



# 海尔环境报告书 2005



海尔集团



## ✚ 海尔是海

海尔应像海。唯有海能以博大的胸怀纳百川而不嫌弃细流；容污浊且能净化为碧水。正如此，才有滚滚长江、浊浊黄河、涓涓细流，不惜百折千回，争先恐后，投奔而来。汇成碧波浩淼、万世不竭、无与伦比的壮观！

一旦汇入海的大家庭中，每一分子便紧紧地凝聚在一起。不分彼此形成一个团结的整体，随着海的号令执着而又坚定不移地冲向同一个目标，即使粉身碎骨也在所不辞。因此，才有了大海摧枯拉朽的神奇。

而大海最被人类称道的是年复一年默默地做着无尽的奉献，袒露无私的胸怀。正因其“生而不有，为而不恃”，不求索取，其自身也得到了永恒的存在。这种存在又为海中的一切提供了生生不息赖以生存的环境和条件。

海尔应像海，因为海尔确立了海一样宏伟的目标，就应敞开海一样的胸怀。不仅要广揽五湖四海有用之才，而且应具备海那样的自净能力，使这种氛围里的每一个人的素质都得到提高和升华。海尔人都应是能者，而不应有冗者、庸者。因为，海尔的发展需要各种各样的人才来支撑和保证。



人都将在为企业创一流效益、为社会做卓越贡献的同时得到丰厚的回报。海尔将和整个社会融为一个整体。

海尔是海。



海尔集团首席执行官  
**张瑞敏**

要把所有的海尔人凝聚在一起，才能迸发出海一样的力量。这就是靠一种精神，一种我们一贯倡导的“敬业报国，追求卓越”的企业精神。同心干，不论你我；比贡献，不唯文凭。把许许多多的不可思议和不可能都在我们手中变为现实和可能，那么海尔巨浪就能冲过一切障碍，滚滚向前！

我们还应像大海，为社会、为人类做出应有的奉献。只要我们对社会和人类的爱“真诚到永远”，社会也会承认我们到永远。海尔将像海一样得到永恒的存在，而生活于其间的每一个人

张瑞敏



### 人与自然和谐 产品须与环境友好

企业在构建和谐社会的伟大工程中负有重要使命，其中关键一点，就是要开发绿色环保产品，解决好人与自然和谐相处

的问题。所谓绿色环保，

一是产品要环保，不能对

环境造成污染；二是要节能，尽量减少能耗。企业在

研究、设计和生产的全过程中，都应当贯彻绿色环保

的原则。首先，设计的产品应是绿色环保的；其次，

生产的过程应当符合清洁生产的要求；再次，对过去

生产的产品应尽责回收处理。绿色设计下的绿色产品

就是高效利用资源和能源，以便获得与环境相协调的

产品。只有绿色设计下的产品才能使先进的技术性、

良好的环境协调性、合理的经济性有机结合。



海尔集团总裁  
杨绵绵

我国已经具备对工业产品实行清洁生产、无害包装、回收处理的技术条件。从生产过程看，可以通过材料的循环利用，改变原材料投入；通过生产工艺或制造技术的改进，减少原材料消耗量、废物产生量，使能源消耗、健康与安全风险以及对生态的损坏减少到最低程度；通过有效的生产管理，也能减少环境污染，节省资源和能源；从包装过程看，可以循环利用各种废弃包装物，选用无毒性材料，减少危险材料使用，选择和开发绿色包装材料，提高资源利用效率，减少各种包装材料对环境的危害。产

品废弃之后，企业应当及时回收处理，一方面可以循环利用某些材料，另一方面可以避免其对环境造成破坏。



# 目 录

## 1. 海尔高层致辞

- 1.1 张瑞敏——海尔是海.....1
- 1.2 杨绵绵——人与自然和谐，产品须与环境友好.....2

## 2. 海尔概况

- 2.1 基本情况.....1
- 2.2 企业文化.....6
- 2.3 企业管理.....7
- 2.4 创新海尔.....12
- 2.5 海尔荣誉.....14

## 3. 主要产品

## 4. 海尔环境管理

- 4.1 环境方针.....16
- 4.2 环境管理结构.....17
- 4.3 环境负荷.....18
- 4.4 环境会计.....19
- 4.5 2005 年环境绩效.....19
- 4.6 2006 年环境目标.....20

## 5. 绿色海尔与全球环境

- 5.1 绿色设计.....21
- 5.2 绿色生产.....25
- 5.3 绿色物流.....33
- 5.4 绿色消费.....34
- 5.5 绿色回收.....35

## 6. 信息公开

- 6.1 经营信息.....37



6.2 环境信息.....37

6.3 与利益相关者关系.....37

## 7. 教育与培训

7.1 员工教育与培训.....47

7.2 员工感言.....48

7.3 员工环境感言.....49

## 8. 世界看海尔

8.1 国家领导人关心海尔成长.....50

8.2 公众看海尔.....51

8.3 业内同行看海尔.....52

8.4 国内外媒体看海尔.....52

8.5 公众看海尔环境.....53

## 9. 展望





## 基本情况



**总部所在地：**青岛市崂山区海尔路1号

**创立时间：**1984年12月26日

**资产总额：**436.5亿元（2005年）

**全球营业额：**1033.75亿元（2005年）

**员工人数：**52835人（2005年）



### ◆ 海尔全球年营业额



冰箱、空调、洗衣机、电视机、热水器、电脑、手机、家居集成等16个主导产品被评为中国名牌；海尔冰箱、洗衣机还被国家质检总局评为首批中国世界名牌。

2005年8月30日，海尔被英国《金融时报》评为“中国十大世界级品牌”之首。海尔品牌在世界范围的影响力正随着全球市场的扩张而快速上升。

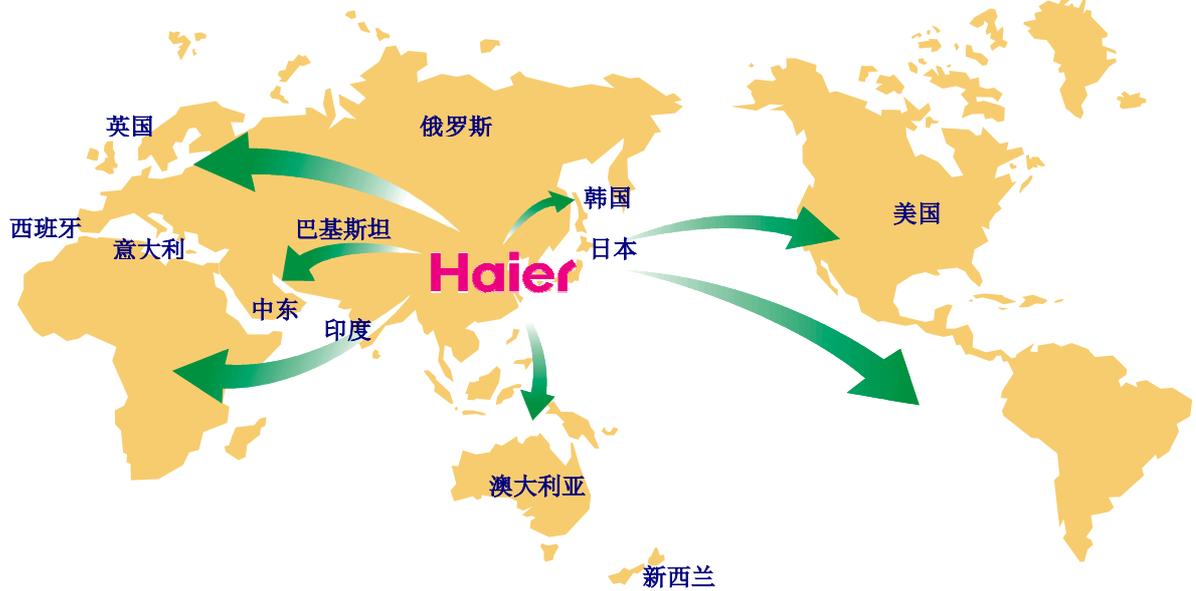
海尔集团是世界第四大白色家电制造商，也是中国电子信息百强企业之首。旗下拥有240多家法人单位，在全球30多个国家建立本土化的设计中心、制造基地、贸易公司。目前海尔产品销售网点已达58800多个，遍布世界各地，2005年全球营业额达1033.75亿元。海尔品牌旗下有家电、通讯、IT、家居、生物、软件、物流、金融、旅游、房地产、电器部件、数字家庭、生物医疗设备等13个产业。

### ◆ 海尔产品在全球的销售分布





### ➤ 海尔在全球的企业分布

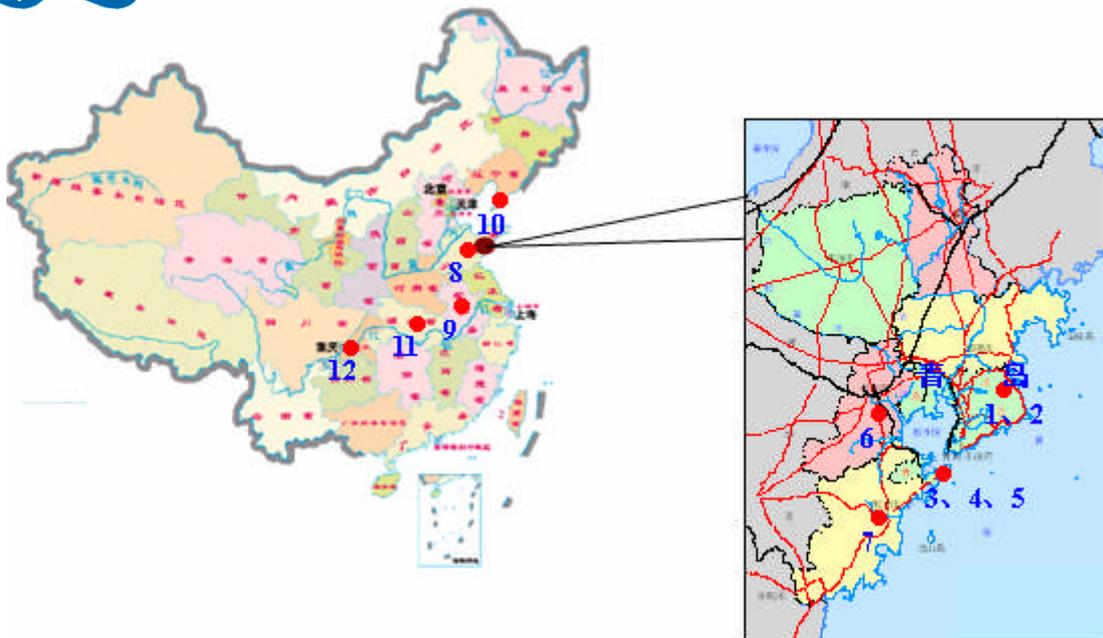


海尔在全球拥有 15 个工业园、18 个设计中心。其中，国内有 12 个工业园，10 个设计中心，国外有 3 个工业园，8 个设计中心。

海尔在国内家电市场的整体份额已达 21%。其中，白色家电市场份额为 34%，小家电市场份额为 14%。



### ➤ 海尔在国内的企业分布





➤ 海尔国内工业园分布及其主要产品

名称	地点	成立时间	主要产品
1. 海尔工业园	青岛市海尔路1号	1992年 11月16日	商用空调、洗衣机、展示柜
2. 海尔信息产业园	青岛市海尔路1号 海尔信息园	1998年 8月13日	彩电、模具、手机
3. 海尔(开发区)工业园	青岛经济技术开发区前湾港路	1998年 12月28日	商用空调、洗碗机、厨具、热水器、微波炉、冰箱、冷柜
4. 海尔开发区国际工业园	青岛经济技术开发区前湾港路	2000年 6月28日	无氟变频压缩机、精密注塑钣金、信息塑胶
5. 海尔开发区新兴产业园	青岛经济技术开发区海尔大道	2002年 5月21日	家电用电子元器件、压缩机、印刷制品、各种管材、板材等
6. 海尔(胶州)国际工业园	青岛市胶州经济技术开发区	2000年 7月8日	家用电机、精密模具、电子元器件、新兴材料
7. 海尔(胶南)工业园	青岛市胶南前湾港路	2005年 2月28日	空调、彩电、洗衣机
8. 海尔(章丘)工业园	济南市章丘工业开发区	2004年 10月28日	家用电机
9. 海尔(合肥)工业园	合肥经济技术开发区	2000年 3月28日	彩电、洗衣机、空调
10. 海尔(大连)工业园	大连出口加工区	2001年 9月18日	空调、冰箱
11. 海尔(武汉)工业园	武汉沌口开发区	2002年 3月19日	空调、热水器、冷柜
12. 海尔(重庆)工业园	重庆市江北港城工业园区	2006年 1月8日	家用空调、商用空调、洗衣机、彩电、燃气热水器



### ➤ 海尔国外主要工厂及其产品

#### 海尔在美国

2000年海尔在美国正式投产家电产品，设计中心在洛杉矶，营销中心在纽约，生产中心在南卡罗莱纳州。美国海尔的诞生标志着国际化海尔阶段的开始。主要产品有冰箱、冰柜、洗衣机、彩电、空调等。



#### 海尔在欧洲

2001年6月19日，海尔在法国里昂和荷兰阿姆斯特丹成立设计中心，营销中心在意大利米兰。销售的主要产品有电视、冰箱、空调、洗衣机、微波炉等。海尔凭借高质量产品、个性化设计和速度优势在世界家电业的发祥地——欧洲树立起自己的品牌。

#### 海尔在中东

2003年，海尔在中东地区拥有约旦、伊朗和叙利亚三个制造工厂，并建立了售后服务体系。2005年3月，海尔中东工业园在约旦首都安曼建成，主要产品有冰箱、洗衣机、电视、微波炉、洗碗机等。



