

# 合肥荣事达三洋电器股份有限公司

## 2011 年度社会责任报告

---

### 重要提示

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

---

二〇一二年二月

## 第一章 前言

1、上市公司社会责任，是指上市公司对国家和社会的全面发展、自然环境和生态资源，以及股东、债权人、职工、客户、供应商、政府、社区等利益相关方所应承担的责任。

2、本报告是公司第三次对外发布的社会责任报告，该报告以工作为重点，真实、客观地反映了公司在从事经营管理活动中，履行社会责任方面的重要信息。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对本公司的认知，公司也希望接受社会监督，促使公司成为优秀的上市公司。

3、本报告是根据《公司法》、《公司章程》、上海证券交易所《〈上市公司履行社会责任的报告〉编制指引》的有关规定，结合公司 2011 年度履行社会责任方面的具体情况编制，经公司第四届董事会第六次会议审议通过。

## 第二章 公司简介

合肥荣事达三洋电器股份有限公司(股票简称:合肥三洋,股票代码:600983)是由合肥荣事达集团公司、日本三洋电机株式会社等于 1994 年共同投资组建的中日合资企业,2004 年在上海证券交易所挂牌上市,是中国第一家中外合资家电上市公司(公司股票代码:合肥三洋 600983)。现注册资本 53280 万元,股份构成为:合肥市国有资产控股公司(原荣事达集团转让国有股份)33.57%、日本三洋电机株式会社及其关联公司 29.51%、无限售流通股 36.92%。公司现拥有 1944 名员工队伍,技术开发能力和产品专利在行业名列前茅,公司先后被评为“全国优秀外商投资企业”、“中国最具创新力企业”、“合肥市五一劳动奖章”等荣誉称号。

近年来,在合肥市委市政府和市国资委领导下,公司不断解放思想,改革突破,公司董事会果断决策提出“3351”战略,力争用 5 年时间,实现销售收入超过 100 亿,跨入百亿元产值企业行列,进入行业前三位,国际品牌第一位,成为家电行业“技术领航者、品质卓越者、利税领先者、社会责任者”。自 2008 年以来,公司工业产值、销售收入、利税等主要经济指标同比增长年均 80%以上,洗衣机国内市场占有率已跃居行业第三位,成为家电类上市公司绩优股。作为行业最新技术变频电机投入大批量生产,公司大力发展变频技术带动技术升级,实现产品转型和结构调整。2011 年,公司结合发展战略,成立冰箱项目组,推动冰箱新品类的产品企划等系列工作。公司始终秉承“一切为用户”的服务宗旨,

为用户提供一流的产品服务，拥有灵活的营销服务体系。2011年，公司将全国原有43分公司分拆为56个分公司，开发网点2900家，增加培育A类客户400家，1000多家技术服务中心、10000多家销售服务点，产品销往全国各地以及亚洲、欧洲、南美和非洲等国家和地区。

公司在“3351”战略推动下，经过近三年高速发展，在技术开发、渠道建设、品牌架构、管理创新等各方面都已走向成熟。到2011年底，公司圆满完成公司“3351”发展战略目标，公司整体实力和行业影响力大增，市场占有率处于中国家电行业前列。为了进一步发挥公司的核心竞争力优势，加快拓展国内外市场，公司决定由单品类、单品牌发展模式向多品类、多品牌的国际化企业迈进，确立从2012年起，用五年时间，打造三大品类，达到200亿销售收入的“532”战略规划：五年内达到年销售洗衣机800万台、冰箱400万台、生活电器（微波炉、智能洁身器、空气净化器等新型智能生活电器产品）600万台、核心部件（变频控制系统等）1000万台套的战略目标，此举标志着合肥三洋的发展进入一个全新的阶段。

### 第三章 公司价值观

- 1、企业愿景：成为行业技术领航者、品质卓越者、利税领先者和社会责任的贡献者
- 2、企业使命：建成“具有全球竞争力、备受社会尊重的家电企业”
- 3、企业目标：打造一个集产品研发、制造、销售和出口为一体的现代化大型综合家电制造基地。
- 4、企业精神：变革创新，超越自我
- 5、核心价值观：和谐企业，和谐社会
- 6、企业作风：自觉自发，敬业奉献
- 7、管理理念：制度规范，信息透明，风清气正
- 8、经营宗旨：以精美的产品，人性化的关怀服务，为消费者创造一个时尚、健康、舒适、温馨的生活环境

## 第四章 社会责任履行情况

### 一、股东与债权人权益保护

公司建立了较为完善的法人治理结构及法人治理规范制度，公平对待所有股东及债权人的权益，具体包括知情权保障、受益权保障、股东表决权保障、公平披露信息、投资者关系管理等方面。

