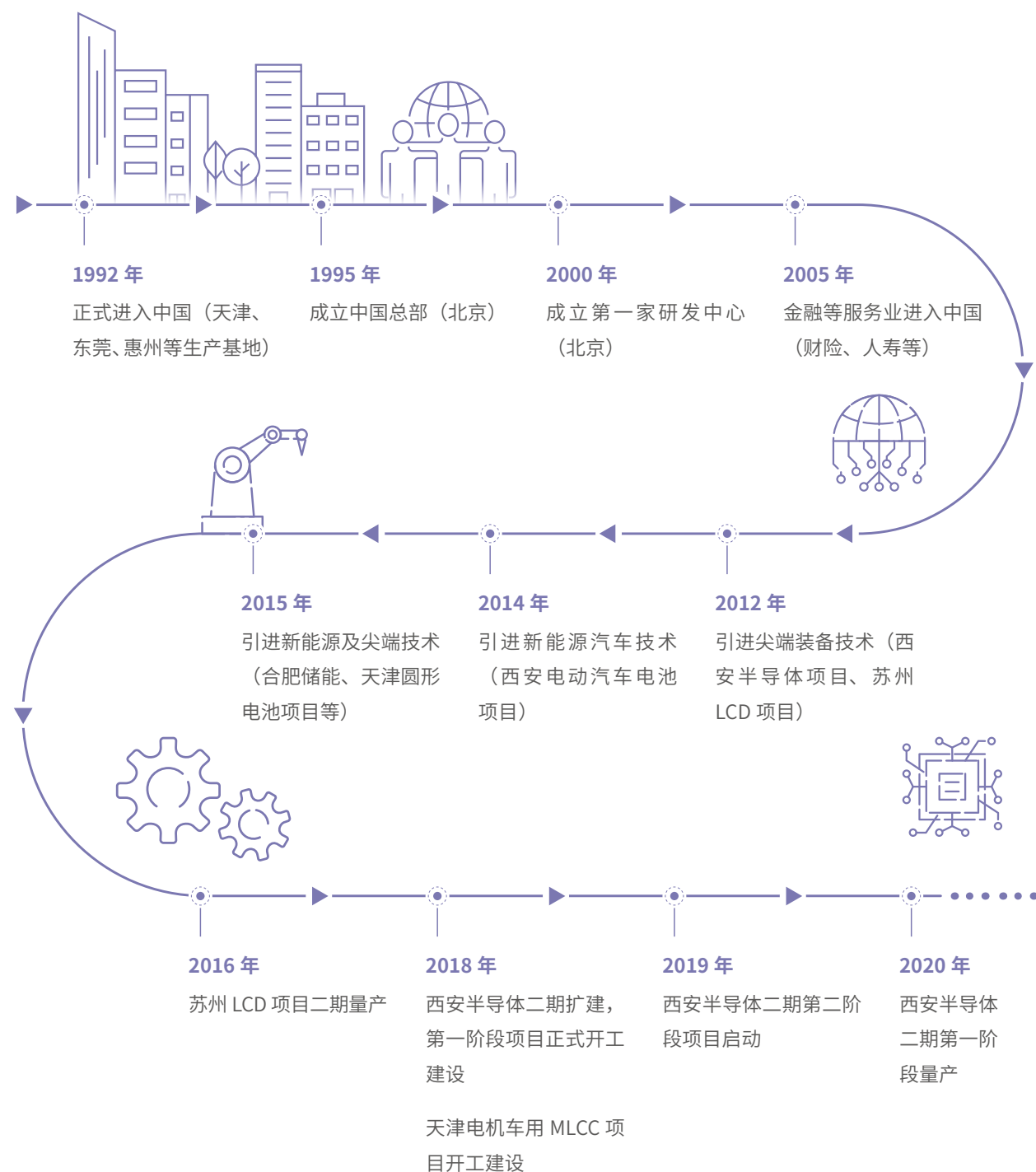


**ECONOMIC  
RESPONSIBILITY**

# 创造价值

## 经营情况

### 发展历程



中国三星在华机构严格遵守中国的法律法规和相关规则，相关组织内部均设立最高管理机构，严格遵循“透明经营、责任经营”原则，持续规范公司治理，为经营层提供良好经营环境，为创造更好产品、更高经营价值而不懈努力。最高管理机构在履行公司经营方针、决策公司内外部重大事项、监督经营层经营行为的同时，积极应对事业环境的变化，与外部权威专业人员组建委员会，倾听外部利益相关方声音，致力于经济、环境、社会的和谐发展。

截至 2020 年底，中国三星在北京、上海、天津、苏州、深圳和西安等地设立 18 家生产企业\*、8 家研发中心等共计 189 个机构，员工总数将近 7 万人。业务范围涵盖电子、金融、重工业、服务业等领域。电子领域包括手机、家电等整机产品，半导体、液晶面板、新能源汽车动力电池等零部件产品的生产及销售；金融领域主要包括人寿、财险、车险等；重工业领域主要包括造船、工程建设等；服务业领域主要提供酒店、广告、安保、餐饮等服务。

截至 2020 年底，三星在华累计投资 457 亿美元。在华投资方向已由劳动密集型产业转向资本、尖端技术密集型产业，代表性项目有西安半导体、新能源汽车电池等项目。

地区	生产	销售	研发中心	其他
华北	7	5	2	41
华东	8	8	3	36
华南	1	1	2	21
华中				6
东北				6
西北	2	1	1	10
西南				9
香港		5		3
台湾		3		7
澳门		1		

	生产	销售	研发中心	其他					
华北	55	华南	25	东北	6	西南	9	台湾	10
华东	55	华中	6	西北	14	香港	8	澳门	1

其他：是指除销售、生产、研发中心以外旗下企业和办事处

\* 截止 2020 年 12 月 31 日，在工商登记注册的生产企业数量为 18 家。



### 三星在华业务领域

#### 电子



三星电子  
三星电机  
三星 Display  
三星 SDS  
三星 SDI

手机、电视、白电、半导体  
MLCC、摄像头模组  
OLED  
ICT 解决方案、电子门锁  
电池、材料

#### 物产、重工业、工程



三星物产  
三星重工业  
三星工程

贸易、建设、服装  
造船  
建设

#### 金融业



三星生命  
三星火灾  
三星证券  
三星资产运用  
三星风险投资

人寿保险  
财险  
证券经纪  
资产管理  
风险投资

#### 服务业、其他



新罗酒店  
S1  
杰尔中国  
三星爱宝健  
三星经济研究所

酒店、免税店  
安防  
广告代理  
团膳服务、食材流通  
智库

### 2020 经营状况

大中华区销售额

638 亿美元

大陆出口额

219 亿美元

累计投资额

457 亿美元

### 股权架构

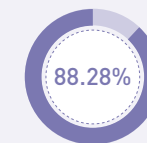


\*截止 2020 年 12 月 31 日

#### 电子



苏州三星电子家电有限公司  
三星 (中国) 半导体有限公司  
天津三星 LED 有限公司  
三星电子 (苏州) 半导体有限公司

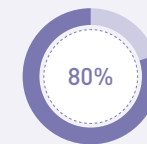


苏州三星电子有限公司

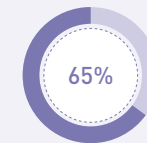
#### SDI



三星 (无锡) 电子材料有限公司



天津三星视界有限公司  
三星 (天津) 电池有限公司



三星环新 (西安) 动力电池有限公司

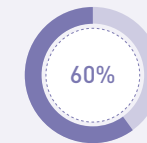
#### Display



苏州三星显示有限公司  
东莞三星视界有限公司

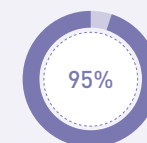


天津三星视界移动有限公司

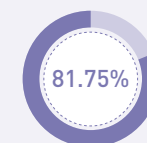


苏州三星电子液晶显示科技有限公司

#### 电机



三星高新电机 (天津) 有限公司



天津三星电机有限公司

#### 重工业 / 物产



三星重工业 (宁波) 有限公司  
三星重工业 (荣成) 有限公司  
三星精密不锈钢 (平湖) 有限公司

# 正道经营

## 守法合规

中国三星一直把正道经营作为企业在经营活动中必须坚持的核心价值观。在公平竞争、知识产权保护、消费者保护、反商业贿赂等领域，不断健全和完善合规管理体系。

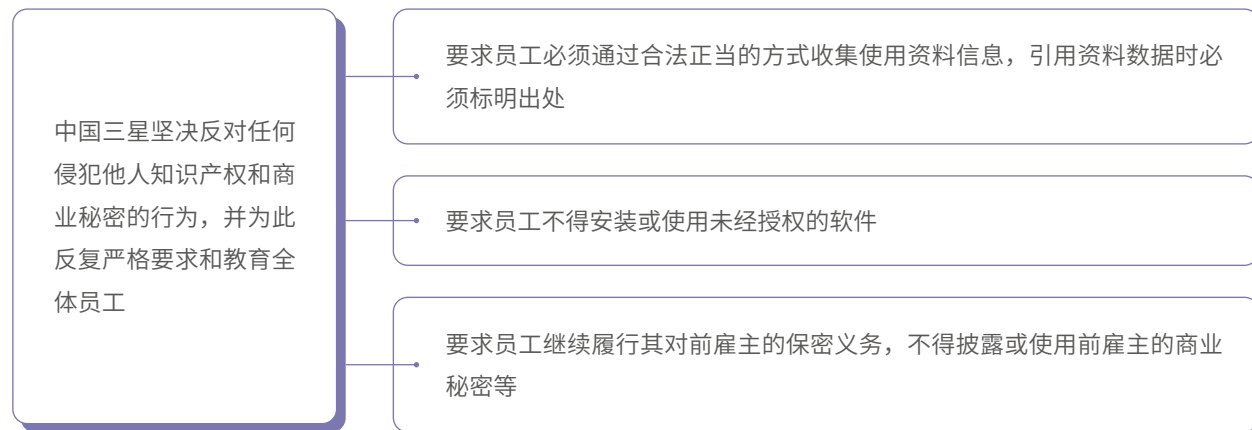
中国三星在中国区范围内各旗下企业均设立有合规岗位，由专人负责旗下企业内部的合规业务；通过合规大会、交流培训等各种形式展开旗下企业之间合规业务的沟通，分享经验，提高整体的合规业务水平。

多年来，中国三星针对不同的培训对象，通过现场培训、视频培训等多种方式开展合规教育。2020年，中国三星组织守法合规培训 494 次，4.23 万人次参与其中。合规培训内容包括反商业贿赂、商业秘密保护、反垄断、合同履行、数据合规、网络安全合规等。

一直以来，中国三星秉承诚信经营理念，“重承诺、守信用”，严格按照合同约定履行对合作方的己方义务，严格依法依承诺履行对消费者的义务。重视员工的诚信教育，通过宣讲、讨论等方式向员工传达中国三星的诚信经营理念，并将员工的诚信情况作为员工奖惩制度的重要考量因素。中国三星坚信：诚信经营，公平竞争，践行社会责任和己方承诺，方为正道。

## 尊重知识产权

中国三星尊重他人的知识产权，始终践行通过自行研发、商务谈判、交叉许可、产学研合作等多种方式依法获取知识产权。



## 维护公平环境

中国三星遵守平等自愿原则、等价有偿原则、公平原则、诚实信用原则等市场交易基本原则，坚持公平交易，推动市场交易活动有秩序、按规则进行，促进市场经济健康发展。

在公平竞争方面，中国三星建立了合规指南系统及接触竞争公司注册系统，以杜绝不正当竞争行为。

中国三星一贯尊敬竞争对手，坚持公平竞争，主张凭借过硬的生产技术、可靠的产品及优质的服务获取竞争优势

中国三星反对通过损害竞争对手声誉的方式树立自身优势。为此，中国三星建立了严格的广告审查制度，防止出现有损竞争对手形象的广告内容

中国三星反对采取不正当手段限制或排除市场竞争。为此，中国三星建立了有力的内部审查制度，杜绝不正当竞争行为和垄断行为

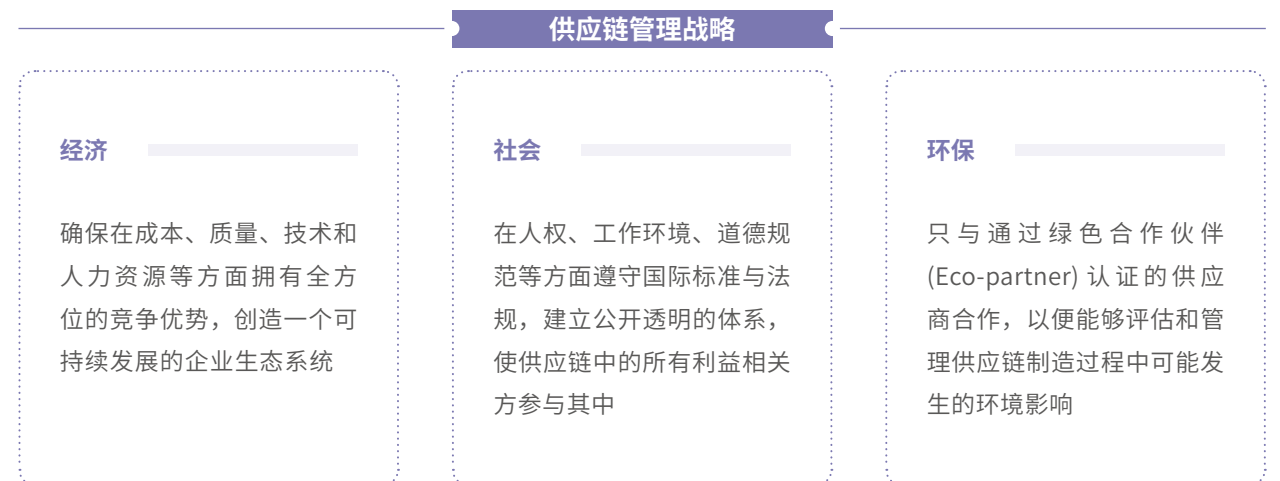
## 反商业贿赂

中国三星严格遵守商业伦理，对贿赂行为及不合规的行业惯例采取“零容忍原则”，严格禁止一切商业贿赂和腐败行为。为此，在与供应商的合作方面，中国三星在合作前会向供应商发送遵守商业伦理、杜绝商业贿赂的公开信；合作过程当中坚决将反商业贿赂条款写入合同当中并严格执行。同时，设立专门的伦理经营网站以及举报流程，一经查实，坚决惩戒不遵守反商业贿赂合规要求的相关方，将反商业贿赂做到实处。

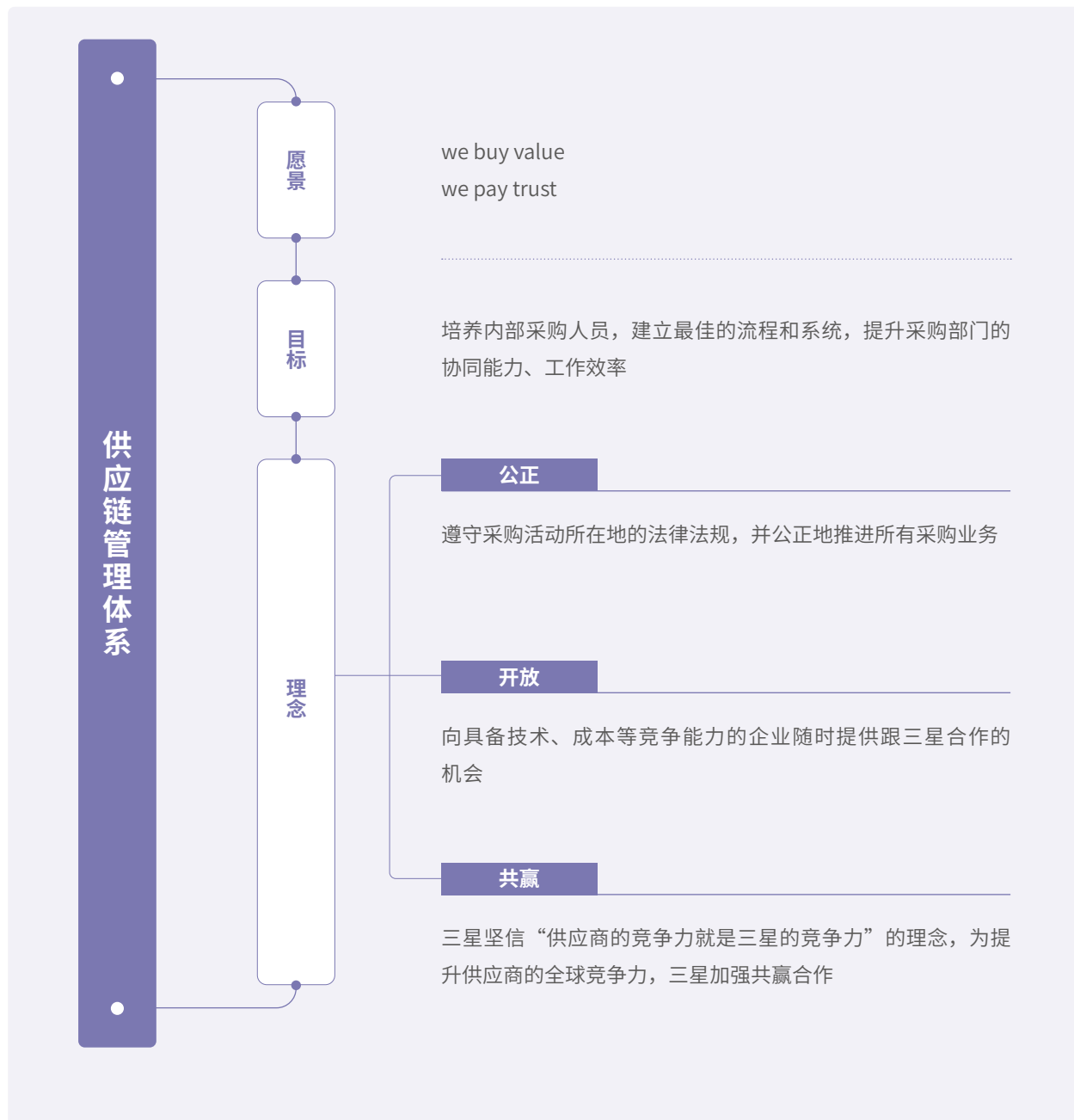
# 供应链建设

## 供应链管理战略

中国三星要求所有工厂必须公正、透明地管理供应链，并严格遵守三星《全球采购行动规范》和《供应商行为规范》。公司统一运营供应链风险管理系统，以降低供应链环节可能发生的风险。此外，积极开展互助共赢活动，促进供应商实现竞争力的提升，致力于打造一个长期、稳定、健康的生态合作圈。2020年，中国三星采购额为 222 亿美元，供应商 3,304 个。







