



创意感动生活
The Creative Life

TCL集团股份有限公司

2011 年度社会责任暨可持续发展报告

前言

2011年，TCL成立30周年。作为拥有30年发展历程的民族企业，30年来，TCL一直积极投身于中国企业社会责任事业，在各个领域积极开展社会公益活动，充分履行企业的社会责任，从一个企业社会责任的探索者、参与者和践行者，发展为中国社会企业责任行动的引领者，以及社会责任战略理念和管理制度的示范者。

2011年度，TCL集团股份有限公司（以下简称“TCL集团”、“TCL”、“本公司”或“公司”）强化公司管理，健全了各项制度和信息披露程序，回报股东以及守法经营；不断追求高水平的产品和服务质量；通过负责任的市场营销和经营业绩提升企业品牌形象；致力于环境保护，推动循环经济产业发展；积极参与社会公益活动，投资促进社区可持续发展。

这份《社会责任暨可持续发展报告》是公司根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的规定，结合公司的具体情况以“经济报告”、“环境保护可持续发展报告”、“社会公益报告”、“制度建设与信息披露”为主线，总结了我们在2011年履行社会责任的各种举措，TCL集团希望您可以从中看到我们所做的努力与取得的进步。

在未来的发展阶段中，TCL将全面总结三十年企业社会责任实践经验，坚定信心，承担对利益相关方的责任，为全社会提供更好更多的产品与服务，为社会稳定、经济发展做出贡献。公司将与各方更加紧密地合作，携手共进，成为“可持续发展”的中坚力量。

综述

(一) 公司价值观与理念

公司概况

公司法定中文名	TCL 集团股份有限公司
中文名称缩写	TCL 集团
公司法定英文名称	TCL Corporation
英文名称缩写	TCL Corp.
公司注册地址	广东省惠州市仲恺高新技术开发区十九号小区
公司办公地址	广东省惠州市仲恺高新区惠丰三路 17 号 TCL 科技大厦
成立时间	1981 年
集团员工人数	57,530 人
股东人数	726,726 户
已发行股票总数	8,476,218,834 股（每股面值 1 元）
上市证券交易所	深圳证券交易所（TCL 集团，代码“000100”），香港联合交易所有限公司（子公司“TCL 多媒体”，代码“1070”；子公司“TCL 通讯”，代码“2618”）
支持的相关 CSR 国际宪章、指导方针	《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》；全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告指南》（第三版）（G3）

TCL 集团于 1981 年创立于中国惠州，拥有全球领先的彩电企业 TCL 多媒体科技控股有限公司和世界主流移动通信产品供应商 TCL 通讯科技控股有限公司。公司通过多年发展成为国内领先、具有全球竞争力的消费电子企业，形成了完整的全球产业布局和以多媒体显示终端为核心、上下游垂直一体化的产业链。

价值观和理念

-----The Creative Life —— 创意感动生活-----

- **企业愿景：**成为受人尊敬和最具创新能力的全球领先企业
- **企业使命：**为顾客创造价值 为员工创造机会 为股东创造效益 为社会承担责任
- **企业精神：**敬业、诚信、团队、创新
- **企业价值观：**诚信尽责 公平公正 变革创新 知行合一 整体至上
- **经营策略：**研制最好产品、提供最好服务、创建最好品牌

(二) 2011 年度公司获奖情况及品牌价值提升

获奖、认证情况

时间	奖项或认证	颁发机构或活动	入选主体
2011 年 12 月	2011 最具影响力的 25 位企业领袖	《中国企业家》杂志社	TCL 集团董事长李东生
	2011 年度华人经济领袖	2011 年度华人经济领袖盛典	TCL 集团董事长李东生
	2011 最具价值管理榜样奖	2011 中国年度管理大会	TCL 集团董事长李东生
	优秀企业社会责任实践奖	《京华时报》主办的 2011 年京华公益奖颁奖典礼	TCL 集团
2011 年 10 月	2011 全球竞争力品牌-中国 TOP10	美国国际数据集团主办的“可持续发展与全球竞争力高峰论坛”	TCL 集团
2011 年 9 月	广东家电行业最具全国影响力品牌	广东家电行业转型升级战略高峰论坛	TCL 集团
	2010 年度广东家电行业十大营销精英		TCL 集团高级副总裁赵忠尧
	CCIA 中国通信工业领袖企业, 2011 中国智能手机新秀奖	2011 中国通信工业高峰论坛	TCL 通讯
	中国通信发展功勋人物		TCL 通讯 CEO 郭爱平
2011 年 8 月	“年度产品创新奖”和“年度产业链杰出贡献奖”	2011 中国数字电视年度盛典颁奖典礼	TCL 集团
2011 年 7 月	创新方法推广应用试点企业	广东省第二批“创新方法推广应用试点企业”	TCL 集团
2011 年 6 月	首批国家技术创新示范企业	国家工业和信息化部、财政部联合下发了《关于公布 2011 年国家技术创新示范企业名单的通知》	TCL 集团
	第 25 届电子信息百强第八名	2011 年(第 25 届)电子信息百强企业名单	TCL 集团
2011 年 3 月	2011 年新消费放心品牌	《消费日报》主办的第五届“3·15 可信赖品牌(产品)”评选	TCL 集团
2011 年 2 月	2010 年全国亿万职工健身活动月优秀组织奖	2010 年全国亿万职工健身活动月颁奖仪式	TCL 集团
	2010 中国音视频产业产品创新奖	2010 中国音视频产业技术与应用趋势论坛(AVF)暨中国数字电视产业链建设报告会(DICC)	TCL 业务智能电视
2011 年 1 月	“全球消费电子 50 强”第 25 位, 全球电视品牌第 6 位	第 44 届国际消费电子展(CES)	TCL 集团

中国最受尊敬企业十年成就奖	北京大学管理案例研究中心和经济观察报主办的“中国最受尊敬企业十年成就奖”获奖企业评选	TCL 集团
“先驱中国”2010-2011 年度最佳全能 3D 技术大奖	“先驱中国”2010 年度颁奖慈善晚会	TCL 智能互联网 3D 电视 P6100 系列
2010 年最佳满意度产品奖	2010 年度中国电子信息产业运行暨彩电行业研究发布会	TCL 旗下的智能互联网 3D 电视 P6100 系列
2010 中国经济最具影响力十大年度人物	2010 中国经济发展论坛	TCL 集团董事长李东生

品牌价值提升

2011 年 9 月 9 日，第十七届中国最有价值品牌百强榜发布，TCL 集团以 501.18 亿元，蝉联中国电视制造业第一品牌。今年是 TCL 成立 30 周年，TCL 集团 2011 年品牌价值突破了 500 亿元，这也是对 TCL 成立 30 年的一份祝福，同时也是对 TCL2010 年以来主营业务的整合提升、自主技术创新、率先构建上下游垂直整合一体化的全产业链构建以及广州亚运会等品牌推广多方面取得的令人瞩目成绩的肯定。报告同时显示，TCL 也成为 16 年间品牌地位上升最快的企业：1995 年，TCL 品牌价值 6.9 亿元，到如今已突破 500 亿元，16 年间增长了 70 倍。



TCL 集团 2011 年品牌价值证书

经济报告

股东和债权人权益保护 2011 年绩效成果

公司治理和道德规范

- ✓ 修订和完善公司制度，提升治理水平，包括修订《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《股东大会组织及议事规则》、《CEO 工作细则》、《董事、监事、高管人员所持本公司股份及其变动管理制度》、《控股子公司管理办法》等。
- ✓ 进一步完善公司的法人治理结构，建立和完善对公司董事（不包括独立董事）、中高层管理人员和其他骨干员工的激励和约束机制，吸引优秀的管理、技术、经营人才以及加强公司自主人才培养，提高公司的市场竞争能力和可持续发展能力，制定了公司《股票期权激励计划（草案）》及《股票期权激励计划实施考核办法》。
- ✓ 2011 年度公司召开董事会 15 次、监事会会议 9 次，确保了重大决策等行为合法、合规、真实、有效。
- ✓ 制定《内部控制规范实施工作方案》，推动内控规范工作，促进内控制度建设 IT 化。

投资者关系管理

- ✓ 年度我们与投资者通过每日投资者热线沟通 435 次、投资者关系互动平台交流 97 次、接待 30 多次机构投资者调研、组织 2 次业绩发布会。
- ✓ 本年度公司管理制度、经营方针等事项的变动均通过股东大会审议，共召开年度股东大会 1 次，临时股东大会 4 次，均提前通过报纸、网络、电话等发布了大会通知，召集和召开程序符合有关法律法规及公司章程规定。

财务管理

- ✓ 启动财务任职资格项目，建立财务人员职业通道，开展财务人员专业培训，提升财务人员专业水平和素质。
- ✓ 公司与控股股东及其关联方发生关联交易 0 项，交易不存在控股股东及其关联方资金占用的情况，也不存在期间占用期末返还、关联交易非关联化、假采购真占用等方式变相占用上市公司资金的情况。

股东和债权人权益保护——为股东创造效益

2011年，我们坚持维护股东和债权人的合法权益，进一步完善公司治理结构和议事规则，建立和完善激励约束机制，公平对待所有股东和投资者；积极建立健全投资者关系管理工作制度，通过会议、电子邮件、电话等多种方式加强与股东的沟通和交流；制定长期和相对稳定的利润分配政策，实行稳健财务政策，保障公司资产安全，积极回报股东。

A. 公司治理和道德规范

治理结构

本年度，我们进一步健全法人治理结构和各项管理制度，坚持股东大会、董事会、监事会以及独立董事议事制度。公司的控股股东一直严格遵守各项制度规范的要求，没有超越董事会、监事会、股东大会直接或间接干预公司决策和经营活动。公司与控股股东严格做到“三分开，两独立”，各自独立经营核算、独立承担责任和风险。

治理制度：2011年我们修订公司《章程》（3次），《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《股东大会组织及议事规则》（2次），《CEO工作细则》、《董事、监事、高管人员所持本公司股份及其变动管理制度》、《控股子公司管理办法》（1次）。

决策机构：本年度，公司召开董事会15次、监事会会议9次，确保了重大决策等行为合法、合规、真实、有效。公司的4名独立董事保证了充分的时间和精力参与公司董事会的事务，均亲自参加了本年度的9次董事会，从全体股东利益的角度对公司经营和治理中的重大事项发表了独立意见，对公司治理机制的完善起到了良好的推动作用。

绩效评价与激励约束机制：本年度，我们为进一步建立和完善对公司董事（不包括独立董事）、中高层管理人员和其他骨干员工的激励和约束机制，吸引优秀的管理、技术、经营人才以及加强公司自主人才培养，提高公司的市场竞争能力和可持续发展能力，保证公司发展战略和经营目标的实现，制定了公司《股票期权激励计划（草案）》及《股票期权激励计划实施考核办法》，并在2011年1月28日召开的第三届董事会第三十三次会议上审议并通过。

道德规范

本年度，我们完善内控制度、开展相关培训提高员工内控意识，公平对待所有股东和投资者。

内控制度建设 IT 化：本公司作为2011年实施和试点内部控制规范的试点单位，制定了《内部控制规范实施工作方案》，并经公司2011年3月30日召开的第三届董事会第三十六次会议审议并通过。公司《内部控制规范实施工作方案》明确了推动内部控制规范工作的组织分工与工作计划，并将按计划推动财务报告内部控制的建设、自我评价和审计工作。

风险防范：公司已制定《董事、监事、高管人员所持本公司股份及其变动管理制度》，该制度明确公司董事、监事和高级管理人员及其亲属买卖公司股票的有关要求。另外还规定了公司董事、监事、高级管理人员如违反该规定买卖股票的，由此所得收益归该上市公司所有，还将视情节轻重给予责任人警告、通报批评、建议董事会、股东大会或者职工代表大会予以撤换等形式的处分。经自查，2011年公司董、监、高未发生违规买卖公司股票的情形。

