

# 2019 年度社会责任报告

珠海格力电器股份有限公司

2020 年 4 月 29 日

## 关于本报告

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

《珠海格力电器股份有限公司 2019 年度社会责任报告》（以下简称“报告”或“社会责任报告”）是珠海格力电器股份有限公司（以下简称“格力电器”或“公司”）发布的第十五份社会责任报告，也是格力电器在 2019 年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第十一届董事会第十一次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2019 年度对股东、职工、供应商、经销商、消费者等利益相关方积极承担和履行社会责任的总体表现。

报告组织范围：珠海格力电器股份有限公司及下属机构

报告时间范围：2019年1月1日~2019年12月31日，部分内容超出上述范围

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年度报告有所出入，以年度报告为准，其它数据均来自格力电器内部统计，本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》

《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

《主板信息披露业务备忘录第1号—定期报告披露  
相关事宜》

报告发布形式：本报告以电子版形式发布，欲获取报告电子版，请  
登录巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）或  
珠海格力电器股份有限公司官网  
（<http://www.gree.com.cn>）

## 目 录

关于本报告 .....	2
前 言 .....	6
<b>第一部分 企业概况 .....</b>	<b>7</b>
一、公司基本情况 .....	7
二、2019 年公司重要荣誉 .....	8
<b>第二部分 股东及投资者权益保护 .....</b>	<b>10</b>
一、规范的公司治理结构 .....	11
二、健全的内控体系 .....	11
三、真实透明的信息披露 .....	12
四、多元的投资者沟通机制 .....	12
五、积极的现金分红政策 .....	12
<b>第三部分 消费者权益保护 .....</b>	<b>13</b>
一、以研发平台为载体，不断开发出满足客户需求的新产品 .....	14
二、优质高效的服务，为客户带来良好的体验 .....	24
三、市场产品质量监督 .....	29
四、售后服务管理成果 .....	30
<b>第四部分 职工权益保护 .....</b>	<b>33</b>
一、面向员工发展，精耕人才培育发展 .....	33
二、完善的职业发展通道 .....	34
三、建立全方位员工激励体系，营造格力幸福工程 .....	35
四、以人为本的企业文化 .....	36
<b>第五部分 供应商、经销商权益保护 .....</b>	<b>41</b>

---

一、与经销商共谋发展 .....	41
二、与供应商共建双赢 .....	43
<b>第六部分 环境保护与可持续发展 .....</b>	<b>45</b>
一、节能降耗 .....	45
二、环境保护 .....	45
<b>第七部分 公共关系和社会公益事业 .....</b>	<b>46</b>
一、依法纳税，回馈社会 .....	46
二、支持社会公益 .....	46
<b>结 语 .....</b>	<b>49</b>

## 前 言

2019 年是新中国成立 70 周年，在过去 70 年里，中国人民凭借顽强的精神和永不服输的斗志，把中国建设成为一个社会主义现代化的强国。作为国内优秀的制造企业，格力电器与中国共同经历了改革开放，秉承企业责任和创新精神，格力向世界展示着中国企业的崛起和高质量发展。

凭借优秀的经营业绩和市场竞争能力，2019 年，格力电器上榜《财富》世界 500 强，位列第 414 位。在上榜的 129 家中国企业中，格力电器净资产收益率最高，展示出制造业的韧性和企业自主创新的强劲动能，也彰显了中国实体经济的实力和民族品牌的光芒。格力之所以能够进入世界“500 强”，是用自己的实力在说话，格力人拥有一个共同的目标和追求，那就是用格力的产品给客户带来美好的享受，提高生活品质，这是 9 万格力人努力的方向。

强烈的社会责任感是格力电器发展的重要驱动力，本着与国家、社会、股东、消费者、经销商、供应商、员工等多方共赢的原则，格力电器致力于技术创新和品质制造，在全体格力人的不懈努力下，格力电器超额完成年度目标，2019 年实现销售收入 2,005.08 亿元，再创历史新高，盈利能力稳居家电行业榜首。家用空调销量连续 25 年位居中国空调行业第一，连续 15 年领跑全球；商用空调在国内连续 8 年保持第一，行业龙头地位稳步保持。

格力电器深知，对消费者、合作伙伴、社会和员工的责任心与爱心，是凝聚发展力量的核心。因此，格力电器历来重视企业社会责任意识的培养和树立，并着力将其内化为企业文化，自上而下、自始至终地传承下来，格力人深知企业的壮大决不能仅靠行业内的技术领先和管理经验上的先进高效，高度的社会责任感更能激发高尚的企业人格，在潜移默化中使企业在良性轨道上行稳致远，格力电器一直以来都把社会责任感

作为企业立足的核心理念之一，从管理层到普通员工每个人都融入到饱含社会责任感的企业文化中。

### 第一部分 企业概况

#### 一、公司基本情况

珠海格力电器股份有限公司成立于 1991 年,1996 年 11 月在深交所挂牌上市。公司成立初期,主要依靠组装生产家用空调,现已发展成为多元化、科技型的全球工业集团,产业覆盖空调、生活电器、高端装备、通信设备等领域,产品远销 160 多个国家和地区。

公司现有近 9 万名员工,其中有 1.4 万名研发人员和 3 万多名技术工人,在国内外建有 14 个生产基地,分别坐落于珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、石家庄、芜湖、长沙、杭州、洛阳、南京、成都以及巴西、巴基斯坦;同时建有长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津 5 个再生资源基地,覆盖从上游生产到下游回收全产业链,实现了绿色、循环、可持续发展。

格力电器具有体系完备的科研平台,拥有国家重点实验室、国家节能环保制冷设备工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心、国家通报咨询中心研究评议基地 5 个国家级科研平台。公司拥有空调行业唯一的国家级重点实验室、1 个院士工作站(电机与控制)、15 个研究院、96 个研究所、929 个实验室。格力电器一直以来坚持创新驱动,提出研发经费“按需投入、不设上限”。经过长期沉淀积累,目前申请专利 63956 项,其中发明专利 31500 项,2019 年专利申请总量为 15259 项,发明专利申请 8860 项,发明授权量达到 1739 项,全国排名第六,连续四年成为中国发明专利授权量进入前十的唯一一家家电企业,年度获得中国专利奖 16 项,总获奖数位列全国第一。

2019 年,公司对外发布 4 项“国际领先”技术,现拥有 28 项“国际领先”技术,获得国家科技进步奖 2 项、国家技术发明奖 1 项。根据

## 珠海格力电器股份有限公司

《产业在线》统计数据，家用空调销量连续 25 年位居中国空调行业第一，连续 15 年领跑全球；据《暖通空调资讯》统计，格力中央空调以 14.7% 的市场占有率稳坐行业头把交椅，实现国内市场“八连冠”。

坚持转型升级，落实供给侧结构性改革，调整优化产业布局，积极推进智能制造升级，努力实现高质量发展。2013 年起，格力相继进军智能装备、通信设备、精密模具等领域，已经从专业空调生产延伸至多元化的高端技术产业。2019 年，公司营业总收入突破 2000 亿元，纳税 157.9 亿元，连续多年位居家电行业榜首。

### 二、2019 年公司重要荣誉

2019 年 7 月，格力电器上榜《财富》世界 500 强，位列榜单 414 位。2019 年度，格力电器的企业实力稳步提升，在技术、质量、服务等领域的成绩屡获权威认可，国际影响力也日渐增强，正以“匠心品牌”、“民族品牌”的良好形象在世界舞台展示中国制造的风采。

2019 年获得的主要荣誉如下：

表 1:2019 年公司获得的主要荣誉

类别	获奖内容	颁奖单位
品牌	“2019 中国品牌价值评价信息发布”在上海举行，格力电器在轻工行业排名第二，家电行业位居第一	新华社、经济日报社、中国品牌建设促进会等
品牌	格力电器上榜《财富》世界 500 强，位列榜单 414 位	财富杂志
品牌	格力电器再次上榜《财富》杂志“2019 年最受赞赏的中国公司榜单”	财富杂志
品牌	2019 年“中国品牌发展指数”发布，格力电器以 917.73 的总指数位列家电行业之首	人民日报社
品牌	2019 中国品牌价值评价结果通知书，格力电器企业品牌的品牌强度为 943，品牌价值为 1040.37 亿元	中国品牌建设促进会
品牌	被授予“中国热泵行业领军品牌”称号	2019 中国热泵行业年会
品牌	格力电器荣获 2019 中国品牌强国盛典年度榜样品牌	2019 中国品牌强国盛典



