

Panasonic

# 中国松下 社会责任报告2016-2017

China Panasonic  
Corporate Social Responsibility Report 2016-2017



智生活 致未来

## 编委会名单

主 编：

松下中国 董事长：横尾定顕

副 主 编：

松下中国 副总裁：张凯

事业助成 所 长：王晖

编 委：

事业助成：王爱强、金冬梅、张明艳、  
高巨、赵向东、张书臣

法 务：刘蕾、刘未来

人事中心：陈培红、蒲彤蕾、周波、赵静、  
陈索拉

客户服务：胡金喜、陈亚苹

供 应 链：张瑛、陆慰颙、李兴雅

物 流：高桥宏之、刘剑初

知识产权：小林义典、梅青

财 务：张艳、康宇琦、米明、陈国英

## 《中国松下社会责任报告》一览

中国松下自2013年起发布上一年度松下电器中国地区企业社会责任报告书，向各利益相关方披露松下在经济、社会和环境等各方面的履责情况，至今已连续发布5年。



2016-2017<sup>※1</sup>

主题：智生活 致未来

评级：★★★★★

发布日期：2017年6月30日



2015

主题：匠心传承 智造幸福

评级：★★★★★

发布日期：2016年6月30日



2014

主题：创造美好生活 共享美好世界

评级：★★★★★

发布日期：2015年6月30日



2013

主题：企业是社会的公器

评级：★★★★☆

发布日期：2014年6月18日



2012

主题：带着承诺而来

评级：★★★★

发布日期：2013年6月30日



注：

※1 自2017年始，报告名称年份为发布年份，报告仍为年度报告

我们永恒的经营理念 .....	02
董事长致辞 .....	03
一样的初心，别样的松下.....	04
关于松下 .....	08

### 智生活，致未来

每个人都有梦想。

每个人都有愿望。

这些人的故事汇聚于此。

想要更好地活出自我，

想要更珍惜与家人在一起的时光，

为了实现大家憧憬向往的生活，

让我们伴随您走向新的人生。

—— 来源：松下大阪展厅未来生活空间

智深致远，责任之道 .....	10
智诚经营，悃信明义 .....	18
智感生活，匠心质造 .....	26
智造绿色，呵护自然 .....	34
智存高远，以人为本 .....	44
智善至真，坚守初心 .....	52
智美未来，笃定前行 .....	61

关键绩效表 .....	62
回应联合国可持续发展目标（SDGs） .....	63
指标索引 .....	64
评级报告 .....	65
关于报告 .....	66
意见反馈 .....	67



# 我们永恒的经营理念

“ 一个公司最基本的社会责任，在任何时代，都应该通过经营活动来改善社会。管理所有基于这种使命的经营活动是极其重要的。”

——松下幸之助，松下电器创始人  
《我的管理哲学》（1978年6月发行）



- 理念：企业是社会的公器
- 纲领：贯彻产业人之本分，努力改善和提高社会生活，以期为世界文化的发展作贡献
- 信条：进步与发展若非得到各位员工的和睦与合作，殊难实现，诸位应以至诚为旨，团结一致，致力于企业的工作

松下电器的基本经营宗旨清晰地表述了我们存在的目的和经营活动的目标。自1918年公司创立以来，经营理念一直是开展各项经营活动的基石。“企业是社会的公器”为本理念最关键的元素。企业所需的一切经营资源——包括人、财、物，均来自于社会。因此，企业利用社会赋予的资源从事商业活动的同时，也必然要与社会共同发展，企业的活动也必须是透明的、公平的、公正的。

松下电器确保经营管理和商业活动契合“企业是社会的公器”的理念，并将继续以制造业作为我们的主要业务来贯彻这一理念。这也是松下电器可持续发展的精髓所在。鉴于社会、经济、全球环境都处于时代的转折点，松下电器将继续推动全球可持续发展，贯彻企业社会责任经营宗旨，创新生活方式，为社会和未来作出贡献。



## 董事长致辞：

# 以智美生活 致美好未来

我们必须适应中国当下的飞速发展，松下才能在接下来的100年实现持续发展，不断焕发出崭新的活力。

成立于1918年的松下电器，即将迎来创业100周年。纵观公司发展历史，其实也是对社会责任感不断认知和完善的过程。创业者松下幸之助所提出的“企业是社会的公器”这一理念，始终是公司经营百年的立身之本。

1978年，松下电器秉承着创业者对中国领导人的承诺，走进中国，以最先进的电子技术，为中国社会现代化释放创新力量。为中国作出积极贡献近40年后的今天，我们历经发展，在中国的事业规模日益壮大的同时，愈加积极地投身到中国产业的进步和社会的创新之中。

作为最重要的海外市场，中国也是松下集团变革的前沿阵地。过去，松下以电器产品为主，旨在提升中国消费者的生活便利性；今后，松下将利用尖端技术、解决方案，持续助力中国社会快速发展。我们依然是中国人所熟悉的那个松下，我们对“企业的经营活动是为了人类生活的繁荣幸福”的理念从未改变，为中国的发展作出长久贡献的初心从未改变。

当前，中国社会面临着环境污染、能源匮乏、交通拥堵、食品安全等各类社会问题。拥有百年历史的松下，应当且正在充分运用这份积累的强大实力，在中国这片土地上因地制宜、与时俱进，面向未来持续不断地应对挑战。

为中国的高速发展贡献解决方案，是松下理念在中国的实践方向。针对面向未来的数字革命和能源革命，松下整合集团资源和技术优势，在车载、物联网、冷链物流等方面提供优秀的解决方案和服务，力争成为“事业的真挚伙伴”“美好生活的传播者”。

2017年4月，松下家电（中国）有限公司在杭州正式成立。这是中国松下为了应对激烈变化的中国市场而作出的重大转型，强化了研发、制造、销售的一体化运营的同时，松下家电从单品销售走向为消费者提供“空间整合解决方案”的新时代。未来，松下将持续深入调研、分析市场空缺、人群需求、消费者心理，扩大产品线，持续创造极具感性价值的“空间”创意和智能家居创意。

如今，社会的可持续发展以及社会与环境的和谐共存，已成为人们的广泛共识。随着规模的扩大，松下肩负的社会责任更加重大，我们在发展事业的同时，积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），始终通过商品服务、供应链管理、环境保护、人才培养、利益相关方合作和公益活动等方面的努力，致力于实现企业、社会和环境的和谐，为未来的可持续发展作贡献。

作为中国发展历程的见证者和贡献者，松下面向下一个百年，将充分调动自身技术优势，把握新时代的新需求、新理念，让本地化经营绽放出新活力的同时，与所有合作伙伴携手，努力为中国社会的发展与繁荣作出更大的贡献。



松下电器（中国）有限公司 董事长

横尾定顕

# 一样的初心 别样的松下

“心向往之，行必能至”，秉持初心不改，是万年基业常青的必由之路。松下所历经的企业发展之路，既有匠心之恒，也有责任之重。每一件精致、耐用的产品，都承载着松下人的执着与情怀，记录着松下对社会和人们的关怀与温度。我们希望用产品、用创新，践行“提高人们的共同生活”的使命；用匠心，用初心，追求极致产品，打造智美未来。

近几年，中国的经济发展取得了世界瞩目的成就，同时也面临着食品安全、交通拥挤、老龄化、环境污染等亟待解决的社会挑战。松下以社会发展为己任，藉由自身在各个事业领域多年积累的尖端技术和经验，践行“社会公器”的责任理念，更广泛地为中国社会问题的解决贡献力量。

2016年，松下用多种独具匠心的产品和创意非凡的解决方案，向松下企业经营的理想更进一步，向松下对社会的承诺更进一步。

## 1 放心菜 安心菜 健康菜 —— 松下智能蔬菜工厂

工业化进程加快所带来的空气污染、病虫害预防所使用的农药，不可避免地对蔬菜的品质带来负面影响，直接威胁着人体健康。面对这一关乎公众健康的严峻课题，松下选择精细农业生产为切入点，依托丰富的技术储备，不断开展室内栽种技术的研发，率先在日本研发出蔬菜种植领域的领先技术，为消费者带来更安全、更健康的饮食体验。

2014年，苏州松下生产科技有限公司在了解到这一技术后，立即组织人员赴日学习。学成归来，苏州工厂便即刻引进一套完整的蔬菜种植装置，成立了农业事业工作组，旨在打造全新的现代农业可持续生产系统——“松下植物工厂”，以智能控制的方式为中国消费者带来真正“安全、放心、新鲜、美味、高营养”的安全蔬菜。



植物工厂采取全封闭、无农药、无污染的方式栽培蔬菜，通过有效地使用各种设备，使作物栽培可不受或很少受外界自然条件的制约，再配合全年安定的栽培环境和最优化的栽培处方，确保培育的蔬菜产品营养好、无污染。采用纯净水、欧洲进口泥炭土，从源头上避免农药残留问题和重金属污染问题；利用LED植物生长灯代替阳光，针对不同蔬菜的特点给予适合其生产需求的光照条件、温度和湿度，保证蔬菜的营养和品质。

经过大约两年半的时间，松下安全蔬菜的种植已初具规模。经过各种场合的测试、展示、试吃后，2016年8月，松下安全蔬菜正式开始在苏州泉屋百货试销。

当然，我们绝不满足于此。为实现以“农业的工业化”为世界作出贡献的目标。松下将在新一代畜舍成套设备、监控和ICT环境控制、净水和排水处理、冷链运输等领域，不遗余力地投入更多研发力量。相信在不久的将来，人们可以拥有更多安全、健康、美味的食品，这同时也是松下一直以来所追求的目标。



## 2 享未来 品生活 智出行 —— 松下车载解决方案

随着私家车的不断增加，中国已成为车轮上的移动型社会。由此导致的环境负荷不断增加、交通事故频频出现，呼吁着汽车产业变革。松下勇担责任，以普及新能源、加速互联网智能驾驶为目标，在“Enjoy（舒适）”“Ecology（节能）”“Future（未来）”三大领域，为消费者提供解决方案，描绘未来汽车社会的蓝图。

### “Enjoy（舒适）”

以驾驶舒适为目标，松下将车载音响、显示、导航融合一体，为用户打造“车载娱乐信息系统”，更融合最新环境清洁技术，从安全、健康两个角度提升用户体验，改善车内环境，创造安全、清新的出行方式。基于互联网技术，松下的车载导航能够获取路况、事故信息，为驾驶人及时提供各方面你的行驶信息，有效避免拥堵、减少事故。此外，松下还将用于空调产品中的纳米水离子发生器运用于车载空气净化系统，不仅能够杀菌除臭，消除健康隐患，更能够让驾驶员享受健康清新的水浴驾驶环境，有效改善驾车体验，确保健康的驾驶环境。

### “Ecology（节能）”

松下积极响应节能降耗这一社会问题，将家用空调压缩机的技术应用于车载空调，有效提升“能效比”，降低电能消耗，提高纯电动汽车的续航里程。该技术能够推动新能源汽车更好的普及和推广，创造健康绿色的出行方式，为中国的环保作出贡献，也让松下在车载业务上实现飞跃式的增长。

### “Future（未来）”

松下面向未来，着力研发自动驾驶技术。目前，松下将车载摄像机等传感设备与数字AV组合，通过先进的图像处理技术感知周边状况，减少事故发生，增加自动驾驶安全性。与此同时，松下还开发可识别驾驶状态和身体状况的“驾驶员监测系统”，预防疲劳和疏忽造成的驾驶失误。面向未来的汽车领域，松下致力于为中国社会带来更安全、更便捷的出行方式，更希望能够以科技的力量和匠心的传承，创造更加智能、人性化的出行体验。

当前，在政府有关发展和促进新能源汽车的政策号召下，松下不断加深与其他制造商的合作，分享世界先进科技和全球化经营经验，着力推动中国新能源和车载市场的产业变革。无论是研发、生产、经营还是服务公益，松下始终秉承“企业是社会的公器”的理念，着眼贡献地方社会，为创造更美好的未来砥砺前行。



### 3 敬老人 爱老人 助老人 —— 松下老龄化生活提案

据统计，2016年中国60岁及以上人口约2.3亿，占总人口的16.7%，社会已步入老龄化。此外，54%的城市空巢老人比例也暴露出中国面临的老龄空巢家庭的问题。因此，社会化养老成为中国目前亟待解决的社会问题。

对老人来说，创造一个舒适、安全的居住环境，是安享晚年生活的重要条件。住宅设计如何适应老龄社会，如何满足老年人的住房需求等问题备受关注。对此，松下以“为老年人和他们的家人用心提供推荐的商品与服务，帮助实现‘宽松愉快的生活’，为社会作出贡献”为目标，启动老龄化社会住宅提案的研究与开发。

#### 盥洗室

方便轮椅进入的洗脸化妆台

自动自净式马桶，提升如厕舒适度

西式卫生间移动扶手，提供如厕支撑

#### 浴室

两个排水口，缩短了热水的更换时间

排除浴室台阶差，方便轮椅移动，避免磕碰、滑倒

配备看护浴缸及辅助设施，实现坐着洗浴

#### 厨房

带凹槽的坐式厨房，轮椅上也可以轻松操作

升降式厨具收纳柜，伸手可及、方便取用

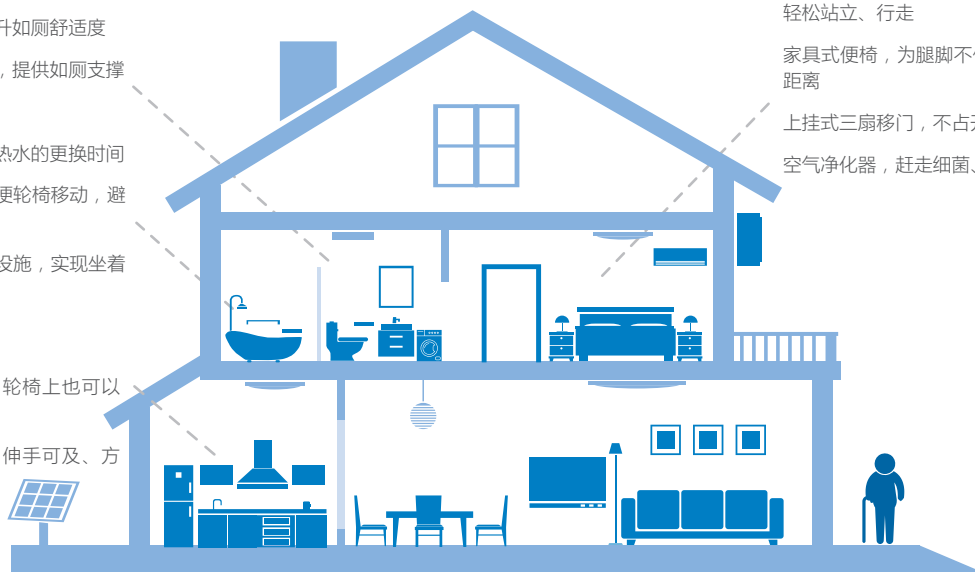
#### 卧室

电动护理睡床，移动平稳简单，帮助轻松站立、行走

家具式便椅，为腿脚不便的老人缩短距离

上挂式三扇移门，不占开门前方空间

空气净化器，赶走细菌、畅快呼吸



位于乌镇雅园的松下“适老化”生活居住空间展厅

在这样的居住环境下，如果“我”是一位老人，可以享受到全方位的舒适与照顾。睡觉时，“我”只需轻轻一点，就能够享受到按摩护理、净化空气等效果；洗漱时，一张方便使用的化妆台和自动自净的马桶能够让“我”不用弯腰就完成所有活动的工序，洗澡时，持续稳定的热水、能够坐着洗澡的便捷设施，让“我”不用担心热水等待时间久、滑倒、久站的问题；做饭时，所有工具只要伸手就能拿到，而且还能坐着烹饪……这些不仅让“我”享受到方便、自主、洁净的生活空间，更能让“我”感受、体味“独立如常”的幸福生活。

未来，松下对于“适老化”生活居住空间的研究、开发步伐也在加快。我们将更深入地了解老年人的需求，提出更多符合老年人生理、心理需求的产品及解决方案，使老年人拥有更高质量的生活。

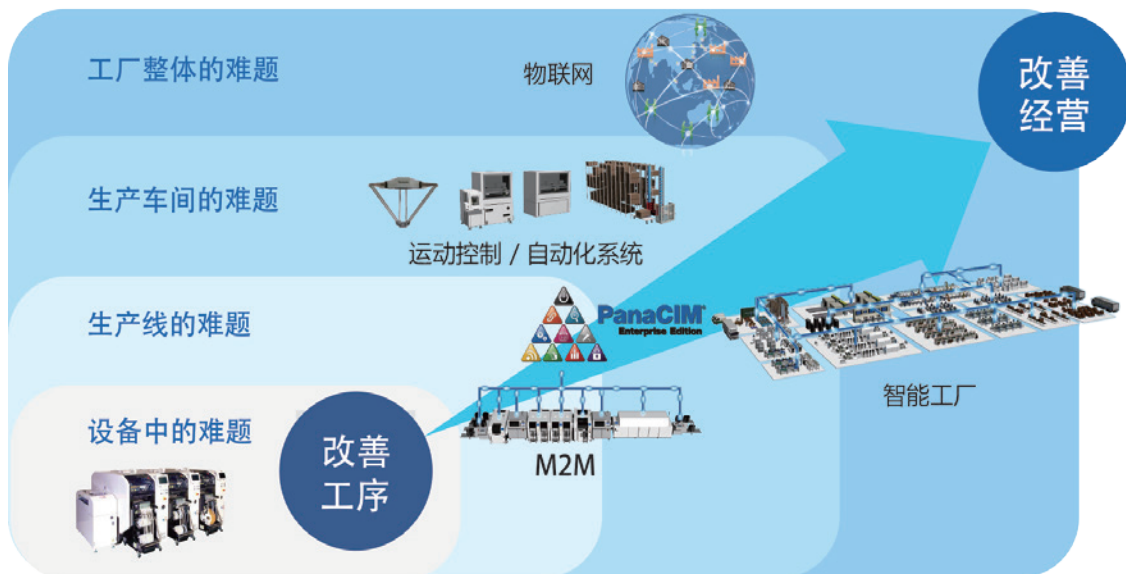
## 4 精于工 匠于心 品于行 —— 松下带你领略“智造”之魅

成功之道，在于奋斗和坚持，在制造业领域，我们用“工匠精神”来形容这种执着。精于工、匠于心、品于行，松下将先进的“智造”理念融入现代化生产及管理当中，并以此作为制造领域的“松下名片”。面对智能制造的社会趋势，松下匠心独运，打造出一间奇妙的智能工厂——包括智能制造生产系统、IoT设备联网、柔性自动化生产线、电力可视化管理等诸多环节的“工业4.0”示范产线，全方位的周密设计让智能制造魅力无穷。

### ■ 智能工厂的一站式整体解决方案 —— 智能制造的虚拟与现实

松下采用网络化控制衔接生产各个环节，形成完整的智能制造生产系统，让生产真正实现“自动化”“无人化”“标准化”。

灵活运用长年积累的经验技术，通过连接工厂整体，  
实现自动化·省人化，提供各种解决方案，为您的生产活动提供支持



### ■ IoT云端远程控制 —— 云端密探“灵灵狗”

松下推出的云端密探“灵灵狗”，能够在伺服驱动器上安装无线加密，实现单个终端（手机、平板电脑、PC）对应多轴伺服的调整及监视的远程（IoT）控制，还能够通过摄像头实时监控，提供远程异常诊断及预兆监视、实时警报通知等增值服务。

### ■ 高科技一站式解决方案 —— 柔性自动化生产线

松下特有的柔性自动化生产线是基于智能化制造的思路，提升工业制造领域整体解决方案的能力。仅需将产线中的单机设备通过触摸屏或工控机操作界面进行参数调整，即可适应多种任务场景和工艺要求，并且可通过移动终端（智能手机，iPad等）远程无线接入的方式，实现与现场PLC的连接，进行可视化的综合管理。

