

证券简称：格力电器

证券代码：000651

2010 年度社会责任报告

珠海格力电器股份有限公司

二〇一一年三月

目 录

前 言	3
总理寄语	5
董事长致辞	6
第一部分 企业概况	9
第二部分 股东及债权人权益保护	11
1、完善组织治理结构，规范内部规章制度	11
2、严格履行信息披露义务，规范信息披露行为	12
3、合理分配利润，积极回报股东	12
第三部分 职工权益保护	13
1、规范用工制度，依法保障职工合法权益	13
2、加强劳动保护，关注职工身体健康	13
3、建立劳动争议调解机制，构建和谐稳定的劳资关系	14
4、提供优厚的福利待遇，实行向上拓展的多职等薪酬体系	14
5、不断创新的人才培养模式，多样化的人才激励机制	15
6、创造和谐、舒适的生活环境，营造关爱、互助的幸福生活	16
第四部分 供应商、客户和消费者权益保护	17
1、秉承“诚信共赢”的理念，实现共同发展与进步	17
2、推进产品能效升级，促进市场有序、健康发展	18
3、满足客户需求，提供放心、贴心、优质的产品和服务	19
第五部分 环境保护和可持续发展	20
1、遵守法律法规，坚持清洁生产，保护地球自然环境	20
2、创新环保冷媒技术，保护地球臭氧层	21
3、自主研发核心技术产品，推动绿色环保产业升级	22
4、积极参与国标的制订，推动行业能耗标准的升级	23
5、大力发展绿色循环经济，实现“节能、低耗、零污染”	24
6、取得可持续发展的经营绩效，促进国家和社会共同发展	25
第六部分 公共关系和社会公益事业	25
1、热心参与社区建设，构建和谐公共关系	25
2、投身社会公益事业，践行企业公民的社会责任	26
3、依法经营，依法纳税，为社会和国家发展做贡献	27
第七部分 社会责任评价与未来展望	27

1、以总结查找差距，以评价促进改进	27
2、未来和展望	28

前 言

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

《珠海格力电器股份有限公司 2010 年度社会责任报告》（以下简称“报告”或“社会责任报告”），是珠海格力电器股份有限公司发布的第五份社会责任报告，也是格力电器在 2010 年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第八届董事会第十四次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2010 年度对公司在落实科学发展观、构建和谐社会、推进经济社会可持续发展、对国家和社会的全面发展、自然环境

和资源的保护，对公司股东、债权人、职工、供应商、消费者等利益相关方积极承担和履行社会责任的总体表现。

报告组织范围：珠海格力电器股份有限公司及下属机构

报告时间范围：2010年1月1日～2010年12月31日，部分内容超出上述范围。

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年报有所出入，以财务报告为准，其它数据均来自格力电器内部统计，本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：深圳证券交易所《上市公司社会责任指引》

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南》

报告发布形式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登录珠海格力电器股份有限公司网站
www.gree.com.cn。

总理寄语

“没有核心技术，企业就没有脊梁；没有科技创新，企业就没有灵魂。空调产业面临着激烈的竞争，需要企业用新的理念引领新的实践，促进产品不断更新，朝着节能、高效、便民的方向发展……你们创造了那么多国际领先、世界第一，说明确实把技术进步摆在了企业的第一位。我祝愿你们在空调领域永远保持领先地位，不仅在中国而且在世界永远保持领先地位！”



——2010年11月15日温家宝总理视察时对格力电器的寄语

董事长致辞

“主动承担社会责任”是每一个企业的重要价值取向和行为准则。作为市场经济的主体，企业在追求可持续发展的同时，既要考虑到企业经营目标的实现，更应该立足全局放眼长远，把履行社会作为企业的重要工作之一。

作为中国家电企业的代表品牌，格力充分认识到与企业休戚相关的社会、经济、资源、环境以及相关方等和谐发展的相互关系，更加注重对社会责任承诺和积极践行。

为此，公司树立了“少说空话，多干实事；质量第一，顾客满意；忠诚友善，勤奋进取；诚信经营，多方共赢；爱岗敬业，开拓创新；遵纪守法，廉洁奉公”的企业核心价值观，促使企业保持着良好的向心力和凝聚力。我们把“弘扬工业精神，追求完美质量，提供专业服务，创造舒适环境”作为企业使命，也是对广大消费者和社会的一个承诺。公司将“缔造全球领先的空调企业，成就格力百年的世界品牌”作为企业的崇高愿景，并以此不断追求和实现可持续发展的卓越经营绩效。

2010年，公司在生产经营过程中，将社会责任落实到各个层面，进一步完善社会责任管理体系，强化企业社会责任意识。在设计研发中，公司坚持自主创新的发展思路，以掌握多项自主创新的核心科技和具有国际领先水平的创新成果作为新的突破，推动着空调产业的技术升级，促进了国家和社会的共同健康发展。

