

2021

環境、社會及管治報告

CONTENTS

目錄

01

關於 TCL 電子

03

報告編製說明

05

2021 年關鍵績效一覽

07

董事會聲明

71

未來展望

73

ESG 績效總覽

77

ESG 指標索引

09

ESG 管治

11 ESG 管治架構

13 利益相關方溝通

15 ESG 重要議題

17

穩健發展

19 促進經濟增長

21 守法合規

25 多方共贏

29

品質提升

31 科技創新

33 綠色設計

35 產品質量

37 用戶服務

41

環境保護

45 能源管理

46 水資源管理

47 污染物排放及廢棄物管理

49 氣候變化應對

51

相伴成長

53 員工僱傭

58 員工權益

61 員工培訓與發展

63 員工安全

65

溫暖傳遞

67 抗擊疫情

69 公益活動



關於 TCL 電子

公司簡況

TCL 電子控股有限公司 (01070.HK)，於開曼群島註冊成立且獲豁免之有限公司，自 1999 年 11 月起於香港聯合交易所有限公司（「香港聯交所」）主板上市，業務範圍涵蓋顯示業務、創新業務以及互聯網業務。TCL 電子以「品牌引領價值，相對成本優勢」為戰略，積極變革創新，聚焦突破全球中高端市場，努力夯實「智能物聯生態」全品類佈局，致力為用戶提供全場景智能健康生活，打造全球領先的智能科技公司。

2021 年，TCL 智屏全球銷售量達 2,358 萬台，其中，憑藉在 Mini LED 領域領先布局的優勢，TCL 電子中高端智屏銷售量顯著增長，量子點智屏及 Mini LED 智屏的銷售量分別同比增長 53.8% 及 50.5%；在全球 TV 市場的出貨量市場排名穩居全球前三。

TCL 電子已獲納入深港通之合資格港股通股份名單，並被納入 HSHKI¹，HSMSI² 以及 HSSUSB³ 等股份名單，並從 2018 年起連續四年獲得恆生指數公司授予 ESG 評級 A。

¹HSHKI：恆生港股通指數，旨在反映通過港股通渠道可以投資的香港主板上市證券的整體表現。

²HSMSI：恆生綜合中小型股指數，旨在反映通過港股通渠道可以投資的中小型股和小型股的整體表現。

³HSSUSB：恆生可持續發展企業基準指數成份股，包括在企業可持續發展表現最卓越的香港上市公司。

企業榮譽

2021.01	金港股最佳港股通公司
2021.01	2021 最佳品牌 – 電視
2021.06	2021 亞洲最有價值品牌大獎
2021.09	2021 年第七屆香港投資者關係獎
2021.10	香港積金局「積金好僱主」「電子供款獎」及「積金推廣獎」大獎

報告編製說明

概覽

本環境、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、用戶服務、安全生產、環保營運、員工發展及團隊建設、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 2021 年 12 月 31 日為完結的財政年度。

報告範圍

本報告中所描述的政策及數據涵蓋 TCL 電子及其絕大部分附屬公司，包括於中華人民共和國（「中國」）及其他海外國家及地區營運的業務。本報告的匯報範圍與 TCL 電子 2020 年度之 ESG 報告所載者並無重大變動，涵蓋本集團的顯示業務（包括大尺寸顯示、中小尺寸顯示及智慧商顯）、創新業務（包括智能連接、智能家居及全品類營銷）以及互聯網業務，旨在均衡地反應本集團在環境、工作場所、供應鏈管理、產品責任和社區方面的環境、社會及管治表現，特別是該等可能已對本集團業務營運的可持續性構成重大影響且各利益相關方表示關注的環境、社會和管治事宜。

詞彙

「TCL 電子」「本公司」「本集團」「我們」：TCL 電子控股有限公司及 / 或其附屬公司（視情況而定）。

「TCL 商用」：TCL 商用信息科技（惠州）有限責任公司，為 TCL 電子之附屬公司。

「TCL 通訊」「TCL 通訊集團」：TCL 通訊科技控股有限公司及 / 或其附屬公司（視情況而定），TCL 通訊為 TCL 電子之附屬公司。

「TCL 實業」：TCL 實業控股股份有限公司，為 TCL 電子之最終控股股東。

「TCL 王牌（惠州）」：TCL 王牌電器（惠州）有限公司，為 TCL 電子之附屬公司。

「TCL 新技術」：深圳 TCL 新技術有限公司，為 TCL 電子之附屬公司。

「TCL 光電」：TCL 光電科技（惠州）有限公司，為 TCL 電子之附屬公司。

「雷鳥網絡科技」：深圳市雷鳥網絡科技有限公司，為 TCL 電子之附屬公司，是 TCL 電子旗下互聯網科技公司，主要負責 TCL 智能電視的內容系統開發及營運。

「智屏」：主要指智能 TV 相關產品，以出貨量計本集團超 90% 的 TV 為智屏產品。

數據源可靠性說明

本報告的資料和案例主要來源於本集團統計報告及內部溝通文件。本集團董事會（「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。

編製依據

本報告主要參考香港交易所證券上市規則（「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。遵照報告指引要求，本報告依照重要性、量化、平衡和一致性的原則編製。

重要性：本集團定期開展利益相關方參與活動和重要性分析，以識別對業務營運屬重大的特定環境、社會及管治議題，並基於分析結果，於本報告中進行回應。重要性評估及利益相關方主要參與渠道的細節內容在本報告「ESG 管治」一節中披露。

量化：為說明本集團對重大環境、社會及管治相關議題的影響，本集團記錄環境及社會數據，對應各個量化關鍵績效指標的資料概要載於「ESG 績效總覽」一節。有關匯報這些關鍵績效指標所用的標準、方法、假設及 / 或計算工具的資料，以及所使用的主要轉換因素的來源，均有在本報告中適當地列明。

平衡：為編製一份公正客觀的 ESG 報告，本集團報告於營運產生的正面及負面影響，以及其採取的緩減措施，以公正地反映本集團的可持續發展表現。

一致性：為保持各報告的可比性，本集團採用一致的報告標準、原則及數據計算方法，並就與 2020 年度 ESG 報告的任何不一致之處（如有）作出解釋。

確認及批准

本報告於 2022 年 3 月 11 日獲董事會通過。

2021 年關鍵績效一覽

748 億港元
收入

25 億港元
研發投入資金

2,358 萬台
全球 TCL 智屏銷售量

1,988 萬
智能電視機月均活躍
用戶數量

31,238 人
全球僱員總數

40%
女性僱員佔比

1,335
千克 / 百萬港元營收
按營收計之溫室氣體排
放密度

連續 3 年
TCL 電子被納入恆生可
持續發展企業基準指數



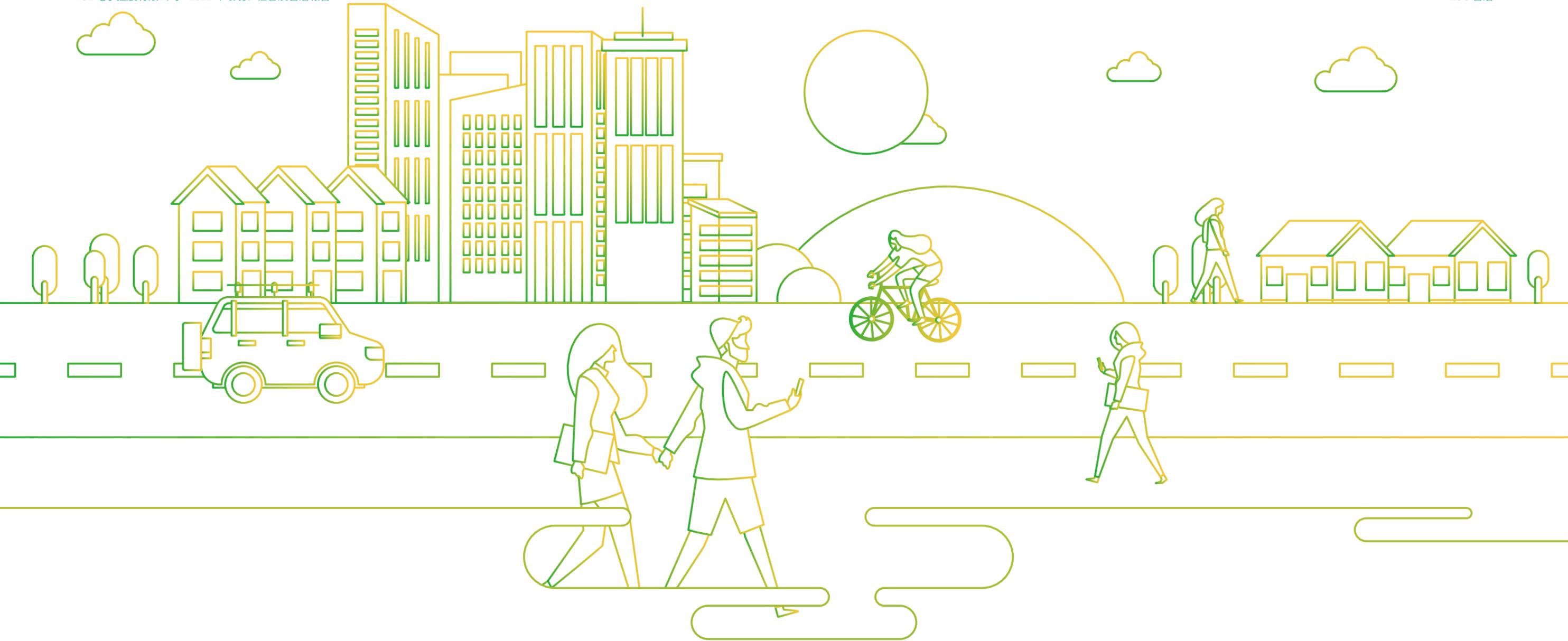
董事會聲明

TCL 電子董事會高度重視可持續發展管理，在可持續發展工作領導層的協助下監督 ESG 事宜。

董事會全面承擔 ESG 事宜的責任，並監督本集團的可持續發展方向及策略，定期聽取 ESG 工作領導層匯報。董事會亦會定期討論及審查本集團的 ESG 風險和機遇、表現及進度，每年審議《ESG 報告》，並對照設定的 ESG 相關目標檢討達成進度。

本集團高度重視 ESG 風險可能對公司產生的重大影響，結合 ESG 風險識別、宏觀政策及利益相關方溝通結果等完善 ESG 議題庫，通過利益相關方調研開展議題重要性評估，明確公司 ESG 管治工作重點。

於本匯報年度內，TCL 電子已完成本年度 ESG 議題重要性評估，明確未來 ESG 管理重點；並設立 2025 年環境目標，通過能源結構改善及工藝流程優化等方式致力於降低本集團生產製造活動對環境的影響，董事會就上述兩項工作成果進行了審閱、討論及確認。相關詳情請參閱本報告。



ESG 管治

TCL 電子秉持可持續發展理念，積極承擔社會責任，延續過往工作重點，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、社區參與和發展七個主要方面開展 ESG 管理工作，同時不斷完善公司治理架構，為利益相關方創造最大價值。

自 2019 年，TCL 電子已連續三年被納入恆生可持續發展企業基準指數，充分展示了我們在可持續發展方面的卓越成效。



ESG 管治架構

TCL 電子在董事會領導下開展企業 ESG 工作，積極將可持續發展內涵融入公司營運中。我們的 ESG 小組主要由財務營運部、供應鏈與質量安全中心、用戶滿意與質量管理中心、製造中心、研發中心及人力發展部等部門組成，負責對外披露企業 ESG 表現事宜。

為實現自身可持續發展的目標，TCL 電子堅持完善內部 ESG 管治架構，力求妥善管理 ESG 相關影響，並持續為利益相關方創造價值。

ESG 管治架構

ESG 管治層級

董事會

人員配備

董事

具體職責

- 承擔 ESG 事宜的責任
- 監督 ESG 方向及策略
- 定期討論及審查本集團 ESG 風險和機遇、表現及進度

ESG 工作領導層

高級管理層

- 領導 ESG 事務
- 制定 ESG 戰略
- 調配本集團資源支持 ESG 工作
- 審批 ESG 工作成果

ESG 工作管理層

相關部門負責人

- 負責具體 ESG 工作管理 (包括評估、優次排列及管理 ESG 相關事宜及風險)
- 安排 ESG 工作對接人員
- 監督 ESG 工作具體進度
- 向 ESG 工作領導層匯報

ESG 工作實施層

各業務及職能部門

國內外生產基地及各附屬公司

- 收集及報送 ESG 信息
- 實施具體 ESG 工作任務
- 向 ESG 工作管理層匯報

利益相關方溝通

員工 直接聘用的員工

TCL 電子通過提供完善的福利和均等發展機會，不斷吸納多元人才，並為員工提供培訓，幫助員工快速成長與發展。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 員工電子信箱、員工會議、員工活動 	<ul style="list-style-type: none"> 員工的福利與薪酬待遇、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 	<ul style="list-style-type: none"> 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，制定透明的員工管理機制

用戶 購買和使用產品及服務的用戶

TCL 電子充分發掘並認真滿足每一位用戶的要求，持續提升用戶滿意度，為他們提供便利、安全、優質、高效的產品與服務。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 服務熱線、投訴建議信箱、問卷調查、用戶訪談、官方微信及公眾號、信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 提供高性價比產品及優質服務、提升產品質量和服務水準、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 	<ul style="list-style-type: none"> 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、使用環保工藝生產產品等

供應商 材料供應商、服務顧問等

TCL 電子積極攜手供應商，要求供應商遵守相關管理制度，減少供應鏈的環境及社會風險。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 相互支持、共同進步、透明、誠信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 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 現有股東及潛在投資者

TCL 電子積極為股東提供良好且可持續的經濟回報。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 信息披露、股東大會、業績發佈會、非交易性路演、策略會、投資者電話會議 	<ul style="list-style-type: none"> 披露透明的報表信息、強化風險管控、創造經濟價值 	<ul style="list-style-type: none"> 完善本集團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

TCL 電子的持續健康發展離不開各利益相關方長久的支持和信任。我們搭建了良好的溝通平台，高度重視與各利益相關方的溝通，包括員工、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。本集團通過加強與利益相關方進行溝通，對 ESG 相關事宜及風險作出評估，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要求，努力形成更為緊密的關係，實現互惠互利的良性互動。

政府及監管機構 註冊、上市和營運地的當地政府以及監管機構

TCL 電子在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	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 定期走訪、政府及監管機構政策講解、會議與交流活動 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 所處的行業協會以及加入的商會組織

TCL 電子與所處的行業協會及商會組織積極交流，實現良性商業氛圍。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 行業研討會、座談會、合作研究 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 加強多方商業合作、推動產業發展、探索新型商業模式

