关于本报告

本报告是中国 LG 发布的第 5 份年度社会责任报告。报告的时间跨度为 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

组织范围

报告主要披露了中国 LG 在华法人在履行社会责任方面的理念、措施和绩效。

数据说明

本报告的数据由各 LG 姊妹社法人或韩国总部提供。

参考标准

本报告参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（G4）》、国际标准化组织社会责任指南标准（ISO 26000）等标准撰写。

质量保证

本报告在发布前所有数据和内容已通过公司管理层审核，公司承诺不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，并对本报告中相关数据的客观性和真实性负责。

报告获取方式

您可登陆公司网站 http://www.lg.com/cn 下载报告电子版。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何意见或建议，您可按以下方式联系我们。

邮箱：dongmei.gao@lge.com

地址：北京市朝阳区建国门外大街乙 12 号双子座大厦西塔 21 层（100022）



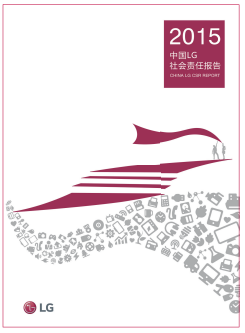
2017

评级：★★★★★



2016

评级：★★★★★



2015

评级：★★★★☆



2014

评级：★★★★☆



2013

评级：★★★★☆

扫一扫，查看历年报告详情

目录 CONTENTS

关于本报告 01
领导致辞 02

04 聚焦：25 年，为美好生活而来
我们的足迹 04
我们的产品 06
我们的故事 10

14 智能生活
引领科技 16
卓越品质 18
贴心服务 21
专题：顾客是我们的初心 22

24 绿色生活
绿色管理 26
绿色运营 27
绿色公益 31
专题：除了“地球一小时”，我们还能做什么？ 32

34 和谐生活
员工成长 36
合作共赢 46
社区和谐 50
专题：独有的 USR 文化 56

60 关于我们
LG 集团 62
中国 LG 63
LG Way 64
CSR 治理 65

未来展望 70
报告附录 71

领导致辞



“为成长为可持续发展的企业，LG Display 应构建系统、全面的危机应对手册，减少潜在危机因素的同时，向共同走共赢之路的合作伙伴，传授 CSR 知识和经验，积极提供支援，帮助他们加强竞争力。从长远来看，应基于差异化技术力量，确保成本竞争力，领先推进可持续经营。”

——LG Display 大中华地区总裁、副社长　印裕盛



“为了向中国消费者传达 LG 电子的高附加值，我认为产品除了具有先进功能之外，产品带给消费者的亲切感也非常重要。为此，LG 电子积极开展社会贡献活动，为消费者提供产品的另一种高附加值。”

——LG 电子法人长　李惠雄



“近几年，商业环境正在以前所未有的速度发生快速变化，LG CNS 凭借智能技术脱颖而出，在各种产业领域为客户提供尖端 IT 服务，并引领业界的发展。LG CNS 在提供智能技术和服务同时，将可持续作为企业发展的关键因素，坚持正道经营，坚持与供应商共同成长，保障环境安全，致力成为与客户一同实现梦想的最佳 IT 合作伙伴。”

——LG CNS 法人长　韩成旻



“LG 化学坚持技术创新和优质服务，不断满足中国市场和客户的需求，做共赢价值的创造者；我们将安全环保放在所有事业活动的首位，推动生态文明建设，做绿色制造的践行者；我们坚持‘尊重人的经营’理念，挖掘和培育适合本地市场的人才，做员工幸福的守护者；我们坚持‘做对社会有贡献的企业’，立足中国地区发展，开展社会贡献活动，做温暖与爱的传递者。”

——LG 化学大中华区总裁　朴显植

“LG Hausys 集中于开发环保材料和发掘感性设计，积极开发本地化产品，不断培养差别化竞争力，为中国顾客提供自然环保的产品。在加强营销和设计能力的同时，不断开拓新事业，进军新兴战略市场，夯实企业在中国的发展基础，成长为‘受尊敬的企业’。”

——LG Hausys 中国区总裁　金相澔



“在环境保护方面，除了遵守法律外，还要在内部设定更严格的基准进行管理。为了改善全球的环境 Issue，我们在亲环境素材开发、采用，扩大低耗电设计等实现产品无灾害。为此同时，通过遵守正道经营、扩大与合作公司的共同成长活动、将公正交易内在化、加强与地区社会的沟通等措施，使 LG Innotek 获得更多的信赖。”

——LG 伊诺特 CEO　朴種硕



“LG 商事从资源开发及原材料领域到钢铁、石油化学、电子零部件贸易等多元化领域，寻求与顾客共同发展的双赢之道。通过对煤矿、煤化工、热电厂等项目的投资，积极开发中国市场，并不断探索新能源汽车、清洁能源发电等新能源及资源开发项目投资机会，积极开展绿色环保事业。”

——LG 商事法人长　权勇民



“顾客、合作公司、员工和投资方给予的关注与厚爱，成就了今天的 LG 生活健康，是公司发展的原动力。公司将凭借安全的产品，加强接触消费者的活动，实现与合作公司的共同发展，支持员工通过工作实现个人发展，构筑领先的劳动经济文化。”

——LG 生活健康法人长　洪性河



聚焦：25 年，为美好生活而来



我们的足迹

1993

以 1993 年惠州法人的成立为起点，LG 电子正式进入中国

1995

LG 化学进入中国，以基础材料、信息电子材料、电池、材料、生命科学等领域为依托，为顾客提供卓越产品和优质服务

2014

中国 LG 社会责任委员会正式成立，对 LG 在华社会责任工作系统管理推进

2015

发布首份 LG 在华社会责任报告，与利益相关分享 LG 在华的经济、社会、环境责任实践及成绩

2015

9 月，LG 化学（重庆）工程塑料有限公司开业奠基

10 月，南京 LG 化学新能源电池有限公司竣工

10 月，LG 化学华南技术中心盛大开幕

2015

中国 LG 作为“圆计划”的冠名战略伙伴开展“LG 圆满假期”项目



1996

LG Hausys 进入中国，为中国顾客提供自然环保的装饰材料产品

1999

在沈阳捐建首个 LG 希望学校，持续深耕社会公益领域

2001

LG CNS 中国法人成立，为中国提供国际化专业水平的 IT 服务

2004

LG 伊诺特进入手机摄像头模块市场

2011

LG Display 成功开发全球首款 55 英寸电视用 OLED 面板

2014

LG Display 在中国广州的 8.5 代 LCD 面板工厂竣工

2016

LG 化学与子公司 LG 生命科学合并，计划在与人类健康紧密相关的能源、水、生物领域达到世界水平

2017

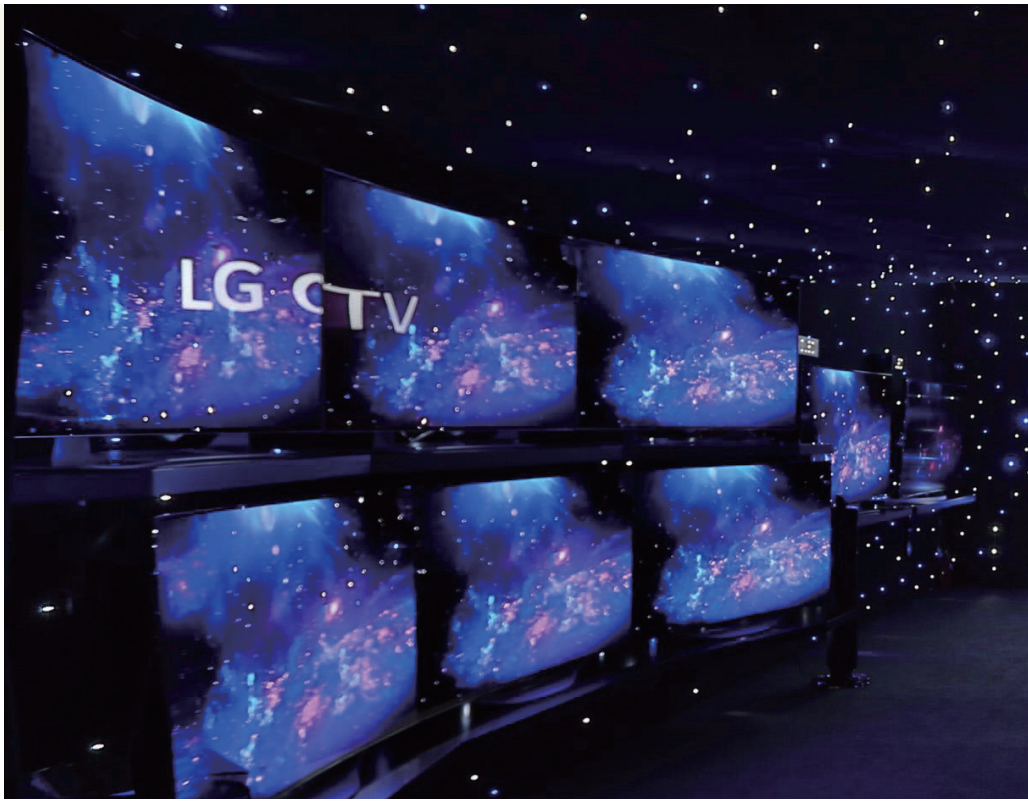
LG 化学收购 LG 生命科学

2017

《中国 LG 2016 社会责任报告》被中国社会责任报告评级专家委员会评定为五星级报告

聚焦：25 年，为美好生活而来

我们的产品



我与 LG 的 20 年

20 年

从无到有

从邂逅到痴迷

来自长春的王先生一家

与 LG 相伴

一路温暖前行

与 LG 的温暖相遇

王先生和 LG 的第一次邂逅，是在二十年前的冬天。

长春的冬天很冷，为了让王先生放学一回到家就有热腾腾的饭菜享用，父母专门买了 LG 的微波炉。正是这次不经意的相遇，正式拉开了专属于王先生与 LG 的序幕。值得一提的是，这个微波炉现在依然在王先生父母家，为父母温热饭菜。







LG，成长路上的最好激励

之后漫长的岁月里，LG 成为王先生最好的成长侣伴。

每一次的成长，只要王先生表现优异，父母都会送给他LG的产品作为奖励。手机、耳机、电脑等，LG 不仅给王先生带来了方便和愉悦享受，更让王先生知道没有什么是不劳而获，要付出要努力，才能得到更好的回报。

LG，喜欢你是认真的

一旦爱上，深深爱上。

从刚开始的微波炉、耳机、手机、pad、电脑，到后来的彩电、洗衣机、冰箱、空气净化器、空调……王先生不仅仅是 LG 的使用者，更是 LG 的拥护者。无论是 LG 无与伦比的外观设计，还是引领潮流的最新科技，抑或是“创新，让生活更美好”的品牌愿景，都让他觉得 LG 是值得追随一辈子的品牌。





LG 电子

LG 电子进入中国 20 余年，在生产、营销、研发、人才等方面构筑了完善的本土化与国际化事业结构，成为生产和提供高端数字显示、数字家电、移动通信、数字多媒体等产品为一体的消费电子及信息通信企业。



LG 化学

LG 化学自 1995 年进入中国以来，以基础材料、信息电子材料、电池、材料、生命科学等为依托，以创新的材料和解决方案携手顾客共同成长，为顾客提供卓越的产品和优质服务。

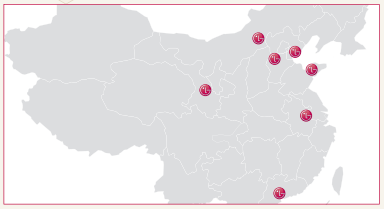


LG Display

LG Display 业务主要集中在显示器、手提电脑、TV 等中大型显示器领域以及用于移动终端等各种小型产品的显示器领域，公司凭借领先的技术力量不断引领世界市场的发展。







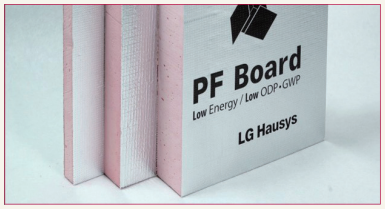
LG 商事

LG 商事是 LG 的贸易窗口，也是韩国最大的综合型国际贸易公司之一。目前在中国主要从事煤炭、钢铁、有色金属、石油化学、IT 等方面的进出口贸易及投资，在内蒙古等地区拥有已投产的多个投资项目。



LG CNS

LG CNS 在中国提供 IT 信息技术服务，服务领域涵盖电子、化学、制造、金融自动化、电子商务、医疗、大数据、智能工厂、智能楼宇等多个领域。目前在北京、天津、南京、广州等多个城市设有分支机构。

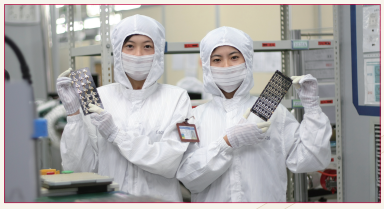


LG Hausys

LG Hausys 自 1996 年进入中国，事业领域涉及门窗、地面材料、墙纸、家电表面材料、IT 材料、汽车内饰材料和人造石材料等。同时，在中国设立研发中心和设计中心，积极开发本地化产品，为中国顾客提供自然环保的装饰材料产品。

LG 伊诺特

LG 伊诺特在山东烟台和广东惠州各设有一个生产法人，主要研发、生产数码摄像模块、微型马达、LED 关联产品等。通过“为顾客创造价值”和“尊重人的经营”的经营理念，为成为“引领顾客价值的最尖端素材及部品企业”而不断努力。



LG 双子座大厦

LG 双子座大厦坐落于东长安街延长线上，是北京著名的坐标性建筑。大厦拥有世界最领先的 IBS 智能楼宇系统，为国际企业营造无比舒适宁静的办公圣地，以超前的数码科技引领未来商务新理念。



LG 生活健康

LG 生活健康以化妆品及生活用品为核心事业。旗下产品包括 Whoo(后)、OHUI(欧惠)、秀丽韩、Elastine(爱润丝婷)、ReEn(睿嫣) 等。





HS-Ad

北京缘之盟广告有限公司隶属于韩国顶尖的全球化广告代理公司之一的 HS-Ad。2005 年成立北京缘之盟广告公司，具有确保广告主国际化竞争力的能力。

SERVEONE



SERVEONE 是向客户提供富有价值和感动服务的综合服务企业。公司事业领域分为以企业客户为对象的战略外包服务（包括专业的采购服务 MRO、综合资产管理服务 FM、建筑整体解决方案提供商）和提供舒适、高品位的娱乐休闲服务（包括高品位的度假村和高尔夫球俱乐部）。

聚焦：25 年，为美好生活而来



我们的故事

用户篇：

LG，给你一个爱上回家的理由

“

家是耐心等待的妻儿
家是夜里温暖的一缕微光
家是一桌饭菜的丝丝香气
爱上回家
一千个人有一千种理由
但据说
幸福的家庭都有这个共同点
LG 家电为幸福家庭提供更多可能

”