公司本着“诚信共赢”的经营理念，坚持市场份额与经济效益并重的原则，不断创新和改进市场营销、渠道管理模式，与广大经销商形成

厂商一体、共同发展、互利双赢，促进了空调市场的有序和健康发展；公司通过与供应商建立战略合作伙伴关系，实行技术支持、管理输出等举措，携手供应商共谋发展、共建双赢；公司本着为顾客服务的宗旨，率先出台“6年免费包修”的售后服务标准，以此引领空调行业对售后服务进行全面升级。

公司高度重视维护员工合法权益，为员工提供高于同行业平均水平的薪资、良好优厚的福利待遇和国家规定的房补、养老、失业、生育、医疗各种保险等基本权益，并投入近4亿元巨资建设了环境优美、设施一流的员工生活区，给员工创造了一个良好的生活环境；同时建立起员工职业技能培训中心，鼓励员工通过自主学习来获取更高的职业资格；制定了相应的激励机制，为员工提供良好的职业发展机会。

公司将节能减排与环境保护当作企业的一项重要任务来抓，始终秉承“研制绿色产品，坚持清洁生产，保护生存环境”的方针，坚持推行清洁生产，积极研制绿色产品，以一系列环保节能的产品倡导绿色消费和低碳生活，同时积极响应国家政策开展“以旧换新”活动，大力发展循环经济，为推动企业的可持续发展、创建资源节约型社会和环境友好型社会做了不懈地努力，得到了全社会的广泛认可。

公司持续投身社会公益事业、关爱弱势群体、支持教育事业，不断践行一个企业公民的职责。通过珠海市红十字会捐款1000万元支援青海省玉树灾区重建家园；向因广西、贵州、云南等旱情灾区捐款680万元；帮扶广东普宁等贫困山区捐款210万元；向广东河源扶贫办捐赠70万元支持当地的扶贫开发工作……作为一个优秀的企业公民，我们的一切财富都是社会给的，也理应回报社会，这是我们义不容辞的责任和义务。

在过去的一年里，在全体格力员工激情创新、拼搏求进的努力下，公司通过对技术、管理、营销、服务等全方位地不断创新，特别是通过加大科研投入，推出具有自主知识产权的高科技新产品，提升企业核心竞争能力，不但使营业收入逆势增长，并且大大提升了企业的盈利能力：2010 年度销售收入、净利润再次突破了历史最好水平，取得了可持续发展的经营绩效。

面对 2011 年，公司将继续通过逐步完善社会责任管理体制，建立健全社会责任指标，把履行社会责任作为一项长期的要求，提升为企业的长远战略目标，为国家缴纳更多的税收，为社会提供更稳定的就业，为股民带来更大的收益，为员工提供更高的薪酬和更好的待遇，引领行业更快地走上节能环保之路，为人类与自然之间的和谐做出多一份贡献！

董事长：朱江洪

二〇一一年三月

第一部分 企业概况

珠海格力电器股份有限公司成立于 1991 年，是目前全球最大的集研发、生产、销售和服务于一体的专业化空调企业。

公司拥有珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、巴西、越南七大生产基地，以及凌达、格力小家电、格力新元、格力电工、格力凯邦等多家控股企业，业务遍及全球 100 多个国家和地区，总部及下属企业员工总数超过 6 万人，空调年产能 2700 多万台(套)。家用空调产品产销量自 1995 年起连续 16 年位居行业首位，2005 年至今连续 6 年全球销量第一。连续 9 年上榜美国《财富》杂志“中国上市公司 100 强”。



作为一家专注于空调产品的大型电器制造商，公司致力于为全球消费者提供技术领先、品质卓越的空调产品。至今已开发出包括家用空调、商用空调在内的 20 大类、400 个系列、7000 多个品种规格的产品，充分满足不同消费群体的各种需求。拥有技术专利数千项，自主研发的超低温数码多联机组、高效离心式冷水机组、G10 变频空调、超高效定速压缩机等一系列“国际领先”产品，填补了行业空白，引领“中国制

造”走向“中国创造”。

公司旗下的“格力”品牌空调，是中国空调业唯一的“世界名牌”产品。格力空调先后中标 2008 年“北京奥运媒体村”、2010 年广州亚运会 14 个比赛场馆等国际知名空调项目，在国际舞台上享有广泛的知名度和影响力。公司先后荣获“中国驰名商标”、“国家出口免验产品”、“中国名牌产品”、“全国质量奖”、“全国质量工作先进集体”、“全国五一劳动奖状”、“中国上市公司纳税百强”、“中华慈善突出贡献企业奖”等多项荣誉。



