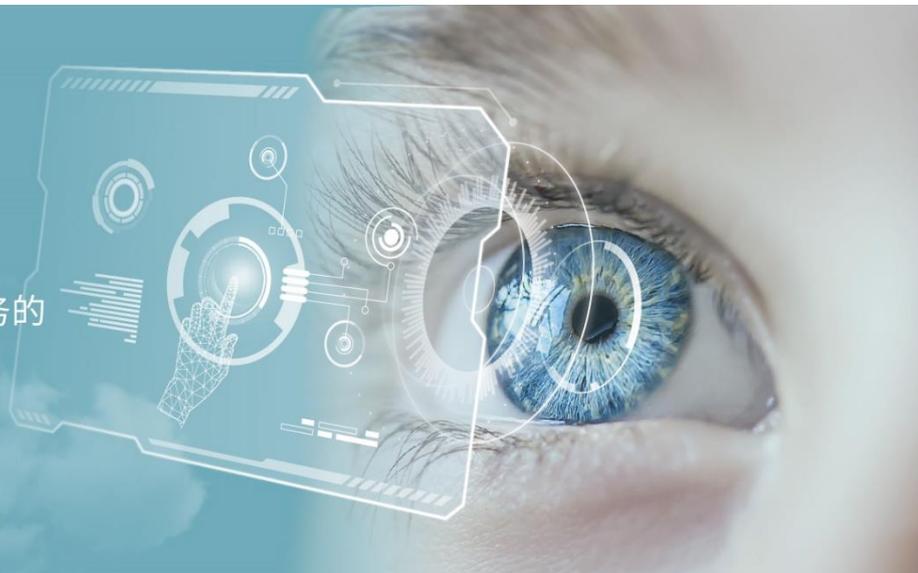


BOE

2020 年度 京东方质量信用报告

为信息交互和人类健康
提供智慧端口和专业服务的
物联网公司



京东方科技集团股份有限公司
BOE TECHNOLOGY GROUP CO., LTD.

董事长致辞



京东方自创立之初，便确立“胸怀理想、创业创新、强企富民”的基本文化精神，坚持以自主创新和产业报国为己任，始终遵循“诚信、规范、透明、负责”的治理理念和“创新进取、正道经营”的经营理念，不断锤炼大气、大度、做大事的胸怀，努力成为“修身、齐家、创业、助天下”的坚定践行者，一家有家国情怀的企业。

多年来，京东方人怀着“感恩之心、敬畏之心、超越之心”，坚持走创新发展道路，用智慧和力量解决了国家科技产业发展过程中“缺芯少屏”的“少屏”问题，在半导体显示领域，实现了从追赶者到领先者的角色转变，并向成为行业领导者的目标逐步迈进。

未来，我们要继续坚持产业报国理想信念不动摇，坚持底线原则不妥协，持续打磨致力成功、正道经营的心性，通过修身、修性、修能全面提升自身素质，助力公司从“全球化半导体显示企业”向“物联网创新企业”的转变，不断增强为社会发展持续创造价值的能力，推动集团在物联网创新领域的全面高质量发展。

董事长： 

日期： 2021.5.17

目 录

第一部分 前言.....	4
1. 编制规范	4
2. 企业简介	5
第二部分 正文.....	7
1. 企业质量理念	7
2. 企业质量管理	7
2.1 质量管理机构.....	7
2.2 质量管理体系.....	8
2.3 质量安全风险管理	9
3. 质量诚信管理	10
3.1 质量承诺.....	10
3.2 运作管理.....	10
3.3 营销管理.....	11
4. 质量管理基础	12
4.1 标准管理.....	12
4.2 计量管理.....	13
4.3 认证管理.....	13
4.4 检测检验管理	14
5. 产品质量责任	15
5.1 产品质量水平	15
5.2 产品售后责任.....	16

5.3 企业社会责任.....	17
5.4 质量信用记录	21
第三部分 结语.....	22

第一部分 前言

1. 编制规范

《京东方科技集团股份有限公司质量信用报告》总结了京东方在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于报告披露的内容，说明如下：

