

# 中国松下 社会责任报告 2018

China Panasonic  
Corporate Social Responsibility Report 2018

**感恩中国**  
不忘使命 筑梦远行

1918-2018



1918年 松下电气器具制作所成立



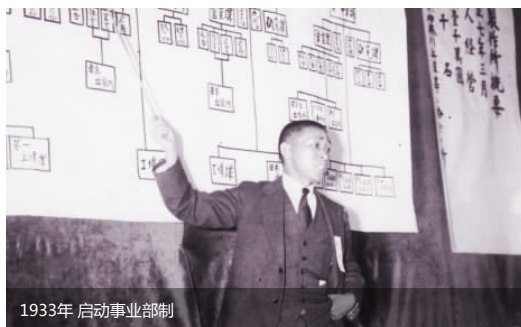
1932年 举办第一次创业纪念式



1978年 时任国务院副总理邓小平访问松下电器



1923年 发售“炮弹型电池式自行车灯”



1933年 启动事业部制



1979年 松下幸之助第一次访华并与时任国务院副总理邓小平亲切会谈



1934年 开办店员培训所



1952年 松下电器与飞利浦公司开展技术合作



1951年 松下幸之助第一次赴美考察



1964年 全国销售公司代理店总经理恳谈会



1979年 第一次中国技术合作，向上海灯泡厂提供黑白显像管成套设备



1968年 松下电器创业50周年



1980年 举办松下电器综合电子技术交流会



1980年代 松下电器街头广告牌



1987年 第一家合资企业成立



2008年 作为奥运会TOP赞助商全力支持北京奥运会



2010年 向上海世博会日本馆提供最新技术支持



1994年 松下电器(中国)有限公司成立



2009年 松下儿童环境教育项目开启



2014年 中国农业事业启动



1995年 设立松下育英基金



2016年 津贺社长出席北京市市长国际企业家顾问会议



2018年 松下创业100周年对外庆典



2001年 松下在中国建立第一家研发公司



2017年 张凯副总裁与中国合作伙伴分享松下经营理念



2018年 松下纪念馆建立



2004年 建立松下杭州工业园



2017年 青海省国家级实验基地导入HIT太阳能板



2018年 松下电器创业100周年



2008年 北京机场线应用松下屏蔽门



2017年 松下工业技术中心建立



# 目录

## CONTENTS

我们永恒的经营理念 .....	2
我们的事业 .....	3
董事长致辞 .....	4
感恩中国 .....	6
■ 至诚，诚心正意 .....	18
■ 至责，责任为先 .....	26
■ 至精，精益求精 .....	34
■ 至美，美不胜收 .....	42
■ 至情，情同一家 .....	52
■ 至善，善行常为 .....	60
■ 以至责之心，同创智美未来 .....	68
关键绩效表 .....	70
指标索引 .....	71
评级报告 .....	72
第三方声音 .....	73
关于报告 .....	74

# 我们永恒的 经营理念

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

“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）

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，为社会和未来做出贡献。



# 我们的事业

松下电器是全球领先的电子产品制造商，主要为居住空间、移动、B2B 的用户提供先进的电子技术、产品、解决方案。创业至今业务遍及全球，目前已有 592 家子公司分布在世界各地。公司致力于打造跨行业、跨领域的企业核心价值，在继承贴近顾客生活的“家电 DNA”的同时，从家电、住宅、车载、B2B 等多个领域扩展及创造更美好的生活、更美丽的世界。

1978 年，时任国务院副总理邓小平与松下幸之助的会谈开启了中国松下事业。历经数十载，与中国改革开放同步发展的中国松下，如今事业活动涉及研究开发、制造、销售、服务、物流等多个方面，已经成为松下电器最重要的海外基地之一，拥有 75 家公司，57,692 名员工。

面向未来，松下电器将继续充分活用家电领域积累的宝贵经验和优势，联合各个领域的事业合作伙伴，致力于为中国客户提供更好的产品及解决方案，推动中国电子工业跨越升级，丰富和提高人们的美好生活体验，成为备受中国社会喜爱和信赖的企业。

## 中国事业

营业额 **584 亿元人民币**

在华企业数 **75 家**

员工数 **57,692 人**

## 全球事业


营业额 **79,822 亿日元**

关联公司数 **592 家**

员工数 **274,143 人**


注：上述数据截至 2018 年 3 月 31 日。其中，中国事业营业额数据来源于松下电器产业株式会社 2017 年年报，根据 2017 年度每季度日元兑换人民币汇率计算，最终相加得出。

## 中国主要事业领域




**家电冷热设备**

经营范围包括家用空调、洗衣机、电冰箱、数字视听和各类小家电（含美容、健康、厨房、家居、卫生等），以及大型空调、冷柜、制冷压缩机、冷冻机组等




**环境方案**

经营范围包括照明、开关插座、低压配电、电动工具、导轨、全热交换器、进气风机、风幕机、天埋扇、浴霸、空气净化器装修材料




**互联解决方案**

经营范围包括投影机、液晶显示器、监控摄像机、视频会议系统、音响、广播电视设备等视频影像系统，扫描仪、一体机、集团电话、坚固型笔记本电脑等办公关联系统，以及工业自动化设备



**汽车电子和机电系统**

经营范围包括汽车电子、车载多媒体娱乐设备、电子元器件、电子材料、电池等 B2B 解决方案事业



**解决方案·服务**

深化与战略伙伴的合作，发挥自身优势的同时致力于新型商业模式的开创。积极应对变革，通过面向社会提供公共服务开发、节能环保及食品安全相关的解决方案，创造可持续的附加价值，满足客户对松下电器的期待



# 100年松下

## 不忘使命，筑梦远行

成立于1918年的松下电器，2018年迎来了百年华诞。100年来，松下勤奋耕耘、锐意进取，不断发展壮大；100年来，松下逐步深化对可持续发展的认知与实践，与社会共建美好；100年之际，松下竞帆再起航，创业者松下幸之助所提出的“企业是社会的公器”这一理念，依然是我们匠心传承的精神要旨，也仍将是矢志不渝地追求可持续发展的力量源泉。

“我们的使命是，通过生产、销售、服务等活动，改善并提高社会生活，为世界文化的发展作贡献。”秉承创业者的志向，我们肩负使命，砥砺前行。根植中国40年来，松下始终恪守信诺，与中国伙伴共担责任、共享发展、共赢未来，做中国人民喜爱和认可的友好企业。

在《中国制造2025》的宏伟战略蓝图中，智能制造、绿色制造成为产业转型升级的关键力量。松下深知变革和创新的重要性，不断推动中国技术和产业升级，在中国发展网络、能源、智能化、环境等重点领域，提供优秀的解决方案和服务。2017年，松下运用领先的技术，在复兴号列车投入运营、两会服务、太阳能推广等方面全力支持中国的发展。

松下在保护和改善环境方面毫不松懈，为建设天更

蓝、山更绿、水更清的社会贡献自身力量。2017年，正式发布了全集团的“Panasonic环境愿景2050”，提出了“在2050年内达成创造的能源超过使用的能源”的目标。在绿色采购方面，我们主动引导供应商积极行动，共同打造稳定、绿色可持续的采购链条，建成相互协作、价值共享的可持续发展供应链。凭借在绿色采购方面一直以来的辛勤努力与持续探索，我们入选了《电子信息行业绿色供应链最佳实践》。

“为当地的人们、当地的员工带来幸福，有所作为，这是松下的目标。”设立于1995年的松下育英基金已历经23年发展，此间，传统项目也在不断探索新的校企合作模式，为学生提供更多实践机会，在提供奖学金支持学业的基础上，为他们进入社会创造价值奠定基础。2018年5月，我们向松下育英基金追加捐赠300万元，以继续支持中国青年人才的培养。

作为100年企业，我们有责任、亦有勇气面向下一个100年发起挑战。如今，中国对美好生活的向往和需求与日俱增，涉及能源、安全、环境、食品安全等各个方面，外部环境较40年前更为复杂。面对新形势、新需求，我们积极响应，以居住空间、移动、B2B等领域为重点，在家电、住宅、车载、环境、互联网等事业领域深入拓展，



“ 跨越 100 年，松下所追求的事业目标始终如一；积淀 100 年，松下在不断自我超越中焕发新生光彩。未来，已扎根中国 40 年的松下，将继续以诚挚的心意，澎湃的激情，关注社会、珍视环境、成就品质、持续创新，与中国社会同行，贡献中国可持续发展。”

更运用了AI、IoT、机器人等先进技术，打造“工业4.0”示范生产线、新建“车载锂离子电池工厂”、建设“智能蔬菜工厂”、提出“食品安全新提案”，不断推动中国社会进步，为松下根植中国、携手中国发展奠定更为牢固的根基。

松下与利益相关方携手走过了100年，松下取得的成就离不开松下员工的拼搏与努力，离不开合作伙伴的相互信赖和支持。未来，松下将继续与政府、企业、行业协会、公众、媒体、公益机构等利益相关方开展跨界合作，推动资源共享、优势互补，让责任理念落地为具体行动，以社会创新驱动社会变革。

积淀100年，每一步都是超越；展望100年，每一步更需可持续的引领。今后，松下将牢牢把握新时代的脉搏，持续响应联合国可持续发展目标（SDGs），充分运用积累的管理经验、先进的技术优势和百年的文化底蕴，与新时代的中国共建更美好的未来，以更加负责任的方式创造和实现“可持续幸福的‘美好生活’，可持续发展的社会”（“A Better Life, A Better World”）。

松下电器（中国）有限公司 董事长

横尾定顕





40年前，时任国务院副总理邓小平访问日本松下电器，创业者松下幸之助向邓小平许下郑重承诺，“为中国社会作贡献”。自此，中国松下的事业拉开了序幕。在之后的数十年间，我们时刻紧跟中国社会变迁，迅速把握市场变化和顾客需求，建立了涉及研究开发、制造、销售等业务在内的75家公司，通过发挥各公司的产品、技术优势，持续为中国社会的可持续发展贡献力量。

## 事业开端

# 带着承诺而来，载着责任前行

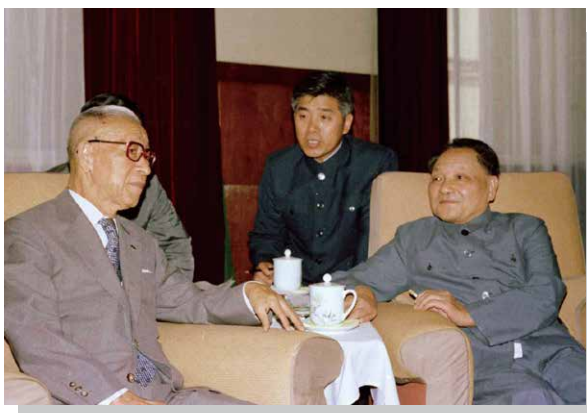
“21世纪是日本和中国等亚洲国家繁荣的时代，我愿从更广阔的视野出发，为中国的现代化提供协作。”

—— 松下幸之助



## “为中国社会作贡献”

是松下创业者向邓小平许下的郑重承诺



1979年，松下幸之助第一次访华并与时任国务院副总理邓小平亲切会谈

1978年，时任国务院副总理、中国改革开放的“总设计师”邓小平访问日本松下电器，在双方会谈中，松下创业者松下幸之助先生表达了为中国经济社会发展和人民生活改善作贡献的决心，承诺为中国电子工业的发展作贡献，并于1979年和1980年两次访华。1987年，松下在北京设立了第一家合资企业，由此中国松下事业走上了蓬勃发展之路。

松下电器始终坚持“通过事业为人们生活的改善和社会的发展作贡献”。秉承这一理念，中国松下一

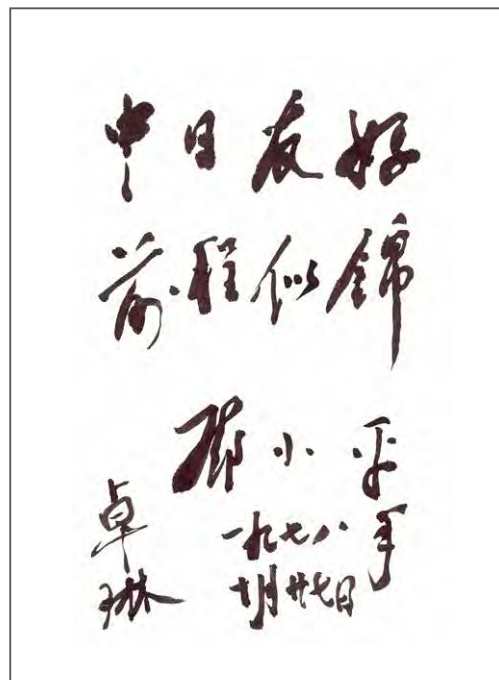


1978年，时任国务院副总理邓小平访问松下电器，与松下幸之助进行第一次会谈

直潜心于研发和制造，致力于为中国消费者提供更好的产品。我们希望通过这些事业活动，推动中国电子工业发展和升级，努力丰富和提高人们生活水平，成为受中国社会喜爱和信赖的企业。

松下的中国事业，是所有松下人秉承创业者“以所在国利益为第一”的宗旨全力以赴、共同努力而展开的。基于“期望中国的发展，中国这样一个大国发展了，世界就会发展，就能为世界和平做出贡献”的理念，中国松下立足本地，积极推进研发制造；有意识地通过经营活动为解决中国的环境问题而努力；与利益相关方精诚合作，促进行业发展、打造责任产业链；围绕着环境、教育、慈善等领域开展众多社会贡献活动。我们在中国建立了涉及研究开发、制造、销售、服务、物流等业务领域的75家公司，通过发挥各自专业优势，在推动中国松下整体事业发展的同时，也为中国社会可持续发展做出贡献。

