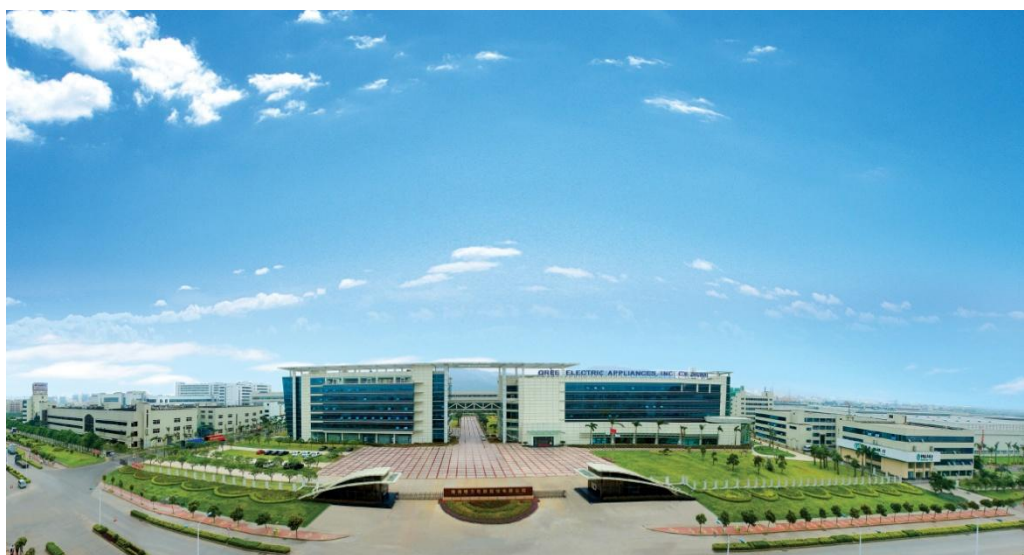


证券简称：格力电器

证券代码：000651

2018 年度社会责任报告



珠海格力电器股份有限公司

二〇一九年四月

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 2018 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”）发布的第十四份社会责任报告，也是格力电器在 2018 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三次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2018 年度对公司在落实科学发展观、构建和谐社会、推进经济社会可持续发展、对国家和社会的全面发展、自然环境和资源的保护，对公司股东、债权人、职工、供应商、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：2018年1月1日~2018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报有所出入，以财务报告为准，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：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录巨潮资讯网(www.cninfo.com.cn)或珠海格力电器股份有限公司官网(www.gree.com.cn)

让世界爱上中国造

Made in China. Loved by the World



目 录

关于本报告	2
前 言	6
第一部分 企业概况	7
一、公司基本情况	7
二、2018 年公司重要荣誉	8
第二部分 股东及投资者权益保护	9
一、规范的公司治理结构	10
二、健全的内控体系	10
三、真实透明的信息披露	11
四、多元的投资者沟通机制	11
五、积极的现金分红政策	11
第三部分 消费者权益保护	12
一、以研发平台为载体，不断开发出满足客户需求的新产品	12
二、严格高效的服务水平，为客户带来良好的体验	19
三、格力电器与服务商、消费者、员工利益共享，三方共赢	21
四、产品质量监督	23
五、格力空调售后服务管理成果	23
第四部分 职工权益保护	24
一、面向企业发展，推动公司战略落地	24
二、面向员工发展，精耕人才培育发展	25
三、以员工幸福生活为己任	25
四、构建人才与企业共同发展的人力资源机制，不断提升员工满意	

度和幸福感.....	26
五、以人为本的企业文化.....	27
第五部分 供应商、经销商权益保护	31
一、与经销商共谋发展.....	31
二、与供应商共建双赢.....	33
第六部分 环境保护与可持续发展	35
一、节能降耗.....	35
二、环境保护.....	37
第七部分 公共关系和社会公益事业	37
一、依法纳税，回馈社会.....	37
二、支持社会公益.....	38
结语.....	39

前 言

2018年，格力电器坚持“奋斗永无止境，改变掌控未来”的工作指导思想，以效率、效益双效提升作为驱动目标，布局多元化发展战略；秉承“公平公正、公开透明、公私分明”的管理方针，恪守“讲真话、干实事；讲原则，办好事；讲奉献，成大事”的行为准则，立足“中国制造”不忘初心，坚持自主创新，提升产品质量、技术与服务，在转型过程中不断寻求突破、砥砺前行。

强烈的社会责任感是格力电器发展的重要驱动力，本着对国家、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工业制造，在全体格力人的不懈努力下，格力电器超额完成年度目标，2018年实现营业总收入2000.24亿元，净利润263.79亿元，双双创出历史新高，盈利能力稳居家电行业榜首。家用空调产销量连续24年位居中国空调行业第一，连续14年领跑全球；商用空调在国内连续7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、对合作伙伴、对社会、对员工的责任心和爱心，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 1.2 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。目前,公司拥有 14 个研究院、74 个研究所、929 个实验室、2 个院士工作站(电机与控制、建筑节能),拥有国家重点实验室、国家工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心、机器人工程技术研发中心各 1 个。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”,截止 2018 年底,公司累计申请专利 49013 项,其中发明专利 22715 项,2018 年共完成专利申请 13683 项,其中发明专利申请 7462 项,发明专利授权量达到 1834 项,全国排名第六,连续三年成为中国发明专利申请量、发明专利授权量双进前十的唯一一家家电企业。

2018 年,公司对外发布 5 项“国际领先”技术,现拥有 24 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。2018 年 7 月,全球知名经济类媒体日本经济新闻发布了 2017 年“全球主要商品与服务市场份额调查”,格力电器以 21.9%的占有率位列家用空调领域的榜首,超第二名 7 个百分点,连续多年稳定保持全球第一。