(1) 组织范围

京东方科技集团股份有限公司及下属子公司

(2) 时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日，部分内容超出上述时间范围。

(3) 发布周期

本报告为年度报告

(4) 数据说明

本报告完全依照公司的生产运行情况编写，内容客观公正，数据真实有效。其中所涉及的货币金额以人民币为计量货币，特别说明的除外。

(5) 报告获取方式

本报告以网络的方式进行发布。如有需要，可登录京东方官方网站（www.boe.com）进行下载或查阅。

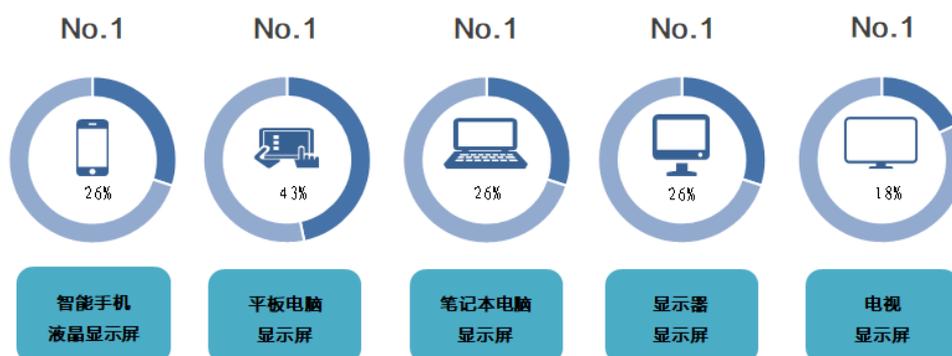
2. 企业简介

京东方科技集团股份有限公司（BOE）创立于 1993 年 4 月，是一家为信息交互和人类健康提供智慧端口产品和服务的物联网公司，经过二十多年的发展，形成了以半导体显示事业为核心，Mini

LED、传感器及解决方案、智慧系统创新、智慧医工事业融合发展的“1+4+N”航母事业群。截止 2020 年，员工总人数 76459 人，总资产 4242.6 亿元人民币，归属于上市公司股东的净资产 1032.8 亿元人民币，累计可使用专利超 7 万件。



作为全球半导体显示产业头部企业之一，京东方坚持融合共生的生态产业链发展理念，带领中国显示产业从无到有、从有到大、从大到强。2020 年，智能手机液晶显示屏、平板电脑显示屏、笔记本电脑显示屏、显示器显示屏、电视显示屏等五大主流产品销量市占率均位列全球第一，公司全年营业收入约 1355.53 亿元人民币（数据来源于京东方 2020 年年度报告）。



数据来自专业研究咨询机构Omdia，截至2020年12月31日

目前，京东方在北京、合肥、成都、重庆、福州、绵阳、武汉、昆明、苏州、鄂尔多斯、固安等地拥有多个制造基地，子公司遍布美国、德国、英国、法国、瑞士、日本、韩国、新加坡、印度、俄罗斯、巴西、阿联酋等 19 个国家和地区，服务体系覆盖欧、美、亚、非等全球主要地区

近年来，京东方在质量、创新、品牌等诸多方面绩效突出并屡屡斩获全球奖项。如，中国质量奖提名奖、北京市人民政府质量管理奖、北京市科学技术奖特等奖、2020 年 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强等。

第二部分 正文

1. 企业质量理念

质量文化：人正品真

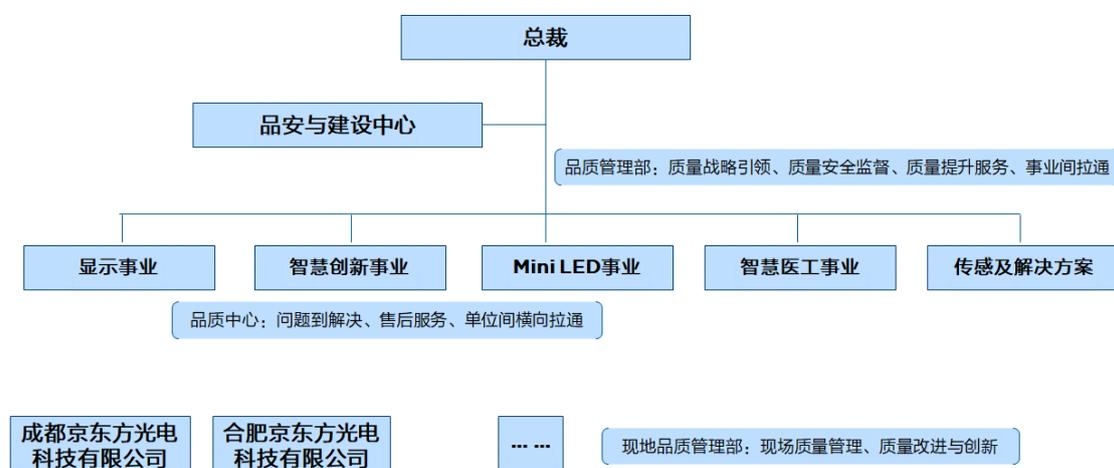
质量愿景：成为全球卓越质量的典范

质量战略：“价值创造、以质取胜”。内涵为：质量是受人尊敬的基础，是企业的生命。京东方始终致力于提供高质量的产品和服务，为客户创造价值、实现公司盈利、赢得社会尊重。

