

TCL

TCL 電子控股有限公司

(於開曼群島註冊成立之有限公司)

(股份代號: 01070)



2020

環境、社會及管治報告

目錄

01	報告編制說明	45	為員工創造機會
		47	員工權益
03	董事長的話	49	培訓與發展
		53	員工關愛
05	2020 年重要績效一覽		
07	可持續發展管治	55	安全生產及環保營運
09	可持續發展管治架構	57	落實安全生產
11	與各利益相關方的溝通	61	保障職業健康
13	重要議題判定	63	致力環保營運
15	為經濟帶來動力	69	為社會帶來溫暖
17	促進經濟增長	71	傳遞愛心
19	守法合規		
23	多方共贏	75	可持續發展表現總覽
29	為用戶帶來價值	79	ESG 指標索引
32	產品質量與安全		
37	打造綠色產品		
41	提升用戶體驗		



報告編制說明

概覽

本報告是 TCL 電子控股有限公司發佈的第五份環境、社會及管治（「ESG」）報告，重點披露本公司在守法合規、產品和技術創新、用戶服務、安全及環保生產、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 2020 年 12 月 31 日為完結的財政年度。

主要稱謂說明

「TCL 電子」、「本公司」、「我們」：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），及其附屬公司（如適用）。

「TCL 通訊」：TCL 通訊科技控股有限公司，一間於開曼群島註冊成立且獲豁免之有限公司，及其附屬公司（如適用）。TCL 電子於 2020 年 8 月 31 日完成對 TCL 通訊的收購，TCL 通訊自此成為 TCL 電子之全資附屬公司。TCL 通訊為全球領先的移動終端企業，主要產品包括手機、平板電腦、移動互聯設備、可穿戴設備及配件。同時，TCL 通訊也為用戶提供互聯網應用及服務。

編制依據

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」）編制而成。

報告範圍

本報告中所描述的政策及資料涵蓋 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。

2020 年，本公司進一步擴大了 ESG 資料收集範圍，除包含本年度新併入的 TCL 通訊相關 ESG 資料之外，相較於 2019 年增加了 TCL 電子在內蒙古和墨西哥生產基地的環境類別資料。且本公司於 2020 年 8 月完成出售 Moka International Limited（主要從事電視機 ODM 業務），故其 ESG 資料自本年度開始，不再包含於 TCL 電子各項資料之中。

資料來源及可靠性說明

本報告的資料和案例主要來源於本公司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 2021 年 3 月 25 日獲董事會通過。



作為全球電視機行業的領先企業，我們持續銳意進取，不斷推陳創新，努力讓全球客戶從創新的電視機產品中獲得無與倫比的用戶體驗。2020 年，TCL 電子積極提升自主創新能力，堅持全球化的品牌戰略，優化產品結構，佈局海外重點市場，實現業務穩定增長。年內，TCL 品牌電視機累計銷售量達 2,393 萬台，同比增長 15.9%。我們連續兩年被納入恒生可持續發展企業基準指數，充分體現了 TCL 電子在可持續發展方面的卓越表現。

董事長的話

我們積極洞察技術趨勢，探索產業發展路徑，期望通過自身的可持續發展推動行業更加多元、更加創新。我們在智能硬件、Mini LED 背光、量子點技術等方面持續發力，海內外均推出多款新產品，包括旗艦 X915 8K QLED 電視、兩款旋轉智屏、全球首款自然光點亮的護眼平板「NXPAPER」、5G 毫米波平板、多款教育品類平板及智能附件等，獲得「2019-2020 年度 8K QLED TV 金獎」、「PCMAG 2020 電視讀者選擇獎」、「Best of IFA」等多項大獎。同時，我們致力於打造多元化的研發及人才需求體系，攜手高校和行業夥伴，為科技行業持續輸送優秀人才。截止 2020 年底，我們累計獲得專利授權 5,594 件。

為企業、社會帶來經濟效益的同時，我們始終秉承「為社會承擔責任，做優秀企業公民」的營運思路，堅持可持續發展理念。我們的產品通過 ISO9001 質量管理體系認證、IECQ-QC080000:2017 有害物質過程管理體系認證、TL 9000 電信業質量管理體系認證等一系列認證，嚴格保障產品質量與安全，做讓消費者放心的企業。產品節能降耗方面，年內共有 10 款液晶電視產品上榜《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，產品可再生利用率不低於 65%，TCL 電子作為全球標桿企業連續兩年入圍中國綠色產品設計並獲得國家補貼。

面對新冠疫情，TCL 電子積極抗疫，展現企業負責任擔當。TCL 電子第一時間成立疫情防控應急工作小組，保障員工生命健康安全與順利復工復產。同時，作為一名負責任的全球企業公民，TCL 電子主動向海外供應商提供抗疫物資，並分享國內抗疫優秀方案以及工廠疫情應急預案，為海外提供充足的後勤保障。社會公益慈善方面，TCL 電子於報告期內共計捐款 19.9 萬元。

疫情是把雙刃劍，對各行各業造成一定衝擊的同時，也帶來了所蘊含的機遇與發展。TCL 電子將抓住機遇，不忘初心，通過加強自主研發創新，堅持低碳綠色發展，助力實現國家 2060 碳中和目標，並為各利益相關方帶來更智能、更舒適、更美好的明天。

2020 年重要績效一覽



509.5 億港元

營業額 509.5 億港元，同比增長 40.2%¹



16.3 億港元

研發投入資金



1,791 萬

智能電視機月均活躍用戶數量



2,393 萬台

全年 TCL 電視機銷售量 2,393 萬台，同比增長 15.9%



34,155 人

截至 2020 年 12 月 31 日，全球僱員總數為 34,155 人，其中女性僱員佔比 38.0%



2,096.75 公斤

按營收計之溫室氣體排放密度為每百萬港元營收 2,096.75 公斤二氧化碳當量



連續兩年

TCL 電子連續兩年被納入恒生可持續發展企業基準指數

¹2020 年持續經營業務不含已出售的 ODM 業務，及包括 TCL 通訊 9-12 月份業績；2020 年總收入（如果包括已終止經營業務）達到 577 億港元，同比增長 22.9%

可持續發展管治

TCL 電子始終堅持可持續發展理念，圍繞環境保護、促進就業、保護員工權益、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，同時也加強公司治理結構的完善與改進，為利益相關方創造新價值。

TCL 電子於 2019、2020 年連續被納入恒生可持續發展企業基準指數。



可持續發展管治架構

TCL 電子在董事會領導下開展企業可持續發展工作，積極將可持續發展內涵融入公司營運中。本公司的 ESG 小組由執行力辦公室、財務中心、營運中心、研發中心及人力資源中心 5 個部門組成，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 電子堅持完善內部可持續發展管治架構，力求妥善管理所帶來的影響，並持續為利益相關方創造價值。



可持續發展管治架構

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	包含各高級管理層	<ul style="list-style-type: none"> • 領導可持續發展事務 • 制定可持續發展戰略 • 調配本公司資源支持可持續發展工作 • 審批可持續發展工作成果
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	<ul style="list-style-type: none"> • 負責具體可持續發展工作管理 • 安排可持續發展工作對接人員 • 監督可持續發展工作具體進度 • 向可持續發展工作領導層匯報
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附屬公司	<ul style="list-style-type: none"> • 收集及報送可持續發展信息 • 實施具體可持續發展工作任務 • 向可持續發展工作管理層匯報

與各利益相關方的溝通

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。本公司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要求，努力形成更為緊密的關係，實現互惠互利的良性互動。

與利益相關方的溝通

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，並為員工提供培訓強化，使得員工可以快速成長與發展。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>員工電子信箱、員工會議、員工活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>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</p>
---	---	---

客戶 購買和使用產品及服務的客戶

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

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>提供高性價比產品及優質服務、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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>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</p>
--	---	---

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。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>相互支持、共同進步、透明、誠信合作</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>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</p>
---	--	--

投資者 / 股東 現有的股東及潛在的投資者

TCL 電子積極為股東提供良好且可持續的經濟回報。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>披露透明的報表信息、強化風險管控、創造經濟價值</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>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</p>
---	--	---

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。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>定期走訪、政府及監管機構政策講解、會議與交流活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>落實監管政策、依法納稅、主動承擔社會責任</p>
---	--	--

行業協會及商會 所處的行業協會以及加入的商會組織

TCL 電子與行業協會及商會組織積極交流，實現良性商業氛圍。

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

媒體 關注並對 TCL 電子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。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>新聞發佈會、媒體採訪、定期座談</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>服務與產品情況、財務表現、未來的展望、企業社會責任</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>選擇品牌大使、投放宣傳廣告、市場營銷</p>
--	--	--

公益 / 社區組織 與 TCL 電子有合作的公益組織以及 TCL 電子所在的社區

TCL 電子積極為公益活動及社區建設貢獻自身力量。

<ul style="list-style-type: none"> • 溝通渠道和方式 <p>公益活動合作、志願者服務、物業建設管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 關注點 <p>促進地方發展、提升社區價值、支持社會公益</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本公司的回應 <p>積極參與定點幫扶、開展公益活動、鼓勵員工參與志願活動</p>
--	---	--



重要議題判定

TCL 電子在 2019 年的基礎上進一步完善 ESG 議題庫管理，以《報告指引》為主，參考優秀同行議題披露情況，結合資本市場 ESG 評級機構對本行業的關注點，並考慮本年度業務發展規劃，構建出 2020 年可持續發展重要議題列表。

2020 年可持續發展重要議題列表



企業管治

- 信息披露透明
- 守法合規經營
- 持續創造經濟和社會價值
- 反貪腐
- 尊重知識產權



社會及經濟發展

- 依法納稅
- 推動行業發展
- 公益慈善活動



產品責任

- 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



勞工

- 保障勞工合法權益
- 職業健康安全
- 合理的薪酬激勵
- 尊重員工多元文化與生活方式
- 良好的培訓及發展機會
- 員工歸屬感與認同



環境保護

- 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



產業鏈管理

- 供應鏈社會責任
- 衝突礦物管理

為經濟帶來動力

TCL 電子的產品與服務帶來的經濟價值是實現可持續發展的基礎。本公司堅持依法納稅，鞏固並拓展海外市場，積極推動當地經濟發展。我們嚴格遵守海內外各項法律法規，致力於通過更廉潔的內部環境、更全面的風險管理，為股東提供良好的業績回報。同時，TCL 電子積極擁抱時代發展，持續推動行業技術創新，攜手產業鏈實現共同的可持續發展。

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，將提升自主創新能力放在企業發展的突出位置，不斷加大研發投入力度及對知識產權的積累，提升企業科技實力的同時，為產業創新發展做出貢獻。

15.9%

2020 年，TCL 電視機整體銷售量較去年同期增長

14.1%

智能移動、連接設備及服務在 2020 年 9-12 月銷售量同比增長



依法納稅

本公司始終以依法納稅、誠信經營為管理理念，建立了嚴格的財務核算管理流程和依法納稅管理體系。TCL 電子嚴格遵守 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，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，本公司海外廠房及銷售分公司的員工均為當地員工，有效地提升了當地就業水平。

2020 年，TCL 電視機銷售量全球市場佔有率排名第三，其中北美市場持續保持優勢地位，2020 全年電視機銷售量同比增長

25.4%

歐洲市場保持快速增長勢頭，2020 全年電視機銷售量同比增長

66.0%

新興市場持續拓展銷售渠道，2020 年全年電視機銷售量同比增長

19.4%

守法合規

我們深化責任管理，嚴格遵守海內外各營運地的法律法規，確保自身的經營發展符合各地合規要求，嚴防違規違紀事件的發生。本公司重視科技立企，加強知識產權的管理與維護，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。

2020 年，TCL 電子並未發生已審結的與貪污腐敗有關的訴訟案件。

嚴守商業道德

TCL 電子始終奉行商業道德，抵制各種商業舞弊和有違公平競爭的行為發生，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）》《中華人民共和國反洗錢法》及上市規則之企業管治常規守則條文規定，禁止並防範各類賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢行為，實現對自身及他人合法權益的保護。

我們重視廉潔制度的完善以及廉潔教育，弘揚公司反貪污文化，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。

TCL 電子反貪污管理體系

反貪污制度

我們發佈了《關於 TCL 通訊採購及商務人員行為作風規範的通知》、《廉政規範》和《責任追究管理辦法》等廉政規範，明確廉潔行為，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。

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，持續宣貫反貪污文化：

- 在電梯內、洗手間通過微報宣傳欄固定投放宣傳信息；
- 通過全員郵件、企業號互動、辦公區倡導等方式多樣化呈現反腐教育；
- 拍攝反貪污短視頻，在所有培訓及會議間歇播放；
- 每年開展廉潔問卷調查工作，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