格力电器坚持转型升级,落实供给侧结构性改革,调整优化产业布局,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、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。2018年，公司营业总收入突破2000亿元，净利润超过260亿元，纳税160.23亿元，连续12年位居家电行业纳税第一。



图 1：让世界爱上格力造

二、2018 年公司重要荣誉

表 1：2018 年公司获得的重要荣誉

类别	获奖内容	颁奖单位
企业	2018 年全球最佳雇主榜单第 88 位（在进入榜单的中国企业中位列第六）	《福布斯》杂志
企业	格力电器荣获“2017 年度人民匠心企业奖”	人民网股份有限公司
企业	格力电器（000651）获 2018CCTV 中国十佳上市公司	CCTV
企业	改革开放 40 年中国改革发展杰出贡献企业	中国企业改革与发展研究会
企业	格力电器被授予“2017 年广东省制造业功勋企业”称号	广东省制造业协会、广东省产业发展促进会
企业	格力电器获“2018 广东创新百强 10 强”	广州日报报业集团、GDI 智库、科睿唯安
企业	格力电器荣获“广东省净水行业优势发展标杆企业”	广东省净水设备协会
品牌	格力电器获“人民之选 40 年匠心品牌”奖	中国企业改革与发展研究会
品牌	2018 年全国净水行业金鼎奖畅销品牌 TOP10	全国净水行业金鼎奖活动组委会
质量	“让世界爱上中国造”格力“完美质量”管理模式获第三届中国质量奖	国家市场监督管理总局
质量	国际质量创新奖	国际质量创新大赛

质量	我国企业改革发展优秀成果一等奖（成果名称：大型家电制造业零部件质量集成化管理创新与实践）	中国企业改革与发展研究会
质量	第二十八届广东省企业管理现代化创新成果一等奖（大型家电制造业零部件质量集成化管理创新与实践）	广东省工业和信息化厅、广东省企业联合会等单位
质量	第43届国际质量管理小组大会中奖荣获五个2018ICQCC金奖，1个明星奖	国际质量管理小组大会（ICQCC）
技术	空调光储直流化关键技术研究及应用获“国际领先”	中国机械工业联合会
技术	全工况自适应高效螺杆压缩机关键技术研究及应用获“国际领先”	中国机械工业联合会
技术	光伏直驱系统及其控制方法荣获中国专利金奖	国家知识产权局、世界知识产权组织
技术	柜机（15-35）专利号：ZL201530466506.7获中国外观设计金奖	国家知识产权局、世界知识产权组织
产品	基于G-PLC无通讯线缆的多联机系统获“国际领先”	中国机械工业联合会
产品	地铁站用高效直接制冷式空调机组获“国际领先”	中国机械工业联合会
产品	工业机器人用高性能伺服电机及驱动器获“国际领先”	中国机械工业联合会
产品	晶弘魔法冰箱获“2018年度人民匠心产品奖”	人民网股份有限公司
产品	格力电器“永磁同步变频离心机”在第46届日内瓦国际发明展上获金奖	第46届日内瓦国际发明展
产品	格力电器“光伏空调项目”在第46届日内瓦国际发明展上获特别嘉许金奖	第46届日内瓦国际发明展
产品	格力电器大松IH智能电饭煲GDCF-4001Cf成为首批QBBSS质量保障认定产品	中国检验检测创新联合体
服务	格力电器荣获全国售后服务行业十佳单位	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
服务	格力电器获售后服务认证五星级证书	中国生产力学会服务与品牌建设委员会，北京标圆认证中心

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《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《珠海格力电器股份有限公司章程》，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1次（2017年年度股东大会），董事会7次，监事会5次，做好信息披露工作。

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5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，切实发挥了重要作用。公司严格按照国家各项法规及公司相关规章制度要求，始终致力于进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构，确保了公司的规范运作。

二、健全的内控体系

2018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，及时发现内部控制不足并加以改进，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。

2018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。公司建立多渠道的沟通平台，通过接待现场调研、投资者热线电话、邮件交流、参加策略会等形式，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。公司通过电话、微信、邮件等多种方式，全方位、立体式服务投资者，并开发股东大会报名系统，方便股东报名参加股东大会。

报告期内组织接待中金公司、长江家电、招商证券、银河证券、汇添富基金、新华保险、泰康人寿、广发基金、日兴资管等各类机构投资者 112 家；参加瑞信集团、高盛集团、花旗银行、中金公司、长江证券等证券公司的策略会 10 余次。

五、积极的现金分红政策

公司上市以来始终坚持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2018年，格力电器已累计分红19次，分红总额达到417.92亿元，占期间净利润的40%以上。

表2：公司上市以来分红情况

年份	销售收入(亿元)	净利润(亿元)	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	1.86	1.5	80.65%
1997	34.51	1.98	-	0.00%
1998	42.98	2.11	1.3	61.65%
1999	51.65	2.29	1.3	56.80%
2000	63.42	2.54	1.43	56.37%
2001	65.87	2.72	1.61	59.22%
2002	70.29	2.96	1.72	58.05%
2003	100.42	3.37	1.77	52.58%
2004	138.33	4.21	2.04	48.46%
2005	182.48	5.1	2.15	42.11%
2006	238.03	6.28	-	0.00%
2007	380.41	12.7	2.5	19.69%
2008	420.99	19.66	3.76	19.13%
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	73.8	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	72.00%
2016	1,101.13	154.21	108.28	70.22%
2017	1,500.20	225.09	-	0
合计	10,894.16	1020.72	417.92	