媒體 關注並對 TCL 電子的營運表現及服務情況進行報導的媒體

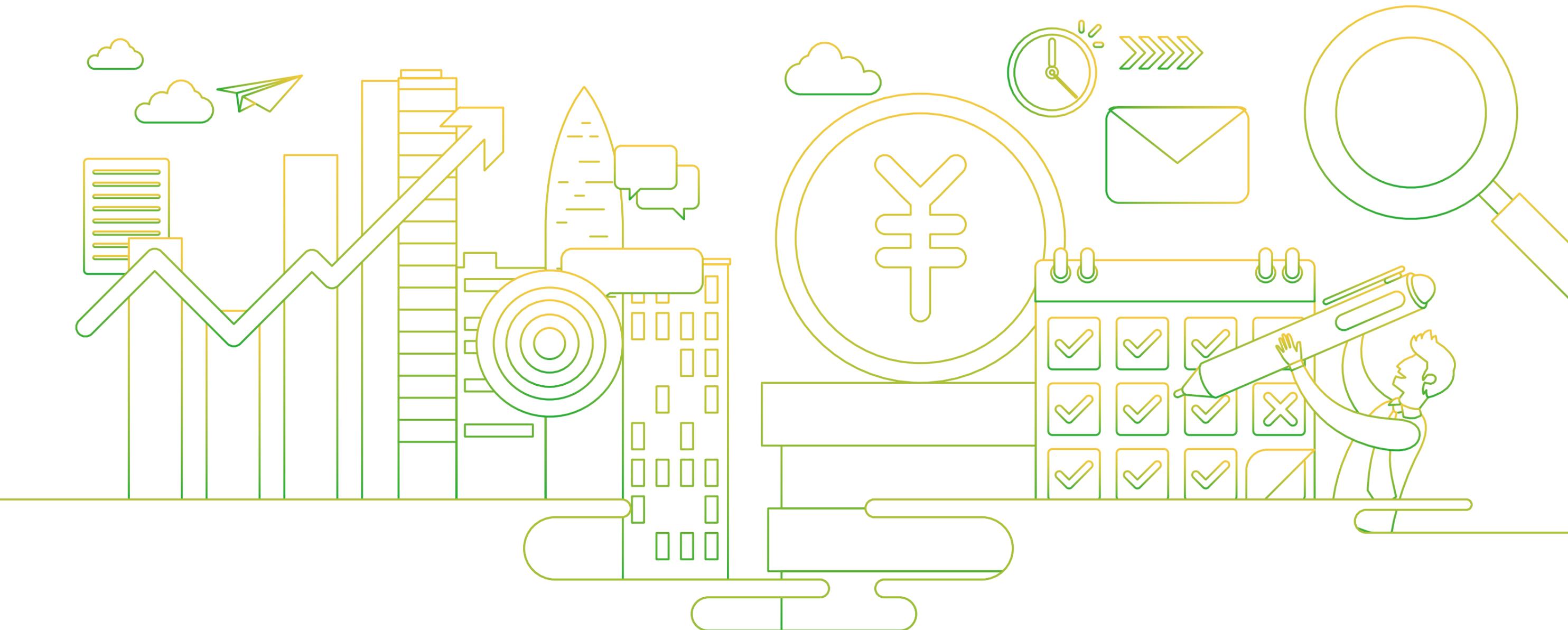
TCL 電子在媒體與公眾的督促下提升自身營運的透明度，維護企業在公眾面前的品牌形象，向社會傳遞正能量。

溝通渠道和方式	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 新聞發佈會、媒體採訪、定期座談 	<ul style="list-style-type: none"> 服務與產品情況、財務表現、未來展望、企業社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 加強新產品宣傳、樹立品牌形象

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

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	關注點	本集團的回應
<ul style="list-style-type: none"> 公益活動合作、志願者服務、物業建設管理 	<ul style="list-style-type: none"> 促進地方發展、提升社區價值、支持社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與定點幫扶、開展公益活動、鼓勵員工參與志願活動



穩健發展

TCL 電子秉承可持續發展理念，通過優質的產品與服務，為社會創造更多經濟價值。我們嚴格遵守海內外各項法律法規，嚴格遵守商業道德，為股東提供良好的業績回報。我們堅持推動行業創新，引導供應商積極履行環境及社會責任，推動產業鏈可持續發展。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
信息披露透明	管治
守法合規經營	管治
商業道德	管治
企業管治	管治
知識產權保護	社會
供應鏈管理	社會
衝突礦物管理	社會

促進經濟增長

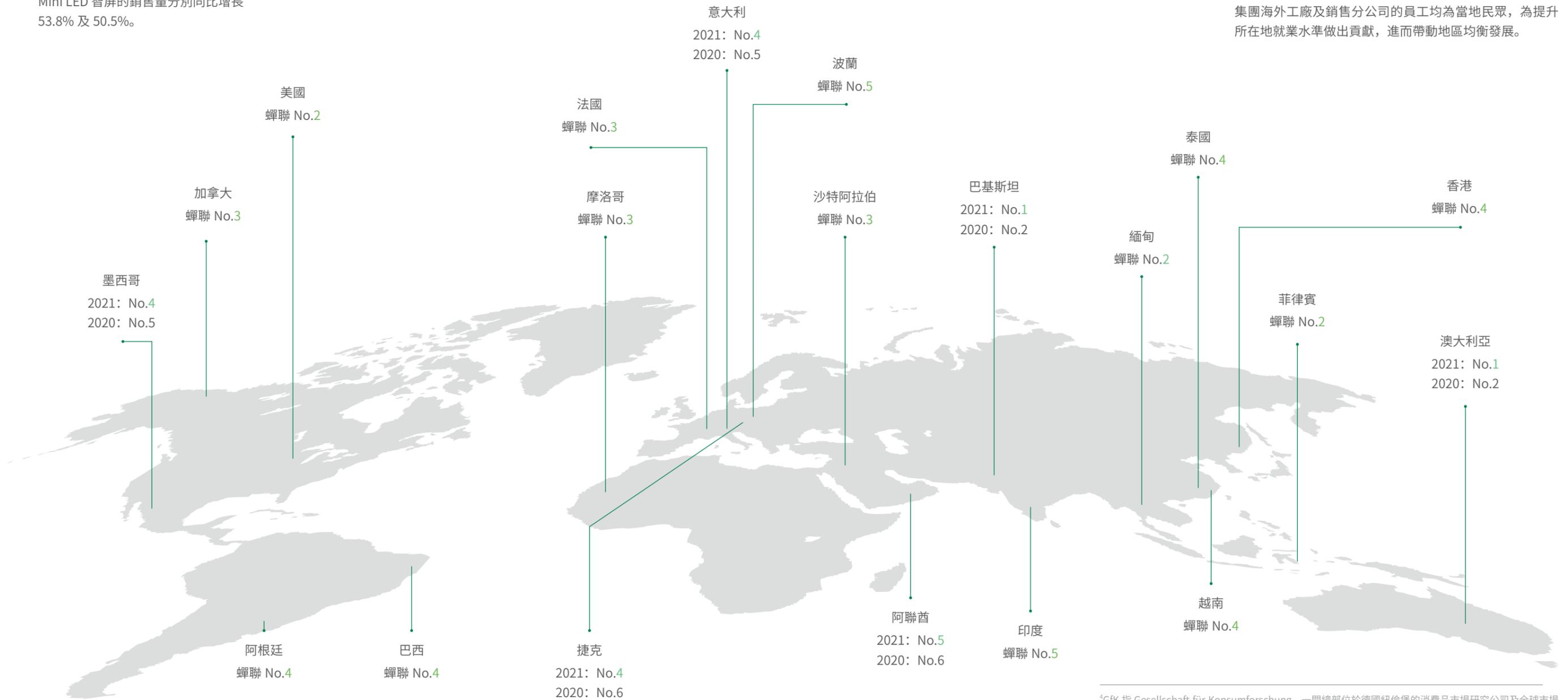
TCL 電子積極提升產品力與品牌力，不斷強化企業核心競爭能力，助力實現可持續的價值增長。本集團堅守誠信經營，依法納稅，努力促進地區協調發展。

2,358 萬台

2021 年 TCL 智屏全球銷售量達 2,358 萬台，其中，憑藉在 Mini LED 領域領先佈局的優勢，本集團中高端智屏銷售量顯著增長，量子點智屏及 Mini LED 智屏的銷售量分別同比增長 53.8% 及 50.5%。

3,056 萬台

智能移動、連接設備及服務銷售量有所提升，2021 年全年總銷售量達 3,056 萬台，同比增長 11.3%。



2021 年 TCL 智屏銷量在 20 個重點國家及地區市場份額排名前五 *
(資料來源: GfK 除北美為 NPD 資料)

依法納稅

TCL 電子堅持依法納稅、誠信經營的理念，建立嚴格的財務核算管理流程和依法納稅管理體系，規範履行各營運地納稅義務。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，減少生產製造及日常營運對環境的影響，為生態文明建設貢獻企業力量。

鞏固海外市場

深耕海外市場二十餘年，TCL 電子堅持全球化的品牌戰略，藉助垂直一體化全球供應鏈體系，使本集團成為全球消費電子龍頭。我們以北美、歐洲市場為重心，積極拓展新興市場。根據 GfK⁴ 和 NPD⁵ 最新報告，本集團 2021 年 TCL 智屏銷售量市場份額在海外 20 個國家及地區排名位居前五，且在海外超 20 個國家的市場份額同比增長。在不斷拓展海外業務的同時，我們積極佈局海外工廠，僱用當地員工，帶動當地經濟發展。除少數中國籍管理人員外，本集團海外工廠及銷售分公司的員工均為當地民眾，為提升所在地就業水準做出貢獻，進而帶動地區均衡發展。

⁴GfK 指 Gesellschaft für Konsumforschung，一間總部位於德國紐倫堡的消費品市場研究公司及全球市場研究組織。

⁵NPD 指 NPD 集團，一間提供全球數據、行業專業知識及不同觀點分析的市場調研公司。

守法合規

TCL 電子嚴格遵守全球各營運地所在國家、地區適用的法律法規，致力於通過長期的投入和體系建設確保自身經營發展合法合規，嚴防違規違紀事件的發生。我們重視科技立企，加強知識產權的管理與維護，恪守商業道德，致力於通過更全面的風險管理、更廉潔的內部環境，為股東提供良好的回報，推動企業長遠發展。

於 2021 年內，本集團已審結的貪污訴訟案件合共有 1 件，為一家附屬公司的兩名前僱員的職務侵佔罪，其中一名前僱員判處有期徒刑五年，並處罰金人民幣五萬元，責令該前僱員向本集團退賠違法所得；另外一名前僱員判處有期徒刑一年，並處罰金人民幣五千元。貪腐案件發生後，本集團內部對採購環節的招投標流程進行了審查，將優化招投標流程列入 2021 年整改計劃，並對版權採購業務進行重大調整，增加 CEO、CFO 郵件審批版權採購的流程，避免類似貪腐案件的再次發生。

除前述披露外，於 2021 年內並無任何對本集團或其僱員提出並審結的貪污訴訟案件。

嚴守商業道德

TCL 電子恪守誠實守信、合規經營，嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反洗錢法》《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等國內外相關法律法規及條文規定，防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為，堅決抵制各種商業舞弊和有違公平競爭的行為發生，努力維護自身和他人的合法權益。

我們不斷完善廉潔制度，通過廉潔教育弘揚公司反貪污文化，嚴厲禁止任何賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為，對任何踐踏企業文化、損害公司利益的有違誠信者果斷亮紅牌，明確企業合規紅線，加強員工個人職業操守。

TCL 電子加入陽光誠信聯盟，作為理事單位學習優秀企業經驗，健全企業內部反貪污體系建設。

反貪污管理體系

反貪污制度

本集團制定及 / 或落實執行《廉潔規範》《反商業賄賂合規政策》《責任追究管理辦法》和《關於 TCL 通訊採購及商務人員行為作風規範的通知》等廉政規範，並於各個事業部的員工手冊中，對員工行為進行規範，明確廉潔行為標準，在職權濫用、賄賂、饋贈、商業款待等方面對員工做出嚴格要求，以防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等行為。

338

名

2021 年，TCL 通訊開展了廉潔規範專項培訓，參訓 338 名員工。

反貪污承諾

TCL 電子要求所有員工簽署《員工廉潔承諾書》，做出個人承諾：

- 對於新員工，要求在入職時即簽訂，並在入職培訓時進行統一宣教；
- 對於新晉幹部，TCL 電子要求其晉升時簽署；
- 對於高風險崗位員工，每年在公開場合組織簽署；
- 對非高風險崗位的員工，每 3 年組織簽署。

反貪污教育

TCL 電子通過常態化和專項反貪污教育宣傳及培訓，持續宣貫反貪污文化：

- 在公司主頁設立廉潔專欄，並通報對於貪污腐敗員工的處分；
- 在電梯內、洗手間的微報宣傳欄固定投放反腐倡廉的宣傳信息；
- 通過全員郵件、企業號互動、辦公區倡導等方式多樣化開展反腐教育及培訓；
- 拍攝反貪污短視頻，並在所有培訓及會議間歇播放；
- 每年開展一次廉潔問卷調查工作，通過問卷向員工宣傳反貪污教育；
- 開展覆蓋全體員工的反貪腐廉潔培訓。

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。

TCL 電子與供應商簽署廉潔協議，如發現與商業賄賂有關的違規現象，我們將立即停止與其的合約，要求供應商支付合同總金額的 20% 作為違約金，並保留報送司法機關處理的權利，全力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。

利益申報和舉報管理

TCL 電子開設了利益相關方主動申報途徑，在辦公自動化系統（OA 系統）的主頁設置廉潔專欄，員工可在 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，本集團設立了 OA 首頁、電話、書面 / 郵件、面談等方式，為員工、供應商及公眾提供暢通的舉報渠道。

TCL 電子積極推進舉報線索跟進。接到投訴後，投訴受理人會第一時間將投訴事件上報審計內控專職部門處理。對於實名舉報，我們設立專職小組進行實時跟進，小組內上下匯報包括不超過 3 個人，由兩位組員主要負責調查和跟舉報人積極聯繫，最終將調查結果上報審計部總監，保障舉報信息得到及時準確處置。對於匿名舉報，將根據舉報內容、舉報人協查程度展開調查。

TCL 電子採納了《廉潔規範》和《舉報人管理辦法》規定規範舉報人信息管理，對舉報人的身份信息高度保密，嚴格規範舉報信息的管理和留存，並要求被調查單位和被舉報人不得對舉報人實行打擊報復行為，一經發現，嚴肅處理。



尊重知識產權

2021 年，本集團知識產權管理工作由母公司 TCL 實業知識產權專職部門統一監管，遵循 2021 年 7 月起陸續發佈的《TCL 實業專利申請管理辦法》《TCL 實業專利獎勵辦法》《TCL 實業標準技術專利獎勵及評審細則》《TCL 實業專利技術專家組工作管理細則》《TCL 實業代理資源管理細則》等內部制度要求。此外，TCL 實業知識產權專職部門對本集團知識產權的申請、維護、風險管理和訴訟提供法律支持，建立知識產權管理平台對知識產權管理進度進行及時跟蹤管控，並設立專門部門管理軟件第三方許可，保障信息層面的知識產權合規。

TCL 電子積極督促供應商開展知識產權保護工作，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我們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。對於需要通過外包商進行設計的素材，我們亦在合同中規定外包商需保證所有創意均不得侵犯第三人的合法權益。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解決問題。