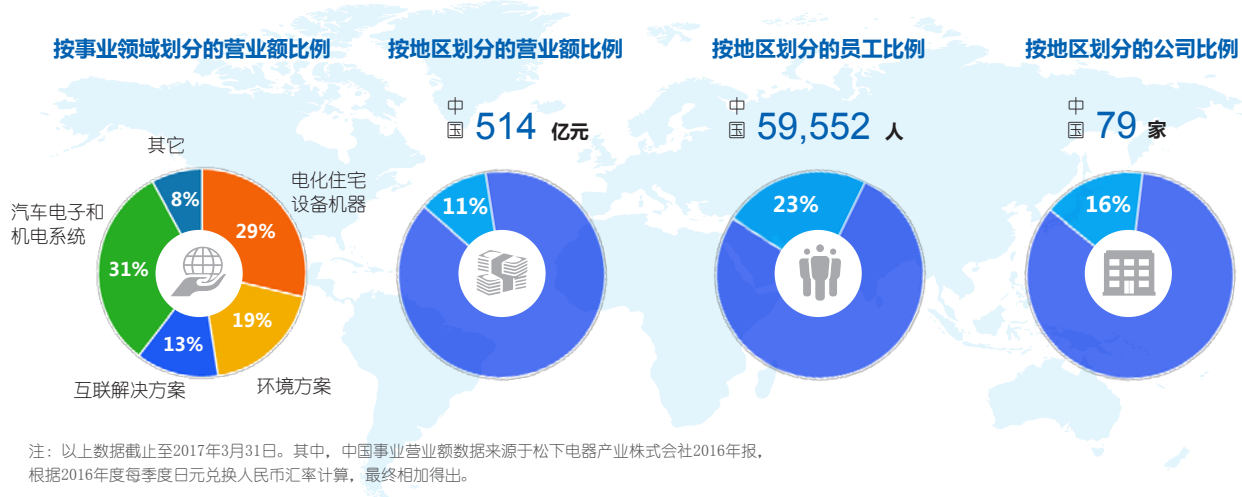
### ■ 随处可看的用电量 —— 电力可视化

松下的整体电力监控以及智能工厂控制方案，可实现整体区域的可视化电力监控，主要运用于工厂、楼宇等场所的电、水、气等能源的精细化、可视化管理。松下开发的能源管理系统主要由KW系列电力监控表，DLL数据采集器，EVR平台软件所组成。针对能源的管理，可为客户提供从硬件到软件的全系列产品。



# 我们的事业

1918年，松下幸之助先生在大阪创建了松下电器制作所，生产电灯灯座。随着业务的不断扩大，松下逐渐成为一家规模庞大的巨型企业。松下幸之助先生也因此被世人誉为“经营之神”。

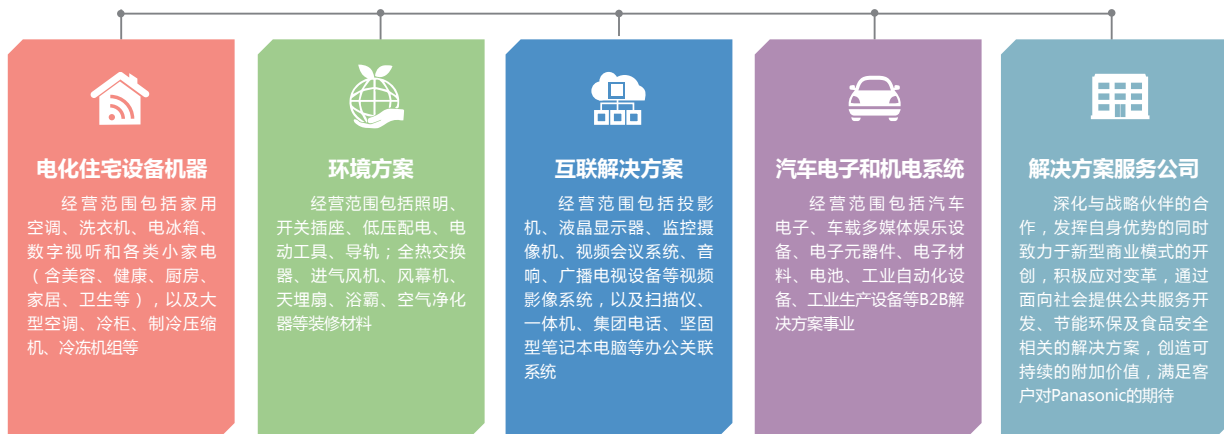


在随后近百年发展历程中，松下电器的全球事业获得长足发展，取得令人惊叹的成绩。发展至今，松下电器已成为全球领先的电子产品制造商，拥有近500家子分公司分布在全球各地，主要为住宅空间、非住宅空间、移动领域以及个人领域的用户提供先进的电子技术和系统解决方案，致力于打造跨行业、跨领域的企业核心价值，力争为广大用户创造更美好的生活、更美丽的世界。现在，松下电器在继承贴近顾客生活的“家电DNA”的同时，从住宅、社会、商务、旅行、汽车多个领域扩展顾客的美好生活。

1987年，第一家合资工厂的设立开启了中国松下事业。历经数十载，中国松下的事业活动已经涉及研究开发、制造、销售、服务、物流等多个方面。如今，松下在中国的事业规模日益扩大，在中国国内拥有近80家公司，员工近6万人。

面向未来，松下电器将充分活用家电领域积累下的宝贵经验和优势，借助各个领域与空间的事业合作伙伴的支持，致力于为中国消费者提供更好的产品，推动中国电子工业发展，丰富和提高人们的生活水平，成为备受中国社会喜爱和信赖的企业。

## 中国主要事业领域



# 我们的中国历程



## “为中国社会作贡献”

是松下电器创业者向邓小平先生许下的郑重承诺

- 2017年**  
成立松下家电（中国）有限公司  
与正大集团、大连冰山集团、厦门森宝集团签署战略合作协议
- 2016年**  
与北京汽车签订电动压缩机合资工厂签字仪式
- 2015年**  
北京-张家口申奥成功，松下全力支持2022冬奥会
- 2014年**  
成立大连汽车能源有限公司  
发布“百年传承·智美未来”品牌标识语
- 2013年**  
建立以“常青义教”为主的志愿者驿站项目
- 2012年**  
吸收合并松下电工（中国）有限公司
- 2010年**  
向上海世界博览会日本馆提供最新技术支持
- 2009年**  
召开松下环境论坛，向社会推广并实践环境技术、经验、行动
- 2008年**  
作为奥运会全球正式合作伙伴，全力支持北京奥运会
- 2007年**  
赞助WWF黄海生态区保护支援项目
- 2004年**  
在杭州设立“松下杭州工业园”
- 2003年**  
松下电器将全球品牌统一为Panasonic
- 2001年**  
成立松下电器研究开发（中国）有限公司
- 2000年**  
与清华大学合作成立清华-松下DVD节目制作联合实验室
- 1996年**  
成立松下中国环境保护事务局
- 1995年**  
设立“松下育英基金”
- 1994年**  
成立松下电器（中国）有限公司
- 1987年**  
成立第一家合资企业：北京·松下彩色显像管有限公司
- 1980年**  
松下电器技术服务中心成立，松下电器产品正式进入中国市场
- 1979年**  
创业者松下幸之助第一次访华
- 1978年**  
第一次技术合作：向上海灯泡厂提供黑白显像管成套设备  
时任国务院副总理邓小平访问日本松下电器



# 智深致远，责任之道

践行企业社会责任是松下始终秉承的经营理念，无论外部环境如何变化，我们都会在开展主业的同时履行社会责任。责任管理是一门学问，我们公司内部也在进一步深入推进社会责任管理工作，希望通过有效的责任管理，实现与利益相关方的共赢。

- 位列《企业社会责任蓝皮书2016》中国企业300强社会责任发展指数第25位，外资企业100强社会责任发展指数第5位
- 荣获“2016五星级中国优秀企业公民”
- 荣获“2016年度非公有制企业履行社会责任百优单位”
- 成为首批“电子信息行业社会责任试点示范企业”



王 晖

松下中国 事业助成中心 所长

# 社会责任战略

责任是一种力量，是价值观和世界观的体现，是对待可持续发展的态度。松下始终坚守责任的力量，将其融入自身战略与发展。

## 责任理念

“我们作为社会的公器，致力于实现企业、社会和环境的和谐，通过事业，为未来的可持续发展作贡献。”

面向创业100周年，松下将继续传承“家电DNA”，充分利用自身技术优势，发现新需求、创造新理念，与社会各界共创价值、共享价值，协力为人类的美好生活和社会的可持续发展作出更大贡献。

## 责任议题

2016年，我们进一步完善社会责任实质性议题分析流程，确定对自身影响重大、利益相关方普遍关注的实质性议题，准确、全面地披露运营管理相关信息。为更加深入了解利益相关方对中国松下社会责任工作的期望，让中国松下的运营更符合可持续发展的需求，我们开展了社会责任实质性议题调查问卷，回收有效问卷280份，其中内部员工132份，消费者、合作伙伴、媒体等外部相关方148份，从而不断将利益相关方诉求和期望转变成自身管理运营目标，实现报告与内部管理的有效融合。

### 中国松下社会责任实质性议题分析流程



### 中国松下社会责任实质性议题矩阵





## 责任规划

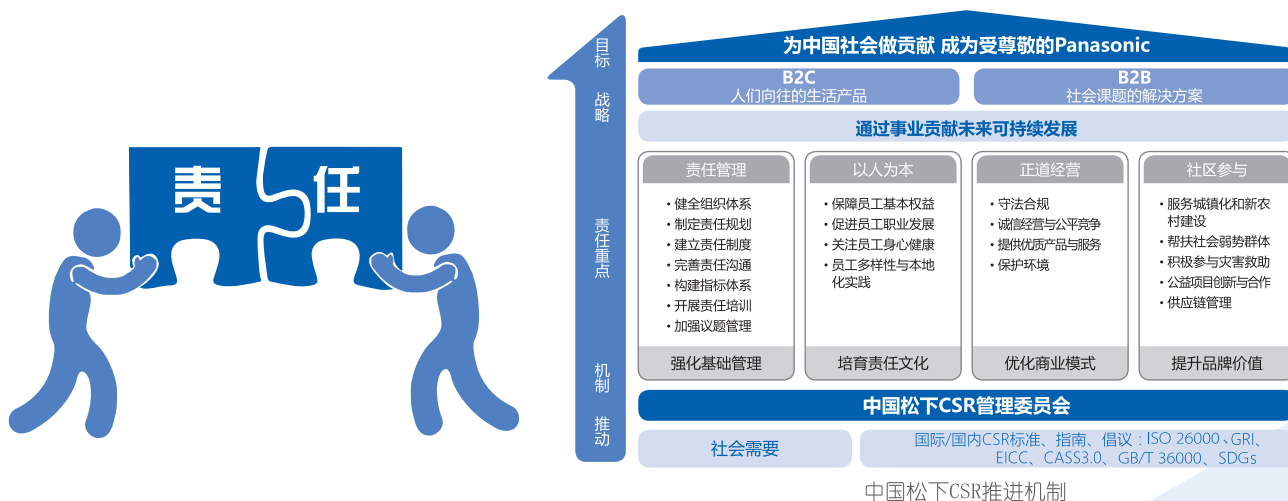
为成为更受中国社会喜爱和信赖的企业，松下始终坚守为中国社会做贡献的初心从未改变。以此为愿景，中国松下逐步将社会责任发展规划融入公司整体的发展战略之中。

面向2018年创业100周年，为回馈中国社会多年来的支持与关注，中国松下特别在公益领域制定了新的计划，以公益资源的聚焦化、公益主体的多元化、公益管理的规范化、公益活动的品牌化为目标，创新提出教育之公器的理念，以教育为核心，以产教融合为手段，充分发挥技术创新优势，塑造领先的责任形象。



## 责任推进

中国松下基于自身实际情况，建立了完善的社会责任推进机制。为确保社会责任得到稳步落实，松下采取科学管理体系作为推动社会责任运行的主要动力，以社会诉求和国内外社会责任的相关标准作为重要参考，结合企业社会责任发展愿景和可持续发展规划，对松下社会责任事业发展的主要任务作出明确界定，并扎实推进，确保任务落实。

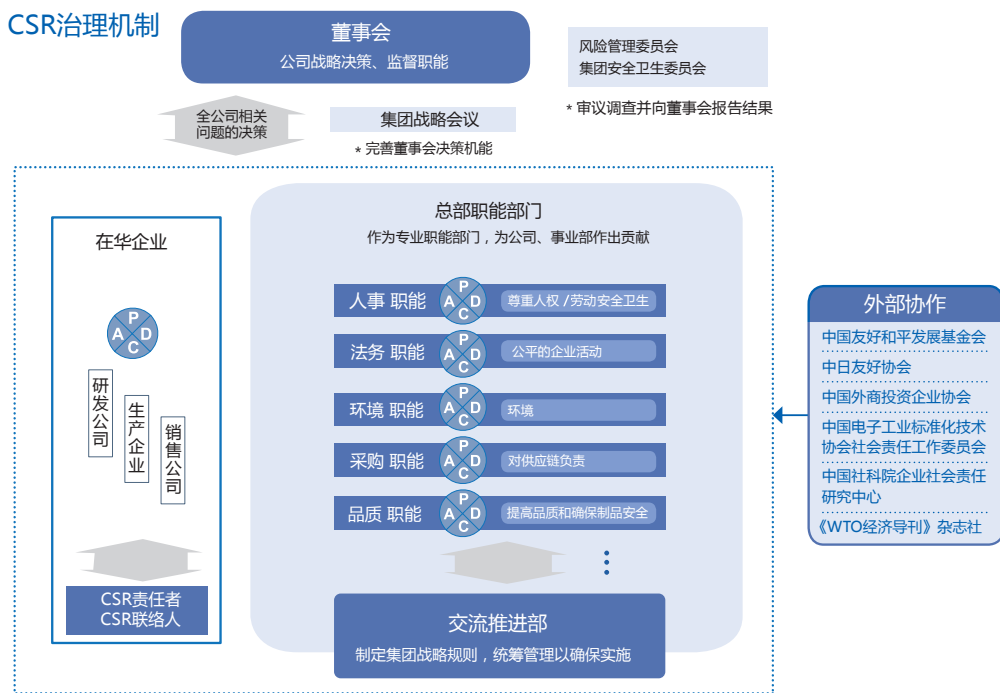


# 社会责任基础管理

坚守责任之道需要系统的制度为支撑。为此，中国松下建立完善了立体化社会责任管理体系，规范化、精细化社会责任机制，努力提升企业综合价值创造能力。

## 责任治理

自2013年中国松下设立由中国·北东亚总代表领导各部门及集团企业主要负责人共同组成的企业社会责任管理委员会以来，为有效提高中国松下下的企业社会责任工作的水平和质量，切实推动社会责任理念融入到中国松下经营管理的各个环节，松下中国交流推进部作为主管部门，持续推进社会责任工作的日常统筹、协调和管理工作，牵头完善社会责任规划、健全社会责任工作制度、系统研究社会责任发展方向，组织审核社会责任报告的编制和发布等工作，为松下可持续发展奠定坚实基础。



## 制度建设



本着对社会责任工作的高度负责，中国松下对企业社会责任领域的研究和实践始终保持着高涨的热情。2016年8月，中国工业和信息化部颁布实施的SJ/T 16000 - 2016《电子信息行业社会责任指南》。作为电子行业履行企业社会责任的先进企业，松下电器自2014年起便参与了本指南的编制工作，并积极响应行业协会社会责任方针，将规范贯彻在企业的日常经营之中，为行业社会责任的发展作出贡献。2017年，松下继续参与《电子信息行业社会责任指南SJ/T 16000-2016》配套标准《电子信息行业社会责任治理水平评价指标体系》的制定。



松下结合国际、国内、行业及自身特色，率先在集团内部发布了《中国松下企业社会责任指南》，强化集团内部社会责任管理，对企业履责行动提供全面、系统、科学的指导，切实解决企业履责面临的实际问题。同时，松下电器凭借在社会责任领域保持的良好形象和起到的示范带头作用，被认定为首批“电子信息行业社会责任试点示范企业”，成为行业可持续发展的领跑者。

## 能力建设

责任能力的提升和责任文化的培育是中国松下社会责任工作的重点方向。为提升企业履行社会责任的能力，进一步加深中国松下社会责任负责人对社会责任工作的认知，2016年，我们组织相关负责人到深圳腾讯总部进行参访和学习，了解国内先进企业的社会责任实践、运营模式以及创新思想；邀请腾讯公益基金会、深圳市慈善会、南方周末、TCL公益基金会等机构的专家为中国松下代表们进行培训，为中国松下未来的社会责任实践以及传播提供了高价值的参考和启发。



腾讯总部参观



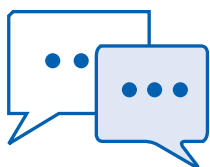
《南方周末》副总经理为集团企业社会责任负责人培训

## 责任绩效

面向松下创业100周年，松下初心不改，致力于实现企业、社会和环境的和谐，完善社会责任管理体制，强化内外部沟通和交流，持续开展教育、扶贫、环保等一系列活动，与合作伙伴一起打造责任产业链，以切实的行动贡献现代社会的可持续发展。

序号	荣誉	授予单位
1	《企业社会责任蓝皮书2016》中国企业300强社会责任发展指数第25位，外资企业100强社会责任发展指数第5位	中国社会科学院企业社会责任研究中心
2	2016五星级中国优秀企业公民	民政部中国社工协会企业公民委员会
3	2016年度非公有制企业履行社会责任百优单位	北京新经济组织发展研究院
4	2016中国外商投资企业履行社会责任优秀案例——客户好朋友奖	中国外商投资企业协会主办、WTO经济导刊承办
5	首批“电子信息行业社会责任试点示范企业”	中国工业和信息化部中国电子工业标准化技术协会
6	最具影响力责任品牌奖	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
7	CSR中国教育奖	团中央、教育部等CSR中国教育联盟
8	十大公益企业	中国社会科学院企业社会责任研究中心
9	最佳志愿服务	《南方周末》
10	2016年金蜜蜂企业社会责任·中国榜“金蜜蜂·领袖型企业”	WTO经济导刊主办





## 利益相关方沟通

中国松下建立了开放的利益相关方沟通机制，以多种渠道与利益相关方在责任理念、目标、实践等方面进行沟通，并通过问卷调查、媒介平台、网络专区、参与企业社会责任论坛及调研等多种途径，扩大和深化与利益相关方的沟通。松下认为，积极关注利益相关方需求，是开展责任行动的先决条件。

利益相关方	主要关注点	我们的行动
 政府	合法经营	遵守法律法规
	依法纳税	依法足额纳税
	本地化经营	带动社会就业
 合作伙伴	正道经营	坚持诚信经营
	合作共赢	与合作伙伴搭建战略合作机制
	价值链责任	带动供应链合作伙伴履行社会责任
	公平贸易	开展公平贸易，推动产业链持续健康发展
 客户	科技创新	利用技术优势，提供优质产品
	优质服务	开展客户满意度调查，听取客户意见及建议
	客户隐私保护	保护客户的信息安全
 员工	保障员工权益	保障法律赋予员工的基本权利
	助力职业发展	提供教育和培训，为员工创造没有天花板的舞台
	建设温暖家园	创造良好工作环境，建立消除员工工作生活后顾之忧的保障体系
 环境	环境管理	遵守国家环境法律法规和相关产品的环保标准
	绿色生产	将环境管理和环境保护贯穿研发、生产、销售全过程
	环保宣传	推进环保理念在企业内外的宣贯和落实，提升全社会环保意识
 行业	公平竞争	杜绝价格联盟，维护行业发展秩序
		尊重竞争对手，尊重知识产权，维护公平竞争环境
	技术创新	推动企业技术创新，促进行业发展
遵守行业标准和规范	参与行业标准制定	
 社区	社区参与	通过企业经营带动社区经济社会发展
	本地化运营	尊重各地区的法律法规和人文风俗，与社区充分沟通、和谐共存
	公益慈善	积极支持灾害救助和社区扶贫济困等慈善公益活动
 社会组织	沟通合作	重视社会团体的诉求并积极与之沟通，积极参与、支持社会团体组织的各项活动
		就社会责任议题主动与社会团体开展形式多样的合作