第二部分 股东及债权人权益保护

1、完善组织治理结构，规范内部规章制度

公司注重规范企业管理运作，建立了较为完善的法人治理结构，明确了股东大会、董事会、监事会、经理层的职责和权限，形成了各司其责、有效监督、高效运作的治理结构。董事会负责企业的决策和方向；经理层负责企业的生产经营日常管理；监事会根据上市公司的管理要求履行监督职责；审计部依据企业管理制度对干部和员工行使监督权，不断完善审计监督体系；公司高层领导定期召开办公会议审议企业运营和财务状况，严格执行独立审计，促进企业完善内部控制制度，规范企业内部运作管理，提高组织治理成效。

公司根据《公司法》、《证券法》和相关法律法规，结合公司的实际情况，制定了《格力电器对外担保管理办法》、《格力电器对外投资管理办法》、《格力电器监事会议事规则》、《格力电器投资者关系管理制度》、《格力电器信息披露管理办法》、《格力电器内部控制制度》的修订；制定了《期货套期保值业务管理办法》、《远期外汇交易业务内部控制制度》、《格力电器年报披露重大差错责任追究制度》、《格力电器内幕信息知情人报备制度》、《格力电器重大信息内部报告制度》、《格力电器董事、监事和高级管理人员所持公司股份及其变动管理规则》，建立了问责机制；根据广东证监局《关于辖区上市公司治理常见问题的通报》文件要求，进行全面自查、逐项梳理和有效整改，从制度上切实保障了企业经营管理运作的合法性、合规性和有效性，以保障股东和相关方的利益。

2、严格履行信息披露义务，规范信息披露行为

公司依据《上市公司股东大会议事规则》要求，制定了《股东大会议事规则》，依法召集、召开股东大会，为股东提供多种参与股东大会投票的条件，如现场参会投票、通过网络投票等，保障股东能够充分行使其权利。设立专职人员从事投资者关系管理，通过不定期举行电话会议、网上路演、现场接待等多种方式，积极与投资者进行互动交流，使投资者尽可能全面地了解企业的生产经营状况。

依据《上市公司信息披露管理办法》、《信息披露管理制度》以及《格力电器信息披露管理办法》，公司进一步规范信息披露行为，提高信息披露质量，确保及时、准确、完整、公平地披露各项重大信息；同时，通过对信息披露制度执行情况进行定期检查，加强高管人员诚信守法和勤勉尽责意识，杜绝出现信息披露违规和内幕交易等违法违规行为，保护所有股东和投资者的平等合法权益。

2010年，公司共发布53份公告，所有信息披露均严格遵守相关程序，备查文件齐全，未发生因信息披露差错而导致的股价异动或出具更正公告、补充公告等情况，确保所有股东能公平、及时地获取信息。

3、积极分配利润，回报股东

公司本着对股东负责的原则，制定了长期稳定的利润分配政策，保持利润分配政策的连续性与稳定性，以较高比例的现金和送配分红方案积极回报全体股东。自1996年上市以来，公司累计向股东分红派息已经超过30亿元，远远高于股市所募集资金18.77亿元。

第三部分 职工权益保护

深入贯彻落实科学发展观，牢固树立以人为本的可持续发展理念，公司切实加强对职工的人文关怀，改善用工环境，调动员工积极性，增强企业凝聚力，进一步发展和谐劳动关系，构建以人为本、公平正义、和谐稳定的社会主义新型劳动关系。

1、规范用工制度，依法保障职工合法权益

公司依法保障职工的劳动合法权益，遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，严格保护劳动者的劳动权利，向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，遵循平等自愿、协商一致的原则，与所有新入职的员工签订劳动合同，劳动合同签订率达到100%，劳动用工备案率100%，切实保障职工的劳动合法权益。公司员工依法享有各种法定的带薪假期，包括法定节假日、年休假、婚假、探亲假、丧假、产假、病假、工伤假等。同时，按国家要求100%为职工缴纳社会保险，包括养老保险、基本医疗保险、补充大病医疗、工伤保险、生育保险等等，并为境外出差人员参保意外险种，解除了员工的后顾之忧。

2、加强劳动保护，关注职工身体健康

根据国家《职业健康监护管理办法》、《广东省劳动安全卫生条例》的相关规定，公司按岗位需求给员工足额配置相关的劳动保护用品，积极采取措施持续改善特殊岗位工作环境。

制定了《员工职业健康制度》，为每位员工建立了个人健康档案，每年组织生产一线特殊岗位员工进行健康体检，对医嘱要求调岗位的员

工立即换岗。对于已婚女员工、骨干员工每年开展一次健康体检，全体员工三年一次体检，做到“小病早除，大病早治。”防患于未然。针对珠海夏天天气炎热问题，提前宣传防暑知识，做好防暑降温措施，免费发放防暑药品。今年6~9月份，公司工会历时91天坚持每天下午组织为全体一线员工配送冰冻绿豆沙、低温奶、雪糕等解暑饮品，在严热的酷暑中将一份清凉送到了员工手中，并为此支出金额达140万余元，也体现出公司对员工的关心和人性化管理。

