

**TCL**

TCL 電子控股有限公司

於開曼群島註冊成立之有限公司

股票代號：01070



**2019**

—  
環境、社會及管治報告

**01** 報告編製說明 ..... 01

**02** 董事長的話 ..... 03

**06** 為用戶帶來價值 ..... 29

**07** 安全生產及環保營運 ..... 45

- 32/ 產品設計
- 35/ 產品質量保證
- 40/ 服務質量保障

- 47/ 安全生產管理
- 50/ 職業健康保障
- 53/ 環保營運

**03** 2019 年重要績效一覽 ..... 05

**04** 可持續發展管治 ..... 07

**08** 為僱員創造機會 ..... 61

**09** 為社會帶來溫暖 ..... 75

- 09/ 可持續發展管治架構
- 10/ 利益相關方溝通
- 13/ 重要議題判定

- 64/ 中國區勞工管理
- 70/ 海外僱員參與情況
- 71/ 發展與培訓

- 77/ 傳遞愛心
- 81/ 海外公益

**05** 為經濟帶來動力 ..... 15

**10** 可持續發展表現總覽 ..... 83

**11** 索引 ..... 87

- 17/ 促進經濟增長
- 19/ 守法合規
- 23/ 多方共贏



# 目錄



# 報告編製說明

## 概覽

本報告是 TCL 電子控股有限公司（一間於開曼群島註冊成立且獲豁免之有限公司，其股份於香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）主板上市（股份代號：01070），下稱「TCL 電子」、「公司」、「我們」），連同其附屬公司（統稱「本集團」）發佈的第四份環境、社會及管治（「ESG」）報告，重點披露 TCL 電子在守法合規、產品和技術創新、客戶服務、安全及環保生產、僱員發展及團隊建設、責任採購及公益慈善等方面的表現。報告年期與年報一致，即以 2019 年 12 月 31 日為完結的財政年度。

## 編製依據

本報告主要參考聯交所證券上市規則（「上市規則」）附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（「報告指引」）編製而成。

## 報告範圍

本報告中所描述之政策及資料涵蓋 TCL 電子及其佔股比例 50% 以上的實體，包括於中華人民共和國（「中國」）內及其他海外國家及地區營運的業務。

2019 年，隨著業務的不斷擴展，我們擴大了環境類別數據的收集範圍，相較於 2018 年增加了越南和墨西哥生產基地的環境類別數據。除非特別說明，本報告所有環境類別數據包含以下業務地點：

- 位於中國深圳及惠州的辦公地點
- 位於中國惠州及成都的生產基地
- 位於波蘭的生產基地
- 位於越南的生產基地
- 位於墨西哥的生產基地



## 數據來源及可靠性說明

本報告的數據和案例主要來源於 TCL 電子統計報告及內部溝通文件。本公司董事會（「董事會」）承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。除非特別說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

## 確認及批准

本報告於 2020 年 3 月 28 日獲董事會通過。

# 董事長的話



TCL 電子緊跟電子科技創新趨勢，在鞏固和提升主要產品市場競爭力的基礎上，以成為全球領先的智能科技企業為目標不斷努力。2019 年，TCL 電子進一步推進全球化部署，在業務發展上取得令人欣喜的成績，整體業務保持了強勁增長，電視全年全球銷量再創新高，截止 2019 年 12 月 31 日止年度累計銷售 3,200 萬台，同比增長 12%。

海外市場作為公司增長的重要引擎，持續提供強勁的增長動力。在生產製造方面，TCL 電子進一步推進全球佈局。以越南輻射東南亞市場，以墨西哥輻射中北美，以波蘭輻射歐洲，實現全球市場佈局。此外，我們在印度建設海外首個模組整機一體化智能製造產業園，不斷提升全球化工業能力。TCL 電子的發展還在於產品和服務創新。我們以「產品 + 服務」推動技術創新、「智能 +



互聯網」創建智能家庭生態的「雙 +」發展模式引領着 TCL 電子在新時代向前發展。通過推出智能電視、智能生活單品和智能家居管理系統等，我們積極佈局人工智能和物聯網領域，拓展智能家居市場，實現物聯網場景的互聯互通，打造全方位的智能家庭生態。

在業務上取得優異成就的同時，TCL 電子在環境、社會及管治方面仍舊保持一貫的高標準和優秀表現。我們知道，業務的升級伴隨著相應的挑戰，因此，我們更加重視企業業務與環境、社會的共融和可持續發展。我們本年度進一步鞏固了自身在 ESG 各項議題上的管理，以從上至下完善整體體系，加強意識宣傳和日常工作要求，使各項 ESG 管理措施真正落到實處。2019 年 TCL 電子成功被納入恒生可持續發展企業基準指數，體現了 TCL 電子的 ESG 表現已經達到了市場領先水平。

全球經濟格局的變化將帶來更多新的挑戰和機遇。未來 TCL 電子將遵循「智慧科技」的價值主張，通過「產品 + 技術」的雙輪驅動、「單品類智能化 + 多品類之間的互聯互通」，重新定義「家與家電」，擁抱即將到來的科技變革。

# 2019 年 重要績效一覽



 **469.91**

營業額 469.91 億港元

**\$ 81.70**

毛利 81.70 億港元

 **9.87**

研發投入資金 9.87 億港元



 **2,079.3**

智能電視機日均活躍  
用戶數量 2,079.3 萬

 **3,200**

全年液晶電視銷售 3,200 萬台，  
同比增長 12%

 **28,374**

截至 2019 年 12 月 31 日，全球僱員  
總數為 28,374 人，其中女性僱員佔  
比 38.5%

 **31.1**

按電視機銷售量計之耗水  
密度為每件產品 31.1 公  
升，同比下降 9.3%

 **2.84**

按電視機銷售量計之碳排放密度  
為每件產品 2.84 公斤當量二氧化  
化碳



TCL 電子成功被納入恒生可持續發展  
企業基準指數

# 可持續發展管治

☰ TCL 電子始終秉承着集團「為社會承擔責任，做優秀企業公民」的理念，堅持走在可持續發展的路上，並圍繞環境保護、促進就業、保護僱員權益、健康安全、公平經營、消費者關係、社區參與和發展等七個議題展開具體工作，不斷完善、全面地履行社會責任，強化公司管治。

2019 年，TCL 電子被納入恒生可持續發展企業指數，充分顯示了我們在可持續發展方面的卓越表現。





## 可持續發展管治架構

TCL 電子在公司最高管理者領導下遵從整體可持續發展管理辦法開展企業社會責任工作，本公司執行力辦公室、財務中心、營運中心、研發中心及人力資源中心組成 ESG 小組，對外負責披露企業 ESG 表現事宜。

2019 年，TCL 電子堅持完善內部的可持續發展管治架構，力求妥善管理公司為各利益相關方帶來影響，並持續為利益相關方創造價值，實現自身可持續發展的目標。

TCL 電子的可持續發展管治職能設置如下：

可持續發展管治層級	人員配備	具體職責
可持續發展工作領導層	可持續發展工作領導層包含各高級管理層	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 領導可持續發展事務</li> <li>2. 制定可持續發展戰略</li> <li>3. 調配本集團資源支持可持續發展工作</li> <li>4. 審批可持續發展工作成果</li> </ol>
可持續發展工作管理層	由總部執行力辦公室牽頭，總部各職能部門負責人組成	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 負責具體可持續發展工作管理</li> <li>2. 安排可持續發展工作對接人員</li> <li>3. 監督可持續發展工作具體進度</li> <li>4. 向可持續發展工作領導層彙報</li> </ol>
可持續發展工作實施層	總部職能部門 國內外生產基地及各控股子公司	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收集及報送可持續發展信息</li> <li>2. 實施具體可持續發展工作任務</li> <li>3. 向可持續發展工作管理層彙報</li> </ol>

## 利益相關方溝通

TCL 電子高度重視與各利益相關方溝通，包括僱員、客戶、供應商、投資者 / 股東、政府及監管機構、行業協會及商會、公益 / 社區組織和媒體等。TCL 電子通過加強與利益相關方進行溝通，不斷提高企業運行的透明度，積極了解和回應利益相關方的期望和訴求，努力與利益相關方形成更為緊密的合作伙伴關係，實現與利益相關方互惠互利的良性互動。



### 僱員：

TCL 電子直接聘用的 28,374 名僱員

TCL 電子不斷完善人才培養和管理體系，吸納多元人才，組建了一支強大的僱員隊伍，並且提供有保障的福利和均等發展機會。

- 溝通渠道和方式：僱員電子信箱、僱員會議、僱員活動
- 他們的關注點：僱員的福利與薪酬待遇、保障基本權益、暢通職業發展通道、人才培養機制、平衡工作與生活、人身健康與安全、企業內部溝通渠道
- 我們的回應：提供具有市場競爭力的薪酬、福利、學習和晉升機會、提供良好的工作環境，制定透明的僱員管理機制



### 客戶： 購買和使用 TCL 電子產品及服務的客戶

TCL 電子充分發掘並認真滿足每一位客戶的要求，持續提升用戶滿意度，為他們提供源源不斷的極致體驗的產品與服務，為自身和社會創造經濟效益和社會效益。

- 溝通渠道和方式：服務熱線、投訴建議信箱、問卷調查、客戶訪談、官微及公眾號、信息披露
- 他們的關注點：提供高性價比服務產品、提升產品質量和服務水平、對客戶隱私的保護、產品售後服務和保障、產品的包裝和設計、產品低碳環保
- 我們的回應：強化對客戶隱私的保護、加強全方位質量管控、創新服務方式、產品多樣化創新等、使用環保工藝生產產品



### 供應商:

TCL 電子的材料供應商、服務顧問等

TCL 電子積極攜手供應商，共同推動供應鏈的社會責任工作。在與供應商的合作中，我們要求供應商遵守相關的供應鏈管理制度，用以管理供應鏈的環境及社會風險。

- 溝通渠道和方式：舉辦定期供應商大會、開辦工作會議、日常進行溝通、定期考核
- 他們的關注點：相互支持、共同進步、透明、誠信合作
- 我們的回應：打造責任供應鏈、產品聯合開發、聯合改善、提供信息科技培訓



### 投資者 / 股東:

TCL 電子現有的股東，及潛在的投資者

對於 TCL 電子現有的股東及潛在的投資者，我們積極滿足股東期望並發展可持續的經濟回報。

- 溝通渠道和方式：信息披露、股東大會、交流訪問
- 他們的關注點：披露透明的報表信息、強化風險管控、創造經濟價值
- 我們的回應：完善公司治理與投資者關係管理、提高營運透明度、保持業務和盈利能力增長、不斷提升行業地位



### 政府及監管機構:

TCL 電子註冊、上市和營運地的當地政府以及監管機構

TCL 電子的穩定營運和發展離不開政府及監管機構的監督和支持，我們在公司的日常營運中堅決保障合法合規，深入貫徹政府及監管機構的各項政策規定。

- 溝通渠道和方式：定期走訪、政府及監管機構政策講解、會議與交流活動
- 他們的關注點：遵守法律法規、依法納稅、合規經營、支持地方發展、促進當地就業、保護當地環境
- 我們的回應：落實監管政策、依法納稅、主動承擔社會責任



### 行業協會及商會:

TCL 電子所處的行業協會以及加入的商會組織

我們積極加入所處的行業協會及商會組織，與其他同行共同成長，實現良性商業氛圍。

- 溝通渠道和方式：行業研討會、座談會、合作研究
- 他們的關注點：行業發展的推動情況、公司業務類別、產品質量、企業社會責任
- 我們的回應：加強多方商業合作、推動產業發展、探索新型商業模式



### 媒體:

關注 TCL 電子並對我們的營運表現及服務情況進行報導的媒體

我們重視媒體對 TCL 電子相關的報道，在媒體與公眾的督促下提升自身營運的透明度，維護企業在公眾面前的品牌形象，向廣大羣眾傳遞正能量。

- 溝通渠道和方式：新聞發佈會、媒體採訪、定期座談
- 他們的關注點：服務與產品情況、財務表現、未來的展望、企業社會責任
- 我們的回應：選擇品牌大使、投放宣傳廣告、市場營銷



### 公益 / 社區組織:

與 TCL 電子有合作的公益組織以及 TCL 電子自身物業所在的社區

作為一家擁有社會責任感的企業，TCL 電子積極為公益活動且社區建設貢獻自身力量。

- 溝通渠道和方式：公益活動合作、志願者服務、物業建設管理
- 他們的關注點：促進地方發展、提升社區價值、支持社會公益
- 我們的回應：積極參與定點幫扶、開展公益活動、鼓勵僱員參與志願活動

## 重要議題判定

為了更好地把社會責任理念落實到各個領域，我們完善重點議題管理。TCL 電子以聯交所刊發的《環境、社會及管治報告指引》為主，審視回顧 2018 年度 TCL 電子可持續發展管理相關議題，並結合本年度 TCL 電子業務發展情況，參考利益相關方新的關注點，構建出 TCL 電子 2019 年可持續發展管理議題列表，在本報告中重點披露。



TCL 電子 2019 年可持續發展重要議題列表如下：

 <p>企業管治</p>	<p>信息披露透明 持續創造價值和社會價值 守法合規經營 反貪腐 尊重知識產權</p>
 <p>社會及經濟發展</p>	<p>依法納稅 推動行業發展 公益慈善活動</p>
 <p>產品責任</p>	<p>產品安全與健康 產品及服務質量保障 產品創新 負責任營銷</p>
 <p>勞工</p>	<p>保障勞工合法權益 職業健康安全 合理的薪酬激勵 尊重僱員多元文化與生活方式 良好的培訓及發展機會 僱員歸屬感與認同</p>
 <p>環境保護</p>	<p>高效物料使用 廢棄物處理 節能減排 水資源管理 廢棄產品回收 應對氣候變化</p>
 <p>產業鏈管理</p>	<p>供應鏈社會責任 衝突礦物管理</p>

# 為經濟帶來動力



TCL 電子積極擁抱時代的發展，穩健經營企業，為股東創造價值，推動行業技術創新，更好地服務客戶，並持續攜手供應鏈實現共同可持續發展。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
信息披露透明	企業管治
持續創造經濟和社會價值	企業管治
守法合規經營	企業管治
反貪腐	企業管治
尊重知識產權	企業管治
依法納稅	社會及經濟發展
推動行業發展	社會及經濟發展
供應鏈社會責任	產業鏈管理
衝突礦物管理	產業鏈管理



## 促進經濟增長

TCL 電子積極提升自身產品力和品牌力，助力顯示科技產業發展和經濟增長。

本公司 2019 年全年 TCL 品牌電視機整體銷售量較去年同期增長 17%，其中智能電視機和 4K 電視機銷售量分別同比增長 19% 及 31%。產品結構持續優化，智能電視機和 4K 電視機佔整體品牌電視機銷量分別為 85% 和 51%，分別較去年提升 2 個百分點和 6 個百分點。全年量子點電視機（QLED TV）銷量同比增長 66%，主要增長來源於海外市場。

### 依法納稅

TCL 電子堅持依法納稅、誠信經營的理念，建立了嚴格的財務核算管理流程和依法納稅的管理體系，於 2016 年設立稅務總監，以便更好地應對各國不同的稅務政策和要求。

作為製造型企業，我們嚴格遵守 2018 年起執行的《中華人民共和國環境保護稅法》，中國內地之各生產基地嚴格按照實際情況及時足額繳納環保稅，並積極開展提質增效與清潔生產工作，降低生產及日常營運帶來的環境污染，為生態文明建設貢獻企業力量。

## 鞏固海外市場

TCL 電子堅持全球化的品牌戰略，通過積極佈局海外重點市場及優化產品結構，建立起領先的競爭優勢。在不斷拓展海外業務的同時，我們積極僱用當地僱員，帶動當地經濟發展，除少數華裔管理人員外，TCL 電子海外廠房及銷售分公司的僱員均為當地僱員，有效地提升了當地就業水平，推動地區均衡發展。

2019 年，TCL 電子海外市場品牌電視機銷量佔整體品牌電視機銷量 65% 以上：

- 北美市場持續保持優勢地位，2019 年全年品牌電視機銷量同比增長達 14%。
- 歐洲市場保持快速增長勢頭，2019 年全年品牌電視機銷售量同比增長 35%。
- 新興市場持續拓展銷售渠道，2019 年全年品牌電視機銷售量同比增長 41%。