## 媒介沟通



### 持续发布社会责任报告

中国松下自2013年起连续五年发布中国版企业社会责任报告，主动向社会展示履行社会责任的方方面面，并成为社会责任沟通的有效渠道。



### 搭建松下集团志愿者协会交流平台

中国松下开设“松下集团志愿者协会交流平台”，为松下集团的员工提供一个易于组织、参与、交流志愿者活动及信息的空间，藉此鼓励员工积极开展和参与志愿活动。



### 分享企业社会责任经验

作为中国电子信息行业社会责任试点示范企业，中国松下积极组织、参与“电子信息行业责任行”活动，分享松下责任经验。2016年10月，在松下的带领下，电子信息企业、社会责任机构和媒体的30余位社会责任专家走进杭州松下工业园区，体验了杭州松下体验空间里的智能家电产品，并就社会责任相关议题开展讨论，共同推进行业社会责任先进理念和优秀实践的传播。



### 共同发起“中国社会责任百人论坛”

中国社会责任百人论坛是中国社会责任领域的高端平台，松下凭借在社会责任领域的持续努力和杰出成就，成为该论坛首批理事单位。2016首届百人论坛上，松下中国张凯副总裁作为首批理事，分享了松下电器社会责任的理念和实践，并为推动中国企业社会责任更好、更快的发展提出倡议。

## 案例



### 松下支持“匠人探寻之旅”，成就《造物之美》

在松下的鼎力支持下，吴晓波团队蓝狮子图书携手周华诚老师走进日本，与传统匠人交流，走访松下的现代化企业。共同将这些匠心故事汇集成《造物之美》一书，讲述匠人之心现代化企业里的继承与创新。

该书主编、松下家电（中国）吴亮总经理则从现代制造者的角度，娓娓道来在松下经历的点滴小事，从在松下工作、管理的这些年中，体悟到大匠之心的本质——“在匠人那里，时光总是会流淌得更慢一点”，字里行间中阐述松下对匠人的敬仰。





刘 蔷

松下中国 法务部 部长

# 智诚经营， 悃信明义

我们认为遵纪守法、诚信经营是企业的基本底线。如果将这种精神融入日常工作中，相信员工、客户和伙伴都愿意接受并信任这样的企业。在松下，我们切切实实在做这些事情，确保为企业的正常运营提供有效保障。

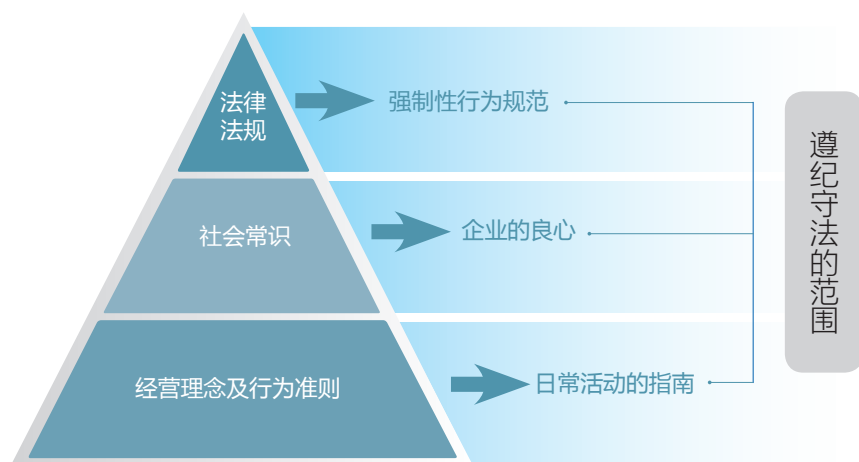
- 4,049人参加遵纪守法培训
- 管理层参加防止重大不正当行为研修学习率100%
- 对在华17家供应商进行环境风险再调查，其中一家进行了实地环境考察
- 蝉联“2016年中国绿色供应链排行榜”IT行业前三名，位居日资企业的首位

# 正道经营

企业之“道”关乎商业文明、商业精神、商业道德，其精髓不在于如何盈利，而在于盈利的目的，不仅需要实现利润增长，更是要“取之于民，用之于民”，这与松下电器始终秉承的“遵循社会正义，与社会共命运”的经营理念有着异曲同工之妙。

## ■ 诚实守信

诚信是企业的立足之本，是企业内在最高贵的气质。中国松下在砥砺前行的道路上始终坚守初心，视诚信经营为公司可持续发展的根本，以遵守中国的法律法规为基础，不断审视与监督企业内部的守法行为，积极与利益相关方开展对话交流，努力做到迅速回应、高效行动，践行商业道德和企业责任。



## ■ 尊重产权

自创业以来，松下电器始终在尊重知识产权的同时积极扩大事业。一直以来，中国松下在集团方针的指引下，对内致力于建设尊重知识产权、文明守法的企业文化，对外积极参与改善知识产权、保护环境的社会贡献活动。2016年，我们开展内部培训，提高事业现场员工的知识产权意识和实务操作能力；对知识产权相关法律法规的制定、修订提出建议，促进知识产权制度向着更为合理有效的方向发展；坚持不懈地开展品牌保护活动，阻止假冒产品流入市场，在维护消费者权益的同时减少侵权行为对事业的侵蚀。



面向事业部经销商的知识产权培训

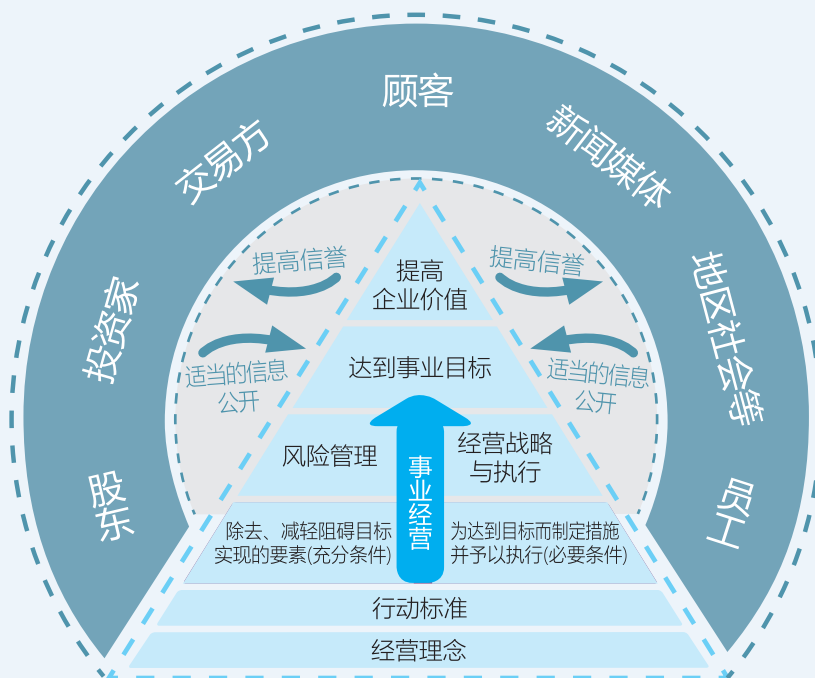


执法部门在假冒产品生产现场实施查处

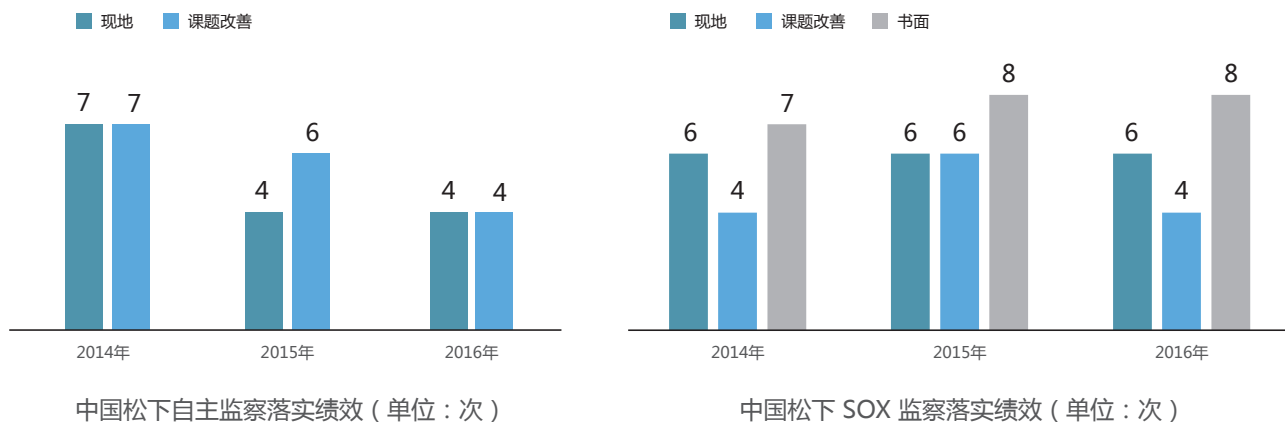
## 风险管理

风险管理是企业管理工作关键环节。中国松下始终相信，防患于未然对于事业的可持续发展是必不可少的。对此，我们将企业风险管理上升至战略高度，不断完善和升级风险管理体系，避免徇私舞弊事件的发生。

为营造良好的外部环境，我们将经营战略和风险管理并称为推动事业发展的“两个轮子”。中国松下认为，正确的经营战略可以引导企业在经营中取得成功，有效的风险管理则为企业提供安全的内外部环境，二者相辅相成，是推动事业发展、保障平稳运行的必然途径。



经营战略和风险管理是事业经营的汽车的两个轮子





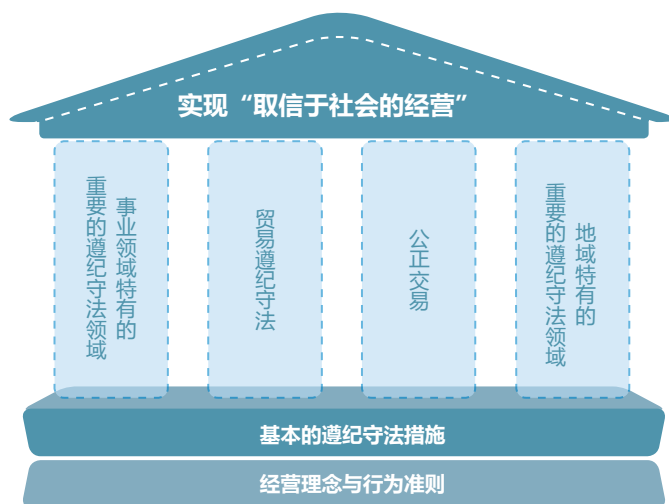
## 合规管理

中国松下将有效的合规管理融入日常生产运营的各个环节，对员工每年定期开展合规培训，使员工充分理解公司的规章制度、流程和重点，并推动对合作伙伴和商业环境的积极影响，共同创造一个公平公正的商业环境。

### ■ 遵守行为准则

为实现“取信于社会的经营”，中国松下围绕“贸易遵纪守法”和“公正交易”两大支柱，积极实施防止垄断行为、防止商业贿赂等遵纪守法措施。集团建立了以法务责任者、法务联络人为主体的法务组织体系，并在集团内部推进“遵纪守法”自查确认活动。

- 推进主要遵纪守法项目，包括出口管理、反贪污贿赂、反垄断等。
- 建立贯彻推进的体制，实现 P（规程制度）D（研修学习）C（确认自查）A（结果改善）的管理。



《Panasonic行为准则》是松下电器经营理念的具体指针，现已发布包括中文在内的23种语言版本。中国松下高度重视《Panasonic行为准则》的宣贯和执行，除了在入职培训时确保人手一本外，还以E-learning等多种形式对员工进行教育和培训。

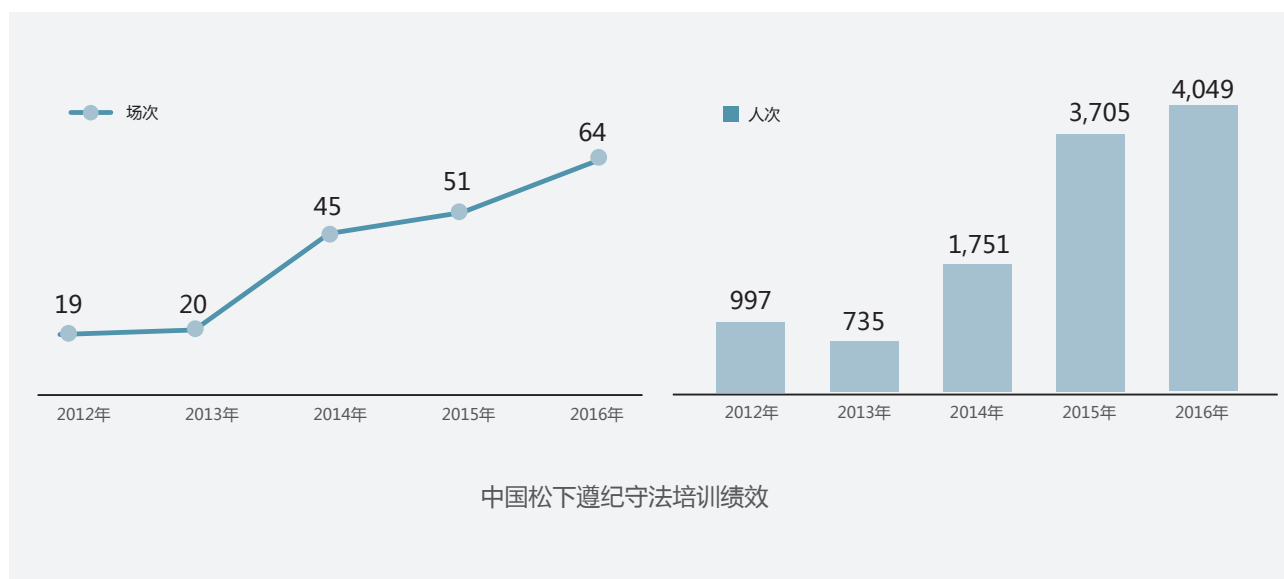




## ■ 加强合规培训

中国松下重视提高员工的法律意识，增强员工的守法观念，制作了《遵纪守法手册》，并将每年的9月作为松下集团的“遵纪守法月”，面向集团全体员工集中开展遵纪守法宣传教育，包括向全体员工发送守法寄语、张贴遵纪守法海报、开展遵纪守法意识调查等。2016年9月“遵纪守法月”期间，松下中国连续21天以“遵纪守法小知识”的形式，用中、日文两种语言向全体员工重申日常工作中的遵纪守法注意事项。

与此同时，中国松下开展多种形式的守法合规培训活动，既有集中培训，又包括E-learning线上课程学习，针对集团内外部的违法案例制作“他山之石”栏目，供全体员工进行学习。截至2016年4月，累计发送36期。



## 案例



### 防止重大不正当行为研修

为不辜负社会信赖和期待，松下集团结合自身经营特点，将“不正当会计”“垄断联盟”“行贿受贿”三大课题作为重大不正当行为，在集团内部积极开展防止重大不正当行为的研修活动。不仅包括针对所有课长级以上员工开展的E-learning在线学习，还以集团内各公司的总经理、财务责任者、营业责任者为对象，开展线下学习及讨论，学习率均达到100%。



### 产品质量相关法务实务研修会

2016年8月，中国松下旗下事业场的法务、品质、企画等部门的员工出席了“产品质量相关法务实务研修会”，就产品质量相关的法律要求、质量纠纷对应等问题展开讨论，通过理论讲解及实务演练，提高各公司的产品质量法务实务管理能力。

# 价值链建设

中国松下认为，以责任价值链建设为导向，进而带动产业链上下游协同发展、互利共赢，是企业践行社会责任的最优方式。通过与供应商沟通，分享经验，中国松下进一步强化供应商的社会责任管理，对行业的进步贡献光和热，推动整个价值链的可持续发展。

## 责任采购



中国松下始终将与供应商的合作关系视为企业价值链的核心，在保持供应链的高效性、可靠性的同时，提升供应商的内在责任素养，为自身与社会创造更多价值。

中国松下长期保持与供应商的友好合作，与各利益相关方加强交流与沟通，为降低供应链各阶段环境负荷推进“ECO·VC”活动，探讨提高绿色供应链的管理方法。在绿色供应链方面的不懈努力，使中国松下受到社会大众越来越多的认可：2016年10月，在 IPE<sup>※1</sup> 发表的绿色供应链排行榜<sup>※2</sup> 中，松下电器的CITI总体得分排名第七位，蝉联IT行业前三，位居日资

企业的首位。为提高公司的品牌价值，助力采购风险最小化，我们将IPE的绿色供应链排行榜作为环境风险管理的评价基准加以推广和运用。

中国松下严格遵守《绿色采购准则》等社会责任标准，实施负责任的采购活动，打造责任价值链，与供应商共同推动责任采购的有序开展。在同等条件下，优先采购保护生物多样性企业的产品和服务。

### 松下电器的采购方针

- ① VE采购<sup>※3</sup>的实践
- ② 质量以及安全性的确保
- ③ 推进成本降低活动
- ④ 通过缩短交货期以实现最佳采购
- ⑤ 通过绿色采购来实现与地球环境的共存
- ⑥ 推进全球采购
- ⑦ 遵守法令以及社会规范
- ⑧ 有效地使用信息并确保信息安全
- ⑨ 考虑人权和劳动安全卫生

### 对供应商CSR采购的要求

- ① **廉洁采购**：实施自律，公正的交易
- ② **绿色采购**：积极地进行环境保护和环境管理，要求按照松下电器推进的绿色采购方针进行交付活动
- ③ **遵纪守法**：要求基于松下电器下属企业和供应商之间的交易基本合同，遵守法律以及社会规范
- ④ **信息安全**：提高供应商的信息安全水准，达到松下电器的交易要求
- ⑤ **人权、劳动、安全卫生**：以尊重人权为基础的企业与员工之间的关系

## 案例



### 供应商CSR采购方针和环境法规说明会

2016年9月5日-9日，松下集团在广州、大连、上海三地分别举办供应商CSR采购方针和环境法规说明会，共有408家供应商参加了此次说明会。会议详细介绍了松下供应链CSR推进准则以及外部最新环境法规的动态，要求供应商开展CSR自主检查，提升供应商履行企业社会责任意识。

注：

※1 IPE：Institute of Public Environment，中国最具影响力的环境NGO之一

※2 绿色供应链排行榜：<http://www.ipe.org.cn/GreenSupplyChain/Main.aspx>

※3 VE采购：Value Engineering（价值工程），进行用最少的成本支出达到最合适的产品功能的采购

## 行业共荣

面对日益竞争激烈的市场环境，中国松下选择以包容开放的心态迎接挑战，通过制定与完善行业标准、创新与推广行业技术、构筑与拓展交流平台、引进与培养行业人才，引领行业向前发展。

### 案例



#### 积极开展面向车载客户技术交流会

2016年6月7日，松下汽车电子技术交流会于苏州松下生产科技有限公司举行。交流会对汽车电子理论化技术知识进行了讲解，同时，详细说明了松下汽车电子行业最新解决方案，展示了松下在汽车电子行业方面的突出成就，为汽车电子行业专业能力及创新能力的提升起到了推动作用。