B. 投资者关系管理

投资者关系管理

我们积极开展投资者关系管理，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息，并开展各种形式的投资者关系活动，2011年我们与投资者通过每日投资者热线沟通 435 次、投资者关系互动平台交流 97 次、新浪网“董秘在线”栏目与投资者零距离对话 30 次、举办 2 次机构投资者调研、2 次业绩发布会等，促进投资者对公司的了解和认同，实现公司价值最大化和股东利益最大化的战略管理行为。

股东沟通机制

本年度公司管理制度、经营方针等事项的变动均通过股东大会审议，共召开临时股东大会 3 次，均提前 15 日通过报纸、网络、电话等发布了大会通知，召集和召开程序符合有关法律法规及公司章程规定。此外，公司与持股 5%以上股东保持紧密联系，已形成良好的沟通机制，该等股东的持股变动均可做到主动告知、事前征询，并全力配合公司完成相应的信息披露工作。

公司大股持股比例未达到 30%，但公司仍在选举董事、监事时采用了累积投票制，高于公司治理准则的要求，有效地保护了中小股东的合法权益。

C. 财务管理

2011年，集团成立三十周年，我们制定了“高成长、高效益、快周转、控风险”的经营思路；华星项目也在今年投产，集团将进入重资产运作状态。我们围绕“创造价值，管控风险”两个核心职责，在全面资金合理保障、管理水平、财务风险控制等方面都做出了努力，积极确保公司财务稳健，保障公司资产、资金安全。

提升管理水平

财务人员专业化：2011年，我们启动财务任职资格项目，梳理队伍，建立通道；组织管理会计项目比赛、推广管理会计最佳实践；组织业务主管的财务培训，推进业务人员财务化，同时也推进财务人员业务化。我们继续办好财务精鹰工程，培养中高层后备人才；实施财务人员任职资格项目，建立职业通道，促进财务人员不断成长，形成集团财务人才库；提升财务人员专业水平和素质，当好决策参谋与助手。本年度财务专业系列培训如下。

时间	对象	主题及主讲人	目的、内容
2011年3月10日	集团相关财务主管及业务人员约70人	“人民币期权”的业务培训	加强对人民币期权业务的了解
2011年4月9日	集团42家企业相关财务人员	电子票据业务和电子票据系统的培训	了解电子票据业务背景、电子票据的特点和优势、成员企业和上下游供应链的操作流程、未来发展趋势
2011年4月14日	集团相关财务工作人员162人	企业所得税	所得税新旧法衔接、应税收入确认、税前扣除项目、所得税优惠减免备案以及执行中若干税务问题
2011年6月12-13日	集团及各企业相关财务工作人员	TCL集团财务专业系列课程培训之会计课程	完善会计知识结构，提高对最新会计政策的理解和运用能力
2011年6至8月	集团及各企业相关财务工作人员762人	TCL集团财务专业系列课程培训之会计、税法和财务管理三门课程	完善会计知识结构，提高对最新会计、税务政策的理解和运用能力

风险防范

2011年2月24日，为建立有效风险防范机制、实现稳健经营，继续开展金融衍生品业务，公司召开第三届董事会第三十四次会议审议并通过《关于开展金融衍生品业务的议案》投资事项。

2011年，公司与控股股东及其关联方发生关联交易2项，交易符合《深圳证券交易所股票上市规则》和公司《章程》、《股东大会组织及议事规则》的规定，并均经公司董事会审议通过。同时，交易不存在控股股东及其关联方资金占用的情况，也不存在期间占用期末返还、关联交易非关联化、假采购真占用等方式变相占用上市公司资金的情况。

职工权益保护 2011 年绩效成果

人力资源制度建设

- ✓ 第一次启动集团人力资源专业述职。
- ✓ 完善“新官上任五步法”，推出第一期总经理俱乐部。
- ✓ 集团内部设立“伯乐奖”，形成内部举荐制度。
- ✓ 启动构建中高层管理者能力通道标准及健全集团职务体系两个项目。
- ✓ 第一次将人均劳效指标纳入集团对各企业的 KPI 考核中。
- ✓ 建立 TOP100 的后备人才梯队。

拓展员工发展路径

- ✓ 提供均等发展机会，至 2011 年底，TCL 集团员工总人数为 57,530 人（包括海外 1343 人），其中女工人数为 21,896 人，经营管理班子成员中女性领导占比 11.80%。

员工关系管理

- ✓ 持续推进员工论坛建设，截至 2011 年度末，员工论坛注册会员数超过 1.7 万。
- ✓ 持续推动集团各企业成立工会，开展工会会员代表大会，提升员工的归属感。

工作场所权利

- ✓ 精心安排员工春节生活。
- ✓ 慰问特困员工，持续推进“爱心互助基金会”。
- ✓ 2011 年 TCL 科技大厦的正式启用，改善了办公环境。
- ✓ 营造和谐工作环境：TCL 多媒体启动“成长快车”计划；TCL 移动成立自行车运动协会；TCL 通讯全球制造中心举办第六届游园活动。

积极开展职工培训

- ✓ 完成了第五期精鹰工程（财务管理人才）的培训，实施了第六期精鹰工程（质量人才）专项培训，开启了第七期精鹰工程（营销人才）的培训。
- ✓ 对新入职的 1099 名大学生（100%）实施了雏鹰工程专项培训，配备了精鹰导师。
- ✓ 推动培训创新化、多样化、全面化。

职业健康和安全

- ✓ 完善安全生产管理制度、提高职工安全生产意识。
- ✓ 进一步推广高管健康管理项目。
- ✓ 打造特色食堂、建设集团自有的绿色蔬菜基地。

职工权益保护——为员工创造机会

2011年，公司通过行为规范和评价标准的建立树立一个良好企业文化导向；通过持续、有效的人才培养提高员工能力；通过流程、激励体系提升组织的能力；并且通过有效的绩效管理来达致业绩目标，最终形成员工与公司相互关爱的良好局面。

A. 用工制度——为职工发展提供更多机会

目标：

为员工着想——让员工有机会释放他的潜能，在成就企业经营成果的同时个人价值能得到发挥，个人的贡献能得到认同。

工作思路：



具体做法和创新：

- 2011年，集团第一次启动了集团人力资源专业述职，并在3月11日之前完成了所有产业集团、企业HR负责人述职，通过HR工作交流及专业述职来跟进、检讨完成HR关键绩效指标的情况。
- 2011年完善“新官上任五步法”、个人发展计划，同时我们推出了第一期总经理俱

乐部，提供一种交流沟通、文化融合、经验分享、提升能力的机会与平台。

- 2011年在集团内部设立“伯乐奖”，并形成内部举荐的制度文件；我们与行业优秀的猎头公司合作共同建立行业人才储备资源库；我们与学校、政府等一些专业机构建立起长期的合作关系，充分利用社会上优秀的招聘渠道与资源。
- 2011年启动两个新项目。第一个就是构建中高层管理者能力通道标准，旨在对关键岗位后备梯队人才进行有效地选拔与培养。第二个是建立健全集团职务体系，提升集团管理团队的凝聚力。
- 2011年我们将人均劳效指标第一次纳入集团对各企业的 KPI 考核当中，同时继续用人力资源三张表来检查人力资源基础工作和企业管理现状。
- 完善激励、培养、评价和保留体系。

激励

激励是企业发展的内驱力，没有好的激励机制，就没有健康持续发展的企业。采用综合激励的方式，包括事业留人、物质、精神、知识激励等。

培养

2011年持续推进鹰系列的培养计划，同时应公司实际经营需要，以总经理俱乐部形式推出应时、应景的培训课程和交流主题，同时也计划推出应知、应会较硬性的培训，逐步形成总经理必修课。

评价

2011年我们将人均劳效指标第一次纳入集团对各企业的 KPI 考核当中，同时我们继续用人力资源三张表来检查人力资源基础工作和企业管理现状，通过人才结构盘点和培训、任用效度等方法来支持企业改善提升人均劳效。

保留

核心员工的吸引、选拔、培养，最重要的就是要能发挥其价值。2011年我们建立 TOP100 的后备人才梯队，担当发现与发展人才的使命，以保障公司的人才延续性与发展持久性。

B. 职工合法权益——关注员工关系管理

集团尊重和保护每一位职工的合法权益，在关爱职工，促进劳资关系的和谐稳定方面；在合法用工，实施人性化管理方面；在薪酬体系方面以及公平平等方面，2011年TCL都有新的进步。

拓展员工发展路径

提供均等发展机会：TCL重视女员工的发展；至2011年底，TCL集团员工总人数为57,530人（包括海外1343人），其中女工人数为21,896人，经营管理班子成员中女性领导占比11.80%。

构建全面激励体系，综合运用物质奖励、精神奖励以及能力提升：全系统支付工薪总额25.24亿元，福利总额0.8亿元（男女同工同酬）。

员工关系管理

员工论坛：2011年，我们持续推进员工论坛建设，截至年度末，TCL员工论坛注册会员数已超过1.7万，主题贴数和跟帖数也迅猛增长。

工会会员代表大会：2011年4月25日下午，集团工会在举行第四次会员代表大会，集团工委会主席米新滨出席了本次会议，总部各工会小组代表共53人参加会议。

新闻沟通交流稿：2011年，集团进一步重视内部新闻沟通交流，针对TCL三十年策划系列专题报道，通过举办骨干通讯员沙龙活动、通讯员交流会等加强通讯员队伍建设，推动TCL人对TCL的认识、加强员工与集团交流。本年度，内部杂志《TCL动态》出版12期。

关爱女职工生活

为丰富女职工的文化生活，2011年3月18日-20日，集团工会组织总部女员工50余人前往湖南参观学习。先后参观了南岳衡山、毛泽东故居、刘少奇故居、橘子洲、岳麓书院，观看了长沙田汉歌剧院的演出。

C. 工作场所权利——营造开心工作氛围

企业人文关怀

- **精心安排员工春节生活：**春节期间，各工厂为员工放电影、开放阅览室和网吧、组织篮球比赛、每日安排专车接送员工去市区休闲购物。公司领导还轮流到员工食堂和宿舍进行慰问，希望节日的生活安排能够最大程度地消除他们远离亲人的孤单感。



图为集团董事长李东生深入工厂慰问一线留厂员工

- **特困员工慰问：**2011年1月14日—18日，集团慰问组抵TCL王牌、移动通讯、安达模具、金能电池、AV事业部等11家企业慰问近50名困难职工，提供7万元补助。
- **捐款救助困难职工：**TCL通讯惠州生产中心一职工家属在1岁半时检查出有基因变异的病情，2011年春节期间病情恶化，面临生命危险。惠州基地各部门员工纷纷解囊相助，共收到爱心捐款人民币49563.5元、港币2000元。
- **爱心互助基金会：**2011年TCLAV事业部“爱心互助基金会”收到年度员工捐款6万余元，年度爱心基金达到12万余元。

和谐工作环境

- **改善办公环境：**2011年6月，TCL科技大厦启用，改善员工办公环境，提高公司管理效率。
- **工会组织：**截至2011年底，集团和大部分企业都成立“工会组织会议”以及工会会员代表大会。
- **自行车运动协会：**2011年7月2日，TCL移动自行车协会成立，旨在于倡导环保，宣传健康、时尚、低碳的生活方式。
- **中秋游园活动：**2011年9月12日，TCL通讯全球制造中心举办第六届游园活动，数千名员工欢聚惠州基地运动场，参加中秋游园。

D. “鹰系”人才培养——积极开展职工培训

2011年，我们持续推进鹰系列的培养计划，除了2010年进行的五期、六期精鹰之外，今年推出第七期的营销精鹰培养；启动第三期的飞鹰项目；开展新的一期雏鹰培训项目，培养近1400人。

