



证券简称：格力电器  
证券代码：000651

珠海格力电器股份有限公司  
二〇一七年四月

# 目 录

关于本报告 .....	01
前 言 .....	02
<b>第一部分 企业概况</b> .....	<b>03</b>
一、公司基本情况 .....	03
二、2016年公司重要荣誉 .....	04
<b>第二部分 股东及投资者权益保护</b> .....	<b>06</b>
一、规范的公司治理结构 .....	06
二、健全的内控体系 .....	07
三、真实透明的信息披露 .....	07
四、多元的投资者沟通机制 .....	07
五、积极的现金分红政策 .....	07
<b>第三部分 消费者权益保护</b> .....	<b>09</b>
一、完善创新体系，加大技术投入 .....	09
二、以需求为导向，提升各项服务 .....	09
三、保持市场敏感，设计优异产品 .....	10
四、关注产品服务，不断加强完善 .....	15
五、增加空调安装费，推动服务升级 .....	15
<b>第四部分 职工权益保护</b> .....	<b>17</b>
一、良好的职业发展平台 .....	17
二、优越的工作生活环境 .....	18
三、以人为本的企业文化 .....	19
<b>第五部分 供应商、经销商权益保护</b> .....	<b>22</b>
一、与经销商共谋发展 .....	22
二、与供应商共建双赢 .....	23
<b>第六部分 环境保护和可持续发展</b> .....	<b>25</b>
一、认真落实节能减排改造项目 .....	25
二、环保治理 .....	26
三、坚持绿色生态制造 .....	26
<b>第七部分 公共关系和社会公益事业</b> .....	<b>27</b>
一、依法纳税，回馈社会 .....	27
二、积极解决社会就业问题 .....	27
三、积极组织公益慈善活动 .....	27
结 语 .....	29

## 关于本报告

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2016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十二份社会责任报告，也是格力电器在2016年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第十届董事会第十二次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器2016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：2016年1月1日~2016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》

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G3）》

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](http://www.gree.com.cn)。

## 前言

2016年，公司把“转型、突破、创新”作为年度经营工作的指导思想，客观分析国内外经济形势，主动适应时代变化，在公司全体员工的努力下，公司实现营业总收入110.1亿元，同比增长9.5%；实现归属于上市公司净利润15.4亿元，同比增长23.05%。

除了自身的经营发展，格力电器还积极地将自己的力量投入到社会责任的建设当中，坚持以实际行动反哺社会，实现企业与社会的可持续发展。

在企业内部管理方面，格力电器继续坚持以自主创新为核心，“顺应市场需求、引领市场需求”做产品，不断提高自身的竞争力，加强制度建设和干部队伍建设。在全面总结多年企业社会责任实践经验的前提下，进一步修订和完善了公司章程和规定，提升了公司管理水平，规范了公司制度，与此同时，公司注重加强自主人才培养，进一步完善人才的激励机制；同时致力于保护上下游供应商、经销商、安装工、消费者的权益。并在环境保护，推动循环经济产业发展；积极参与各项社会公益活动，投资促进社区可持续发展等方面，做出了应有的贡献。

格力企业文化是以“实、信、廉、新、礼”为核心价值观，以“忠诚、友善、勤奋、进取”为企业精神，以“少说空话、多干实事”为工作态度，同时坚持以“以人为本”为核心，支撑格力一直坚持勇于创新、追求卓越，为提高人类生活品质和社会进步做出贡献。



### 一、公司基本情况

珠海格力电器股份有限公司是一家集研发、生产、销售、服务于一体化的国际化家电企业，主营家用空调、中央空调、空气能热水器、手机、生活电器等产品。

公司总部位于中国风景如画的南海滨城——珠海，拥有近7万名员工，格力电器在全球拥有珠海、重庆、合肥、郑州、武汉、石家庄、芜湖、长沙、巴西、巴基斯坦等10大生产基地以及长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津等5大再生资源基地，下辖凌达压缩机、格力电工、凯邦电机、新元电子、智能装备、精密模具等子公司，覆盖了从上游零部件生产到下游废弃产品回收的全产业链条。

目前，公司获批建设“空调设备及系统运行节能国家重点实验室”，建有“国家节能环保制冷设备工程技术研究中心”和“国家认定企业技术中心”等2个国家级技术研究中心、1个国家级工业设计中心，制冷技术研究院、机电技术研究院、家电技术研究院、智能装备技术研究院、新能源环境技术研究院、健康技术研究院、通信技术研究院等7个研究院、1个机器人工程技术研究开发中心、52个研究所，开发出超低温数码多联机组、高效离心式冷水机组、1赫兹低频控制技术、变频空调关键技术的研究和应用、超高效定速压缩机、R290环保冷媒空调、多功能地暖户式中央空调、永磁同步变频离心式冷水机组、无稀土磁阻变频压缩机、双级变频压缩机、光伏直驱变频离心机系统、磁悬浮变频离心式制冷压缩机及冷水机组、高效永磁同步变频离心式冰蓄冷双工况机组、百万千瓦级核电风冷螺杆式冷水机组环境温度-40℃工况制冷技术、三缸双级变容压缩机技术共15项“国际领先”级技术，截至2016年12月31日，公司累计总授权专利达15862件，2016全年发明专利授权量达到911件，格力位居2016全国发明专利排行榜全国第七，家电行业第一。



## 二、2016年公司重要荣誉

类别	获奖内容	发奖单位
产品	珠海格力电器股份有限公司（产品名称：GREE格力空调器）获全国质量信得过产品证书	中国质量检验协会
产品	珠海格力电器股份有限公司（主要产品：GREE格力空调器）获全国产品和服务质量诚信示范企业证书	中国质量检验协会
产品	格力电器《低环境温度空气源多联式热泵(空调)机组》获三等奖	中国机械工业联合会
产品	格力电器《光伏直驱变频离心机系统》获二等奖	中国机械工业联合会
产品	格力电器15个型号产品入选转速可控型房间空气调节器能效领跑者	中国发展和改革委员会
产品	格力电器55个型号产品入选2016年度节能机电设备产品	中国工业和信息化部
技术	格力电器《高效永磁同步变频离心式冰蓄冷双工况机组》获国际领先成果鉴定	广东省科技厅
技术	格力电器《百万千瓦级核电风冷螺杆式冷水机组环境温度-40℃工况制冷技术》获国际领先成果鉴定	中国机械工业联合会
技术	格力电器《三缸双级变容积比压缩机的研究及应用》获国际领先成果鉴定	中国制冷学会
技术	格力电器I尊II外观荣获第十八届中国外观设计优秀奖	国家知识产权局
技术	格力电器直流变频离心机电机转轴专利荣获第十八届中国专利优秀奖	国家知识产权局
技术	格力电器全能王U尊产品的导风板驱动机构专利荣获第十八届中国专利优秀奖	国家知识产权局
技术	格力电器空调器用轴流风叶专利荣获第三届广东专利金奖	广东省知识产权局
技术	格力节能环保制冷技术研究中心有限公司的无稀土压缩机相关专利荣获第三届广东专利优秀奖	广东省知识产权局
技术	格力电器旋转压缩机专利荣获第三届广东专利优秀奖	广东省知识产权局
技术	格力电器R290空调专用的防拆卸接头专利荣获第三届广东专利优秀奖	广东省知识产权局
技术	格力电器热回收模块机组荣获第三届广东专利优秀奖	广东省知识产权局
技术	格力电器10HP超低温综合实验室实验室能力评定证书	国家家用电器质量监督检验中心
技术	格力电器风冷螺杆实验台实验室能力评定证书	国家家用电器质量监督检验中心
技术	格力电器《降低R290除温机装配一次下线率》项目荣获2016年全国六西格玛项目发表赛二等奖	中国质量协会
企业	格力电器为中国标准化协会理事单位	中国标准化协会
企业	格力电器为中国机械工业标准化技术协会理事单位	格力电器为中国机械工业标准化技术协会理事单位
企业	格力电器为2016年广东省标准化协会副会长单位	格力电器为2016年广东省标准化协会副会长单位
企业	《GB/T 25857-2010低环境温度空气源多联式热泵（空调）机组》获中国机械工业科学技术奖证书	《GB/T 25857-2010低环境温度空气源多联式热泵（空调）机组》获中国机械工业科学技术奖证书

