

BOE

企业质量信用报告

京东方科技集团股份有限公司

二〇一七年十一月



目 录

第一部分 报告前言

1 报告编制规范.....	2
2 董事长致辞.....	3
3 企业简介.....	4

第二部分 报告正文

1 企业质量理念	6
2 企业质量管理	6
2.1 质量管理机构	8
2.2 质量管理体系	9
2.3 质量安全风险管理	10
3 质量诚信管理	11
3.1 质量承诺	11
3.2 运作管理	11
3.3 营销管理	12
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 检验检测管理	14
5 产品质量责任	14
5.1 产品质量水平	14
5.2 产品售后责任	15
5.3 企业社会责任	16
5.4 质量信用记录	17

第三部分 报告结语

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

《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、质量诚信管理、产品质量责任等方面的理念、制度、措施及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告组织范围

京东方科技集团股份有限公司及下属子公司

（二）报告时间范围

2016 年 01 月至 2016 年 12 月

（三）报告发布周期

本报告为年度报告

（四）报告数据说明

本报告数据真实、有效。所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

（五）报告获取方式

本报告以网络版形式发布，可在本公司网站 www.boe.com 查阅。

二、董事长致辞



京东方的愿景是成为地球上最受人尊敬的伟大企业。京东方人就是为了实现这一理想和愿景走到一起的。提出理想愿景并不难，实现却不容易，要付出一辈子甚至几代人的努力。古人云“小胜靠才，大胜靠德”，经营这样一家伟大企业，首先需要正直、诚信。

京东方始终坚持“诚信、规范、透明、负责”的理念，在复杂的商业活动中，始终遵循严格的公司治理和商业道德标准，成为一家具有诚信品格、规范运营、透明管理、具有社会责任感的企业公民。

京东方人紧紧围绕“团队、速度、品质”，打造以“品质和速度制胜”的竞争利器，提升企业核心竞争力。京东方坚持“客户导向 以质取胜”的质量方针，以客户为关注焦点，充分满足客户需求和期望。没有品质，就谈不上受人尊敬。

京东方的发展，离不开广大客户、供应商等合作伙伴的信任和帮助；离不开股东、投资者和社会各界朋友的理解和鼓励。我们一定会胸怀感恩之心，更加努力工作，不断创新进取，回报各方的信任和期望。

董事长：



日期：2017 年 11 月 20 日

三、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，是一家物联网技术、产品与服务提供商。核心事业包括显示器件、智慧系统和健康服务。显示器件产品广泛应用于手机、平板电脑、笔记本电脑、显示器、电视、车载、可穿戴设备等领域，智慧系统为新零售、交通、金融、教育、艺术、医疗等行业提供“硬件产品+软件平台+场景应用”整体解决方案，健康服务事业与医学、生命科学相结合，发展移动健康、再生医学和 0+0 医疗服务，整合健康园区资源。

京东方坚持“技术领先、全球首发、价值共创”的创新理念。2015 年，全球首发产品覆盖率 39%，年新增专利申请量 6156 件；2016 年，新增专利申请量 7570 件，全球业内第一，累计可使用专利超过 50000 件。美国商业专利（IFI 报告）显示，中国大陆仅有京东方和华为两家进入 2016 年度美国专利授权量 TOP50，其中京东方排名第 40 位，年增长率超 200%，是 TOP50 中增长率最高的企业。此外，京东方手机面板、平板电脑面板及笔记本电脑面板出货量市场占有率位列全球第一。

目前，京东方已拥有 11 条半导体显示生产线（其中 2 条在建），包括北京第 5 代和第 8.5 代 TFT-LCD 生产线、成都第 4.5 代 TFT-LCD 生产线、合肥第 6 代和第 8.5 代 TFT-LCD 生产线、鄂尔多斯第 5.5 代 LTPS/AMOLED 生产线、重庆第 8.5 代 TFT-LCD 生产线、福州第 8.5 代 TFT-LCD 生产线和成都第 6 代柔性 AMOLED 生产线，及在建中的全球最高世代线——合肥第 10.5 代 TFT-LCD 生产线以及绵阳第 6 代柔性 AMOLED 生产线。

截至 2016 年 12 月 31 日，京东方注册资本 351.53 亿元，归属于上市公司股东的净资产 787 亿元，总资产 2051 亿元。在北京、重庆、成都、合肥、福州、鄂尔多斯等地拥有多个生产研发基地，营销和服务体系覆盖欧、美、亚等全球主要地区。