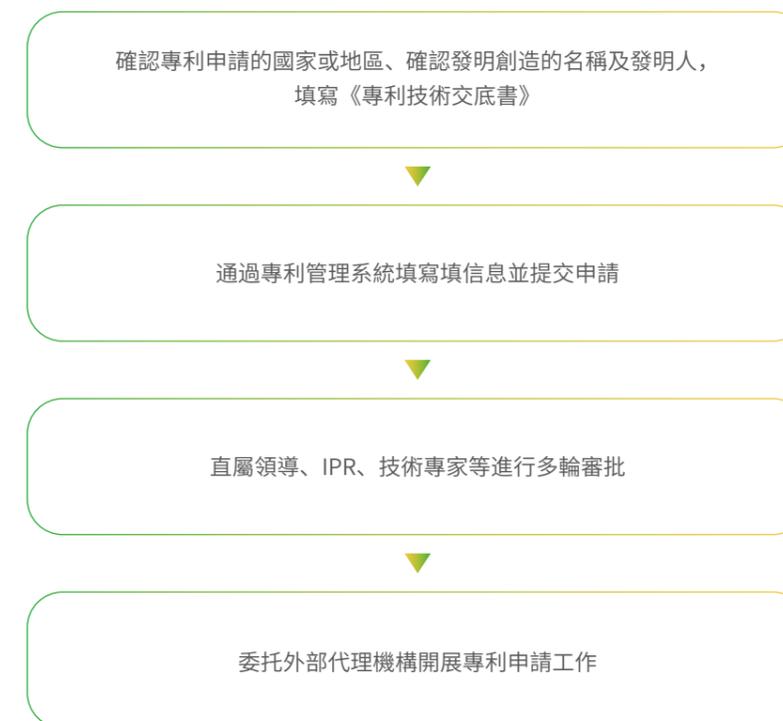
1,376^件

2021 年新增獲得授權的專利數量

6,970^件

累計獲得專利授權

TCL 電子知識產權申請流程



保護自身知識產權舉措

侵權行為檢索

和外部律師事務所合作進行商標的維權打假工作，在全國範圍內檢索未經授權盜用的 TCL 商標。

維權意識提升

對一線產品人員和銷售團隊進行維權培訓，及時反饋外部疑似侵權專利並由合規法務部進行跟進與評估。

產品風險排查

對於計劃發佈 / 上市的產品，根據其技術方案進行全球專利檢索，評估侵權風險並針對風險高的專利進行規避設計。

專利訴訟

針對嚴重的侵權行為合理提起訴訟，維護企業合法權益。訴訟過程中協同其他部門進行包含證物和證人準備的支持，並和外部律師團隊準備不侵權自證和無效抗辯理由。

專利營運

與知識產權公司或外部律師團隊合作，評估、挖掘並收購市場上具有投資價值的專利，制定適當的專利營運規劃，提升本集團的競爭優勢。

多方共贏

TCL 電子致力構建多方共贏的生態體系。我們建立完善的制度與流程，對供應商進行規範管理，深化與供應商的合作關係，推動責任供應鏈建立健全。同時，我們積極參與行業標準化制定，與領先同行分享交流，並整合資源投入產學研合作，共同營造行業內良性發展環境。

供應鏈管理

TCL 電子通過《供應商導入至淘汰管理流程》《非屏供應商等級評價管理規定》等管理制度，全面規範包括供應商引入、供應商評估、供應商退出在內的供應商全流程管理，覆蓋現有智屏業務相關的 288 家供應商。此外，TCL 通訊通過《供應商申請和資格評定流程》《供應商審核流程》《供應商評分管理規範》等制度對智能移動、連接設備及服務相關的 300 家供應商進行全流程管理。

我們在對供應商進行嚴格審查的同時，持續通過內訓、外訓結合的形式，提升供應商管理人員的專業能力，並不斷優化流程，增強信息化管理水平。

供應商審查與評估

TCL 電子制定了《供應商審查管理規定》，對供應商的審核分為四大類：聘用新供應商和新增供應類別審核、年度例行審核、變更審核、專項審核。針對聘用新供應商和專項審核，我們通過質量管理、有害物質管理和財務管理三部分評分，質量管理和有害物質管理任何一部分不合格則評價為不合格，最終結果以審核檢查表的形式呈現。

供應商質量管理審查內容包括研發、原材料控制、生產過程控制、企業與社會責任體系、供應保障、企業守法與供應鏈安全等 11 個類別 137 項具體審查內容，對供應商進行嚴格、全面的審查及管理。

在對供應商日常評估中，TCL 電子採用 QCDS 評估方式，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，便於讓考核偏低的供應商及時發現自身的不足進行改正，對考核優秀供應商的予以更多合作。2021 年，TCL 電子與供應商開展了關於供應商協同管理 SRM 系統、供應商生命週期等方面的培訓。

TCL 電子供應商審核結果及後續處理方式

審核不合格的供應商	審核合格的供應商
<ul style="list-style-type: none"> 對於新導入供應商的不合格，規定 3 個月的整改期，視合作意願 3 個月後方可復審 對於例行供應商審核的不合格，按《非屏供應商等級評價管理規定》執行考核扣分 	<ul style="list-style-type: none"> 同時滿足質量管理評分 85 分以上、有害物質管理中低風險 70 分以上、高風險 85 分以上的定義為 I 類供應商 同時滿足質量管理評分 75~85 分的，有害物質管理中低風險 60~70 分、高風險 75~85 分的定義為 II 類供應商 質量管理部分 75 分以下為不合格

100%

2021 年，TCL 電子供應商原材料有毒有害物質合格率为 100%，未發生任何一起因產品有毒有害物質控制不達標而引起的退貨或客戶投訴。

打造責任供應鏈

TCL 電子將企業社會責任理念融入到供應鏈管理的各個環節，引導供應商踐行社會責任。我們與供應商簽訂了《企業社會責任告知書》《環保符合性聲明》《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》等文件，明確規範供應商在環境和社會責任方面的行為準則。

報告期內，我們延續《推行供應鏈社會責任認證的通知》中的要求，不斷推動供應商通過社會責任認證，繼續為供應商提供輔導與支持。所覆蓋的認證標準均為行業內廣泛認可的標準，如 RBA（責任商業聯盟行為準則）、SA8000（社會責任標準）、SMETA（Sedex 會員道德貿易審核）等，認證與供應商評級掛鉤。認證內容涵蓋勞工、健康與安全、環境等方面的要求。

TCL 電子積極開展對供應商環境及社會風險的評估。針對有害物質管控，在供應商導入及年度審核階段，TCL 電子依據歐盟《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》（RoHS）要求，對其進行產品中所含有害物質的審核，確保產品滿足健康、安全、合規要求。針對環保和社會因素，TCL 電子在與供應商簽訂《分包商、供應商社會責任承諾書》《環保符合性聲明》等文件，要求供應商在生產經營中盡量減少對社區、環境和自然資源的不利影響，同時保護公眾的健康與安全。此外，為確保供應商遵守上述文件的條文，在供應商的日常管理與審核階段，TCL 電子的現場審核內容覆蓋勞工管理、安全生產、工作時長、環境保護等維度，表現較差的供應商將會觸發不同程度的整改、處罰或停止合作機制。

TCL 電子部品環保檢測管理規範



TCL 電子制定的《部品環保檢測管理規範》完全符合國內外最新的相關法律法規及客戶要求，制定內控標準，規範 XRF（X 射線螢光光譜分析）檢測的校準、分析、判定，確保檢測的準確有效，並對環保測試不合格部品進行及時處置。

對供應商的管理要求：

- 明確部品全材料：提供一年期內有效的列明全材料（供應部品 TCL 電子所用到的原材料）的《原材料檢測表》；
- 保證檢測有效性：廠內建立對原材料測試報告的管理和更新，對即將到期的報告要求供應商及時提供測試報告或自行送測並更新原材料測試報告；
- 豁免報告需詳盡：符合歐盟 RoHS 豁免清單（Annex III）內要求的，認可、變更時必須提前提供《RoHS 豁免聲明》和《第三方測試報告》，報告內需明確列出符合豁免的項目。

衝突礦產管理

TCL 電子積極響應 RBA（責任商業聯盟行為準則）和 GeSI（全球電子可持續發展倡議）的要求，制定《不使用衝突礦產採購規定》，與供應商簽訂《限制物質聲明》《不使用衝突礦產保證書》，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，不含有在此聲明中所列的限制物質，並提供書面證據，如原材料檢測清單、第三方檢測報告等，並要求供應商填寫《不使用衝突礦產調查表》，以此確保 TCL 電子不會使用衝突礦產⁶。如發現供應商存在使用衝突礦產的情況，TCL 電子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，TCL 電子則會停止與該供應商的合作。

促進行業發展

TCL 電子致力於做行業發展的先驅者，聚焦創新技術探索，推動創新成果的轉化應用。我們參與制定行業標準與規範，開展產業技術合作交流，致力於打造不同層次及需求的研發與人才培育體系，並期望通過自身的可持續發展推動行業更加綠色、更加創新、更加多元。

行業合作交流

TCL 電子積極參與合作研發和交流分享，推動關鍵資源的優勢互補，實現技術突破與合作共贏。我們與多家企業達成戰略合作，打造全球化佈局。2021 年，TCL 電子參與 TCL 華星光電技術有限公司（「TCL 華星」）全球顯示生態大會，攜手 TCL 華星共同構建多元化屏顯技術生態；與摩星半導體（廣東）有限公司共同成立「半導體技術聯合實驗室」，在芯片定製、開發、測試及應用等領域加強合作，為未來尖端技術在產品中的應用打下堅實基礎。此外，TCL 商用與釘釘合作開發 NXTHUB V60 會議平板，開拓智能會議市場。

TCL 電子與騰訊 START 雲遊戲成立聯合實驗室



2021 年 12 月，TCL 電子與騰訊 START 雲遊戲聯合實驗室成立儀式在中國深圳隆重舉行。本次合作基於 TCL 電子綜合平台及技術能力，以及騰訊 START 行業領先的雲端虛擬、音視頻技術與遊戲資源能力，雙方將深度協同創新，在無線連接、編解碼、端雲協同和系統定製優化等方面深度合作，共同挖掘大屏上的雲遊戲潛力，為消費者打造極致雲遊戲體驗。

⁶ 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

協助標準制定

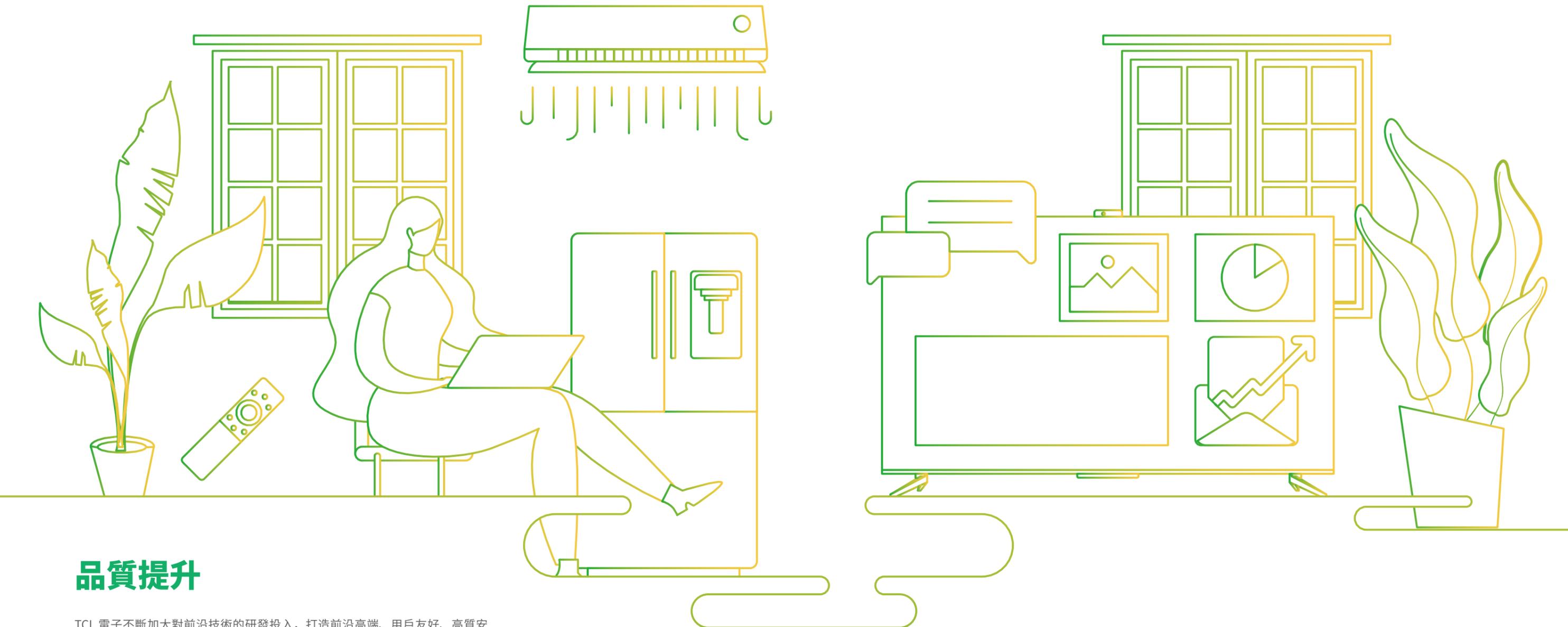
TCL 電子依託多年的行業研發、生產、銷售經驗，致力於協助行業健康發展，持續推動行業標準的建立。2021 年，我們參與了編製和修訂多項國家及行業標準，解讀並輸出指導文件，及時將最新標準導入產品中，保證產品符合監管要求，為消費者提供質量可靠、安全舒適的產品。

2021 年 TCL 電子參與制定的標準發佈情況

實施日期	標準屬性	標準名稱	標準號
2021.05.26	團體標準	智能家用電器網絡安全技術要求和測評方法	T/CAS 499-2021
2021.06.01	團體標準	《超高清顯示器件 AM Mini LED 背光源通用技術要求》	T/SUCA002-2021
2021.08.01	團體標準	《Mini LED 背光液晶電視技術要求》	T/CVIA-84-2021
2021.08.01	團體標準	《Mini LED 背光液晶電視測試方法》	T/CVIA-83-2021
2021.10.01	國家標準	《平板顯示器色域測量方法》	GB/T 39848-2021
2021.10.20	團體標準	數字電視音頻質量客觀評價規範	T/CVIA 93-2021
2021.10.20	團體標準	數字電視音頻質量主觀評價規範	T/CVIA 94-2021

產學研合作

TCL 電子著力於技術創新產業鏈的對接與耦合，重視與科研院所和高等學校之間的合作，不斷拓展產學研合作空間，向行業輸送優秀人才，形成了完備的產學研閉環。我們已與中國計量大學、上海交通大學、北京理工大學、復旦大學、南京大學等多所高校建立了長期合作關係。其中，我們與清華大學、復旦大學和福州大學在實驗室應用方面開展合作；與惠州工程學院等學校建立了產教人才培養學院。截止 2021 年底，TCL 電子與高校共有 8 項合作項目正在進行中。



品質提升

TCL 電子不斷加大對前沿技術的研發投入，打造前沿高端、用戶友好、高質安全且綠色環保的產品設計。同時，TCL 電子以用戶為本，建立質量管理責任處理制度，致力為客戶提供品質優越、安全可靠的產品。此外，TCL 電子更通過關注用戶意見反饋和訴求，持續提升用戶服務能力，並積極保障用戶權益，更好滿足用戶多元需求。

TCL 電子 2021 產品方面獲得獎項

產品型號	獎項
TCL 智屏 65C825	EISA PREMIUM LCD TV 獎
TCL 智屏 55C728	BEST BUY LCD TV 獎
C12 系列智屏	2021 德國 iF 國際設計大獎
TCL·XESS 旋轉智屏 A200 系列	AWE2021 艾普蘭金口碑獎
TCL75C12 量子點 Mini LED 智屏	AWE2021 艾普蘭獎金獎
北美 Google TV R646	Rtings 綜合評分 8.3 分
北美 ROKU TV R648	Rtings 綜合評分 8.1 分

本章節覆蓋議題	所屬範疇
產品質量與安全	社會
產品及技術創新	社會
客戶服務	社會
信息安全及隱私保護	社會
負責任營銷	社會
綠色產品	環境
推廣綠色包裝	環境

科技創新

TCL 電子深信科技創新能為用戶創造價值，注重在前沿科技領域的投入，推出使用 Mini LED⁷、量子點技術⁸ 的多款新產品，同時注重用戶使用體驗，持續優化產品設計，提升產品使用便捷性。

前沿科技創新

TCL 電子堅信技術創新是企業長遠發展的基石。我們堅持在尖端技術研發方面進行投入，TCL 電子積極推動行業科技化發展，尤其重視推動於顯示技術、智能交互領域的創新與突破。年內，本集團圍繞畫質、人機交互、操作系統、AR 光學設計、音視頻、5G、人工智能等技術創新平台，打造頂尖核心技術控制點，提升產品綜合競爭力，為用戶創造極致體驗與價值。同時，本集團持續加大雲技術和大數據平台的建設，提高互聯網應用的開發效率，支撐敏捷的互聯網業務創新。截至 2021 年 12 月底，本集團研發費用同比增長 52.2% 至 24.8 億港元，研發費用率達 3.3%。