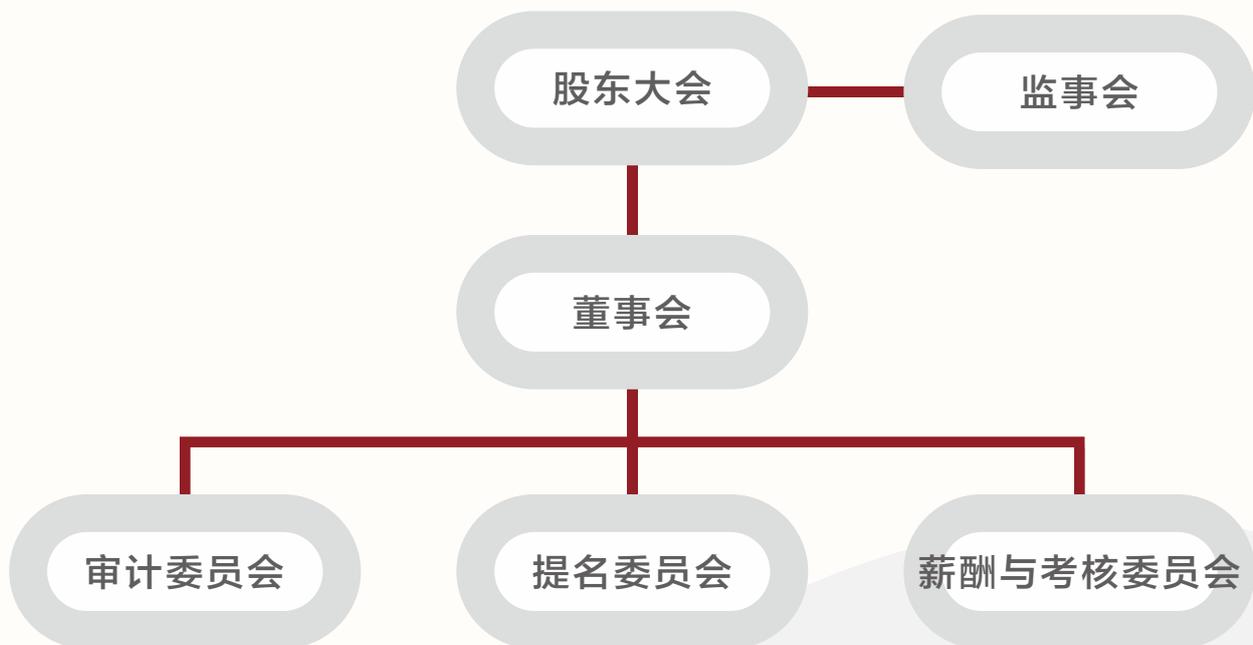
类别	获奖内容	发奖单位
企业	格力电器质量控制部注塑质控室被命名为二〇一五年全国质量信得过班组	中国质量协会,中华全国总工会等
企业	格力电器获2005-2015年度爱心捐赠特别贡献奖	珠海市红十字会
企业	格力电器获珠海出入境检验检疫协会第一届“优秀会员”证书	珠海出入境检验检疫协会
企业	格力电器(000651)获中国主板上市公司投资者关系最佳董事会、第七届中国上市公司投资者关系评选天马奖	证券时报
企业	格力电器经珠海市国家税务局、珠海市地方税务局联合评定为2015年度纳税信用等级A级纳税人	珠海市国家税务局
企业	广东上市公司协会副会长单位	广东上市公司协会
企业	格力电器经中国节能协会第七届理事会审议批准为副理事长单位	中国节能协会
企业	格力电器获全国轻工业卓越绩效先进企业特别奖	中国轻工业联合会
企业	格力电器为中国清洁能源建筑应用技术联盟常务理事单位	中国清洁能源建筑应用技术联盟
企业	格力电器为全国质量诚信标杆典型企业	中国质量检验协会
企业	格力电器为中国质量检验协会团体会员单位	中国质量检验协会
企业	格力电器为2016年度广东省制造业企业50强	广东省制造业协会,广东省产业发展研究院等
企业	格力电器格力品牌获2016年度推荐出口品牌	中国机电产品进出口商会
企业	格力电器获2016“首届广东省最具社会责任感企业”称号	广东省企业联合会、广东省企业家协会
企业	2016“质量之光”公众评选活动,格力电器获年度魅力品牌	“质量之光”公众评选活动组委会
企业	格力电器获第十一届人民企业社会责任奖一年度企业奖	人民网
企业	格力电器为珠海出入境检验检疫协会第一届优秀会员	珠海出入境检验检疫协会
企业	格力电器被授予2016年广东省制造业功勋企业	广东省制造业协会,广东省产业发展促进会
企业	格力电器被授予2016年十大智能家电出口企业	中国机电产品进出口商会
企业	格力电器获2016年中国十大空调器出口企业	中国机电产品进出口商会
企业	格力电器获2016年中国十大生活小家电出口企业	中国机电产品进出口企业
企业	格力电器获外经企业十强	珠海市对外经济合作企业协会
质量	格力电器获中国出口质量安全示范企业	国家质量监督检验检疫总局
质量	格力电器两器管路分厂质量技术科被命名为二〇一六年全国质量信得过班组	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会
质量	格力电器新异QC小组被命名为二〇一六年全国优秀质量管理小组	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会

报告期内，公司严格遵守并执行《公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

### 一、规范的公司治理结构

公司根据《公司法》、《证券法》等法律法规的要求，建立了规范的公司治理结构，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设；有效组织了股东大会、董事会、监事会的工作，确保良好的沟通；积极支持董事履职，建立董事会与高级管理层的良好沟通。

报告期内，公司进一步完善和修订了《公司章程》，提升了公司的治理水平，同时公司的资产使用、资金管理等制度也得到进一步的规范。



报告期内，公司共召开了股东大会2次（2015年年度股东大会、2016年第一次临时股东大会），董事会6次，监事会6次，做好信息披露工作。

报告期内，公司独立董事能够遵守法律、法规和《公司章程》等相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见7次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。全体董事、监事、高级管理人员本着对全体股东认真负责的态度，诚信勤勉地履行义务，对公司的经营、决策、重大事项进行决策，切实发挥了重要的作用。公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会相关规章制度及《公司章程》的要求，始终致力于进一步健全公司治理制度，完善公司治理结构，形成了股东大会、董事会、监事会与经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，使各层次在各自的职责、权限范围内各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作。

### 二、健全的内控体系

2016年，公司进一步建立健全内部控制框架，修改和完善已有的制度，进一步加强内部监督。公司由审计部对各单位的内部控制体系的完善及实际情况进行持续的监督，及时发现内部控制的不足并加以改进，保证内部控制的有效性，使公司的经营管理水平和风险防范能力得到提高。

2016年，公司继续加强风险的日常管理、定期评估和持续监督改进工作。公司继续根据内外部环境，认真开展风险评估工作识别重大风险。与此同时，公司将各单位风险点与公司的业务流程进行对接，使风险管理工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。

公司在内外部的信息与沟通方面有较为完善的制度与渠道，明确了信息的收集、处理和传递流程，确保公司及时准确地收集、传递与内部控制相关的信息，确保信息在企业内部、企业与外部之间进行有效的沟通。

### 三、真实透明的信息披露

确保信息披露真实、透明是公司履行社会责任的具体表现。公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项，更多的站在投资者角度向市场传递更有效的信息。公司信息披露工作的努力和成效也获得了监管机构和资本市场的认可。

### 四、多元的投资者沟通机制

为了加强与投资者的沟通，公司逐步建立起多元化的投资者沟通机制。公司对投资者调研给予充分重视，安排专职人员负责投资者调研的接待工作；建立多渠道的沟通平台，通过电话、邮箱及参加各大机构举办的策略会等形式，与投资者保持密切的交流；充分利用深交所网上互动平台，对投资者提问及时给予解答。通过电话、微信、邮件等多种方式，全方位、立体式服务投资者。

报告期内组织接待博时基金、恒大人寿、招商证券、高华证券、中投国际、易方达基金、泰康资产、上投摩根、方正证券、摩根大通等各类机构投资者；组织接待海通证券、中信证券等各类机构投资者电话会议；参加中金、瑞银证券、花旗银行、中信里昂等证券公司的策略会。组织上海、深圳、北京等地的投资者路演活动。组织媒体见面会1次、大型投资者交流会1次。

