



创意感动生活  
The Creative Life

广州2010年亚运会合作伙伴

---

TCL 集团股份有限公司

2009 年度社会责任暨可持续发展报告

## 前言：

2009年，TCL集团股份有限公司（以下简称“TCL集团”、“TCL”、“本公司”或“公司”）充实、强化公司管理，培训员工、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“公司治理、市场、环境、社区”这四大领域为主线总结了我们在2009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。

未来，TCL 将更加坚定信心，更好地承担对利益相关方的责任，为全社会提供更多更好的产品与服务，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。

## 一、综述

### (一)、公司价值观与理念、企业社会责任管理体系

#### 1. 公司价值观与理念

##### 公司概要:

公司法定中文名称	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	广东省惠州市鹅岭南路六号 TCL 工业大厦九楼
成立时间	1981 年
集团员工人数	45,960 人 (截至 2009 年 12 月 31 日)
股东人数	362,145 户 (截至 2009 年 12 月 31 日)
已发行股票总数	2,936,931,144 股 (每股面值 1 元)
上市证券交易所	深圳 (TCL 集团, 代码 “000100”), 香港 (子公司 “TCL 多媒体”, 代码 “1070”; 子公司 “TCL 通讯”, 代码 “2618”)
支持的相关企业社会责任 (Corporate Social Responsibility, “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际大型消费类电子企业, 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。

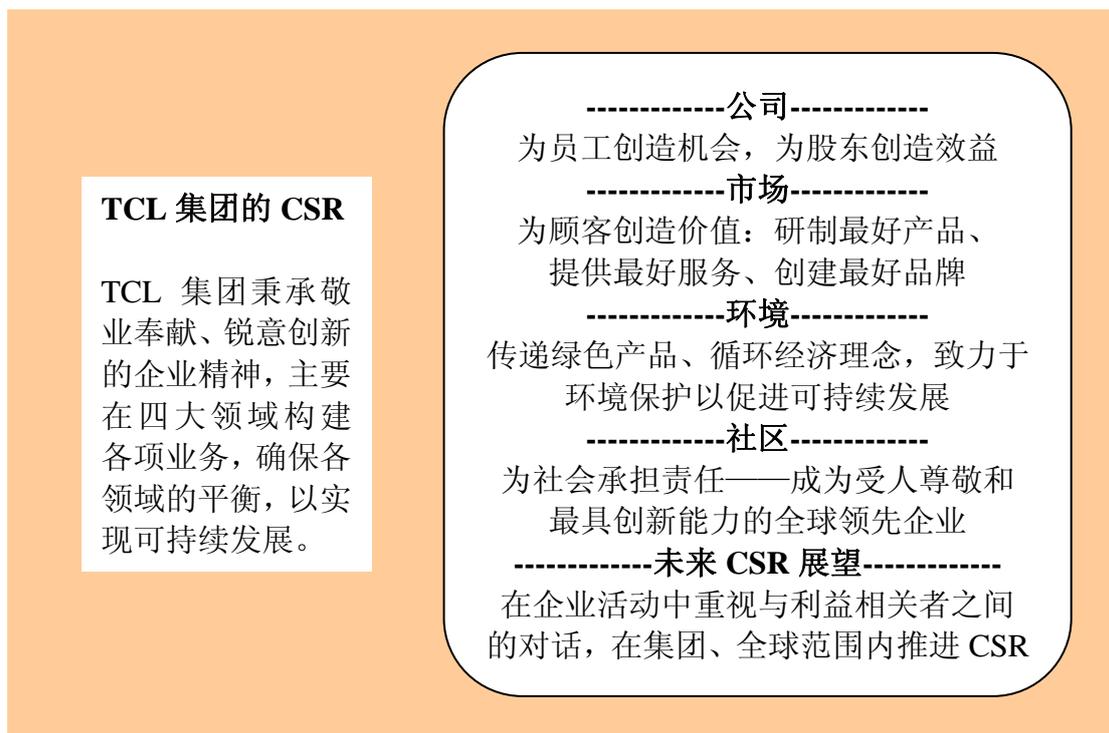
##### 价值观和理念:

-----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

## 2. 公司价值观与理念

### 企业社会责任管理宗旨和框架



这四个重点的确立指导我们在公司治理、引领市场、保护环境和支持社区四个领域的活动。这四大支柱领域是本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

#### A. 企业社会责任内部管理

- a) 以我们的内部 CSR 宗旨和框架基础，我们定期召开会议，调研、考察相关活动的执行情况。
- b) 作为“中国企业社会责任同盟”（CFCSR）的理事单位，2009 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。
- c) 我们积极构建企业社会责任对话与合作机制。受商务社会责任国际协会（BSR）邀请，2009 年 5 月，TCL 参与了 BSR（中国）组织的信息技术与通信（Information Communication Technology, ICT）行业社会责任的

第一次行业座谈会，通过对案例的分析，就企业内部的 CSR 沟通、员工参与及企业面临的 CSR 挑战和启示，结合自身实际情况，展开了热烈的讨论，分享了在促进 CSR 发展方面的心得及面临的挑战。

## **B. 政府政策参与**

政府提出构建和谐社会和建设生态文明，这两点对我们的业务经营非常重要。我们强调的企业社会责任与政府提出的“可持续发展”具有相似的内涵，在支持企业责任、经济和社会效益并重、保护环境等方面是完全一致的。

TCL 集团的员工每天都与大量的中央和地方政府机构的代表交流，探讨与我们的可持续发展相关的问题。2009 年 TCL 集团在以下方面参与政府政策：

- a) 坚持自主创新，积极应对全球金融危机，通过调整产业布局、管理技术创新等快速实施产业转型升级。
- b) 积极推广家电下乡，提升农村市场服务网点，成立专业的科技服务车队。
- c) 助推中国循环经济发展和环保产业化，倡导建议绿色供应链、绿色是生产、绿色回收，致力于为消费者提供更加绿色节能的新产品。

## （二）、提升企业社会责任形象

2009 年集团在各个方面积极履行社会责任，不断提升企业的社会责任形象。

### 1. 公司治理合法合规

我们积极努力地营造良好的工作环境，为我们的雇员提供最好的工作场所、提升健康和安全生产绩效。

TCL 集团从以下三个方面创造良好的工作环境：

- 人才战略；
- 工作场所权利；
- 健康和安全生产绩效。

#### ● 人才战略：

人才培养是实现“成为受人尊敬和最具创新能力的全球领先企业”公司愿景的必由之路。2009 年我们一如既往地重视和推动人力资源工作。优化组织和人员，建立适应市场变化和支持经营目标的组织架构，有效控制人力成本；保留和激励关键人才，在不稳定的经济环境下给予员工更多的希望和信心；激发员工潜能，鼓励员工去改变、创新，建立相应的机制和体系来发挥员工参与度，提高人均劳动效率。

### 高层管理人员的选拔

#### ➤ CLS（C-Level See）项目：

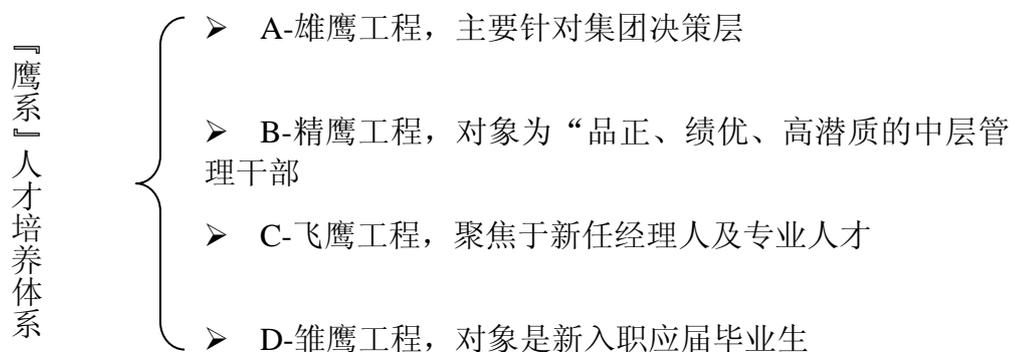
CLS 是 TCL 集团人力资源的一项创新性工作，旨在通过人才评价中心技术与人才评鉴与发展会议有效整合，由公司最高层领导对具有较高发展潜力的人员在一系列活动中的行为表现进行观察、评鉴与反馈，从而“发现与发展” TCL 高潜力领导人才。此项目是 TCL 人才管理与发展的里程碑事件，将会在全集团范围内持续应用和推广，其必将对 TCL 的人力资源管理产生深刻、长远的影响。

➤ 重要经理人价值管理系统（Rt Catch）:

TCL 集团采用 Rt Catch 测评工具作为经理人员评价的辅助工具。该工具可以对人做出性格分析、学习模式、行为感知、工作期望、心情感知、满意度、行为变化、工作压力、外在表现等诊断报告。

**“鹰系”人才培养体系:**

公司的人员培训着力于培训的系统性和体系化，现已逐步搭建起“鹰系”人才培养体系。



整个培养体系以公司管理者通用胜任力模型为基础，以“培养激励优秀，优秀铸造卓越”为理念，力求全方位提升管理人员的管理视野和领导能力。

**高级管理人员的考评及激励**

TCL集团对经理人员实行业绩考核与能力素质考察。其中业绩考核采用KPI（关键业绩指标）体系，对于经理人所带领的团队，以利润、现金流、产品和服务质量等经济指标为绩效考核的重点，将各指标完成的综合结果作为对经理人员进行激励的主要依据，从而通过指标设定、检查和完成的过程将企业战略转化为内部管理活动，牵引公司各个系统的工作方向，达到了提高公司整体工作效率的目的；能力素质考察则通过GLS（通用领导力模型、核心价值观模型）360度在线评估，结合360度行为访谈，辅以个性