2. 企业质量管理

2.1 质量管理机构

京东方在董事长、总裁的领导下，设立品安与建设中心（CBSO）品质管理部，通过质量管理的全流程监督、服务、引领，确保质量安全，赋能质量提升，实现质量引领；设立各事业群品质中心，通过质量管理体系建设，实现对产品全生命周期的质量风险管控，确保质量问题被及时发现并解决，相关经验横向展开到事业群各单位，避免质量问题重复发生；设立各单位品质管理部，对所提供的产品和服务质量安全负责，并持续改进和创新质量管理方法。



2.2 质量管理体系

京东方坚持“价值创造、以质取胜”的质量战略，坚持以客户为导向，运用质量管理体系建设方法，以 ISO9001 质量管理体系为基础，形成纵向覆盖各层级、横向覆盖产品全生命周期的质量管理体系。

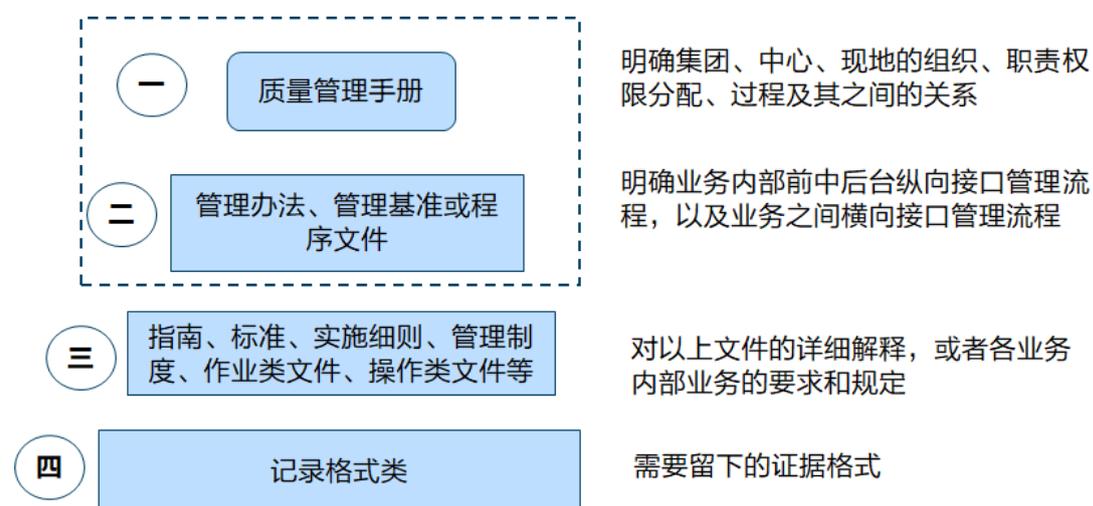


图 2.2.1 体系建设方法

各现地根据质量方针，建立并不断优化质量管理体系，实现了从客户端到客户端的闭环管理。质量管理体系涵盖了市场和客户需求调研、法律法规的识别和转化、风险的预防管理、设计开发、采购管理、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、销售管理、售后服务、信息反馈、异常处理、纠正预防等各个环节，实现了全员、全过程的全面质量管理。通过新员工质量培训、在职人员质量继续教育、质量工具专项培训等多阶、多样化、针对性的质量培训，持续提升人员能力。

为确保质量管理体系的适宜性和有效性，持续满足法律法规和客户的要求，集团及下属各单位通过内审、管理评审、客户审核、第三方审核、集团品质部对各单位的定期监督审核等方式，不断发现体系