#### 1、完善法人治理

公司自上市以来，严格按照《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》等法律法规以及证券监管机构各项规章制度要求，不断完善公司治理工作。股东大会、董事会、监事会“三会”运作不断规范，制度不断健全完善，公司董事会下设战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会等三个专门委员会，各专门委员会自成立以来一直按照各委员会的工作实施细则运作，在公司发展战略、提名、审计、薪酬与考核等各个方面发挥着积极的作用，形成了一整套相互制衡、行之有效的内部管理和控制制度体系，并以“上市公司专项治理活动”为契机，持续深入开展治理活动。

公司根据中国证监会及安徽证监局指示要求，特别强化了《公司信息披露管理制度》、《公司外部信息使用人管理制度》、《内幕信息知情人管理制度》，制定了《年报信息披露重大差错责任追究机制》、《公司对外信息报送管理制度》及《公司危机处理管理制度》等相关制度的学习，公司全体董事、监事和高级管理人员对照条款认真学习，严格按照有关法律法规和部门规章制度，认真履行公司制度规定的决策程序，使流程制度化。

在公司 2011 年第三次临时董事会上，公司全面修订了《内部关联交易决策制度》，同时相应修改《重大财务决策制度》、《募集资金管理制度》、《独立董事工作制度》、《董事会秘书工作规定》、《总裁工作细则》、《授权董事会权限的规定》部分条款，组织公司全体董事、监事和高级管理人员对照条款认真学习，不断提高规范运作意识和水平。

目前，公司董事会与经营层严格按照信息披露领导小组的管理要求，不断完善各项制度，保证信息披露在各个环节、各个流程的可控、可查，建立起领导负责、全程控制的信息披露长效机制。公司将严格按照规范性文件要求，全面提升公司治理和内控水平，保障公司规范健康发展，切实维护全体股东的利益。

#### 2、股东权利保障

公司分别在 2011 年 4 月 18 日、5 月 23 日、12 月 26 日召开了 2011 年度股东大会、2011 年第一次临时股东大会及 2011 年第二次临时股东大会。三次会议均有中小投资者和相关媒体参加，公司相关负责人接受现场提问，此举充分保障了中小股东的权利。

公司的资产、机构、人员、财务、业务完全独立于控股股东，并建立了防止大股东违规占用资金的长效机制，公平对待所有股东。公司不断加强投资者关系的管理，通过电话、网络、说明会及现场接待等多种方式积极与投资者进行交流互动，听取广大投资者对于公司生产经营、未来发展的意见和建议；能公平公正对待所有投资者，防止未公开重大信息泄露，杜绝针对不同投资者选择性披露的情况发生，并合理安排股东大会的时间，以方便全体股东参与公司经营管理，在选举董、监事时实行累积投票制度，充分保障中、小股东的合法权益。

### **3、信息披露**

公司严格按照相关法律法规的规定和要求，做好信息披露工作，2011 年共发布正式、临时公告 29 份，内容涉及定期报告、项目投资、战略发布、内控制度建设等重要信息，确保了信息披露的真实、准确、及时、完整和公平，以利于公司股东及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。

根据中国证监会以及安徽证监局下发的《关于加强内幕信息知情人登记管理的通知》、《关于规范辖区上市公司接待特定对象调研采访等相关活动的通知》要求，为进一步规范公司内幕信息管理行为，加强公司内幕信息保密工作，有效防范内幕信息知情人员进行内幕交易，维护广大投资者利益，公司认真梳理、修订、增加了信息披露管理相关制度，明确了各部门日常经营对外报送数据的专人负责制度、保密责任及相关报批流程，更加强调责任和执行力。

### **4、投资者关系**

公司严格按照《投资者关系管理制度》的规定，持续加强与投资者之间的信息沟通，开展各种形式的投资者关系活动，促进投资者对公司的了解和认同，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司良好的诚信形象。

(1) 在公司网站 (<http://www.hf-sanyo.cn/>) 中及时刊登公司近期发生的重要新闻，进一步让投资者和社会公众全面了解公司经营发展情况。

(2) 公司召开年度股东大会或临时股东大会，依法刊登股东大会召开通知公告，在股东大会上专门安排公司董事长、总裁和其他高管人员与股东们进行面对面的交流，在不违反信息披露制度的前提下回答股东所关心的问题。