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国家标准或国际标准，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) 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、舒适、节能方面取得了重大突破，完成了格力·舒御、悦风 II、冷静王 III、家用光伏直驱绿色空调等高质量产品的开发。其中，搭载房间负荷智能识别技术的悦风-II 壁挂式分体机，可通过温降速率的不同自动识别房间面积的大小，从而调节空调的运行频率，使空调运行更节能，更智能。

格力·舒御是一款高颜值的智能、舒适客厅壁挂式空调，外观采用创新鱼尾线美学外观设计，同时搭载红外智能感应，可根据人体位置，实现风避人吹、环绕风等送风模式，满足用户在客厅活动的多种送风需求。实时检测客厅有人无人，无人时自动降频或自动关机节能；同时采集人体冷热感，根据体感温度控制来自动调节送风温度和房间温度，大大提升了用户舒适体验度。

可深度安全水洗的分体式空调器技术，致力于开发行业首款可快速清洗过滤网、导风板、换热器、风水道、扫风叶片的分体机，产品聚焦“易拆装、五级水洗、3D 螺旋式外置送风”等技术，通过所有通风部件的可拆装设计，首创过滤网、扫风机构、出风口、风水道、蒸发器的五级清洗技术，彻底解决空调清洗难题。

暖通设备领域，格力紧贴市场和用户进行产品策划，并加强技术创新，不断在关键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，搭载格力自主研发的磁悬浮轴承以及高速永磁同步电机，通过高速电机直驱、双极压缩补气以及四象限变频等核心技术，使机组满负荷 COP 达 7.19 W/W，综合部分负荷性能系数 IPLV 达 12.06 W/W。格力永磁同步变频螺杆式冷水机组，采用格力自主研发的 GRZ 双驱动转子，搭载永磁同步电机、转速-容积协同控制、多层均液混合降膜式蒸发器、内置油分卧式冷凝器等多项技术，产品性能大幅度提升，机组满负荷 COP 达 6.07W/W，AHRI 工况 IPLV 达到 11.26W/W，比 LHE 系列产品提升 40%，2018 年经中国机械工业联合会鉴定达到“国际领先”水平。目前该产品已应用于新加坡、巴基斯坦、北京、重庆、湖南、广东、湖北、上海等国内外多个大型工程项目。



图 2：格力磁悬浮变频离心式冷水机组



图 3：格力永磁同步变频螺杆式冷水机组

GMV6 多联机是格力自主研发的全球首款人工智能多联式空调机组，结合大数据云平台、人工智能控制技术以及国际领先的 CAN+ 通讯技术，通过研究天气预测联动控制、故障预测诊断、自适应调节控制、用户需求分析等技术，实现超低功耗 1W 待机，解决多联机待机功耗高、实际运行效率低、舒适性差等技术难题。同时可实现 $-30^{\circ}\text{C} \sim 55^{\circ}\text{C}$ 宽广的运行范围，是行业内运行工况跨度最大的多联机产品。

针对空气能热水器低温适应性差、低温制热量衰减大等使用中的多个痛点问题，2018 年度完成了全能王-舒铂空气能热水器系列产品的开发工作。热水器采用自主研发、国际领先的变频双级压缩喷气增焓热泵技术，可实现 -25°C 环境温度下提供 60°C 热水，是行业内使用运行范围跨度最大的家用空气能热水器产品。



图 4：格力全能王-舒铂空气能热水器

火凤凰强热型暖冷一体机连续三年参与北方煤改电项目，中标北京、天津 9 个区县煤改电项目，并连续三年获评“北京市煤改清洁能源空气源热泵行业突出贡献奖”。

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，实现了科技与时尚的完美融合。格力微压 IH 加热系列产品，采用 4 段 IH 加热技术，通过专用煲仔饭烹饪内胆、精准控温技术、微压变压技术，实现美味煲仔饭和营养发芽糙米饭的加工，解决了美味、健康以及蒸煮均匀性多个痛点。新品大流量净水器搭载四合一复合滤芯技术、一体式免焊接集成水路板技术、专利多膜页反渗透技术、泵二级减振降噪技术，创新提出两芯前抽 360 度环形盲装结构，实现整机小体积、长寿命、超静音、不挪机自主换芯。反渗透工程净水设备具有小体积寿命长、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，再次成功中标人民大会堂、钓鱼台国宾馆直饮水项目。

格力晶弘针对普通冰箱“肉类保鲜”口感柴硬、颜色变暗、需长时间解冻的痛点，通过持续创新，成功研发出-3℃嫩冻、-5℃瞬冻、-33℃深冻三大保鲜技术，打造出“让肉类保鲜口感鲜嫩、营养不流失、保存时间长”的魔法系列冰箱，实现一周内肉类不冻结保鲜，让用户实现天天都吃新鲜肉。该产品先后获得“中国家电好产品”奖和“2018 年度人

民匠心产品奖”。



图 5：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。净柔洗衣机具有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%。此外，利用动态空间分布衣物技术，使单件衣物的脱水成功率提高了 60%，同时自主研发、设计仿搓衣板架构，提高洗净效果，并采用平滑玻璃的缓和作用减少对衣物造成的损伤。

为维护消费者权益，国家颁布关于洗衣机测试认证的新政策——GB//T4288-2018《家用和类似用途电动洗衣机》（以下简称“新国标”），净柔洗衣机是首批通过国家新国标测试认证的洗衣机。此外，针对洗衣噪音大的痛点，净柔洗衣机在减少噪音方面进行深入研究并不断改善，使用框架静音法与动平衡系统设计，获得国家静音认证。