京东方坚持“客户导向”，秉持“深度合作，协同开发，价值共创”的产业共同发展理念，深入挖掘客户真正需求，与客户联手开发创新产品及技术，以专业、优质的产品和服务，赢得了客户的广泛认可。2016 年，京东方获得 Dell IRIS 项目杰出贡献奖，获得天津三星 TV 最佳供应商奖，中山三星 MNT 最佳品质贡献奖，LGE TV 最佳供应商奖，康佳优秀供应商奖。

第二部分 报告正文

1. 企业质量理念

(1) 理念和价值观

京东方使命、愿景、价值观中渗透了以客户为导向，为客户提供满意的产品和服务，追求卓越等质量元素。

使命：创新技术和管理，为客户提供满意的产品和服务，为利益相关方创造最大价值；

愿景：成为地球上最受人尊敬的伟大企业，在半导体显示领域成为全球领导者，在智慧产品和服务领域成为全球领先者，在健康医疗服务领域成为全球典范；

价值观：正直诚信、开发人才、倾情客户、合作共赢、成果主义……



图 1-1：BOE 文化理念体系

(2) 质量文化建设

京东方文化基因是“团队、速度、品质”，即：以最具活力的团队、最佳的协作、精细的工作品质，为客户提供优质产品和服务，快速应对市场变化和客户需求，创造客户价值和企业价值。

在团队方面：简单和谐的人际关系、忠诚感恩的为人准则、竞争进取的人生态度、齐心协力的团队精神；既强调专业精神（做应该做的事，喜欢他并做的更好；不是凭自己爱好去做事，要根据自身岗位能力和责任去做事；做专业人，不做随意人），又强调创业精神（敢于管理、敢于负责，敢冒风险挑重担）。

在速度方面：核心体现在对市场变化和客户需求的快速反应。如两不打（不打无准备之战，不打无把握之战）、七个字（实、细、精、深、透、快、狠）；打出节奏，比对手快一步；4小时2天复命制等。

在品质方面：始终坚持“人正品真”的质量文化，没有品质就不会受人尊敬，脑袋里的品质决定工作品质，工作品质决定产品品质、服务品质、管理品质。工作品质是企业的第一生命。

质量文化传播的关键在于“落地生根”，京东方将质量文化的传播作为一项自上而下，上下结合，自内而外、内外兼顾的系统工程来抓。对内，公司通过召开大会、组织培训、主题宣讲、司刊司报、宣传栏、展板、简报、内部网络平台、新媒体建设等方式进行宣传公司文化；对外，公司通过召开供应商大会、展会、媒体、网络平台等形式宣传公司文化。此外，京东方每年围绕公司战略，设立质量主题活动，通过各种形式向全体员工宣传质量理念、意识和文化，极大的提升了全员质量意识。

（3）工作方针和质量方针

京东方以“创新驱动、深耕细分、转型突破、精益管理”为工作方针，以“客户导向、以质取胜”为质量方针，坚持市场牵引、客户导向的运营机制，坚持精益管理和创新驱动发展。不断强化各细分市场竞争力，保卫现有市场，进攻新市场，密切关注行业动态，分析客户和相关方需求，致力于建立“长期、稳定、合作、共赢”的客户关系，持续提升客户的满意度和忠诚度，实现客户与公司的共同发展。

2. 企业质量管理

京东方实施“价值创造、以质取胜”的质量战略，通过正反向质量管理体系，逐步形成了具有京东方特色的质量管理模型（BQMM），强化魅力质量意识，确保每个过程的输入都充分关注客户需求和期望，立志成为全球卓越品质的标杆。

京东方每年根据各子公司质量管理体系运行情况、质量安全管理风险、企业发展需要等检讨修订京东方质量管理组织，确保质量组织建设满足企业不断发展的需要，为客户及相关方提供满意的产品和服务。通过设立京东方质量奖，不断深化卓越绩效模式，助力战略落地，推动各方成功。

2.1 质量管理机构

在集团CEO的领导下，京东方质量管理实施矩阵式管理，现地总经理对产品质量负主要责任，集团CQO和各BG CQO负监督责任。集团CQO品质本部和各BG CQO组织为各子公司提供技术支持、业务支援和服务。各子公司负责制定公司内部的质量职责、权限及激励机制。

2.2 质量管理体系

京东方坚持“客户导向 以质取胜”为质量方针，要求各现地根据业务需要建立了适宜、有效的质量管理体系，集团品质本部及各BG品质中心通过“建章立制定标准、监督检查做评价”为各现地提供业务支援，不断深化质量管理工作。