中存在不足，不断加强体系建设，完善质量管理体系。

2016年，创建京东方质量奖，在集团范围内全面推广卓越绩效管理模 式，通过对先进管理模式的外部对标，各单位之间的内部对标，积极推动质量管理绩效的提升。

2.3 质量安全风险管理

(1) 质量风险监测

京东方建立了风险与机遇管理的相关制度，对质量体系覆盖的全过程进行风险识别、定期更新；通过对识别的风险进行综合评价，分级管理，并制定预防措施，防范于未然，做到了风险的前置管理。

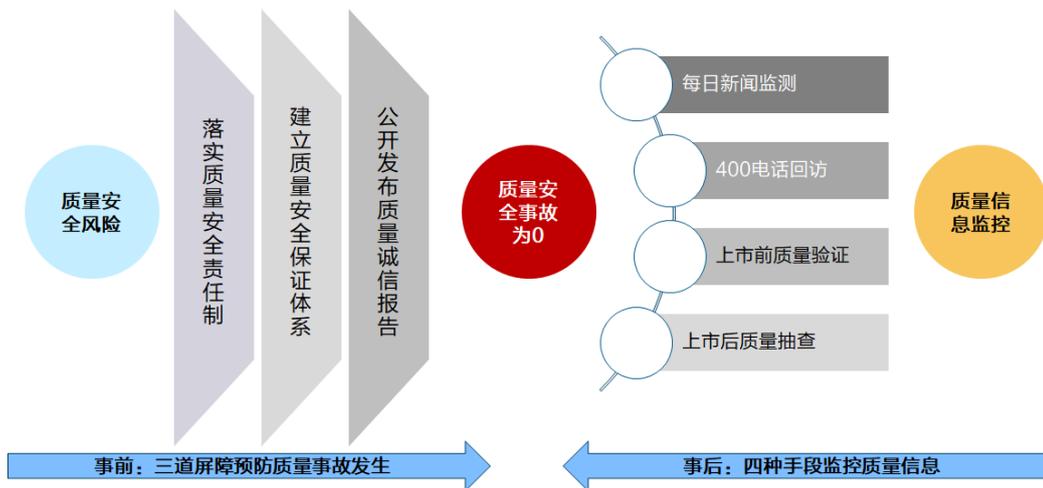


图 2.3.1 “3+4” 质量安全管理系统

(2) 应急管理

公司建立了重大质量风险预防管理体系，对重大质量安全事故的范围，重大质量事故的主动报告机制、应急管理的流程进行明确，并通过重大质量事故应急预案制定，定期的自评和监督检查，确保风险预防体系可快速响应、有效运行。

此外，依据《中华人民共和国质量法》、《缺陷产品召回管理制度》、

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等相关法律法规，制定了缺陷产品召回管理办法，确保客户的利益得到保障。

3. 质量诚信管理

3.1 质量承诺

京东方坚持“创新进取、正道经营”的管理理念，以“正直诚信、开发人才、尊重技术、倾情客户、合作共赢、成果主义、全身心投入……”为核心价值观，致力于“成为地球上最受人尊敬的伟大企业”。

公司严格遵守《中华人民共和国质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等系列法律法规要求，产品在满足国家标准、行业标准或企业标准的基础上，不断提升产品和服务质量。

公司恪守“诚信、规范、透明、负责”的原则，严格遵守对外发布或声明的各项明示承诺，以及在营销过程中对分销商、代理商和零售商的质量承诺。

公司始终以客户为关注焦点，在满足法律法规的前提下，充分识别顾客的期望和隐含需求，持续为客户提供满意的产品和服务。

3.2 运作管理

公司将质量诚信管理的要求，纳入到设计开发、采购、生产和服务提供等质量管理体系的各个环节，建立了系列规章制度并实施，通过对影响质量承诺兑现相关风险的识别和预防、过程运行状态的监控，以及对过程中出现的各种质量问题进行及时改进和完善，确保过程的有效运行，能够提供满足质量承诺要求的产品和服务。

3.3 营销管理

公司根据《中华人民共和国广告法》编制了相关管理制度，对外发和使用的广告内容进行严格审核。

公司根据 GB/T 19678-2005《说明书的编制构成、内容和表示方法》、GB/T 9969-2008《工业产品使用说明书总则》、GB/T 35304-2017《统一内容标签格式规范》等国家标准，编制了公司内部规范，对产品说明书、标识、标签和包装进行严格管理，确保产品说明书内容符合法律法规和相关标准的要求，对外发布和使用的产品说明、标识和标签内容真实、合法、有效，与产品质量相符，不存在不合理的误导和暗示。