特质及管理风格测评，形成经理人员的年度考察报告，作为对经理人员进行评价与任免的主要依据。

### ● 工作场所权利

公司十分重视职工权利的保护，通过以下方式：	
1.职工监事选任制度	依据《公司法》和《公司章程》等的规定，建立职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利
2. 职工代表大会制度	支持工会依法开展工作，对薪酬、福利、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会等形式征求职工的意见，关心和重视职工的合理需求
3.董事长信箱	聆听员工的声音、征求创意等等，通过各种方式和途径，构建和谐稳定的关系
4. 内部杂志《TCL 动态》	搭建起公司和员工沟通的桥梁，使之成为公司内部交流经验、通报信息、展示成就、表彰先进、鼓舞士气的重要平台
5. 员工论坛	全体员工均可登陆论坛自由发表对公司发展的意见和建议，员工论坛为员工、管理层搭建了信息交流、反馈的重要渠道

### ● 健康和安全生产绩效

#### 集团安全生产委员会

在职工安全绩效这方面，我们设立了集团安全生产委员会（以下简称安委会），定期召开安全生产工作会议，完善安全生产管理制度、提高职工安全生产意识。

2009年集团安委会召开安全生产工作年度会议一次，日常会议若干次。我们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；定期举办安全教育培训，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；提升了专职安全人员管理激励，强化了集团监督检查，不断改善安全生产情况，减少事故的发生。

#### 职业健康安全培训

TCL 注重员工的健康，为拓展员工的自我保护思路，增强员工面对潜在危险的自我保护能力，我们定期举行职业健康安全培训。

职业健康安全培训包括三方面的内容：

1.针对工作场所机械样式、员工接触危化品几率等特点开展相应的培训，对如何安全使用生产工具进行讲解；

2.结合公司以往发生的一些安全生产事故，讲解如何应对紧急情况以及预防类似事故的发生；

3.向员工传授厂外人身、财产安全保护知识，以及如何应对自然灾害的一些知识。

## 2. 引领市场推陈出新

我们始终不断追求高水平的产品质量及服务质量，良好的产品及服务质量是企业可持续发展的基础。

### ● 产品质量

#### 1) 质量管理体系

2009 年，TCL 集团制定了一系列质量控制和改进计划，开展了一系列质量改善工作。我们从六方面入手构建 TCL 集团的质量管理体系。

##### a) 建立以顾客为导向的质量管理体系

通过建立以市场质量指标、市场 FCR（市场不良率）及市场 CoNQ（不良质量成本）等可量化的市场质量考核指标，打通研、采、产、销系统，实施统一的多媒体 KPI 考核体系。

##### b) 质量改善从关注顾客的需求开始

倾听客户之声（VOC），提高市场对 TCL 产品的认可度，降低经销商、消费者 NFF（无故障退货）。在新产品概念、研发阶段开展 CET（consumer evaluation test 客户体验评价）、Home test（模拟客户家庭测试）、Field test 等。通过认真研究反馈意见并从中汲取好的意见，改善我们的产品设计，必要时形成相应标准指导。

##### c) 加强研发过程质量控制

深入开展设计标准化。针对部品种类过多，进行了各类部品的标准化工作。标准化后，部品种类大幅减少。

##### d) 提升生产过程质量控制水平

改善产品走货包装方式，提升生产过程质量控制能力。推动海外工厂解

决问题,使得公司位于墨西哥 MASA 的工厂的生产不良率从 2009 年初的 3.7% 左右下降至目前的 1.3% 左右,波兰工厂的机芯板不良率从 2009 年初的 4% 左右下降至目前的 1.15% 左右。

联合液晶 (LCD) 电视工厂定期对自身制造不良问题进行回顾并改善,并倡导全员积极参与“杜绝质量隐患”提案活动,到目前为止共收到提案 2495 条,采纳 376 条。

#### e) 规范供应商的质量管理

外购 OEM/ODM 产品质量管控: 将 OEM/ODM 供应商的选、评、管作为主抓重点,同时将质量协议的签订与落实、新产品导入控制作为管控关键,规范《外购 ODM/OEM 质量管理流程》。

#### f) 建立质量持续改善体系

“质量改进永无止境”是质量经营的基本信念。为了指导企业做好质量改进工作,2009 年集团通过持续开展包括 QC 质量小组等形式的质量改进活动,逐步建立持续改进的配套机制,让更多的员工参与质量改进,共同提升产品质量。

#### g) 重塑 TCL 质量文化

为强化全员质量意识,提高基层员工岗位操作技能,推动“质量改善建议”活动的积极开展,加强基层质量管理体系建设,LCD 电视工厂和显像管 (CRT) 电视工厂分别举办了“质量知识竞赛”活动,同时对质量标兵、优秀 QC 小组、质量最佳班组及技能比赛的优秀员工等进行表彰。

### 2) TCL 集团荣获中国电子质协“质量管理先进单位”称号

2009 年 10 月 25 日,中国电子质量管理协会在北京召开了“第八届会员代表大会”,同时举行了协会成立 30 周年纪念和表彰活动。TCL 集团被授予“二 00 五年至二 00 九年中国电子信息行业质量管理先进单位”称号。

## 2010 年展望

为扩大集团质量创新成果，促使集团各产业质量管理水平更上一层楼，TCL 集团质量管理委员会于 2009 年 11 月 11 日召开 2010 年质量工作规划研讨会。会议对 2010 年集团质量工作主线进行了研讨，对 2010 年集团质量管理工作提出了建议。

会议对 2010 年集团质量管理工作进行了部署：

第一，建立健全质量管理人员的职级体系，打通质量人员发展通道；

第二，引进卓越绩效评价准则，全面提高管理水平，提升企业核心竞争力；

第三，持续推进质量改善活动，组织质量人员参与经验交流、研讨、总结等活动，不断提高全员参与质量改善活动的积极性；

第四，不断完善质量人员的培训机制，提升质量人员的专业技能和管理水平；

第五，推行集团内部联合体系审核，建立管理体系交流平台，提升各企业的自身管理体系水平，从而保证系统的稳定和持续改善。

### ● 自主创新设计

2009 年我们继续增强产品技术创新与工业设计能力，重点推进平板显示核心技术，3G 技术和新一代互联网应用技术的研发，与著名设计公司 IDEO 合作进行设计元素定义和设计理念提升，建立公司长远发展的核心能力。

2009 年累计获得国家、省部级以上奖励 106 项，累计承担国家级项目 42 项、省级项目 141 项，累计申请专利 2743 项，其中国外专利 268 项；累计授权专利 1286 项，累计参与制订国际标准 2 项、国家标准 18 项、行业标准 36 项、地方标准 14 项。年内，公司自主研发的动态背光、自然光等技术

填补了国内空白，部分技术达到国内外先进水平，并对外实现技术许可与授权。

2009 年 TCL 集团被列为“国家级创新型试点企业”，并获得国家第一批“全国企事业知识产权示范单位”的称号。

### **全球首款商用 3D 立体液晶电视**

2009 年 1 月 16 日，TCL 集团率先在全球推出的首款商用 3D 立体液晶电视。这款 3D 立体电视画质清晰、真实，同时具有很高的商业应用价值，可在广泛运用于地铁、机场、商场等公共场所作为新型信息载体使用。

3D 液晶电视的立体显示效果是通过在液晶面板上加上特殊的精密柱面透镜屏，将经过编码处理的 3D 视频影像独立送入人的左右眼，从而令用户无需借助立体眼镜即可裸眼体验立体感觉。

### **LED 背光液晶电视攻克三基色背光源技术**

2009 年 5 月 23 日在年度深圳光电显示周上 TCL 展出的 52 英寸 LED 背光液晶电视应用了三基色 RGB LED 背光源技术，该技术把屏幕分割成 400 多个子区域，并按照不同的图像颜色，分别对 RGB 三基色 LED 进行动态控制，使得这款产品实现了普通 LCD 电视无法实现的超宽色域（118%色域值）、超高对比度（25 万：1）、超低功耗和环保无辐射等优点，是一款色彩更鲜艳、画质更清晰生动，同时也更环保、更绿色的液晶电视。

LED 背光技术是业界普遍看好的液晶电视核心技术，是液晶显示技术发展的一大趋势。TCL 历时三年积极投身 RGB LED 背光源研发，获得了国家 863 重大项目的大力支持。目前该项技术已申请多项国家专利，在国内同行业之中居于领先地位。

### **创新设计及技术大奖、领军人物奖、行业贡献奖**

2009 年深圳光电显示周上，52 英寸 RGB LED 背光液晶电视和 P10 液晶电视同获“创新设计及技术大奖”，可调色温 LED 路灯荣获“优秀产品奖”。

获得创新设计及技术大奖的 TCL 集团的 P10 液晶电视采用“双色无痕注塑”生产新工艺，在制品精度、外形美观以及成型周期上达到了更高的要求。荣获“优秀产品奖”的 TCL 可调色温 LED 路灯比传统路灯节能 60% 以上，添补了目前该领域的国内空白。