精鹰工程，对象为“品正、绩优、高潜质的中层管理人员”

2011年，我们分别针对财务管理类、质量类和营销类中层开展了精鹰工程培训，完成了第五期精鹰工程（财务管理人才）的培训，实施了第六期精鹰工程（质量人才）专项培训，开启了第七期精鹰工程（营销人才）的培训。具体实施情况见下表：

时间	地点	主题	内容
3月12-14日	深圳	第五期精鹰工程（财务管理人才）	第七模块培训：一是《情境领导》，由集团副总裁、人力资源总监许芳主讲；二是《行动学习》，由集团COO薄连明主讲。
4月27-28日	香港科技大学		第八模块培训：前IBM副总裁、香港科技大学王嘉陵教授讲《管理决策与领导力决策思维》课程。
5月27-28日	深圳		第九模块培训：《TCL最佳财务管理实践》。
7月29-30日	惠州		模块培训：《业务知识》，集团副总裁闫晓林、黎明，集团法务副总监吴浩、TCL通讯全球制造中心供应链总监王泰兴等领导结合集团内部的最佳实践案例，为学员讲授研发技术的发展趋势、资本市场知识、供应链管理、法务知识等。
3月17-18日	深圳	第六期精鹰工程（质量人才）	第四模块培训：《MOT-全面客户服务》。
3月19日	深圳		开展以“寻找春天，留住春天”为主题的踏青、摄影活动。
4月17日	深圳		第五模块培训：72岁高龄的张耀煌老师主讲《全国质量奖及卓越绩效评审标准》。
5月12-14日	深圳		第六模块培训：一是《情境领导》，由集团副总裁、人力资源总监许芳主讲；二是《行动学习》，由集团总裁薄连明主讲。
6月23-24日	深圳		第七模块培训：《研发质量管理》。
8月24-25日	惠州		第八模块培训：成本分析管理领域资深讲师周瀚文主讲《全面质量成本管理》。
9月15-16日	惠州		第九模块培训：深圳德沁企业策划顾问有限公司丁远老师主讲《供应商资料管理》。
4月7日	惠州		学员选拔活动
5月29日至6月4日	深圳		首轮集训：团队融合项目——精鹰活力营、非财务经理的财务管理、营销在线商战模拟培训。
8月20-24日	深圳北大汇丰校园	第七期精鹰工程（营销人才）	第二模块培训：以“创新”为培训主题，从三个维度进行，分别是商业模式的创新、营销手段的创新以及品牌的创新。



飞鹰工程，聚焦于新任经理人及专业人才

2011年，我们顺利完成了2010年实施至今的二期飞鹰工程，开启了第三期飞鹰工程并在持续实施中。飞鹰工程在采用网络课程与面授课程相结合的方式，采取产业主导与集团支持相结合的管理形式，并开展了“人人都是品牌大使”项目。具体实施情况见下表。

时间	地点	主题	内容
4月9日	惠州	二期飞鹰	二期“飞鹰”植树公益行活动：培养学员们相互协作的团队精神、公益意识。



雏鹰工程，对象是新入职应届毕业生

本年度，我们对来自全国 40 余所高校对新入职的 1099 名大学生（100%）实施了雏鹰工程专项培训，对 1099 名（100%）新入职大学生配备了精鹰导师。

2011 年 7 月 18 日，TCL 集团在惠州隆重召开 2011 年度应届毕业生誓师大会。李东生董事长发表题为《志存高远、脚踏实地》的主题演讲。大会邀请华南理工大学教授、博士生导师陈春花，为新入职雏鹰做题为《从现在开始》的职业生涯指导讲座，以帮助雏鹰尽快完成从学生到职业人的转型。



2011 年，集团和各产业的雏鹰工程项目突破和创新包括：

- **集团总部**

——2011 年度的大学生入职培训，由集团人力资源管理中心统一统筹，集团总部与各企业相互协同、各有分工。集团领导力开发学院统筹安排通用课程，如《雏鹰活力营》、《职业化 ABC》等，让雏鹰在未来工作中能有更多的创新。

- **多媒体**

——2011 年，TCL 多媒体共招聘了 323 名雏鹰。7 月 4 日，TCL 多媒体 2011 年雏鹰动力营暨雏鹰集训在惠州农业学校拉开序幕。集训围绕“了解公司、融入团队、养成职业化心态和职业化行为”三条主线展开，并以“纪律、执行、团队、创新”的校训贯穿始终。

——TCL 多媒体中国区销售公司在 2011 年有计划地和持续性地面面向全国销售网络各层级员工推行的雏鹰工程、千人骨干工程、销售飞鹰和营销精鹰的人才梯队建设工作。5 月，TCL 多媒体销售公司针对入职 1 年以上的优秀大学生、业务骨干开展“千人骨干训练营”。这次的“千人骨干训练营”，是销售公司近年以来面向一线骨干员工的第一次大范围、系统性的内部培训。



图为千人骨干训练营员工合影

- **通讯**

——TCL 通讯 2011 届雏鹰工程训练营于 7 月 8 日至 7 月 31 日举行，来自深圳、惠州、上海、成都、宁波五地的 360 名雏鹰齐聚惠州基地参加为期 27 天的训练营。本次训练营主要分为活力营、军训、文化课程学习与考试、团队活动和沟通会五大部分。

- **华星光电**

——华星光电 2011 年的雏鹰培训以“敬业、诚信、团队、创新”为宗旨，通过企业文化、基础业务、专业知识的培训，培养一批具有强烈归属感的专家型人才。华兴培训比较有特色的是建立专业导师制，即 HR 同各用人单位共同主导，包括导师选拔、导师职责、过程管控、导师激励 4 个组成部分，对雏鹰们进行工作辅导与支援。

- **泰科立集团**

——7 月 11 日，泰科立集团在惠州开展了雏鹰集训营。今年共有 55 名雏鹰加盟泰科立，培训主要包括：团队融合课程，企业文化、研、产、销、制造、管理等一系列特色课程。同时，泰科立集团安排 39 名来自各企业的业务骨干担任 2011 届雏鹰导师。

- **家电集团**

——2011 年 7 月 5 日，TCL 家电产业集团 2011 届雏鹰动力营开营典礼中山隆重举行。本次培训为期十五天，主要内容有：军训、拓展、企业文化、雏鹰活力营等。家电集团本次招聘 2011 届大学生 229 名，其中空调事业部 167 人，白家电事业部 54 人，小家电事业部 8 人，主要服务于国内营销、海外营销、研发、生产管理、人力资源、财务、IT、计划等岗位。

- **系统科技事业部**

——2011 年 7 月 12 日，TCL 集团系统科技事业部开展 2011 届雏鹰培训，集团和事业部领导以自己在 TCL 的成长经历与雏鹰进行沟通交流。除了参加集团的统一培训外，事业部还精心安排了包括课堂培训、生产车间实习、销售卖场实习、售后服务实习、研发实习的实习。

E. 职业健康和安全

制度保安全

2011 年，我们在全集团内进一步落实安全生产管理主体责任制，开展安全生产宣传教育活动、提升企业全员安全生产意识，加强企业安全检查和隐患整改力度，持续开展企业生产应急预案编制工作、提升企业事故预防和应急处理的综合能力。7 月 21 日，集团召开 2011 年中期安全生产工作会议，完善和健全了安全生产管理制度，最大限度防范重大安全生产事故发生。

表彰促安全

2011 年 1 月 12 日，TCL 多媒体 CRT 事业部召开 2010 年安全生产总结表彰大会。2010 年 CRT 事业部没发生一起工伤、火险隐患、治安、刑事、失窃等案件，高水准达成公司年初签订的安全指标。

培训学安全

2011 年，我们围绕全国第十个“安全生产月”定期举办安全教育培训并开展一系列宣传、实践活动，增强了安全生产管理者的责任感，提高了职工安全生产意识，减少事故发生。

活动宣安全

2011 年 7 月 25 日，TCL 通讯惠州基地举行安全生产趣味运动会。这是继 2010 年后，TCL 通讯第二次举行以安全生产为主题的活动。

2011 年 6 月 28 日，TCL 多媒体全球制造中心 LCD 模塑中心在惠州一基地举行“我要安全”演讲比赛。

服务保安全

2011 年 5 月，集团引入高管“健康管理”和“私人医生”服务后，进一步推广高管健康管理项目，帮助高管关注健康状况，为高管就医、健康保健提供必要的服务和支持。

管理促安全

2011 年，随着 TCL 科技大厦的启用，我们引进好的餐饮公司，打造充满特色的食堂，并建设集团自有的绿色蔬菜基地。

供销商、客户和消费者权益保护 2011 年绩效成果

供销商权益保护

- ✓ 本年度公司继续完善与供应商业务合作中员工的职业行为规范,在员工与供应商合作中无违规情况。
- ✓ 本年度集团召开了年度全球经销商大会,积极与各经销商加强沟通。
- ✓ 供应链管理创新:2011年6月,TCL多媒体启动SCM项目,项目核心是通过IT手段,构建一套完善的供应链管理系统,实现供应链管理运营IT化。
- ✓ 2011年,我们启动了20多个跨产业改善项目,继续推进集团内部供应链协同。

产品和服务质量管理

- ✓ 本年度,TCL集团继续推动实施了全价值链的质量提升项目,各产业积极开展群众性的QC小组活动。
- ✓ 2011年集团继续开展卓越绩效管理培训,建立并完善质量创新与改进体系;推动跨产业质量提升项目;完善对产品过程质量指标的考核管理。TCL王牌电器(惠州)有限公司成功申报第二届广东省政府质量奖。
- ✓ 2011年,全集团共推进了500多个质量改善项目,直接参加人员超过3000人。

知识产权保护和自主创新

- ✓ 2011年,我们投资建设《TCL专利管理系统》,推进知识产权信息服务平台建设。
- ✓ 知识产权中心本年度在华星、TCL通讯、研究院、空调开展近22场培训,培训考核近1300人,工程师研发提案的积极性和提案质量都得到显著提升。
- ✓ 2011年,TCL集团的自主创新在项目数和专利数相比上年度的进步明显,累计获得国家、省部级以上奖励183项,累计承担国家级项目63项、省级项目169项。累计申请专利5832项,其中国外专利404项;累计授权专利2688项,累计参与制订国际标准6项、国家标准39项、行业标准51项、地方标准14项。截至12月底,TCL2011年全年专利申请量为2070件,与去年同比增长106%。
- ✓ 2011年,TCL集团和中山大学联合组建国家数字家庭工程技术研究中心。
- ✓ 2011年,TCL入选首批国家技术创新示范企业名单及广东“创新方法推广应用试点企业”。

消费者体验和市场营销

- ✓ 2011年,我们对原来“四大产业集团”和“两个业务群”的“4+2”产业模式进行升级为“4+6”产业模式,为消费者提供产品和服务进一步多样化。
- ✓ 积极探索新的营销模式,2011年6月,TCL通讯旗下阿尔卡特体验直销店开业,启动了一种“制造基地+互联网+体验店”的全新营销模式。
- ✓ 积极开展国际化营销、体育营销和文化营销,同时围绕环保等主题开展公益活动。

供销商、客户和消费者权益保护

2011年，我们不断完善内控制度，加强供应商、经销商关系管理，同时进一步提升集团的质量管理、增强产品技术创新能力、促进市场营销多样化，为供销商、客户和消费者创造价值。

A. 供销商权益保护

内控制度和商业道德规范

公司为了加强供应商业务合作中员工职业行为规范，对各控股子公司分别制定了符合其经营情况的各类行为规范制度，就供应商的选择、员工与供应商业务合作需遵守的原则、特别规定、处罚规定等方面做出了明确规定。