TCL 電子將會進一步深化與海外互聯網業務夥伴的合作，持續優化全球產能佈局和擴大全球市場份額，成為具有持續用戶營運收入的全球領先智慧科技公司。

### TCL 電子與 Netflix 開展全球合作



2019 年 11 月，TCL 電子與 Netflix 再續全球合作協議，促進 TCL 電子海外互聯網業務規模的進一步擴大，進一步提升 TCL 電子海外互聯網收入。通過此次合作，TCL TV 用戶可以通過 TV 初始頁面及遙控器上的 Netflix 快捷鍵，快速獲得 Netflix 資源，為用戶提供更為便捷及豐富的影視信息。

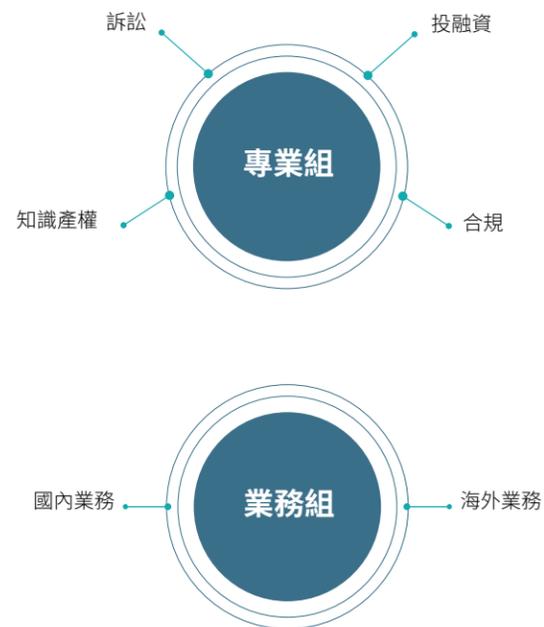
## 守法合規

TCL 電子堅定遵守國家、地區及各海外營運地的相關法律法規，確保自身的經營發展滿足各地合規要求，實現企業穩健發展。

### 尊重知識產權

保護和尊重知識產權是 TCL 電子取得長期穩健發展的重要因素。

TCL 電子從新產品立項、採購、生產、銷售及售後均建立了《知識產權保護管理程序》，在產品的全流程管理中保障知識產權，並於 2017 年通過了 GB/T29490 知識產權管理體系認證。我們建設了相應的組織架構為公司提供全面的知識產權保護的法律支持。公司法務部設立專業組，負責為公司提供全面的知識產權、訴訟、投融資、合規方面的法律支持；業務組則直接對接各業務部門，為各業務員部門所需的知識產權保護提供及支持。



本集團積極督促供應商開展知識產權保護。在與供應商或承包商簽訂的《採購協議》中，明確列出對於知識產權保護的需求，要求供應商應保證其向本集團提供的產品或服務不侵犯任何第三方的知識產權和其他合法權益。如果產品侵犯或引起第三方的知識產權侵犯時，供應商應就侵犯知識產權事項進行交涉，在處理法律糾紛時，供應商應當積極配合本集團解決問題。

2019 年，旗下子公司 TCL 王牌電器（惠州）有限公司和深圳 TCL 新技術有限公司榮獲廣東省知識產權示範企業稱號。



	2019 年數目 (件)	2018 年數目 (件)
累積共獲得專利授權	2,606	2,059
累積申請專利	5,844	5,164



## 嚴守商業道德

TCL 電子嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國公司法》《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定（國家工商行政管理局令第 60 號）》及上市規則之企業管治常規守則的條文規定，重視企業營運的透明度、獨立、問責、負責與公平。此外，我們嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，禁止各類反洗錢行為，並對員工開展反洗錢警示教育；亦嚴格遵守《中華人民共和國刑法》有關敲詐勒索的相關條文，防範與阻止勒索事件發生，對自身及他人的合法權益進行保護。

TCL 電子通過完善廉潔制度、僱員廉潔承諾以及廉潔宣傳教育，弘揚公司反貪污文化，嚴守商業道德，對任何踐踏企業文化、損害公司利益的不誠信者果斷亮紅牌。堅守制度紅線，堅守法律底線，堅守職業操守，捍衛 TCL 核心價值觀。

## 反貪污管理體系

反貪污制度	反貪污承諾	反貪污教育
<p>公司制定了《TCL 電子廉潔規範》等廉政規範，並在 2019 年進行了修訂，保障各方在業務往來中的合法權益，充分體現公平、公正、廉潔、誠信合作的精神，抵制商業賄賂和不正当競爭，反對商業欺詐。</p>	<p>我們要求所有僱員簽署《僱員廉潔承諾書》，做出個人承諾。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對於新僱員，要求在入職時即簽訂，並在入職培訓時進行統一宣教，為新僱員牢牢樹立拒腐思想；</li> <li>對於新晉幹部，我們要求其晉升時統一簽署；</li> <li>對於高風險崗位的僱員，公司每年在公開場合組織簽署一次《僱員廉潔承諾書》，並制定採購、供應商質量、後勤服務人員定期輪崗制度；</li> <li>對非高風險崗位的僱員，公司每 3 年組織簽署一次《僱員廉潔承諾書》。</li> </ul>	<p>我們通過常態化和專項反貪污教育宣傳持續弘揚公司的反貪污文化，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在電梯內、洗手間微報宣傳欄固定投放反腐倡廉的宣傳信息；</li> <li>通過全員郵件、企業號互動、辦公區宣導等方式多樣化呈現反腐教育；</li> <li>拍攝反貪污短視頻在所有培訓及會議間歇播放；</li> <li>每年開展一次廉潔問卷調查工作，通過問卷向僱員宣傳反貪污教育，收集相關風險信息。</li> </ul>

## 供應商反貪污管理

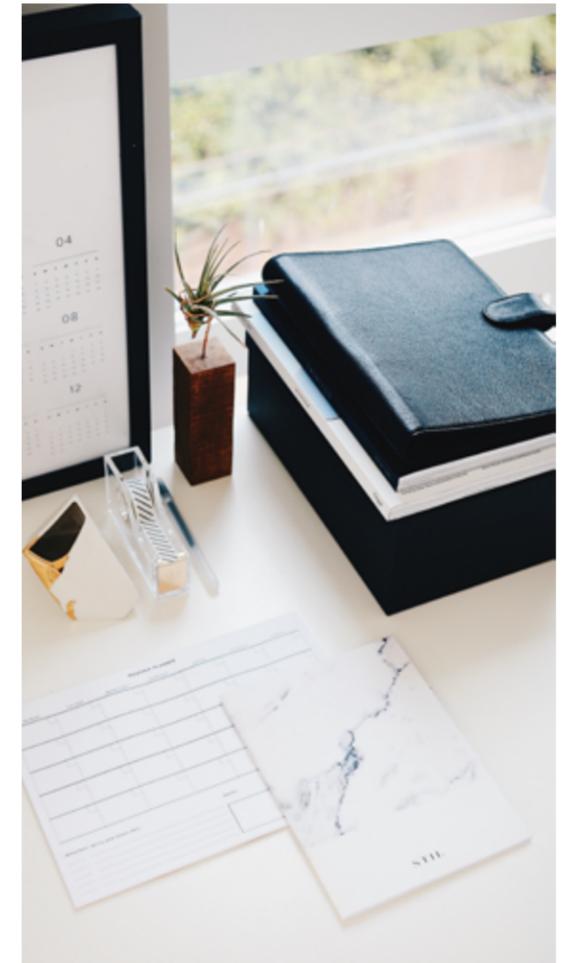
針對供應商的反商業賄賂管理，TCL 電子在《採購協議》中明確列示，供應商不得以任何名義向買方人員請客、送禮或者暗中給予回扣、佣金、有價證券、實物及其他形式的好處，不得與買方人員串通。如發現與商業賄賂有關的違規現象，TCL 電子將立即停止與其的合約，並要求供應商向其支付合同總金額的 20% 作為違約金，並有權立即解除本合同並保留報送司法機關處理的權利。

同時，我們與每個供應商簽訂合同的同時會簽訂《廉潔協議書》，進一步抵制商業賄賂和不正当競爭，保障雙方在業務往來中的合法權益。

## 利益申報和舉報途徑

TCL 電子開設了利益相關方主動申報途徑，僱員可在辦公自動化系統（OA 系統）中及時主動申報親屬在本集團或供應商的任職情況。此外，我們設立了 OA 首頁、電話、郵箱等舉報方式，為僱員、供應商及公眾提供暢通的舉報渠道，與各利益相關方共同監督廉潔合規情況。公司的舉報途徑由內控審計部統一管理，設置專門人員進行記錄並定期查看舉報情況，並嚴格保密舉報人的個人信息，嚴禁舉報人信息外洩。內控審計部在定期整理舉報信息後，如實上報首席執行官並開展實際情況調查。

2019 年度，TCL 電子未出現針對公司或其僱員有關於貪污的法律訴訟。



## 多方共贏

供應鏈與合作伙伴是 TCL 電子利益相關方中的重要組成部分。我們建立了完整的制度與流程，對供應商進行規範且完善的管理，並積極推動供應商與 TCL 電子共同履行社會責任。我們同時也主動擁抱各行各業的合作伙伴，加強同行交流，促進產學研合作，參加標準化制定，用心推動技術及行業發展。

### 供應鏈管理

TCL 電子建立了一整套制度及流程規範供應商管理，由生產基地的部品室先行對供應商基本信息進行調查與初步評估，如評估滿足 TCL 電子要求，則對其公司及生產工廠進行正式審查。在此流程中，我們要求供應商提供多項文件及資質信息，確保其經營與生產滿足 TCL 電子的社會責任要求。

### 供應商審查與評估

TCL 電子與所有供應商簽訂《質量協議》《廉潔協議書》《反恐安全合作協議》以及《分包商、供應商社會責任承諾書》。TCL 電子通過在規章制度及協議中聲明對供應商、承包商的社會責任要求，推動上下游產業鏈共同提高自身的社會責任表現，形成行業合力，實現和諧發展。

在《分包商、供應商社會責任承諾書中》，我們明確要求供應商承諾以下事宜：

- 在所有業務領域裏都實行精益求精的標準；
- 在所有運作中恪守職業道德，勇於負責；
- 尊重所有個人的權利；
- 注重環保；
- 積極跟進並符合相關法規、標準和各利益相關者的要求，不斷提高社會責任、職業健康、安全衛生及質量管理績效。

TCL 電子對供應鏈的評估採用 QCDS 評估方式。QCDS 評分是指供應鏈管理部對各供應商每月的質量（Q）、價格（C）、交貨（D）及服務（S）進行全方位的考核評分。通過考核量化，以便於讓考核偏低的供應商及時發現自身的不足進行改正，增加對考核優秀供應商的合作。

### QCDS 評估方式

- (1) 部品室對供應商的質量進行考核，並由部品室提供各類統計數據負責對質量方面（Q）及相應的服務（S）進行考核評分。
- (2) 物料控制室根據供應商每月的交貨準時率，負責交貨方面（D）進行評分。
- (3) 採購開發室根據供應商的價格、配合度進行價格方面（C）及相應的服務（S）進行評分。
- (4) 部品室負責 QCDS 最終將得分統計，並將最終得分通知各供應商。

### 不使用衝突礦產

TCL 電子積極回應 RBA（責任商業聯盟，前身為電子行業公民聯盟）和 GeSI（全球電子可持續發展倡議）的要求，與供應商簽訂《限制物質聲明》，聲明中要求供應商保證所有提供給 TCL 電子和 / 或它的相關公司的所有包裝，零部件和 / 或成品中不含有在此聲明中附加的 TCL 限制物質標準中所列的限制物質，以此確保 TCL 電子不會使用衝突礦產（來自非法採礦活動或利潤用以資助武裝活動的金屬）。我們也要求供應商簽署《不使用衝突礦產保證書》，並提供書面證據，如原材料檢測清單、第三方檢測報告，證明其產品不屬於衝突礦產。如發現供應商存在使用衝突礦產的情況，我們會立即停止使用及採購，並要求供應商作出書面解釋。如存在有意識地違規的情況，我們則會停止與該供應商的合作。



## 推動行業發展

TCL 電子積極探索行業發展思路，洞察產業趨勢，堅持與時俱進與交流合作，助推行業標準化的制定，並期望通過自身的可持續發展推動行業更加綠色、創新發展。

### 行業合作交流

TCL 電子重視行業間的交流與合作，通過合作促進平台與技術的突破，實現多方共贏。2019 年，我們與多家企業簽訂戰略合作協議，打造全球化佈局，並參加了國際消費類電子產品展覽會 (CES)、德國消費電子品展覽會 (IFA)、上海家博會、深圳電子展、春季及秋季廣交會等 13 場海內外展會。

### TCL 電子與成都高新區深度合作



2019 年 12 月，TCL 電子與成都高新區深度合作，在擴大產能、新業務佈局、新技術研發、國際物流等領域建立戰略合作關係。



### TCL 電子與靈動科技簽訂戰略合作協議



2019 年 12 月，TCL 電子與 AMR 機器人公司靈動科技 (ForwardX) 簽訂戰略合作協議，雙方將共同開發智能物流全業務場景一體化解決方案，探索無人智能物流解決方案。此次 TCL 電子與靈動科技簽下了 500 台 AMR 的「全球最大訂單」，有助於雙方在智能製造業商業化再獲突破。

## 協助標準制定

TCL 電子一直積極推動規範產業標準以及推動產業合作。2019 年我們參與了編製和修訂多項國家標準及行業標準，跟進標準或法規的變化情況，解讀並輸出指導文件，及時導入產品，保證產品符合銷售市場的要求。

2019 年 TCL 電子參與制定的標準發佈情況如下：

2019 年 TCL 電子參與制定的標準發佈情況				
序號	標準屬性	標準名稱	標準號	實施日期
1	行業標準	超高清晰度電視機技術規範	SJ/T 11745-2019	2020-7-1
2		超高清晰度電視機顯示性能測試方法	SJ/T 11746-2019	2020-7-1
3	中國電子視像行業協會團體標準	彩色產品質量評價指標體系及測試方法	T/CVIA-71-2019	2019-3-25
4	中國超高清聯盟標準	超高清電視測量方法	CUVA-001-2019	2019-3-12
5		超高清電視技術規範	CUVA-002-2019	2019-3-12

## TCL 電子積極推動 8K 行業標準的制定

 TCL 電子以自身在 8K 領域強大的科研創新與產品生產製造能力，積極推動 8K 行業標準的制定。

- 2019 年 7 月初，聯合國家廣播電視產品質量監督檢驗中心，編製出行業首部《8K 8 看甄選白皮書》，從屏幕、芯片、接口、算法、色域、色純度、峯值亮度、動態對比度 8 個關鍵維度引導 8K 電視發展。
- 2019 年 7 月 10 日，在 2019 年國際顯示博覽會（UDE）上，「8K 超高清產業工作委員會」正式成立，本公司執行董事兼首席行政官王成先生被推舉成為「8K 超高清產業工作委員會」的首屆理事長。
- 2019 年 8 月 8 日，聯合中國電子商會、中國電子技術標準化研究院共同發起《8K 超高清顯示認證技術規範》升級，進一步提升 8K 技術標準，引領行業的規範發展。

## 產學研合作

一直以來，TCL 電子都積極尋求校企合作戰略伙伴，打造不同層次及需求的研發與人才培育體系。我們與北京理工大學、南京大學等多所高校建立了長期合作關係；與惠州工程學院等職業學校建立了產教人才培養學院，為行業的人才發展打下堅實基礎。