各现地紧紧围绕“风险管控、预防为主”的管理思想，积极建立、维护、优化质量管理体系。体系的内容涵盖了市场和客户需求调研、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，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使公司的产品质量和管理水平都有了质的提高。目前，所属的子公司全部建立了质量管理体系，贯标认证率达到100%。

集团上下高度重视质量管理体系运行的适宜性和有效性，通过持续的监督检查评价（包括自我评价）等方式，发现体系中存在的不足，不断完善组织职责，加强制度建设，完善质量管理体系。

此外，为了推动战略落地，引导全员追求卓越，提高产品、服务和管理质量，增强竞争力，促进公司的持续发展，京东方全面推进卓越绩效管理模式。2016年期间，各现地积极申报当地政府质量奖，通过申奖促进内部管理，目前获得当地政府质量奖的单位有：

成都京东方光电科技有限公司，荣获四川省政府质量奖

京东方（河北）移动显示技术有限公司，荣获河北省政府质量奖

鄂尔多斯市源盛光电有限责任公司，荣获鄂尔多斯市市长质量奖

2.3 质量安全风险管理

(1) 质量风险监测

坚持客户导向是京东方多年来始终秉承的理念，在质量安全风险管理方面，通过多年的努力逐步形成完整的质量风险预防管理体系，通过风险预防、供应链建设、信赖性确保，为客户快速交付高信赖性的产品。

① 风险预防

按照业务流程需求，对各业务过程风险进行了梳理，细化了来料及供应商管理风险、产品评价风险、制程管控品质风险、出货品质保证风险、OEM管理风险、客户服务风险、以及各类变更带来的风险。对其中各个环节逐项分析，找出各种风险因素，通过对风险的识别、分析、评定，并有计划地处理风险，以确保在整个品质业务过程受控并得以保障。

② 供应链建设

京东方通过产业创新，同产业伙伴分享经验与预见，加强深度合作、协同创新、共同推进整个产业乃至社会经济的发展。目前，京东方已经与美国康宁等多家国际大公司形成战略合作关系，并把一些国际知名企业引入国内，并在公司附近建厂，形成一种长期的战略合作关系。

③ 信赖性确保

为了对产品进行严格、全面的可靠性认证，京东方建立了充分满足客户需求的产品信赖性评价标准，并配备了国际先进的试验设备和专业的信赖性测试人员。以便提前发掘并改善风险点，确保产品质量。

(2) 应急管理

为防止重大质量事故发生，京东方建立了重大质量风险预防管理体系，通过自评和监督检查，确保事故预防体系有效运行。同时，收集并分析同行业（包括标杆企业、竞争企业）的事故案例，针对潜在事故制订预防方案，避免事故发生，确保客户损失最小化，利益最大化。

此外，京东方根据《中华人民共和国产品质量法》、《缺陷产品召回管理条例》国务院令第 626 号建立了缺陷产品召回管理办法，对已交付顾客的批量缺陷品进行控制，将缺陷产品对顾客造成的影响降到最低限度。

3. 质量诚信管理

3.1 质量承诺

公司的管理理念是“创新进取、正道经营”，核心价值观是“正直诚信、开发人才、倾情客户、合作共赢、成果主义”，一直以来京东方坚守商业道德与职业操守，营造遵纪守法、诚信经营的环境，为客户及相关方提供满意的产品和服务。

（1）公司严格按照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等一系列法律法规要求，依法经营。

（2）公司在与客户、供应商、投资者、债权人、合作伙伴等各界朋友合作过程中，始终坚持“诚信、规范、透明、负责”的原则。

（3）公司在市场调研、客户需求调研、设计开发输入等各阶段，除了考虑客户明示、法律法规的要求外，还充分考虑客户的隐含要求和期望。建立了一套魅力质量识别系统，所有过程管理均围绕客户需求展开。

3.2 运作管理

公司始终坚持“客户导向 以质取胜”的质量方针，倡导“人正品真”的质量文化，在产品实现的全过程运行魅力质量识别系统，积极挖掘客户隐含的需求和期望，确保设计和开发、生产管控和客户服务等过程，不但满足法律法规和客户要求，而且让客户体验超值服务。

此外，公司在各方面保障供应商的权益，公司对供应商的付款及时率100%，并始终保证100%履行与供应商之间签署的采购协议，保证供应链管理过程公开、公平、公正。

3.3 营销管理

移动互联网时代，能否给客户和消费者以极致的用户体验决定着企业的成败。多年来，京东方始终坚持客户导向和以客户导向为前提的持续创新，以“创造客户价值和企业价值”为根本目的，将颠覆性创新不断渗透到产品设计、企业管理和客户服务的各个细节，以世界领先的创新技术和极致完美的设计，让客户体验完美，不断丰富和引领新的智能化生活，通过不断为客户创造价值，实现自身价值。