針對供應商的反貪污管理，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。此外，我們在政策中明確了禁止的濫用職權行為、賄賂行為、饋贈行為和商業款待行為，為員工及供應商行為做出明確規範和指引。

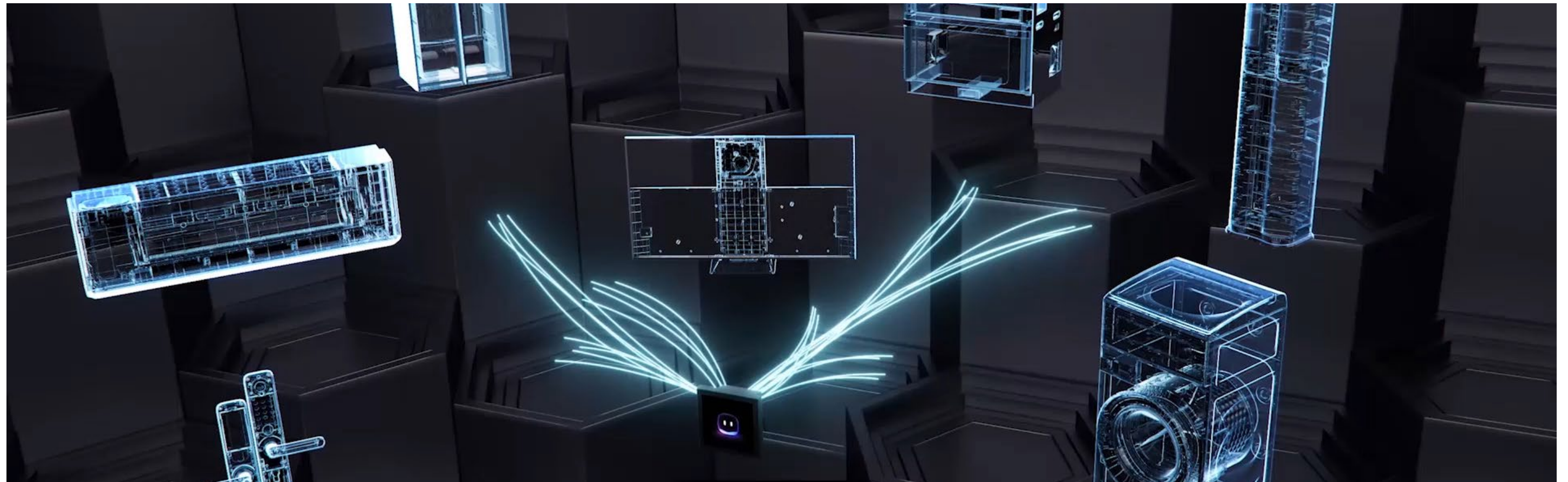
如發現與商業賄賂有關的違規現象，TCL 電子將立即停止與其的合約，可要求供應商向其支付合同總金額的 20% 作為違約金，有權立即解除本合同並保留報送司法機關處理的權利。同時，TCL 電子與每個供應商簽訂合同的同時會簽訂《廉潔協議書》，進一步抵制商業賄賂和不正当競爭。

利益申報和反貪污舉報途徑

TCL 電子開設了利益相關方主動申報途徑，員工可在辦公自動化系統（OA 系統）中及時主動申報親屬在本公司或供應商的任職情況。此外，我們設立了 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反貪污舉報渠道。接到投訴後，投訴受理人會第一時間將投訴事件上報審計部處理，如員工認為處理不恰當或不滿意，可以向上一級管理層申訴。如仍不滿意，則可將投訴遞交至 TCL 電子執委會成員或首席執行官，由管理層做出相應的處理決定。

本公司的舉報途徑由審計部統一管理，設置專人進行記錄並定期查看舉報情況，嚴禁舉報人信息外洩。任何部門如接獲有關不正當行為、舞弊及違規情況的舉報事件，應立刻將情況反饋至審計部，不得將舉報內容洩露給除審計部或人力資源部之外的任何第三者。





尊重知識產權

TCL 電子建立了《知識產權保護管理程序》，從新產品立項、採購、生產、銷售及售後均做出相應規範，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。TCL 電子建立了知識產權管理組織架構，法務部設立專業組，負責提供全面的知識產權、訴訟、投融資、合規方面的法律支持。

TCL 電子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 TCL 電子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，亦在合同中規定外包商需保證所有創意均不得侵犯其他人的合法權益。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。

案例：TCL 通訊鼓勵科技創新，保護知識產權

TCL 通訊制定了《專利獎勵辦法》，獎勵在推動技術創新中做出貢獻的集體和個人。在防範知識產權侵犯與被侵犯方面，TCL 通訊對知識產權授權地和有效地的產品進行分析比對，如發現有產品被侵權，會依法依規進行維權，保護公司知識產權不受侵犯。同時，也會將產品與他人知識產權進行分析比對，如發現侵犯他人知識產權的可能性存在，會爭取獲得授權或進行規避設計。

TCL 電子 2020 年獲得專利數量²

5,594 件

累積共獲得專利授權

1,115 件

2020 年新增獲得授權的專利數量

²2020 年因併入 TCL 通訊，專利數量顯著增加。

多方共贏

TCL 電子通過建立完善的制度與流程，對供應商進行規範管理，加深與供應商的戰略合作，攜手推動價值鏈履行社會責任。此外，本公司積極參與同行交流，主動擁抱各行各業的合作夥伴，注重產學研合作，參加標準化制定，致力於推動技術創新及行業發展。

供應鏈管理

TCL 電子制定了《供應商導入與淘汰管理流程》《供應商社會責任審核標準》等管理制度，全面規範供應鏈管理流程和所有供應商的聘用，由生產基地的部品部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，TCL 電子要求供應商提供多項文件及資質信息，並與所有供應商均簽訂《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》，以制度及合同條文的形式規範供應商行為。

TCL 電子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。2020 年，為有效推動流程信息化，TCL 電子進行了 2 次信息化系統培訓，參加 25 人；進行了 3 次專業能力培訓，參加 79 人。



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：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。針對新供應商，首先由通用採購部進行供應商預選後，向部品部提出審核需求，部品部審核完成後，TCL 電子通過質量管理、有害物質管理和財務管理三部分打分，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。對於不合格的新導入供應商，TCL 電子給予其 3 個月的整改期，三個月後需視合作意願進行複審。

供應商質量審查內容包括研發、原材料控制、生產程序控制、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。

在對供應商日常評估中，TCL 電子採用 QCDS 評估方式。QCDS 評分是指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，對考核優秀的供應商予以更多合作。2020 年，TCL 電子與供應商開展了關於供應商關係管理系統協同、供應商生命週期等方面的培訓，共計培訓 28 家關鍵供應商。

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

- 對於例行審核不合格的供應商審核，按《非屏供應商等級評價管理規定》執行考核扣分

審核合格的供應商

- 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，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

打造責任供應鏈

TCL 電子於 2019 年發佈了《推行供應鏈社會責任認證的通知》，推動供應鏈通過社會責任認證，並為供應商提供輔導與支持。認證標準是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。截止 2020 年底，TCL 電子供應鏈中已有 8 家供應商獲得 RBA 認證。

TCL 電子在供應鏈管理全流程中均融入責任表現考量。供應商導入及年度審核時，TCL 電子會依據歐盟《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》（RoHS），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。TCL 電子在與供應商簽訂合同時，合同條款中包括《分包商、供應商社會責任承諾書》，要求供應商對自身的 ESG 表現做出承諾。供應商的日常管理與審核中，同樣包含對其勞工管理、安全生產、環境保護等方面的審核評估，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 電子對供應商關於有毒有害物質的管理措施

TCL 電子《產品物料有害物質含量控制標準》符合國內外最新的相關法律法規及客戶要求，對供應商的管理要求包括：

- 督導供應商加強對有害物質的管控，正式明確通知要求供應商必須配置 X 射線螢光光譜法測試儀器，對來料和產品進行環保檢測。
- 制定供應商環保審核計劃，對風險供應商進行環保專項審核。
- 制定提高 IQC 對風險材料的環保測試頻次規定並嚴控執行，發現確認超標嚴格按相關環保協議進行處置。
- 從供應商導入環節便要求必須提供環保協議，未提供的禁止導入。
- 在 QCDS 裡增加扣分項，對於未及時提供原材料檢測報告的供應商進行考核扣分，以增強更新率。

TCL 通訊在供應鏈積極推動無鹵素管控，要求設備和包裝不得含有全球化學品統一分類和標籤制度中 H300 或 H400 系列中標示的任何有害物質，如設備含有塗層或漆，應使用水性溶劑，避免使用任何其他溶劑。

案例：TCL 通訊打造責任供應鏈

TCL 通訊制定嚴格的供應商篩選審核機制，符合國際公認的環境和社會責任標準是選擇供應商的基礎，採取年度審核和現場審核等多種審查手段，對勞工權利、健康與安全、商業道德、供應鏈安全、衝突礦產、溫室氣體排放和供應商管理系統八個方面進行定期績效評估審核，以確保供應商達到理想的環境和社會標準，並將供應商的可持續發展績效與其合作關係聯繫起來。

此外，TCL 通訊堅決反對腐敗，抵制一切違反商業道德、市場規則和公平競爭的行為，制定《採購和業務人員行為準則》，明確賄賂、收受禮物以及瀆職等違規行為，建立舉報投訴機制，加大監督力度，並且通過開展員工反貪腐培訓與考核，增強員工自律意識。TCL 通訊注重與供應商進行技術層面的合作與交流，通過舉辦供應商大會保持溝通，解決潛在的可持續發展風險和技術問題，攜手供應商打造責任供應鏈。2020 年，TCL 通訊開展了 7 次供應商社會責任審查。

不使用衝突礦產

TCL 電子積極回應 RBA 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》及《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，以此確保 TCL 電子不會使用衝突礦產³。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。

案例：TCL 通訊嚴格規定不使用衝突礦產

TCL 通訊制定並在官方網站公開了《Conflict Mineral Announcement》，要求供應商簽署《Declaration: Not use conflict minerals》，並使用產品級別的最新 RMI_CMRT⁴ 模板，對相關供應商進行衝突礦物調查。此外，TCL 通訊要求供應商每年更新報告。從供應商處收到的所有適用的冶煉廠信息，都包含在 TCL 通訊的 RMI_CMRT 報告中。根據申報期內所收集到的供應商信息，供應鏈中所有礦物均來自符合責任礦產認證程序的冶煉廠或精煉廠。

³ 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。

⁴ 由 RMI（責任礦產倡議組織，Responsible Minerals Initiative）發行的衝突礦產報告模板。

促進行業發展

TCL 電子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 電子通過合作促進平台與技術的突破，實現多方共贏。我們與多家企業簽訂戰略合作協議，打造全球化佈局。2020 年，TCL 電子召開了春季發佈會、5G 8K 智屏發佈會兩場重要產品發佈會，與各相關方分享最新產品與技術。此外，我們參加了第二屆國際顯示博覽會、國際消費類電子產品展覽會、春季及秋季的中國進出口商品交易會等 8 場海內外展會。

協助標準制定

TCL 電子持續推動行業標準的建立，將自身研發、生產、銷售過程中的經驗輸出到行業標準中。2020 年，我們參與編制和修訂了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。

2020 年參與制定的標準發佈情況

標準屬性	標準名稱	標準號	實施日期
聯盟標準	高動態範圍 HDR 視頻技術規範	CUVA 005—2020	2020 年 9 月 4 日
國家標準	平板電視與機頂盒能效限定值及能效等級	GB24850-2020	2020 年 11 月 1 日
團體標準	「領跑者」標準評價要求 - 電視	T/CECA-G 0055—2020	2020 年 9 月 1 日

產學研合作

TCL 電子致力於打造多元化的研發及人才需求體系，推行校企合作，為社會輸送優秀人才。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；與惠州工程職業學院等學校建立了產教人才培養學院；與上海交通大學在 2020 年合作完成了增亮膜核心層技術分析與開發。截止 2020 年底，TCL 電子與高校共有 6 項合作項目正在進行中。



TCL 電子春季發佈會



TCL 電子 2020 超高清螢幕發佈會

為用戶帶來價值

TCL 電子不斷加大前沿技術的研發投入，在智能硬件、Mini LED 背光、量子點技術等方面持續發力，海內外均推出多款新產品，包括旗艦 X915 8K QLED 電視、兩款旋轉智屏、全球首款自然光點亮的護眼平板「NXTPAPER」、5G 毫米波平板、多款教育品類平板及智能附件等，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	環境保護