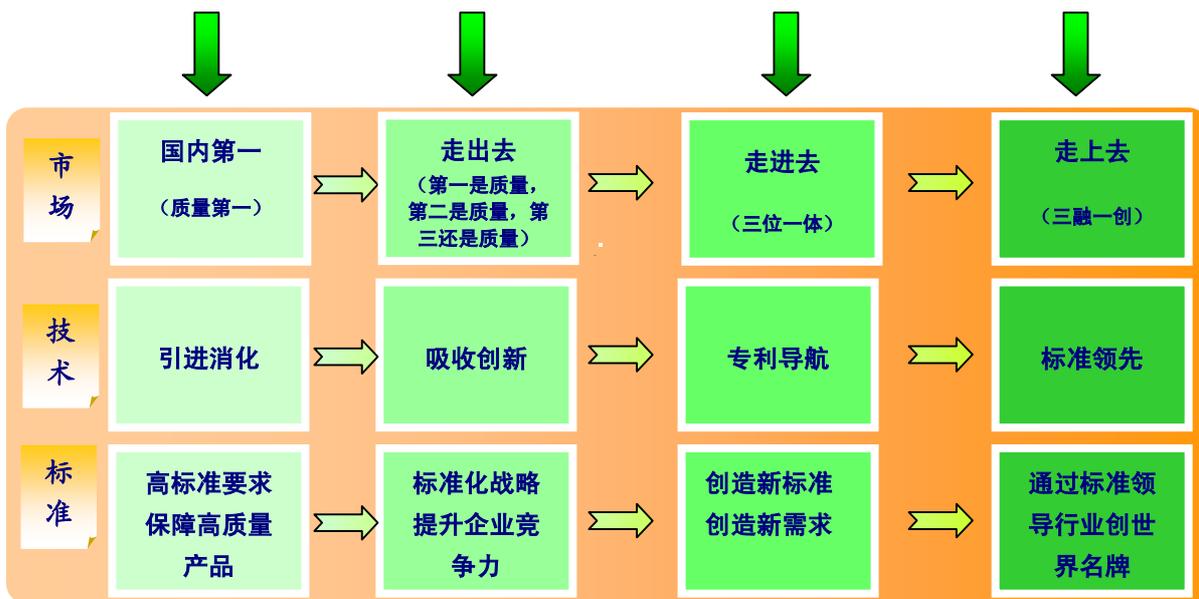
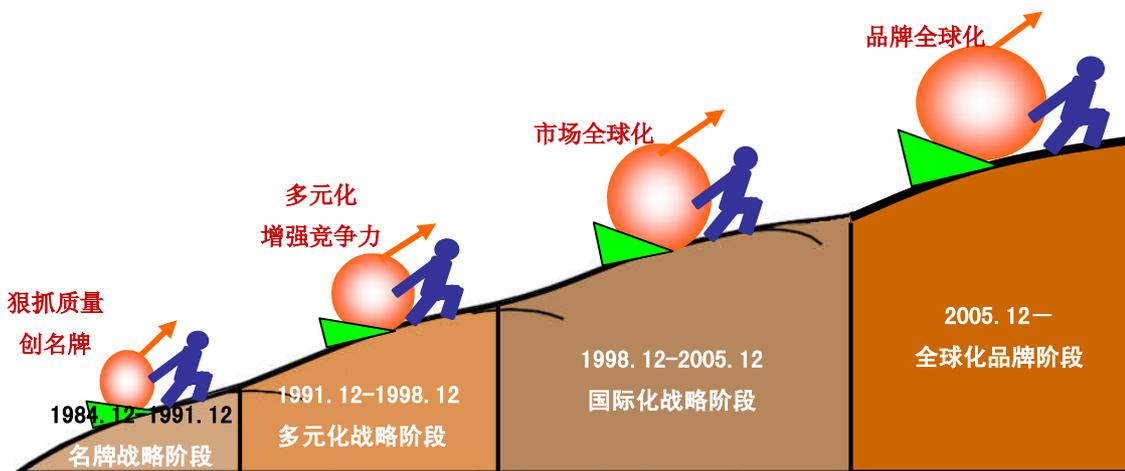
#### 海尔在亚太

2001年4月，海尔海外第二个工业园在巴基斯坦奠基。在东南亚其它地区，海尔已分别在马来西亚、印尼、孟加拉、越南等国建立工厂，在新加坡建立贸易公司。主要产品有冰箱、空调、洗衣机、洗碗机、微波炉、电视，DVD，手机等。



四个战略发展阶段

- ◆ **名牌战略阶段**（1984.12—1991.12）为创名牌先转变观念；创金牌冰箱为创系列名牌打基础；多元化转移的管理基础——OEC管理法诞生。
- ◆ **国际化战略阶段**（1998.12—2005.12）国际化名牌运营；国际化资本运营；国际化人力资源运营；“三高—低”；“三化”。
- ◆ **多元化战略阶段**（1991.12—1998.12）产品多元化；经营规模化；形成向国际化转移的管理基础。
- ◆ **全球化品牌阶段**（2005.12— ）以中国为基地，向全世界辐射；在全球每一个国家的市场上创造本土化的海尔品牌。



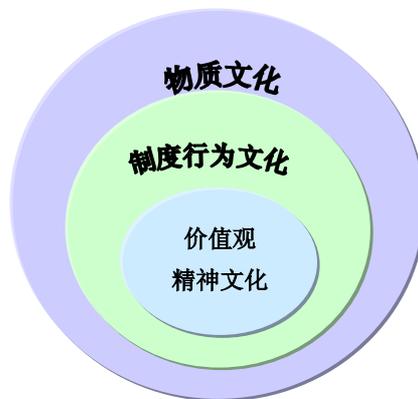


企业文化

海尔理念

- ◇ **核 心**: 创新
- ◇ **特 色**: 全体员工的普遍认同、主动参与
- ◇ **目 标**: 创中国的世界名牌, 为民族争光。
- ◇ **精 神**: 创造资源 美誉全球
- ◇ **作 风**: 人单合一 速决速胜

企业文化层次



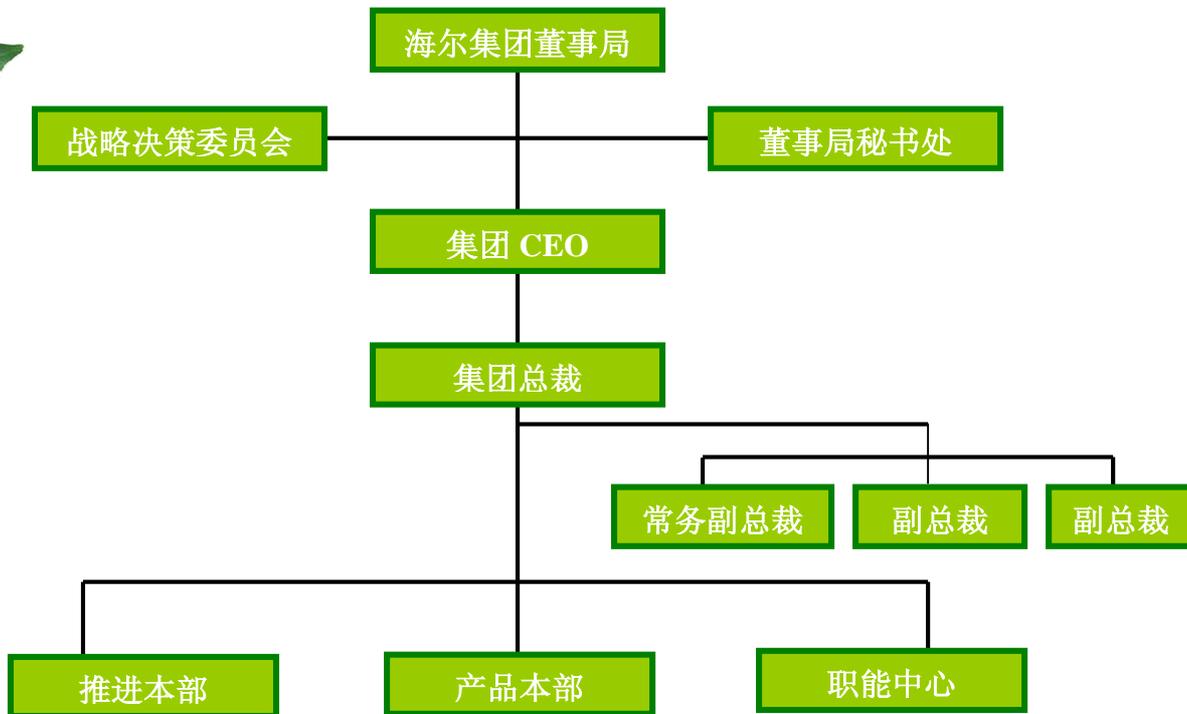
海尔企业文化的最外层是物质文化，看得见，摸得着；中间层是制度行为文化，如规章制度等；最深层的是海尔精神文化。精神文化的核心是价值观，而海尔的价值观就是两个字：创新。通过观念创新，带动制度创新，实现技术创新与产品创新。





企业管理

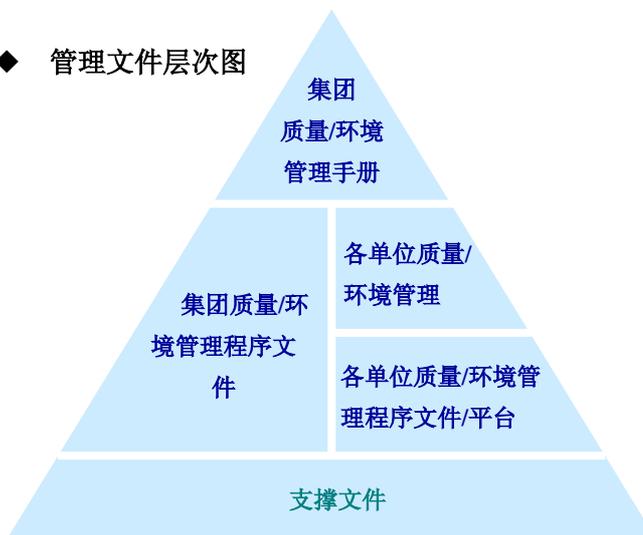
管理结构及标准



管理规定

海尔 ISO9001 质量管理 /ISO14001 环境管理手册是统一认证范围内各部门进行所有质量及环境管理活动的纲领标准和行为准则，同时也是其他部门质量及环境管理活动的纲领性标准和指导性文件，适用于与海尔公司统一认证范围内各部门有关的质量、环境管理活动，并保证所应用文件的有效性和一致性。

管理文件层次图



责任单位：质量检测事业部。

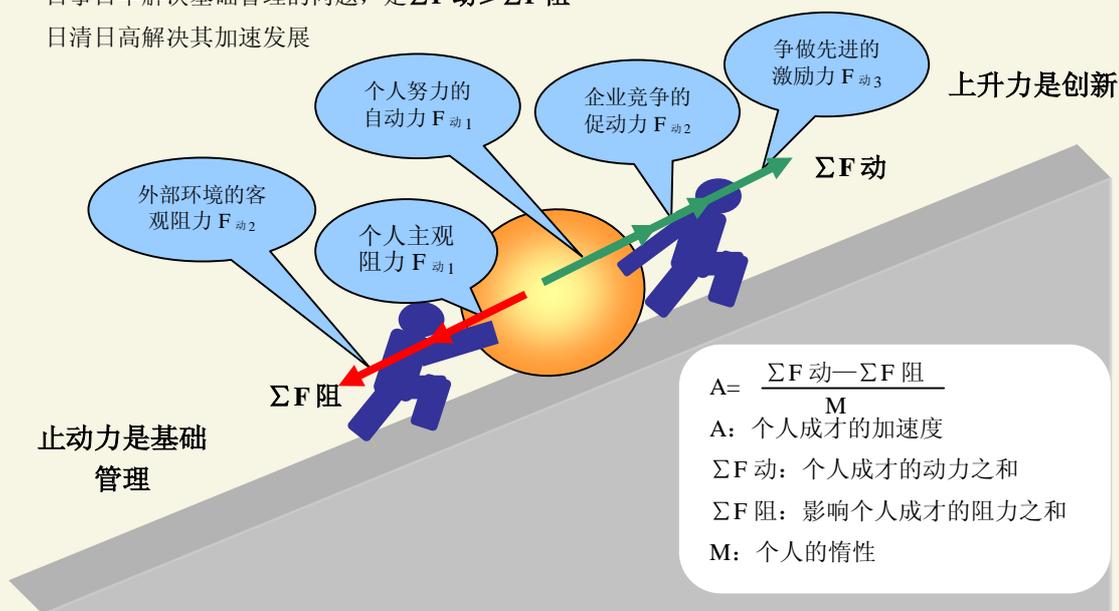




➤ 企业管理创新

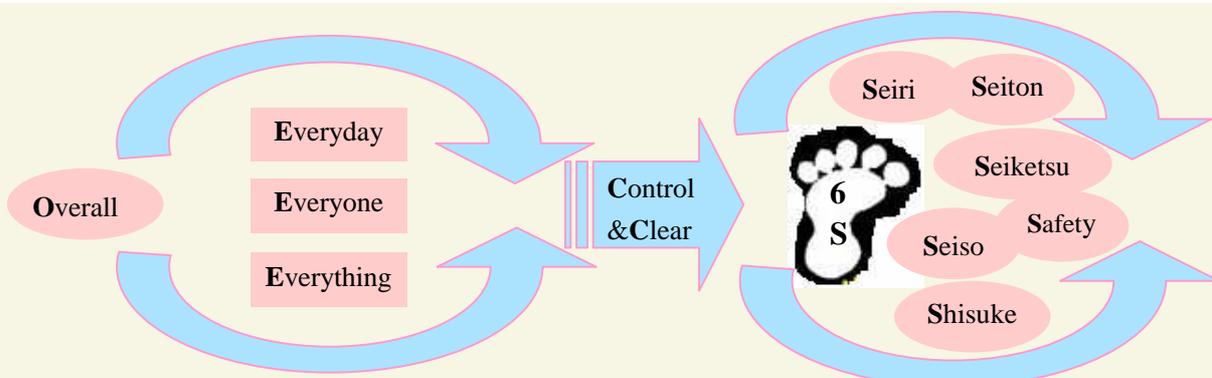
◆ OEC 管理

日事日毕解决基础管理的问题，是  $\Sigma F_{动} \geq \Sigma F_{阻}$   
 日清日高解决其加速发展



**专栏:** OEC (Overall Every Control and Clear) 管理，即每天对每人、每件事进行全方位的控制和清理。O-Overall (全方位)、E-Everyone (每人)、Everyday (每天)、Everything (每件事)、C-Control (控制)、Clear (清理)。OEC 管理由三个体系构成，即目标体系、日清体系和激励机制。

OEC 管理主要目的是：“日事日毕、日清日高”，即当天的工作要当天完成，每天都要有所提高，每一天要比前一天提高 1%。日清对象主要包括 6S 体系，即整理 (Seiri)、整顿 (Seiton)、清扫 (Seiso)、清洁 (Seiketsu)、素养 (Shisuke)、安全 (Safety)。日清是完成目标的基础工作。



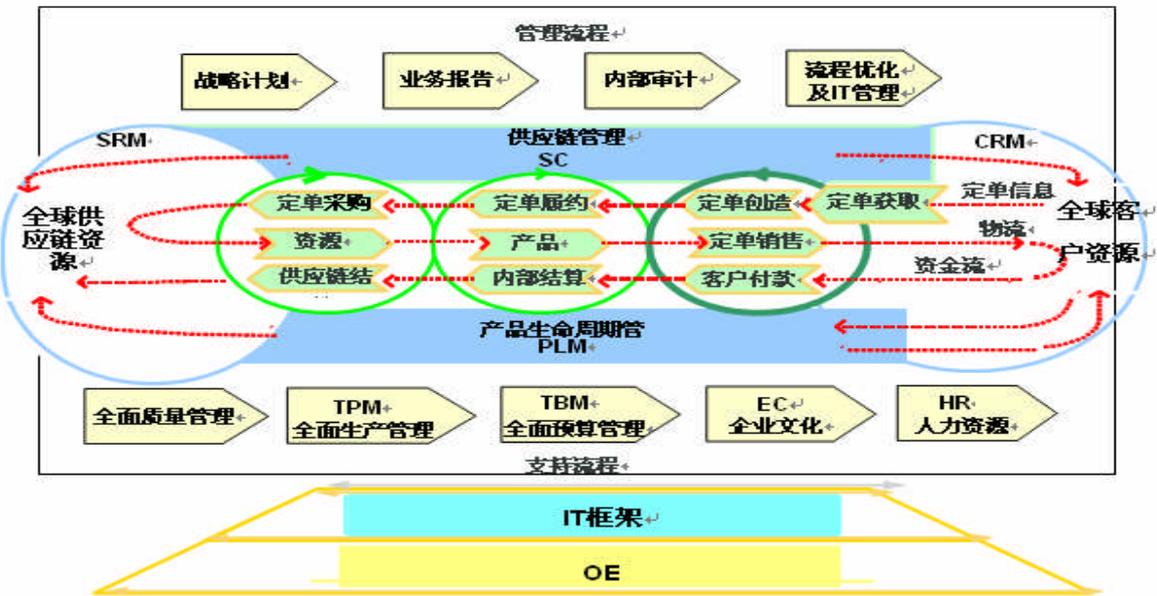
◆ OEC 管理法与 6S 关系图



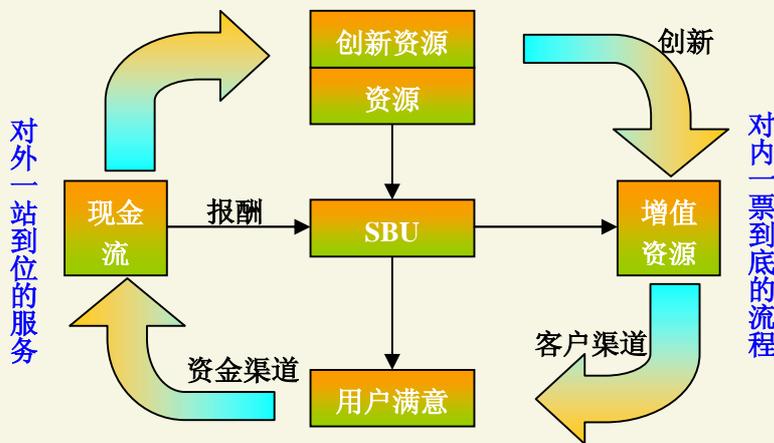
◆ 市场链管理

“市场链”流程再造是以信息化和OEC管理模式为基础，以定单信息流为中心，带动物流和资金流的运行，实施三个“零”目标（零库存、零距离、零营运资本）的业务流程。市场链流程通过信息化使企业与市场以最短的流程贯穿在一起，使流程不再被分割，并使组织简化，向零管理层努力。