## 供应链规范运营

### 供应商采购政策

中国三星致力于构建公正、透明的供应链共赢合作文化。2013年，公司引进由三星电子制定的《全球采购行动规范》，明确了采购负责人应当遵守的基准和原则、职务伦理、商务礼仪；同时引进《供应商行为规范》，建立采购统筹管理系统 G-SRM(全球供应链关系管理系统)，并规定与供应链相关的所有业务都需在此系统内完成。2020年，中国三星共检查供应商 513 次，举办供应商培训 32 次，参加培训的供应商员工多达 605 人次。

### 案例

#### 三星(中国)半导体有限公司与陕西本土企业合作

自三星(中国)半导体有限公司落户陕西以来，一直致力于推动与当地政府和企业的合作，期望以产业带动陕西本地相关产业链的发展和升级。

近年来，以陕西建工集团股份有限公司为代表的陕西本地企业也积极地参与到三星西安项目的建设之中。截至目前，三星(中国)半导体有限公司 12 英寸闪存芯片二期项目 FAB 生产厂房项目及二阶段项目、EDS 测试厂房、FAB 栋大气防治工程、FAB 栋超纯水工程、回转设备的维修、二次配管等一大批重点项目均由陕建集团负责建设，各个建设项目均进展顺利，如期建设。陕建集团在半导体厂房建设方面的专业能力得以加强。



三星(中国)半导体有限公司二期项目建设现场

## 供应链评估系统

中国三星积极构建供应商评价系统，协助所有供应商遵守“供应商行为规范”，在遴选新供应商环节，坚持通过内部认证计划——“绿色合作伙伴计划”，对供应商实施环境管理评估；对合作满两年的供应商开展每年一次的定期评估，根据评估结果进行供应商跟踪管理，帮助供应商不断提升竞争力水平，构建可持续发展的供应链。



### 年度供应商评估过程



此外，中国三星积极借助 NGO 等外部力量，开展绿色供应链行动。2013 年以来，与“公众环境研究中心”“绿色江南”等环境类 NGO 展开合作，借助 NGO 在信息公开领域的独特视角和数据平台，邀请供应商公开环境信息，进一步加强供应商守法合规情况的监督。

### 供应商劳动环境管理

中国三星主动承担供应链的劳动环境建设，在供应链全部环节大力推行负责任的经营，包括保障工作场所的安全、确保劳动者权益、尊重并遵守国际劳动相关规章制度等。自 2013 年起，公司就在中国地区的生产工厂设立专门机构，对所在工厂及供应商的劳动环境进行监督整改。

中国三星严令禁止雇佣童工，对供应商经营层和人事负责人开展相关法律培训，要求供应商严格做好应聘者的身份确认及面试，并将相关信息每月上报至系统。公司成立现场督查组，向供应商提供脸部识别系统，做到从源头上切断雇佣童工现象。2020 年全年没有发现供应商雇佣童工事件。

针对供应商可能存在的拖欠工资、加班等违法行为，中国三星开展长期监督及评估，并要求涉事供应商做出及时整改。

### 365 检查团

2013 年，由中国三星牵头、各片区事务局具体组织实施的中国三星“365 检查团”正式成立。该检查团对供应商的环境安全、员工权益、守法经营、供应商管理等情况实施专业考核。

中国三星“365 检查团”根据 RBA（责任商业联盟，即前电子行业公民联盟 [EICC]）的行为准则，全方位检查供应商在劳动人权、企业伦理、环境安全等 85 个方面的守法经营情况。

2020 年，中国三星“365 检查团”已累计对 89 家供应商的总经理和相关负责人、130 家供应商的人事及安全环境负责人进行系统培训；累计对 389 家供应商的人事及安全环境领域进行相关检查，并根据检查结果对供应商进行等级分类，对不合格企业要求限期整顿。

## 合作共赢

中国三星始终坚信“供应商的竞争力，就是三星的竞争力”，积极构建双赢发展模式。公司在资金、教育、革新活动等方面向供应商提供支持，通过供应商投诉热线、意见反馈邮箱、访问面谈等联系机制，主动搭建畅通有效的沟通渠道。

### 案例 苏州三星电子有限公司对供应商进行 RBA 审核

苏州三星电子有限公司每年邀请具备国际竞争力的第三方机构（如：DNV，SGS，UL 等）对供应商进行社会责任审核，主要对劳工、健康与安全、环境、商业道德、管理体系运营现况进行评分，发现问题点及不足部分要求进行改善及管理，体现了三星与供应商“相互协力，相互共存”的经营理念。

2020 年 8 月，公司邀请第三方机构 DNV，对供应商苏州泰信电机进行了 RBA 现场审核，针对社会责任相关的 85 项课题，如劳动人权、环境安全等进行检查。针对不符合标准的 8 个项目，通过近 3 个月的努力全部改善完毕。





公司各旗下企业与所在地区政府、高校、研究机构保持紧密合作，通过建立多个研究基地、企业大学和培训基地，搭建沟通交流平台。

案例 天津三星视界移动有限公司开展校企合作项目

天津三星视界移动有限公司与各高校及技术学校开展交流合作，在提升专业科研力量和人才素质的同时，为公司储备未来人才。

与中国（天津）职业技能公共实训中心合作，邀请公共实训中心的老师进行 ABB 机器人的专项技术培训。2020 年，12 名员工参加了为期 10 天的培训课程，人均学时 80 小时。



ABB 机器人技能培训

与天津市机电工艺技师学院开展合作，开设电工技能专项培训。2020 年，公司 194 名员工参加为期 5 天的培训，且全部通过鉴定取得电工证书。

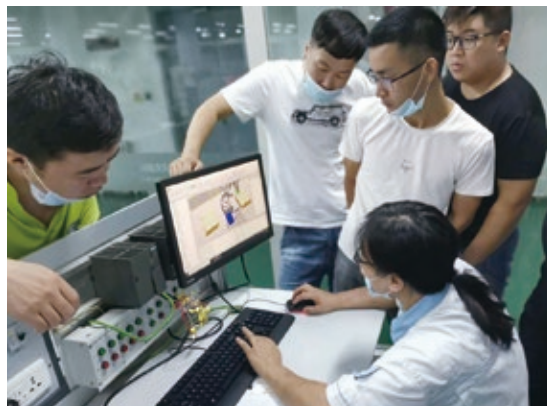


电工技能培训



电工技能培训

疫情期间，公司积极响应天津市政府出台的企业线上职业技能培训的补贴政策，充分利用线上技能培训平台，有序开展面向一线员工的技能培训，鼓励员工利用业余时间线上自学技能知识，确保一线技能员工在疫情期间完成生产任务的同时，不断提升自身的技能素养。2020 年 3 月，公司开展了广电和通信设备电子装接工线上技能培训，3,154 名员工完成培训并通过政府审核要求；2020 年 4 月，开展了维修电工线上技能培训，606 名员工完成培训并通过政府审核要求。

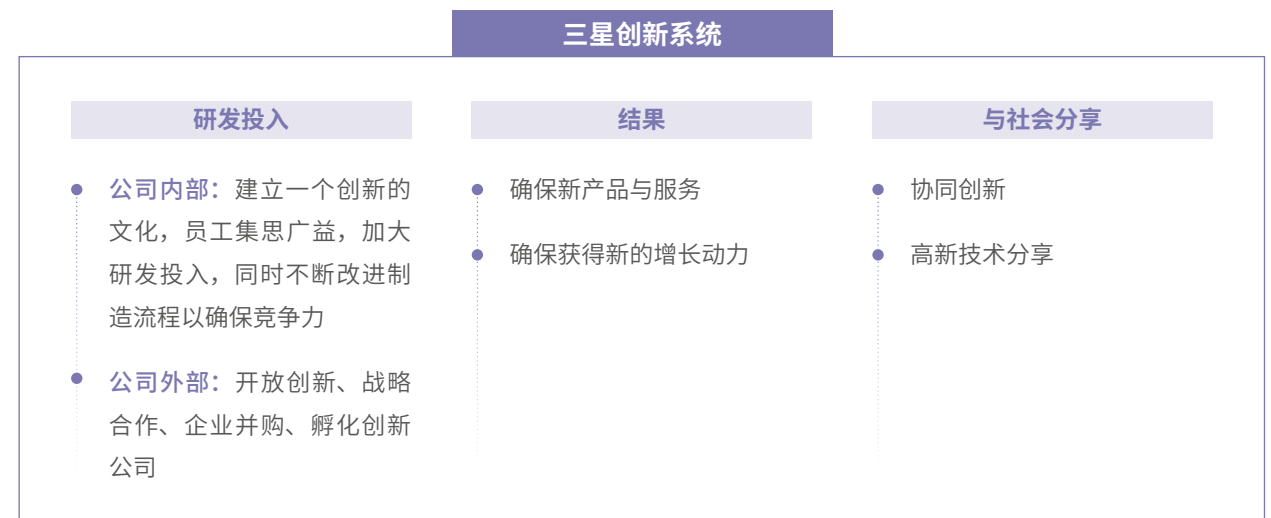


员工在线学习

# 引领变革

## 创新机制

在通过自身技术创造企业利润的同时，中国三星非常希望通过与社会分享技术，创造出更可持续发展的社会。因此，公司高度重视建设并发展创新体系，不断打破内部既有的程序和系统，持续加大研发投入，营建创新文化。经过多年努力，中国三星已经建立起更加高效的创新系统，在多个领域收获巨大成功。



案例 三星电子（中国）研发中心研发创新活动

### “Open Lab” 活动

旨在为研究所项目提供集中展示成果的平台，让所有工程师了解研究所的主要技术及成果，强调共享成果、共同成长。一年举办 2 次，以“量产项目成果”和“先行项目 POC”为主进行展示。

### “Ideation” 活动

针对所有工程师，发起研究所内部的头脑风暴，构建创意自由的组织文化。Idea 的主题聚焦于“TV/Mobile 产品痛点解决”及“创新 Service 挖掘”。季度别开展活动，每次都获得工程师们的积极响应，成果喜人。

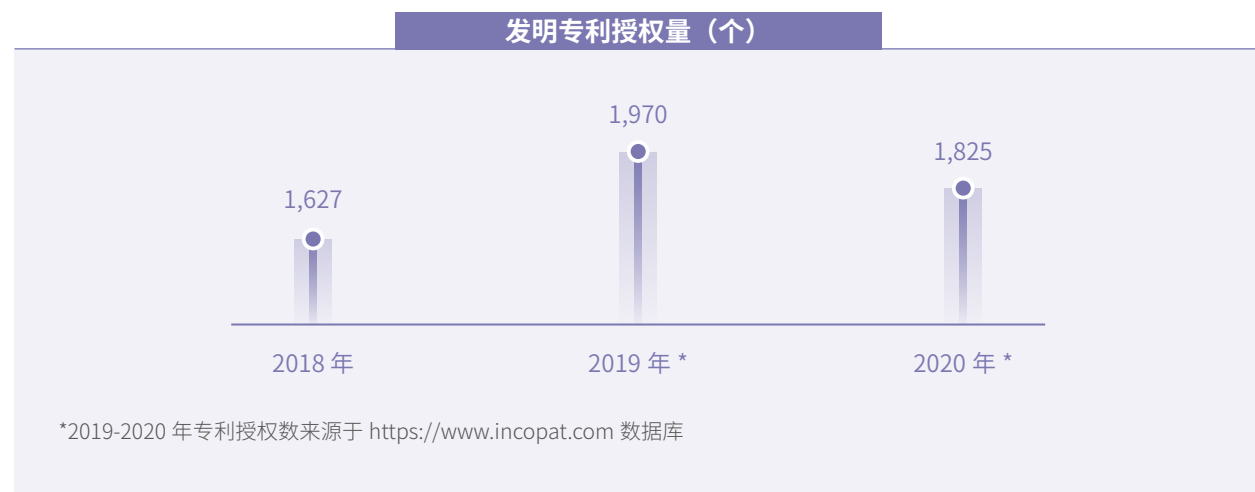
### “Arch Board” 活动

通过构建跨技术 domain 的架构委员会，增强研究所的架构能力和软件设计能力。目前已建立 3 个 board，双周别进行活动，常规开展架构 review、服务设计、产品性能 review 等活动。

## 研发能力

中国三星以一流技术为发展支撑，将公司的创新精神与社会的可持续发展紧密融合，致力于引领行业变革。中国三星以“让它有意义”作为产品技术创新的座右铭，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，努力开发创新技术和创新产品。

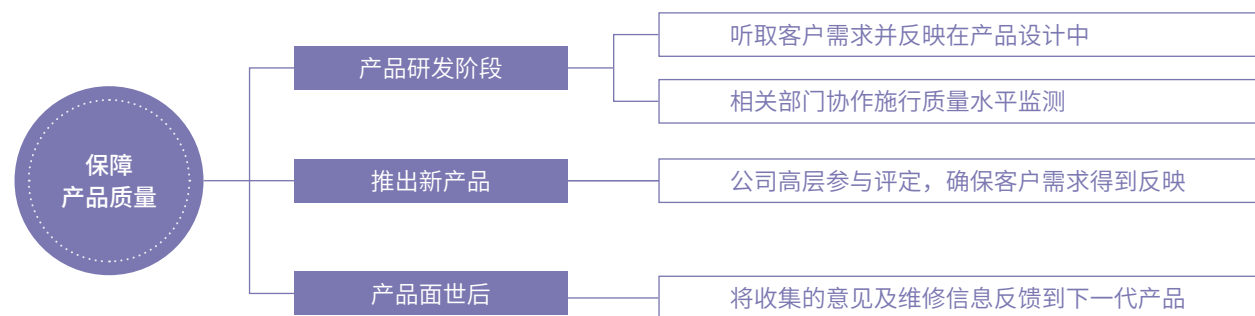
截至 2020 年底，中国三星在华累计投资额为 457 亿美元，其中尖端产业投资 346 亿美元，占总投资比重的 76%。目前中国三星在华设立 8 个研发中心，研发人员人数为 4,008 人。在产业自我转型升级的过程中，三星谋求企业高质量发展，助推中国经济腾飞。



## 责任产品

### 质量管理

中国三星坚持“追求保障客户价值和幸福的产品质量”，实施“CS 认证制度”，搭建起一套完整的质量跟踪体系，覆盖了从产品研发、新产品推出到产品面世后的全阶段，力争为客户提供最优质的产品和服务。



## 产品安全

中国三星高度重视产品使用安全，通过模拟消费者在现实生活中的实际使用环境，对漏电、火灾、意外伤害等影响产品安全性的因素，以及产品非正常运行状态等进行检测和评价。

### 产品召回

中国三星严格遵守国家相关法律法规，全力保障消费者合法权益。对存在安全隐患的产品，及时公布隐患信息，并在第一时间公开召回相关产品。

**案例** 中国三星召回部分笔记本电脑电池

2018 年 7 月，因部分型号笔记本电脑电池可能存在过热问题，中国三星根据《缺陷消费品召回管理办法》，向国家市场监督管理总局备案召回计划，并在官网发布召回计划，宣布自 2018 年 7 月 5 日起，召回部分 2012 年 12 月至 2013 年 7 月期间制造的 NP355V4 等 13 个型号三星笔记本电脑配备的松下电池。截至目前，已召回中国大陆地区受影响的电池 9,066 个，向国家市场监督管理总局提交召回总结报告，并免费为相关客户更换符合要求的电池，以消除安全隐患。

## 责任营销

### 规范广告营销

中国三星严格遵守对外广告行为准则和网络营销相关守则，要求员工遵循广告营销指导意见，防止出现侵害知识产权及出版物版权等情况；严格管控广告代理公司，全面分析广告中存在的法律风险，对三星商标、品牌的使用指南加以规范。在所有广告及营销活动中，致力于贯彻符合全球品牌定位的品牌价值和哲学。公司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，对广告物制作、执行、推广的所有环节进行整合管理。

### 客户信息保护

中国三星重视并加大对消费者个人信息的保护，通过制定《个人信息保护政策》，为客户信息安全提供制度保障

- 在业务范围内以适当、公正的方法收集客户信息
- 客户信息只用于开发和提供更好的产品、服务、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
- 每一位能够接触到客户信息的员工，在开展业务前必须签署《商业保密承诺书》

在向客户提供服务过程中，我们会在征得客户同意后，结合用户需求，进行信息收集的必要性判断，并做好分级记录。在向客户咨询简单问题时，仅记录来电、顾客姓氏、商谈内容等；当客户产品需要上门维修时，仅记录客户地址、联系方式等必要信息；通过互联网为客户提供远程服务时，任何操作都会以公开公正的方式征询客户，并在获得客户认可后再提供相关服务。



## 潜在风险提示

中国三星严格遵守国家及行业相关规定，通过产品用户手册、官方网站、安全及维护人员，向消费者明确提示产品的安全注意事项。

### 用户手册

列示重要的安全标志及安全符号，提示用户“重要的安全预防措施”“安全注意事项”“有关安装的严重警告事项”“关键的使用警告”“使用注意事项”等内容

### 三星电子官网下载中心

根据产品型号快速查询“用户手册”“产品规格”“服务政策”“维修与服务”“远程服务”等信息，快速获得相关服务



#### 警告

危险或不安全的行为，可能导致严重人身伤害、死亡和 / 或财产损失



#### 小心

危险或不安全的行为，可能导致人身伤害和 / 或财产损失



#### 注意

存在人身伤害或财产损失的危险

## 责任服务

### 客户关系管理

#### 服务质量管理体系

为了提供迅速而便捷的服务，三星在中国运营 1,200 多家服务中心。同时，为了减少客户访问实体店的不便，继续扩大在线服务。目前中国三星提供电子邮件、在线聊天、远程网络服务、电话、寄修服务及实体店服务等多种服务渠道，解决客户售前、售后需求。

- 通过三星官网，消费者可以查看和下载使用说明书，进行数据传输，查看服务公告及使用技巧，查找到包括使用指南、预约服务、寄修服务、查找服务中心等解决方案，以及通过 400 热线、官方微信、在线聊天、邮件和远程服务与专业工程师联系
- 通过官方微信公众号“三星服务”，消费者可以直接点击菜单享受到我的服务（预约服务、配件价格查询、三星换机助手等）和服务中心查询服务，还可以随时向智能客服“小星”提问，即刻得到答案。如未能解决问题，在工作时间内可以方便地转接人工客服
- 官方服务 APP“盖乐世社区”具备为消费者提供在线客服、多样化自助服务、建议及错误报告等功能