图 6：格力净柔洗衣机



图 7：格力净柔洗衣机《通过新国标洗衣机产品（首批次）》认证证书

（二）潜心技术研发，不断突破国际领先技术

2018年公司广大干部员工群策群力、攻坚克难，取得了一系列技术成果。经权威机构评定，新增“基于G-PLC无通讯线缆的多联机系统”、“空调光储直流化关键技术研究及应用”、“全工况自适应高效螺杆压缩机关键技术研究”、“地铁车站用高效直接制冷式空调机组”、“工业机器人用高性能伺服电机及驱动器”5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24项“国际领先”技术。

在加大研发设备引入的同时，结合公司研发需求对实验室进行重新规划，针对多套实验室进行新建和改造，领域涵盖性能、EMC、化学分析、包装运输、电气安全、可靠性、模拟仿真、用户体验等37套。2018年，公司加入了ISO制冷空调委员会热泵标准工作组(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、澳大利亚制冷空调和供暖学会(AIRAH)等5个标准化组织，加入国际标准组织能使公司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修订工作，提高公司在国际上的影响力。

（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。目前，格力已研制出多类机器人，覆盖1~180KG负载级别，已广泛应用于家电、家具、注塑、钣金、模具、3C电子、化工等行业。

格力机器人加工精度高、一致性好、运行流畅、响应速度快，并可完成高精度高难度的歌曲演奏。在 2019 年央视春晚中，格力机器人乐队成功登上 2019 央视春晚舞台，与 200 名专业钢琴师同台献艺，搭档朗朗、周华健、任贤齐演奏金曲《朋友》，为亿万观众献上了一场别开生面的表演，将工业机器人高效灵活的特点表现得淋漓尽致，同时彰显了格力自主创新中国造的不凡实力。



图 8：格力机器人乐队荣登春晚现场

2、人工智能及工业物联网领域

2018 年格力电器主攻前沿技术，布局人工智能、物联网等领域，打造了格力首款自主研发的人工智能 SoC。该芯片采用了 40nm 先进制造工艺，双核 CPU 加上卷积神经网络神经处理单元 CNN-NPU 的三核异构微处理器架构，集成大容量存储，内置片上 SRAM，外设资源丰富，可实现智能人脸识别、手势识别和人形识别等功能。该产品主要应用于视觉和语音识别的智能终端产品上，如扫地机、智能门锁等，以及商用机型能源管理方案的智慧楼宇、商用大型机组、工业机器人和伺服电机控制、空调智能化控制等领域。

2018 年，公司完成了集团智能制造可视化看板、注塑 MES 平台、实时数据同步平台、格力 G 平台、格力 PAAS 平台等应用系统的开发和实施，开展了 ERP 及 WMS 数据库迁移、基础图文应用整合；同时，公司启动了两地三中心、智能制造网络建设等多项信息化基础设施技术改造，从系统软件和网络硬件着手，构建统一的可以支撑未来公司业务快速扩

展的信息化架构。

3、新能源领域

2018年，格力电器广泛参与了以直流化为基础的近用户侧局域能源互联网的定义和建设，不断开展家居、楼宇、工厂局域能源互联网关键技术的研究，搭建完成G-IEMS交直流双环网试验系统，“光伏直驱系统及其控制方法”专利荣获国家发明专利金奖。2018年11月，格力电器研制的光伏直流屋进入西藏，供高原边防居住生活使用，改善了边防用电难的情况。

联合能源应用领域的企事业单位、高校科研院所、其他服务机构等共同成立广东省分布式能源互联网应用产业技术创新联盟，并牵头筹建局域能源互联网创新中心，以企业需求为导向，建设以分布式能源应用企业为主体、跨行业产学研用相结合的创新平台，携手共建清洁、安全、可靠、舒适、高效的人居工作环境和美好新生活。

新能源汽车方面，客车空调在原有产品线的基础上进行了全面升级，相继开发G系列、H系列产品。针对新能源汽车主驱电机的特殊要求，通过创新性设计，电机在转矩密度、能耗、可靠性等方面均取得较大突破。目前产品已应用在珠海、邯郸、成都、石家庄、大江东、天津、新津及兰州等多个城市，用户反馈运行可靠、性能优良。

二、严格高效的服务水平，为客户带来良好的体验

格力电器严格执行国家消费者权益保护法和三包规定等法规，严格要求每一位服务人员，以“用户满意”为服务宗旨，以“用户的每件小事，都是格力的大事”为服务理念；树立“服务无止境”的观念，除了对服务人员进行技术、技能培训，还对服务人员的工作纪律、行为规范、服务安全的进行培训，实现管理精细化，服务专业化，满足客户的各项服务需求。

（一）售前服务

格力电器的质量控制贯穿市场调研、产品设计、零部件采购、生产组装、入库、运输等全过程，所有产品都经过严格的性能试验、安全试验、可靠性试验后才批量生产，从不把用户当试验品。

（二）售中服务

格力电器各地销售公司、经销商和特约服务单位，在消费者购买空调产品前为其提供全方位的技术咨询及设计服务；在购买产品后，提供专业化的安装与调试服务，指导消费者正常使用产品，还可为产品使用单位培养专业的操作维护管理人员。格力电器一直认为，高质量的空调产品只有加上专业优质的安装才能营造出舒适健康的室内环境，才能使用户真正享受到冬暖夏凉的舒适生活。

（三）售后服务

2018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，遵守并制定适合本企业的售后服务管理制度，通过全国销售公司和售后服务商对各类售后投诉质量信息的收集、反馈与处理调动服务商的服务积极性，提高格力用户的服务满意度，促进产品市场销售。