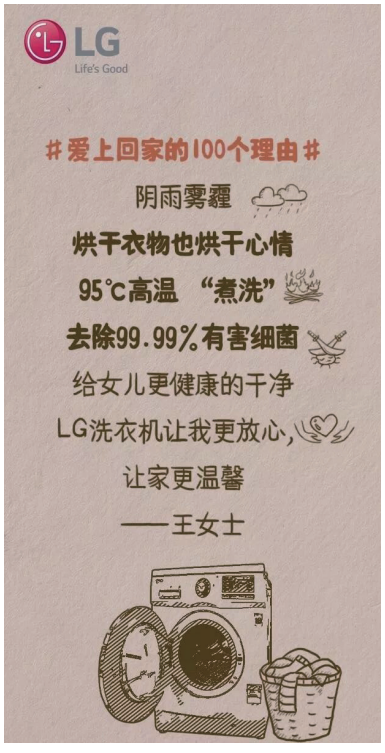
高温“煮洗”有效除菌，给女儿更健康的干净

“4 年前的某天，我在家电市场买冰箱的时候，第一眼就被 LG 靓丽的颜值吸引住了，通过进一步了解和对比，发现除了外形，LG 洗衣机功能更全、性价比更高，甚至还有 8 公斤的更大容量，当时就认定它了，入手特别果断。

这么多年过去了，LG 洗衣机的表现确实没有让我失望，在所有的功能中，我最喜欢和满意的就是‘烘干’和‘煮洗’。

以前阴天和雾霾的时候衣服很难晾干，用了 LG 洗衣机之后，开启‘烘干’模式，拿出来的衣服穿着就像刚晒过的一样。自从有了宝宝，用 LG 洗衣机 95℃高温的‘煮洗’功能杀死衣服上的各种细菌，让作为妈妈的我特别放心。”

——北京消费者 王女士





对于家的感情就是——永远想给这个家最好的东西

“装修这套学区房的时候，就想着一定要买一个双开门的冰箱。LG 这个冰箱是最特别的，有透视窗，一敲就亮，其他家都没有。

冰箱买回来以后几乎成了我们家孩子的一个新玩具，天天都会去敲这个透视窗。孩子每次说‘我想喝养乐多’，我就说你自己去敲敲看，看有没有，特别方便。

就是想给家庭最好的东西。一到下班的时候，想回家的欲望就特别强烈，想回家抱儿子，想看着他慢慢长大。希望我们这个家庭越来越好，像 LG 冰箱一样，越来越酷。”

——北京消费者 王先生



画面清晰一点，对孩子眼睛的伤害小一点

“所有的家电都是为了生活服务，而我们所有的选择都是在为儿子服务，包括这款 LG OLED 电视。

我儿子有轻微的远视，对儿子视力的保护是选择电视的重要考察因素。主要吸引我们的就是这个 OLED 屏幕，色彩自然，清晰度高，对孩子视力比较好。其次是外观、音响效果和 3D 功能，长期要用的东西还是要买质量好的。

以前呢都是一人一个手机玩，现在有了这个 LG 电视，一家人坐在一起看看电视剧、动画片，跟儿子更亲密了。家就是一种责任，就是互相惦记，LG 电视给我们创造了家人之间的快乐小时光。”

——河北消费者 周先生

聚焦：25 年，为美好生活而来

我们的故事

员工篇：

因为了解，所以喜欢



“LG 电子烟台法人 2002 年先建立研究所，2004 年开始正式成立烟台工厂，烟台工厂一直生产手机，出口量非常大，到去年为止有 245 亿美金的销售额。

2007 年还是生产功能手机，那时我刚到烟台工厂，一直到 2010 年，我们产品的销售量都非常好。然后慢慢进入智能手机时代，整体市场趋于饱和，竞争非常激励。对此，我们积极布局，时刻准备着，寻求机会实现跳跃。

在 LG 十年，我相信 LG 的实力，更相信 LG 能在未来越走越远。”

——LG 电子烟台工厂
常务副总兼工会主席 罗万里



“一个优秀企业，在履行好自身职责的同时，更要正向、深层次地影响自己的员工，激励员工在公司榜样力量的引导下，更多的投身社会公益事业。有幸的是，我就成长于这样一个具有强烈社会责任感的公司。

党的十九大报告中指出，‘让改革发展成果更多更公平惠及全体人民，朝着实现全体人民共同富裕不断迈进’。政策惠及全民，但未必能紧盯每一个人的每时每刻。而我，愿意在这个舞台上，发挥自己的点滴力量，与公司一起履行社会责任！”

——乐金显示（烟台）有限公司
管理 Team 王锋斌





“我是 2005 年毕业之后就在 LG 工作了，到现在已经十几年了。对我而言，LG 是一个非常好的学校，是非常系统的企业大学。这些年来我在这里学到了挺多东西。比如语言方面，因为 LG 是韩国企业也是跨国企业，所以入职的人员都能免费接受到韩语、英语的培训；同时根据业务需要，会对业务人员有针对性的课程，比如，我们品质部会有关于海外品质培训的课程。这对于我们而言非常受用，感谢 LG。”

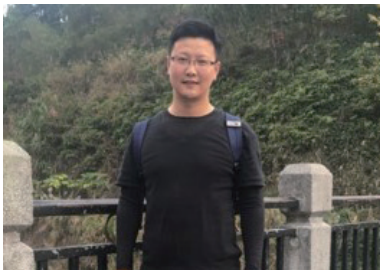
——乐金电子（烟台）有限公司
品质部长 崔俊武



“2014 年 6 月，我正式加入 LG 伊诺特惠州法人，离开了熟悉 LG DISPALY 广州工作文化，第一次独立带领生产和技术人员来到惠州法人，当现场发生生产问题时，心中充满了惶恐和不安，但伴随着同事们一声声鼓励和领导的支持，我不断学习 LED 关联技术知识，我坚持下来了，并获得了 2017 年 LG GWA 银奖的荣誉。

只有经历过的人才能深有体会，时间会让我铭记生命中经历的每个时刻，我把我的青春奉献给了 LG，同时也不断成长和收获，留下许多美好的回忆。感谢 LG，感谢惠州法人。”

——LG 伊诺特惠州法人
PKG 生产技术 Team 曹忠良

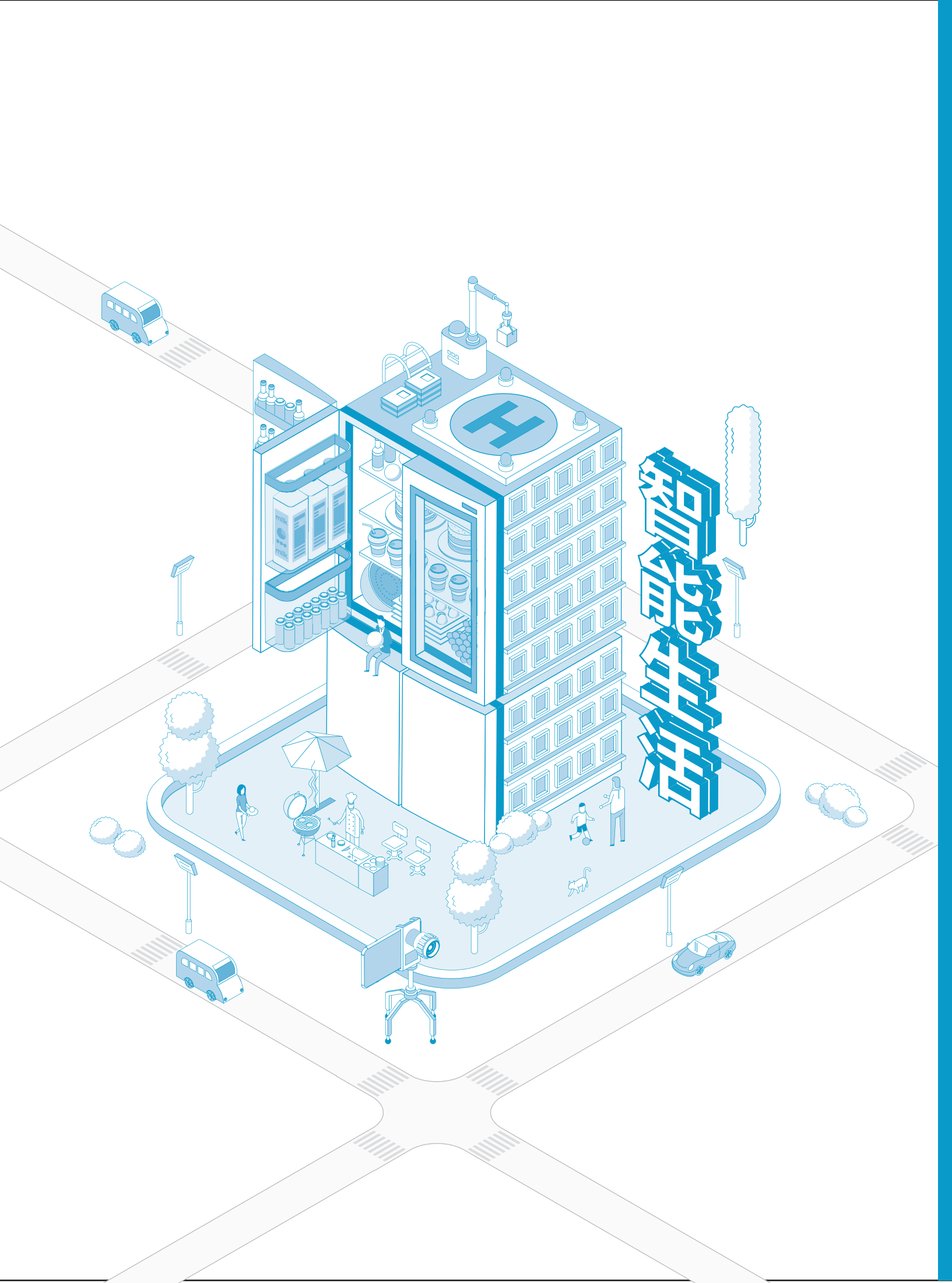


“公司创立初期只有几十个人，随着业务的拓展，迅速发展到数百人；随着姊妹社的扩张，LG CNS 中国法人也建立了包括南京、广州、上海、天津、泰州、烟台等遍布全国的贴近支援组织。

在 LG 工作的十多年时间，见证了 LG 人以‘为顾客创造价值’‘尊重人的经营’为经营理念，以‘正道经营’的行动方式，努力为实现‘一等 LG’的目标所作出的不懈努力。相信 LG 会与中国同步发展壮大，LG 人也会创造更多的社会价值、承担更多的社会责任。”

——LG CNS Solution 执行 Team
Team 长 刘中全




milk
milk

INTELLIGENT LIFE
智能生活

引领科技
Lead the Science and Technology

卓越品质
Excellent Quality

贴心服务
Thoughtful Service

专题：顾客是我们的初心

为实现为顾客提供“美好心生活”这个品牌愿景，中国LG 致力于研发满足顾客所需的个性科技，打造值得信赖的卓越品质，提供真诚且负责任的贴心服务，这正是 LG 给顾客的三大承诺。

引领科技

LG 坚持“为顾客创造价值”，注重“以人为本”的智能科技研发。仅 LG 电子在全球研发体制下就运营有 59 个研究中心。通过持续性消费调查、整合技术开发等努力，为顾客提供卓尔不群的革新产品。

保护知识产权

知识产权是企业创新能力和核心竞争力的重要标志。LG 化学鼓励、尊重创新，注重知识产权保护，激发自主创新活动和内生技术进步。截至 2014 年，LG 化学保有知识产权逾 25,000 项。

LG Display：构建差异化的研发体系

为确保未来增长引擎，LG Display 基于技术竞争力，开发差异化产品，并将未来的研发方向分为以 LCD 为中心的产品技术及以 OLED 为中心的产品和技术研发。

为持续提升 LCD 市场的竞争优势，LG Display 持续致力于 IPS/in-TOUCH 等差异化技术的开发，推出多种新产品。此外，为抢占基于新一代显示技术的 OLED 市场，持续开发出超高清 OLED 电视、透明 OLED、塑性 OLED 等多种产品。65 英寸 LG Signature OLED TV 在“CES 2017”上被授予“最佳创新奖”。

LG 化学：大力支持科技创新

LG 化学积极搭建科技创新平台，助力人才队伍建设；通过强化核心基础技术竞争力、对新一代尖端材料及技术投资和支持，努力培养新的成长动力，特别是率先迈进环保技术及产品开发。2017 年，LG 化学研发投入 8.41 亿美元，同比增长 30.12%，研发人员数量 4,800 名，同比增长 9.09%。

2017 年

8.41

LG 化学研发投入 8.41 亿美元

4,800

研发人员数量 4,800 名



研究组织结构

2017 年艾普兰奖项揭晓，LG 多项大奖收入囊中

案例

2017 年 3 月 11 日，AWE 中国家电艾普兰奖项结果揭晓。LG 电子及 LG SIGNATURE 玺印品牌旗下众多产品斩获“金奖、设计奖、创新奖”等在内的多项大奖，震撼全场，代表着 LG 产品的外观设计和创新能力得到重大认可。



其中，LG SIGNATURE 玺印洗衣机一举夺得艾普兰“金奖”、LG PuriCare 空气净化器 AS95GDWP2 荣获“设计奖”、LG VSF8606SWM 无线立式手持二合一吸尘器荣获“创新奖”。本届展会 LG 斩获多项大奖的背后，是 LG 对于用户需求的高度关注，不断提升自身技术与设计，紧跟时下潮流与科技，打造便利用户生活的卓越产品。

蝉联最佳创新奖，LG SIGNATURE 成最大赢家

案例

已有 50 年历史的 CES 消费电子展于 2017 年 1 月盛大开幕。作为 2017 年 CES 消费电子展上的最大赢家，LG 在电视、生活家电、手机、IT（信息技术）、AV（音视频）等 11 个领域中，总共囊获 21 项创新奖。

2017 年

21

在 CES 消费电子展上总共囊获 21 项创新奖

其中 LG OLED 电视连续第五年获得“CES 创新奖”，广受业界赞誉。能够获此殊荣，LG SIGNATURE 系列产品功不可没。LG SIGNATURE 系列产品融合了 LG 的尖端科技和世界顶级设计，细节精致，极大满足了消费者的需求。同时，CES 主办方美国消费技术协会 (CTA™) 对 LG 电子在技术和设计方面所取得的突破性创新给予了极高的评价。



小知识

“CES 创新奖”由美国消费技术协会赞助，并得到美国工业设计师协会的认可。每年“CES 创新奖”由著名工业设计师、工程师和记者组成评选委员会，根据产品的用户价值、美学、创新设计、质量以及对生活品质的贡献进行评选。

“LG 智能制造自动化研发团队”荣获创新创业新锐团队奖

案例

2017 年 1 月 30 日，以“仲揽人才 恺旋归来”为主题的仲恺高新区“恺旋人才计划”人才奥斯卡 · 第六届创新创业新锐成果发布会在星恺大剧院举行。

为适应智能制造的时代趋势，LG 电子惠州工厂成立“LG 智能制造自动化研发团队”，成功推行自动化生产创新，开发并应用智慧办公系统。2016 年投入使用的成果项目 24 项，生产效率提升 81%，实现 1,082.7 万元收益，荣获“创新创业新锐团队”，获得 30 万元奖金。本次奖项是对公司研发团队强大实力的充分肯定。