海尔的市场同步流程使所有的业务相关者都面向了市场。主流程的两端分别是全球的供应链网络和全球的用户网络，中间是物流、商流和制造系统。原有的职能部门成为支持流程。SST（即：索酬、索赔、跳闸）是市场链的执行标准。



◆ 海尔 SBU 经营图



● 自主经营，竞争创新

公司提供平台，SBU 自主抢资源、抢订单创造价值

● 一票到底，闭环原则

要对终端市场负责，市场效果的最终反馈是检验 SBU 绩效的唯一标准。

● 扁平化，信息化

只有在扁平化的流程架构上，SBU 才能找到属于自己的市场目标和目标市场，算出自主经营的盈亏。



## ◆ 产品全面质量管理



### ● 质量管理理念的变化

产品质量是企业的生命线。海尔质量管理理念伴随着海尔由无到有、由小到大、由大到强、由中国走向世界，同样经历了四个发展阶段。

**1984 年狭义质量管理**  
以标准为中心，满足生产过程中的每一道工序

**1989 年广义的质量管理**  
以质量为中心，同时满足顾客的个性化要求

**1992 年产品体系质量管理**  
以整个体系的质量管理为中心，使海尔成为世界级的合格供应商

**1998 年产品市场链质量管理**  
以市场与用户为中心，形成企业内部“市场链”，按用户的要求制定质量标准



全国企业管理优秀奖  
(金马奖)

### 张瑞敏砸冰箱事件

自建厂以来，海尔在生产工序上严把质量关，不符合标准的产品决不允许出厂。1985年的一天，在对已入库冰箱重新检查时，发现有76台冰箱存在质量问题。在物资紧缺、工厂生产技术落后的年代，首席执行官张瑞敏作出了令人难以接受的决定，让员工用大锤亲手砸掉自己生产的不合格冰箱。张瑞敏认为“有缺陷的产品就是废品”、“优秀的产品是优秀的员工生产出来”、“要走品牌战略发展道路，质量永远是生存之本”。





### ◆ 全面质量管理四种模式

#### ✦ “一次就做对”的质量保证体系

从零部件入厂检验、产品设计、开发到生产、运输、销售、售后，均有一套保证“一次就做对”的流程，并且每个环节都有一票到底的责任人。在生产和产品检测过程中，一旦发现问题，责任人应立即制定紧急措施、过渡措施和根治措施，彻底解决问题并保证问题不再发生。

#### ✦ “市场链”流程再造下的质量管理

实施了SBU创新，在“市场链”全球质量经营的战略阶段，解决速度与差错率、高性能与低价格、高质量与大批量之间的矛盾，做到质量零差错。其中，设计人员被称为“型号经理”，对自己开发的产品销售状况负有责任。

#### ✦ FDAR 归零化管理

FDAR 归零化管理模式对于任何一个质量问题都要求从技术程序与管理程序两条主线并行推进，同时强调将两者紧密结合，深入挖掘造成技术问题的管理因素，分析导致管理问题的技术障碍，基于二者的互动达到“1+1>2”的改进效果，在一定程度上实现了技术改进与管理改进的有机统一。

#### ✦ 信息化的质量管理

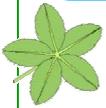
数字技术、网络技术与企业的流程相结合，充分利用网络搭建的信息平台，应用全新的信息采集、处理方式，把物流转化为信息流，使信息收集到达生产过程的每一个细节。通过使用质量检测管理信息系统、HP系统、质改管理信息系统、取数系统，大大提高工作效率，保证数据使用的真实性，质量管理人员可根据产品质量现状进一步推进质量改善工作。

### ● FDAR 归零化管理模式





## 创新海尔—创自主知识产权的世界名牌



海尔创业 20 多年来，累计申请专利 6189 项（其中发明专利 819 项），拥有软件著作权 589 项。在自主知识产权基础上，主持参与了近百项国家标准的制订和修订工作。其中，热水器防电墙技术、洗衣机双动力技术被纳入 IEC 国际标准提案，海尔的创新能力已达到了世界级水平。



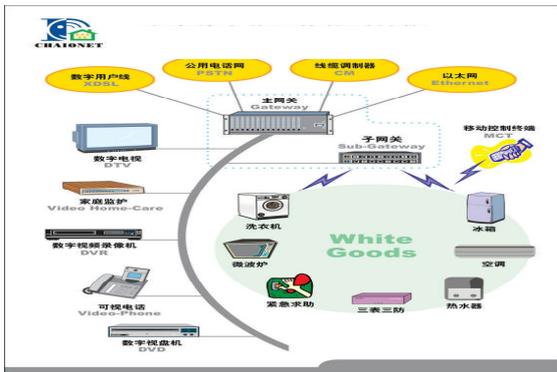
防电墙热水器

双动力洗衣机



省水 50%  
省时 50%

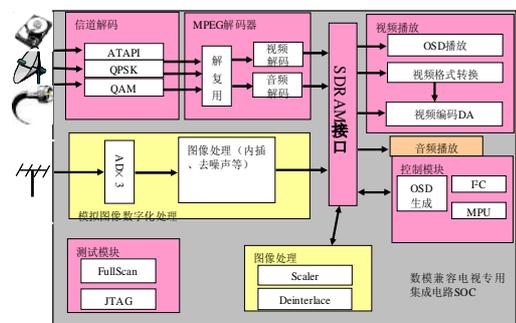
### 家庭信息化网络体系结构图



经过 6 年的努力，海尔于 2005 年提出整体融合 3C 智能数字家庭的解决方案，核心是一家庭网关，将家庭内部的设备通过家庭网关和外部网关相联，以 PCA 作为控制方式，主人可通过电话或远程英特尔等实现对家庭内部设备的控制，拉近人与家之间的距离。海尔在网络家电产业化方面走在世界的前列。

“爱国者 III 号”实现了数字电视信源解码 SOC。在国际同类产品是首先支持逐行播放、集成 FLASH 的信源解码产品，是中国大陆第一颗自主知识产权、超大规模数字电视解码芯片，并成为中国市场价格最高的数字电视解码芯片。打破了由国外公司垄断的芯片市场，一举夺得国内 50% 以上的数字电视解码市场。

### “爱国者 III 号”数字电视解码





➤ 海尔冰箱创新及实施标准



第一台利勃海尔冰箱



无氟冰箱



变频冰箱



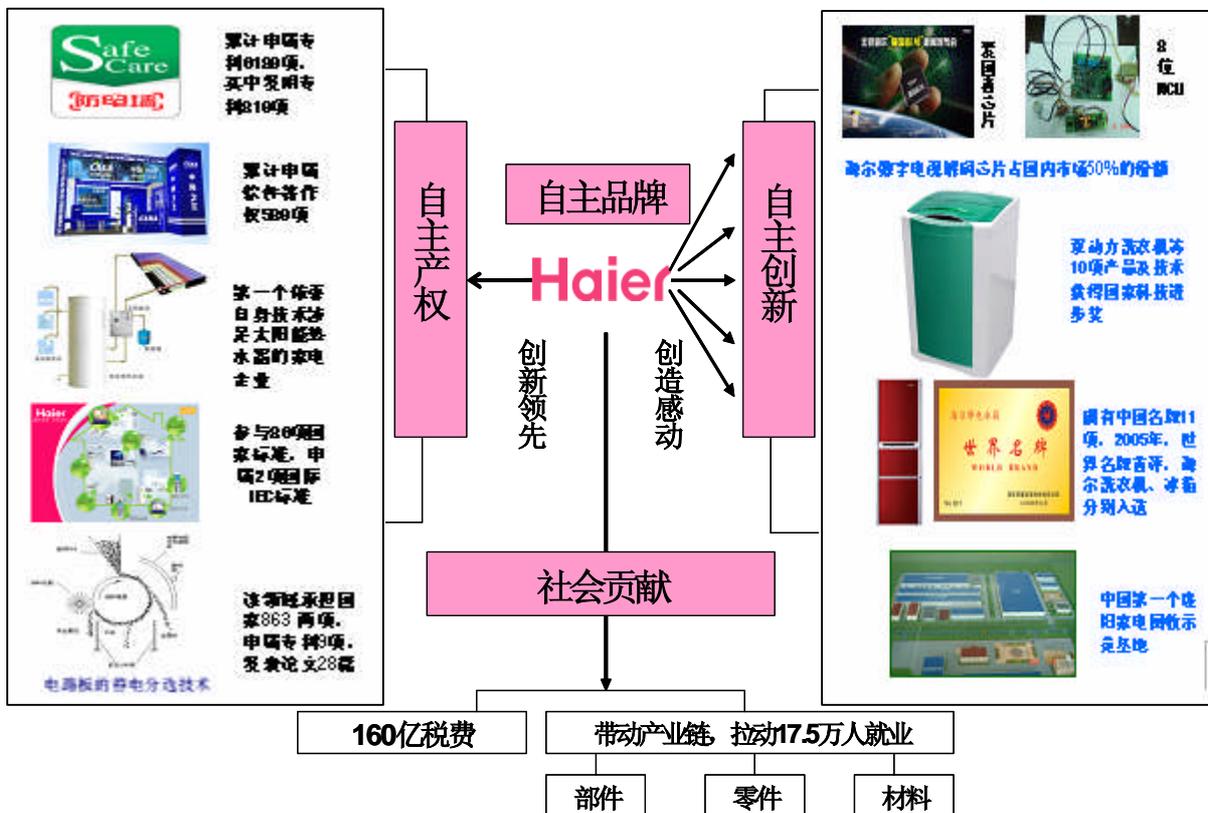
宇航冰箱

➤ 实施标准

- ◆ 质量管理方面：1992年国内首家通过 ISO9001 质量管理体系认证；
- ◆ 环境管理方面：1996年国内首家通过 ISO14001 环境管理体系认证；
- ◆ 其它管理方面：2002年通过 ISO10015 体系认证；  
2003年通过 OSHMS18001 体系认证。

➤ 海尔自主创新取得的成就

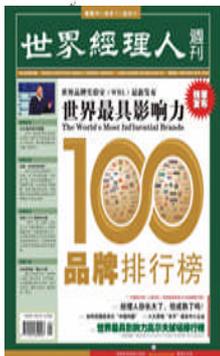
自主品牌、自主产权、自主创新





海尔荣誉

类别	时间	奖项名称	奖项说明
管理	2001.04	全国企业管理现代化创新成果特等奖	4月22日中国企业联合会和上海国际会议中心以“面向全球化的中国企业家”为主题召开大会，并向海尔等获奖单位颁发第七届全国企业管理现代化创新成果证书。海尔的《以“市场链”为纽带的业务流程再造》获得特等奖。
	2004.11	电子信息行业质量管理特别荣誉奖	200年11月由中国电子质量管理协会评选的电子信息行业质量管理先进单位名单在京揭晓。经专家评审，海尔集团被授予“电子信息行业质量管理特别荣誉奖”。
服务	2005.10	中国耐用消费品用户满意度第一	2005中国耐用消费品用户满意度调查结果公布，海尔电冰箱、空调、洗衣机、电视机、热水器、抽油烟机、家用燃气灶七大类产品用户满意度排名第一，是获得用户满意度排名第一最多的企业。
	1996.06	五星钻石奖	1996年6月美国优质服务科学协会向海尔颁发“五星钻石奖”，海尔成为惟一获此殊荣的家电企业；同时，张瑞敏获“五星钻石个人终身荣誉奖”，成为中国第一个获此殊荣的企业家。
环保节能	2004.08	节能节水环保三项大奖	全国首届家居文化节暨中国节能、节水、环保科技新产品博览会”上，中国节能产品认证中心揭晓2004年度“节能贡献奖”、“节水贡献奖”和“环保贡献奖”，海尔集团一举囊括全部奖项，成为惟一一家同时获得三项大奖的企业。
	2002.05	海尔洗碗机佩戴美国“能源之星”	海尔洗碗机HDB24QA、HDB24SA两款产品通过美国环保署和美国能源部“能源之星”认证，并获得标识使用权。



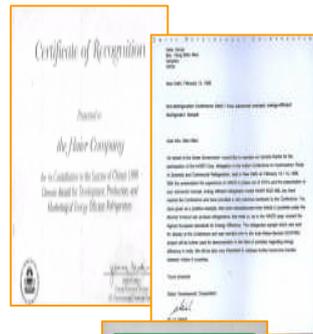
英国《金融时报》评选中国十大世界级品牌，海尔荣登榜首。

FT“中国十大世界级品牌”整体排名

排名	单位名称
1	Haier 海尔
2	Lenovo 联想
3	China Mobile 中国移动

海尔连续四年蝉联“中国最有价值品牌”冠军。2005年海尔品牌价值702亿元。

国家质检总局评选公布第三批三个中国世界名牌，海尔包揽前两名。





海尔冰箱，为您着想  
Industry ... 海尔空调，永创新高



### 居室家电



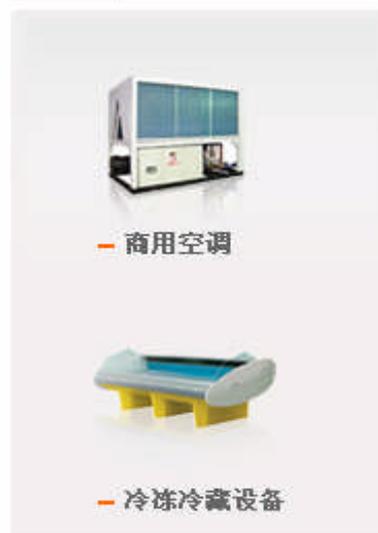
### 厨卫家电



### 视听产品



### 商用电器





### 环境方针

◇ 提高环保意识，将环境保护、能源资源节约理念贯彻到全体员工每天的工作和生活中；

◇ 在完成ISO14001环境管理体系认证的基础上，开展绿色经营活动，全面打造绿色海尔。



### 主要措施

主题	内容
三种状态	正常状态、异常状态、紧急状态。
三个时态	过去、现在、将来。
四个对象	地球温暖化的防止、自然资源的节约、化学物质的管理、自然环境的保护。
八种类型	大气排放、水体排放、废物和副产品管理、土地污染、原材料和自然资源的使用、能量释放(热、辐射、振动等)、能源使用、物理属性(大小、形状、颜色、外观等)。

### 主要内容

遵守相关的法律法规	与当地市民的交流与合作
公开企业环境信息	环保教育与培训
商业筹划	实际情况的调查与研究
产品生产及服务的筹划与设计	原材料及部件的购入
生产管理	产品物流、销售、市场调查及售后服务
废旧产品的回收利用	