歐洲
C815

EISA - "Best Product" 獎



北美
電視機整體

PC Magazine "Reader's Choice Winner" 獎



8-Q82 系列

AVS FORUM "TOP CHOICE" 獎



6-R63 系列

CNET "Editor's Choice" 獎



Reviewed.com "Editor's Choice" 獎



WIRED 网站 "Recommends" 獎



TCL 電子於 2020 年在歐洲和美國獲得的產品評價及獎項

產品質量與安全

TCL 電子秉承「產品質量是一切工作質量的總和」的質量管理理念，通過搭建完善的質量管理架構，形成了覆蓋產品全生命週期的質量管理系統。產品質量與安全是企業基石，本公司以最嚴謹認真的態度審視每一個產品，保證產品的安全性與可靠性。



提升產品質量

TCL 電子確立了質量管理責任處理制度，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。針對產品返修與召回，TCL 電子制定了《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》等內部規定，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。TCL 電子設置專人對市場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 2020 年底，TCL 電子已經通過 ISO9001 質量管理體系、IECQ-QC080000:2017 有害物質過程管理體系認證。TCL 通訊已經通過 ISO9001 質量管理體系、TL 9000 電信業質量管理體系認證。

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、全面地質量監控。2020 年，TCL 電子引入 IATF16949:2016 質量管理體系的管理方法，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，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（Question Behind Question）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，視嚴重程度進行追責、獎勵和績效考核等。

每年年初，TCL 電子均會制定質量培訓計劃及培訓目標，培訓課程類別包含體系類、管理發展類、專業/技術類、通用基礎類，從基礎知識、政策解讀、實際操作等各個方面，全面提升員工通用及專業技能。2020 年，TCL 電子共安排 98 門質量相關的培訓課程，培訓完成率達 115%，人均培訓時數 30 小時。

案例：TCL 通訊質量管理流程

TCL 通訊制定了《質量管理手冊》《PIM 流程》等內部制度，從產品概念階段、計劃階段、開發階段、驗證階段、爬坡上量階段、市場階段等全流程保障產品質量。

如發現較大的產品質量問題，TCL 通訊通過問題的描述、攔截措施的落實、原因分析、定義改善措施並驗證措施有效性、橫向確認問題是否有共性、經驗分享等系統性流程、步驟，進行分析解決。針對營運商市場，營運商可以通過呼叫中心、官網、維修網點、社交媒體官方帳號等將質量問題反饋至 TCL 通訊。如問題為典型問題，則會交由區域團隊解決，或直至反饋到總部；針對開放市場，用戶可以通過呼叫中心、官網、維修網點、社交媒體官方帳號、手機內置的 APP 等渠道進行反饋，區域團隊將根據問題嚴重程度決定是否需要反饋總部。總部均對各類市場進行返修資料統計，如發現異常資料則跟進調查分析。

2020 年，TCL 通訊產品質量在美國 Tracfone、Cricket 等營運商的季度業務審核評價質量部分的評分排名第一；在歐洲 EE 客戶質量績效指標評估中，綜合排名第二，其中返修率指標得分滿分。

案例：TCL 通訊通過科技創新手段提升產品質量

- 自動化 CCD（電荷耦合器件）高精度貼合設備：創新地使用了高解像度工業相機組，採用工業視覺圖像處理演算法，使用該設備能保障手機觸控式螢幕和後蓋貼裝工藝的可靠。
- 自研手機內外觀檢測設備：創新地使用微型通用三軸直角機器人和工業智能相機，配合工業視覺圖像處理軟件，精準化、標準化檢測手機裝配缺件、漏件、裝反等異常，以及包裝過程中錯印、少印等系列異常。
- 自研自動化 FT（下置相機）測試設備：創新地使用工業機器人手眼抓取系統，實現高度集成、定位精準、速度快、質量好等優點。
- 自研 BTB（板對板連接器）高度檢測設備：創新地使用位移感測器檢測 BTB 連接器裝配異常。
- 自製自動化設備聯網監控項目：集成化的人機監控系統使各人員能在全天 24 小時通過系統畫面了解現場設備情況、生產情況、故障原因及處理情況，使產品的質量、精度有較大提升。
- 5G 手機系列工業化測試方案：針對大尺寸 5G CPE 產品開發了內置多天線的自動滑蓋屏式耦合屏蔽箱，並支持 5G 毫米波的測試需求，確保了 5G 系列產品質量。

海外市場質量保障

TCL 電子每年都會開展海外市場質量 NPS⁵ 管理活動，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。此外，我們每年開展一次由第三方隨機抽查的 NPS 盲測活動，並輸出 NPS 年度報告，報告內容納入海外質量 NPS 改善項目。我們要求市場端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。截止 2020 年底，TCL 電子海外市場累計故障率相比年初下降 7.9%。

TCL 電子海外市場質量反饋及處理流程



⁵NPS (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。



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》《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。TCL 通訊所有產品及安規器件均按照國際安規標準 IEC 62368-1、IEC 62133 及對應銷售區域安規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。若本公司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，消費者可向本公司要求合理賠償。

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/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。同時，TCL 電子實時跟蹤標準的變動，通過及時補充及擴項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 TUV 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 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。

378^份

2020 年，TCL 電視機安全類相關認證共計 378 份獲證

33^份

其他產品包括智能家居和音響產品，共計 33 份獲得安全類相關認證

打造綠色產品

TCL 電子注重產品的綠色環保特性，從產品設計即考慮節能降耗的需求，積極研發創新節能降耗技術。我們嚴格遵循國內外關於產品中包含有毒有害化學物質的標準，打造綠色環保的優質產品。

產品節能降耗

本年度，TCL 電子共有 10 款液晶電視產品上榜《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，產品可再生利用率不低於 65%，TCL 電子作為全球標桿企業連續兩年入圍中國綠色產品設計並獲得國家補貼。

案例：TCL 通訊 5G 手機加強省電策略設計

- Smart Manager：提供三種 5G 省電模式，包括不啟用（不限制使用 5G 網絡），輕度模式（螢幕熄滅和低電量時關閉 5G 網絡），以及重度模式（只在遊戲、在線視頻、大數據傳輸時關閉 5G 網絡）。選擇的模式和應用白名單將存儲至數據庫，供中控策略服務查詢。
- 智能場景服務：監測手機各種使用場景，識別非白名單應用的上傳下載、遊戲和在線視頻使用情況，並對中控策略服務模塊提供介面。
- 中控策略服務：根據 Smart Manager 提供的開關和白名單，檢查各種應用場景和系統的狀態，制定是否需要關閉或開啟 5G 的策略。
- Phone 進程：提供開啟和關閉 5G 的介面，供中控策略服務調用。



環保物料使用

TCL 電子積極響應節能減排號召，通過對材料的不斷研發創新以減少材料浪費，並積極使用環保材料，減少產品製造加工過程中污染物的排放。

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，使塑膠件通過直接注塑的工藝製成具有金屬外觀效果，從而免去噴塗等後處理工藝，減少了油性油漆的使用。2020 年，TCL 電子在前一年免噴塗材料初步應用的基礎上，擴大應用範圍至電視機主要部品。此外，TCL 電子研發了一種嵌件免噴塗塑膠底座，主要替代了原始金屬底座和噴塗後處理工藝的底座，減少噴塗工序帶來的環境污染問題。2020 年，TCL 電子實現了嵌件免噴塗底座從研發到量產導入。

PCM（Pre-Coated Metal）背板是衝壓前預塗鋼板，衝壓後無需噴塗直接組裝成品，相比傳統工藝更為綠色環保。TCL 電子自 2019 年開始預研究 PCM 並逐步導入結構外觀件、絕緣功能性應用和外觀裝飾件應用。

產品化學物質管理

TCL 電子嚴格遵守 RoHS、REACH⁶、Prop65、POPs 法規，以及國際電工委員會對設備滿足無鹵素的要求，內部制定了《TCL 電子限用物質標準》，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 電子的電視機產品和手機產品均已獲得 QC080000（電子電氣元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、多溴二苯醚等非環保塑膠材料。

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》等規章制度，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。2020 年，針對北歐及歐盟產品無鹵化要求，電視機塑膠材料由溴系阻燃體系切換為磷系阻燃體系，滿足材料無鹵、更綠色環保的要求。

⁶REACH 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。

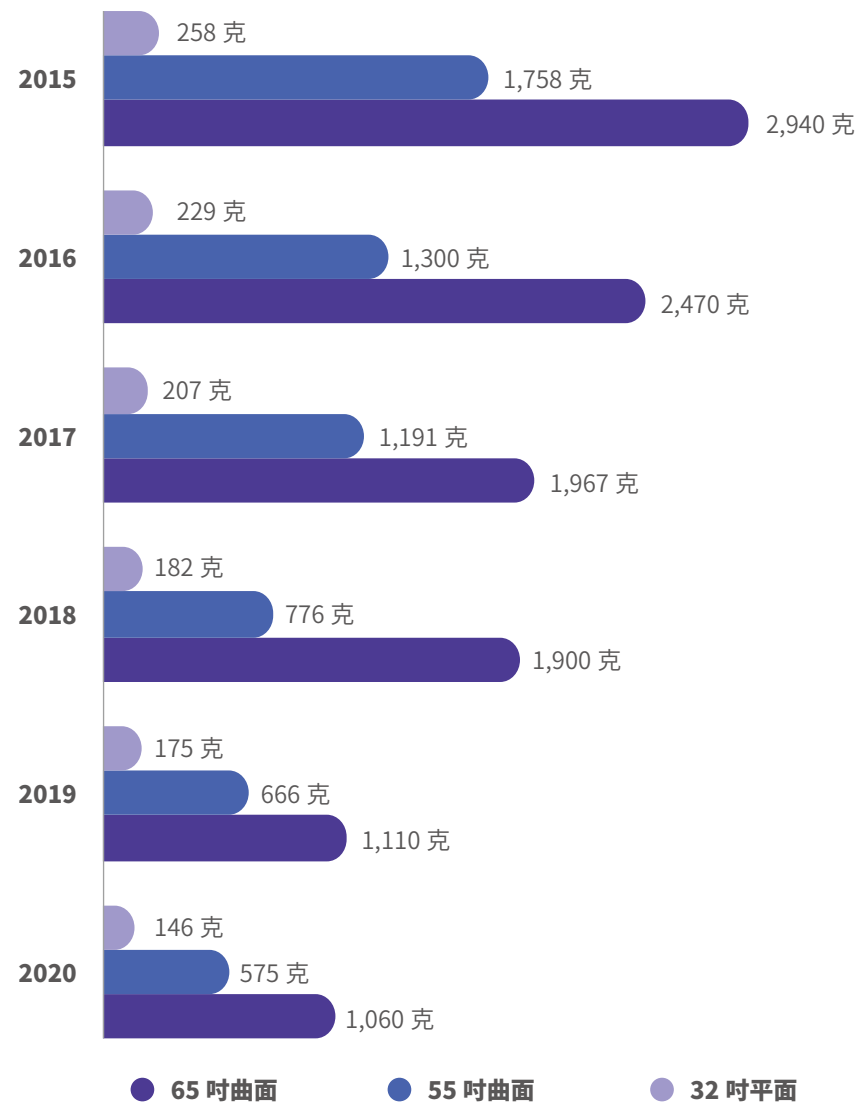
節約包裝材料

TCL 電子使用綠色、創新的要求審視產品包裝材料與方式，減少有毒有害原料使用。我們推廣應用更為健康環保的氣柱包裝材料，目前在北美 S43 系列產品導入驗證，逐步替代發泡聚苯乙烯（EPS）材料。相比之下，氣柱包裝的緩衝借助於空氣，材料為聚乙烯和尼龍複合而成，無臭無毒更為安全，在特定環境下能消融、氣化，傳統的 EPS 則較難被循環利用或自然分解。

在國際市場對產品包裝要求越來越嚴格的背景下，TCL 電子盡最大可能使用無害化、無污染、可再生利用的環保包裝代替塑膠包材、原木包材，提供更現代化的、經濟耐用的和環保的包裝解決方案。除此之外，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，降低運輸貨物所排放的溫室氣體。

我們要求供應商對其提供原材料與產品時，使用的包裝紙箱、卡板、塑膠周轉箱等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 2015-2020 年部分機型單機 EPS 包裝物料使用量



TCL 電子 2020 年包裝材料使用量



59,785.89 噸

紙箱



3,364.21 噸

說明書



15,210.83 噸

塑膠類 (EPS)

案例：TCL 通訊綠色包裝舉措

TCL 通訊積極學習並落實歐盟對於無塑膠包裝的要求，並實現了所有包裝使用大豆油墨，再生紙使用率達 60% -80%：

- 撤除銅盒上的塑膠薄膜
- 內袋使用可生物降解材料代替 PE 材料
- 撤除用於充電器、電纜、耳機的 PE 袋，改用紙板材料
- 優化設計以固定銷釘，撤除 PE 包裝袋

提升用戶體驗

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」。我們對用戶服務採用精細化管理模式，不斷地提升與完善服務質量，向用戶承諾堅持負責任地營銷，杜絕虛假宣傳。同時，本公司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洩情況。用戶的意見與反饋是推動企業持續向前的重要動力，我們要求各渠道及時反饋用戶投訴，提升用戶滿意度，為用戶創造價值。