#### 松下杯“绿色空间”大学生设计竞赛

2016年7月，广东松下环境系统有限公司独家赞助了第一届松下杯“绿色空间”设计竞赛，围绕“建造充满新鲜空气的ECO（生态、节能、优化）之家”的主题，激发设计专业学生的想象力，通过建筑、室内设计作品描绘出自己心目中的“绿色空间”，让居住环境充满“新风”，全国10余所大学的200多名学生参加了此次竞赛。此次活动为饱受雾霾侵害的城市居民提供新的居住方案，也为松下中国在未来绿色家电行业中的发展提供了丰富的思路。

## 战略合作

企业想要获得长足的进步与新生，需要拿出破茧成蝶的开放勇气，开拓共赢之路。中国松下结合自身技术优势和新需求、新理念，与所有合作伙伴携手同行，共同创造更加美好的社会。

### 案例



#### 松下携手联动天翼共拓新能源领域

2016年10月25日，松下中国与北京联动天翼科技股份有限公司在北京签署了战略合作协议，双方将在新能源领域进行广泛合作。凭借松下产品、技术、品牌的优势，结合联动天翼公司在新能源市场的全球先发优势和广泛的客户基础，在电池电芯开发、模组应用等方面通过优势互补的合作，共同开展更深层次的战略合作。



#### 联合正大集团、大连冰山集团、厦门森宝集团达成战略合作

在地球生态环境日益恶化、资源日益短缺的现实背景下，2017年1月8日，四方签署战略合作协议，松下中国联合森宝集团和冰山集团，共同为正大集团在照明、太阳能发电、制冷、空调、热水、食品配送等领域的节能环保改造、新能源的合理使用开展合作。就LED鸡舍照明、蓝光/黄光计划、保温工程（含建筑墙体、设备、管道等）、热回收（包括蒸汽排放、压缩冷凝热、工厂排风、污水排放热等）、缩短单冻机除霜时间、鸡舍冷热节能措施与环境改善、太阳能发电、沼气发电、冷链配送等课题的综合解决方案进行全方位合作，构建战略合作伙伴关系，希望通过整合各自优势资源以达成新事业的共赢，共同面对全球化的市场竞争。

# 智感生活，匠心质造

时代在变，为了更好地适应时代变化，松下人一直求变；但松下人追求创新、与时俱进的精神始终未变。为迎接这巨变的智感时代，我们始终不变地总是站在客户的角度思考如何变得更好，倾力于为客户提供实用而又品质上乘的产品和解决方案，让客户通过松下人的服务感受到温暖与愉悦。

- 荣获中国质量检验协会授予的“全国质量诚信标杆典型企业”  
“全国产品和服务质量诚信示范企业”
- 客户满意度98.0%
- 研发投入9.60亿元
- 发明专利申请1,412件





张建波

松下电器软件开发（大连）有限公司 总经理

# 矢志技术创新

创新承载着非凡事业之基础，既是灵感与智慧所孕育的神奇力量，亦是对美好生活孜孜以求的进取进发。百年风雨，我们始终坚持创新价值为导向的研发战略，围绕“贴近个人生活，应对社会需求”的愿景，将技术融入智能家居、智慧出行、B2B解决方案等事业领域，潜心研发，释放无限可能，开启永不停歇的创新之路。

## 创新管理

为拥有更美好的生活，创造更美好的世界，松下电器在全球制定并实施统一的研发准则，鼓励科技创新，为生活带来更多感动与惊喜。中国松下积极引入日本先进技术，并根据中国社会实际需求，在遵守全球研发准则的基础上，对日本技术进行优化改良，更有效、更广泛地服务中国社会。

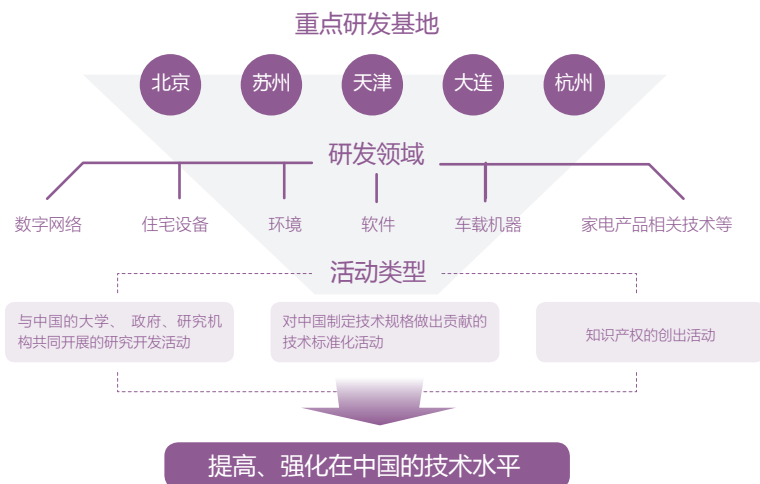


### ■ 松下电器的研发准则

- 为实现丰富多彩的未来从事研究开发：力求研发成果不会被使用到与地球环境保护、维护世界和平、社会道德、人道主义相悖的用途上。
- 开发满足顾客需求的商品：充分考虑商品的质量、性能、安全、外观造型、使用方便、价格、环保等因素，力求开发出能使顾客生活变得舒适、充实的商品。
- 开发成果的利用和尊重知识产权：将研究成果作为知识产权予以确立和积累，积极保护的同时最大化地应用。
- 开放性的规格、标准化：以顾客的最大利益为目的，公平地公开相关信息。

## 创新平台

完善的创新平台体系能够整合优质资源、加速推动行业发展，提升核心竞争力。中国松下为研发出契合中国客户需求的商品，积极搭建研发合作平台，携手政府与科研院所，开展多种符合中国地域特色的研发活动，不断提高研究、设计和开发能力。



## 创新成果

松下电器在完成科技创新与进步的同时，及时将创新成果进行转化推广，实现“知行合一”。我们不断将全球领先技术引入中国并应用于不同品类的产品当中，因地制宜开发出适合中国家庭的产品，致力于为中国消费者呈现充满未来科技感的生活。近年来，中国松下的研发型企业与在华销售公司密切合作，共同开创新面向中国顾客的B2B新事业，通过在华“开发、制造、销售、服务”的自主责任经营体制，为客户打造量身定制的全方位解决方案。



科研人员数量  
2,997人



研发投入金额  
9.60亿元



发明专利申请数<sup>※1</sup>  
1,412件

2016年3月，在中国家电及消费电子博览会上，松下商品力压群雄，在204件专业入围商品中脱颖而出，斩获五项大奖，其中松下无线手持式吸尘器MC-8D76C荣获“艾普兰金奖”，体现了业界、媒体和公众对松下电器打造“懂憬的生活”这一品牌愿景的肯定与认可。



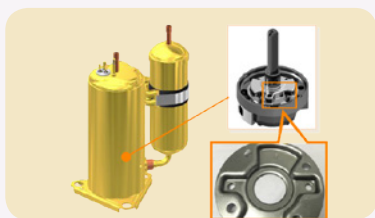
MC-8D76C  
松下无线手持式吸尘器

无线轻盈·自由洁净

强劲吸力不留尘，电动拍打深除螨



### 案例



#### 需求导向研发 只为满意制造 —— 松下“低噪”压缩机

空调噪音大一直是困扰空调厂商和用户的重要问题。压缩机作为空调的核心部件，其噪声问题直接影响了空调的优劣以及客户使用的满意度。松下·万宝（广州）压缩机有限公司立足客户需求，发挥自身技术和研发优势，变更消音盖冷媒通路，于2016年推出松下“低噪”压缩机，让人们在静谧环境中享受清凉冷气。



#### 纤外观 智体验 —— 松下超薄洗衣机XQG80-S8055

洗衣机由于体积较大，占据过多家居面积，直接影响着家庭的生活质量。为解决上述问题，松下洗衣机生产企业和松下创意中心相互协作，设计出了更加时尚纤巧的超薄洗衣机XQG80-S8055，尽可能减少对居住空间的占用。该款洗衣机融合了松下专利泡沫发生技术、三维立体洗技术、节能导航以及变频技术等，在尽可能小的前提下，让用户享受更贴心的洗衣体验。同时，全新的一键智洗，配合APP远程智控，轻松一键启动，真正开启智能物联洗衣时代。

注：

※1 发明专利申请数：2016年度数据为松下电器产业株式会社内部统计的在中国的发明专利申请



# 锻造卓越产品

我们希望通过精心打磨的产品成就随时随地的实用之美，在笃定人生信念的同时，赋予万物更多意义，让智能与生活无缝衔接，感知新时代的速度与激情。

“充满热情、努力生产出来的东西，这产品里面蕴含着我们的灵魂。”

——松下幸之助

## 品质之选

产品的品质、安全是松下人经营的根基，中国松下通过制造高品质的产品为社会创造价值，始终将产品质量放在首位，专注于落实和优化产品全生命周期的质量管理，始终保持对质量与安全的极致追求。

### 质量管理体系

中国松下将“始终满足顾客和社会的要求，提供令人满意的产品和服务，真诚为顾客奉献”作为公司的质量方针。基于“顾客第一”的经营理念及现场、现物、现实、原理、原则的现场管理实践，在集团内建立起了完善的质量管理体系并贯彻实施。

### 安全合规检查

松下集团制定了高于国际标准的松下安全及性能规定，在新产品开发、设计及评价环节严格执行，并建立合规检查机制，彻底贯彻合规体制工作，通过采购优质原材料、强化设计、规范操作，从源头打造品质产品。

### 制造技能培训

松下电器在中国大陆地区设立制造型公司约60家，每年持续推进全员参与的品质改善、生产效率提高等集团活动，同时定期举办集团范围的学习、交流和竞技活动，提高全员的质量改善意识及技能水平。

## 案例



### 中国松下集团制造竞技大会

2016年7月，第六届中国制造竞技大会在杭州制造技术学院开展，大赛以“全员果敢挑战，争创全球制造第一”为主题，在“中国制造2025”的大背景下，不断提高制造人员的技术、技能，满足“智能制造”“未来工厂”对省人化、自动化、大数据管理、柔性生产的要求。

本次比赛分别在华北（北京）、华中（杭州）、华南（广州）三个会场进行，共设23项比赛，有35家企业302名选手参加，比赛项目及参赛企业均为历届之最。员工的积极参与，使他们学习到了先进的制造技术，领悟到了质量、高效、智能对于企业产品和生产带来的巨大价值。



2016年12月，松下电饭煲SR-AE101通过国内最严食品安全认证，整机获得“食品接触产品安全认证”。



## 汇智之作

我们希望每个人都能享受未来科技之光，体验全新的智感生活。因此，松下努力开发出更多的智能化产品及解决方案，全面提升用户的生活、工作品质，以匠心之作来创造令人憧憬的美妙健康生活。

### 案例



#### 智·洁 —— 松下扫地机器人MC-8R76C

人们既渴望拥有一个舒适洁净的家居环境，又不想将宝贵的时间耗费在繁琐的日常家务中。为更好地清洁房间内边角位置，松下扫地机器人“RULO”采用三角型外观设计，搭载“微尘感应”功能，可直观显示肉眼不易看到的垃圾。垃圾很多时，RULO会前后移动重复打扫，同时集成APP智控，轻松控制机身，并可预约打扫时间，帮助客户轻松完成清扫工作，为家庭带来深度清洁。



#### 智·护 —— 松下时尚智能电子锁V-M683W

安全便捷是人们对居家生活的根本要求，本着智能防护的理念，中国松下开发了时尚智能电子锁。集合了蓝牙开门、指纹开门、密码开门和机械钥匙开门等多种开门方式。可以通过电子锁配套APP实现远程发送开门密码，更可搭配智能猫眼实现对家门口的远程监控。方便守护家人，尤其为老人、儿童的安全增添了便利，让回家更简单。



#### 智·连 —— 松下高清视频通讯系统

随着现代社会的高速发展，人与人之间的跨界沟通与协作越来越紧密，如何开展高效的“时空对话”成为人们关注的热点。中国松下结合专业优势，开发了高清视频通讯系统，在教育、商务、大型活动中已成功运用，联通了我们的世界。



#### 智·焊 —— 松下智能融合型焊接专用机器人Active-TAWERS

随着制造工厂对工业4.0的学习和理解，数字化、智能化制造受到普遍关注。松下首次将机器人和焊接电源进行融合设计，开发的TAWERS能够最大限度发挥出机器人和焊接电源的性能。它以高性能的硬件平台为基础，可接入工厂网络，对焊接、制造行为进行全流程监控和管理，保证产品质量。另外，它采用松下独有波形控制技术，通过软件升级可满足不同用户需求。在不断解决用户课题过程中，逐步开发出“SP-MAG”“HD脉冲”“Zi-tech”“AWP”“AWP-MIG”等焊接工艺。尤其是最新产品Active-TAWERS，配置了伺服拉丝焊枪和送丝助力装置，通过主动送丝控制和焊接波形控制的完美结合，大幅度降低焊接飞溅，控制母材热输入量，对低碳钢、不锈钢、镀锌板、铝等金属具有优秀的焊接效果，能向用户提供卓越性能的焊接解决方案。

# 奉献贴心服务

温暖每一位用户是我们对服务的理解与领悟，用真情实意编织的纽带比铁石更坚韧。服务就是心满意足，我们相信情怀可以赢得更多忠实的客户，唯有将心比心，方能感知服务的意义与期许。因此，我们对客户的倾情用心无处不在。

## 服务与支持

松下电器秉承“顾客满意第一”的宗旨，确保产品和服务信息的完整和准确，打通服务脉搏，为客户提供多样化的服务渠道，开展产品知识普及与宣传活动，关注客户满意度，不断提高顾客服务质量。

### 多样化的消费者服务渠道



### 客户满意中心Customer Satisfaction Center (CS中心)

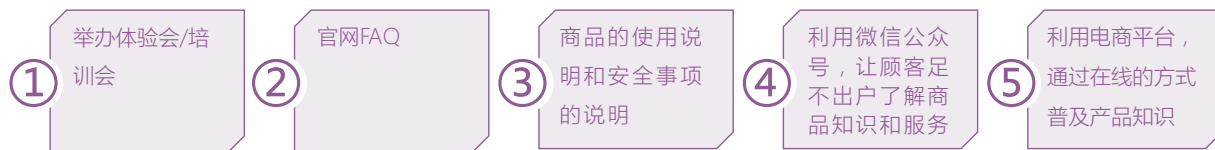
公司总部设有企画课、技术品质课、客服运营课、零件课、结算课，在全国重要城市设立有多个现地服务管理据点，为全国600多家松下电器售后服务店提供技术咨询、零件调配等全方位支持，为顾客提供贴心、专业、迅速、高品质的售前、售中、售后服务。此外，CS中心投资开发了服务店工程师端的APP，服务店工程师可随时接收修理派工指示，进一步提升对顾客的响应速度。

### 呼叫中心

为保障全方位、24小时的周到服务，松下电器设立呼叫中心，开通全国服务热线，采用先进的CRM系统平台，及时响应客户的服务请求，做到“客户一个电话解决所有问题”。用户服务咨询电话30秒内接通率达到90%以上，一次性问题解决率达到99%以上。一旦发现产品、服务信息异常，会立即通过有关部门反馈，在指定时限内（一般为1日内）确认到真实情况，并将结果告知用户，保证用户利益。此外，我们还进行VOC（Voice of Customer）信息收集分析并及时把客户最切实的商品需求反映到商品制造中。凭借高效贴心的服务，呼叫中心多次获得“全国最佳客户服务奖”和“全国最佳呼叫中心奖”。

### 产品和服务知识普及

为确保消费者能够真正了解和使用产品，松下电器开展多种活动普及产品知识，向客户展示松下电器以社会和人的生活为基础的创新经营理念。



### 案例

#### 开展消费者教育，推动可持续性消费



为促使消费者对松下电器商品性能、售后政策、服务制度有更充分的了解，增加消费者在商品选购时的专业性，更好地维护自身的售后权益，中国松下CS部门在3.15期间积极组织并参加消费者权益保护协会开展的消费者权益普及、松下电器商品知识说明、松下电器售后对应政策说明活动，现场受理投诉，开展售后咨询解答。让客户直观地了解中国松下对消费者的诚意，体验到松下对消费者无微不至的服务。

## ■ 客户满意度调查

为保证服务的质量、迎合客户的诉求，松下电器建立了完善的客户满意度调查体系。通过针对客服坐席服务质量的满意度调查、商品安装及维修服务的回访满意度调查，松下电器根据反馈结果，总结存在和待解决的问题，进而开展提高客服技能水平的培训活动，为顾客提供“称心如意”的服务。2016年，客户满意度调查结果显示，98%的客户对于服务表示满意，较前一年度提高3.7%。

## ■ 消费者权益保护

保障消费者权益不受侵犯是企业的本职工作。在中国松下，我们站在消费者的角度积极应对投诉事件，不断完善止损赔偿制度。

### ■ 保修和“三包政策”

松下严格遵守国家规定的商品“三包”政策，积极维护消费者的合法权益。在3.15消费者权益保护日期间，我们参与“质量万里行”“全国电子行业客户服务大会”等活动，现场为消费者解答商品及服务政策的咨询；参与售后行业协会承办的“质量月”活动，倡议企业质量诚信活动，承诺为消费者提供高质量服务。2016年，荣获中国质量检验协会授予的“全国质量诚信标杆典型企业”“全国产品和服务质量诚信示范企业”。



### 案例

#### 为安全负责到底

由于冷媒控制阀中采用了红磷阻燃剂，在高温高湿环境下可能造成冷媒控制阀线圈断线，导致发生“冷藏室不冷”或“冷藏室过冷”的不正常现象。2010年8月，我们针对部分型号在中国实施了电冰箱的主动召回，开创了中国家电市场首例也是至今唯一一例的家电商品自主召回，为消费者负责。截至2017年3月31日，我们自主召回283,070台电冰箱，完成率已达77.43%，目前召回仍在进行中，力求实现100%的召回，将安全贯彻到底，全力保障客户的实际利益。

### ■ 积极应对消费者投诉

为保证客户的投诉能够得到快速、圆满的解决，中国松下建立了一套完善的客户投诉应对机制，实现客户投诉快速响应，客户诉求快速解决。

- ① 多个渠道接收用户的诉求反馈：呼叫中心、电子邮箱、维权平台、社交平台等。
- ② 接收到信息，迅速向现地人员反馈，一般在3个工作日内给予用户回复和确认。
- ③ 全流程监控跟踪投诉事件，针对问题进行改善，避免再犯。



### 案例

#### 搞定空气净化器的“污染”

2017年1月16日，用户投诉其购买的空气净化器工作不正常。对此，我们首先进行实地考察，判断出机器本身功能正常，但用户家里存在污染源导致机器显示“污染”。为便于用户理解，我们安排人员根据用户家庭使用空气净化器的房型，针对性的选择测试点，进行了相关测试。测试结果显示，除用户摆放空气净化器的角落位置显示为严重污染，房间的其他三个角落均显示为“清洁”。经确认，显示“污染”的原因，实为用户安排每天打扫时使用的84消毒液挥发后导致靠近卫生间的空气长期处于红色污染警告的状态。

经过说明，用户认可了我们的检测结果，并调整了相关的使用习惯，同时我们还准备了相关的礼品，作为给用户前期使用带来不便的慰问品。

### ■ 隐私保护

根据《消费者权益保护法修正案》，我们修订了《松下电器集团个人信息管理指导基准》，进一步明确客户信息安全保护细则；在每个组织均设立专人保护客户个人信息；在未征得客户个人同意的情况下，绝不向第三方泄露客户信息；采取合理的方式维护网站安全，不断强化对客户个人信息的保护。此外，我们严格限制查阅消费者信息的行为，禁止查看与工作无关的相关内容，每月定期更新密码，确保消费者的信息安全。

# 智造绿色，呵护自然

我们的地球值得我们每个人用心守护！在松下，为有效降低环境影响，我们在产品设计时，会充分评价其生命周期各阶段的环境负荷。我们建立了有效的环境管理体系，坚持绿色经营，发展循环经济，不断开发出环境友好型智能产品，致力于“A Better Life, A Better World”的实现。