## 珠海格力电器股份有限公司

品牌	“让世界爱上格力造”获得“文化优秀成果特等奖”	中国企业联合会、中国企业家协会
技术	《大容量高效离心式空调设备关键技术及应用》项目获 2019 年国家技术发明奖二等奖	国务院
技术	《光储空调直流化关键技术研究及应用》项目获 2019 年广东省技术发明奖一等奖	广东省人民政府
技术	《分布式送风技术在家用热泵空调上的研究及应用》项目获 2019 年中国轻工业联合会科技进步奖一等奖	中国轻工业联合会
技术	《家庭用高效多联机关键技术研究与应用》项目获 2019 年中国节能协会节能减排技术发明奖一等奖	中国节能协会
技术	“高性能直线伺服电机及驱动器”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“新能源客车用无稀土永磁磁阻主驱电机系统研发”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“高效动压气悬浮离心压缩机关键技术及应用”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“高效磁阻变频涡旋压缩机研发及应用”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	中国专利奖银奖(格力磁悬浮轴承控制装置及磁悬浮轴承系统)	国家知识产权局
技术	广东省专利金奖(格力永磁同步电机的绕组预热及其启动方法)	广东省市场监督管理局
技术	中国节能环保专利奖特等奖(变频变容压缩机的控制方法及系统)	中国节能协会
技术	日内瓦国际发明展金奖(高精度磁悬浮系统)	世界知识产权组织
技术	摩洛哥特别金奖(高精度磁悬浮系统)	摩洛哥工程科学院
技术	第四届全国质量创新大赛一等奖(高精度磁悬浮系统的研究与应用)	中国质量协会
技术	纽伦堡国际发明展金奖(电动汽车新型磁阻电机主驱系统)	IENA 国际组委会
技术	格力电器再度荣获中国知识产权领域最具影响力创新主体,排名上升至第 2 位,在家电行业居首	中国专利保护协会
产品	日内瓦国际发明展金奖(GMV6 人工智能多联机)	日内瓦国际发明展

## 珠海格力电器股份有限公司

产品	日内瓦国际发明展金奖（高精度磁悬浮系统）	日内瓦国际发明展
产品	日内瓦国际发明展金奖（车用尿素水溶液智能制配一体机）	日内瓦国际发明展
产品	纽伦堡国际发明展金奖（可变气流循环立体送风中央空调）	纽伦堡国际发明展
产品	纽伦堡国际发明展金奖（电动汽车用新型磁阻电机主驱系统）	纽伦堡国际发明展
质量	“第 63 届欧洲质量组织年会及中西双边质量交流会”上成功斩获“最佳改进项目奖”，为本次大会上唯一获此殊荣的亚洲企业。	葡萄牙质量协会 西班牙质量协会
质量	荣获“全国质量杰出推进单位”	中国质量协会
质量	格力电器荣获全国质量检验稳定合格产品	中国质量检验协会
质量	格力电器荣获 2018 年度中国服务质量提升突出贡献企业	中国质量万里行促进会
质量	格力电器荣获全国产品和服务质量诚信示范企业（产品名称：GREE 空气调节器）	中国质量协会
质量	格力电器荣获全国质量检验先进企业\质量检验稳定合格企业\质量领先品牌	中国质量检验协会
质量	格力电器大圣归来 QC 小组获 2019 年 ICQCC 金奖	第 44 届国际质量管理小组（ICQCC）
质量	格力电器理想 QC 小组获 2019 年 ICQCC 金奖	第 44 届国际质量管理小组（ICQCC）
服务	格力电器在空调品类中的顾客满意度综合评分和各项指标均位居行业第一，连续八年蝉联顾客满意度榜首。	中国标准化研究院顾客满意度测评中心
服务	格力电器荣获五星级服务质量奖（NO. 201903026）	中国质量万里行促进会
服务	中国商业联合会、中国保护消费者基金会联合授予“全国售后服务行业十佳单位”称号	中国商业联合会、中国保护消费者基金会

## 第二部分 股东及投资者权益保护

报告期内，公司严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管

理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

## 一、规范的公司治理结构

公司根据《公司法》、《证券法》等法律法规的要求，建立了规范的公司治理结构，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设；有效组织了股东大会、董事会、监事会的工作，确保良好的沟通；积极支持董事履职，建立董事会与管理层的良好沟通。

报告期内，公司进一步完善和修订了《公司章程》，提升了公司的治理水平，同时公司的资产使用、资金管理等制度也得到进一步的规范。报告期内，公司共召开了股东大会3次，董事会8次，监事会7次，做好定期报告及重大信息披露工作。

报告期内，公司独立董事能够遵守法律、法规和《公司章程》等相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见8次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。全体董事、监事、高级管理人员本着对全体股东认真负责的态度，诚信勤勉地履行义务，对公司的经营、决策、重大事项进行决策，切实发挥了重要的作用。公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会相关规章制度及《公司章程》的要求，始终致力于进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构，形成了股东大会、董事会、监事会与经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，在各自的职责、权限范围内各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作。

## 二、健全的内控体系

2019年，公司进一步建立健全内部控制框架，修改和完善已有的制度，进一步加强内部监督。公司由审计部对各单位的内部控制体系进行持续的监督，不断规范各单位操作流程，保证内部控制的有效性，使公司的经营管理水平和风险防范能力得到提高。

2019年，公司继续加强风险的日常管理、定期评估和持续监督改进工作。公司继续根据内外部环境认真开展风险评估工作，识别重大风险。与此同时，公司将各单位风险点与公司的业务流程进行对接，使风险管理工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。

公司在内外部的信息与沟通方面有较为完善的制度与渠道，明确了信息的收集、处理和传递流程，确保公司及时准确地收集、传递与内部控制相关的信息，确保信息在企业内部、企业与外部之间进行有效的沟通。

### 三、真实透明的信息披露

公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项，更多的站在投资者角度向市场传递更有效的信息。公司信息披露工作的努力和成效也获得了监管机构和资本市场的认可。

### 四、多元的投资者沟通机制

为了加强与投资者的沟通，公司逐步建立起多元化的投资者沟通机制，通过电话、网络及参加各大机构举办的策略会等形式，与投资者保持密切的交流；充分利用深交所网上互动平台，对投资者提问及时给予解答。通过电话、微信、邮件等多种方式，全方位、立体式服务投资者，开发股东大会报名系统，方便股东报名参加股东大会。

报告期内组织接待招商证券、中泰证券、博时基金、招商基金、华夏基金、广发基金、盛博证券等各类机构投资者；参加中金公司、长江证券、申万宏源、华创证券、广发证券、中泰证券、国泰君安等证券公司的策略会 8 次；积极接听投资者热线电话，和中小投资者进行交流。

### 五、积极的现金分红政策

公司上市以来始终高度重视股东的合理回报，积极开展现金分红：

据统计，1996年至2019年，格力电器已累计分红20次，分红总额达到544.25亿元，占期间净利润的40%以上。

表2：公司上市以来分红情况

年度	销售收入(亿元)	归母净利润(亿元)	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	1.86	1.50	80.65%
1997	34.51	1.98	-	0.00%
1998	42.98	2.11	1.30	61.61%
1999	51.65	2.29	1.30	56.77%
2000	63.42	2.54	1.43	56.30%
2001	65.87	2.72	1.61	59.19%
2002	70.29	2.96	1.72	58.11%
2003	100.42	3.37	1.77	52.52%
2004	138.33	4.21	2.04	48.46%
2005	182.48	5.10	2.15	42.16%
2006	238.03	6.28	-	0.00%
2007	380.41	12.70	2.50	19.69%
2008	420.99	19.67	3.76	19.12%
2009	424.58	29.13	9.39	32.23%
2010	608.07	42.76	8.45	19.76%
2011	835.17	52.37	15.04	28.72%
2012	1,001.10	73.80	30.08	40.76%
2013	1,200.43	108.71	45.12	41.50%
2014	1,400.05	141.55	90.24	63.75%
2015	1,005.64	125.32	90.24	72.01%
2016	1,101.13	154.64	108.28	70.02%
2017	1,500.20	224.00	-	0.00%
2018	2,000.23	262.03	126.33	48.21%
合计	12,894.39	1282.10	544.25	42.45%

### 第三部分 消费者权益保护

公司董事长兼总裁董明珠不止一次在公开场合指出，格力的研发和生产标准不是以到达国家标准或国际标准为最终目的，而是以满足消费者的需求程度为标准。也正是因为始终坚持“最大程度地满足消费者的需求才是最高标准”的理念，并立足市场和消费者的需要进行自主创新，才使得“格力造”具有了更多打动人心、征服市场的力量。



## 一、以研发平台为载体，不断开发出满足客户需求的新产品

### （一）潜心技术研发，不断突破国际领先技术

2019年，格力电器坚持自主创新、攻坚克难，取得了一系列技术成果。经权威机构评定，新增“高性能直线伺服电机及驱动器”、“新能源客车用无稀土永磁磁阻主驱电机系统”、“高效动压气悬浮离心压缩机关键技术及应用”、“高效磁阻变频涡旋压缩机研发及应用”4项国际领先技术，为核心科技再添新秀，至此格力电器共获得28项“国际领先”技术。