(3) 公司还通过直接接待个人及机构投资者的来访、参观等方式，使投资

者更深入地了解公司发展及生产经营情况。

2011年，公司共接待机构投资者、行业分析师等近百人次，接待中小投资者进行实地调研，对外主动参加投资者见面沟通会3次，累计参加机构达到100家，调研的主要内容集中在公司南岗机电产业园冰箱项目进展情况、公司生产经营情况、再融资项目的推进情况，接待及登记非公发意向认购信息40人次，充分保障了投资者的话语权、知情权。

## 5、股东回报

根据公司章程第八章第一百七十条的规定：“公司当年实现利润的，应当进行现金分红，现金分红比例不低于当年净利润的10%，同时公司还可以进行中期分红。”

根据公司经营情况和财务状况，本着回报全体股东的原则与承诺，公司自上市以来每年均实施了利润分配方案，给股东带来了实实在在的回报。

公司近三年现金分红情况表：

单位：元

现金分红数据	2008年度	2009年度	2010年中期	2010年度
净利润	114,926,901.50	206,632,595.01	159,334,708.96	301,986,288.20
分配方案	每10股派发现金股利1.80元（含税）	每10股派发现金股利1.00元（含税）	每10股转3股送3股并派发现金0.5元	每10股派发现金股利1.0元（含税）。
现金分红	59,940,000.00	33,300,000.00	16,650,000.00	53,280,000.00
占比	0.52	0.16	0.10	0.18

## 6、利益相关方管理

公司高度重视利益相关方的期望与要求，充分考虑自身运营及管理对利益相关方的影响，不断完善沟通交流的方式和渠道，重视利益相关方关注的实质性需求，并给予积极回应，与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战。

### （1）公司持续发展、股东利益最大化

2011年，家电行业发展面临着国内宏观调控带来的经济增速放缓、产业结构调整、原材料价格以及用工成本持续上涨、国际金融危机继续加深、局部区域政局动荡、国际结算汇率变动等不利因素影响，公司在合肥市委市政府、国资委的坚强领导下，各股东方的大力支持，以金董事长为首的董事会正确领导、决策，带领公司上下紧紧围绕“变革创新，超越自我，向卓越一流的全球化公司迈进”经营方针，锐意进取，扎实工作，基本完成了国资委和董事会下达的经营目标。

2011年全年公司实现营业收入38.92亿元，同比增长27.6%；净利润3.21

亿元，同比增长 6.35%。

### (2) 诚信经营、依法纳税

报告期内，公司共计缴纳税总额达 2.24 亿元，比上年增长 18.45%，履行了社会赋予的责任与义务，为合肥市经济繁荣与发展做出了应有的贡献。

### (3) 积极寻求政府主管部门的政策优惠

2011 年，公司继续加大研发投入，不断提高自主创新能力，同时加强与合肥高新经贸局、统计局、市经信委、财政局等主管部门联系，顺利完成 2011 年多产多销奖励资金兑现及 2010 年增值税地方分享的兑现工作；同时公司 2011 年完成了固定资产投资补助资金的申报与核定工作，及国家发改委给予变频电机项目补助资金 400 万元的兑现工作，全年共取得政府奖励资金 2000 余万元。

## 7、债权人权益保护

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，保障债权人的合法权益。公司凭借良好的资质与信誉，被安徽省地方税务局、安徽省国家税务局评为“2008—2009 年度安徽省 A 级纳税信用单位”，并连续多年荣获“全国守合同重信用企业”。

## 二、人才培养

公司自成立以来，始终坚持以“成就员工理想，创造社会价值”为核心经营理念，秉持“以人为本”，坚持“增强员工的工作技能，提升管理干部岗位胜任力，实现职业生涯发展规划”的用人思想，建立和完善围绕公司整体战略为核心的的人力资源战略方针，设计和推行一系列人才引进、培训与发展、绩效管理、薪酬福利等管理体系，建立起与工作业绩紧密联系、充分体现人才价值、鼓励人才创新创造、维护人才合法权益的分配激励保障机制。通过一系列措施激发员工潜能，调动员工积极性，提升员工素质和能力，为公司的快速发展提供强有力人力资源保障。

### 1、员工总数及构成

截至 2011 年 12 月 31 日，公司及全资子公司在职员工总数为 1944 人，需公司承担费用的离退休职工 0 人。

在职员工总数	1944
公司需承担费用的离退休职工人数	0
专业构成	
专业构成类别	专业构成人数
生产	806

技术	267
销售	678
财务	52
管理	141
教育程度	
教育程度类别	数量（人）
硕士	23
本科	673
大专	444
中专及以下学历	804

## 2、完善培训体系，提升培训质量

根据管理培训机构对公司的调研情况，公司对年度培训计划和分月培训计划进行了系统的规范和整理，出台了新的培训实施纲要。2011年，公司前后组织了基层班组长能力提升培训、一线员工培训体系建设、中高层管理人员管理知识及风险防控培训、2011届大学生入职培训、普通员工职业化能力提升培训等，为公司快速发展提供有力的后备保障。