### 五、积极的现金分红政策

公司上市以来始终坚持高度重视股东的合理回报，积极开展现金分红：在2015年年报

中，格力电器发布了年度分红预案，拟每10股派发现金30元，分红比例高达72%。2014年分红和2015年的分红均超过90亿元。据统计，1996年至2015年，格力电器已累计分红18次，分红总额达到309.64亿元，占期间净利润的40%以上。

### 公司上市以来分红情况：

年份	销售收入(亿元)	净利润(亿元)	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	1.86	1.5	80.65%
1997	34.51	1.98	-	0.00%
1998	42.98	2.11	1.3	61.65%
1999	51.65	2.29	1.3	56.80%
2000	63.42	2.54	1.43	56.37%
2001	65.87	2.72	1.61	59.22%
2002	70.29	2.96	1.72	58.05%
2003	100.42	3.37	1.77	52.58%
2004	138.33	4.21	2.04	48.46%
2005	182.48	5.1	2.15	42.11%
2006	238.03	6.28	-	0.00%
2007	380.41	12.7	2.5	19.69%
2008	420.99	19.66	3.76	19.13%
2009	424.58	29.13	9.39	32.23%
2010	608.07	42.76	8.45	19.76%
2011	835.17	52.37	15.04	28.72%
2012	1,001.10	73.8	30.08	40.76%
2013	1200.43	108.71	45.12	41.50%
2014	1400.05	141.55	90.24	63.75%
2015	1005.64	125.32	90.24	72.00%
合计	8292.83	642.34	309.64	

在格力电器，公司严格遵循着“诚信赢天下”的理念，从产品设计源头到采购、生产、包装、运输、安装及售后服务，公司都进行了严格的管控，力求为每一位消费者打造出精益求精的产品。诚如公司董事长兼总裁董明珠女士所倡导的“建立尊重消费者的大环境”，格力电器一直努力。

### 一、完善创新体系，加大技术投入

1.国家公共科研平台的搭建与运行已成为格力电器创新的核心动力。近两年，公司在已有国家工程技术研究中心和国家企业技术中心、国家工业设计中心3大国家级技术研究中心的基础上，增加国家重点实验室、国家级工业设计中心两个国家级科研平台，进一步构建“基础研究-工业设计-工程化-产品化-自动化”为主的创新链。

2.在搭建知识产权战略管理平台方面，2016年公司成立了专职的“知识产权办公室”，通过“创新驱动、自由使用、合法垄断”三个方面，利用知识产权助力公司扩大市场份额，提升产品知识产权附加值和提升品牌价值。

3.在搭建标准战略管理平台方面，公司全年完成家用空调、商用空调的平台规划，结合产品平台完成509类关键物料的使用规划，建立各类产品平台物料库。制定各类产品平台及物料使用管理规定，通过梳理公司开发流程，完善文件模板及签审流程，确保在产品开发过程中严格执行产品平台及物料规划。

4.在搭建集成化研发设计平台方面，2016年已完成系统搭建并全面应用，重点解决了产品研发过程中的“市场需求管理”、“知识积累”、“产品开发过程受控”三大问题，使产品研发管理工作得到进一步提升，确保产品开发质量、效率，保证市场及用户需求在产品中落地，保证产品更具市场竞争力。

5.在搭建基础设施检测平台方面，2016年度公司与国际权威认证检测机构达成战略合作伙伴关系，获得了由通标标准技术服务有限公司颁发的“智能家居产品评估、检测、认证全面战略合作伙伴”证书。先后建成生活电器能效实验室、汽车空调实验室、空气净化器能效实验室、变频管家过程监控系统，并不断完善现有的实验室检测功能，为用户提高更加可靠、安全、节能、舒适的产品。

在信息技术支撑平台建设方面，公司大力推进多项信息化系统集成应用，如：运用大数据技术，建立多维分析基础，实现根据分析维度的灵活组合与查询分析；整合总部与各子分公司的PLM系统，共享设计研发业务资源；实现设计的标准化及设计与工艺的协同，构建一体化的数字设计和制造的闭环变更管理体系。

2016年重点进行了新产品工艺设计管理理念的灌输和执行，全年共计完成305项新品工艺开发项目，其中完成新工艺开发55项，包含9套新工艺设备、225套新工装。如仿形烫金设备开发、不锈钢复合板胀接工艺等新工艺，有力地保障了公司新产品的顺利开发。

### 二、以需求为导向，提升各项服务

#### （一）调整产品销售结构

相继推出多款一级能效变频空调产品，其中以“能效领跑者-润系列”为代表的高端家用空调，在市场上获得极好地反响；不断加大对智能空调产品的推广与宣传，如配备WIFI功能的品悦、俊越等，力求为消费者提供最贴心的产品。

### （二）销售渠道的拓展与精耕细作

2016年加强对线下卖场入驻的重视，在原有各销售公司与国美卖场合作的基础上，格力空调与苏宁全面签约，进店数超740家；对于线上平台的操作，格力电器与京东、天猫等网购平台紧密合作，提供专供定制机型。

### （三）以客户为中心的营销体系建设

建立CRM管理平台，提升经营分析的管理效率和辅助决策的管理效益，强化客户关系；筹建海外培训中心，完善海外客户培训体系，提高客户对格力品牌认可度。

### （四）以服务市场促进市场掌握能力建设

精心筹备海外展会，向海外市场有力展示格力实力和最新核心技术和产品，增强市场和经销商对格力的信心；新增20家专卖店，以专卖店为载体，提高格力品牌曝光率，建设品牌知名度，统一全球专卖店形象服务于海外市场。

### （五）生活电器向精品化、多元化、智能化方向发展

2016年度共完成375个生活电器开发项目，其中IH电饭煲通过人代会全国媒体推广，进而在高、中、低档全面覆盖；净水机攻克废水难题，实现2:1的废水比让格力净水技术稳居行业前沿；二代苹果电饭煲因新颖的外观及独特的创新点，获得客户一致好评。

### （六）以智能家居为切入点，加大通信技术的研发力度

以产品多元化及智能家居为切入点，探索研究家用消费类电子、通信及工控芯片的发展方向，研发自主知识产权的芯片。建立健全手机软件、硬件、结构、测试等各专业方向的开发流程和标准，在手机业务上已聚集一定的研发实力。

## 三、保持市场敏感，设计优异产品

### （一）家用空调

2016年，家用空调新品开发以用户需求为中心，基于痛点思维和爆品战略确定产品研发核心技术课题，解决用户痛点，打造爆品。以核心科技应用带动行业革新始终保持空调产品技术领先地位。实现高端产品艺术化，丰富高能效普及型产品，创新技术搭载高端产品，实现业内高科技元素首先应用，彰显技术实力。采用模块化、标准化和平台化思路开展技术研究和产品开发，搭建技术平台，开拓产品平台；采用精益设计方法开展对标分析与创新设计，提升产品综合竞争力。

新产品代表为，金贝系列产品、上下独立送风的格力·玫瑰Ⅱ代，格力·领御柜机产品，采用精益设计集成研发新一代变频室外机系列产品等。在新一代空调产品上，开创与家居融合的全新空调末端设计、研发卧室静音挂机、广角自由送风柜机、无风感空调、R290冷媒家用化研究、高效管翅式蒸发器研究、辐射空调末端、静音系列轴流风机系统开

发、基于霜层厚度主动识别的化霜除霜技术，高效低成本换热器技术方案、换热器自清洁杀菌模式应用、热气除霜技术、语音空调等核心技术的研究。

玫瑰-II、领御上下出风柜机搭载三个可独立控制的离心风机，每个风机承担的负荷更低，风机效率更高，风力更强劲。制冷达到人体舒适温度区域时（25℃—28℃），下风机可自动调节并降低转速，防止冷风吹人的同时，实现低功耗运行，更节能。制热防冷风时，下风机可根据出风温度及房间温度智能调节风机转速、风量大小及送风距离，防止冷风吹人三离心风机制热情况下，风机转速比制冷更高，动力强，送风距离比传统圆形柜机更远。



金贝语音空调



领御上下出风柜机

为提升产品竞争力，落实公司自动化战略，家用外机作为精益设计试点项目，选定了公司产量最大，通用性最高的1~1.5匹变频室外机项目，按照公司标准化模块化设计要求，通过技术升级提升产品性能和生产效率，成本降低，打造新一代室外机产品平台。通过精益设计面向自动化设计，整机零部件数量降低29%，装配时间缩短18%，紧固件数量减少32%，自动化率达到45%，人均生效产率提升60%，成效显著。