公司建立了完善的销售渠道管理和售后服务体系。通过对分销商、代理商和零售商的销售和售后服务进行严格管理，确保产品出厂后的运输、存储、销售过程中的产品质量安全，确保各环节、各渠道的销售和售后行为都能满足公司对客户的质量承诺，以取得客户信任，提高客户满意度。

4. 质量管理基础

4.1 标准管理

京东方所有产品均满足国家强制性标准的要求，并明示了产品的执行标准。对于尚无国标和行标的产品，均制定了企业标准，并在企业标准信息公共服务平台上进行了公示。

京东方在标准引领方面开展了多项业务，积极参与国家和国际标准的修订。截至 2020 年，京东方累计主持制修订国际国内技术标准共 72 项，累计参与制修订国际国内技术标准 169 项，主持及参与制修订的技术标准已有 147 项正式发布。

2018-2020 年间 京东方主导修订的国家标准		
序号	标准名称	标准类型
1	平板显示器（FPD）彩色滤光品对比度的测试方法	国家标准
2	液晶显示器 第 20-3 部分：目检 有源矩阵彩色液晶显示模块	国家标准
3	液晶显示器件 第 10-2 部分：环境、耐久性和机械试验方法-环境和耐久性	国家标准
4	柔性显示器件 第 5-1 部分：光学性能测试方法	国家标准
5	触摸和交互显示 第 1-2 部分：术语和文字符号	国家标准
6	触摸和交互显示 第 12-10 部分：触摸显示测试方法-触摸和电性能	国家标准
7	触摸和交互显示 第 12-20 部分：触摸显示测试方法-多点触摸性能	国家标准
8	液晶显示器件 第 6-1 部分：液晶显示器件测试方法 光电参数	国家标准
9	液晶显示屏用点对点（P2P）信号接口 电参数	国家标准
10	液晶显示屏用点对点（P2P）信号接口 传输协议	国家标准
11	有机发光二极管显示器件 第 6-3 部分：图像质量测试方法	国家标准
12	透明显示器件第 4-1 部分：测试方法-光学性能	国家标准

2018-2020 年间京东方主导修订的行业标准		
序号	标准名称	标准类型
1	透明液晶显示终端测试方法	行业标准
2	透明液晶显示终端技术要求	行业标准
3	LCD 大屏幕拼接屏验收规范	行业标准
4	客车用数字电视接收机技术规范	行业标准
5	车载彩色显示器通用规范	行业标准
6	车用平视显示器光学性能测试方法	行业标准
7	电子画屏通用规范	行业标准
8	柔性显示器件 第 1-2 部分：总规范	行业标准
9	柔性显示器件 第 3-1 部分 侧弯曲柔性显示模块规范	行业标准
10	柔性显示器件 第 3-2 部分 外侧折叠柔性显示模块规范	行业标准
11	触摸与交互显示 第 14-10 部分：乘用车用触摸显示模块规范	行业标准
12	彩色矩阵叠屏液晶显示模块 空白详细规范	行业标准

4.2 计量管理

京东方通过测量系统标准化管理制度，对计量检定设备、检定标准、检定周期进行严格管控。同时，借助自主研发的电算化计量管理系统对计量器具实施分级管理，并导入 MSA（测量系统分析）对关键计量器具进行分析，保证各生产过程测量数据的准确性。目前定期开展计量检定工作（外部检测机构/内部校验）的计量器有 9500 台以上，内部进行测量系统分析（MSA）的计量器具超过 900 台。

4.3 认证管理

京东方在设计开发、生产、销售的各个环节，切实贯彻各类国际、国家标准，不断提高并持续改进质量管理水平。

截止到 2020 年,京东方各单位共获得 ISO9001 质量管理体系、IATF16949 汽车质量管理体系、IECQ QC080000 有害物质管理体系、ISO27001 信息安全管理体、ISO13485 医疗器械质量管理体系、RBA 责任商业联盟、ISO50001 能源管理体系、ANSI/ESD S20.20 静电防护管理体系、ISO22301 业务联系性管理体系、ISO14064 温室气体核查等各种体系认证证书 150 余张。

4.4 检测检验管理

京东方具有业界领先的检验检测设备,主要包括环境可靠性设备、机械设备、电学设备、光学设备、微观分析设备、GP 设备等。为了确保测试环境、方法、结果与客户一致,京东方定期与客户进行对标,并通过建设互信实验室,推动与客户测试数据互认,推动检验检测能力提升。