TCL 集团董事长李东生因成功带领 TCL 高效推进液晶模组项目、进军产业链上游，实现产业升级荣膺领军人物奖。

副总裁闫晓林博士凭借在平板显示技术方面不懈的创新探索和突出成就获得行业贡献奖。

## **2010 年展望：**

- a) TCL 集团及清华大学深圳研究生院发起的中国立体视频产学研战略联盟开始筹备，联盟的成立旨在促进我国自有立体视频国家标准的建立，并帮助中国企业在未来国际市场激烈竞争中争取领先地位。
- b) 一种需要佩戴眼睛观看的 3D 电视产品，将进入家用市场，以实现人们在日常生活中享受到 3D 带来的精彩视觉的梦想。
- c) 我们还将参与 3D 电视内容的制作，同时参与推进国内 3D 高清液晶电视显示技术的行业标准制定。

## **● 消费者体验**

### **1) 提升消费者满意度**

顾客满意度的测量可以评价我们公司的管理体系的业绩，为质量管理体系改进提供科学依据和数据支持，我们一直注重提升 TCL 集团客户的满意度和忠诚度。

### **第三方用户满意度评价**

公司每年均聘请第三方机构对公司主导产品进行用户满意度评价，以顾客为中心，从第三方的角度动态监测各产品的用户满意度和产品质量，推动各产业持续改善顾客服务运作、提升客服水平和产品质量。根据用户满意度评价结果，各企业制订有针对性的质量规划和改进措施。通过对用户良好周到的服务和不断提高用户满意度的追求，维护消费者的合法权益，同时不断提升用户忠诚度。

根据拓索市场咨询(中国)有限公司发布的 2009 年度用户满意度评价报告，TCL 主要产品用户满意度稳中有升，其中主导产业多媒体及移动通信产品可靠性质量水平已处于国产品牌领先水平。

## 2) 负责任的市场营销

### 针对 3G 产业化发展进行营销

2009 年，TCL 通讯发布了以“精品战略”为核心的发展战略，全面贯彻 TCL “创意感动生活”的品牌理念，加强产品设计创新能力，强化与运营商深度合作，带领 TCL 通讯成为 3G 时代 4C（电脑 Computer、通信 Communication、消费电子 Consumer electronics、内容和服务 Content）融合的领导者。

- a) 3G 时代的 4C 融合将创造出巨大的蓝海市场，对市场竞争格局、企业运营模式、用户体验等方面产生重大影响。
- b) 3G 时代手机终端的竞争力更多的体现在如何创造出令消费者满意的应用体验，而非单纯的价格竞争。
- c) 我们的产品将定位于中高端精品，以“自然、精致”作为产品设计的核心理念，依靠设计创新和卓越品质优势，从产品定义、产品研发、工业设计等环节入手，将 TCL 品牌“创意感动生活”理念融入到具体的产品和用户体验之中。
- d) 为中国 3G 产业的自主发展和产品服务创新做出实质性贡献。

### 国际化营销

目前 TCL 的海外业务覆盖欧洲、美洲及印度、俄罗斯等国家。TCL 借助当地合作伙伴的力量，将旗下 TCL、RCA、汤姆逊、乐华品牌的彩电，以及 TCL、阿尔卡特品牌的手机销往世界各地，主要覆盖中国、东南亚、拉美等新兴市场，目前正在不断向北美和欧洲拓展。TCL 作为最早一批走向海外的中国企业的代表，积极融入当地社会，不仅与经销商创建了互惠双赢的合作关系，而且在帮助当地就业、增加税收、开展公益活动等方面做出了积极的贡献，获得了当地政府的支持和认可，成为这些市场里最具影响力的外资品牌之一。

## **公益营销**

我们有责任主动建设、维护自身发展的公共空间，并向公众传递公益活动理念——直到更多的人一同行动起来，去共同创造和享用和谐的社会环境。

关于我们 2009 年支持“节能减排，保护环境，安全健康”的公益营销活动，可以参考本报告“保护环境章节”的内容。

### **● 多样化选择**

#### **产品多样化**

TCL 集团已形成了以多媒体电子、移动通讯、家电、部品为核心的四大产品群。

## 多媒体产品



## 通讯产品



## 家电产品



## 部品



## 付款方式新选择

2009年，工行和TCL公司联手，在国内家电业首家开通了TCL网上商城（shop.tcl.com）在线分期付款业务。双方携手打造网上安全快捷购物平台，开创液晶电视在网上的全新购物方式，消费者即日起在家中就可以实现在线分期付款，安全快捷购买TCL液晶电视。

工行与TCL紧密合作经过半年的技术研发，在TCL网上商城（shop.tcl.com）实现了液晶电视在线分期付款购买业务。该业务开通后，消费者可以享受到不受时间和地域的限制，足不出户在TCL网上商城购买到TCL液晶电视，满足了电子商务时代消费者的不同付款方式需求。

### 3. 环境保护节能减排

#### ● 节能

TCL 集团成立 28 年来，始终坚持自主创新，在环境保护方面承担了广泛的社会责任，重视产品节能认证，倡导建立绿色供应链、绿色生产、绿色回收，打造绿色循环生产，致力于为消费者提供更加绿色节能的新产品。

#### 2009 年举措

2009 年，我们在节能方面实施了五大战略，通过不断的科技创新与节能家电产业的研发、生产，把企业倡导的节能理念展现在产品上：

第一，加快将国家平板电视能效标准导入到本企业质量标准中；

第二，通过发展自然光技术产品，大幅降低平板电视能耗达 50%，提升画质，自动改变动态，改变屏幕亮度，色彩层次提升；

第三，充分选用 Eco 屏，这是围绕节能策略发展的新技术。它的主要特征是技术实现透过液晶的开口，减少灯管这样一个整体新的技术来降低功耗，降低汞含量；

第四，与上游屏资源紧密合作，开发 UDM 产品。由 TV 制造厂来决定屏的装备方面的规格，主要特征是我们可以减少更多的安装的过渡转换连接的器件，可以减少 EMC 用的磁环器件；

第五，透过咨询设计，IPB、LIPS 一体化电源，加速实现节能产品。

#### ● 环保

我们集团的界外噪声、生活废水、生活废气的排放，每年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，自企业成立至今，未出现重大环保事件，且每年均获得了由当地环保部门颁发的环境保护守法企业证明。

## 保护地球臭氧层

TCL 是在国内率先使用 R410A 制冷剂生产空调的厂商。

统计数据显示，每年中国生产空调，需要用到 5 万吨的制冷剂，由于这种制冷剂含氟，将对臭氧层造成巨大的影响。为了解决传统制冷剂对臭氧层的影响，在欧洲、日本等世界其它主要空调市场中，采用对臭氧层没有影响的 R410A 制冷剂空调设备，正迅速成为行业潮流。

## 防止大气污染

在污染减排方面，近几年 TCL 集团加大污染排放治理的投入，通过新建 6 台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。

## 防止河流污染

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。处理后的水经全循环后再次用于工业生产，不仅减少了污染物的排放，而且又增加了经济效益。

## ● 降耗

我们的产品在生产和使用两个阶段消耗能量，排放温室气体。我们努力减少产品生产时的能源消耗量、降低产品使用时的能源消耗量，同时积极开发新的能源设备，提倡和实践节能减排。

### a) 减少产品生产时的能源消耗量

**油耗：**2008 年初，TCL 多媒体内蒙基地注塑厂把“降低标套油耗”作为重点项目推进，取得了明显成效。截止 2008 年底，内蒙塑胶厂标套油耗已经从年初的 139 克/每标套，下降到年底的 103 克/标套，下降幅度达 26%，即每生产 1 万标套，就可以节约 36 万元，同时减少相应的能源消耗和温室气体排放。

**电耗：**TCL 彩电根据生产的实际用电负荷和低压供电电网结构情况，采取低压电网的并网改造方式，降低在用的报装电力容量，提高电力利用率，减少电力运行成本和损耗。通过更换无功补偿装置等，使得故障率大大降低，维修成本下降 40% 以上，功率因数达到 0.93 以上，减少了无功功率造成的电力损耗，提高供电电网电压质量，有力地保障各类用电设备的正常运行。

**水耗：**TCL 白家电公司对原有吸附机真空泵的水利用进行了相应的改进。将原有吸附机真空泵使用的水由非循环的改为循环利用。按照每天工作 8 小时来计算，每个月按照 25 个工作日计算，我们可以节约水资源 3360 立方米，真正切实地起到了节能降耗的作用。

#### b) 降低产品使用时的能源消耗量

根据 TCL 集团的调查研究，家电产品能源消耗量约 80% 是在使用阶段，我们积极开发新的节能产品，降低产品使用时的能源消耗量。

#### 绿色空调

2009 年 3 月，TCL 集团推出了采用杜邦·舒瓦·R410A 新冷媒技术的星月系列变频钛金空调。TCL 星月系列变频钛金空调应用国际制冷巨头杜邦的舒瓦·(R410A) 新冷媒技术，不但不伤害臭氧层，在制冷效益上更有显著的提升。

#### 液晶电视

液晶电视方面，TCL 研发出了动态背光技术，从产品开发实际测量情况来看，背光技术随着画面亮暗来调整屏幕亮度，一方面改善画面的对比度，另外一方面平均节约能耗达 50%。而“自然光”系列液晶电视，如果开启自然光功能的话，一般比普通的液晶电视降耗 30%-50%

#### 第二代节能浴霸产品

面对节能减排的光荣使命，TCL 人积极行动，锐意进取，不断创新，开

发出第二代节能浴霸产品——节能王系列浴霸，在浴霸上首次采用高亮反射荧光灯照明，照明节能 85%，而且一举改变浴霸照明灯寿命短，不能保修的历史，推动浴霸行业产业升级，提升浴霸整机性能。此产品采用 TCL 独有的“节能芯”技术，6W 高亮反射荧光灯的光通量相当于 40W 白炽灯的光通量，照明降耗 85%。