## （二）商用空调

根据艾肯空调制冷网的预测，未来家装市场将以每年20%以上的速度增长，2018年家用中央空调市场的市场容量将达到300亿元，家用中央空调市场的未来前景不可限量。

格力作为家用中央空调这一领域的领导者，凭借其雄厚的技术创新实力，先后推出多款明星产品，包括GMV 舒睿、GMV star、GMV Unic、GMV Up等等，以GMV舒睿多效型家用多联机为例，其空调能效水平处于行业领先地位，并已获得CQC超高能效认证证书，同时舒睿多联机具有制冷、制热、再热除湿、干衣、净化等多种功能，并获得第三方权威认证证书，可满足厨房、卫浴、衣帽间、客餐厅、卧室的不同需求，真正实现四季高效节能运行，为用户提供舒适健康的生活环境，并且格力独有GPRS大数据智能管理系统，可以实时自动检测机组运行状态，智能预判机组故障并自动分析，在线诊断，售后服务预先处理，保证产品无故障运行。

此外，2016年完成了二代水地源热泵机组、换代风盘、Versati、户式单热采暖机组、商用暖冷一体机、高性价比R410A模块机等换代产品，产品性价比、可靠性、竞争力

得到大幅度提升；全新带外壳结构设计模块机，可模块化无缝拼接，ACOP达到1级能效，行业领先，实现制冷、制热、地暖功能，性价比提升15%。完成了低温螺杆压缩机系列，水冷螺杆机组高效热泵系列、全热回收系列产品的开发；成功研发自主专利结构新型无框架型材，实现了过滤，加湿，净化等功能模块自由选配；并已拓展到立柜、组合柜等机组，为降成本提供了新的途径；空气源热泵采暖产品已针对细分市场完成两大系列产品的开发并得到推广应用；船用螺杆机、柜机、分体机在振动、冲击等可靠性方面取得大的进步。

翼之恋隐形风管机，采用世界首创的下送侧回式气流设计，热气直接送到地面，营造出地毯式制热的效果，并大幅度降低机组制热能耗，同时搭配3D扫风全闭合风口，与吊顶无缝结合，并可从回风口和出风口直接检修，不需再开检修口，整体家居更加简洁。在噪音方面，采用格力独创的静音技术，内机噪音值低至18分贝。翼之恋隐形风管机融入格力创新的灵魂，集风管机核心科技于一体，现已申请国家专利108项，为“全球首创”保驾护航。



翼之恋隐形风管机

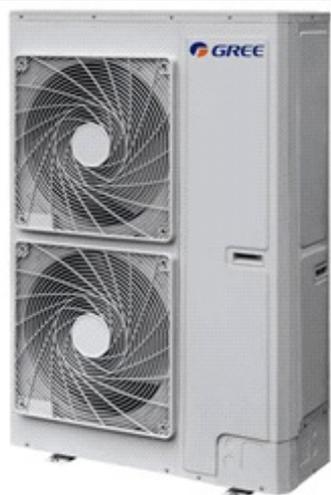
热泵热水机，根据小区供暖的需求特点，在原有热泵供暖产品的基础上，增加大制热量机型，针对性地开发了200KW大制热量煤改电机组，实现了保定26万平方米老旧小区的热泵供暖改造。该产品噪音小，单位占地面积制热量大，低温制热强劲，产品可靠稳定，无需专人维护。热泵热水机因其环保、节能的突出特点，已成为北方城市煤改电大政策下取代传统小锅炉的拳头产品。

北方煤改电采暖市场VWF - Re系列超低温变频户式中央空调，公司采用自主研发、全球首款、国际领先的多缸变容喷气增焐压缩机，全新开发完成一款-35℃环境温度下可提供60℃采暖水的户式强热型暖冷一体机(严寒地)VWF - Re系列，是北方煤改电市场行业内使用运行范围跨度最大的热泵采暖机组，也是采用R410A冷媒出水温度最高的机组，累计申请发明专利10项。



煤改电小区供暖热泵热水机

凭借自主创新的双级压缩、超低温制热等核心采暖技术在16年北方煤改电市场上全面发力，先后中标北京大兴、朝阳、怀柔、海淀、顺义、平谷、丰台、密云、房山9个区县，以及天津武清区、山西平遥、河北城角庄。机组在2016-2017年采暖季中运行效果良好，并获业内首张《低温热泵供暖系统在役运行评价合格证书》。



超低温变频户式中央空调

此外，公司在核电暖通设备的性能、可靠性等方面进行了持续投入和创新研究，通过提高设计、试验标准、提升制造工艺水平、加强质量管理等手段，充分保证产品在性能和质量可靠性方面满足核电站需求，力争为核电关键核心装备国产化的推进贡献一份力量。继2015年核电定频离心机推出后，2016年再推出两款核电新产品。



核电-40℃超低温制冷风冷螺杆百万千瓦级核电水冷离心式冷水机组

2016年8月，中国机械工业联合会牵头，联合了制冷行业及核电领域14名专家对我司自主研发的两款核电机组进行技术鉴定，现场专家一致鉴定，百万千瓦级核电风冷螺杆式冷水机组整体技术达到“国际先进”水平，其中环境温度-40℃工况下制冷技术处于“国际领先”水平；百万千瓦级核电水冷离心式冷水机组（变频）整体技术达到“国际先进”水平，其中永磁电机变频技术处于“国际领先”水平。

其中，风冷螺杆式冷水机组创新点凸显，集成了-40℃可靠运行制冷技术、高效双螺杆

压缩机设计、大冷量和小负荷及恒定出水设计、抗震及抗风载结构设计、高防腐和高可靠性设计等一系列关键核心技术和设计，解决了核电风冷螺杆式机组宽环境温度范围、大冷量、变负荷可靠制冷的技术难题；而核电变频离心机组在压缩机双级压缩技术、高压大功率变频系统、大功率高转速的永磁同步电机、高效可靠换热器设计等方面实现重大突破和创新，其中永磁同步变频离心技术更是处于国际领先水平。与去年8月被鉴定为“国际先进”的定频机组相比，此次变频机组具有更加优越的节能性，能效提升30%以上。

作为核岛VWS系统（中央冷冻水系统）的核心关键设备，对质量、安全、性能等方面均有极高的要求，在此之前一直依靠进口，我司核电新产品的问世打破了核电站核心暖通设备一直被国外品牌垄断的局面。继鉴定之后，我司核电产品陆续获得三门、陆丰、海阳、荣成示范核电站订单，为核电装备国产化、中央空调大型机组的发展做出了重要贡献。

### （三）生活电器产品：

格力生活电器产品线覆盖环境电器、厨房电器、厨房小家电三大板块，拥有净水机、空气净化器、电风扇、电暖器、电饭煲、电压力锅、吸油烟机、消毒柜、燃气灶等十四大品类。2016年度共完成三百多个生活电器产品开发项目，其中IH电饭煲、直流电风扇、大利冷雾加湿器、暖雾加湿器、二代苹果电饭煲、1:1净水机以及280空气净化器等产品已推向市场，并得到认可。

IH电饭煲是2016年的明星产品，采用全方位立体加热技术，3.0mm夹铜内胆，米饭受热均匀，香甜营养，经中国质量协会专业级评测，与同价位同技术特征竞品相比，4001C产品煮出米饭的水分最适中，营养关键指标含量最高。GD CF-40X60Ca与GD CF-4001C型号的IH产品分别在京东电饭煲销量排行榜第八、九名。

空气净化器KJ280F-A01运用全新专利CEP等离子体恒效净化技术，有效去除多种细菌、PM2.5，用户不需要频繁更换除尘过滤网，只需要定期拆出净化部件清洗即可，效果不衰减且无二次污染。机身进出风口配置双重精密粉尘传感器，可实时检测进出风口PM2.5值，同时搭载WIFI模块，满足近远程各种场景的智能操作。