● 2011年供应商合作违规情况一览表

员工与供应商业务合作需遵守的原则	违规情况
1.严禁员工为谋私利选择供应商，损害公司利益；	无
2.不得为个人私利与供应商进行私下交易，利用职务上的便利收受利益或向供应商索取馈赠；	无
3.无论是在职或离职的员工都必须严格保守公司的商业秘密，包括公司产品规划、平台选择、资源配置及公司其他商业秘密；	无
4.员工在职期间不得在公司的竞争对手（或供应商）处兼职；员工不得从事与公司业务相竞争的业务。如：自己在外开公司，然后以供应商的身份来参与公司的项目，从中谋利；	无
5.员工不得通过不正当手段让自己或亲戚朋友所开公司中标，不得以高于市场的价格开展采购业务，为自己和他人谋利；	无
6.不得以个人或者通过他人持有供应商的任何股权（上市公司公开买卖除外，但同时不得通过供应商获取内幕消息牟利）；	无
7.不得与供应商或潜在供应商有任何形式上非公司层面的私人业务合作（包括其他行业的业务合作）；	无
8.员工应注意保护供应商的技术机密与技术状态，避免供应商的技术机密从公司泄露到其它供应商，以免供应商之间产生纠纷，影响公司业务；	无
9.各部门设置了严格的运作程序，包括但不限于供应商送样的保管程序、向供应商提供设计样品的程序。	无

经销商关系管理

- **TCL 第四届全球经销商大会：**2011年10月12日，TCL召开2011年度全球合作伙伴大会，来自北美、欧洲、澳洲、中南美洲、非洲、东南亚、中东等60多个国家和地区以及国内共计1000多名合作伙伴出席了表彰大会。参会客户涵盖了TCL多媒体、通讯、空调、家电、照明等所有产业，他们通过参观刚实现量产的华星光电项目和出席合作伙伴大会，领略到了TCL的品牌及产品实力，进一步增强了对TCL的认同感和合作信心。



供应链管理创新

供应链管理系统 IT 化：2011 年 6 月 8 日，TCL 多媒体召开动员大会，正式启动 SCM 项目。项目的核心是通过 IT 手段，构建一套完善的供应链管理系统。SCM 系统建成后，可以使计划部门的工作强度得到缓解，在需求和供应发生变化时，做出快速反应，保证资源得到充分利用；另一方面，可以实施组件化生产，从而实现订单响应速度、周转速度的大幅度提升。

集团内部供应链协同：TCL 显示科技也是 TCL 通讯 2011 年 LCD 最大的供应商，占 TCL 通讯 2011 年 LCD 总采购份额的 55%-60%。2011 年 9 月 1 日，TCL 通讯与 TCL 显示科技采购会议在深圳 TCL 大厦召开，响应李东生董事长提出的发挥集团内部产业链协同效应的号召。

B. 产品和服务质量管理

建立与全球领先企业相匹配的质量管理能力，是 TCL 质量管理的目标。2011 年，我们围绕“系统提升、追求卓越”的主题，从绩效模式、质量人才队伍建设、质量改进活动、质量人员的职级体系等方面入手，以全价值链的和全集团各企业的系统提升达到卓越质量，提升公司的质量管理能力。

质量管理体系

- **继续开展卓越绩效管理培训：**2011 年，我们通过持续开展卓越绩效管理培训，提高包括领导、战略、顾客和市场、测量分析改进、人力资源、过程管理、经营结果等七个方面的能力，帮助企业不断提高整体竞争力。
- **建立并完善质量创新与改进体系：**2011 年集团继续推广 QC 质量小组改进活动，并在各企业全面推动普及；在条件成熟的产业，利用现有的 BB/GB 人员实施六西格玛，充实完善质量改进手段和方法；同时把质量改善延伸到产品设计阶段和供应商质量管理环节，在价值链前端实施产品质量保证。
- **推动跨产业质量提升项目：**2011 年我们启动 20 多个跨产业改善项目，充分发挥协同效应，达到系统质量提升。
- **完善对产品过程质量指标的考核管理：**从本年度开始，各产业制订的质量考核指标要通过集团质量管理委员会审核通过，特别是部品的指标达成情况要通过客户的满意度来衡量。
- **质量工作会议：**2011 年我们通过季度工作会议总结和推进质量管理。

TCL 集团质量工作会议一览表

3 月 30 日	2011 年度质量工作会议	总结 2010 年集团质量工作成果、规划 2011 年主要质量工作项目，对 2010 年 TCL 集团质量先进班组和个人进行了表彰。
7 月 15 日	2011 年中期质量工作会议	通报了集团上半年质量工作情况和主要成品质量状况，以及 2011 年下半年集团要进行的主要质量工作项目。
10 月 24 日	第三季度质量工作会议	通报第三季度质量运行情况及后续工作安排，并对优秀 QC 小组进行表彰，同时还安排了“卓越绩效管理”的专家讲座。

质量工作突破

2011 年集团和各产业的质量工作突破和创新见下表

各产业	质量工作创新
TC 集团	导入卓越绩效管理模式，推进质量改进与创新，推动跨产业协同提升，完善质量文化建设及人才培养机制。
TC 多媒体	提升部品质量水平；优化检验方法和流程，精确打击，重点监测；重点梳理售后服务规范和流程，提升市场服务反应能力，规范备件管理，提高满足率和效率；加强 NPI 品质管理能力和水平、建立品质管控追溯机制；推动备件标准化项目，降低备件库存，提高备件利用率；

	推动质量工具的应用，有效提升品质管理能力。
TCL 通讯	提升员工技能，提高发现问题和隐患的能力，为保障问题的有效关闭提供知识基础；调整组织结构，使之同当前业务更加匹配；进一步完善过程质量的测量系统，以便更快、更准确地发现问题，为科学激励奠定基础；进一步优化管理流程，针对当前的客户需求和业务特点，确保管理流程的高效性；进一步完善持续检讨体系，以提升检讨体系的效率。
TCL 空调	全方位监控及分析市场维修率的变化趋势、提高客户满意度；完善新产品导入质量控制模式；完善产品可靠性评价方法；成立品质难点攻关小组；提升制造过程质量控制；提升成品审核的执行力及检出率；持续推动供应商质量改善；扩充焓差实验室设备；提升实验室精准度；开展质量月活动；全面推进 QC 小组项目改善活动；持续推进质量文化建设。
TCL 白家电	调整和完善质量目标；对青岛、商丘工厂进行质量整改；导入质量管理模版；持续推进质量改进 QC 小组活动；对 OEM 模式供应商延伸管理；落实 2011 年服务质量提升计划。
TCL 泰科立	关注顾客质量，提升顾客满意度；将 QCC 改善活动普及化；完善质量任职资格通道；开展质量审计及管理体系交叉审核；完善研发质量保证体系；进行质量内部课程开发；实施质量文化建设。

质量人才培养

2011 年我们通过学习和跨产业团队项目实施，培养了一批精质量、懂管理的精鹰人才；强化全员参与质量的意识，举办了集团第一届质量知识竞赛和集团 QC 小组质量成果发布赛，营造全员参与、全员改进的意识和文化氛围；通过各种方式推动质量管理最佳实践，把来自企业的最佳实践进行总结提炼，在集团内部各产业进行推广学习，将部分企业的竞争优势转代为企业的整体竞争优势。

- **质量人才队伍建设：**2011 年我们继续开展针对不同质量人员的培训，从 3 月到 9 月实施了针对中高层的第六期质量精鹰（58 名）共 6 个模块的培训。关于质量精鹰的具体培训情况，可以参考本报告经济报告第二节“鹰系人才培养”部分。
- **推广质量人员任职认证：**本年度，我们全面铺开质量人员任职认证，加快质量人才培养的速度和力度。
- **总结学习质量实践：**在质量知识沉淀方面，我们就质量管理最佳实践成果汇编了《2011 年质量小组优秀成果》一书，收集了 2011 年企业开展的优秀 QC 项目。

开展质量改进及文化建设活动

- **TCL 集团：**
-----2011 年 11 月 25 日，TCL 集团在惠州 TCL 科技大厦成功举办以“系统提升、追求卓越”为主题的首届质量知识竞赛。



-----2011年7月4-8日,中国电子信息行业第31次质量管理小组暨质量信得过班组代表会议在湖北宜昌市举行,TCL集团组织旗下的多媒体、通讯科技、泰科立、家电等产业的11个质量管理小组参加了本次大会。

- **TCL 多媒体:**

-----2011年4月15-16日,来自越南、澳洲、泰国等TCL多媒体海外业务中心的服务经理齐聚深圳参加一年一度的服务工作会议。

-----2011年9月5日,TCL多媒体CRT事业部举行质量知识竞赛暨质量表彰晚会。晚会还表彰了CRT事业部2011年QC成果获奖项目小组,并为各工厂2011年评出的十项共计35名优秀标兵以及“质量最佳班组”颁发了奖牌、奖金及奖品。

- **TCL 空调:** 2011年3月28日,TCL空调在中山召开质量动员大会。
- **TCL 泰科立:** 2011年5月24日,泰科立集团启动质量通道任职资格项目。
- **TCL 显示科技:** 2011年7月29至31日,TCL显示科技为品质、生产、研发等部门的管理人员及精英骨干30多人举办了为期3天的六西格玛黄带培训。

质量管理成效

通过近年的持续改进,TCL主导产品用户满意度明显提升,根据第三方权威机构针对国内市场的调查结果,2011年,TCL彩电用户满意度行业排位在国产品牌中名列前茅,超越主要竞争对手;TCL手机用户满意度行业排位第3位,仅次于苹果和诺基亚;TCL空调用户满意度行业排位第4位。

C. 知识产权保护和自主创新

知识产权信息化

近年来，TCL 在知识产权信息的利用、服务和信息服务平台建设方面取得了很大进展，利用知识产权信息的意识和能力明显提高。《TCL 集团专利管理系统》的建成和投入使用，完成了 TCL 集团内部专利数据库的构建。

- **投资建设的《TCL 专利管理系统》：**该系统是专利申请流程的电子平台支撑，可以将专利申请工作按电子流固化的流程自然流转，实现流程电子化，可以提高专利申请和管理的效率。



图为 TCL 集团专利管理系统首页

- **加快推进知识产权信息服务平台建设：**开发《TCL 专利下载分析系统》，通过该系统，我们可以收集与 TCL 产业和技术相关的“七国两组织”的专利，建立自己的外部专利数据库，并且不断更新，保持最新的专利信息。
- **开展多种形式的知识产权信息分析和利用工作：**我们把知识产权信息查询、分析纳入科技创新和产品研发活动的全过程，重视跟踪竞争对手的知识产权申请情况，能够科学地制定新产品开发策略、技术引进和消化吸收策略、竞争与合作策略，优化技术创新路线，避免侵权。
- **加强各类先进检索工具、分析工具的应用：**专利研发方面，我们加强对国外先进的检索工具、分类标引工具、统计分析工具的应用，对于国外专利的检索和分析，通过引进 THOMSON 的专利数据库，提高知识产权信息的检索和分析能力。
- **加大知识产权培训力度：**TCL 知识产权中心与集团领导力开发学院一起在华星、TCL 通讯、研究院、空调开展近 22 场专利知识培训课程，培训考核近 1300 人。
- **知识产权工作成效：**截至 12 月底，TCL 集团 2011 年全年专利申请量为 2070 件，与去年同比增长 106%。