#### 4. 支持社区持续发展

##### 2009 年实践 — TCL 集团荣获“2009 中国慈善排行榜”十大慈善企业奖

2009 年 4 月 24 日，一年一度的公益盛世——“2009 中国慈善排行榜”在钓鱼台国宾馆隆重揭榜。TCL 集团凭借在教育、助学、扶危救困等方面的多项成就荣获由中华人民共和国民政部颁发的“十大慈善企业奖”。

##### 展望

TCL 国际化进程的加快，要求我们做好对员工的善待，对消费者的诚信经营，对环境的保护责任，对供应链伙伴关系的信任与合作，要用全面、均衡、可持续发展的视野来确定企业的长期战略，要“成为受人尊敬的全球领先企业”。

## 5. 对体育和文化事业的支持

### ● 体育项目赞助

TCL 自成立以来一直热心体育事业，并以实际行动支持体育运动的发展，先后赞助过排球、高尔夫、网球、篮球、橄榄球、板球、足球、赛马、赛车等体育运动项目，和体育有着很深的渊源。

2009 年 6 月 27 日，“TCL 携手中国男篮及 CBA 签约仪式”在宁波北仑举行，TCL 集团正式成为中国国家男子篮球队官方合作伙伴及中国男子篮球职业联赛（CBA）指定赞助商。

### ● 可持续发展与体育运动精神

我们对体育运动事业的支持根植于体育本身，因为它体现的是公平竞争和生命的活力。对体育事业的赞助，是 TCL 作为企业社会公民所承担的社会责任之一：

- A. 一是让更多人全方位地体验体育的激情、创意、个性与乐趣
- B. 二是倡导健康、时尚、快乐的生活方式
- C. 三是扩大其品牌影响力和美誉度，更好地为消费者服务
- D. 四是提倡人们对环境问题和生命健康问题的重视

### ● 广获好评

TCL 亚运推广获评 CCTV 第五届体育营销经典案例，TCL 集团凭借一系列强调快乐体验的营销工作，获得了专家评委的一致认可，成为唯一一家获奖的消费电子类企业。

### ● 2010 亚运会合作伙伴

2008 年 11 月 12 日，TCL 集团正式与广州第十六届亚洲运动会组委会签约，成为广州 2010 年亚运会合作伙伴。成为亚运会合作伙伴，是 TCL 始终鼎力支持体育事业发展的又一次重要体现，也意味着 TCL 将在更高层面支

持体育运动。身为合作伙伴和广东本土企业，TCL 集团将为广州再现“中国文化、岭南文化”的目标提供全方位的支持，和国人特别是广东省人民一道，敞开胸怀，迎接四海宾客，向海内外展现国人特别是广东人民的精神风貌。

TCL 支持亚运会

- TCL 的多媒体产品可以完美地实现全模式高清、节能护眼和随机录放等功能，满足世界一流赛事和接待的需求
- 监视器解决方案和工程经验可以满足赛事和场馆的安保需求，确保万无一失
- 通过与大韩电光的合作，TCL 将釜山亚运会和韩国世界杯场馆技术服务的经验和研发能力，与其自身的制造能力结合到一起，将为广州亚运提供更为出色的 LED 设备和服务
- TCL 遍布海外 40 多个国家和地区的渠道，能协助亚组委更好地进行海外推广

### (三)、公司价值观与理念、企业社会责任管理体系

#### 1. 获奖、认证情况

时间	奖项	颁发机构	入选主体
2010 年 1 月	“2010CES 全球年度品质平板电视”奖	国际消费电子展（CES）	X10 系列超薄 LED 液晶电视
	“2009 年度最佳投资者关系上市公司”奖	2009 年度第七届中国财经风云榜颁奖典礼	TCL 集团
	“年度金牌上市公司董秘”奖	2009 年度第七届中国财经风云榜颁奖典礼	TCL 集团
	CCTV 第五届体育营销经典案例	CCTV 体育营销高峰论坛暨第五届体育营销经典案例颁奖盛典	亚运推广
	“现金管理十佳风云企业”奖	中国第一届企业现金管理十佳评选	TCL 集团
2009 年 12 月	彩电第一品牌	2009 年“中国最有价值品牌排行榜”	TCL 集团
	“2009 年最具领导力公司”	“最具领导力公司”研究	TCL 集团
	2009CCTV “中国经济十年商业领袖人物”	2009CCTV 中国经济年度人物	入选人为集团董事长李东生
2009 年 11 月	首届中国产学研合作创新奖	第三届中国产学研合作（滨海）高峰论坛暨 2009 中国产学研合作促进颁奖会	TCL 集团
2009 年 10 月	“中国（亚太）最佳呼叫中心”称号	第五届“中国最佳呼叫中心大奖”	TCL 旗下奥鹏教育
2009 年 9 月	2007-2008 年度社会治安综合治理先进单位	惠州市委、市政府	TCL 集团
	“防空分队训练管理先进单位”称号	惠州市惠城区人民武装部 2009 年防空分队训练先进单位和先进个人表彰大会	TCL 集团民兵“双 37 高炮营 1 连 1 班”
2009 年 8 月	“AA”类企业评级证书	惠州海关、深圳海关及海关总署	惠州 TCL 移动通信有限公司
	“CCTV 新中国建国 60 年 60 品牌”	中央电视台央视网主办的《CCTV 60 年 60 品牌》	TCL 集团

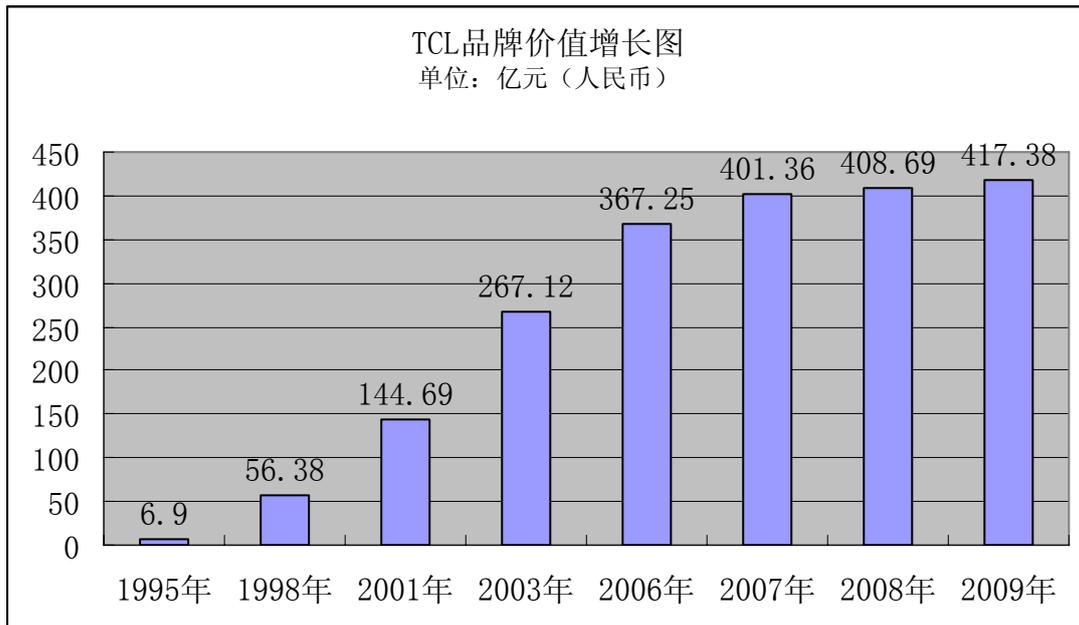
	“2009 中国物流与采购信息化优秀案例”	中国物流与采购信息化应用大会暨物流企业CIO峰会	入选案例为“TCL 干线运输优化案例”
2009 年 7 月	“2009 年中国十佳平板电视”、“2009 年中国消费者最喜爱平板电视品牌”、“数字电视推进奖”	2009 年（第五届）中国数字电视产业发展高峰论坛暨“2009 年中国十佳平板电视”颁奖典礼	TCL 集团
	“成都市 2009 年地方名优产品”推荐目录	四川省成都市政府	成都基地生产的普通 CRT 电视机等产品
	“中国最佳客户服务中心”称号	中国服务贸易协会、中国信息协会联合主办的 2008-2009 第四届中国最佳客户服务评选颁奖典礼	TCL 集团惠州客音商务服务有限公司
	2008 年度佛山市南海区人民政府科技进步三等奖	佛山市南海区 2008 年度科技奖励	TCL 小家电事业部“20 型饮水机”
2009 年 5 月	“惠州市食品卫生等级 A 级单位”荣誉称号	2009 年度工矿企业集体食堂食品卫生等级评审	TCL 通讯食堂
	“2009 中国资本市场最佳创富 IR”奖	第三届中国上市公司市值管理高峰论坛	TCL 集团
2009 年 4 月	“十大慈善企业奖”	2009 中国慈善排行榜	TCL 集团
	“广东省先进集体”称号	中共惠州市委宣传部和惠州市总工会联合举办的惠州市劳模表彰大会	TCL 集团工业研究院平板项目组
	“推动平板电视产业发展风云人物”称号	2008-2009 年推动中国平板电视产业发展的风云人物	TCL 集团副总裁韩青
2009 年 3 月	“国家级高新技术企业”	国内首批国家级高新技术企业认定	TCL 集团 7 家子公司
	“2008 年度平板电视行业售后服务消费者满意单位”称号	全国消费电子产品售后服务工作会议暨第三届消费电子产品售后服务论坛	TCL 集团
2009 年 2 月	“经销商最满意的十大小家电企业”称号	“中国家电产业渠道满意度十大评选”活动	TCL 小家电