3、建立劳动争议调解机制，构建和谐稳定的劳资关系

公司内部成立了由人力资源部、工会、监察部和用人单位组成的员工劳动争议调解委员会，解决员工与公司发生的各项劳动争议，着重内部调解，有效地化解了员工内部矛盾。建立以职工代表大会、民主恳谈会形式的民主管理制度，推行厂务公开、平等协商制度，保障职工对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及自身利益的事项有知情权、表达、参与、协商和监督的权利；充分发挥网络、信箱、短信等电子信息平台的作用，以多种形式引导和鼓励员工进行理性地表达诉求。企业通过各种方式和途径，构建和谐稳定的劳资关系。

4、提供优厚的福利待遇，实行向上拓展的多职等薪酬体系

为了提高员工的生活质量与幸福感，共同促进和分享企业发展的



成果，公司为员工提供了良好优厚的薪资福利待遇，如：免费定点接送上下班车、免费午餐、住房公积金、夏季高温津贴、住房补贴、节假日慰问金、中晚班津贴、工龄津贴、保健津贴、特殊工种津贴、有毒有害

岗位津贴、在职员工继续教育培训费用报销等。2010年，公司对原有住房公积金、工龄津贴、中晚班津贴等福利制度进行了改革，普遍提高津贴标准；同时，再次出台实施年度调薪政策，使一线员工工资收入得到稳步提升，收入水平领先同行平均水平。公司实现了企业与员工共同发展，共享发展成果，促使员工满意度大幅度提升。

在公平、公开、公正的原则下，公司坚持以人为本，为员工提供一个广阔的职业发展空间，实行向上拓展的多职等薪酬体制。员工可进行“横向”职级发展和“纵向”职等发展，可根据自身的实际情况选择“纵向发展、横向发展、综合发展”三种职业生涯发展方式。同时，建立中层干部岗位竞聘制度、内部人才储备库及外部招聘人才储备库、班组长储备库、关键岗位人员储备制度等，形成了德才兼备、品德优先的选人机制、内部提升的用人机制和优胜劣汰的竞争机制。

5、不断创新的人才培养模式，多样化的人才激励机制

一直以来，公司非常重视人才的培养，投入上千万元建立起员工培训中心，包括特别为生产一线员工培训筹建的各类培训专区，如空调安装室、安全培训专区、电工实操室和技能培训专区等等，为员工培训提供了良好的学习环境。由此获得中华全国总工会授予“2010全国职工教育培训示范点”荣誉称号！

2010年，公司不断创新人才培养模式，通过“内部培养”和“外部引入”两者相辅，进一步加强和完善企业内部培训体系，从各级干部、业务骨干和优秀员工中招募、培养了一支素质过硬的内部讲师团队，目前内部讲师逾百人。针对不同的员



工层次及群体，制定不同培养方案，实施有针对性地培养，力求达到最好的培训效果。如通过与各省市多所知名的高等教育学院和教育机构合作，为员工提供再继续教育，鼓励提高文化知识水平和综合素质；对中高级管理干部投入近300万元的专项培训资金，实施管理干部训练营；针对专业技能型人才，在多个车间建立了技能培训基地，通过技能培训、等级评定、师带徒培训等形式，鼓励员工学技术、练技能，形成了一种“比、学、赶、超”的技能训练氛围。

公司坚持激励为先，设立了多样化的激励机制，如科技进步奖、管理创新奖、合理化建议奖、季度奖等，重奖对企业做出突出贡献的员工，以此调动员工的积极性和创新性；同时通过定期开展先进个人、金牌员工、杰出进城员工、技能标兵、工人先锋号、格力希望之星等评选活动，鼓励全体员工爱岗敬业、拼搏上进；加大对各类人才的内部储备培养力度，如选拔培养后备干部、海外人才、各类关键岗位的储备人才，为企业未来发展与壮大储备了充足的人才力量。

6、创造和谐、舒适的生活环境，营造关爱、互助的幸福生活

公司从2005年起相继投入近数亿元巨资分期建立了环境优美、配套设施齐全的员工生活区，生活区设有活动中心、足球场、篮球场、游泳池、网吧等文体娱乐设施，以及超市、医院、餐饮、银行、理发店等生活配套设施；同时，员工宿舍配备了电视、空调、热水器、书桌衣柜等家居生活用品，为员工创造了一个和谐、舒适的生活环境，增强员工对企业的归属感和幸福感。