自主创新

- **数量进步：**2011 年，我们的自主创新在项目数和专利数相比上年度的进步明显，累计获得国家、省部级以上奖励 183 项，累计承担国家级项目 63 项、省级项目 169 项，累计申请专利 5832 项，其中国外专利 404 项；累计授权专利 2688 项，累计参与制订国际标准 6 项、国家标准 39 项、行业标准 51 项、地方标准 14 项。
- **质量飞跃：**2011 年，我们的自主创新除了数量上的进步，也有质的飞跃。1 月，TCL 智能互联网 3D 电视 P6100 系列夺得“先驱中国”2010-2011 年度最佳全能 3D 技术大奖；7 月，由广东省科学技术厅、广东省财政厅、广东省国家税务局、广东省地方税务局认定，并经国家经科技部、财政部、税务总局组成的全国高新技术企业认定管理工作领导小组批复，TCL 新技术（惠州）有限公司被认定为高新技术企业；9 月，TCL 通讯凭借其在 Andriod 智能终端领域的突出表现，获“CCIA 中国通信工业领袖企业”和“2011 中国智能手机新秀奖”两项大奖；

创新贴近时代、服务社会

- **服务政府服务社会：**本年度，国家数字家庭工程技术研究中心依托 TCL 集团股份有限公司及中山大学联合组建，有利于带动“技术创新、产品创新、服务创新、模式创新、业态创新”，全面提升我国电子信息产业的自主创新能力，促进产业结构调整。
- **制定行业标准：**中国电视机行业三大巨头海信、TCL、长虹，适应市场发展趋势，强强联手，携手发起成立中国智能多媒体终端技术联盟，将主要开展智能电视相关技术规范标准的制定工作，为中国企业在世界智能化大潮中赢得强大技术竞争力。
- **促产业升级：**2011 年，华星配套项目旭硝子 TFT-LCD 液晶玻璃基板生产线项目开工建设；华星光电与 LG 化学在平板显示用偏光片、光阻等材料方面展开业务合作，表明华星光电相关产业链建设已经全面展开；TCL 王牌电器（惠州）有限公司将在呼和浩特投资兴建“模组整机一体化”项目；8.5 代液晶面板生产线于今年 8 月量产，意味着 TCL 将产业链条向上游延伸至核心部件领域，实现了新型平板电视产业链的垂直整合。

自主创新成果

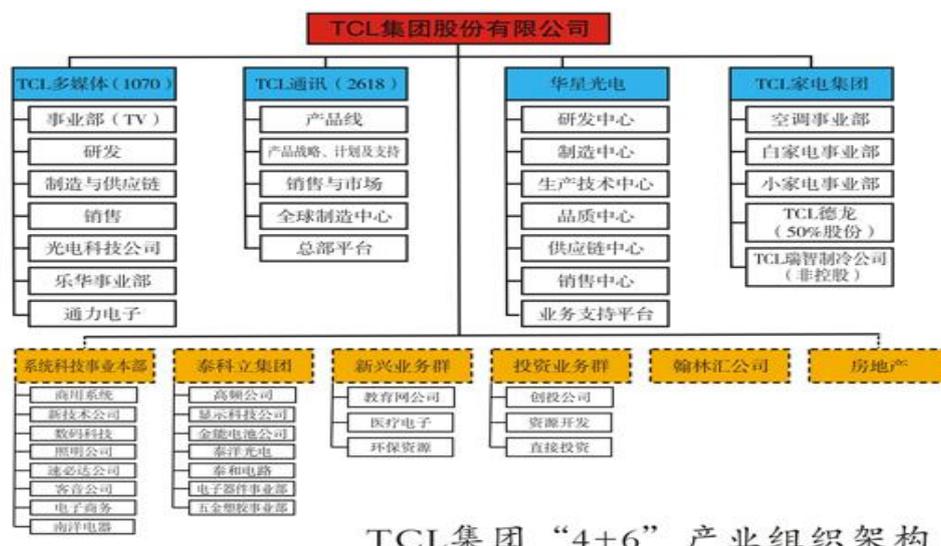
TCL 入选首批国家技术创新示范企业名单：2011 年，国家工业和信息化部、财政部联合下发了《关于公布 2011 年国家技术创新示范企业名单的通知》，根据该通知，包括 TCL 集团在内的一批企业入选首批国家技术创新示范企业名单。

TCL 入选广东“创新方法推广应用试点企业”：2011 年 7 月，TCL 集团入选广东省第二批“创新方法推广应用试点企业”。

D. 消费者体验 and 市场营销

产业布局和产品服务多样化

2011年，我们对原来“四大产业集团”和“两个业务群”的“4+2”产业模式进行升级，搭建一个以“TCL多媒体、TCL通讯、华星光电和TCL家电集团”为四大核心产业，以“系统科技事业本部、泰科立集团、新兴业务群、投资业务群、翰林汇公司、房地产”为六大业务的“4+6”新产业组织架构。



营销创新

打造互动营销新模式：2011年6月10日，全球第七大手机供应商TCL通讯旗下的ALCATEL ONE TOUCH品牌手机第一个体验直销店，阿尔卡特体验直销店在惠州仲恺TCL光电科技园区盛大开业，之后还将相继在深圳、武汉、杭州、济南、北京、上海等一线城市进行网点布局。

营销多样化

- **网络营销：**2011年8月27日，TCL空调电子商务部门在新冷年开始之际全面启动了新一轮的网络招商工作，在公司培训室召开了TCL空调电子商务首次网络招商会，吸引了广东省内各类网商近百余家。
- **国际化营销：**2011年，在海外市场营销方面，TCL第一借助在美国、德国、意大利等国举办的展会，包括IFA、CES等，推广TCL的新品和概念产品，展示TCL形象；第二是借助《变形金刚3》在全球范围推广；第三是借助中国男篮在海外举办的一些热身赛进行当地推广。
- **体育营销：**2011年，我们成为中国男篮的主赞助商；5月-10月，我们启动篮球大篷车活动，各个产业配套现场促销和互动游戏；5月30号我们在北京举行了一场赞助中国男篮升级的新闻发布会，将篮球和产品有机结合。
- **文化营销：**2011年，我们冠名赞助的多媒体互动艺术展继续在全国各地巡回展出，横跨重庆、沈阳、武汉、成都等城市，为各地消费者提供与世界经典艺术零距离的体验。

环境保护与可持续发展报告

环境保护与可持续发展 2011 年绩效成果

公司环境保护政策

- ✓ 持续探索企业与自然和谐发展的模式；形成了以全面的环境管理体系为基础，以绿色产品开发为引领，以绿色运营实现为保障的绿色 TCL 发展模式。
- ✓ 本年度公司未出现重大环保事件，获得了由当地环保部门颁发的环境保护守法企业证明；公司的界外噪声、生活废水、生活废气的排放，均通过当地环保部门的监测。
- ✓ TCL 秉承对员工、消费者和环境高度负责的态度，对从原料到市场整个产品形成过程进行严格的有毒有害物质监管控制，禁止任何有毒有害物质进入产品生产、包装、流通、销售等各个环节，禁止任何伤害员工身体健康、危及消费者安全、破坏自然环境等恶性事件的发生。
- ✓ 环境政策参与：2011 年 9 月，广东省电器电子产品绿色制造标准化技术委员会正式成立，TCL 作为该标准的发起单位之一，承担“高端家电生态设计与制造技术及应用”、“家电产品绿色回收处理关键技术”等国家级、省级多项与绿色技术相关项目。
- ✓ 2011 年，集团进一步重视环保产业，将 TCL 环保资源公司列入 6 大产业群中的新兴业务群。

绿色产品开发

- ✓ TCL 在产品开发设计过程中，在材料的使用、技术的创新等环节都考虑到了环境安全、节能等问题，对于用户在使用产品过程中遇到的能源消耗和卫生安全都高度重视，致力于提高产品能效。
- ✓ 针对国家《平板电视能效限定值及能效等级》的实施，TCL 推出了 P50、P60、P20 三大系列超薄变频液晶电视新品，以独具的五大电视变频核心技术，为平板电视树立了节能新标杆。

生产活动中的环境保护

- ✓ 2011 年，我们在生产活动中持续推进节能技术改造和完善循环利用制度。
- ✓ 2011 年 TCL 多媒体全球制造中心 LCD 模塑中心、行政事务部保安办、IT 信息中心联合开发 OA 放行系统，提高了放行效率，真正实现无纸化办公，每年可节约费用近 10 余万元。

可持续发展

- ✓ 2011 年，TCL 家电下乡全年累计销售 628 万台，实现销售额 105 亿元，分别占全国销售比例 7.5%和 5%。在商务部公布的销售量较大的家电品牌中，TCL 排在前五名。
- ✓ 2011 年 5 月，为进一步规范企业家电下乡和以旧换新工作、推进可持续发展，集团企管部组织召开了关于家电下乡和以旧换新政策宣讲会议。
- ✓ 2011 年 4 月，中国投资最大技术最先进的家电回收项目，TCL 奥博（天津）环保发展有限公司正式投产运营。

环境保护与可持续发展

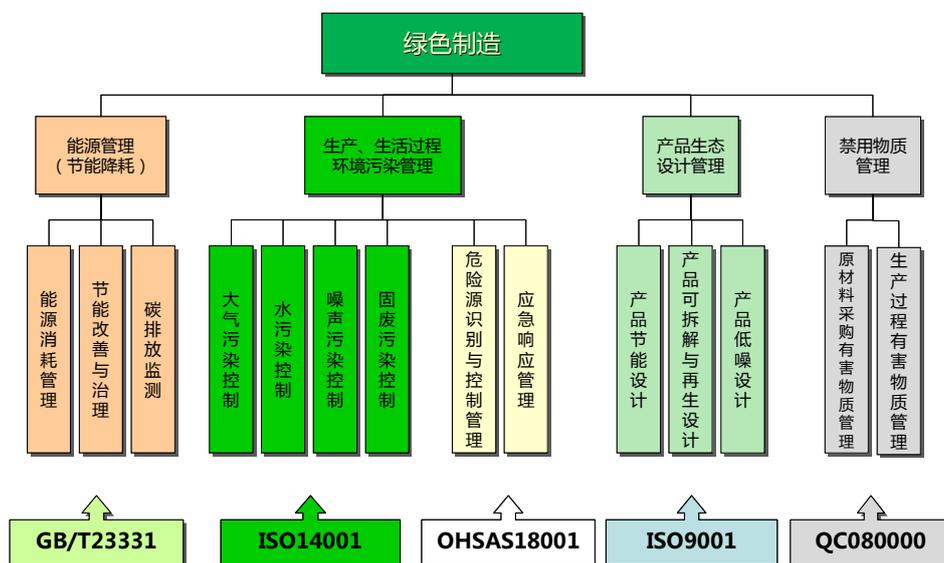
A. 改善环境管理体制

作为大型高科技制造型企业，TCL 一直致力于探索企业与自然和谐发展的模式；形成了以全面的环境管理体系为基础，以绿色产品开发为引领，以绿色运营实现为保障的绿色 TCL 发展模式。

2011 年度，公司的界外噪声、生活废水、生活废气的排放，均通过当地环保部门的监测，监测结果全部符合法规标准要求；同时，未出现重大环保事件，获得了由当地环保部门颁发的环境保护守法企业证明。