本集團高度重視對下一代智屏的設計、研發與先進位造，在 Mini LED 背光、8K、量子點技術等高端顯示技術及智能硬件等方面持續發力。2021 年，本集團在 Mini LED 技術方面取得突破進展，海內外推出多款新品，包括 TCL C12 量子點 Mini LED 智屏、Mini LED 98 吋 IMAX Enhanced 巨幕智屏等。

此外，本集團進一步在智能通訊業務推廣集成產品開發（IPD）流程。在前兩年引入試點的基礎上，2021 年已在帕薩特 4G、帕薩特 5G 手機項目上推廣應用該流程。

TCL 電子全面領跑 Mini LED

Mini LED 產品具備高對比度、高亮度等優勢，在大屏化趨勢中優勢更為明顯，未來將會有廣闊的發展空間。在 Mini LED 領域，TCL 是「最先入局、最早量產、最全產品、最強供應鏈」的廠商，成為該技術領域的「全球領跑者」。

本集團早在 2018 年便推出了首款 Mini LED 背光電視原型樣機，並在 2019 年全球首款 Mini LED 智屏 X10 的量產，隨後每年均推出多款 Mini LED 智屏新品，在國際市場備受業界和消費者認可。2021 年，TCL 智屏在中國市場銷量穩佔首位，居全球前三。TCL 電子智屏產品獲全球多個獎項，例如 TCL 98 吋 IMAX Enhanced 巨幕智屏及 TCL 靈悉 C12 量子點 Mini LED 智屏榮獲「科技創新獎」，是音視頻領域唯一一個在國家科技部備案的獎項；TCL Mini LED 4K 智屏 65C825 獲得了歐洲影音協會（EISA）頒發的「Premium LCD TV 2021-2022」大獎，智屏產品性能獲得社會認可。

⁷Mini LED 是指尺寸在 100μm 量級的 LED 芯片，是一種小間距 LED 技術，能夠提升顯示效果並降低功耗。

⁸ 量子點技術是指通過使用納米材料量子點發出能譜集中、純正的高質量單色光，提升色彩真實感。

用戶友好設計

TCL 電子以用戶為本，致力滿足多種用戶群體的多元需求。遵照《歐洲無障礙法案》，TCL 電子設計具備輔助功能菜單、助聽功能、顏色反轉、高對比等輔助功能通訊設備，方便具有視聽障礙的用戶。另外，應對各個國家適老化要求，本集團產品設有老齡模式，減少老年群體的學習成本，便於老齡用戶的使用。此外，本集團 P 系列及以上產品已有語音智能助手功能，能通過語音對話對設備進行控制，減少用戶使用的障礙，提升用戶體驗。

TCL 電子推出智能護眼「隨學」系列平板產品

TCL 電子積極響應國家教育發展戰略，2021 年在國內首發三款「TCL 隨學」L10、S8 及 E8 系列智能伴學平板電腦，正式進入中國消費級智能教育硬件市場。這三款產品以獨特的 TCL「未來紙」顯示技術實現「真護眼」功能，例如 L10 系列應用了 TCL 電子自主知識產權的全球領先硬件級「十重護眼濾藍光」技術，通過多層膜層打散屏幕光線，過濾有害藍光，並以微雕蝕刻技術解決眩光問題，打造出更靠近自然光光譜的顯示幕。這項技術已經獲得德國技術監督協會南德意志集團 TÜV 認證。此外，「隨學」系列平板電腦配備以智能 AI 算法為核心的智慧助學系統及先進的硬件體系，在提供流暢使用體驗的同時助力兒童培養科學的學習習慣，打造「硬件 + 軟件 + 服務」一體化解決方案。



綠色設計

TCL 電子注重產品的綠色環保特性，積極研發創新節能降耗技術，使用環保原料，從設計階段就注重產品的環境影響。同時，我們積極推動包材減量化，並積極使用可回收包裝材料，減少產品包裝對環境的負擔。

節能產品

低碳綠色設計製造是 TCL 電子發展的重要戰略，本集團提倡便於循環使用、符合自然美學的綠色設計，結構設計注重易拆性，並通過持續研發延長硬件設備的使用壽命。2021 年，本集團共有 10 款電視機產品獲得中國電子節能技術協會碳標籤認證，成為中國電器電子產品首家「碳標籤」評價獲證企業；此外，有 10 款液晶電視產品上榜 2021 年 12 月公佈的最新一批工信部《綠色設計產品名單》，能效指標達到國家能效標準 2 級，產品使用的材料和包裝符合減量化和再利用的要求，產品可再生利用率不低於 65%。TCL 電子作為全球標桿企業已連續三年入圍中國綠色產品設計並獲得國家補貼。

環保原料

TCL 電子嚴格遵守 RoHS⁹、REACH¹⁰、Prop65¹¹、POPs¹²，以及國際電工委員會對設備滿足無鹵素的要求，制定並遵守《限用物質標準》《限用物質控制程序》，遵循低毒替代高毒、無毒替代低毒原則，對原料使用進行管控。

TCL 電子嚴格管控供應鏈範圍內的有害物質，建設綠色產品管理 GPM 系統項目，對全部供應商的原料管控進行管理和測試，預計在 2022 年全面上線完成。TCL 通訊根據法律要求及用戶需求，針對有害物質管控制定《項目環保管控程序》，在供應鏈範圍對有害物質進行識別和管控。同時，TCL 通訊建立覆蓋全供應鏈的有害物質調查系統，報告提交率達 68%，已開始維護 HSF（有害物質減免）報告的供應商佔比 58%。

⁹RoHS 指令：Restriction of Hazardous Substances，《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》，對 6 項有害物質鉛，鎘，汞，六價鉻，多溴聯苯和多溴二苯醚的使用進行限制。

¹⁰REACH 法規：Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals，《化學品註冊、評估、許可和限制》，是歐盟對進入其市場的所有化學品進行預防性管理的法規。

¹¹Prop65: California Proposition 65《1986 年飲用水安全與毒性物質強制執行法》，測試產品中鉛，鎘，鄰苯，雙酚 A 等化學物質。

¹²POPs: Persistent Organic Pollutants 持久性有機污染物，此處指《關於持久性有機污染物的斯德哥爾摩公約》。

TCL 電子 2021 年包裝材料使用量

73,641 噸
紙箱

3,628 噸
說明書

12,334 噸
塑膠類 (EPS)

節約包材

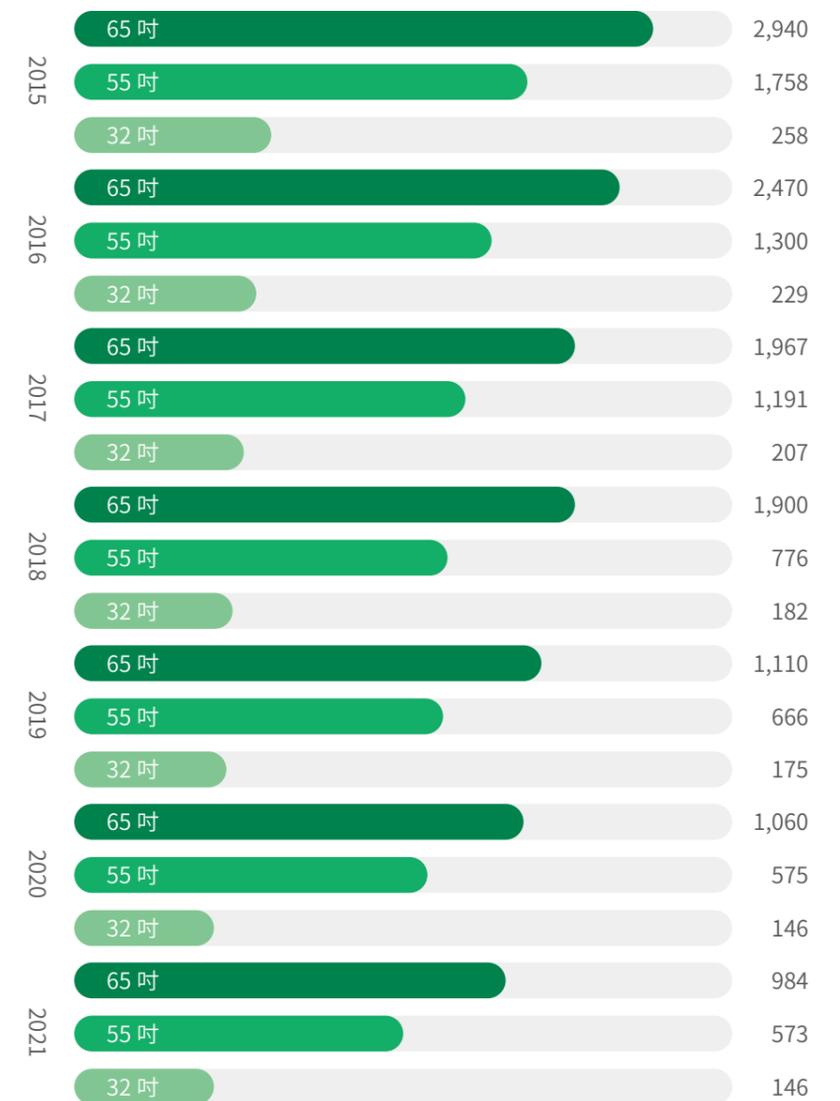
包裝材料作為產品生命週期中的重要消耗材料，TCL 電子使用綠色、創新的要求審視產品包裝材料與包裝方式，持續推動使用無害化、無污染、可再生利用的環保包材。

我們積極推廣使用更環保的包裝材料，其中智能通訊產品包裝材料均使用大豆油墨並採用紙質包材代替塑料包裝，部分項目已經實現包材禁塑，未來將繼續擴大使用禁塑包裝的產品範圍。此外，我們推廣應用更為安全、更易自然分解的氣柱包裝材料代替發泡聚苯乙烯 (EPS) 材料，目前已在北美 S43 系列產品逐步導入驗證。

我們推動包裝減量設計，在全球範圍內實行縮小通訊設備包裝盒設計等措施，有效減少了包裝材料的使用。此外，我們使用的紙質包裝材料可以使產品重量和體積降低，裝櫃數提升，降低運輸貨物所造成的溫室氣體排放。

我們鼓勵供應鏈開展包裝材料的循環利用，要求供應商回收再利用所提供的包裝紙箱、卡板、塑膠周轉箱等，提高包裝材料的利用率。

TCL 電子 2015-2021 年主銷機型單機 EPS 包裝物料使用量 單位：克



產品質量

TCL 電子秉承「產品質量是一切工作質量的總和」的管理理念，確立了質量管理責任處理制度，建立了完善的質量管治架構，充分引導各級部門、員工貫徹「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。

提升產品質量

TCL 電子設立用戶滿意與質量管理中心，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，並與各營業單位實施雙實線、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、全面地質量監控。TCL 電子於 2020 年引入 IATF 16949: 2016 質量管理體系的管理方法，並參照質量管理體系要求，持續完善現有管理體系及措施，進一步提升質量管理水平。

針對過程和市場端質量風險識別和處理，本集團制定《重大市場質量問題分級管理》及《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（Question Behind Question）要因分析方法，對市場出現的產品質量問題進行根本原因分析、落實改善和閉環處理，並由專業部門進行質量責任劃分和關鍵績效指標管理，視嚴重程序進行追責、獎勵和績效考核等。

針對產品售後與召回，TCL 電子制定了《分公司免費樣機撤樣管理流程》《分公司商返機退換機管理流程》等內部規定，規範需返廠維修或召回產品的處理流程，並設置專人對退換機信息進行分析，明確返機原因及後續改善措施，持續降低返機率。

截止 2021 年底，本集團旗下部分附屬公司已通過 ISO 9001 質量管理體系、IECQ-QC 080000 有害物質過程管理體系認證、TL9000 電信業質量管理體系認證等。報告期內，本集團未發生因安全與健康理由而需回收的產品召回事件。

TCL 電子對產品質量相關從業人員的技能和管理能力十分重視。每年年初，本集團均會制定質量培訓計劃及目標。質量相關培訓涵蓋體系類、管理發展類、專業 / 技術類、通用基礎類，從基礎知識、政策解讀、實際操作等各方面策劃課程。

案例：TCL 通訊組織質量文化 DFMEA 培訓



DFMEA（Design Failure Mode and Effects Analysis）是指設計階段的潛在失效模式分析，是從產品設計階段把握產品質量的一種手段。TCL 通訊對質量相關員工進行 DFMEA 培訓，建設從產品設計開發時就通過系統性跨職能團隊合作，充分識別並預防產品在生產、運輸及使用等過程中所涉及的質量風險。在培訓過程中，TCL 通訊對 DFMEA 的痛點分析並制定後續行動計劃，推動 DFMEA 分析在設計過程中的應用落實，以保證及交付客戶過程中的產品質量。

案例：TCL 通訊對產品質量管控設定目標



TCL 通訊通過設立目標管控產品質量，在生產直通率、來料良品率、質量事件率、年度返修情況、客訴處理及外部失敗成本（單機維修成本）七個維度設置了年度目標，每月針對目標達成情況進行分析講評，年度進行總結。2021 年度，在來料良品率等六個維度總體達成目標。

海外市場質量反饋及處理流程



保障產品安全

TCL 電子始終將安全與質量視為產品責任的核心，遵守相關的法律法規和國內外標準，建立健全產品質量與安全治理結構，為用戶提供安全可信的產品和服務。

TCL 電子嚴格遵守《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》及《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 GB 8898-2011/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。TCL 通訊所有產品及安規器件均按照國際電工委員會（IEC）頒布的針對音視頻及信息通信的安全標準 IEC 62368-1、針對電池產品的國際安全標準 IEC62133 及對應銷售區域的安全標準進行相關安全認證，高度關注鋰離子電池和充電器等安規器件選型和安規認證，杜絕起火、電擊等人身傷害和財產損失事件。若本集團的商品缺陷對消費者造成了人身或財產的損害，或在接受服務時，消費者的合法權益受到損害，消費者可向本集團要求合理賠償。

TCL 電子下設的安全、能效和電磁兼容性實驗室已獲得中國合格評定國家認可委員會認可，並按國際標準 ISO/IEC 17025《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。同時，TCL 電子實時跟蹤標準的變動，通過及時補充及擴大實驗室檢測能力範圍，以保障產品的安全可靠性以及質量。TCL 通訊平板產品採用 NXTVISION 專業顯示技術，獲得德國 TÜV 護眼認證。所有使用蜂窩網絡或其他無線網絡的通信終端均嚴格按照國際標準 IEC 62209-1、IEC 62209-2 監測電磁波吸收比值，防止電磁波對人體健康的影響。

用戶服務

TCL 電子一直堅持「以用戶為中心」，致力於「為用戶提供滿意的服務體驗」。我們持續關注用戶意見反饋，積極暢通用戶溝通渠道，分析用戶訴求，作為我們提升服務能力與品質的重要依據。同時，我們重視對用戶的權益保障，向用戶承諾落實負責任營銷，杜絕虛假宣傳。本集團也注重用戶在全供應鏈內的隱私保護，堅決避免用戶信息外泄情況。

用戶滿意度

TCL 電子遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》及《部分商品修理、更換、退貨責任規定》，制定了《質量信息處理流程》《顧客滿意度管理規範》《海外市場質量反饋處理規範》及《Quality Claim Management Procedure》等內部制度，規範客戶服務流程，有效管理並提升服務質量。

2021 年，TCL 電子海外業務以投訴率低於 0.05% 的水平達成年度目標；國內業務實現投訴處理滿意度超過 80 分、客訴關閉率達 85% 的成果。

我們通過產品滿意度調查有效評估用戶對產品和服務的滿意情況。本集團重點關注 NPS¹³，制定《NPS 閉環管理流程規範》，設立專門 NPS 數據專職部門，逐步搭建從設計到銷售，再到服務的全流程管理體系，每月抽樣進行信息收集、分析並針對負面反饋提出改善措施。