根据市场销售，科学合理布局售后服务网点；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。

以用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用户与用户实现信息交互。对用户评价不满意信息，系统自动生成新的工单继续为用户服务，直至解决好问题，让用户满意，让用户更能体验到格力售后服务的快与优，赢得广大消费者的口碑与信誉，赢得产品市场和销售份额的快速提升。

格力空调产品售后服务树立“用户的每件小事，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“用户满意”为服务宗旨，实施用户服务评价体系，提高用户满意度；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，让用户更能体验到格力售后服务的快与优，尤其在家电下乡、节能惠民、电商销售中，格力产品的服务优势得到充分显现，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，赢得产品市场和销售份额的快速提升。由中国标准化研究院顾客满意度测评中心对格力空调 2012—2018 年度顾客满意指数调查结果，格力空调连续七年保持行业得分第一。

中国家电服务维修协会发布 2018 年度 315 家电服务业消费者权益保护调查结果。结果显示，基于已有的全网评论，包括了售前、售中、售后的评价体系，格力空调获得了中国家用电器服务维修协会 2018 年度 3.15 消费者家电服务满意诚信企业调查获得 A 级以上标准，授予“2018 年度消费者家电服务满意诚信企业”荣誉称号。

三、格力电器与服务商、消费者、员工利益共享，三方共赢

（一）与服务商（网点）利益共享

格力电器通过科学合理布局各地售后服务网点，通过对服务人员知识培训，通过老师傅的“传、帮、带”培养，提高了一线服务人员的技能，提高服务网点的服务质量和水平。

（二）与消费者利益共享

“今天的服务，决定明天的市场”，客户服务是维系格力空调与用户之间的情感纽带，为用户提供优质的服务，能为格力空调树立起良好的口碑，良好的口碑又能给格力带来更多的客户。格力电器加大对产品服务投入，自 2011 年以来，格力家用变频空调实行一年包换政策，让客户共享格力技术质量创新成果；既为格力赢得了市场份额，又赢得了广大消费者的口碑与信誉。

2018 年 9 月 16 日，强台风山竹过境，风雨交加，为体现格力品牌的主动关怀，“山竹无情、格力有爱”的活动及时开展，给用户关怀，让用户满意。2018 年 9 月 16 日至 30 日，格力电器累计 15 天共处理因台风破坏空调 196 套，为格力用户带去安稳。



图 9：台风山竹



图 10：格力对台风损坏空调免费维修活动

为了让广大消费者享受并体验格力的优质服务，格力电器在 2018 年旺季期间开展安装维修服务评比活动，通过评比，推进维修服务 24 小时完工的管理。

（三）与员工利益共享

近几年，格力接连实施了一系列的人才举措，“格力一人一套房”，提高格力人才员工福利待遇；给企业员工全员加薪，让做出贡献的全体员工更加有成就感，共享企业发展成果。

格力电器在企业内部，关注员工的成长发展，不断提升企业员工的薪酬福利水平，同时通过制度建设，激发每个员工的工作积极性和创造性，也让所有格力人获得职业和收入的双丰收；在企业外部，将格力打造成世界一流品牌，不断使行业乃至全社会受益。

四、产品质量监督

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，2018 年质量信息反馈共计 26035 条，问题得到解决的同时也推进厂内质量、技术改进工作。2018 年厂内形成整改报告输出的有 256 单，推进厂内 8D 整改 180 单，质量跟踪整改 70 单，市场调研问题整改 6 次，不断推产品质量改进、设计优化。

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说明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。

五、售后服务管理成果

在中国质量协会和全国用户委员会发布的 2017 年空调产品满意度测评结果中，格力空调以 85 分的成绩荣获空调品牌顾客满意度最高分，连续七年蝉联顾客满意度第一；在“顾客满意度”、“忠诚度”、“整体品牌形象”、“行业感知质量”等细分维度上都稳居行业第一。

第四部分 职工权益保护

格力电器始终坚持“聚焦公司战略布局，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，加大人才培养力度，建立科学合理人才结构。

2018年，公司围绕战略转型，以“面向企业发展，推动公司战略落地；面向市场需要，支持一线销售；面向员工发展、实现全员学习”为核心思路，加快格力学院的筹建工作，推进格力明珠产业学院的建设，持续提升格力自主人才培养的能力与水平，推动人才培养工作发展与创新。

一、面向企业发展，推动公司战略落地

根据公司多元化全球型工业集团的发展布局，为满足公司对新领域、新业务、新技术的学习需求，2018年公司组织开展制造业实践前沿、创新技术、人工智能、智能家居、软件信息技术、大数据技术、手机通信技术、电控技术、制冷技术、电机技术、商用空调技术、工艺技术、装备技术等13个系列共32个前沿技术及研发支持课题，推动新业务、新领域人才转型支持和培育。

坚持人才自主培养，加速人才高质量供给。结合公司战略发展的需要，针对公司关键核心人才群体，组织开展18个重点专题训练营、8个系列共26个运营管理培训课题以及职业技能大讲堂共84个项目，满足了公司战略落地对关键人才、重点业务等方面的迫切需求。

全面推进基层核心骨干人员培育培养工作，组织开展2018“主管精鹰特训营”，采用训前在线闯关、训中与项训练、训后实践总结的综合训练方式，历经5个月，开展6期345人参加。“班组长领航学堂”，采取“3+3+4”的培养模式，通过“管理知识储备启航班、管理技能提升领航班、管理素质强化远航班”三个层级开展培养，开展8期260人参