到 2020 年，TCL 電子連續三年榮獲美國《PC Magazine》雜誌 TV 及顯示器類的 TV 全品類讀者選擇獎 (Readers' Choice Winner)。

優化服務

TCL 電子根據《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》《Quality Claim Management Procedure》，以制度的形式更好地量化服務質量，並對其進行有效的提升及管理。

我們通過產品滿意度調查有效評估和監控用戶滿意與否，詳細了解用戶不滿意的原因，將原因進行分類、分級整理，反饋給相關部門跟進和調整，不斷滿足用戶當前及未來的需求和期望。

針對海外市場，TCL 電子規範了質量問題的分析、處理、反饋流程，及時發現質量風險並進行妥善處理。用戶可以通過呼叫中心的熱線電話，以及電視應用中內置的微信投訴渠道進行便捷、及時地反饋與投訴。呼叫中心收到用戶反饋後，將在 24 小時內聯繫投訴的用戶，了解相關問題並做出處理。2020 年，TCL 電子針對海外呼叫中心開展 5 場培訓活動，培訓時數 72 小時。

TCL 電子滿意度評估流程

採取每一季度對主要顧客進行一次顧客滿意度的抽樣問卷調查，以品質和服務各佔 50 分將要素分為 5 個等級：優秀、良好、一般、差、很差

當任何一項指標的單項評分低於單值分數 90% 時，即為顧客不滿意項

出現不滿意情況後，由各相關服務或業務跟進人員推動相關責任部門實施改善並確認改善效果

對於顧客重大或整體不滿意項目，應迅速升級至更高管理層進行即時解決

案例：TCL 電子 2020 年海外用戶服務優化措施

推廣上線新 CRM 系統（用戶關係管理系統）

2020 年，TCL 電子在海外推廣上線新服務 CRM 系統，實時監控用戶諮詢、報修等信息，實時輸出用戶投訴重點問題。服務管理部門則可以根據用戶投訴信息，快速響應提供上門維修服務。後台研發、質量可以根據用戶投訴的重點質量問題，快速分析並導入改善措施。截止 2020 年底，共有 12 個國家和地區上線新服務 CRM 系統。

TAT（維修時效）回應時間優化壓縮

2020 年，針對北美區域，TCL 電子通過在東部增加一個維修中心，縮短壞機往返時間；對於 32 吋及以下的壞機，採取直接換機的處理方式。針對歐洲區域，英國、德國線上業務加入換機功能；官方網站、TCL home APP 上線用戶在線保修；Eshop 和 CRM 對接，實現無備件自動轉退機流程等。

案例：TCL 通訊用戶滿意度提升措施

TCL 通訊設立用戶服務滿意度 KPI 指標，以此推動用戶服務表現的優化提升。呼叫中心對每一單服務均會發起用戶滿意度調研，並以天、周、月為單位對用戶服務滿意度進行審閱。針對用戶體驗不滿意的案例，呼叫中心會及時進行分析，確定用戶不滿意原因並定位責任部門，輸出解決與改善方案。同時，TCL 通訊對呼叫中心的客服人員進行服務質量培訓，包括新機型上市前的培訓和日常總結培訓。2020 年，TCL 通訊用戶投訴處理率為 100%。

售後維修服務是手機類產品的重要服務環節。TCL 通訊在每一款新機型上市前發佈維修手冊、視頻教材等培訓材料，供呼叫中心及維修中心下載學習。維修中心的技術支持及培訓主要由區域技術支持人員負責，部分區域技術支持人員無法解答的問題將轉回總部獲得支持。2020 年，TCL 通訊通過增加投入維修人員、增開維修班次、增加維修中心等方式，持續提升維修服務響應時效。

信息保護

TCL 電子遵循全球範圍內主流的數據及隱私保護法規和標準，遵照《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國計算機信息系統安全保護條例》《個人信息保護法》及《個人信息安全規範》制定了《智能電視機軟件系統安全規範》《軟件漏洞管理流程》《隱私管理政策》及《隱私事件應急響應流程》，在全公司及供應鏈範圍內進行有效管控，防止數據外泄。海外公司主要參考歐盟《通用數據保護條例》(GDPR)、《2018 年加州消費者隱私法案》、巴西《通用數據保護法》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》，未經批准不可擅自從系統中導出或發送用戶信息。TCL 電子已通過 SGS SB327 認證、Riscure 智能家用電器認證和 TUV EN 303645 認證。

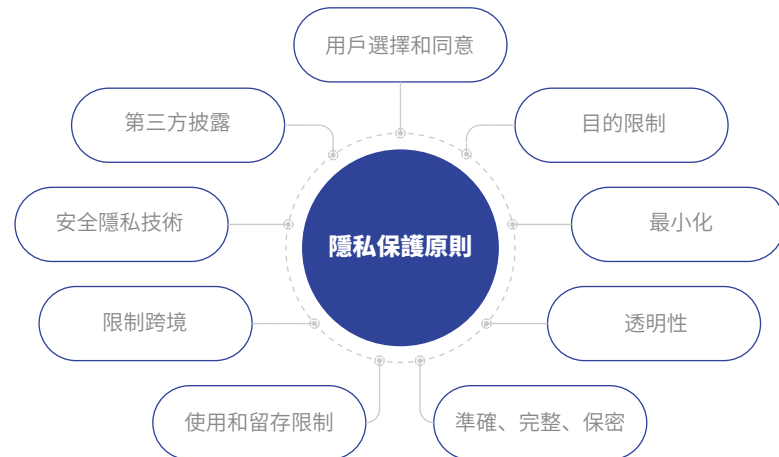
如發生個人信息洩漏事件，TCL 電子將按照法律法規的要求，及時向用戶告知洩露可能產生的影響、已採取的措施、用戶可主動採取的措施及後續補償措施等，並向監管部門上報個人信息安全事件的處置情況。所有產品上市銷售前，TCL 電子均會根據其產品屬性對其進行一系列安全指數評價，確保產品嚴格滿足用戶隱私保護要求。評估內容包括源碼缺陷、漏洞掃描、人工源碼邏輯審核、黑盒測試、合規標準滿足度、數據傳輸 / 加密 / 跨境等內容。

對於供應鏈上的個人信息管控，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，保密信息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範圍，採取一切可能的措施保密。一旦證實供應商有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。

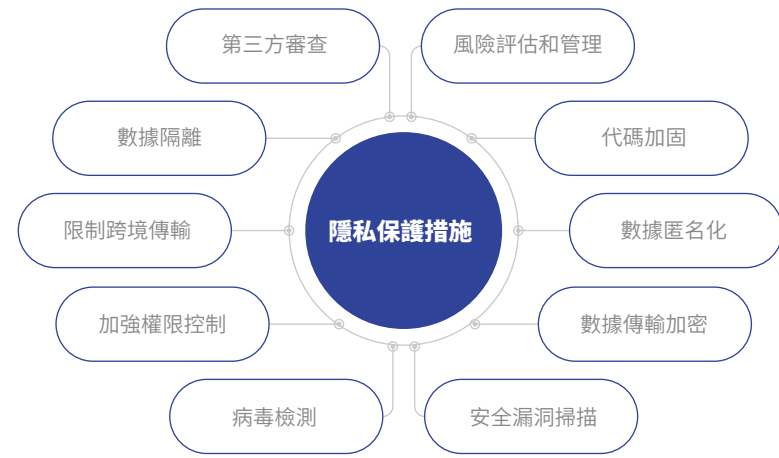
案例：TCL 通訊數據安全與隱私保護措施

TCL 通訊將隱私保護原則嵌入業務，從數據處理生命週期的各階段加強對隱私的保護，並已通過 ISO 27001 信息安全體系標準認證。TCL 通訊引入隱私保護工具，從「端」「管」「雲」三個維度提升整體隱私保護能力。此外，用戶在維修中心進行售後維修時，維修人員首先要求用戶對數據進行備份，清除個人信息後才可開展維修工作。同時，所有維修手機均要求下載最新版軟件，軟件升級過程中會將所有用戶數據擦除。

2020 年，TCL 通訊擴大隱私保護範圍，優化隱私管理體系。擴展後的隱私保護範圍以歐洲、北美、巴西、中國業務區域為主，覆蓋 4 個產品線 / 系統及 10 個業務流程。此外，TCL 通訊建立了全面的隱私保護工作組，包含 20 多個部門對接人，50 多名核心員工。隱私保護工作組以中國區為總部，由信息技術、法務、研發、市場、售後、產品中心等多個部門協同組成；海外則設立了歐洲、北美和巴西三個區域保護工作組。



TCL 通訊隱私保護原則



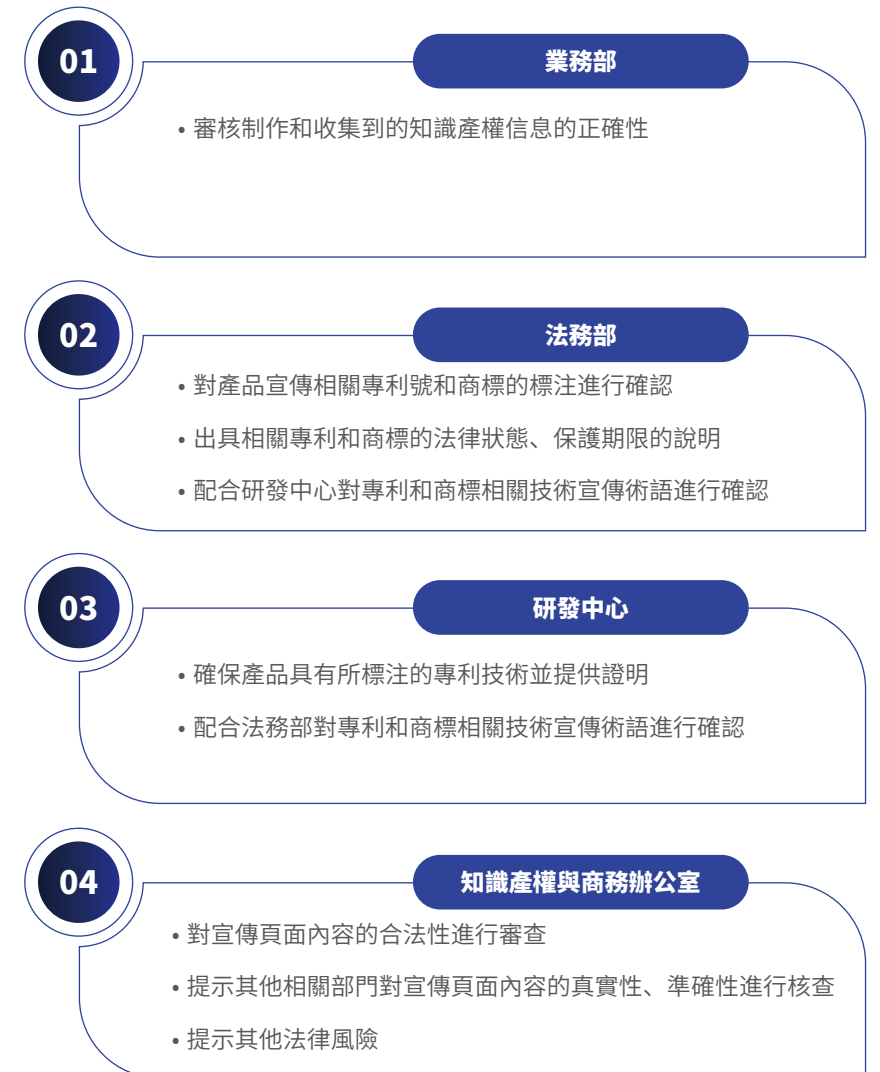
TCL 通訊隱私保護措施

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》，規範各類推廣物料的制作和使用，嚴格要求本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用戶。本公司亦建立了營銷投訴流程，全面保障用戶的合法權益。

我們建立了對外發佈視頻、圖片、軟文等素材的標準制作、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，本公司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，如發生不符合在產品、包裝或標籤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質量狀況，在進行修理、更換、退貨、賠償損失後，仍屬於本公司責任的，本公司會向消費者提供合法合理的賠償。

TCL 電子營銷物料審核流程



為員工創造機會

TCL 電子始終堅持人才驅動戰略，希望通過良好的工作環境與平等透明的晉升機會，保障員工權益，為員工提供實現自我價值的平台。此外，隨著日益增長的國際業務需求，我們充分尊重不同國家員工的多元文化，努力創造全球化員工發展平台。

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
尊重員工多元文化與生活方式	勞工
良好的培訓及發展機會	勞工
員工歸屬感與認同	勞工