2016 年

30

荣获“创新创业新锐团队”，获得 30 万元奖金

卓越品质

LG 致力于“成为顾客认可的最高品质的 LG”，不断完善产品质量管理体系，严格控制生产过程的各流程环节，坚守无暇品质的企业文化。

- LG Display 自 2013 年起，构筑特有的检测系统，针对战略产品 OLED 电视、OLED/LCD 移动、车载显示屏等产品，构筑了差异化的质量保证体系，开展质量改善活动。
- LG 生活健康凭借质量诊断制度，对制造、物流部分事先进行诊断，并对重要质量事故实施事后诊断。2017 年，引进安全质量认证制度，加强质量管理。
- LG 电子特设品质监管的产品试验研究所，通过完善的管理体系，从产品策划、研发到销售等 7 个阶段进行严格把关，力求缔造卓越的品质。



LG 电子烟台 / 青岛工厂组织“USR 品质向上技能挑战大赛”



LG 电子烟台 / 青岛工厂开展“生产性向上活动”

LG 电子烟台工厂十大品质方针：

01 遵守“基本 Rule”决定的事情必须执行；

02 未达品质目标的型号要中止出荷，改善后再生产；

03 禁止任意缩短开发日程及 Skip 认证实验；

04 发生 4 新（新功能、新技术、新工艺、新材料）时，必须 100% 实施 FMEA，CAE 并根据实验结果进行判定，尤其使用 4 新部品时必须验证 1,000 个以上；

05 所有实验需以统计性分析结果为依据进行判定，Zst 值需在 4.5 以上；

06 Compliance Issue 在量产阶段需以 Lot 为单位进行管理，决不妥协；

07 无法再现的不良定义为 Critical 不良，必须改善；

08 禁止使用未经过信赖性及量产性验证的部品；

09 DV 阶段后，原则上禁止再进行释放变更：包括 Spec. 变更；

10 市场上发生的Issue必须反映到出荷检查中进行管理，并树立根本的再发防止对策。

LG 生活健康新设消费者信任中心 案例

2017 年 2 月，LG 生活健康凝结全公司的力量新设了消费者信任中心，以彻底解决成为社会议题的“消费者安全”问题。

消费者信任中心是针对原料、辅料、成品、合作公司制造的产品、进口商品等所有产品，从开发到流通阶段进行质量管理，以确保消费者能够放心使用产品的专业组织。公司制定更高要求的质量标准，在制造产品的整个过程中，运行质量管理体系，确保产品质量。

3

“王慧勇创新工作室”获得创新奖励金 3 万元

6,000

创新成果奖 6,000 元、创新能手奖 6,000 元

王慧勇创新工作室 **案例**

“王慧勇创新工作室”于 2016 年由 LG 电子烟台工厂工会和开发区总工会共同发起成立，为设备改造、技术研讨、品质革新提供讨论平台。

在这里，工程技术的小伙子们灵机一现，创意性地提出了用多个 tray 连接和拆分的运输车，避免了员工反复装卸和更替运输工具的浪费。

在这里，工程技术的老维修师们针对顽固型 FER、MID 等不良进行反复研讨、寻找最简易的维修方法。

在这里，现场的普通员工也聚在一起，切磋各种型号的作业方法和要领，交流减少不良提高品质的新作业法。

目前，“王慧勇创新工作室”已经在烟台开发区通过认证并获得一次性创新奖励金 3 万元、创新成果奖 6,000 元、创新能手奖 6,000 元。

“明年 5 月工作室将接受市级评价，如果可以得到市总工会认证，将可以获得 5 万元的创新基金。我们会再接再厉，力争后年可以得到山东省乃至国家级的奖励和认可。”

——LG 电子烟台工厂常务副总兼工会主席 罗万里

相关方声音：

“100 件产品中出现了一件不良品，那么剩下的 99 件也相当于不良品。产品卖得多并不代表顾客对我们的信赖多。我们宁可选择只卖一个优良的产品来积攒信用，因为我们知道拥有顾客的信赖远远比赢得利润来得更重要。”

——1948 年，LG 创业会长在 LUCKY 雪花膏工厂亲自检测不良品时的讲话

相关方声音：

“品质和安全作为经营的基本核心，绝不妥协，我们要铭记品质是与顾客建立信赖关系的最基本且绝对要遵守的约定。不仅是全体职员，协力社也要一同为实现‘一等品质’而奋勇向前。”

——LGE CEO 赵成珍

贴心服务

LG 以客户为中心，不断完善客户服务体系，创新服务形式和内容，搭建更多的与顾客沟通交流的渠道，满足顾客不同的服务需求，使客户能够享受更满意更便捷的服务。

追求客户满意

- LG 电子针对中国消费者，特别推出“1 分钟预约完成、及时上门 0 等待、1 次处理完毕”的 101 快乐服务，以真挚诚心感动客户。
- LG 生活健康运行 VOC 实时监测体制，实现客户意见的跟踪管理。定期对顾客投诉进行分析，形成相关学习案例，针对性开展相关的预防活动，并传播管理方针。2017 年顾客投诉率同比减少 10% 以上。
- LG Display 烟台工厂在郑州、上海、深圳、昆山等地设立客户接待室，直接应对顾客投诉，解决产品问题，顾客满意度达 96.7%。

96.7%

LG Display 应对顾客投诉，解决产品问题，顾客满意度达 96.7%

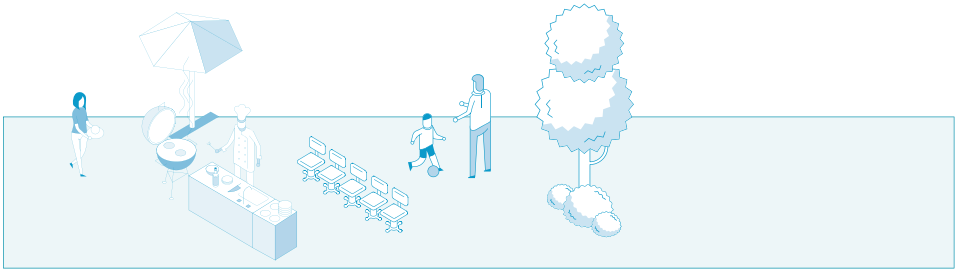
保护客户信息安全

为保护客户宝贵的数据和信息资产，LG CNS 严格遵守国际和当地的信息保护相关法律法规，创新研发信息安全管理体系，将信息安全责任落地。加强对员工信息安全的培训和指导，定期开展数据泄露演习，提高员工安全意识和信息保护水平，有效防止数据信息泄露。

开展消费者检测活动，充分听取顾客意见 **案例**

LG 生活健康自 1993 年开始运行“LSUMER”（LSUMER 是 LG 生活健康和消费者即生产者的缩写），以确保化妆品品牌在新品开发过程中，充分听取各种顾客声音。

该活动由 20-40 岁、对化妆品感兴趣的女性完成，按年龄分组，一年共开展 36 次，以充分收集消费者的意见。经过趋势调查、新品评估、监测等所有过程，研发组将综合分析相关意见或评估结果，为新品上市做好充足准备。



专题 顾客是我们的初心

不忘初心
方得始终
对于 LG 销售人员来说
顾客就是他们的初心
他们凭借用心的服务
赢得了顾客的满意和认同
诠释 LG 员工全心全意为顾客服务的内涵

谢发琼：“做好一切自己能做好的服务”



“我不是什么拼命三郎，只不过就是上班时在展台迎接每一位到来的顾客，下班后去顾客家测量摆放位置，抽空和顾客聊聊天。当顾客因为家里位置尺寸问题影响了购买决策时，我们需要用我们的专业知识上门与顾客一起解决问题。把寻常的小事做好了，真心服务顾客，他们是能感受得到的。”

——重庆渝北重百店　谢发琼

战喜双：“自信的才能感染客户”



“自信并不是专利，我对 LG 产品的自信来自于 LG 产品自身的品质和我多年的使用体验，我在销售的过程中会将这种自信传达给消费者，使消费者对 LG 更加信任。”

——大连苏宁大连西安路店　战喜双

古玲玲：“强调体验，注重健康”



“如何通过用户体验来打动用户？那就是在解读产品的基础上，更多的站在顾客的角度上补充更多他们关心的知识，让顾客更全面地了解 LG 的产品。”

——深圳顺电华强店　古玲玲

苏鹏：“要想获取顾客的信任，首先自己要专业”



“想要获得顾客的信任并不容易，顾客对于销售员天生带有一种警惕心理，为了消除这种心理，增加对我们的信任，我把家里用旧的 LG 洗衣机拆掉，把零部件放到卖场进行展示。每当有顾客前来咨询，我都会向他们展示，‘看，这是我家洗衣机上的零部件，它的工作原理是这个样子的……’通过自身的产品体验及对洗衣机的专业讲解，顾客才会更放心。”

——湖北武汉泰欣创世纪店　苏鹏

王露：“客户享受的不仅仅是洗衣机，更是我们的服务”



“在我看来，售后服务也是很重要的一个方面。我会经常询问他们的使用心得，帮他们解决在使用过程中遇到的问题，也会定期举办一些品鉴会活动，让顾客参与进来，和他们成为朋友。而我们的用心付出和热心的售后服务也得到了顾客的认可，他们在成为我们忠实顾客的同时，也会主动把 LG 产品介绍给亲朋好友。”

——重庆商社店　王露


LG

GREEN LIFE
绿色生活

绿色管理
Green Management

绿色运营
Green Operation

绿色公益
Green CSR

专题: 除了“地球一小时”,我们还能做什么?

作为负责任经营的企业，中国 LG 将环境保护视为优先经营的课题，持续完善环境管理，开发环保产品，降低企业生产运营对环境的负面影响，共享绿色生活。

绿色管理

LG 伊诺特——EESH 管理体系

LG 伊诺特完善 EESH（能源、环境、安全与健康）管理体系，优化能源使用，注重亲环境产品的开发，致力构建环境友好型企业。



LG CNS——安全环境方针

LG CNS 秉持“以人为本”的经营理念，将创造美好世界的安全环境视为公司可持续经营的关键要素。

安全环境方针

- 遵守相关法规及利益相关方的要求事项，运营全球水准的安全环境经营体系。
- 实行服务及产品整个周期（Life Cycle）的目标数理及成果评价，并不断更新。
- 落实遵守基本原则的文化，构造一个安全幸福的工作环境。
- 积极支援合作公司和社区的安全环境改善。
- 透明地公开信息，诚实地与利益相关方进行交流。

LG Hausys——亲环境型企业

LG Hausys 以“Nature, Human and Space”为发展目标，将“生态友好、节能、顾客友好”定为客户价值革新的方向。积极构建环境安全经营系统，通过环境经营系统 ISO14001 认证及安全保健经营系统 OHSAS18001 / KOSHA18001 认证，被环境部指定为亲环境企业，认可其符合亲环境型企业运行的方式。

LG Hausys 连续 4 年荣获“中国房地产部品供应商绿色采购十大首选品牌” **案例**

2017 年 1 月 11 日，素有“中国地产奥斯卡”之称的“第十四届中国地产年度风云榜”在北京人民大会堂隆重举行。LG Hausys 应邀参加此次业界盛典，并再度荣获“中国房地产部品供应商绿色采购十大首选品牌”，这是继 2014 年首次获得此奖项以来，连续 4 年获此殊荣。



绿色运营

节约能源

LG 化学各生产法人根据《能源管理体系要求》（GB/T23331—2012）开展能源管理体系各项工作，将能源管理融入用能及生产经营管理全过程，建立能源管理体系，制定能源绩效指标，综合运用节能措施、技术及方法，明确能源管理职责和目标，以及考核和激励措施，提高能源利用效率。

LG 电子鼓励各工厂研发并应用节能技术或设备、大力推行节约用水，提升用水效率。2017 年，LG 电子烟台工厂通过为水龙头加装节水装置，实现雾状水流，用水节约量达 50%-90%。

LG 生活健康家庭护理产品使用无色 PET 容器，使用易从水中脱落的标签，提升了产品的可回收利用性。比有色 PET 容器，环境分摊额可有效减少缩减 38%。同时，为了减少可回收利用工艺的负担，还应用了水溶粘合剂，确保标签在水洗阶段容易脱落。

LG 化学（中国）能源使用绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
能源使用总量	TCE	296,090	316,846	362,214
单位能源使用量	TCE/ 吨产品	0.16	0.17	0.15

减少排放

LG 坚持“3R”原则（Reduce、Reuse、Recycle），加强环保技术研发能力，通过环保设备改造，实现资源循环利用，提高能源利用率。

减少废弃物排放	减少废气排放	减少废水排放	回收利用
制定废弃物管理处置规则，确保所有固体废弃物的管理遵守“分类回收、集中保管、统一处理”的原则	改良生产工艺，完善废气处置装置，减少排放量	引进废水回收装置，减少废水排放；节约用水，提升全员节水意识	废弃纸皮等产品边角预料回收利用，生产过程中的包装物品回收再利用，将对环境影响尽可能降低到最小

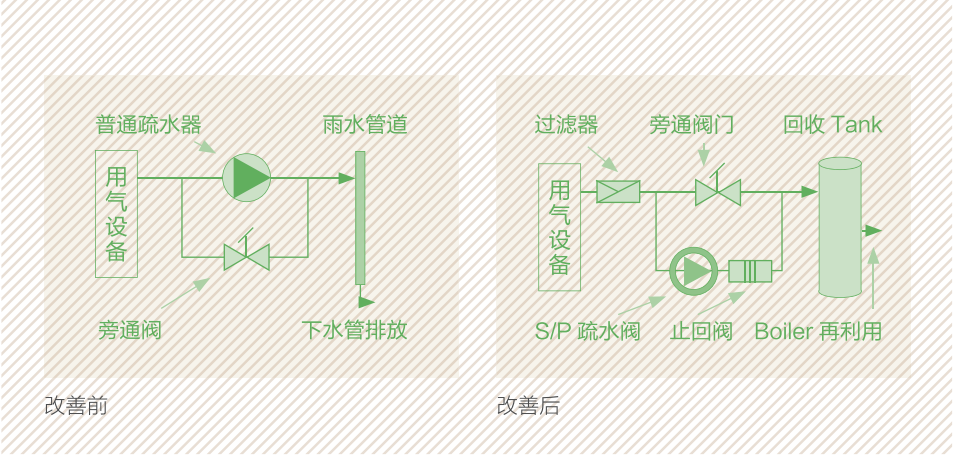
LG 电子天津法人 2015-2017 年环境绩效数据表

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
LNG	立方米	4,150,000	6,100,000	4,550,000
Nox	吨	18.8	21.0	6.6
Sox	吨	13.6	21.0	18.0
VOCs	吨	—	0.3	13.0
粉尘	吨	17.1	0.4	14.0

LG 电子泰州工厂改善工艺，实现蒸汽冷凝水回收利用

案例

LG 电子泰州工厂加强环保技术研发，投入 62.8 万元改善工艺，实现冷凝水回收利用。改善前冷凝水直接排放雨水管道，造成能源浪费，且高温冷凝水容易腐蚀雨水管道，造成排水风险。2017 年共节约水费 10.75 万元。



2017 年

62.8

LG 电子泰州工厂投入 62.8 万元用于环保技术研发

10.75

共节约水费 10.75 万元

LG 电子烟台工厂创新污水处理，实现达标排放

案例

LG 电子烟台工厂自建污水处理厂，有效保障污水达标排放，降低污染物的含量。2017 年，公司升级污水处理系统，将地上污水处理间改建为地下处理间。通过地下污水处理间的建设，使污水经过处理后，实现达标排放，有效减少对地面环境的污染和破坏，并且污水中有害物质的含量从 500 毫克降低为 60 毫克，使污水排放各项指标均符合标准。