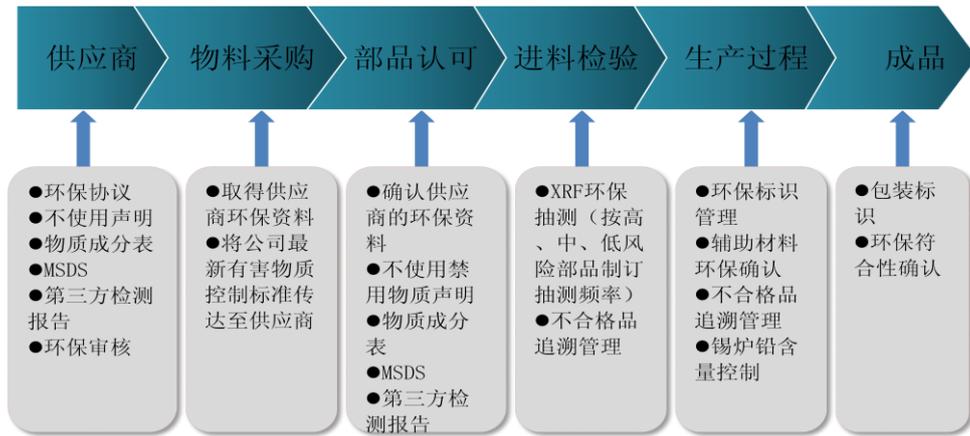
环境管理系统

TCL 绿色制造过程依托能源管理、生产生活过程污染管理、产品生态设计管理与禁用物质管理四个子系统，实现全面的绿色生产管理。



有毒有害物质管控

TCL 秉承对员工、消费者和环境高度负责的态度，对从原料到市场整个产品形成过程进行严格的有毒有害物质监管控制，禁止任何有毒有害物质进入产品生产、包装、流通、销售等各个环节，禁止任何伤害员工身体健康、危及消费者安全、破坏自然环境等恶性事件的发生。



环境政策参与

2011年9月广东省电器电子产品绿色制造标准化技术委员会（GD/TC26）在广州正式成立，这是省内20多家研究院校及骨干企业组成的标准化组织。绿色制造标准化技术的宗旨是将家电产品的绿色设计、绿色生产、绿色回收技术在省内家电产业中推广和应用，将技术标准与IEC对接，促进我国家电产品绿色制造技术的繁荣与发展。

TCL 环境科技公司

2011年，TCL集团对原来“四大产业集团”和“两个业务群”的“4+2”产业模式升级为“4+6”模式。在集团目前的“4+6”产业架构中，TCL环保资源公司已列入6大产业群中的新兴业务群，这表明集团对环保产业的高度重视和厚望。

集团对环保产业提出了三点要求：第一，环保产业具有经济效益与社会效益并重的特点，企业在追求经济效益的前提下一定要承担社会责任；其次，企业在经营时不能做出有损TCL品牌的决策；第三，环保产业是综合性产业，企业所面临的内外部环境非常复杂，要想取得可持续发展，企业自身的经营管理需要日趋规范化，要化繁为简，以简驭繁。

B. 通过产品降低环境负荷-绿色产品开发

TCL 集团开发设计的产品始终贯彻产品低能耗、低排放的创新理念，在技术创新和技术改造方面做了大量的工作，取得了较好的成效，为引导国内多媒体、家电产品绿色消费，做出了积极的贡献。

绿色产品开发

多媒体：TCL 多媒体一直以来实施产品节能开发战略，目前所有彩电产品均为待机能耗小于 3w 的节能产品。同时，在产品上积极应用光注塑等革新工艺，减少了喷涂等高污染工序环节，实现了废水、废气、废油渣的零排放，大大减少了对环境造成的污染，同时也大幅降低了单位产品的耗电、用水量。

家电：TCL 家电在空调、白家电等产品开发设计过程中，在材料的使用、技术的创新等环节都考虑到了环境安全、节能等问题，对于用户在使用产品过程中遇到的能源消耗和卫生安全都高度重视，致力于提高产品能效。

TCL 领跑能效变革

2010 年 12 月 1 日起，国家强制性标准《平板电视能效限定值及能效等级》实施，新出台《平板电视能效限定值及能效等级》将平板电视能效分为三个等级，一级代表最佳节能效果，二级是节能产品认证的最低要求，三级为市场准入等级，这意味着达不到三级能效标准的平板电视将被淘汰。2011 年，TCL 顺应政策要求，推出了 P50、P60、P20 三大系列超薄变频液晶电视新品，以独具的五大电视变频核心技术，为平板电视树立了节能新标杆。



C. 生产活动中的环境保护

节能技术改造

1. 采取低压电网的并网改造方式，降低报装电力容量，提高电力利用率，减少电力运行成本和损耗。
2. 改善车间排风系统，改造空压系统，提高了设备的综合使用效率。
3. 将室内空调温度从原 25 度调高到 27 度，实现空调系统节能 20%—30%。
4. 将高光注塑工艺由柴油蒸汽锅炉改为小型电加热蒸汽发生器，提高该工艺的能源利用效率 50%，减少该工艺的 CO2 排放量 60%。

循环利用制度

1. 加大污染排放治理的投入，通过新建废气处理柜和新增回流焊废气过滤箱，减少喷涂废气对大气污染。
2. 建立喷涂废水回用系统，让废水进行循环利用，再循环用于生产线，实现零排放。
3. 水口料重复利用，从而起到降低报废料、提高材料利用率的作用。
4. 引入了锡渣还原系统。

无纸化办公节约资源

2011 年 6 月，由 TCL 多媒体全球制造中心 LCD 模塑中心、行政事务部保安办、IT 信息中心联合开发的 OA 放行系统在惠州 LCD 模塑中心注塑厂投入试运行，这标志着公司物品放行管理正式进入信息化运作。

植树公益活动

2011 年 4 月 9 日，由集团人力资源管理中心主办、TCL 通讯承办的 TCL 集团二期“飞鹰”植树公益行活动在惠州山里头农场举行。通过游戏互动、植树、自由交流、摄影等形式，培养了学员们相互协作的团队精神。



D. 环保产业的持续发展-循环经济产业链

我们发展循环经济的主要任务是：紧紧围绕资源利用的“减量化、再利用、资源化”，从降低污染物排放、过程控制、末端治理、废物的资源化利用等全过程控制的理念来实现资源最高的使用效率和最大限度的循环利用，产生最少的废物，提高资源、能源和生态效率，建立起废塑料资源循环体系，全面推进资源再生、资源节约、资源综合利用、清洁生产等工作，使的资源利用效率和污染物的排放等指标达到或接近国内同行业先进水平，实现集团的循环经济目标。

家电下乡和以旧换新工作会议

2011年5月10日，为进一步规范企业家电下乡和以旧换新工作，集团企管部组织召开关于家电下乡和以旧换新政策宣讲会议。会上，集团企管部高级经理胡泽良从标识卡管理政策要点、销售网点监管要求等方面对国家家电下乡和以旧换新政策进行了宣讲。集团企管部部长吴东聚强调：各产业必须规范自我管理，必须严格按照国家规定进行标识卡申领，确保家电下乡和以旧换新工作不出任何漏洞。



TCL 打造家电循环经济产业链

2011年4月13日，中国投资最大技术最先进的家电回收项目，TCL 奥博（天津）环保发展有限公司正式投产运营。此次投产的 TCL 奥博一期项目，将达到 10 万吨（300 万台）年废旧家电处理能力，平均再商品化率达到 85-90% 以上。二期工程计划达到年处理废旧家电 20-30 万吨的规模。



社 会 公 益 报 告

社会公益 2011 年绩效成果

社会经济影响

- ✓ 自 2004 年上市以来，累计上缴税收超过 130 亿元，2011 年纳税 42.3 亿元。
- ✓ 我们积极参与政府政策，建议建言国家发展政策，推动中国制造业国际化。
- ✓ 2011 年我们分别与新疆乌鲁木齐经济技术开发区、武汉市东西湖区人民政府开展了合作，通过建设规模化制造产业集群，可以带动当地就业，为地方经济和社会发展创造价值，做出贡献。

关注教育

- ✓ 2011 年，我们为教育系统提供多媒体远程教育设备，实现与教育行业“联姻”，赞助第四届“全国国际关系、国际政治专业博士生学术论坛”。
- ✓ 2011 年，华萌基金资助的“宏志班”，迎来第一届毕业生，首批 50 名毕业生全部升入大学，其中 44 人达到本科线，8 人考取中山大学等重点大学。
- ✓ 本年度，我们继续开展“西藏学子走出雪域看内地”活动，从 2008 年开始，活动已资助共 50 名品学兼优的西藏贫困大学生走出雪域看内地，其中 2011 年资助 20 名。
- ✓ 本年度，集团把感恩社会与加强革命传统教育结合起来，号召集团全体党员交纳特殊党费，用于慰问惠州市劳模及捐赠内蒙古革命老区 TCL 希望小学，支持呼和浩特市武川县安字号 TCL 希望小学以及惠州市龙门县麻榨镇 TCL 鳌溪希望小学等。

校企合作

- ✓ 积极开展校企合作：2011 年 5 月，TCL 与成都电子科技大学签署了校企合作协议，并建立“TCL 通讯—电子科技大学联合研发基地”。
- ✓ 我们从电子科技大学、成都信息工程学院、西南交通大学、四川大学等著名高等学府招聘一批优秀硕士研究生、本科生壮大研发力量，共同实现校企合作共赢。

对文化体育事业的支持

- ✓ 2011 年，我们正式成为中国男篮主赞助商，TCL 将帮助男篮构建完备的科技和环保运营平台，并继续深化篮球运动在国内的普及和发展，营造轻松、愉悦的篮球氛围和生活方式。
- ✓ 启动以“30 年感恩中国行”为主题的 TCL 篮球大篷车巡演，从 2011 年 5 月-10 月间，TCL 篮球大篷车巡演成都、北京、武汉、重庆等全国 20 座重要城市，借助充满趣味的创意篮球活动，真正掀起大众篮球的热潮，深化群众篮球运动。
- ✓ 在支持体育事业发展的同时，我们关注智障人士的生活状态，通过体育活动架起与他们心灵沟通的桥梁。
- ✓ 2011 年，TCL 移动空调赞助新加坡华联会首届高尔夫球大赛。
- ✓ 通过技术不断支持文化事业，持续推进艺术多媒体互动展等文化活动。

社会公益报告

A. 社会经济影响

TCL 集团成立 30 年来，一直秉承“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，热心公益事业。在企业快速成长的同时，TCL 集团始终没有忘记肩负的社会责任，一如既往地以实际行动反哺社会，支持教育事业。

创造经济价值

- **依法纳税：**依法纳税是企业基本的法律义务，也是企业履行社会责任的重要内容，三十年来，TCL 诚信经营，依法纳税，积极支持国家和地方经济建设，认真履行先进企业的表率作用。自 2004 年上市以来，累计上缴税收超过 130 亿元，其中 2011 年纳税 42.3 亿元，同比增长 57%。
- **拉动地方就业：**作为产业链上的核心企业，TCL 的快速成长和业务、市场扩展，也带动了原材料供应链、配套设施和服务供应商、物流、销售等环节的业务增长，从而形成大量间接就业机会，为经济繁荣与社会安定作出了积极贡献。

政策参与

- **人大代表微博征议案：**今年全国“两会”召开前夕，全国人大代表、TCL 集团董事长李东生率先通过微博征集议案，提出了“不能只给广电系发内容牌照”、“个税 5000 元起征提升幸福感”、“国家税制应改革以减轻企业压力”等建议，并通过微博第一时间和网友互动，引发了网友阵阵赞誉。



助推地方经济

- 2011 年 4 月 1 日，TCL 集团与新疆乌鲁木齐经济技术开发区合作的新疆产业园项目框架协议正式签署，这标志着 TCL 将成为新疆乃至中亚地区第一家平板电视生产企业，有力推动新疆的服务、配套产业提升，并起到示范作用。
- 2011 年 7 月 13 日，武汉市东西湖区人民政府与 TCL 集团股份有限公司签署了《战略合作框架协议》。按照双方签署的战略合作协议，TCL 拟将武汉市东西湖区作为中部战略中心，聚集空调、冰箱、洗衣机等家电主要产业，吸引上下游企业落户，形成公司在中部重要的研发与生产基地、中部销售物流中心及品牌推广基地，助力提升武汉市的家电产业链竞争优势，可以带动当地就业。