4. 质量管理基础

4.1 标准管理

京东方在技术标准方面开展了多项业务，在国内乃至国际上都具有较大的影响力。在国际上，京东方参与了包括国际电工委员会电子显示器件技术委员会（IEC/TC110），国际电工委员会音频、视频和多媒体系统和设备委员会（IEC/TC100），国际电工委员会电气电子产品和系统环境（IEC/TC111）等国际标准组织，京东方主导或参与了多个标准制定，在国际

上具有较大的影响力；在国内，京东方加入了全国平板显示器件标准化技术委员会（SAC/TCA547），中国电子视像协会（CVIA），全国人类工效学标准化技术委员会（SAC/TC7），全国光学功能薄膜材料标准化技术委员会（SAC/TC431），中国电子工业标准化技术协会（CESA）等多家业内重量级的标准组织，并主导或参与了数十项国家、行业、协会/联盟标准的修制订工作，在业内技术标准方面处于领先者的地位。

在国际标准方面：主导编制4项IEC国际标准，参与编制超过70项；

在国家标准方面：主导编制5项国家标准，参与编制超过20项；

在行业标准方面：主导编制17项行业标准，参与编制超过20项。

4.2 计量管理

公司通过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，除定期将计量器具全部送到外部检测机构检定校准之外，对于检测设备、检测人员，还按规定周期和频次实施内部测量系统分析（MSA），确保仪器计量的有效性。

4.3 认证管理

京东方在生产和管理各个环节切实贯彻各类国际、国内标准，持续改进并不断提高质量管理水平，下辖公司分别通过了ISO9001质量管理体系认证、TS16949汽车行业质量管理体系认证、IECQ QC080000有害物质过程管理体系认证、EICC 电子行业行为准则认证、ISO/IEC17025实验室认证以及JCI医疗服务标准认证等。此外，京东方所有产品均依据国家法律法规进

行了相关认证，液晶显示屏、背光源产品通过了UL认证，液晶显示终端产品和终端照明产品通过CCC认证。2016年新增138款CE 认证产品、132款CCC认证产品、121款CB认证产品、83款UL认证产品、69款FCC认证产品、62款节能认证产品，成为客户和消费者的信心之选。

4.4 检验检测管理

为确保产品满足顾客和相关方要求，公司根据产品特性和测试需求，配备了先进的电学、光学、信赖性、环境监测、GP（Green Product）等全方位的设备仪器。通过建立完善的检验检测组织、制定完整的检验检测制度、配备合格的检验检测人员，确保产品质量满足要求。

京东方践行绿色产品全生命周期管控的理念，坚持保护环境，推进绿色发展，以绿色生态为己任。京东方积极参与GP方面国标及多项检测标准的制定，寻找有害物质替代材料，筹建并运营绿色产品分析中心，创新检测方法，使产品始终优于市场和全球环保法规要求。京东方的优秀绿色产品生命周期管理经验也获得了诸多赞誉，2016年获评中国电子质量管理协会“2016年度推动行业绿色发展先进单位”。通过近些年的运营，京东方已成为国内显示面板行业绿色生产的标杆。

5. 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司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，取得了很好的效果。在产品质量和服务方面，公司都一直保持着良好的水平，受到客户的好评。

——2015 年，在Lenovo PC & Electric Business Group 供应商质量论坛中，京东方获得2015 年“质量银奖”，是唯一获奖的LCD 厂商；

——在Lenovo Mobile Business Group 核心供应商大会上，获2014-2015 财年最高奖项“钻石奖”；

——在Dell 的Advanced Quality Plan 活动中，“BOE 10.1”项目获得优秀供应商奖；

——2016年，Dell IRIS项目杰出贡献奖；

——2016年，天津三星TV最佳供应商奖；

——2016年，LGE TV最佳供应商奖；

——2016年，康佳优秀供应商奖；

——2016年，中山三星MNT最佳品质贡献奖。

5.2 产品售后责任

坚持客户导向，不断为客户创造价值，是京东方实现自身价值的一大体现。京东方客户服务的总体原则为：“早知道、早响应、早处理、早解决”。为了确保“四早”原则的顺利实施，京东方建立了全面覆盖客户服务网点的保障体系。