TCL 電子 2020 年員工僱傭資料

員工總人數 **34,155**

按性別劃分

男性 21,189

女性 12,966

按僱傭類別分

高級管理層 35

中級管理層 456

基層員工 33,664

按年齡劃分

29 歲及以下 16,912

30-49 歲 16,199

50 歲及以上 1,044

按地區劃分

中國內地 30,001

港澳台 21

海外 4,133

2020 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。

員工權益

TCL 電子在人力資源管理方面用心經營，充分保障員工權益，關愛員工身心健康。

合規僱傭

TCL 電子嚴格遵守《世界人權宣言》《中華人民共和國勞動法》及《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律規定，制定了《員工手冊》等內部政策，逐步完善人力資源體系和管理制度，保障員工在薪酬及福利、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，堅決不因性別、年齡、種族、地域、文化等原因有差別對待。本公司平等對待每一位員工，堅持男女同工同酬、機會均等，及時合法地與員工簽訂勞動合同。同時，本公司按照《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序。

我們重視海外員工多元化的背景，尊重當地的習俗，對海外員工的管理均嚴格遵循僱傭地的法律法規和勞工制度，例如澳大利亞的 Fair Work Act 2009 與 National Employment Standards，菲律賓的 Labour Code of the Philippines 等。本公司根據不同國家的法律法規，制定了相應的內部制度，如澳大利亞分公司制定了《人力資源政策》(Human Resources Policy)，菲律賓分公司制定了《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) 等。

TCL 電子亦嚴格遵守《中華人民共和國未成年工保護法》和《禁止使用童工規定》的法律法規，在招聘等環節嚴格審核應聘者有效身份證件，確保僱傭過程中符合國家法規。若發現童工，本公司將立即停止其工作，將其送至醫院檢查健康狀況，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。

TCL 電子嚴格避免強制勞工或強制勞動，以及一切奴隸與人口販賣行為。人力資源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渠道，保障員工休息、休假等人權。若發現強制勞工或強制勞動的情況，TCL 電子將及時約談相關員工及其領導，調查真實情況，及時讓員工得到應有的休息、休假。



人才吸引

TCL 電子制定了校園招聘的標準作業手冊及站點工作手冊，共設 13 個秋招站點，優化了與學生三方簽訂的流程，確保招聘流程符合國家法律法規的同時，切實保障大學生的個人利益，符合大學生的實際需求。2020 年，我們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，與校園和社會人才建立了良性互動。

員工溝通

TCL 電子十分重視員工心理健康和良好和諧的工作環境，及時疏通問題與矛盾，為員工身心健康保駕護航。各工會定期組織員工溝通會和生活質素會，管理層參加溝通會並解答問題。會後員工代表匯總提出的問題，跟進相關責任部門，答覆結果並進行公示。

除工會組織溝通會以外，TCL 電子通過「Kevin 直播間」、「KTV-time」、「創新茶話會」等多樣化的形式，與員工進行各個維度的交流溝通。借助「Kevin 直播間」，各事業部、業務中心通過網絡直播、視頻會議的方式，在全球 60 多個分會場與公司首席執行官交流對於公司的思考與戰略部署；借助 KTV-time，我們通常邀請 1-3 年內新入職的員工討論當下熱點內容，有助於充分了解年輕員工深層次想法與思維；借助創新茶話會，部門設立創新機制主題，各員工可在管理工具中記錄自己的創新想法，並在創新茶話會上共同探討。

員工溝通渠道

公司級溝通會

- 由工會或人力資源部主持，參會員工是跨部門、跨中心的代表。
- 公司級溝通會工會採用月度溝通會，人力資源部結合特殊情況不定期溝通的形式召開。

車間級溝通會

- 由車間自行主持，參會員工是車間員工代表。
- 車間溝通會採取月度溝通會，如少於 300 人，則採取季度溝通會。

班組級溝通會

- 由各班組自行主持，參會員工是班組員工代表。
- 班組溝通會採取月度溝通會，如少於 300 人，則採取季度溝通會。

跨團隊合作溝通會

- 由總監自行主持，參會員工是跨團隊合作夥伴，採取不定期的溝通形式召開。

案例

TCL 通訊開展員工滿意度調研活動

TCL 通訊每年均會開展員工滿意度調研活動。調研活動基於 20 個滿意度維度的驅動因素展開，可用於分析滿意度的驅動因素與員工敬業度之間的關係，從而深入了解員工對公司的期望與想法。此外，調研所得結論將納入每年業務部門組織能力建設的改善項中，吃、住、行、工會等共性问题，則將反饋至各業務管理模塊進行分析解決。

培訓與發展

TCL 電子的發展壯大離不開員工的奮鬥與成長。我們始終將人才發展與培訓視為公司可持續發展的重要推力，並構建完善的人才發展機制，提供清晰明確的員工晉升渠道，用心打造各層級員工專屬的培養模式。

員工培訓

TCL 電子堅持「以一流的人才成就一流的組織」。為更好地培養員工勝任崗位要求以及儲備未來人才，本公司根據業務需求、能力模型及員工發展需要為員工提供多種形式及內容的在崗培訓。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，為員工個人成長提供豐富機會及平台。

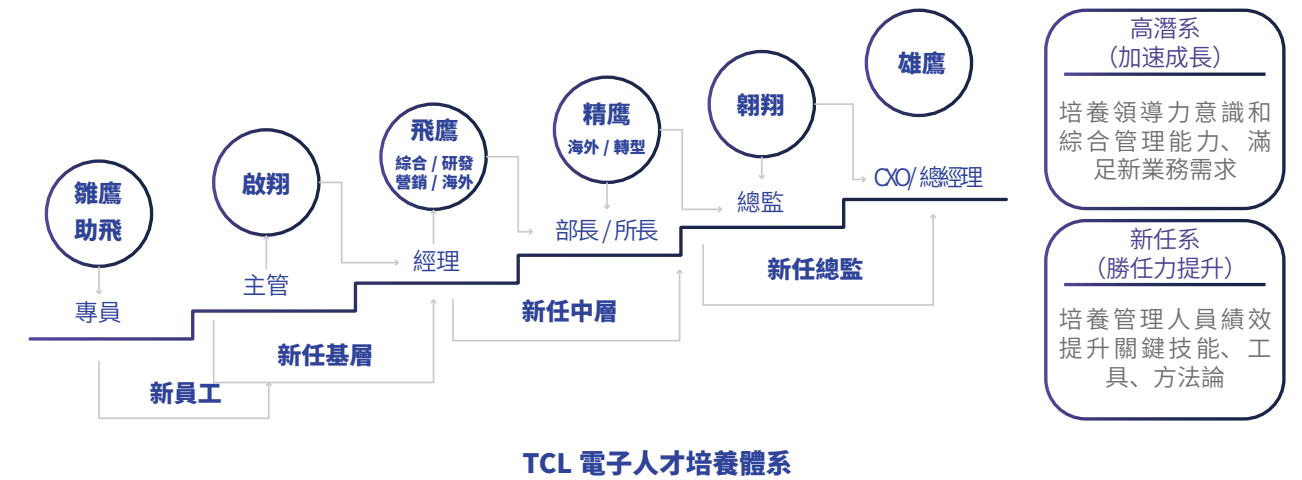
TCL 電子 2020 年員工培訓資料

全體員工平均受訓時數 (小時)	24
按性別劃分	
男性員工平均受訓時數 (小時)	25
女性員工平均受訓時數 (小時)	22
按僱傭類別劃分	
高級管理層平均受訓時數 (小時)	27
中層管理層平均受訓時數 (小時)	39
基層員工平均受訓時數 (小時)	23
全體員工培訓覆蓋率 (%)	100
按性別劃分	
男性員工平均培訓覆蓋率 (%)	100
女性員工平均培訓覆蓋率 (%)	100
按僱傭類別劃分	
高級管理層培訓覆蓋率 (%)	100
中層管理層培訓覆蓋率 (%)	100
基層員工培訓覆蓋率 (%)	100

完善的培訓體系

TCL 電子建立包括高潛系、新任系、專業系、通用系及戰略專項的人才培養體系，符合不同層次員工的需求。針對高潛系和新任系，我們針對性地建立了「鷹系人才培養體系」，滿足高潛系對於培養領導力意識、管理能力和完成新業務的需求，以及新任系對勝任力提升的需求。2020 年，雛鷹動力營參加 728 人，綜合飛鷹參加 64 人，轉型精鷹參加 44 人，翱翔參加 30 人。

同時，本公司為不同層級的員工設立了專項提升項目，如中高層幹部 EMBA/MBA 培養、產品崗培訓專項、海外團隊賦能專項、技術崗培養專項等。我們鼓勵員工通過自我學習提升學歷或通過技能認證取得證書，對於報名並通過國家職業技能鑒定考試的員工，本公司給予考試補貼，並免費提供場所配合學歷班招生及培訓授課。



雛鷹

雛鷹工程旨在培養認同企業文化、主動當責、具備用戶思維、能夠快速勝任職場、150 分交付的業務新夥伴、新入職校招畢業生。

培養對象：新入職校招大學生

培訓形式：封閉式訓練營、線上線下課程賦能、團建活動

飛鷹

飛鷹工程旨在培養學員提升工作能力，升級用戶思維、更新知識結構、重塑工作習慣和職業價值觀。通過本項目激勵和保留高績效、高潛力員工，並培養一批 2 年內可勝任高級經理、部門長崗位的後備幹部。

培養對象：入職 1-3 年的骨幹員工

培訓形式：線上線下混合式學習、工作任務實踐學習、導師輔導，場景化案例

精鷹

精鷹工程旨在選拔培養一批年輕高潛總監後備，並作為核心骨幹推動公司轉型變革，打造轉型先鋒營。通過 12 個月的系統學習，激發轉型變革戰鬥力。

培養對象：品正、績優、中層管理者

培訓形式：標桿遊學、學長伴讀、績效改進、工作坊

翱翔

翱翔項目旨在培養企業高層管理者的人才後備，在培訓中直接和董事長進行磨合，並在培訓中直接與未來領袖團隊進行合作與共同成長。

培養對象：高層後備

培訓形式：人才測評、系統化 GDP、個性化 IDP、實戰項目、高管伴讀、輪崗外派、影子學習、標桿遊學

創新培訓模式

TCL 電子的培訓模式包含在職學習、專項培訓、外送培訓、脫產培訓等多種形式。本公司制定了《內部講師管理制度》，鼓勵員工分享自己的工作經驗與心得，踴躍開發或講授課程，同時保持開放的思想，積極從外部補充師資力量。對於人力資源部門認證的培訓課程，我們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。

除公司內外部的培訓課程外，2020 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轉型升級做好準備。

案例：TCL 電子開展「電子技術人才班」培訓活動

2020 年，TCL 電子開展了「電子技術人才班」培訓活動。培訓活動涵蓋部品、設計、製造三大類，學員部門跨度範圍廣泛。通過線上直播、線下面授、課程錄製等形式，學員們深入研修專業理論，全面了解電路原理、工藝制程、部品失效相關知識，提升自身專業技術能力。



電子技術人才班

案例：TCL 電子專項培訓項目——「海外特種兵」

TCL 電子為順應全球營運持續深化的發展背景，推出「海外特種兵」專項培訓項目，以培養員工開展海外經營的能力。「海外特種兵」訓練營的培養方式以實踐訓練為主，理論學習為輔，最終完成訓練的員工可獲得外派學習機會。



海外特種兵 II 期開營儀式

薪酬與晉升

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，制定相應的薪酬激勵方案，最大限度地保障薪酬發放的合理與公正。

我們嚴格依照《員工手冊》，為員工提供專業、技術、管理的多維度發展通道。本公司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、職業化質素和專業化水平的人才隊伍。



薪酬激勵方案

- **短期激勵：**在固定薪酬的基礎上，TCL 電子通過實施獎金包方案，持續強化了前後台一體化和獲取分享、多勞多得的激勵導向，確保有能力、有貢獻的員工在發揮自身價值的同時，得到應有的認可與嘉獎。
- **長期激勵：**針對高管和核心骨幹員工，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。



豐富的員工獎項

- **年度優秀個人獎：**TCL 電子每年在集團、中心和事業部三個層面評選：「董事長特別獎」、「傑出經理人獎」、「技術精英獎」、「優秀員工獎」，以表彰與激勵在工作中有突出貢獻的個人，並踐行“一切資源向貢獻者傾斜”的文化理念。
- **最美逆行者（國內、外版）：**2020 年因新冠疫情，特別設置最美逆行者國內、國外兩個獎項，以表彰不畏疫情困難，衝鋒在防疫一線的員工。
- **戰疫先鋒：**2020 年因新冠疫情，特別設置年度 [戰疫先鋒獎]，表彰衝鋒防疫前沿，在企業防疫工作中有突出貢獻，具有代表性和典型性的員工。
- **內部推薦獎：**TCL 電子設置內部推薦獎，以鼓勵員工推薦優秀人才來公司任職。對於推薦成功的員工，將依據招聘崗位的級別給與現金獎勵。
- **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業務發展有突出貢獻的個人和團隊，向獲獎員工提供現金獎勵以及帶薪假期。