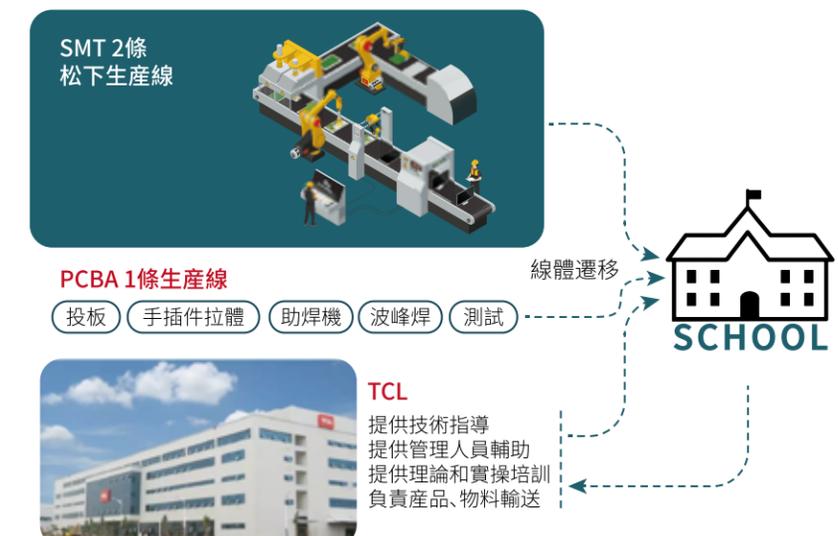


## TCL 電子與惠州工程學院共同組建「TCL 王牌機芯教學工廠」

 2019 年 6 月，TCL 王牌電器（惠州）有限公司與惠州工程職業學院共同成立「TCL 王牌電子信息學院」與「TCL 王牌機芯教學工廠」。此次與職業學院的合作，可以充分深化產教融合，促進教育鏈、人才鏈與企業鏈的有機對接，實現人才與企業的精準搭配。

### TCL 王牌機芯教學工廠校企合作項目

TCL 機芯工廠（生產基地）



# 為用戶帶來價值

TCL 電子不斷加大前沿技術的研發投入，專注量子點顯示、8K、Mini LED 等多項頂尖技術領域，推出多款中高端新品，更好地滿足用戶需求，實現企業的用戶價值。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
產品安全與健康	產品責任
產品及服務質量保障	產品責任
產品創新	產品責任
負責任營銷	產品責任
高效物料使用	環境



2019年，我們確立了AI×IoT戰略，佈局全場景AI開放式架構，將用戶需求、IoT設備能力和AI能力等多方面進行深度的融合。同時，我們也制定了4T戰略，將以T-Home、T-Life、T-Park和T-Lodge為基礎，由單純硬件產品銷售轉向全品類全場景智能終端的融合，並在各場景中融入8K顯示，實現從全球家電向全球智能科技企業轉型的目標。



A200PRO，引領智能螢幕潮流

2019年8月16日，TCL電子在深圳首次亮相推出智能螢幕A200PRO，包含「超級VUI（語音交互介面）、巨型螢幕手機、AI大螢幕」三大屬性。

#### 人機交互成亮點

A200PRO的智能之處在於，針對語音交互設計了一套全新系統，實現了通過多輪連貫的自然對話來找內容，並針對全國各地區用戶推出了6種方言的語音交互解決方案，只需自然交談即可輕鬆操控智能螢幕。此外，基於情感計算和場景感知技術，我們構建了情感化AI技術框架，該技術框架通過感知用戶的意圖、環境、行為模式，進行場景情感計算，將生硬的交互變成了富有人格化和人性關懷的情感化VUI交互，通過具象的小T形象，把科技與人文的完美融合帶給用戶全新的美好體驗。

#### 國內首款旋轉功能電視

A200PRO作為國內首款可旋轉智能螢幕，橫屏時是一款55英寸智慧大螢幕，豎屏時就變成了一款55英寸的巨型螢幕手機，而豎屏本身又貼合了移動互聯網時代智能手機的豎向用戶使用習慣——如短視頻、資訊等內容生態均基於豎向體驗。

#### 自動升降AI攝像頭

A200PRO的自動升降AI攝像頭，在視頻通話的情況下會被自動升起。

## 產品設計

### 產品節能降耗

TCL電子注重產品的綠色環保特性，從產品設計階段開始即考慮節能降耗的需求，並積極研發採用節能降耗技術。

2019年，TCL電子旗下65C6等十款彩電產品型號，通過了中國工信部的綠色設計產品評估認定，充分肯定了TCL電子在產品綠色設計方面的不懈努力。此次綠色設計產品評估認定是《綠色設計產品評價技術規範電視機TCESA 1018—2018》新標準的第一次全面應用，TCL電子也是在新標準頒佈執行下的中國電視製造業中第一家參加評估的企業。

### TCL電子創新多路LED燈均流驅動技術進行節能降耗



TCL電子創新研發了多路LED燈均流驅動技術，改善傳統LED背光驅動電轉換效率低，恒流器件溫度高，節能效果較差的特點。新技術不僅電路簡單可靠、成本低，可以向任意多通道拓展應用，並且通過改進背光電源提升電源效率，背光部分效率提升6-9%，充分實現了節能降耗。

### 高效環保物料使用

TCL電子持續在電視機原材料使用中投入人力及資金，不斷研發創新，節約材料，避免浪費，同時我們使用環保材料，在設計源頭滿足綠色產品的設計要求，減少產品製造加工過程中污染物的排放。

### 減少PET材料的使用

減少熱塑性聚酯材料（PET材料）的使用即為幫助減少石油消耗及其提煉過程中產生的能耗與污染問題，因為電視機中的光學膜片的基材為PET材質，其原材料粒子是從石油中提煉出來。TCL電子聯合光學膜片廠商及擴散板廠商，共同開發光學膜片與擴散板貼合產品。通過貼合的工藝，可極大地減少PET基材材料的使用量約60%，計劃2020年導入量產，實現更環保的光學部品應用。



光學膜片與擴散板貼合示意圖（Film：光學膜片；DP：擴散板）

## 免噴塗工藝減少油漆使用

免噴塗金屬粉材料是在原有的樹脂基材中添加極少量的金屬粉粒子，使塑料件通過直接注塑的工藝製成具有金屬外觀效果的塑料件，從而免去噴塗等後處理工藝。免噴塗工藝減少了油性油漆的使用，並減去產品中間周轉流程，綠色環保的同時提高產品製造效率。2020 年，我們將會在全尺寸上替代導入，滿足綠色產品的要求。

## 節約包裝材料

包裝材料也是 TCL 電子產品生命周期中的重要消耗物料，我們積極用綠色、創新的要求審視產品包裝材料與方式，以減少有毒有害原料使用，推廣應用更為健康環保、易於回收打成顆粒後再次循環使用的 EPE (發泡聚乙烯) 材料。

EPE 現時主要應用在 F6, D6, D8, D10 等系列機型螢幕前面做緩衝墊。在 Q, C, X 中高端系列中，部分或全套包裝結構採用珍珠棉 (EPE) 做為緩衝墊。相比之下，EPE 所取代的發泡聚苯乙烯 (EPS) 則較難被循環利用或自然分解，積極推行使用 EPE 以代替 EPS 可減少包裝對環境的影響，從 2015 年以來，我們 EPS 包裝物料使用量逐年減少。

近 5 年的部分機型單機 EPS 包裝物料使用量 (單位: 克)					
機型尺寸	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年
65 吋曲面	2,940	2,470	1,967	1,900	1,110
55 吋曲面	1,758	1,300	1,191	776	666
32 吋平面	258	229	207	182	175

同時，TCL 電子積極開展包裝材料的回收利用目標管理，2019 年 TCL 電子下屬 TCL 海外電子 (惠州) 有限公司設置了紙質包裝材料回收率 100% 的目標並完成。

此外，供應商提供原材料與產品時使用的包裝紙箱、卡板、塑膠周轉箱等，均由其進行妥善回收及再利用，有效減少了包裝材料的消耗與浪費。

## TCL 電子包裝材料使用量

2019 年	2018 年
95,497 噸 <sup>1</sup> 紙箱	699,284 噸 紙箱
1,849 噸 說明書	6,086 噸 說明書
12,883 噸 塑料類 (EPS)	12,392 噸 塑料類 (EPS)

<sup>1</sup> 紙箱用量有較大幅度下降，一是由於 TCL 電子不斷推進輕量化包裝設計，二是 2019 年波蘭生產基地承接的中小學生課本裝訂等業務削減。

## 產品安全

產品安全與質量是製造型企業的根本基石，TCL 電子以最嚴謹認真的態度審視每一個產品的安全與質量。我們嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國產品質量法》《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》等法律法規，以及各海外市場的准入制度和消費者保護相關法律法規中有關產品健康安全的條例，同時亦參照包括 GB8898-2011 / IEC 60065:2014《音頻、視頻及類似電子設備安全要求》在內的國家、行業及地方安全生產標準，保證產品安全可靠，保護用戶的合法權益。如消費者因 TCL 電子的商品缺陷造成人身、財產損害的，可向 TCL 電子要求合理賠償；如消費者在接受服務時，其合法權益受到損害的，也可向 TCL 電子要求合理賠償。

此外，TCL 電子下設的安全、能效和電磁兼容性實驗室已獲得中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 認可 (註冊號: CNAS L1701)，並按國際標準 ISO/IEC17025《檢測和校準實驗室能力的通用要求》建立了完整的質量體系。TCL 電子同時實時跟蹤標準的變化，及時補充及擴項實驗室檢測能力範圍，提高實驗室檢測能力，保障產品的安全可靠以及質量。

以下為 TCL 電視機產品所取得的部分安全認證：



2019 年內，TCL 電子並無因安全與健康理由而須回收的產品。

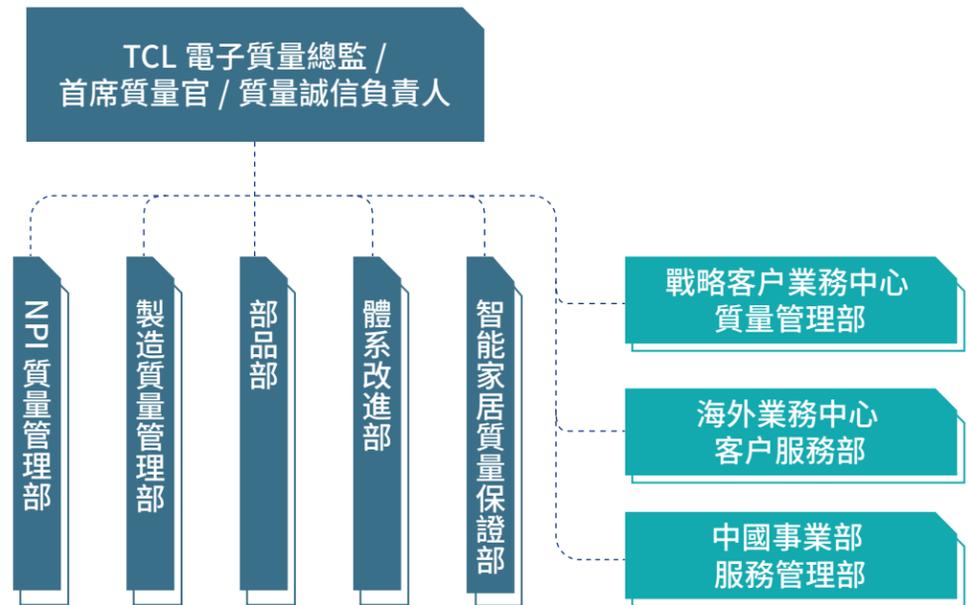
## 產品質量保證

TCL 電子秉承「產品質量是一切工作質量的總和」的管理理念，搭建了完善的質量管理架構，形成了覆蓋產品全生命周期的質量管理系統框架，並配備了質量管理責任處理制度，充分引導各級部門、各級僱員貫徹「預防為主」的質量管理精神，「先於用戶發現問題」並及時解決問題。此外，TCL 電子亦設有《分公司免費樣機撤樣管理流程》與《分公司商返機退換機管理流程》，規範需要返廠維修或召回產品的處理流程，加快返機處理效率，提升用戶滿意度。並設置專人對市場退換機資訊進行分析，明確返機原因及後續改善措施，持續降低返機率。

TCL 電子已經通過 ISO9001:2015、IECQ-QC080000:2017 等質量管理體系認證，涵蓋質量、有害物質、環境、能源、職業健康安全、兩化融合、知識產權等全系統一體化的質量管理體系建設。

### 質量管理架構

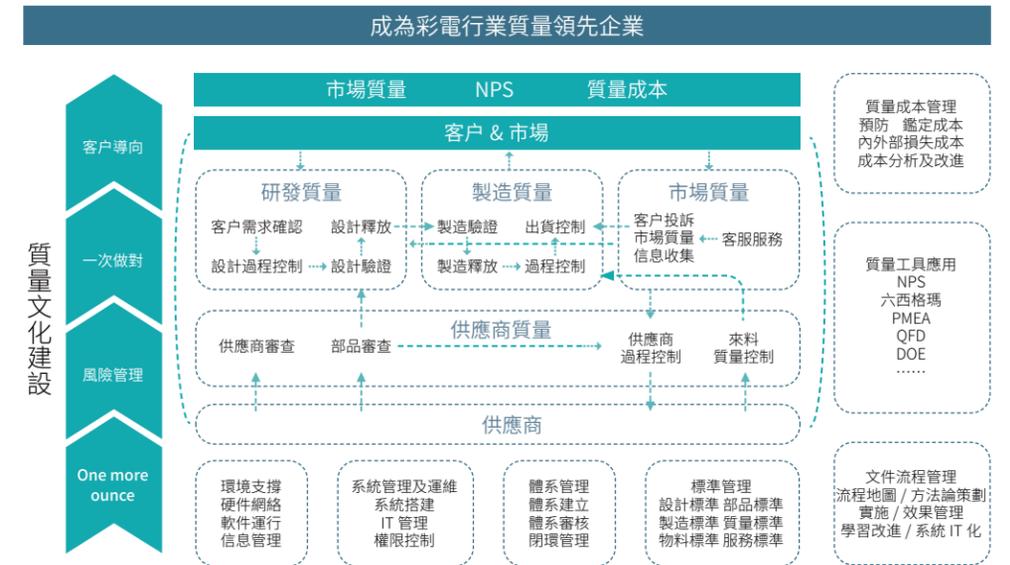
TCL 電子設立質量管理中心，負責 TV 業務的質量管理，管理範圍覆蓋各主要經營業務單位，並與各業務部門實施雙實線、嵌入式的質量管理模式，質量管理中心全面統籌國內和海外的研發、部品、製造和售後質量管理平台，對 TCL 電子全產品價值鏈進行系統、全面的質量監控、統一決策及質量改進指導。



TCL 電子質量管理中心組織架構

### 質量管理系統框架

TCL 電子建立系統閉環管理流程地圖，圍繞產品全生命周期，規範各階段和各節點的邏輯關係和管理流程。



TCL 電子質量管理流程地圖

### 質量管理責任處理制度

針對過程和市場端質量風險識別和處理，TCL 電子制定《重大市場質量問題分級管理》、《不合格問題 & 產品程序》（含產品召回管理）等規定，在研發、質量、製造環節設置專人，採用 QBQ 要因分析方法，對市場出現的產品質量問題進行根因分析、落實改善和閉環，並由專業部門進行質量責任劃分和 KPI 管理，視嚴重程度進行追責、獎勵和績效考核等。

### 質量「排雷」和質量整頓活動

2019 年，TCL 電子強化「被動防守者」轉化為「主動進攻者」，開展一系列專項質量提升活動，包括「排雷行動」、「質量整頓活動」、「螢幕部品提升」等項目，在系統內識別出了諸如系統性、工作質量、標準、產品和流程等幾個方面的風險點，並確定了具體的改善方案。其中，開展的「排雷行動」持續 3 個月，共識別 65 個雷區，319 個雷點，345 項改善項；截至 2019 年 12 月底整頓活動涉及的問題，關閉率達到 92%。

### 2019 年 TCL 電子螢幕產品主要改進措施

成立螢幕損壞專項小組，優化機械試驗標準、導入分體箱、防捏手板等措施，降低整機螢幕損壞率	2019 年整機螢幕損壞率相較 2018 年下降 13%
導入在線音視頻工具、微信自助檢驗，強化坐席專員系統攔截能力，提升諮詢解決率	2019 年諮詢解決率相較 2018 年上升 12.2%
降低螢幕故障損失項目導入措施，降低螢幕早返率及螢幕年累計故障率	2019 年螢幕早返率相較 2018 年下降 20%
新導螢幕廠商風險識別，降低早期螢幕失效華星螢幕設計及工藝改善，提升防腐能力	2019 年螢幕年累計故障率相較 2018 年下降 30%