## 3、薪酬福利与绩效考核体系

2011年是公司实行绩效考核的第三年，公司进一步优化了公司绩效考核管理制度，建立了以业绩为导向的绩效激励体制，保证人才的良性循环。

公司结合国家相关宏观政策，调研同行业企业以及同地区其他企业薪资状况，借鉴行业标杆的做法，结合前两年度绩效考核结果，2011年确定了以岗定薪、以业绩为导向，向基层员工、研发工程师及大学生倾斜的调薪原则并制定公司薪酬调整策略，于8月份顺利完成薪酬调整，整体增幅达到8%，增强了员工的归属感，提升了企业凝聚力，实现了企业效益与个人发展的双赢。

2011年，公司面向全体员工开展了关键岗位和后备人才的竞聘选拔。185名员工报名参加了此次竞聘，并经过行政职业能力测试、竞聘答辩、综合评价、公示等多环节的层层选拔，19名员工脱颖而出，成功竞聘上岗。

公司通过一系列组织架构调整与制度建设，在企业内部实施绩效发展和薪酬管理体系，实现了对人才的评价、选拔、培养、晋升的人力资源系统化管理，依据公平的评价标准，激发员工的工作热情，支撑组织高速跨越式的发展。公司整体营运更加畅通高效，从而更好地吸引人才、留住人才，为公司的快速发展奠定基础。

## 三、职工权益保护

## 1、劳动用工

公司严格遵守新《劳动法》并按照有关法律法规的规定，修改用工制度、合理安排作息时间，与所有员工签订《劳动合同》，办理医疗、养老、失业、工伤、生育等社会保险，为员工提供健康、安全的生产和生活环境，切实维护广大员工的切身和合法利益。

公司充分保障员工福利事业，按时足额给全体员工缴纳五险一金；进一步完善员工医疗保障服务体系，报销员工医药费和独生子女医药费，连续多年组织全员体检，发现问题及时复检、就诊，以确保员工的身心健康，把公司对员工的关爱落到实处。

2011年，公司积极配合市国资委、市人社局、区人事劳动局、公积金管理中心等相关业务主管部门做好对接工作，加强沟通，积极参加业务培训，提高业务人员的管理水平，鼓励并组织公司员工参加技能评选、就业见习等实践活动，提高了员工的知识水平，增强了员工的创新能力，最大程度上争取公司全体员工利益的最大化。

## 2、健康安全

为进一步加强公司安全保障工作，2011年，公司在原有综合管理部基础上成立了安全保障部，并聘请安全顾问、设立安全主管，全面提高企业安全管理，采用精益化的手段管理公司门卫、员工宿舍、厂区环境和员工食堂等后勤工作，努力打造一个规范的、科学的后勤管理体系。公司从2011年10月全面启动“安全生产标准化创建”工作，并在合肥市率先成为安全标准化达标企业。

(1) 门卫管理工作：公司加强对人员、车辆、物品进出的管理，消除安全隐患和防范资产流失，保证公司生产经营顺利实施；通过考核机制，调动员工们的工作积极性和主观性。2011年度分别在三个工厂成功查获了多起偷盗案件和及时妥善处理解决多起突发安全事故，为公司避免财产损失上万元，并依据公司相关规定对责任人进行了严厉的处罚，起到了良好的警示作用。

(2) 饮食保障：膳食委员会不定期对食堂进行6S和食品安全检查，定期邀请一线员工参加“膳食沟通会”，并在各厂区内积极开展“食堂满意度调查”活动。公司根据季节变化，不断丰富食堂花样品种，秉承“提升餐饮服务品质 争创一流接待水平”的目标，不断改善餐饮服务质量，以强烈的责任心，圆满完成了“为员工创造一个良好的就餐环境，为员工提供可口的饭菜，让80%的员工满意。”的年度目标。

(3) 安全生产管理：为贯彻安全生产方针，确保安全工作的落实，公司安委会每季度召开一次安全大会，同时将安全季度检查、月度检查、各类专项检查纳入常规工作；督促各部门提交安全周报，并跟踪验证整改情况；每月定期召开各工厂安全管理人员安全专题会议，努力构建“横向到边，纵向到底”的安全生产管理体系。2011年，结合公司实际，公司修订了一系列消防安全管理制度，安排人力查找隐患并落实整改。为加强安全基础培训工作，提高群防意识，2011年公司联系消防及其他安全培训机构对公司员工进行了消防安全知识、机械伤害、逃生演练及急救应急知识等一系列安全培训，提高员工的安全意识。此外，公司还对消防设施和器材进行了全面维修、维护，增加了生产区、生活区的消防设备，确保消防安全；加强对长期驻厂单位的安全管理，将其安全管理纳入公司的日常安全管理范畴，及时消除安全隐患，杜绝安全事故的发生。