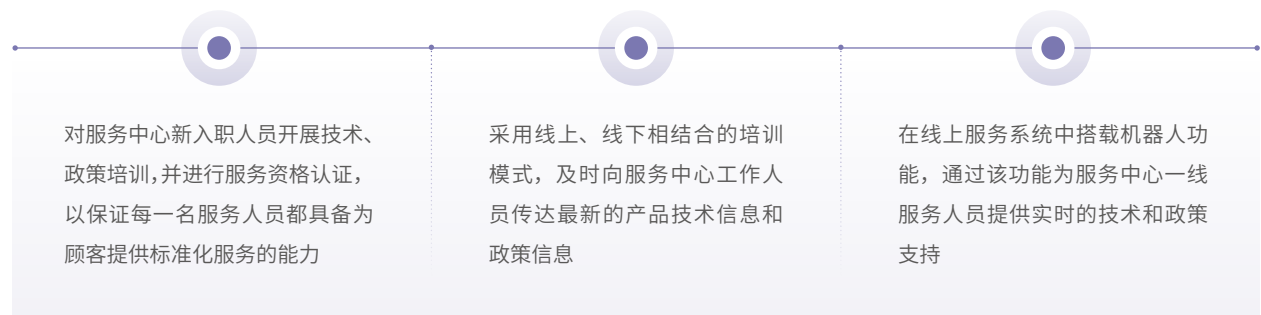
## 提升服务标准

为提高售后顾客的维修便利性，目前中国三星已推出“手机寄修服务”。通过官网申请，顾客可享受到上门取机以及维修后送还的便捷服务；为了关爱包外换屏维修顾客，中国三星还推出了“手机包外集中换屏服务”。在官网申请后，顾客通过寄修就可享受到部分型号的包外换屏优惠服务；针对三星折叠屏购机顾客，推出了优惠换屏、免费贴保护膜、产品检测与清洁、维修送取机等服务，有效满足了折叠机顾客多样化的售后需求。

## 产品知识普及或客户培训

中国三星通过在官网制作并发布产品帮助与支持、模拟操作指南、视听 / 影音等产品使用相关指导，以图文操作注解、实机模拟功能演示、动态视频等多种形式，引导顾客解决使用三星产品过程中遇到的各种常见问题，同时为喜爱三星产品的潜在顾客提供深入了解产品功能的展示平台。

为进一步加强三星服务中心一线工作人员的技术能力，以及对国家和公司颁布的各项法规、政策的理解能力，提升三星顾客的服务体验，中国三星为各三星服务中心提供了完善的培训服务保障。通过对三星服务中心一线服务人员开展的各种培训，提升一线服务人员的服务能力，保障三星用户获得标准、合规、高效、快捷的优质服务。



## 满意度调查

中国三星坚持委托第三方调查机构进行满意度调查，以了解客户对售后服务的评价及满意度，分析需要改进的关键因素，并反映在售后服务政策中，持续开展提高客户满意度的系列活动，切实为顾客提供称心、舒心、放心的三星服务。

2020 年，公司在线下门店服务调查基础上，增加了通过电话商谈、在线商谈、远程商谈，以及通过三星官网、盖乐世社区 APP 渠道获取服务的样本，使覆盖用户更加全面，2020 年整体顾客满意度 94 分。

## 客户投诉处理

在解决客户投诉时，中国三星遵照国家相关法律法规，秉承“用心亲切商谈，以诚赢得信赖”的基本原则，以规范化的处理流程和有效的管理机制为依托，本着“迅速响应、依法依规、顾客至上”的原则，为顾客提供更优质的解决方案，有效化解顾客不满。公司还配备专职人员对投诉数据追根溯源，优化售后服务政策及流程，防微杜渐，实现投诉处理标本兼治。

# 社会责任



**SOCIAL  
RESPONSIBILITY**



# 尊重员工

## 保障权益

### 平等雇佣

中国三星严格遵守相关法律规定，秉持民主、合法、公开的程序制定人事规章制度，创造稳定的就业环境。2020 年，员工劳动合同签订率达 100%，集体合同签订率达 100%。

中国三星将“坚持用工平等”作为人才录用的首要原则，坚持规范用工、尊重人权，保证女性、残疾人享有平等公平的就业机会；坚决保障兼职工、临时工和劳务派遣工在薪酬、福利、职业培训与发展等方面享有与正式员工同等的待遇；在不伤害到企业及其他员工的合法权益的前提下，尊重员工不同的风俗习惯和信仰；积极构建健康的组织文化，避免员工在职场遭受人身、性、言语或心理方面的骚扰。各旗下企业每年都必须围绕“预防职场性骚扰”开展专题培训。

中国三星积极实施人才本地化战略，职员、干部、高管的韩方人员比例逐年减少。2020 年，中国三星本地化雇用比例已经达到 99%，中国三星员工人数占全球三星总员工数的 10%。

### 案例 三星数据系统（西安）有限公司残疾人雇佣

三星数据系统（西安）有限公司积极推进残疾人招聘，为残疾人提供平等的就业机会，并给残疾人提供施展才能的平台，得到了西安市残疾人联合会的大力肯定。公司自 2016 年开始主动招聘残疾人，2020 年新招聘 2 名，截止 2020 年末有 8 名残疾人在公司工作。为了让残疾人更好地适应公司环境，公司人事定期与员工面谈，了解员工困难，并及时给予帮助。

### 薪酬福利

中国三星为员工提供具备市场竞争力的薪酬，根据各年度企业经济效益的增长情况，采用科学调薪机制对薪酬进行调整，保证中国三星的员工薪酬始终处于行业较高水平。

中国三星各旗下企业结合企业实际情况，为员工提供商业保险、餐费补贴、健康体检、丰富文体活动、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、员工宿舍等全方位的福利待遇。

### 案例 三星环新（西安）动力电池有限公司“深夜食堂”活动

为感谢保证公司每日正常生产的倒班员工，三星环新（西安）动力电池有限公司特推出“深夜食堂”活动，为深夜下班的中班倒班员工发放食品、饮料、水果等。2020 年，“深夜食堂”活动共计举行 3 次，累计 2,161 名员工参与，得到了员工的一致好评。



深夜食堂活动现场



公司领导亲临现场为员工发放食品

### 案例 天津三星电机有限公司员工关怀活动

天津三星电机有限公司在促进企业成长与发展的同时，也十分关注员工的身体健康，丰富员工的业余生活，组织多种多样的健身活动。疫情期间，公司内不能聚集，特进行线上的各种活动：“嗨跑团”成立、抖音“美妆课程”开启、亲子绘画大赛、摄影大赛、征文比赛等。疫情缓解之后，公司进行了趣味健身大赛、团体长绳比赛、团体毽球比赛等，希望通过多样性的活动，让大家在轻松快乐的气氛中工作。



团体长绳比赛



趣味健身大赛

## 民主管理与党建

中国三星将工会作为企业民主管理的基本形式，积极寻求企业、员工和谐发展的有效路径。公司工会代表、员工代表均通过员工直接选举产生，为充分保障员工民主管理权利，公司定期召开工会代表大会、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。2020年，中国三星工会入会率为100%。

中国三星作为扎根中国的外资企业，积极深入开展党建工作，并将党建融入企业、党员、员工的发展需求，营造和谐的党建生态。

### 案例

#### 三星财产保险（中国）有限公司扎实开展“四史”学习教育

为深入贯彻落实中央《关于巩固深化“不忘初心、牢记使命”主题教育成果的意见》，按照上海市闵行区委和虹桥镇党委部署，三星财产保险（中国）有限公司党支部主要围绕党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，扎实开展了相关的学习教育。

2020年，三星财产保险（中国）有限公司党支部开展了丰富多彩的“四史”学习教育活动。有现场参观学习——参观陈云纪念馆及青西郊野公园，现场学习党史、新中国史、改革开放史和社会主义发展史；有党员讲党课——讲述《我与世博》“四史”主题教育党课；有爱国主义电影观影活动——电影《八佰》观影；有线上学习、竞赛等。通过以上这些学习教育活动，支部党员对于“四史”有了更深刻的理解。



开展“不忘初心、牢记使命”主题教育

## 回应员工诉求

中国三星注重搭建沟通渠道，以便及时了解员工诉求。通过设立投诉电话、投诉邮箱等整合员工需求，并下发到各旗下企业核实内容、整治不良现象，从而有效控制不良事态发展，减少不良事件发生。

此外，中国三星将旗下企业内部投诉热线海报张贴于自己及供应商厂区内的显著位置，员工遇到任何困难或疑惑，都可拨打该热线反映情况或进行相关咨询，使员工权益获得切实保障。

### 案例

#### 苏州三星电子有限公司建立员工苦衷处理运营中心

苏州三星电子有限公司以公司工会、员工关系部门为主导，设立了线上和线下渠道结合的员工苦衷处理运营中心。通过部门阶层别座谈会、总经理座谈会、说说吧、总经理信箱、沟通无障碍系统及各部门员工关系担当，建立了一套自上而下和各阶层别的员工沟通服务体系。员工关系部门专人负责整理、跟踪、改善结果，有效提高了员工的满意度。2020年，累计组织员工沟通及座谈会达2,583人次，收集员工合理化意见和建议达1,749条，答复率为100%，落实率达98.8%。

## 员工隐私保护

中国三星充分尊重员工的隐私权，以公司管理体系为抓手，在招聘、考核、薪酬、员工健康状况、家庭成员等多个领域设定信息保护制度及措施。如果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直接领导反映相关情况。

## 职业发展

### 完善职业通道

为壮大企业人才队伍，中国三星建立完善的人事晋升制度和员工激励体系，对各旗下企业内部筛选出的核心人才赋予核心职责，提供相应的职业发展通道。同时，公司为晋升员工提供专门培训，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岗位。

中国三星建立健全激励考核体系，引入奖金制度，确保有能力、贡献突出的员工既能充分发挥自身价值，又能获得相应的认可与嘉奖，不断激发员工的工作热情。

### 健全培训体系

#### ■ 员工培训体系

中国三星秉承“人才第一”的核心价值观，各旗下企业均设有人才发展部门，通过开发、组织、运营各类培训课程，全面培养员工职业素养和能力，切实提升员工的核心竞争力。

#### ■ 新员工入职培训

中国三星遵循“先培训，后入职”的原则，引导新入职员工参与多样化的课程和实战性的活动，帮助新入职员工对三星企业文化、核心价值观、经营理念等形成全面认识和深入理解，在沟通、创新、团队协作等能力方面获得显著提升。



### ■ 各阶层晋升培训

中国三星针对晋升员工开展专门的晋升培训，通过共享三星核心价值强化角色认知，提供相应管理能力帮助员工快速适应岗位转换。

### ■ 领导力培训

中国三星对中高层管理者定期开展领导力培训，持续提升管理者的领导力技能，从而有效管理团队，促进组织持续稳定发展。领导力培训由核心干部培养课程、派遣培训等构成。



#### 核心干部培养课程

“中国三星核心人才培养课程”选拔核心干部前往北京大学进行为期 2 周的培训，帮助中高层干部提高经营管理能力和领导水平。截止 2020 年，核心人力培养课程学员达 836 名



#### 派遣培训

以高级领导人持续发展为目标，选拔优秀人才赴韩国总部参加领导力课程，通过接触核心经营理念提升自身的全球竞争力

### ■ 职务培训

中国三星各旗下企业结合业务内容和实际工作需要，积极开发、运营各种职务培训，提升员工的专业技能和素养。销售企业定期开展业务部门产品知识培训、零售营销培训、MKT 人力能力提升培训等；研发中心定期开展开发技术专项培训等；生产企业定期开展设备技术培训、工程技术培训等。

#### 案例

#### 三星重工业(宁波)有限公司开展设备点检员培训

为提高员工专业技能、促进多技能发展，三星重工业(宁波)有限公司针对 383 名一线员工，开展设备点检员培训，并由国家职业资格鉴定中心主持认证考试，最终全部参训员工均取得设备点检员中级资格证书。



认证考试现场

#### 案例

#### 西安三星电子研究所开展算法专家培训

为重点培养算法专家，打造以前沿技术为核心竞争力的一流研究所，西安三星电子研究所制定了 SW Certi 提升方案，通过引进 ACM 教练指导、理论 / 实操考试、社内讲师分级针对性培训、Exp 学习小组、部门内算法强化训练等方式帮助员工提升个人算法能力，在因疫情暂停考试期间积极进行人才储备。该提升方案覆盖全研究所 95.2% 的员工，人均培训时长 4 小时 / 月，36.7% 的员工提高了算法等级，提升了员工及研究所的核心竞争力。



算法专家培训

## 贴心关爱

### 关注心理健康

中国三星时刻关注员工的心理健康，在各旗下企业设立心理咨询室，为员工提供心理咨询，定期举行心理健康培训和讲座。帮助员工树立科学的心理健康观念，引导员工学会应对职业压力、适应职业环境，建立健康积极的生活方式。2020 年，中国三星 17 家旗下企业开设了专门的心理咨询室，持证心理咨询师共 24 名。

案例 天津三星视界有限公司减压心理主题活动

为了缓解员工心理压力，增强员工幸福感，提高企业团队凝聚力，天津三星视界有限公司于 2020 年 12 月正式开放心理咨询室，每周定期开展不同类型的趣味减压心理主题活动，包括冥想减压、心理沙盘、OH 卡牌、曼陀罗绘画、轻松睡眠等主题活动，当月共组织活动 22 场，参加员工 106 人次。另外，员工可以通过心理咨询室、邮件、微信、电话等多种形式进行一对一的心理咨询，获得日常心理疏导，包括工作压力缓解、情绪情感疏导、家庭关系改善、抑郁焦虑情绪调节等，当月累计接受咨询 21 人次。



冥想减压



曼陀罗绘画



人际沟通



心理沙盘

困难员工帮扶

中国三星积极发挥工会职能主导作用，对困难员工给予切实有效的帮扶。通过详尽调查员工信息，掌握困难员工情况及状态，提供及时充分的帮助。中国三星旗下天津三星视界有限公司、三星高新电机（天津）有限公司、苏州三星电子有限公司、三星电子（苏州）半导体有限公司、东莞三星视界有限公司等均设立困难员工帮扶专项资金。2020 年，全年困难员工帮扶投入资金共计 121 万元。

案例 东莞三星视界有限公司为困难员工送去温暖

2020 年，东莞三星视界有限公司联心工会积极给予困难员工帮扶，如突发事件应急帮扶，生病住院员工探望，家庭困难员工帮扶等。年末，联心工会还特别向 13 名特困员工发放了帮扶金及慰问物品。全年累计帮扶员工 43 名，总金额 43,500 元。



帮扶困难员工

特殊员工照顾

中国三星充分保障孕期、哺乳期女员工的合法权益，致力于为其提供更加便利的工作岗位及工作环境。中国三星旗下生产、销售和研发中心均设置专门的女员工休息室，为女员工创造舒适的休憩环境；公司主动为孕期、哺乳期女员工适当减少工作量，或调至相对轻松的工作岗位；定期举办孕期、哺乳期教育讲座，开展专家门诊、心理辅导等活动；中国三星各旗下企业每年都会举办妇女节活动，为女员工送上节日祝福。

安全生产

安全生产管理

中国三星的工厂均已通过环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，并在此基础上实施生态管理，识别并确定各个工作场所现存环境问题、安全隐患及职业健康危险因素，借助工厂系统挖掘问题根源，提出对应解决方案，实施预防措施。2020 年，中国三星未发生一般事故、较大事故、重大事故或特别重大事故，安全生产事故数为 0 件，死亡 0 人，重伤 0 人。



### 安全隐患排查

中国三星在各个工厂定期开展隐患排查行动，每月均开展一次安全环境职业健康检查。各工厂结合实际情况，对工艺系统、基础设施、作业环境、防控手段等硬件隐患，以及安全生产体制、制度建设、安全管理组织体系、责任落实、事故查处等软件薄弱环节逐一排查，针对性解决突出问题，有效防范和遏制事故发生。

### 安全隐患治理

中国三星的各个工厂严格落实安全生产规章制度，采取严格的技术控制、管理控制和安全文化控制，治理各类安全隐患问题，借助技术手段消除或减少安全隐患引起的损失，公司各级管理人员恪守职责，力争及时发现隐患并落实整改。

### 安全知识宣教

中国三星持续完善公司安全规章制度，定期组织开展员工安全知识培训与安全应急预案演练，增强员工安全意识。安全督查行动坚持“到位、细致、亲切、人性化”的原则，力求不断提升员工安全意识，养成员工安全行为习惯，营造良好的全员安全文化氛围。

## 职业健康管理

中国三星严格保障员工职业健康，确保全体上岗人员符合《职业病防治法》的要求。公司根据职业病控制效果评价结果，委托具备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，对体检结果显示异常的员工进一步复查，将疑似患有职业禁忌症的员工调离相关有害因素岗位。2020 年，中国三星无新发职业病，累计职业病数量为零。



#### 关注工作环境

- 定期检测工作环境中的职业健康危险因素
- 定期研究人体工学相关的危险因素
- 尽量减少工作环境中的噪声、灰尘和气味



#### 关注员工健康

- 为员工提供职业健康体检和其他体检
- 建设健康中心、健身室或锻炼中心
- 开展多种健康关怀项目，如少吸烟、少饮酒、健康餐饮、运动会等



#### 关注疾病预防

- 监测地区传染病，确认相应预防措施
- 开设医务室，定期宣传疫苗知识
- 了解员工出差目的地的疾病情况，提前告知并传授预防知识

## 企业公益

### 公益战略

中国三星发布《2018 年至 2020 年扶贫新战略》，聚焦“精准扶贫”，兼顾“科普创新”，通过产业扶贫、助残、扶智的方式，重点支持“三区三州”、集中连片深度贫困地区的脱贫攻坚事业。2018 年至 2020 年，中国三星投入 1.5 亿元，重点打造 10 个旅游示范村和农产品基地村，并且在甘肃省临夏自治州的四个特困县改扩建 18 所农村小学，以及在四川凉山、云南怒江、甘肃临夏三州地区实施 3,000 例儿童眼病医疗救助及 15 所特教学校无障碍改造，推动产业扶贫、助残、扶智一体化的可持续发展。2020 年，中国三星开展员工志愿者活动 341 次，员工志愿者参与活动 3 万人次；社会公益捐赠总额 4,870 万元。