在加大研发设备引入的同时，坚持以检测技术提升来保障产品的质量，在检测智能化、自动化、人员专业化、岗位标准化进行了全方位梳理和升级。经权威机构评定，格力电器在2019年度产品认证方面共获得国内外7项重要认证，包括行业首批“人类工程学—热舒适”认证证书、国内首张直流电器空调产品CVC认证、全球首张超低温热泵分体机组CSA能效认证等证书。此外，格力电器还主导参与了国内外相关认证技术规范的标准制定合计15项，引领行业标准走向世界。

截至2019年底，公司加入ISO制冷空调委员会(ISO/TC86/SC6/WG12)、美国空调供暖和制冷工业协会(AHRI)冷水机组工程师委员会、美国保险商试验所技术小组(UL/STP1741)、欧洲能源与环境合作组织(EPEE)、澳大利亚制冷空调和供暖学会(AIRAH)等国际标准化组织共18个，及时了解行业动态和国际标准政策变动，积极参与国际标准的制定和修订工作，提高公司在国际上的影响力。

### （二）产品研发以市场为导向，满足用户新需求

家用空调领域，新品开发坚持以市场为导向，围绕“开发一代、研究一代、储备一代”的产品研发思路，在产品的智能化、舒适性、节能性等方面取得了重大突破。

针对室内外空气污染，以及人长期处于密闭房间内呼出的CO<sub>2</sub>浓度

## 珠海格力电器股份有限公司

高，身体健康受到危害等痛点问题，开发了新风空调“风无界”挂、柜机，具有双向新风功能，既可以引入多重过滤后的室外新鲜空气，还同时排出室内污浊空气，能有效、持久地保持室内空气清新。空调内置空气质量传感器，可监测室内空气质量，新风系统智能开启或关闭，为用户带来便捷、健康的享受。



图 1：室内外双向换气的空调“风无界”

针对手动遥控空调步骤多、不便捷的痛点，公司开发了物联网空调格力·金贝 II-柜机、金贝挂机（AI 语音款）系列产品，搭载 AI 语音技术，不必动手就能控制空调，还可进行音乐放送、新闻播报、百科查询、聊天等交互功能，还可以联动全屋家电，让空调成为家庭智能终端。



图 2：AI 语音智能空调“金贝”

全流程洁净技术的全新 Pular 分体机，具有舒适智能、健康安全等显著特点，风量最大提升 16%，低风档噪音降低 3 分贝以上；独立控制

## 珠海格力电器股份有限公司

的双导风板，优化气流控制，气流组织更加顺畅、合理，提升用户舒适感；全系列搭载的蒸发器自洁技术，为用户的健康保驾护航；采用简化的整体结构方案，实现无需打开面板即可清洗过滤网、快速分离扫风叶片、扫风连杆、导风板等，达到深度清洁风道、呼吸新鲜空气的目的。



图 3：全新 Pular 分体机

全新欧盟移动机，造型简洁，采用顶部大导风板设计，冷风不吹人，使用舒适。内部采用使用 T 型换热器布局架构，搭配双重冷凝水利用技术，提高制冷能效。采用 R290 环保冷媒，搭配自主品牌的高效压缩机和自主研发的渐进式扩压风道技术，使整机满足欧盟的环保要求及 A 级能效要求，既省电又舒适。



图 4：全新出口欧盟移动式空调

暖通设备领域，2019 年，格力紧贴市场和用户进行产品策划，并加



## 珠海格力电器股份有限公司

强技术创新，不断在核心技术上进行突破，推动产品的升级换代和新领域拓展。其中，格力磁悬浮变频离心式冷水机组，通过对磁悬浮电机系统的创新与突破，完成全球单机冷量最大 1300RT 磁悬浮离心机开发及成功应用，并中标北京星火高铁站项目，继续在中央空调技术区领航。该项目荣获日内瓦国际发明金奖、摩洛哥特别金奖、第四届全国质量创新大赛一等奖。

格力电器紧贴市场需求，成立建筑环境与节能研究院，推出中央空调专业系统解决方案，不断突破系统节能关键技术，打造高效制冷机房标杆项目。其中，为五邑大学超高能效空调系统提供超高效大温差离心式冷水机组，实现制冷机房全年平均能效大于 6.0，9 月平均能效大于 7.0 的突破，树立国内高效空调系统新标杆，创造高效制冷机房新纪录。

格力高效永磁同步变频螺杆机为东莞华为云数据中心二、三期项目分别提供 6×750RT 模块化高效集成冷站，实现工厂模块预制，即接即用，制冷机房整体能效达到 5.0 以上，施工时间缩短 80%以上。



图 5：华为东莞云数据中心高效集成冷站

格力电器为横琴新区 1 号能源站提供智慧能源管理系统，通过对能源站设备进行集中智能化管理，实现自适应节能优化控制，并建立完善的能效及效益评价体系，使能源站运行能耗降低 25%以上。



图 6：横琴新区智慧能源管理系统

国家成都新药安全性评价中心是目前国内规模最大的新药临床前研究技术服务的专业机构，对室内环境控制的稳定性和安全性有极高的要求，格力采用高效永磁同步变频离心机为核心的高效系统解决方案，得到用户的认可。目前，该技术已广泛应用于轨道交通、区域能源、数据中心、医药建筑、养殖业、酒店、写字楼等领域。

GBMS格力楼宇管理平台是格力自主研发生产的楼宇管理引擎，实现楼宇设备的集成、监控、报警、运行维护等功能，打造楼宇全生态智慧管理体系，支持分布式、集中式场景应用，并成功应用于格力总部商用大楼，湖南格力核心体验馆，沙特达曼Basic公司办公楼等国内外工程。

针对空气能热水器低温适应性较差、热水用量受限以及等待制热水等使用中的多个痛点问题，公司开发了沐尊空气能热水器系列，采用自主研发、国际领先的变频双级压缩喷气增焐热泵技术，实现使用时热水水量充沛，比电热水器省电高达75%，并获得AWE2019艾普兰奖-环保奖。

生活电器领域，格力电器研发团队凭借着对时尚的深刻理解，以超凡卓越的技术，精益求精的态度，为全球用户雕琢出精品家电。格力电饭煲产品围绕精致美观、美味、健康、快速烹饪、的消费需求，开发了特

色煲仔饭、发芽糙米饭、快煮粥等特色功能，搭载多段 IH 技术和微压技术，实现米饭均匀烹饪效果。



图 7：格力 IH 电饭煲

大流量净水机搭载专利多膜页反渗透技术、四合一复合滤芯技术、一体式免焊接集成水路板技术，创新提出滤芯前抽 360 度环形盲装结构，实现整机小体积长寿命、换芯便利不挪机。反渗透工程净水设备具有体积小、寿命长、维护简单、三年免换滤芯、全自动运行等优势，并配备五重水质安全保障技术，顺利完成钓鱼台国宾馆、北京外国语大学附属外国语学校等示范工程。

格力便携充电式果汁杯，实现按键全密封、整机可水洗；利用独立电机压板设计，固定牢固，并减少机械噪音；采用四叶刀片和电机非对称设计，提高搅打效率，做出的果汁口感更细腻。

2019 年，格力晶弘继续深化挖掘“-3℃嫩冻、-5℃瞬冻、-33℃深冻”三大肉类保鲜技术的推进应用，魔法冰箱高端阵容全线升级。针对用户反馈的大容量+肉类长期保鲜的使用需求，开发出具有-33℃深冻功能的 T 型变温对开门冰箱；针对不同使用场景对肉类存储时间不同的需求，开发出集嫩冻、瞬冻魔法保鲜功能于一体的大容量法式多门冰箱；

针对用户橱柜一体化的装修需求，开发出不同系列的纤薄款产品；同时在产品的节能降耗、静音、除菌净味、外观内饰等方面全面升级，满足用户高品质的产品体验需求。



图 8：晶弘魔法冰箱

随着人们生活水平的提高，对洗衣机产品健康方面的需求愈发强烈，对此，公司进行了净柔产品的开发，针对性的解决了消费者在洗衣机使用过程中的多个痛点。净柔洗衣机升级版特设银离子除菌模块，银离子晶体遇水缓慢释放，深入衣物纤维，高效杀灭衣物上的细菌。该洗衣机还采用全新防霉抗菌门封设计，经中国科学院理化技术研究院检测，抗菌率达 99%，有效解决门封“藏污纳垢”问题、防止霉菌滋生。此外，净柔洗衣机的玻璃碗采用蜂窝形凹凸纹设计，模拟搓衣板洗衣机效果，从而增大揉洗力度和揉搓次数，有效洗脱顽固型污渍，提升洗净度。

在捍卫呼吸健康方面，格力全新杀病毒空气净化器采用首创三重消杀系统，第一重采用 CEP 等离子体专利技术对细菌、病毒进行快速杀灭，等离子体对收集在表面的冠状病毒 1 小时杀灭率达 99.99%，第二重进一步对剩余细小颗粒物（粒径 20-700nm）进行 99.95% 以上高效拦截，确保细小病毒（60-140nm）无处可逃，第三重基于目标温度的复杂温度场智能控制技术对高效过滤网表面进行 56°C 以上的高温消毒，彻底杀灭拦截下来的病毒。产品已经取得多种病毒的杀灭测试报告，并且经实地测试，空气中新型冠状病毒杀灭率达 99%，效果显著。