社会公益

- 2011年喜迎建党90周年，TCL集团组织党员义务献血活动3场，157名党员献血。同时，举行了特殊党费慰问劳动模范活动“树光辉典范，展榜样力量”，TCL集团向695位市级以上劳模每人发放慰问金1000元和TCL床头音响一台，合计费用90余万元。
- 2011年，TCL向惠州市龙门县蓝田瑶族乡红星村捐助8000元用于技术讲座。从2007年起，该村企共建项目连续持续了5年，共计投入516000元。
- 2011年，TCL继续慰问和扶持对口扶贫点——惠州市惠东县宝口镇佐坑村贫困村民15000元。

B. 关注教育

李东生董事长表示，教育从来都是一个国家最为重要的事业。

西藏学子走出雪域看内地活动

从 2008 年开始，TCL 集团每年资助十名品学兼优的西藏大学生走出雪域看内地，开阔眼界，体验祖国的繁荣昌盛，分享国家进步和发展的成果。2011 年 1 月 6 日，由 TCL 赞助的“西藏学子走出雪域看内地”活动首站来到北京，20 名西藏贫困大学生第一次踏上祖国内地，开始为期一周左右的游览参观和座谈体验活动。



希望小学爱心捐赠

在建党 90 周年、TCL 集团 30 周年即将到来之际，TCL 集团把感恩社会与加强革命传统教育结合起来，号召集团全体党员交纳特殊党费，用于慰问惠州市劳模及捐赠内蒙古革命老区 TCL 希望小学，支持呼和浩特市武川县安字号 TCL 希望小学以及惠州市龙门县麻榨镇 TCL 鳌溪希望小学等。



2011 年 6 月 16 日，TCL 集团回访内蒙古呼和浩特市武川县安字号 TCL 希望小学，并向学校赠送总价值 7.5 万元的教学设备和学习用品，包括 2000 册教辅书籍、5 台 TCL 大屏幕 LED 液晶电视等。



2011年七一前夕，TCL集团领导及党员代表来到惠州市龙门县麻榨镇TCL鳌溪希望小学，并向学校师生赠送总价值7.5万元教学设备和学习用品，把2000册教辅书籍，5台TCL大屏幕LED液晶电视送到学校。

华盟基金

探望宏志班师生：2011年6月1日上午，TCL集团董事长李东生先生及夫人魏雪女士前往市华罗庚中学看望“华萌·宏志班”学生，察看了“华萌·宏志班”学生宿舍，实地了解学生生活情况，为“华萌·宏志班”同学的出色表现和取得的优异成绩深感欣慰。

爱心助学结出果实：2011年，华萌基金全资资助的“宏志班”，迎来第一届毕业生，首批50名毕业生全部升入大学，其中44人达到本科线，朱定巧等8人考取中山大学等重点大学。8月7日，华萌基金创立人李东生、惠州市教育局领导及华罗庚中学师生为首届“宏志班”毕业生举办庆功欢送会，并对朱定巧等十名同学给予奖励。当天下午，在同学们参观完颇具科技感的TCL工业园区和展厅后，首届“华萌·宏志班”毕业生欢送会在新近落成的TCL科技大厦举行。师生们欢聚一堂，依依惜别，表达自己的感恩之情。



C. 校企合作

TCL 集团与成都电子科技大学

2011年5月10日，TCL通讯科技控股有限公司位于成都市高新区天府软件园的TCL通讯成都研发中心正式落成。同时，TCL通讯正式与电子科技大学签署了校企合作协议，并建立“TCL通讯—电子科技大学联合研发基地”。与电子科技大学达成的合作协议，将很好地推动校企联合，并有利于促进高校的技术成果转化。

TCL 集团与河北大学

2010年12月30日下午，河北大学“远程医疗与健康照护”联合实验室正式揭牌，这也意味着由TCL集团、河北大学和欢网科技携手基于三网融合基础上的“远程医疗与健康照护”系统正式建成。



D. 对文化体育事业的支持

TCL 成为中国男篮主赞助商

2011年5月30日，“TCL 助力中国男篮主赞助商签约仪式暨 TCL 30 周年珍藏版新品发布”活动在北京五棵松篮球训练馆隆重举行。TCL 以主赞助商身份，通过资金、技术和设备支持中国男篮备战即将到来的亚锦赛和奥运会。同期，两款 TCL 30 周年珍藏版新品——“中国男篮国家队指定手机”TCL i808 和“TCL30 周年珍藏版电视机”TCL Z11 也于现场首发。



2009年6月，TCL 首次成为中国男篮官方合作伙伴及 CBA 指定赞助商，并协助男篮勇夺广州亚运会冠军。

大篷车巡演深化群众篮球运动

以“30 年感恩中国行”为主题的 TCL 篮球大篷车巡演在全国范围内启动，这也是 TCL 在成为男篮主赞助商后，深化群众篮球运动的重要举措之一。从 2011 年 5 月-10 月间，TCL 篮球大篷车巡演成都、北京、武汉、重庆等全国 20 座重要城市，借助充满趣味的创意篮球活动，真正掀起大众篮球的热潮。



关注智障人士

2011年8月，TCL篮球大篷车登陆北京奥林匹克公园中心开展一周的展演活动。在8月10日的公益专场活动中，TCL邀请到前北京男篮主力后卫、现青年队主教练张云松亲临现场，用一场别开生面的篮球对抗赛，与北京慧灵智障人士服务机构的学员们分享篮球运动的快乐感受。而TCL则向慧灵学子们捐赠了一台55寸的LED电视和一批篮球器材。



赞助新加坡华联会首届高尔夫球大赛

2011年5月3日，新加坡华联会首届高尔夫球大赛在新加坡莱佛士乡村俱乐部成功举办。参加本次盛会的嘉宾有100多人，华联会主席Gordon Choi、TCL空调新加坡总代理谢广源等应邀出席。

TCL 互动艺术展



2011年3月26日，TCL主办的“TCL 互动艺术展”在重庆科技馆开幕，此次互动艺术展展出时间从3月26日持续到5月5日。本次展览的最大特点，是可以毫不失真地再现古代艺术精品，又将多媒体数码科技领域的全息影像技术、3D技术与语音互动技术完美融合其中。

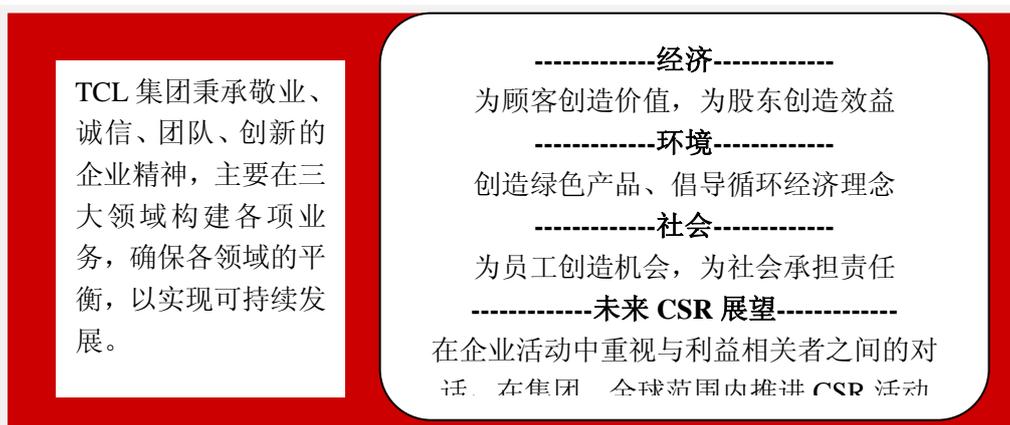
制度建设与信息披露

制度建设与信息披露

2011年，TCL集团积极建立和完善社会责任制度，开展和利益相关方的沟通；根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》定期检查和评价公司社会责任制度的执行情况和存在问题，形成社会责任报告并进行披露。

A. 企业社会责任管理体系和原则

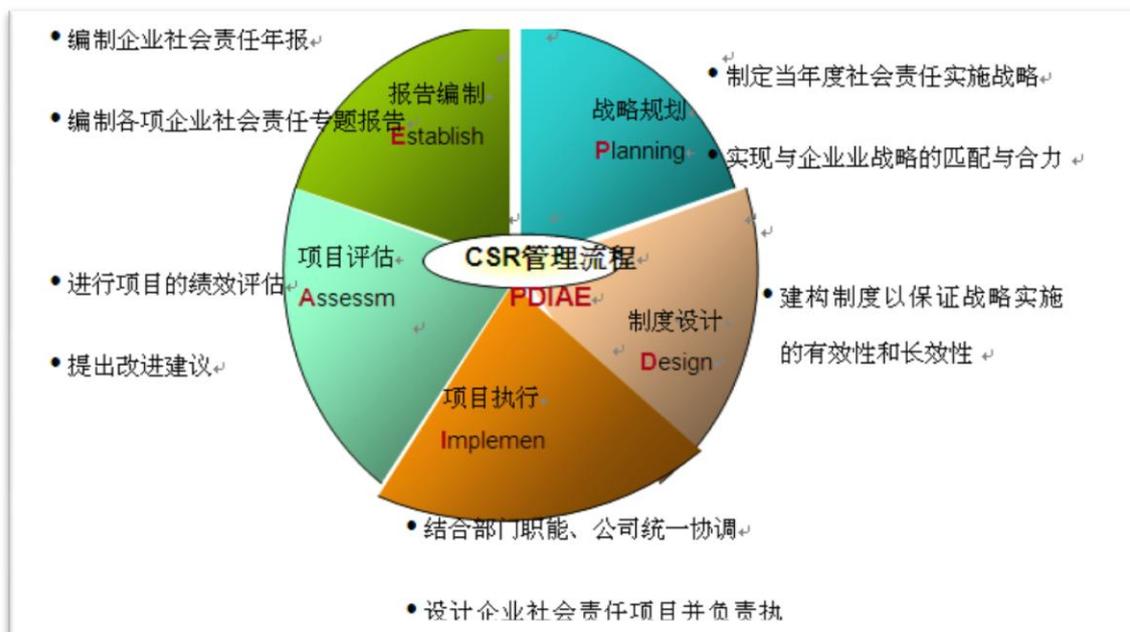
TCL 企业社会责任管理宗旨和框架



这三大支柱领域是我们2011年可持续发展报告的主题部分，也是我们评估履行企业社会责任情况的标准。

企业社会责任管理体系

公司企业社会责任管理体系分成五个主要管理步骤：



TCL 与利益相关方：

- 政府的指导与监督是TCL全部经营活动的准则和出发点。TCL严格遵守法律法规、

积极响应政府号召，努力为企业发展营造良好外部环境。

- 消费者是 TCL 生存和发展的根本条件。TCL 充分发掘并认真满足客户需求，为自身和社会创造经济效益和社会效益。
- 员工是 TCL 可持续发展的基石。TCL 基业长青依靠全体员工的共同努力。
- 股东是 TCL 快速发展的重要推动力。TCL 基于股东的信任获得发展资金，并根据资本市场要求不断优化公司治理，实施全面创新。
- 价值链伙伴是 TCL 为客户提供优质服务的同盟军。TCL 与价值链伙伴共同研发和推广契合客户需要的产品和服务，共同打造和谐共赢的产业价值链。
- 社区影响 TCL 所处区域环境。TCL 与社区密切互动，推动社区经济、社会发展。
- 自然环境是企业生产经营活动不可或缺的外部条件。TCL 愿与企业生产经营所涉及自然环境共同实现包容性可持续发展。