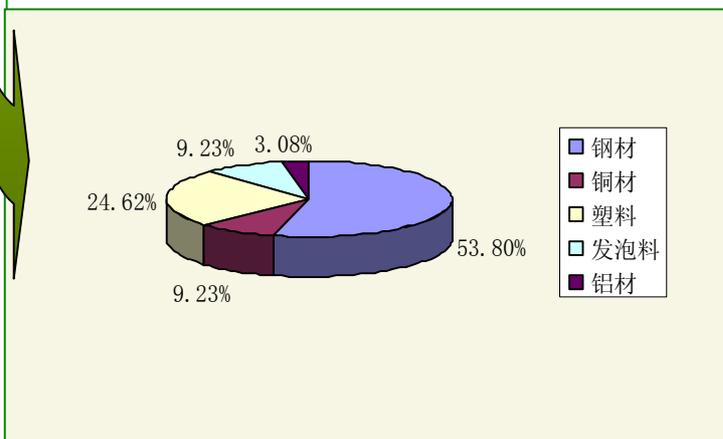
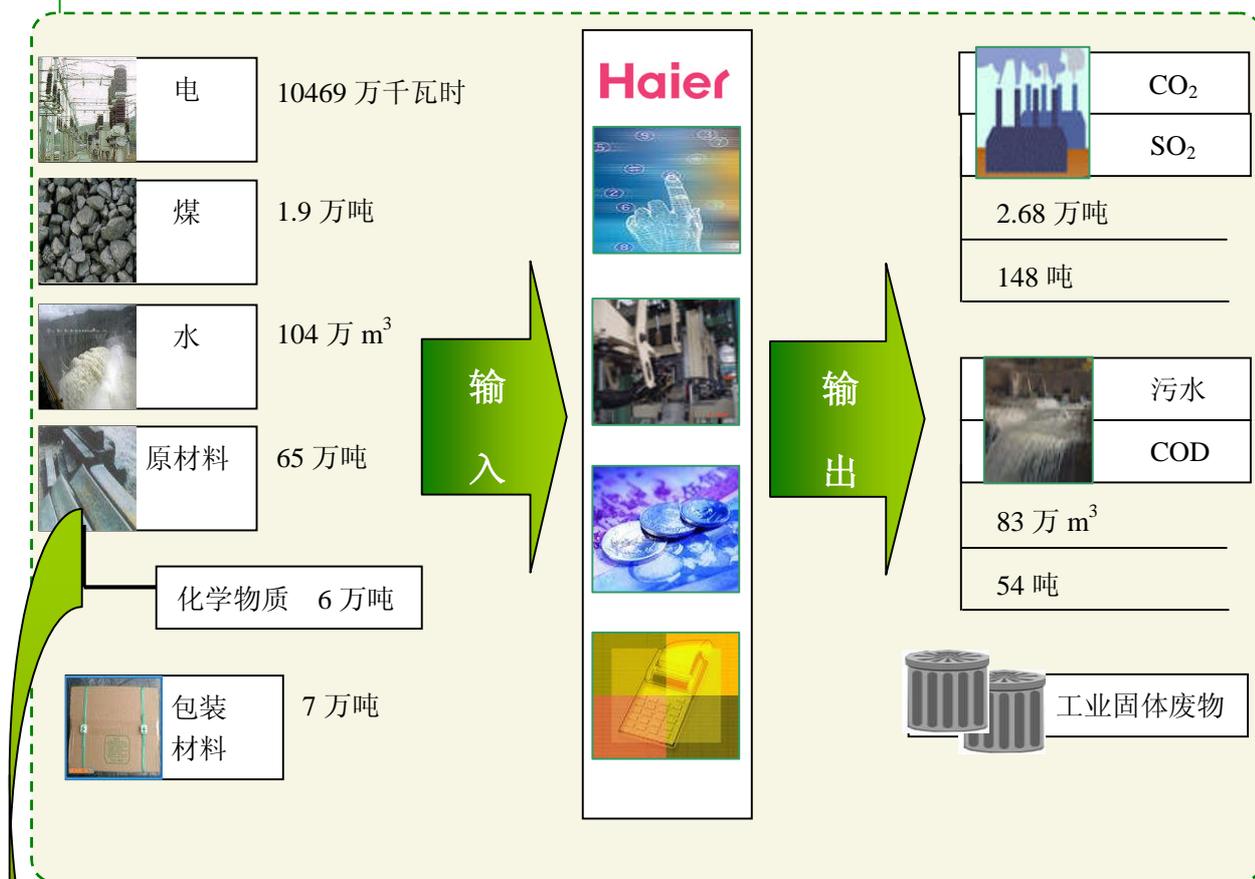




环境负荷

企业经济活动影响着周围环境的方方面面，青岛海尔针对生产、经营活动的各个环节进行环境影响分析，不断强化环境管理，降低各环节的环境负荷，努力实现海尔集团的环境发展战略。

海尔青岛本部 2005 年物质、能源消耗及污染物排放情况



➤ 原料流程的数据收集与分析

海尔每年对集团所消耗的材料、能源以及污染物排放情况进行统计分析，据此确定下一年度资源、能源节约目标及污染物削减目标，并将具体削减指标分解到各个部门，以降低企业的环境负荷。



环境会计

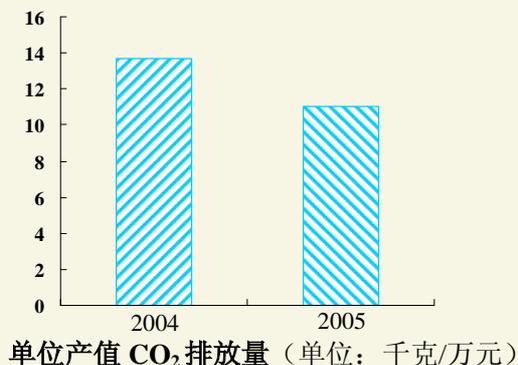
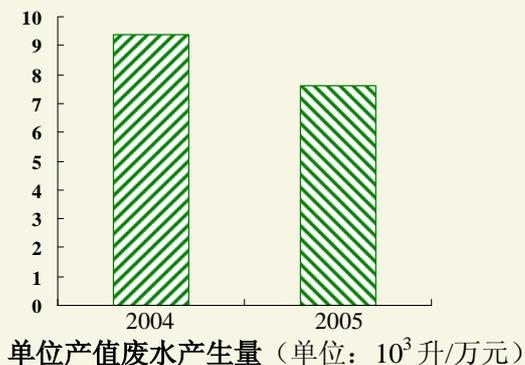
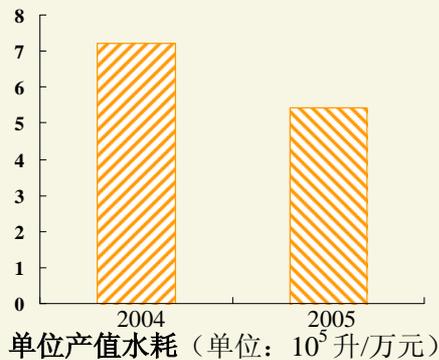
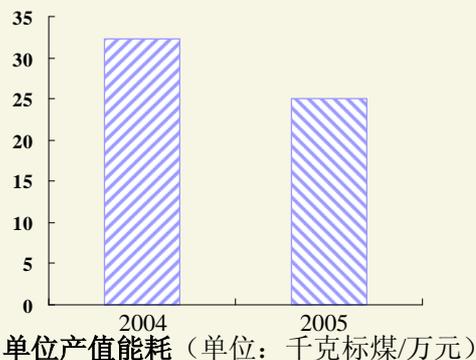
核算内容包括:

- ◆ **生产投资成本:** 包括改善工艺设备, 提高生产效率、减少二氧化碳排放的费用; 引进设备, 减少生产过程中的能源消耗, 促进资源能源的多次利用; 减少设备运行管理的费用、人员培训的费用等。
- ◆ **废物处理成本:** 包括购买废物分类、搬运设施的费用; 购买废气、废水处理设施的费用; 设备运行管理的费用; 废物循环利用中消耗的能源费用和管理费用; 日常监测的费用等。

- ◆ **可能发生的责任成本:** 包括产生污染时缴纳的排污费; 生态环境恢复的费用。
- ◆ **环境投资带来的经济效益:** 包括削减污染物排放量带来的经济效益; 通过回收利用废物, 节省的资源能源带来的经济效益; 通过减少或消除污染, 满足消费者对环保产品的要求, 提高公司形象带来的经济效益。

2005 年环境绩效

海尔集团环境评价内容包括四项: 单位产值能源消耗量、单位产值水资源使用量、单位产值废水产生量、单位产值 CO<sub>2</sub> 排放量。通过计算, 可以量化的了解到海尔集团(青岛)对环境的影响, 便于对污染严重的相关项目进行完善。




 2006 年环境目标

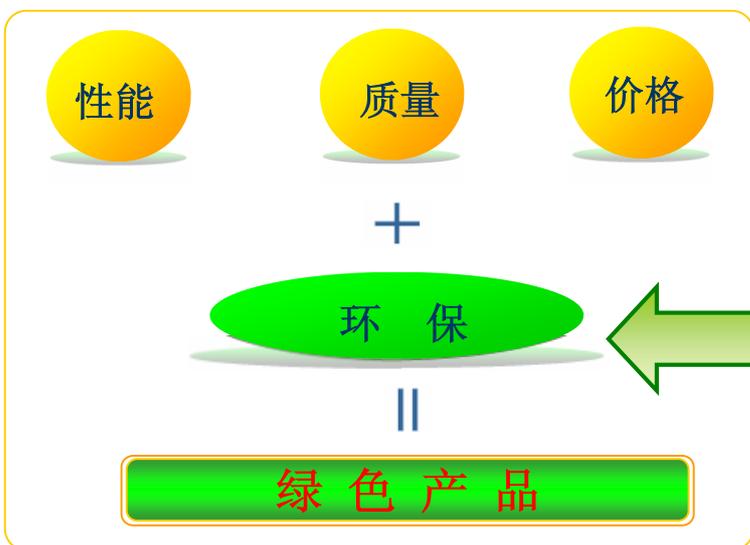
执行部门	环境管理指标（2006 年）	监督部门
能源事业部及集团各部门	节水 5.1 万吨，节电 830 万千瓦时。	集团能动委
研发本部	保证 2006 年 7 月后集团产品达到欧盟指令出口要求并进行跟踪服务；废旧家电拆解试验线建设完成。	研发本部、能源公司、检测公司
冰箱产品本部	国内 82% 以上产品达到国家一级能耗水平，欧洲部继续开发 A++ 产品，美国部继续开发超能源之星产品；冰箱所用原材料全部符合 RoHS 指令和其它环保要求。	冰箱本部、能源公司、检测公司
家用空调	开发 2 种机型	家用空调、能源公司、检测公司
三菱重工	继续设计相关的单冷空调，取消消音器；开发至少一个系列的新冷媒（R410A、R407C）；改进或替代出口欧盟的机型所用材料。	三菱重工、能源公司、检测公司
商用空调	完成无氟机 127542 台	商用空调、能源公司、检测公司
洗衣机	降低成本实现 5518 万元；开发仿生环保洗衣机产品 2 项。	洗衣机、能源公司、检测公司
洗碗机	出关欧洲的每批零部件必须入环保库，并且对已入环保库的零部件进行 RoHS 试验委托，合格方可入库使用；并对不同渠道和客户的需求规划产品。	洗碗机、能源公司、检测公司
信息本部	开发 5 种节能新品，并且全部通过电磁兼容认证。	信息本部、能源公司、检测公司
电热本部	开发新品时将节能放在设计要求首位，增加热水器的保温性能，开发 12 个节能新品；要求新品全部达到国家三级以上环保要求；实现全部无氟发泡。	电热本部、能源公司、检测公司
海梅本部	开发 QHQ1268H 环保机	海梅本部、能源公司、检测公司
海尔冷柜	所有均质材料中有害物质含量不超过欧盟 RoHS 指令限量要求。	海尔冷柜、能源公司、检测公司
海尔微波炉	微波炉加热效率大于 55%，比国家标准提高 10%；完成开发 18 个微波炉新品。	海尔微波炉、能源公司、检测公司



绿色设计

海尔绿色产品定义

绿色设计下的绿色产品是高效利用资源和能源，使技术的先进性、名牌质量、经济的合理性、良好的环境协调有机结合。



- 防止地球温暖化  
**减少二氧化碳排放**  
降低产品使用及待机时耗电量
- 绿色环保  
**限制有毒有害物质使用**  
替代 RoHS 指令中六种禁止使用物质；减少污染物排放，防止环境污染
- 资源环境保护  
**推进 3R**  
减少原材料投入量、回收利用报废产品、促进污水零排放

海尔绿色产品标准

项目	类别	具体内容
防止地球温暖化	低耗电量	降低产品使用及待机时耗电量
资源保护	减量化	产品重量、体积的削减
	再利用	回收部件的再利用
	资源化	残次品、报废品中金属、塑料、废玻璃、零部件等再回收
绿色环保	减少有毒有害物质的使用	RoHS 指令中六种禁止使用物质的替代
绿色管理	清洁生产	源头减少资源投入，末端减少污染物排放
	环境体系认证	取得 ISO14001 环境认证
	产品设计及制造	产品设计、制造过程环境评估
	信息公开	产品生产及产品本身环境信息的公开



### ➤ 海尔绿色行动

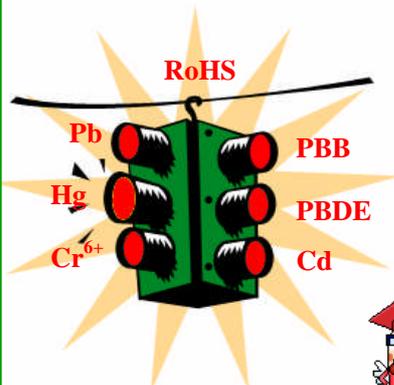
#### ◆ 有毒有害物质减量化行动时间表

项目	冰箱	空调	电视机	洗衣机	其它
2004年3月前	分别调查有害成分部件，有害成分含量				
2004年4月~12月	分析减少或替代有害成分的途径： a.减少有害成分，达到环保要求； b.采用新工艺或设备，把有害物质减量化，达到环境标准要求； c.替换有害部件（消除有害成分）； d.彻底采用新技术（无有害成分）； e.综合分析比较，选出最优方案，并进行独立的小规模试验。				
2005年1月~11月	a.对选出的方案，在各类电器进行试验； b.结合各类电器的不同特点进一步取舍，分别进行优化； c.综合考虑电器性能、经济性、材料发展趋势做出最终选择。				
2005年12月	实施各类电器的最优方案，打破绿色壁垒。				

#### RoHS 指令：



欧盟议会和欧盟理事会于 2003 年 1 月通过了 RoHS（全称是 The Restriction of the use of certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment）指令，即在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令，也称 2002/95/EC 指令，2005 年欧盟又以 2005/618/EC 决议的形式对 2002/95/EC 进行了补充，明确规定了铅、镉、汞、六价铬、多溴联苯(PBB)、多溴二苯醚(PBDE)等六种有害物质的最大限量值。



#### RoHS 中有害物质限量值：

其中铅(Pb)、汞(Hg)、六价铬(Cr<sup>6+</sup>)、多溴联苯(PBB)、多溴二苯醚(PBDE)的最大允许含量为 0.1%(1000ppm)，镉(Cd)为 0.01%(100ppm)，该限值制定产品是否符合 RoHS 指令的法定依据。目前，海尔已全部完成六种有害物质的替代。