### 公益项目

#### Global 教育计划

##### ■ Solve for Tomorrow·三星探知未来科普创新大赛

中国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，自 2013 年起面向全国中学生和大学生，以团队竞赛的方式组织开展“Solve for Tomorrow·探知未来”项目。公司全程参与比赛筹备和运营，帮助实现中国青少年的科技梦。

2020 年 11 月，“Solve for Tomorrow·探知未来 第七届全国青年科普创新实验暨作品大赛”正式启动，大赛由中国科学技术协会主办，并获得了中华人民共和国教育部的全国性竞赛活动的审批。大赛涉及 28 个赛区，实现了全国覆盖，参赛总人数 6 万余人。



“Solve for Tomorrow·探知未来 第七届全国青年科普创新实验暨作品大赛”启动仪式



## ■ STEM Girls• 三星探知未来科技女性培养计划

面对全球科技领域女性占比低、人才储备相对不足的困境，中国三星于 2018 年 3 月正式启动了“三星探知未来科技女性培养计划”，旨在挖掘、培养女性青少年对科学的兴趣，使其具备国际化视野、领袖精神、创新能力和社会责任感，激励更多女性人才投身科研事业。

2020 年 5 月，第三届三星探知未来科技女性培养计划正式启动。活动覆盖 16 个省、50 个市、181 所学校，并从 1 万余名学生中筛选出 1,200 名女生。经过六个月的线上学习和进阶训练，最终有 18 名女生脱颖而出，成为“未来科技领袖”。

国庆期间，18 名“未来科技领袖”分别在北京、扬州和合肥进行了为期 7 天的线下深度学习，继续围绕“生命科学”“生态环境”“物联网与人工智能”三大主题进行探讨。

从学习科学知识，到应用科学帮助他人解决实际困难，STEM Girls 在中国三星的帮助与推动下，迅速成长为有知识、有能力、有信心、有理想的创新领袖。



STEM Girls· 第三届三星探知未来科技女性培养计划总结会

## 本地教育支援

### ■ 三星希望工程

2004 年，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。

十余年来，中国三星在全国 28 个省（区、市）援建了 168 所三星希望小学，并根据社会发展以及青少年教育的实际需求，陆续将项目重心由学校建设转向心灵关爱、梦想树立等软性方面，实施了“三星梦想课堂”“三星智能教室”“三星智慧教师培训”“三星希望工程 STEM 科学教育”“三星技术专家培训计划暨青少年技术人才培养计划”等公益项目。

乡村教师的教学和管理能力是乡村学校软实力的关键因素。中国三星通过整合优质的教育资源，搭建线上和线下培训学习交流的平台，助力乡村教师提升学校管理水平，提高信息化教学应用能力和薄弱学科英语教学能力，将三星希望小学建成信息化教学特色突出的乡村小学。

2020 年 10 月，中国三星举办“三星智慧教师培训 - 网络课程”，共有 837 名三星希望小学的老师参加线上培训课程。培训分为一期和二期，一期教学内容倾向于基础性通识学科教学，包括信息化教学、心理、国学、英语等；二期教学则在第一期课程基础上加入了深化性科目，包括学校管理领域知识等，最终完成 129 课时的教学工作。

## ■ 三星冰雪教室

2014 年开始，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教室”项目，邀请资深外籍足球教练担任主教练，每年面向边疆地区以及少数民族聚集城市的足球特长学校学生，开展公益足球培训活动。截至 2019 年，该项目覆盖了全国 25 个城市，举办了 418 次训练，累计培训小球员 9,290 人次、培训教师教练员 230 人次。

为助力中国“3 亿人参与冰雪运动”目标的实施，2020 年中国三星开启了全新的冰雪教室项目，助力冰雪运动在全国范围内的推广和普及，邀请奥运冠军、世界冠军为青少年提供冰雪课程，激发青少年对奥林匹克的热情，助力北京 2022 年冬奥会成功举办。2020 年，三星冰雪教室培训了 2,022 名青少年。



三星冰雪教室黑龙江训练营



花滑世界冠军陈露指导学生

## ■ 三星西部阳光行动

中国三星从 2004 年开始与北京西部阳光农村发展基金会、北京益微公益发展中心合作，在全国范围内招募大学生志愿者，利用暑假前往中西部贫困地区的农村学校，开展为期 2 周的夏令营活动。自 2013 年开始，中国三星将志愿者范围扩大至公司员工，每年选拔 100 名员工志愿者前往活动点，协助大学生进行志愿者服务。员工志愿者将课程集中于科技类小实验，每个小组准备 2-3 节实验课程，帮助当地孩子们了解日常生活中可接触的物理、化学、生物现象。

截止 2020 年，西部阳光项目共支持 9,809 名大学生、612 名员工志愿者赴乡村学校社区开展活动，为 55,855 名乡村儿童带去了知识与趣味并存的乡村夏令营。



员工志愿者指导学生



## 社会帮扶

### ■ 精准扶贫

2015 年底，中国正式吹响了脱贫攻坚的冲锋号，在精准扶贫精准脱贫政策的正确指引下，中国三星深入探索企业有效帮扶贫困人口和村庄可持续脱贫的可行路径。2018 年 6 月，中国三星正式发布了《2018 年至 2020 年扶贫新战略》，通过产业扶贫、教育扶贫、健康扶贫的方式，重点支持“三区三州”、集中连片深度贫困地区的脱贫攻坚事业，在 2018-2020 三年内累计投入 1.5 亿元。

### 产业扶贫

2014 年 11 月，中国三星和中国扶贫基金会联合启动“美丽乡村——分享村庄项目”，陆续在陕西富平县十二盘村实施易地扶贫搬迁项目，在河北涞水县南峪村和四川平武县伊瓦岱惹村推动乡村高端民宿旅游项目。随着南峪村“利用高端民宿旅游、农产品电商等产业手段，通过合作社搭建及资源分享”这一产业扶贫模式获得全面成功，中国三星决定继续投入 6,000 万元，从 2018 年下半年开始将南峪村模式推广复制到全国 10 个贫困村，包括 5 个高端民宿旅游示范村和 5 个农产品基地村。截至 2020 年，中国三星 10 个扶贫村庄全部脱贫。



河北南峪村高端民宿内景



贵州白岩村高端民宿外景

### 教育扶贫

2004 年，中国三星建立了希望工程三星基金，全力投入到三星希望小学建设（共计 168 所）、教师培训、STEM 教育、职业培训等项目之中，使得贫困地区教育水平得到显著提升。根据《2018 年至 2020 年扶贫新战略》，中国三星将教育扶贫资源集中投入到“三区三州”深度贫困地区，捐助 2,000 万元在甘肃省临夏州四个特困县建设 18 所三星希望小学。截止 2020 年，18 所学校已全部建成并投入使用；2019-2020 年，中国三星向 1,100 名建档立卡贫困户学生捐赠 220 万元教育基金，帮助他们缓解家庭生活压力。



甘肃省临夏州东乡县坪庄免古池三星希望小学

### 健康扶贫

2018 年中国三星发布“三年扶贫新战略”，联合中国残疾人福利基金会重新规划“集善·三星爱之光”项目，启动针对“三区三州”深度贫困地区的“启明行动”和“启能行动”，前者为贫困眼疾少年儿童实施免费复明手术，后者为残疾人特殊教育学校提供针对性无障碍设施改造。截止 2020 年，中国三星已经完成 3 年内 3,000 例儿童眼病医疗救助及 15 所特教学校无障碍改造。



集善·三星爱之光项目



### ■ 一心一村

2005 年，中国三星立足新农村建设，发起“一心一村”社会公益活动。中国三星各旗下企业与所属地周边的姊妹村庄结缘，通过改善村庄基础设施、发展相关产业，带领村庄走上富裕之路。2020 年，中国三星组织农村支援活动 50 次，员工参与 1.35 万人次。

### ■ 中国三星奖学金

“三星奖学金”项目是中国三星公益活动的重要一环，自 1996 年与北京大学合作、首次向北京大学优秀学子们捐赠奖学金已整 25 年，数年来中国三星不仅建立起和校方的长期友好关系与良好的雇主品牌声誉，更鼓励着万千德才兼备、品学兼优的优秀人才追逐梦想、开拓未来。

2002 年中国三星以“分享经营”和“以人为本”为理念，先后在清华大学、北京大学、复旦大学等 17 所国内顶尖高校正式设立“三星奖学金”，至今已整 20 年，期间中国三星通过校企合作、颁发奖学金、校园招聘等方式，持续吸引着优秀学子的加入，为他们提供成长空间以创造无限可能，为中国高等教育发展略尽绵薄之力。

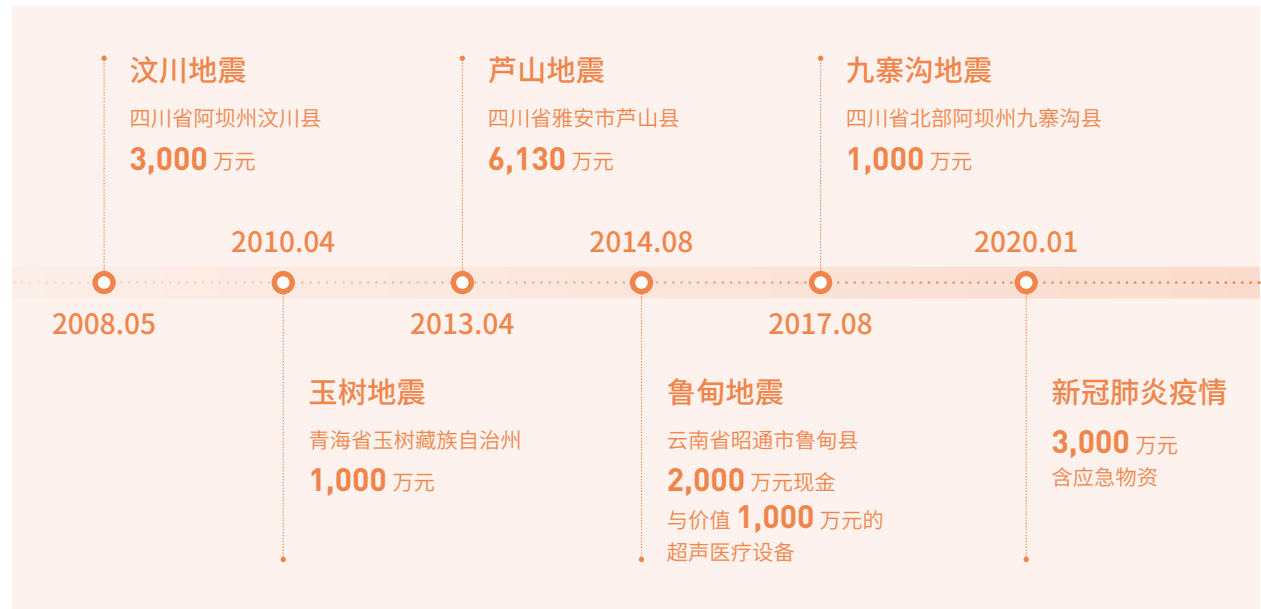
截止 2020 年底，全国已有 27 所高校的 8,337 名优秀学子受益于三星奖学金，金额达 4,943 万元。



2020 年北京大学三星奖学金颁奖仪式

### ■ 灾害救助

很多贫困地区是自然灾害多发、重发的地区，因灾致贫、因灾返贫是中国的基本国情之一。中国三星真切关心遭受自然灾害侵袭的贫困地区和受灾困难人群，始终保持以最快响应速度向灾害地区给予人力、物力援助，保障受灾贫困群众的灾后基本生活，加快灾区重建步伐。灾难无情，三星有爱。2008 年以来，中国三星先后参与汶川、玉树、雅安、鲁甸、九寨沟等灾害救援，以需求为本，有效参与救灾及重建工作。面对突发的新冠肺炎疫情，2020 年 1 月中国三星通过中国红十字会总会捐赠 3,000 万元含应急物资，用于抗击新冠肺炎疫情。



### 公益团活动

为了鼓励全体员工更加积极参加社会公益活动，中国三星对各旗下企业的公益团组织进行统合管理，实现全员公益。2019 年 3 月，中国三星设立“中国三星员工公益团总团”作为公益团管理机构，各旗下企业公益团作为“分团”。公益团总团长由中国三星总裁亲自担任，总团团员包括旗下企业的总经理。总团下设执行委员会，分别由负责战略规划、公关宣传、CSR 活动、HR 管理的负责人担当成员。截至 2020 年，已经组建近 40 个公益分团，组织 341 次活动，员工志愿者参与 3 万人次。

2020 年 12 月，为了鼓励全体员工积极参加社会公益活动，分享、传播中国三星精准扶贫成果，中国三星员工社会公益总团发起全国扶贫产品品尝分享活动。活动于 12 月 7 日 -18 日在全国旗下企业展开，中国三星发放农产品样品到各地旗下企业，各企业利用食堂、办公区等地点进行线下分享品尝活动。活动期间每位员工可在三星员工内购网领取 20 元优惠券，用于自愿购买分享村庄产品（大米、柿子饼、苹果）。此次活动员工共采购大米 2,000 余斤，柿子饼 1,500 余盒，苹果 5,300 余盒，总销售金额近 27 万元。



广州三星通信技术研究有限公司





深圳三星通信技术研究有限公司



三星电子（苏州）半导体有限公司



三星高新电机（天津）有限公司



三星工程建设（上海）有限公司

## 抗疫行动

2020年初，新冠肺炎疫情在中国爆发，中国三星迅速开展资金及物资捐赠，助力武汉及其他省市抗击疫情。1月31日，中国三星通过中国红十字会总会捐赠3,000万元含应急物资，其中捐赠物资包括50万只专业防护口罩和1万套防护服，捐款主要用于采购9台移动式X光机、8部监护型负压救护车、检测试剂盒等。此外，分布在全国各地的中国三星员工志愿者，有组织、有计划地支援所在社区开展各类抗击疫情活动，截至2020年底，共计参与社区抗疫活动47次，员工志愿者参与3,818人次。

为有效保障数万名员工的生命健康安全，疫情发生后，中国三星各旗下企业在第一时间成立“疫情防控和应急响应小组”，制定“应急工作方案”，推出每天对厂区、办公区、食堂等地进行消毒，定期发放口罩、洗手液等防护用品，增加上下班班车、每天测体温等一系列措施，竭力做好公司内部疫情防控和复工复产工作。2020年，中国三星及旗下企业累计向员工投入抗疫资金6,100余万元。此外，公司还推出有效举措保障疫情防控期间员工的就业稳定，全年保障员工就业人数达7万人。

面对遭受疫情冲击的合作企业，中国三星主动提供口罩等防疫必需物资支援，并协助企业解决“资金链短缺”“复工难”“用工荒”等难题，疫情期间累计支持近4,000家合作企业恢复正常经营、实现稳定发展。

## 中国三星旗下企业抗疫行动

### 积极助力社区抗疫

- 天津三星视界有限公司向天津市开发区管委会捐赠10,000枚KFN94口罩
- 三星电子（苏州）半导体有限公司向中国红十字会总会捐款65万余元，作为武汉防控新冠肺炎疫情专项基金
- 苏州三星电子有限公司员工志愿者利用业余时间，在苏州火车站、高速路口、社区出入口等人流密集场所执勤，每周轮岗1-2次，每次轮岗8小时



三星财产保险（中国）有限公司向青岛大学附属医院捐赠抗疫物资

### 保障员工健康安全

- 东莞三星视界有限公司投入402万元，向员工发放口罩160万个、免洗手消毒液3,070瓶，在出入口安装红外体温监测设备10套、配备手持体温仪114个
- 三星环新（西安）动力电池有限公司实行宿舍区域严格管控制度，累计为116名被隔离员工提供午饭1,630份，晚饭1,618份
- 由于公共交通人员密集，感染风险较大，三星电子（中国）研发中心从2月10日复工开始至4月30日，对无法使用私家车上下班员工提供打车费100%报销支援，对使用私家车上下班员工提供停车费100%报销支援
- 三星电子（苏州）半导体有限公司通过短信、每日邮件疫情通报、微信公众号、企业微信等宣传平台，为员工提供疫情最新进展信息，帮助员工及时了解疫情发展、防范减少心理压力