(4) 6S现场管理：公司6S管理人员通过开展自检、互检及抽检等方式，针对检查中的问题点，以图文并茂的形式上传于公司网站“6S改善促进专栏”，督促各工厂在6S工作中存在的问题进行整改，持续推进6S管理，促进公司各项安全工作健康有效开展。

(5) 健康服务：公司每年都组织全员健康体检，并安排专业人士来公司为员工开展健康讲座，释疑解惑，引导员工树立正确的健康观念，掌握正确的健康知识。针对女性员工特殊生理状况，公司贯彻落实《劳动法》、《妇女权益保护法》、《女职工劳动保护规定》精神，维护女职工的利益。

(6) 宿舍管理：2011年，公司推行“以人为本”的精益化宿舍管理理念，及时完成新老员工的信息录入与归档，以多种方式为员工提供更优质的服务。公司在海关路宿舍增加了台球室、书画室及室外健身运动器材等各类员工娱乐区域，并在南岗宿舍区率先推出了“员工宣泄室”、“电子阅览室”、“小型足球场”等项目，申购了一批篮球、足球、排球供员工使用，大大满足了员工的业余娱乐需求。为了避免夜间宿舍安全等突发事件的发生，公司在宿舍各活动场所制定各项管理制度和安全防范措施，另外，安排每晚当班内保人员进行现场的检查工作，并记录巡查结果。同时每月开展宿舍安全大检查，全面确保员工住宿安全。通过人性化管理，大大增强了员工的归属感，为企业的发展提供源源不断的动力。

### **3、企业文化活动及宣传**

2011年，公司为丰富员工业余生活，提升企业文化品位，组织了形式多样

的文体系列活动。公司积极组织建党 90 周年系列活动、“十七周年厂庆”系列活动、“迎国庆，看新区”职工长跑比赛等活动，组织了职工业余书法培训班并邀请省市书法名家给学员上课。伴随着企业的快速发展，企业文化建设不断迈上新台阶。公司承办了“书法进万家”、“皖军书法华夏行”等一系列书法活动，以书法交流为载体，创造了企业宣传新平台，提升了企业的文化和品质，赢得了社会的高度肯定和尊重。

2011 年，公司紧紧围绕董事会经营理念和战略方针，不断加大帝度新品牌及冰箱新项目宣传推广力度。公司自主高端品牌帝度的成功发布，标志着公司由规模增长向品牌运营全面起航，正式开启了多品牌、多品类发展之路。公司不断加强与省内外媒体的合作，举办了 2011 年新闻界新春联谊会，共叙企媒深厚友谊，共谱合作共赢新篇章，携手众多媒体报道宣传企业形象，加强企业品牌宣传建设。此外，公司新外部网站重装上线，企业内刊质量和水平得到进一步提高，通过对公司重大经营决策、发展大计以及领导经营理念、工作举措、新规定、新政策等的宣贯，宣传公司的发展变化、经营业绩、先进事迹、典型报道、工作创新、工作经验，报道员工思想动态，公司管理动态，提升企业管理和发展企业文化，提高员工的凝聚力和企业认同感、自豪感。

#### **4、厂务公开**

公司重视保护职工权利，依据《公司法》、《劳动法》、《工会法》及公司章程等规定，建立职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利；支持工会依法开展工作，成立了职工代表大会，对工资、福利、劳动安全、卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会等形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求；设立员工合理化建议箱，听取员工的意见和建议等等，通过各种方式和途径，构建和谐稳定的劳资关系。

#### **四、员工、消费者、供应商和客户利益最大化**

公司的社会责任是由内而外的，对内搞好企业内部管理，用最小的资源生产价值最大化的产品，本身是社会责任的体现。公司的社会责任首先表现在对消费者的责任和对员工的责任，这是一切责任的基础，其次是对自然环境的责任，最后是社会其它责任。

公司倡导和谐发展观，以建立和谐企业为宗旨，以长期的共同利益为导向，对我们上下游企业链条上的六大顾客，即消费者、员工、供应商、经销商、股东和社会国家等每位顾客，让他们都充分享受到企业发展带来的价值增值最大化。

以质量最佳、服务最好，上下游客户得利，消费者和员工满意的共赢方式，打造诚信和谐企业。公司努力让自己产业链上的各个系统都受益，这也是社会责任的重要体现，创造和谐的价值社会。