### ➤ 海尔绿色行动



#### 绿色产品设计实施方案

- ◆ **节能设计**：海尔是国内通过节能认证产品系列最多，规格最全的企业，主要产品均已通过了国家级节能认证，部分产品还荣获美国环保署颁发的“能源之星”和欧洲 EUROVENT 认证组织颁发的“节能之星”。
- ◆ **低毒害设计**：根据欧盟 RoHS 指令，海尔制定了应对铅、汞、镉、六价铬、多溴二苯醚（PBDE）、多溴联苯（PBB）六类有害物质的行动计划，到 2005 年底 96 大类电器产品中六种有毒有害物质已实现替代。
- ◆ **模块化设计**：根据欧盟 WEEE 指令，在设计产品时重点加强产品模块化设计，减少产品中使用材料的种类和零部件的数量，尽量避免将不同的材料焊接或将塑料部件粘合等，便于报废产品的拆解。

#### 环保标志专栏



中国节能认证

节能产品认证是按照国际上通行的产品认证制定与程序，经中国节能产品认证管理委员会确认并通过颁布认证证书和节能标志，证明某一产品为节能产品。

中国环境标志建立在产品生命周期评价体系的标准之上，是一个基于多重准则的标志，由国家环保总局认证中心认证，是目前中国最权威的绿色标志。



中国环境标志



能源之星

“能源之星”是美国的一种节能环保的标志。“能源之星”标识是颁发给产品耗电量比最低耗电量标准还要低的高效产品的生产企业。

EUROVENT 认证由“欧洲制冷空调、空气处理设备制造商协会”颁布，是欧洲空调高标准的性能认证，消费者对于符合该认证的产品具有非常高的可信度。



节能之星



## 节能节水产品

### “节能金王子” BCD—209 冰箱

每台每天可节电 0.91 度；若将国内现有的 1 亿台冰箱，全部换成海尔“节能金王子”冰箱，则每年可节电 332 亿度。



### 防电墙热水器

2003 年 11 月，海尔防电墙技术被国际电工委（IEC）大会确定为国际标准。

### 波轮洗衣机

以 5 公斤的波轮式全自动洗衣机为例，以每周 3 次每次 150 升为依据计算，每周每台洗衣机可节水 180 升，年可节水 9360 升。



### “超级节水王” 洗衣机

5 千克标准洗衣机的最小用水量仅为 35 升，而一台普通的全自动洗衣机在同等标准下用水量约为 140 升，实现了家用洗衣机节水技术的新突破。

### “直流双新风” 空调

按每天使用 8 个小时，单制热每天节电 16.4 度，单制冷节电 11.5 度，每年使用 7 个月，则可节电 1001 度。

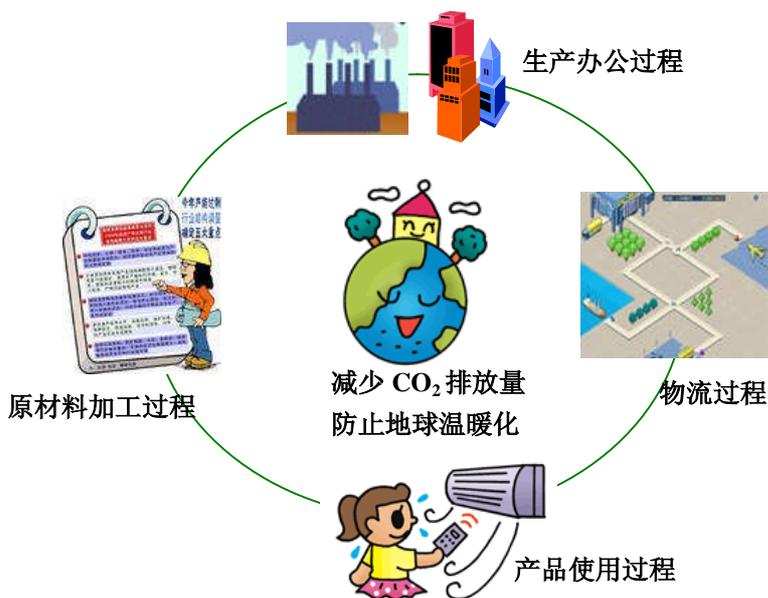




绿色生产

防止地球温暖化

防止地球温暖化是海尔环境经营的一个重要方面，在海尔整个事业领域包括生产厂区和办公室日常办公，原材料加工和产品生产，物流运输，用户产品使用等过程中均制定了地球温暖化防止措施。



专栏:

致力温室气体减排的《京都议定书》。1997年12月，在日本京都举行的《联合国气候变化框架公约》(简称“公约”)第三次缔约方大会通过了“公约”的第一个附加协议，即《京都议定书》。其主要目标是将2008-2010年工业化国家温室气体排放总量在1990年的基础上平均减少5.2%。

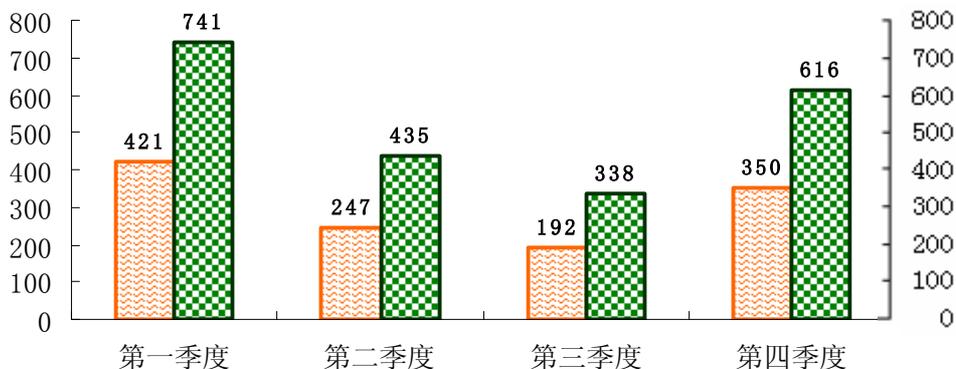
<p>生产办公过程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>生产过程中降低能源的消耗，减少CO<sub>2</sub>的排放；</li> <li>集团内部制定节电措施，夏季办公室温度在26℃以下不开空调，冬季室内温度控制在20℃以下，车间零度以上不供暖；</li> <li>在建筑方面，集团积极采购保温墙体、节电设备等节能新技术产品。</li> </ul>
<p>产品使用过程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引导待机耗电量低的产品研发，降低用户能源消耗；</li> <li>积极推行产品的适度包装；</li> <li>引导公众绿色消费。</li> </ul>
<p>物流过程</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>转变物流模式，推行绿色物流，减少运输系统中产生的CO<sub>2</sub>量。</li> </ul>
<p>原材料加工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>开展供应商的环境核算，促进供应商采取措施，降低环境负荷。</li> </ul>



### ◆ 2005 年集团节约用电对防止地球温暖化的影响

节约用电量 (万千瓦时)

减少 CO<sub>2</sub> 排放量 (吨)



### ◆ 国际履约

氟卤烃的排放不但破坏臭氧层，同时造成温室效应。根据《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》，海尔冰箱和空调均率先在国内实现了无氟替代，1995 年海尔冰箱实现无氟替代，1998 年海尔空调实现 HCFC 无氟替代；2002 年海尔家电全部实现无氟替代。



海尔作为亚洲唯一代表参加联合国环境规划署《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》缔约国会议。

在印度新德里举办的交流会上，许多企业与海尔签定 CFC 替代合作意向书，海尔已开始向国外输出技术。



**专栏：**1987 年 9 月 16 日，24 个国家在加拿大蒙特利尔市签署了《关于消耗臭氧层物质的蒙特利尔议定书》，规定了受控物质的种类有两类共 8 种，第一类为 5 种 CFC，第二类为 3 种哈龙。根据《议定书》的要求，发达国家于 1996 年 1 月 1 日基本完成主要 ODS(消耗臭氧层物质)的淘汰，同时要求发展中国家于 2010 年实现 ODS 的全部淘汰。



海尔冰箱作为亚洲唯一的产品参加在美国举行的世界地球日博览会，被誉为最具代表性的环保产品。

1996 年 2 月 14 日海尔以 CFC 替代样板工厂身份应邀参加在新德里举办的碳氢替代技术交流会，引起世界强烈反响。





### 清洁生产

#### ◆ 节约资源，节约能源



#### ● 清洁生产实施前后能耗和物耗情况

序号	项目	单位	实施前	实施后	取得效果
1	喷粉一次下线合格率	%	89.97	94.10	4.13
2	电耗	kwh/工作时	3000	1600	1400
3	单位面积粉耗	kg/m <sup>2</sup>	0.1868	0.1656	0.0213

#### ● 案例分析

2005年，冬季办公室温度控制在20℃以下，车间内部零度以上不供暖，仅冬季采暖一项，在12月份就节约用煤约2500吨，减排CO<sub>2</sub>1100吨，减排SO<sub>2</sub>28吨，减少烟尘排放量1.07吨。

“零度以上不供暖”措施，在为集团取得直接经济效益的同时，也树立了企业的环保形象，为减少环境负荷、保护地球环境做出了显著的贡献。



冬季办公室温度控制在20℃以下



● 2005 年海尔节约用电措施

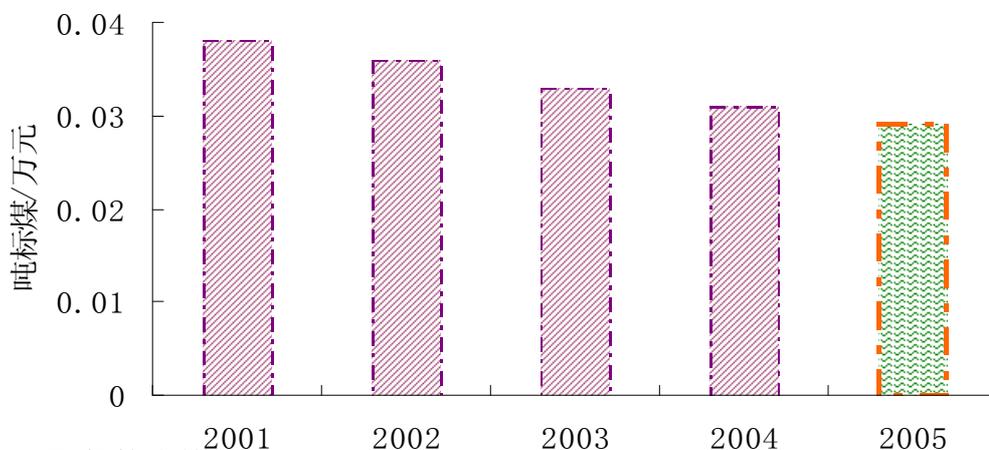
- 制定年度能耗计划，重点针对夏季用电和冬季采暖的浪费现象；
- 整合资源，充分利用能源服务公司模式（T 模式），为产品部提供零投入的节能新技术，推广节能管理模式；
- 在新建、扩建和维修改造办公用房及其它建筑时，要积极采用保温墙体、多层玻璃等建筑材料，使用建筑节能新技术，尽可能节电；
- 加强节能检查力度，使产品部重视能源节约工作。

● 2005 年各单位节约用电实施一览表

单 位	年初计划（万千瓦时）	实际节约（万千瓦时）	节约率（%）
海尔特冰	50	86	172
海尔冷柜	45	46.292	103
海尔洗衣机	50	56.84	114
海尔家用空调	30	32.4	108
海尔梅洛尼	60	61	102
海尔电热	55	57	104
海尔冷冻设备	40	40.196	100
海尔三菱重工	35	36.2	103
住宅设施	60	64.2	107
海尔中试	70	74	106
海尔特钢	40	41.5	104
海尔模具	45	46	102
海尔药业	30	30	100
海尔国际冰箱	80	85.75	107
海尔商用空调	80	93.7	117
洗碗机	50	50	100
海尔电子产品	40	42	105
合 计	860	943.3	110



### ● 万元产值能耗变化情况



### ◆ 取得的成就

作为试点企业开展清洁生产审核工作，通过实施清洁生产方案取得以下成果：

- ◇ 2003年，海尔能源动力有限公司综合能耗下降5%，水的重复利用率60%，COD减排9%，SO<sub>2</sub>减排7%。
- ◇ 2004年，海尔家用空调公司产品部取得直接经济效益618.68万元，综合利用废铜管6.4吨，铝箔下脚料1.5吨，回收废旧塑料袋47.5万个，对大气减排R22 600吨，形成减排R22总量1000吨/年的能力，水的重复利用率50%，中水回用率50%，万元产值清洁生产贡献率1.25%。

### 2005年海尔环境资源管理获得荣誉

空调、洗衣机均获得由青岛市政府颁发的青岛市节水型企业、节能先进企业、资源节约型企业和山东省环境友好型企业等荣誉称号。



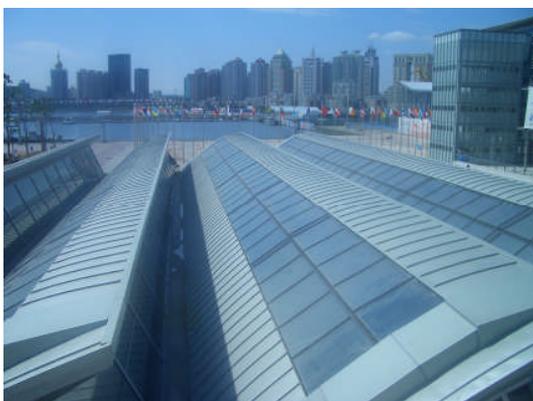


### ➤ 可再生能源的使用

#### ◆ 太阳能的利用

##### 经济效益：

作为 2008 年北京奥运会赞助商，海尔集团研发成功的太阳能中央空调系统为青岛奥运场馆配套并组建奥运服务团队。预计在 20 年的使用寿命期中，整个项目将节约资金约 20 亿元人民币。



##### 节能：

后勤保障中心太阳能站的年集热量约为 393MWh。奥运村运动员中心太阳能站的年集热量约为 789MWh。据计算，太阳能站每年将节省接近 1.200MWh 的常规能量，相当于一个大型发电站 1.2 个月的发电量。



##### 环境效益：

两个太阳能站的二氧化碳(CO<sub>2</sub>)潜在的年削减量大约 391,200kg 左右，相当于 1 公顷森林 1 年所吸收 CO<sub>2</sub> 的量。在其寿命期内，太阳能站将带来巨大的环境效益。



### ◆ 风能的利用



海尔积极开发可再生资源，在国际培训中心安装风力发电设备，不但实现风能对化石能源的替代，而且成为海岸线一道亮丽的风景。



### ➤ 环境监管及措施

#### ◆ 生产过程中的环境监管

- 控制磷化废水及生活污水中的总磷、SS、COD、Zn 和 pH 值等；
- 烟尘：主要控制烟尘浓度、烟气黑度和二氧化硫量；
- 噪声：主要控制厂界噪音；
- 监管档案保存期限为三年。

