

青岛海信电器股份有限公司

2012 年度社会责任报告

“创造完美，服务社会”这是海信的核心价值观。海信“以卓越的产品与服务满足顾客的需求，提升人类社会生活本质”为使命，确立了“建百年海信，创国际名牌”的发展愿景。同时，积极承担社会责任，在关注自身及全体股东经济利益长远发展的同时，充分关注包括公司员工、债权人、客户、消费者及社区在内的利益相关者的共同利益，以促进社会及经济的可持续发展。



一、促进经济的可持续发展——技术立企 稳健经营

“质量不能使企业一荣俱荣，却足以让企业一损俱损”是海信的质量理念。优质的产品不仅为广大消费者提供了上乘的产品和服务，还可以减少社会资源的浪费，同时可以使企业降低质量成本，提高盈利能力。在海信，质量管理已不单纯是靠一系列管理制度维系的体系管理，而是上升到承担更多的社会责任，关注环保、关注能源消耗、关注产业链利益、关注员工劳动价值、关注消费者使用成本的宏观质量高度。

正是这种不断完善的质量理念，以及其指导下形成的科学严格的质量管理体系，确保了企业持续健康发展，在不断满足消费者持续提升的需求的过程中，成就了海信的产品质量，成就了海信品牌，也推动着海信人积极履行对消费者、对社会不变的承诺与责任。善待客户、善待合作伙伴、善待员工，严格履行契约，严惩弄虚作假，使得海信不仅拥有稳定的客户关系，也铸就了和谐的员工关系。

公司遵循“智能就是简单”的智能电视产品理念，以“用户体验”为核心，从用户界面、智能交互、智能操控、智能应用等多个方面打造智能电视“新标准”，并应用到海信智能产品上，开发出了具有行业标杆意义的智能电视产品。

海信 XT880、K660、K610、K360 等系列智能电视产品，由海信智能电视专家团队全新设计用户界面 Vision（“远见”），同时配备海信全新的标准化、通用化的智能遥控器。其中，海信智能电视 XT880 系列的 65 英寸和 50 英寸为 UHD 超高清产品，分辨率是 1080P 全高清产品的 4 倍，加上支持多种格式的 3D 显示配置，成为高端产品的典范。由于在用户交互界面设计，内容应用等技术研发方面的创新业绩，以及智能电视产品开发和市场销售的突出表现，在中国电子视像行业协会主办的“2012 年度中国彩电行业研究发布会”上，海信智能电视赢得了“中国彩电行业 2012 年度创新技术”大奖，海信 XT880 和 K660 系列智能电视分别获得“2012 年度创新产品”和“2012 年度优秀智能电视”大奖。

公司坚持把“高画质显示”作为与“智能应用”并行的电视产品两大发展主题之一，研发推出了 U-LED 电视。它在 LED 背光液晶屏基础上，通过系统的软硬件优化，在高对比度、高色域、高清晰度和高响应速度等方面大幅度提高显示效果，其暗场表现、画质和色域均超越了海信以往的 LED 背光电视。U-LED 电视的动态对比度可达到百万比一，是普通 LED 背光电视的 10 倍，色域范围也较普通 LED 背光电视提升 15% 以上。在美国 CES 展上，该产品赢得“2012 年度显示技术创新奖”，这是中国企业首次获此大奖。

公司继续推进智能化战略，不断加强液晶电视模组等新型显示技术的研究开发。在智能电视云生态系统方面，海信推出了 Vision（“远见”）人机界面交互系统，并建立了智能电视云服务平台，完善了智能电视运营体系。在液晶电视模组方面，海信主持起草国际电工委员会（IEC）液晶电视背光模组总规范标准。公司在技术积累的过程中高度重视对专利等知识产权的申报与保护，并将研发创新成果快速转化成新产品，为促进产品的研发和及时上市，提供了强有力的技术支持和保障。

为落实智能化战略，进一步提高研发能力，2012 年 12 月，以多媒体产业技术为核心、功能齐全、设施先进的海信研发基地在青岛崂山区正式动工，海信将形成以青岛为核心、布局全球的研发格局，为产业链的延伸，以及产业规模的拓展创造条件。