### **1、供应商权益保护**

供应商作为企业的重要的发展资源和合作伙伴，公司通过与供应商建立良好合作关系，互惠互利，合作共赢，实现企业与供应商的持续协同发展。

(1) 自 2008 年以来，公司严格推行公开招标和阳光采购政策，业务人员互为 A、B 岗，以杜绝暗箱操作、商业贿赂和不正当交易情形。

(2) 公司始终注重与供应商的及时沟通，每年通过协调会、供应商大会等会议，加强沟通协作，截止目前已有约近 350 家供应商与公司建立了多年良好的合作伙伴关系。公司对供应商实施动态管理，通过供应商评估体系及第三方审核，定期对供应商进行分级评定。公司与优秀供应商建立战略合作伙伴关系，有助于不断提升配套件的质量和供货的及时性。

(3) 2011 年，公司结合新的 ERP 网络系统，初步实施《授权与分权手册》，优化和完善了公司跨部门间的流程，更改并落实了《备品备件采购流程》，《售后清退工损、它损报废物流流程》等。

(4) 公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，建立公平、公正的评估体系，为供应商创造良好的竞争环境。公司注重吸收重要供应商参与公司新产品研发，并为供应商提供技术支持，使供应商与公司一起成长，共同发展。

(5) 公司严格遵守并履行合同约定，到期付款；对供应商出现的供货质量问题，双方严格按照合作协议，合理索赔，维护双方权益。

### **2、客户权益保护**

#### **(1) 确保质量**

公司在 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系认证的基础上，又通过了 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证。公司产品在通过 CCC 中国强制性产品认证基础上，还取得了全自动波轮洗衣机及滚筒洗衣机的羊毛洗涤认证、中国节水产品认证及中国节能产品认证，通过执行严格的质量标准，采取严密的质量控制措施，提升产品品质和服务质量，为全球消费者提供了安全的产品和优质的服务。

#### **(2) 售后服务**

公司一贯重视售后服务工作，构建了完善的售后服务体系，为客户提供全面

的服务保障。近年来，公司不断扩大和完善全国服务网络，加强了呼叫中心建设，充分发挥服务热线在服务工作中的作用，加强对服务网点和终端用户的回访、客户走访，开展电话调查、用户座谈会和顾客满意度问卷调查，建立重大问题第一时间向总裁报告制，全面维护顾客利益。良好和规范的售后服务使公司多次荣获全国客户服务满意单位称号，2011年呼叫中心荣获合肥市“十佳巾帼文明岗”，公司连续两年获合肥市“合肥市五一劳动奖章”。

### 3、开展治理商业贿赂专项工作

公司定期开展治理商业贿赂专项工作的自查和内部审计工作。公司坚决纠正和杜绝在生产经营管理工作中的不良行为，加强员工的廉政教育，从完善管理制度、加强内部控制等方面，发挥审计监察的监督职能，不断促进公司管理水平和效益的提高，为公司与供应商、客户等各方的共同发展奠定了坚实的基础。

## 五、节能环保

当前社会正在迈入低碳经济时代，家电制造业加强结构调整，主要也是向制造节能、环保、健康、时尚的产品方向转变。节能是第一位，这也是发展低碳经济的需要，调结构首当其冲向低碳经济转型，低碳经济已被看作应对气候变化的必由之路。直流无刷 DD 变频电机是公司洗衣机行业最新技术，变频洗衣机比普通洗衣机节电 35% 以上。按照中国人的洗衣习惯，大约每两天洗一次衣服，一年洗衣近 200 次计算，每次洗衣平均用时 1 小时。原先洗衣机消耗功率为 400 瓦，变频洗衣机只需要 250 瓦。全国每年大约 1.8 亿户城镇家庭，就可以省电 5.4 亿度，相应会减少二氧化碳排放 51.6 万吨。变频电机还可以降噪 35%，基本上感觉不到噪音，是真正节能环保健康的新技术。

公司充分利用国家级技术中心这个平台，进行变频电机的自主研发和制造，已经建立了自己的自主创新体系，目前研发的高端变频滚筒洗衣机都是自主创新产品。2009 年，公司获得国家发改委自主创新专项资金支持，这项国家级技术中心创新能力建设项目资金，是安徽省有史以来最大的一项项目支持资金。公司国家级技术中心以变频智能化产品为自主创新主线，开展变频节能技术、节水技术和环保技术为方向的产品自主研发，率先在全行业推进节能环保健康的产品转型和结构调整。