图 9：杀病毒净化器

吸油烟机推出采用仿生原理的内腔 6 年免拆洗净云星系列产品。产品应用基于油烟分离机理的创新智旋捕油技术解决吸油烟机油污堆积影响产品性能及用户健康的问题。

该吸油烟机油污整体解决方案为前端利用格栅及蜂窝式滤网进行基础过滤的基础上，用每小时高达 10 万次旋转的动态捕油滤网将油烟中的油分子、水分子、颗粒物迅速过滤拦截，保持烟机内部的高度洁净。在后端离心风轮采用纳米涂层设计，利用荷叶自清洁原理，前端拦截后剩余的少部分油脂进入风轮后自行脱落，从而保持烟机运转动力，免除用户烟机内腔清洗烦恼。

同时配备格力自主研发的新一代全封闭高效 BLDC 直流变频电机，最大静压高达 700Pa 以上，且使用寿命长达 5000 小时以上，保障了烟机强效吸排能力并能保持持久大吸力。

鲸焕系列嵌入式洗碗机产品采用 C-Max 智洗系统和双旋流热烘干科技技术为用户提供更优质的洗涤及烘干效果，并得到 6A+ 认证。针对洗涤效果不理想的用户问题点，C-Max 智洗系统在 BLDC 直流变频电机及水

流系统、喷臂水压、噪音的匹配性能方面，通过精细计算模拟及反复实验之后采用最优组合，提升洗涤效果。对于行业难题的干燥性能问题，采用双旋流热烘干科技气流经 PTC 加热后，通过进风口形成螺旋热流，贯穿内腔，并通过出风口之后形成蒸汽旋流，强排腔体之外，双涡轮循环对流，水汽排出更彻底，可实现 96 小时长效储存。

同时为满足不同用户需求开发小台式鲸云系列洗碗机产品，采用 72℃ 高温洗涤及热风烘干系统，除菌率高达 99.99%。



图 10：鲸焕系列嵌入式洗碗机

### （三）助力中国制造，实现多元拓展

多年来，格力电器凭借“核心科技”实现了从“中国制造”向“中国创造”的跨越。在“技术相关多元化”的基础上，逐步扩展到“业态相关多元化”，在智能装备、人工智能及工业物联网、新能源领域昂首迈进。

#### 1、智能装备领域

格力智能装备产品覆盖了伺服机械手、工业机器人、智能仓储装备、智能检测、换热器专用机床设备、无人自动化生产线体、数控机床等十多个领域，超百种规格产品。公司可自主研发机器人全套核心部件（伺服电机、伺服驱动器、运动控制器、减速机），打破了国外公司对核心技术的垄断。公司机床产品涵盖卧式加工中心、五轴加工中心、龙门加工中心、车铣复合加工中心、石墨加工中心、立式加工中心等主要机型，为客户提全套生产解决方案，在模具及 3C 加工领域受到广泛应用。

目前，已经批量生产的石墨加工中心是一款精心为用户打造的高性能、高精度的数控车床。机床在设计结构上重点突出了机床的刚性、精度、易操作性、可靠性等用户最为关注的问题，其各方面的指标都是同类产品中的佼佼者。与该行业其它品牌相比，床身采用了矿物铸件，相比传统铸铁床身，无应力变形，结构稳定，减震优良，吸振效果好，能大幅降低振幅和固有频率，还有极好的动态特性和刚性；驱动采用直线电机驱动，加工效率大幅优于丝杆线轨，精度高、密封性好、环保优良。



图 11：高精度立式加工中心 GA-LM540

## 2、人工智能及工业物联网领域

2019 年格力电器将人工智能与制造行业相结合，围绕多项自主研发技术，在人脸识别、语音识别、仓储路径优化、产品质量视觉检测上，进行应用落地。人脸识别方面，采用自主设计开发的深度学习网络，应

用于新零售方向和工业生产上；在工业视觉检测方面，采用了自主开发的胶体检测、暗域增强、色域检测等算法，应用于工业质量检测；在语音识别方面，采用了自主研发的语音识别模型等，应用于公司的智能家电领域；在路径优化上，采用了自主开发的地图分割、智能避障、路径导航等技术，应用于移动机器人领域。

2019年，公司完成了人工智能开放平台的搭建、人脸识别服务平台的构建、工业视觉检测设备的设计研发、仓储物流调度平台的开发，实现新零售、派工人员管理、产品质量监测、生产线作业资质管理、语音交互的新品研发和水平提升。

### **3、新能源领域**

2019年，格力电器从科研立项与产品开发方面统筹规划，聚集各项资源，22天交付苏州同里新能源小镇直流系统项目，16天交付首个海外直流生态订单尼日利亚户用级能源互联网系统。“双PWM变流器直流母线电压波动抑制方法及控制方法”专利荣获国家发明专利优秀奖，“能源网关、家用电器、直流微电网系统及其能源管理方法”专利荣获广东省发明专利优秀奖。

2019年，格力电器获批建设广东省能源互联网创新中心，创新中心以公司+创新联盟结合的运作模式，开展分布式能源互联网应用技术研究攻关，围绕能源互联网系统架构、关键技术、关键设备等开展研究，推动标准体系建设及知识产权保护，建设创新示范工程和产业孵化器，开展人才培养和国际交流合作等。

## **二、优质高效的服务，为客户带来良好的体验**

### **(一)完善服务制度，提高服务水准**

2019年，珠海格力空调产品售后服务依据中华人民共和国《部分商品修理更换退货责任规定》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等国家法律法规，制定适合本企业的售后服



## 珠海格力电器股份有限公司

务管理制度。通过全国销售公司和售后服务商对各类售后投诉及质量信息的收集、反馈与处理；加强对售后配件供应和管理，调动服务商的积极性，为客户提供更好的服务。

### （二）立足售后技术人才培养，为客户提供优质服务

家用空调及生活电器售后技术训练营通过军企联合、校企联训和巡回特训等模式灵活开展，定制设计“综合素质、安全专项、新品推广、安维技能”培训课程，采用户外拓展、趣味化游戏、技能竞赛等多样化教学方式，促进学员提升实用技能和综合素质，推动“技能专业，服务优质”的售后人才队伍建设。累计开展 256 场训练，848309 人次。

商用空调售后技术训练营通过“理论课堂、互动游戏、案例分享+、实操比拼、知识竞赛、素质拓展、现场访谈”等丰富多样的教学环节，打造“新颖有趣、劳逸结合、荣耀共享、全面提升”的培训课堂，激发学员参与热情和兴趣，增强学习提升成效。累计开展 95 场 6704 人次。



图 12：销售公司售后实操培训

为助力公司 2019 年市场发展，优化各销售公司售后服务团队结构，全面培养“会安装·懂维修·能销售”的全能型售后人才，公司组织开展 2019 年度“一专多能·全面发展”淡季售后服务人员技能强化提升培训活动。



图 13：售后服务人员集中培训

2019 年度，公司组织开展 2019 “GlobalGREE 海外售后训练营”，巡回拉美、北美、东南亚、中东、欧洲等 39 个国家和地区。

### （三）以客户体验为中心，提供服务信息快捷反馈渠道

为保证向客户提供最优质的服务，充分发挥快速有效的服务优势，格力根据多年实际经验，在全国范围内采用完善的三级互动售后服务体系，为客户提供了良好的消费体验，保证格力电器能够在竞争日益激烈的国内外市场上抢占优势。

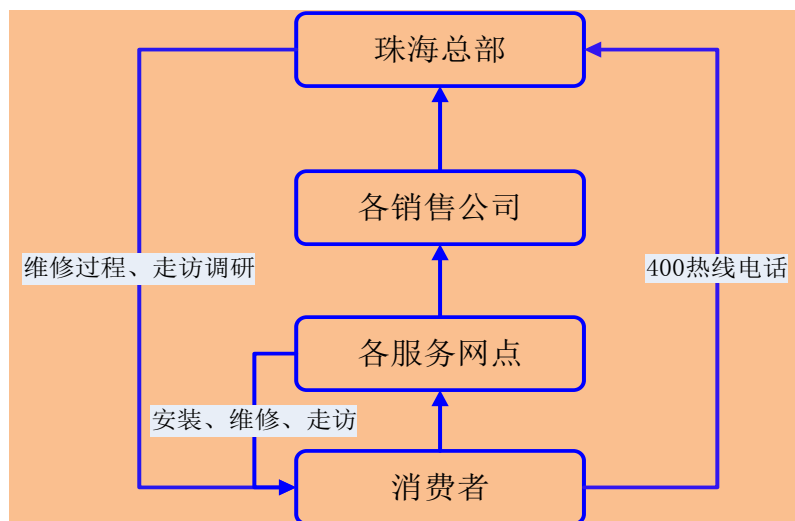


图 14：售后服务信息收集渠道

为加强与客户的联系，及时解决客户需求，更好地实现与客户的互动，格力电器以信息平台为抓手，以大数据挖掘为基础、以信息技术应用为载体，从而实现客户售前到售后体验的全方位优化。例如通过在商