为了发扬集体的互助精神，增强企业的凝聚力，公司积极开展困难员工帮扶工作，建立困难职工档案，筹



员工生活区鸟瞰图

建“员工阳光互助基金”，该基金自启动以来共救助40人，使每一位在职员工及其直系家属在困难时期真正感受和体会了公司“阳光互助”的温暖。同时，公司工会充分发挥和行使其组织的作用，定期组织、开展各项文体活动，丰富、活跃员工业余生活；解决员工春节期间返乡购票困难，积极联系航空公司、长途客运公司上门服务，提前为员工订购春运团体火车票；为员工争取当地各类景点和电影等优惠门票；为留守员工安排节日慰问和迎新春游园活动等。

第四部分 供应商、客户和消费者权益保护

1、 秉承“诚信共赢”的理念，实现共同发展与进步

作为一个具有社会责任的企业，与供方共同发展与进步是公司的使命。2010年度，公司通过协助供方引入新的管理思想，完善和提高了供方现有的体系管理水平。利用企业的技术和质量管理优势，对供方开展实施了新产品导入、新产品技术经验交流、供方实地驻厂、供方质量体系审核等一系列的支持工作，协助供方建立健全的质量保证体系，促进双方共同发展与进步。加强与供方合作，进行新产品、新材料、新工艺的研发与推广，尊重各种知识产权与研发成果，推动科技进步。利用联合采购、集中采购的资源优势，降低原材料价格不断上涨带来不良影响；利用长期、稳定的采购订单和企业不断发展的规模优势，与供方达成现实紧密的战略合作伙伴关系。公司郑州、武汉生产基地于2010年年底开工建设，公司将支持珠海、合肥、重庆现有的供应商到武汉投资建厂，为格力产品提供配套供应，深化双方合作关



系，携手供方共谋发展、共建双赢，共享公司发展的成果。

2、 推进产品能效升级，促进市场有序、健康发展

公司坚持市场效益与经济效益并重的原则，不断创新和改进市场营销策略和渠道管理模式，与广大经销商建立并保持着良好的沟通与合作。2010年，公司定期组织各销售公司召开销售研讨会议，传达最新行业信息，宣贯营销政策，指明企业发展方向，统一思想认识，确保厂商一家，行动一致。有效做好市场监控管理工作，监查市场违规行为，确保各区域经销商利益。加强对市场进行走访，及时掌握市场经济动态，深入了解各经销商销售业绩、经营利润和满意度情况，积极贯彻、落实各项销售政策和价格政策，鼓励和促进广大经销商超额完成年度销售任务，以此形成厂商一体、互利双赢的格局，促进空调市场的有序、健康发展。

受惠于国家“节能惠民”、“家电下乡”等政策影响，以及国家2010年实施的能效等级标准，公司进一步优化产品结构，开发具有高附加值的产品，全面推进产品能效升级，如以尖端科技融合艺术灵感推出的“U系列超薄分体空调”，采用新型超高效压缩机技术、低至1赫兹的G10低频控制技术、世界首创的格力第二代无缝蒸发器；i系列家用变频柜机，全球首创太空舱机身，应用超低频运行控制、大全景扫风等国际领先技术，不仅外形与众不同，内部构造更是前所未有，堪称尖端科技与前沿时尚理念完美融合的传奇，由此凸显了格力的“精品”产品质量，提高了公司的品牌形象及市场竞争力。



3、 满足客户需求，提供放心、贴心、优质的产品和服务

本着为顾客服务的宗旨，公司以高于行业、国家和国际的产品质量标准，在行业内首家承诺“六年免费包修”，远远超过国家三包中整机包修一年的规定。“整机六年包修”的售后服务标准，是公司对自身品质和服务的一种自信，也是公司多年来注重质量和服务的举措，并以此引领了空调行业售后服务的全面升级。

同时，公司依托空调行业中领先的区域性销售公司模式、庞大的格力专卖店和营销网络平台，大力拓展建设贴近市场的服务网络，在全国设立了多个区域销售公司客户服务中心，服务网点遍及全国城市及乡镇，实现了管理精细化、服务专业化。公司完善的服务网络与较高网点覆盖率，进一步缩短空调安装、维修和服务的响应时间，尤其是随着国家家电下乡、节能惠民政策的推进，公司的售后服务优势得到充分显现，满足了城乡各级市场消费者的需求。



为了能够及时准确地跟踪、服务并了解产品状况，公司为上亿名的庞大用户群建立了一个安装维修数据库；投入巨资搭建消费者意见处理平台——呼叫中心管理系统，联结全国各销售公司和服务网点；并将“专业品质，专家服务”和“星级服务规程”作为售后服务指导标准，通过

用户的每一件小事
都是格力的大事



“不定期回访”、“全程接受用户监督”、“ $1 + 1 = 0$ ”（即一流的品质+一流的安装=零烦恼）服务质量承诺等实际行动，为广大用户提供放心、贴心、优质的产品和服务。