	“AAA”的最高信用评级	中国出口信用保险公司广东分公司第四届信用风险管理评级	TCL 集团
2009 年 1 月	“科技创新先进单位”称号		TCL 王牌（惠州）有限公司
	“2008 年度最佳投资者关系上市公司”奖	2008 年度第六届中国财经风云榜颁奖典礼	TCL 集团

## 2. 品牌价值提升

2009 年 12 月，睿富全球排行榜在纽约发布第十五届“中国最有价值品牌排行榜”，TCL 以 417.38 亿元品牌价值蝉联彩电第一品牌。

### 品牌价值增长图



数据来源：R&F Global Ranking Information Group Ltd.（睿富全球排行榜资讯集团）

## 二、社会责任履行情况

我们将所有受到 TCL 集团影响以及影响着 TCL 集团做出策略的所有个人或实体视为我们的利益相关方，包括：

- A. 员工：TCL 集团、集团子公司、公司每一个部门的员工
- B. 顾客：购买、使用、关注我们产品的任何个人或组织
- C. 供贷商：供应商、销售商
- D. 股东、投资者
- E. 政府：政府各部门
- F. NPO/NGO
- G. 社区、社会
- H. 媒体
- I. 其他受我们的影响或影响我们的个人或实体

如果您符合以上的任何一项，您就是我们的利益相关方，我们十分重视您的意见。我们通过以下方式与利益相关法进行沟通，保护利益相关者的权益。

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	<b>1. 对话的延续——建立一个系统的参与框架，以使：</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 已经保持关系的利益相关方更加有效地参与进来</li> <li>➢ 接触不知道如何联系我们的利益相关方</li> </ul> <b>2. 沟通的再进行</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> </ul> <b>3. 您的建议和意见</b>
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	
供贷商	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	投资者网络平台 电话专线	创造效益 及时公开信息	

	投资者见面会		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 电子邮件： <a href="mailto:CSR@tcl.com">CSR@tcl.com</a></li> <li>➤ 邮寄： 本报告封底所列地址</li> </ul>
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 2010 亚 运会	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	

## （一） 股东与债权人权益保护

### 1. 股东（投资人）权益保护

#### 建立健全了保护股东的机制

2009 年，我们围绕公司法人治理，完善制订或修订有关规章制度，形成了完整的内控制度，建立了与投资者的互动平台，公平对待所有股东和投资者，信息披露公开、公平、公正，确保股东和投资者充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益；

我们建立健全法人治理结构，建立了股东大会、董事会、监事会和经理层组织，形成权责明确、相互依存、相互协调、相互制衡、相辅相成、各司其责、各负其责的关系，构成一种相互配合、各展其能的现代企业管理体制。

#### 建立健全了防止大股东违规占用资金的长效机制

2009 年，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。

自上市以来，公司与控股股东及其关联方未发生关联交易，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。

#### 建立健全了投资者关系管理机制

公司自上市以来即勤勉开展投资者关系管理工作，为了加强公司与投资者之间的信息沟通，促进公司与投资者之间的良性关系，倡导理性投资，并在投资公众中建立公司的诚信形象，公司依法制订了《投资者关系管理制度》并严格执行。

2009 年，我们严格遵守国家法律、法规及深圳证券交易所对上市公司信息披露各项规定，充分披露涉及公司经营、发展信息，年内共发布各类信息公告文件共 142 个，透明全面的信息披露助力投资者做出准确投资决策。公司秉承公开、公平、公正的态度对待全体投资者，高效率开展投资者关系管理，开展各种形式的投资者关系活动，包括每日投资者热线沟通、投资者关系互动平台交流、开办新浪网“董秘在线”栏目与投资者零距离对话、举办 38 次机构投资者调研、4 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。

公司良好的投资者关系管理水平在过往历年均获得各界的认同和赞赏。

2009 年 1 月，和讯网举办“2008 年度第六届中国财经风云榜”评选活动，本公司获得“2008 年度最佳投资者关系上市公司”奖。

2009 年 5 月，本公司获得“第三届中国上市公司市值管理高峰论坛”评选的“2009 中国资本市场最佳创富 IR”奖。

2010 年 1 月，和讯网举办“2009 年度第七届中国财经风云榜”评选活

动，本公司获得“2009年度最佳投资者关系上市公司”奖和“年度金牌上市公司董秘”奖。

### **对债权人权益的保护**

公司在注重对股东权益保护的同时，高度重视对债权人合法权益的保护，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

## **(二) 职工权益保护**

### **1. 工作场所权利保护**

公司十分重视职工权利的保护，通过职工监事选任制度、职工代表大会制度、董事长信箱、内部杂志《TCL 动态》、员工论坛等多个方式与员工沟通交流，给员工足够的工作权利。

#### **员工论坛**

2008年12月26日，TCL员工论坛2008年度会议在集团总部举行。会议讨论并通过《员工论坛积分奖励试行办法》，2009年起开始实行。员工论坛积分奖励鼓励员工提出意见和建议、进行内部交流以及维护自身权益。

2009年起，根据《员工论坛积分奖励试行办法》，员工论坛实行了更加严格的积分管理，并将《TCL 动态》和论坛有机结合，有效整合两种媒体资源。年终根据积分情况，评选出“TOP15奖”、“年度最有魅力奖”、“年度原创之星奖”。

#### **集团内刊-TCL 动态**

TCL 动态在2009年推出新栏目：“我的家园”，旨在为员工搭建一个倾诉心声的平台。

#### **员工关系研讨会**

TCL 集团人力资源管理中心定期组织下属企业负责员工关系的工作人员召开员工关系研讨会，就如何进行劳动合同管理、容易产生劳动争议的环节、如何减少劳动争议、处理劳动争议的技巧作讲解，分享了些典型的劳动争议案例。

## 2. 员工福利

公司为了维护员工切身利益，为员工购买了多项福利，包括法定福利、公司内部福利和其它福利。其它福利项目包含体检、生日活动、独生子女慰问、发放节日礼物等。同时，为保障员工身体健康，使工作生活两平衡，每年举行一次免费体检；每季度组织员工生日活动；六一儿童节发放独生子女慰问；春节、中秋等节日发放节日礼物。

## 3. 企业文化活动

我们开展各种形式的企业文化活动，以丰富员工的业余生活，活跃气氛，增进部门间的沟通，促进身心健康。

<b>职工运动会</b>
我们每年举行一次集团职工运动会，倡导积极健康的生活方式，给职工提供交流的平台。2009 年 TCL 集团第七届职工运动会持续 35 天，以“快乐亚运 绽放自我”为主题，共设棋牌、乒乓球、羽毛球、篮球、拔河、跳绳等 26 个比赛项目，参赛代表团 24 个，参赛运动员 1900 多人。
<b>全国电子系统“TCL”杯职工乒乓球赛</b>
2009 年 5 月 11 日至 15 日，全国电子系统“TCL”杯职工乒乓球赛在广东省惠州市举行。TCL 集团股份有限公司承办了本次赛事，主办方是中国电子体育协会，共设男子团体、男子单打、女子单打、领导干部单打四个项目，共有来自全国 15 个代表队近 100 名运动员参加。TCL 集团代表队在本次比赛中表现突出，在男团、女单、男单三个项目中均有斩获。
<b>全员拉练活动</b>
全员拉练是 TCL 通讯自 1999 年成立以来每年必不可少的企业文化活动项目之一，它能够增进员工的交流和组织的凝聚力。通过拔河、接力赛、口号操练、行军风貌评比等有奖竞赛，充分调动参与积极性并激发团队精神，而男子俯卧撑、女子跳绳等个人竞赛项目则提供了一个展示员工风采的平台。
<b>员工创意大赛</b>
员工创意大赛是 TCL 的传统赛事。2009 年 10 月，为持续加深广大员工对新品牌战略和三力一系统的理解认同，营造创意、创新的企业文化氛围，

使创意基因在集团内部持续呈现并逐步根植，并配合广州 2010 亚运会集团内部推广及传播，集团举办 2009TCL 员工创意大赛，主题为：快乐创意运动 感动你我生活。

#### 卡拉 OK 大赛

为了丰富广大员工的业余文化生活，2009 年 7 月 3 日，升华工业有限公司主办举办了第二届升华之声卡拉 OK 比赛。

### （三） 供应商、客户和消费者权益保护

我们不断改善和提升产品品质，提高公司产品的美誉度和客户的满意度，为了保证供应商、客户和消费者的合法权益，我们在以下三个方面做出努力：

- 严格内控制度，防止商业贿赂；
- 各产业定期召开经销商大会，加强互通，实现共赢；
- 不断完善售后服务，给客户专业、快捷、贴心的服务；

#### 1. 严格内控制度，防止商业贿赂

公司为了加强公司供应商业务合作中员工职业行为规范，公司对各控股子公司分别制定了符合其经营情况各类行为规范制度，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。

在员工与供应商业务合作需遵守的原则包括：
1.严禁员工为谋私利选择供应商，损害公司利益；
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；
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；
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；
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；
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）；
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）；
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；
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。

## 2. 经销商大会

TCL 集团各产业定期召开经销商大会，积极与各经销商加强沟通。我们在供应商的选择上要求对能够协助公司为客户提供“更好的产品，更好的服务”，每个潜在供应商都将有机会得到公正的评估；优先选择那些能够在产品价格、质量、交货期、技术、服务等方面向公司提供最高满意度产品的供应商；注重与公司保持持续稳定的协作关系的供应商；供应商最后的确定取决于该供应商提供的服务、产品是否能最大限度的满足公司的要求。