负责单位：能源动力公司

#### ◆ 减少污染物排放量措施

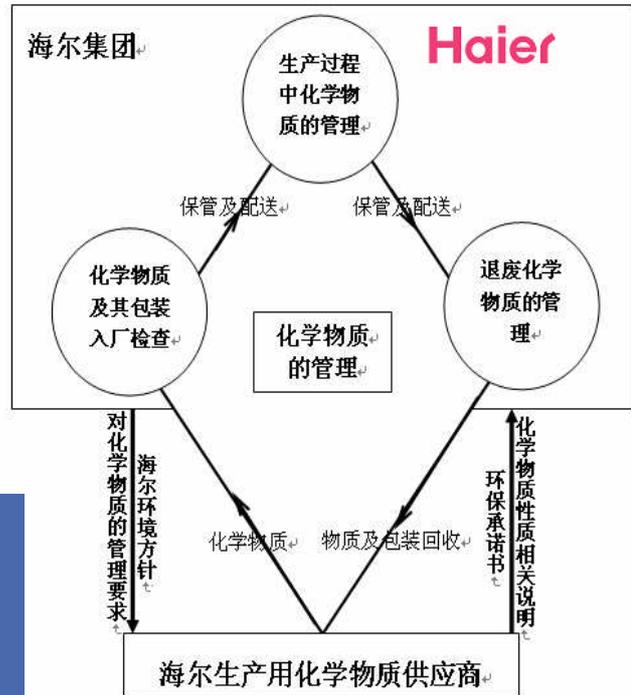


- ◇ **工业废水**：实施水的定额目标管理和实施中水回用工程，每年减排废水 25 万吨，减排 COD 20 吨；
- ◇ **大气污染**：加强煤炭管理，采用低硫煤炭，2005 年大气污染物全部达标排放；
- ◇ **工业固体废物**：加大污染治理与固体废物集中处置力度，建立目标管理制度；
- ◇ **环保设施**：加大环保设施的检修和维护力度，对操作人员进行专业知识培训，持证上岗，提高业务水平。



### 有毒有害化学物质管理

海尔制定的《化学物质管理手册》，规范生产用化学物质的采购、存储、搬运、使用及其生产退废处理，以维护生产安全，保护生态环境。



### 海尔与供应商共同打造绿色海尔

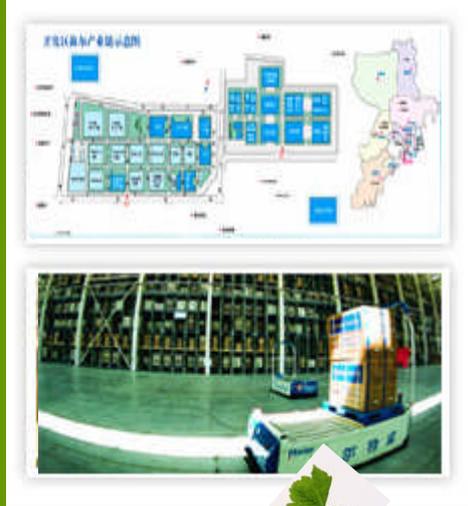
- 产品供应商应熟知海尔环境方针，针对化学物质的管理要求，与海尔签订环保承诺书。
- 产品供应商提供的化学物质包装必须符合国家法律法规有关要求，在运输过程中必须采取防流失等防止环境污染的措施。
- 化学物质送入海尔生产基地后，由质量检测事业部外检员对化学物质的包装进行检查，按照标准对材料性能进行检测。
- 供应商应提供有关化学物质的说明书及相关知识，海尔针对保管员、送料工进行培训。
- 化学物质的保管及运输：仓库中化学物质应远离水源；库房通风良好；仓库应具备有应急物品；保管员每月检查包装完好性并记录；送料工负责化学物质的安全运输及配送到工位。
- 化学物质的退废：生产中出现的磷酸盐渣和无毒、有回收价值的废包装等送有资格的相关单位处理，不能自行处理的废包装容器交供应商回收再利用。



## 绿色物流

### ➤ 海尔物流的观念改革

- ◇ 以时间消灭空间：物流以 3 个（采购、原材料配送、成品分拨物流）JIT（JUST IN TIME）的速度消灭了企业的库存。
- ◇ 同用户与客户实现零距离：信息同步，快速响应；在开放的系统中提升核心竞争力。
- ◇ 不搞物流，无物可流：没有现代物流，企业就是生产库存，最后只能无物可流。



### ➤ 发展历程

- ◇ 物流重组：统一采购、统一仓储、统一配送。
- ◇ 供应链管理：内部、外部。
- ◇ 物流产业化：应用世界最先进的 SAP R/3 系统和 SAP LES 物流执行系统，拥有 600 亿海尔物料的管理运作经验和能力。

### ➤ 减少对环境的影响

- ◇ 在远程运输方面，减少卡车等 CO<sub>2</sub> 排放量大的运输方式的使用，优先考虑使用铁路、海运等运输方式。
- ◇ 积极拓展社会化分拨物流业务，推行公运物流方式。



**物流发展目标：**在经济和环境效益双赢的条件下，提升企业的核心竞争力，从企业的物流成长为一流的物流企业。



绿色消费

海尔倡导消费者转变消费观念,崇尚自然、追求健康,选择未被污染或有助于健康的绿色产品;在消费过程中注重对垃圾的处置,避免环境污染;引导消费者在追求生活舒适的同时,节约资源和能源,实现可持续消费。



洗衣服再也不用洗衣粉了!

**双动力**

净

省

低

快

无害

**GOME** 国美电器

**永乐生活电器**

**SUNING** 苏宁电器

**五星电器** FIVE STAR APPLIANCE

**三联集团** SANLIAN





绿色回收



2003年，我国电视机、洗衣机、电冰箱、空调器、电脑的废旧淘汰达到高峰期，若不进行有效回收处理，不仅浪费大量资源而且对环境造成严重影响。

2003年12月，经国务院批准，国家发展改革委员会确定浙江省、青岛市为国家废旧家电及电子产品回收处理体系建设试点省市。开展试点旨在建立规范的废旧家电及电子产品回收处理体系，为制定相关政策法规和标准提供经验，促进循环经济发展。

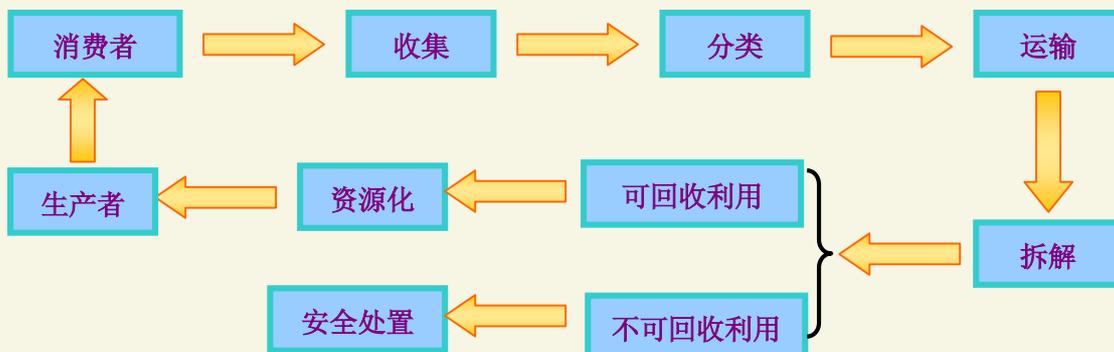


➤ 规划建设的废旧家电处理工厂鸟瞰图



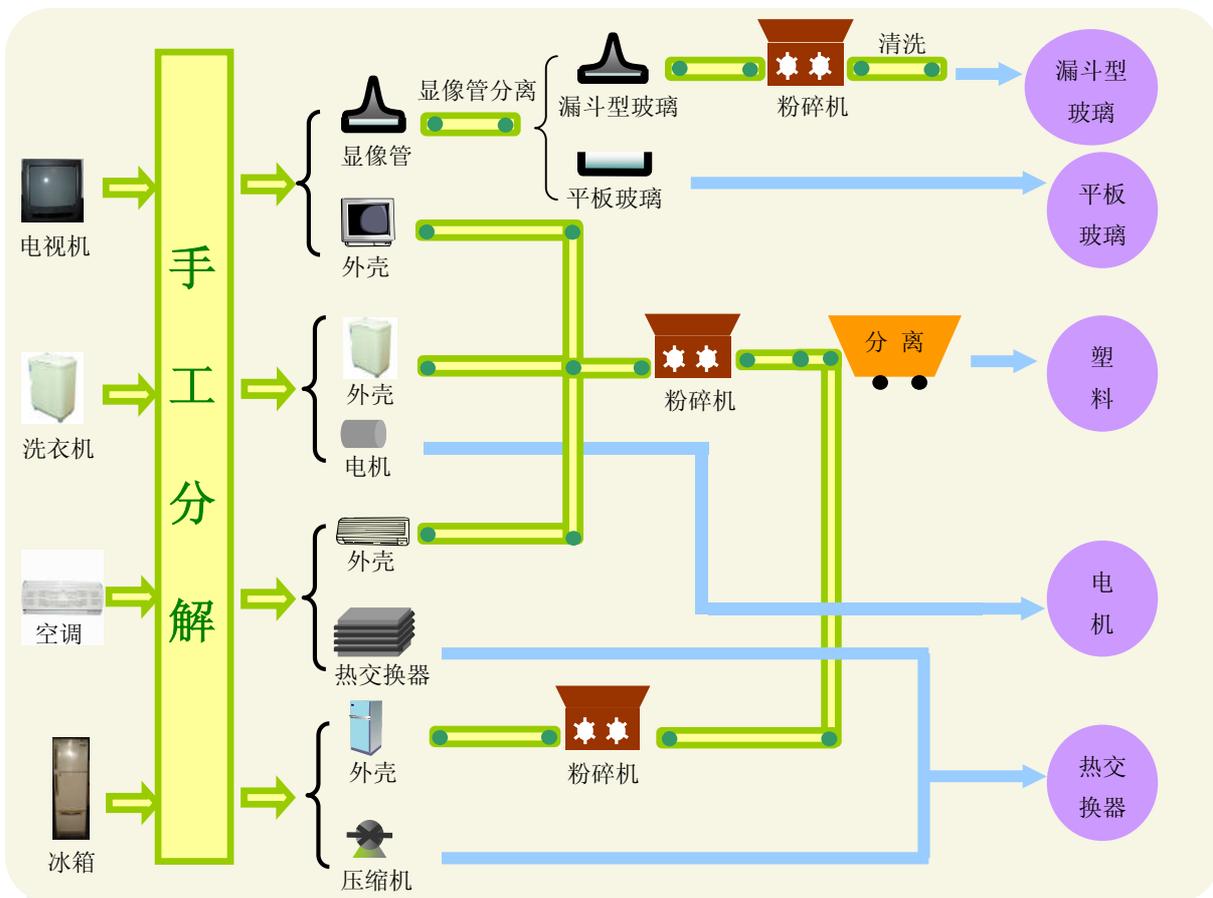
2005年，作为国家发改委废旧家电回收循环利用试点运行企业，海尔在青岛的莱西姜山镇参与投资建设了废旧家电回收示范工程，一期处理规模为20万台套；项目全部建成后，可形成年处理废旧家电60万台套的能力。

➤ 家电生产、使用、回收、再利用全过程示意框图





### ➤ 废旧家电拆解及再利用



### ➤ 回收材料的再利用

- ◇ **钢铁:** 除少部分直接利用在海尔工装设备等部门使用之外，主要部分由废旧钢铁冶炼企业收购。
- ◇ **塑料:** 一部分销售给塑料加工厂作为材料添加剂使用，另一部分进行改性处理成为塑料母料，用于符合塑料特性的产品（玩具、建材等）生产。
- ◇ **铜铝等有色金属:** 一部分通过检验直接利用，另一部分有色金属由集团内部企业使用。铝箔等产品粉碎后由原有铝箔生产企业回收。
- ◇ **其他贵重金属:** 由电子原料企业收购。
- ◇ **电视及显示器中回收的玻璃:** 破碎处理可作原材料，还可用于高速公路转弯地段，保证汽车夜间行驶的安全性。



### 经营信息

**文化：**海尔企业文化、海尔精神和海尔作风。

**人才：**“人人是人才，赛马不相马”。

**战略：**“先谋势，后谋利”。

**服务：**“企业生存的土壤是用户”。



人人是人才，赛马不相马

### 环境信息

海尔提出绿色设计、绿色制造、绿色消费、绿色回收的绿色经营理念。**绿色设计：**立足于生态设计，提高节能降耗意识，开展节能、节水、节材型新产品与技术研发，推广环保节能型家电和电子产品与技术。**绿色制造：**制定目标管理制度，控制新建项目资源和能源消耗，提高单位产品的资源生产率。2006年底，集团内主导产品企业将全部通过清洁生产审核工作，实现产品的单耗达到或超过国际先进标准。**绿色消费：**研发有助于公众健康的绿色产品，倡导市民转变传统消费观念，崇尚自然，追求健康，引导绿色消费。**绿色回收：**以强化废旧家电的回收和资源化为突破口，提高废旧家电回收利用技术水平和提高再生产品附加值，并加快静脉产业园建设。

### 海尔与利益相关者关系

#### ➤ 海尔与员工的关系

#### ◆ 海尔人力资源开发的具体做法

##### ◇ 海尔考核机制

- **在位要受控：**如每天评价工作效果；每周根据刚性指标完成结果进行优劣评价；每月根据业绩考核排序，表彰和警示制度等。
- **淘汰机制：**如业绩淘汰、违规淘汰等。

##### ◇ 海尔轮岗机制

- **轮岗原则：**一般在一个岗位上工作3-6年应轮岗，特殊岗位2年轮岗。全员竞聘上岗机制
- **轮岗方式：**海豚式升迁、换岗、工作区域调整。



#### ◇ 海尔竞争分配原则

- **公正**：搭建一个机制平台，按制度严格实施。
- **公平**：在机制下人人平等、一视同仁、不搞特殊。
- **公开**：将解决问题的结果公开公示，置于群众监督之下。

#### ◇ 海尔升迁机制

- 全员竞聘上岗机制
- 升迁竞争机制
- 人才库机制（后备人才培养机制）
- 海豚式升迁模式是企业快速培养中高级管理人才的一种模式。

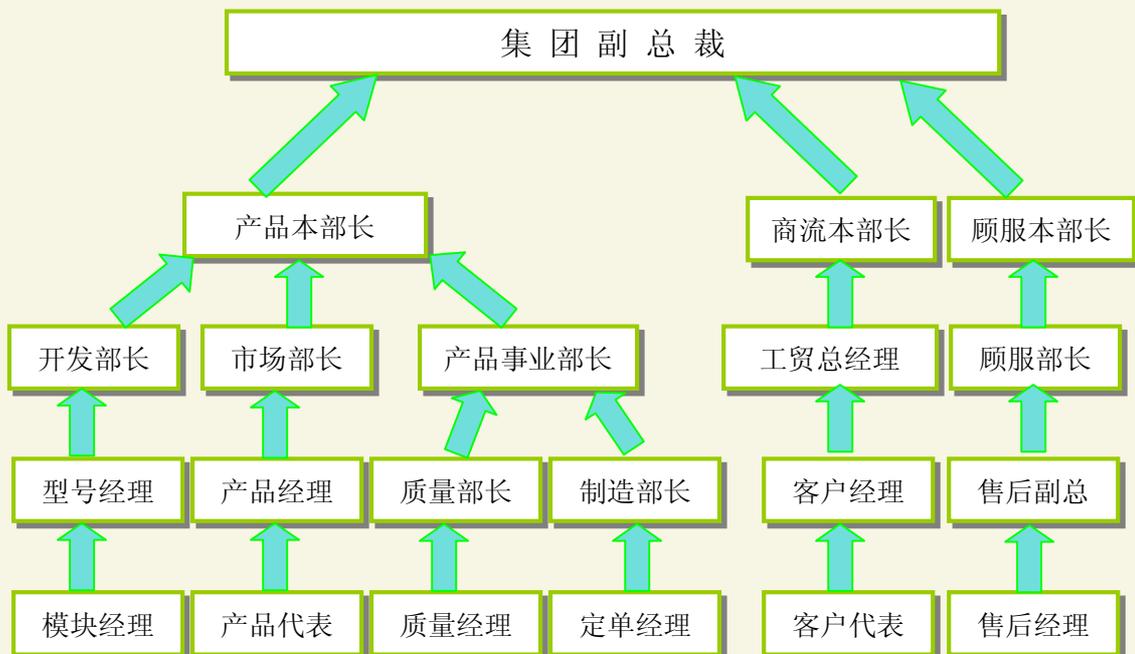
#### ◇ 海尔分配机制

- 坚持“公正、公平、公开”的原则
- 即时激励：合理化建议奖、SBU 明星
- 按效分配

#### ◇ 人才开发机制

- 变“管人”为“开发人”
- 员工职业生涯设计
- 培训机制：包括现场培训、案例培训、即时培训、互动培训

#### ◆ 海尔员工职业升迁图





你能翻多大跟头,给你搭多大舞台 欢迎加盟海尔

人人是人才,赛马不相马

#### ☆ 员工的薪酬

- **名牌战略阶段**: 基建点数工资/岗位技能工资+质量价值券的单一工资模式;
- **多元化战略阶段**: 岗位工资、项目工资、年薪工资等多种工资模式并存;
- **国际化战略阶段** (流程再造阶段): 市场链工资模式 SST (薪酬、索赔、跳闸);
- **国际化战略阶段** (SBU 推进阶段): SBU 薪酬模式。