面向未来，中国松下将不忘创业初心与承诺，承载可持续发展的责任和使命，恪守经营理念，潜心为中国消费者创造美好的幸福生活，让本地化经营绽放出崭新活力，为中国社会繁荣贡献更大力量。



1978年，时任国务院副总理邓小平访问松下电器并题词



# 为您的生活带来更多憧憬

## 家电冷热设备公司

### ■ 事业发展

作为最早一批进入中国的家电品牌，松下家电产品在中国拥有广泛的用户群体。为更好地服务于各类用户，家电冷热设备公司以家用电器为中心，同时广泛地扩展包括 B2B 商品在内的一系列商品种类。现在，松下电器家电冷热设备事业在中国拥有 20 多家生产、销售企业，员工人数 16,000 余名。



### ■ 助力社会发展

1978年改革开放以来，中国社会、经济迅速发展，给人们的生活带来了翻天覆地的变化。中国松下积极捕捉社会变化，及时回应顾客需求，以“家”为原点，从日常生活出发，不断寻求创新与突破，丰富产品附加值，提升顾客生活空间价值。从二十世纪末开始，从备受中国顾客喜爱的“画王”系列彩电、“爱妻号”洗衣机、录像机等传统家电产品，到现如今搭载纳米水离子技术、IH等诸多独有技术的新型家电产品，中国松下对美好生活的追求始终如一，致力于在生活空间、日常起居等方面，给广大中国消费者带来温暖的生活陪伴。

“民以食为天”，新鲜、健康、安全的食品是每个人最基本的诉求。然而，食品的保鲜与储存容易受到多种外部条件的影响，任何细小的温度变化都可能滋生细菌，降低食品质量。针对这一问题，中国松下带来了全程冷链解决方案，利用低温物流箱、冷冻冷藏设备、生鲜自提柜等产品，在产品运输、仓储各个环节时刻保持低温环境，在保证食品质量的前提下，有效减少损耗、降低环境污染。此外，面向B2B用户，我们提供大型空调、制冷压缩机、冷冻机组等各种冷热设备产品，为公共空间的舒适性与健康性提供保障。

## 未来展望

秉承以“实现可持续幸福的美好生活”为愿景，在继续充分发挥松下电器品类丰富优势的基础上，结合物联网、AI以及机器人等技术的应用，为居住空间打造智能家电与全屋环境的联动，通过收集和分析数据，最终实现人体健康的自我管理 with 整体方案解决；为公共空间各种场景，提供满足人们生活需要的设备，从而为中国消费者打造“令人憧憬的生活”。



### 住宅空间战略

与各界公司展开合作，通过完整的住宅空间方案，为顾客创造物质·精神价值。



### 具体案例

通过健康管理、IoT家电及嵌入式厨房商品群的引进，导入两大住宅空间商品群，创建新的支柱产业。



### 高层寄语

依托松下电器丰富的产品线优势，在当前中国市场新形势下，将继续深化制贩一体经营。结合新零售模式，扩大网上销售，实现线上、线下的真正融合。同时，通过IoT商品的导入，实现住宅空间整体销售与商品价值升级，带给消费者真正“健康、余暇、品位”的生活体验。

松下家电（中国）有限公司

总经理

吴亮





# 为您缔造智美生活空间

## 环境方案公司

### ■ 事业发展

环境方案公司由销售公司、8家生产企业及1家内装公司组成。以“住宅”“楼宇”“街区”“工厂”等空间为对象，通过提供专业的照明、室内空气改善、住宅设备建材、能源系统等解决方案，提供松下特有的“舒适空间”。



### ■ 助力社会发展

近年来，城市空气污染问题日趋严重，影响着人们的日常生活。作为室内空气质量（简称 IAQ）领域的领先企业之一，中国松下一直致力于从事室内空气环境研究与技术创新，为每一个生活场景提供清洁、健康、舒适的空气，为人们的健康护航。此外，积极向社会推广节能、高效的照明产品，传递节能降耗、绿色环保的生活方式。

- **新风系统：** 有效对抗雾霾，过滤室内甲醛、苯等有害物质，保护室内呼吸环境：24 小时不间断置换室内外空气，在不开门窗的情况下，呼吸室外新鲜空气，保障人们身心健康。
- **浴霸：** 突破以往“浴霸是浴室取暖设备”的观念，结合中国松下室内换气解决方案，利用浴霸有效杀灭浴室中细菌、并通过换气实现凉、热干燥，使浴室时刻保持清新、干爽的环境。
- **节能灯：** 致力高效节能照明产品的推广，传递绿色生活理念：自 2008 年至今，累计推广直管灯 541 万只，节能灯 426 万只，合计年节电 3.3 亿千瓦时，CO<sub>2</sub> 减排 23 万吨，受益人口 400 万人。

为守护中国消费者的健康，引导践行绿色生活，中国松下将继续不遗余力地投入 IAQ 领域，加大节能产品投入，推出更多符合中国消费者需求的产品，努力创造绿色纯净的生活。

## 未来展望

2014年，松下电器以长年积累的住宅建设技术为基础，从“客户为中心”的角度出发，携手一流的技术人员与城市行政管理部门，在日本藤泽市开发了一座智慧城市——Fujisawa 可持续·智慧城市，从能源、移动、安保、健康医疗、社区五个方面提供服务，创造全新的生活体验。2018年，松下电器的第二座智慧城市——Tsunashima 可持续·智慧城市将在日本横滨建成。松下电器凭借领先的住宅建设技术，在中国的智慧城市建设中发挥了重要作用。

未来，我们期待运用在住宅和智慧城市建设中积累的丰富经验，进一步推动中国的智慧城市建设，缔造智能美好生活空间。



### 高层寄语

松下电器的环境方案事业以“住宅”“楼宇”“街区”“工厂”等全部空间作为对象，向消费者提供节能、舒适、健康、环保的生活方式，让所有人拥有更加舒适、愉悦的生活空间。

松下电器（中国）有限公司  
环境方案公司

总经理

汤浅重人



マウントテニア

感恩中国

# 以创新解决方案 推动商业模式变革

## 互联解决方案公司

### ■ 事业发展

企业的可持续发展不能止步于商品研发，应以客户的需求为出发点创造解决方案。为强化这种解决方案的开发能力，互联解决方案公司应运而生，紧密把握中国市场趋势和客户需求，为广播电视、媒体娱乐、公共、政府、教育、制造等行业提供创新性的解决方案，力争实现价值最大化。目前，公司拥有员工超过 6,000 人。

**媒体娱乐事业**

**制造事业**

品质管理系统

监控生产线，使生产线上的异常情况/异物混入等可以及时发现

**商务移动事业**

**政府与公共事业**

**焊接设备事业**

### ■ 助力社会发展

随着现代媒体的高速发展，当前已经进入了一个视听时代。公司致力于提供各类视听、安全保障解决方案，以满足公众不断上涨的需求，在各类重大会议、活动的现场传播、保障服务中发挥重要作用。

- 2008 年北京奥运会：提供音响设备和影像显示装置，向国际广播中心提供了高清转播器材、复印机、安防监控系统摄像机、高清机顶盒等设备
- 2010 年上海世博会：向日本馆提供技术支持
- 2017 年珠海旅游节：工程投影机助力户外灯光秀
- 2018 年两会：广播电视设备参与两会报道及节目制作



- 2018年北京电视台跨年晚会：工程投影机打造绚丽楼体秀演出
- 液晶显示器、安防摄像机应用在全国各大地铁、机场的信息发布系统



## 未来展望

我们时刻以顾客为第一考虑，今后会进一步深入挖掘客户需求，强化在硬件方面的差异化优势，通过提供解决经营课题以及高附加价值的解决方案，为顾客的事业成长做出贡献。



### 高层寄语

在松下电器的众多事业领域中，我们从事B2B事业。通过提供先进的技术、丰富的产品、优质的服务和满足顾客需求的系统解决方案，为创建安心、安全、感动、便利的社会做出不懈努力。

松下电器（中国）有限公司  
系统通信营销公司

总经理

田中一树





# 为合作伙伴创新需求提供 元器件整体解决方案

## 汽车电子和机电系统公司

### ■ 事业发展

汽车电子和机电系统公司为客户提供电子部品、电池、马达、显示面板、半导体、汽车电子、控制机器等值得信赖的优质产品和解决方案。历经 20 余年，松下电器在中国的汽车电子和机电系统事业稳步发展，至今拥有近 30 家生产、销售企业，员工人数 27,000 余名。



### ■ 助力社会发展

目前，环境保护已经成为影响全球经济发展的重要议题，受到广泛关注。中国松下运用在汽车电子和机电领域的领先技术，从饮水安全、新能源应用、绿色出行等方面为环境保护不断贡献力量。

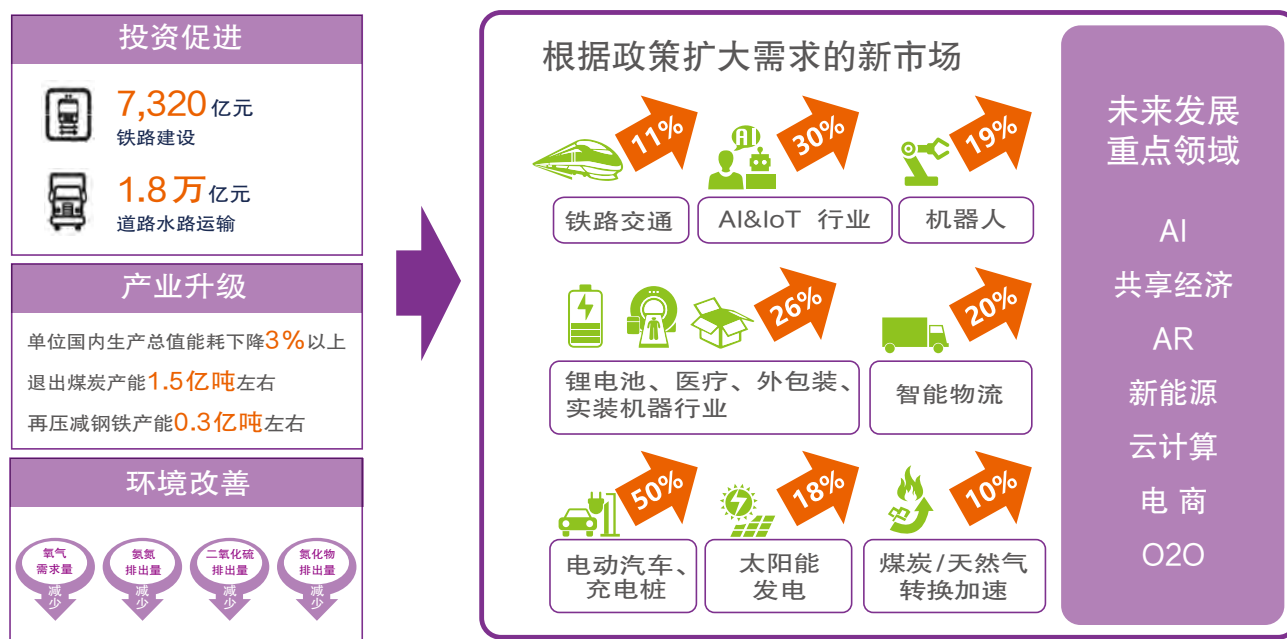
- **饮水安全**：水是一种人们赖以生存且非可再生的重要自然资源，影响着人们的日常生活。COD 在线监测设备能够实时掌握饮用水的水质，保障人们的健康。松下控制器、传感器、电机等元器件产品助力 COD 在线监测设备，推动环保行业的可持续发展。
- **能源问题**：地球资源的短缺让太阳能作为一种清洁能源受到人们的推崇。中国松下提供了包括太阳能电池板组、接线盒、连接箱、功率调节器、蓄电池在内的众多元器件产品，为太阳能有效利用和管理提供保障。
- **绿色出行**：随着国家政策影响以及人们环保意识的增强，环保能源汽车越来越受到重视。中国松下始终关注这一领域，并不断提供新技术、新产品，其中最新的 48 伏电动化统合系统，在实现清洁能源应用的同时，大幅提高能源效率。

## 未来展望

随着基础设施建设、产业转型升级、环境全面改善等多元化社会需求的爆发式增长，以及“人工智能+”时代的到来，中国市场涌现了IoT、工厂自动化、电动汽车、太阳能发电等B2B新领域及新需求。在这种形势下，中国松下在机电领域丰富的产品线可以为中国激增的创新需求提供元器件解决方案的基础保障，让无限畅想成为可能。

未来，我们将进一步优化资源配置，强化在中国的投资，培养技术型人才，与合作伙伴携手共进，用丰富的商品及解决方案，满足中国社会快速变化的需求。

## 随着AI的普及，爆发性创新时代到来



### 高层寄语

20多年来始终扎根于中国市场，以本地客户为导向，聚焦于车载、社会基础设施和工厂自动化等B2B领域。通过不断革新商业模式以及与合作伙伴的协作，为中国客户解决新能源利用、智能化生产、节能减排等方面的课题，实现可持续发展，实践“A Better Life, A Better World”的集团愿景。

松下电器机电（中国）有限公司

总裁

殷志明





# 深化战略合作 解决社会性问题

## 解决方案·服务公司

### ■ 事业发展

为充分利用家电冷热设备、环境方案、互联解决方案、汽车电子和机电系统四大事业公司的技术、产品、服务优势，解决社会发展过程中遇到的各类问题，松下中国在 2015 年成立了解决方案·服务公司，通过深化与战略伙伴的合作，致力于开创新型商业模式，提供多个方面的创新、整体解决方案，助力行业与社会发展。