天津三星视界有限公司在员工食堂设置就餐隔板

# 环境责任



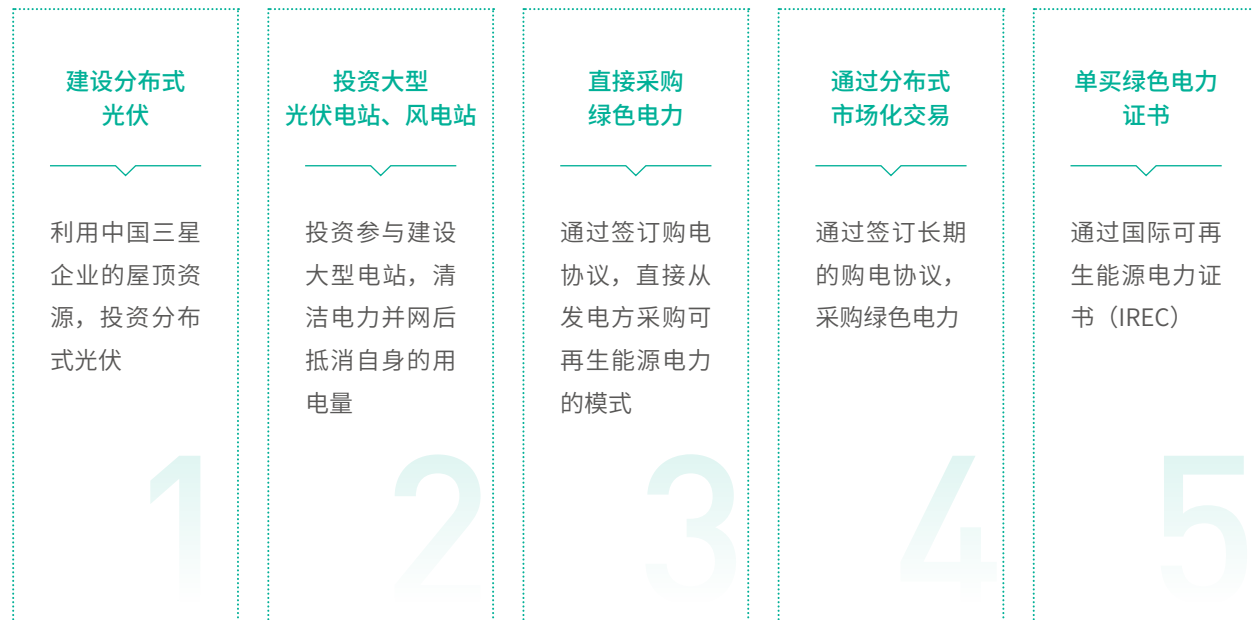
**ENVIRONMENTAL  
RESPONSIBILITY**



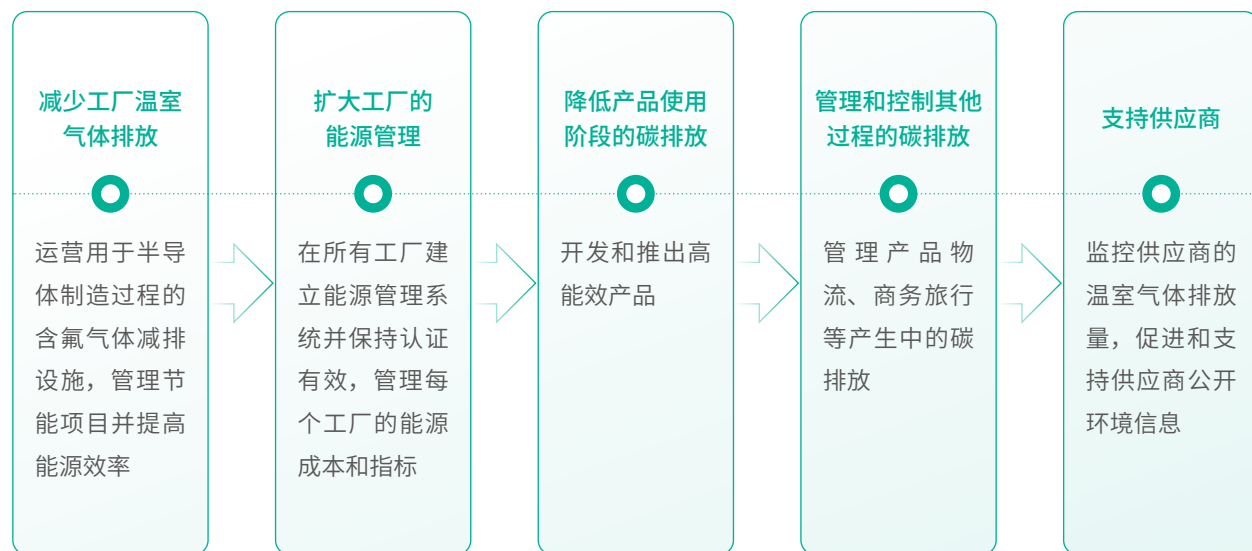
# 环境管理

## 碳中和

低碳成为当前人类社会一大重要命题，世界主要经济体已相继承诺在本世纪中叶达成碳中和目标，实现“碳中和”将是全球共建人类命运共同体的重要体现。中国三星正从多方面不断努力，专注于应对气候变化危机。



### 碳中和战略及行动计划



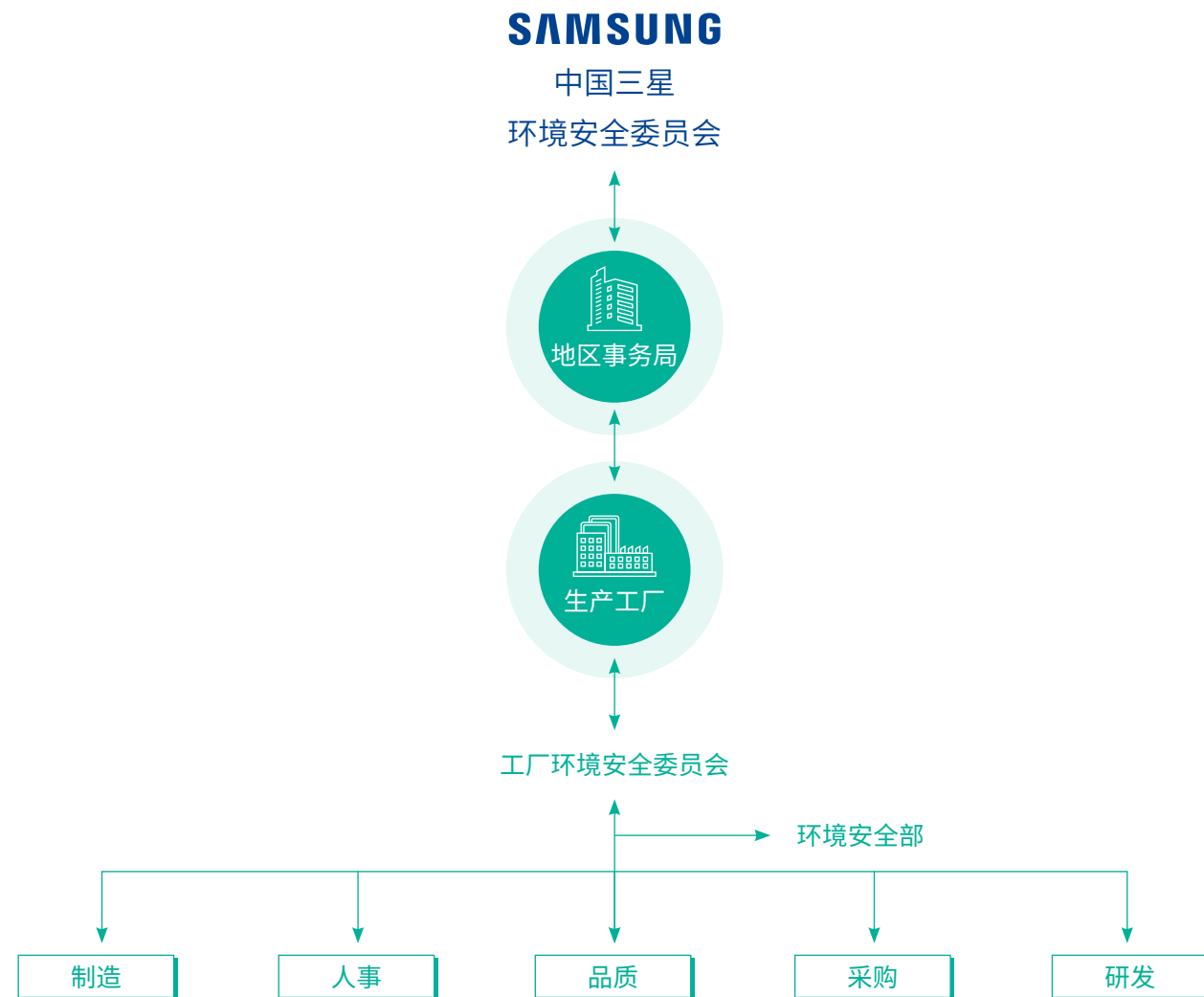
## EHS 管理体系

为加强环境安全管理，中国三星建立起由总裁直接领导的环境安全委员会。环境安全部制订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，积极推动绿色经营、绿色工厂和绿色市场建设。

中国三星在华北、华东、华南和西安分别成立地区事务局，与各工厂内部的环境安全组织紧密联系，确保将绿色经营思维融入到每一项战略中。各生产工厂均设立以总经理为领导的环境安全组织，对工厂环境安全加强现场管理。

公司在实施新建、改建和扩建工程时，会对项目所在地的自然环境、社会环境和生态环境可能存在的风险和影响进行充分考量，通过可行性分析对生产中产生的污染源提出科学可靠的控制方案和具体的治理对策，严格按照法律法规要求编制环境影响报告，在获得环境保护部门及其他有关部门审查批准后方可推进项目。2020 年，中国三星新建项目环境评估比例为 100%。

中国三星要求所有项目的防治污染设施、劳动安全卫生设施和安全设施，务必与主体工程同时设计、施工和投产使用。各工厂按照公司统一规定定期检测环境污染物，2020 年各工厂检测结果均符合法律法规要求。



### 绿色生态系统



理念

通过尊重人与自然的商业实践为保护人类生命和全球环境做出贡献



愿景

通过创新的环保产品和技术，为客户提供新的可持续发展经验，推动社会的可持续未来



口号

“Planet First 以地球为先”口号表达了我们通过优先考虑环境保护的业务活动，对企业社会责任和可持续发展管理的承诺

## EHS 运营方针

### 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。通过丰富多彩的培训，让员工理解并遵循绿色经营体系。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

实现产品全过程管理

产品的原料、成分、包装中绝不能含有有害物质。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

构建亲环境绿色工序

运用高端清洁生产技术，充分对水资源和能源进行再利用和再循环，通过技术手段促使各类资源和能源的使用量达到最低，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

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，创建安全的企业文化。确保应急机制有效运行，员工及周边居民在受到自然灾害、传染病侵害时能够获得帮助

建立和谐共赢的伙伴关系

通过与供应商建立合作共赢，分享环境安全管理体系与技术，促进绿色供应链的发展。与周边居民和睦相处，推进社区建设与发展

## 环境应急机制

针对潜在事故及各类紧急情况，中国三星建立完备的环境预警机制和应急机制，持续开展定期检查、监测、内审及管理评审。

为有效提高公司面对突发事件的应急管理水平和环境风险应对及防范能力，保证员工健康生命安全，最大限度减少环境损害及其社会影响，中国三星各工厂从科学性、系统性、实用性、灵活性、动态性等角度出发，制定一系列环境安全应急预案。2020年，中国三星各个工厂共有安全应急预案248个，环境应急预案66个，共举行演练1,263次。

## 环境安全活动

中国三星努力适应中国环境保护和安全生产各项法律法规的变化，2020年开展环境安全培训达2,740次，培训人数达85.3万人次；三星旗下生产工厂全部通过ISO14001和ISO45001的认证。

### 基础培训 (全体员工)



常规培训

- 入职培训
- 岗间定期培训
- 环境安全知识竞赛



操作培训

- 急救培训
- 灭火器操作



环境健康安全讲座

- 办公用品使用安全
- 垃圾分类小知识
- 低碳生活
- 火灾逃生

### 专业培训 (环境安全管理人员)

法规培训

- 基本法律法规培训
- 法律法规变更培训

国际标准培训

- ISO14001
- ISO45001
- ISO50001 等

证书培训

- 安全标准化评审员
- 企业安全负责人



### 环境信息交流

为与公众保持良好的互动和沟通，中国三星建立起环境信息公开制度。每年，中国三星都会准时发布企业环境报告书，秉持“自觉、自愿、及时、如实”的原则公开所有在华工厂的环境信息。公众可登录绿色三星网站（green.samsung.com.cn）查询中国三星的各项环境信息及相关活动，阅览中国三星及各个工厂的环境报告书。

中国三星各旗下企业均制定《投诉应对规定》，明确规定投诉的适用范围、应对分级、应急组织、职责权限、工作流程等，保证所有环境信访获得及时处理。2020 年，未收到与环境问题相关的信访内容。

### 环保公益活动

中国三星持续开展多种环境保护宣传及绿色公益活动，自内而外推行环保理念，倡导绿色生活。公司倡导在华旗下企业、支社将清洁活动扩展至公园、湖泊、海岸等公共场所，定期开展“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量；围绕“世界水日”“世界环境日”“地球一小时”等主题，开展环保知识普及和宣传环保活动。2020 年，中国三星组织环境保护活动 57 次、员工参与 5,203 人次。

### 绿色办公

中国三星倡导绿色办公，要求全体员工从小事做起、从身边做起，营造绿色办公环境。严格执行节能环保产品采购制度，优先采购节能、节水、节材产品；盘活存量资产，优化办公家具及设备配置，减少资产闲置浪费；推广电子化、无纸化办公，减少纸质文件、资料的印发数量，鼓励采用电视、电话的会议方式，减少一次性办公用品使用量；推广使用环保再生纸、再生鼓粉盒等可再生产品。2020 年，中国三星工厂节省办公用纸约 7 吨。

- 下班后无人区域确保熄灯
- 利用视频会议设备，减少出差
- 办公区域普遍采用节能灯
- 空调的温度设在一定范围内
- 偶尔出入区域设置声控或人体感应灯
- 双面打印
- 网络审批替代纸张审批
- 通过车辆管理系统，考虑路线调配出厂公车车辆
- 电脑设置 5 分钟不使用屏幕启用黑屏

### 绿色运输

中国三星通过合理选择运输工具和运输路线来实现绿色运输。在选择路线时，避免迂回运输和重复运输，以实现节能减排的目标。同时，中国三星对运输车辆提出了环保要求。在运输过程中，优先使用清洁能源汽车，并定期对车辆进行检查，防止故障或者泄漏对环境产生影响。

对于进入厂区的车辆，装卸货时必须按规定停车熄火，避免不必要尾气产生；对于尾气处理不达标或存在对环境有其他污染的车辆，取消其运输资格。

中国三星各个工厂均有自己的班车。通过数据管理选择合理路线，号召员工使用公司班车，减少私家汽车排放对环境造成的影响。在确保安全行驶的前提下，华南华东地区的班车置换为电动班车，华北由于冬季气温的原因，电动班车和天然气班车均有使用，尽量降低汽油班车比例。

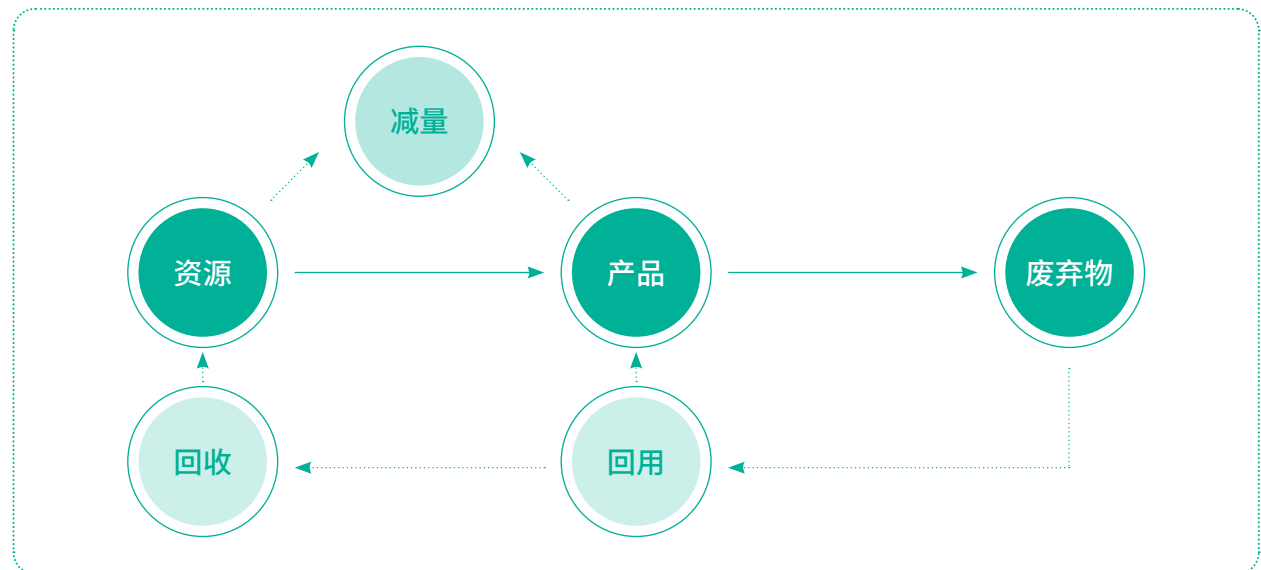
**绿色运输 实施途径**

- 合理选择运输工具和运输路线，减少迂回运输和重复运输
- 尽量使用清洁能源汽车，或改进技术，提高能效
- 防止运输过程中的泄露，以免对局部地区造成环境危害

### 绿色生产

#### 循环经济

发展循环经济是中国经济社会发展的重大战略任务，是推进生态文明建设、实现可持续发展的重要途径和基本方式。转型期的中国经济所面临的竞争环境日趋严峻，促使相关企业和制造商不断调整产业结构，推进绿色发展、循环发展、低碳发展。



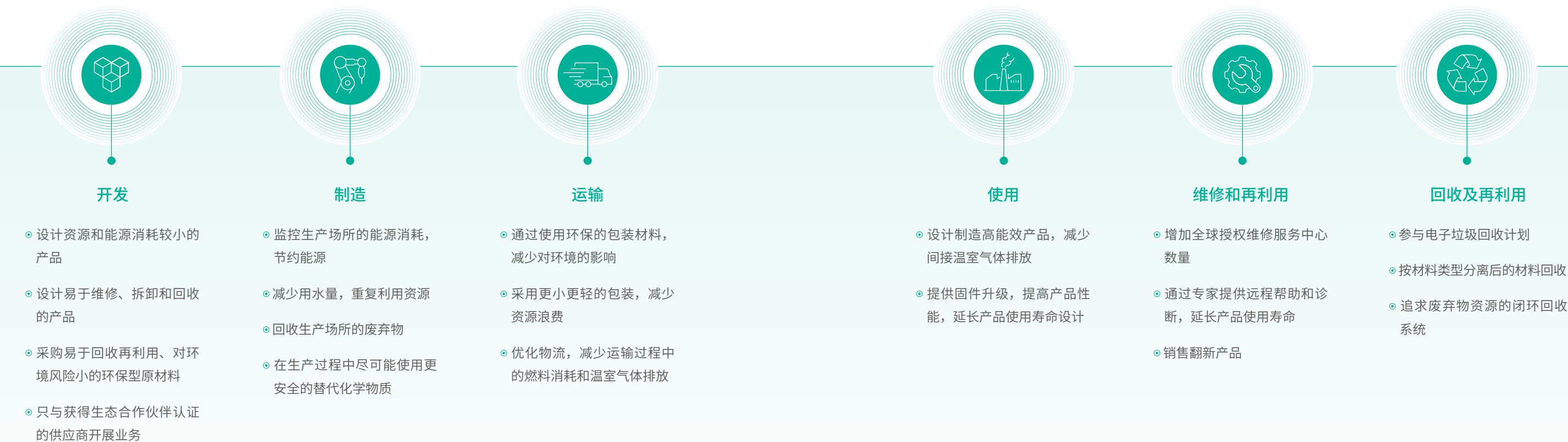
中国三星正在全面推行清洁生产，从源头减少废物的产生，实现由末端治理向污染预防和生产全过程控制转变，通过材料革新和改变装配过程来减少资源消耗。

通过技术改进，中国三星大力开展资源综合利用，最大程度实现废物资源化和再生资源回收利用，减少垃圾焚烧产生的温室气体和污染物，防止垃圾掩埋造成的土壤和地下水污染。

### 循环经济原则

- 为减少自然资源消耗，在产品的设计阶段采用更多的回收材料
- 通过严格的产品测试，延长产品寿命
- 在生产阶段，尽量采用再利用原料和废弃原料，从而减少自然资源的使用
- 通过设计紧凑型商品和包装，提高运输效率
- 通过专业的维修服务网络，提高顾客满意度，并延长产品生命周期