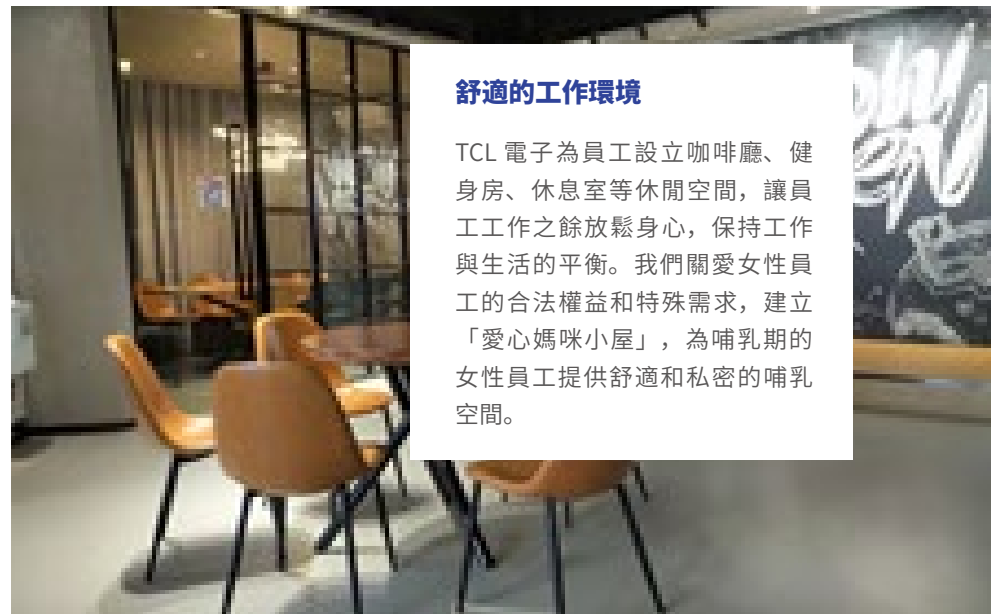
員工關愛

TCL 電子為員工提供力所能及的關懷，致力於打造以人為本的企業文化。我們堅持優化與改善員工的工作環境，舉辦豐富多彩的興趣愛好活動，主動幫扶困難員工，構建和諧的工作氛圍。

本公司為員工繳納社會保險與住房公積金，為員工提供綜合商業保險等服務。針對符合條件的員工，我們為其提供通訊補貼和交通補貼等。除此之外，員工還享有健康體檢、節日禮物、帶薪休假、公司班車與宿舍等多樣化福利。

員工福利體系

現金	社會保險	• 參加的險種、社會保險的繳費標準、個人及單位應付的繳費比例按當地勞動與社會保障局的規定執行。
	商業保險	• 為員工購買了商業保險或僱主責任險。
	住房公積金	• 繳納標準和單位繳納比例按當地政府規定執行。
物質	免費夜宵	• 為晚上加班的員工免費提供夜宵。
	節慶禮品	• 婦女節、端午節、兒童節、中秋節為員工提供定制福利禮品及關懷祝福。
	福利活動	• 在元宵節、婦女節等節日期間組織員工活動，新春及聖誕等節日期間佈置場景營造節日氛圍；向員工免費提供籃球、足球、羽毛球、乒乓球、攝影、舞蹈、瑜伽、自行車、跑步、桌遊、電競等協會活動。
其他	住宿安排	• 為應屆大學生提供一年免費宿舍，為異地入職、臨時調動等共創員工提供優惠的住宿。
	加班打車	• 為加班較晚的員工提供打車報銷或補貼。
	班車安排	• 提供優惠的班車服務。
	年度體檢	• 提供年度免費健康體檢。



舒適的工作環境

TCL 電子為員工設立咖啡廳、健身房、休息室等休閒空間，讓員工工作之餘放鬆身心，保持工作與生活的平衡。我們關愛女性員工的合法權益和特殊需求，建立「愛心媽咪小屋」，為哺乳期的女性員工提供舒適和私密的哺乳空間。

豐富的員工活動

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，設有籃球、羽毛球、戶外運動、棋類等多個協會。我們通過舉辦節日活動、趣味聯誼比賽等多項員工活動，增強員工間的相互交流，提升員工對企業的認同感。

案例：TCL 通訊 2020 年舉辦了豐富多樣的員工活動

戶外協會

- 2020 年 4 月，TCL 通訊戶外協會在紅花湖舉行徒步活動，共計 52 人參與。
- 2020 年 5 月至 11 月期間，TCL 通訊戶外協會先後舉行了羅浮山登山活動、深圳東西沖穿越活動、東莞銀瓶山活動、深圳楊梅坑活動，共計參與 246 人。
- 2020 年 12 月，TCL 通訊戶外協會與仲愷區戶外徒步協會合作，完成惠東第六屆惠州徒步節 30 公里徒步活動，共計 60 人報名參與。

羽毛球協會

- 2020 年 8 月，TCL 通訊羽毛球協會參加「TCL 杯」，獲得混雙第一名。
- 2020 年 12 月，羽毛球協會參與仲愷高新區「迎新年」職工羽毛球比賽，獲得團體第三名。

跑吧協會

- TCL 通訊跑吧協會於 2020 年 1 月、10 月、11 月分別組織環紅花湖跑步活動，累計 80 餘人次參加。
- TCL 通訊跑吧協會承辦「TCL 移動第五屆馬拉松賽」，幫助 100 多位參賽跑友科學訓練。

困難員工幫扶

為了弘揚「扶危濟困、互助互幫、奉獻愛心」的員工互助精神，TCL 電子通過工會發起「愛心互助金」年度募集活動，為在生活、就醫方面存在實際困難的員工解決燃眉之急。2020 年，本公司共計募捐愛心互助金 7 萬元，援助 7 個困難員工家庭。



助殘日溝通會現場

安全生產及環保營運

TCL 電子致力於打造持久可靠的安全生產環境，通過健全安全生產管理體系，加強安全生產與職業健康保障措施，通過安全知識培訓、宣貫等方式，提高安全生產管理水平。在營運過程中，本公司提倡綠色理念，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
職業健康安全	勞工
廢棄物處理	環境保護
節能減排	環境保護
水資源管理	環境保護
廢棄產品回收	環境保護



落實安全生產

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》及《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，為員工提供安全工作環境，使員工免除職業性危害。我們設立了安全管理委員會，細化內部安全生產制度文件，加強安全督導與檢查，持續消除安全隱患，避免安全生產事故。截止 2020 年底，TCL 電子已經通過 ISO45001 職業健康安全管理體系、SCAN 供應商合規審核認證，並建立了 Work Safety 安全生產標準化體系。

2020 年，TCL 電子未發生重大安全生產事故。

2020 年，TCL 電子組織各項檢查共 268 次，查出問題 593 項，並進行及時整改，有效預防了安全生產事故發生。

安全管理體系

TCL 電子根據國家最新安全相關法規，結合實際工作情況，制定了《安全管理手冊》《安全質量標準》《安全考核管理辦法》《安全生產崗位責任制》及《突發事故事件應急預案》等內部制度，從安全事故預防、安全責任落實、安全事故處置等方面落實防控制度和措施，全方面保障安全生產。

2020 年，TCL 電子繼續推進區域管理責任機制、季度安全輪值管理機制、「綠黃橙紅燈」考核機制等精細化網絡管理模式，將安全管理有效拆分到各個區域。安委辦每月開展安全生產管理指標考核，考核內容包括安全隱患、一般安全事故、一票否決安全事故，且考核結果與部門績效、部門責任人績效掛鉤。

安全管理組織架構

安全管理委員會（安委會）

安全管理最高決策組織，負責公司安全管理體系及各項安全規章制度的建設工作。

安全委員會辦公室（安委辦）

擬制各項安全規章制度，建立安全制度體系、事故應急預案、安全整改措施等事項，以及執行及其監督、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。

部門責任人

各部門負責人為本部門安全第一責任人，對本部門的安全工作全面負責。

突發事件應急小組

包括應急辦、特勤隊、消防隊、現場處置班。

安全管理措施

TCL 電子制定了《安全檢查規定》《安全監察輪值制度》及《安全生產隱患排查與治理制度》，貫徹常態化安全隱患排查工作，對排查發現的問題進行安全隱患分析，並要求限期整改。

TCL 電子實行精細化安全隱患排查體系，採用多種檢查模式並行的方式，發掘安全隱患，及時進行整改消除。

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、生產現場是否存在不安全行為、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。

案例：TCL 通訊年度安全風險識別

TCL 通訊每年都會進行安全風險識別工作，根據《環境因素、危險源、企業社會責任因素識別和評價控制程序》確定重要危險源。針對重要危險源，TCL 通訊落實相關責任部門，製成年度《重要危險源清單》，下發各個工廠及部門，要求各級員工提高防範意識，有效避免安全事件的發生。2020 年，TCL 通訊在化學品管理、特種設備管理、電氣安全管理、消防管理、食品安全管理和相關方管理六方面識別出火災、爆炸、窒息、觸電等安全風險，並針對各種風險制定了相應的控制措施。

安全意識提升

TCL 電子制定了《安全培訓計劃》，將安全培訓要求納入到各個部門的年度培訓計劃中實施。除新員工、中層及以上管理人員等常規安全培訓，我們針對化學品管理員、急救員、消防員等特殊崗位員工，開展專項安全培訓課程，確保培訓覆蓋到各個崗位，全面提升員工安全質素。2020 年，本公司開展了上崗前培訓、紅十字義務急救員培訓、區域義務消防員培訓、相關方的管理與施工安全培訓等各類培訓。其中，針對外來施工單位負責人，對其 100% 開展安全培訓。

此外，TCL 電子制定了《綜合應急預案》，並開展多種應急演練，包括生產區夜間消防演習、危險化學品洩漏演習、食物中毒演習、生活區消防演習、自然災害演習等，幫助員工培養全方位的自救自護能力。2020 年，TCL 電子共計開展 25 次應急演練。

188,748 人次

2020 年，TCL 電子開展安全培訓共計



案例：TCL 電子開展安全生產活動月

2020 年 6 月，TCL 電子以「消除事故隱患，築牢安全防線」為主題，開展了四類共 47 個宣傳教育活動並覆蓋海外工廠，活動共 10,000 多名員工參加。本次安全生產月包括宣傳與教育、隱患治理、應急演練與總結表彰四大內容。

宣傳教育

逐級開展全員安全生產知識培訓；對 1,800 名義務消防員開展訓練與考核，合格率高達 100%；設立安全知識答題闖關賽，共有 2,640 名員工參與；以及消防飛行棋、安全百錯圖等趣味安全培訓活動。

隱患治理

安全活動月期間發現並處理了 42 處安全隱患；設立「隱患隨手拍」有獎活動，調動各級員工積極參與，通過微信公眾平台，曝光潛藏在身邊的安全隱患，提高員工的安全隱患防範意識；評選出在現場隱患治理工作中有貢獻突出的「優秀安全員」。

應急演練

組織宿舍反恐和消防演練，共 760 名員工參與演習；各個工廠組織消防演習，覆蓋全體廠員；開展化學品洩漏應急演練，包含車間化學品洩漏和倉庫化學品洩漏演練；組織暴雨水浸事故應急演練，從險情預警、應急物資急送、現場消防沙圍堵到現場積水清理各個環節。

總結表彰

安全生產活動月結束後，結合各廠各部門人員的表現與貢獻，評選出前三名，頒發安全生產月優秀獎。



逐級開展全員安全生產知識培訓



逐級開展全員安全生產知識培訓

保障職業健康

TCL 電子根據《中華人民共和國職業病防治法》，制定了《職業病防治管理辦法》，對接觸 X 射線、噪聲等存在職業健康危害的崗位，開展崗前、崗中和離崗體檢。本公司所有工廠均單獨設置醫務室，負責日常應急醫療處理以及現場藥品管理；各樓層部門均安排急救員應對突發重大情況下的緊急救援，為員工的職業健康構建雙重保障。

TCL 電子組建職業健康檢查小組，定期巡視檢查員工職業健康防護用品佩戴使用情況。我們針對職業病危害因素，對員工作業現場開展定期檢測及專項監測，並識別出噴油作業、補油作業、調油作業、配料作業、焊接作業等有害作業區域，強化在有害區域內的安全防範措施。本公司每年都會定期聘請有資質的第三方檢測公司，採集有害區域內的環境樣本，並出具檢測報告。TCL 電子在與員工簽署的勞務合同裡包含職業病危害告知書，員工享有絕對知情權。