此外，本集團開展針對客服人員的技能培訓並設置考試，幫助座席完善產品知識、提高電話解決率；除人工座席外，客服熱線及微信公眾號內置 24 小時回覆的智能機器人，對用戶的問題進行初步判斷並提供常見問題的解決方案，減少用戶等待時間；加強終端服務工程師技術培訓，並制定標準化工作手冊，提高上門效率及解決率。

2021 年，在國內區域，泛智屏服務 NPS 得分 93.9%，同比上升 3.4 個百分點；在海外區域，全球平均滿意度得分 90.4%，同比上升 0.9 個百分點。

暢通溝通渠道

為用戶提供多種意見反饋與投訴渠道，包括熱線電話、微信公眾號、TCL 官網留言、郵件、社交媒體留言、電商網站留言及電視應用中內置的微信投訴渠道。

完整閉環管理

設置完整的閉環管理流程，經收集、分類、調查、處置、效果評估及歸檔七個步驟，對用戶投訴問題進行跟蹤處理，持續提升產品質量及服務水平。

¹³NPS (Net Promoter Score)，淨推薦值，亦可稱口碑，是一種計量某個用戶將會向其他人推薦某個企業或服務可能性的指數。



TCL 電子使用 CRM 系統優化海外客戶服務



在海外市場，TCL 電子通過使用行業內最先進的售後服務管理 CRM (Customer Relationship Management) 系統，覆蓋歐洲、美國、新興市場及戰略區域銷售中心 SRSC (Strategic Regional Sales Centre) 等業務區域，實現服務系統一體化，賦能呼叫中心直接為用戶解決問題並通過「一單到底」機制持續跟蹤問題解決情況，為用戶提供更好的服務體驗。系統具備如下功能：

- 輿情監控：集成各社交網絡應用，監控全媒體評價。
- 全渠道溝通：集成電話，郵件，在線聊天及 Facebook、Twitter 等社交媒體。
- 信息互聯：與 SAP、服務商系統、呼叫中心系統及電子保修系統對接，實現服務、商返、備件過程管理。
- 遠程服務：遠程監控及診斷故障。
- 輔助服務：服務工程師可在移動端操作，進行工單確認、申請配件、查找知識庫、查看客戶資料、聯絡客戶、主動拜訪及接受評價等。
- 數據分析：內置管理儀錶盤可顯示主要售後指標，可對售後相關數據進行 BI 數據分析。

網絡安全與隱私保護

TCL 電子重視網絡安全和隱私保護，並在全球範圍內遵循所適用的數據及隱私保護相關法律法規，如《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》、歐盟《通用數據保護條例》(GDPR)、《加州消費者隱私法案》(CCPA) 等。TCL 實業層面成立了網絡安全和隱私保護管理委員會，覆蓋 TCL 電子的網絡安全和隱私保護，設立網絡和隱私保護工作組指導各部門 / 區域開展數據及隱私保護工作；制定並實施數據及隱私保護相關制度和流程，如《隱私管理政策》《信息安全行為規範》《信息安全合規控制程序》《智能電視機軟件系統安全規範》《隱私事件應急響應流程》《數據主體權利響應流程》等；應用隱私融入設計 (Privacy by Design) 理念，將數據及隱私保護要求融入到相關業務流程中，提升所有開發、運維和營運人員的安全意識和能力，通過管理和技術的創新與優化，確保網絡安全與隱私保護工作持續夯實並與時俱進，嚴防數據外泄，保護用戶隱私。如發生個人數據泄露等安全事件，本集團將按照法律法規及內部流程要求，展開內部調查、應急處理以及整改及 / 或補救措施，並通知相關外部利益相關方。

TCL 電子所有產品上市銷售前，均會根據其產品屬性和公司的軟件安全研發流程，對其進行一系列安全評估，評估內容包括源碼缺陷、漏洞掃描、人工源碼邏輯審核、黑盒測試、合規標準滿足度、數據加密等，以確保產品安全；按照第三方數據管理流程要求，對供應商進行評估和管理，要求與供應商簽署《商務保密協議》，確保供應商滿足數據及隱私保護要求；通過分層分級的培訓宣貫，如新員工隱私合規培訓、隱私專員訓練營、相關崗位人員定制化培訓等，提升公司整體數據及隱私保護意識；同時，本集團旗下 TCL 新技術於 2021 年通過 ISO 27001 認證，泛智屏及通訊業務已通過 TrustArc 隱私認證、SGSSB 327 認證、Riscure 智能家用電器認證和 TUVEN 303645 認證等。

TCL 電子參與制定 OTT¹⁴ 終端補充設備標識規範

在中國加強數據安全、個人信息保護要求及 OTT 終端快速發展帶來數據安全問題突顯的背景下，由中國信息通信研究院牽頭，TCL 電子作為智能電視廠商代表，與研究機構、行業協會、智能電視廠商、合資廠商、OTT 媒體、數據公司共同制定 OTT 終端補充設備標識規範，規範 OTT 終端行業數據安全與個人信息保護。

TCL 電子對產品生命週期的數據隱私保護

TCL 電子在產品整個生命週期進行隱私數據加密保護，根據行業最佳實踐，引入了 SPbD (Security & Privacy by Design) 安全開發流程，同時內部打造覆蓋產品研發全流程、高自動化集成、強調安全與業務協同的統一化管理平台，實現業務安全工作線上化、流程化、標準化。另外，本集團制定了終端全產品線的「雲-管-連-端-用」全鏈路的安全基線要求，對數據信息進行分級管理，建設統一的安全防禦體系，強化對網絡安全和用戶數據安全的保護。

¹⁴OTT (Over the Top Terminal)：OTT 終端是以公共互聯網為傳輸介質，以綁定了特定編號的具備網絡接入功能的電視為輸出終端，並由經國家廣電行政部門批准的集成播控平台，向全國範圍內的用戶提供視頻點播為主的內容服務及其他相關增值業務服務且具有能夠提供應用程序開發接口的開放操作系統，並能夠安裝和運行應用軟件的電視、盒子終端及遊戲主機等。



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，制定了《TCL 推廣中心推廣標準化管理方案》《市場營銷指引》及《品牌管理指引》等超過 25 份指引性文件，規範各類推廣物料的製作和使用，嚴格要求本集團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用戶。

TCL 電子要求統一的對外宣傳口徑，我們建立了對外發佈視頻、圖片、軟文等素材的標準製作、審核、輸出流程，從初稿到終稿均經過產品端、零售端、研發端及法務端審核確認，確保任何對外宣傳素材的文字、視覺呈現無誤。如有可能造成消費者的疑慮或誤解，本集團會適當加上文字進行解釋說明。此外，TCL 電子亦按照《中華人民共和國產品質量法》的要求，如發現不符合在產品、包裝或標籤上註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質量狀況，在進行修理、更換、退貨、賠償損失後，仍屬於本集團責任的，本集團會向消費者提供合法合理的賠償。

本公司附屬公司雷鳥網絡科技亦制定了《廣告平台業務管理規範》及《廣告內容審核指引標準》，針對廣告平台業務承接的廣告合作制定了管理及審核規範，與合作方簽訂推廣合作合同，保證發佈內容符合法律規範。

TCL 電子營銷物料審核流程





環境保護

TCL 電子致力將綠色發展理念與企業營運相融合，積極推動生產製造、營運管理過程中的效能提升，以制度為保障，減少資源浪費，嚴控污染物排放，對各環境要素進行精細化管理。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
廢棄物與危險物料管理	環境
排放物管理	環境
能源管理	環境
水資源管理	環境
氣候變化應對	環境

TCL 電子嚴格遵守《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》及《中華人民共和國水污染防治法》等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國家法律法規，並以 ISO 14001 環境管理系為基礎，建立了完善的內部環境管理體系。本集團嚴格按照法規要求公示環保信息，並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，考核各部門完成情況。此外，我們注重整個價值鏈的環保營運，不斷完善綠色供應鏈系統建設，監督並審核供應商、渠道商的環境表現，保障環境管理體系的有效運行。

2021 年內，TCL 電子以 2020 年為基準年，依據國家十四五規劃目標及 TCL 電子自身業務規劃與環境管理規劃，制定了到 2025 年的溫室氣體排放、水資源使用、能源使用、有害及無害廢棄物處理及包裝材料減量目標，並採取下述各種措施達到此目標。

TCL 電子 2025 年環境目標¹⁵

	溫室氣體排放強度水平 噸二氧化碳當量 / 人民幣萬元產值	下降 18.0%
	水資源使用強度水平 立方米 / 人民幣萬元產值	下降 27.0%
	外購電力使用強度水平 兆瓦時 / 人民幣萬元產值	下降 13.5%
	天然氣使用強度水平 立方米 / 人民幣萬元產值	下降 70.0%
	有害廢棄物	無害化及非填埋處理五種有害廢棄物：有機溶劑廢液、含油廢水、塗料廢液、廢空桶、廢燈管
	無害廢棄物	<ul style="list-style-type: none"> • 建立健全的廢物管理系統 • 建立完善的廢物分類及收集裝置 • 對生產及營運過程中產生的廢物數量詳細記錄
	電視機 EPS 包裝材料 ¹⁶	<ul style="list-style-type: none"> • 55 吋：下降 6.0% • 65 吋：下降 10.0% • 75 吋：下降 10.0%
	TCL 通訊產品包裝材料	<ul style="list-style-type: none"> • 小：下降 5.7% • 中：下降 5.3% • 大：下降 5.5%

¹⁵ 根據 TCL 電子目前情況，2021 年環境目標設定邊界涵蓋本集團從事顯示業務產品及創新業務旗下智能連接及穿戴產品生產的兩間位於廣東惠州的工廠及一間位於內蒙古的工廠。

¹⁶ 目標設定涵蓋主銷 S 系列機型

截止 2021 年 12 月 31 日，TCL 電子已連續六年無重大環境污染事故並未對周邊生態環境及生物多樣性造成不良影響。



能源管理

TCL 電子根據《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國循環經濟促進法》及《工業節能管理辦法》，制定了《能源管理體系手冊》及《電資源管理規定》等內部政策，提升節能減排效益，減少資源浪費。截止 2021 年底，本公司旗下部分附屬公司已通過 ISO 14001 環境管理體系認證、ISO 50001 能源管理體系認證及 ISO 14064 溫室氣體核查認證。

TCL 電子持續降低能源消耗與溫室氣體排放，連續多年開展節能減排項目，包括空壓機系統節能項目、LED 節能改造、注塑機伺服改造、中央空調系統節能改善、冰蓄冷項目、光伏發電、揮發性有機物（VOCs）整治項目、員工宿舍採用太陽能供熱等多個節能減排項目，持續提升人員、設備的生產效率，提高能源使用效率。

TCL 王牌（惠州）工廠設定「十四五」能源消耗目標



TCL 電子旗下主要附屬公司 TCL 王牌（惠州）結合所在地政府下達的重點用能單位「十四五」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。

TCL 電子 2021 年能源使用情況

能源類型	2021 年使用量	單位
柴油	5,397	升
汽油	26,466	升
天然氣	4,856,281	立方米
外購電力	147,717,876	千瓦時
太陽能發電	17,488,240	千瓦時
綜合能耗 ¹⁷	218,050	兆瓦時
按營收計之能耗密度	2.9	兆瓦時 / 百萬港元營收

¹⁷ 綜合能耗中已包含 17,488,240 千瓦時太陽能發電量。

水資源管理

TCL 電子制定了《水資源管理規定》，規範廠區生產、生活用水，減少水資源浪費情況。各工廠通過設備改進、水閥調節等措施提高用水效率，並開展注塑件洗料廢水回收等多個節水項目，節約廠區生產用水。

2021 年，TCL 電子無任何獲取適用水源方面的問題。

TCL 王牌（惠州）工廠申報節水型企業（單位）



TCL 電子旗下主要附屬公司 TCL 王牌（惠州）成立節水型單位創建工作領導小組，明確節水工作主管部門節水管理員，陸續發佈《節水崗位責任制度》《計劃用水管理制度》及《節約用水管理制度》等內部政策。於報告期內，TCL 王牌（惠州）全面梳理廠區節水管理措施與節水技術考核，設定節約用水十年規劃，向當地政府申報節水型企業（單位）。

TCL 電子 2021 年水資源使用情況

水資源	2021 年使用量	單位
總用水量	1,079,693	立方米
按營收計之耗水密度	14	立方米 / 百萬港元營收



污染物排放及廢棄物管理

TCL 電子嚴格遵守《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，制定了《固體、液體廢棄物污染控制治理辦法》《危險廢物管理計劃》及《廢棄物污染防治管理規定》，完善對固體廢棄物的管理，避免商務活動對環境造成重大影響。本集團定期委託專業機構對工作場所環境、工業 / 生活廢水、廢氣、固體廢物、危險化學品管理等進行檢查與監測控制，確保各污染物排放符合國家和地方標準。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產品的原材料時亦未有影響自然界中該等材料的供應。我們的產品在處置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，聯合第三方開展電子廢棄物回收

項目以及依託本公司之同系附屬公司的回收電子產品的能力回收 TCL 電子相關產品。

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。在選擇材料時，從電子原材料、塑膠材料、包裝材料入手實施，採用無毒無害或低毒低害、易於降解、便於回收利用的材料。我們在生產營運中產生的廢棄物主要為工業廢品、工業垃圾和危險廢棄物。對此，本集團均採取相應的污染預防和控制措施，消除或降低廢棄物的危害性，同時做好收集、貯存、轉移各項工作，嚴格防控有害廢棄物對環境造成的污染。

針對工業廢棄物，不同種類的處理方式不同。對於廢棄電器、電子產品，TCL 電子做統一回收和無害化處理。

對於廢棄包裝材料，TCL 電子最大限度進行循環利用；對於無法循環利用的廢棄包裝材料，按照紙箱、塑膠類以及 EPS 類分類後交由具有處理資質的第三方統一處理。對於工廠各部門在生產和工作過程中所產生的，各類不能夠回收加以利用的工業廢棄物，我們會交給有資質的第三方回收公司進行處理。

針對危險廢棄物，如塗料廢液、廢油漆渣、含油廢水等危險化學品以及廢空桶等，TCL 電子以 QC 080000 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，與具備資質的第三方簽訂廢棄物處理合同，確保所有危險廢棄物得到適當的處理。

危險廢棄物管理措施

認證評估

- 梳理危險廢棄物導入認證評估流程
- 明確安全評估內容，並按照評估內容重新梳理並完善現有措施

安全存儲

- 控制庫存：設定化學品暫存間的庫存限值，並在現場張貼進行目視化管理
- 設施完善：完善化學品暫存間的滅火設施、防洩漏設施、防靜電設施、安全警示標誌等

安全使用

- 在運輸與分裝、定置與防洩漏、安全警示與應急、培訓和監測等方面對危險廢棄物處理做規範要求

危險廢棄物減量化措施

積極開展清潔生產，合理選擇使用清潔的原材料、能源和其他資源，做好各車間在線回收工作，減少污染物的排出

採用先進的工藝技術和設備減少廢棄物的產生量

採取相應的污染預防和控制措施，消除或降低危險廢棄物的危害性

做好收集、貯存、轉移各項工作，防止危險廢棄物流失

嚴格確認入庫危險廢棄物屬性

TCL 電子 2021 年廢棄物產生情況

廢棄物類型	2021 年產生量	單位
有害廢棄物總量	1,471	噸
塗料廢液	35	噸
廢油廢渣	35	噸
含油廢水	41	噸
空桶	10	噸
其他	1,350	噸
按營收計之有害廢棄物密度	19.6	千克 / 百萬港元營收
無害廢棄物總量	4,815	噸
紙箱	2,080	噸
塑膠類	928	噸
EPS 類	308	噸
其他	1,499	噸
按營收計之無害廢棄物密度	0.06	噸 / 百萬港元營收