#### ☆ 员工的福利

**住宿类**: 为大学生提供公寓, 公寓在规定期内全免费。

**住房类**: 为员工交付住房公积金, 按规定企业和个人各支付 50%。

**保险类**: 通常包括社会保险 (养老、医疗、工伤、失业、生育五大保险)

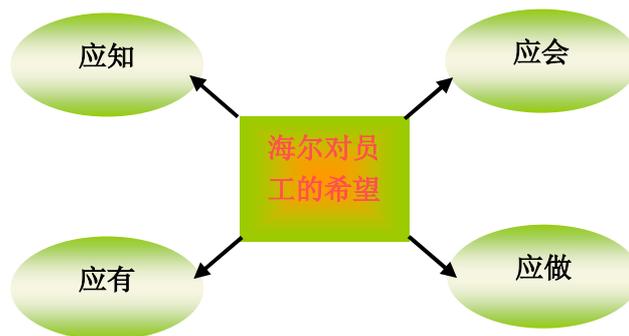
补充保险 (养老、医疗)、交通意外伤害保险等。

**奖励激励**: 发放企业周年纪念购物券。

**假期**: 包括带薪工假、探亲假、婚假、产假、病/事假等。

**福利金及费用报销**: 主要包括年度和季度福利金、节日礼品、电话费、交通费等。

**其他福利**: 包括为高级经理人置备交通工具、为员工提供班车、庆贺慰问、安全劳保用品、工作餐补贴、住院慰问、教育培训、走访驻外人员和困难员工家属等。





只要您拨打一个电话，  
剩下的事由海尔来做  
Service ...



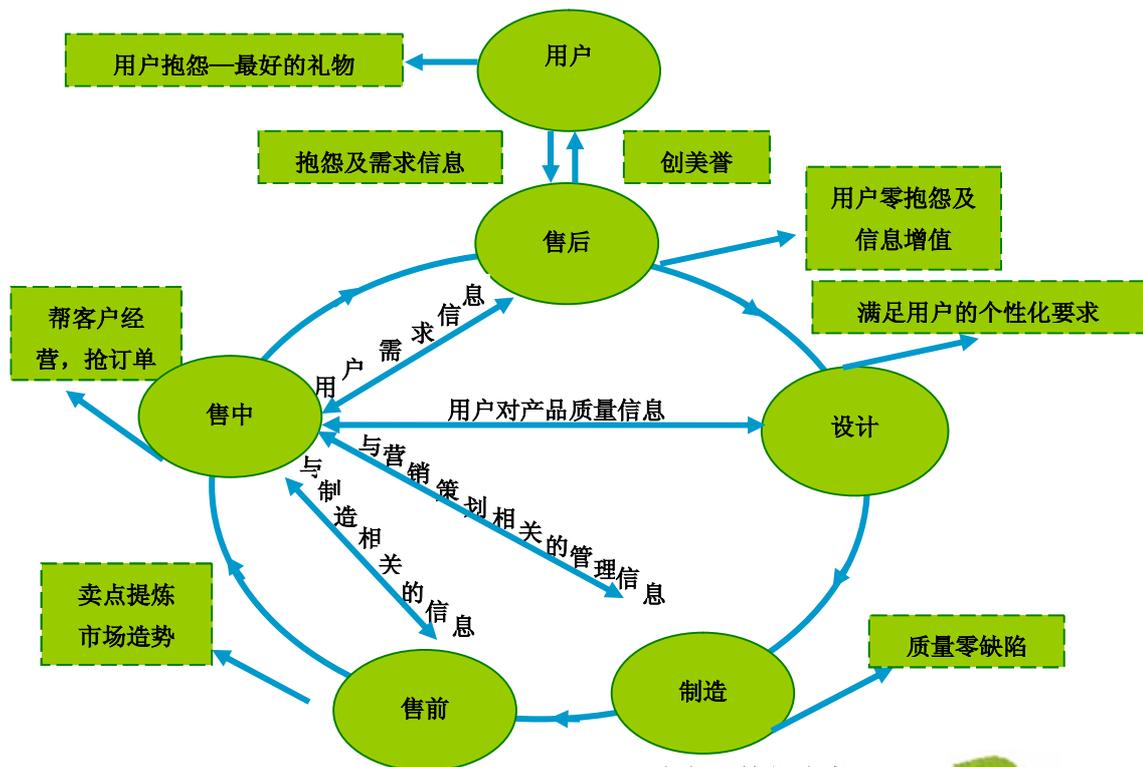
### ➤ 海尔与顾客的关系

#### ◆ 与顾客沟通



- **产品研发前期调研**：研发中心负责开展产品研发的前期调研工作。顾客的要求通过合同评审予以确定，并通过评审表和说明书记录，有选择性地融入到相关产品的研发和生产制造过程中去。
- **售前宣传**：新产品在正式进入市场之前，市场中心将通过推进会、直销员宣传或广告等形式，主动向顾客介绍制造中心的产品，提供宣传资料及相关的产品信息，
- **售中咨询**：产品销售过程中顾客对各类产品的性能、价格等方面信息的咨询由市场中心相关人员及商场直销员负责解答；顾客对合同或定单信息的咨询由定单处负责解答。
- **售后服务**：各部的服务中心负责对顾客反馈的信息（包括抱怨）进行收集和处理，处理难度较大的可反馈到产品本部各制造中心进行处理。

#### ◆ 海尔闭环增值的服务流程





### ➤ 服务标准

#### ➤ 随叫随到 (“0” 服务延误)

- 在与您约好的时间内准时到达约定的服务现场。
- 若每超出约定时间 1 小时到达，给予您 10 元补偿。

#### ➤ 到了就好 (“0” 多次维修)

- 一次到位迅速满足您的要求、解决您的抱怨。
- 若不能保证一次解决问题，则保证提供家电周转机（包括冰箱、彩电、洗衣机、手机等）确保您正常使用。

#### ➤ 创造感动 (“0” 用户流失)

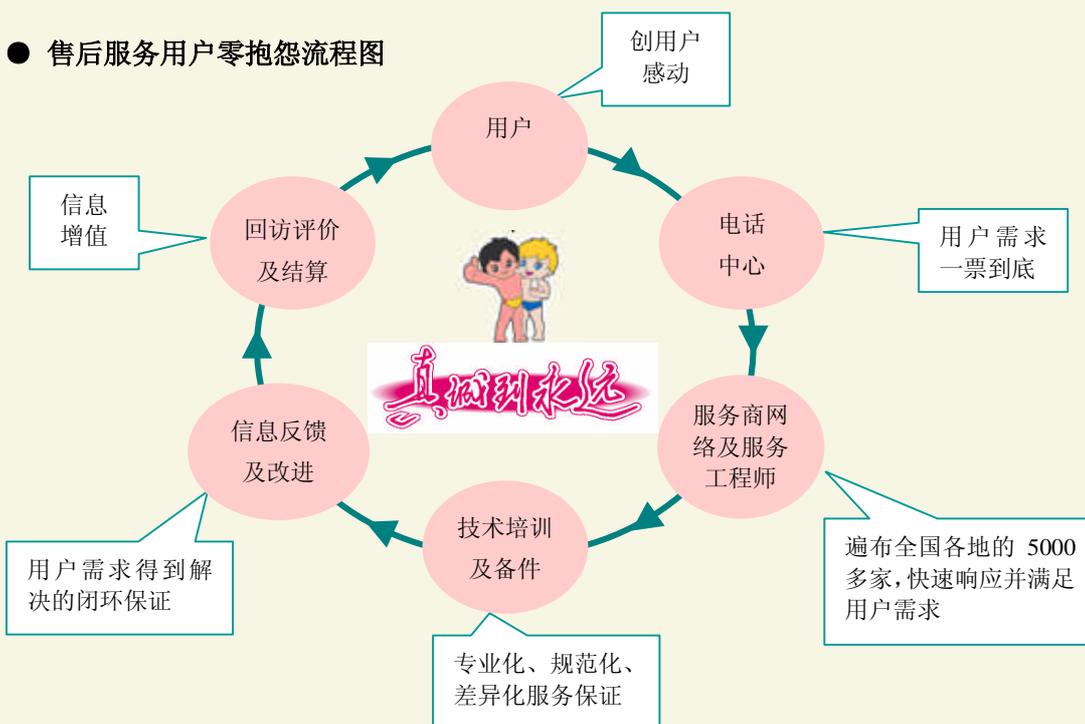
- 上门为您提供规范化、专业化的海尔星级服务。并根据您的需求，提供定期维护、保养、清洗服务。
- 根据您的个性化需求或潜在需求，为您提供超值服务，让您得到意外的惊喜。

#### ➤ 信息增值 (为用户创造价值)

- 您的意见和建议是我们最好的礼物。
- 无论在产品开发设计、性能功能改进，还是产品营销等方面提出的意见和建议，一旦被我们采纳，都会给您相应的奖励。

### ◆ 服务模式

#### ● 售后服务用户零抱怨流程图





➤ 海尔与社会——扶贫、救灾、助残



- ✚ 1999年海尔出资300万元，建立了“海尔爱心救助基金”，每年将8万元利息作为捐赠基金。



- ✚ 2005年1月4日，海尔开展“向印度洋地区地震及海啸灾民奉献爱心，捐款赈灾”活动，仅在一天内职工捐款达6万余元。



- ✚ 2002年9月1日，济宁海尔加盟店为贫困女大学生杨帆举办捐资助学活动，总经理表示其大学四年的学费全部由济宁海尔加盟店供给。

- ✚ 抗击“非典”期间，海尔向全国各地工贸所在地共137家收治非典的医院，捐赠数百套海尔健康家电“套装”，以改善抗击“非典”最前线的医护环境。



- ✚ 海尔为南京军区驻霍邱抗灾部队捐献海尔“防菌墙”烘干型滚筒洗衣机，对抗灾官兵表示慰问。

- ✚ 海尔员工积极参与“爱心飞扬——慈善一日捐”、“双动力大行动，万份爱心献真情”公益活动，为社会奉献了自己一份爱心。



海尔开县分公司支持“抗灾助学行动”



➤ 海尔与社会——环境友好

✚ 海尔技术研发中心基于“环境友好及绿色设计工程项目”之“绿色家电教育示范基地”项目获“2005年中国青年丰田环境保护奖”。



✚ 2004年4月3日，海尔海外推进本部团委和洗衣机事业部团委的几十余名海尔青年争“做绿色奥运志愿者，迎绿色奥运”。

✚ 2005年3月12日“植树节”，海尔青年团员参加由青岛市委组织的“绿色奥运建设林”青年志愿者义务植树活动。



✚ 海尔热水器有限公司将首批30个废旧电池回收箱捐赠给了青岛各大小区、商场等公共场合，为环保事业贡献力量。



✚ 海尔热水器有限公司和青岛市环保局联合举行了主题为“杜绝白色污染，倡导绿色消费”的环保布袋子首发仪式，引导市民绿色消费。



➤ 海尔与社会——体育事业



海尔与 2008 年奥运会



2005 年 8 月 12 日，北京奥组委在青岛奥帆基地正式宣布：“海尔集团成为北京 2008 年奥运会白电赞助商！”

扬帆奥运 海尔启航

2002 年开展“海尔之星——我是奥运小主人”活动，对学生们宣传奥运知识和参加公益环保活动

北京2008年奥运会白色家电赞助商签约仪式  
SIGNING CEREMONY OF OFFICIAL SPONSOR OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES



北京2008年奥运会白色家电赞助商签约仪式  
SIGNING CEREMONY OF OFFICIAL SPONSOR OF THE BEIJING 2008 OLYMPIC GAMES



2004 年 6 月，“山东希望小学海尔代表队”代表山东省参加“首届全国希望小学运动会”，发扬海尔拼搏精神，取得优异成绩并获“优秀组织奖”荣誉。



2004 年 7 月 13 日，海尔向将赴雅典奥运赛场的国家体操队赠送一批海尔新一代迅驰笔记本电脑，满足其无限上网和在线沟通的需求。





➤ 海尔与社会——希望工程



- 海尔创业 21 年来，在“真诚到永远”的理念指导下，张瑞敏带领海尔在快速发展的同时，一贯热心儿童教育，用真情回报社会，以海的品格年复一年地为社会默默地奉献。目前海尔已经在全国 22 个省、自治区、直辖市捐资 1653 万元援建了 57 所海尔希望小学。





- “园丁奖”形成良性循环，“组织奖”营造良好环境。2004 年全国有近 10 万名少年儿童积极参加中国少年儿童海尔科技奖活动。



- 2005 年 4 月 20 日，海尔率先向务工青年文化驿站捐赠 20 台电视机和 20 台 VCD 机。



- 2005 年 1 月 31 日海尔首席执行官张瑞敏入选“爱心中国”，并被评为首届中国最具影响力的慈善人物。



- 2005 年 5 月 30 日，海尔为“神五”和“神六”号载人飞船升空备战的航天员赠送宇航冰箱。

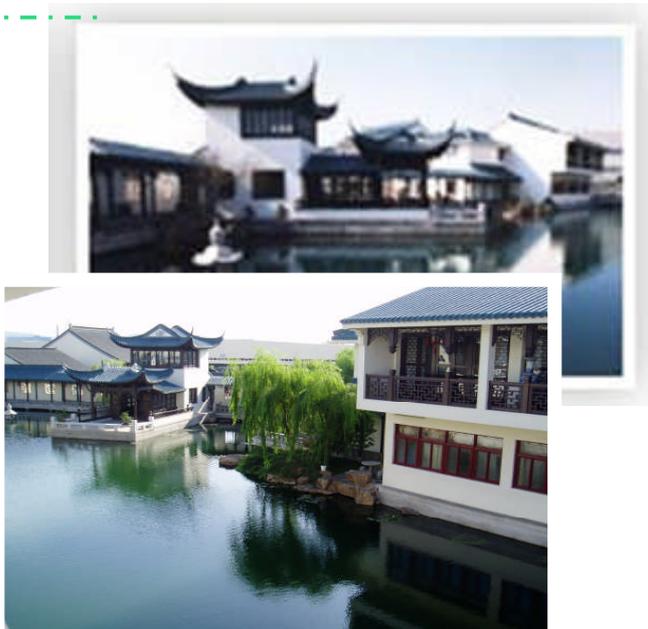




### 员工教育与培训

海尔于 2002 年在国际上首次通过了 ISO10015 培训管理体系认证，培训工作严格按照 ISO10015 体系的要求开展，培训具体步骤包括：培训需求调查、培训策划、培训实施和培训效果评估等。