- 单位工业增加值二氧化碳排放量同比减少26.03%
- 单位工业增加值化学物质排放·转移量同比减少23.71%
- 单位工业增加值水使用量同比减少24.70%
- 单位工业增加值废弃物·有价值物产生量同比减少19.86%







赵向东

松下中国 环境推进担当部长

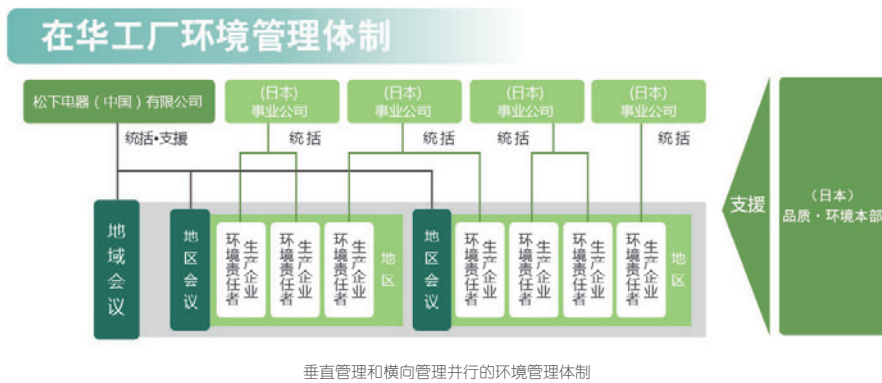
# 环境治理之道

追求绿色亦是追求美，保护人类赖以生存的地球，是我们一直思考并持续倡导的。随着中国经济的飞速发展，环境问题日益突出，松下电器在中国的事业经营始终以实现可持续发展为导向，致力于以先进技术，保护美丽地球，在产品设计、生产、回收利用等方面，为人们奉献绿色生活。

## 环境管理体制

多年的经营，我们已经形成了完善的多部门协作的环境管理体系，在推进环境责任的运营活动中扮演着重要角色，我们还与环保组织、其他公司开展合作，扩大解决环境问题的影响力。

松下电器以事业公司为轴心，通过与地域统括环境经营部门以及集团品质·环境本部的相互协作，共同推进集团的环境管理工作。为确保在中国的环境经营活动既能满足集团方针的要求，又能与美丽中国的建设需求保持平衡，在地域工厂环境管理上，我们采取事业公司垂直管理与地域横向管理相结合的模式。



## 案例



### 地域会议 —— 环境责任者会

2016年10月，松下中国召开了第十七届环境责任者会议，围绕环境风险管理、绿色供应链和分布式太阳能发电等主题进行了研讨，分析可能对经营带来的影响，共享环境推进经验，使各公司环境责任者明确新的目标、工作任务和推进方法，提升环境责任意识。

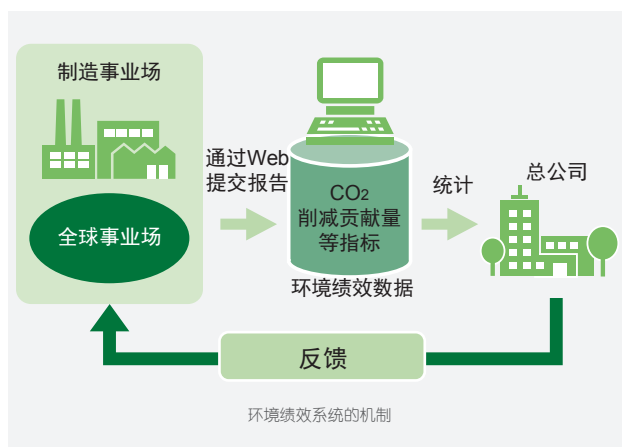


### 地区会议 —— 环境管理地区别信息共享会

为促进共通环境课题的解决和提升各公司环境管理水平，松下中国通过组织地区会议——工厂环境管理地区别信息共享会，针对环境管理所具有的地区特点，开展课题研讨和经验交流活动。2016年，以环境风险管理、危险废物管理和危险化学品全过程管理等为主题召开了两轮会议。

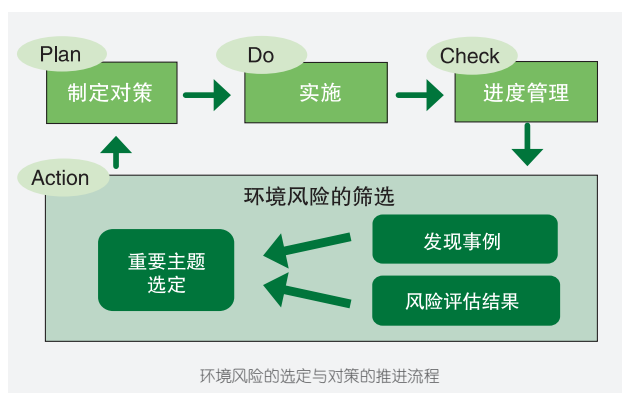
## 环境绩效系统

为支持环境管理PDCA ( Plan-Do-Check-Action ) 循环的实现，松下电器建立了环境绩效系统“Eco System ( 工厂 )”，在全球范围内对所有制造工厂的环境数据进行收集和管理。各工厂定期上报能源使用量、水使用量、废弃物·有价物产生量、化学物质排放·转移量等环境绩效数据。基于环境大数据，集团、事业公司和地域统括的环境经营部门可以清晰地了解各制造工厂环境管理活动的进展情况，发现课题并贯彻实施课题的解决对策，从而推进环境活动不断深化。



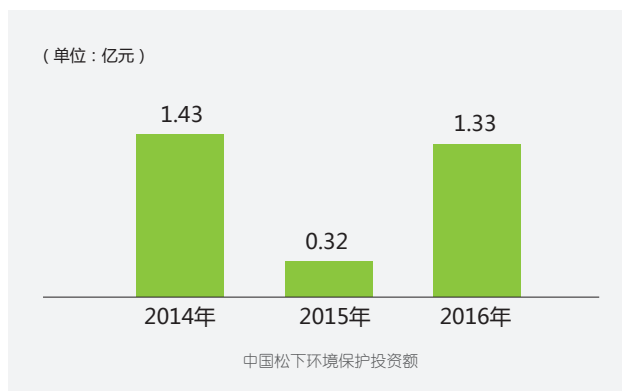
## 环境应急

为持续降低环境风险，松下电器的各事业公司均建立了环境风险管理体制，以推进环境风险定期筛选并实现及时有效应对。2016年，公司在加强职业安全健康管理的基础上，以危险化学品为中心，推动对涉危化品的风险预案进行评估和完善。



## 环境会计

松下电器在全球范围内开展环境会计统计工作，并将其作为环境经营的基础信息有效利用，推动企业经营活动与环境保护相协调。伴随着中国政府环境保护管理的日益强化，中国松下工厂的环境投入也不断提高。



## 环境信息公开及培训

环境信息公开是企业与社会交流的方式之一，也是主动接受社会监督，获取外部建议进而不断改善自身环境经营水平的重要举措。

中国松下根据岗位需求，每年安排员工参加公司自主开展的或外部机构组织的环境培训。2016年，累计参训超过3.6万人次。

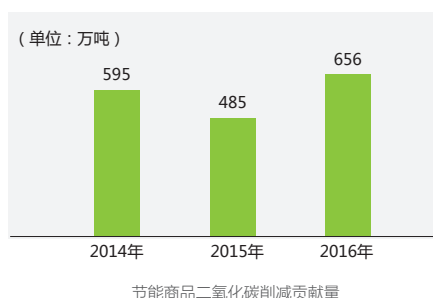
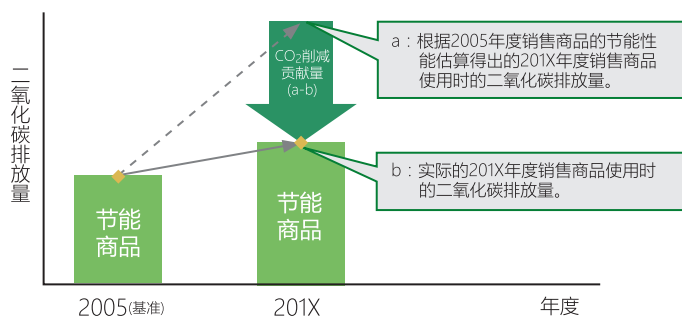


# 应对气候变化

松下中国一直是应对气候变化的积极响应者。我们深知气候变化对于环境、经济、社会都是严峻挑战，通过减少商品和生产过程中的二氧化碳足迹，降低对环境的直接影响，为实现“把全球平均气温较工业化之前水平的升高幅度控制在2摄氏度之内”这一目标而尽绵薄之力。

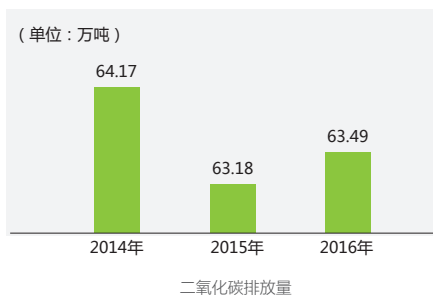
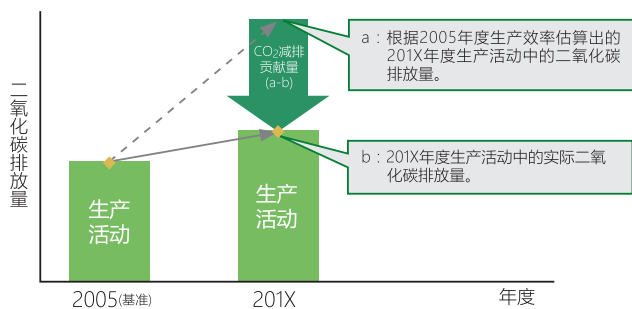
## 商品的二氧化碳削减

松下电器通过研发和技术改进，提高商品的节能性，降低能源消耗，引入独有指标“二氧化碳削减贡献量”<sup>※1</sup>用以监测节能减排的实际效果；通过发展创能事业，使用太阳能发电以及燃料电池提供的电力，抑制普通火力发电站等设施产生的二氧化碳排放量，从而扩大二氧化碳削减贡献量。



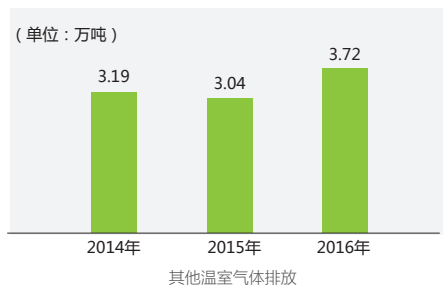
## 生产活动中的二氧化碳削减

中国松下通过持续改善节能体制、降低单位产值的二氧化碳排放量，减轻对环境的影响。自2010年起通过在企业中推进二氧化碳板粉<sup>※2</sup>活动，横向推广减排案例以及培养专业人才等持续推进二氧化碳减排。



生产活动中二氧化碳削减贡献量的计算方法

除二氧化碳外，中国松下工厂在生产过程中还积极降低全氟化碳、六氟化硫等其他主要温室气体的排放。



注:

※1 二氧化碳削减贡献量: 是指假定自2005年起商品的节能性能及生产效率没有改进, 用没有改进情况下的排放估算值减去实际排放量, 加上创能商品发电的排放抑制量

※2 二氧化碳板粉: 本公司创造的词汇, 是指在商品开发环节中, 当我们查找商品设计上的无用功时, 将商品的构成要素分解至“板”和“粉”, 用成本分析进行逐一排查找出浪费的手法。我们将该手法的思路应用于削减二氧化碳



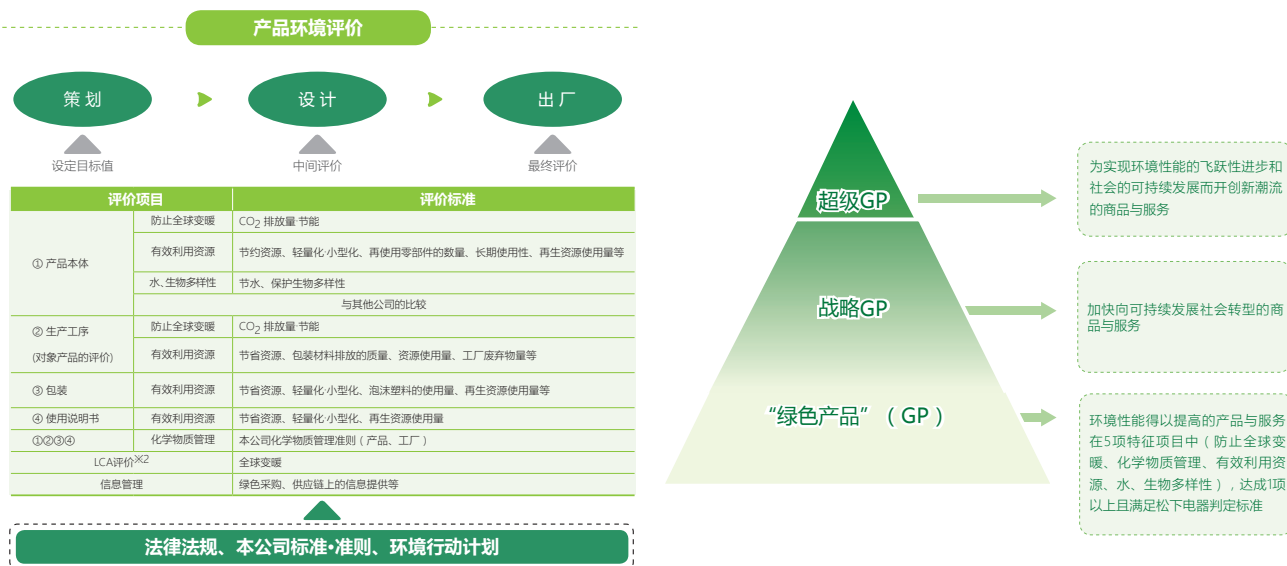
# 推进绿色运营

为了让社会更加健康、安全、清洁，我们从未停止努力脚步，在运营活动中进行严格把控，提升能效，通过节约资源和控制污染，实现企业的可持续发展。

## 绿色产品

松下电器以“产品环境评价”为基础，在策划、设计阶段就事先评价产品对环境带来的影响，根据评价结果将环境性能得以提高的产品与服务认定为“绿色产品”。

我们不仅追求产品的环保性能，还进一步扩展有效降低环境负荷的商品与服务。为此，“绿色产品”判定中的“突出GP”被发展成为“战略GP<sup>※1</sup>”，其中开创新潮流的产品被认定为“超级GP”。



## 案例

### 本地化实验室助力新能源开发



为将松下在能源方面的先进产品、技术应用于解决中国社会的重点课题，2016年松下中国在上海金桥应用技术开发中心搭建了500平方米的本地化开发实验室，主要覆盖：电动汽车、绿色出行、绿色储能、高效电源等新能源领域。利用松下在BMS(电池管理系统)应用、控制、氮化镓器件的应用方面的核心产品和技术优势，进行BMS从器件到完整方案的垂直技术整合，为本土制造商提供安全、高效、低排放的可实施技术方案。2017年，实验室进一步扩大至1,500平方米，以应对中国社会对于更高级别BMS与工业自动化研发的需求。

注：

※1 战略GP的定义：加快向可持续发展社会转型的商品与服务：

- (1) 凭借行业顶级环境性能抑制对地球环境所产生的负荷的商品与服务  
(例：节能/节约资源/节水商品等)
- (2) 促进普及本身就是抑制对地球环境所产生的负荷的商品与服务  
(例：创造可再生/新能源的商品、蓄能商品、能源管理系统、智能家居/智能城市、为新型汽车与店铺的环境性能提供支持的商品与服务、新型电力表、新型照明等)
- (3) 降低某一地区的环境负荷、或对治理环境负荷提供支持的商品与服务  
(例：空气净化器、净水器、环境工程服务等)

※2 LCA评价：产品在生命周期的各个阶段给环境造成影响的定量评价手法

案例



改变空气 改变未来 —— 松下智净全热交换器

雾霾引发的空气质量问题日益受到人们的关注。为使人们享受室内清新空气的同时，实时掌握室内空气质量，松下凭借众多核心技术，通过自主设计、研发，制造了一款全新的智净全热交换器FY-25ZJD1C/FY-35ZJD1C。

好空气，“看”得见

仅凭一块IAQ显示控制器，即可读取温度、湿度、风量大小、舒适度以及室内空气的PM2.5浓度等数值，实现可视化，从此不再凭感觉，舒适也能看得到。

好空气，自动调

松下新风系统科技，可根据人体感舒适指数，自动切换运转模式，调节室内环境。任室外季节更迭，温差交换，让你的身体在不知不觉中，享受科技带来春风般的体验。

好空气，更节能

在可视管理中，新的节能效果清晰可见！松下智净全热交换器采用直流双马达，回收高达82%<sup>※1</sup>的热能，大幅度降低空调负荷，并且可以时时查看高热交换率。

双网秒杀PM2.5,干净看得见

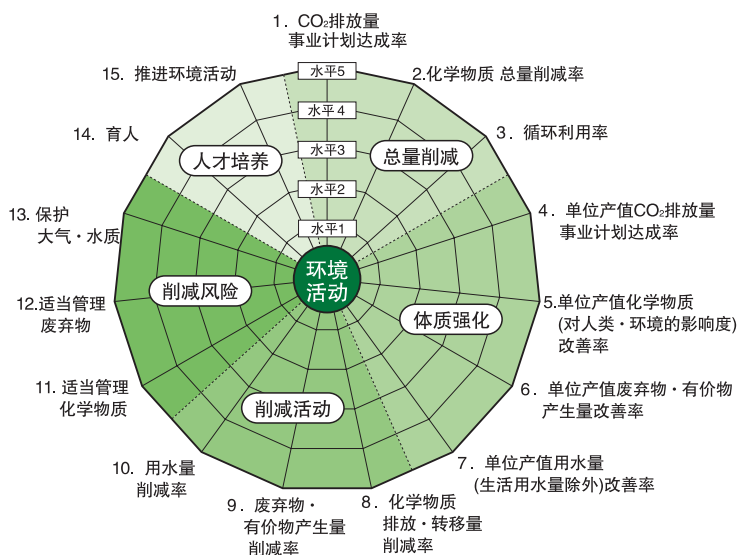
通过PM2.5可视系统，清晰可见PM2.5净化过滤网带给您的净化空间，结合活性炭过滤网，更可将室外异味空气焕然一新。双网净化，空气到底有多好，你看得到！

绿色工厂

“绿色工厂”在松下中国不止是一个环保概念，而是我们切实在推进的工作。为实现“在生产环节持续降低全球所有工厂对环境造成的负荷”的目标，我们建立了绿色工厂（GF：Green Factory）评价制度，并以此为基础持续开展节能减排活动。

绿色工厂评价

中国松下积极开展GF创建活动，并基于各自的实际情况推进诸如重金属削减、可再生能源运用、绿化美化环境等环保活动，不断提升环境管理水平。



管理：

- 16. 二氧化碳管理
- 17. 化学物质管理等级
- 18. 废弃物管理等级
- 19. 水管理等级

必要项目：

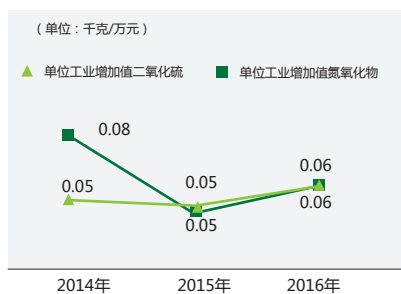
- ISO 14001的持续取得
- 环境相关法律法规的遵守
- 土壤污染对策的推进
- 月度数据登记