二、 促进环境的可持续发展——节能环保 绿色产品

海信是中国最早从事电视机节能技术研发的企业，海信有着长达 10 余年对绿色节能技术的深度创新和超前产品布局。早在 10 多年前，海信就展开了绿色节能技术创新，在产品“绿色设计”、“绿色制造”以及企业“全员绿色行动”等方面走在全行业的前列，形成了完善的管理体系，把绿色制造、节能降耗的理念贯彻到产品开发、生产、销售的全过程。从 2005 年开始海信就在平板电视的电源设计、整机设计等方面应用了自主研发的节能新技术，通过系统节能技术的创新，大幅降低电视的待机和整机运行功耗。2007 年海信全面参与平板电视能效标准的制定。2010 年海信发布了旨在引领产业绿色发展方向的《海信绿色发展纲要》。海信通过对 LED 背光源技术、背光分区智控技术、光感变频技术、动态亮度控制技术、节能模块设计技术、高效模组技术、电源转换技术等方面取得的技术突破，有效降低了平板电视的待机和整机运行功耗。

今年以来，为了配合电视产品节能惠民政策的尽快落地，海信积极响应国家号召，加大了对节能平板电视的推广力度。主动调整产品结构，推动节能电视普及，将驱动整个行业的能效升级。海信实现了产品的全线节能升级，将技术实力转化为市场领先力并回馈广大消费者，让消费者在购买海信全系列产品时，都能享受到节能补贴的优惠。海信此举在推动节能电视快速普及的同时，也将积极推动智能电视引领的产业升级。不仅可以让消费者获得节能补贴，还让消费者使用时获得更节能省电的实惠。

对于中外彩电企业来说，要想让消费者获得国家最高能效补贴，门槛并不低，只有真正掌握节能技术的企业，才能在这场“绿色、节能、低碳”发展趋势中，

抢得先机，掌握产业发展和消费需求的主动权。而在国家节能减排政策和龙头企业技术创新力量的共同推动下，目前海信智能电视新品的能效指数全部达到或超过业内能效最高水平，海信绿色节能技术的不断创新和推广，为整个平板电视行业树立了节能标杆，成为国内平板电视产业真正的能效领跑者，已成为海信稳健快速发展的不竭动力之一。

2012年中国节能产品企业领袖榜评选以节能产品惠民工程数据库为数据基础，以生产企业和龙头销售商上报的数据和确认复核结果为参考，以国家相关产品能效标准为技术支撑，通过节能贡献量计算自动排序，在全国范围内评选出高效节能产品总推广量和节能贡献最大的企业和产品。因此，能够真正反映出行业节能产品的生产与销售现状，对指导消费者进行产品选购及推动行业节能减排都具有重要意义。海信电器在众多品牌和产品中脱颖而出，成为行业节能典范。



三、 促进社会的可持续发展——创造完美 服务社会

在海信的企业精神中，“敬人”被放在第一位，成为海信文化的核心诉求。具体表现为不断赋予员工有挑战性的工作目标和广阔的发展空间。坚持文化兴企、文化立企，从员工向往追求健康文明、高雅、和谐、进步的精神生活需求出发，海信一贯注重员工的文化生活和身心健康。海信高度重视员工的身心健康，形成了独具特色的海信健康文化。

为满足公司快速发展过程中的人才需求，公司通过推进培训体系的建设与提升，加强人才培养。在研习世界级标杆企业的先进经验基础上，结合公司实际，不断优化人力资源、生产管理、质量管理、技术研发、产品营销序列的知识技能

结构，推进课程体系、师资队伍建设，积极搭建以部门为核心的培训、培养体系。同时，实施“双通道”晋升机制，为员工创造更好的工作机会及发展机遇。

海信在员工保障，在薪酬福利、培训发展、职业健康安全保障以及员工业余文化生活等方面都形成了较为完善的机制；公司坚持文化立企、文化兴企，从员工向往追求健康文明、高雅、和谐、进步的精神生活需求出发，一贯注重员工的文化生活和身心健康；引领行业发展的资深技术专家、锐意进取管理团队以及高效的采购、销售各类人才所组建的稳定的员工队伍是海信的牢固的人力基石。