### ■ 助力社会发展

解决方案·服务公司以解决城市发展问题为己任，利用 IoT、AI 等技术在清洁能源、智慧城市、食品安全等领域不断发力，助力相关问题的解决。

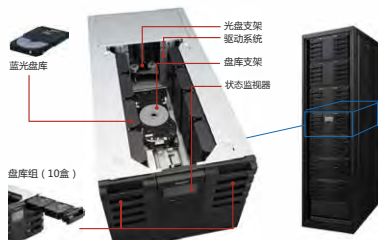
- **清洁能源**：参与青海省西宁市共和县国家级实验基地太阳能板项目；完成了松下电气机器（北京）有限公司屋顶太阳能项目的建设
- **智慧城市**：参与齐齐哈尔智慧城市建设，打造完整业务链；提供蓝光存储方案、超广角系统方案等
- **食品安全**：与食品行业龙头企业合作，推进植物工厂及蔬菜销售



屋顶太阳能系统



植物工厂系统



蓝光存储系统

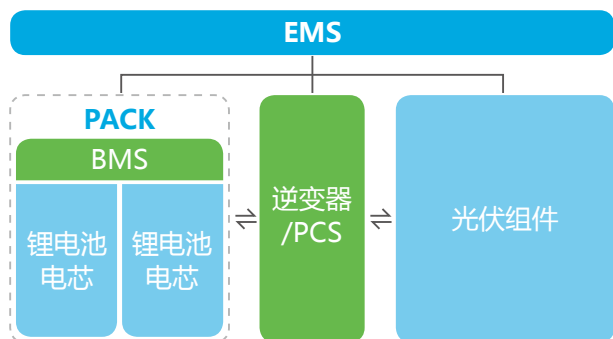


利用 IoT、AI 等技术，实现更高效的都市

## 未来展望

我们持续关注社会性课题，以客户需求为出发点，通过事业孵化、推动创新，在都市开发、能源、食品流通、大数据管理等方面进一步发挥优势，打造具有松下特色的解决方案。

### 光储一体化系统



### 食品流通完整业务链



### 高层寄语

社会高速发展的同时，城市发展问题也接踵而至。为此，我们通过实践创新，提供城市开发、能源、食品流通等解决方案，力争为中国社会发展做出贡献。

松下电器（中国）有限公司  
解决方案·服务公司

总经理

松本互



# 至诚，诚心正意

诚信经营、遵纪守法是松下事业百年发展的根基。长久以来，我们一直以诚信正义为核心理念，对内融入员工的日常工作，让每一位员工成为松下合规理念的“名片”；对外重视各个利益相关方的合理诉求，一视同仁、以诚相待，让松下的事业因诚实正直而备受尊重。今后，我们也将持续以一丝不苟的态度确保企业的合规发展，为企业的长久经营保驾护航。



## 策略

- 笃行正道经营
- 强化供应链管理
- 加强伙伴战略合作

## 成效

- 21,455 人次参加遵纪守法培训
- 管理层参加防止重大不正当行为研修学习率 100%
- 25 家在华企业的采购负责人参加供应商环境监查说明会

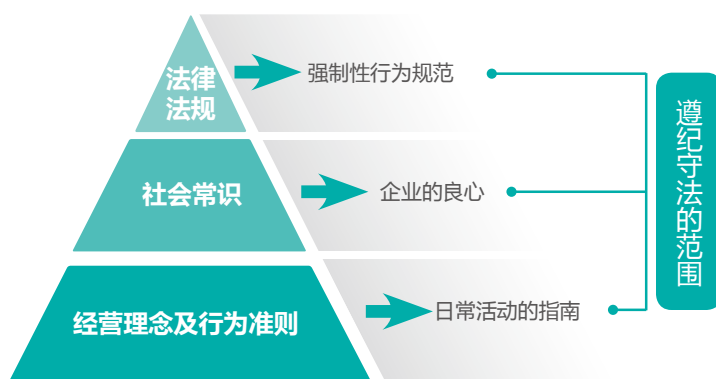


## 正道经营

松下百年发展之路，就是笃行企业正道之途。松下电器将商业精神与道德修养的结合发挥到极致，在自身不断创造价值的同时，更注重与伙伴共同成长，积极践行“遵循社会正义，与社会共命运”的经营理念，以正道经营，行大德之能。

## 诚信经营

中国松下始终将遵纪守法、诚信经营作为企业基本行为准则的重要内容，以明确诚信合规对企业发展的重要性，采取多种方式培养员工的判断力，让诚信之花开遍松下人的心中；积极与利益相关方对话交流，开展高透明度的事业活动，将诚实公正传递至松下的每个事业伙伴。



## 产权保护

创业百年以来，松下电器尊重知识的力量，保护知识产权，进而以此扩大事业。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的文明守法企业文化，对外积极参与改善知识产权的社会活动，以身作则，致力于成为产权保护的领先者和捍卫者。

2017年，我们组织多场提高事业现场员工知识产权意识和实务操作能力的内部培训；积极参与相关法律法规的制定与修改，推动知识产权制度不断优化；开展品牌保护活动，采取现场查处和网络平台双重监管，以保护消费者权益，维护事业发展。



面向事业现场员工的知识产权培训



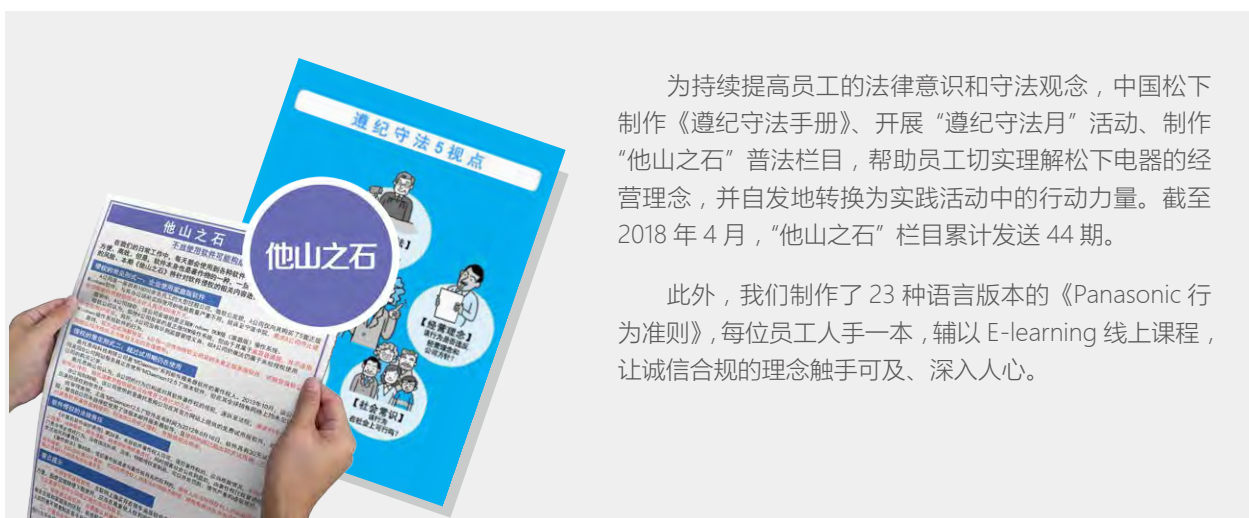
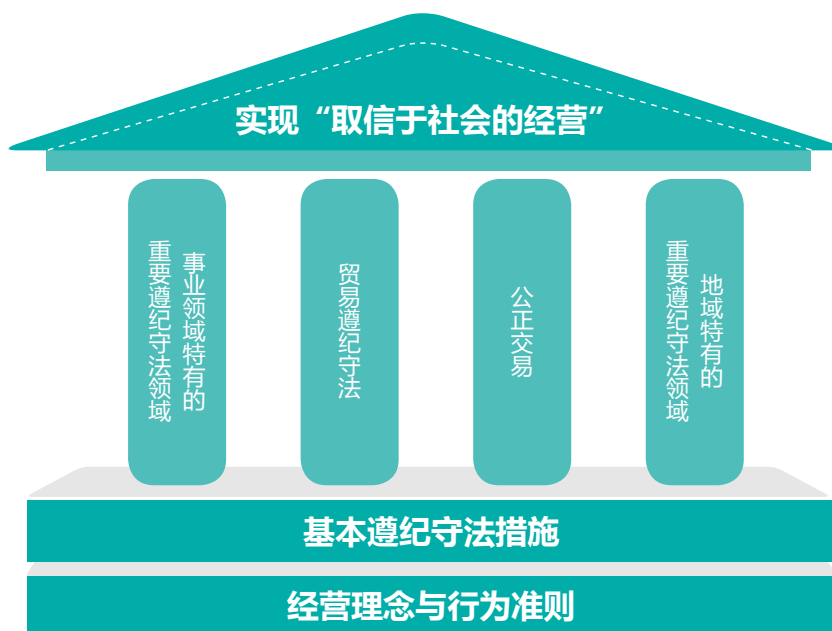
执法部门在假冒产品生产现场实施查处



## ● 合规管理

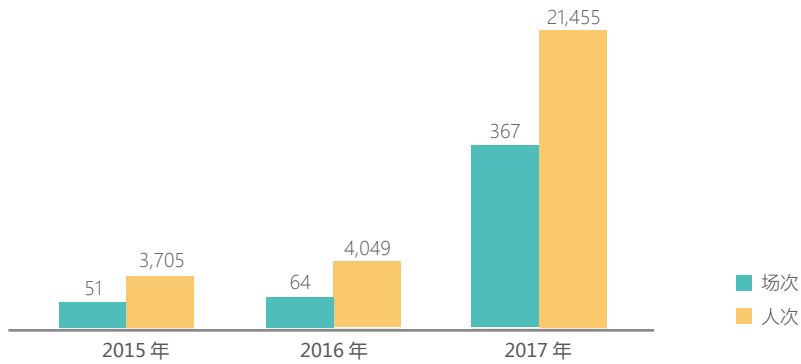
为实现“取信于社会的经营”，中国松下围绕“贸易遵纪守法”和“公正交易”两大支柱，杜绝垄断和贿赂行为，努力营造遵纪守法的企业氛围。我们不断完善以法务责任者、法务担当者为主体的法务组织体系，推进“遵纪守法”的自查确认活动，从制度层面为实现“取信于社会的经营”提供保障。

- 推进主要遵纪守法项目，包括出口管制、反公务员贿赂及商业贿赂、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。



## 合规培训

为全面防范风险，遏制违规违纪问题和防范案件的发生，我们积极针对全员开展相关研修、培训等主题活动，促使所有员工在开展经营管理工作时能够遵循法律、规则和标准，努力培育员工的合规意识，营造自律合规氛围。



中国松下遵纪守法培训绩效 (2015-2017)

### · 案例 ·



#### 防止重大不正当行为研修

为回应社会信赖和期待，中国松下结合自身的经营特点，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，积极开展相关研修活动。其中，针对所有课长级以上员工开展E-learning在线学习，课程参与率达到100%；针对各公司的总经理、营业责任者、法务专任者开展线下集中学习研修活动；对未能参加线下集中研修的人员，通过邮件发送学习资料，以帮助他们自主学习。



#### 遵纪守法恳谈会

为确保员工能够深入理解遵纪守法的重要性，松下中国举办“遵纪守法恳谈会”，共同研究职场中可能发生的案例，通过对具体案例的研判和法律问题的讨论，提高员工的法律意识，让遵纪守法形成自觉自律。

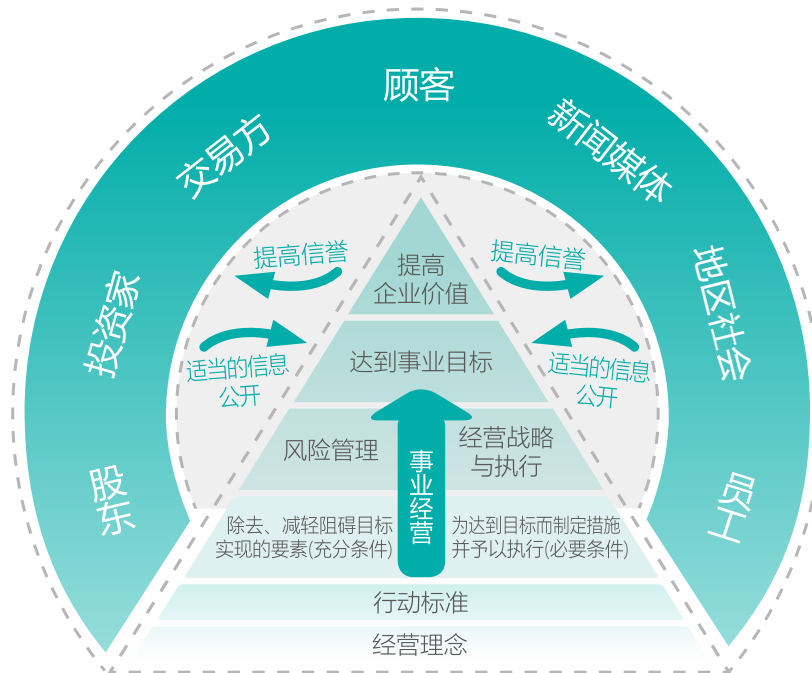


#### 海关课税实务研修会

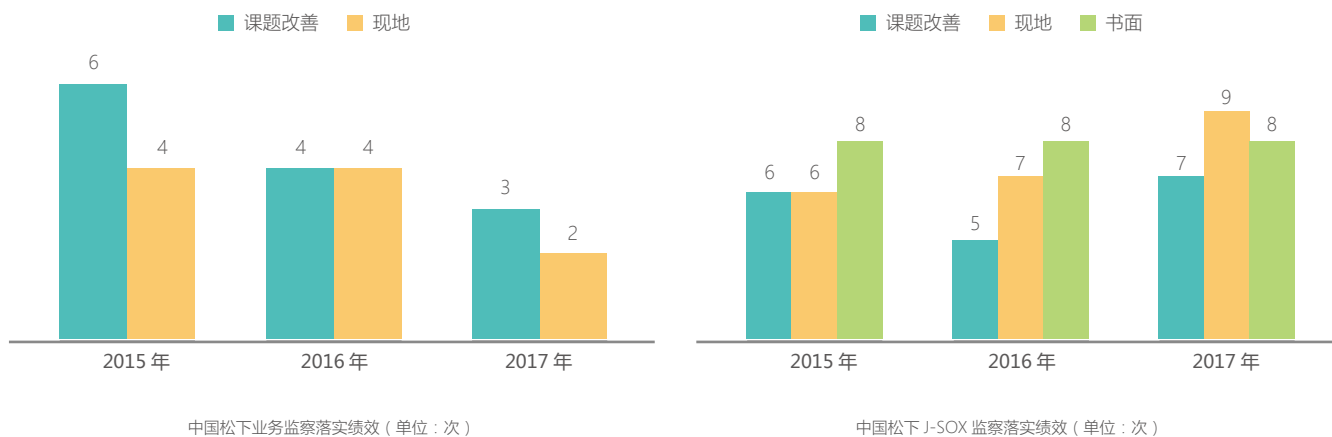
松下电器的多家在华企业均涉及到进出口业务，遵守海关法律是公司重点贯彻的内容之一。对此，公司面向在华企业的法务、通关、税务部门的员工，举行了“特许权使用费海关课税实务研修”活动，通过法规讲解及实务演练，提高法律意识，研讨课题的解决方案，为严守海关法律奠定坚实基础。