到 2020 年

23%

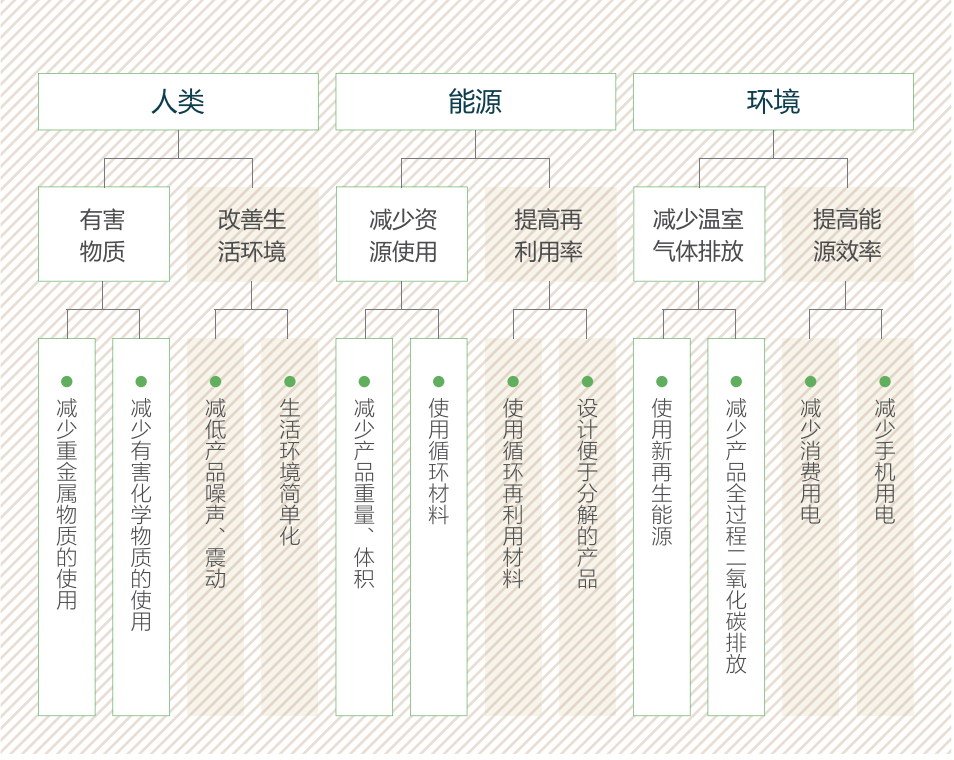
温室气体排放量与预测值 (BAU) 相比减少 23%

应对气候变化

LG 积极应对全球气候变化，制定温室气体减排目标，开展多种减排活动，降低企业生产运营对环境的影响，构建低碳环保的企业，彰显负责任的企业形象。其中，LG 化学树立了到 2020 年将温室气体排放量与预测值 (BAU) 相比减少 23%、减少中长期能源原单位的目标，并实施温室气体减排行动。

绿色产品

为进一步践行“绿色 2020 战略”，LG 电子通过整合人类（Human）、能源（Energy）、资源（Resource）三大亲环境要素，制定“绿色产品战略”，在产品设计和生产的过程中，充分考虑环境因素，选购和采用环保材料，最大限度降低对环境的影响和破坏。



绿色办公

LG 实施绿色办公，培养员工节约资源，倡导公司低碳运营。其中，LG 化学制定办公室节能计划，实施办公室硬件节能改造，为减少公务出行尽量采用视频会议等，养成节约资源的良好习惯和工作氛围。

绿色公益

LG 秉持绿色发展理念，开展环境宣传和教育，组织员工参与环保公益活动，提升员工环保意识，共建美丽中国。



LGEPN 职工运动会捡垃圾活动



LGENT 倡导绿色骑行活动

LG 电子全球志愿者日活动 案例

LG 电子自 2010 年起，将 6 月 5 日定为“全球志愿者日”，以响应世界环境日号召，LG 电子全球员工积极参与工会组织的环境和遗产保护活动。



LGEHZ 丰湖书院环境清扫活动



LGEHZ 丰湖书院清扫志愿者



LGEPN“世界环境日”植树活动

关爱货车司机，保护地球环境 案例

为了更好地保护地球环境，2017 年 11 月 1 日，LGEPN USR 志愿者们开展主题为“关爱货车司机，保护地球环境”的汽车尾气减排宣传活动。

活动日当天，志愿者们邀请货车司机在“减少汽车空转，从我做起”的活动牌上签上自己的名字，宣告自己的环保承诺，并将“减少汽车空转”车贴粘在货车的门把手边，以提醒自己及同行减少空转、减少尾气排放、保护环境。



专题 除了“地球一小时”，我们还能做什么？

“地球一小时”倡导节约能源

倡导低碳生活从我做起、从身边小事做起

据相关数据统计

每节约一度电

相当于节约 0.1229 千克标准煤

实现二氧化碳减排 2.66 千克

那么除了“地球一小时”

我们还能做什么呢?



1 度电　　0.1229 千克标准煤　　2.66 千克二氧化碳



综合能效
比普通冰箱节能
32%

冰箱有“电老虎”之称。每次开门 1 秒钟，将增加碳排放 2.68 克。每天开 10 次门，每次 15 秒，一天碳排放 402 克。每天少开 5 次冰箱门，一个家庭每天碳减排将达 201 克。

LG 透视窗冰箱独特的敲立见透视窗设计，轻轻敲击冰箱门中门区域，即可点亮内部的 LED 灯，无需开门即可将冰箱内部看得清清楚楚，帮助减少开门次数，有效减少冷气流失，综合能效比普通冰箱节能 32%。

集中洗涤衣物，减少洗衣次数是节约用水、减少洗衣机能耗的重要方式。但现实情况是衣物颜色深浅不一，床单、内衣物分类不一，衣物集中洗涤往往不好实现。

LG SIGNATURE 玺印洗衣机融合了LG独特的TWINWash双擎同步分类洗技术。上层，滚筒洗衣机拥有大空间，适合洗外套、床单等大件衣物。下层，迷你洗衣机可以选择贴身内衣等小件衣物。轻松做到同步分类洗涤，减少洗衣机的损耗，还能减少能耗、节约用电，充分节省时间和空间。

研究表明，淋浴每10分钟约耗费40升水，减少淋浴时间，可实现节约用水。

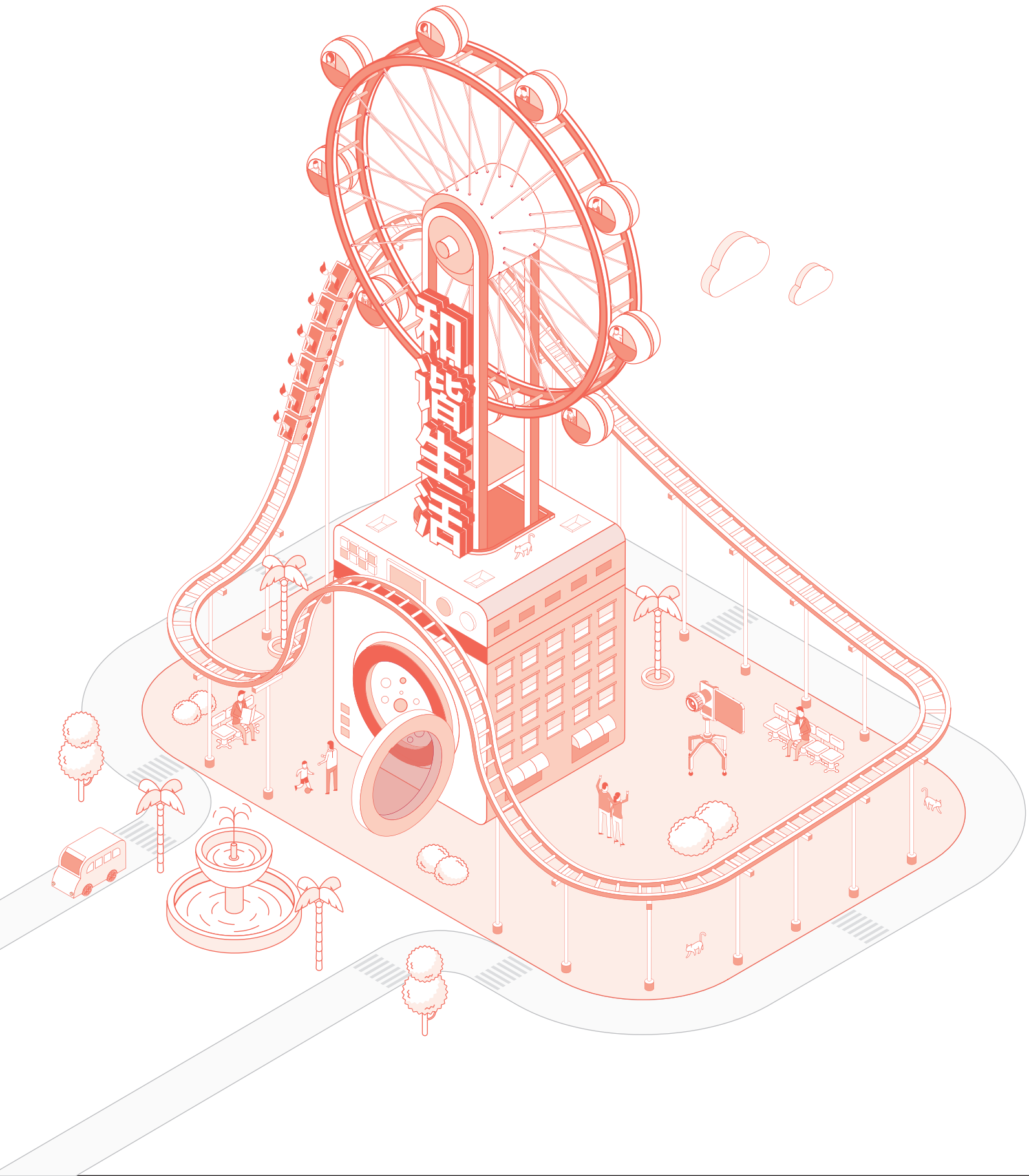
不同沐浴露冲洗速度不一，LG生活健康开发的ON:THE BODY the Natural沐浴露产品针对使用的表面活性剂比率做了优化处理，其保湿能力强于香皂，且冲洗速度也快于现有沐浴露，该产品的冲洗速度评估结果显示，较比现有产品，冲洗性改善了20%，能够有效节约用水。

节约用电
减少洗衣机的损耗
同步
分类洗涤



较比现有产品
冲洗性改善了
20%





HARMONIOUS LIFE
和谐生活

员工成长
Employee Growth

合作共赢
Win-Win Cooperation

社区和谐
Community Harmony

专题：独有的 USR 文化

中国 LG 秉承“爱在中国”的理念，用心经营，为员工提供成长发展的平台、为供应商创造合作共赢的环境、为社区打造和谐美好的氛围，携手共创美好新生活。

员工成长

员工权益

LG 严格遵守劳动法等相关法律法规，依法签订劳动合同，构建和谐友好的劳资关系。平等雇佣，杜绝任何形式的用工歧视，禁止使用童工和禁止强迫劳动。2017 年，劳动合同签订率为 100%，社会保险覆盖率为 100%。

2017 年

100%

劳动合同签订率为 100%

社会保险覆盖率为 100%

LG 化学（中国）员工基本情况

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
员工总数	人	10,103	9,748	10,908
报告期内新增就业人数	人	2,836	1,831	2,721
劳动合同签订率	%	100	100	100
残疾人雇佣率	%	0.04	0.06	0.06
事务职员工流失率	%	10.4	13.4	18.8

NO.	服务项目	08yr.	09yr.	10yr.	11yr.	12yr.	13yr.	14yr.	15yr.	16yr.	17yr.	服务时间		备注
01	代购蝶妆	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	需要时	12:00-13:00	
02	代快递包裹	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	需要时	12:00-13:00	
03	代提供雨具	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	下雨时	12:00-13:00	
04	代冲印照片	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	周 四	12:00-13:00	
05	免费理发	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	2 次 / 月	12:00-13:00	
06	IC 充值 / 办理不记名卡			√	√	√	√	√	√	√	√	周 四	12:00-13:00	当日完成
07	送修手机			√	√	√	√	√	√	√	√	需要时	12:00-13:00	
08	房屋租凭支援			√	√	√	√	√	√	√	√	需要时	12:00-13:00	
09	衣服织补				√	√	√	√	√	√	√	需要时	12:00-13:00	
10	夏季送水进现场				√	√	√	√	√	√	√	6-9 月	15:00-15:10	
11	代缴纳数字电视费						√	√	√	√	√	周 四	12:00-13:00	当日完成
12	心灵驿站 - 心理咨询						√	√	√	√	√	随 时		及时支援
13	提供打折卡						√	√	√	√	√	工作日	12:00-13:00	
14	电影票兑换代购						√	√	√	√	√	工作日	17:00-17:30	
15	LG 家电、化妆品团购							√	√	√	√	2 次 / 年		提前预告

LGEPN 自 2008 年开始为员工提供的爱心服务项目，10 年来服务项目越来越丰富。

薪酬福利

公司致力为员工提供具有竞争力的薪酬，建立完善的薪酬福利体系，包括健康体检、文体活动、节假日慰问、生日祝福、带薪休假等。

LG 化学（中国）员工基本情况

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
每年人均带薪休假天数	天	5.95	6.87	10.47
员工满意度	%	80	79	79

本地化雇佣

人才本地化是中国 LG 秉承的海外人才发展战略。LG 坚持用工本地化原则，通过校园招聘、社会招聘等形式，带动当地社区就业，创造更多的就业机会，增加本地员工对公司的认同感和满意度。

LG 化学（中国）员工本地化绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
外籍派遣人员	人	233	255	213
中国地区高职位者（总监级以上）派遣韩国员工人数	人	107	105	124
中国地区高职位者（总监级以上）本地员工人数	人	98	102	137

关爱女性员工

LG 尊重员工结构的多样化，营造男女员工相互理解的工作环境。LG 生活健康引进“女性人才友好型经营方式”，考虑到女性为主要客户群体的业务特点，积极聘用有能力的女性人才，使得女性人才比率自 2005 年持续呈上升趋势。

LG 化学（中国）女性员工绩效表

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
女性管理者人数（总监级以上）	人	25	25	38
女性管理者比例（总监级以上）	%	13	11	15



LG 伊诺特惠州法人妈咪小屋



2017 年 12 月，LGEPN 母婴室获评“秦淮区星级爱心母婴室”及“南京市星级爱心母婴室”



LG 伊诺特惠州法人举办三八妇女节活动



LGD（南京）优秀女员工舞动工作坊



LGENT 为女员工庆祝三八妇女节



LG 电子青岛工厂爱心妈妈小屋

沟通机制

LG 注重倾听员工的声音，通过工会组织、员工座谈等方式，实现部门领导与员工一对一沟通，了解员工诉求，并采用有效措施满足员工合理期望，提升员工满意度。





LGENT 每月一次的社员恳谈会

LG 伊诺特惠州法人举行“总经理下午茶”活动 **案例**

从 2017 年 5 月开始，LG 伊诺特惠州分季度给全体员工购买汉堡和可乐，开展下午茶慰问活动。下午茶活动中，总经理亲自到现场给一线员工发放慰问品：一个汉堡、一瓶可乐。借此机会问候长期奔波在一线的工作员工，期待公司的生产和品质越来越好、工程收率越来越高，员工在工作中能够充分发挥主人翁精神，早日达成 LG 世界一等的目标。