客户服务网点全面覆盖：以客户工厂分布为中心，依托京东方的各销售驻点和第三方资源网点完善OSS（On Site Support）了现场对应体系，国内按照华南、华东、华北三大区域（目前8个常驻站点：深圳、广州、厦门、苏州、武汉、南京、天津、青岛），海外按照欧、美、亚、非四大洲（目前11个常驻站点：斯洛伐克、土耳其、美国、墨西哥、巴西、日本、韩国、越南、印度、马来西亚、埃及）分别建立统筹辐射服务网络，并在

不断扩大中，安排常驻工程师和技术支持人员，确保客户问题发生时专业人员及时到位，现场分析确认及反馈。

5.3 企业社会责任

（1）安全管理

公司严格遵守相关的法律法规，建立健全安全生产责任制和各项规章制度、操作规程并严格落实到位。定期开展安全生产检查、及时发现和排除安全隐患，对重大危险源实施有效的监测、监控。加强职业危害治理，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品，并监督教育从业人员按照规则正确佩戴、使用。

（2）环境保护

作为中国平板显示产业的领军者，京东方致力于成为世界一流的绿色企业及环境友好型企业公民，以可持续的方式设计建设全球先进绿色工厂，通过技术和产品创新降低对环境的影响，利用新型能源实现资源的回收利用。公司严格遵守有关环保的各项法律法规，不断完善环保管理体系，已将可持续发展理念渗透到企业运行的全链条。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）节能减排

京东方业务的快速增长、运营点的增加及运营所在地总建筑面积的增加，给能耗控制带来了巨大的挑战，但公司通过严格的管理措施，对能源、水资源、废气排放和固废进行层层管控，有效减少了资源消耗。

京东方将温室气体管理作为企业运营活动的一部分，通过新体系的建立，识别温室气体排放，并采取有效的节能减排行动，持续监测和改进温

温室气体管理绩效。同时，不断开展节能减排项目、引入清洁能源，降低企业内部的温室气体排放。

此外，京东方在产品设计阶段全面导入绿色环保理念，通过不断创新的环保技术，持续改善产品的能效，降低产品在客户使用阶段的温室气体排放；通过制订绿色、安全的采购策略，降低供应链环节的温室气体影响。

（4）公益活动

① 贡献教育

京东方通过同高校的广泛合作，帮助挖掘具有创新思维的科技型人才，助力教育发展；通过多种形式的扶贫和志愿者行动帮助贫困地区学生获得平等教育，把贡献教育作为贡献社会的重点方向。

② 支持环保

每年，京东方数以千计的志愿者投入到废旧物品回收利用、绿化城市和低碳宣传等环保志愿活动中，身体力行保护我们的社区环境、宣传可持续发展的生态观。

③ 回馈社区

京东方的志愿者团队成为了尽责关爱、回馈社区的纽带和使者，把京东方员工的点滴关爱汇聚成一股股暖流传递给每一位需要得到帮助的社区亲人。

2014年，公司企划了照亮成长路主题公益活动。“照亮成长路”旨在通过志愿者活动关爱留守儿童，帮助改善农村学校的教学条件，陪伴儿童健康成长，为他们的心灵点一盏明灯。2015年，京东方开始为项目学校的孩子们建设梦想空间，助力乡村学生拓展视野、启迪梦想。2016年，梦想

空间逐渐扩展至城市学校，分别在北京亦庄二中、北京师范大学实验中学等学校筹建不同的梦想空间。

2014年，京东方设立了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”，通过“奖学金计划”、“圆梦行动”和“暖心行动”为深山里的孩子们送去了社会大家庭的关爱。2016年，开展了“一元的幸福”、“爱心联动”等主题活动。截至2016年底，京东方已有上千名员工参与到“雨露计划”的支援行动，400余名凉山州孩子得到了及时援助。

5.4 质量信用记录

近三年，获得的质量和信用方面的主要荣誉有：

2015-2016年度中国消费电子领先品牌10强

中国电子信息行业创新能力五十强企业

中国AAA级信用企业

2016年度全国文明诚信示范单位

2016年度保护消费者权益，质量服务放心单位

首届北京市人民政府质量管理奖

第二届中国质量奖提名奖

北京地区出口新型显示产品质量安全示范区

第三部分 报告结语

京东方致力于成为地球上最受人尊敬的伟大企业，半导体显示领域全球领导者、智慧产品和服务领域全球领先者、健康医疗服务领域全球典范。通过创新技术与管理，为客户提供满意的产品和服务，为利益相关者创造最大价值。公司始终坚持“诚信、规范、透明、负责”的经营理念 and “创新进取、正道经营”的管理理念，怀着感恩之心、敬畏之心、超越之心，不断创新进取、追求卓越、合作共赢、回报社会。