净水机产品以提升废水比为目标，现有产品废水比已由1:3提升至1.5:1甚至2:1，大大提升了节水效果，并且均获得CQC认证。我司1.5吨/小时反渗透纯水设备成功中标人民大会堂工程，该设备采用全不锈钢设计，三年免换滤料，通过触摸屏控制，一键启停，自动运行，采用各类传感器和控制阀门，根据系统设定的参数自动制水、供水、停机、待机、提醒，可查看系统所有运行参数。同时核心部件设计了失效感应装置，保证了水质安全。我司成功解决了系统性能要求高、空间结构异常小、制造工艺难度大等众多核心技术、工艺难题，顺利通过人民大会堂预验收，水质符合《CJ 94-2005饮用净水水质标准》要求，32项指标一次性检测合格。



1.5吨/小时反渗透纯水设备

格力“净静”系列变频滚筒洗衣机，基于格力变频控制技术与直流变频电机技术，结合自主研发的六大智能检测系统，实现智能洗衣，温柔呵护不伤衣。可特设14种洗涤程序，方便快捷；具有DIY洗衣模式功能，可以满足生活环境中各种情况下的个性化洗衣需求；针对婴幼儿服装、内衣杀菌需求，特别设定95℃高温煮洗功能，彻底告别细菌霉菌，呵护全家人的健康；特别设计全新喷淋系统，优化水流分布，使漂洗更彻底；针对消费者关心的洗衣二次污染问题，更设置有双温筒清洁功能，可以对筒部件进行彻底清洁。独有的框架式结构，确保了洗衣过程中振动更小，洗衣更安静；在安全方面，特别设计四重安全防护；该系列产品的推出，丰富了公司的产品线，也为消费者购买优质洗衣机提供了更多选择。

## 四、关注产品服务，不断加强完善

为提高面向一线市场人员的专业能力和服务水平，格力建立了覆盖全国销售公司及海外市场的产品及售后技术培训体系。建立了由总部、销售公司、一线网点骨干人员构成的三级讲师队伍，开发了涵盖“家用、商用、生活电器、售后服务”四大板块的售前售后课程资源，并通过专场培训、线上培训、APP移动学习等多种手段将即时的学习资源投放至一线，通过多种形式的培养措施持续提升一线人员对消费者的服务水平。

结合移动互联信息化的发展，企业利用互联网在格力官方网站、格力微信、商城等网络系统搭建了消费者自助服务信息化平台，方便消费者使用电脑、手机进行快捷高效反馈服务需求，为当前不断扩大的互联网用户群体提供了更便捷的服务通道，提高了服务响应性。

通过实施标准化的服务质量、人性化的服务过程、规范化的服务管理，为消费者、客户带来全新而温馨的服务体验和服务保障。

2016年6月，格力电器提出“24小时解决用户问题”的目标。力求从用户反馈问题的那一刻起，24小时内替用户解决。为了此目标，格力电器加大了对全国销售公司及网点工人的培训与宣传力度，用户的售后问题得到有效解决，效率显著提高。

2016年9月，格力电器推出“用户满意度”的方案。每一次工单完成后，由系统自动发送服务评价短信到用户手机上，用户可以对格力电器的售后服务进行直接评价。对于中差评的回复，格力电器要求售后人员及时上门替用户解决问题，直到满意为止。此项方案的推出，大受用户称赞。

2016年10月，格力电器推出滚筒洗衣机“净静”，同时整机免费包修3年，主要部件免费包修3年。

这是继格力在业内率先推出家用空调6年免费包修、变频空调2年免费包换、家用中央空调6年免费包修等服务承诺后的又一次服务升级。作为行业龙头企业，格力电器再一次用实际行动彰显了“业界良心”的责任和担当。充分体现了以消费者为本的业界良心，是格力深耕技术与严控质量的体现。

## 五、增加空调安装费，推动服务升级

2016年8月29日，公司发布信息：自2016年8月1日起，格力家用空调安装费在原有标准的基础上每台(套)增加100元，并且这将作为专项费用，由公司直接发放给安装工，杜绝任何中间克扣、截留，让格力安装工实现“体面工作”、“劳动致富”。

公司此项政策旨在全面提高一线安装工的收入水平，推动行业安装服务再次升级，引领“中国造”企业的服务水平向国际化、规范化、人性化的标准大幅迈进。

格力希望通过此项政策提高格力家用空调一线安装工的收益及其服务积极性，让格力安装工享受高于行业现行的劳动报酬，保证安装工的人员稳定性和专业水平，为消费者提供更优质的服务。

对于企业来说，懂得感恩，才能成功。一家只关注自身利益，不能胸怀他人的企业，是注定不会走远的。格力电器20多年以来，始终坚持“以人为本”的管理理念，在公平、公开、公正的原则下，建立了一套行之有效的“选、育、用、留”的人才培养体系，让每一位格力员工都切实地感受到充实的现在，幸福的未来。

### 一、良好的职业发展平台

制造业的转型突破必然要求人才队伍的升级发展。2016年，格力人才培训与培养工作以“全员学习，支持变革；智造传承，助力发展”为核心思路推动各项业务的发展与创新。

#### （一）分级侧重，实施全员学习发展计划

2016年，公司推行“加速学习 转型突破”全员学习计划，打造和夯实公司级、部门级、科室级及个人学习计划为组成的四级学习计划体系，层层互补的计划体系明确了各层级学习开展主体的不同责任和需求侧重，实现“上接战略，下接绩效”的学习与发展目标落地。通过全员学习发展计划的实施，调动起全体员工学习热情，在公司组织的“匠心筑梦”劳动技能大赛、产品创意设计大赛、“智造传承 格力好讲师”大赛等一系列以赛促学的平台上，吸引了超过60000人次员工参与，更挖掘出了“格力技能500强”、“产品创意50强”、“格力好讲师30强”等学习标杆与岗位精英。

同时，公司面向集团各基地、各销售公司，支持和监督各单位建立完整的人才培养机制，实现全产业链的人才培养支持。2016年，仅各销售公司组织开展二三级售后技术培训达到8万人次。为实现全员学习有效覆盖，公司自主研发了掌上通移动学习平台，实现售后、终端学习材料直达一线，满足一线人员“快捷、高效”学习需求。掌上通注册用户



30万人，月学习材料下载量超过4万人次。

#### （二）聚焦战略，支持新型业务与关键群体的培训培养

2016年，根据公司多元化发展布局，公司重点着力智能装备、模具、手机等“新业务、新领域人才转型支持和培育”课题，在通信技术、信息技术、质量技术、创新技术等领域不定期组织实施系列技术前沿专家讲座30余场3000人次。

根据公司自动化发展规划，在集团范围内组织开展技工人才的转型升级培养工作，2016年全年为公司培养机器人集成运用等自动化技能工专项人才累计1000人。

针对公司中层干部、主管及班组长关键群体，公司全年组织开展专题训练营12期，累计500名中基层干部参加。训练营针对各管理岗位不同发展阶段特点，采用训前测评、专题训练、管理沙龙、行动实践、成长汇演等综合手段，系统提升中基层管理人员的管理实战能力。



## 二、优越的工作生活环境

公司为体现“以人为本”的管理理念，落实提升员工幸福感的的服务方针，根据国家法律法规相关规定及企业经营情况，建立规范化、系统化的员工关爱体系，从福利待遇、带薪假期，健康体检、安家入户等切实关乎员工民生问题上给予重点关注及政策落实。

1. 福利待遇优厚，惠及民生，提升员工满意度：公司在珠海市内全部布线免费定点接送上下班车，提供免费午餐及各项福利津贴（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、技能津贴、有毒有害岗位津贴、在职员工继续教育培训费用报销等）。同时，为与广大员工共享公司的创新成果，提高员工幸福感，2016年11月公司决定对全体员工每人每月加薪1000元，对人才引进、人才激励起到了重要的积极作用。

2. 全方位用工管理体系，保障员工合法权益：公司遵循“平等自愿、协商一致”原则与所有入职员工签订合法劳动合同，100%劳动合同签订率，100%劳动用工备案率。根据国家社保法规，为职工缴纳社会保险，全面覆盖公司在职员工群体，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，并为境外出差人员参保意外险种，解除员工后顾之忧。同时，公司在职员工依法享有法定节假日、年休假、婚假、产假、陪产假、丧假、病假、工伤假等。

3. 全面健康管理体系，规范化员工健康档案，保障员工健康：为体现“关爱全体、全面覆盖”的服务意识，公司为每位员工建立个人健康档案，定期开展员工健康体检项目（两年一度员工年度健康体检，一年一度已婚女员工妇检、有毒有害岗位职业健康体检、中干骨干体检等），2016年度参加体检人数超过2万人次；夏季针对性宣传防暑知识，免费提供防暑药品、一线员工统一配送清凉饮，积极落实防暑降温保障措施，切实保障员工身心健康。