员工发展

LG 依托商学院，建立系统的人才培养计划，构建多层级培训体系，为处于不同职级、不同发展阶段的员工提供成长所需的培训支持，提升员工在岗竞争力和综合能力。

- LG 生活健康运行 GEC(Global Expertise Course) 和 GECC(Global Expertise Chinese Course)，旨在通过培养全球沟通能力，实施案例学习培训，培养可投身全球业务的人才。
- LG 化学通过完善培训体系、加大培训投入等方式不断加强人才培养力度，形成以全职员教育、领导力培养及职务力量强化为主体的人才培养体系，为员工提供广阔的发展空间。
- LG Display 制定专业的、差异化的人才培育体系，为员工提供有益于提高各职务领域专业知识和能力的定制型教育培训项目，及有助于加强员工国际化能力的外语教育课程，打造引领市场的国际化人才。



LG 伊诺特惠州法人举行核心人才拓展训练



LG Hausys 开展新员工培训

LG Display 人才培育制度

领导力	基本	专业职务	全球化
		职级共同研发	
		生产	
领导力教育培训	LG Display 价值	营业和营销	外派人员
企业家核心人才	职级教育培训	管理和支援	公司内部外部课程

LG 化学（中国）员工培训绩效

	员工培训投入（单位：万元）	员工培训时长（单位：小时）	员工培训覆盖率（单位：%）
2015	502	271,376	98.5
2016	727	272,301	98.9
2017	733	273,406	98.9

员工聚焦：寻找你身边的匠人



王立林　LG Display 烟台法人 综合工程 Team　入社 13 年

入社 13 年，王立林一直从事工程技术部署工作，熟悉工作中的每一个流程和环节。2010 年到 2015 年期间，他从事 MDE part 异物管理，长期的现场观察造就了一颗发现异物的慧眼，总能在异常发生时第一时间找出问题点。从最初的救火式异物管理模式，到后来的系统性异物管理工具，做到尽早发现、提前预防，实现 POL 异物由 2010 年 15,000ppm 降低到 2015 年的 3,000ppm。

“把公司的事情当成自己的事，先做，不要用经验来推断，要用实践通过眼睛及数据来证明，一次不行多次，只有埋下种子才能收获希望。”

赵冰　LG 电子烟台工厂　入社 11 年

从 2007 年来到烟台工厂，到如今已是第十一个年头。能憋得住苦，也让她更懂得体谅他人。身为班长的她，时刻关心每一位员工的状态。刚刚做班长不到一年，手下线体更换的事情让赵冰懂得了什么是变化，什么是挑战。

被问及十年来是如何保持兴奋与活力，自信、开朗、乐观是她的答案。无视一切困难的她，正用自己的热情感染着越来越多的人，带领着自己的团队再创辉煌。





朱雯　LG 电子烟台工厂　入社 10 年

朱雯大学毕业后，来到烟台进入 LG，这一待便是十年。十年光阴似箭，日月如梭，从青春年少到成熟稳重；十年，从菜鸟翻译到生产企划经理。

一份报告从 0.1 改到 0.59，反复的捶打、修改及探讨，也许她做的报告不是最好的，但她永远是最认真的那个。“I CAN YOU CAN EVERYBODY CAN”是她最常说的一句话，喜欢一份工作，愿意为此付出甚至牺牲，这也是朱雯对待工作的态度。

十年时光荏苒，她不忘初心，仍在不停奔跑，是为了信念，为了成长，为了家人，更是为了遇见更好的自己。

孙江涛　LG Display 烟台法人 综合工程 Team　入社 6 年

孙江涛自入社以来爱岗敬业，对工作认真负责，在 2015 年 TDR 及 Smart MCR 改善活动中成绩斐然，贡献突出。2015 年 9 月获得 LGD Smart MCR 竞技大赛一等奖，预计年间改善金额 59.8 亿 KRW；8 月 -10 月期间，主导课题《D520 Model POL 异物不良改善》，实现异物不良改善率 62%，达成度 114%；2015 年 12 月 -2016 年 12 月期间，主导课题《Mobile CG Laser 分离技术开发及改善》，预计年间改善金额 190.3 亿 KRW。他的人生信条是，“不要轻言放弃，否则对不起自己”。



员工关爱

LG 切实关爱员工，提升企业凝聚力。创建爱心基金，实施困难员工帮扶机制，缓解家庭经济压力。开设女性健康知识讲座，设立爱心母婴室，为孕产期的女性员工提供特殊保护和关爱；每年定期组织一系列员工文体娱乐活动，如趣味运动会、社内广播体操比赛、徒步活动等，为员工创造轻松愉悦的工作氛围，提升员工的幸福感，促进员工工作和生活的平衡。



LGENT 为患病员工举行募捐活动



LG 化学（甬兴）组织员工参加九龙湖国际半程马拉松迷你跑



LG 电子烟台工厂组织员工开展群英会活动

2017 年

1,110

LGEPN 共为 1,110 名员工过生日



2017 年，LGEPN 共为 1,110 名员工过生日，并送去生日礼物及祝福

案例 把爱带回家

韩清玉是 LG 电子烟台工厂的一名普通员工。她和她爱人都是在公司生产线上工作，孩子在老家由老人照看着，每一年只能回家一次看看孩子。

在了解到韩清玉的情况之后，LG 电子烟台工厂决定开展“把爱带回家”活动，共为 39 名半年以上时间见不到孩子的员工调整假期。公司为员工提供往返路费并主动给员工的孩子准备好礼物，让员工把爱带回家。

2017 年 1 月 16 日，LG 电子烟台和青岛工厂，在春节前夕准备了书包文具、玩具等礼物，给员工们送去温暖，让孩子们感受到 LG 的关爱和正能量。



“有了这样的一个团队，我们的公司会越做越好，越走越远，以后我们会更加努力工作，回报公司，回报每一个给予我们帮助的人！”

——LG 电子烟台工厂 员工 韩清玉

职业健康

2017 年

100%

员工健康体检覆盖率为 100%

LG 关爱员工身心健康，强化健康管理，提升生活品质。公司严格执行国家职业病相关政策和法规，加强职业病防治宣传教育，为员工提供安全健康的工作环境；定期组织员工健康体检，建立心理健康工作坊，聘请外部讲师进行专业辅导，舒缓员工身心压力，切实保障员工身心健康。2017 年，员工健康体检覆盖率为 100%。



LG 电子烟台工厂开设家庭心理咨询课程



LGEPN 工会联合社区医院邀请名医走进 PN，为员工身体健康做指导

LG 电子烟台工厂多举措进行员工健康管理 **案例**

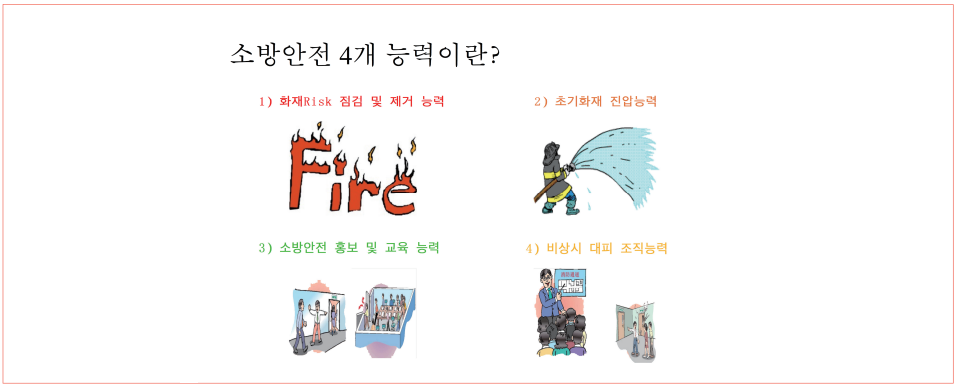
LG 电子烟台工厂关爱员工身体健康，营造“全员运动、全员健康”的新理念。

- 建立员工健康管理体系，通过年度健康体检和体能测试建立健康档案。
- 与烟台市开发区内最大的体育健身中心合作。健身中心距公司步行 10 分钟，员工凭员工卡可以在中心参加各种健身活动。
- 通过社团和伙伴的带动力量，鼓励更多的员工参与到各种社团中。目前工会下设包括足、篮、乒、羽、舞蹈、瑜伽、登山、跑步、女红、读书等 10 个社团，社团活动参加人数达到 845 人。

经过一年的努力，员工身体素质得到较大改善，体检健康问题发生数减少 18.9%, 其中公司内检查出“三高”人数从 303 人减少到 182 人，降低了 40%。

安全生产

LG 始终将安全生产摆在首要位置，建立并完善 EESH 安全生产管理体系和安全应急管理机制，强化安全管理基础建设。扎实开展“安全生产月”、安全生产大检查、安全宣传教育培训等活动，提高安全生产意识，稳定安全生产总体形势。2017 年，LG 电子烟台工厂安全培训人数达 250,000 人次。



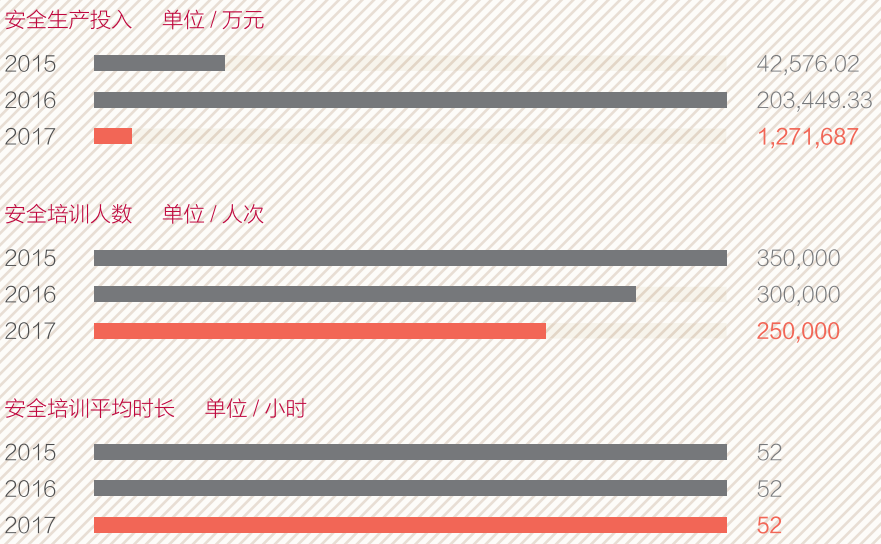
LG 电子烟台工厂韩文版安全培训教材

2017 年

250,000

LG 电子烟台工厂安全培训人数达 250,000 人次

LG Display 烟台法人安全生产绩效



LG 电子烟台工厂重点防范安全事故的发生 案例

2017 年 6 月 6 日，LG 电子烟台工厂 EMC Test 实验室 05:33 发生火灾险情，防灾中心人员及时出动，确认火灾发生位置。05:34 EMC 栋主电源切断，通过灭火器降温，避免了经济和人员的伤亡和损失。事故发生后，通过对着火现场进行分析，原来是由于照明开关内部故障，导致发热短路，引起了火灾。

为了避免此类事故的再次发生，工厂举一反三，主动对重点区域隐患防范，开展安全检查，对屏蔽室电路进行检查，及时改善不良之处，保障无人上班时关闭电源，杜绝以后再有此类安全事故的发生。

创新安全培训，手机扫码答题 案例

为提高员工安全生产意识，LG Display 烟台法人创新安全知识培训形式，由安全班编写安全基准题库，将题库内容编制成考试题库录入智慧云系统，生成考试二维码。通过手机扫码登录安全知识考试系统，不仅将该系统应用于安全技能提高，还用于施工现场人员考试，提高全员安全技能。

通过手机扫码答题不仅有效节省了安全班考试时间，避免现场出现安全管理真空现象，还能及时更新安全相关基准，节省考试纸张，一举两得。

合作共赢

供应商管理

LG 致力于以一种充满社会责任感的方式，完成 LG 产品的原材料采购、制造以及销售。为了实现这一目标，LG 通过产业合作、多元化供应商计划以及有效的管理制度，构建公平、平等、透明的平台，确保供应商在整个价值链中全程对环境及社会负责任。LG 力求与供应商共同发展，并制定了“共同发展三大思想和五大原则”。

3 大思想

- LG 要努力帮助供应商成为具有全球竞争力的公司
- 供应商是 LG 商业竞争力的价值来源和在创新方面的重要伙伴
- LG 与供应商分享现有资源，并通过持续的创新分享日益增长的竞争力

5 大原则

- 符合全球标准的流程和原则
- 谨慎的选择有竞争力的供应商，并为其提供产生深远影响的支持
- 树立全球领先的标准并严格执行
- 双方合作要符合公平、透明的标准
- 在沟通和信任的基础上长期和持续的努力

LG 建有严格的供应商审核体系。遴选新供应商，明确在合同中列明对其质量、劳工人权、职业安全与健康、环境保护、商业伦理等方面的要求，优先选择通过 SGS 和 Reach 认证的供应商；LG 每年定期对供应商进行 2 次评价，对所有供应商在信息保护、伦理经营、安全、劳工及环境等方面表现进行分数累计，根据分数划分供应商等级，对于等级较低的供应商将考虑终止合作。

协力社内在化 **案例**

为更好的保障产品质量，对供应商实现有效的管理。LG 电子烟台工厂提出“协力社内在化”的创新举措。

“协力社内在化”是指将供应商员工纳入到公司进行统一管理，以提升协力社员工对品牌的自豪感，内化之后，产品生产线将实现整体贯穿，能有效保证产品质量。目前协力社在 LG 电子 烟台工厂的员工共计 130 余人，主要负责技能赛、现场改善等。

“对于供应商的品质，我们有很高的要求，供应商的品质如果无法保障，我们的产品也会得不到保障，所以我们对供应商的管理特别严格。对于供应商的内在化，有助于提高和保障产品的品质。”

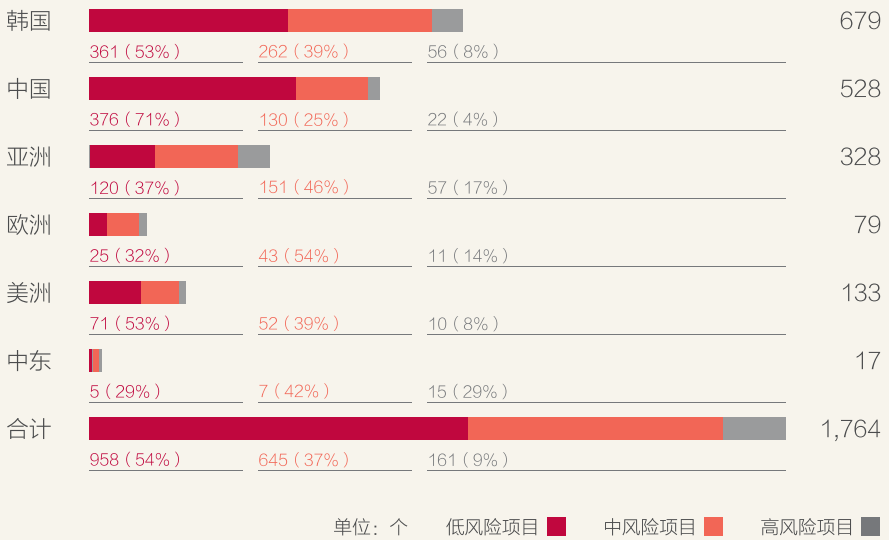
目前

130

协力社在 LG 电子烟台工厂的员工共计 130 余人

LG 电子制定社会责任风险管理计划，2017 年，LG 电子韩国总部对 528 家中国地区的供应商进行供应商社会责任风险评估，评估结果显示 71% 的供应商为低风险，22% 的供应商为中等风险，4% 的供应商为高风险。LG 电子韩国总部为存在潜在风险的供应商提供现场咨询，以提升供应商的社会责任管理能力。