第五部分 环境保护和可持续发展

作为全球最大的空调企业，公司以引领产业率先走出旧的经济循环，探索与社会和谐、与环境友好的可持续发展为使命。为此，公司在发展过程中高度重视对环境保护、资源利用等方面的非商业贡献，大力发展循环经济，积极推行清洁生产，严格遵守国家环境保护法律法规，倡导“节能、低耗、零污染”的设计理念，创新节能环保技术和绿色产品，实现节能、环保和低碳的发展目标，促进环境生态的可持续发展。

1、 遵守法律法规，坚持清洁生产，保护地球自然环境

公司率先通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系、QC080000 禁用物质管控体系等认证，制定了“研制绿色产品，坚持清洁生产，保护生产环境”的环境方针和“减少有害



物质使用，提供绿色健康产品”的无有害物质方针，严格遵守国家和地方的环境法律法规，严格执行“三废”治理和环境监测，自成立至今，未出现重大环保事件，每年均获得当地环保部门颁发的环境保护守法企业证明。

2010 年，公司加大环境保护投入，建设废气、废水治理设施，不断

改善环境行为，对社会负责。投巨资构建环保设备设施，污水处理达标率 100%。通过有效地工艺改善和中水回收利用，实现污染减排。落实国家各项环境保护政策，完善《企业环境保护责任制》、《环境保护三同时管理办法》、《危险废物管理办法》；重新识别、评价重要环安因素，修订控制方案和应急预案；增补专职环境保护人员 22 人，对环安员、污水处理工进行环境保护培训，培训覆盖率 100%；实行污水处理站 24 小时值班制和废水日监测制度，使污水处理达标率 100%；加强中水回收利用，将部分处理后的废水用于冲厕、洗涤等，有效节约水资源；规范危险废弃物管理，委托具有资质的第三方组织进行回收处理；配置在线监测系统，建立污泥、废油桶、矿物油储存、运输管理机制。



2010 年，改善通过积极开展技术节能和管理节能工作，全年生产单位产品能耗比上年度生产单位产品能耗下降 10.26%，节约标准煤 4303 吨，减少 CO₂ 排放量 7353 吨。2010 年共开展了 6 个上规模的节能技改项目，预计总投资额为 515 万元。全部项目改造完毕，每年减少用电量 402.17 万度，减少液化气用量 373.77 吨，节约标准煤 2112.55 吨标准煤，减少 CO₂ 排放 3610.34 吨，获得直接经济效益超过 600 万元。

2、 创新环保冷媒技术，保护地球臭氧层

为了解决传统制冷剂对环境的影响，公司致力于 R290 自然冷媒空调的研发。R290 冷媒以“不损害臭氧层、无温室效应、完全环保”等优点，成为空调冷媒替代的重点方向。2009 年，公司承担的国家商务部“采用自然环保工质 R290(丙烷)研发高效节能



空调器”项目顺利通过专家组验收。2010年9月，公司R290天然冷媒空调获得德国VDE认证机构颁发的全球首张“R290冷媒空调”VDE认证证书。公司R290冷媒空调的成功研发，为全球环保制冷剂的替代开辟了一条新路，为R290天然冷媒空调的规模化生产提供了一个出口，成为R290制冷剂产业化的一个良好开端，对制冷行业健康发展具有重要意义。公司将力推真正“无氟”环保空调，为保护地球环境做出不懈努力。

3、自主研发核心技术产品，推动绿色环保产业升级

公司一直致力于低碳、节能、环保等空调核心技术的自主研发，科研经费投入不设上限，科研人才培养不遗余力，有力地保证了空调研发技术的创新与发展。2010年，公司以掌握自主研发的空调核心技术以及一系列高端产品引发了空调行业的科技革命，推动了产业升级。



其中，自主研发的三项核心科技“G10低频转矩控制技术、高效离心式冷水机组、超高效定速压缩机”均具有显著的节能、低碳、环保等特点，有着良好的经济和社会效益前景。如：

“G10低频转矩控制技术”如果为国内空调企业全部采用，按2009年内销2672万台套计算，每年可节约125.8亿度电能，相当于减少二氧化碳排放1255万吨。“高效离心式冷水机组”则是“十一五”国家科技支撑计划重大项目，由公司承担研发，采用此压缩机的高效离心式冷水机组是迄今为止最节能的大型中央空调。如果中国5亿平方米的大型公共建筑都采用高效离心式冷水机组，每年可以节约用电79亿度，



减少 CO₂ 排放 788 万吨。“新型超高效定速压缩机”为国际上单相异步起动永磁同步电机首次突破成熟应用。我国空调年产量超过 6000（数据怎么来的）万台，若 90%以上产量的定速空调全部使用超高效定速压缩机，每年可节约用 84.2 亿度电能，相当于减少 CO₂ 排放 839 万吨。