## ● 风险管理

防患于未然对企业的可持续发展至关重要。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，而有效的风险管理则为企业提供更安全的内外部环境，二者相辅相成，是推动事业发展、保障平稳运行的重要途径。为此，中国松下将企业风险管理上升至战略高度，将经营战略和风险管理视为推动事业发展的“两个轮子”，不断完善和升级风险管理体系，确保运营透明，尊重和吸纳利益相关方意见，为自身发展营造良好的内外部环境。



经营战略和风险管理是事业经营的汽车的两个轮子



## 责任价值链

中国松下将伙伴合作视为基业长青的重要条件，并以价值链建设为导向，开展供应商管理，分享发展经验，引导供应商主动践行社会责任，带动产业链上下游协同发展，携手为下一个百年的发展提供更强劲助力。

### 促进责任采购

中国松下严格遵守《绿色采购准则》及其他社会责任标准，对供应商提出多项环境、劳动权益、安全等要求，实施负责任的采购活动。在满足基本环境法律法规前提下，我们会优先考虑在温室气体排放削减、水资源保护等方面开展降低环境负荷活动的供应商，推动责任采购的有序开展。

#### 松下电器的采购方针

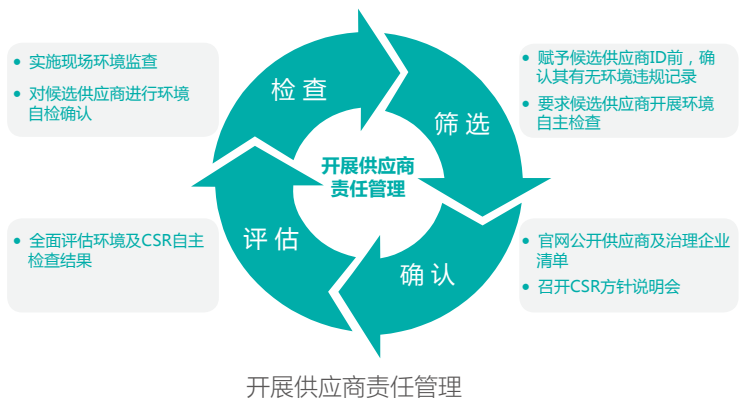
- ① VE采购<sup>※1</sup>的实践
- ② 质量以及安全性的确保
- ③ 推进成本降低活动
- ④ 通过缩短交货期以实现最佳采购
- ⑤ 通过绿色采购来实现与地球环境的共存
- ⑥ 推进全球采购
- ⑦ 遵守法令以及社会规范
- ⑧ 有效地使用信息并确保信息安全
- ⑨ 考虑人权和劳动安全卫生

#### 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

注：※1 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

我们还通过开展履责能力的培训，与优秀的合作伙伴建立长期合作关系，不断强化对供应商的社会责任管理，携手打造责任价值链。



#### 案例



#### 供应商环境监督说明会

2017年6月，中国松下分别在上海、广州、大连三地举办环境监督说明会，共有25家在华企业的采购负责人参与其中。在会上，中国松下详细介绍了供应商现场环境管理的意义，发布并落实了供应商现场环境监督表，要求在华企业对各自的供应商进行定期环境管理监督，进一步推进供应商环境信息公开和CSR自主检查策略的实施。目前，已有14家在华企业在松下中国官网公开环境信息，并公布了29家相关环境污染第三方治理企业和43家在华供应商的名单，提升了供应商应对环境风险的能力，为绿色供应链建设打下坚实基础。

## 推动行业发展

中国松下以包容开放的心态迎接市场变化带来的挑战，积极参与制定与完善行业标准，构筑与拓展同业交流平台，在技术创新推广、人才的引进与培养上发挥了重要作用，引领行业不断向前发展。

· 案例 ·

### 《家用电器制造企业社会责任蓝皮书2017》发布仪式



### 首次支持发布《家用电器制造企业社会责任蓝皮书（2017）》

2017年11月，由松下电器支持编写的《家用电器制造企业社会责任蓝皮书（2017）》（简称《蓝皮书》）发布。《蓝皮书》以国内主流家电制造企业为研究对象，对行业社会责任发展水平开展全面评价，分析中国家用电器制造行业社会责任发展阶段特征，为家用电器制造企业社会责任研究提供基准和参考。



### 助力青海太阳能实验基地项目

作为目前增速最快、备受追捧的清洁能源，光伏发电正在获得越来越多的政策支持和发电企业的青睐。中国松下与中国电力投资集团下属黄河上游水电公司，签署“光伏储能战略合作”协议。通过为该项目提供1兆瓦光伏组件及2.7兆瓦时储能系统，助力黄河上游水电公司较好地解决弃光问题，平滑光伏发电功率曲线，响应电网自动发电量控制功能，促进了可再生能源的大规模消纳，为我国清洁能源提供了新型发展模式。

## 战略合作

中国松下坚持在开放合作中促进企业长远发展，与伙伴携手开拓共赢之路，充分利用自身技术优势与社会资源，深化战略合作模式，巩固区域合作伙伴关系，实现协同发展。

· 案例 ·



### 松下 LED 屏幕投放项目助力 2022 年冬奥会

作为奥运会的顶级赞助商，松下电器一直密切关注奥运及体育行业的发展。2015年起，松下电器（中国）有限公司解决方案·服务公司与北京维视通城投资管理有限公司达成战略合作，通过向目标雪场投放高品质的 LED 屏幕的方式，共同推进国内 TOP 20 滑雪场的广告及媒体运营事业。2017年11月，松下中国在2022年冬奥会自由滑雪与单板滑雪场地——崇礼云顶滑雪场，完成了新一期 LED 屏幕的投放。至此，松下中国在三年间共在北京、河北、黑龙江、吉林、辽宁、浙江6省市的10家滑雪场安装了17块LED屏幕。



### 深化与黑龙江省的战略合作，助推现代农业发展

2018年2月，时任黑龙江省省长陆昊在哈尔滨会见松下电器（中国）有限公司董事长横尾定显一行，达成进一步合作共识，在冷链物流、秸秆综合利用、滴灌技术应用等方面深化合作。此前，在双方合作开展的齐齐哈尔冷链物流一期项目中，中国松下通过领先的冷链技术为当地农产品的生产、贮藏运输、销售提供了整套解决方案，助推黑龙江现代农业发展，实现互利共赢。

# 至责，责任为先

松下电器将责任视为企业长久发展的动力，无论世事变迁，对责任的追求矢志不渝，对可持续发展的初心不改。在中国，我们致力于打造符合松下自身发展实际且能够结合中国现状的社会责任管理机制，推动社会责任融入企业发展战略和日常运营，希望通过有效的责任管理，负责任地对待每一位利益相关方并实现共赢，最大限度地为经济、社会、环境发展创造综合价值。

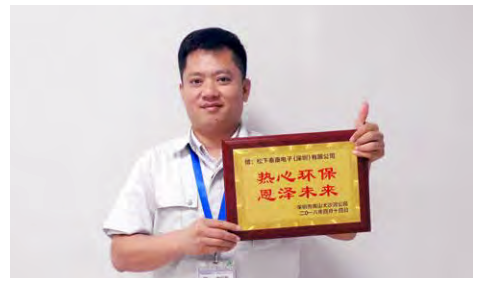


## 策略

- 完善社会责任管理机制
- 重视社会责任沟通
- 分享社会责任管理经验

## 成效

- 《企业社会责任蓝皮书2017》中国企业300强社会责任发展指数第23位，外资企业100强社会责任发展指数第5位
- 连续五年蝉联“五星级中国优秀企业公民”
- 金蜜蜂企业社会责任·中国榜“金蜜蜂·领袖型企业”
- 电子信息行业社会责任优秀示范企业



# 2017 中国松下集团在华企业 CSR 优秀案例



## 社会责任战略

社会责任感体现企业对待可持续发展的态度。松下电器始终坚守责任之心，将其融入自身发展战略与运营，携手利益相关方有序推进社会责任管理和实践。

### ● 责任理念

企业社会责任是松下的责任和使命，是松下业务经营的信仰。创业 100 年来，松下始终将“企业是社会的公器”这一理念视为企业发展的立身之本，并通过源源不断的技术革新，为社会贡献优质产品和服务。面向未来，松下将继续传承“家电 DNA”，充分发挥自身优势，利用创新技术，与利益相关方共创、共享价值，持续为人们的美好生活和社会的可持续发展做出更大贡献。

### ● 责任规划

在中国，我们以“责任引领品牌发展，凝聚集团向心力，优化经营环境，创造共享价值”为纲领，制定社会责任发展规划，并将其划分成阶段性目标。2017 年，在不断完善社会责任管理体系基础上，积极推动社会责任与企业运营活动的深入融合，持续贡献企业可持续经营。未来，我们将围绕“融合行业发展，创造共享价值”这一目标，与利益相关方开展更广泛的合作，推动行业共荣，打造可持续发展的良好生态系统。

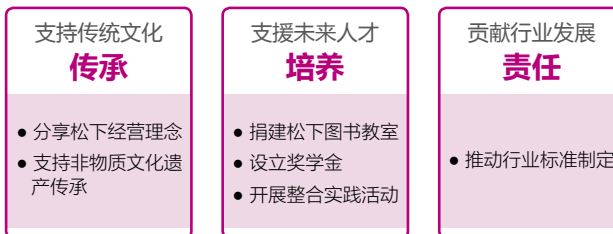


**责任引领品牌发展，凝聚集团向心力，优化经营环境，创造共享价值**

企业实施公益项目，重中之重在初心。松下推动公益的初心是为了解决发展问题，推动社会的正向进步。在中国，除了实施全球项目之外，中国松下秉承 40 年前“为中国电子工业现代化建设作贡献”的承诺，考虑中国面临的社会问题和需求，开展公益创新，推进公益事业的长足发展。创业 100 周年之际，我们以“传承”“培养”“责任”为核心，聚焦支持传统文化、支援未来人才和贡献行业发展三大领域，携手利益相关方，共同开展社会责任活动。

## 创业100周年

**聚焦三大领域，开展公益创新**





## ● 责任推进

我们认为，社会责任必须像 DNA 一样全面根植企业经营。基于自身实际情况，中国松下建立并完善了社会责任推进机制，确保社会责任融入企业战略、经营和管理。我们将科学的责任管理体系作为推动责任运行的重要动力，考虑社会诉求和国内外社会责任的相关标准，结合企业社会责任发展愿景和可持续发展规划，明确界定“责任管理”“以人为本”“正道经营”“社区参与”等重点社会责任工作，通过事业贡献未来可持续发展。

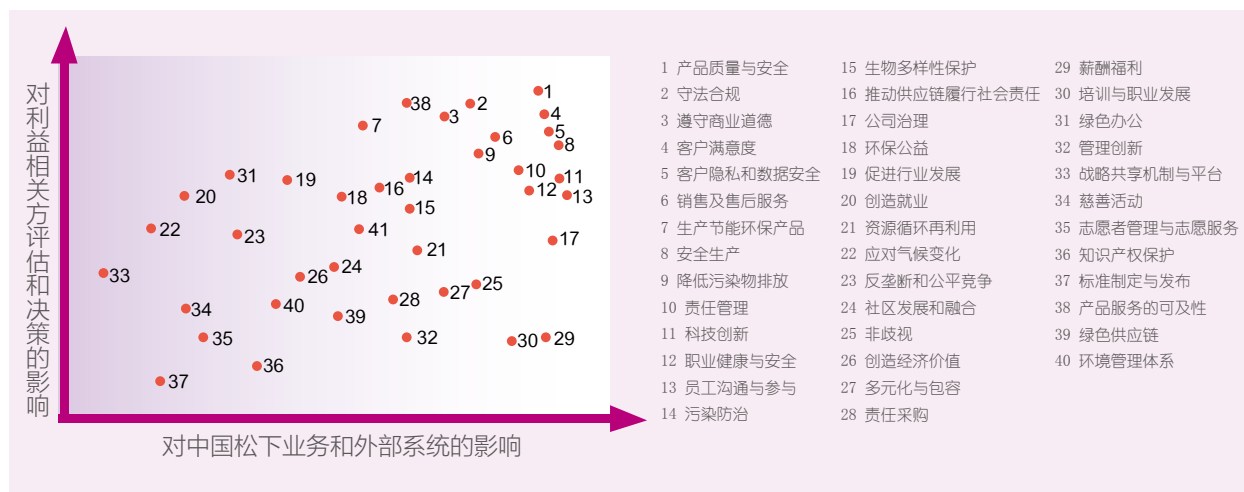


中国松下CSR推进机制

## ● 责任议题

我们持续优化社会责任实质性议题分析流程，从“对中国松下业务和外部系统的影响”和“对利益相关方评估和决策的影响”两个维度，确定对自身影响重大、利益相关方普遍关注的实质性议题，通过问卷调查与访谈，对其重要性及优先级进行排序，并最终审核确认。2017年，中国松下社会责任实质性议题分析问卷调查共回收有效问卷294份，其中内部员工137份，消费者、合作伙伴、媒体等外部相关方157份；识别并确认了包括“产品服务的可及性”“绿色供应链”及“环境管理体系”3个新议题在内的40个企业可持续发展实质性议题，更深层次地将利益相关方期望和社会责任管理融入企业决策和实践。