各区域供应商的社会责任风险水平



供应商培训

LG 致力于与供应商共同发展，开展一系列技能竞赛、技能培训、品质提升等活动，推动供应商责任能力提升。



LGEPN 协力社会议



LGETR 供应商大会

LGEHZ 协力社 BP Melt-In Meeting 案例

为了共享优秀工作方法，改善协力社品质现况，使协力社与 LG 共同成长，共创佳绩。2017 年 1 月 18 日，LGEHZ 举行“LGEHZ 协力社 BP Melt-In Meeting”，公司总经理金富海、关联 FSE、室长、9 家协力社总经理和改善主导者等共计 48 人参加了会议。

会议前，公司组织协力社参会人员参观公司生产现场，了解公司生产情况。会议中，8 家核心协力社发表了改善活动报告，并由总经理金富海及协力社的总经理现场对各协力社发表的改善课题进行了评价，其中“惠州东广精密五金有限公司”获得改善 BP 金奖、“惠州三美音响技术有限公司”获得改善 BP 银奖、“仕达利恩（惠州）电子有限公司”获得改善 BP 铜奖。

为了确保竞争力，总经理提出将优秀 BP Case 扩散，运用到各公司的运营战略与 LG 共同成长；对公司经营成果有显著效果的改善活动予以褒奖。相信只要共同参与改善，统一行动方式，公司的事业一定会蒸蒸日上，取得更大的成绩。





LG 化学华南技术中心举行第 8 届 China Injection School 案例

LG 化学始终践行 Solution Partner 理念，携手客户共同成长。为了更好地实践“为顾客创造价值”的经营理念，帮助顾客提高注塑技术水平，LG 化学华南技术中心于 2017 年 7 月 11—12 日举办了第 8 届针对公司客户的 China Injection School 培训，来自全国 9 家企业的 26 名基础素材行业客户参加了此次培训。

本次课程从认识 LG 化学塑料产品到注塑专业知识及现场操作，全方位帮助客户了解 LG 化学，从理论和实践两个方面分享注塑相关理论和工艺技术，得到了参训者的广泛好评，他们将带着对 LG 化学更加深厚的信赖，满载而归。





相关方声音：

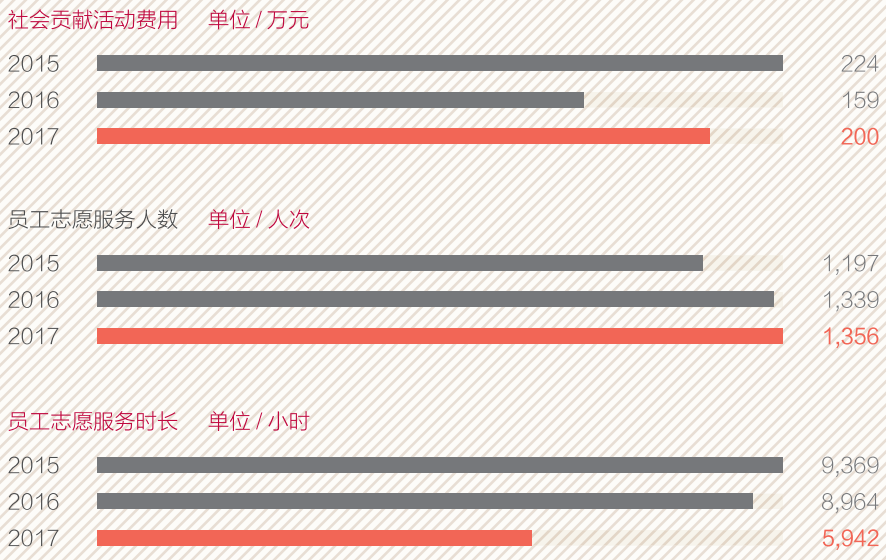
“公司十余年来一直为 LGETR 提供配套服务，是 LG 忠诚的、信赖的合作伙伴。LGETR 始终秉持与供应商共同成长的理念，十年如一日对我们提供培训和指导。在 LGETR 的帮助下，我们公司生产性得到大力改善，部品质量得到有力提升。相信随着 LGETR 的事业稳步蒸蒸日上，我们的明天一定会更加璀璨！”

——泰州市永欣金属有限公司

社区和谐

LG 秉持“为客户创造价值”的经营理念，热衷公益事业，关心社区发展，紧密围绕教育支援、关爱弱势群体、社区建设等领域；支持员工志愿者活动，鼓励员工积极履行企业社会责任，以实际行动践行“爱在中国”的责任理念。

LG 化学（中国）社区贡献活动绩效



教育支援

LG 持续关注青少年健康成长及教育事业。通过建设希望小学、爱心图书馆等帮助学校提升硬件设施，改善教学环境和条件；通过举办创意大赛、趣味课堂等活动，丰富学生视野，让孩子们享受平等的教学资源，健康快乐成长，用心铸就社会的未来。



LGEPN 希望小学庆祝六一活动



LGEPN 教师节慰问活动

LG 电子惠州法人龙门学生爱心资助活动 案例

自 2002 年起，LG 电子惠州法人与龙门贫困学生结缘，开展一帮一爱心助学活动。不仅每个月为每位同学提供 100 元助学金，还经常给同学送去学习和生活用品，帮助他们完成九年义务教育。

2017 年 11 月 25 日，乐金电子惠州有限公司职工运动会在仲恺红旗小学举行，公司特别安排了总经理、CFO、全体 FSE 与龙门学生见面并共进午餐，还在运动会上一起合作参加了比赛项目，运动会闭幕仪式上，资助人一一给受资助的学生们送去书包等礼物，并鼓励同学们克服困难、努力学习、以优异的成绩回报社会。同时，为了更好地开展捐资助学活动，公司将继续讨论资助方式和内容，让助学活动成为公司一项长期有效的助学帮扶工作。

16 年来，公司共捐赠金额近 15 万元，为多名困难学生圆上学梦助一臂之力。未来，公司将继续帮助贫困家庭学生完成学业，为推动中国教育事业的发展贡献力量。





LG 爱心接力 传递希望——LG 希望小学夏令营活动 案例

7 月 1 日清晨 LGEPN USR 志愿者带领着 LG 希望小学 33 名优秀学生前往大报恩寺开展“感恩礼仪式”。

LG 电子已连续 12 年资助 LG 希望小学，每年暑期都会带 LG 希望小学优秀学子开展科技实践活动，今年打破以往的模式，通过参加感恩礼仪活动教育孩子感恩立志，知晓父母养育之恩，学会孝敬父母，尊敬师长，进一步唤起人们对中华传统美德的向往和追求。





12
LG 电子已连续 12 年资助 LG 希望小学

LG Display 烟台法人——为烟台 SOS 儿童村捐建“网络科普基地” **案例**

2017 年 6 月 1 日，LG Display 烟台法人为烟台 SOS 儿童村捐建的“网络科普基地”正式揭牌。此次捐建设施包括 17 台电脑显示器、主机，以及 1 台 55 英寸的电视、1 台打印机等，有效改善孩子们的学习环境，帮助他们加深对数字化技术的了解。未来，公司还将组织员工向孩子们传授电脑入门、办公软件运用等知识，一起开展丰富多彩的课余活动，让孩子们切身感受到社会对他们的关爱和温暖。

此外，LG Display 广州、南京工厂也分别于 2017 年在当地捐建了“网络科普基地”，共同为周边社区的孩子们提供免费教育支援。

“乐金显示在政府和社会各界的大力支持下实现了飞速发展。为此，我们将不仅在烟台，还将在中国各地开展多方位社会公益活动来回馈社会，积极践行企业社会责任。”

——乐金显示（烟台）有限公司法人长 朴敏洙

“公司在着力推进当地经济社会发展的同时，不忘履行企业的社会责任，我代表 SOS 儿童村的孩子们感谢你们，我们会充分利用好这些设备，让孩子们畅游网络世界。”

——烟台 SOS 儿童村村长 吴厚胜





关爱弱势群体

LG 重视关爱弱势群体，传播向善正能量。长期以来，为残疾人、孤寡老人、农名工等弱势群体提供物质帮扶和精神关爱，传递 LG 的温暖和关怀。



LGEPN 组织为老兵提供健康体检服务活动



LG 伊诺特支援八角村民健康关爱活动

Love in LG“关爱星星的孩子” 案例

从 2016 年开始，LGEHN 连续三年为孩子们组织公益活动。为让新入社的员工感受 LG 的公益文化，公司组织并倡导新员工积极参与 Love in LG“关爱星星的孩子”自闭症儿童关怀活动，提升 LG Pride。通过“爱的花朵”所筹集的公益善款与公司公益基金共为孩子们带去了 170 册绘本、画本、彩笔与零食礼盒各 50 份。

活动不仅让自闭症的儿童感受到社会的温暖和关爱，也让每一位员工收获了满满的正能量。因为我们相信，只要有爱，只要愿意坚持，再小的善举都能改变世界。



LG 伊诺特惠州法人帮助残疾人基地收红薯 案例

LG 伊诺特惠州法人志愿者服务队了解到仲恺高新技术开发区残疾人基地红薯丰收在即，却苦于没有足够的劳动力和销售渠道。2017 年 10 月 13 日上午，公司志愿者团队组织了 20 多名志愿者，在田间一起辛勤劳作将近 4 小时，帮助基地收获了千斤红薯，并将当天收获的红薯让公司食堂及个人认购，从而解决残疾人基地劳动力不足和销售困难的问题。





LG 电子昆山工厂开展孤儿院爱心慰问活动 案例

2017 年 9 月 8 日，LG 电子昆山工厂志愿者前往昆山孤儿院为孩子们送去奶粉和尿不湿等生活用品，并为孩子们准备了新鲜的水果和牛奶等食品。

LG 电子昆山工厂不但给孤儿院送来了生活必需品，还与孩子们游戏谈心，也让员工感受到了心灵的洗礼。此行不仅是给孤儿院孩子们带去了欢乐，也让他们感觉到社会的温暖和关爱，让他们觉得自己虽然身在孤儿院，其实并不孤独，因为有满满的爱围绕着他们！





社区融入

LG 积极投身社区建设，搭建社区居民沟通交流的平台，开展丰富多彩的社区文体活动和公益活动，提升社区凝聚力，实现社区融入，共同建设美好社区。



LGEPN 组织“LG 杯”社区少儿书法大赛



LGEPN 邀请艺术家走进社区



LG 电子烟台工厂为 231 名环卫工人及 30 名公司保洁员工送上凉水杯和多层饭盒



LGEPN USR 志愿者开展“共享单车规范停”活动

LG Hausys 传递温暖回报社会 案例

春节前夕，LG Hausys 天津工厂的领导及爱心协会全体人员到武清区梅厂镇和豆张庄镇敬老院，向孤寡老人送去冬日的温暖和新春的问候。

十余年来，LG Hausys 爱心协会定期到工厂周边的敬老院慰问孤寡老人，经常为敬老院送去米、面、油、蛋等生活必需品，积极践行企业的社会责任。

未来，LG Hausys 将会继续秉承“源于社会，回馈社会”的企业社会责任理念，积极参与社会公益事业，传播社会大爱！

LG 电子昆山工厂连续开展第五届志愿献血活动 案例

为感恩回馈社会，展现 LG 作为世界 500 强企业的社会责任感，响应昆山市红十字会的号召，体现 LG 员工的奉献精神，乐金电子（昆山）有限公司于 2017 年 5 月 8 日举办了第五届志愿献血活动。本次志愿献血活动共计 57 名员工参与。为使活动顺利展开，公司专门定做了海报、横幅、志愿者的纪念 T 恤以及丰富的营养早餐和纪念礼品。此次活动也得到了昆山电视台等媒体的采访报道并受到昆山开发区管委会的高度赞扬。



乐金显示（广州）有限公司荣获 “突出贡献优秀企业” 案例

2017 年 2 月 23 日，广州开发区、黄浦区企业家大会在萝岗会议中心隆重举行，400 余家知名企业齐聚一堂。这是黄埔区成立以来，首次召开的以企业家为主体的会议。会上，区领导通报表彰 2016 年度黄埔区、广州开发区突出贡献优秀企业，现场为受表彰企业代表颁奖。乐金显示（广州）有限公司总经理罗允奎应邀出席，并作为“突出贡献优秀企业”的企业家代表领奖。



专题 独有的 USR 文化

USR(Union Social Responsibility)是 LG 电子工会组织将 CSR 理念融合到工作中的产物。LG 电子工会组织以 USR 为核心，开展各种志愿活动，为利益相关方提供可持续价值，同时积极引导员工自发性参与活动，通过双向沟通，使员工价值和满足最大化。

LG 电子烟台工厂 USR 活动

聚焦

LG 电子烟台工厂从 2012 年开始持续开展 USR 活动，连续三年获得“烟台开发区履行社会责任企业”，在 14 家法人中工会工作表现最为突出。2017 年，公司工会提出以 7 大课题为基础，“一个核心、三个突破、四个持续深入”为工作方向，鼓励全员参与，扩大志愿者活动影响力，将 USR 工作更加系统化，做好、做精、做成世界一流。



USR 成绩

- 持续深入环卫工人系列活动
- 持续深入孤儿院帮扶
- 推进周边社区环境保护
- 志愿者由社内扩展到协力社
- 志愿者人数 490-650 人
- 志愿活动人次达 798-968 人次
- 烟台法人获得烟台开发区五一“工人先锋号”称号，共获奖金 42,000 元
- 青岛法人获得“山东省推行协商民主、强化社会责任先进单位”“青岛市工会组织规范化建设十佳标兵单位”，共获奖金 50,000 元

1 个核心 → USR 海外法人 NO.1

3 个突破 → 向协力社延伸 / 健康管理 / 把爱带回家

4 个持续深入 → 协会工作 / 社会公益 / 志愿者活动 / 上级工会支持



春风集市公益活动



环卫工人爱心休息站



LG 希望小学爱心捐赠



USR 志愿者

相关方声音：

“LGEYTQD，在实现LG No.1的道路上，不仅要把产品做得卓越，也要把USR做成精品，把爱与责任传播得更久更远。”