2009 年 10 月，TCL 品牌业务海外经销商的首次全体会议在西安召开，令经销商通过与 TCL 代表的近距离体验和接触，增强合作的信心。

## 3. 提升服务质量

2009 年，我们的中国业务中心服务团队的全体员工，贯彻“固本强基、降低服务成本，持续创新、提升服务水平”的服务工作主线，不断改善服务工作，力求为用户提供更快速、优质的产品服务。

### 全天候的服务

- 全天候 7X24 小时在线服务
- 服务宗旨： 快捷、热情、专业
- 服务品牌：



TCL 呼叫中心	TCL 多媒体售后服务体系
<p><b>TCL 呼叫中心：4008123456</b></p> <p>公司在北京、上海、成都、西安、惠州设立了五个区域的“TCL 呼叫中心”，总规模达到250个座席，350名客服代表。</p> <p>公司呼叫中心采用先进的呼叫中心平台技术，集多媒体技术、IP网络技术为一体，实现数据集中、语音智能路由、座席分布等先进功能。拥有专业的运作管理和质量管理体系，确保客户服务的效率和质量。公司竭诚为客户、消费者提供全天候7×24小时不间断的优质服务，并对售后服务质量进行监控，保证了用户在购买公司产品之后享受到满意周到的服务。</p>	<p>TCL 多媒体拥有业内完备的售后服务体系。以“用户满意度”为导向，为用户提供“一站式服务”的服务流程，并坚持维护消费者合法权益，努力成为建立在顾客高满意度基础上的最具效率和价值的服务组织，近几年TCL彩电用户服务满意度名列业内前茅。</p> <p>TCL 一直以来，都承诺在中心城市24小时内上门，边远地区预约服务，对于在中国大陆区域内（香港、澳门、台湾除外）购买的TCL彩电产品，均享受“一地购机，全国保修”的联保服务。TCL 彩电全国下设30个分公司服务中心，173个经营部服务部，现有二千多名直属服务工程师，服务网点遍布全国，快速响应和完全满足消费者的各种合理需求。</p>
TCL 手机移动天使	TCL 电脑星光使者
<p>TCL手机移动天使是TCL集团股份有限公司TCL移动通信有限公司的服务品牌，TCL手机移动天使的服务宗旨是让消费者对我们的服务无可挑剔；让经销商、零售商对我们的服务毫无怨言；让一线的客服人员成为我们公司最可爱的人。</p>	<p>星光使者是TCL集团股份有限公司TCL电脑科技有限责任公司服务品牌，也是国内PC业内注册的第一个服务品牌，1999年11月在IT业界率先通过国际标准ISO9002服务质量体系认证。繁星满天，星光璀璨，TCL电脑星光使者——工程师将如满天繁星，以永无止境追求尽善尽美的服务精神真诚面对每一位用户。</p>

### TCL 马尼拉全球呼叫中心

为了提升海外市场的客户满意度及获取及时准确的市场质量反馈信息，2009年公司在马尼拉建立海外呼叫中心（CALL CENTER）。CALL CENTER 的运营将会达成如下目标：

- a) 对海外客户提供7\*24小时呼叫中心运营服务。
- b) 提供专业的业务受理和技术咨询服务。
- c) 提供呼叫中心业务数据，准确捕捉市场质量信息。

#### （四）环境保护与可持续发展

履行环境保护责任、推进人与自然和谐发展，是 TCL 集团可持续发展计划中的重要组成部分。我们一直致力于环境保护与循环经济发展的建设，：

- 改善环境管理体制——我们在各生产企业积极推行先进的环境管理体系，促进可持续发展；
- 通过产品降低环境负荷——我们不断深化和细化内部管理，创新节能环保工艺，开发环境保护类产品；
- 生产活动中的环境保护——我们在生产活动中考虑降低环境负荷和风险，降低对水电等资源的消耗，通过对废物的回收和综合利用，推动循环经济产业发展；
- 环保产业的持续发展——我们积极进行环境交流活动，参与政策制定，推动环境保护产业持续发展。

#### ● 环境管理体系

2009 年，根据 ISO 质量及环境管理体系的要求，我们在各个工厂完成了环评报告、排污许可证、安全消防设施、营业执照地址变更、危险废弃物处理、化学品仓库管理、污染物排放的监测和测量、程序文件的更新升级以及体系内审和管理评审等工作。

#### **TCL 集团总部通过质量环境管理体系认证**

2009 年 5 月 18 日，集团总部获得广州赛宝认证中心认证颁发的“质量管理体系证书”和“环境管理体系证书”。通过对质量环境管理体系认证工作的实施，我们进一步规范了集团总部各职能部门的工作流程和制度，建立更加系统严谨的管理模式，优化和巩固业务流程，使集团总部的工作处于受控状态，确保服务质量和工作效率的提升。



- 积极开发新的能源设备

TCL 集团生产消费能源的设备，也积极寻找新的能源，追求更高的能源效率和与环境的和谐性。

### 太阳能系列产品

集团下广东惠州王牌电器集团有限公司是专业从事太阳能(家用/工程)系列产品的研发、生产、销售的环保型企业。企业设有多个专业实验室，聘请欧美等专家共同研发；新工艺、新技术、新产品不断推出，拥有多项专利技术。我们经过多年来地不断努力,在太阳能领域当中获得重大突破。我们现已推出的太阳能系列有 TCL-01, TCL-02, TCL-03 等产品。



## 节能工程

我们在节能技术的开发应用推广中积累了丰富的技术经验。我们对宾馆、泳池、桑拿、住宅、别墅的热水工程的设计、施工有强大的技术保障，对含钙、镁离子高的硬水质地区采用电子除垢技术，效果十分明显。

TCL 照明的产品包括光源、电器、工程灯具、民用灯具等诸多产品，但是我们逐步加大了对设计院等隐性渠道的开发，并且在产品、特别是节能工程产品方面进行重点突破。TCL 照明实验室通过认证后，我们继续加大工程产品的研发力度，特别是节能工程产品的研发和推广力度，助推节能减排。

### ● 资源的有效利用

#### 支持循环经济

我们一直积极承担企业的社会责任，以实际行动为中国的环保事业贡献一份力量，实现企业的绿色循环、可持续发展。我们希望通过产品的绿色设计、绿色制造，及无害化回收处理废旧电子电器产品，最终实现整个产业链的生态循环。

2009 年 9 月 20 日，TCL 集团控股的由 TCL 惠州环保公司、天津市博奇金属制品有限公司、天津子牙环保产业园有限公司共同组建的“TCL 奥博(天津)环保发展有限公司”正式破土动工。本项目属于高科技、环保项目，TCL 将同时按照欧盟和我国的三废排放标准，选用日本、欧洲先进的工艺技术及设备，创建具有国际水平的废旧电器电子产品综合处理企业。TCL 环保公司的建成，将对提高中国的环保技术水平，以及对国内废旧电器电子产品拆解处理行业的发展有积极的促进作用。

#### 展望

我们的项目将从规划、设计、建设全过程，重点围绕“进口废旧家电处理试点”的要求，一期工程建设将达到 10 万吨 / 年电子电器产品处理能力。

## ● 环境交流活动

在推进环境管理体制改善、保护环境的同时，TCL 根据社会各方面的要求和关心的问题，提供可信赖的环境信息，积极推动与政府及社会各方面的交流和沟通。

### 1. 政策参与

#### 参与制定标准

我们持续关注家电在节能环保上的成效。2008 年的“两会”上，TCL 集团董事长李东生作为人大代表提议政府尽快建立平板电视能耗标准，“国家应该促进新型彩电节能新技术、新工艺、新材料、新设备的广泛应用，行业协会也要牵头，帮助行业内企业引进和消化吸收国外先进的节能技术，同时大力推广国内企业成熟的平板电视节能新技术”。

李东生表示，现在国家已经在一些产品上开始强制性、或者指导性的推动节能环保的技术。而随着平板技术的发展，相关节能、光源节能技术也在发展，国家最近节能的法律已经开始颁布与实施。原来没有考虑到平板电视的需要，没有提出相应的要求。作为 TCL 集团董事长，他希望，国家在节能相关法律法规上，把平板电视纳入进去。

#### 助推循环经济产业

2009 年 8 月公布的北京市招标结果中，TCL 中标回收环节，将助推国内废旧家电产品管理规范化。

中国《废弃电器电子产品回收处理管理条例》于 2008 年 8 月 20 日国务院第 23 次常务会议通过，自 2011 年 1 月 1 日起施行。继我国于 2009 年 1 月 1 日起实行《中华人民共和国循环经济促进法》之后，6 月 3 日，以发改委牵头发布《促进扩大内需，鼓励汽车、家电“以旧换新”实施方案》。《方案》出台有助于使消费者手中的废旧家电向正规回收渠道转移，从而增加环保企业原料的供应。

## 2. 节能减排公益活动

2009年9月19日，由云南省科学技术协会主办，昆明盘龙区人民政府承办的主题为“节能减排，保护环境，安全健康”全国科普日活动在东风广场开幕，TCL照明作为照明行业唯一参展企业出现在活动现场，向市民半价推广节能灯。

TCL照明作为云南省节能协会会员单位参与此次科普日活动，向市民推广节能知识，同时现场带来了5000支小瓦数高品质节能灯向市民半价销售。



## （五）公共关系和社会公益事业

我们投资促进社区社会的可持续发展，我们一直积极参与并支持社会公益活动，我们的投资和参与集中在以下领域：

- 支持本土经济，实施产业转型升级
- 关注教育
- 解决大学生就业
- 支援灾区重建
- 家电下乡

### ● 支持本土经济，实施产业转型升级

2009年2月出台的《电子信息产业振兴规划》给以TCL为代表的消费类电子企业带来全新发展机遇。在这个特殊的时期，我们坚持自主创新，加快自身的发展，从液晶模组生产线和液晶产业园两个方面着手突破产业转型升级。