4. 积极落实人才引进政策，切实解决员工入户问题：为稳定、激励公司优秀人才，增强人员稳定性，公司积极与珠海市人才资源与就业服务中心及居委会进行政策对接，宣传落实珠海市人才引进政策，让员工实现安家入户珠海梦。

5. 无微不至的后勤服务，给予员工家的温暖：公司建有能容纳8000余名员工同时就餐的员工食堂，有20余条班车路线，每天数百次的班车往返畅达全城。在住宿方面，公司还建设“一人一居室”工程，斥资数十亿在总部和各基地配套建设员工生活区，为员工提供单人宿舍或家庭过渡房。宿舍内配有空气能热水器、空调、冰箱、饮水机等生活电器和书桌、衣柜、椅子等家居用品，园区内配有员工活动中心、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。

### 三、以人为本的企业文化

“只有忠诚企业的人才，才能保证企业的发展，才能保证技术创新、管理和影响创新”。董事长兼总裁董明珠的话浓缩了格力电器对人才的重视与渴望，也体现了公司以人为本的企业文化。

#### （一）重视员工实际工作和生活问题

##### 1.职工民主管理

（1）持续跟进民主生活会。检查监督各单位每月按时召开民主生活会，针对各单位员工反馈的问题点进行系统化申报、跟进、关闭，提高了问题点关闭进度的时效性。

（2）公共微信平台运行。随着信息时代的发展，适应新一代员工新型式的管理需要，将工会公众微信做升级处理，快速的提高了员工对工会工作的认知度。利用微信平台让员工能自动查询工会工作内容，发放工会活动信息等，让员工及时了解工会的工作，提高对工会的认知面。同时也提高了工会工作效率，真正为员工提供了一个更便捷的沟通渠道。

#### （二）开展各类评优活动

1.开展“工人先锋号”评选活动。围绕班组员工出勤、安全生产、产品质量、生产任务、设备保全、工作创新、现场维护等多方面工作开展评比2015年度工人先锋号评比及季度工人先锋号班组，公司共评比了18个公司级工人先锋号，51个季度工人先锋号。创建“工人先锋号”活动和班级建设活动齐头并进，充分发挥“工人先锋号”的示范、引领、带动、创新和激励作用，在旺季生产工人先锋号班组率先请战，充分发挥工人先锋号荣誉在生产旺季攻坚中的模范带头作用，“表彰一个，带动一片”。

2.工会系统2015年度评优活动组织。为总结经验，树立典型，表彰先进，激励各级继续做好工会各项工作，公司开展了评选、表彰先进基层工会组织、优秀工会工作者和工会积极分子活动。共表彰了6个“优秀职工小家”，28名“优秀工会工作者”，34名“工会积极分子”。

3.开展劳动技能精英赛。公司工会联合培训部成功举办2016年珠海市职业技能大赛可编程序控制系统设计师（机器人方向）比赛，并得到了市总工会的表扬及认可。另外，工会联合培训部还举办了2016年集团级劳动技能竞赛，本年度集团级赛事分为机器人维修比赛、机器人编程、调试综合比赛、CNC技能比赛叉车技能比赛、两器穿管技能比赛、钎焊技能比赛等，共12项赛事，其中转型升级类3项，手工技能类9项，竞赛项目将覆盖到集团各空调生产基地及配套公司。

4.树立先进典范。公司组织申报两器管路分厂弯焊班参评全国工人先锋号评比活动。管路二车间弯焊班组获得全国工人先锋号的殊荣，实现了格力电器工会荣获全国总工会大满贯。

#### （三）关爱女工工作

## 第四部分 职工权益保护

1.推进“爱心妈妈小屋”建设。根据上级工会指示，公司积极推进“爱心妈妈小屋”圆满落地。为产孕女性提供一个独立的休息空间，还为妈妈们提供一个相互学习的平台，小屋在为女员工提供人性化、温馨服务的同时，也将会逐渐演变成为一个传授育儿知识和交流经验的平台。

2.举办女职工才艺展。在三八国际妇女节前，公司工会举办了庆“三八”女职工才艺展活动，共收集84份作品，所有作品创意新颖，独具魅力，充分挖掘了民族、民间文化精髓，特别是广大女职工对美好中国梦的憧憬追求。



### （四）开展各类员工保障工作

1.员工阳光互助基金。始终遵循“取之于民、用之于民”的原则管理基金，截至12月份员工阳光互助基金共启动115次，救助金额达121.11万元。针对典型的救助案例，公司总结形成阳光关爱系列报道，并利用省总工会下属媒体南方工报为阳光基金做系列宣传报道。

2.困难员工救助。及时了解困难员工情况，公司面向全公司范围开展对困难员工情况进行走访摸底工作，并逐一排查核对各单位申报情况，共有45人通过市总工会证据材料审查，审核通过人员将录入全国总工会帮扶管理系统库，后续如上级工会有救助帮扶政策优先考虑系统库困难职工。

3.持续做好防暑降温工作。在6-10月份期间，公司为生产系统一线员工发放防暑降温饮料，涉及金额约320万元。并针对员工休息、通风设施、劳动防护、健康饮食、饮水供应、防暑药品配备等制定了改善方案；同步要求各单位成立防暑降温小组，陆续开展各项防暑降温工作，对防暑降温基础保障设备电风扇、负压风机、饮水机等开展排查，对存在问题的设备在高温到来前及时进行清理、维修，对有需求新增的区域及时增设，确保了暑期间高温工作场所的改善。

4.节假日慰问。公司在各节假日期间针对全体员工进行统一慰问，在春节、五一劳动节发放了节日慰问品，并在中秋、国庆双节期间组织发放人均500元慰问金。另外，公司还在节假日期间组织工会委员联合分工会对因伤、病住院等困难员工进行上门走访慰问。

5.饭堂、班车及宿舍满意度调查。公司每季度针对全体员工进行饭堂、班车及宿舍的满意度调查，精确整改点。调查主要通过公司OA系统和利用微信平台进行开展，该方式增加了员工满意度调查参与率，同时也提高了公司工会工作效率，有效的提高了公司食堂、宿舍、班车服务质量。

6.团订车票。为解决春运购票难问题，公司组织了团订2017年春运团订火车票、高铁票活动。成功为5178人订购春运团订车票。另外公司还联系信禾客运站、拱北客运站进入厂区现场出售汽车票，既方便了员工购买，并为员工争取了部分优惠

### （五）组织各类活动、丰富员工业余生活

### 1.幸福课堂进工厂讲座开展

针对全员前后组织了4场讲座，分别有《如何实现职业梦想》、《救护应急知识培训》、《当好孩子的首任老师》、《做一个幸福的女人》，共约1000余人参加了培训。

### 2.开展法制宣传教育主题活动。

为加强职工法制宣传教育，提高法律素养，做到依法决策、依法行政、依法管理，不断提高工作效率和职工帮扶、职工维权的水平；进一步加强法制宣传教育立法，促进法制宣传教育工作的制度化和规范化，工会推出10期“加强法制教育 构建和谐企业”宣传教育活动，每期聚焦一个主题。通过宣传职工权益保护的法律法规和案例，强化职工权益保护，提高职工的法律意识，加强预防性维权，为构建和谐企业、和谐劳动关系提供有力的法制保障。

### 3.组织各类文娱活动

(1) 举办珠海市职工书画展。由珠海市总工会、格力电器工会联合主办了《2016年珠海市格力专场职工书画展》，本次活动不仅给职工带来艺术上的享受，更在职工中搭建起相互学习、相互交流的桥梁，带动更多的职工热心创作。

(2) 参加市总工会职工趣味运动会。选拔一支优秀运动员代表格力集团参加市总工会职工趣味运动会，荣获比赛第一名，充分展现了格力人奋勇拼搏精神。

(3) 参加国资系统足球、篮球比赛。选拔足球、篮球运动员代表格力集团参加国资系统比赛，足球参赛荣获金控杯第一名，篮球参赛队进入8强赛事。

(4) 元宵节活动。联合团委举办元宵民俗游园会，共有1300余人参加活动。

(5) 六一节活动。在6.1儿童节当天联合举办“格力暖心六一 助力中国未来”主题活动，参观格力工厂亲子活动，参加此次活动的共计100对家庭，让孩子们在感受空调是怎么生产出来的同时，也体会到父母工作的辛劳。