——LG 电子烟台工厂常务副总兼工会主席 罗万里

相关方声音：

“从爱个人，到爱公司，再到爱社会，我们把爱和责任一层一层的延展和传递。好的公司不仅仅是给员工一份发挥自己价值的岗位，同时也应该教会员工如何爱、如何去承担责任、如何去给予和兄弟般的相互珍惜和扶持。我们可以很骄傲的说我们是有爱的公司，我们是有责任感的 LG 人。一个人可以走的很快，一群人可以走的更远。18 年希望我们的 USR 活动走的更远、走的更坚实。”

——LG 电子 USR 全体员工

LG 电子天津工厂 USR 活动

聚焦

USR 发展历程

- 模仿年：2012 年，导入 USR 概念、模仿尝试性开展 USR 活动
- 宣传年：2013 年，深入挖掘 USR 内涵，推进“五比一创”活动，获得海外法人 USR 第一名
- 成果年：2014 年，开展“三比三促”活动区域内品牌化传播，连续两年海外法人 USR 第一
- 服务年：2015 年，“济世 / 安内”推进实现员工体面劳动的 11 件好事
- 文化年：2016 年，“和衷共济”内聚人心，兼济天下，同心戮力共创企业再发展
- 梦想年：2017 年，确立“初心 · 筑梦”的 USR 战略，不忘初心，共筑梦想，助企业腾飞，享幸福生活

USR 成绩

- 持续推进“小改小革”改善活动，促进现场生产性提高
- 大力开展“One Team”中心的活性化活动，激活组织凝聚力，提高组织效率
- 持续性的利用职工之家、职工小家开展现场活性化活动，打造快乐工作事业场
- 关注弱势群体和环境保护，持续开展 USR 公益活动
- 持续两年 LG Way 评价分数达到 96 分，真正营造员工愿意持续效力的一等企业氛围
- S/M 评价分数提高至 93 分






心价值观
明 和谐
正 法治
信 友善

会场分布

ABOUT US
关于我们

LG 集团
LG Group

中国 LG
China LG

LG Way
LG Way

CSR 治理
CSR Governance

LG 集团

LG 创立于 1947 年，是一家拥有 70 年历史的大型跨国集团，目前 LG 在全球拥有 250 家子公司，拥有韩国员工 137,000 名，海外员工 85,000 名。

2003 年 LG 引入控股公司体制，形成以电子、化学、通信与服务为支柱的三大事业领域。LG 不断向无穷的技术领域发起挑战，致力于新技术的开发，给予专业人员以最大支持，为顾客创造价值。

电子领域

从 1958 年开始，长期引领电气、电子领域的技术创新，逐步发展成为推动世界电子产业发展的全球领导者。

- LG Electronics
- LG Display
- LG Innotek
- LG Slitron
- LUSEM
- Silicon Works

化学领域

LG 化学领域的第一家公司成立于 1947 年。一直以来全心全意践行“为顾客创造实质性价值”的经营理念，致力于创造在日常生活中体现出差异化价值的产品，用卓越的品质感动顾客。

- LG Chem
- LG Household&Health Care
- LG Life Sciences
- LG Hausys
- LG MMA

通讯与服务领域

LG 远程通讯和服务致力于让客户在任何时候、任何地点都能享受方便快捷的信息服务。它的核心目标是创建一个超越以往沟通界限的新通讯世界。

- LG U+
- LG N-Sys
- LG CNS
- SERVEONE
- LG Sports
- LG International

目前

250
LG 在全球拥有 250 家子公司

137,000
拥有韩国员工 137,000 名

85,000
海外员工 85,000 名

中国 LG

以 1993 年惠州法人的成立为起点，LG 电子进入中国已经 25 年。通过 25 年来全体员工的共同努力，中国 LG 已经构筑完善的事业结构，成为生产和提供高端数字显示、数字家电、移动通信、数字多媒体等产品为一体的，中国最具代表性的消费电子及信息通信企业。2017 年，中国 LG 共计员工 8,483 人。

LG 中国事业	业务简介
LG 电子	是生产和提供高端数字显示、数字家电、移动通信、数字多媒体等产品为一体的消费电子及信息通信企业。
LG 化学	以基础材料、信息电子材料、电池、材料、生命科学等事业为依托，以创新的材料和解决方案携手顾客共同成长。
LG Display	业务主要集中于在显示器、手提电脑、TV 等中大型显示器领域以及用于移动终端等各种小型产品的显示器领域。
LG Innotek	主要研发、生产数码摄像模块、微型马达、LED 关联产品等。
LG 双子座大厦	大厦拥有世界最领先的 IBS 智能楼宇系统，为国际企业营造无比舒适宁静的办公圣地，以超前的数码科技引领未来商务新理念。
LG 生活健康	以化妆品及生活用品为核心事业。产品包括 Whoo(后)、OHUI(欧惠)、秀丽韩、Elastine(爱润丝婷)、ReEn(睿嫣) 等。
LG 商事	目前在中国主要从事煤炭、钢铁、有色金属、石油化学、IT 等方面的进出口贸易及投资，在内蒙古等地区拥有已投产的多个投资项目。
LG CNS	作为国际 IT 服务企业，在 Smart Green、Smart Factory、Healthcare、Big Data 等各种领域开展着 IT 事业。
LG Hausys	LG Hausys 事业领域涉及门窗、地面材料、墙纸、家电表面材料、IT 材料、汽车内饰材料和人造石表面材料。
HS-Ad	北京缘之盟广告有限公司隶属于韩国顶尖的全球化广告代理公司之一的 HS-Ad。2005 年成立北京缘之盟广告公司，具有确保广告主国际化竞争力的能力。
SERVEONE	SERVEONE 是向客户提供富有价值和感动服务的综合服务企业。公司事业领域分为以企业客户为对象的战略外包服务和提供舒适、高品位的娱乐休闲服务。

2017 年

8,483

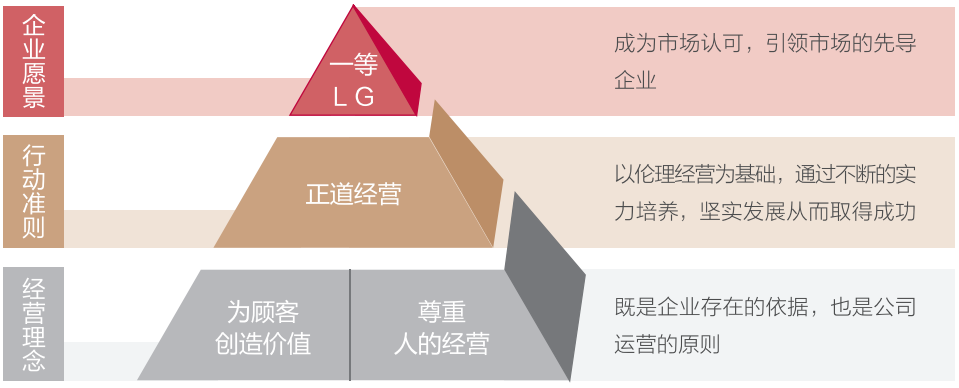
中国 LG 共计员工数 8,483 人

LG Way

“我有一个梦想：将 LG 打造成全球领先、受全球尊敬的优良企业。走别人没有想到过的路，挑战别人没有挑战过的事情，在此过程中堂堂正正竞争，并获得无尽成就，这是我们 LG 的传统，也是 LG 走到如今，无尽力量的源泉。如果说只能依靠不正当的手段才能夺取第一，那么我们宁愿做第二名，至少在我的心中，堂堂正正的第二名，远远优秀于不正当的第一名。”

——LG 集团已故会长、正道经营理念提出者 具本茂

LG Way 是 LG 的企业文化，意味着 LG 运用“正道经营”的行动方式来实践企业的经营理念“为顾客创造价值”和“尊重人的经营”，以实现“一等 LG”的目标。



一等 LG

- 客户信赖的 LG
- 优秀人才渴望的 LG
- 最具投资魅力的 LG
- 让竞争企业既畏惧又竞相模仿的 LG

正道经营（三个核心元素）

正直：根据原则和标准透明的工作

正当竞争：培养在公平竞争中取胜的实力

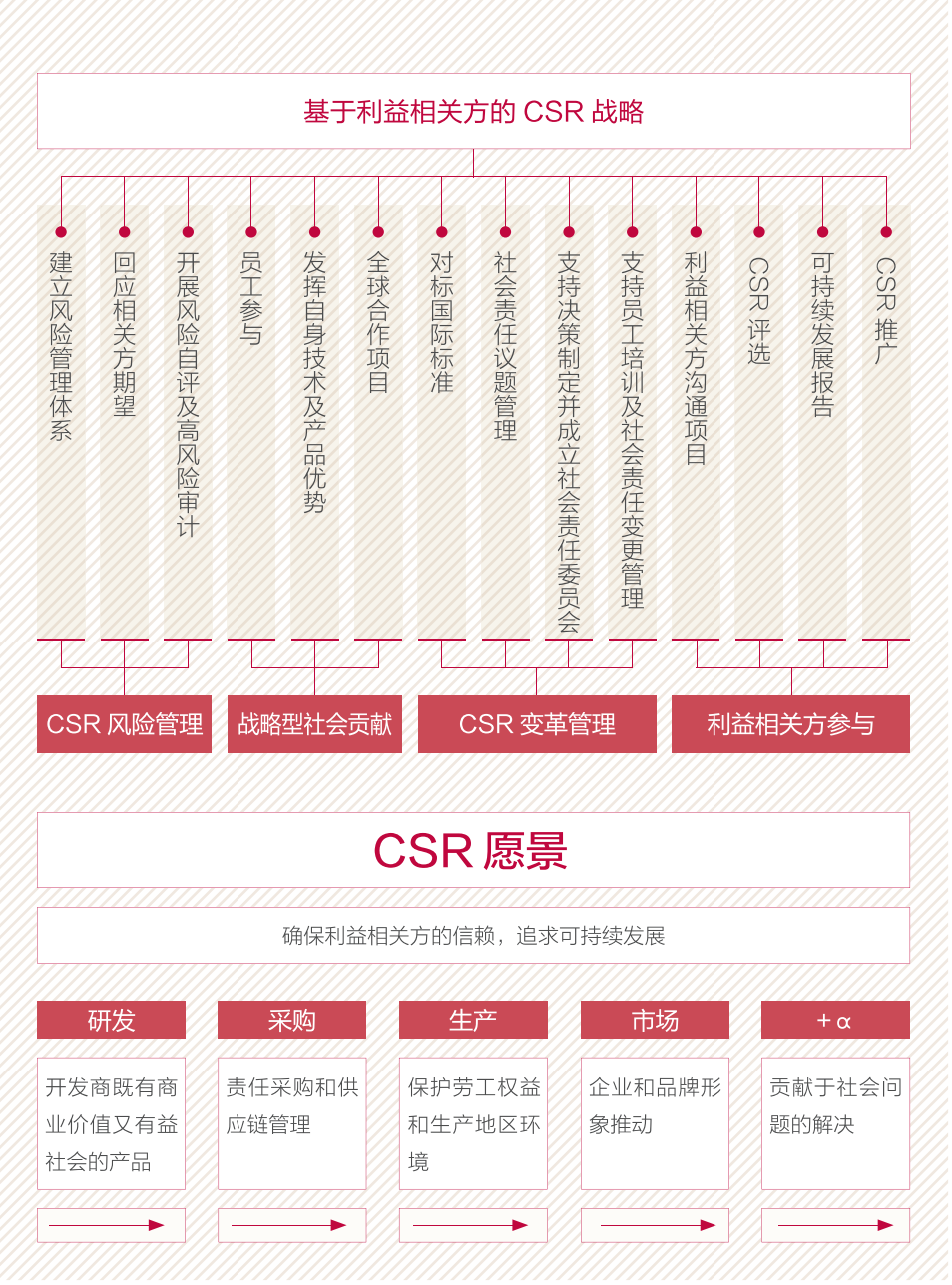
公正的待遇：所有的交易关系中提供公平的机会并给予公正的待遇

LG 化学（中国）正道经营培训绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
正道经营培训次数	次	184	232	297
正道经营培训人次	人次	6,696	6,469	6,918

CSR治理

LG 持续推进社会责任管理，大力开展 CSR 变革管理、CSR 风险管理、利益相关方沟通、战略型社会贡献等活动。LG 将社会责任理念贯穿于产品研发、采购、生产、市场营销及售后各个环节，不断加强与利益相关方的沟通互动，认真践行全球性企业应有的经济、环境、社会责任，为公司与社区可持续发展贡献力量。其中，LG 化学连续三年在中国社会科学院企业社会责任研究中心发布的石油石化行业社会责任发展指数中位居前三，2017 年跃升至第二名，名列石油化工行业外资企业首位。



CSR 变革管理

CSR 工作体系

LG 建立并完善社会责任工作体系以更好地推进 CSR 工作。2014 年成立中国 LG 社会责任委员会，LG 电子中国法人长李惠雄担任委员长，各姊妹社法人长担任理事，对在华地区的 LG 各个法人的 CSR 工作进行系统、规范的管理，研究并制定 LG 社会责任管理的政策、战略、规划等；审阅集团年度社会责任计划、批准集团年度 CSR 项目、对外捐赠计划、审阅公司年度社会责任的执行情况及社会责任报告；成立中国 LG CSR 事务局，协调各姊妹社开展 CSR 相关工作。



CSR 能力建设

为了让社会责任理念进一步渗透到高层、员工的工作中，LG 定期开展多种形式的社会责任培训，并积极参与社会责任专业机构组织的相关活动，进一步提高社会责任水平。

LG 电子荣获“公益慈善奖” 案例

2018 年 1 月 25 日，由中国社科院企业社会责任研究中心指导、中国社会责任百人论坛主办、责任云社会责任机构承办的“《中国企业社会责任年鉴（2017）》发布会暨 2017 责任金牛奖颁奖典礼”在京举办。LG 电子凭借在公益慈善方面的贡献和实践成果，荣获“公益慈善奖”，同时企业案例入选《中国企业社会责任年鉴（2017）》。



CSR 议题管理

为了进一步提升报告针对性与回应性，2017 年中国 LG 根据社会责任议题实质性分析模型，分析比较不同社会责任议题对相关方的影响和对公司自身发展的重要性，识别筛选出需要在报告中重点披露的高实质性议题。

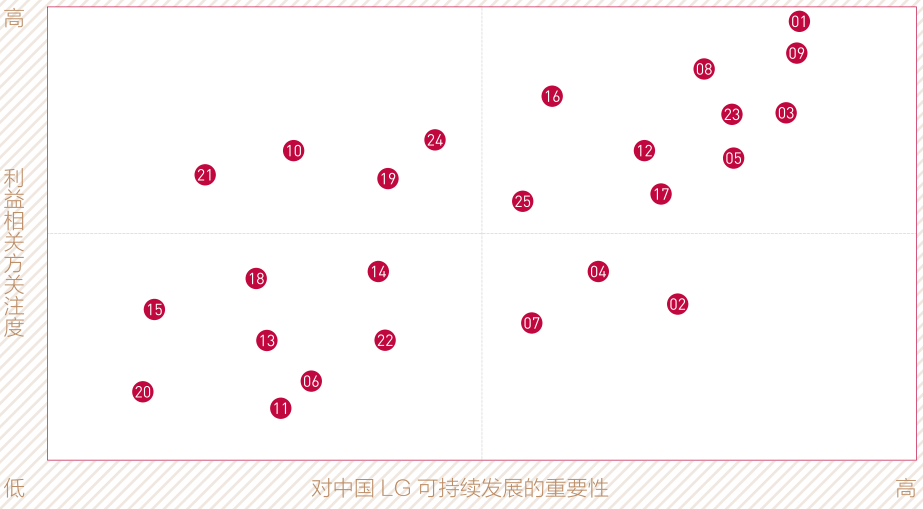
第一步：识别阶段

基于国内外社会责任标准、中国政府政策要求、标杆企业对标、利益相关方调研，并结合企业自身发展规划，LG 建立了 CSR 议题池，并将议题分为责任管理、公司治理、客户责任、供应链管理、政府责任、社区责任、员工责任及环境责任 8 大类，共计 25 项。