海尔大学位于海尔高科技工业园，主要负责 3 天以内的短期培训。作为世界上首家通过 ISO10015 国际培训管理体系认证的企业，海尔大学秉承“选准母本、清楚目标、找出差距、需什么学什么、缺什么补什么，急用先学，立竿见影”的培训原则，



依据海尔的发展战略，围绕市场终极效果，通过“现场、案例、即时、互动”的创新培训模式，进行问题管理培训、创新能力培训、发展能力培训等。与哈佛大学、IMD、沃顿商学院、英国剑桥大学、清华大学等国内外著名院校建立了案例编写关系。目前，已有 6 个案例进入以上国际级商学院 MBA 教学案例库，成为全球通用的教学案例，已有 20 余个案例在国际各大院校使用。

海尔国际培训中心位于国家级风景旅游度假区崂山仰口，与海尔大学相得益彰，主要为海尔的管理干部提供 3 天以上的脱产培训，同时可进行国际学术交流活动。海尔国际培训中心完全按照现代化的教学标准建设，与国际知名教育管理机构的合作，可承办各种综合素质培训和国际学术交流，同时向社会开放，为提高全社会的素质做出贡献，是一座名副其实的海尔国际化人才培养基地。





### 员工感言

#### 洗衣机产品本部市场支持部长：丁来国

借来的火点亮不了自己心灵。经营人就是让每个人自己点亮自己的心灯！

市场无限，资源无限。市场做得不好，并不是市场资源不足，而是自己没把现有的市场资源利用好，没把现有的员工资源整合好！现有的资源都没利用好，创造了新的资源又谈何充分利用起来？

我们的目标就是把使用海尔不用洗衣粉的“洗衣机”洗衣服变成用户的生活习惯。

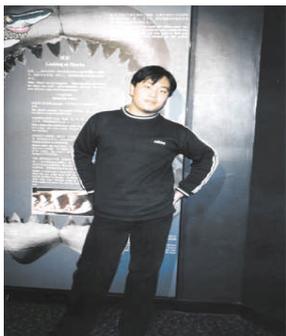


#### 北京中塔大中彩电展区直销员：聂颖

真诚待客  
——赢得信任！

卖出产品  
——让顾客满意！

顾客满意  
——赢来定单！



对于我们直销员来说，我的‘单’就是要卖出产品，但这还远远不够！只有处处为顾客着想，才能真正赢得顾客的心！

#### 空调事业部质检员：戴弋

用创新的办法做好自己工作上的每一件事，这就是做到了“人单合一”。作为一名普通操作工，“单”就是自己岗位的目标，谁用创新的办法完成自己的工作，就是做到了“人单合一”。

戴弋说：“我干这块工作，我就得负责。现在咱在推‘人单合一’模式，我觉得，检验工作就是我的‘定单’，想办法做好了检验，就是做到了‘人单合一’”



#### 冰箱中一事业部检验处发泡检验班长：董淑旺



“这两年我的变化很大。咱厂一直在挖掘我们的能耐，在这样的企业里，俺可以放开干！”



### 员工环境感言



王安喜（集团党委副书记）：海尔是一片纯净的大海，海尔的今天得益于大自然的恩惠。在国际化的浪潮中，明天的海尔要继续通过环境友好的生产经营活动，将优质的产品和优良的环境馈赠于人类，回报于大自然。

吕佩师（洗衣机开发部部长）：地球是我们共同的家园，在这个家园里，人与自然应该和谐相处。海尔的各项事业活动都是以保护地球环境为使命，我们要以环境友好为己任，勇于承担企业的环境责任，为保证地球获得健康环境作出不懈的努力。



史春洁（定单推进本部本部长）：我们开发产品的宗旨是节能、降耗、低污染，所以我很骄傲的向我的家人、邻居、朋友推荐我们海尔的环保产品，让更多的人参加到保护环境活动中去。我们海尔是北京 2008 年奥运会白电赞助商。作为东道主，我们要创造更优良的环境，制造更优质的产品，为奥运会增光彩。

环保处管理人员：环保工作是企业的生命线，我们做好环保工作就是要通过强化环境管理，树立海尔的国际形象，实现海尔生产经营与环境的协调发展。



新毕业大学生：人类对自然界环境的破坏，自然界会以同样的代价报复给人类。海尔在家电行业率先开展 ISO14001 环境管理体系认证，提升企业环境形象，到这样的企业工作，我感到骄傲，我愿与海尔一同为保护地球环境做贡献。



### 国家领导人关心海尔成长

国家领导人高度关心海尔的发展，中共中央总书记、国家主席胡锦涛，全国人大常委会委员长吴邦国，国务院总理温家宝，全国政协主席贾庆林，国家副主席曾庆红等国家领导人先后到海尔视察，对海尔所取得的成就表示肯定，对海尔的今后发展充满希望。



国家主席胡锦涛视察海尔中心研究院

国家主席胡锦涛参观海尔中心研究院时说：“海尔的中央研究院是一流的，实验室是一流的！”



全国人大常委会委员长吴邦国视察海尔



国务院总理温家宝视察海尔集团



全国政协主席贾庆林视察海尔集团



国家副主席曾庆红视察海尔集团



## 公众看海尔

### ◆ 经济系学生参观海尔工业园

2003年10月17日，合肥学院经济系大二学生们在海尔工业园观看了模型图、彩电产品展示区以及彩电生产车间，并详细了解空调生产线的工艺流程。在近一个多小时的参观中，学生们为海尔人进取、创新的工作精神所钦佩，对海尔集团的工作理念赞叹不已。



### ◆ 中国十大杰出青年志愿者 叶榄

叶榄，以一个绿色使者的感召力与精神境界，在学校演讲、铁路宣传、开办网站等多种方式长期从事环保宣传，传播生态文明，发挥了显著的环保启蒙与示范作用。

2006年3月29日，叶榄来到海尔集团参观。拥有一台笔记本电脑写作一直是叶榄的一个梦想，当首席执行官张瑞敏了解了他的情况后，亲手把海尔笔记本电脑送给他。

叶榄万分感激：谢谢您，绿色的海尔！谢谢您，美丽的海尔！在我万里的行程中，我将永远铭记您的恩德，并把它化为自己绿而歌的动力，把绿色希望传播到更远的地方。



## 海尔服务温暖我这外地人

京九晚报

2004年11月18日 第4版 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘 商丘

商丘新闻/市区 3

2004-11-18 京九晚报第三版 蒋先生来信内容：

我是一名外地人，刚来商丘工作不久。04年11月13日，我在商丘海尔专卖店为自己买了一台海尔双动力洗衣机，当晚6时安装。海尔公司的服务人员安装至晚七点半钟，为了感谢师傅，我留他在家中吃顿便饭，可他坚决谢绝，拉扯半天也没能留住。有些过意不去的我，趁师傅收拾地上杂物时，把一包帝豪烟悄悄地放进他的工具包里。20分钟后，那位海尔师傅又回来了，将我送他的烟“完璧归赵”。临行前，那位小师傅对我说：“大哥，不必太客气，您使用‘海尔’，就已经是对我们最好的回报了。”朴实的语言，对我这个在商举目无亲的外乡人来说，像亲情一样把我深深感动……





### 业内同行看海尔

2000年，三洋株式会社会长井植敏会长评价海尔：“我去世界自由关税贸易中转地阿联酋的迪拜时，到处都能看到海尔的产品，我感到十分惊讶。同时，海尔还开始了向美国出口，在市场上与本公司的电冰箱等产品展开了竞争。我感到“海尔令人可



怕”，从此便开始密切关注它的动向，

我参观了海尔模具工厂，令我吃惊的是，世界一流生产商的最先进机器在那里满负荷地运转着。他们不仅具有很好地掌握生产机械信息的能力，还拥有很高的管理能力。同时，我还对产品的设计和交货期的迅速感到吃惊。”



### 国内外媒体看海尔

2003年8月20日，海尔在日本东京银座——世界四大黄金地段之一，竖起一座广告牌，标志着海尔在日本家电市场异军突起。

海尔集团灯箱广告在日本东京银座点亮后，世界各地媒体纷纷在同一时间聚焦海尔：

美国《Appliance》杂志：“据道琼斯通讯社



首尔海尔广告

报道，如果海尔这一新广告牌以及与三洋的合作能够提升海尔产

品的形象，那将有助于该企业成为日本的家电业巨头。”

日经BP社：“曾几何时，索尼等日本企业在美国纽约时代广场推出自己的广告牌时，让美国人惊呼日本人来了。今天，中国企业海尔开始以国际品牌的形象出现在日本，其象征意义不言而喻，带给日本企业的冲击可想而知。”

《人民日报》：“东京的银座如同北京的王府井，是都市中心地区最繁华的商业街，也是商家广告的必争之地。这里有历史悠久的和光百货店、豪华的三越百货店，还有索尼大厦、日产博物馆。如今海尔的广告与松下、LG等世界知名品牌的广告比肩而立！”



东京海尔广告



### 公众看海尔环境

2005年7月，国家环保总局副局长张力军一行到山东调研，实地考察了海尔集团，对海尔集团在环境保护和循环经济建设方面取得的成绩给予充分肯定。张副局长认为海尔的环保工作成绩显著，尤其在发展循环经济方面认识到位。积极开展废旧家电处置示范工程建设，是落实科学发展观、转变经济增长方式，构筑和谐社会的重要体现。



2005年，山东省人大生态省建设视察团：海尔不愧为中国家电的一面旗帜，海尔不仅在生产上体现了环保，而且在建设废旧家电处置示范工程上体现出海尔新的环境观，说明海尔在新形势下的环境保护工作和循环经济工作迈出了新的步伐。

青岛理工大学环境与循环经济研究室（硕士研究生）：海尔的国际化不仅体现在产品质量和销售额上，也体现在海尔的环境经营方面。海尔的生态设计、环境友好型产品的开发、严格的环境管理、新能源的利用以及废旧家电绿色处置等给我们留下了很深的印象。我们真心希望中国的家电企业都能像海尔一样以保护环境为己任，争做环境友好的国际化、现代化企业。



博山市小学教师：海尔集团不仅制度完善、管理到位，而且要求非常严格。大到生产产品，小到厂区废物的回收与环境卫生管理，都有专人管理与负责，基本消除了管理上的空白点，这是一般企业难以做到的。正因如此，他们的生产全过程和其他工作都做得井井有条，令人叹服。

来青岛参加党支部书记培训班的刘培超：至顶层放目四望，厂区一望无际。诺大的厂区中见不到垃圾，只有工装整洁的员工和印有“海尔物流”醒目大字的车辆或远去或近来如点点帆船；绿地里、道路旁开放的各色花朵，似朵朵浪花。海尔这么一个让世界震惊的企业集团，没有想象中的机器轰鸣、人头攒动，一切都显得沉稳而有序。

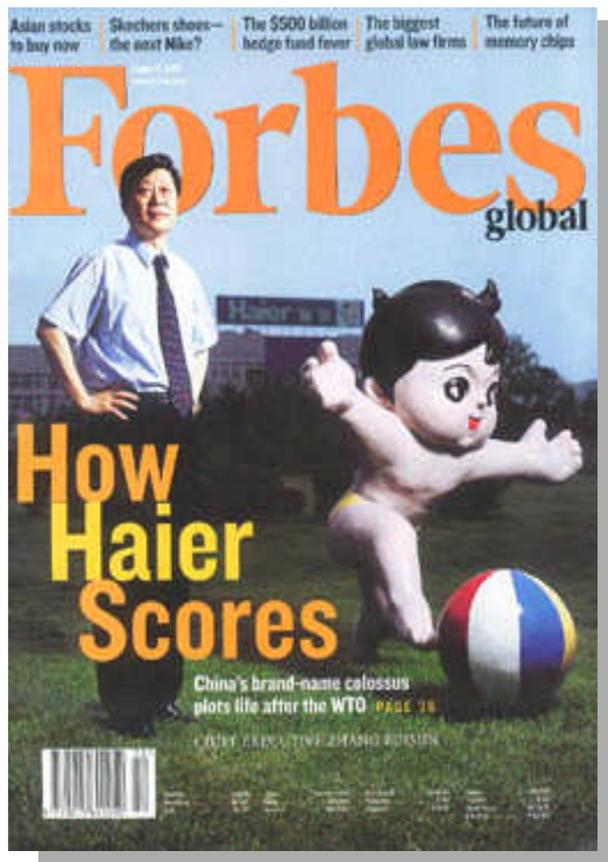




海尔集团是一个年轻的、相对成熟的企业。由 1984 年负债 147 万元的小工厂发展到今天全球营业额为 1033.75 亿元的全球化企业,员工人数由 600 多人发展到今天的 50000 多人,正是靠管理高层与众多员工的努力,以创新为核心,把别人认为做不到的一些事情都做到了。

首席执行官张瑞敏曾说过,海尔的明天就是把两个运营一起抓好:一只手抓资本运营,一只手抓名牌运营。所谓资本运营,指在资本市场上一定要把它做好,靠越来越高的声誉,可以募集到更多的资金,再把产品做得更好,国家最近对金融有一些开放,我们会积极进入到金融领域来做大做强;而名牌运营就是最后我们要做成一个名牌运营商。因为我们有开发网络和营销网络。资本是船,名牌是帆。资本只是来打造一个船的,它可以把这个船的规模造得更大;名牌就是一个帆,它可以帮助船走得更远、走得更快。

品牌多元化、产品专业化、流程专一化是海尔在新一年的发展目标,在此基础上发展彻底第一主义、定单主义和成果主义。跨进了新世纪的门坎,海尔要从三个方面搭建国际化框架:第一,搭建在全球范围本土化生产的框架;第二,搭建全球范围的三个中心的框架,即在全球范围建立设计中心、营销中心和制造中心。以整合全球的资源,使这些资源可以共享。第三,面对新经济的挑战,必须加快企业流程再造的进程。



海尔在推进技术创新的过程中,同时注重环境问题,降低环境负荷,寻求与地球环境的和谐。以“防止地球变暖”、“化学物质管理”、“资源有效利用”为核心,在所有产品、所有项目工艺上推行有利于环境的绿色经营,在构筑资源节约型和环境友好型社会方面起到带头作用,为众企业做出表率。

中国在国外最有影响力的品牌,正如世界品牌实验室的 100 强认定一样,海尔对此当之无愧。然而,海尔品牌仍然体现着一个不断丰满的历程——从过去到现在以至于未来,而已经习惯于否定自我的海尔,也并不会为此而全然陶醉,海尔人认为海尔还有更远的路要走。这就是海尔的风格,海尔品牌的风格。

## 海尔企业环境报告书读者反馈信息表

海尔十分关心您对这份企业环境报告书的意见。请就本报告书提出您的宝贵意见和建议并反馈给我们，以便对以后的报告书持续改进。

请您完成以下问题，并将表格传真到（086）532-88939001。

您也可以选择通过登陆海尔网站（<http://www.haier.com>）将您的意见反馈给我们。

1、在本报告书中，您有没有找到您需要的内容？如果没有，请写下您想要的内容。

2、报告书中哪一部分内容是您最感兴趣的？

如果您愿意，请告诉我们关于您的相关信息：

姓 名 \_\_\_\_\_ 职 业 \_\_\_\_\_

机 构 \_\_\_\_\_ 联系地址 \_\_\_\_\_

邮 编 \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

电 话 \_\_\_\_\_ 传 真 \_\_\_\_\_



海尔环境报告书  
2005



海尔集团

策划人：王军

**Haier**  
海尔

公司地址：中国.青岛海尔路 1 号海尔工业园内

电 话：(086) 532-88939608

传 真：(086) 532-88939001

网 址：<http://www.haier.com>

邮政编码：266101