中国松下社会责任实质性议题矩阵

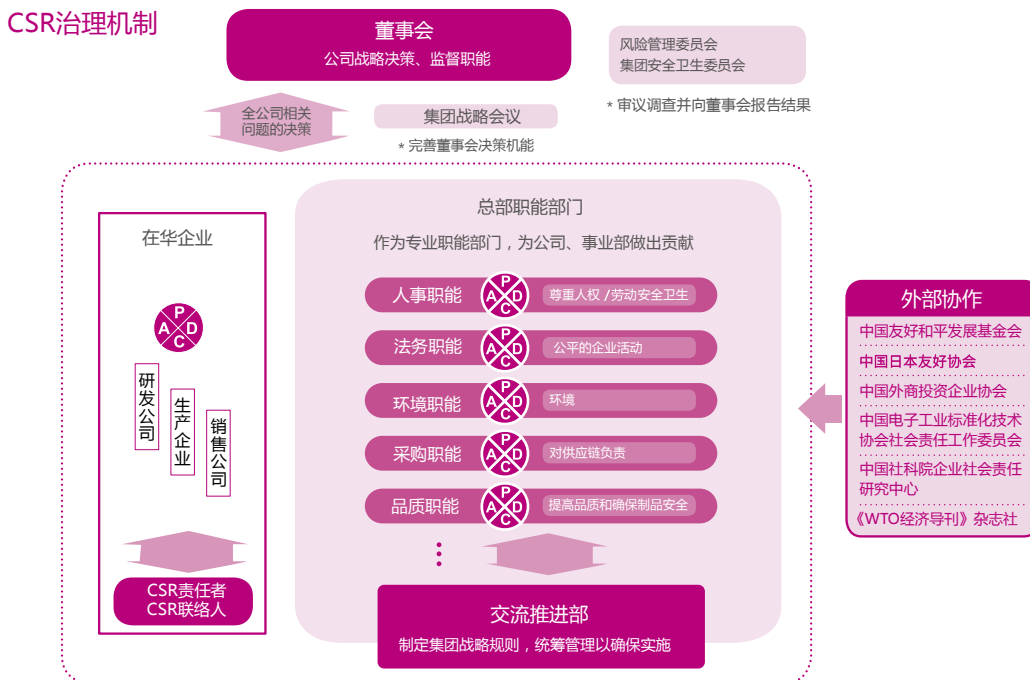


## 社会责任基础管理

系统化的管理体系是开展企业社会责任工作的制度保障。中国松下建立了立体化的社会责任管理体系，并不断完善、规范相应的机制，努力提升社会责任管理水平，实现经济、环境和社会综合价值的最大化。

### 责任治理

中国松下持续从企业战略、管理运营和业务基础多层面着手，不断提升企业社会责任治理水平。2013年，我们设立了由中国·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，整体部署和推进在华企业社会责任管理工作开展。松下中国交流推进部牵头制定社会责任规划、建立健全社会责任工作制度、研究社会责任发展方向、组织和审核社会责任报告编制及发布等工作，着力推动社会责任工作的常态化治理。在外部协作的基础上，各职能部门各司其职、各尽所能，推动环境责任、员工责任、伙伴责任等持续履行。



### 制度建设

松下中国积极参与《电子信息行业社会责任治理评价指标体系 (T/CESA 16003-2017)》的编制工作。该标准是为促进《电子信息行业社会责任指南 (SJ/T 16000-2016)》的应用和实施，由中国电子工业标准化技术协会牵头编制的，松下中国积极贡献社会责任管理和实践经验，并主动在电子信息行业企业社会责任治理自我声明和评测平台进行了评价。

此外，松下中国还积极参与《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》(CEFI-CSR1.0)的编撰工作。该标准由中国外商投资企业协会发布，旨在引导外资企业重视社会责任报告的作用，鼓励外资企业发布社会责任报告，推进履责和信息披露更加规范化、标准化。作为外资企业中履行社会责任的典型代表，松下中国自该指南筹备期间便积极参与工作，并在发布会上与其他8家外资企业共同发起倡议书，争做中国企业社会责任履责先锋，为深入推动在华外资企业的社会责任履责实践贡献力量。

松下中国结合国际、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。

## 能力建设

社会责任事业的蓬勃发展，有赖于责任文化的培育和责任能力的提升。中国松下以此作为社会责任工作的重点方向，持续提升相关负责人的项目策划管理能力，有效回应社会责任审核和利益相关方关注。2017年，我们邀请外部专家，对中国松下进行公益项目设计、传播以及应对社会责任审核的专业培训，为相关负责人的社会责任课题解决能力的提升提供了参考和启发，也为松下创业百年社会责任项目的开展献计献策。



外部专家为中国松下CSR责任者培训



中国松下CSR责任者赴华润韶山希望小镇交流学习

## 责任绩效

时值创业100周年，中国松下初心不改，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。

荣誉	授奖单位
《企业社会责任蓝皮书2017》中国企业300强社会责任发展指数第23位、外资企业100强社会责任发展指数第5位，最具影响力责任品牌奖	中国社会科学院企业社会责任研究中心
连续五年蝉联“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
2017年度杰出公益勋章、教育公益勋章	中国企业公益事业发展组委会 中国企业公益勋章峰会组委会等
电子信息行业社会责任优秀示范企业	中国工业和信息化部中国电子工业标准化技术协会
2016世界500强企业在华贡献排行榜——年度最佳责任企业	《南方周末》
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
2017中国外商投资企业履行社会责任优秀案例——公益创新奖	中国外商投资企业协会主办、WTO经济导刊承办



## 利益相关方沟通

倾听利益相关方声音，关注利益相关方需求，是开展责任行动，确保企业运营获得社会认可的重要条件。为此，中国松下不断深化透明运营理念，完善信息披露机制，拓展沟通覆盖面，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，了解利益相关方诉求，并据此开展责任管理和实践，努力赢得中国社会各界的理解、信任和支持。

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

## 责任沟通平台

中国松下重视与利益相关方的沟通，通过多样化的企业社会责任沟通平台，主动披露社会责任理念和实践，通过与利益相关方的坦诚沟通，增进彼此间的了解和信任。

### 持续发布社会责任报告

自 2013 年起，连续六年发布中国版企业社会责任报告，系统化展示松下电器多年来植根中国的社会责任管理理念、行动和成效，增加利益相关方沟通的广度和深度，成为责任沟通的有效渠道。

### 搭建内部交流专区

中国松下在内部网络中开设“社会责任交流专区”，为员工提供责任信息交流学习的平台。社会责任专业知识普及、优秀社会责任案例评选、公益活动发布及参与心得的分享，均能藉由该平台进行分享与讨论。

### 参与责任管理专业研讨

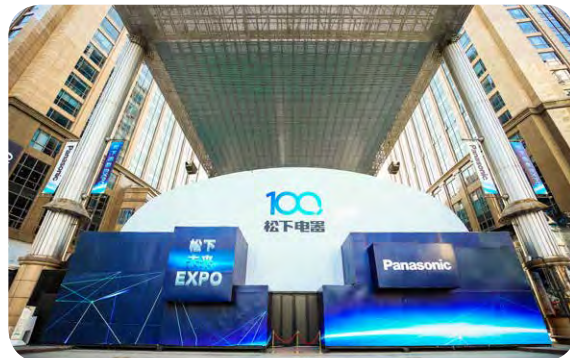
中国松下参加第十二届中国企业社会责任国际论坛、中国社会责任百人讲堂等外部社会责任论坛和研讨活动，分享社会责任管理的实践经验。

### 拓展公众沟通渠道

中国松下通过向社会公众开放松下纪念馆、举办松下未来 EXPO、组织演讲和讲座等多样化的沟通渠道展示和分享企业社会责任经营的理念、行动和成效。



松下纪念馆



松下未来 EXPO

## · 案例 ·



### 分享经营理念，传承商业智慧

2017 年 11 月，松下电器（中国）有限公司环境方案公司第一期核心经销商培训在上海召开。培训结合松下创业 100 周年主题，开展了“松下经营理念讲堂——中国合作伙伴·思享会”活动，松下电器（中国）有限公司副总裁张凯为 19 家核心经销商伙伴分享松下传承至今的经营理念和创业初心。同时，聘请专业讲师开展管理方面的培训，通过情景演练、实际案例分析等方法，充分调动了经销商的积极性，帮助他们提高责任经营能力，促进其企业健康持续成长。

# 至精，精益求精

松下电器始终秉持“贴近顾客，帮助顾客实现更加美好的生活”的理念，创造了丰富多彩的商品和服务。自进入中国市场以来，中国松下一直紧跟中国市场和需求的变化，坚持以创新价值为导向的产品战略，保持对质量与安全的极致追求，倾心为顾客提供实用而又品质上乘的产品与服务。



9 工业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



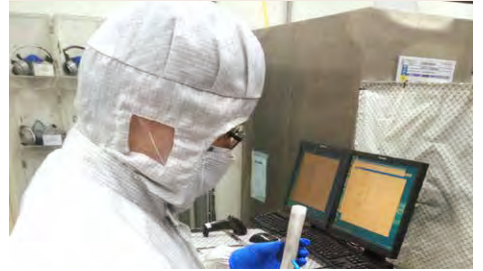
12 负责任的消费和生产

## 策略

- 完善的创新平台
- 创新成果的转化与推广
- 严格的产品质量体系
- 卓越产品和智能化解决方案
- 满足顾客需求的服务体系

## 成效

- 研发投入金额10.15亿元
- 消费者满意度98%
- 消费者投诉解决率100%



## 创新引领

创新是我们成就非凡事业的基础。百年风雨，我们始终如一地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，将领先技术充分融入智能家居、智慧出行、B2B 解决方案等多个事业领域，潜心研发，矢志创新，为拓展顾客的美好生活空间创造无限可能。

## 创新研发

为打造卓越产品，创造美好生活，松下电器在全球制定并实施统一的研发准则，坚持科技创新，不断探索推动技术进步、行业发展和社会生活方式变革的途径。中国松下积极引入集团先进技术，并根据中国本土需求，基于全球研发准则，对集团技术进行优化提升，从而更有效、更广泛地服务广大中国用户，在帮助解决社会发展问题的同时，推动整个行业的创新发展。

### 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

 3,080人  
科研人员数量

 10.15亿元  
研发投入金额

 1,487件  
发明专利申请数<sup>※1</sup>

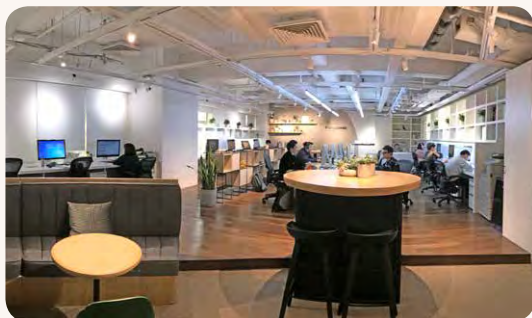
我们从中国客户需求出发，积极搭建研发、合作平台，与政府、科研院所等通力合作，开展多种符合中国地域特色的研发活动，不断提高研究、设计和开发能力，为研发出更加满足本土客户需求的产品奠定基础。



注：※1 发明专利申请数：2017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



· 案例 ·



### 紧跟流行趋势，提升产品设计

为拓展企业品牌市场，打造超越客户期待的产品，松下家电（中国）有限公司在上海建立创意中心。以产品设计开发力为轴心，通过深度挖掘中国消费者品味与需求，联合内部多个职能部门以及专业组织，共同进行产品设计，为起居空间优化、餐饮模式更新、IoT、住空间设计等领域提供极具创意性、领先性的产品与解决方案，不断扩大贡献中国社会发展的事业领域。

## 成果转化

科技创新与进步是企业强盛之基础，松下电器致力于将创新成果及时转化并推广到社会。我们不断将全球领先技术引入中国，强化中国松下的研发型企业与在华销售公司的密切合作，通过在华“开发、制造、销售、服务”的自主责任经营体制，为客户量身定制全方位的解决方案，并开发出适应本地需求的产品，为中国消费者带来充满现代感、科技感的体验，让科技创新成果真正惠及中国家庭，服务社会生产与生活。

2018年3月，在中国家电及消费电子博览会上，松下电器公布了最新的纳米水离子技术 nanoeX，在抑制细菌、花粉、去除异味等方面具有显著效果。同时，展出冰箱、洗衣机、空调、浴霸、空气净化器、大型空调 6 种搭载有该技术的产品，让广大用户体验更美好的生活。