TCL 電子重視含揮發性有機物 (VOCs) 廢氣的排放管理，嚴格遵守《大氣污染物排放限值》及《家具製造行業揮發性有機化合物排放標準》等標準限值要求，採取以下措施減少廢氣排放：

- 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；
- 一期廢氣通過風機集中收集，高空排放；二期廢氣通過風機集中收集，經過等離子淨化後高空排放；
- 定期對廢氣排放進行監測，確保達標排放。

電子廢棄物回收

2021 年 3 月，TCL 電子舉辦「TCL 超級煥新季」活動，通過線下門店估值回收、補貼換購等優惠形式回收舊電視。為避免電子產品在丟棄階段可能會對生態環境構成影響，TCL 電子通過同系附屬公司 TCL 環保科技股份有限公司電子產品回收能力對本次活動回收廢舊電視進行處置。

在海外市場，TCL 電子通過與具備 ISO 14001 認證的合作夥伴電子製造商回收管理公司 MRM 密切合作，提供覆蓋北美的行動裝置回郵計劃，允許客戶退回他們廢棄的行動裝置（例如手機、平板電腦），以降低電子廢棄物對環境的影響，並重複使用電子設備中包含的稀缺材料。

TCL 電子與非盈利組織 Call2Recycle 合作，提供安全便捷的電池回收計劃。客戶可通過位於北美的 34,000 多個可用收集點丟棄不需要的或已達到使用壽命的可充電電池，促進電池材料的回收再利用。

氣候變化應對

氣候變化是當今時代的主要挑戰之一，作為生產製造型企業，TCL 電子深刻意識到氣候變化對企業持續經營帶來的多種風險：

實體風險¹⁸

- 急性風險：愈加頻繁的極端天氣和氣候相關的自然災害，如颱風、暴雨、水災、火災或熱浪等天氣事件可能造成 TCL 電子的資產損失、生產中斷等情況發生。
- 慢性風險：長期的氣候變化，如全球氣溫上升、海平面上升、水資源減少、生物多樣性流失等可能對 TCL 電子的上下游供應鏈、生產環節、產品性能等造成的影響。

轉型風險¹⁹

- 政策風險：相關政策監管對 TCL 電子帶來的風險，如國家發佈「雙碳」目標後出台的一系列能源相關政策及「十四五」規劃中提出的能耗降低目標對生產過程中用能的限制；香港聯交所 ESG 指引對環境數據披露的要求愈加嚴格等。
- 聲譽風險：若 TCL 電子未及時採取相關措施，使得生產營運過程長期對氣候造成破壞性影響，會對企業聲譽造成負面影響。

本集團積極適應和應對氣候變化所帶來的潛在風險。為有效防範氣候變化帶來的實體風險，TCL 電子制定了《自然災害事件應急預案》及《颱風、暴雨專項應急預案》等專項制度，設立事故應急指揮小組，日常管理中建立危險源管理制度，設置專職安全管理人員，並每周對危險源進行巡查，做好巡檢記錄，落實監控措施。如發現安全隱患，則將要求各部門限期完成整改。此外，本集團對急救器材和防雷系統定期檢測，現場張貼安全警示標誌，設置應急照明及安全疏散標誌、應急疏散示意圖，編製應急預案，定期開展應急演練與培訓，確保應急系統能及時有效啟動。

TCL 電子根據《綠色製造工程實施指南(2016-2020年)》和《綠色工廠評價要求》，結合 ISO 14064 溫室氣體管理系列標準等體系管理要求，以生產過程的綠色環保為導向，努力創建以生產潔淨化、廢物資源化、能源低碳化為特點的綠色工廠。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措施，保證產品單耗在同行業處於領先地位，積極應對氣候變化轉型風險。

TCL 電子自 2017 年起每年依據 ISO 14064 溫室氣體管理系列標準及《工業企業溫室氣體排放核算和報告通則》等要求自發進行溫室氣體排放量排查與查證工作。2021 年，我們已根據 ISO 14064，完成 2020 年度溫室氣體盤查並輸出核查報告。

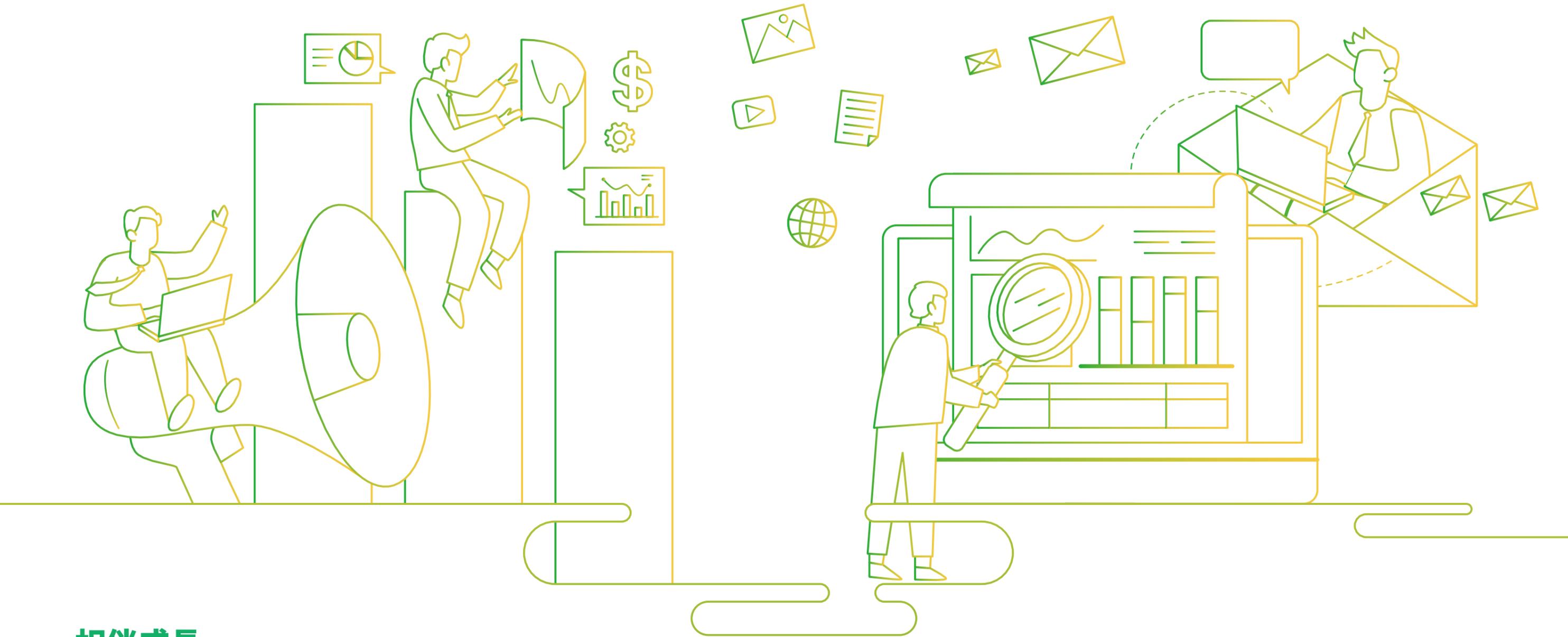
¹⁸ 實體風險指氣候變化對資產、供應鏈、運輸環節、人員安全等造成的實體破壞或損害的風險。

¹⁹ 轉型風險指向低碳經濟轉型期間，外部環境在政策、法律、技術和市場等方面產生的廣泛變化帶來的風險。



TCL 電子 2021 年溫室氣體排放情況

範疇	2021 年排放量	單位
範疇一（直接溫室氣體排放）	10,994	噸二氧化碳當量
範疇二（能源間接溫室氣體排放）	88,932	噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放（範疇一及範疇二）	99,926	噸二氧化碳當量
按營收計之溫室氣體排放密度	1,335	千克二氧化碳當量 / 百萬港元營收



相伴成長

TCL 電子致力於人力資源良好管理，注重培養具有自我驅動力的員工，搭建合理的薪酬體系以及提升人才的吸引和留存能力。同時，為了貼合全球化集團的經營戰略，TCL 電子為全球員工提供多元化的資源與平台，努力打造平等、友愛、求同存異的員工體系。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
職業健康和安全	社會
員工權益與福利	社會
人才吸引與留存	社會
多元化與平等機會	社會
員工培訓及發展	社會

員工僱傭

TCL 電子遵循《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，制定了《員工手冊》《招聘管理程序》《幹部管理制度》等內部文件，不斷完善人力發展部門的各項管理條例，依法保障員工在薪酬福利、招聘及解僱、晉升流程、工作時數、假期、平等機會、多元化及反歧視等多方面的合法權益，對不同年齡、地區和職能的員工提供平等的工作環境。2021 年，本集團未發生重大勞動糾紛案件。

TCL 電子把人才視作企業的核心競爭力之一，在員工的吸引與留存方面用心管理，依據公司的發展需求及戰略計劃，保證在公平、公正、公開的招聘制度下，積極加強員工團隊的專業性和活力性。員工的招聘及晉升，取決於是否適合擔任該職位及具備能力以配合本集團的需要，本集團的解僱程序將根據內部規則在合理基礎上進行。

員工招聘

TCL 電子通過現場招聘、校園招聘和內聘等多源渠道吸引人才。在保證公平公正的招聘原則基礎上，為了提升對人才的吸引度和人才留存率，我們積極優化招聘渠道，實現 HR 數字化招聘，同時開展 TCL 冠名班項目和院校開發項目。依照 2021 年的招聘重點工作行動計劃，在人才吸引方面取得了優秀成果。

2021 年共引進 3,000 餘名職工，其中校招入職佔比約 18%，社招入職佔比 82%；2021 年關鍵領域入職人數 500 餘人，涉及用戶品牌、產品技術、成本效率、風險底線、組織文化、戰略管理、創新變革、AIoT、GTM (Go to Market)、數字化等領域。

TCL 電子 2021 年員工僱傭情況

員工總人數  31,238

按性別劃分

男性員工  18,854

女性員工  12,384

按僱傭類別劃分

全職員工  28,696

兼職員工  2,542

按年齡劃分

29 歲以下  13,461

30-49 歲  16,596

50 歲以上  1,181

按地區劃分

中國內地  25,932

港澳台  52

海外  5,254

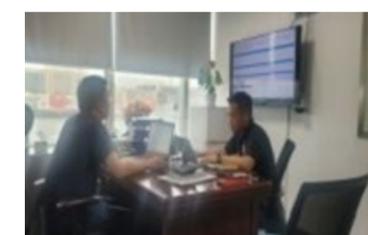


招聘渠道優化

我們對標市場用工行情，調研周邊企業薪酬情況，發佈了《市場用工招聘調研報告》及《技工代理招聘方案》，並根據調研結果調整用工策略，聚焦校園招聘，根據合作院校的實際人才供給，靈活使用大專生資源。2021 年，我們成功探索試用代理招聘模式，保障了製造中心的技工人才充足。

HR 數字化平台招聘

為了內外部招聘的營運效率提升，TCL 電子的製造中心導入了技工筆試測試系統，發佈了相關的內外聘筆試測試操作，更新了 1,993 套筆試題。HR 工作的數字化轉型降低了招聘環節的人力成本，提高招聘團隊工作效率的同事為候選人提供更靈活、便捷的筆試環境，規範了內部和外部招聘的筆試測試體系。



2021 年關於構建技工招聘「數字化平台」的進程活動

校企合作

校企合作工作進展

前期籌備：學習行業數字化標桿

- 為內部員工打造公平、公開、公正的應聘環境
- 為組織人才發展提供數字化服務與保障
- 提升品牌競爭力



中期實踐：聚焦理論與平台融合

- 實現新媒體網絡運營渠道的拓展與運營
- 完成線上招聘工具的體驗和探索



後期應用：知識沉澱與萃取

- 內外部員工可直接在線上完成筆試測試，成績由系統自動開改
- 改善了員工的筆試方式
- 提升了內外聘運營的效率和數據可視化

2021 年，我們分別在貴州開陽職校、廣西武宣職校和常德鴻志職校推進校企合作項目。除此之外，我們還進行了自有合作院校開發、校企交流座談、院校招聘宣講會和穩崗溝通會等多個校企合作推進活動。

校企合作開發情況—貴州開陽職校

2021 屆校企聯合新生簡章製作

2021 年合作人才培養基地掛牌

30,800 人民幣元

2021 屆新生軍訓活動贊助人民幣 30,800 元

5,000 人民幣元

2021 首屆 TCL 杯教師技能大賽贊助人民幣 5,000 元

2 個

新開 2 個 TCL 王牌冠名班（電子、數控）

51 名

共計 51 名跟崗實習就業生到企

校企合作活動開展



自由合作院校開發

內容

提高本公司自有員工；減少使用第三方派遣；降低用工成本

成果

開發 5 所（大專院校）



校企交流座談

內容

積極探索人才培養模式；新開發院校領導來訪企業考察

成果

座談 8 所（院校參觀考察）



院校招聘宣講會

內容

技工校園招聘計劃評估；申請專場宣講會；線上招聘宣講

成果

招聘 596 人（中高職院校）



招聘穩崗溝通會

內容

提高自由招聘院校實習生留存率；開展首月入職溝通會

成果

組織 17 次（校招實習生座談）

合規僱傭

童工、強制勞動

本集團堅持「以人為本」，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《國際勞工標準》和《禁止使用童工規定》，在《招聘管理程序》等內部制度中包含關於招聘人員的年齡確認和歧視問題的明令：嚴禁以任何形式僱用童工或強制勞工，所有申請公司職位的人員，必須達到法定年齡；招聘過程中不得因種族、民族或社會出身、地域社會階層、血統、宗教、身體殘疾、性別、性取向、家庭責任、婚姻狀況、工會會員、政見、年齡、語言之間的不同或其他會引起歧視的情況而採取任何歧視行為。

招聘人員在各環節嚴格審核應聘者有效證件，確保僱傭過程中符合國家法規。若發現童工，本集團立即停止其工作，將其送至醫院檢查健康情況並通知當地勞動局，經勞動局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。

除此之外，本公司禁止使用或支持使用強迫性勞動，禁止一切奴隸與人口販賣行為。人力發展部會審核員工背景及工作工時資料，排查是否存在長時間過勞工作的情況。同時，工會也為員工提供申訴通道，維護員工人權。若發現強迫勞工或強制勞動的情況，我們將及時約談相關員工及領導詢問真實情況，保障員工應有的休息時間和休假。

2021 年，TCL 電子未出現任何因歧視、使用童工或強制勞動的違規和投訴事件。

多元化與平等機會

本公司尊重海外員工的多元化背景，遵從僱傭地的法律法規和勞工制度，包括 National Employment Standards of Australia, Fair Work Act 2009 of Australia, Labour code of the Philippines 等。我們本著平等包容的初衷，為在不同國家營運的分公司制定了與其國家法律法規保持一致性的內部政策，如菲律賓分公司制定了《招聘和選拔政策》（Policy on recruitment and selection）以及《關於計時和工資處理的政策》（Policy on Timekeeping and Payroll Processing）等。

2021 年，TCL 電子面向學校和社會鋪設多元化平台，給予學生和社會人士平等且多元的選擇途徑。例如，TCL 王牌（惠州）通過內部推薦、獵頭、產業內部推送、校招雛鷹計劃和大學生儲備等多種招聘渠道，新員工入職率達到 100%。另外，海外工廠的校企合作也為此做出了貢獻，越南工廠與當地合作新增自由開發的大專院校，培養當地學生。TCL 電子面向學校和社會鋪設多元化平台，給予學生和社會人士平等且多元的選擇途徑。