注：

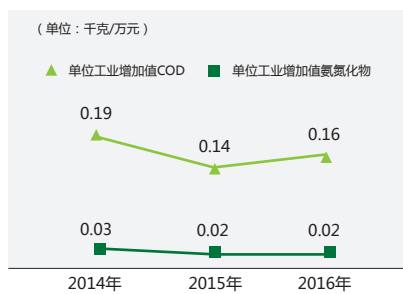
※1此为松下实验室取得数据，仅供参考

### ■ 主要污染防治

中国政府在《“十三五”生态环境保护规划》中提出了约束性和预期性指标，实施专项治理，全面推进达标排放与污染减排，中国松下也积极响应国家号召，强化推进污染物质的削减工作。



主要大气污染物排放情况

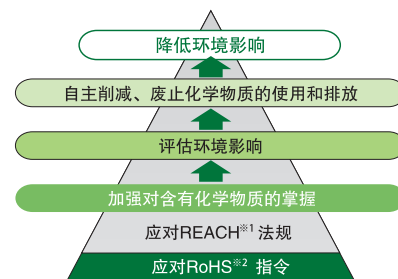


主要水污染物排放情况



### ■ 化学物质管理

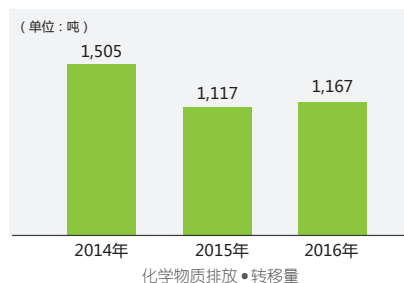
我们在产品整个生命周期中最大限度减少化学物质的使用，并发行了《化学物质管理等级准则》，对产品和工厂的推进活动中涉及到的化学物质分别制定禁止、管理和削减不同级别的规定，同时也要求供应商严格遵守该规定，以此，希望降低化学物质在产品 and 生产活动中对人体和环境的影响。



环境影响最小化的活动流程

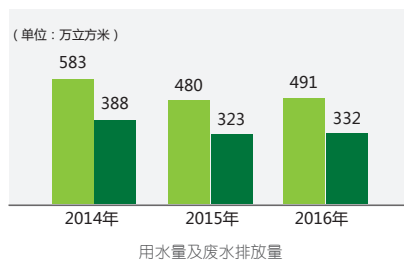
#### ① 产品化学物质管理

松下电器积极应对各国有关产品化学物质使用的规定，在物资供应商的协助之下，面向全球范围内销售的所有领域中都进行了特定化学物质（铅、汞、镉、六价铬、两种特定溴系阻燃剂）含有情况的调查和替代工作。中国松下在生产经营的过程中严格遵守松下电器关于产品化学物质使用和管理的相关规定，不断降低化学物质的环境影响。



#### ② 工厂化学物质管理

松下电器明确禁止使用致癌性高的化学物质，削减使用对人体和环境有害的物质。此外，还对化学物质具有的有害性进行风险评估，制定“人·环境影响度”<sup>※3</sup>指标，以降低其对人体和环境的影响。中国松下的工厂全部按照相同标准执行并积极开展减排工作。



## 水/ 水资源保护

中国松下的工厂每年制定单位产值用水量的降低指标，通过削减用水量和提高水循环利用率开展节水工作。例如，要求空调系统禁止直排，且凭借循环利用型设计使水资源得以再利用，减少新鲜水消耗量及废水排放量，降低对水资源造成的负荷。

注：

※1 REACH法规：“化学品注册、评估、许可和限制”(Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals)，是欧盟对进入其市场的所有化学品进行预防性管理的法规

※2 RoHS指令：2003年1月27日，欧盟议会和欧盟理事会通过了2002/95/EC指令，“在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令”(The Restriction of the Use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Electronic Equipment)，简称RoHS指令

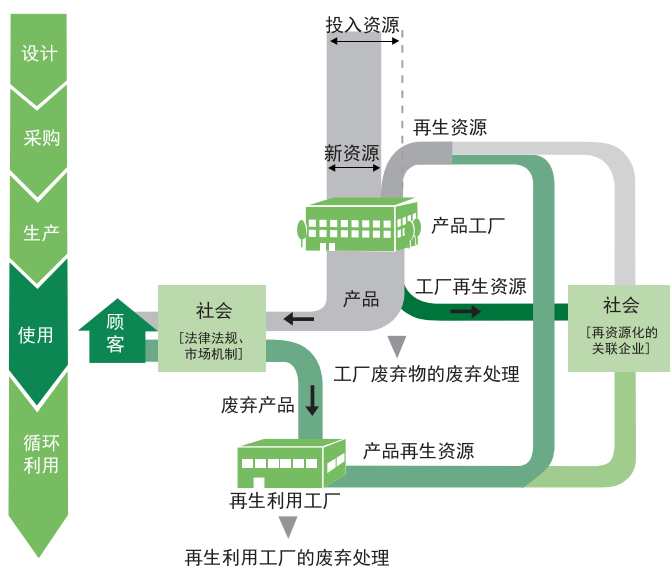
※3 人·环境影响度：用于表征化学物质对人体健康和环境损害影响程度的指标，其计算公式为：人·健康环境影响度=有害性系数×排放·转移量

# 发展循环经济

随着全球经济的快速增长，社会对资源的关注度与日俱增。开采新资源不仅给地球环境造成巨大的负荷，矿物资源的匮乏以及资源价格的增长更是左右企业经营的重大问题。为此，松下电器提出“循环型制造”。

## 循环型制造

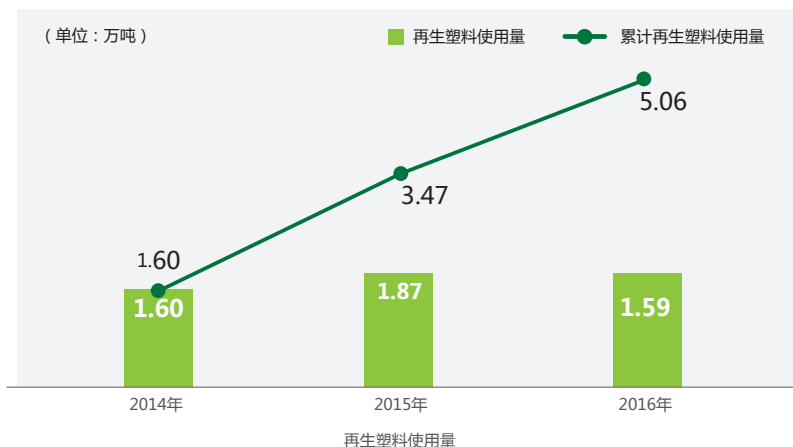
松下电器一直通过产品的轻量化、小型化，推进减少资源投入量的活动，并引进新再生利用技术，增加资源的回收量，加大再生资源的有效利用。此外，尽可能减少工厂废弃物的产生量，推进再资源化，使最终处置量无限接近零，以实现社会、事业的可持续发展与和谐统一。



## 再生资源的使用

松下电器的产品范围从家电、半导体等直至住宅，在生产活动中大量使用铁、塑料等多种资源。因此，从循环型制造的理念出发，各工厂在积极削减资源投入量的同时，努力提高再生资源的使用。松下电器通过对各类资源投入量的把握，明确再生资源使用的课题，并结合其特性推进资源循环活动。

以再生塑料为例，通过在塑料特性解析、回收利用技术开发、供应稳定性、产品制造工艺技术等方面的课题攻关，2016年度约有1.59万吨的再生塑料被投入到产品生产中。



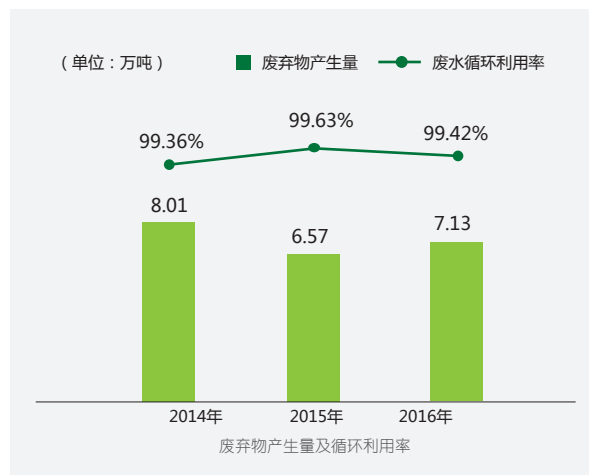


## 废弃物零排放

松下电器将工厂内产生的废弃物·有价值物划分为以下三类：

- 再资源化量（与有价出售、有偿·逆向有偿转让无关，可再资源化的量）
- 减量化量（通过焚烧、脱水处理所减少的量）
- 最终处置量（只能进行填埋处理的量）

中国松下在生产工序中提高材料的成品率以控制废弃物的产生量，同时还通过进一步增加废弃物的再资源化量，以实现最终处置量无限接近于零。



## 绿色包装与物流

中国松下在保证产品质量的同时，注意减少产品在包装和运输过程中产生的碳排放，并采取一系列措施改善包装，提高运输效率。



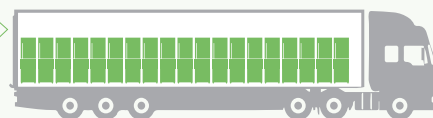
我们通过“转变运输模式”“缩短运输距离”“提高装载率”等活动降低运输过程中的环境负荷，防止气候变暖。2016年，中国地区开始推进向日本消费地最近港口直送业务，将原本需要发往东京、大阪中转的货物，直接发往消费地最近港口，减少了中转环节，降低了日本国内公路运输量。



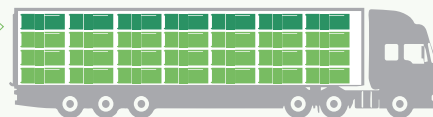
松下电器全球绿色物流重点活动

### 案例

改造前48台



改造后63台



#### 出口冰箱装箱方式改变

由于冰箱的尺寸问题，在出口集装箱装载时，往往会出现空间利用不充分的问题。中国松下为了解决该问题，和生产工厂设计部门連携，在确保产品品质的前提下，通过改变包装和装箱的方式，提升装载率，从而降低了集装箱运输量，减少CO<sub>2</sub>排放，预计减排26%。



陈培红

松下中国 人事总务部 副部长

# 智存高远，以人为本

我们深信，培养人才重于制造产品，员工的发展是企业发展的核心驱动力。因此，我们在保障员工权益的基础上，构建员工关爱体系，希望在松下这个大家庭里，每个员工都能享受和谐、快乐的职场氛围。

- 本地化雇佣比例99%
- 员工培训投入金额3,251万元
- 本地管理者比例86%
- 吸纳就业人数26,558人

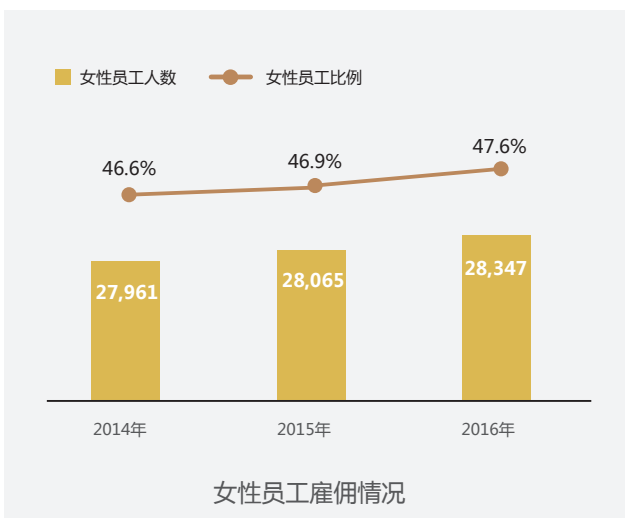
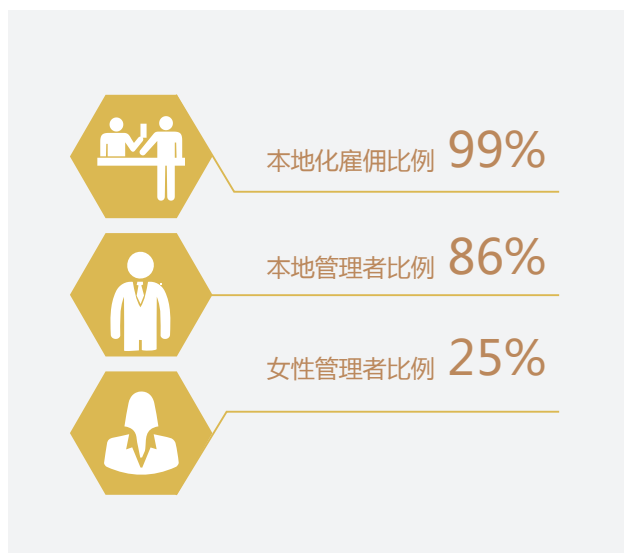
# 保障员工权益

松下致力于保障员工合法权益，全心关爱每一位员工，感激每一位员工的付出和贡献，承诺为员工成长、实现自我价值提供广阔的发展空间。

## 平等就业

我们坚持奉行“以人为本”的理念，严格遵守劳动法、劳动合同法等法律、法规，提供一视同仁、公平合法的就业机会，因地制宜地确立雇佣和劳动管理制度，尊重本地员工的传统与习俗，杜绝雇佣童工、强制劳动，坚持男女同工同酬，以保障员工的基本权益，创造包容且多元化的工作环境。2016年，中国松下员工劳动合同签订率为100%。

依托于对本地化经营理念的坚持，松下在中国的事业不断地发展壮大。我们积极培养本地人才，为技术及管理储备人员提供海外研修机会，重视对女性管理者的培养，打造具有国际水平的多元化管理队伍。





## 薪酬福利

在中国松下，员工能够享受到同行业、同地区更具竞争力的劳动条件和薪酬福利。我们严格按照国家相关规定，确保员工享有国家法律法规和公司制度规定的法定节假日、带薪年假等假期，让员工享有合理休息和休假的权利。



## 民主管理

民主管理和开放沟通是松下人的一种生活方式，它既是我们业务运行的方式，也是松下成为创新引领者获得成功的关键所在。中国松下将“人人都是经营者”的理念层层深入，激发全体员工的智慧，集思广益，开展更有效的经营。我们鼓励员工敢于讲出真实想法，发表不同见解，充分调动了员工参与企业管理的积极性，形成平等沟通的管理文化，进而激活创新思维，打造企业员工“共同体”。

- 员工工会入会率达100%
- 定期召开各部门、各层级的恳谈会
- 鼓励年轻员工积极开展跨部门革新活动
- 积极活用员工BBS，开设对话董事长板块，快速回应员工心声

### 案例



#### 开展职工代表大会，确保管理民主化

2017年3月10日，松下能源（无锡）有限公司工会成功举办第三届第六次职工代表大会，就2017年度工资集体协商等内容向223名职工代表作具体说明和汇报。每一次职工代表大会，都会对员工的意见建议进行回应与反馈，确保每一位员工的意见和想法都能够得到传达和回应，创造出一种开明、畅通的民主氛围。



#### 亲密无间的会长座谈会

2016年11月3日，松下电器产业株式会社社长荣周作会长访问松下中国，与5名员工代表进行了亲切座谈。此次座谈会，长荣周作会长与5位代表就日常工作进行沟通、交流，相互之间平等相待、坦诚相言，体现出松下电器对待员工一视同仁、不分尊卑的平等精神。

# 助力职业发展

松下每一步发展背后都凝结着员工的无限智慧。为此，我们帮助员工搭建释放能量、改变世界的事业舞台。中国松下对员工的培养不遗余力，投入大量资源，建立专门的人才开发公司和分层分类的人才培养体系，为处于不同职业发展阶段的员工提供具有针对性的培训，助力每一位员工的成长与发展。

## 职业培训

中国松下为员工提供多样化的培训方式，帮助新员工快速适应工作环境，为管理者提供经营方面的研修培训，向技术、制造类员工提供专业培训，打造多样化的培训体系。

**【使命】** 培养中国松下集团开展经营所需要的管理·制造·技术·营销的本地人才，为推动中国松下事业发展作贡献。

**【方针】** ① 把握和对应在华企业对于经营本地化、设计本地化、强化制造现场力的需求，高效率地提供人才培养方面的支援。

② 以构筑招聘·培养·任用相联动的人才培养系统为中期目标，成为中国松下集团人才培养的专业机构。



### ■ 管理类研修

针对高层、中层、基层以及经营后备人员进行经营理念、管理能力以及相关通用类研修，全面提升松下管理层的管理和经营能力。2016年，我们加快了本地管理者的选拔与任用，并全面升级经营后备人才研修体系，确保管理本地化的有效开展。



### ■ 技术类研修

松下坚持“制造立社”的宗旨，将商品企划作为集团事业战略的核心。对此，松下通过技术-制造、技术-销售等跨职种的研修开拓不同职种员工的视野，掌握商品企划的知识和必备技能，提升每一位员工的技术专业度、商品研发能力。



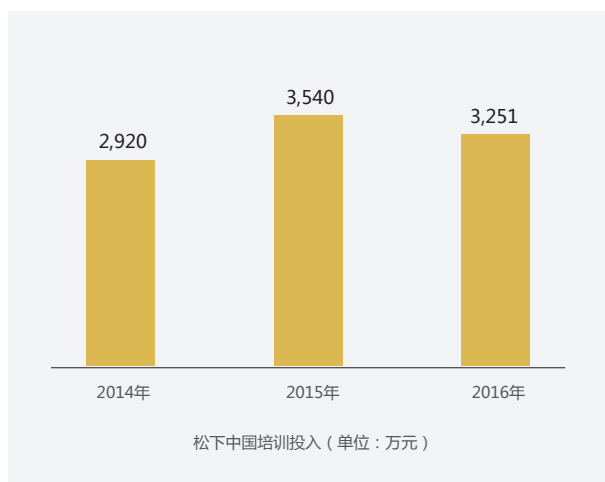
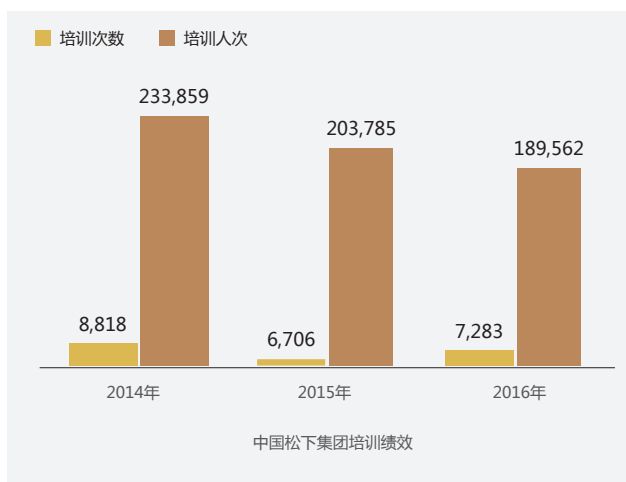
### ■ 制造类研修

为更加贴近现场需求，提升各岗位的专业技能，松下以杭州制造学院为中心，针对品质、审查、制造等不同职种展开初级、中级及高级研修，培养具有革新晋升的管理人才和掌握新制造·设备技术的实践人才，培育新时代的“匠人”。