### 質量活動月系列活動

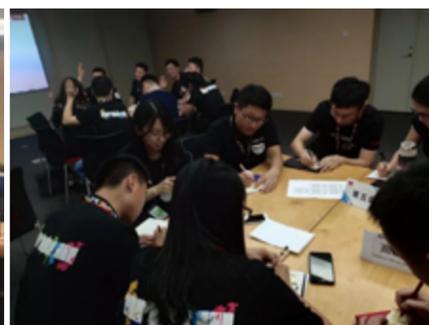
2019 年 9 月，TCL 電子持續開展質量月活動，通過質量主題演講、質量知識競賽、質量徵文等活動，寓教於樂，在競技和娛樂的氛圍中，讓全員的質量意識均得到有效提升。

### 質量人才班培訓

2019 年 7 月，TCL 電子組織 40 名僱員開展「質量人才班」培訓活動，培訓講師從自身經驗入手，使用案例生動形象的展現具備質量意識的重要性，提升現有質量人員的綜合能力，支持公司業務發展和質量管理提升的需要。



學員參加人才質量班培訓



學員進行小組討論

#### 培訓感言：

整節課讓我印象最深刻的就是「質量 = 品質」，短短的四個字加一個等號，衍生出來豐富的含義。

楊威林  
研發中心僱員

我們不止需要質量管理人員有質量意識，而是每一位成員都要具備質量意識。

黃小恩  
營運中心僱員

用戶導向、市場導向是當下也是未來的趨勢，積極主動地去了解用戶需求，應用到前端的品質改善，是我們需要去做的事情。

吳俠靈  
質量管理中心僱員

### 海外市場質量保障

<sup>2</sup>NPS (Net Promoter Score)，淨推薦值，亦可稱口碑，是一種計量某個客戶將會向其他人推薦某個企業或服務可能性的指數。

2019 年，TCL 電子開展了海外市場質量 NPS<sup>2</sup> 管理活動，成立海外產品質量改善齒輪組，積極提升海外市場的產品質量水平，加強品牌聲譽與影響力。

TCL 電子在越南、印度開展了質量 NPS 調查分析項目，定期舉行質量 NPS 分析改善會議，對調查過程中用戶提出的反饋及問題，要求研發和質量部門進行相應改善，並對用戶提出最多的貶損項目進行針對性改善。

- 針對越南用戶提出系統相關的體驗問題，已完成 11 項體驗優化改善任務並導入軟件中；
- 針對遙控器的改善問題，已聯繫供應商對線路板、彈簧管等零部件進行分析和改善；
- 針對音質和畫質改善問題，建立了 TCL 電視機音質和畫質等級標準，用以規範出廠產品的品控。

此外，TCL 電子聯合第三方測評機構，在海外分公司進行質量 NPS 盲測，獲取更客觀的用戶評價，以此推動產品持續改善。通過每年進行一次由第三方隨機抽查的 NPS 盲測活動，我們獲得了 250 份有效調查報告，並進行分批輸出 NPS 年度報告，報告內容納入海外質量 NPS 改善項目，與後台部門建立齒輪改善機制，聯動其他海外市場質量提升活動，共同推進 TCL 電子海外市場質量的進一步提升。2019 年年末，海外市場累計故障率相比年初下降 0.1%。

### 質量獲獎情況

2019 年第四屆亞洲質量功能展開與創新研討會暨質量功能展開與創新案例大賽上，TCL 電子《32F6N 機型 TV 面殼工藝開發應用》和《全媒體投訴改善》分別獲得亞洲質量功能展開優秀案例一、二等獎。



2019 年第 44 屆國際質量管理小組大會 (ICQCC) 金獎



中國電子信息行業第三十九次質量管理小組暨質量信得過班組代表會議

**中國電子信息行業第三十九次質量管理小組暨質量信得過班組代表會議  
獲獎清單**

供應鏈管理中心部品部	降低 65S8000 WZ 導光板上線不良率	四創杯第二名
TV 廠質量保證部	降低 SKD 模組客戶工廠反饋不良次數	優秀獎證書
注塑廠注塑車間	降低 43D1800 面殼注塑不良率	優秀獎證書
設計中心	提升 ODF 智能電視軟件測試效率	優秀獎證書

TCL 電子產品海外市場測評成績展示

TCL 6 系列連續兩年獲得美國 CNET 的「最佳編輯獎」

北美市場 PC Mag 的 NPS 調研中, TCL 以綜合得分 70 分的成績排名第一

德國 Heimkino 雜誌評分 excellent

## 服務質量保障

TCL 電子持續完善服務質量, 對用戶服務實現精細化管理。嚴禁虛假宣傳, 堅持負責任地營銷是 TCL 電子對用戶不變的承諾。同時, 我們也在全供應鏈內注重用戶信息保護, 防止用戶信息外洩, 並及時反饋用戶投訴, 提升用戶滿意度, 為用戶創造價值。

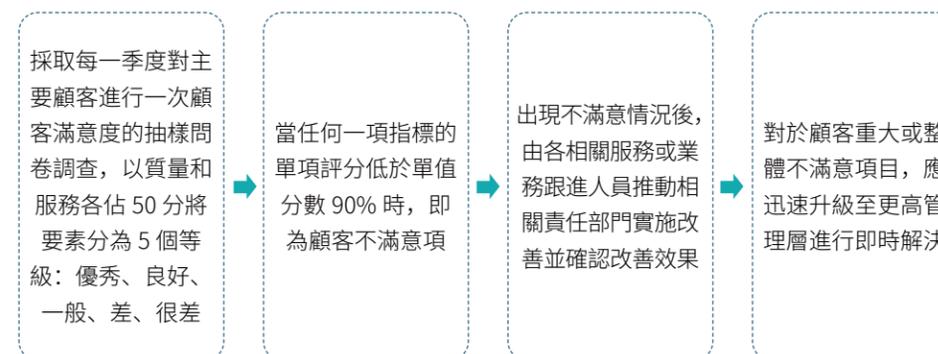
### 智能科技提升用戶體驗

2019 年, TCL 電子從內容豐富度、視覺設計、應用穩定性及流暢性、操控易用性等方面, 著力提升電視產品的用戶體驗。

- **內容豐富度:** 增加了愛奇藝、優酷、芒果、搜狐、B 站、瑜伽健身等 50 餘個第三方應用優質內容整合營運;
- **視覺設計優化:** 通過設計規範、組件代碼化等方式推進 UI4.0Plus 系統體驗一致性進程;
- **應用穩定性及流暢性:** 完善線上用戶態數據反饋, 快速發現定位問題, 應用崩潰率已經降至 0.01% 左右;
- **操控易用性及界面设计 (UI) 一致性:** 桌面成功升級為瀑布流 UI 後, 在主流業務快速應用這一產品形態, 保持一致, 降低用戶交互成本。

為了更好的量化服務質量, 並對其進行有效的提升及管理, TCL 電子制定了《顧客滿意度管理規範》, 並利用產品滿意度調查幫助有效評估和監控顧客的滿意與否, 並詳細了解客戶不滿意的原因, 將原因進行分類分級整理, 反饋給相關部門進行跟進、調整, 不斷滿足顧客當前及未來的需求和期望。

### 產品滿意度評估流程



## 負責任營銷

TCL 電子嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《廣告管理條例》及其他有關規定，內部制定了《TCL 推廣中心推廣標準化管理方案》，規範 TCL 電子各類推廣產品及推廣渠道的製作和使用，嚴格要求公司所出品的任何廣告宣傳內容須真實、健康、清晰、明白，不得以任何形式欺騙消費者，並建立了營銷投訴流程，全面保障客戶的合法權益。

TCL 電子的產品推廣中心建立了對外所有視頻、圖片、軟文等素材的標準制作、審核、輸出流程，均經過產品端、零售端及法務端審核確認，確保任何對外素材宣傳上沒有錯誤，話術上沒有違規。此外，我們亦按照《中華人民共和國產品品質法》的要求，如發生不符合在產品或者其包裝上注明採用的產品標準的，或不符合以產品說明、實物樣品等方式表明的品質狀況的時，在進行修理、更換、退貨、賠償損失後，仍屬於 TCL 電子責任的，會向消費者提供合法合理的賠償。

2019 年，TCL 電子未接收到任何有關產品營銷方面的投訴。

## 消費者信息保護

TCL 電子一直堅持「以客戶為中心」，對於消費者資料等隱私信息，我們高度重視其知情權，在用戶首次開機時即進入《用戶服務協議和隱私政策》頁面，頁面清楚告知用戶 TCL 電子所收集的用戶個人信息覆蓋範圍、個人信息保護及使用方式、用戶權利等內容，充分保障 TCL 電子所採集及使用的所有信息均獲得用戶同意。如發生個人資訊洩漏事件，TCL 電子將按照法律法規的要求，及時向消費者告知洩露可能產生的影響、TCL 電子已採取的措施、消費者可主動採取的措施及後續補償措施等，並主動向監管部門上報個人資訊安全事件的處置情況。

在用戶信息的存儲與處理方面，TCL 電子嚴格遵照《中華人民共和國網絡安全法》制定了《智能電視機軟件系統安全規範》《軟件漏洞管理流程》，從政策上保護用戶的個人隱私，在全公司及供應鏈範圍內進行有效管控，防止資料外洩。海外公司主要參考了歐盟制定的《通用數據保護條例》(GDPR)、《2018 年加州消費者隱私法案》(CCPA) 以及《加州聯網設備信息隱私保護法案》，制定了《產品軟件 GDPR 問題處理流程》，嚴格儲存及使用用戶的個人信息，規定呼叫中心僱員未經批准，不可擅自從系統中導出或發送用戶信息。

## 產品信息安全保障措施

人員管理保障	軟件授權保障	系統安全保障
<p>安全調試安卓調試橋 (ADB)：對 ADB 的調試開關做控制，只有設計工程師才獲得授權</p> <p>安全工廠菜單：對工廠做授權控制，只有授權的售後、維修人員、設計工程師等才允許調節工廠菜單</p> <p>安全日志 (LOG)：對調試 LOG 做安全措施，只有授權的售後、維修人員、設計工程師才能獲取 LOG</p>	<p>安全 TV+SDK (SDK: 软件开发工具包)：對應用訪問 TV 功能提供認證機制，只有經過授權認證的應用才能訪問核心 TV 服務</p> <p>強制訪問控制：對每個服務進行資源的強制訪問控制，只允許訪問合法的資源</p> <p>安全檢測 APP：內置成熟應用和系統安全檢測 APP，用戶在安裝第三方應用時，自動檢測應用的安全性</p> <p>內置應用安全編碼：對內置應用進行編碼安全性掃描和修復</p>	<p>一機一密：對需要密碼的地方採用一機一密</p> <p>數據加密：對重要數據、個人信息等數據的傳輸採用強加密信息進行傳輸</p> <p>首頁頁面保護：對首頁，關鍵功能的頁面進行加強保護，抵抗網絡攻擊</p> <p>漏洞修復：定期掃描系統漏洞，進行漏洞的修復</p>

對於供應鏈上的消費者資訊管控，TCL 電子與 100% 的供應商簽訂《商務保密協議》，規定未經用戶書面同意，任何人不得向供應商透漏保密信息，保密資訊包括但不限於業務及財務信息。如發現需要披露保密信息的情況，應及時且事先通知用戶，並盡最大努力減少披露該保密資訊的範圍，並採取一切可能的措施保密。一旦證實供應商因不當行為而洩露用戶隱私的事件，供應商需無條件進行賠償。

## 投訴處理

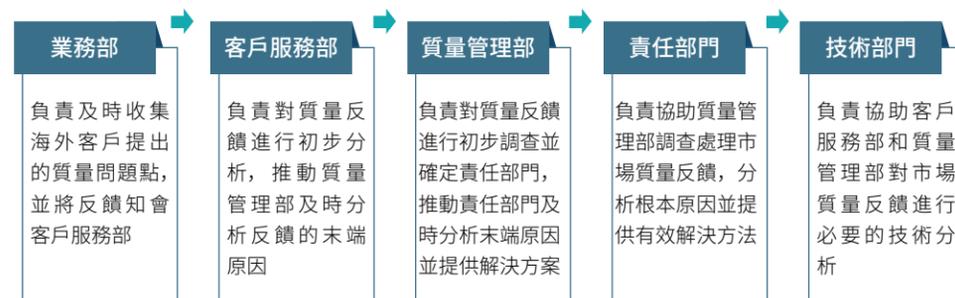
TCL 電子始終堅持做「有溫度」的服務，及時有效地回應用戶的投訴與建議，對於公眾輿論及用戶個人投訴，我們均制定了相關內部政策及響應措施，及時回應每一位客戶的需求。

針對用戶投訴，TCL 電子根據《消費者權益保護法》《部分商品修理、更換、退貨責任規定》，內部制定了《質量信息處理流程》，針對海外市場制定了《海外市場質量反饋處理規範》，規範了質量問題的分析、處理、反饋流程，從而及時發現質量風險並進行妥善處理。用戶可以通過我們呼叫中心的熱線電話、電視應用中內置的微信投訴渠道進行便捷、及時的反饋與投訴。呼叫中心收到用戶反饋後，將在 24 小時內聯繫到投訴的用戶，了解相關問題並做出處理。

- 針對中國區客戶提出的產品諮詢及修理等問題，用戶可以通過呼叫中心提出查詢及服務請求，並由「十分到家<sup>3</sup>」團隊負責上門服務。
- 針對全球範圍內的其他客戶，為更好地提供及時、順暢的服務於溝通，我們亦在羅馬尼亞設立了呼叫中心，以解決客戶的技術及產品質量問題。如發現用戶需要上門維修服務或退貨需求，TCL 電子則將依託各個市場的合作伙伴滿足用戶的此類需求。

<sup>3</sup> 深圳十分到家服務科技有限公司，與TCL 電子同屬於TCL 實業控股股份有限公司（本公司之最終控股股東），主要經營家電後服務業務，如送貨、安裝、維修、保養、智能家電的調試等。

### 海外市場質量反饋處理流程



### 截至 2019 年底

**36.8%** ↓  
海外批量性投訴次數  
相比 2018 年下降

**18.2%** ↓  
國內全媒體投訴次數  
相比 2018 年下降



# 安全生產及環保營運

安全生產是企業發展的生命線，環保營運則是企業可持續發展的要務，本集團通過健全安全管理體系、構建安全組織架構、加強安全知識培訓、監督和預防安全生產事故，推動企業安全生產建設。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
職業健康安全	勞工
廢棄物處理	環境
節能減排	環境
水資源管理	環境
廢棄產品回收	環境
應對氣候變化	環境



## 安全生產管理

TCL 電子嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》等外部法規，同時我們按照 OHSAS18001 職業健康與安全管理體系的標準，不斷完善自身的安全生產管理體系，包括設立安全管理委員會，不斷細化安保文件，並更新安保系統和加強安全督導與檢查，致力於消除安全隱患、降低安全生產事故率。同時，我們還會對各單位年度安全考核打分，綜合反映各單位安全管理情況，並提出改進意見。真正以人為本，推動整體安全生產管理髮展。

### 落實安全生產責任

TCL 電子建立了完善的安全管理組織架構，明確各級職責和負責人，並建立安全生產管理制度文件體系，包含安全管理手冊、安全質量標準、事故、事件調查和處理控制程序等文件。在安全事故預防、安全責任落實、安全事故處置等方面均做到有「法」可依，全面提高公司的安全意識。

2019 年度，TCL 電子完善原有的 8 個專項預案和 3 個現場處置預案，並增加 4 個事故調查和處理控制程序專項預案，充分落實安全生產責任。

### 安全組織架構

安全管理委員會 (安委會)	TCL 電子安全管理最高決策組織，負責公司安全管理體系級各項安全規章制度的建設工作
安全委員會辦公室 (安委辦)	根據《安全生產法》《消防法》《職業病防治法》擬製 TCL 電子的各項安全規章制度，建立安全制度體系、事故應急預案、安全整改措施等事項執行及其監督、檢查、考核獎懲等工作
各生產基地安委會	負責各生產基地生產環境安全與人性化的保障
突發事件應急小組	包括應急辦、特勤隊、消防隊、現場處置班，定期訓練與考核

### 安保文件體系

安全管理手冊	安全質量標準	現場安全管理規定	施工管理規定 煙火管理規定
		危化品管理規範	化學品安全技術說明書 (MSDS 卡)
		安全費用投入保障規定	
		外包業務安全管理規定	
		門禁管理	外來人員安全指引
		貨物安全管理規範	物品放行作業指導書
		車輛安全管理規定	貨車作業指導書
		事故、事件調查和處理控制程序	綜合預案
專項預案			
現場處置預案			