#### **TCL 液晶模组生产线**

截至2009年12月31日，我们拥有6条液晶模组生产线，并形成华南、华东和华西三大液晶电视生产基地：

- a) 液晶模组实现量产，大幅度降低彩电整机制造成本，提高企业竞争力
- b) 全面提升彩电整机产品的品质和性能
- c) 提高平板电视的制造效率和新品的开发速度
- d) 促进国内TFT-LCD产业健康发展，提升国内企业竞争力，产业链条向上延伸至核心部件领域，完成新型平板电视产业链的垂直整合，形成良好的上下游配套，从整体上提升中国彩电企业的竞争实力。

## **TCL 液晶产业园**

2009年9月16日，TCL集团液晶模组整机一体化工厂建成投产，同时TCL液晶产业园区三期工程也正式奠基开工建设。

作为TCL液晶电视整机一体化制造项目生产、科研基地，园区分为液晶模组整机一体化工厂、家庭网络事业部、及泰科立部品产业园三个工业区。液晶模组实现量产，大幅度降低彩电整机制造成本，提高企业竞争力，对壮大支柱产业、实现产业的优化升级和结构调整、提高惠州市电子工业在全国、全省的竞争力，以及发展地方经济都有着重要意义。

## **TCL 液晶面板**

2010年1月16日，由本公司与深圳市深超科技投资有限公司共同出资设立的深圳市华星光电技术有限公司8.5代液晶面板项目在光明新区盛大开工。

作为深圳市建市以来规模最大的投资项目，也是我国自主建设的、迄今国内最高世代TFT-LCD生产线之一，华星光电项目的启动实施，使中国大陆率先诞生具备TFT-LCD彩电产业链全制程的企业，对于改变我国彩电企业“缺芯少屏”的现状，摆脱受制于人的被动局面，增强中国本土企业在全球平面显示产业的话语权，提升整个中国彩电产业核心竞争力具有重要示范意义。

### **● 村企共建**

2007年，按照市委市政府的安排，TCL集团与广东省级贫困村惠州市蓝田瑶族乡红星村结成共建单位。继07、08年投入30多万元，2009年TCL集团继续投入19万多元，为红星村进行道路硬底化建设、提升村级经济收入、整理村容村貌、建设办公场所、文化室、篮球场等，取得较好成果。09年，该村先后获得惠州市生态文明示范村、基层组织建设示范村等称号。

### **● 双拥共建**

与罗浮山驻军某部结成双拥共建单位，组织多次慰问和联谊活动，送上慰问金和物资折合人民币 4 万多元。

## ● 关注教育

知识改变命运，贫困地区教育事业尤其重要，它关系到义务教育的进一步发展和民族素质的提高。我们一直以来积极支持贫困地区的教育事业。

### 奖学助教

多年来，每年资助惠州市第一中学 20 万元，10 万元作为奖学金，10 万元作为奖教金，有效地激励学生奋发向上的学习积极性和教师的教学热情。

### “西藏学生走出雪域看内地”活动

2008 年 2 月，TCL 集团开展了第一届“西藏学生走出雪域看内地”活动，资助十名品学兼优的西藏大学贫困学生到北京、深圳等地，开阔眼界，增长见识，满足了西藏贫困大学生走出雪域，亲身感受内地的经济和社会发展现状的愿望。



图片：西藏学生走出雪域看内地活动——鸟巢合影

2009 年 2 月 TCL 集团再次组织十名贫困大学生，深入内地见证奥运后的内地蓬勃景象。在为期两天的活动中，大学生们通过世界之窗走遍了世界各地，参观深圳 TCL 大厦，了解到 TCL28 年的发展历程，从内地企业、社

会经济发展等多方面感受改革开放春风下的深圳。



图片：西藏学生走出雪域看内地——参观 TCL 大厦

## 华萌基金

2008 年起，董事长李东生和夫人创建的华萌基金：

- a) 捐资 250 万元分 5 年在广东省惠州市实施“乡村教师烛光奖”表彰计划，我们希望通过烛光奖，激励更多乡村教师投入到令人尊敬的农村教育事业中。
- b) 捐资 600 万元资助华罗庚中学“华萌·宏志班”五届 250 名学生完成高中学业，希望通过帮助，使这些贫困地区的优秀学子能够顺利完成学业，有机会和同龄人站在高考起跑线上。

2009 年 9 月 8 日，惠州市举行庆祝第 25 届教师节大会，有 120 名乡村教师获得了华萌基金“烛光奖”，获奖者每人奖励 6000 元。另外，“华萌基金”资助的宏志班今年招收的两个班共 100 名学生也在华罗庚中学就读。至此，由 TCL 集团董事长李东生夫妇设立的首个企业家个人公益基金“华萌基金”落地生根。

## 全国大学生工业设计大赛

### 1) 鼓励年轻设计者

由 TCL 集团有限公司携手中国工业设计协会共同主办的 2009TCL 全国大学生工业创意设计大赛从 2009 年 3 月一直持续到 2009 年 6 月，以“挑战创意新极限”为主题，旨在发掘校园中的设计精英，传递 TCL “创意感动生活”的品牌理念，提高人们对于设计力的认识，并且开发更多具有创造力的未来电子消费产品。

## 2) 培养具有创造力的人才

2009TCL 全国大学生工业创意设计大赛不限院校，面向设计类学子全面开放，给更多设计精英搭建一个交流和学习的平台。不仅如此，TCL 集团还为参赛获奖者提供丰厚的奖品以及培训交流的机会，更加体现了 TCL 的注重创意策略和人才培养，以及给消费者提供创意生活的宗旨，正如 TCL 的名字一样 “The Creative Life”，创意感动生活。

## 职业教育

2009 年 11 月 9 日，TCL 集团在惠州王牌二基地和四川合江少岷职业技术学校签订校企合作战略协议。我们将在校方建立招聘培训基地，共同进行课程开发、员工培训等工作；在企业设点成立校方教学基地，为员工提供技能培训。TCL 集团将 TCL 王牌、TCL 通讯设备作为与校方首次合作接口单位，首次合作时间从 2009 年 10 月 1 日起，共为 5 年。



图片：TCL 集团和少岷职业技术学校签订校企合作协议

11月10日下午，TCL集团与深圳高级技工学校签署校企合作协议。这标志着TCL集团将会成为深圳高级技工学校的定向实习、培训基地，学校也将会成为TCL集团的教育合作及人才培训基地。根据协议，双方将在学生教育实习和毕业实习安排、招生及就业安排、产品开发、科技攻关、信息交流、联合办学、人才培养等领域展开全面合作。

## ● 解决大学生就业

我们积极为大学生创造就业机会。TCL管理层一直坚信企业的竞争归根到底就是人才的竞争，人才的培养和锻造是企业经营中必须承担的最大成本，唯有通过后备力量的成长，企业才能得以长远的发展。

TCL集团自1996年首次进入校园招聘应届毕业生，共有万余名优秀应届毕业生加盟，十四年间，TCL的人才比例也发生了巨大的变化。据统计，TCL大学以上学历的员工占员工总数的比例从1996年的8%上升到了2009年的25%。这些大学生分布在销售、研发、制造等各个岗位，遍及世界多个国家和地区，已经成为TCL集团的中坚力量。

2009年7月17日，TCL2009年应届大学毕业生、往届大学生优秀代表及TCL鹰系列管理干部千余人齐聚一堂，举行TCL集团2009年大学生入职典礼暨大学生誓师大会10周年庆典。至此，TCL集团已累计招聘应届大学毕业生万余人。

现在，国内外经济充满了不确定的因素，TCL集团从企业长远发展出发，在大多数企业减少招聘计划的时候，还增加了大学生的招聘数量，这一方面说明TCL的事业在继续发展，另一方面也体现了TCL在解决劳动就业等企业社会责任方面所作出的努力。

## ● 扶贫帮困

2009年底接手惠东县宝口镇佐坑村对口扶贫工作，年底迅速走访慰问30户贫困户、送上慰问金保证贫困户也能过上一个欢乐祥和的春节，同时

摸清村情、尽快制定扶贫脱贫方案。

## ● 支援灾区重建

2008年5·12汶川大地震后，公司全体员工通过捐款捐物等实际行动持续支持灾区的救灾和重建工作。灾后援助计划还包括“志愿者服务”和“体育温暖心灵”等活动。

### TCL 携手亚运 四川灾区爱心行

在成为2010年广州亚运会合作伙伴后，TCL加大了在四川推广亚运和全民健身运动的力度，希望把更多常态、积极的生活方式带给当地居民，用体育的快乐感染群众，激发人们重建家园的内在力量，帮助灾区孩子们心理重建。

2009年5月6日，在四川都江堰市青山锦苑板房社区，广州2010年亚运会合作伙伴TCL携手广州亚组委回访TCL援建于此的爱心运动场，并开展“亚运中国行”成都站的活动。在向当地两所小学捐赠了体育器材和电视机之后，还共同举办了有200名小学生参加的爱心运动会。

在首场活动之后，TCL后续还在灾区开展更多的亚运和体育公益推广活动，帮助灾区心理重建，同时还提供了更多的广州亚运会志愿者和现场观看亚运赛事的名额，让更多的灾区群众感受到了参与广州亚运的快乐，也让更多的人们通过广州亚运会感受到四川人民顽强拼搏的精神。