过程	结果
<p>与顶级客户A共同搭建国内首个联合可靠性实验室(图3.2.6-2),共建过程中,与其测试部进行全面对标,找出差异项,通过实验室场地扩建、新增检验检测设备投资、认证及监控流程的优化等措施,填补差异,获得客户的高度认可。</p>	<ul style="list-style-type: none">★通过国内顶级客户A实验室四级认证★提升了京东方试验能力:<ul style="list-style-type: none">——实验室面积增容近4成——检测时间成本缩短16.7%——认证成本降低27.2%★提升了供应份额
	

图 4.1.1 共建实验室

5. 产品质量责任

5.1 产品质量水平

京东方不断追求产品的卓越品质。近年来，相关绩效指标逐年快速提高，取得了较好的成绩；在产品质量和服务方面，一直保持着良好的水平，受到客户的高度认可。2020 年荣获客户奖项近 50 个，主要奖项如下：

- Lenovo PC 2020 年“杰出服务奖”；
- 康佳集团 2020 年“金牌合作伙伴奖”；
- LGE 集团 2020 年“最佳供应商奖”；
- 天津三星公司 2020 年“最佳供应商奖”；
- Hisense 集团 2020 年“优秀服务奖”；
- 创维集团 2020 年“最佳品质服务奖”；
- Lenovo TPC 品质 2020 年“优秀供应商质量奖”；
- Lenovo TPC 品质 2020 年“CS 团队钻石奖”；
- Lenovo PC（公司级）2020 年“客户导向奖”；
- MI 质量管理部“质量创新奖”；
- vivo 公司“优秀质量奖”；
- OPPO 采购工程部“交付质量奖”；
- TPV 集团“年度合作伙伴”、“品质贡献奖”；
- Dell 全球品质“学习型供应商奖”；
- OPPO 采购工程部 2020 年度“专案品质改善奖”；

网络，并在不断扩大中。

为提升 OSS 人员技术专业性，建立客户前方 OSS 技术资源体系，成立前方不良分析实验室，国内已成立 3 个，服务于华东、华南、西南客户。海外成立 2 个，服务于韩国、越南客户。同时完成前方技术人员专业能力培训及资格认证，并建立培训认证体系用于前方技术人才和骨干人员储备。

为提升客服全员业务水平，全面开展客服人员业务培训，通过调研业务能力需求焦点，开发针对性课程，培养内部讲师，按区域实施人员培训。

5.3 企业社会责任

京东方（BOE）自创立以来，始终以尊重人类和自然的和谐发展为己任，将可持续发展及履行社会责任融入公司战略、管理和运营，希望能为各利益相关方持续创造价值，促进企业与社会共同发展。为了切实将责任理念落实到每个岗位，公司专门设立了独立的 CSR 管理委员会，委员会由董事长任主席，负责研究和确立企业社会责任方面的战略、愿景、原则和政策，并对外处理企业 CSR 相关事项，参与 CSR 报告相关议题的决策。

（1）安全管理方面



京东方拥有完善的安全管理体系，设立了集团安全管理委员会，各组织负责人及现地总经理担任委员，对安全事项进行决策、部署和检查。公司按照《安全生产法》、《职业病防治法》等相关法律法规，建立和实施《京东方科技集团股份有限公司安全管理办法》、《京东方

安全生产保证金实施细则》等制度，指导各所属单位建立健全 EHS 管理体系，并从过程考核和结果考核两方面评估年度安全绩效。

（2）环境保护方面

作为环境可持续发展理念的倡导者与践行者，京东方致力于在生产运营的各个环节持续开展行之有效的环保行动，将企业运营对环境的影响最小化。同时，京东方利用自身的影响力，带动各利益相关方共同应对气候变化、资源紧缺等环境问题，通过持续的绿色创新，构筑高效、清洁、可持续的生态环境。公司一直保持着良好的环保记录，从未发生过重大环境污染事故。

（3）社会公益方面

多年来，京东方积极参与社区建设和社会创新，通过教育创新支持、健康医疗服务、传统文化保护几大重点领域，开展各种形式的公益活动，全面推进社会公益实践。京东方不断丰富完善志愿服务体系，鼓励和支持员工积极参与志愿者行动，贡献个人技术与特长，汇聚点