另外，被认定为 2010 年国家重点新产品计划的“直流变频多联热水机组”将空气源热泵技术、多联技术、热回收技术完美结合，是公司在制冷产业的一次延伸。另外，该机组采用环保型工质，实现了节能环保，对能源紧缺的当下具有非常重要的现实意义。被认定为国家火炬计划的“热回收直流变频模块化多联机组”具有能量回收利用功能，目前已经应用于办公楼和酒店等场所，其绿色环保、低碳节能的技术优势得到了组委会的高度赞誉。



近年来，公司在节能环保科技创新方面取得了累累硕果，共有 10 项创新成果被纳入国家科技计划，是空调行业纳入国家科技计划项目最多的企业之一。公司在节能领域的杰出作为，引起了国际社会的广泛关注，国际知名 NGO（非政府）组织——世界自然基金会 2009 年首次发布的中国企业节能减排研究报告《企业低碳领导力》中，公司被推荐为家电行业唯一的低碳经济典范企业。

格力节能技术海外为国争光 连续 7 年获巴西政府最高嘉奖



4、 积极参与国标的制订，推动行业能耗标准的升级

2010 年，公司积极主导和参与对相关能效、环保等国家和行业标准

的修订，推动了行业能耗标准的升级，主导并参与修订国家标准 12 份、行业标准 8 份。包括已发布的《房间空气调节器能效限定值及能效等级》、《家用和类似用途房间空气调节器可靠性试验方法》，以及《热泵热水机能源效率限定值及能效等级》、《低环境温度空气源多联式热泵(空调)机组》、《多联机空调系统工程技术规程》、《家用和类似用途电器 绿色设计通用要求》、《家用和类似用途电器 绿色制造通用要求》、《家用和类似用途电器 再生利用通用要求》、《家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求》、《家用和类似用途电器健康安全性 通用要求》等。本年度，公司共有 12 个项目获得“珠海市技术标准战略专项资金”奖励；8 个项目申报“广东省技术标准战略专项资助资金”；5 个项目申报了“广东省标准创新贡献奖”和“中国标准创新项献奖”。

公司通过密切关注国内外相关产品环保立法的最新动态，积极研究、转化为企业标准和要求。如：根据最新实施的欧盟 REACH 法规，进一步细化和完善 REACH 管控体系要求，明确重点控制物料，落实各个环节责任，确保在设计、采购、生产、检验等各环节得到有效管控。对 ROHS 过程控制要求，有针对性地采取了多种改进措施和手段，有效解决了分区管理和通用化管理。

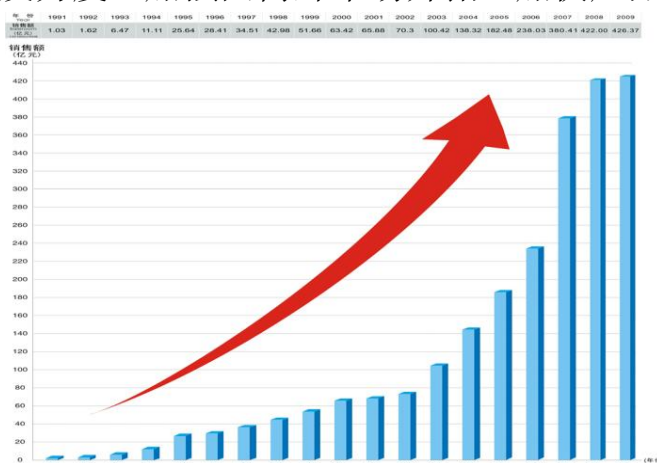
5、 大力发展绿色循环经济，实现“节能、低耗、零污染”

为了实现“节能、低耗、零污染”，公司从产品设计源头开始考虑生产制造阶段、用户使用阶段和报废处理阶段的能源消耗和环境污染，如：简化产品结构、简化组装过程、降低噪音和振动、提高能效要求、减少有毒有害物质的使用；建立有据可循的《空调器生态设计规范》，严格规定空调产品的可再生利用率；对可回收利用的塑料零部件注明回收标志；在说明书中告知消费者产品及其零部件废弃处理的方法；对绿色合格供应商进行确认和评估，坚持绿色采购；对废弃物落实回收处理，

使其能够满足法律法规要求；在全国各地开展“以旧换新”活动，大力发展绿色循环经济。

6、取得可持续发展的经营绩效，促进国家和社会共同发展

2010年，是公司再度迈向辉煌璀璨的一年。公司坚持企业效益与社会效益并重，通过加大科技研发力度，加强国内外市场开拓，加快产品产能扩张，依靠“坚持自主创新，掌握核心科技，以卓越品质取胜”的发展思路，以自主创新促进企业进步，以核心科技提升产业技术升级，以稳健、快速的发展态势，在经济、社会与环境方面取得了可持续发展的经营业绩，进一步促进了国家和社会的共同健康发展，再度成为中国空调行业的领跑标杆。