此外，在管理体制及经营策略上，公司紧紧围绕“遵守法律法规，预防环境

污染，节约利用能源，追求持续改进”的环境方针，持续改善环境，挖潜降耗、减少资源消耗和废物产生，实现经济、环境和社会效益同步发展。公司严格按照 ISO14001 的要求，降低内耗，提高效率，将管理内控和 QHSE 体系相结合，建立和运行文件化的管理机制。此外，公司还与重要相关方签定了环保职安协议，对其为本公司提供的产品、活动和服务过程，要求必须遵守环境职业健康安全法律法规和标准，对其加强环境职业健康安全意识与影响，共同持续地促进环境保护和职业健康安全。2011 年，公司产值能源消耗比上年同期降低 13.14%，圆满完成年初制订的目标。

## **六、技术创新和可持续发展**

### **1、变频电机等核心部件的研发制造**

企业发展的关键在于技术创新，这是核心竞争力，技术创新的根本是掌握核心技术和前沿技术的自主研发制造。变频技术顺应家电行业发展趋势，低碳、绿色、环保、节能，已成为洗衣机、冰箱、空调等领域竞争的最大亮点，而变频洗衣机核心技术集中在变频电机应用技术上。2010年6月28日，合肥三洋千万台电机项目首期建成投产，率先实现了变频电机及控制器的规模化制造，布局产业链上游。公司设立电机事业部，掌控核心产业链，成为国内唯一一家自主研发出变频电机技术并将变频技术广泛应用的企业，是业内独有的自产自用的电机厂商。

公司电机工厂拥有国际一流的设计、生产、检测设备，包括引进美国的 ANSOFT 设计软件、台湾的高速冲床、精密注塑机、日本的绕线机、动平衡机、压铸机等。电机事业部不仅拥有全球领先的宽变频电机生产线，还从国内外引进大批高科技人才，形成较强的设计、生产、营销能力，通过科学的管理、领先的科技水平和工艺控制技术，实现公司电机事业的产业化进程。历经多年耕耘，公司宽变频洗衣机以30%的市场份额，更智能化的操作方式，赢得了变频洗衣机领军品牌和DD直驱市场占有率第一的双荣誉。

2011年，公司非公开发行股票申请获证监会通过，年产1000万台变频电机及控制系统技改扩建项目是最大的募投项目。项目通过对电机及程控器生产线的技改与扩建，使公司电机及程控器生产能力提升至年产1,000万套。项目建成达产后，将新增年产变频电机800万台及程控器500万台，进一步巩固了公司在国内家电变频行业的主导地位，引领家电变频大变革。

### **2、技术创新成果**

公司以技术创新为支撑，在“合肥三洋变频发展战略”指导下，推动公司产品结构调整，自主研发的系列冰箱、电机、洁身器、空气净化器等项目均取得阶段性成果，公司各项经营指标继续高速增长，实现了多品牌、多品类运作的新局面。2011年，公司共完成新产品开发项目86项，开发海外出口洗衣机项目共67项，变频洗衣机荣获“2011中国家用电器创新奖”和“2011年度变频洗衣机领军品牌”。此外，公司新产品的开发质量和技术含量都有较大的提高，全年共完成专利申报101项，其中申报发明专利11项，完成了19项质量提升项目和专项品质改进项目，开发出了真正能够提高洗净性能的速溶洗技术，属于行业首创，现已成为合肥三洋的自主知识产权的主卖点之一。2011年4月，公司召开了首届技术创新大会，对公司自主研发的多项成果给予50万元重奖。

目前，公司已完成国家级企业技术中心创新能力建设项目主要建设内容，通过国家级高新技术企业复评；技术中心获得2011年度“安徽省优秀企业技术中心”称号、在国家级企业技术中心评价中靠前；全年共有滚筒、波轮、生活电器、变频电机等11个系列产品通过“省级新产品称号”鉴定；变频电机及控制器项目获首届中国家电行业科技进步一等奖，申报各类科技项目资金奖励1500多万元。

### 3、拓展发展空间，实施多品牌多品类运作

2011年3月份，公司正式启动冰箱项目一期，建筑面积约四万平方已于2011年9月份全面竣工，设备安装调试年底全部完成，产品进入试生产阶段。冰箱一期项目达成后可实现年产150万台套的产能，预计年产值将达到40亿元。冰箱项目的成功投建，拓宽了公司的产品品类，为企业的未来发展开辟了新的增长点。