員工權益

我們始終堅持「貢獻有回報」的理念，提供有競爭力的薪酬和多樣化的福利；以高績效為基準和導向，把資源向貢獻者傾斜，在良性競爭中努力達到員工福利和企業業績的雙贏。

薪酬與福利

本公司在內部公平和外部競爭並行的原則下，定期及時對薪酬政策進行更新，並發佈薪酬激勵方案調動員工工作內驅力。我們根據《員工手冊》，在保障員工基本權益的情況下，努力為員工提供更多福利。

薪酬與福利

薪資

崗位分試用期薪資和轉正期薪資，薪資每年進行復盤，按照本公司政策進行適當的薪資調整。

五險一金

本公司為員工繳納社會保險及住房公積金，為員工購買了商業保險等。

員工福利

- 在深圳市和惠州市兩地、深圳市內以及惠州市內開設班車服務；
- 為應屆畢業生、異地入職、深惠兩地辦公的員工提供宿舍服務；
- 三八婦女節、中秋端午等重要意義的節日發放各種福利禮包和節假日獎。

權益與關愛

工會活動

TCL 電子設立各級工會組織，以規範化、多元化為宗旨，為全體員工的合法權益提供保障。

工會的職責在於從員工角度出發，切實地參與到企業為員工的相關利益政策制定工作中，真實有效的向管理層反映員工需求，達到監督與溝通並行的目標。如，TCL 通訊旗下的一個工會員工代表分佈在各業務部門，能夠全面廣泛的收集各產線、班組、部門員工反饋的問題，意見和建議，並跟進業務部門及時處理。截至 2021 年 12 月，該工會會員人數達到 2,036 人，佔比正式員工 90%，較工會成立以來人員佔比增加 15%。

工會在人文關懷方面也切實的為員工送去了溫暖。例如節假日會有專享福利，在春運期間有專車接站服務，元旦五一發送會員專享大禮包；還有一年一度的親情會活動，增進員工們和親屬間的感情。

工會活動協會總覽

- 

戶外運動協會

 - 協會先後開展紅花湖徒步、羅浮登山、東西湧穿越、磨房 60 公里、楊梅坑徒步、烘烤野餐等活動。

- 

籃球協會

 - 員工在籃球賽中生龍活虎，這也是基層員工參與人數最多的工會活動之一。

- 

跑吧俱樂部

 - 每週末都有 3-6 人小範圍約跑紅花湖。
 - 受疫情影響，平均每 3-4 個月組織一次環紅花湖跑步。

- 

羽毛球協會

 - 每周在平南羽毛球館訓練。
 - 每年應邀參加各類賽事，爭奪金銀，囊獲多個獎牌。

- 

乒乓球協會

 - 每周在楓和園宿舍球館訓練。
 - 每年舉辦一次團體賽，應邀參加各類賽事、切磋交流提升球藝。

- 

書法協會

 - 每年春節前，員工們揮毫潑墨書寫春聯，把祝福傳送千家萬戶。

- 

足球協會

 - 2021 年在園區新建五人制足球場，為協會活動及交流提供了便利。

- 

棋類協會

 - 2021 年舉辦了第五屆「迎春杯」象棋比賽，為棋友們搭建競技平台，增進交流，提升棋藝。

- 

攝影協會

 - 攝影協會積極參與足球賽、籃球賽等各類工會活動的拍攝。新人在拍攝過程中學習、成長。



乒乓球協會活動留影



足球協會活動留影



籃球協會活動留影

員工關愛

TCL 電子堅持著以人為本的企業文化，在管理中，聽取員工需求，開展文娛活動，推進幫扶計劃，致力於打造真正能夠為員工送去溫暖、提升幸福感的企業關懷模式。在 2021 年度，對公司員工的滿意度調查中，每個月調查對員工的吃住行相關情況，員工參與率在 85% 左右。

員工溝通形式

- 員工溝通大會**

2021 年 8、9 月份通過線上的形式，CEO 向員工介紹公司發展及未來部署情況。
- 公司級溝通**

每月度進行一次管理層和車間代表之間的溝通，後續有專人跟進相關問題的結局情況。
- 車間級溝通**

主要有班組級溝通，車間級溝通以及開放式溝通。

員工關愛舉措

- 地鐵站接駁車
- 6 月愛心月：開展年度募捐活動
- 園區接駁車資源分享
- 資助困難家庭：累計有 30-40 位員工受到幫扶
- 新增企業版滴滴打車
- 組團接種疫苗：協助安排除了接種條件不達標的同事接種新冠疫苗
- 海外外派員工給予家屬慰問和信件慰問
- 疫情期間鼓勵留深過年，給獨自留深人員準備了「留年大禮包」
- 40 周年大禮包寄到全體（包括外派）員工手上
- 開設母嬰室、瑜伽室和健身房
- 節日活動：女神節和七夕與外單位進行聯誼活動；聖誕、感恩節和兒童節邀請員工子女來公司遊園

員工幫扶



TCL 電子積極開展員工幫扶活動，努力保障員工的基本生活。為改善困難員工的生活條件，2021 年 6 月 TCL 通訊惠州工廠發起了員工愛心募捐活動，共計 683 人捐款，累計金額共人民幣 65,215 元，全年共向 4 位家庭遇困員工資助的愛心善款達人民幣 35,000 元。

員工培訓與發展

TCL 電子秉承著「成長不設限、培養不停步」的員工培訓與發展理念，提出了「活水計劃」和活力機制，鼓勵員工間的良好競爭；推出了管理、專業雙通道發展和鷹系人才發展等多種人才培養體系，為人才發展的每一步提供支持和說明。

2021 年，培訓工作配合公司戰略，劃分為鷹系培養項目、新任系培養項目、專業類培養項目、學習平台與資源搭建四條線，以關鍵項目為抓手，通過引入行業先進的管理理念，沉澱優秀工作經驗，助力企業組織能力升級。

成熟的人才培養體系

第一條線：鷹系培養項目

雛鷹計劃：雛鷹動力營是以新入職的校招大學生為培養物件，以線上線下課程賦能和團建活動為主要培養形式。2021 年因疫情影響，為保障近 900 名雛鷹的健康安全，首次採用線上集中形式開展，目標設定為「培養出一批主動當責，具備用戶思維且認可企業文化的新入職校招畢業生」。

飛鷹計劃：飛鷹項目主要是從績效、潛能兩個維度，通過「訓戰」結合培養模式，最終發掘一批高級經理、或部門長後備幹部。

精鷹計劃：項目組通過標桿遊學、學長伴讀、績效改進等項目，幫助學員快速成為公司的核心骨幹力量，推動公司的轉型變革。

第二條線：新任系培養項目

新任系主要有新任經理、新任部長、新任總監三個項目，是以關鍵崗位職責為基礎打造學習資源，幫助加速新任經理、部長和總監的管理能力定向提升，達成最優績效，實現 90 天快速轉型。

第三條線：專業類培養項目

專業類培養是為了保障組織戰略項目快速落地、提高企業核心競爭力而開展的。主要包括鑄劍計劃、降本增效突擊訓練營、新員工社招培訓以及全名學技術項目。2021 年年內共 33 名員工通過鑄劍計劃成為後備學員最終進入訓練營。

降本增效突擊訓練營

訓練營圍繞端到端成本管理，涵蓋「規劃、研發、採購、製造、存貨、物流、質量、工程」8 大模塊，進行系統的線上課程學習。課程以「學習 + 演練」的形式，來強化供應鏈關鍵 50 位成員的端到端成本管理能力，並嘗試學以致用，再內部轉化擴大覆蓋率，同時制定行動計劃，探索發現可落實的降本機會點。

第四條線：學習平台與資源搭建

我們為員工搭建了多個學習平台，開展多渠道多種類的培訓活動，增添學習內容的多樣性和趣味性。在疫情期間，多平台學習的推廣應用也為員工學習帶來了更多的便利。其中，T 學堂是員工學習發展實現數字化轉型的重大成果，目前該平台為 TCL 實業全體員工（包括 TCL 電子全體員工）提供線上學習機會，課程數共計 1,500 門，培訓場次共計 1,010 場。另外，還有超 A 特訓生、講師節、CEO 大講堂等平台為員工提供學習和交流的機會。

CEO 大講堂

為搭建青年員工與公司高管交流的平台，傾聽員工心聲，傳遞公司發展理念，TCL 電子面向員工不定期舉辦 CEO 面對面活動，邀請各業務單位優秀員工與 CEO 進行深入溝通與交流，共謀發展之道。2021 年，培訓團隊順利承辦 5 期 CEO 大講堂。

特色培訓

第三屆 TCL 電子全球質量人才班培訓

為了儲備質量人才，支持質量戰略落地，滿足海外業務需要，TCL 電子持續開辦全球質量人才班，面向 TCL 電子的研發中心、軟件技術中心、製造中心、商用事業部、智能家居、雷鳥網絡科技、中國 & 海外營銷本部等八個下屬中心的合資格員工，從質量能力、綜合能力、人才定位以及人才跟蹤四個方面培養國際化高素質人才。通過質量管理中心初步篩選和聯合 HR 專業面試的雙重考核後，組成每個班 25 至 30 人的小班制進行授課學習。從 12 月開班準備至次年 9 月結業儀式，共歷時 10 個月。

目前已有 2 位外派人員，質量綜合型人才 16 位，非質量部門人員 7 位；考試通過率達到 96%，課程體系可助力學員能力匹配國際化作戰需求；另外，課程逐漸提升員工系統用戶思維和職業素養。

TCL 電子 2021 年員工培訓情況統計

全體員工平均完成受訓小時數	28
按性別劃分	
男性員工平均完成受訓時數	31
女性員工平均完成受訓時數	22
按僱員類別劃分	
高級管理層平均完成受訓時數	95
中層管理層平均完成受訓時數	53
基層員工平均完成受訓時數	27
全體員工受訓百分比	100%
按性別劃分	
男性員工受訓百分比	100%
女性員工受訓百分比	100%
按僱員類別劃分	
高級管理層受訓百分比	100%
中層管理層受訓百分比	100%
基層員工受訓百分比	100%

員工安全

TCL 電子關注每一位員工的職業健康與安全，不斷加強安全健康管理措施，保障員工擁有良好及安全的工作環境。目前已通過 ISO 45001 職業健康安全管理體系、RBA 審核、SMETA 審核、SCAN 供應商合規審核認證、SCS 審核，搭建了 Work Safety 安全生產標準化體系。

安全生產

安全是生產的重要前提，我們為了保證員工能夠在安全放心的工作環境中工作，根據《中華人民共和國安全生產法》，制定了《安全管理人員管理辦法》，闡明安全管理組織架構及具體管理流程和培訓要求。報告期內，我們將原有的《5S 管理規定》更新升級為《6S 管理規定》，對員工工作及其環境進行網格式管理並進行每月、每季度的直接考核，依據考核結果對內部應急預案進行三年一次的更新，2021 年發佈最新版《生產安全事故應急預案》。

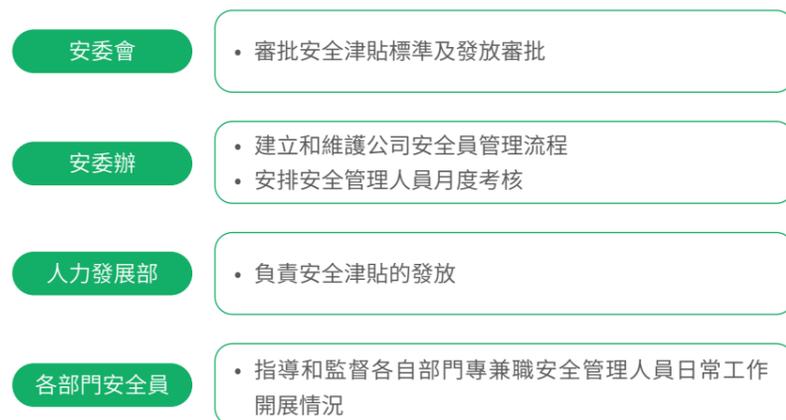
《6S 管理規定》實施情況

本年度根據《6S 管理規定》共開展現場 6S 檢查工作 79 次，發現、整改問題點 896 項。其中：GG513 級以上幹部進行晝夜輪值檢查，發現問題點 145 項；由全球工業支持部主導督查各廠部管理情況，發現問題點 347 項；由人力發展部主導督察平台部門管理情況，發現問題點 404 項。

針對主要問題點，各廠部保持自查自糾、講實效的工作態度，實行了改變通報方式，平台部門將「群發」改為「對點發」等一系列整改措施。

安全生產管理架構

TCL 電子按照標準比例設定了安全管理人員的職責及配置標準：



安全生產保障措施

安全內部檢查

共分為兩級安全檢查。安全員需要每日巡邏；一級部門組長組成檢查組定期進行巡查。

安全外部檢查

與第三方機構合作對組裝車間、倉庫、配電箱等存在安全隱患的區域進行全面檢查，針對現場發現的問題進行整改，並總結形成安全評價報告以供後續查看。

安全培訓

對公司全員進行了線上的安全培訓及考試，辦公人員 100% 通過考試；同時線下開展一年最少兩次的消防演習；在模塑廠開展現場安全案例分析培訓，防止人身傷害事故。截止本年度，共計對 14.76 萬人次進行日常安全培訓。

「一懂三會三提示」消防安全知識培訓

一懂：懂得本場所火災危害性

三會：會報警；會滅火；會逃生

三提示：提示嚴禁煙火；提示逃生路線及安全出口位置；提示消防器械使用說明

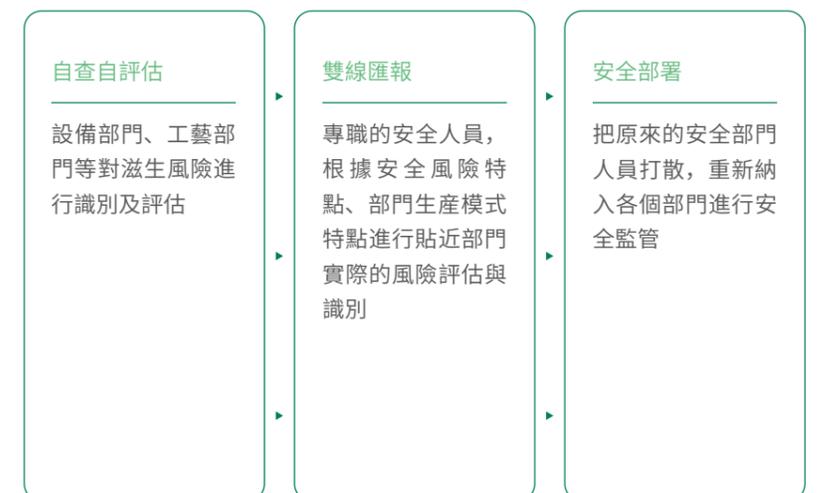
培訓成果：組織開展了平台辦公室全員消防實操演練，為減少聚集，每期不超過 50 人，合格率 100%

安全事故

針對工傷事故率總目標和各廠各部門進行目標拆解和安全 KPI 考核，本年度重大人身傷亡事故、重大火災、爆炸事故、職業病、職業中毒事故個數共 0 起；關於重大事故的政府和客戶審核通過率為 100%；百分之百達成關於重大、極度危險的隱患數量小於 2、重複隱患為 0 的指標，較 2020 年指標達成值提高 20%。

安全文化建設

安全評估流程



職業健康

員工健康是員工正常高效工作的保障，也是員工安全的核心所在。根據《中華人民共和國職業病防治法》，我們更新了《工作場所職業病危害檢查報告》和《職業病危害現狀評價報告書》並為有職業健康風險的員工提供全面健康體檢，例如接觸 X 射線、噪聲等工作過程中存在潛在風險的崗位，以保障員工避免職業性危害。職業健康檢查小組會對高危崗位進行關於職業健康防護用品的日常佩戴情況的定期定點巡查。同時，我們也定期邀請安全評定機構，對噴油作業、焊接作業等有害風險作業區域的安全管理情況進行評定。