### 循环经济结构

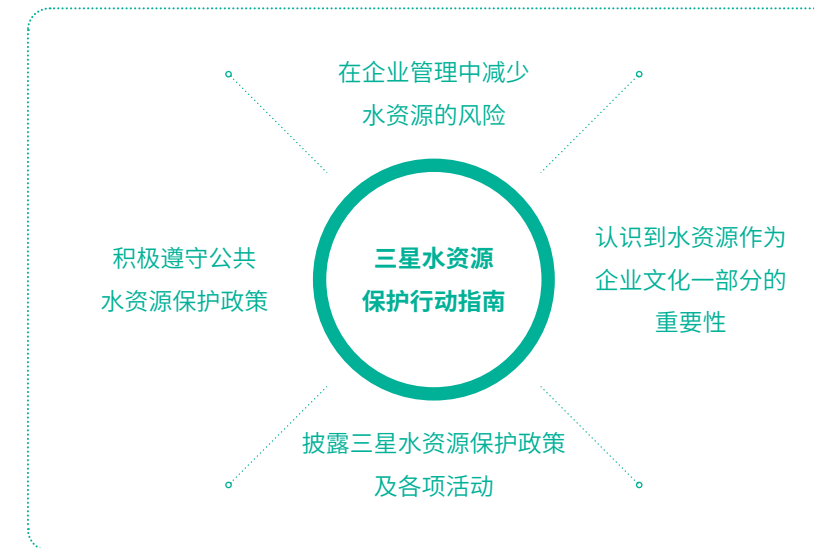


### 能源管理

为进一步提高用能设备或工艺的能源利用效率，中国三星积极探寻“技术上现实可靠、经济上可行合理、环境社会均可接受”的方法，借助智能分析对节能项目加以改造。2020年，中国三星的综合能耗为508,879吨标准煤。

### 水资源管理

中国三星将水资源管理作为环境保护工作的重中之重，公司开发精密的控制单元减少水资源浪费，实现按需用水；通过更换旧阀门杜绝滴漏现象；利用工艺改造实现水资源的重复利用，进而减少耗水量。2020年，中国三星水耗为1,788万立方米，废水再利用率为27.9%。





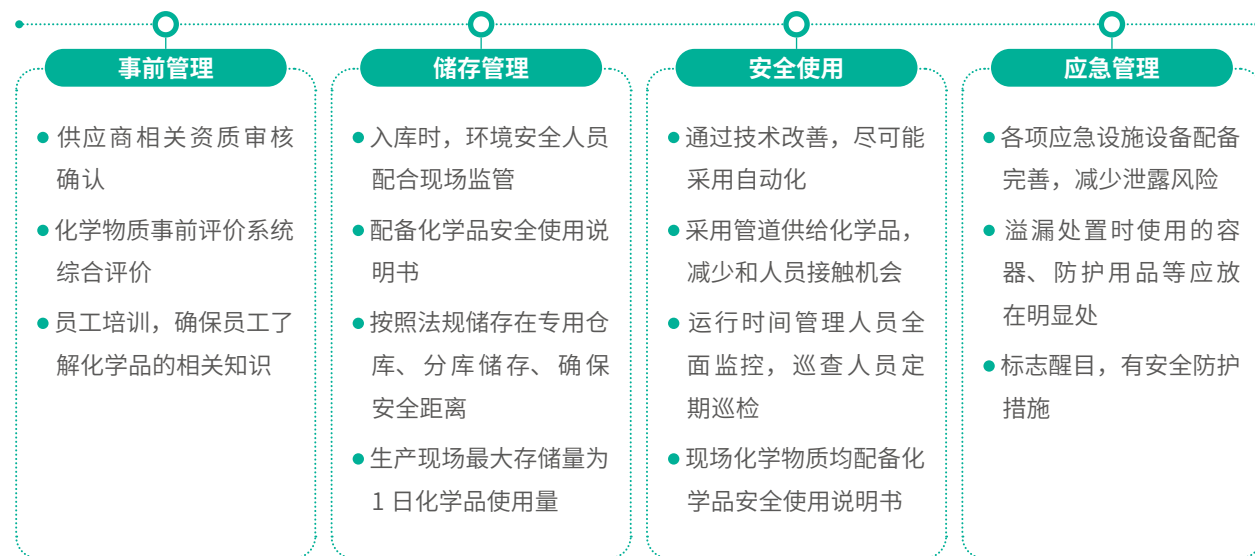
## 温室气体管理

为最大限度减少温室气体排放，中国三星在各个工厂积极推进节能计划、提高能效计划和改变能源结构计划，在可行地区的厂房采用光伏发电。2020 年，公司采用光伏发电总量达 4,869,885 千瓦时。

中国三星还通过植树造林、植被恢复等措施，利用植物光合作用吸收二氧化碳，并将其固定在植被与土壤中，进而降低大气中的温室气体浓度。2020 年，中国三星组织植树 1,856 棵。

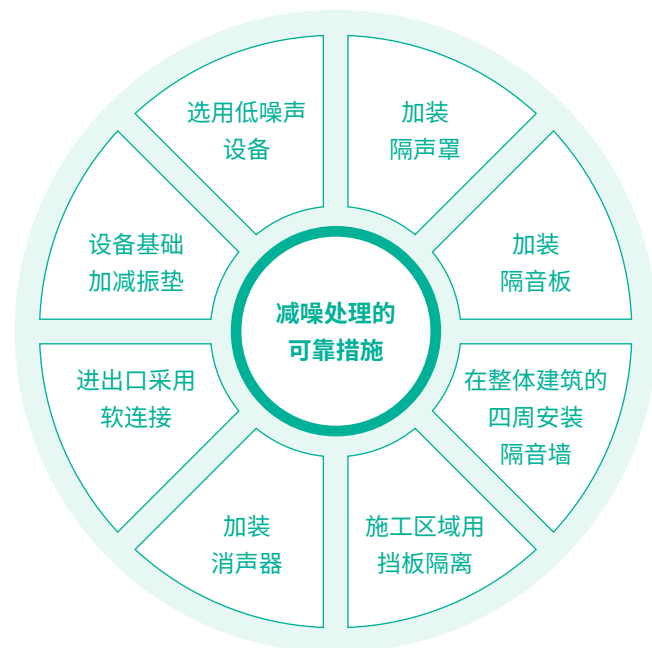
## 化学品管理

中国三星各工厂均制定化学品全流程管理制度，从事前管理、储存管理、安全使用、应急管理等方面加强管控，有效预防环境事故，保护员工健康。自 2019 年开始，公司不再使用丙酮，改为使用新型绿色化学品，在改善作业环境的同时减少污染物排放。2020 年，中国三星使用化学品超 500 种，未发生环境安全事故。



## 噪声管理

中国三星各工厂严格根据《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008 3 类) 执行噪声排放，委托资质单位对厂界噪声每年进行 1 次监测，并按规定将监测结果提交至环保局接受审核。



## 废水管理

中国水处理设施，可以清除大部分的污染物。中国三星以当地适用标准的 50% 为限制，来控制废水中污染物的浓度。废水在场内处理后，通过管道排入相对应的地方污水处理处置厂。

废水排放口设置了在线监测设备实时向当地生态环境局输送数据，直接传输化学需氧量 (COD)、氨氮等浓度数据。同时，也会设置悬浮物、总磷等项目的自主在线监测，定期进行外部委托检测，确保排放水水质稳定、达标排放。

2020 年，废水排放达标率 100%，排放生产废水中的重金属总量为 0.1 吨，化学需氧量总量为 247 吨，氨氮总量为 3.8 吨。

## 废气管理

中国三星产生的废气为锅炉烟囱废气，工艺废气（恶臭、颗粒物）和食堂油烟废气。作为高科技产业，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。对废气设置处理设施，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。

中国三星不仅关注生产废气，为了配合国家的“蓝天保卫战”行动，中国三星对食堂油烟机也安装了油烟净化设备，定期检查，及时进行更换滤芯及委外专业清洗，保证持续有效达标排放。2020 年，东莞三星视界有限公司在食堂油烟排放口安装了在线监控系统，对污染物排放浓度、治污设施运行情况进行实时监控。

## 废弃物管理

中国三星各工厂制定明确的控制程序，将废弃物分为一般废弃物和危险废弃物进行管理；工业固体废弃物在厂内完成减量化、资源化和无害化处理后，进一步采取贮存、处理、处置等措施；危险废弃物需使用特殊容器储存，张贴警示标示和周知卡，在其储存仓库设置防渗地面、二级应急导流槽及紧急排气装置等，最大限度保证存贮安全，减少对环境的影响；公司严格审查废弃物处理处置企业的资质和能力，与其保持紧密合作，促进固体废弃物实现资源循环利用。

## 生物多样性

中国三星高度重视保护生物多样性，并将这一观念贯穿于产品设计和生产的全过程，充分掌握厂区周边的生物多样性情况，确保各工厂符合当地发展要求，尽力减少对生物多样性的负面影响；加强与员工、NGO、政府的交流沟通，积极参与地方活动，为保护生物多样性贡献力所能及的力量。

## 零净砍伐

在木质生物源产品使用中，中国三星优选可再生、速生林制品，竭力减少碳汇损耗。目前，中国三星正逐步采用竹塑材料代替包装纸材料，为森林零净砍伐、零净退化做出不懈努力。

# 绿色产品

## 绿色设计理念

三星深入研究产品设计、物流、分销、回收的全流程中可能对环境产生的影响，并制定包括使用最少的资源、消除不必要的包装、高效分销、在生命周期结束后有效回收等生态设计目标，严格遵循国际认证标准对主要产品实施环境评估。

引入全生命周期的概念，依据环境评估结果，将产品划分为 Premium Eco Product、Good Eco Product、Eco Product。同时，将评估结果作为指标，实行过程管理，并不断改善。其中，能源效率、有害物质管控、资源再利用等项目作为 KPI 指标进行管理。通过研发节能技术，不断提高产品能源效率。严格遵守国际和中国电子电器产品相关法规，控制有害物质的使用，降低对人体健康和环境的影响。不断提高资源再利用率，降低对新资源的使用。基于上述理念和技术手段完成对绿色环保产品的研发和设计。

### 绿色环保产品等级

#### 亲环境革新产品

Premium Eco Product  
3 < 差异化项目分数

1

#### 有害物质管控，资源再利用等项目

能效、环境有害性、资源再利用

#### 满足环境认证

Good Eco Product  
1 < 差异化项目分数 ≤ 3

2

#### 生态设计

目标设定 - 评价 / 改善 - 验证

#### 满足环境法规

Eco Product  
差异化项目分数 ≤ 1

3

#### 产品开发流程

产品企划 - 开发计划 - 开发执行 - 产品量产

## 绿色产品制造

三星致力于为消费者提供环境友好型产品，既要满足国家行业标准，更要从产品设计、原材料获取、产品生产、产品使用等环节，对资源属性、能源属性、环境属性进行全面考量，最终实现节能降耗、提高资源利用率、保护和改善环境、实现可持续发展的目标。

电视机产品 The Serif、Fram 和 Sero 系列 43/49/55 寸型号，外包装箱沿袭了生态设计包装理念，包装材料不仅绿色环保，还可以循环利用。消费者可将包装箱 DIY 改造成杂志架、储物收纳盒等小家具或宠物饲养箱，真正将绿色环保行动融入生活。Grande AI 洗衣机采用超省电模式，能效提升高达 53%（三星内测数据）。冰箱 BESPOKE 系列应用了模块化设计，可以像选“家具”一样选“家电”，任意灵变组合，满足消费者不同的容积和功能（RR5/7000 全变温冷藏 / 冷冻转换）需求，更能体现三星资源节约、可持续的生态设计理念。



生态包装 (Eco-Package)



生态包装 (Eco-Package)

## 绿色包装

中国三星秉承“节约资源、保护环境、爱护地球”的绿色经营理念，尽力优选无害化、无污染、可再生利用的绿色包装材料。包装盒多采用再生纸、竹塑等新型环保材料，降低对于收缩型聚乙烯树脂的依赖，力求做到 plastic free。同时，提升包装盒容积率，降低包装盒体积和重量，最大限度控制对资源的依赖、获取和使用。上述环保包装举措不仅应用于新产品，售后资材及物流环节也在陆续推广绿色包装，全面贯彻落实绿色经营理念。

### 案例

#### 三星可持续材料包装，让产品更环保

2021 年上市的三星手机产品 Galaxy S21 包装再次升级。内外包装物中除塑封膜外，其余 95% 的包装，包括手机包装盒及说明书等内容物，全部采用取得 FSC 森林认证的再生纸。不再提供旅行充电器插头和耳机部件，整体包装重量降低 22%。通过降低包装空隙率等举措，整体包装体积减少约 48%。

## 绿色回收

三星在产品的设计、生产、运输以及废弃等环节，充分考虑产品的环境友好性，并致力于减少产品整个使用周期中所产生的电子废物。同时，将资源回收和再利用作为产品管理的重要部分。三星与电子产品回收服务商“爱回收”达成一站换“星”合作，通过上门服务的方式，让用户一站式完成回收与换新。三星希望通过一站换“星”，倡导用户妥善处理废旧及闲置电子产品，充分利用其剩余价值，避免随意丢弃造成环境污染。



# 责任管理



**RESPONSIBILITY  
MANAGEMENT**

# 社会责任战略

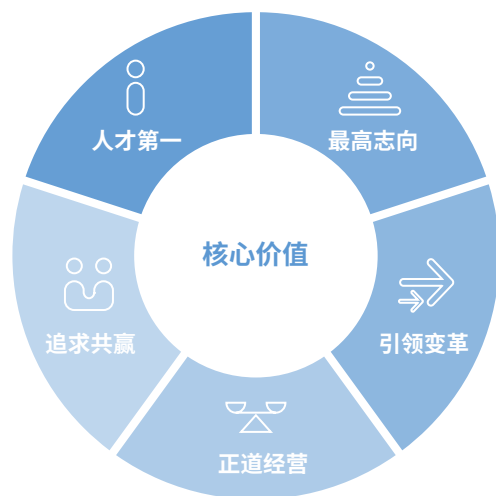
## 责任文化

### 经营理念

三星坚持以人才和技术为基础，创造最佳产品和服务，为人类社会做出贡献。三星将实现人类共同利益，进而为人类社会做出贡献作为最终目标。为实现这一目标，我们为客户提供并创造最高满足程度的高质量产品和服务，并视人才与技术为实现最终目标的核心要素。

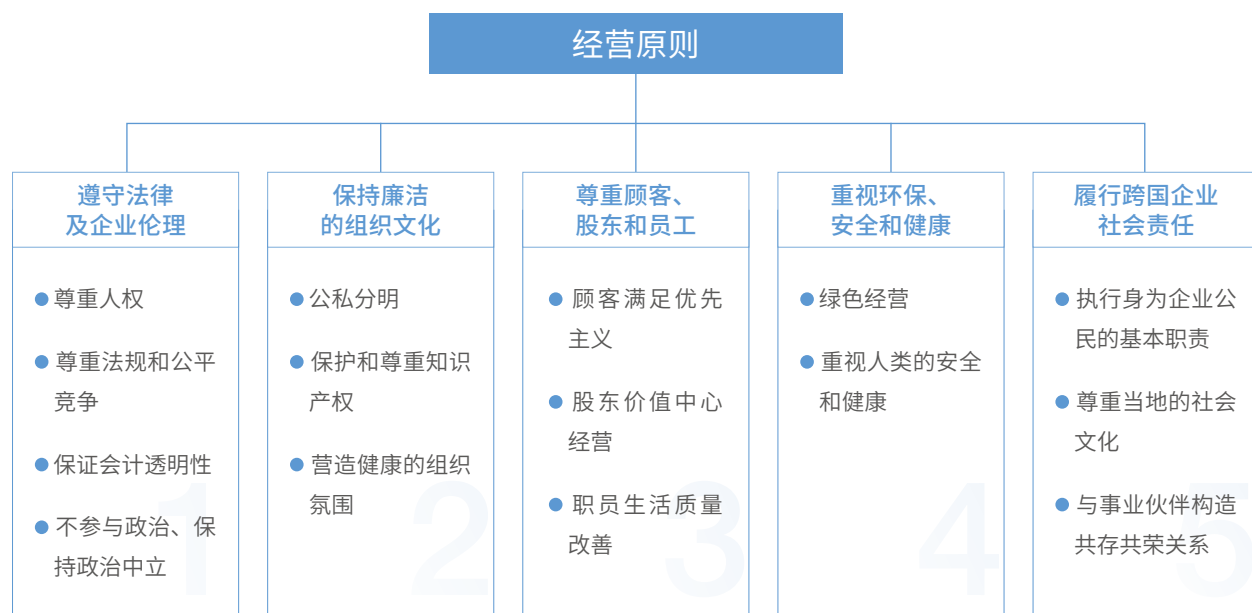
### 核心价值

三星核心价值是三星企业精神的核心，体现所有三星人在思考和行动中最为核心的信条，是三星一直坚守的价值和信念。核心价值的不断传承，将引领三星持续成长，指明未来发展方向。



### 经营原则

作为领先的全球性公司，三星承诺始终以负责任的态度进行经营活动。基于此郑重承诺，三星颁布了五大经营原则作为三星必须遵守的法律和道德标准，以及履行企业社会责任的全球行为守则基础，并延续至今。



## 责任愿景

三星的企业社会责任愿景是“Together for Tomorrow! Enabling People”。我们致力于创意和创新，与合作伙伴和客户共享价值，成为更受喜爱的品牌；我们持续充满激情的创新和最优化的运营，为世界提供最好的产品和服务；我们不断探索新的业务领域，在创新的过程中不断发展前行，成为受尊敬的企业。

## 责任理念与口号

中国三星进入中国 28 年来，始终将“做中国人民喜爱的企业，贡献于中国社会的企业”作为履行社会责任核心理念，将“身在中国，心为中国”作为责任口号，以人才和技术为基础，完善创新机制，从而不断实现技术突破和产品迭代，为人类社会创造美好生活。同时，中国三星将经营成果积极回馈给中国社会，为中国社会的和谐发展贡献力量。