加。组织开展“新时代再启航·逐梦格力”2018届大学生训练营，进一步优化、深化“6-1-3”培养模式，搭建信息化、参与式教学，适应新时代、新生代需求。

二、面向员工发展，精耕人才培育发展

2018年，公司以“挖掘学习资源支持，营造内部学习氛围”为核心思路继续深化推进全员学习发展计划，为大力培养广大员工朝气蓬勃、昂扬振奋的精神面貌，打造积极向上、高效执行的企业文化，激发正能量、培养好作风、树立新形象，组织开展“全员素养提升工程”，全面加强员工队伍的思维转型和素质提升。通过“冬季军训练兵”、“奋战2018”队列观礼式、516晚会大型方阵展示、升国旗观礼式、格力文化使者选拔、员工行为素养检查等活动，多形式、多角度塑造全体员工正向行为素养引导。

面向员工发展，岗位提升需要，扎实开展人力资源、工艺质量、市场营销、财务管理、运营支持等专项人才训练营，满足公司战略发展所需的各类人才培育。建立“人人都是质检员”质量教育目标，开展质量改善系列培训，2018年总部及各子公司组织开展170项专题共280余批培训，累计10000人参训，提高员工完美质量意识与创先争优意识。

创新学习手段，实现网络化、信息化教学。公司持续打造格力智汇学习管理系统、格力掌上学习中心、格力移动图书馆、掌上通APP等在线学习管理平台，加快信息化和大数据应用，提高学习的效率与效能。

三、以员工幸福生活为己任

公司的发展与价值彰显离不开每一位敬业奉献的格力人，一直以来，格力以员工幸福生活为己任，重视员工人文关怀。为解决员工住房问题，公司出巨资先后建设两期环境舒适、配套设施齐全的员工生活区——格力康乐园，各种家电齐备，员工可“拎包入住”，后续计划再投资兴建3000套两室一厅的员工“福利房”，标志着格力向一线员工“一人一居室”目标迈出实质性步伐，有效提升员工幸福感。

在工作环境方面，为保证员工的身心健康，公司总部及其配套生产基地严格按照 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 标准进行文明、安全、无公害污染、清洁的生产，并推行 6S 管理和现场管理，保证生产基地宽敞明亮、环境整洁优美。在生活环境方面，格力电器有能容纳 8000 余名员工同时就餐的员工食堂，饭菜南北兼顾、可口美味；格力开设 40 余条班车路线、每天数百次的班车往返畅达全城，员工高高兴兴上班、平平安安回家；公司还注重将员工成长融入企业发展规划之中，开展丰富多彩的文娱文化活动和各类竞赛，积极营造和谐向上的氛围。

四、构建人才与企业共同发展的人力资源机制，不断提升员工满意度和幸福感

公司始终秉持“聚焦公司战略布局，坚持自主人才培养”指导思想，力求员工与公司同进步、共发展。为进一步拓宽员工职业发展路径，促进人才梯队的发展建设，公司按照不同关键领域员工群体，搭建基于员工能力、业绩双提升的职业发展通道，通过不同方式全方位激发员工能力提升，形成动态长效的激励和发展机制。

格力电器凭借“以人为本”的用人理念，不断创新人才引进机制、夯实人才发展基础，得到社会广泛认可和肯定。在 2018 年《福布斯》杂志发布的 2018 年全球最佳雇主榜单中，公司入围全球百强，排名第 88 位，在入围榜单中国企业中位列第六。

员工是公司发展的重要推动力，不断提升员工幸福感是公司永恒的目标。2018 年 9 月，格力学校落成开学，公司积极利用政府学位政策，解决公司技术研发人员、管理骨干、双职工等群体子女入学需求，是公司落实员工福利政策，解决员工后顾之忧的又一重要举措，有效提升了员工幸福感和满意度。



图 11：格力学校

五、以人为本的企业文化

（一）职工民主生活管理

各单位每月按时召开民主生活会，针对各单位员工反馈的问题点进行系统化维护、跟进、关闭，提高了问题处理的时效性。随着信息时代的发展，适应新一代员工的管理模式，利用微信平台让员工能自动查询工会工作内容，发放工会活动信息等，让员工及时了解工会的工作，提高对工会的认知面。同时也提高了工会工作效率，真正为员工提供了一个更便捷的沟通渠道。

（二）开展劳动技能竞赛

围绕班组员工出勤、安全生产、产品质量、生产任务、设备保全、工作创新、现场维护等多方面工作开展 2017 年度工人先锋号评比，共评比了 18 个公司级工人先锋号。创建“工人先锋号”活动和班级建设活动齐头并进，充分发挥“工人先锋号”的示范、引领、带动、创新和激励作用，在旺季生产工人先锋号班组率先请战，充分发挥工人先锋号荣誉在生产旺季攻坚中的模范带头作用，“表彰一个，带动一片”。

开展各层级职业技能精英赛。2018年组织完成广东省职业技能大赛可编程控制竞赛、珠海市级职业技能竞赛“格力杯”数控铣工技能大赛、叉车技能竞赛和办公软件劳动技能竞赛、公司劳动技能竞赛活动，本年度技能大赛共开展公司级赛事18项、单位级赛事480余项。两级赛事项目涉及转型升级类、手工技能类等多个类别，涵盖大部分一线操作岗位；同时通过线上互动、线下动员，今年参与、关注两级赛事的选手及员工超过60000余人次。



图 12：“匠心筑梦”劳动技能竞赛启动仪式

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，凸显团队创新优势，巩固格力电器百年企业文化根基，特筹建董明珠劳模工作室，让数万格力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。经珠海市总工会的检查验收，公司“董明珠劳模创新工作室”于12月份正式授予“珠海市劳模创新工作室”。