用空调机组上安装 GPRS 模块，将机组调试、运行状况、故障信息等实时回传至格力，从而更充分地识别分析客户偏好、挖掘客户需求；针对客户评价不满意的信息，系统会自动生成新的工单继续为客户服务，直至解决好问题，让客户满意。

信息系统以客户为中心从信息录入开始到信息关闭为止对整个信息服务过程的关键节点，同步推送受理短信、预约短信、改约短信、完工满意度评价短信通知客户与客户实现信息交互。对客户评价不满意信息，系统自动生成新的工单继续为客户服务，直至解决好问题，让客户满意，让客户更能体验到格力售后服务快与优的享受。

#### （四）推广“以旧换新”，让用户体验高品质生活

为保障消费者生命财产安全，创造绿色健康生活，格力电器发起“以旧换新”活动，鼓励消费者淘汰老旧机型，享受高质量产品带来的美好生活。格力在近几年实现了众多技术革新，把健康、舒适、绿色等要素融入产品的研发和生产，最终为客户带来生活品质的提高和生活方式的改变。

格力以科技创新提升体验，以卓越品质惠及客户，以贴心服务让消费者满意，正是赢得消费者喜爱的秘诀所在。

#### （五）售后服务管理标准化

公司通过打造专业化体验服务，提供高水准安装、维修服务，提高消费者对格力产品价值的认知程度，促进服务良性循环。

1、确保服务质量，每年修订完善《格力电器家用空调服务管理手册》和《家用空调上门服务手册》，指导服务网点为客户服务。格力服务统一规范，统一要求、统一标准，从空调产品购买、安装、维修等各环节保证服务质量。

2、全国范围内建立的专卖店、体验店、售后服务商（网点）实行统一服务标准、统一设计、装修、标志、着装、店容店貌，为消费者树

立统一、标准的品牌形象。

3、安装人员必须持有《房间空调安装培训合格证》和《格力空调安装资格证》，服务网点资质认证需要通过销售公司、格力总部的双层评审后才能获得服务认证授权，保障产品安装服务质量。

4、格力电器通过《家用空调器售后服务规范》中的安装规范、维修规范、移机规范、服务行为规范、清洗服务规范和格力电器家用空调售后安装全流程手册》、《格力电器家用空调售后维修全流程手册》等标准对空调的安装、保养、维修等环节建立统一的安装、维修标准，确保以最优良的服务呈现给消费者。

### （六）为服务商提供各种服务及管理支持

格力电器的纵向服务商网络架构和横向服务职能结构相辅相成，从服务人员资质管理、售后档案管理、售后服务标准化建设等多维度构建起完善的内部服务管理体系。

根据市场销售，科学合理布局售后服务网点，公司组织全国服务商进行技能、信息、服务培训；在全国销售公司、服务商推广使用格力信息派工管理系统、配件管理系统、云呼系统、自助报修系统、格力掌上通 APP 应用服务系统等，通过现场采集所需数据、图片，录入、上传，完成售后服务的安装、维修、保养等结算信息数据资料，实现了信息化、无纸化操作。

格力空调围绕售后业务进行信息化项目开发，包括售后档案管理、旺季爆量预警、智能派工、微信公众号、服务人员流动性分析、系统逻辑优化等，对售后业务开展过程中产生的售后数据进行数据监控、分析，使用智能化派工代替传统人工派工，提高派工服务效率。

### （七）加强售后技术培训，提高售后服务水平

在空调行业，素有“七分靠质量，三分靠安装”的说法。格力空调为提高客户满意度，2019年4月格力发起第二届“格力杯”全国技能



大赛，面向全国 27 家格力销售公司的一线家用、商用空调安装服务人员展开服务技能竞赛，积极探索以客户为中心的服务模式，不断提升服务质量，打造客户满意的优质服务。通过全国技能大赛这个平台为更多的格力一线安装服务人员提供交流学习的机会，以赛促学，加速售后高技能人才的培养，提升格力的售后服务质量，为消费者树立格力良好的品牌形象。

格力电器加大对安装规范的宣传和教育，使安装工人从安装技能和职业道德意识等方面不断提升；建立一套空调安装质量巡视监督机制，销售公司、服务网点安排巡视员对空调安装情况进行巡查；总部客户服务中心每月对全国销售公司和服务网点进行售后服务绩效考评；凭借着多年来强大的安装队伍和严格的监督制度，格力的空调安装质量得到有效保障。

格力空调产品售后服务树立“客户的每件小事，都是格力的大事”的服务理念，优化服务网络，提升服务水平；以“客户满意”为服务宗旨，实施客户服务评价体系，提高客户满意度；完善的服务网络覆盖全国城市乡村，进一步缩短安装维修服务响应时间，让客户及时体验到格力优质的售后服务，满足了城乡各级市场消费需求，赢得广大消费者的口碑与信誉。

### 三、市场产品质量监督

#### （一）建立快速响应机制

客户产品使用过程中出现质量问题，高效的维修服务是及时消除消费者不良使用体验的关键。为保证售后维修服务的精准高效，建立一套三级售后服务响应机制：

1、服务网点按时间节点要求上门维修，即在 2 小时之内与客户联系预约上门时间，正常情况 24 小时内完成维修服务。

2、销售公司客服中心建立维修配件库存保障机制，按公司维修配

件安全库存量需求，进行储备；统筹负责安装、维修服务工单派送与监控。

3、客户服务中心建立售后数据平台，收集各销售区域的每天安装派工单、维修派工单计划数量与完成数量，以及相应的安装人员、维修配件需求、配件库存信息，并通过大数据分析，建立安装、维修需求预测模型，更加合理、智能调配销售区域的安装维修人员及维修配件，让服务更加精准有效。

### （二）质量信息反馈处理

通过售后监控市场产品质量，对安装完成的产品质量信息进行收集及反馈，监督产品质量，问题得到解决的同时也推进厂内质量、技术改进工作。格力电器建立了一套完整的质量信息跟踪系统，消费者反馈产品信息后，可以通过内部信息系统追溯到产品的生产过程、原材料和供应商。针对收集到的问题，公司组织各部门各环节召开整改会议，制定预防措施，彻底解决问题。

2019年3月，第435期《中国质量》期刊刊登了一篇名为《以客户需求为导向，打造用户满意标杆企业》的文章，文章通过“坚持质量为先，满足客户需求”、“依托信息平台，优化客户体验”、“坚持服务升级，提升用户粘度”三个方面全方位的讲解了格力的质量管理体系、坚持创新质量为先的生产理念、通过构建信息平台实现客户信息收集分析处理、坚持提升服务水平等管理模式，使社会各界更加深入了解格力质量管理理念。

## 四、售后服务管理成果

### （一）顾客满意度稳居第一，获得消费者认可

2019年4月，中国标准化研究院顾客满意度测评中心联合清华大学中国企业研究中心、中标兴质科技（北京）有限公司共同发布了2019年10类家电产品顾客满意度调查结果，格力电器在空调品类中的顾客

## 珠海格力电器股份有限公司

满意度综合评分和各项指标均位居行业第一，连续八年蝉联行业顾客满意度榜首，多项指标“满五星”。这不仅体现了格力电器秉持以客户需求为导向、以客户最佳体验为核心、以客户满意为服务宗旨；更体现了消费者对格力电器产品的认可。

### （二）不断提升售后服务管理水平，获得业内高度认可

格力电器以不断满足消费者日益变化需求为最终目标，从技术研发到生产制造，从接受订单到快速交货，从质量管控到售后服务，孜孜不倦的追求，得到了消费者的认同，取得了靓丽的成绩。

#### 1、荣获“全国售后服务行业十佳单位”

格力电器 2019 年在中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会颁发的第九届全国售后服务评价暨标准宣贯活动中荣获“全国售后服务行业十佳单位”。



图 15：荣获全国售后服务行业十佳单位

#### 2、荣获“消费者家电服务满意诚信企业”

2019 年，公司荣获中国家用电器服务维修协会颁发的“2019 年度消费者家电服务满意诚信企业”。



图 16：荣获“2019 年度消费者家电服务满意诚信企业”

### 3、荣获“第五届中国质量诚信品牌论坛五星级服务质量奖”

在中国质量万里行促进会上，格力电荣获 2019 年度 3.15 “第五届中国质量诚信品牌论坛五星级服务质量奖”。



图 17：荣获“第五届中国质量诚信品牌论坛五星级服务质量奖”