## 分享经营成果

基于责任愿景、理念和口号，中国三星通过“分享经营”将经营成果回馈社会，并与身边困难的人们共同分享，为他们带去梦想和希望，为中国社会的和谐发展贡献力量。

成果与伙伴分享	成果与员工分享
<p>“一花独放不是春，百花齐放春满园”，在引领变革的道路上，我们始终坚持与伙伴同行，积极开展合作共赢活动，建设公正、和谐价值链，为整个行业的进步和发展而努力前行</p>	<p>我们坚持以人为本，与员工互助互利，将企业的发展成果回馈给每一位三星人，为员工提供坚实的权益保障、行业领先的薪酬福利、架构完善的成长体系和细致入微的身心关怀，为员工搭建幸福成长的职业平台</p>
成果与环境分享	成果与社会分享
<p>我们坚持绿色发展，与环境相依相生，在产品的设计、制造、回收的全生命周期，严格执行生态设计流程，实现资源的有效利用。同时，为了更好地发挥协同效应，我们联合战略合作伙伴共同实施绿色管理，为其提供人力、预算、教育培训等方面的支持</p>	<p>我们坚持分享经营成果，与社会共荣共生，通过精准扶贫和科普创新等公益方式，将我们的经营成果与全社会共享</p>



### 塑造责任品牌

中国三星致力于打造有影响力、可持续的责任品牌，不断提升责任品牌知名度和美誉度。2020年11月，在中国社科院主办的第三届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2020）》发布会公布的中国企业300强社会责任发展指数排名中，中国三星连续八年蝉联外企第一，荣膺总排名第二，在家用电器制造、电子等重点行业排名中均位居第一；CCTV、人民日报、新华社、环球时报等主流媒体全年对中国三星相关履责行动予以全方位报道，报道篇数近百篇，进一步提升利益相关方对企业的了解和尊重。



人民日报报道中国三星“分享经营”理念及社会责任履责实践

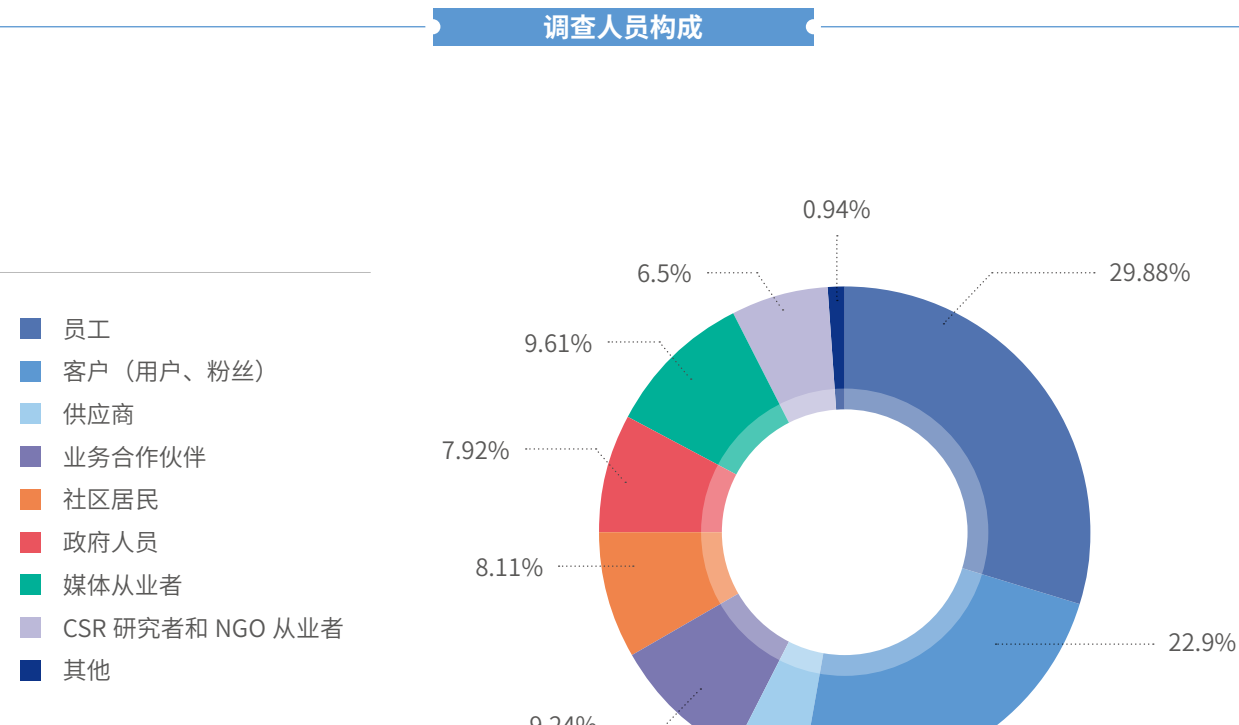
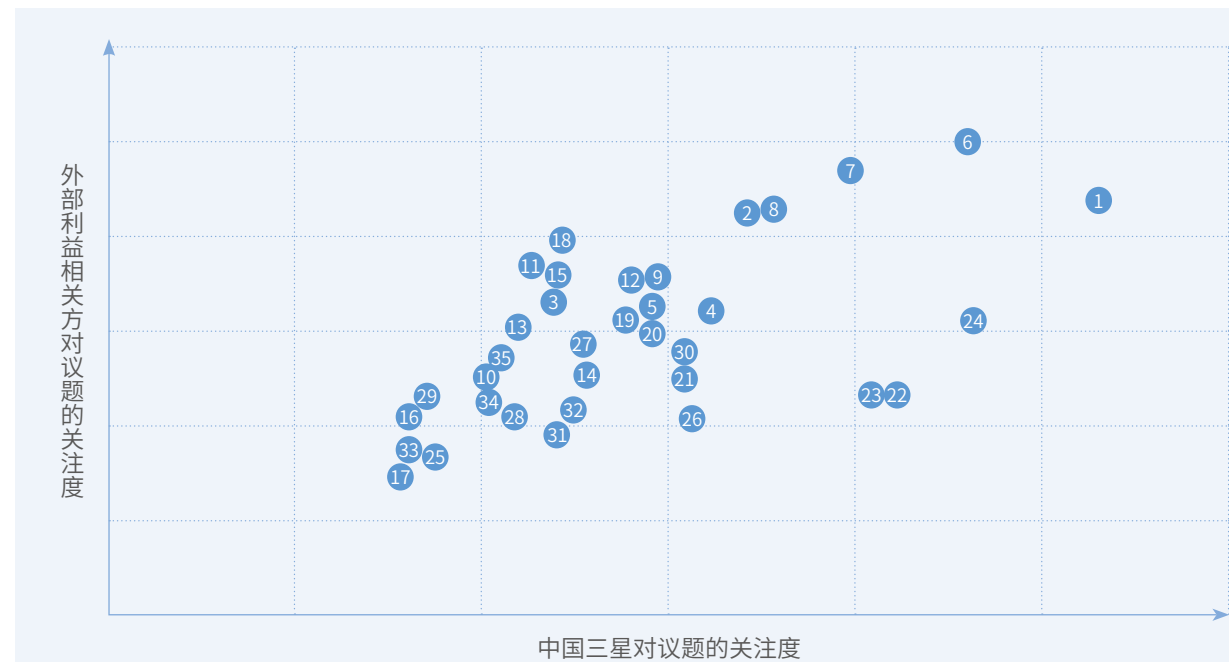
### 责任规划

围绕“Together for Tomorrow! Enabling People”的责任愿景，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。公司在年初制订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

中国三星坚持与利益相关方进行真诚、有效的沟通，切实深入了解利益相关方诉求。我们秉承一贯的工作原则，持续开展社会责任报告的核心议题筛选工作，并在外部咨询机构的支持下，努力提高核心议题筛选的准确性。

我们遵循严谨的核心议题筛选程序，首先分析中国三星的一般性议题，向包括员工、消费者、社区、政府、媒体、NGO在内的利益相关方发放问卷，调查一般性议题的重要性排序。本次调查共回收有效问卷1,061份，根据问卷结果，生成核心议题矩阵。

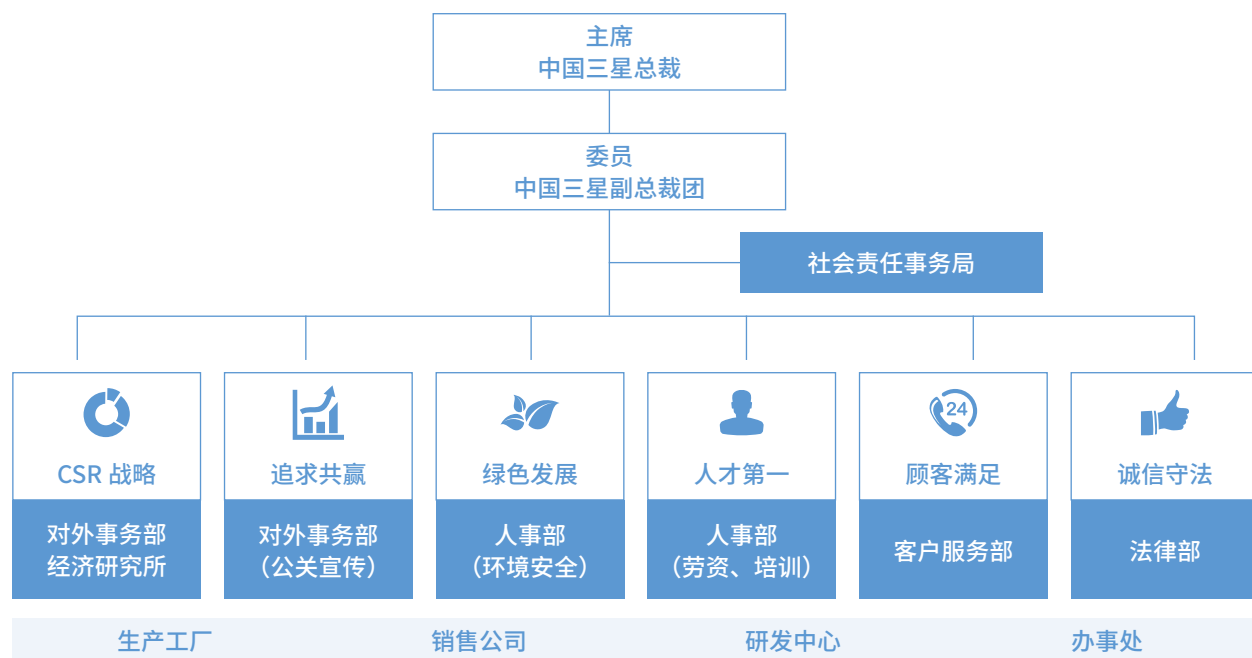


- |              |              |             |
|--------------|--------------|-------------|
| 1 社会责任管理体系建设 | 13 诚信经营      | 25 畅通发展通道   |
| 2 参与社会责任沟通   | 14 公平竞争与贸易   | 26 关注职业健康   |
| 3 社会责任信息披露   | 15 尊重和保护知识产权 | 27 本地化运营    |
| 4 商业反腐       | 16 助力行业发展    | 28 打造品牌公益项目 |
| 5 创造经济价值     | 17 供应链管理与合作  | 29 助力脱贫攻坚   |
| 6 产品安全与质量保证  | 18 负责任的采购    | 30 环境安全管理   |
| 7 提升产品/服务可及性 | 19 守法合规      | 31 应对气候变化   |
| 8 技术革新       | 20 带动地方就业    | 32 加强节能减排   |
| 9 规范宣传       | 21 保证平等雇佣    | 33 生产绿色产品   |
| 10 倡导可持续消费   | 22 保障福利待遇    | 34 建设绿色供应链  |
| 11 客户信息保护    | 23 尊重员工      | 35 安全生产管理机制 |
| 12 完善售后服务体系  | 24 关爱员工      |             |

# 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包括确立中国三星社会责任理念，制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，研究社会责任相关的重大问题。



## 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，中国三星“社会责任委员会”专门设立“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、推动社会责任愿景以及理念与口号融入中国三星企业管理的各个部分。

2018 年，中国三星发布了《2018 年至 2020 年扶贫新战略》。为了能够更好地完成脱贫攻坚事业，中国三星在“社会责任事务局”下设了“扶贫专项事务部”，由 1 名总监级负责人带头，2 名专员进行辅助，携手各旗下企业相关担当，踏上了打赢脱贫攻坚战役的征途。

## 社会责任融入

为进一步规范中国三星社会责任管理工作，公司制定《中国三星社会责任管理制度》，包括 6 个部分，共 25 个条款，强化社会责任工作的制度保障。

2012 年起，中国三星根据内部社会责任指标体系开展稳定化检查，积极推进旗下企业落实社会责任工作，将社会责任年度计划纳入到企业经营战略中。公司组成专家小组，对旗下生产工厂进行系统专业的考核，内容涉及员工权益、环境安全健康、守法经营、社会公益、供应商管理等方面共计 41 个检查项目；对办事处、研发中心等非生产企业，主要考核员工权益、守法经营和社会公益 3 个方面共计 20 个检查项目。考核结果与各分支机构高层领导的年度考核直接挂钩。

为进一步理顺社会责任管理流程，中国三星鼓励旗下企业设立专门的社会责任工作执行机构，并确立社会责任负责人及专职人员负责管理。2020 年，中国三星首次发布《中国三星旗下企业社会责任报告》，这也是在华外企中第一本以旗下企业为履责主体的报告。《报告》集中披露了中国三星旗下的 9 家优秀企业代表在履行企业社会责任方面的扎实作为与成效。2021 年，中国三星计划发布第二本旗下企业社会责任报告书，并增加履责旗下企业数量，展现三星在各个行业中的履责实绩。

2021 年 2 月，中国三星开展 2020 年度社会责任评选活动，通过公平公正的评选环节，最终选出公益特别奖、优秀组织奖、优秀公益担当奖等，对表现优异的个人及团体进行嘉奖，给予鼓励。

### 案例

#### 山火复迹隔百里过眼云烟，企同政感携真情共克时艰

2020 年 4 月 29 日，位于三星重工业（荣成）有限公司正西方向的伟德山脉突发火势，正值多风季节，山火借势逆风而上，由南向北持续蔓延，并严重影响林区周边居民生命财产安全。公司与伟德山脉遥遥相望，面对灾情主动请缨。同时以员工志愿者自愿组织起来的灭火先锋队紧急出发，穿戴好防护装备，向着火场进发。在镇政府的统一调度下员工志愿者立刻投身灭火工作，山路崎岖行路难，但员工志愿者们没有退缩，根据划分区域的火情，明确分工，成立现场警戒组和灭火行动组。现场警戒组时刻观察火势走向，灭火行动组挥舞着铁锹，拍打着着火点，后方跟进人员铲着泥土，掩埋厚积炭火。经过灭火人员的齐心努力，当日山火已得到有效控制。

在灭火一线负责现场指挥的俚岛镇人民政府党委书记李洪凯表示：“特别感谢荣成重工在危难之际给予的紧急援助，山火无情、人间大爱，在山火难灭、水源短缺的情况下，你们还调派社内 8T 消防车参与供水，体现出了荣成重工强烈的企业担当与社会责任。”



三星重工业（荣成）有限公司安全环境部徐隐遵部长（左）与俚岛镇人民政府党委书记李洪凯（右）



# 责任能力

## 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，将社会责任内容加入公司员工入职、晋升培训等课程中，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良好基础。

此外，为了持续强化中国三星各旗下企业的社会责任意识，中国三星每年组织内外部社会责任担当培训，传递每年社会责任核心目标，解决社会责任履行过程中存在的问题，提升相关担当的社会责任管理和实践能力。2020 年 7 月，因疫情影响，中国三星在线上启动了社会责任担当培训会议，发表了年度 CSR 战略及相关活动计划等内容。

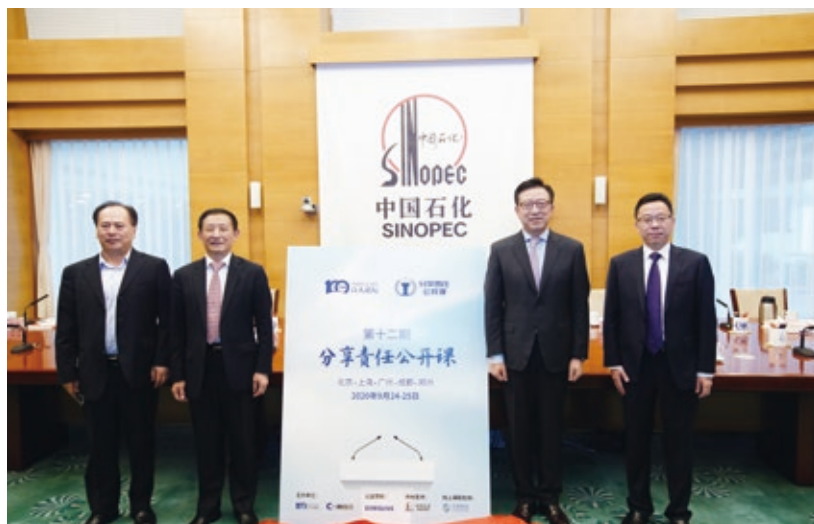
## 责任研究

中国三星与科研机构、政府、工厂所在地等持续合作，深入开展 CSR 课题研究，带领并推动地区 CSR 理论研究及实践发展双提升，实现企地合作共赢的可持续发展。

## 责任分享

中国三星始终坚持将“分享经营”哲学贯彻到责任实践中，致力于培养社会责任领域人才。公司与中国社科院企业社会责任研究中心联合组织创办了“百人讲堂——责任官公益培训计划”项目，旨在为来自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，力争打造国内一流的企业社会责任高端学习及交流平台。

截至 2020 年，“百人讲堂——责任官公益培训计划”已成功举办 12 期，来自政府部门、科研院所、大型企业和知名 NGO 组织的 100 余位名师走进课堂，为来自约 350 家企业、29 家教研机构、20 家 NGO 组织和 25 家新闻媒体的 2,600 多名学员提供专业培训，得到各界广泛好评与肯定。



第十二期分享责任公开课开课仪式



第十二期分享责任公开课北京站

## 责任调研

2014 年，中国三星提议发起了“分享责任中国行 / 世界行”年度责任调研项目，并连续多年与中国社科院企业社会责任研究中心合作组织责任调研活动，为社会责任的研究和交流活动提供了有力支持。截至 2020 年，项目调研范围遍及 12 个国家和地区，累计 50 多家企业参与调研活动。

# 责任沟通

## 内部沟通

中国三星建立健全内部沟通机制，借助内部专用办公系统，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，听取旗下企业关于环境安全、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，强调社会责任工作的重要性。

## 外部沟通

### 外部沟通机制

中国三星建立完善的外部沟通机制，将沟通聚焦于社会关切点，增进与相关方之间的相互理解和信任，不断满足各方期望。公司连续多年发布社会责任报告书、环境报告书和社会公益活动白皮书；发布简版报告书、旗下企业社会责任报告书等多形态综合报告；开通官方微博、微信，将中国三星社会责任作为主要内容积极向社会公众披露，打造“开放的三星”，方便群众了解企业、监督企业。