TCL 王牌電器（惠州）有限公司及 TCL 光電科技（惠州）有限公司

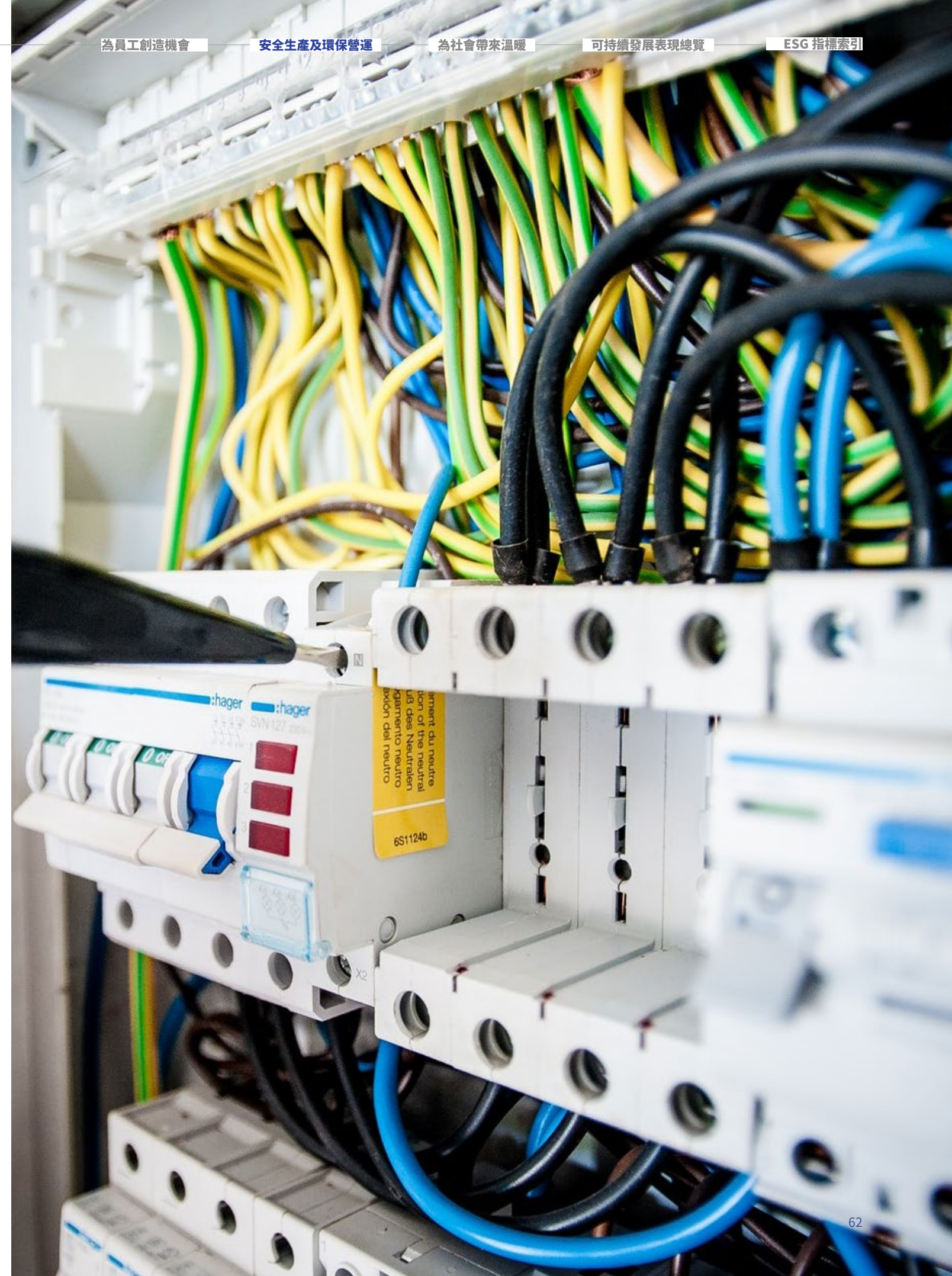
	2020 年目標	2020 年實際完成情況
職業健康 安全目標指標	新僱員三級安全培訓覆蓋率 100%	100%
	特殊崗位人員崗前安全培訓教育合格率 100%	100%
	一般性生產工傷事故率 ≤ 0.8‰	0.25‰

TCL 通訊

	2020 年目標	2020 年實際完成情況
職業健康 安全目標指標	致殘或人員死亡安全事故 0 起	0
	職業病、職業中毒（含飲食、醫療）事故 0 起	0
	重大火災、爆炸、機械安全事故 0 起	0
	百萬工時傷害率全年 ⁷ ≤ 0.29	0.28
	百萬工時事故損失工時率 ⁸ ≤ 15.7	5.7

⁷ 百萬工時傷害率 = (統計週期內傷害人數 / 統計週期內總投入工時) * 1,000,000

⁸ 百萬工時事故損失工時率 = (統計週期內總損失工時 / 統計週期內總投入工時) * 1,000,000





致力環保營運

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》《中華人民共和國水污染防治法》等國家法律法規，並以 ISO14001 環境管理體系為基礎，建立了完善的內部環境管理體系。TCL 王牌電器（惠州）有限公司在 2019 年通過中國工信部第四批綠色工廠認證。本公司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。

到 2020 年，TCL 電子已連續五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。

資源高效利用

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》《工業節能管理辦法》，制定了《能源管理體系手冊》《水資源管理規定》《電資源管理規定》等內部政策，提升節能減排效益，減少各類資源浪費情況。此外，我們設立了能源管理員對節能減排工作加以系統性推進。截止 2020 年底，TCL 電子已通過 ISO14001:2015 環境管理體系認證、ISO50001:2018 能源管理體系認證等認證。2020 年，TCL 電子無任何求取適用水源方面的問題。

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、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。

案例：TCL 通訊開展節能降耗提案改善活動

TCL 通訊制定《節能降耗提案改善活動方案》，從 2019 年 8 月開始開展「提案改善活動」。TCL 通訊成立提案改善活動推進組織，負責活動方針和目標的制定、人員組織安排、整體活動統籌等職責，保障活動的全面推進；成立提案改善活動評定小組，負責評比選取有效的改善方案，採納後聯合相關部門進行改善實施，完成後進行效果驗證。

該活動設定提案改善活動考核指標，分為「有效提案個人評比」和「採納提案個人評比」，提案較好的員工可獲得不同程度的現金獎勵。此外，活動設立改善分享平台，鼓勵員工發現並反應日常工作中的潛在節能降耗改善點。

TCL 電子 2020 年能源使用情況

柴油	730.00 升
汽油	22,345.81 升
天然氣	4,180,146.28 立方米
外購電網用電	126,205,172.67 千瓦時
太陽能發電量	7,310,680.00 千瓦時
總能耗	171,648.94 兆瓦時
按營收計之能耗密度	3.12 兆瓦時 / 百萬港元營收

案例：TCL 通訊重視水資源節約利用

TCL 通訊落實《水資源管理規定》，力求通過管理提升和技術改造提升節水效率。TCL 通訊進行供水系統日常巡查並加強重點耗水設備的日常管理，發現問題後及時聯繫相關維修部門報修，確保 30 分鐘內趕到現場進行搶修，杜絕因渠道老化損壞、設備年久失修、控制系統落後導致的水資源浪費。TCL 通訊明確要求各部門員工在保證生產效果的前提下，儘量減少用水量，做到隨手關閉水龍頭，防止長流水等浪費水資源的現象發生。此外，部分廠區的直飲水產生的廢水用於綠化灌溉，做到水資源循環利用。

TCL 電子 2020 年水資源消耗量

總耗水量	982,617.09 立方米
按營收計之耗水密度	17.63 立方米 / 百萬港元營收

減少污染排放

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》，完善對固體廢棄物的管理。本公司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、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。

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，本公司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 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合適的處理。

案例：TCL 通訊對各類廢棄物的處置進行嚴格管控

TCL 通訊制定了《廢棄物污染防治管理規定》《公司危險廢棄物清單》，通過明確廢棄物的減量、分類、標識、收集、貯存和處置的管理要求，促進廢棄物的回收再利用。

- 廢棄物減量化：優先採用包裝少、質量可靠、使用中不產生其它廢棄物的部品和原材料；控制產品試產、生產的不良率，以減少廢棄物的產生。
- 廢棄物資源化：對於可回收的包裝、水口料等，需分類存放在指定場所，後續由提供原材料的供應商或相關部門進行統一回收處理。
- 危險廢棄物：由部門負責對其產生的危險廢棄物按品名分類收集和存放，且危廢存放容器及堆放場所須滿足危廢特性的要求，達到一定量後交由具備資質的第三方進行統一處理。

危險廢棄物處理措施

危險廢棄物管理措施		
認證評估	安全存儲	安全使用
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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		
<p>從改進設計、採用先進的工藝技術和設備、使用清潔的能源和原料、改善管理、危險廢棄物綜合利用、提高污染防治水平等方面制定具體措施，實現危險廢棄物減量化</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	

危險廢棄物處理措施

有害廢棄物總量	177.51 噸
塗料廢液	35.10 噸
廢油漆渣	34.35 噸
含油廢水	26.71 噸
空桶	8.00 噸
其他	73.35 噸
按營收計之有害廢棄物密度	3.80 千克 / 百萬港元營收
無害廢棄物總量	4,150.30 噸
紙箱	2,043.05 噸
塑膠類	999.31 噸
EPS 類	221.16 噸
其他	886.78 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。

溫室氣體管理

TCL 電子自 2017 年起每年自發進行溫室氣體排放量排查與查證工作，參考依據為 ISO14064 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。2020 年，我們已根據 ISO14064，完成上年度溫室氣體盤查並輸出核查報告。根據溫室氣體盤查報告，TCL 電子制定了單位產品能耗目標值，並分解至各工廠和車間。同時，本公司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。

氣候變化是當今時代的主要挑戰之一，本公司積極適應和應對氣候變化所帶來的潛在風險。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 ISO14064 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。本公司在原輔材料、資源、能源投入利用進行了嚴格的管控，每年制定水、電、氣能源單耗指標和原輔材單耗控制指標以及對應的 KPI 考核標準。我們通過工藝優化、生產制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，識別潛在的氣候變化風險，制定應對措施並開展應急演練。

為有效防範風險，TCL 電子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，並每週對危險源進行巡查，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，本公司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，編制應急預案，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 2020 年能源使用情況

範疇一（直接溫室氣體排放）	14,370 噸二氧化碳當量
範疇二（間接溫室氣體排放）	111,323 噸二氧化碳當量
總溫室氣體排放（範疇一及範疇二）	125,694 噸二氧化碳當量
按營收計之溫室氣體排放密度	2,096.75 千克二氧化碳當量 / 百萬港元營收

案例：TCL 通訊開展防自然災害應急搶險預案桌面演練

2020 年 7 月，TCL 通訊開展防自然災害應急搶險預案桌面演練，此次演練的場景是廠區內一棟三層廠房和三層食堂。整個演練過程分 5 個階段進行，宣佈演練開始作為第一階段；應急機制啟動後，由主持人或指揮人根據方案和實施程序提出相關問題並指定參演人員回答；發言人根據對主持人或指揮人提出的應急情況和應急預案的理解進行闡述，並對緊急情況的認識和處理方法作答；發言人陳述完成之後其它參演人員提出補充和不同的意見；討論過後，由主持人或指揮人做評價與總結，最後由安委辦做回顧講評。



TCL 液晶產業園氣候變化風險識別

地勢風險

- TCL 液晶產業園其中一棟樓的標高低於市政公路和園區其他建築，從而存在水從地勢高處流入此樓待檢貨倉及地下負一樓的風險。

人員風險

- 工廠屬於人員密集型生產單位，生產操作人員較多，如發生夜間停電、作業場所佈置不合理、通道不暢通、人員慌亂疏散等，有導致人員傷亡的風險。
- 員工在上下班途中遇風暴、水浸，使樹木倒塌、山體滑坡、洪水衝擊、設施倒塌等導致人身傷害。
- 風暴、水浸天氣，如門、窗未關或損壞、室外物堆放過高或捆綁不牢、排水管排水不暢等，有導致財產損失的風險。

為社會帶來溫暖

TCL 電子積極投身公益事業，展現企業責任擔當，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，透過社區參與了解營運所在社區需要，以確保 TCL 電子業務活動符合社區利益。

本章節覆蓋議題	所屬範疇
公益慈善活動	社會及經濟發展



傳遞愛心

TCL 電子以「追求公共利益，推動社會進步」為基礎，秉承「為弱勢群體創造教育和成長機會，謀求社區福祉及環境可持續發展」的宗旨，積極投身基礎教育幫扶、災害救助、特殊群體關懷、志願服務等公益領域。