### 創新安全管理模式

TCL 電子在安全生產責任體系指引下，創新的提出了區域管理責任機制、季度安全輪值管理機制、「綠黃橙紅燈」考核機制等創新安全管理模式，將安全管理有效拆分到各個區域，分配給指定負責人，保證安全任務在各層級之間合理分配，提高了安全管理效果，避免了管理任務過於集中造成的漏檢錯檢等問題發生。

**區域管理責任機制：**園區分類劃分片區進行管理，每個片區不論多個部門，均有一個主要部門牽頭管理，各輔助部門均須無條件服從管理，並接受其日常考核，避免了安全管理盲區。

**季度安全輪值管理機制：**每季度安排一個廠部擔任整個公司的安全生產輪值單位，全面負責公司的安全檢查及隱患排查整改跟進，組織實施當季度的各項安全工作開展，並發布報告。輪值機制充分調動了各廠部安全主管的參與意識、責任意識，有效加強了安全管理的工作交流和最佳實踐分享，豐富了安委辦主管部門的管理方法，真正地體現了「全員參與」的安全文化理念。

**「綠黃橙紅燈」考核機制：**綠燈即為達標，黃燈為基本達標，橙燈為不達標，紅燈為嚴重不達標。考核目標按年度制定的工作規劃量化為具體的指標如重大安全事故、一般工傷事故、風險控制指標八大項，按周、月、季考評。安全考核的強制正態分佈如一條紅線，更側重過程的管理和考評，真正讓各級管理人員從意識和行為上重視安全，把「人的不安全行為」消除在萌芽狀態。

**安全生產應急預案：**為妥善應對重點區域安全管理工作，公司制定多項《安全生產事故應急預案》，以應對危險化學品洩漏、火災與爆炸事件、中毒與窒息事件、觸電事件、

機械傷害、車輛傷害、高處墜落、物體打擊、灼燙事故、人身傷害事故等突發事故應急與現場處理，為僱員生命及企業營運增加一份安全保障。

**規範安全檔案管理：**TCL 電子建立了安全生產專用檔案室，參照法律法規要求，將安全檔案細化、分解為安全生產檔案、職業衛生檔案、重點單位檔案、消防站檔案、環保檔案等，按檔案台賬標準提交、分類、入檔，實施統一管理，為後續管理提供依據。

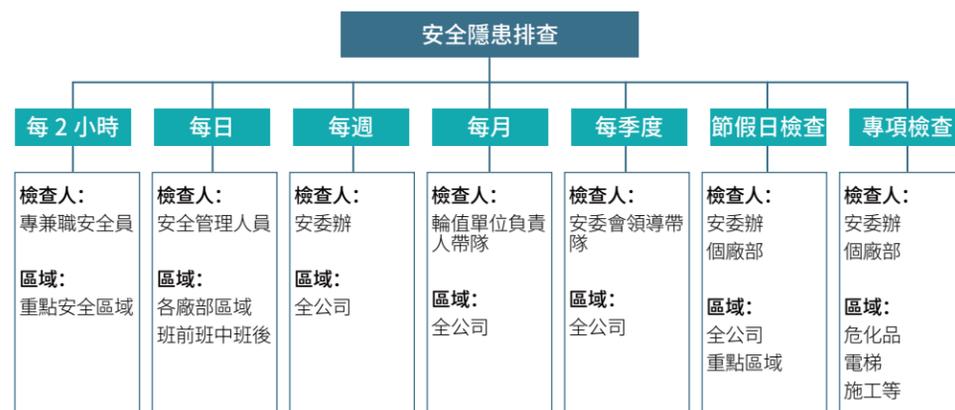
**外包業務安全管理：**TCL 電子將外包業務安全視為企業安全建設的重要組成之一，我們按照《外包業務管理規定》，繼續與外包單位和人員簽訂安全協議，並定期開展駐場單位安全培訓，有效保障外包業務安全營運。

**外來人員安全管理：**啓用人臉識別系統；來訪接待啓用 OA 申請；全面簽訂安全協議；極大提高了安全管理的準確性和效率。

### 開展多項安全檢查

安全檢查是主動發現消除事故隱患、預防事故發生的重要手段。2019 年度，TCL 電子繼續落實《安全檢查規定》與《安全監察輪值制度》，實施完善的安全隱患排查體系，貫徹常態化的安全隱患排查工作。對排查發現的問題進行安全隱患分析，提出主要問題及限期整改意見。2019 年，公司組織各項檢查共 62 次，查出問題 552 項，並進行及時整改，有效預防了安全生產事故發生。

### 安全隱患排查體系



### 安全檢查考核因素

- 查硬件：各單位各類消防系統設施設備 / 器材、安防系統是否完善、合理，各類警示標識是否齊全；
- 查制度：各單位是否建立了相應的安全管理規章、制度、操作規程、應急預案等；
- 查管理：是否健全消防安全組織，是否落實目標管理、全員管理、分線負責、分級管理，防火工作是否制度化、標準化、規範化、經常化；是否有違章指揮、違章作業的情況；是否貫徹執行公司的各項安全管理制度；

- 查隱患：檢查辦公、生產現場是否存在人的不安全行為、物的不安全狀態、作業環境的不安全條件、以及安全管理缺陷等；
- 查整改：對檢查出的隱患是否限期進行了整改。

## 職業健康保障

TCL 電子高度重視僱員的職業健康，並時刻關注可能為僱員健康帶來危害的因素，制定了完備的保障機制。我們在惠州的生產基地通過了 OHSAS18001 職業健康安全管理体系認證，制定了職業健康與安全管理目標，並通過成立職業健康小組、開展職業安全培訓等措施，完成職業健康與安全管理目標，切實保障僱員職業健康與安全。

TCL 電子兩大生產單位 2019 年職業健康安全生產目標及完成情況：

### TCL 海外電子（惠州）有限公司

項目	2019 年目標	2019 年實際
職業健康安全目標指標	重大火災、重大事故為 0	0
	重大污染事故、危險品洩露事故為 0	0
	重大人身傷亡事故為 0 工傷率低於 2‰	0 <2‰
	職業病發病人數為 0	0
	重大機械設備事故為 0	0
	特種作業人員取證率 100% 特種設備取證率 100%	100% 100%
	合規性義務實施達成率 100%	100%

### TCL 王牌電器（惠州）有限公司 &TCL 光電科技（惠州）有限公司

項目	2019 年目標	2019 年實際
職業健康安全目標指標	新僱員三級安全培訓教育覆蓋率 100%	已完成
	一般性生產工傷事故率 ≤ 0.8‰	已完成
	特殊崗位人員崗前安全培訓教育合格率 100%	已完成

## 職業健康保障機制

TCL 電子為主要風險崗位建立了全方位的職業健康保障機制，全面保證作業人員職業健康安全。2019 年度，我們完善了職業健康人員組織架構，繼續對重點作業場所、有毒作業場所進行環境有害因素監測，時刻監控可能的危害因素，並提供第一時間的醫療保障。

**建立職業健康檢查小組：**抽調各區域安全負責人組建職業健康檢查小組，明確責任人，定期巡視檢查監督僱員操作、防護規範情況。

**強管控有害區域：**TCL 電子識別到有毒有害作業主要包括噴油作業、補油作業、調油作業、配料作業、焊接作業等。我們將這些作業區域定義為有害區域，並加強在有害區域的安全防範措施。

**開展有害區域環境監測：**公司每年定期聘請有資質的第三方檢測公司對有害區域環境採樣檢測，出具檢測報告。2019 年，我們對注塑廠和 TV 工廠等工作場所開展了空氣有毒物質測定和危害因素檢測，確保工作場所環境滿足《工作場所有害因素職業接觸限值》標準。

**強化醫療保障：**TCL 電子旗下工廠單獨設置醫務室，負責日常應急醫療處理以及現場藥品管理，此外各樓層部門均安排急救員，掛牌上崗，應對突發重大情況下的緊急救援。

## 職業安全培訓與教育

TCL 電子貫徹以「預防為主」的職業健康理念，持續深入開展職業健康安全培訓與教育，提升僱員提升職業衛生意識，及危害辨識與風險評估能力，規範日常操作，並通過現場抽查及實操驗證培訓效果。

TCL 電子在工廠內設置宣傳版報，普及職業衛生健康知識，督促僱員自覺遵守公司職業病防治要求和操作規程，正確使用、維護防護設備和個人使用的防護用品，提升全員對職業安全的重視。

2019 年，TCL 製造中心開展了五類安全培訓，累計培訓 39,575 人次。包括：

- 新入職僱員培訓 9,900 餘人次；
- 一線僱員在崗培訓 20,000 餘人次；
- 外來駐場負責人安全培訓 126 人次；
- 危險化學品作業人員年度培訓 65 人次；
- 志願消防員培訓 7,200 餘人次。

## TV 廠安全活動和培訓



2019 年 6 月 4 日，為了提升僱員的消防安全意識，TV 工廠生產一部，生產二部開展了全員消防疏散演習，質量保證部開展了老化房火災事故應急演練，動力設備部開展了特種設備應急演練，廠辦開展了暴雨水浸事故演練，同時組織班組長進行了安全生產的培訓。



除了日常的安全培訓外，我們開展了設備安全技術防護賽、安全運動會、安全知識競賽等獨具創新的安全培訓教育活動，普及了職業安全知識，得到了僱員的一致認可和政府的表揚。

## 安全知識競賽 - 以賽促訓，增強知識保安全



2019 年 8 月 15 日，第十屆廣東安全知識競賽暨粵港澳安全知識競賽惠州選拔賽在惠州報業傳媒集團一號演播廳落下帷幕。TCL 電子代表隊憑藉豐富的安全知識儲備榮獲第一名，這是我們長期開展安全培訓與教育，培養僱員安全意識的成果。同時，通過參與安全知識比賽，進一步提高僱員安全知識水平，夯實安全基礎，為企業高質量發展創造良好的氛圍。



## 首屆安全生產運動會 - 強身健體保生產



2019 年，TCL 電子營運中心舉辦了第一屆安全生產運動會，活動創新開展了齊頭並進保安全、火場逃生、緊急救助等安全活動比賽形式，吸引了不同單位的僱員參加。本次活動以安全生產運動會為載體，全力推進全員安全教育，把安全生產元素融入職工文體活動之中，深入推進企業安全文化建設。



## 環保營運

TCL 電子持續投入資源，努力建設綠色製造企業，降低對環境的影響。我們以 ISO14001 為基礎建立完善的環境管理體系，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等國家法律法規，並定期委託專業機構對公司工作場所環境、工業 / 生活廢水、廢氣、固體廢物、消防應急、特種設備、危險化學品管理等進行檢查與監測控制，確保各排放物符合國家和地方標準。同時，我們按照法規要求對安全環保信息進行公示，提高透明度。

截至 2019 年，TCL 電子已連續四年無重大環境污染事故。為了持續提高環保營運表現，我們為不同部門訂立了環境管理基礎目標和環境減排績效目標，並考核各部門完成情況。

此外，TCL 電子注重整個價值鏈的環保營運，我們不斷完善綠色供應鏈系統建設和系統化的環境管理，監督並審核供貨商、渠道商的環境表現，保障環境管理體系的有效運行。

### 綠色工廠

2019 年，TCL 電子通過中國工信部第四批綠色工廠認證，標誌着企業在環保營運方面邁入新台階。

我們根據《綠色製造工程實施指南（2016-2020 年）》《綠色工廠評價要求》，結合 ISO9001、QC080000、ISO14001、OHSAS18001 等系列標準等體系管理的要求，以生產過程的綠色環保化為導向，力求創造最高標準的環境友好型產品。

**技術改進層面：**我們採用先進適用的清潔生產工藝技術和高效末端治理裝備，如建立光伏電站、空壓機餘熱回收等，建立資源回收循環利用機制，推動用能結構優化，實現工廠的綠色可持續發展。

**能耗管控層面：**我們在原輔材料、資源、能源投入利用進行了嚴格的管控，每年制定有水、電、氣能源單耗指標和原輔材單耗控制指標並對應 KPI 考核標準。所有單耗控制指標月度動態統計、監控並持續改進、逐步收窄。我們通過工藝優化、生產製程優化和設備自動化水平提高等多項舉措，保證產品單耗在同行業處於領先地位。

**產品設計層面：**我們在研發項目設計階段充分考慮有利於資源綜合利用和無害化處理的設計方案，從電子料的選擇、塑膠料、包裝材料、減少物料使用等環節實施了節能、環保的控制。

**供應鏈管理層面：**我們積極打造綠色供應鏈，將綠色理念傳達給上游供應商和下游客戶，積極宣傳工廠綠色發展的需求、目的及影響，不斷提升行業影響，促進消費綠色升級，強化綠色工廠行業示範效應。

## 節約能源

TCL 電子實施依靠提高產品能源、環境績效水平為中心的理念，我們依照 ISO50001 能源管理體系要求，開展管理方法和技術手段雙管齊下的節能減排方式，持續節約能源。

2019 年，TCL 電子旗下主要附屬公司 TCL 王牌電器（惠州）有限公司結合所在地政府下達的重點用能單位「十三五」期間能源消費總量和強度的「雙控」責任目標及考核要求，設定了年度能耗目標，並每年審核目標的完成情況。

責任單位	目標名稱	目標指數
TCL 王牌電器（惠州）有限公司	年度能源消費總量	11,800 噸標準煤
	年度能耗強度	3.55 噸標準煤 / 萬標台產品
	外購電力	≤ 3,700 萬千瓦時

除制定能耗目標外，TCL 電子持續投入多個節能項目，真正把節能落到實處。近年來，我們實施了空壓機系統節能項目、LED 節能改造、注塑機伺服改造、中央空調電機升級、光伏發電等節能減排項目，持續提升人員、設備的生產效率，提高能源績效水平。

## TCL 電子能源使用情況

指標	2019 年	2018 年	2017 年
柴油	31,421 升	17,654 升	/
汽油	26,892 升	/	/
天然氣	3,541,285 立方米	2,774,112 立方米	/
外購電網用電	78,744,127 千瓦時	73,480,591 千瓦時	/
外購蒸汽	8,722 噸	7,703 噸	/
太陽能發電量	4,481,621 千瓦時	3,577,455 千瓦時	/
總能耗	126,743 兆瓦時	111,735 兆瓦時	117,231 兆瓦時
再生能源佔總能耗比例	3.5%	3.2%	/
按出貨量計之能耗密度	每件產品 3.96 千瓦時	每件產品 3.91 千瓦時	每件產品 5.05 千瓦時

## 多項設備改造踐行節能減排



## 空壓機系統節能

我們採用 EMC 合作模式，由能源服務公司帶資更新節能空壓機，並提供維護保養和管理服務，按節省電費支付能源公司服務費和項目費。統計期內節能率為 34.1%，年收益合計 135.2 萬元。



## 中央空調系統節能改善

我們對模組車間冷凍水泵電機及風櫃電機進行二級能效電機改造更換。通過更換超高效電動機、降低電能損耗，節約製造成本，降低設備故障率，系統效率提升 10% 以上，預計全年電費下降約 18.3 萬元，可申請國家及地區節能補貼約 5.5 萬元。



## 冰蓄冷項目

我們利用冰蓄冷技術將夜間谷期進行製冷成冰、儲存冷量，在白天電力高峰時期將存儲的冷量釋放供工廠使用，從而達到電力移峰填谷，降低運行電費。預計每年節省效益 124 萬元。



## 可再生能源利用光伏發電



我們利用主廠房屋面，新建成 6.4MW 光伏系統，實現發電量約 600 萬度 / 年，預計每年節約電費 276 萬元。



## 溫室氣體管理

TCL 電子積極應對全球氣候變化，嚴格管控溫室氣體排放。我們以 ISO14064 溫室氣體管理系列標準、《工業企業溫室氣體排放核算和報告通則》等為指引，響應國家和地方政策要求，自 2017 年起每年自發進行溫室氣體排放量排查與查證工作。