### ■ 新员工培训

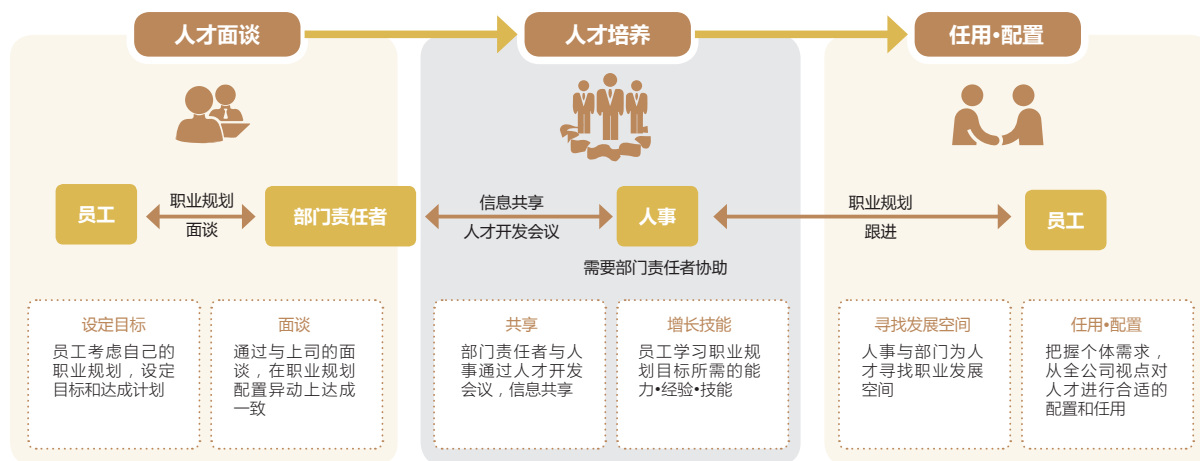
自2006年开始，松下持续举办“Panasonic集团中国统一导入教育”，让新员工迅速融入松下大家庭。2016年，我们新增了“商品知识”“理解经营理念日日革新”“年轻优秀前辈员工交流”等环节，充分展现公司魅力，增进新员工自豪感。



## 职业发展

为强化人才培养，松下设定以能力为基础的等级体系，让员工拥有两套职业化等级体系：一条是管理职，一条是专任职。员工可以根据自己的兴趣、专业、经验选择职业发展路径。

松下在乎每一个员工的发展，不断完善人才开发机制。员工可以通过职业沙龙、倾听专题讲座、与部门责任者及人事进行一对一的职业发展对话、探讨职业发展上遇到的瓶颈问题等方式，获得职业规划经验、树立职业发展信心。



松下人才开发机制

## 案例

### Open Challenge制度

2016年，中国松下开始实施Open Challenge人事制度，旨在通过岗位调动，为想要进行新挑战的员工提供多样的工作机会，推动员工自身的职业发展。有新的人才需求的本社及销售公司各部门，所需人才的相关条件明确写入招募内容并进行公募，员工可以参考自身的强项对公募岗位进行申请。该制度是配合员工自发的职业规划，促进员工积极挑战新工作的社内公开招聘制度。

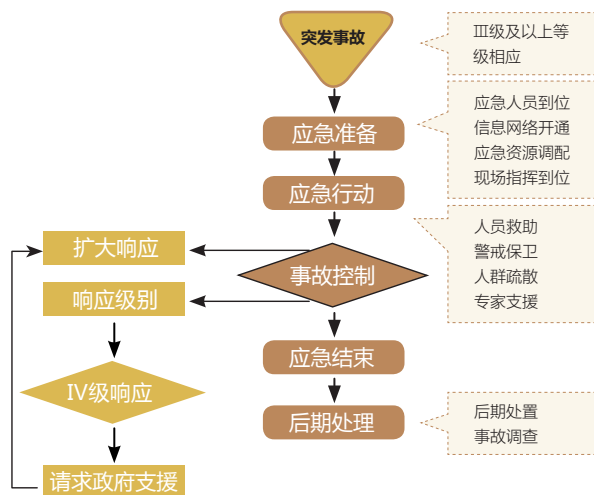
# 推进职业健康安全管理

我们努力打造愉悦的工作空间，为员工提供更加安全、人性化的工作环境。不止于此，我们致力于帮助员工提高工作效率，改善生活质量，让员工工作之余享受健康优质美好生活。

## 职业健康安全管理措施

中国松下秉承“尊重人性”的精神，以“创建无伤害、无职业病的职场环境”为目标，不断改善和提高职业健康安全管理水平，最大限度去除和减少工作场所中的危险、有害因素，确保人员健康与安全。

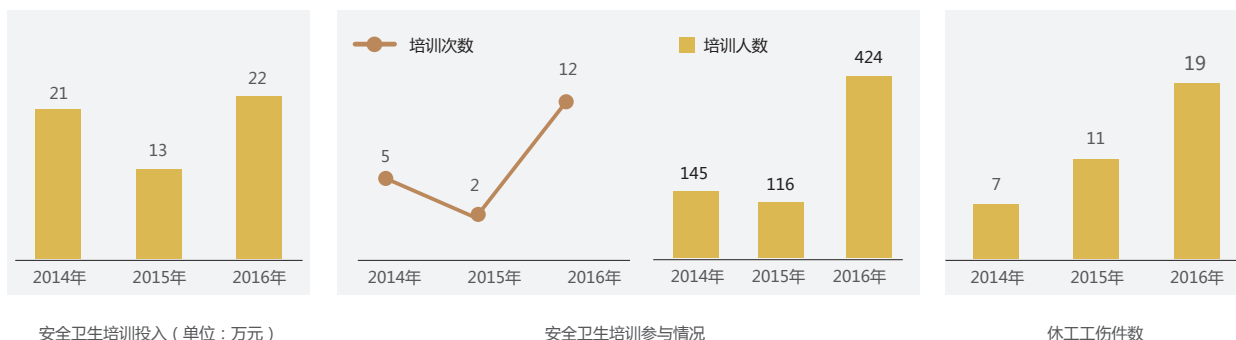
我们专门设立“集团安全卫生委员会”作为全集团职业健康与安全的领导机构，以全球劳动安全卫生方针为指针，推进并实施整体活动，全员努力，不断健全健康和安全管理体系统，通过OHSAS体系管理，控制和降低职业健康风险，营造安全、健康、舒适的职场环境。此外，面向不同职种的员工，我们定期开展各项培训和安全演练，提升员工安全意识。



事故应急响应流程图

## 健康安全绩效

2016年中国松下员工职业健康体检、健康档案覆盖率达到100%，职业病发病率为0，全年未发生重大安全生产责任事故。



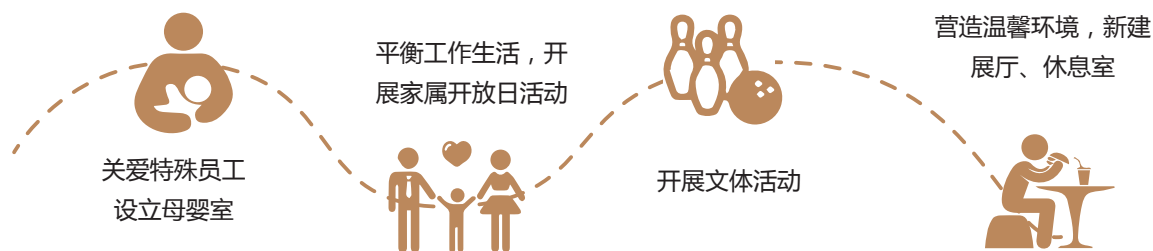
2016年度，由于设备及操作不当引发的工伤案件较往年呈现骤增状态，被视为前所未有的紧急状态。2017年度，中国松下要求所有下属企业回归“员工安全最为优先”这一原点，检查各公司的职场环境和体制。通过对事故原因的分析，有针对性实施设备重点检查、安全卫生监察、安全生产强化月活动、非常规危险性作业管理培训、危险化学品管理培训、危险辨识评估对策培训、企业安全卫生支援服务活动等，以强化安全卫生环境、提升员工意识，力求将工伤事故降到最低。

- 根据国家安监总局设定的13项指标，制订了8项主要目标，要求100%达成
- 举办EAP ( Employee Assistance Program ) 研修，对人事责任者及安全管理者进行培训，对员工展开心理疏导和帮助
- 设立员工心理健康咨询室，关爱员工身心健康



## 建设温暖家园

中国松下珍惜每一位员工为企业的辛勤付出，并为员工提供工作之外的多样化福利，以提高员工幸福指数、增进人文关怀。



### 平衡工作生活

为促进员工之间的沟通交流、增强团队凝聚力和归属感，我们积极培育温馨的企业文化，定期举办丰富多样的社内沟通和文体活动。



广州松下空调器有限公司厨神争霸赛



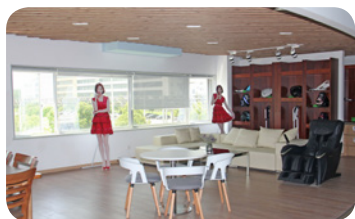
北京松下普天通信设备有限公司足球活动



珠海松下马达有限公司2016年度亲子活动

### 关怀员工生活

为创建属于员工的温暖家园，提升员工日常生活的幸福指数，中国松下关怀员工生活，配置爱心休息室、母婴室，组织员工旅游，让“关爱无处不在”。



松下家电（中国）员工休息室



松下电器机电（中国）戈壁毅行训练营



松下电器（中国）员工生日会

# 智善至真，坚守初心

公益活动是体现企业奉献精神的重要依凭，松下重视公益活动的开展，更重视通过创新的方式开展，关注公益活动的可持续性和收益性。未来，我们将会继续在公益领域持续发力，努力打造松下自己的公益名片，以期更好地服务社会，传递爱与正能量。

- 公益捐助投入771万元
- 员工志愿者活动参与13,981人次，时长38,380小时
- 开展公益项目数88个
- 探索新校企合作模式，成立松下电器 - 上海交大自动化教学实践基地



王爱强

松下中国 社会责任总监

# 公益管理

中国松下初心不改，致力于以创新方式推动社会发展，解决当前出现的社会问题。我们携手政府、企业、公益组织、研究机构等合作伙伴，倾心营建可持续的、和谐的公益生态系统，积极开展“教育支援”“环境保护”“减少贫困”“文化交流”和“人才培养”为主题的社会贡献活动，开拓企业勇于担当、回馈社会的新途径和新境界。



## 公益理念

中国松下以全球方针为基准，在“培养与共存”的理念指导下，围绕“环境”和“下一代教育支援”等重点领域展开社会贡献活动，为社会问题的解决、社会生活的改善以及世界文化的持续发展作贡献。





## 公益评估

为保证公益计划能够得到有效落实，中国松下采用前期策划、中期执行和后期评估的全生命周期公益管理。建立公益项目评估体系，通过自我评估、对象满意度调查等方式，从项目设计、项目效果、项目影响力三个维度进行评估，直观展现公益项目的成果和影响。同时，及时结合公益项目评估成果和中国本地的真实需求，向合作方提出改善方案，协同合作方开展公益项目的优化与创新，确保公益项目的有效性。



### ① 项目设计

- 项目目标、主题、内容
- 资源融合
- 传播规划
- 风险评估

### ② 项目效果

- 直接产出
- 项目成效
- 带动效应
- 助力业务

### ③ 项目影响力

- 媒体影响
- 社区影响
- 影响范围

## 公益项目评估指标

## 公益合作

中国松下以饱满的热情，积极寻找公益创新的力量，跨界合作，共同贡献社会公益创新。我们利用官方网站公益专题、官方微博、微信，传播企业正能量、及时披露公益实施进程、展示公益项目成果。

我们积极推进企业公益跨界合作，强调以企业优势推进公益，获得相乘效果。通过与公益机构、社会组织以及媒体等多方的公益合作，积极支持能够解决社会问题的公益行动，协力改善和解决社会问题。

### 案例



#### 携手深圳广电总局，为自闭症儿童及家庭带来爱的支撑

2016年9月，第五届中国慈展会上，松下中国联合深圳广电总局，共同发起“点亮星光·为生命加油”系列公益活动，为自闭症儿童及家庭带来爱的支撑。本次系列活动包括“星语·星愿画展”“童心小镇儿童公益市集”“行动游园-爱不孤单，东部华侨城游园会”等三类公益活动。至今，松下中国已连续三年赞助本系列活动，为自闭症儿童和家庭助力加油！



#### 全球爱眼日，松下儿童护眼灯“为爱点亮”

在全球爱眼日来临前夕，为帮助中国贫困地区儿童改善学习条件，在日常学习中保护、改善视力，中国松下捐出在2016年6月6日爱眼日当天在天猫平台销量2%的最新型致盈系列爱目台灯，通过中国扶贫基金会，送往四川省贫困县孩子们的手中。

松下希望本次捐赠的运用最新环保节能科技的爱目台灯，能够将光明和健康照进贫困地区孩子们的心中，带给他们阳光与快乐的童年。

# 社区参与

松下积极参与社区建设与服务，努力提高所在社区的生活质量。同时，注重激发员工的能动力和创造力，让员工感受志愿服务的力量，将领导能力、项目管理能力和团队协作能力应用于工作、生活中，丰富人生阅历。汇聚各方力量，与其他企业和相关机构共同行动，发挥员工志愿者的作用，促进公益事业健康有序发展，助力社会的和谐发展与文明进步。

## 志愿者行动

松下公益志愿者行动计划

**感动·明天**



松下公益志愿者服务精神

**奉献 友爱  
互动 进步**

2015年，松下集团CSR大会正式启动了集团志愿者行动计划，将以往不同地域、分散的志愿者活动形式转变为同一时间、不同地区、统一主题的集团志愿者行动计划。2016年度，我们的志愿者们继续用行动让爱传递，通过一个又一个公益项目，提倡绿色生活、关爱社区家园、帮扶弱势群体，为人们带去一份快乐，送上一份关怀，献上一份爱心。

2016年度，志愿者活动覆盖17座城市，达到13,981人次，累计38,380小时，公益项目数量88个。



情暖重阳 关爱老人



以旧换心 捐赠衣物



奉献爱心 义务献血

### 案例



#### “幸福一加一”，松下快乐徒步行

为倡导员工快乐工作，健康生活，以“幸福一加一，快乐徒步行”为主题的2016年度集团志愿者活动在全国各地拉开帷幕。北京、上海、大连、苏州、厦门等9个城市，29家在华企业的志愿者积极参与其中，组织当地居民在周末放下工作，同家人、朋友、松下志愿者一起快乐行走。大家沿途捡拾垃圾，进行环保宣传，开展募捐活动，充分体现了“我奉献，我快乐”的志愿服务精神。参与此活动的松下志愿者超过1,600人。与此同时，松下电器及其员工志愿者，在活动中共募集五万元款项，全部通过新浪微公益平台捐赠给中华社会救助基金会创立的“聆天使公益计划”，用以救助贫困听障儿童。

案例

松下儿童环境教育系列活动

松下儿童环境教育项目是以公司自编的教材教案为基础，员工志愿者担任讲师，面向小学生实施的环境教育活动，课程内容涵盖节约能源、全球变暖、生物多样性、制造与环保活动、环保技术和绿色生活等。2009年6月至2017年3月，已有来自全国各地的998,178名学生参与儿童环境教育的课程学习。

● 环保科普课程

世界环境日来临之际，松下的志愿者们来到苏州外国语学校，为孩子们上了一堂生动有趣的环保科普课。活动中，针对如何保护环境，老师和小朋友们分享了很多小妙招。同时，老师还鼓励孩子们带动身边的人行动起来保护环境。



● “垃圾分类”课程

为将垃圾分类的概念根植于小朋友的意识中，培养更多环境小卫士。松下儿童学校以“垃圾分类”为主题，走进广州市番禺区榄塘幼儿园，为小朋友们带来了一堂寓教于乐的“垃圾分类”知识课。



扶贫济困

中国松下一直致力于关注弱势群体，开展持续的捐赠帮扶活动，为促进社区发展、构建和谐社区贡献自己的力量。



走进爱心乡村小学



结对胥口中心小学 捐资助学



夏日送清凉，为绿化工人送上矿泉水



# 教育和文化

教育是人类走向文明的根基。一家颇具情怀的企业，必定有体贴之心，去感召和启迪他人，如春雨润物般为人钟爱、被人需要。松下坚守初心，为下一代的成长铺平道路。

## 教育创新

### 松下育英基金 —— 不忘初心，助力青年学子成才

松下育英基金设立于1995年，松下电器通过中日友协向中国友好和平发展基金会捐赠100万美元设立的一个专项教育基金，专门资助中国品学兼优但经济上有困难的大学生。

#### 颁发奖学金，奖优扶贫

松下育英基金自设立至今，持续20余年资助和表彰中国大学生近万人，遍布22个省、自治区、直辖市的37所大学。基金总资产达2,100万元，累计资助奖学金近千万元。受奖大学中既有北京大学、中山大学等全国重点大学，也有云南、贵州、甘肃、宁夏等边远地区和少数民族地区的大学。



#### 工厂参观，深入实践

组织获奖学生走进松下参观、实习，与企业高层面对面交流，了解松下经营理念，解答学生们的困惑和疑问，近距离体验公司文化氛围和工作环境。带领学生参与企业社会公益实践活动，提升学生实践能力。

#### 高校讲座，理念传承

为传承百年松下的理念精髓，松下高层分别走进北京大学、上海交通大学、中山大学等高等学府，启动了以“传承与创新”为主题的松下经营理念高校讲座和巡回纪念展，将百年松下的经营之道及经营实践经验，呈现给中国下一代年轻人。





## 校企合作新探索 —— 松下电器 - 上海交大自动化教学实践基地

松下电器在元器件方案领域已扎根中国市场20余年，为了应对中国经济环境转型，同时为中国客户提供更高品质的产品和解决方案，近年来不断加大在中国本地研发的力度及深度。松下电器机电在上海金桥应用技术开发中心建设的本地化实验室，就覆盖了电动汽车、绿色储能、高效电源等新能源领域以及柔性制造领域。

为了更加聚焦推动学生后续的可持续竞争力的提升，以自身的技术及创新资源优势，为学生提供实践机会，为进入社会创造价值奠定基础。松下电器与上海交大自动化教学实践基地联合项目便落户于此。

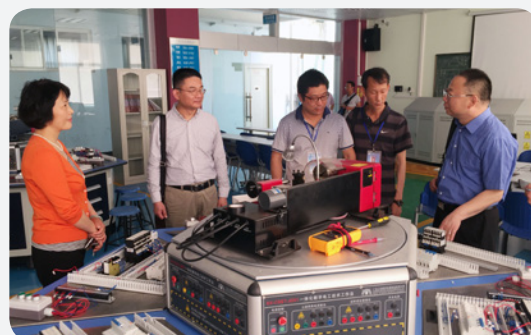
松下电器的技术专家将在研发、测试等各个环节以及实验设备实际操作层面，对前来实践的学生们进行系统的培训，以帮助他们在理论学习的同时，通过亲身实践和研究，积累经验，不断创新，助力未来职业生涯的规划和发展。



## 培养技能人才 —— 推动中等职业教育模式转型

中国松下始终奉行“造物先造人”的经营理念，将高校学生未来的职业发展与公司的发展紧密结合，赋予学生更多可能性的同时，也为企业吸引、培育未来更富能力的员工奠定基础。为持续培养掌握微波炉零部件及整机制造技术的应用型技能人才，上海松下微波炉有限公司与七所中职学校建立了校企合作关系。

合作过程中，校企双方共同制订教学计划、开发校本教材，还组建内部讲师队伍，为松下微波炉定向班学生讲授制造工艺、品质控制；先后斥资20多万元，在有条件的学校建立微波炉组装实训室，开展紧固、配线、嵌合、贴附、检测、捆包等组装工序关键要素的实训。目前，松下微波炉定向班每年的毕业生数量逾400人。2016年，公司与上海电子工业学校、重庆工商学校、玉溪工业财贸学校等三所中职学校的校企合作项目被国家教育部纳入首批“现代学徒制”试点项目，为中国中等职业教育的转型发展的改革起到了示范引领作用。



## 关爱儿童

儿童是国家的未来，更是未来社会发展的基础。中国松下将生活与教育相结合，运用自身技术优势，开展独具匠心的教育项目，倡导健康生活方式，传递积极的行为规范，培养全面的综合能力，用简单有趣的方式帮助儿童体悟成长的快乐。

### 松下食育课堂 —— 传递健康饮食文化，倡导感恩传统美德

松下食育课堂是松下电器最新开发的一项针对青少年专门设计的教育支援活动，运用松下旗下优质的厨房家电产品、结合世界领先的“食育”理念、以及精彩的互动环节设计，用一种“寓教于乐”的方式，向下一代传递“健康”的饮食文化，倡导“感恩”的传统美德。