## 第四部分 职工权益保护

格力电器始终坚持自主培养人才的原则，通过自主搭建培训体系，构建多元化的自主培养机制，建立科学合理的人才结构，完善职业发展通道，实现员工企业共同成长，打造“全方位员工激励体系”，时刻关爱员工生活，提升员工满意度和幸福感。

### 一、面向员工发展，精耕人才培育发展

2019年，人才培养工作紧紧围绕公司“自主创新，追梦新时代”的发展主题，通过“学习项目设计创新、深化培养模式机制、联动提升管理效益、促进人才培养升级”核心措施，突出公司关键核心人才、关键领域的培养实效，构建多元化的自主培养机制，促进人才培养转型升级，助力企业发展。

#### （一）突出公司关键核心人才、领域的培养实效

根据公司年度发展目标，聚焦2019年公司战略发展的重要领域与课题，组织实施重点专题训练营、前沿技术及研发支持课题、运营管理培训课题等系列80个学习项目，全面对接战略和绩效，实现公司人才的自主培养、全员培养、系统培养和终身培养。

2019年，组织开展“新时代·逐梦格力”大学生训练营，完成近4000名大学生的入职培育，精心设计培养计划，全方位、多角度推进大学生培养工作。董明珠董事长亲自为大学生开启“格出风采，力拓未来”的人生第一课。

结合实际业务需要，文化传播培训中心联合业务单位引入外部优势学习资源，组织完成信息技术、大数据技术、通信技术、商用空调技术、工艺技术、电机技术、装备技术及洗涤技术8大系列共计20个课题技术前沿专家讲座，推动员工向高、精、尖领域的专业化人才发展。

## （二）促进格力人才培养转型升级

格力电器积极联动内外部资源，组织开展企业职业技能培训、职业技能竞赛，落实企业新型学徒制，拓宽技能培养的渠道和形式，充分利用上岗培训、技能提升等方式，促进公司人才培养转型升级。

公司深入发掘和培育公司创新技术型技能人才，发挥职业技能竞赛在技能人才选拔和培养工作中的引领示范作用，组织开展 2019 年格力电器“匠心筑梦”劳动技能竞赛，营造“学习技能人才、尊重技能人才、争当技能人才”的浓厚氛围。

截至目前，全集团技能型人才突破 36600 人，其中 5000 余人评定为中、高级以上技师，多人获得“广东省技术能手、珠海市技术能手、珠海市岗位技术能手、珠海工匠”等称号。



图 18：2019 年格力电器“匠心筑梦”劳动技能竞赛启动仪式

## 二、完善的职业发展通道

在格力，只要你想干，就给你机会。公司为技术管理类员工设计了“专业、管理、综合发展”的三通道职业发展路径，为一线员工设计了技能等级评定机制。人才选拔看业绩、看能力、看决心，公平公正的发

## 珠海格力电器股份有限公司

展环境使格力电器在各领域人才辈出、百花齐放。80 后骨干成为企业管理中坚力量，90 后员工逐步走上中层管理岗位，年轻人的才智与激情得到了广阔的施展天地。

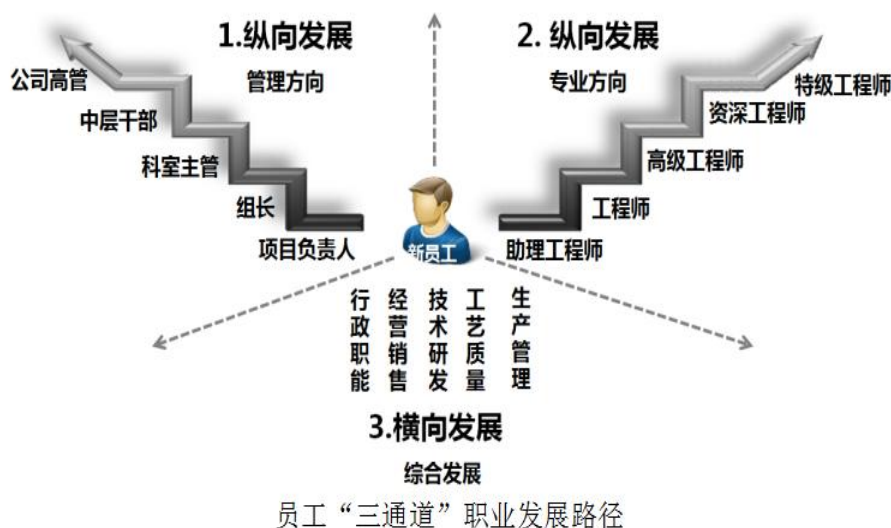


图 19：员工职业发展路径

### 三、建立全方位员工激励体系，营造格力幸福工程

为不断提升员工满意度和幸福感，格力电器不断完善生活配套设施，包括完善员工生活区、积极筹建环境优美教学设施齐全的格力学校、组织庞大的班车系统，还设立了风味食堂、全员健康体检、筹建格力医院等等，不胜枚举的福利保障措施为格力人创造了幸福生活，让员工无后顾之忧地专心事业发展。

公司一直以来积极为员工争取各类外部荣誉与奖励，发挥政策引导优势，结合珠海市、区两级人才政策，积极开展人才申报，2019 年公司共获得各类相关人才补贴奖励金额 5000 余万元，为公司吸引和保留人才发挥了积极的作用。

为解决员工住房问题，公司实施“一人一套房”福利计划，先后筹建了康乐园一期、二期员工宿舍，正在建设格力明珠广场人才公寓，优雅的环境、舒适的住所增强了员工的归宿感和幸福感。



图 20：格力康乐园一期员工生活区图



21：格力明珠广场人才公寓（在建）

#### 四、以人为本的企业文化

##### （一）创建新型职工服务中心，打造品牌服务阵地

格力电器深入贯彻习近平总书记“应竭诚为职工群众服务”的工作方针，响应全总工会的号召，搭建职工成长平台，维护职工的合法权益。为有效提高工会干部业务能力，格力电器工会开辟“主席有话说”网络授课窗口，通过工会组织技巧、业务拓展、职工权益保护等主题课程，聚焦目标，着力打造一支高素质、能打硬仗的工会干部队伍。

2019年，格力电器工会深化基层工会的职能，打通服务职工“最后一公里”，根据“知识型”、“技能型”、“安全型”、“学习型”“创新型”标准，创建了全国模范职工之家、全国工人先锋号、广东省劳模创新工作室、珠海市职工帮扶互助中心、爱心妈妈小屋、公司模范职工小家示范点等阵地，实现建设“有经验可谈，有故事可讲，有线路可走，有阵地可看”的工会品牌服务阵地。

##### （二）创新体制机制，深化工会工作标准

为提升基层分工会建设水平，发挥基层分工会作用，每季度开展分工会积分制评比。促进分工会建设更加贴近职工群众，贴切企业实际，更好的服务基层和联系职工群众，彰显工会组织的新作为。通过“一地工会一品牌”创建工作打造企业文化特色，开展对外交流，构建和谐劳



动关系的工会品牌，讲好格力奋斗故事，让工会工作更接地气、更有生气、更具人气，让职工群众越来越满意。

### （三）推进民主建设，提升桥梁纽带作用

#### 1、全面履行工会职能充分发挥组织力量

职工代表大会是企业实现民主管理的重要形式，是管理层与基层沟通的重要桥梁。2019年，公司针对涉及职工利益的有关管理办法修订及公司重大事项依法行使审议建议、审议通过、民主选举、民主评议、监督审查等职权，召开了四次职工代表大会。大会的召开对公司生产经营和未来发展起着重要作用，特别是在公司改制计划实施过程中，充分发挥了工会参与和维护作用，有效促进企业健康持续发展和保障职工合法权益。

#### 2、坚持工会干部联系职工主题实践活动

格力电器工会紧紧围绕公司发展和职工关注的热点、难点问题，积极参加职工民主生活，倾听职工的意见和建议，深入到困难和矛盾集中、职工意见多的地方去，发现问题、研究问题、解决困难。按照“归口管理”的原则，将职工群众的诉求、难题通过系统函件推送到管理单位及主管领导进行处理答复，确保职工诉求件件有回音。

#### 3、多方搜集员工意见，积极改善职工“食”、“宿”、“行”

公司每年根据OA系统和利用微信平台开展公司食堂、宿舍及班车管理的满意度调查工作，问卷调查内容详细、精确，从调查中发现发现问题、解决问题、改善提高，为职工后勤保障工作保驾护航。

### （四）发挥工会优势，构建和谐企业

#### 1、搭建平台，开展岗位竞赛活动

坚持新发展理念，做到质量第一、效益优先，突出技术创新和素质提升，坚持竞赛由“速度型”、“体力型”向“效益型”、“智力型”转变。

工会联合文化培训传播中心举办 2019 年集团级劳动技能竞赛 21 项，劳动技能竞赛活动坚持以职工为中心，面向基层最大限度地把职工组织到竞赛活动中来，全年线上线下参与人次达 60000 人次。促进广大职工用劳动筑梦，以实干圆梦，做新时代的见证者、开创者、建设者。