根據溫室氣體盤查報告，TCL 電子制定了對比基準值單位產品溫室氣體排放下降 2% 的溫室氣體排放管理目標並分解至各工廠和車間，同時我們建立了溫室氣體盤查小組，每月跟進減排目標達成情況，核查溫室氣體排放結果，並通過實施一系列的減排措施如光伏發電、設備設施節能改造等，完成年度溫室氣體減排目標<sup>4</sup>。

<sup>4</sup> 目標實施範圍為 TCL 王牌電器（惠州）有限公司和 TCL 光電科技（惠州）有限公司。

### TCL 電子溫室氣體盤查小組

TCL 電子組建溫室氣體盤查小組，推動減排工作，小組由營運中心總負責，並由各個部門和分廠負責人共同參與，主要負責編製年度清單與報告、審核、制定管理文件。



### 溫室氣體減排舉措

- 利用太陽能光伏發電項目，減少從外部購入電力；
  - 加強設備維修保養，減少設備不正常運行，提升設備運作效率，降低能源損耗（如設備定期保養，設備及時更新等）；
  - 使用節能設備，降低能源使用（如使用節能燈具 LED 燈照明、變頻設備等）
- 通過 ISO14001 管理體系的運作，減少溫室氣體的排放。

### TCL 電子應邀參加沃爾瑪可持續發展深圳峰會並獲得 Giga-Guru 獎



2019 年 5 月 21 日，TCL 電子參加沃爾瑪在深圳組織的全球採購可持續發展峰會，並獲得沃爾瑪副總裁 Asha Menon 頒發的 Giga-Guru 獎，表彰 TCL 電子全資附屬公司 TTE Technology Inc. 在沃爾瑪「Gigaton 十億噸全球溫室氣體減排項目」中的積極參與和卓越表現，此次峰會共有 13 家工廠獲得該獎，TCL 電子是唯一的家電製造型企業。



### 溫室氣體排放量

<sup>5</sup>2019 年溫室氣體排放量較 2018 年有所增加，主要由於我們加強了數據管理。本年度數據統計範圍較 2018 年增加了位於墨西哥和越南的生產基地。

指標	2019 年 <sup>5</sup>	2018 年	2017 年
範疇一（直接溫室氣體排放）	23,019 噸二氧化碳當量 (柴油、汽油、天然氣使用所產生)	6,035 噸二氧化碳當量 (柴油、天然氣使用所產生)	7,186 噸二氧化碳當量 (柴油、天然氣使用所產生)
範疇二（間接溫室氣體排放）	67,838 噸二氧化碳當量 (用電、外購蒸汽所產生)	46,139 噸二氧化碳當量 (用電、外購蒸汽所產生)	47,884 噸二氧化碳當量 (用電、外購蒸汽所產生)
總溫室氣體排放（範疇一及範疇二）	90,857 噸二氧化碳當量	52,174 噸二氧化碳當量	55,070 噸二氧化碳當量
溫室氣體排放密度	每件產品 2.84 公斤二氧化碳當量	每件產品 1.82 公斤二氧化碳當量	每件產品 2.37 公斤二氧化碳當量

### 節省用水

TCL 電子嚴格遵守《中華人民共和國水法》《中華人民共和國水污染防治法》等相關法律，致力於防止水資源的浪費。報告期內，我們持續開展水資源管理，力求通過管理提升和技術改造節約水資源。

管理提升：我們通過對供水系統日常巡查並加強重點耗水設備的日常管理，及時發現故障設施，杜絕因管道老化損壞、設備年久失修、控制系統落後導致的水資源浪費。

技術改造：我們通過對現有供水體系進行技術層面改造，並用節水節能型設備取代原有老舊設備，如對傳統機械冷熱分散性供水系統改造為遠程集中液晶數控系統，在相同產能情況下減少用水量。

2019 年，TCL 電子無任何求取水源方面的問題，近三年 TCL 電子水資源消耗情況如下：

### TCL 電子近三年水資源消耗量

指標	2019 年	2018 年	2017 年
總耗水量	996,590 噸	981,917 噸	1,081,275 噸
按出貨量計之耗水密度	每件產品 31.1 公斤	每件產品 34.3 公斤	每件產品 46.5 公斤

## 廢棄物處理

TCL 電子持續規範廢棄物管理，在推動企業的清潔生產和循環經濟方面不斷努力。我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《一般工業固體廢物貯存、處置場污染控制標準》和《危險廢物貯存污染控制標準》等法規，並制定內部《EHS 目標 / 指標與管理方案》，完善對固體廢棄物的管理。

TCL 電子在產品開發階段便充分考慮有利於資源綜合利用和無害化處理的設計方案，在材料選擇時，我們充分從電子原材料、塑膠材料、包裝材料入手實施。我們在生產營運中產生的廢棄物主要為廢棄電器電子產品、廢棄包裝材料和危險廢物，我們採取了針對性的措施，合理處置這些廢棄物。在惠州，有害廢棄物均由 TCL 實業控股股份有限公司（本公司最終股東）旗下惠州 TCL 環境科技有限公司收集進行無害化處理。其他生產基地的有害廢棄物由當地有資質的第三方處理。對於無害廢棄物，本公司遵守可持續原則，儘量回收處理再用。

廢棄電器電子產品	TCL 電子旗下各工廠設置專項廢棄電器電子產品處理基金，合計 11,606.59 萬元，對廢棄電器電子產品做統一回收和無害化處理。
廢棄包裝材料	最大限度進行循環利用，對於無法循環利用的廢包裝材料，按照紙箱、塑膠類以及 EPS 類分類後交由具有處理資質的惠州 TCL 環境科技有限公司統一處理。
危險廢物	主要為塗料廢液、廢油漆渣、含油廢水以及空桶，我們以 QC080000 有害物質過程管理體系為依據，制定了嚴格的危險廢棄物管理制度，逐級落實危險廢棄物管理責任制，與惠州 TCL 環境科技有限公司（持有危險廢物經營許可證）簽訂廢棄物處理合同，確保所有危險廢棄物得到合適的處理。

## TCL 電子有害廢棄物產生及轉移量

	2019 年	2018 年	2017 年
塗料廢液	55 噸	70 噸	134 噸
廢油廢渣	7 噸	53 噸	10 噸
含油廢水	38 噸	24 噸	4 噸
空桶	8 噸	9 噸	15 噸
其他	21 噸	88 噸	17 噸

## TCL 電子無害廢棄物產生量

	2019 年	2018 年	2017 年
紙箱	3,553 噸	4,258 噸	4,517 噸
塑膠類	1,622 噸	1,152 噸	1,142 噸
EPS 類	408 噸	1,116 噸	1,018 噸
其他	2,377 噸	2,542 噸	1,723 噸

## 減少廢氣排放

TCL 電子十分重視對以揮發性有機物（VOCs）為主的廢氣的排放管理，嚴格遵守《大氣污染物排放限值》《傢俱製造行業揮發性有機化合物排放標準》等標準限值要求，採取以下減少廢氣排放：

- 定期對廢氣環保設施 / 設備進行檢查和維護保養，以確保運行狀態良好；
- 制定廢氣洩漏應急預案，以應對突發情況；
- 進行工藝改進，減少噴塗、絲印工藝使用，減少生產過程廢氣排放；
- 定期對廢氣排放進行監測，確保達標排放。

## 噴塗廢氣 VOCs 專項整治項目



2019 年，TCL 電子工廠實施注塑噴塗環節的 VOCs 專項整治，通過旋流淨化器、循環水池、生物填料塔和特定菌種培養液協作處理噴塗廢氣，更新廢氣環節的處理技術，使噴塗廢氣排放滿足更加嚴格的《傢俱製造行業揮發性有機化合物排放標準》（DB44/814-2010）第二時段排放限值，預計投入資金 150 萬元，目前項目已完工驗收。



## 產品化學物質管理

TCL 電子嚴格管控化學物質使用和存儲。我們遵守 RoHS 和 REACH 指令，在產品設計和生產過程中，通過技術開發，工藝完善，尋求更加安全綠色的化學物質，最大限度減少有害化學物質的使用。TCL 的電視機產品均已獲得 QC080000《電子電氣組件和產品有害物質過程管理體系》認證，已 100% 淘汰超標使用鉛、汞、鎘、六價鉻、多溴聯苯（PBB）、多溴二苯醚（PBDE）等非環保塑料材料。

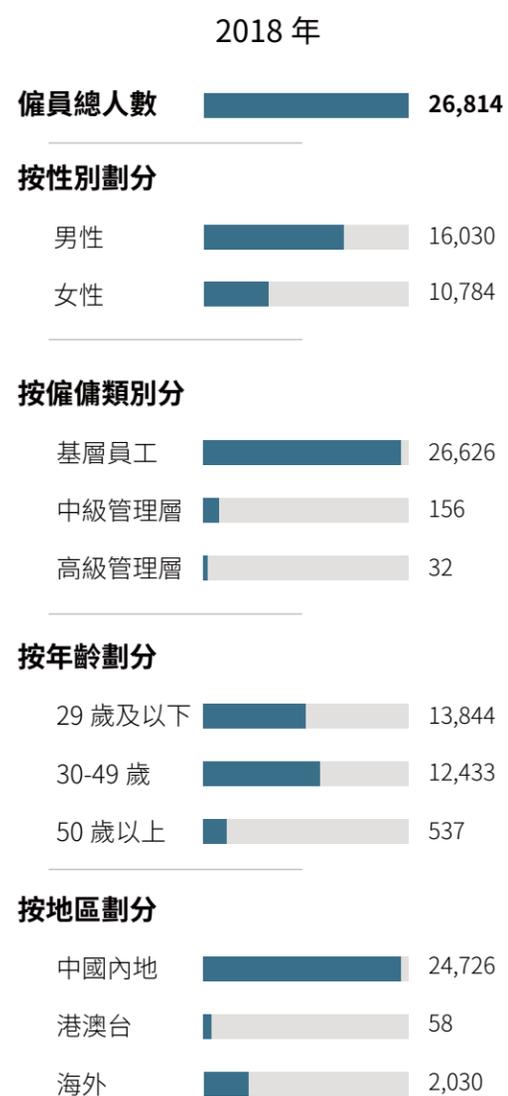
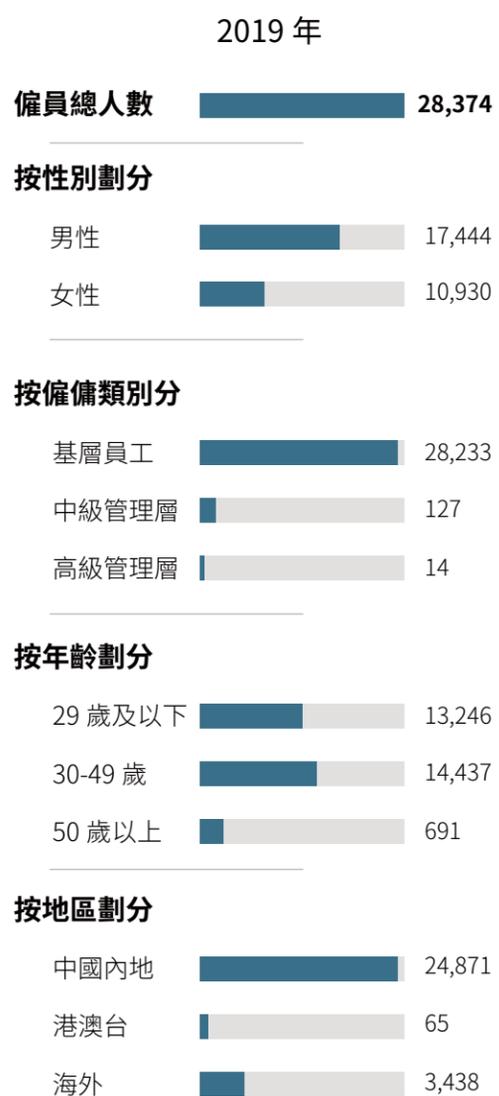
對於在生產過程中必須使用的少量危險化學品，TCL 電子嚴格遵守《危險化學品安全管理條例》及其他相關法規、制度和標準，成立危險化學品應急管理小組，定期展開巡查和培訓，對危險化學品進行全過程管控，將化學物質使用相關隱患降至最低。

# 為僱員創造機會

TCL 電子始終堅持人才驅動戰略，希望通過良好的工作環境、平等透明的晉升機會、富有競爭力的薪酬福利、豐富多彩的僱員生活、細緻周到的僱員關愛，保障僱員各方面權益，為僱員提供展現個人能力、實現自我價值的平台。此外，日益增長的國際業務需求也讓我們意識到尊重不同國家僱員，創造全球化僱員發展平台的重要性。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
保障勞工合法權益	勞工
合理的薪酬激勵	勞工
尊重僱員多元文化與生活方式	勞工
良好的培訓及發展機會	勞工
僱員歸屬感與認同	勞工





## 中國區勞工管理

2019 年，TCL 電子憑藉在勞工管理方面的用心經營，榮獲「非凡僱主 TOP100」、「2019 深圳變革非凡僱主」、「BEST 中國年度最佳僱主—最具智造精神僱主」和「全球化領域—中國互聯網行業 TOP 僱主獎」等獎項，體現了社會對公司在人才發展體系建設和人才吸引力方面的充分認可。

### 合規僱傭

TCL 電子嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律規定，研究並制定了符合企業特點的《員工手冊》等內部政策，逐步完善公司的人力資源體系和管理制度，保障僱員在薪酬及福利、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視等方面的合法權益，並及時合法地與僱員簽訂勞動合同，同時，公司按照《中華人民共和國勞動合同法》的相關規定執行相關解聘及離職程式。

TCL 電子亦嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》中關於強制勞動和工作時數的規定，要求不得強制勞動，不得隨意延長員工的工作時間，同時鼓勵員工勞逸結合，管理者與員工應提高工作效率，促進工作與生活的平衡。若發現強制勞動的情況，我們將立即停止其工作，並根據相關法律法規承擔應盡的責任。

TCL 電子嚴格執行國務院《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年人保護法》和《未成年工特殊保護規定》，嚴格禁止使用童工，在招聘等環節嚴格審核應聘者有效身份證件，確保招工過程中符合國家法規，並明確童工事件的處理機制。若發現童工，我們將立即停止其工作，將其送至醫院檢查身體的健康狀況，並通知當地勞動局，經勞動部門同意後將其送回原居住地並要求其父母或監護人簽字，在獲得政府機構蓋章確認後交回人事部門存檔。

2019 年，TCL 電子在各用工環節均無歧視、使用童工或強制勞動的情況出現。

### 人才吸引

TCL 電子期望尋找「具備創業精神、高度信賴、有能力、交付結果、共享收益」的全球事業合夥人。我們招聘職位涵蓋研發技術類、製造類、綜合管理類、營銷類、產品設計類等，工作地點涵蓋國內主要一、二線城市，為應聘者提供多元化的選擇。

2019 年，TCL 電子制定了校園招聘的標準作業手冊，優化了與學生三方簽訂的流程，提升校園招聘業務的運作效率，並成功舉辦了校園俱樂部、科創節、人才沙龍、高校開放日等活動，與校園人才和社會人才建立了良性互動關係，充分吸引各界人才。

## 全球畢業生開放日



2019 全球畢業生開放日，TCL 電子邀請來自世界各地 50 名優秀畢業大學生，相約科學園 TCL 國際 E 城，一起提前開啓他 / 她和 TCL 電子的智慧未來之旅。本次活動，TCL 電子向大學生們立體化地展示了全球化佈局、培養體系、優質產品、工作環境，和 TCL 電子獨具魅力的公司文化，得到了大學生們的一致好評。



## 薪酬與福利

TCL 電子遵循外部競爭性原則和內部公平性原則，定期回顧薪酬策略並視情況進行調整及制定相應的薪酬激勵方案，最大限度的保障薪酬發放的合理與公正。同時，TCL 電子為僱員提供多樣全面的福利補貼與豐富的僱員獎項，作為僱員工作生活的調節劑，構建企業與僱員的情感聯繫與交織，讓僱員感到暖心。

### 薪酬激勵方案

- **短期激勵：**在固定薪酬的基礎上，公司根據年度經營業績和僱員個人績效，為僱員發放業績獎金，確保有能力、有貢獻的僱員在發揮自身價值的同時，得到公司的認可與嘉獎，提升僱員的工作熱情。同時公司在銷售激勵、創新及技術類激勵上進行重點投入，以支持公司零售力、產品力、及技術創新能力的提升。
- **長期激勵：**針對高管和核心骨幹僱員，制定收益分享計劃，體現責任共擔、收益共享的理念，加強對優秀核心人才的保留和激勵。