利益相关	议题
责任管理	01 社会责任管理 02 利益相关方沟通
公司治理	03 正道经营 04 持续盈利 05 公平竞争 06 反商业贿赂和垄断 07 知识产权保护
客户责任	08 科技创新 09 产品质量 10 优质服务
供应链管理	11 责任采购 12 供应商管理
政府责任	13 依法纳税 14 带动就业 15 本地化运营
社区责任	16 安全生产 17 公益慈善 18 社区支持
员工责任	19 员工权益保障 20 民主管理 21 人才培养 22 职业健康
环境责任	23 节能减排 24 有害物质管理 25 生态保护

第二步：议题分析

通过建立“利益相关方关注度”和“对中国 LG 可持续发展的重要性”二维矩阵，识别出中国 LG 的实质性社会责任议题。



CSR 风险管理

自我诊断

LG 电子自从 2010 年加入电子行业公民联盟（EICC）后，已经为所有生产场所制定了社会责任风险管理程序。为进一步保证 LG 全球法人社会责任工作的有效推进，以所有生产法人为对象进行 CSR 执行水平评价，每年实施 2 次 EICC 自我诊断评价。2017 年，LG 电子总部对 37 家国内外生产企业进行评估，其中中国 LG CSR 整体风险等级为低风险。

地区	总计	劳动力	健康和安全	环境	道德 / 供应商
韩国	低	低	低	低	低
中国	低	低	低	低	低
美国	低	低	低	低	低
欧洲 · 独联体	低	中	低	低	中
中东亚	中	中	低	中	低
亚洲	低	低	低	低	中
总计	低	低	低	低	低

利益相关方参与

利益相关方的想法和行动对 LG 自身的发展具有重要影响。LG 在日常经营中密切关注利益相关方需求，并采取及时有效的回应措施，同时，LG 在制定自身发展战略时充分考虑利益相关方的特点，共享成果，共担责任。

利益相关方	利益相关方期待	沟通渠道	
投资者	披露透明的管理信息 通过有效的管理提高投资价值 通过 CSR 活动提高企业价值	绩效展示 投资者会议 姊妹社会议	网站 管理报告 业务报告
合作伙伴	公平交易 按时支付 支持企业社会责任管理活动	供应商培训 满意度调查 供应商支持 供应商大会	
员工	人权保护和尊重差异 公平评价和奖励 提供职业发展机会 健康与安全的企业环境 努力提升企业文化	开放对话会议 劳动管理委员会 初级董事会 内部杂志、内联网、简报 LG Way 调查	
顾客	提供安全的产品和服务 公平的市场营销和准确的信息 隐私保护 提升客户满意	服务中心 调查 展览	网站 社交网络 专业消费者
政府 / 国际组织	守法合规 纳税 响应政府政策 减少温室气体排放 参与和支持解决全球社会问题 贡献于联合国千年发展目标 为劳动 / 人权做贡献 保护发展中国家 减少数字鸿沟	公开听证会 讨论会议 研讨会 社会贡献计划 公司网站	
社区 / 社会	工厂环境影响最小化 尊重当地传统习俗和文化 为当地社区做贡献 通过雇佣当地员工支持经济发展	社会贡献活动 体育活动赞助 讨论会议 网站	

战略型社会贡献

LG 作为国际社会的一员，充分认识国际热点问题，致力于为人类社会的包容性增长和可持续发展做贡献，树立了三大社会贡献推进原则。

- 开发可解决社会、环境问题等地区社会问题的产品和技术，为需要 LG 电子的产品和技术的客户，提供差别化价值。
- LG 电子重视每一个利益相关方的意见，因此与利益相关者通过各种对话渠道，听取相关方意见，努力将此反映于经营活动。
- 全体员工积极参与地方社会志愿者活动，推动地方社会变革。

未来展望

2017 年，是 LG 进入中国的第 25 年。25 年来，中国 LG 始终坚守“为客户创造价值”和“以人为本的经营”理念，用科技绘制美好生活，用心服务每一位消费者，用爱心温暖前行之路，不断践行“爱在中国”的承诺。

未来，中国 LG 将继续推动科技创新，创新研发新技术，打造优质的客户服务，致力于为中国消费者提供卓越的产品和服务，共创轻松舒适的智能生活；加强环境管理体系，坚持节能减排，鼓励员工参加环保公益活动，最大限度降低运营对环境的影响，致力于与中国消费者共建低碳环保的绿色生活；积极推动供应商履行社会责任，关爱员工并提升员工满意度，广泛开展社会公益活动，致力于与利益相关方共享美好幸福的和谐生活。



报告附录

关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
营业总额	万元	8,759,269.03	8,298,908.57	9,861,142.95
纳税总额	万元	333,685.83	308,198.85	387,435.16
政府给予的财政补贴	万元	7,069.74	5,536.27	7,114.39

统计数据包含：LG 化学、LG 伊诺特惠州法人、LGETR、LGDNJ、LGEHN、LG 生活健康、LGD 烟台、LGENT、LG 电子惠州法人、LG 电子天津法人、LG 电子昆山法人、LG 电子秦皇岛法人，其中政府给与的财政补贴三年数据不包含 LG 化学

研发绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
研发投入	万元	15,731	17,656	20,295
科技工作人员数量	人	517	497	487
新增专利数	个	18	24	10

统计数据包含：LG 伊诺特惠州法人、LGETR、LGENT、LG 电子惠州法人、LG 电子天津法人、LG 电子秦皇岛法人

安全生产绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
安全培训次数	次	294	325	345
安全培训人数	人	364,664	313,426	265,584
安全生产投入	万元	55,286.32	268,203.37	1,329,905.83
安全生产事故数	次	24	21	11
员工因公受伤人数	人	28	31	15
员工因公死亡人数	人	0	0	0

统计数据包含：LG 伊诺特惠州法人、LGETR、LGDNJ、LGEHN、LG 生活健康、LGD 烟台、LGENT、LG 电子惠州法人、LG 电子秦皇岛法人

环保绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
环保总投资	万元	2,559,699.387	7,135,933.736	7,916,257.579
环保培训次数	次	94	87	86
环保培训人次	人次	18,483	16,612	18,248
电力	万千瓦时	140,969,356.1	178,132,596.9	209,830,609.3
废水排放量	吨	1,885,470.6	1,936,479.4	2,897,275.8
废弃物排放量	吨	64,934.22	30,105.32	30,334.50
年度新鲜水用水量	吨	3,897,231	4,674,044	5,307,365

统计数据包含：LG 伊诺特惠州法人、LGETR、LGDNJ、LG 生活健康、LGD 烟台、LGENT、LG 电子惠州法人、LG 电子天津法人、LG 电子秦皇岛法人，其中废水排放量指标不包含 LG 电子惠州法人数据

员工绩效

指标	单位	2015 年	2016 年	2017 年
员工总数	人	32,321	32,202	32,645
FSE 员工数	人	364	383	353
社会保险覆盖比例	%	100	100	100
劳务派遣员工人数	人	1,640	2649	1,504
残疾员工人数	人	5.5	5.5	4.5
参加工会的员工人数	人	20,756	23,058	29,694

统计数据包含：LG 化学、LG 伊诺特惠州法人、LGETR、LGDNJ、LGEHN、LG 生活健康、LGD 烟台、LGENT、LG 电子惠州法人、LG 电子天津法人、LG 电子昆山法人、LG 电子秦皇岛法人，其中劳务派遣员工人数三年数据不包含 LG 化学，参加工会的员工人数三年数据不含 LGDNJ

企业荣誉

2017 年 2 月	乐金显示（广州）有限公司荣获广州市黄浦区、开发区政府颁发的“突出贡献优秀企业”
2017 年 4 月	乐金显示（烟台）有限公司在烟台开发区职工技术创新竞赛中获得烟台开发区颁发的“示范企业”荣誉
2017 年 5 月	LG 伊诺特（惠州）有限公司获得惠州高新区心星园残疾人技术培训就业服务中心赠予的“扶残助残，大爱无疆”
2017 年 5 月	南京 LG 化学新能源电池有限公司荣获由南京市总工会、南京市安全生产监督管理局颁发的 2016 年度南京市“安康杯”优胜单位奖
2017 年 6 月	LGEPN 荣获南京市献血领导小组颁发的“无偿献血先进单位”
2017 年 9 月	乐金显示（南京）有限公司荣获 2017 公益创新峰会“社会责任奖”
2017 年 12 月	LG 化学荣获由中国社会科学研究院经济学部企业社会责任研究中心学术支持，大韩民国驻华大使馆颁发的“2017 社会责任（CSR）模范企业 – 创造创新部门优秀奖”
2017 年 12 月	LG 化学荣获由中国社会科学研究院经济学部企业社会责任研究中心指导，中国社会责任百人论坛颁发的“2017 年度公益慈善奖”

指标索引

目录		中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR4.0）	页码
关于本报告		P1.1-1.5	01
领导致辞		P3.1-3.2,S3.1,S4,M2.5,M3.2-3.3,E3	02
聚焦：25 年，为美好生活而来		P4.7,P5.1	04
智能生活	引领科技	M2.7,M2.8,M2.12	16
	卓越品质	M2.5	18
	贴心服务	M2.1,M2.3,M2.13,M2.14	21
	专题：顾客是我们的初心	M2.1,M2.13-2.14	22
绿色生活	绿色管理	E1.1	26
	绿色运营	E2.1-2.3,E2.5,E2.7-2.9,E2.11,E2.13,E2.18,E3.1,E3.6	27
	绿色公益	E4.5	31
	专题：除了“地球一小时”，我们还能做什么？	E2.2,E3.4	32
和谐生活	员工成长	S2.1,S2.3,S2.4,S2.9,S2.11-2.13,S2.15,S2.17-2.18,S2.21-2.22,S2.24-2.26,S2.28-2.31,S3.1-3.7	36
	合作共赢	M3.2-3.3,M3.6-3.7	46
	社区和谐	S4.9,S4.13-4.14	50
	专题：独有的 USR 文化	S4.12，S4.13-4.14	56
关于我们	LG 集团	P4.1-4.4	62
	中国 LG	P4.1-4.4	63
	LG Way	G1.1,M3.2-3.3,S1.1	64
	CSR 治理	G1.3,G2.2-2.4,G3.2,G6.2,G6.4,P2.2-2.3,G5.1-5.5	65
未来展望		A1	70
报告附录	关键绩效表	P5.2	71
	企业荣誉	P5.3	72
	指标索引	A3	74
	评级报告	A2	75
	意见反馈	A4	76

评级报告

中国企业社会责任报告评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

《2017 中国 LG 社会责任报告》评级报告

受中国 LG 社会责任委员会委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《2017 中国 LG 社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告指南（CASS-CSR 4.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2018）》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

公司 CSR 事务局牵头成立报告编制小组，LG 电子法人长负责报告最终审定，LG 电子 CSR 高级经理负责把控报告关键节点；企业将报告定位为提高社会责任管理水平、传播企业责任品牌形象、披露企业履责信息的重要工具，构建了包括全版报告、简版报告等形式在内的报告体系；根据公司重大事项、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品等形式呈现报告，具有领先的过程性表现。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了产品质量管理、产品技术创新、供应链 CSR 管理、职业健康管理、安全生产、环保产品的研发与应用、危险品管理制度、重金属管理、产品和包装回收再利用等所在行业关键性议题，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“智能生活”“绿色生活”“和谐生活”等角度系统披露了所在行业核心指标的 81.7%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“安全生产事故数”“员工因公受伤人数”“员工因公死亡人数”“体检健康问题发生数”等负面数据信息，并以案例形式详细阐述“LG 电子烟台工厂 EMC Test 实验室发生火灾险情”事件的处理措施，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“营业总额”“研发投入”“新增专利数”“安全培训次数”“环保总投资”“员工总数”“女性管理者比例”“能源使用总量”等 49 个关键指标连续 3 年以上的数据，并就“石油石化行业社会责任发展指数排名”进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》封面设计以企业 logo 红色为基色，融入企业责任理念和主营业务元素，凸显了企业所在行业特色，增加了报告辨识度；设置“25 年，为美好生活而来”聚焦专题，展现企业履责重点实践和成效，回应利益相关方期望，提升了报告的悦读性；各章节页嵌入叙述性引言，便于读者快速了解章节内容，并设置“小知识”板块，解读行业专业术语，增强了报告的易读性；通过诗歌及员工自述的方式呈现报告内容，凸显了企业履责意义，提升了报告的趣味性，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》整体设计风格新颖，表达元素灵活多样，在以往设计风格的基础上增加了 3D 设计，完成从平面到立体的转变；创新章节体例，各章节均设置责任专题，框架结构清晰，呈现了企业的履责重点；多处嵌入“利益相关者声音”板块，佐证企业履责成效，强化了报告编制公信力，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《2017 中国 LG 社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长：中国企业联合会企业创新工作部主任	程多生
成员：国务院扶贫办社会扶贫司社会动员处处长	王大洋
过程性评估员	杨　静

评级专家委员会副主席

魏紫川

评级小组组长

出具时间：2018 年 9 月 11 日

中国社会科学院经济学部 企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility Chinese Academy of Social Sciences

扫码查看企业评级档案

意见反馈

本报告是中国 LG 向社会公开发布的第 5 份企业社会责任报告，为持续改进公司社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并选择以下方式反馈给我们。

邮箱地址：dongmei.gao@lge.com
联系地址：北京市朝阳区建国门外大街乙 12 号双子座大厦西塔 21 层（100022）

您的信息

姓　　名：_____

工作单位：_____

职　　务：_____

联系电话：_____

E--mail：_____

意见反馈

1、您对公司社会责任报告的总体评价是

○ 好　○ 较好　○ 一般

2、您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的重大影响

○ 高　○ 较高　○ 一般　○ 较低　○ 低

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

○ 好　○ 较好　○ 一般　○ 差　○ 不了解

4、您最满意本报告哪一方面？

5、您希望进一步了解哪些信息？

6、您对我们今后发布报告还有哪些建议？

2017 中国 LG 社会责任报告编委会名单

主　　编：李惠雄

副 主 编：金东渊

执行主编：高冬梅 汪杰

编委会成员：（排名不分先后）

陈世明　宋冬冬　李　野　刘　芳　薛道磊　李沪荣　周小焱　袁　荀　钱少飞　罗毅艺

王　婷　张　洁　石　磊　宋　伟　张　瑜　冷雨桐　聂昭衡　白力强　宋志伟　黄婷婷

钟　莹　汪雪微　项启冬　李　享　赵　静　黄珍艳　卞丹丹　陈　洁　刘志飞　白淑娟

郑星花　杨　智　单文婷　周玮怡　翟晓雯　杨　森