2021 年度，特殊工種體檢人數共 71 人，3 人復查噪聲檢測全部合格，1 人因外照射職業禁忌證已調離崗位。

TCL 電子旗下 TCL 王牌（惠州）與 TCL 光電已通過 ISO 45001 職業健康安全管理体系認證。

1 起

2021 年，發生臨時工輕微工傷事件

0 起

2021 年，未發生承包商工傷事件



職業健康安全管理體系認證證書



溫暖傳遞

TCL 電子一如既往地注重社會公益責任，積極響應關於「全員公益」推動企業公益可持續發展的呼籲，以《TCL 電子愛心基金管理辦法》為制度指引開展各項特別關愛項目，投身於社會慈善事業當中，積極了解社區需要並確保商務活動充分考慮社區利益。

本章節覆蓋議題

所屬範疇

社區投資

社會

抗擊疫情

2021 年，仍然是新冠疫情嚴峻不容忽視的一年，TCL 電子為疫情防控做出了諸多努力。我們制定了《新型冠狀病毒肺炎疫情應急預案》，並針對外來人員發佈了《外來人員訪客須知》，要求其簽署《外來公司、人員疫情防控承諾書》，並填報《外來公司、人員出入申請審批表》。為應對春節等人員流動密集的特殊時期，我們發佈了關於《TCL 電子大廈春節前後物業防疫工作安排》《園區宿舍防疫工作安排》等一系列措施要求，做好疫情防控及員工健康安全保障工作。本年度疫情物資採購共計投入約人民幣 24 萬元。

防疫工作概覽

防疫政策

- 在政府防控政策發布的 12 小時內，轉換為本集團內部防疫政策，2021 年共更新 28 版。

防疫措施

- 疫苗接種：安排員工在廠區集體接種疫苗，共組織了兩次（7 場），2021 年 9 月底，TCL 王牌（惠州）除孕婦等 69 位不符合接種要求的員工，其餘 8,254 位員工均完成新冠疫苗接種。截至 2021 年底深圳區域共完成 2,000 餘名員工的新冠疫苗接种工作。
- 海外防疫：在泰國成立防疫小組，每天通報感染員工情況；為員工購買疫情保險；購置檢測盒與呼吸機放置於辦公室。



TCL 公益基金會為優秀鄉村教師頒獎



公益活動

我們始終秉承「為社會承擔責任，做好優秀企業公民」的理念，在推動企業成長的同時，也積極承擔社會責任，深入參與教育事業發展、社會公益普及等多方面的愛心事業。

「追求公共利益，推動社會進步」是深圳市 TCL 公益基金會的價值觀，基金會將一直秉持「遵守憲法、法律、法規和國家政策，踐行社會主義核心價值觀，為弱勢群體創造教育和成長機會，謀求社區福祉、環境可持續發展」的宗旨，致力於扶貧濟困、助學、救災三大公益領域。

2021 年，「TCL 希望工程燭光獎計劃」面向 23 個省，共有 400 多名優秀鄉村教師獲得嘉獎。自項目設立以來，投入資金累計超過人民幣 3,800 萬元、已有超過 2,000 所學校的 2,600 名優秀鄉村教師獲獎，獲獎教師可獲得現金獎勵及 7 天線下燭光課堂培訓。

TCL 電子員工參與深圳西麗社區助殘日活動

2021 年春節期間，TCL 電子愛心委員會前往西麗殘聯看望 10 個殘疾人家庭，並依照慣例向每個家庭發放慰問金人民幣 1,000 元，並準備了合計人民幣 1,200 元的慰問物資。



「真愛明天」第一代大學生助學計劃

2021 年是 TCL 電子愛心基金會與「真愛明天」合作的第八年，我們通過中華少年兒童慈善救助基金會向第一代大學生助學計劃項目捐贈人民幣 100,000 元。項目秉承「用教育改變家族命運」的理念，資助和扶持在家族直系親屬中尚未出現大學生的高中生，從學習、質量、能力等方面對其進行全方位的幫扶和提升，將其培養成家族的第一代大學生。

「運動有愛，益同行」關愛特殊兒童公益活動

2021 年 9 月，TCL 電子愛心基金會聯動 TCL 四十周年慶，組織「運動有愛，益同行」系列愛心活動，向智力障礙、自閉症、唐氏綜合症等特殊兒童表達關愛，捐贈人民幣 60,000 元用於購置特殊兒童適應體育訓練課程及適配套訓練道具包，並邀請部分受惠兒童作畫，為 TCL 獻上生日祝福。員工通過平台以個人名義參與捐款、賣畫的公益活動。



「A.I. 回家」讓科技有溫度讓家庭更溫暖

「A.I. 回家」項目啟動線下延展活動「Eagle」故事會，通過「Eagle」故事機選擇合適的故事內容，用故事會的方式將孩子們凝聚在一起，為孩子們普及古今中外著名文學典故。截至 2021 年 12 月，項目在全國 9 省成立了 14 所鄉村試點學校，共計發放 Eagle 故事盒子 50 個，受益人數超 2,000 人。



未來展望

展望 2022 年，作為全球消費電子行業的領先企業，我們持續銳意進取，不斷推陳創新，努力讓全球客戶從創新產品中獲得無與倫比的用戶體驗。

穩健發展，為經濟帶來動力

我們將積極洞察技術趨勢，探索產業發展路徑，保持業務穩定增長。

品質提升，為用戶帶來價值

我們將嚴格保障產品質量與安全，維護消費者權益，做讓消費者放心的企業。

環境保護，為家園守護健康

我們將繼續探索綠色產品設計，堅持低碳綠色發展，助力實現國家目標與企業目標。

相伴成長，為員工創造機會

我們將不斷完善人力資源管理體系，重視員工健康與安全，多角度助推人才快速成長。

溫暖傳遞，為社會創造美好

我們將擔起企業社會責任，參與社區發展，深耕社會公益，做好企業公民。

ESG 績效總覽

ESG 指標	單位	2021 年	2020 年	2019 年
A. 環境²⁰				
A1. 排放物				
A1.1 大氣污染物²¹				
二氧化硫	千克	215	未披露	未披露
氮氧化物	千克	2,269	未披露	未披露
顆粒物	千克	1,640	未披露	未披露
VOC	千克	97,052	未披露	未披露
A1.2 溫室氣體總排放量及密度				
範疇一 ²² (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	10,994	14,407	23,023
範疇二 ²³ (能源間接溫室氣體排放, 用電、外購蒸汽所產生)	噸二氧化碳當量	88,932	111,323	67,838
總溫室氣體排放 (範疇一及範疇二)	噸二氧化碳當量	99,926	125,730	90,861
溫室氣體總排放密度	千克二氧化碳當量 / 百萬港元營收	1,335	2,097	1,934
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
塗料廢液	噸	35	35	55
廢油漆渣	噸	35	34	7
含油廢水	噸	41	27	38
空桶	噸	10	8	8
其他	噸	1,350	73	21
有害廢棄物總量	噸	1,471	178	129
按營收計之有害廢棄物密度	千克 / 百萬港元營收	19.65	3.80	2.75
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
紙箱	噸	2,080	2,043	3,553
塑膠類	噸	928	999	1,622
EPS 類	噸	308	221	408
其他	噸	1,499	887	2,377
無害廢棄物總量	噸	4,815	4,150	7,960
按營收計之無害廢棄物密度	噸 / 百萬港元營收	0.06	0.06	0.20

²⁰2021 年指標清單內關於環境密度數據的範圍, 較 2020 年新增 TCL 通訊。此外, 2021 年因疫情原因, 越南工廠工人被隔離於廠區中, 加之越南工廠產能提升, 工人生活及工廠生產過程用水用能增加, 致使部分排放物、廢棄物及能源消耗量指標有較大漲幅。

²¹2021 年新增披露指標, 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。過往年度本公司暫未對廢氣排放量進行精準統計, 從 2021 年開始統計並披露該類環境指標。

²²為避免重複計算, 2021 年溫室氣體排放量範疇一較 2020 年剔除製冷設備製冷劑初始填充量, 僅包含 2021 年因製冷劑逸散而補充的重量。

²³2021 年國內電網溫室氣體排放因數選擇來源為生態環境部發佈的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施 (2022 年修訂版)》

ESG 指標	單位	2021 年	2020 年	2019 年
A2. 資源使用				
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度				
柴油 ²⁴	升	5,397	2,016	32,613
汽油	升	26,466	22,927	27,344
天然氣	立方米	4,856,281	4,180,146	3,541,285
外購電網用電	千瓦時	147,717,876	126,205,173	78,744,127
外購蒸汽	噸	240	0	8,722
太陽能發電量	千瓦時	17,488,240	7,310,680	4,481,621
能源總耗量 ²⁵	兆瓦時	218,050	178,977	131,225
按營收計之能耗密度	兆瓦時 / 百萬港元營收	2.91	3.27	2.88
A2.2 總耗水量及密度				
總耗水	立方米	1,079,693	982,617	996,590
按營收計之耗水密度	立方米 / 百萬港元營收	14.43	17.63	21.86
A2.5 製成品所用包裝材料的總量				
紙箱	噸	73,641	59,786	95,497
說明書	噸	3,628	3,364	18,489
塑膠泡沫 (EPS)	噸	12,334	15,211	12,883
包裝材料總量	噸	89,604	78,361	110,229
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				
員工總人數	人	31,238	34,155	28,374
員工總數, 按性別劃分				
男性員工數	人	18,854	21,189	17,444
女性員工數	人	12,384	12,966	10,930
員工總數, 按僱傭類型劃分 ²⁶				
全職員工數	人	28,696	未披露	未披露
兼職員工數	人	2,542	未披露	未披露
員工總數, 按年齡劃分				
29 歲及以下	人	13,461	16,912	13,246
30-49 歲	人	16,596	16,199	14,437
50 歲或以上	人	1,181	1,044	691

²⁴本年度汽油、柴油數據新增 TCL 王牌 (惠州) 廠區送水車、消防車及保安巡邏摩托車的燃油消耗量, 並對過往年度數據進行補充重列, 與之相關的溫室氣體排放量及密度、能源總耗量及密度等數據一並重列。

²⁵2021 年綜合能耗計算採用的各類能源折標煤係數來源為《中華人民共和國國家標準—綜合能耗計算通則》(GB/T2589-2020), 綜合能耗計算包括使用的太陽能發電量。

²⁶2021 年按僱傭類型劃分的員工數採用全職員工、兼職員工分類, 過往年度採用高級管理層、中級管理層及基層員工。

ESG 指標	單位	2021 年	2020 年	2019 年
員工總數，按地區劃分				
中國內地	人	25,932	30,001	24,871
港澳台	人	52	21	65
海外	人	5,254	4,133	3,438
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率 ²⁷				
整體僱員流失率	%	33	41	45
僱員流失率，按性別劃分				
男性	%	35	44	46
女性	%	30	36	42
僱員流失率，按年齡組別劃分				
29 歲及以下	%	46	48	45
30-49 歲	%	24	32	44
50 歲或以上	%	16	48	51
僱員流失率，按地區劃分				
中國內地	%	4	42	40
港澳台	%	37	22	6
海外	%	72	31	160
B2. 健康與安全				
B2.1 每年因工亡故的人數及比率				
因工亡故人數	人	0	0	3
因工亡故人數比率	%	0	0	0.01
B2.2 因工傷損失工作日數				
工傷次數	次	6	13	56
因工傷損失總工作日數	天	93	666	150
B3. 發展及培訓				
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比				
全體受訓員工百分比	%	100	100	100
男性受訓員工百分比	%	100	100	100
女性受訓員工百分比	%	100	100	100
高級管理層受訓百分比	%	100	100	100
中層管理層受訓百分比	%	100	100	100
基層員工受訓百分比	%	100	100	100
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				
全體員工平均完成受訓時數	小時	28	24	14
男性員工平均完成受訓時數	小時	31	25	17
女性員工平均完成受訓時數	小時	22	22	10
高級管理層平均完成受訓時數	小時	95	27	103
中層管理層平均完成受訓時數	小時	53	39	62
基層員工平均完成受訓時數	小時	27	23	14

²⁷2021 年僱員流失率計算剔除了勞務派遣人數。

ESG 指標	單位	2021 年	2020 年	2019 年
B5. 供應鏈管理				
B5.1 按地區劃分的供應商數目				
供應商地區分佈				
中國大陸	個	466	396	362
港澳台及海外	個	141	140	61
B5.2 執行有關慣例的供應商數目 ²⁸	個	588	未披露	未披露
B6. 產品責任				
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 ²⁹	%	0	未披露	未披露
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目 ³⁰	件	1,064	1,238	1,437
B7. 反貪污				
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	1	0	0
B7.3. 描述向董事及員工提供的反貪污培訓 ³¹				
反貪污培訓課程	場	12	未披露	未披露
參加培訓的董事人次 (包括本公司附屬公司董事)	人次	264	未披露	未披露
參加培訓的員工人次	人次	9,245	未披露	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	70	116	420
志願時數	時	41,893	13,938	1,838
志願者人數	人	860	732	286
資金捐獻	人民幣千元	307	199	240

²⁸2021 年新增披露指標。²⁹2021 年新增披露指標。³⁰數據包含 TCL 電子於國內及國外接獲的智屏產品媒體投訴數據，包含對於產品、服務、銷售等方面的投訴。較 2020 年度新增海外投訴數據。³¹2021 年新增披露指標。

ESG 指標索引

強制性披露規定

描述	披露段落
管治架構	
由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關聯。	董事會聲明
匯報準則	
描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。	報告編制說明 ESG 管治
量化：有關匯報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。	報告編制說明 ESG 績效總覽
一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	報告編制說明 ESG 績效總覽
匯報範圍	
解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	報告編制說明

「不遵守就解釋」條文

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
A：環境		
A1：排放物		
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。	環境保護
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	ESG 績效總覽
關鍵績效指標 A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	氣候變化應對 ESG 績效總覽
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（如以每產量單位、每項設施計算）。	污染物排放及廢棄物管理 ESG 績效總覽
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（如以每產量單位、每項設施計算）。	污染物排放及廢棄物管理 ESG 績效總覽
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境保護 能源管理 水資源管理 污染物排放及廢棄物管理 氣候變化應對
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境保護 污染物排放及廢棄物管理
A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色設計 能源管理 水資源管理
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	綠色設計 能源管理 能源管理 ESG 績效總覽
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	水資源管理 ESG 績效總覽
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境保護 能源管理
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	環境保護 水資源管理
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	綠色設計 ESG 績效總覽
A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	污染物排放及廢棄物管理
關鍵績效指標 A3.1	描述商務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	污染物排放及廢棄物管理
A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	氣候變化應對
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	氣候變化應對

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
B: 社會		
僱傭及勞工常規		
B1: 僱傭		
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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工僱傭 員工權益 員工培訓與發展
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	員工僱傭 ESG 績效總覽
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。	ESG 績效總覽
B2: 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (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。	員工安全
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 績效總覽
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG 績效總覽
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。	員工安全
B3: 發展與培訓		
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。	員工培訓與發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	員工培訓與發展 ESG 績效總覽
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。	員工培訓與發展 ESG 績效總覽
B4: 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (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。	員工僱傭
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工僱傭
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工僱傭
營運慣例		
B5: 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	多方共贏
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG 績效總覽
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	ESG 績效總覽
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	多方共贏
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	多方共贏 綠色設計

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
B6: 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (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。	產品質量 用戶服務
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。	產品質量 ESG 績效總覽
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。	用戶服務 ESG 績效總覽
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。	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。	產品質量
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	用戶服務
B7: 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (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。	守法合規
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	守法合規 ESG 績效總覽
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。	守法合規
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	守法合規 ESG 績效總覽
社區		
B8: 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其商務活動會考慮社區利益的政策。	溫暖傳遞
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）。	溫暖傳遞
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	溫暖傳遞 ESG 績效總覽



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：<http://electronics.tcl.com>