图 13：董明珠劳模创新工作室

（三）员工关爱工作

1、员工阳光互助基金

格力电器工会始终遵循“取之于民、用之于民”的原则管理基金，截至 2018 年 12 月，共启动 177 次，救助金额达 165 万元，帮助重大疾病、事故员工及家属解决经济上的困难。

2、困难员工救助

为及时了解困难员工情况，公司工会联合市总工会面向全公司范围开展对困难员工情况进行走访摸底工作，并逐一排查核对各单位申报情况，全年在节假日期间对困难职工慰问 198 人次，慰问因生病、生育、工伤等原因住院员工 540 人次，救助助学 6 人。

2018 年中秋节前夕，董明珠董事长非常关心困难和重疾职工的生活，专门安排调配有关慰问物资到工会用于本次困难职工的慰问。执行总裁黄辉，副总裁兼总工程师谭建明，党委副书记、副总裁兼工会主席庄培等多位公司领导在单位中干和工会干部的陪同下去身患重病和困难职工家庭或医院慰问，亲手把公司的慰问信、慰问金和董事长交给的中秋

月饼送到困难职工手上，并且鼓励职工积极治疗、战胜疾病，早日康复。

（四）劳动保护和劳动争议处理

1、“四高”岗位改善项目

工会联合设备动力部对各分厂申报的四高项目的进展及落地情况进行实地调研，用新设备投入替代高强度，用新工艺、新材料替代高污染，消除高温岗位，实现减少人员流失及减少职业病的目的。通过优秀项目的改善经验学习，实现珠海基地各分厂之间消除“四高”岗位的横向推广，由点串成线，线连成面。后期实行由珠海基地向全国各基地推广消除“四高”岗位的改善经验。

2、维护员工合法权益，协调劳动关系

为了能更好的接受、反馈、处理员工的投诉，与计算机共同开发“工会劳动法律监督问询函”系统，让异常员工投诉有门，处理有接收方，工会可以监督整体流程。

（五）丰富员工业余生活，组织各类文艺活动

1、组织组织举办各类体育赛事

组织 2018 年珠海市国资系统文艺比赛，参加国资系统足球、乒乓球比赛，参加格力集团职工趣味运动会，南屏科技园趣味运动会，2018 年格力电器第六届职工趣味运动会，2018 年“格力杯”篮球、足球、乒乓球联赛。这些活动即丰富了员工业余文化生活、锻炼了员工体质，又营造了团结向上、积极进取的企业文化氛围，激励员工斗志、增加团队意识，让员工在紧张工作之余身心得到放松。

2、组织多项大型文艺活动

为呈现主旋律背景下的格力电器取得的发展成就和社会责任，2018 年 5 月 16 日，格力电器盛大晚会开幕，晚会累计参与人数近 3 万人，给政府领导与国内外贵宾留下了深刻印象，向全球展示了格力人的风采。



图 14：2018 年 5 月 16 日“格力 2018 再启航”梦想盛典大型晚会

公司组织策划 2018 格力电器“舞动元宵，点亮新春”游园会，现场参与互动人数高达千人，充分利用新媒体技术实现现场直播盛况。2018 年正值改革开放四十周年之际，为响应党和国家“紧紧围绕将改革开放进行到底”主题，组织“让世界爱上中国造”2018 届大学生合唱比赛，开展形式多样的群众性主题宣传活动，讲好改革开放的故事。

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、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。

为更好的将格力的核心技术传递至消费者，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。

格力定期组织各区域经销商来珠海格力总部参观、交流，使经销商切身感受格力品牌魅力，加强经销商品牌忠诚度。公司多次组织经销商参观格力总部展厅、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，并由公司领导对经销商进行专题讲座，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，建立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进程

计划建立内销管理系统，销售公司可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，并降低了人为疏漏风险。家经部将计划调配科统计的各种数据以及各基地、仓库提供的数据等零碎信息整合在一起，定时为销售公司更新提供各类报表数据，如计划、发运、库存等情况，以供各销售公司作要货计划、销售预测等工作指导。

（四）面向市场需要，支持销售全球开拓

根据公司产品布局及各销售公司的需求，制定“面向市场需要，支持一线销售，夯实人才培养，打造专业售后”的培训目标，形成了产品全流程销售、支持与服务的人才支持体系，且不断加大培训资源的投入，打造精品品牌项目，推动终端、售后、海外培训的专业化发展。

为全面提升一线销售人员技能与综合素养，公司制定和落实“智造传承·师者荣耀”终端讲师发展计划、“明珠绽放”终端导购发展计划、新品推广培训支持机制、信息化平台建设项目等保障措施，确保各层级

的培训有效、有序开展。公司组织开展的“2018 明珠绽放”导购训练营累计培训 378 课时，覆盖 25200 余人次，组织开展 2019 冷年“助力新品，赋能终端”新品培训 13 场，覆盖 5880 人次。

公司建设了全球海外客户培训基地，编制标准化教材 146 门，组织开展海外客户回厂、第二届海外设计选型集中培训会、第五届海外售后技术大型集中培训会等专项，推广公司主销产品，助力海外市场产品技术支持及品牌推广，助力海外销售。公司组织开展 2018 “GlobalGree”海外全球巡回培训，涵盖拉美、东南亚、欧洲等地区 47 个国家，累计培训 1032 场次，覆盖 19199 人次。

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；“3 优+1”是以“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；包含 Q-C-D-S 供应链评价系统和评价应用指南。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。



图 15: Q-C-D-S 供应链评价系统

格力电器采用“3+1 的供应链管理模式”深化双方合作，统筹各空调基地外管，组织技术专家团队向对支持格力的供应商输出技术工艺、质量管理、精益生产等管理经验，取得了良好的效果，如朗迪集团，经格力技术支持后，产品入厂不合格率下降了 55%以上。