图片：TCL 第二届爱心运动会乒乓球比赛



图片：亚运歌手与板房社区学生进行陆地龙舟比赛

## ● 推广家电下乡

“家电下乡”是政府扩大内需、促进经济平稳发展、改善民生的一项重要举措，“家电下乡”的推广涉及到广大农民的切身利益。TCL 集团作为全球著名消费电子制造企业，有义务有责任也有能力积极做好“家电下乡”项目，TCL 为了此次“家电下乡”项目，整合全公司人力、物力资源，成立了专门的“家电下乡推广工作组”。工作组全面统筹、推进该项工作，并从产品规划、物流配送、宣传推广、人员培训、客户备案等方面做了全面细致的工作。

我们充分考虑农村消费环境差异和农民消费水平特点，研究开发物美价廉、性能可靠、质量保证、节能环保、操作简单的家电产品。同时，考虑到农民对于家电产品使用成熟度较低，加强和完善售后、维修及培训服务，确保农民买得放心、用得满意。

图表：TCL 家电下乡产品

<b>产品：八大类、两百多款产品下乡惠农</b>
TCL 家电下乡产品多达 238 款，涵盖彩电、冰箱、冰柜、洗衣机、手机、空调、计算机、电磁炉八大类。成为所有中标企业中产品种类最全、数量最多的品牌之一，也是家电流通行业中为数不多的在全国 31 个省(市)全部中标的企业。
<b>质量：设计为重、实用为先</b>
所有下乡产品转为农村环境设计与生产，其中彩电产品更具备“三防（防雷、防潮、防尘），两超（超强信号接收、超宽电源），节能和来电通”等实用特性。
<b>服务：贴身贴心、服务全方位</b>
推出家电下乡服务车队；多方言平台的专家服务热线，可提供家电使用、报修等多种服务；覆盖到乡镇村级市场的三万多个销售网点，确保产品配送快速又安全。
<b>配送：更快速、更专业</b>
为所有的销售网点提供全部的 TCL 中标产品，保证了充足的货源、物流和营销支持，达到了全国销售网点县级以上市场覆盖率为 100%，并能全部辐射到各级乡镇（村）市场。

### 三、自我评价及外部评价

#### （一） 自我评价

2009年，对于TCL集团不仅充满机遇，更充满了挑战。

面对全球金融危机影响下的市场，我们夯实管理基础、加快经营模式转型、保持企业稳健发展，自觉承担更多的社会责任。针对政府“家电下乡”的重要举措，我们走在最前面，整合人力物力、深入调研、改进产品，加强和完善售后、维修及培训服务，确保顾客满意。在经济危机和家电下乡的挑战与机遇下，我们更加警醒自身的责任所系，保持和利益相关方的良好关系，同员工、合作伙伴、政府部门以及其他利益相关方一道，共同进步。

2009年度，我们在利益相关方权益保护、环境保护、社会公益事业等方面履行了社会责任并做出一定成绩，但可持续发展是一个长期的要求和目标，TCL集团有着更长远的规划来继续提高社会责任履行状况。

我们作为全球知名的消费类电子企业，将承担社会责任视作一项应主动承担的义务。我们将继续主动接受监管部门、社会各界的监督，不断完善公司治理体系、提升产品质量和服务管理体系的建设、支持社会公益、致力于保护环境，促进可持续发展。

《2009年度社会责任暨可持续发展报告》总结了我们在履行社会责任方面的努力和收获，并对未来进行了展望，我们不但将继续扩展现有活动，还将与利益相关方携手开展一系列激动人心的新计划。我们热切地期盼您加入我们，与我们对话，提供您的问题、意见与反馈。

#### （二） 专家和媒体评价。

##### 1. 王志乐 —— 北京新世纪跨国公司研究所

近年来,TCL 集团在技术创新和全球化经营方面取得引人瞩目的成绩:在国内进军大尺寸液晶显示屏制造推动产业升级,在全球则从国际化挫折中浴火重生。TCL 企业社会责任和可持续发展报告揭示了 TCL 在全球竞争中取胜的关键——TCL 正在打造自己的软竞争力。TCL 的软竞争力体现在强化企业责任理念:TCL 不仅为股东和投资者承担责任,而且也包括了员工在内的社会以及环境承担责任;TCL 不仅在中国承担责任,而且也在投资和经营所在国承担责任。事实上,TCL 正在强化企业全面的和全球的责任。值得注意的是,本报告还对预防商业贿赂提出了一些具体措施,表明公司对合规风险和合规责任已经开始高度重视。我们相信,通过一年一度编写社会责任和可持续发展报告,TCL 一定会越来越强化企业责任,越来越加强企业软竞争力,从而增强企业全面的竞争力。

## 2. 何志毅 —— 上海交通大学安泰经济与管理学院副院长

实体经济和制造产业依然是现代经济的重要基础,2009 年全球性金融危机再次提醒人们必须尊重现代经济发展的基本规律。然而,当前我国制造业高污染、高能耗、低附加值的产业特征和劳动密集型、资源粗放型的生产方式却无法适应现代市场经济可持续发展要求。如何提升制造业在全球产业垂直分中的地位,提高企业劳动在产品价值链形成中的比重,成为我国制造业转型和产业结构升级中亟待解决的问题。TCL 集团秉承“创意感动生活”的价值理念,坚持技术创新、组织创新和市场创新,并将社会责任行动渗透于企业创新行动的各个环节,成为引领传统制造产业响应责任期待,提升责任竞争能力的行动标杆。

企业的社会责任行动应当针对社会问题,响应责任期待。TCL 集团以“创新”、“创造”作为新时期企业发展的责任使命,坚持敬业奉献、锐意创新的企业发展理念,在公司、市场、环境、社区四大领域不懈努力,为员工创造机会,为股东创造效益,为顾客创造价值,为社会承担责任。从《2009 社会责任暨可持续发展报告》中我们可以看出,2009 年 TCL 集团不断完善科学的人才培养和管理体系,为员工构建的安全的工作环境、舒适的工作条件和实现自我价值的平台;以发现并满足顾客多层次需求为导

向，强化企业产品创新，建立以顾客为中心的质量管理体系；通过公益营销等方式，适应海外多元文化要求，积极建构可持续国际供应链；重视产品节能和生产过程中的环境保护，倡导绿色生产、绿色回收，致力于为消费者提供节能、环保的新产品，等等。

我国正处于体制转型关键时期，30 多年的改革开放在实现经济、社会、文化全面发展的同时，也相应积累了诸多方面的社会问题。因此，在我国现阶段，企业的社会责任行动不仅具有强化团队合作、提升产品品牌、培养企业声誉等方面战略意义，而且更应包涵不具成本、不求回报的大爱之心。TCL 集团通过《社会责任暨可持续发展报告》也向我们系统展示了企业在 2009 年积极参与“中国企业社会责任同盟”等 NGO 组织、支持贫困地区教育发展、致力各类公益慈善事业的责任行动历程。

《TCL 集团股份有限公司 2009 年度社会责任暨可持续发展报告》的编写严格依照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的各项规定，以规范的形式、详尽的内容，系统展示了 TCL 在 2009 年履行责任使命的真实历程。TCL 的飞速发展源自企业近 20 年来的不懈努力和对各社会各界的真诚付出，我们有理由相信，积极履行社会责任的 TCL 集团将为和谐社会构建和我国经济的可持续发展做出更大贡献。

### 3. 刘湘明 ——《商业价值》杂志出版人

企业社会责任（CSR）应该是长期持续不断地完成企业对于股东、员工、客户和公众的承诺和责任。多年以来，在国内企业中，无论从认识水平和实际行动来对比，TCL 集团都在企业社会责任（CSR）方面走在前列。他们所提出的自我评估履行企业社会责任情况的 4 个标准——公司治理、引领市场、保护环境和支持社区，充分体现了 TCL 在企业 CSR 上的成熟心态。

在 2009 年，TCL 集团在 CSR 方面依旧做得非常出色，除了积极参与各种社会公益事业，在企业经营层面积极坚持自主创新，快速实施产业转

型升级，积极推广配合家电下乡，致力于为消费者提供更加绿色节能的新产品。在不断提升自己产品和企业竞争力的同时，也提升了企业形象和品牌的影响力。

#### **4. 刘洲伟 —— 《21 世纪经济报道》主编**

伴随着企业的不断成长，企业社会责任（CSR）越来越受到人们的关注，企业履行社会责任是当今经济全球化背景下的一种趋势，是构建和谐社会、关注民生等执政理念对企业提出的时代要求。企业社会责任也是通向企业可持续发展的重要途径，它使企业、政府、社会之间形成良心互动，从而为企业的可持续发展赢得良好的外部环境。它符合社会整体对企业的合理期望，不但不会分散企业的精力，而且能提高企业的竞争力和声誉。

据我了解，多年来，TCL 集团一直在履行企业社会责任方面一直有突出的表现，不仅建立了一套完整的自我评估体系，还积极配合家电下乡，不断研发节能环保产品，参与各类公益活动。此外，在政策的引导下，TCL 集团坚持自主创新，加促产业升级转型，不仅重视技术，更重视人才的培养。09 年投建的高世代液晶面板生产线，不但体现其在核心技术上向上游迈进的决心，更是实际地为优秀的技术人才提供了更多的就业机会，成功协调了企业与社会之间的关系，也为企业的生产经营活动创造了一个良好的社会环境，提高了企业的竞争力。

**TCL 集团股份有限公司  
2010 年 3 月 9 日**