2016年期间，来自杭州、厦门的近100名小朋友同他们的父母参与了活动。活动中同学们为父母动手制作了充满浓浓爱意的糕点，并用亲吻、拥抱和大声说出爱等方式表达了对父母的感恩之情。



### 圆梦少年网球 —— 松下联合冰山集团赞助大连青少年网球大赛



为促进大连乃至全国青少年网球事业的蓬勃发展，松下电器携手冰山集团联合冠名赞助了大连市青少年网球大赛。

该赛事分别于2016年8月、2017年1月、2017年5月开展了三季比赛，超过150名青少年网球精英云集于大连体育中心，小选手们扎实的功底、专业的挥拍、顽强的拼搏精神，上演了一场场精彩的青少年网坛饕餮盛宴，让现场的网球初学者和爱好者们大饱眼福。

## 案例



### 2017 “我的冬奥梦” 北京电台双语小记者全国选拔赛

2017年3月1日，第九届北京电台青少年英语大赛暨2017“我的冬奥梦”北京电台双语小记者全国选拔赛正式启动。本届大赛旨在鼓励青少年学习冬奥会知识，并以双语小记者的身份向国际社会介绍中国人民对举办冬奥会的自信和热情。松下电器作为奥运会全球正式合作伙伴，全力支持此次活动，希望通过其优质产品和卓越技术支持青少年更积极地学习冬奥知识，激发他们对冰雪运动的向往和参与。

# 智美未来，笃定前行

## — 百年传承 不改初心 —

松下电器创立于1918年，明年将迎来创业100周年，揭开下一个百年篇章。面对“通过事业活动为提高全世界人们的生活水平和社会发展作贡献”的创业使命，我们会回归原点，细致感受创业者松下幸之助先生的志向与目标，深度思考松下的事业发展与未来方向。

近百年来，松下电器面向“秉持信念前行的道路”未曾改变。在追求贴近个人生活、应对社会需求的道路上，我们的“目标愿景”更加明确——以居住空间、移动出行、B2B三大事业领域为重点，实现“A Better Life, A better World”。

如今，面对着社会问题日新月异的变化，松下电器在坚守初心的前提下，勇敢地投身于时代的浪潮。

在进入中国的近40年里，中国松下坚持匠心的同时更引领时代，用稳健的经营策略，丰富的技术经验，履行企业所应肩负的社会责任。

我们持续关注利益相关方的诉求，开拓创新，开发负责任产品，强化供应链管理，心系员工福祉，开展教育、环保、志愿援助等公益活动，将为社会服务的“目标愿景”落到实处。

发展至今，松下电器的事业领域已经不局限于家电、住宅和车载，还在运用了AI LoT机器人等数字技术和各种能源技术的B2B领域，不断拓展贡献社会价值的可能性。对此，松下电器在继承过去的基础上，更要彻底贴近顾客，将自身置于社会的变化之中，打造超越商品价值的产品，并以更为清晰而具体的发展目标，创造更大社会价值。

今后，松下电器将会为实现“A Better Life, A better World”而持续努力，在坚持“家电DNA”的基础上，在更多、更广泛的空间和领域中，为顾客提供“令人憧憬的生活”，更为中国社会的经济腾飞添砖加瓦。此外，松下电器还将“社会之公器”的理念延伸至教育领域，充分融合技术创新优势，推动教育的可持续发展。

未来，我们继往开来、砥砺前行，以开放的心态、坚定的信心，以“全新松下”的气概扬帆起航，成就一个持续产生社会价值、持续承载社会责任、持续打造美好生活的中国松下。下个百年，松下电器将创造更瞩目的辉煌。



松下电器（中国）有限公司 副总裁

张凯



## 关键绩效表

类别	指标	单位	2014年	2015年	2016年
市场绩效	客户满意度	%	88.0	94.3	98.0
	客服电话投诉一次性解决率	%	87.7	97.0	99.0
	产品合格率	%	100	100	100
	研发投入金额	亿元	10.52	8.63	9.60
	研发人员数量	人	3,020	2,828	2,997
	发明专利申请数	件	1,474	1,261	1,412
	合同履约率	%	100	100	100
	累计投资总额	亿元	264.97	265.47	265.79
	营业额	亿元	587	509	514
社会绩效	纳税总额	亿元	21.24	20.36	22.20
	员工数量	人	60,002	59,841	59,552
	报告期内吸纳就业人数	人	29,192	25,126	26,558
	劳动合同签订率	%	100	100	100
	社会保险缴纳率	%	100	100	100
	参加工会员工比例	%	100	100	100
	每年人均带薪休假天数	天	9.2	9.4	9.3
	本地管理者比例	%	83	84	86
	女性管理人员比例	%	23	28	25
	残疾人雇佣人数	人	403	411	391
	职业病发病次数	次	0	0	0
	工伤事故率	‰	0.008	0.0012	0.0242
	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
	员工流失率	%	30	27	29
	本地化雇佣比例	%	99	99	99
	捐赠额	万元	> 786	> 764	> 771
	儿童环境教育人数	人	162,595	144,015	20,832
	培训总次数	次	8,836	6,706	7,283
	培训总人数	人	234,843	203,785	189,562
	员工培训投入金额	万元	2,920	3,540	3,251
环境绩效	环保总投资	亿元	1.43	0.32	1.33
	能源消耗总量	吨标煤	246,794	242,976	244,186
	二氧化碳排放量	万吨	64.17	63.18	63.49
	二氧化碳以外的其他温室气体排放量	万吨	3.19	3.04	3.72
	节能商品的二氧化碳削减贡献量	万吨	595	485	656
	废弃物循环利用率	%	99.36	99.63	99.42
	废弃物·有价值物产生量	万吨	8.01	6.57	7.13
	废弃物再资源化量	万吨	7.54	6.29	6.86
	废弃物最终处置量	万吨	0.049	0.023	0.040
	单位工业增加值二氧化硫排放量	千克/万元	0.05	0.05	0.06
	单位工业增加值氮氧化物排放量	千克/万元	0.08	0.05	0.06
	单位工业增加值氨氮排放量	千克/万元	0.03	0.02	0.02
	单位工业增加值化学需氧量排放量	千克/万元	0.19	0.14	0.16
	化学物质排放量·转移量	万吨	0.1505	0.1117	0.1167
	化学物质对人·环境影响度	千点	125	104	107
	用水量	万立方米	583	480	491
	废水排放量	万立方米	388	323	332



## 回应联合国可持续发展目标 (SDGs)

 可持续发展目标	中国松下下的行动框架
 目标1 在全世界消除一切形式的贫困	开展社区志愿服务, 推行慈善公益项目
 目标2 消除饥饿, 实现粮食安全, 改善营养状况和促进可持续农业	兴建蔬菜工厂, 供应安全、无污染、无农药的放心蔬菜
 目标3 确保健康的生活方式, 促进各年龄段人群的福祉	研发能帮助特殊人群的贴心产品, 如针对老年人的家庭整体解决方案、针对如厕健康理念的智能马桶盖等
 目标4 确保包容和公平的优质教育, 让全民终身享有学习机会	将支持教育作为公益领域的一项重要行动, 通过开设松下育英基金、儿童亲子教育活动, 创造教育机会, 促进教育均衡
 目标5 实现性别平等, 增强所有妇女和女童的权能	坚持男女同工同酬, 支持女性员工事业发展; 定期开展针对女性员工的培训、健康讲堂活动; 为怀孕、哺乳期的女性员工提供支持帮助
 目标6 为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	通过研发和技术改进, 提高商品的节能性能, 降低能源消耗; 通过持续改善节能体制、降低单位产值的二氧化碳排放量
 目标7 确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源	通过研发和技术改进, 提高商品的节能性能, 降低能源消耗; 引进新再生利用技术, 增加资源的回收量, 加大再生资源的有效利用
 目标8 促进持久、包容和可持续的经济增长, 促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	实行本土化的管理策略, 增加本地就业人数比例, 提升本地员工的管理者比例和培训力度; 为本地创造更多就业机会
 目标9 建造具备抵御灾害能力的基础设施, 促进具有包容性的可持续工业化, 推动创新	制定严格的质量管理体系并贯彻实施; 积极搭建与政府、科研院所的合作研发合作平台, 开展多种符合充分结合中国各地域特色的研发活动
 目标10 减少国家内部和国家之间的不平等	针对贫困地区开展帮扶活动, 通过技术优势和捐资捐物, 减少地区差异
 目标11 建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类居住区	推进当地科教文卫事业的发展, 保护当地环境, 提升当地可持续发展能力
 目标12 采用可持续的消费和生产模式	开展节能环保宣传教育和相关志愿者活动; 建立了以法务责任人、法务联络人为主体的法务组织体系; 完善客户满意度调查体系, 保证服务的质量, 积极维护消费者的合法权益
 目标13 采取紧急行动应对气候变化及其影响	通过减少商品和生产过程中的二氧化碳足迹, 降低对环境的直接影响
 目标14 保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展	在生产工序中提高材料的成品率以控制废弃物的产生量, 通过进一步增加废弃物的再资源化量, 以实现最终处置量无限接近于零
 目标15 保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统, 可持续管理森林, 防治荒漠化, 制止和扭转土地退化, 遏制生物多样性的丧失	通过产品的轻量化、小型化, 推进减少资源投入量的活动。通过引进新再生利用技术, 增加资源的回收量, 加大再生资源的有效利用
 目标16 创建和平、包容的社会, 以促进可持续发展, 让所有人都能诉诸司法, 在各级建立有效、负责和包容的机构	定期披露财务和非财务信息, 提升企业透明度; 进一步加强廉政建设和反腐败工作; 以责任引领企业发展, 严守商业道德; 确保存有消费者的信息系统的安全
 目标17 加强执行手段, 重振可持续发展全球伙伴关系	开展利益相关方沟通和调研, 确定关注的议题以便开展对应的行动; 及时向外界披露社会责任信息

## 指标索引

目录		CASS-CSR3.0 之家电制造业	GRI	页码
我们永恒的经营理念				P2
董事长致辞		P3.1-3.2	G4-1	P3
一样的初心，别样的松下		M2.11-2.12,M4.2-4.3,M4.6-4.7		P4-7
关于松下	我们的事业	P4.1,P4.3-4.4	G4-3,5,6	P8
	中国主要事业领域	P4.2	G4-4,8	P8
	我们的中国历程			P9
智深致远，责任之道	社会责任战略	P2.2-2.3,P5.1,G1.1,G1.3,G1.4,G2.5,G4.1	G4-15,19,29,30	P12-13
	社会责任基础管理	P4.6,P5.3,G2.1-2.4,G6.2-6.4	G4-34,43	P14-15
	利益相关方沟通	P2.3,G5.1-5.6,G6.1	G4-24,25,26,27	P16-17
智诚经营，悃信明义	正道经营	M1.1,M1.6,M3.10-3.11,S1.1-1.3	G4-2,14,44,56,57,58,SO4	P20-23
	价值链建设	G3.2,M3.1-3.3,M3.5	G4-12	P24-25
	战略合作			P25
智感生活，匠心质造	矢志技术创新	M2.6-2.8		P28-29
	锻造卓越产品	M2.1-2.4,M4.1		P30-31
	奉献贴心服务	M2.5,M2.13-2.21,M4.5	G4-PR5	P31-33
智造绿色，呵护自然	环境治理之道	E1.1-1.2,E1.4,E1.5,E1.7	G4-EN31	P44-45
	应对气候变化	E2.7-2.8,E2.12	G4-EN15,EN16,EN17,EN18,EN19	P46
	推进绿色运营	S1.5,E2.1,E2.3,E2.16,E3.1,E3.5	G4-EN8,EN27	P47-49
	发展循环经济	E2.11,E2.15,E2.17-2.19	G4-EN2,EN10,EN28,EN30	P50-51
智存高远，以人为本	保障员工权益	P4.5,S1.7,S2.2-2.3,S2.9-2.10, S2.16,S3.1-3.3	G4-10,EC6	P36-37
	助力职业发展	S2.25-2.27	G4-LA9,LA10,HR2	P38-39
	推进职业健康安全管理	S2.17-2.24	G4-LA6	P40
	建设温暖家园	S2.29-2.30	G4-LA2	P41
智善至真，坚守初心	公益管理	S3.5-3.6,S3.8,S3.9		P54-55
	社区参与	S3.12-3.13,E1.8	G4-EC7	P56-57
	教育和文化	S3.10		P58-60
智美未来，笃定前行		A1		P61
附录	关键绩效表	P5.2,M1.4-1.5,M2.9,M3.12,S1.6,S1.8,S2.1, S2.6,S2.11,S2.13-14,S3.11,E2.9-2.10	G4-EC1,EC2,EC6,EN3,EN7,E21	P62
	回应联合国可持续发展目标 (SDGs)	A3		P63
	指标索引	A3		P64
	评级报告	A2	G4-33	P65
	关于报告	P1.1-P1.4,P2.1,A3	G4-17,18,23,28,32	P66
	意见反馈	P1.5,A4	G4-31	P67

## 评级报告

### 《中国松下社会责任报告2016-2017》评级报告

受松下电器（中国）有限公司委托，“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《中国松下社会责任报告2016-2017》（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编写指南（CASS-CSR 3.0）- 家电制造业》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

#### 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》编写的过程管理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 (★★★★★)

公司事业助成中心牵头成立报告编写组，高层领导负责把控报告主要方向、框架、议题等；编写组对利益相关方进行识别，并通过专家研讨会、问卷调查、访谈等形式收集相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过公司高层会议、内览会等发布报告，并将以电子版、印刷品、H5版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

##### 实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了贯彻宏观政策、产品质量管理、技术产品创新、完善客户服务、家电召回制度、安全生产保障、员工权益保护、环保产品的研发和销售、产品和包装回收再利用等家电制造业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

##### 完整性 (★★★★★)

《报告》主体内容从“智深致远，责任之道”“智诚经营，悃信明义”“智感生活，匠心质造”“智造绿色，呵护自然”“智存高远，以人为本”“智善至真，坚守初心”等角度披露了家电制造业核心指标的93.1%，完整性表现卓越。

##### 平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“员工流失率”“工伤事故率”“职业病发病次数”“休工工伤件数”等负面数据信息，并简述企业积极实施问题产品召回、积极应对客户投诉和安全生产的措施，平衡性表现卓越。

##### 可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“产品合格率”“研发投入金额”“纳税总额”“捐赠额”“环保总投资”“废弃物循环利用率”等61个关键指标连续3年以上的绩效数据，并就“绿色供应链排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性 (★★★★★)

《报告》以“智生活 致未来”为主题，围绕“智深致远、智诚经营、智感生活、智造绿色、智存高远、智善至真”等方面展开叙述，既凸显企业特色主营业务，又诠释企业对履责理念的深刻理解；语言表达贴切实际且底蕴深厚，设计风格清新自然，配色配图和谐大气，显著提升了报告的可读性；对专业术语进行解释，并使用丰富案例对企业履责实践进行阐述，增强了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性 (★★★★☆)

《报告》开篇呈现四个责任专题，深度阐述企业年度履责亮点，利于相关方准确把握企业转型方向；董事长开篇致辞，中层领导居中陈述，分管副总展望未来，通过扩大内部相关方参与勾勒出企业完整的“责任生态共同体”；各章开篇突出展现相关议题责任人及其对企业履责的理解和感悟，凸显了企业对社会责任思考和更好履行社会责任的承诺；积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），并详细回应企业在17项议题上的履责实践，展现了报告的与时俱进和企业的责任引领，创新性表现领先。

##### 综合评级 (★★★★★)

经评级小组评价，《中国松下社会责任报告2016-2017》为五星级，是一份卓越的社会责任报告。

#### 四、改进建议

增强报告内容和设计的表现形式，进一步提升报告的创新性。

#### 评级小组

组长：中国企业公民委员会副会长 刘卫华  
成员：中国社科院企业社会责任研究中心常务副主任 张蕙  
过程性评估员 王志敏

评级专家委员会 副主席

魏紫川

评级小组长

刘建东



扫码查看企业评级档案

出具时间：2017年6月27日

## 关于报告

### ■ 时间范围：

2016年4月1日-2017年3月31日，部分内容超出上述范围。

### ■ 发布周期：

松下电器中国社会责任报告为年度报告。

### ■ 组织范围：

本报告覆盖松下电器中国地区投资及合资公司，在报告中分别使用如下代称：

松下电器产业株式会社、全球松下集团……松下电器

松下电器（中国）有限公司……松下中国

松下电器中国地区企业（含松下中国）……中国松下

### ■ 参考标准：

中国社科院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）

中国电子工业标准化技术协会《中国电子信息行业社会责任指南》和《电子信息行业社会责任报告编写指南》

全球报告倡议组织GRI可持续发展报告指南（G4和G-standards）

联合国可持续发展目标（SDGs）

社会责任国际标准化组织指南标准《ISO 26000》

社会责任国家标准《社会责任指南》GB/T 36000

### ■ 数据说明：

本报告所引用的2016年度数据均来自松下电器、松下中国和中国松下的统计报告、内部文件等最终统计数据，财务数据如与年报有出入，以年报为准。

2016年，我们进一步扩大了统计范围，优化了统计方法，往年数据若与本报告有出入，以本报告最新披露为准。

### ■ 可靠性承诺：

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。报告经过企业内部审核，并聘请社会责任报告评级机构给予指导和评价，保证报告真实、准确、完整。

### ■ 延伸阅读：

本报告为中文版，完整版以印刷版和电子版两种方式发布。您可以在中国松下官方网站下载本报告的PDF电子版，并获取更多关于中国松下的社会责任信息。

中国松下官方网站：<http://panasonic.cn>

### ■ 报告编写流程：





## 意见反馈

尊敬的利益相关方：

您好！

为更加深入地了解您对中国松下社会责任工作的期望和需求，让中国松下的运营更符合可持续发展的要求，特开展此次问卷调查。在此，我们诚挚地邀请您参与调查，您的观点和见解对我们至关重要。谢谢您的支持，我们由衷感谢您的宝贵意见和建议！

- 对于中国松下来说，您的身份是：
  - 员工  消费者  供应商  监管机构  其他政府部门  媒体  NGO
  - 其他（请注明）\_\_\_\_\_
- 您是否曾经阅读过《中国松下社会责任报告》？
  - 阅读过  未阅读过
- 您对本年度报告整体是否满意？
  - 是  否  一般
- 您所关注的信息在本年度报告中是否都有所体现？
  - 是  否  一般
- 您认为本年度报告是否如实反映了我们社会责任工作内容和对利益相关方的影响？
  - 是  否  一般
- 您在本年度报告中能否方便地找到您所关注的信息？
  - 是  否  一般
- 您对本年度报告的排版设计是否满意？
  - 是  否  一般
- 您对中国松下明年编制发布的企业社会责任报告有何期待或建议？（可多选）
  - 延续基础上创新的报告主题  创新结构和思路  清晰的逻辑主线
  - 扩大社会责任标准的适用范围  更为友好的阅读界面  更加亲和的语言风格
  - 其他（请注明）\_\_\_\_\_
- 您对中国松下企业社会责任工作开展有何建议或期待？（可多选）
  - 制定五年社会责任规划  加强社会责任管理机构设置  广泛开展对外沟通
  - 加入促进企业社会责任的国内外相关组织/宣言/倡议  策划新的有影响力的公益项目
  - 将社会责任相关绩效纳入管理考核  其他（请注明）\_\_\_\_\_

我们的联系方式：

地 址：北京市朝阳区景华南街5号远洋·光华国际C座6层

邮 编：100020

联系人：金冬梅

邮 箱：jindongmei@cn.panasonic.com

电 话：010-65626229

# Panasonic 松下电器

百年传承 智美未来  
1918 - 2018



松下电器(中国)有限公司  
Panasonic Corporation of China  
北京市朝阳区景华南街5号远洋·光华国际大厦C座6层