## 2、创建劳模工作室，发挥模范导向引领

为贯彻落实党的十九大精神，弘扬新时代劳模精神和工匠精神，进一步发挥劳模辐射作用，公司完善了董明珠劳模创新工作室，通过各种方式宣传典型人物、典型事迹，组织学习了董明珠劳模事迹宣传、最美奋斗者宣传，让更多人学习新时代杰出企业家董明珠身上勇于担当的创业精神、一心为公的奉献精神、挑战自我的创新精神和求真务实的工业精神，掀起一股向劳模学习的风潮。

## 3、做好帮扶救助，维护合法权益

2019 年，公司工会高度重视对困难职工的帮扶救助工作，在关心职工冷暖、促进企业和谐、稳定公司发展大局等方面认真履行职责。

### (1) 开展“零距离”走访送温暖活动。

2019 年，格力电器工会坚持“凡工伤必探视”、“凡重病必慰问”、“凡住院必关怀”慰问制度，坚持春节、五一劳动节、中秋国庆节期间开展困难职工走访送温暖活动，坚持对患重大疾病职工实施阳光互助基金医疗救助，坚持开展低保、特困家庭进行精准帮扶救助活动，坚持开展金秋助学活动。

全年累计发放日常救助、扶贫解困、阳光互助基金医疗救助、金秋助学、亲属病故抚恤慰问等资金达 204 万元，慰问人次达 1000 人，通过真真切切的工作态度，实实在在的工作作风，让职工感觉到工会组织就是他们的家。

### (2) 建档追踪困难职工解困脱困

公司积极完善困难职工档案管理，截至目前建档总量 205 户，正式档案 71 户，累计已脱困 54 户，累计已注销 80 户。针对现有存量困难户，在中秋节前由直属公司领导走入家中访问及结对帮扶，把公司温暖不折不扣地送到职工心坎上。走访慰问过程中带着责任、带着希望，将公司解困脱困“四个举措”、“十大行动”帮扶政策有效运用到困难职工救助上，确保全体职工奔小康的路上一个都不掉队。

### (3) 调研职工诉求构建和谐关系

公司为职工搭建多样化的沟通平台，建立有效的利益诉求表达机制和处理流程系统，把职工利益诉求引入制度化、规范化、法制化的轨道，全年处理职工诉求 49 件，极大促进了职工劳动关系和谐发展。

### (4) 做好职工劳动保护多措并举

格力电器工会坚持开展“夏送清凉”、“四高改善”、“健康周六”等多项劳动保护举措，不断改善员工岗位环境，保护职工身心健康。2019 年，格力电器工会组织送清凉活动人次达 9.5 万次，金额达 521 万元，2019 年五一劳动节、中秋国庆双节期间为全体职工发放慰问品，发放金额达 10643.05 万元。



图 22：公司工会为一线员工赠送清凉饮料

## 4、开展文娱活动，丰富文化生活

公司以职工活动中心为文化阵地，坚持用丰富多彩的文体活动，丰

富职工的业余生活，增强企业凝聚力和向心力。

### （1）创建新型职工服务中心，打造品牌服务阵地

2019年，格力电器紧紧围绕企业发展中心，加强基层工会的建设，深化基层工会的职能，打通服务职工“最后一公里”，根据“知识型”、“技能型”、“安全型”、“学习型”“创新型”标准，创建了全国模范职工之家、全国工人先锋号、广东省劳模创新工作室、珠海市职工帮扶互助中心、爱心妈妈小屋、公司模范职工小家示范点等阵地，培养员工良好的文化氛围。

### （2）职工文化活动多元化，助力提升品牌形象

2019年，格力电器组织多样化职工活动，参加上级工会活动组织9项，参与人次达800余人次；策划格力杯主题活动12项，参与人次达10000余人次；组织参加“2019年珠海市庆祝建国70周年大型活动节目录制”、组织参加“2020年中央广播电视台粤港澳大湾区春晚节目录制”等活动，参演职工达2800名，格力职工在录制现场的优异表现，获现场导演的高度赞扬，充分展现了格力人的精神风貌。



图 23：格力电器员工参与央视春晚节目录制现场



### (3) 发挥职工书屋作用，提高职工文化素养

格力电器在康乐园员工宿舍区创建“职工书屋”，为职工提供学习型场所，营造良好学习氛围，丰富职工业余文化生活，倡导职工“爱读书、多读书、读好书”，将职工书屋打造成职工提高技能型、凝聚思想的阵地。

## 5、拓宽服务渠道，加强与员工互动交流

秉承“职工需求在哪里，我们的服务就跟到哪里”的理念，以服务基层职工为导向，公司信息平台加强服务宣贯，提供与广大职工交流的互动平台，让职工能够享受一站式服务。

2019年公司拓宽了工会会员管理系统、网上入会申请系统、爱心妈妈小屋在线系统，链接珠海市吃、喝、玩、乐的优惠团购，享受性价比最高的生活服务，同时链接格力电器各基地及上级工会的微信官方平台，一键式解决不同区域职工需求。

## 第五部分 供应商、经销商权益保护

多年来，格力电器与广大经销商、供应商形成厂商一体化、共同发展、互利双赢的战略合作关系，创造了独特的“格力模式”。

### 一、与经销商共谋发展

格力在与经销商的合作中，换位思考，设身处地为经销商的利益着想，真正做到了以共同利益最大化为目标，极大地激发了经销商的销售积极性，营销渠道的活力得到大幅提高。

#### (一) 心系经销商，双方合作共赢

为规范市场销售行为，公司通过开机密码、派工系统、督导监察等手段，对恶性违规窜货加大打击力度，充分保护渠道经销商的利益。

为保证终端形象展示，提高消费者消费体验，公司长期派督导人员进行终端走访，对终端形象进行规范及相关指导，保证格力在各级市场

均以良好形象呈现。为更好的将优质产品传递至消费者，公司组织到各销售公司直接面向渠道业务、导购开展专业的产品知识培训，降低了知识中间传递的失真性，加强了消费者更能直接享用格力产品的机会。

格力电器还定期组织各区域经销商来珠海参观格力总部展厅、生产线，体验核心技术产品使用效果，对经销商进行相关产品知识培训，为经销商展示格力产品技术、生产优势，为经销商指明经营方向，树立经营信心。

### **（二）加强需求计划的预见性、准确性，避免需求缺口**

公司围绕销售任务指标，安排专人对接各销售公司，提前主动沟通货源、生产周期等情况，充分利用通讯工具便捷性建立对应微信群实现外仓库存、开单未下达等有效信息及时共享。同时对各销售公司的业务流程加深了解，加强销售分析、预测及引导，高效发挥生产计划与销售公司的沟通作用。

### **（三）利用信息化手段，协助销售公司推进信息化的进程**

建立内销管理系统，销售公司在系统中下达要货计划，实现了业务无纸化、信息传递透明化、实时化，提高业务处理效率及降低了不必要的人为疏漏风险。公司将计划、产量、物料、库存等信息整合在一起，定时为销售公司更新提供各类报表数据，为销售公司制定需求计划、预测市场起到了重要的参考作用。

### **（四）面向市场需要，支持销售全球开拓**

#### **1、面向国内产品市场需求，推动销售公司售后技术提升**

为持续培养售后服务人才，提升服务质量，公司积极开展售后训练营。家经部通过军企联合、校企联训和巡回特训等模式灵活开展，定制设计“综合素质、安全专项、新品推广、安维技能”培训课程，采用户外拓展、趣味化游戏、技能竞赛等多样化教学方式，促进学员提升实用技能和综合素质，推动“技能专业，服务优质”售后人才队伍的建设。

商用空调售后技术训练营通过“理论课堂、互动游戏、案例分享+、

实操比拼、知识竞赛、素质拓展、现场访谈”等丰富多样的教学环节，打造“新颖有趣、劳逸结合、荣耀共享、全面提升”的培训课堂，激发学员参与热情和兴趣，增强学习提升成效。

### 2、结合国际客户实际需求，支持公司海外市场与品牌的推广

2019年度，公司组织开展2019“GlobalGREE海外售后训练营”，巡回拉美、北美、东南亚、中东、欧洲等39个国家和地区，累计开展15690人次培训。组织客户回珠海培训GMV系列、R32U-match、变频模块机、风冷螺杆、水冷螺杆、离心机等全品类海外主流销售机型的产品介绍、选型、安装、调试、维修、实操培训，全方位向海外客户展示格力的产品、研发制造实力以及格力企业文化。

### 3、响应公司市场发展战略，开展定制化培训服务项目

根据公司的市场发展需要，组织开展西安地铁、南宁地铁、深圳地铁项目等专题项目支持培训，开展定制化的培训服务支持。为提升净水机、净化器市场销售份额，强化一线售后安装维修人员的产品销售能力，格力电器组织开展全国售后安装维修服务人员“双净”产品推广销售专项培训学习活动。该学习活动通过学习管理平台和线上直播平台组织开展，累计突破65.4万人次。