· 案例 ·



### 供应车载电池，助力汽车行业可持续发展

近年来随着国家汽车产业政策的调整和公众环保意识的提高，混合动力车、插电混合动力车、电动汽车等环保型车辆的市场正逐年扩大。为了满足不断增长的市场需求，作为松下电器在中国的首家车载用方形锂离子电池生产基地，大连松下汽车能源有限公司自主研发开发产品材料及生产设备，生产高功率、高容量且高安全性的方形电池，为环保车辆的进一步普及以及汽车行业的可持续发展做出应有贡献。



### 助力焦化产业转型升级，创造发展动能

焦化行业转型升级的关键在于推进节能降耗和污染治理。松下制冷（大连）有限公司积极利用新思路、新模式开展行业研究，最终开发出“循环氨水为热源的制冷技术”，不仅为公司带来一亿元以上营业额，成为公司发展的新动能，还获得《焦化技术创新成果一等奖》、“中国实用新型专利”和大连市科技局科技成果鉴定等多项荣誉。

## 匠心智造

对质量的精益求精和对制造的一丝不苟,是我们事业经营的根基。中国松下始终将产品质量放在首位,把“工匠精神”植入每个松下人的心中,并将之贯穿于生产的每一个环节,保持对产品品质的极致追求,希望通过制造高品质的产品为社会创造价值。

### 质量管理

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”的经营理念以及松下电器造物管理的经验技巧,我们建立了完善的品质管理体系并贯彻实施,从产品的全生命周期上严格把控,推进检查确认、发现课题、进行改善的PDCA循环,绝不向任何不良品妥协。

#### • 强化安全合规

松下电器制定了高于国际标准的安全及性能规定,在新产品开发、设计及评价环节严格执行,并建立合规监督检查机制。2017年,我们整合技术法规与环境法规,完善《产品法规业务基准》等标准,以产品法规遵守体制确认检查表为中心,确立安全防范对策,开展安全保护活动,不断提高安全管理水平,保障产品品质。

#### • 质量改善活动

中国松下每年持续推进全员参与的品质、生产效率提高等活动,并定期举办学习、分享和竞技活动,提高全体员工的质量改善意识与技能水平。

#### • 案例 •



#### 举办 QC 小组成果发表会, 提高质量管理意识

2017年11月,松下电器2017年度QC小组世界发表会在日本召开,28个小组从4,813个小组中脱颖而出,参与现场发表活动,展示了在品质课题解决过程中所取得的成果。其中,中国出场的小组11个,无锡松下冷机有限公司获得了最高奖,其他中国的小组也获得了优异的成绩。通过成果发表活动,带动全员参与质量改进活动的热情,提升了他们的质量管理意识。



#### 举办产品法规培训会, 提升合规意识

为确保产品在设计、生产、销售等全生命周期各个环节符合国家及行业标准的要求,松下中国2017年开展了产品法规责任者研讨会、产品法规担当者培训、在华企业现场问题说明会,积极推动线上教学与线下实践相结合,为相关人员的工作开展提供支持,极大地提升了他们的法规意识及现场问题解决能力,推进在华企业的产品法规合规建设。

## 卓越产品

我们一直坚持创造卓越的产品，让每个人都能感受到科技的力量。因此，松下电器通过技术创新等手段，努力开发出多种智能化产品及行业问题解决方案，从而全面提升用户的生活品质，打造令人憧憬的美好生活。

### 案例



松下洁乐泡沫一体机CH2261WSC获得艾普兰金奖

#### 打造洁净生活 —— 松下洁乐泡沫一体机

随着生活水平的不断提升，人们对于卫浴用品的要求也随之提升。为带给人们更好的生活体验，松下洁乐推出洁乐泡沫一体机，机器搭载了松下全新的泡沫净技术，防溅同时还能长期保持便器洁净如新。另采用 ADT 超洁抗污技术，并使用了 RIM-X 静漩冲洗技术，将包含健康、舒适、整体化在内的全新卫浴理念与生活体验传递给更多消费者。



应用松下屏蔽门的北京机场线

#### 安全“守护者” —— 松下屏蔽门

地铁作为重要交通工具，为城市出行带来诸多便利，设置在列车与乘客之间的屏蔽门，则为这份便利增添了重要的安全屏障。松下电器全力支持和引导中国门控技术的发展，2008 年完成北京奥运会的重要配套工程——北京市轨道交通首都机场线的屏蔽门（安全门）工程。该工程被誉为“国门线”，是一个将屏蔽门、语音广播与乘客资讯系统集成为一体的项目，使乘客候车环境更加人性化，项目获得业主方颁发的优胜奖。截至 2017 年，松下屏蔽门已被广泛应用于全国及海外的地铁车站、高铁车站以及 BRT 公交车站，累计应用线路 37 条。



“一带一路”峰会现场的松下AW-HE58SKMC高清摄像机

#### 助力“一带一路”峰会，见证世界重要时刻

重要会议要进行画面的高速传输，让观众第一时间同步收看到会议影像，其中最重要的就是发言人的摄录画面呈现，这部分在会议设备系统中占有极重要的地位。2017 年，松下专业、高清、快速传输的 AW 系列产品因完全符合会场的高标准技术要求，为“一带一路”峰会中准确传播会议内容起到重要作用。



RTEX总线核心部件——松下A6伺服马达

#### 开启机械手高速、高精控制的利器 —— 松下 RTEX

面对工业领域网络化应用的加速，松下积极适应新时期市场变化，准确把握用户需求，2017 年起加大对 RTEX 总线技术的市场推广力度。作为运动控制量身定做的一款高端实时运动控制总线，松下 RTEX 经过多年打磨，已形成集运动控制器、伺服、步进、远程 IO、变频器等的整体运动控制系统生态圈，并以其高速、高精、高抗噪性、高性价比等特点在各行各业为用户创造了巨大价值。

## 品质服务

充满温情的服务是维系客户关系的重要纽带，也最为打动人。我们的服务从“用心”开始，用“心”对待每一位消费者；我们的服务坚持“专业”引领，用“专业”赢得更多消费者。

### 提高服务质量

松下电器始终坚守“服务就是心满意足”的理念，遵循“顾客满意第一”的宗旨，不断提高顾客服务质量，为消费者提供称心如意的专业服务。

#### 多元化的服务渠道

为保护消费者的售后权益，松下电器售后服务中心在松下官网内增加了售后服务与支援网页，同时提供商品说明书、维修政策、服务网点的线上查询服务。在公司总部设立企画课、技术品质课、客服运营课、零件课、结算课，帮助覆盖全国的松下电器售后服务店为广大消费者提供贴心、专业、迅速、高品质的服务。

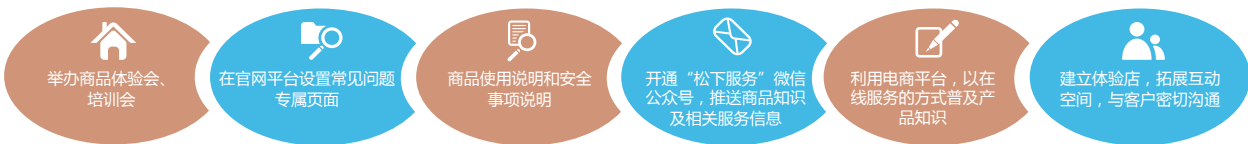


设立呼叫中心，以保障售前、售中、售后的全方位优质服务。自2018年1月起，为方便消费者迅速识别松下电器售后客服电话，统一了不同商品的售后客服电话，保证多类商品咨询一个窗口、迅速对应。

售后服务电话：**400-8811-315**

#### 产品和服务知识普及

中国松下秉持以社会和人的生活为基础的创新经营理念，开展形式多样的产品知识普及活动，为确保消费者真正地了解和我们的产品提供便利。



### 案例



#### 松下憧憬屋 —— 为您构建美好智慧家

2018年3月，位于杭州松下工业园的松下憧憬屋正式开幕，开启人们对未来时代的美好畅想。憧憬屋对住宅空间进行创意设计，结合IoT物联网技术，配以全屋智能家电，解锁大家对松下“质慧”家庭的想象。从嵌入式微蒸烤一体机和洗碗机等智能厨卫电器，到松下卫浴空间，让公众真切感受到创新技术和人性化设计为生活带来的巨大便利。



#### 松下工业技术中心 —— 为您展示先进科技成果

为给广大消费者创造一个体验及了解松下机电产品的绝佳机会与场所，松下电器机电（中国）有限公司在上海建立松下工业技术中心，主要展示松下在绿色出行、智能家居、移动通信、轨道交通、智能制造等五大行业中可提供的元器件产品及整体解决方案。

消费者在参观过程中，不仅可以了解松下在B2B领域的理念和愿景，还能亲身体验各行业的前沿技术与产品。

• 客户满意度调查

为保证服务质量，松下电器建立客户满意度调查体系，并通过第三方调研机构开展调查，以确保其有效性、完整性。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，根据其反馈结果，总结存在和待解决的问题，继而进一步开展提高客服技能水平的培训活动，为消费者提供更满意的服务。2017年，消费者满意度为98%。

● 消费者权益保护

中国松下严格贯彻执行国家规定的商品“三包”政策，全方位维护消费者的合法权益。通过参与“质量万里行”“全国电子行业客户服务大会”等消费者权益保护活动，帮助提供商品及服务政策咨询，保障广大消费者的知情权。

• 案例 •

**对产品负责到底**

2010年，部分型号电冰箱的冷媒控制阀中采用了红磷阻燃剂，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。对此，我们在中国主动召回电冰箱，开创中国家电市场首例家用电器商品的自主召回。截至2018年3月底，电冰箱自主召回284,158台，完成率已达77.73%。目前，召回仍在进行中，我们力求实现100%的召回，对刻上“松下”烙印的产品负责到底。

• 消费者投诉应对

中国松下建立了完善的客户投诉对应机制，为呼叫中心建立独立的投诉对应组别，并派专人处理投诉问题，确保客户投诉能够得到快速响应和高效解决。



**100%** 消费者投诉解决率



**99%** 客服电话投诉一次性解决率

投诉处理流程



• 案例 •

**用心应对每一位客户的诉求**

2017年10月，一位顾客反馈松下除湿机自动模式下无法正常工作。中国松下在接收信息的第一时间派专人了解情况，并安排维修人员上门。在设备观察检测排查无异常的情况下，积极向工厂了解情况，持续与顾客沟通，解释除湿机在不同温湿度条件下的工作原理，化解误会、缓解顾客不满情绪的同时，提供有效解决方案。在征得顾客同意后，我们将机器返厂检测，并在送回机器的同时提供检测报告，向顾客说明产品运行的原理和使用的方法。最终，专业的服务让顾客感受到我们对此事件的重视，获得了顾客的理解与信任。

• 消费者隐私保护

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，并指定专人保护客户个人信息。通过在信息搜集、查阅和使用等各个环节上加强管理，始终保证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，并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力度。

# 至美，美不胜收

为更好地呵护地球，松下电器一直用实际行动践行生态文明理念，在保护和改善环境方面绝不松懈，不断完善与贯彻环境管理体制，积极与利益相关方合作，围绕绿色产品和绿色工厂，持续推进环境行动的深化与落实，扩大解决环境问题的影响力。面对下一个100年，我们将继续推进环境保护工作，努力为建设天更蓝、山更绿、水更清的中国贡献力量。

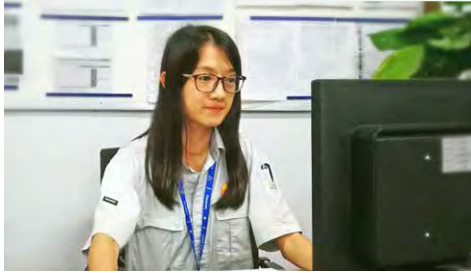


## 策略

- 完善环境管理体系
- 减少碳足迹
- 全生命周期的绿色管理
- 发展循环经济

## 成效

- 员工环境培训3.7万人次
- 废弃物循环利用率99.15%
- 其他温室气体排放同比减少0.04%
- 节能商品二氧化碳削减贡献量同比增加27.13%
- 废水排放量同比减少1.50%



## 环境治理之道

松下电器秉承“企业是社会的公器”的理念，始终以实现可持续发展为导向，推进事业活动与环境保护相协调，在重塑未来生活形态的同时，精心呵护地球之美。

### 环境愿景 2050

“更好的生活”应该是绿色、清洁、可持续的生活。松下电器致力于建设美好生活，努力减少能源使用并推动创造、活用更多的能源。2017年，松下电器制定“Panasonic 环境愿景 2050”，致力于实现“用能 < 创能”的目标。

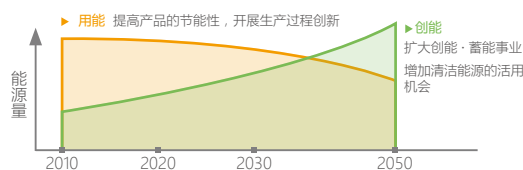
为实现“环境愿景 2050”，松下电器以提供环保智能的生活空间、为环保智能交通运输做贡献为着力点，“利用清洁能源，创建可以安心生活的社会”。同时，通过促进资源有效活用，建设零 CO<sub>2</sub> 工厂等活动，“推进对社会可持续发展有益的事业”。在中国，我们基于“环境愿景 2050”，结合地域需求，积极开展环境经营活动，以期为美丽中国的实现做出贡献。

#### Panasonic 环境愿景 2050

既要实现“更好的生活”，也要保证“地球环境的可持续发展”  
用清洁能源来实现生活更加美好舒适的社会  
Panasonic 推进减少能源使用和创造、活用更大的能源。