熱心教育

我們積極投身公益教育事業，探索 AI 賦能教育的創新模式，通過「AI+ 公益」的方式，為留守兒童開發「一哥故事會」、「小雪音樂機器人」等產品，讓 AI 科技伴孩子成長，守護孩子的身心健康。2020 年，TCL 電子開展了真愛明天、愛心助學、愛心包裹等愛心活動，幫助 1,000 餘名貧困山區困難學生完成學業。

案例：「真愛明天」踐行教育幫扶，「愛心包裹」送去無限溫暖

2020 年，TCL 電子向中華少年兒童慈善救助基金會與中國扶貧基金會各捐助 100,000 元，通過助學基金與愛心包裹的方式資助 1,000 餘名貧困山區的學生完成學業。



兒童收穫愛心包裹

案例：「A.I. 回家」項目關愛留守兒童

TCL 公益基金會聯合中央音樂學院教育基金會發起了「A.I. 回家」與「小小音樂+」項目。「A.I. 回家」項目推出了「一哥故事會」，利用 AI 技術，讓機器人模擬父母的聲音，為缺乏父母陪伴的兒童講故事。「小小音樂+」項目推出了「小雪音樂課」，為缺乏音樂資源的學生帶去豐富的資源。



學生們收到「一哥故事會」機器人

510,000^元

2020 年，TCL 對外踐行社會責任約 510,000 元。

2,682,000^元

2020 年華萌基金資助金額約人民幣 2,682,000 元。

34,000,000^元

截至 2020 年 12 月 31 日，深圳市 TCL 公益基金會發起的「TCL 希望工程燭光獎計劃」共計投入資金超過人民幣 34,000,000 元。

踐行公益

TCL 電子始終遵循「立足企業、服務社會」的服務理念，積極踐行公益精神奉獻社會，向員工倡導「感恩、服務、關愛、風險」的信念。2020 年，本公司開展了多種多樣的志願活動，項目涵蓋了環保助力、物資捐助、節日關懷等多個方面。例如，我們開展了年度獻血公益活動，共有 79 名員工參加獻血，共獻出 24,400 毫升血液；開展了暖冬捐衣活動，共收到衣物 600 多件，均通過慈善機構捐出。

案例：TCL 通訊志願者協會

- 2020 年除夕夜，TCL 通訊工會五位志願者到仲愷交警大隊慰問堅守一線的公安民警，為他們送去年夜飯。
- 2020 年 5 月 1 日，TCL 通訊志願者協會聯合其他公司及機構，購買了生活用品慰問了環衛工人。



公益獻血活動



暖冬捐衣活動

融入社區

TCL 電子注重企業與社區共融，積極參與社區公益。2020 年度，本公司參與殘聯幫扶活動，向殘疾人提供困難補助共計 11,573 元，幫扶 10 個殘疾人家庭。

我們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。2020 年，TCL 電子在泰國、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。

共抗疫情

為減少社會疫情傳播風險，保障員工生命健康安全與順利復工復產，TCL 電子於 2020 年 1 月 22 日成立疫情防控應急工作小組，共升級防控疫情策略預案 10 次，召開專項會議 8 次，解決困難 63 項。

- **信息告知，提升疫情防範意識：**TCL 電子的疫情防控工作組通過微信、短信、電話及微信公眾號等方式告知全體員工自覺做好疫情防控工作。
- **人員排查，回應政府防疫要求：**TCL 電子對全體員工進行篩查，對湖北籍人員或近期往來湖北人員相關信息，按照政府防疫部門要求進行登記，定期對節後返回單位的此類人員以及疑似病例信息進行更新並上報。
- **後勤保障，阻斷疫情持續傳播：**TCL 電子開展場所通風、消毒、隔離區消殺等後勤保障措施；確保飲食安全，調整餐桌擺放和安排員工錯峰用餐；提供相關便利，倡導員工回公司宿舍入住，對宿舍封閉式管理，減少外出疫情風險。

為支持海外人員抗疫，TCL 電子主動向海外供應商分享國內抗疫優秀方案以及工廠疫情應對應急預案，同時積極在國內準備抗疫物資，為海外提供充足的後勤保障。本公司嚴格實施對回國人員的隔離觀察工作，並在政府要求基礎上主動延長回國人員在家觀察和休息時間；對於出境海外人員，本公司積極倡導其進行疫苗接種。

TCL 電子海外分公司抗疫舉措

- 海外分公司主動為員工、服務商及上門工程師發放防疫物資，以保障人員防疫安全。
- 海外分公司為員工搭建線上辦公平台，為應聘者提供在線招聘、在線面試、在線測試的方式，滿足工作需求。
- 海外公司在疫情期間克服人手不足的問題，按時完成各項費用審核、工資發放，為企業安全營運保駕護航。



案例：員工志願者心系疫情，攜手各界共同抗疫

2020 年初，志願者協會的 5 位志願者前往仲愷高新區高速出口及主要路口，配合公安機關及衛生防疫部門，檢查來惠人員車輛，共計堅守防疫一線崗位 21 天。此外，工會志願者協會也購買了礦泉水、牛奶、毛巾等慰問品，分別慰問了防疫一線的醫務人員，以及奮戰在勞動一線的環衛工人。



志願者在高速路口參與抗疫



慰問防疫一線志願者和醫務人員



TCL 電子收穫社會各界的肯定

可持續發展表現總覽

可持續發展指標 ^{9 10}	單位	2020 年	2019 年	2018 年
A. 環境				
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	14,370	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	111,323	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	125,694	90,857	52,174
溫室氣體總排放密度	千克二氧化碳當量 / 百萬港元營收	2,096.75	1,933.49	1,144.62
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
塗料廢液	噸	35.10	54.90	69.80
廢油漆渣	噸	34.35	6.95	53.46
含油廢水	噸	26.71	38.45	23.57
空桶	噸	8.00	8.17	9.20
其他	噸	73.35	20.87	87.54
按營收計之有害廢棄物密度	千克 / 百萬港元營收	3.80	2.75	5.34
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
紙箱	噸	2,043.05	3,553.03	4,257.51
塑膠類	噸	999.31	1,622.47	1,151.71
EPS 類	噸	221.16	407.91	1,115.74
其他	噸	886.78	2,376.77	2,542.01
按營收計之無害廢棄物密度	噸 / 百萬港元營收	0.06	0.20	0.17
A2. 資源使用				
A2.1 能源總耗量及密度				
柴油	升	730.00	31,420.69	17,654.37
汽油	升	22,345.81	26,891.70	/
天然氣	立方米	4,180,146.28	3,541,285.08	2,774,112.00
外購電網用電	千瓦時	126,205,172.67	78,744,127.13	73,480,591.00
外購蒸汽	噸	0.00	8,722.00	7,703.00
太陽能發電量	千瓦時	7,310,680.00	4,481,620.50	3,577,455.00
按營收計之能耗密度	兆瓦時 / 百萬港元營收	3.12	2.78	2.45

⁹ 因 TCL 電子於 2020 年出售並購入部分業務，產品類型與 2018、2019 年差異較大。因此，2020 年，TCL 電子對各項環境資料密度表達方式調整為每百萬港幣營收所產生的排放量，並將 2018、2019 年數據經重述。

¹⁰ 由於本年度 TCL 電子業務變動較大，基於「一致性」原則，本報告以及指標清單內關於環境指標密度的數據，分子與分母口徑均採用同時在 2019 財年及 2020 財年持續經營業務進行計算

可持續發展指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
A2.2 總耗水量及密度				
總耗水	立方米	982,617.09	996,590.22	981,917.32
按營收計之耗水密度	立方米 / 百萬港元營收	17.63	21.86	21.54
A2.5 包裝材料使用量				
紙箱	噸	59,785.89	95,497.48	699,284.21
說明書	噸	3,364.21	1,848.56	6,085.64
塑膠泡沫（EPS）	噸	15,210.83	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雇員總數				
員工總人數	人	34,155	28,374	26,814
員工總數，按性別劃分				
男性員工數	人	21,189	17,444	16,030
女性員工數	人	12,966	10,930	10,784
員工總數，按員工類別劃分				
高級管理層數	人	35	14	32
中級管理層數	人	456	127	156
基層員工數	人	33,664	28,233	26,626
員工總數，按年齡劃分				
29 歲及以下	人	16,912	13,246	13,844
30-49 歲	人	16,199	14,437	12,433
50 歲及以上	人	1,044	691	537
員工總數，按地區劃分				
中國內地	人	30,001	24,871	24,726
港澳臺	人	21	65	58
海外	人	4,133	3,438	2,030

可持續發展指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年
B1.2 按性別及年齡組別劃分的員工流失比率				
整體員工流失率	%	41	45	未披露
員工流失率，按性別劃分				
男性	%	44	46	未披露
女性	%	36	42	未披露
員工流失率，按年齡組別劃分				
29 歲及以下	%	48	45	未披露
30-49 歲	%	32	44	未披露
50 歲及以上	%	48	51	未披露
員工流失率，按地區劃分				
中國內地	%	42	40	未披露
港澳臺	%	22	6	未披露
海外	%	31	160	未披露
B2. 健康與安全				
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率				
因工作關係死亡人數	人	0	3	0
因工作關係死亡人數比率	%	0	0.01	未披露
B2.2 因工傷損失工作日數				
工傷次數	次	13	56	0
因工傷損失總日數	天	665.5	150	0
B3. 發展及培訓				
B3.1 按性別及雇員類別劃分的受訓雇員百分比				
全體受訓員工百分比	%	100	100	未披露
男性受訓員工百分比	%	100	100	未披露
女性受訓員工百分比	%	100	100	未披露
高級管理層受訓百分比	%	100	100	未披露
中層管理層受訓百分比	%	100	100	未披露
基層員工受訓百分比	%	100	100	未披露

可持續發展指標	單位	2020 年	2019 年	2018 年	
B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數					
全體員工平均受訓時數	小時	24	14	61	
男性員工平均受訓時數	小時	25	17	未披露	
女性員工平均受訓時數	小時	22	10	未披露	
高級管理層平均受訓時數	小時	27	103	60	
中層管理層平均受訓時數	小時	39	62	21	
基層員工平均受訓時數	小時	23	14	61	
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					
中國內地	個	396	362	420	
港澳臺及海外	個	140	61	62	
B6. 產品責任					
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目 ¹¹	件	1,238	1,437	未披露
B7. 反貪污					
B7.1	彙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	0	0	未披露
B8. 社區投資					
B8.2					
物品捐獻價值	人民幣千元	116	420	未披露	
志願時數	時	13,938	1,838	未披露	
志願者人數	人	732	286	未披露	
資金捐獻	人民幣千元	199 ¹²	240	未披露	

¹¹ 該項資料僅包含 TCL 電子於國內接獲的 TV 產品媒體投訴資料，包含對於產品、服務、銷售等方面的投訴。為使資料統計口徑一致，2019 年的資料此次一併更新。

¹² 即 238,000 港元。

ESG 指標索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
A. 環境		
層面 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	致力環保營運
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據	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。本公司暫未對整體 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 (如以每產量單位、每項設施計算)	致力環保營運 可持續發展表現總覽
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)	致力環保營運 可持續發展表現總覽
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)	致力環保營運 可持續發展表現總覽
關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及成果	致力環保營運
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	致力環保營運
層面 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	致力環保營運
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	致力環保營運 可持續發展表現總覽
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度	致力環保營運 可持續發展表現總覽
關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及成果	致力環保營運
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	致力環保營運
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	節約包裝材料 可持續發展表現總覽

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
層面 A3: 環境及天然資源		
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	
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	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和手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，以及依託本公司之同系附屬公司的回收電子產品的能力回收 TCL 相關產品。
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 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	為員工創造機會
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	員工權益 可持續發展表現總覽
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	員工權益 可持續發展表現總覽
層面 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	落實安全生產
關鍵績效指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	保障職業健康 可持續發展表現總覽
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數	保障職業健康 可持續發展表現總覽
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	落實安全生產 保障職業健康
層面 B3: 發展及培訓		
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
關鍵績效指標 B3.1	按性別及僱員類別 (如高級管理層、中級管理層等) 劃分的受訓僱員百分比	員工培訓 可持續發展表現總覽
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 可持續發展表現總覽

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露段落
層面 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	員工權益
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	員工權益
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	員工權益
營運慣例		
層面 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	可持續發展表現總覽
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，以及有關慣例的執行及監察方法	多方共贏
層面 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	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	產品品質與安全
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	提升用戶體驗 可持續發展表現總覽
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	產品質量與安全
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	提升用戶體驗
層面 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	合規守法
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	合規守法 可持續發展表現總覽
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	合規守法
社區		
層面 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業務活動會考慮社區利益的政策	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）	傳遞愛心
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	傳遞愛心 可持續發展表現總覽



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：electronics.tcl.com