（二）“专家团+双盲” 供应商开发评审模式，流程上强化廉政预防

在公司领导的指导下，完善供应商开发模式，建立“专家团+双盲” 供应商开发评审模式，进一步完善了供方开发评审制度，把廉政预防工作纳入工作流程里，形成了“廉洁、正气、专业、高效”的供应链管理的工作标准。具体完善以下流程：



图 16: 供应商开发评审模式

1、在全公司（含基地）范围内，组建 322 人多部门、宽领域的质量技术管理专家团队；专家团队参与随机评审和会审。

2、贯彻廉政要求，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）各基地外管集团化管理

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，统筹同步提升外协外购件的质量水平。

（四）完善供应链管理流程，加强对供应商的管理

为迅速响应公司在空调、手机、洗衣机、大巴空调、智能装备、铸造等领域自动化的推进，减少相关物资和设备采购的风险、保障相关产品的质量，企管部外管成立设备组、零星组，联合采购、设备动力部等完善相关项目的采购流程、增加实地供方评审、项目专家评审等，进一步提高新产业、新项目的物料采购质量。

第六部分 环境保护与可持续发展

格力电器作为一家国有控股家电企业，非常注重绿色环保工作，不仅在产品本身运行能耗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，主动承担社会责任。2018年度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3.05%，节约标准煤1195.92吨，减少二氧化碳排放3133.31吨。

一、节能降耗

2018年公司用于节能改善方面开展了能源管理体系认证、照明系统升级优化改造、空压站制气设备能效提升、中央空调制冷设备能效提升，以及冷却系统循环水泵优化改造等节能效果显著的技术管理项目，这些项目的实施直接降低了公司运行能耗1069.53吨标准煤，减少二氧化碳排放2802.18吨，取得了良好的节能效果和示范效应。具体节能项目如下：

（一）能源管理体系认证项目

公司组织开展了能源管理体系认证，并通过能源体系认证，获得珠海市奖励。



图 17：能源管理体系认证证书

(二) 开展各种节能改造项目

公司车间采用 100WLED 工矿灯替换厂房原安装的 215W 节能灯，节能率达 53%。每年可节约用电 156.53 万 kwh，折合标准煤 547.85 吨，减少 CO2 排放量 1435.38 吨；用高效离心式空压机替代螺杆机，空压系统运行能耗减少 156KW，制气效率提升 5%。每年可节约用电 98.84 万 kwh，折合标准煤 345.94 吨，减少 CO2 排放量 906.36 吨。

公司采用最新的高效离心式冷水机替换低效螺杆机制冷，空调系统运行能耗减少 67KW，节能率达 20%。每年可节约用电 37.14 万 kwh，折合标准煤 129.99 吨，减少 CO2 排放量 340.57 吨。公司对冷却系统循环水泵进行优化改造，消除冷却系统水泵大马拉小车浪费现象，降低冷却系统运行能耗 22KW，节能率达 59%；每年可节约用电 13.07 万 kwh，折合标准煤 45.75 吨，减少 CO2 排放量 119.87 吨。

二、环境保护

公司建设项目按照环境保护局的要求，开展环境影响评价，取得环保批复，通过环保验收，获得排放许可。格力电器按照环评要求制定环境自行检测方案，针对环保部公布的重点排污单位，废水污染物每日检测一次，大气污染物每年至少检测一次。公司实行危险废物分类收集制度，分类储存，配置专人管理，并委托具备危废处理资质的单位进行处置，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。

公司工业废水和工业废气都是达标排放，符合国家环保要求。公司现有污水处理系统三套，主要是对各期的喷涂生产线前处理产生的污水进行处理，污水处理系统配备专人负责维护监控，处理后的废水远低于国家排放标准；公司废气治理设备五套正常维护运行，TVOCs 降低 85% 以上。

另外，公司还积极开展环保新工质替代技术的研究，如激光打印替代部分丝印工艺，水性漆替代油性漆，研发环保型的翅片油减少 VOCs 的排放，使用 R290、R32、R134、R410 等冷媒替代 R22 冷媒，减少对大气臭氧层的破坏，对无法进行替代的采用末端废气治理方式进行提标改善，有效保护环境，如两器烘干线废气治理设施，喷漆废气治理设施。

第七部分 公共关系和社会公益事业

担当社会责任是最灿烂的企业文化，格力不仅专注于产品研发，提振中国制造，还最大程度的发挥社会价值，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。2018 年度公司共缴纳各种税金 160.23 亿元，累计纳税 1123.76 亿元，连续 16 年位居中国家电行业纳税首位。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

党的十九大报告指出，维护军人军属合法权益，让军人成为全社会尊崇的职业。军人得到全社会的尊崇，不仅是军队激发战斗精神、保持强大战力的关键所在，更是党和国家事业永续发展的安全之基。

为了诚挚致敬忠诚奉献、保家卫国的当代军人，格力电器 2018 年 11 月 23 日向西藏边防部队献赠了 10 套“光伏战士之家”，致力改善西藏边防高寒艰苦地区战士的工作和生活条件。



图 18：“光伏战士之家”发运仪式

作为民族自有品牌，格力始终秉承爱国拥军的情怀。此次为西藏边防部队献赠的光伏集装箱营房，就是格力以实际行动支持国防和军队建设，改善军人生活条件的有力实践，演绎了新时代军民情深的鱼水情。

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，收入和利润再创新高；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，重视环境保护于可持续发展；重视社会公益事业，主动承担社会责任。

“百尺竿头须进步，十方世界是全身”。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

Email：gree0651@cn.gree.com