**用能 < 创能**

#### 环境愿景达成示意图

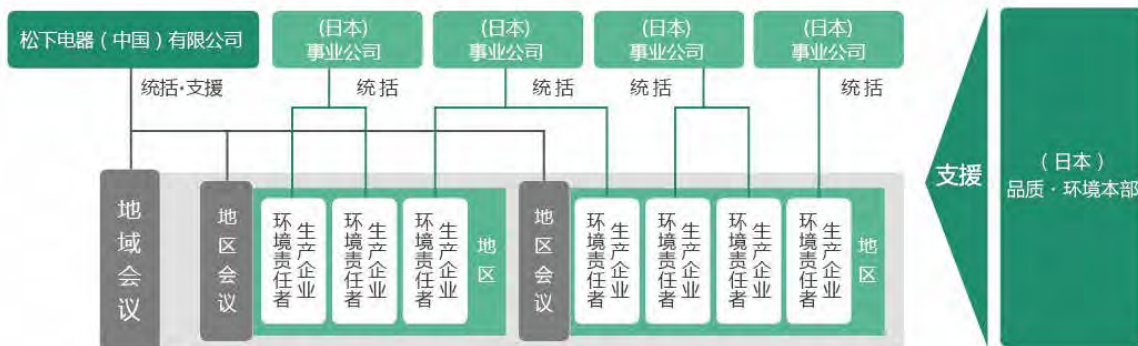


### 环境管理体制

我们对环境的关注始终如一，早在 1970 年就成立了公害调查委员会，1972 年成立环境管理室，1975 年制定《环境管理规定》，通过持续不断的体制机制的强化，将环境保护融入企业的 DNA 中传承、发展。

基于环境保护的地域特殊性，以及未来更好地把握地域社会的环境需求，并使之在经营活动中得以反映，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和集团品质·环境本部的相互协作，共同推进集团环境经营活动的开展。这一事业公司垂直管理与地域公司横向支援的体制，使中国松下制造企业的环境责任者可以得到集团和松下中国的支持，从而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。

## 在华工厂环境管理体制



垂直管理和横向管理并行的环境管理体制



· 案例 ·



### 地域会议 —— 环境责任者会

每年召开环境责任者会议，介绍松下的环境方针和活动要求、地域环境法制最新动向并分析可能对事业活动产生的影响，共享具体环境推进活动的经验，针对重点环境主题进行交流讨论。2017年9月，松下中国召开第十八届环境责任者会，重点围绕环境风险和机遇、绿色供应链、企业环境相互监察和可持续经营的社会责任活动等主题进行研讨，让各公司环境责任者更加明确新的目标、工作任务和推进方法。



### 地区会议 —— 环境管理地区别信息共享会

松下中国针对环境管理所具有的地域性特点，开展工厂环境管理地区别信息共享会，通过举办课题研讨和经验交流活动，促进了共通环境课题的解决，提升了各公司环境管理水平。2017年，以环境风险与机遇、ISO14001环境管理体系换版、挥发性有机物管控、环境保护税缴纳、环境相互监察的实施等为主题分别在华北、华东、华南召开了两轮会议，来自松下中国制造企业的环境事务责任者约120人次参加。

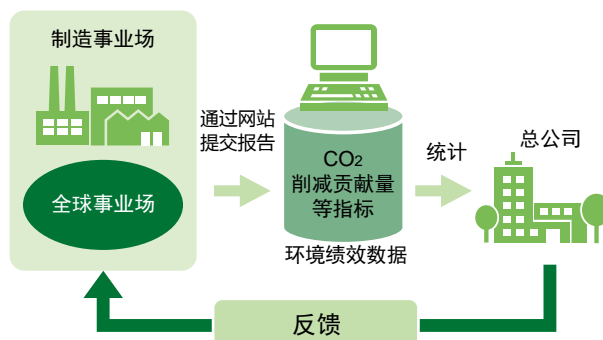
## 环保意识宣贯

中国松下结合中国社会环境保护的需要以及员工的岗位需求，每年安排员工参加公司自主开展或外部机构组织的环境培训。2017年，员工累计参训超过3.7万人次。公司还从风险防范的角度，强化面向在华企业管理层和负责绿色供应链实施的采购职能的环境培训。



## 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。我们要求，各工厂定期上报能源使用量、水使用量、废弃物·有价值物产生量、化学物质排放·转移量等环境绩效数据。基于这些数据，松下集团、事业公司和地域统括的环境经营部门可清晰地了解各工厂环境管理活动的进展情况，及时发现并反馈问题、提供解决对策并严格落实，从而推进环境活动的不断完善。

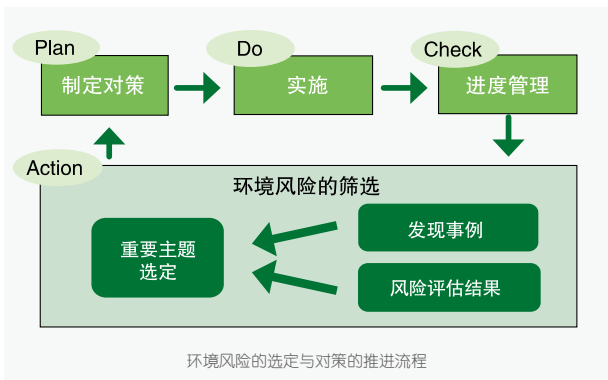


环境绩效系统的机制

## 环境应急管理

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，以推进环境风险的定期识别和有效防范。

2017年，我们以环境风险预防措施的有效性、事件发生时的相关方联络以及定期评审为中心，推动环境风险预案不断完善，最大程度地减少自身生产活动对生态环境的潜在冲击，实现对周边居民日常生活潜在影响的最小化。



### · 案例 ·

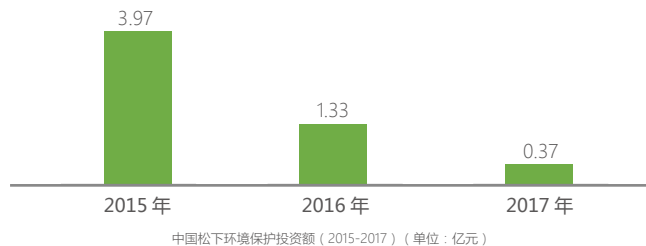


### 开展针对特殊人员的安全演练，保证生产安全

2017年6月，松下能源（无锡）有限公司以“危化品作业人员发生意外时的应急处置和联络报告”“仓库附近周边工作人员发现异常时的紧急联络报告”和“泄漏控制、处置的方法与程序”为主要内容开展了化学品应急处置演练，强化员工应对事故的自救、抢险能力，提高其快速反应能力和应急救援等能力，保证生产中的人员安全。

## 环境保护投入

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。结合中国政府对环境保护管理的日益强化，以及《环境保护法》（修订）的实施，中国松下虽然在2015年大幅增加环境保护投入，近年来仍持续不断地完善环境保护设施建设，致力于污染物排放的削减。



## 环境信息公开

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。

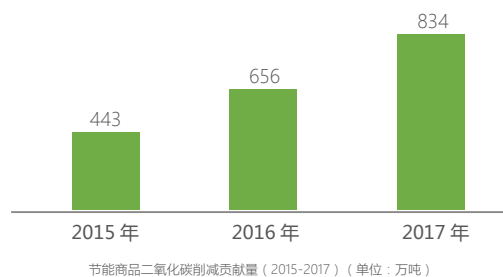
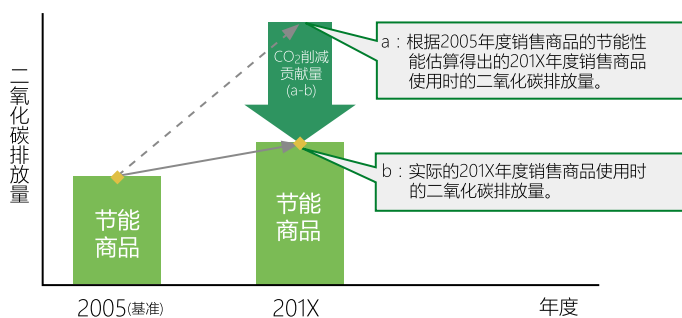


## 应对气候变化

温室气体过度排放是产生温室效应、引发全球气候变化的主要因素，减少其排放是现阶段环境保护的主要议题之一。作为应对气候变化的积极响应者与行动者，中国松下通过减少商品和生产过程中的二氧化碳足迹，降低企业运营过程中对环境的负面影响，为实现低碳经济新目标做出贡献。

### 减少商品中的二氧化碳足迹

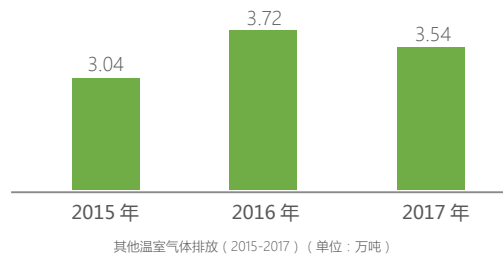
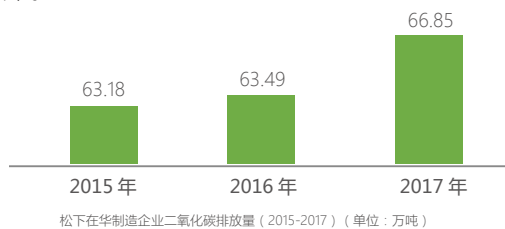
松下电器通过研发和技术改进，提高商品的节能性能，降低能源消耗，引入独有指标“二氧化碳削减贡献量”<sup>※1</sup>，用以监测节能减排的实际表现。



### 减少生产中的二氧化碳足迹

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，努力实现生产活动中二氧化碳削减。为减少由于生产规模扩大带来的二氧化碳排放总量，今后将积极导入可再生能源并通过技术手段进一步提高能源效率。

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。



#### · 案例 ·



#### 采用可再生能源，降低碳排放

松下杭州工业园的松下家电(中国)有限公司导入3.55兆瓦的太阳能发电系统，在两栋生产厂房及停车场的屋顶铺设了11,244枚太阳能面板。这也是中国松下在华工厂中规模最大的可再生能源系统，不仅为自身提供了年用电量20%的再生能源，还为园区内的其他企业提供清洁用电，整体提升了园区清洁能源利用率。

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

## 推进绿色运营

绿色运营是可持续发展背景下决定企业竞争优势的重要因素。松下电器在各项运营活动中严格把控，提升能源利用效率，减少资源消耗，通过研发绿色产品、严格控制污染，为伙伴树立绿色发展的表率。

### 绿色产品

温室气体排放及水资源消耗等重要的环境负荷也会产生在产品使用过程中。作为领先的电子产品制造商，为用户提供环境性能更高的绿色产品尤为重要。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，根据结果将环境性能得以提高的产品与服务认定为绿色产品。

#### 产品环境评价

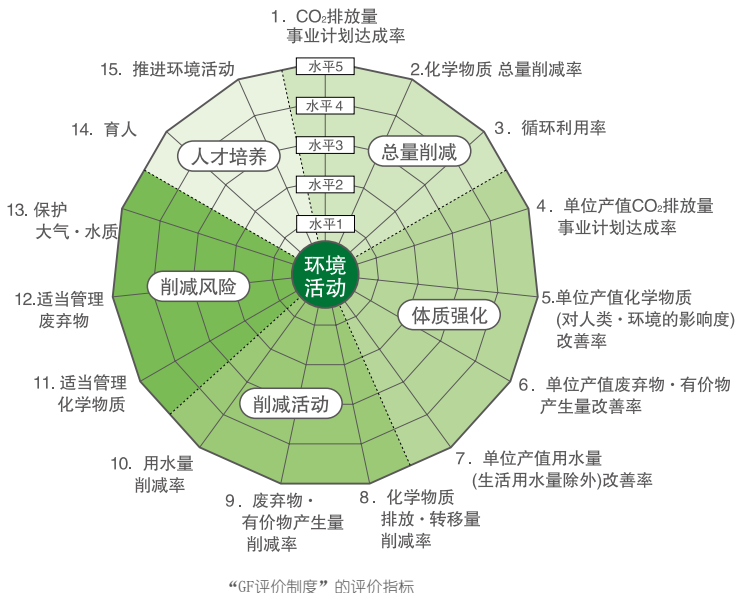


### 绿色工厂

中国松下为了降低产品生产时的环境负荷，在削减CO<sub>2</sub>排放量、水使用量、废弃物产生量、化学物质排放·转移量等方面制定了环境负荷削减计划并予以实施，促进生产活动与环境保护的协调发展。

#### 绿色工厂评价

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，松下电器建立了绿色工厂 (GF) 评价制度，并以此为基础持续推进节能减排。积极开展GF创建活动，并基于各自的实际状况推进重金属削减、可再生能源运用、环境绿化美化等活动，以此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

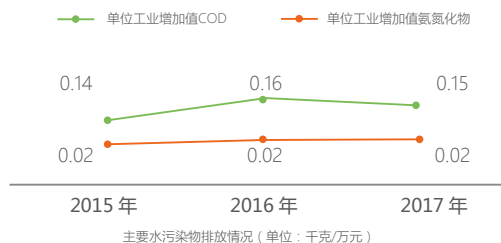
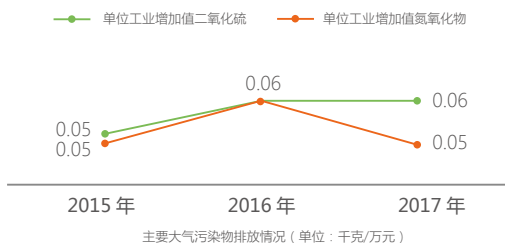
#### 必要项目：

- 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 LCA评价：产品在生命周期的各个阶段对环境造成影响的定量评价手法

• 主要污染物防治

中国政府在《“十三五”生态环境保护规划》中明确了“到2020年，生态环境质量总体改善。生产和生活方式绿色、低碳水平上升，主要污染物排放总量大幅减少，环境风险得到有效控制”的环境保护发展目标。对此，中国松下积极响应，强化推进主要污染物质的削减。