滴力量服务社区、关爱社会，以创新和善行温暖并改变世界。



2020年12月，京东方在重庆忠县太集小学开展“照亮成长路-益启动，更健康”主题活动，公司志愿者陪伴孩子们共同参与快乐运动游戏，传递健康理念，同时，成都京东方医院的医生为学生做口腔健康科普讲堂和基础体检，为孩子们带来温暖与健康。



2020年，京东方持续开展对口支援西昌市响水乡木耳小学困难家庭学生的“雨露计划”，资助学生113人，捐助学习和文体用品30余箱。成都京东方医院为孩子们检查视力和口腔，让孩子们在温暖、舒适的校园环境中茁壮成长。



2020年11月，京东方为贵州当地30所小学捐赠30台BOE画屏E1，鼓励孩子们快乐学习、快乐阅读，健康成长。



2020年6月，京东方福州区域开展“照见自我 点亮梦想”微心愿活动，不仅帮助孩子们完成心愿，还陪伴孩子们参加趣味活动、参观本地教育基地。



2020年，京东方苏州区域开展关爱自闭症儿童公益项目“恒星计划”，通过派出爱心员工参与到自闭症儿童的感统训练中，帮助他们提升自理能力和对外沟通、社会认知能力。

图 5.3.1 2020 年京东方开展的部分公益活动

京东方每年开展“照亮成长路”系列教育公益项目，将爱与关怀投向基础设施、教学和生活条件都非常薄弱的偏远地区学生，通过建

立京东方志愿者基地，开展一系列员工志愿者陪伴活动，为贫困学校的学生提供教育支援。几年来，京东方志愿者在受助学校开设兴趣课程，每年对受助学生及其家庭进行援助，并设立了“BOE 园丁奖”和“BOE 启明星奖”鼓励优秀师生。同时，京东方与各知名高校合作设立了帮助毕业生实现校企转变的企业实习和体验计划，促进与高校在创新人才培养方面的交流、合作。

2020 年初为支持武汉抗击疫情，京东方向武汉市红十字会捐赠现金 1000 万元，用于紧急支援武汉前线抗击疫情及相关防治工作，合肥京东方医院派出援鄂医疗队，驰援武汉体育中心方舱医院。同时开展线上发热门诊免费问诊，为千余名患者提供了线上诊疗服务。同时，京东方还深入社区、学校，举办了义诊、健康讲座、医疗支持、设立专项医疗基金救助大病贫困患者等形式多样的医疗普惠公益活动，普及健康知识，传递爱心，收益人群涵盖社区老人、妇女、儿童、工厂工人和重疾弱势群体。

京东方致力于国内外艺术产业技术创新交流与合作，助力传统文化保护与传承、促进数字文化产业发展。京东方连续资助并参与了“中华古籍普查文化志愿服务行动”，支持中国古籍保护协会在全国十多个省区市组织开展了中华古籍普查文化志愿服务行动。2020 年度，志愿服务行动覆盖 9 个省（区市）10 个省区市，共有 210 名大学生志愿者和业界、社会志愿者，经过培训，分赴 26 个基层单位，帮助整理、登记古籍 15.5 万册（件）。

5.4 质量信用记录

京东方具有良好的质量信用，无任何质量信用不良记录。

2020 年，获得质量和信用相关的奖项如下：

2019-2020 年度消费电子品牌 Top 10；

中国 AAA 级信用企业；

2020 金蜜蜂企业社会责任·中国榜：金蜜蜂企业；

2020 第二届中国“科”公司-中国上市公司科技创新榜；

中国品牌 500 强价值证书；

中国管理模式杰出奖；

2020 年 BrandZ 最具价值中国品牌 100 强；

2020 年度新浪财经金责奖“年度可持续发展奖”。

第三部分 结语

2020年，是不平凡的一年，黑天鹅事件频发，全球政经格局及产业环境变幻莫测，逆全球化潮流兴起，不稳定和不确定性明显增强。在如此复杂多变的环境下，京东方坚守商业道德、信守质量承诺、不忘初心，得到了客户、股东、投资人、供应商及社会各方人士的信赖和支持，在打赢疫情防控战的同时，实现业绩逆势快速增长。

在新的一年里，京东方仍将坚持正直诚信、正道经营的理念，怀着感恩之心、敬畏之心、超越之心，砥砺前行。京东方必不负众望，以更好的产品和服务回馈社会，为全社会创造更大的价值而做出自己应有的贡献，成就“成为地球上最受人尊敬的伟大企业”的愿景。