### 4、淡季售后服务人员技能强化提升培训

为助力公司2019年市场发展，优化各销售公司售后服务团队结构，全面培养“会安装·懂维修·能销售”的全能型售后人才，联合组织开展2019年度“一专多能·全面发展”淡季售后服务人员技能强化提升培训活动。全国共有103877名售后人员通过在线学习与考试验收，整体通过率达到86.43%。

## 二、与供应商共建双赢

### （一）“3优+1”的供应链管理创新模式，开创供方管理新局面

格力电器联合制定了“3 优+1”的供应链管理创新模式，以“优量、优价、优供、支持格力”为评价核心，以及评价应用指南为方法，最终形成公开、透明、客观、系统、务实的供方管理模式；在保证质量第一前提下，有机整合质量、价格、供应、支持格力的多维度评价，驱使整改供应链的结构优化，实现物料质量的持续提升、价格的稳定下降，共赢合作，保障公司利益最大化。

格力电器采用“3 优+1”的供应链管理新模式深化供需双方合作，组织专家团队向对支持格力的供应商输出技术工艺、质量管理等，取得了良好的效果，攻克一些物料行业难题、建立了一些自动化检测技术，例如包装箱视觉检测技术、散热器铝屑自动检测技术、电机轴承压装技术、扫风电机自动吊力检测技术、海绵类有害物质的改善方法、风叶自动焊接及感应装置等；帮助供应商提升管理水平，同时也进一步保障了格力供应链质量。

## （二）优化供应商开发评审模式

公司为实现资源共享、高效运作、减少浪费，组织召开各空调基地外管集团化统筹工作部署会议，组织空调、多元化进行供方管理工作对标和辅导，同时今年完成集团子分公司与总部的轮岗，有利于集团外管工作对标，人才培养储备。

在全公司（含基地）范围内，组建 322 人跨部门、宽领域的质量管理专家团队，参与随机评审和会审。评审小组成员审查前需签订“廉洁自律声明书”，审查前随机抽取专家组成评审小组，对审查对象、时间、人员保密，邀请供应商来公司现场答辩及知会廉政要求，签订“廉洁承诺函”。

## （三）各基地实施集团化管理

公司为实现资源共享、高效运作、减少浪费，组织召开各空调基地外管集团化统筹工作部署会议，制定了统筹工作开展的原则、内容以及

项目。建立供应商管理优秀项目的积分制，全方位调动各基地外管的积极性、创造性，同时，将优秀的供应商质量、技术、提效等项目充分共享，同步提升外协外购件的质量水平。

## 第六部分 环境保护与可持续发展

格力电器非常注重绿色环保工作，不仅在产品研发方面不断取得突破，也十分重视生产制造过程的能效提升，公司秉承“让天空更蓝，大地更绿”绿色环保理念，始终贯彻执行“合理使用能源，提高能源利用效率”的能源方针，对节能减排技改项目投入资金不设上限，主动承担社会责任。

### 一、节能降耗

2019年，公司通过管理节能和技术节能工作的开展，实现生产空调单台能耗下降3.12%，节约标准煤1168吨，减少二氧化碳排放3061吨，完成省市下达的节能降耗指标。

在节能管理方面，公司建立了健全的节能管理体系，制定了公司能源管理办法，用于规范公司节能工作的开展，并建立了较完善的可视化能源管理监控系统，逐步实现能源的精细化管理。

在节能技改方面，公司近年来开展了包括太阳能光伏发电项目、注塑机伺服改造节能项目、空压机余热回收项目、照明系统LED改造节能项目和中央空调系统能效提升项目等一系列节能效果明显的技改项目，取得了很好的节能成效和社会效应。

### 二、环境保护

格力电器严格按照国家环境保护法律法规要求，组织开展环境保护各项管理改善工作。公司污水主要来源于喷涂生产线前处理，从2013年起，喷涂工艺陆续采用低污染陶化工艺替代磷化工艺，消除磷化物的产生。喷塑分厂的污水处理系统配备专人负责维护监控，处理后的废水排放达标率100%。



公司对危险废弃物设置规范的储存仓库，进行分类储存，配置专人管理，危废合法转移给有危废处理资质的第三方单位进行处置，按法规要求做好转移联单记录，规范和强化危废的综合管理。

同时，公司还积极开展环保新工艺替代技术的研究，如激光打印替代部分丝印工艺、水性漆替代油性漆，环保翅片油代替传统翅片油、环保冷媒替代 R22 冷媒，减少对环境污染和大气臭氧层的破坏。对无法进行源头替代的工艺，公司从末端治理实现废气排放提标改善，如采取以催化燃烧为核心的治理技术进行喷涂废气改善等。

## 第七部分 公共关系和社会公益事业

格力电器不仅专注于产品研发，提振中国制造，还最大程度的承担社会责任，发挥社会价值，回馈社会。

### 一、依法纳税，回馈社会

公司自成立以来诚信经营，依法纳税，积极为国家财政税收作贡献，有力促进地区和谐发展。2019 年度，公司缴纳各种税金 157.90 亿元，累计纳税 1,281.66 亿元。公司不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会，有力地支持了国家和地方财政，极大地彰显其社会责任。

### 二、支持社会公益

在新冠病毒疫情爆发的第一时间，格力电器快速响应、全面统筹，加入到抗役斗争中，火线驰援火神山、雷神山医院建设。对外积极协调海外资源采购捐赠医疗物资，捐赠抗疫物资；对内严密防控，在保障员工健康的前提下积极复工复产，并组织资源，抢抓防疫物资研发生产，助力疫情防控。

#### （一）捐物资，跑前线，驰援抗疫战斗

疫情防控期间，格力向武汉疫区捐赠空气净化器和空调合计 2525 台套，价值 1612 万元，其中包括杀灭新冠病毒空气净化器；公司内部

## 珠海格力电器股份有限公司

募集善款超过 600 万元，用于湖北疫区购买防疫物资。格力电器国内多个销售公司陆续向各地一线医疗机构捐赠价值超过 1000 万元的杀病毒空气净化器防疫物资；格力 200 多名安装工师傅组建空调抢装“先锋队”，高质量完成雷神山医院和火神山医院空调安装任务；在接到地方政府紧急任务后，19 名焊工主动请缨，组建“突击队”火速驰援雷神山医院，圆满完成南区 15 个分区上千个焊点的焊装工作。



图 24：格力雷神山抢装先锋队



图 25：格力火神山抢装先锋队

在疫情鼎盛期间，各种防疫物资极度匮乏，格力电器积极协调各项资源，向珠海市人珠海市卫生健康局、民医院、中大五院、妇幼保健院等单位捐赠口罩近 5 万枚，协助医疗工作者做好人民健康的救护工作。

### （二）聚资源，急攻关，抢抓防疫物资生产

为第一时间支持疫情防控，格力电器调集全集团资源，组织技术攻关，春节期间即完成了体温检测仪模具的设计生产，并在两个月内完成口罩生产设备的研发并投入生产；迅速成立珠海格健医疗科技有限公司，利用高等级净化车间设立产线，专项生产口罩、测温仪、护目镜等紧缺防疫物资，短短 10 天即开始产出口罩，目前口罩日产量可达百万只，测温仪日产量 2 万-3 万台。

在这项疫情的大考中，格力人不忘企业的责任和使命，为打赢疫情防控总体阻击战贡献着格力力量。

### （三）积极捐赠高等院校和红十字会

2019 年，格力电器贯彻落实科教兴国战略，积极支持教育事业，向华中科技大学、华南理工大学等院校捐赠 50 万元。款项为高等教育补充科研经费，添加教学设施，帮助困难学生起到积极的作用。2019 年，公司积极通过红十字会捐赠现金，为精准扶贫贡献力量。

## 结 语

格力电器以“让世界爱上中国造”为己任，以消费者满意为最高标准，始终将股东、消费者、员工、供应商、经销商等各相关方的利益置于首位，与生态环境、社会环境和谐发展。过去的一年，我们稳健经营，为股东负责，营业收入再创新高；不断加大研发投入，用最好的产品和服务回报消费者；持续加强对员工的关怀，提供优良的执业环境和发展通道；坚持保护环境，重视环境保护与可持续发展；重视社会公益事业，主动承担社会责任。

在新的一年里，我们将继续以人为本，营造公平公正的环境，打造机制合理、富有创新能力的人才队伍，助力格力电器发展成为卓越的全球多元化工业集团。我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿公司发展的始终，促进公司与全社会的协调、和谐发展，让世界爱上中国造。



珠海格力电器股份有限公司

CSR（企业社会责任）报告

地址：广东珠海市香洲区前山金鸡西路

电话：0756-8614883

网址：[www.gree.com.cn](http://www.gree.com.cn)

Email：[gree0651@cn.gree.com](mailto:gree0651@cn.gree.com)