TCL 利益相关方参与方法

TCL 利益相关方	沟通方式	TCL 所做的	展望
员工	职工代表大会 工会咨询 员工论坛	工作价值 舒适的工作场所 终身型学习	1. 对话的延续——建立一个系统的参与框架，以使： <ul style="list-style-type: none"> ➢ 已经保持关系的利益相关方更加有效地参与进来 ➢ 接触不知道如何联系我们的利益相关方 2. 沟通的再进行 <p>我们的可持续发展报告发表之后，将送给我们的员工、合作伙伴、关注环保人权等的学术界人士及非政府组织的代表，我们将向这些利益相关方了解：如何改进我们的报告，如何改进我们的可持续发展绩效。</p>
顾客	TCL 呼叫中心 家电下乡 科技服务	顾客满意 安全放心的产品 质量管理体系	
供货商	评估 经销商大会	良好的伙伴关系 共同关注环境	
股东、投资者	网站 电话专线 投资者见面会	创造效益 及时公开信息	
政府	政策法规 书面交流	纳税 治理合法合规	
NPO/NGO	外联和咨询 会商	互动 咨询	
社区、社会	关心教育事业 赞助男篮亚锦赛	关注环境 贡献社会	
媒体	采访 新闻发布	公开透明信息 公益营销	

B. 社会责任履行情况

社会责任履行情况

从 2003 年开始，公司共接收并通过 PHILIPS、Wal-Mart、Disney、DSG 等国际客户的企业社会责任审核 65 次。TCL 在道德领域、供应链安全、劳工权益、职业健康安全以及环保等各个方面均积极回应企业社会责任绩效要求，公司的社会责任意识与绩效始终紧随国际先进的步伐，得到持续改进与提升。2006 年 10 月，公司为满足不同客户的 CSR 标准要求，主动导入 SA8000 国际社会责任管理体系，建立完善的社会责任管理机制，系统、可持续的提升公司的 CSR 绩效。2009 年，公司制定了 CSR 五年战略规划。目前，随着国际标准化组织近期推出 ISO 26000 社会责任国际标准，TCL 正依照标准要求，积极推进全面社会责任管理，以期通过这一全球性社会责任标准。

2011 年，我们从以下方面履行社会责任：

- 以集团 CSR 宗旨和框架基础，定期召开会议，调研、考察相关活动的执行情况。
- 作为“中国企业社会责任同盟”（CFCSR）的理事单位，2011 年，TCL 集团参与了众多同盟组织的相关调研、培训和试点项目，积极履行中国企业在社会责任方面的各项义务，并完成了“TCL 三十年企业社会责任白皮书”。



- 我们在集团品牌管理中心下组建了 CSR 管理团队，开展 CSR 相关工作。
- 我们在经济、环境、社区三大领域建立了社会责任制度，维护了股东、客户、员工的利益，开展了保护环境和社区公益等活动，积极履行了企业社会责任。
- 2011 年，公司根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的要求建立了社会责任制度，定期检查和评价公司社会责任制度的执行情况和存在问题，并形成社会责任报告。

C. 信息披露

信息披露指标

2011 年，我们严格按照有关法律法规和公司规则履行了信息披露义务，在指定报刊和法定媒体上正式主动披露了可能会影响到包括股东在内的投资者和利益相关者合法权益的相关事项。本年度共发布各类信息公告文件 185 个。

企业社会责任信息披露

2011 年，公司形成社会责任报告并将与年度报告同时对外披露。公司社会责任报告的内容严格按照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》包括关于股东和债权人权益保护，职工权益保护，经销商、客户和消费者保护，环境保护与可持续发展、社会公益、制度建设与信息披露等方面社会责任制度建设和执行情况。本年度社会责任履行情况与《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》指标对照表如下：

披露事项	披露指标	披露情况
股东和债权人权益保护	1.公司应完善公司治理结构，公平对待所有股东，确保股东充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。	F
	2.公司应选择合适的时间、地点召开股东大会，并尽可能采取网络投票方式，促使更多的股东参加会议，行使其权利。	F
	3. 公司应严格按照有关法律、法规、规章和本所业务规则的规定履行信息披露义务。对可能影响股东和其他投资者投资决策的信息应积极进行自愿性披露，并公平对待所有投资者，不得进行选择性的信息披露。	F
	4.公司应制定长期和相对稳定的利润分配政策和办法，制定切实合理的分红方案，积极回报股东。	F
	5.公司应确保公司财务稳健，保障公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益，不得为了股东的利益损害债权人的利益。	F
	6.公司在经营决策过程中，应充分考虑债权人的合法权益，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息；当债权人为维护自身利益需要了解公司有关财务、经营和管理等情况时，公司应予以配合和支持。	P
职工权益保护	7.公司应严格遵守《劳动法》，依法保护职工的合法权益，建立和完善包括薪酬体系、激励机制等在内的用人制度，保障职工依法享有劳动权利和履行劳动义务。	F
	8.公司应尊重职工人格和保障职工合法权益，关爱职工，促进劳资关系的和谐稳定，按照国家有关规定对女职工实行特殊劳动保护。不得非法强迫职工进行劳动，不得对职工进行体罚、精神或肉体胁迫、言语侮辱及其他任何形式的虐待。	F
	9.公司应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对职工进行劳动安全卫生教育，为职工提供健康、安全的工作环境和生活环境，最大限度地防止劳动过程中的事故，减少职业危害。	F
	10.公司应遵循按劳分配、同工同酬的原则，不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资，不得采取纯劳务性质的合约安排或变相试用等形式降低对职工的工资支付和社会保障。	F
	11.公司不得干涉职工信仰自由，不得因民族、种族、国籍、宗教信仰、性别、年龄等对职工在聘用、报酬、培训机会、升迁、解职或退休等方面采取歧视行为。	P
	12.公司应建立职业培训制度，按照国家规定提取和使用职业培训经费，积极开展职工培训，并鼓励和支持职工参加业余进修培训，为职工发展提供更多的机会。	F

	13.公司应依据《公司法》和公司章程的规定，建立起职工董事、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，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、工会会议的形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。	F
供 应 商、客 户 和 消 费 者 权 益 保 护	14.公司应对供应商、客户和消费者诚实守信，不得依靠虚假宣传和广告牟利，不得侵犯供应商、客户的著作权、商标权、专利权等知识产权。	N/A
	15.公司应保证其提供的商品或者服务的安全性。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应向消费者作出真实说明和明确的警示，并标明正确使用方法。	N/A
	16.公司如发现其提供的商品或者服务存在严重缺陷的，即使使用方法正确仍可能对人身、财产安全造成危害的，应立即向有关主管部门报告并告知消费者，同时采取防止危害发生的措施。	N/A
	17.公司应敦促客户和供应商遵守商业道德和社会公德，对拒不改进的客户或供应商应拒绝向其出售产品或使用其产品。	P
	18.公司应建立相应程序，严格监控和防范公司或职工与客户和供应商进行的各类商业贿赂活动。	F
	19.公司应妥善保管供应商、客户和消费者的个人信息，未经授权许可，不得使用或转售上述个人信息牟利。	N/A
	20.公司应提供良好的售后服务，妥善处理供应商、客户和消费者等提出的投诉和建议。	F
环 境 保 护 与 可 持 续 发 展	21.公司应根据其对环境的影响程度制定整体环境保护政策，指派具体人员负责公司环境保护体系的建立、实施、保持和改进，并为环保工作提供必要的人力、物力以及技术和财力支持。	P
	22.公司的环境保护政策	F
	23.公司应尽量采用资源利用率高、污染物排放量少的设备和工艺，应用经济合理的废弃物综合利用技术和污染物处理技术。	F
	24.排放污染物的公司，应依照国家环保部门的规定申报登记。排放污染物超过国家或者地方规定的公司应依照国家规定缴纳超标排污费，并负责治理。	P
	25.公司应定期指派专人检查环保政策的实施情况，对不符合公司环境保护政策的行为应予以纠正，并采取相应补救措施。	N/A
公 共 关 系 和 社 会 公 益 事 业	26.公司在经营活动中应充分考虑社区的利益，鼓励设立专门机构或指定专人协调公司与社区的关系。	N/A
	27.公司应在力所能及的范围内，积极参加所在地区的环境保护、教育、文化、科学、卫生、社区建设、扶贫济困等社会公益活动，促进公司所在地区的发展。	F
	28.公司应主动接受政府部门和监管机关的监督和检查，关注社会公众及新闻媒体对公司的评论。	F

(F 披露 P 部分披露 NR 不报告 N/A 不适用)

自我评价和外部评价

自我评价

2011年是TCL的而立之年，也是我们生机勃勃发展的一年。在集团多媒体、通讯等主营业务屡创经营佳绩的这一年来，我们继续坚持将企业战略选择与经济发展要求、社会责任期待紧密结合在一起，通过在经济、环境、社会等社会责任方面不懈努力，谋求企业可持续发展。

2011年度，TCL忠实履行企业的责任使命，通过技术创新和市场开拓、引领产业发展，为消费者带来高品质的产品，为投资者、合作伙伴带来经济和资源回报，创造了500亿的品牌价值，成为中国电子消费产业领域的重要力量。2011年华星光电8.5代液晶面板项目的正式投产充分显示了TCL自主创新能力，自主技术创新机制和体制上的良好基础，也进一步为产业升级提供了推动力。2011年我们积极拓展国际化业务，多媒体海外市场的优异业绩，凸显了TCL的国际化经营能力。

2011年度，TCL秉承“为社会承担责任，做优秀企业公民”的理念，为追求环境的可持续发展，为教育事业、社会公益事业、体育文化事业提供更多条件，不遗余力。在公司环境保护政策、绿色产品开发、生产活动中的环境保护等方面付出行动外，在2011年更将环保资源公司列入重新调整后的六大产业群中，彰显了TCL绿色环保的态度。此外，TCL对贫困学生的教育资助为他们创造追梦圆梦的必要条件，支持弱势群体，鼓励他们努力创造自尊、自信、自强的生活，为地方经济和社会发展创造价值，在争做优秀企业公民方面，TCL逐渐形成了自己的特色。在2011年，TCL继续支持体育文化事业的发展，成为中国男篮主赞助商，通过对体育文化事业的持续支持激发社会昂扬向上的精神气质。

回首2011，TCL创新进取、责任担当；展望未来的下一个三十年，从2012年起，TCL将继续奋力拼搏，力求成为优秀的企业公民。

外部评价

中国企业社会责任同盟特邀专家，学术研究部副主任 郭毅

对于TCL人而言，2011年是十分特殊的一年。在这一年里，企业迎来了三十华诞，并在产品结构调整升级和国际化发展方面迈出了十分重要的步伐。人生三十而立，对于一个企

业而言更是如此。站在新的历史起点上的 TCL 必将在追求自身可持续发展进程中融入更多的使命与责任，切实担当起优秀民族企业实业报国的历史重托。

TCL 集团通过《2011 年度社会责任暨可持续发展报告》，向我们系统展示了 TCL 人在 2011 年追求企业经济绩效重大提升，积极构建企业与环境的可持续发展，大力支持社会公益事业，并积极发展为中国社会企业责任行动的引领者、社会责任战略理念践行者、社会责任管理制度示范者的真实行动历程。

《商业价值》杂志主编 张鹏

传统观点认为企业承担社会责任是企业的负担，但随着社会不断的进步和人们认识的提高，发现承担企业社会责任，不仅不是企业的负担，而且已经成为企业增强竞争力的一种行之有效的有效的手段。TCL 作为中国消费电子的排头兵，诞生了中国第一台免提式按键电话、第一台 28 寸彩电、第一台钻石手机、第一台国产双核笔记本电脑等等，体现了企业在产业责任方面的竞争力。

不仅如此，纵观 TCL30 年的发展，每一次的进步都与其承担社会责任息息相关。并购汤姆逊，开创了中国企业海外化的先河；建设 8.5 代高世代面板线，成为中国唯一的彩电全产业链企业；完善家电回收循环体系，成为中国技术最先进、回收量最大的企业，进行绿色循环；对员工进行“鹰”系列的培训，提升员工的素质和竞争力等等。这一系列的动作，充分展现了 TCL 在承担企业社会责任方面的实力和智慧。

TCL 集团股份有限公司

2012 年 2 月 10 日