(6) 三人篮球赛。10月份成功举办第二届“格力杯”三人篮球联赛，共有43支参赛队，促进了篮球爱好者间的交流，让员工在紧张工作之余身心得到放松。

(7) 乒乓球团体比赛。10月份联合团委乒乓球协会举办第二届“格力杯”乒乓球团体比赛，共有24支参赛队，促使参赛团队增强团体凝聚力，提高竞技技能，树立顽强拼搏的精神。

(8) 女职工第四届广场舞比赛。结合现代女性群体活动的发展趋势，组织了首届广场舞比赛，从10月份开始筹备，12月8日举办比赛，活动共有13支队伍参加，涉及参赛人数达455人。活动受到了广大员工的喜爱，参加现场观摩观众达1500多人次。

(9) 职工篮球、足球团体联赛。11月-12月举办一直深受各单位爱好者欢迎老牌专业性篮球和足球联赛。今年两个联赛共计64支队伍参加，此次赛事队员达3000多人。历时近两个多月的比赛，场场紧张、激烈、精彩，吸引了几千名格力人前往驻足观看。

(10) 第五届职工趣味运动会。12月24-25日举办了第五届职工趣味运动会，本届趣味运动会总参赛队伍28支，其中职能部门15支，生产系统13支，参赛队员超过1300人。比赛当天中央电视台摄制组专门来到运动会现场采摘有关比赛的瞬间，展示了格力人蓬勃向上的朝气和敢于挑战、积极争先的优良作风，更折射出格力电器如家的氛围和温暖。

多年来，我们与广大经销商、供应商形成厂商一体、共同发展、互利双赢的战略合作关系，创造了独特的“格力模式”。

### 一、与经销商共谋发展

公司不断地发展并优化格力的渠道销售模式，建立健全的市场相关制度，以更好的实现销售公司管理的规范化、流程化。同时不断加强对相关产品知识培训，展示格力产品技术、生产优势，并由公司领导对经销商进行专题讲座，为经销商指明今后经营方向，树立经营信心。

#### （一）销售模式及销售政策的优化

公司不断地发展并优化格力的渠道销售模式，建立健全的市场相关制度，以更好的实现销售公司管理的规范化、流程化。当前格力各销售公司的管理理念、文化制度已与珠海格力电器总部保持高度一致。

公司提供相关销售政策鼓励销售公司在中心城市建立格力形象店、旗舰店，凸显格力专卖店的品牌形象，形成带头作用。同时，利用政策引导各专卖店渠道开展形式多样、内容丰富的大型促销活动，不断提高市场份额。

为规范市场销售行为，公司通过开机密码、派工系统等手段，对恶性违规窜货加大打击力度，充分保护渠道经销商的利益。

#### （二）推进建设信息化销售系统

为充分了解终端市场的销售情况，公司2016年进一步完善了销售信息统计系统，不仅能实现每日统计监控终端销售数据还可以对销售下降及低于竞品销量的区域进行提醒、对重点产品销售信息进行登记汇总，新增节假日终端销售数据独立统计模块、卖场销售信息统计模块等。

为提高工程机结算效率，降低工程机纸质资料的成本，实现工程机无纸化，公司成功开发出工程机管理系统并投入使用。

#### （三）全国巡回推广培训

2016年8月中旬至9月初，组织开展格力中央空调全国巡回推广培训，此次培训分为华南、华中、华北3条线路同步开展，覆盖北京、上海、广州等30多个中大型城市，从离心机、模块机、商用多联机等产品出发，涵盖机房空调、冷冻冷藏、供暖产品等共10大产品系列，从产品特点到样板工程，对格力商用空调进行了深入浅出的解析，为经销商市场竞争备足子弹，真正实现厂商携手共赢的局面。

#### （四）经销商评选及参观活动的组织

为了宣传鼓励在格力中央空调市场做出贡献的经销商，总结其先进经验，树立榜样，提升全国经销商专业管理水平，推动家装市场的快速发展，2016年策划组织第三届格力家用中央空调全国优秀经销商评选及颁奖大会，设置最佳营销策划、最佳门店形象、销量冠军、锐意进取、优质安装服务五个奖项。对渠道营销策划案例进行深度挖掘，现场分

享、现场打分、微信投票，极大启发和开拓了各地区销售思路，增强了渠道对于市场和品牌的信心与凝聚力。

组织各区域经销商来珠海格力总部参观、交流，使经销商切身感受格力品牌魅力，加强经销商品牌忠诚度。组织经销商参观格力总部展厅、生产线、光伏空调使用效果，进行相关产品知识培训，展示格力产品技术、生产优势，并由公司领导对经销商进行专题讲座，为经销商指明今后经营方向，树立经营信心。



### （五）全国家用中央空调产品培训

2016年4月-6月，珠海格力在全国范围举行家用中央空调新品培训推广会，向各地经销商讲解新产品的特点、优势，并为参训经销商解答在销售中遇到的产品问题。在2个月的时间里，培训遍布全国27个销售公司，地点深入到地级市，场次达到73场，共计参训人数为7765人，培训效果良好，强化了经销商的家装产品知识，增强了渠道的市场信心。

### （六）家用中央空调导购销售培训

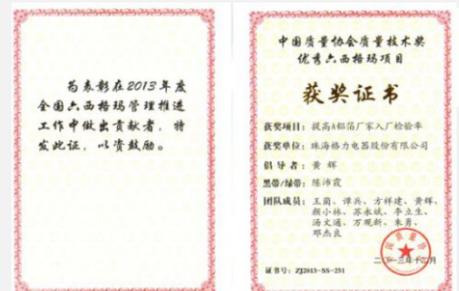
2016年11月26日，在珠海格力总部举办了首次家用中央空调导购销售培训会，全国销售公司的培训专员共同学习探讨家用中央空调的导购培训工作，讨论研究导购培训的课程，方式和制度，为全面开展家用中央空调导购培训打响头炮。

## 二、与供应商共建双赢

公司利用企业的技术和质量管理优势，对供应商开展实施了新产品导入、新产品技术经验交流、实地驻厂、质量体系审核等一系列的支持工作，协助供应商建立健全质量保证体系，促进双方共同发展与进步。

### （一）持续推动供应商完善质量保证体系

2016年度，公司共对供应商进行质量体系及生产过程审查，验收合格率为90%。通过“审查、整改、验收”循环的方式不断推动供应商完善其自身的质量保证体系。同时，格力电器与供应商建立体系保证小组、6 $\sigma$ 及QC联合小组，将先进的质量管理理论与实践工具推广至供应商的管理中，



并获得了一系列的全国奖项。格力致力于推动供应商改善生产过程，提高质量一致性，从而降低不良质量成本，达到双赢的目标。

### （二）供应商质量预防控制机制的建立

格力电器通过对历史质量数据进行分析，并结合以往的管理经验，制订质量预防控制措施并推动供应商落实相关预防整改工作。对供应商的质量问题做到“提早识别，提早预防”。

格力与供方建立互动及跨界供应链培训体系，该体系利用供需双方的质量或技术特长，相互培训借鉴，同时，组织跨行业的实地参观学习，发挥质优供应商技术优势，帮扶质量基础薄弱的供应商，从而达到质量预防控制的目的。



### （三）推广供应商自动化、智能化、信息化项目

格力先进的零部件检测方法向上游供应商输出，致力于推广供应商的自动化、智能化及信息化项目，促使供应商提高质量水平，促使价值链的共同进步、共同发展，提高供应链协同能力。同时，通过自动化的生产设备、检测设备的输出，达到提高供方生产效率，降低产品成本，实现双赢的最终目标。

多年来，公司执行了建设项目环境影响评价制度及“三同时”制度，废水、废气、噪声和固体废物都经过合理处理后达标排放，环保设施运行正常，污染物排放达标，没有发生环境污染事故。

### 一、认真落实节能减排改造项目

2016年度公司通过节能管理和节能技术改造，实现生产空调单台能耗下降2.19%，节约标准煤825吨，减少二氧化碳排放1409.92吨。其中，2016年公司在节能技术改造中投入超过500万元，开展了包括五期冷却水集中供水节能项目、科技楼实验室工况系统节能升级改造项目、厂房以及办公系统LED灯升级改造项目等节能效果显著项目，这些项目的实施直接降低了公司运行能耗1796吨标准煤，减少二氧化碳排放3069吨，取得很好的节能成效和社会效应。