### 多元利益相关方座谈会

中国三星各旗下企业，每年定期与政府、环保机构、供应商、员工等多元利益相关方开展交流座谈会，如当地政府及开发区交流会、供应商守法经营咨询会、供应商技术交流会、员工恳谈会等。通过对公司经营、劳务、生产安全、紧急应对等方面的政策与流程介绍，帮助利益相关方了解公司经营发展情况、履行社会责任情况等。

### 创新社会责任沟通方式

中国三星积极创新与外部利益相关方的沟通方式，让相关方能以更加多元的角度了解公司社会责任实践。2020年，公司首次发布《中国三星旗下企业社会责任报告》，向社会披露了中国三星旗下优秀企业代表在履行企业社会责任方面的扎实作为与成效；公司发布《2018-2020年中国三星精准扶贫成果报告》，集中展现三年扶贫战略成果，使相关方全面了解中国三星对中国脱贫攻坚事业做出的卓越贡献；在国家级及国际级大型会展类活动中，公司会专门设置企业社会责任专区，展示中国三星社会责任相关内容，方便公众了解并监督企业社会责任履责情况。



2020年中国社会责任百人论坛三星展馆

## 利益相关方参与

中国三星在传播企业社会责任理念和实践的同时，始终坚持与利益相关方和社会各界保持密切沟通，认真了解利益相关方的诉求，并采取相关措施及时回应，在持续沟通中达成可持续发展的目标共识，构建与利益相关方的互信关系。

利益相关方	关注点	回应措施
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合规经营</li> <li>● 依法纳税</li> <li>● 创造就业</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 守法合规经营，营造良好的商业环境</li> <li>● 依法纳税，为政府税收做贡献</li> <li>● 通过自身发展积极吸纳就业，带动地区经济发展</li> <li>● 遵守中国法律及政策，响应政府宏观调控</li> </ul>
 伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 互利共赢</li> <li>● 提升竞争力</li> <li>● 可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 通过合法援助，提高合作企业的竞争力，实现共同发展</li> <li>● 引导、鼓励供应商及合作伙伴树立社会责任理念，积极履行社会责任</li> </ul>
 客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品质量</li> <li>● 产品多元化</li> <li>● 售后服务</li> <li>● 隐私安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供符合客户需求与期望的高质量产品和优质服务</li> <li>● 以真诚的心与亲切的态度与客户沟通，诚恳倾听客户的建议与心声</li> <li>● 积极应对客户投诉，提升客户满意度</li> <li>● 尊重并保护客户的名誉及信息</li> </ul>
 员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 薪酬水平</li> <li>● 福利保障</li> <li>● 职业健康安全</li> <li>● 晋升机制</li> <li>● 个人发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 为提高员工的“生活质量”而努力</li> <li>● 为所有员工提供同等机会，根据能力及业绩公平对待</li> <li>● 支持并鼓励员工自我发展，帮助员工提高业务能力</li> <li>● 支持自律，自我创造</li> <li>● 关爱员工，平衡工作与生活，Work Smart</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 环境保护</li> <li>● 节能减排</li> <li>● 应对气候变化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守与环境保护相关的国际和国内标准、相关法规及内部规章制度等</li> <li>● 在研发、生产、销售等所有业务中，不断为保护环境而努力</li> <li>● 引导资源再利用</li> </ul>
 社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社会福利</li> <li>● 社会稳定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 积极参与灾区救济等社会福利活动</li> </ul>
 社会团体	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 沟通支持活动的顺利进行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 与社会团体保持畅通的沟通渠道</li> <li>● 积极参与、支持社会团体组织的活动</li> </ul>



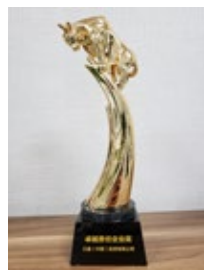
# 责任足迹



2020 中国企业社会责任发展指数  
外企十强  
中国社会科学院



2020 中国企业 300 强社会责任发展  
指数第二名  
中国社会科学院



责任金牛奖  
——卓越责任企业奖  
中国社会责任百人论坛



入选《中国扶贫的企业样本》专著  
南方周末



中国科技创新力评选  
最佳技术创新奖  
中国经营报



年度中国益公司  
腾讯新闻、中国益公司



第 17 届中国慈善榜  
十大慈善项目奖  
公益时报



十佳捐赠方  
中国绿色碳汇基金会



全球减贫案例有奖征集  
活动证书  
中国国际扶贫中心



精准扶贫优秀案例  
人民日报、精准扶贫论坛



2019-2020 年度中国最受尊敬企业奖  
经济观察报



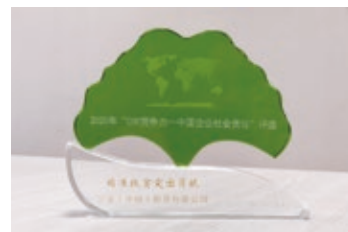
“网络公益扶贫联盟”湖北大会暨网信  
企业助力战疫战贫行动总结交流会  
中国互联网发展基金会、中国扶贫基金会



案例入选中国企业扶贫研究报告  
国务院扶贫办社会扶贫司、  
社科院经济研究所课题组



2019 年杰出责任企业奖  
南方周末



精准扶贫突出贡献奖  
中国经营报



2020 年度最佳社会化营销创新奖  
中国科学院《互联网周刊》



企业抗疫优秀案例  
责任云研究院



中国红十字会人道勋章  
中国红十字会

## 未来展望

2021 年，面对挑战与机遇并存的新时代，中国三星将继续与中国同频共振，全方位推进本地化战略，积极践行跨国企业的经济责任、社会责任和环境责任，高质高效地回应各利益相关方诉求，建立有效、长效的沟通机制，共建可持续发展未来。

### 科技创享美好“星”时代

秉承“以人为本”的价值理念，中国三星将深度聚焦消费者需求，矢志不移地推进科技创新，用技术迭代提升产品和服务，为人们创造更加美好的生活品质和幸福体验。我们将积极承担数字责任，探索更具意义的数字技术，推动数字中国发展，为中国社会经济发展创造更高价值。

### 分享织就温暖“星”云图

中国三星深入践行“身在中国，心为中国”的责任口号，持续分享经营成果，帮扶弱势困难群体，决战决胜脱贫攻坚，全力驰援疫情防控，用爱心捐助温暖中国。着眼未来，我们将继续秉持分享责任理念，助力乡村振兴启航，为迎接北京冬奥盛会储备充沛能量。

### 低碳共赴绿色“星”征程

“做好碳达峰、碳中和工作”是中国 2021 年的重点任务之一，中国三星责无旁贷，将始终前行在低碳节能的道路上。我们以尊重生命为本，采用尊重人性和自然的生产经营方式，携手合作伙伴共铸绿色生态产业链，推进社区建设与发展，为实现碳中和目标做出更大贡献。

## 附录

### 关键绩效表

指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
<b>市场绩效</b>				
大中华区销售额	亿美元	850	698	638
大陆出口额	亿美元	328	259	219
累计投资额	亿美元	349	403	457
研发投入	亿人民币	32	28	27
研发人员数量	人	4,843	4,054	4,008
研发人员比例	%	5.7	5.6	5.7
合同审核	个	47,921	47,274	46,874
法律咨询	次	3,618	3,597	3,468
顾客满意度	分	87.6	94.0	94.0
投诉解决率	%	99.9	99.7	99.8
Answered Ratio (接听率)	%	97.4	98.8	98.0
供应商数量	个	4,112	4,437	3,304
发明专利授权	个	1,627	1,970	1,825
经济合同履约率	%	99	99	99
<b>社会绩效</b>				
本地化采购比例	%	44	48	53
守法合规培训次数	次	534	508	494
守法合规培训人数	人次	43,247	43,548	42,284
新招聘员工数	人	19,486	18,139	8,047
员工人数	人	84,818	72,267	67,645
劳动合同签订率	%	100	100	100



指标	单位	2018年	2019年	2020年
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	%	99	99	100
女性管理者比例	%	36	36	35
残疾人雇用率	%	0.02	0.02	0.02
残疾人雇佣人数	人	16	17	11
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
员工满意度	%	89	89	86
员工流失率	%	32	33	13
员工培训投入	万人民币	-	-	1,628.5
员工培训人次	人次	-	-	1,079,320
人均培训时长	学时	-	-	41.3
困难员工帮扶投入	万人民币	120	62	121
人均带薪休假天数	天	9.8	9.8	11.2
社会公益捐赠总额	万人民币	8,450	7,550	4,870
扶贫专项资金投入	万人民币	5,550	5,550	4,000
建档立卡贫困人口脱贫数*	人	52	3,116	3,335
员工志愿活动次数	次	701	831	341
员工志愿活动人次	人次	30,295	34,829	30,147
本地化雇用比例	%	99	99	99
安全生产投入	亿人民币	0.9	2.0	1.2
工伤人数	人	2	0	0
安全生产事故数	件	0	0	0

\* 2018年数据为“三星分享村庄——南峪村”当年建档立卡贫困人口脱贫数；  
2019年数据为“三星分享村庄”中11个村庄的累计建档立卡贫困人口脱贫数；  
2020年数据为“三星分享村庄”中12个村庄的累计建档立卡贫困人口脱贫数。

指标	单位	2018年	2019年	2020年
环境绩效				
新建项目环境评估比例	%	100	100	100
环境安全培训次数	次	3,528	2,807	2,740
环境安全培训人次	万人次	106.7	63.7	85.3
环保投入	亿人民币	2.5	3.8	3.2
能耗	吨标准煤	625,440	615,265	508,879
——汽油	升	508,308	448,002	235,019
——柴油	升	1,468,891	1,625,584	1,145,780
——天然气	万立方米	6,776	7,645	6,961
——电力	兆瓦时	3,927,304	3,848,742	3,099,027
水耗	万立方米	2,289	2,073	1,788
水处理量	万立方米	2,378	1,954	1,386
一般废弃物产生量	吨	158,024	174,763	193,762
危险废弃物产生量	吨	83,275	59,073	44,025
二氧化硫排放量	吨	6.5	7.1	2.3
氮氧化物排放量	吨	75.3	102.1	126.3
烟尘排放量	吨	61.0	13.1	27.7
挥发性有机物排放量	吨	190.4	103.9	79.8
温室气体排放量	吨当量二氧化碳	4,221,733	4,209,142	3,621,188
再生资源循环利用率	%	86.6	88.8	92.1
重金属排放量	吨	0.6	1.0	0.1
企业单位产值综合能耗	吨标准煤	0.027	0.032	0.029
碳强度	吨当量二氧化碳 / 万人民币	0.180	0.213	0.209

# 指标索引

目录	CASS-CSR4.0	页码
<b>专题篇</b>		
卷首语	G1.1/M2.5/M3.6/S4.9/S4.12	P1-2
专题一： 科技领航，创享美好时代	创新突破：技术塑造可能	P3.1/P3.2/M2.4/M2.7
	至臻体验：为生活而设计	P3.1/P3.2/M2.4
	探索不息：承担“数字责任”	P3.1/P3.2/M2.1/M2.4/M2.13
专题二： 圆满收官脱贫战，振兴乡村再启程	丰硕扶贫成果	P3.1/P3.2/S4.5/S4.12/S4.13
	暖心扶贫故事	P3.1/P3.2/S4.5/S4.12
	乡村振兴启航	P3.1/P3.2/S4.12
专题三： 逐梦冰雪，助力北京冬奥	为青少年筑起冰雪梦想	P3.1/P3.2/S4.9
	与冬奥会共创数字未来	P3.1/P3.2
<b>责任篇</b>		
关于报告	P1.1/P1.2/P1.3	P1-2
总裁致辞	P2.1/P2.2	P3-4
中国三星 SDGs 地图	M2.1/M2.4/M3.10/S2.2/S2.11/S2.16/S4.12/E1.9/E2.8/E2.23/E2.24/E3.4	P5-6
经济责任	创造价值	P4.1/P4.2/P4.3/P4.4/G1.2/M1.1
	正道经营	M1.1/M1.3/M2.11/M3.3/M3.5
	供应链建设	M3.8/M3.9/M3.10/M3.11/M3.12/M3.13/M3.14/M3.15/M3.16
	合作共赢	M3.4/M3.6
	引领变革	M2.4/M2.5/M2.6
	责任产品	M2.2/M2.14
	责任营销	M2.8/M2.10/M2.13
社会责任	尊重员工	M2.2/M2.9/M2.15/M2.18
	安全生产	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.6/S2.7/S2.8/S2.10/S2.13/S2.14/S2.15/S2.16/S2.17/S2.18/S4.2/S4.3
	企业公益	S2.11/S3.1/S3.2/S3.3/S3.6/S3.7
环境责任	环境管理	S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/S4.9/S4.10/S4.11/S4.12/S4.13
	绿色生产	E1.1/E1.2/E1.3/E1.5/E1.6/E1.7/E2.22/E2.24/E3.1/E3.2/E3.6
	绿色产品	E2.2/E2.3/E2.5/E2.7/E2.8/E2.10/E2.12/E2.14/E2.16/E2.18/E2.23/E2.24/E3.4/E3.5
责任管理	社会责任战略	E2.1/E2.2/E2.18/E2.20
	责任治理	G1.1/G1.2/G2.1/G2.2/G2.3/G2.4
	责任能力	G3.1/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/G4.3
	责任沟通	G5.1/G5.2/G5.3
	利益相关方参与	G6.2
	责任足迹	G6.1
未来展望	A1	P73
附录	关键绩效表	A2
	指标索引	A3
	评级报告	A4
	意见反馈	A5

# 评级报告



## 《2020 中国三星社会责任报告》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《2020 中国三星社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

### 一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准（2020）》。

### 二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

### 三、评级结论

#### 过程性 (★★★★★)

公司社会责任事务局牵头成立报告编制工作组，统筹具体编制工作，各职能部门、下属企业负责提报并审核相关内容，首席副总裁把控整体方向及关键节点，总裁负责报告最终审核；将报告定位为披露社会责任信息、提升社会责任管理水平、树立负责任品牌形象、强化利益相关方沟通的重要工具，功能价值定位明确；根据国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、简版的形式呈现报告，过程性表现卓越。

#### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了产品质量管理、产品创新、职业健康管理、安全生产、环保技术和设备的研发与应用、节约能源资源、危险化学品管理、减少“三废”排放、生态环境治理等所在行业关键性议题，叙述详细充分，实质性表现卓越。

#### 完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“专题篇”“责任篇”两大篇章系统披露了所在行业核心指标的 92.37%，完整性表现卓越。

#### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“工伤人数”“安全生产事故数”“新发职业病数”“累计职业病数”等负面数据，并详细描述某型号笔记本电脑召回事件的起因、经过及处理措施，平衡性表现卓越。

#### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“大陆出口额”“顾客满意度”“社会公益捐赠总额”“安全生产投入”“环保投入”“再生资源循环利用量”等 62 个关键指标连续 3 年的对比数据，并就“连续八年蝉联‘中

国企业 300 强社会责任发展指数’外企第一、总排名第二”进行横向比较，可比性表现卓越。

#### 可读性 (★★★★★)

《报告》分为上、下册，上册“专题篇”系统展示企业在重点议题下的履责行动，下册“责任篇”以“三重底线理论”为思路，系统展示了企业践行经济责任、环境责任和社会责任的行动与绩效，回应了相关方的期望与诉求；封面及内页设计采用矢量风格，勾勒主营业务元素，增强了报告的辨识度；多处引入利益相关方感言佐证履责成效，嵌入二维码延伸解读报告内容，强化了报告的传播价值，可读性表现卓越。

#### 创新性 (★★★★★)

《报告》开篇设置“中国三星 SDGs 地图”特色版块，展示具体目标下的责任行动，凸显了企业的价值追求；设置“科技领航，创享美好时代”“圆满收官脱贫战，振兴乡村再启程”“逐梦冰雪，助力北京冬奥”三大专题，聚焦企业在科技创新、乡村振兴、助力冬奥方面的履责实践，彰显了企业力促中国经济社会可持续发展的责任担当；除发布社会责任综合报告外，首次发布《中国三星旗下企业社会责任报告》，发布《2018-2020 年中国三星精准扶贫成果报告》，构建了多层次、多形态的报告矩阵，强化责任沟通效果，创新性表现卓越。

#### 综合评级 (★★★★★+)

经评级小组评价，《2020 中国三星社会责任报告》的过程性、实质性、完整性、平衡性、可比性、可读性及创新性均达到五星级，综合为“五星佳”级，是企业社会责任报告中的典范。



中国三星社会责任报告连续六年获得五星级、连续第二年获得五星佳级评价

### 四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提升报告的完整性。

董冲

评级专家委员会副主席

邵国胜 张喜

评级小组组长 评级小组专家

出具时间：2021 年 8 月 25 日



扫码查看企业评级档案



## 意见反馈

本报告是中国三星面向社会公开发布的第九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

选项	很好	较好	一般	较差	很差
1. 您对中国三星社会责任报告的总体评价是					
2. 您认为本报告是否能反映中国三星对经济、社会和环境的重大影响					
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					
4. 您认为中国三星在服务用户方面做的如何					

## 开放性问题

1. 本报告最让您满意的方面是什么？  
\_\_\_\_\_
2. 您认为报告中还需要增加哪些内容？  
\_\_\_\_\_
3. 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	0		贴 邮 票 处
<p><b>SAMSUNG</b> 中国三星</p> <p>中国三星企业社会责任事务局 地址：北京市朝阳区景辉街 31 号院 1 号楼三星大厦 25 层 电话：+86-10-65668100</p>							邮政编码

## 参编人员

主 编：黄得圭（总裁）

副 主 编：王 彤（首席副总裁） 张 剑（副总裁）

编写成员：（排名以姓氏笔画为序）

马仙姬	方林美	许飞飞	朴粉兰	齐潇涵
张来欣	李忻洁	李金香	李帝演	金 宇
赵文阳	崔 冉	黄丽芳	董思远	潘俊林

**SAMSUNG**

做中国人民喜爱的企业  
贡献于中国社会的企业





本报告采用环保纸张印刷

## SAMSUNG

三星(中国)投资有限公司  
北京市朝阳区景辉街31号院1号楼三星大厦25层  
邮编: 100020



中国企业社会责任报告  
评级专家委员会  
China Expert Committee on CSR Report Rating



更多精彩内容  
请关注中国三星