第六部分 公共关系和社会公益事业

1、热心参与社区建设，构建和谐公共关系

作为一个具有强烈社会责任意识的社会公民，公司一直以来积极接受政府部门、监管机构等上级主管部门的监督和管理，热心参与各类社区活动和支持地方建设，与当地社区、居民、公共团体建立了良好的关系，如参加每年一度的绿化植树活动，组织为西区贫困学生捐书赠物，向当地受困桔农采购“爱心桔”，发动员工“凤凰山捡垃圾”，赞助民间艺术大巡游、龙舟赛等等。

2、投身社会公益事业，践行企业公民的社会责任

正如公司总裁董明珠所言，“作为企业，尤其是一个成功的企业，我们的一切财富都是社会给的，也理应回报社会，这是我们义不容辞的责任和义务”。

公司在保持自身稳定、健康发展的同时，主动承担起社会责任。公司积极投身社会公益事业，关爱弱势群体，持续支持教育事业，不断践行企业公民的社会责任。从 1998 年特大洪水到 2003 年的“非典”再到印度洋海啸；从 2007 年抗击南方特大雪灾，到 2008 年汶川地震灾后重建；从青藏高原的少儿活动中心到广西百色的希望小学再到“2004·中国特困大学生关爱行动”；从支持禁毒事业到支持体育事业到困难群众就业再到抗震救灾，到处留下了公司无私援助的身影。



2008 年春节，中国南方地区遭受严重的冰雪灾害天气，公司先后捐款 20 万元和 100 万元用于救灾与灾后重建工作；2008 年 5 月，公司为“5.12”四川汶川地震灾区人民累计捐赠 1600 万元，组织万人献爱心募捐活动，现场募集善款近 132 万元。2009 年，捐款 300 万元用于支持斗门卫生强镇建设项目；分别向斗门一中、和风中学捐赠空调；支出 100 万元捐建小濠冲村农贸市场；发动员工购买“爱心桔”；赞助斗门龙舟赛，奉献爱心，造福当地人民。

2010 年，公司持续投身社会公益事业，通过珠海市红十字会向青海玉树地震灾区捐款 1000 万元，支



援青海省玉树灾区重建家园；通过珠海市慈善总会向西南五省区特大旱灾捐款 680 万元；对口帮扶广东普宁等贫困山区捐款 210 万元；向广东河源扶贫办捐赠 70 万元支持当地的扶贫开发工作。

据不完全统计，公司通过捐资助学、捐款赈灾、扶贫济困等各种形式向社会各界累计捐款捐物超过 1 亿元。为此，国家民政部 2008 年 12 月授予公司“中华慈善奖”。中华人民共和国中华慈善总会 2009 年授予公司“中华慈善突出贡献企业奖”，对公司在慈善事业中做出的重大贡献表示了肯定。2010 年，公司先后荣获“南方致敬公益盛典”颁发的“公益创新奖”和“2010 年度珠海公益之星”。

3、依法经营，依法纳税，为社会和国家发展做贡献

企业规模越大，实力越强，就越要比社会贡献。2005 年至今，格力空调连续 6 年全球销量第一。企业自成立以来，累计实现利税 226.53 亿元，累计纳税超过 162.54 亿元，仅 2010 年，公司纳税就超过 37 亿元，。

2001~2008 年，公司连续八年获选国家税务总局评选的“中国纳税 500 强”，纳税一直稳居行业前列。2001~2010 年，公司连续十年上榜美国《财富》杂志“中国上市公司 100 强”。

第七部分 社会责任评价与未来展望

1、以总结查找差距，以评价促进改进

在过去的一年里，公司以全面贯彻科学发展观为指导原则，在对相关方权益保护、社会公益事业、环境保护等方面做出了不懈地努力，积

极推动并实现了可持续发展。根据《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》要求，公司对 2010 年度的企业社会责任履行情况和制度执行情况进行检查，对所存在的差距和问题进行总结、评价，并做出如下改进要求：1) 需要明确企业内部各相关职能单位的社会责任履行职责和管理职责；2) 需要进一步完善企业社会责任制度建设，加强社会责任体系和社会责任意识的培训。

2、 未来和展望

2011 年，正值公司成立 20 周年。公司将继续以“为用户创造价值”为目标，以“科技创新”为契机，将“践行社会责任”提升为企业战略规划，进一步完善社会责任管理体系，加强社会责任制度建设和社会责任意识培训，将社会责任融入企业经营活动的各个环节，逐步实现社会责任管理的常态化和规范化，充分发挥社会责任的良性引导作用。

2011年，是公司在新世纪、新十年的新起点。公司将继续拼搏求进、创新发展，引导中国企业从“中国制造”走向“中国创造”，用实际行动承担起弘扬社会责任的重担。