#### （一）空压站集中冷源代替冷干机节能技改项目



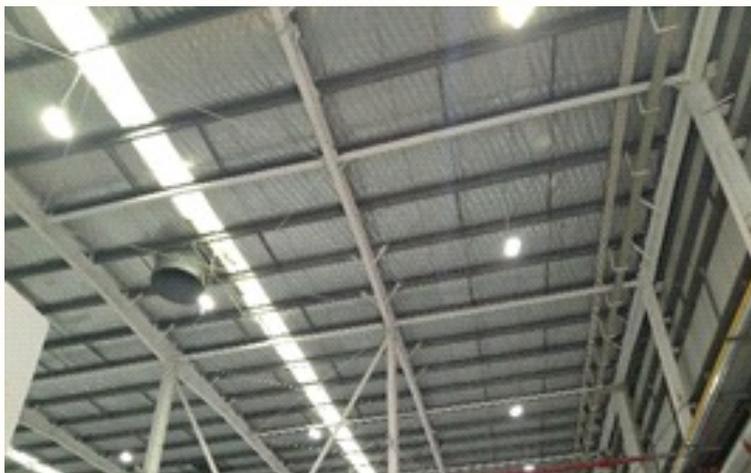
每年可节约用电143万度，折合标准煤500吨，减少CO<sub>2</sub>排放量855吨。

#### （二）科技每年可节约用电100万度，折合标准煤350吨，减少CO<sub>2</sub>排放量598吨。



每年可节约用电100万度，折合标准煤350吨，减少CO<sub>2</sub>排放量598吨。

#### （三）厂房照明系统LED工况灯节能升级改造项目



每年可节约用电73万度，折合标准煤254吨，减少CO<sub>2</sub>排放量434吨。

#### （四）办公照明系统LED灯管节能升级改造项目

每年可节约用电198万度，折合标准煤692吨，减少CO<sub>2</sub>排放量1183吨。



## 二、环保治理

2016年环保治理投入超过500万，预计2017年格力电器全国各基地环保的VOCs治理将投入超过5000万，将取得减少90%以上VOCs废气排放的成效。

#### （一）两器烘干线VOCs废气治理项目

该废气治理系统是我司自主研发的，总投资300万，采用分子击断技术，VOCs治理效果达90%以上，苯系物、颗粒物去除率达85%以上，该系统处理冷却回收的油每年回收172800元。此项目实施得到珠海市香洲区环保局的大力支持并得到认可。

该废气治理系统目前已经同步推广到格力电器空调制造各基地。

#### （二）通过省级清洁生产企业第三轮复审

我司积极开展清洁生产审核，找出高能耗、重污染的源头，力推厂房照明LED节能升级改造项目；空压站集中冷源代替冷干机节能技改项目，每年减少CO<sub>2</sub>排放量约1500吨。

## 三、坚持绿色生态制造

本年度再生资源板块重点完成了自建渠道、降成本项目和管理体系建设项目，四个基地（长沙、郑州、芜湖、石家庄）于6月通过认证机构SGS关于三合一体系（18000；14000；9000）的审核，并取得证书。

担当社会责任是最灿烂的企业文化，格力不仅专注于产品研发，提振中国制造，还最大程度的发挥社会价值，回馈社会。

### 一、依法纳税，回馈社会

公司自成立以来诚信经营，依法纳税，积极为国家财政税收作贡献，有力促进地区和谐发展。2016年度公司共缴纳各种税金 亿元，累计纳税 亿元，连续15年位居中国家电行业纳税首位。公司不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会，有力地支持了国家和地方财政，极大地彰显其社会责任。

### 二、积极解决社会就业问题

近年来，公司各项业务规模不断发展壮大，公司在全力拓展业务过程中，积极解决社会就业问题，为社会创造大量的研发、销售、生产、物流等就业岗位。其中，2016年公司招录近1000名应届大学生，主要涉及制冷、机械、电气、计算机等专业，覆盖全国30多个省市、近百所院校，有效夯实了公司人才基础。公司十分重视人才的培养和职业发展，在2016年分别荣获“2016中国年度最佳雇主100强”、“2016全国最佳雇主最受女性关注雇主品牌”、“第十四届全国大学生最佳雇主”等荣誉。同时，公司通过同全国各职业院校开展校企合作、通过同各大劳务市场全方位对接，建立了常态化的技工人才和生产工人储备机制，2016年共招录各类生产技工人才近万名，极大地促进了社会就业。

### 三、积极组织公益慈善活动

**（一）联合国在华成立“可持续发展顾问委员会”，公司董事长兼总裁董明珠女士加盟支持**

2016年1月12日晚北京正式成立了一个全新的机构——“可持续发展顾问委员会”，委员会由具有广泛影响力的中国企业领袖组成，格力电器董事长兼总裁董明珠、百度公司总裁张亚勤、比亚迪董事长兼总裁王传福、天合光能董事长兼总裁高纪凡、联想集团总裁杨元庆、伊利集团董事长潘刚、乐视控股集团董事长兼总裁贾跃亭、京东集团董事长兼总裁刘强东等都成为该委员会的创始成员。值得注意的是，董明珠还成为此委员会联合轮值主席，这是她继2014年9月当选联合国城市可持续发展宣传大使后，又一项联合国机构的职务。董明珠在成立仪式上强调：“企业是实现可持续发展的重要主体，格力等中国企业有义务、有实力、也有动力充当这个主体，在实现可持续发展中发挥不可替代的作用。”

**（二）格力公开义卖大松IH电饭煲，现场认购款项全数捐献给公益项目“免费午餐”基金**

2016年3月8日下午，在北京首都大酒店举行的“董明珠自媒体上线暨格力大松高端电饭煲万人体验行动”新闻发布会上，有一个活动环节受到现场嘉宾和媒体记者的高度关注：当天，格力公开义卖大松IH电饭煲，现场认购款项全数捐献给公益项目“免费午餐”基金，为中国贫困地区学童提供免费午餐。

### （三）斗门区携手格力电器帮茂名市精准扶贫近200人找到工作

2016年9月6日，由斗门区人大、区政协、斗门镇牵头，携手斗门龙山工业区格力分公司专程到茂名市茂南区两个镇，举办以“精准扶贫”为主题的就业援助专场招聘会，帮助近200名当地农村劳动力实现就业。

据悉，本次招聘会，龙山格力分公司携3个工种180个就业岗位，提供给鳌头镇和金塘镇有就业需求人员挑选。当天参加招聘会的求职人员达500多人，现场达成就业意向近200人。林道村支部书记曾土伦表示，在两地政府的支持下，招聘会让他们村输送不少劳动力出去，帮助不少贫困家庭实现脱贫。

### （四）走上高原，格力为西藏总工会困难职工捐助电压力锅500台

2016年9月20日上午，2016年企业工会援藏工作座谈会在拉萨召开。我司为藏区困难职工捐赠500台高压电饭锅。本次捐赠活动，再一次彰显了格力在公益事业上的高度责任感。

董明珠董事长曾接受媒体采访时说过，担当社会责任是最灿烂的企业文化，格力不仅要专注产品研发，提振中国造，还要最大程度的发挥社会价值，回馈社会。

## 结 语

回顾2016年，我们不忘初心，始终将股东、消费者、员工、供应商、经销商等各相关方的利益置于首位，与生态环境、社会环境和谐发展。这一年里，我们稳健经营，重视投资者利益，为股东实现最佳回报；这一年里，我们加大对技术的投入，用最好的产品和服务回报消费者；这一年里，我们加强对员工的关注力度，提供更优渥的职业环境和发展通道；这一年里，我们坚持保护环境作为使命，一如既往地重视环境保护与可持续发展；这一年里，我们依然重视社会公益，情系社会，回馈社会，以更主动的态度承担社会责任。

新的一年，我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿至社会发展始终，唯有如此，才能不负消费者的信赖，才能将更多优秀的“中国制造”的产品带给消费者。

珠海格力电器股份有限公司  
CSR（企业社会责任）报告  
地址：广东珠海市香洲区前山金鸡西路  
电话：0756-8614883  
网址：[www.gree.com.cn](http://www.gree.com.cn)  
Email: [gree0651@cn.gree.com](mailto:gree0651@cn.gree.com)