公司高度重视并积极履行社会责任，切实做到经济效益与社会效益的协调统一。公司建立严格的产品质量控制和检验制度并严格执行，站在公司生存的高度，站在用户体验的角度，重新定义公司的产品与服务标准，在开发、质量、销售、服务过程中，强化“用户至上”的经营理念，不断增强公司的核心竞争力。在关爱员工的同时，同样关注广大用户。

在“2013年中国平板电视3.15品质与服务座谈会”上，中国电子商会发布了《2013年中国平板电视消费者满意度调研报告》，市场调研结果显示，在智能、超高清等新技术引领产业升级的同时，中国平板电视的产品质量和用户满意度也明显提升。消费者使用满意度的调查显示，海信平板电视获得最高得分，由此，海信连续第六年获得了“消费者使用满意度”的最高评价。

在全新的智能化时代，海信率先确立了“新电视 新生活”新的品牌愿景，提出了“以顾客体验为核心”服务理念，海信不断根据用户需求，重点开发简单易用的智能电视产品；同时，海信重点打造云服务平台，不断开发出适合智能电视的软件应用，推动着智能电视的服务升级。

海信始终坚持“技术、质量、诚信、责任”的核心价值观，坚持质量诚信，坚持对企业、消费者负责。海信通过实施用户满意工程，积极创新服务模式，高度重视智能化时代的用户体验和用户满意度指标，实施“产品和服务精细化”管理，针对产品生命周期的各个阶段，建立健全服务体系，设定了“登门服务率指标”等量化指标，充分利用电话回访、微博、留言等多种渠道获取用户信息，根

据用户意见第一时间改进产品和服务，提高企业质量标准，将符合性质量提高到适用性质量标准，有效提升了企业的“顾客满意度”水平。

基于智能时代用户需求，海信积极创新服务模式，搭建起了智能专家电话坐席、企业微博客服、用户网络社区等多种渠道的智能“云服务”平台保障。为保障服务效果，海信在用户社区，专门安排了数十人专家团队与用户交流产品使用并及时更新提醒用户智能产品最新更新的视频、服务等资源信息。同时，海信针对全国 400 客服及服务商每月定期进行全国视频培训，要求服务人员必须掌握智能电视所必备的服务常识，如网络搭建、系统升级、智能应用的下载管理等等，所有服务人员必须随企业一起完成智能化转型，全面满足智能电视时代用户的服务需求。

“以顾客体验为核心”是智能时代做产品和做服务的核心标准，也是海信“用户满意工程”的工作标准。智能电视的服务不能仅停留传统硬件质量的服务跟踪，更重要是去体会用户在软性内容使用方面的问题，并及时解决，才真正能建立智能电视良好口碑，为产业赢得发展动力。

近年来，国家积极推进实施用户满意工程，促进企业追求用户满意，并对用户满意度较高的企业进行表彰。日前，经第三方用户满意度测评，海信电视的品牌形象、感知质量、感知价值、忠诚度以及用户满意度等关键指标在彩电行业中得分最高，被中国质量管理协会评为“用户满意企业”，成为彩电业唯一获此殊荣的企业。



“海信” 源于“海纳百川、信诚无限”两个成语，蕴含着海信以“诚信为本”的经营理念，体现“创新就是生活”的品牌核心价值观。坚持“高科技、高质量、高水平服务、创国际名牌”的发展战略，以优化产业结构为基础、技术创新为动力，快速成长，迅猛发展。秉承“创造完美，服务社会”以顾客为中心的经营理念在为顾客提供优秀的产品和服务的同时，还竭尽全力使这个世界变得更美好。海信从不止于专注企业自身的发展，无论在推动经济、保护环境或是促进社会发展，更时刻不忘强调企业的社会责任和义务。海信希望通过自己的行动，在全社会倡导奉献社会的企业道德意识，履行企业社会责任并成为受人尊敬的企业！

青岛海信电器股份有限公司董事会

2013年4月3日