### 多樣全面的福利補貼

- 依據當地政府法規為僱員繳納社會保險及住房公積金等。
- 為僱員補充提供全面綜合的商業保險保障及優質的保險服務。
- 符合條件的僱員可享有通訊補貼、電腦辦公補貼和交通補貼。
- 為僱員提供健康體檢、節日禮物、生日祝賀、特別帶薪休假、公司班車、僱員宿舍等多樣化福利。

## 豐富的僱員獎項

- **當責之星：**當責是公司的核心價值觀之一，TCL 電子設立當責之星，以倡導個人及組織有更高的履責目標並在實際工作過程中落實自身的責任。凡入職公司的僱員，工作積極、表現優秀，與公司倡導的當責文化相匹配，都有機會獲評每季度 / 年度的當責之星。
- **優秀僱員及優秀經理人獎：**TCL 電子每年在集團、中心和事業部三個層面評選「年度優秀僱員」或「年度優秀經理人」，以表彰業績與貢獻突出的優秀僱員與經理。
- **內部推薦獎：**TCL 電子設置內部推薦獎，以鼓勵僱員推薦優秀人才來公司任職，對於推薦成功的僱員，將依據招聘崗位的級別給與豐厚的現金獎勵。
- **旺季激勵特別貢獻獎：**TCL 電子設立旺季激勵特別貢獻獎，以表彰在生產旺季對公司發展有突出貢獻的個人和團隊，向獲獎僱員提供現金獎勵以及帶薪假期。

## 工會及勞資溝通

工會是僱員與公司溝通的重要渠道。TCL 電子工聯會下設三個工會，分別為代表惠州王牌電器僱員的王牌工會、代表戰略客戶業務部的 SCBC 工會，以及代表非生產僱員的新技術工會。各工會下設文體、宣傳、生產、生活、女工委員等職務，代表僱員發聲，保障僱員的民主管理權利。此外，僱員代表定時開會，定期改選。

TCL 電子於各個季度舉辦僱員生活素質會，由僱員代表參加，提出關於績效、福利、考勤、薪酬、膳食、宿舍、行政等方面的問題反饋。會後由相關部門形成改善措施，確定計劃完成時間，切實解決僱員生活、工作中的不便。此外，TCL 電子工會十分重視僱員心理健康和同事關係的維護，及時徹底的疏通問題與矛盾，為僱員的身心健康保駕護航。

此外，TCL 電子以季度為周期收集僱員真實的反饋和意見，持續改進福利、薪酬、溝通、管理、工作生活平衡、工作環境等六大方面僱員體驗，涵蓋伙食、住宿、節假日 / 旺季福利、僱員溝通會、反饋渠道、投訴響應、薪酬結構、內部公平性、外部競爭力等僱員生活方方面面，提升僱員體驗，助力企業可持續發展。

### TCL 工會會員權益

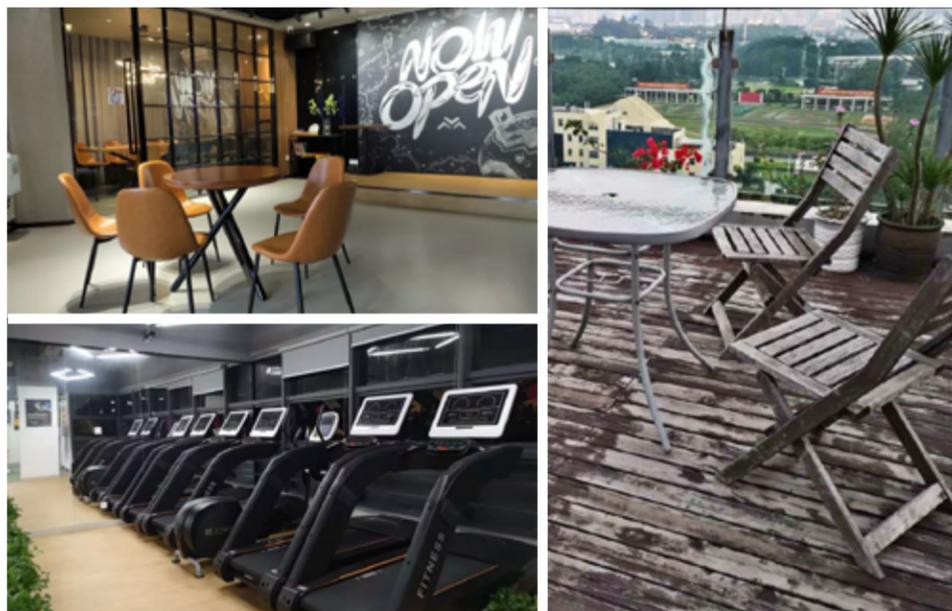
- 選舉權、被選舉權及表決權
- 勞工溝通、工會工作參與權
- 享受體檢、節日 / 生日禮物及參與各種團隊活動權利
- 申請困難補助

### 僱員文化與關愛

TCL 電子致力於打造以人為本的企業文化，提供力所能及的僱員關懷。2019 年，TCL 電子繼續改善僱員工作環境體驗，舉辦了豐富的僱員活動，幫扶困難僱員，構建了和諧的企業文化氛圍。

### 舒適的工作環境

TCL 電子總部在辦公室為僱員設立咖啡廳、健身房、休息室，讓僱員工作之餘放鬆身心，體會不一樣的工作快樂。此外我們關愛女性僱員的合法權益和特殊需求，建立「愛心媽咪小屋」，為哺乳期的女僱員提供舒適和私密的哺乳空間。



### 豐富的僱員活動

TCL 電子致力於打造和諧的工作氛圍，形成具有凝聚力的企業文化。我們通過舉辦節日活動、趣味聯誼比賽等多項僱員活動，增強僱員間的相互交流，提升僱員對企業的認同感。

### 「創想生活，樂享中秋」節日活動



2019 年中秋節，TCL 電子舉辦了以「創想生活，樂享中秋」為設計主題的節日活動，鼓勵僱員通過參與趣味活動，緩解工作壓力，並贏取具有趣味祝福小禮物。此次活動有效加深了僱員交流，提升了團隊凝聚力。



### TCL「王牌杯」僱員籃球賽



2019 年 4 月 17 日，一年一度的第十六屆「王牌杯」籃球賽開幕。「王牌杯」籃球賽是 TCL 打造的標桿業餘體育活動，旨在為僱員生活增添樂趣，加強公司內部的溝通交流。本次比賽共吸引了 9 支隊伍參加，得到了 TCL 工會和各部门的大力支持。



## TCL 電子工會協會多彩活動集錦



攝影協會：南雄銀杏、丹霞風景、河源桃花攝影活動



深圳龍崗半程馬拉松活動



羽毛球協會：第四屆 TCL 新技術 羽毛球協會內部賽



徒步協會：東莞銀瓶山 & 惠陽白雲嶂秋季徒步登山活動

## 困難僱員幫扶

2019 年，為了弘揚「扶危濟困、互助互幫、奉獻愛心」的僱員互助精神，TCL 電子通過工會發起「愛心互助金」，為在生活、就醫方面存在實際困難的僱員解決燃眉之急，捐助款項共計 12.7 萬元人民幣。

## SCBC 海外電子分會僱員慰問



2019 年度，TCL 電子 SCBC 海外電子工會為入會僱員提供了結婚、生育以及住院慰問金共 15,900 元。幫扶 5 名困難僱員，申請幫扶金額共 21,000 元。



## 海外僱員參與情況

TCL 電子重視海外僱員多元化的背景，尊重當地的習俗，我們對海外僱員的管理均嚴格遵循僱傭當地的法律法規和勞工制度，如澳大利亞的 Fair Work Act 2009 與 the National Employment Standards；菲律賓的 Labor Code of the Philippines 等。同時我們在薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利均制定了相應的內部制度，如澳大利亞的《人力資源政策》（Human Resources Policy）、菲律賓的《招聘和選拔政策》（Policy on Recruitment and Selection）與《關於計時和工資處理的政策》（Policy on Timekeeping and Payroll Processing）、印度尼西亞的《招聘要求》（Permintaan Karyawan Baru / Rekrutmen）與《考勤規定》（Attendance Regulation）等。

此外，我們還針對海外僱員制定或完善了《海外分支機構中方外派僱員發文任命規則》《TCL 實業海外營銷本部人才積分制度》《內部晉升標準》《海外分支機構本地化中方員工特殊津貼管理規定》等，形成了具有实操性的晉升考察流程、晉升機制以及福利制度。

## 海外僱員參與



巴基斯坦最高銷售月慶祝和團建活動



越南僱員團建活動



印度尼西亞僱員團建活動

## 發展與培訓

TCL 電子將人才發展與培訓視為公司可持續發展的重要推力，用心打造各層級僱員專屬培養模式，並為僱員提供清晰明確的晉升渠道，致力於為每一為僱員提供個人發展和事業騰飛的廣闊平台。

### 整體人才發展機制

TCL 電子構建了完善的人才發展機制，我們嚴格依照《員工手冊》規定，為僱員提供專業、技術、管理的多維度發展通道。我們每年通過人才盤點來識別關鍵崗位和關鍵人才，通過人才選拔、培養等機制來開展人才梯隊建設。通過有效的人才發展途徑，培養一支具備國際化視野、職業化素質和專業化水平的人才隊伍，實現僱員與企業的共同發展。

### 人才培訓實踐

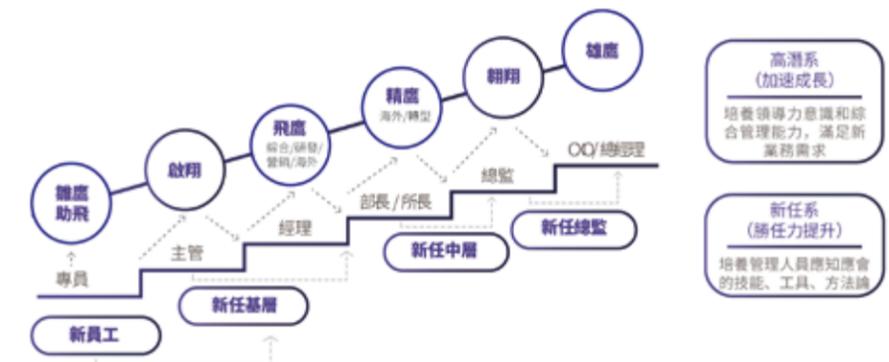
TCL 電子充分了解僱員最真實的需求，探索可能有利於僱員成長成才的培訓模式。我們建立了完善的培訓體系，並不斷開拓人才培訓創新模式，為僱員的個人成長提供了豐富機會。

### 完善的培訓體系

TCL 電子不斷淬鍊革新，建立包括高潛系、新任系、專業系、通用系及戰略專項的人才培養體系，滿足不同層次僱員提升個人能力的需求。

培訓系列	培養對象	培訓內容
高潛系	針對中高層後備人才	通過通用技能、自我學習、管理與領導力系列培訓等，培養高潛僱員的經營，領導與綜合管理能力
新任系	針對新任基層管理者以及中層管理者	注重培養管理人員應知應會的技能、工具和方法論，提升基層、中層、高層管理僱員的勝任能力
通用系	針對全體僱員	培養職場通用技能，包含語言、專利、職業素養等主題
新僱員系	針對暑期實習生和新入職僱員	企業文化融入課程，職業健康、安全工作類通用課程培訓
專業通道	培養各關鍵業務領域專業人才	涉及了研發中心、產品中心、營銷、法務、財務等多個公司部門及崗位的專業知識
戰略專項	不同層級的骨幹和潛力僱員	如中高層管理人員 MBA/EMBA 培訓

## TCL 電子「高潛系」及「新任系」培養計劃



### 創新培訓模式

有效的培訓模式是培訓體系發揮作用的基礎。TCL 電子在《員工手冊》中明確闡述了 TCL 電子的培訓模式包含在職學習、專項培訓、外送培訓、脫產培訓等，此外我們制定了內部講師制度，鼓勵僱員積極分享自己的工作經驗與心得，踴躍開發或講授課程。對於人力資源部門認證的培訓課程，公司會對授課的內部講師進行物質獎勵，實現人才培養的可持續發展。2019 年，TCL 電子新增認證講師 18 人，課程開發及認證 50 門，各項培訓平均滿意度達到 93%。

除了公司內外部的培訓課程外，2019 年我們繼續積極探索校企合作、海外人才培養模式，為培養企業新時期的各類人才及數字化工廠升級做好準備。

**學歷提升班：**TCL 電子為部分公司僱員提供在職進修的機會。與院校合作，推出三年學歷提升計劃，錄取並通過考核的僱員即可獲得國家承認的畢業證書，在公司享受與全日制教育相應層次僱員同等待遇。學習期間，公司給予學費補貼，並給與優秀學員增加補貼比例和報銷額度，讓僱員不斷成長和進步，從而為公司培養出真正的管理和技能型人才，助力公司的長遠經營和發展。

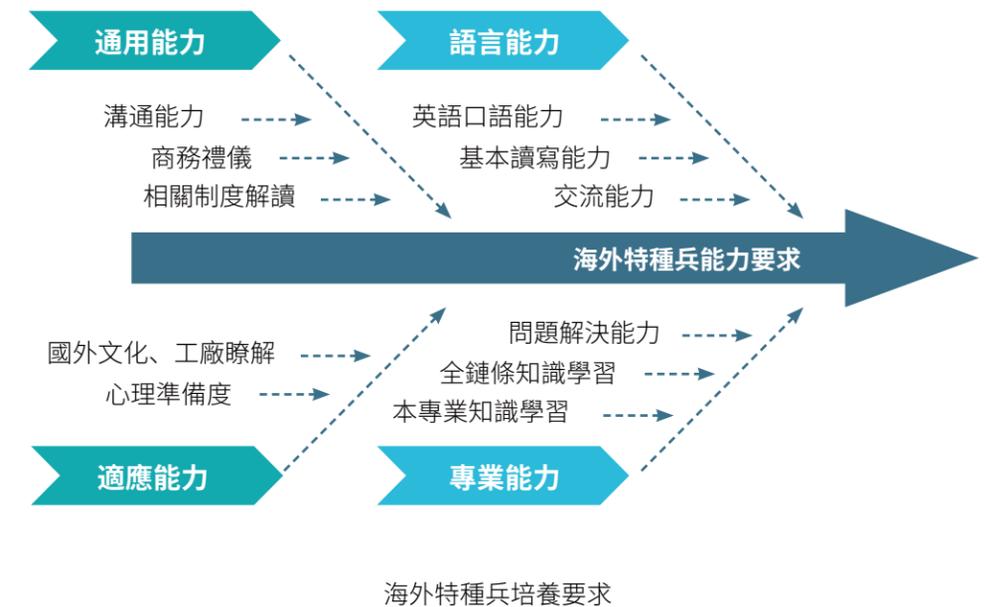


學歷提升班開班儀式

**校企合作現代學徒制：**TCL 電子一直不斷探索校企合作的模式，通過實施 TCL 冠名班、校企雙制脫貧班、現代學徒制、校企資源共享等方式，為學校、為學生、為企業、為僱員提供了教學資源共享、企業資源共享的機會。未來，我們將繼續努力，用更加開放、真誠的心態，探索校企合作新模式，助力中國的教育事業，培養更多的符合現代企業需求的新時代技能人才。



**海外「特種兵」培養方案：**TCL 電子營運中心為解決公司現有人才難以滿足公司國際化及海外業務急速增長的需求，基於公司全球工業佈局考慮，於總部和海外各分公司開展了多項培訓，具體包括海外特種兵計劃、技術精英培訓、飛行培訓、海外精鷹儲備營等。通過培養其通用能力、語言能力、國外適應能力和專業知識技能，達到快速補充海外人才缺口的目的，為公司全球化佈局打下堅實基礎。



	2019 年
全體僱員平均受訓時長	14 小時
<b>按僱傭類別劃分</b>	
高級管理層平均受訓時長	103 小時
中層管理層平均受訓時長	62 小時
基層僱員平均受訓時長	14 小時