变频技术产业化，建立起公司核心竞争力优势。2011年变频洗衣机市场份额迅速提升，产品结构调整带来市场竞争力和公司效益稳步增长。作为行业最新技术变频电机投入大批量生产，公司大力发展变频技术带动技术升级，实现产品转型和结构调整。2011年，公司技术中心成为国家级技术中心，检测中心入围国家认可实验室。为加快新项目建设特别是变频电机项目提升，2011年4月份合肥三洋启动再融资工作，计划非公开发行不超过1亿股，募集资金约11亿元，用于投入年产500万台洗衣机技改、年产1,000万台变频电机及控制系统技改扩建、市场营销体系建设等项目，9月获证监会批复同意，目前公司正根据市场情况择机发行。

启动多品牌多品类发展战略。2011年3月份公司正式建设冰箱项目，经过9月建设，目前冰箱已进入试生产阶段，创造冰箱建设奇迹。同时，公司于11月

成功对外发布了国际化自主新品牌“DIQUA 帝度”，从而为冰箱等系列产品注入新的市场活力，拓宽公司发展空间，形成未来发展新的增长点。

2011 年，在人民币持续上涨压力下，公司国贸积极主动应对国际市场，保持高速增长发展势头，全年出口洗衣机增长率达 149%，并与惠而浦、伊莱克斯积极合作；国内 OEM 和国际渠道均比上年实现大幅增长，并开拓了一批新市场和新客户，实现多品类产品销售。

## **七、公共关系和社会公益事业**

### **1、提供就业岗位**

随着公司的发展和经营规模的逐步扩大，公司每年都向社会积极提供就业岗位，为社会和谐稳定创造条件。2011 年，公司由于冰箱项目一期顺利投产以及洗衣机、电机等生产规模的进一步扩大，通过招聘大学生、劳务派遣等形式缓解社会就业压力，全年新增工作岗位 1000 多个。关键岗位招聘立足于本公司各部门推荐、网络、报纸的媒介进行宣传，通过选拔，全年为营销、技术、驻外财务及各类技工人才 500 余名。

### **2、依法缴纳税费**

公司积极支持国家财政税收和地方经济建设，依法缴纳各类税费。2008 年以来，合肥三洋逆势而上，利税创历史最高水平，取得经济效益和社会效益的双丰收，2011 年，公司累计缴纳各项税费达 2.24 亿元，比 2010 年增长 18.45%，为合肥市经济发展和繁荣作出巨大贡献。

### **3、文化公益事业**

公司在合肥市经济高速发展的大背景下，依托“3351”战略发展规划，近三年发展迅猛。2011 年，公司在取得良好的经济效益的同时，不忘承担企业社会责任，积极参与社会文化活动。公司通过不断升级的优质产品提高人们的物质生活水平的时候，还通过协办、冠名等形式积极参与、组织多种文体活动，丰富人民群众的文化生活，勇于肩负企业社会责任。

2011 年，公司举行形式多样的爱心义举和公益活动，用实际行动反哺社会，体现了一个企业成长的责任与价值。公司积极参与社会公益活动，冠名“三洋—帝度杯”合肥市第七届普通话大赛，市乒乓球联赛以及第五届南京大学 EMBA 联合会年度峰会等。公司积极开展捐资助困、爱心敬老等活动，关心社会弱势群体；积极主动利用工会对困难员工给予补助，对离退休和生病员工在节假日上门开展慰问活动。

#### 4、社会评价

2011 年度公司荣誉主要社会荣誉：

序号	荣誉名称	颁发单位
1	国家级实验室认可证书	中国国家认可委员会
2	家电科技进步奖证书	中国家用电器协会
3	全国售后服务十佳单位	中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会
4	安徽百强企业证书	安徽省经济和信息化委员会/省企业联合会
5	2010 年度消费电子行业客户服务满意单位	中国电子商会、315 消费电子投诉网
6	合肥市 2008-2010 年度先进单位	中共合肥市委 合肥市人民政府
7	合肥市科学技术奖	合肥市人民政府
8	2010 年度金牛上市公司百强	中国证券报
9	最佳股东回报奖	2011 上市公司领导人峰会组委会
10	2011 年度财力贡献十强企业	合肥高新区管委会

### 第五章 2012 年展望

2012 年，公司将继续推进落实社会责任，为推动经济、社会和环境和谐发展做出新的更大贡献：

1. 以“质量最优先”理念，提升质量管理水平
2. 强化内控体系建设，追求管理新模式，提升管理效益
3. 推进新品牌和新项目，实现多品牌多品类战略
4. 以技术创新为牵引，强化技术开发能力，增强产品竞争力
5. 不断增强企业盈利能力，积极回报广大股东
6. 加强队伍建设，继续营造风清气正发展环境
7. 积极参与公益活动，推动社会和谐发展

合肥荣事达三洋电器股份有限公司董事会

二〇一二年二月二十三日