# 為社會帶來溫暖

TCL 電子積極投身公益事業，展現企業負責任風度。我們以深圳市 TCL 公益基金會、華萌基金、愛心互助金為資金支持，以 TCL 王牌志願者協會等組織為人員依託，以《TCL 電子愛心基金管理辦法》為制度指引，開展了多元化的公益項目。2019 年度，TCL「愛心互助金」共投入 478,207 元用於僱員幫扶、教育幫扶、愛心助殘等多個類別項目，並榮獲「第十六屆（2019）中國慈善榜慈善榜樣」榮譽稱號。

本章節覆蓋議題

公益慈善活動

所屬範疇

社會及經濟發展



## 傳遞愛心

### 熱心教育

TCL 電子始終熱心教育事業，積極探索教育幫扶模式，2019 年我們開展了志願支教、關愛留守兒童、困難學生家庭幫扶和教育物資捐助等多項活動，助力兒童身心健康成長，全方位支持教育事業發展。

2019 年，TCL 電子共投入 340,000 元用於教育幫扶活動，獲得了良好的社會反響。

### 「真愛明天」志願支教，踐行教育幫扶

2019 年春秋兩季，TCL 電子共派出 6 名志願者前往甘肅文縣參與為期一周的支教活動，並向中華少年兒童慈善救助基金會捐助 100,000 元。



甘肅文縣支教活動及捐助現場

### AI 賦能公益，關愛留守兒童

TCL 電子通過「AI+ 公益」方式，為留守兒童開發「一哥故事機」「小雪音樂機器人」等產品，用語音合成技術模擬父母聲音，讓 AI 科技陪伴孩子成長，守護孩子心靈健康。

### 踐行公益

TCL 電子積極踐行公益精神奉獻社會，遵循「立足企業、服務社會」的服務理念開展了多種多樣的志願活動，項目涵蓋助力環保、物資捐助、節日關懷、公司活動支持等多方面。

2019 年度，TCL 電子獲得了仲愷高新區志願服務先進集體、仲愷高新區「仲志成城」志願服務項目一等獎、惠州市最佳志願服務項目、社會公益愛心單位等獎項，公益精神得到了當地一致認可與好評。

### 無償獻血活動

2019 年 8 月 1 日，TCL 王牌組織公司黨員、工會骨幹、志願者、僱員同事共計 101 人參與無償獻血活動，共計獻血 31,500 毫升，獲得了惠州市無償獻血辦公室「無償獻血優秀組織單位」稱號。



### 暖冬捐衣活動

2019 年，TCL 志願者協會積極響應 TCL 電子第三支部、王牌工會和研發中心號召，發起 TCL 液晶產業園「暖冬捐衣活動」。我們倡導公司全體僱員將閒置不穿的衣服捐給貧困家庭或有需要的人，為僱員搭建參與公益的平台。4 天內，我們通過多種形式的宣傳動員，收到園區及外部社區僱員捐贈的衣服總計 3,145 件。



## 融入社區

TCL 電子注重企業與社區共融，積極參與社區公益。2019 年度，TCL 電子「愛心互助金」參與公司所在社區的殘聯幫扶活動，春、秋兩季向不同街道殘疾人資助困難補助共計 26,000 元，共計幫扶 20 個殘疾人家庭。TCL 電子殘聯幫扶行動獲得了社區一直好評，促進了企業與社區一家親的融洽關係。

### 「愛心助殘，有你有我」——社區殘疾人幫扶活動



2019 年，TCL 電子「愛心互助金」購置了油、米、奶製品等年貨，前往西麗街道殘聯社區慰問，並向西麗街道殘聯康復中心資助困難補助金 10,000 元，幫扶 10 戶家庭。



## 共抗疫情

2020 年初，新型冠狀病毒肺炎爆發牽動全國人民的心，全中國乃至全世界的關注聚焦到疫情最為嚴重的武漢地區。疫情爆發以來，TCL 電子領導高度重視，迅速展開利索能及的援助行動，在保障僱員生命安全同時，緊急動員援助武漢，體現企業危難時刻的擔當精神。

**區域消毒，阻斷疫情傳播：**第一時間採取有效預防措施，包括每日進行廠區、辦公區與宿舍消毒，提供防護衛生用品和隔離觀察場所，加強仍在崗職工的健康防護和監測，每日跟進僱員返鄉及健康狀態等；

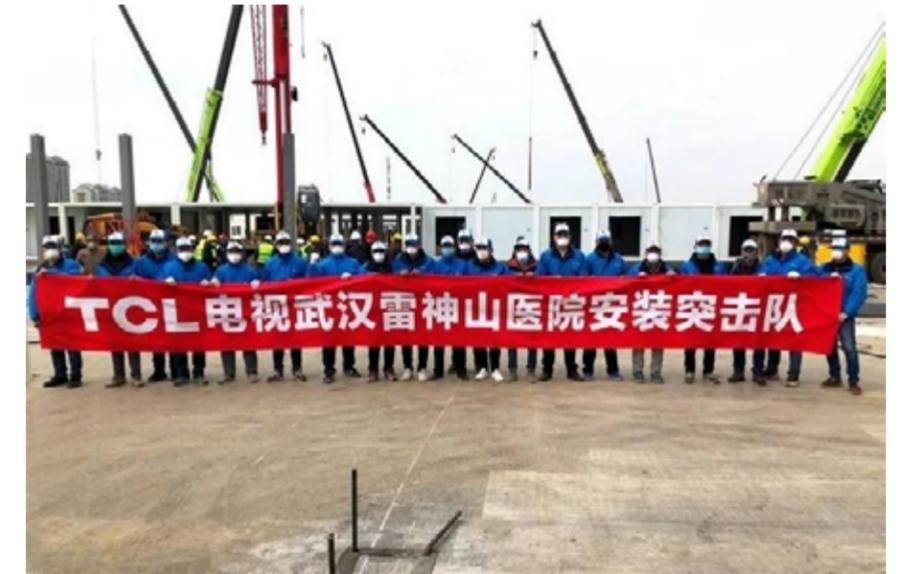
**人員配備，防範疫情流入：**成立多級聯合預防工作小組，把各項防控和服務保障措施落實落細；嚴格公司園區進出人員管理，減少非必要人員出入，對進出人員和車輛逐一排查；

**遠程辦公，響應政府要求：**依照各級政府的要求，採用在家辦公、遠程在線等靈活方式，保障全球業務的有效運作，並安排湖北籍僱員延期復工。

### TCL 電子助力「雷神」「火神」，共同抗疫



2020 年 1 月 26 日，TCL 電子向湖北武漢火神山醫院、雷神山醫院捐贈建設所需的公共液晶顯示器設備，並派出安裝突擊隊支援。同時，公司旗下的互聯網業務營運平台深圳市雷鳥網絡科技有限公司，在 TCL 電視內容平台首頁上迅速建立疫情專題，提高大家防疫意識。



## 海外公益

TCL 電子不斷加快全球化拓展步伐，將產品和服務帶往世界各地的同時，也積極參與當地慈善公益事業，打造全球「履行社會責任」形象。2019 年，我們在泰國、越南和菲律賓等地開展了多項公益活動，關心支持當地教育發展，協力為當地青少年提供教學硬件設施、課餘興趣愛好等方面的支持，得到了所在地的肯定。

### 泰國公益慈善活動



2019 年 10 月 18 日，TCL 在泰國省瓦特塔科寺舉行第四屆慈善活動。全體工作人員齊聚一堂，清理寺廟區域，為社區貧困兒童捐贈物品。



### 越南公益慈善活動



TCL 參與 VN 快車希望基金會的「兒童影院」慈善活動，為當地兒童捐助高質量 4K 大螢幕電視，供他們課堂學習及課後觀影使用，有效提升了教學質量，促進了當地兒童的發展。



### 菲律賓公益慈善活動



TCL 電子與菲律賓籃球協會合作，在菲律賓全國範圍內舉辦了一系列籃球相關慈善活動，為所有籃球迷和夢想成為籃球運動員的孩子們提供充滿禮物、樂趣、激動人心的比賽，陪伴他們度過驚喜的時光。



# 可持續發展表現總覽

可持續發展指標		單位	2019 年數據	2018 年數據
A. 環境 <sup>6</sup>				
A1. 排放物				
A1.2 溫室氣體總排放量及密度				
	範疇一（直接溫室氣體排放，柴油、汽油、天然氣使用所產生）	噸二氧化碳當量	23,019	6,035
	範疇二（間接溫室氣體排放，用電、外購蒸汽所產生）	噸二氧化碳當量	67,838	46,139
	總溫室氣體排放（範疇一及範疇二）	噸二氧化碳當量	90,857	52,174
	溫室氣體排放密度	公斤二氧化碳當量 / 件產品	2.84	1.82
A1.3 所產生有害廢棄物總量				
	塗料廢液	噸	54.90	69.80
	廢油漆渣	噸	6.95	53.46
	含油廢水	噸	38.45	23.57
	空桶	噸	8.17	9.20
	其他	噸	20.87	87.54
A1.4 所產生無害廢棄物總量				
	紙箱	噸	3,553.03	4,257.51
	塑料類	噸	1,622.47	1,151.71
	EPS 類	噸	407.91	1,115.74
	其他	噸	2,376.77	2,542.01
A2. 資源使用				
A2.1 能源總耗量及密度				
	柴油	升	31,420.69	17,654.37
	汽油	升	26,891.70	/
	天然氣	立方米	3,541,285.08	2,774,112.00
	外購電網用電	千瓦時	78,744,127.13	73,480,591.00
	外購蒸汽	噸	8,722.00	7,703.00
	太陽能發電量	千瓦時	4,481,620.50	3,577,455.00
	按出貨量計之能耗密度	千瓦時 / 件產品	3.96	3.91

<sup>6</sup>2019 年我們持續推進數據管理提升，進一步擴大了 ESG 數據收集範圍，本年度所有的環境類別數據範圍較 2018 年新增位於越南的生產基地以及位於墨西哥的生產基地。

可持續發展指標		單位	2019 年數據	2018 年數據
A2.2 總耗水量及密度				
	總耗水	噸	996,590.22	981,917.32
	按出貨量計之耗水密度	公斤 / 件產品	31.1	34.3
A2.5 包裝材料使用量				
	紙箱	噸	95,497.48	699,284.21
	說明書	噸	1,848.56	6,085.64
	塑料泡沫（EPS）	噸	12,883.27	12,392.48
B. 社會				
B1. 僱傭				
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數				
	僱員總人數	人	28,374	26,814
僱員總數，按性別劃分				
	男性僱員數	人	17,444	16,030
	女性僱員數	人	10,930	10,784
僱員總數，按僱員類別劃分				
	高級管理層數	人	14	32
	中級管理層數	人	127	156
	基層員工數（含勞務派遣）	人	28,233	26,626
僱員總數，按年齡劃分				
	29 歲及以下	人	13,246	13,844
	30-49 歲	人	14,437	12,433
	50 歲或以上	人	691	537
僱員總數，按地區劃分				
	中國內地	人	24,871	24,726
	港澳台	人	65	58
	海外	人	3,438	2,030

可持續發展指標		單位	2019 年數據	2018 年數據
B2. 健康與安全				
B2.1	因工作關係死亡人數及比率			
	因工作關係死亡人數	人	3	0
	因工作關係死亡人數比率	%	0.01	未披露
B2.2	因工傷損失工作日數			
	工傷次數	次	56	0
	因工傷損失總日數	天	150	0
B3. 發展與培訓				
B3.1	按性別及僱員類別劃分受訓僱員百分比			
	全體受訓員工百分比	%	100	未披露
	男性受訓員工百分比	%	100	未披露
	女性受訓員工百分比	%	100	未披露
	高級管理層受訓百分比	%	100	未披露
	中層管理層受訓百分比	%	100	未披露
	基層員工受訓百分比	%	100	未披露
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成的平均受訓時數			
	全體員工平均受訓時長	小時	14	61
	男性員工平均受訓時長	小時	17	未披露
	女性員工平均受訓時長	小時	10	未披露
	高級管理層平均受訓時長	小時	103	60
	中層管理層平均受訓時長	小時	62	21
	基層員工平均受訓時長	小時	14	61

可持續發展指標		單位	2019 年數據	2018 年數據
B5. 供貨商管理				
B5.1	按地區劃分的供貨商數目			
	供貨商地區分佈			
	中國大陸	個	362	420
	港澳台及海外	個	61	62
B6. 產品責任				
B6.2	產品質量投訴	件	620	未披露
B7. 反貪污				
B7.1	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	未披露
B8. 社區投資				
B8.2	在專注範疇所動用資源			
	物品捐獻價值	人民幣千元	420	未披露
	志願時數	時	1,838	未披露
	志願者人數	人	286	未披露
	資金捐獻	人民幣千元	240	未披露

# 索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落	附註
<b>層面 A1：排放物</b>			
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	7 安全生產及環保營運	
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	未披露	本公司所排放之廢氣主要為天然氣燃燒產生之氮氧化物 (NOx) 以及因噴漆工藝所產生之揮發性有機物 (VOC)。VOC 的排放量經由生產基地所在地監管部門定期檢測，均符合當地政府所訂立之標準。公司暫未對整體 VOC 的年度總排放量進行精準統計。
關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度	7.3 環保營運 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	7.3 環保營運 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度	7.3 環保營運 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及成果。	7.3 環保營運	
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	7.3 環保營運	
<b>層面 A2：資源使用</b>			
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	6.1 產品設計 7.3 環保營運	
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度	7.3 環保營運 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	7.3 環保營運 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及成果。	7.3 環保營運	
關鍵績效指標 A2.4	描述於獲得水源上面對的問題，以及提升用水效益計劃及成果。	7.3 環保營運	TCL 電子主要使用市政水，在獲得水源上未有面對任何問題。
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量。	6.1 產品設計 10 可持續發展變現概覽	

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落	附註
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>			
一般披露	減低所屬機構對環境及天然資源造成重大影響的政策	未披露	TCL 電子認為我們的活動並未有直接對營運地點鄰近的生態環境造成影響，我們在獲取用以生產電視機的原材料時亦未有影響自然界中該得材料的供應。我們的產品在丟棄階段可能會對生態環境構成影響，有關減低該等影響的政策，主要為嚴格控制產品內的有害物質含量，以及依託 TCL 集團的回收電子產品的能力回收 TCL 電視機產品。
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取的行動。		
<b>層面 B1：僱傭</b>			
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 相關法律及規例的資料	8 為僱員創造機會	
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	8 為僱員創造機會 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	未披露	
<b>層面 B2：健康與安全</b>			
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免受職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 相關法律及規例的資料	7.1 安全生產管理 7.2 職業健康保障	
關鍵績效指標 B2.1	因工而死亡的人數及比率。	10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	7.1 安全生產管理 7.2 職業健康保障	
<b>層面 B3：發展及培訓</b>			
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策，描述培訓活動。	8.3 發展與培訓	
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	10 可持續發展變現概覽	

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落	附註
<b>層面 B4: 勞工準則</b>			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 相關法律及規例的資料	8 為僱員創造機會	
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以杜絕童工及強制勞工的方法。	8 為僱員創造機會	
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時，所採取的行動。	8 為僱員創造機會	
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>			
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.3 多方共贏	
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B5.2	描述聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及有關慣例的執行及監察方法	5.3 多方共贏	
<b>層面 B6: 產品責任</b>			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 相關法律及規例的資料	6 為用戶帶來價值	
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中，因安全與健康理由而須回收的百分比。	6.1 產品設計	
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6.3 服務質量保障 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	5.2 守法合規	
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	6.2 產品質量保證	
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	6.3 服務質量保障	
<b>層面 B7: 反貪污</b>			
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 相關法律及規例的資料	5.2 守法合規	
關鍵績效指標 B7.1	於彙報期內對所屬機構及其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	5.2 守法合規 10 可持續發展變現概覽	
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	5.2 守法合規	
<b>層面 B8: 社區投資</b>			
一般披露	了解營運所在社區的需要，確保其業務活動會考慮社區利益的政策	9 為社會帶來溫暖	
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	9 為社會帶來溫暖	
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	9 為社會帶來溫暖 10 可持續發展變現概覽	



## **TCL 電子控股有限公司**

香港新界沙田香港科學園

科技大道東 22 號 22E 大樓 7 樓

電話：(852) 2437 7300

傳真：(852) 2417 7181

網址：[electronics.tcl.com](http://electronics.tcl.com)