• 化学物质管理

为了降低化学物质在产品 and 生产活动中对人体和环境的负面影响，我们致力于在产品整个生命周期中最大限度减少化学物质的使用，并为此发行了《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。

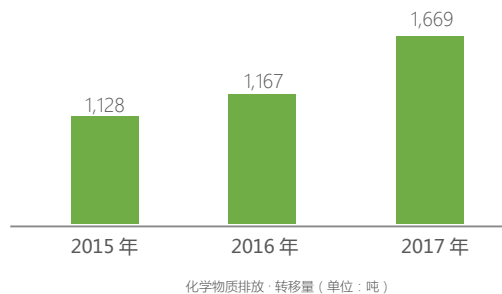
· 产品化学物质管理

松下电器积极应对各国有关产品化学物质使用的规定，在物料供应商的协助之下，面向全球范围内销售的所有领域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。



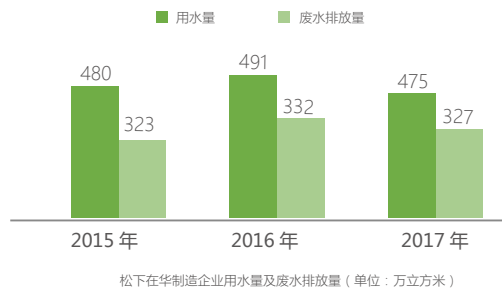
· 工厂化学物质管理

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。为减少由于生产规模扩大带来的化学物质排放·转移量，今后将进一步挖掘化学品替代的潜力。



• 水资源保护

松下工厂每年都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，并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。



• 绿色办公

秉持“绿色办公，低碳生活”的理念，我们号召员工从细节做起，节约用水、用电以及办公耗材，在全体员工中倡导绿色、健康的办公方式。

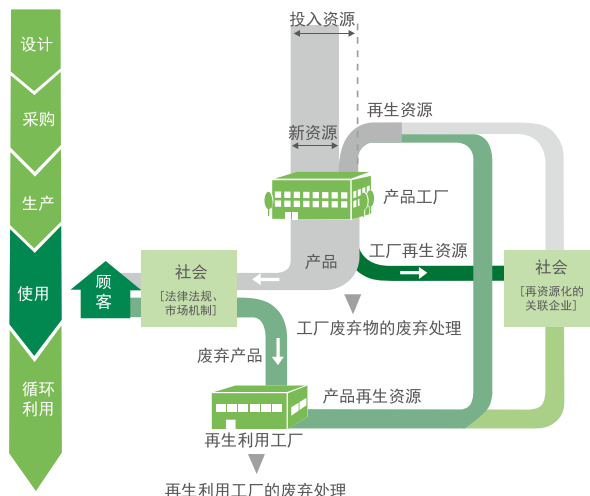
注：  
 ※1 REACH法规 — “化学品注册、评估、许可和限制”，是欧盟对进入其市场的所有化学品进行预防性管理的法规  
 ※2 RoHS指令 — 2003年1月27日，欧盟议会和欧盟理事会通过了2002/95/EC指令，“在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令”，简称RoHS指令  
 ※3 人·环境影响度 — 用于表征化学物质对人体健康和环境损害影响程度的指标，其计算公式为：人·健康环境影响度=有害性系数×排放·转移量

## 发展循环经济

面临资源紧缺的全球形势，松下电器提出“循环型制造”的概念，并予以推进，在制造流程中尽可能减少资源投入，并且系统地避免和减少废弃物，促进资源的节约、高效利用。

### 循环制造

循环型制造包括两项活动：“资源投入量的最小化、再生资源的最大化”“将生产活动中排放的废弃物最终处置量降至零”。迄今为止，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。同时，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。此外，在尽可能减少工厂废弃物产生量的同时，通过推进再资源化，使最终处置量无限接近于零。



### 循环利用

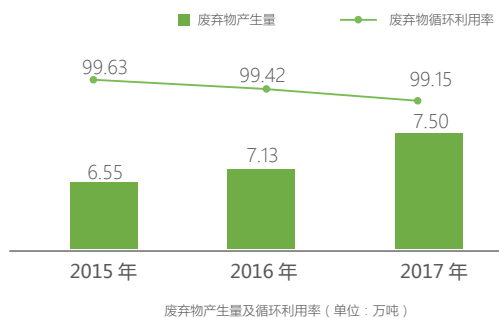
松下电器的产品范围从半导体、家电等直至住宅，在生产活动中大量使用铁、塑料等多种资源。中国松下从循环型制造的理念出发，各工厂在积极削减资源投入量的同时，努力提高再生资源的使用率。

### 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。为减少由于生产规模扩大带来的废弃物产生量，今后将进一步挖掘废弃物削减潜力。



#### 案例



切削液再生利用示意图

#### 采用再利用设施，延长物料使用周期

2017年，苏州松下生产科技公司导入切削液再利用设备，通过延长切削液使用周期，降低更换频次，实现年减少48.4%的废切削液产生量。



## ● 绿色包装与物流

随着电商物流的迅速发展，以及人们环保意识的提高，物流包装引发的环境问题成为全民关注的焦点。中国松下在保证产品质量的前提下，通过改善产品包装、提高运输效率等方式，减少包装和物流环节对环境带来的负面影响。



松下电器全球绿色物流重点活动

### · 案例 ·

#### 活用冷冻集装箱柜，降低空箱率

从国外进口生鲜使用的冷冻集装箱柜运到中国以后，由于冷冻柜尺寸特殊，大部分都无法被再次利用，只能空箱返回出口国。为此，松下物流部门积极与工厂、客户研讨，设计符合冷冻柜尺寸的装箱计划，提升空间利用率，以降低空箱运输，减少 CO<sub>2</sub> 的排放。2017 年，共计使用冷冻集装箱柜 386 个。

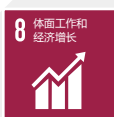
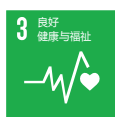


#### 出口操作自动化，助力节能减排

2017 年，松下中国推进出口操作自动化项目，出口操作自动化率达到 57%，工作效率得到大幅提升，有效减少电能消耗。另外，2018 年，我们计划与上海出口港区联动，推进出口单据电子化项目，以实现出口全程无纸化。

# 至情，情同一家

松下电器始终坚信，员工的发展是企业发展的核心驱动力，他们既是企业价值的创造主体，更是松下百年发展的基石。中国松下在全面保障员工权益和健康安全的基础上，重视人的价值与发展，为处于不同职业发展阶段的员工提供多维度的培训支持，搭建国际化成长平台，助力员工实现职业梦想。同时，关心员工需求，让每一位松下大家庭的成员，享受健康、优质、美好的工作与生活。



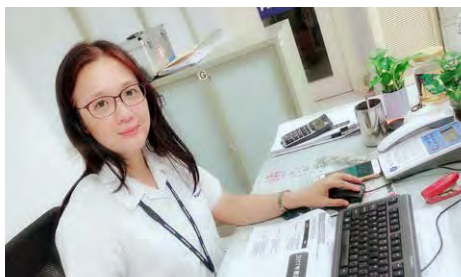
## 策略

- 推进平等就业
- 开展多样化培训
- 守护员工健康
- 营造温馨工作氛围

## 成效

- 本土化雇佣比例 99%
- 吸纳就业人数 22,360 人
- 健康档案覆盖率 100%
- 员工培训 186,948 人次





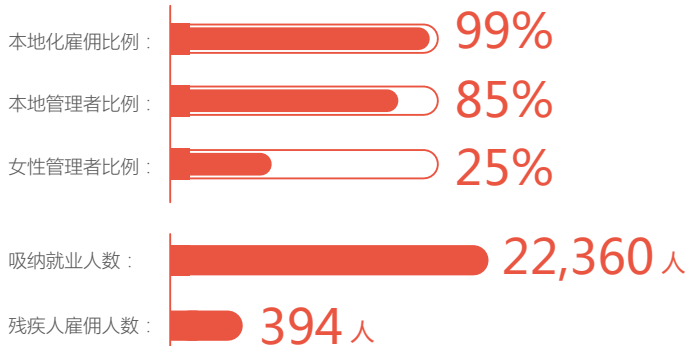
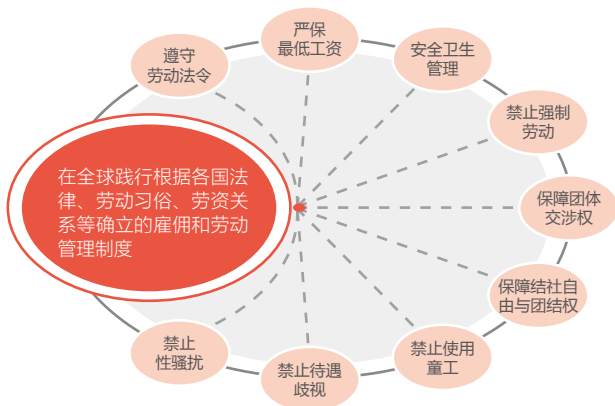
## 保障员工权益

中国松下坚持奉行“以人为本”的理念，面向全社会提供公平的就业机会，建立完善的招聘机制及薪酬福利体系，尊重、保障和维护每一位员工的权益，并与员工坦诚沟通，促进企业员工“共同体”发展。

### 推行平等就业

我们严格遵守劳动法、劳动合同法等法律、法规，反对一切性别、年龄、种族、信仰、地区等歧视行为，提供一视同仁、公平合法的就业机会，坚决杜绝雇佣童工和强制劳动，坚持男女同工同酬。2017年，中国松下员工劳动合同签订率为100%。

我们坚持本地化经营理念，因地制宜地确立雇佣和劳动管理制度，积极培养本地人才，尤其重视对女性管理者的培养，为技术及管理储备人员提供海外研修机会，打造具有国际水平的多元化管理队伍。同时，充分尊重本地员工的传统与习俗，努力创造包容、开放、多元化的工作环境。



2017年员工雇佣情况

### 完善薪酬福利

中国松下为员工提供在同行业、同地区更具竞争力的劳动条件和薪酬福利，并不断健全和优化薪酬福利体系，使之更加公平、合理，在保障员工工作价值的同时，激发员工与公司共同发展的热情。



## 倡导开放沟通

中国松下秉持民主、开放的工作生活方式，将“人人都是经营者”的理念层层深入，通过建立多样化的沟通渠道，营造开放的沟通氛围。我们鼓励员工在工作、生活中积极表达想法和建议，充分调动员工参与企业决策与经营的热情，从而汇聚众智，创造更多价值。



### 案例



#### 员工座谈会，将坦诚沟通进行到底

2017年8月，松下电器（中国）有限公司董事长横尾定显与来自中国松下五家企业不同岗位的新员工代表进行了座谈。聚焦于新员工代表们进入松下的契机、作为松下人的抱负、对百年松下的期待、面向下一个百年的思考等话题，与5位员工进行了真诚开放的沟通交流，并鼓励大家在遇到困难的时候不要气馁，希望大家通过在公司的历练，成为出色的社会人，与公司共同成长，迈向幸福人生。



#### 集体协商促进真诚合作

作为厦门市首批实施工资集体协商制度的企业，厦门建松电器有限公司自2009年起，与工会签订《工资集体协商合同》，工资集体协商代表由公司全体员工通过民主选举产生。工资集体协商制度的实施，一方面将员工的利益诉求纳入了理性合法的沟通渠道，有利于建立和谐的劳动关系，推进真诚合作，另一方面积极推动企业建立了科学规范的工资决策机制，使员工收入随着经济发展和企业效益的增长同步提升。

## 成就事业梦想

中国松下为每一位员工提供广阔的职业机会和无限发展的平台。我们构建畅通的职业发展通道，拓展和完善与之匹配的培训体系和培训资源，加强人才培育与发展，让员工与松下共同成长的同时，实现事业梦想、成就自我价值。

### 引聚优秀人才

中国松下积极拓展招聘渠道，丰富招聘模式，通过猎头、外部招聘网站、自社招聘网站、招聘会、社交媒体等多样化形式广泛吸纳英才，面向全社会提供工作岗位，打造多元化人才结构，为创新发展提供不竭动力。

#### · 案例 ·

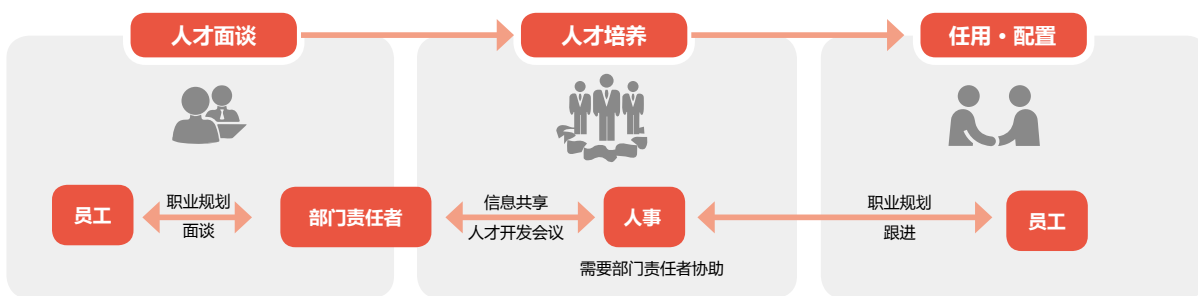


#### 海外专场招聘会吸纳英才回国就业

为了吸引海外优秀华人回国工作，2017年中国松下集团招聘中心协同10家在华企业在日本举办了首次面向在日华人的回国就职招聘会。通过前期有序准备和线上、线下多种方式的宣传，500多名华人参加了线上松下中国宣讲会，活动共收集到超过600份优秀简历。通过在日本当地举办多场宣讲会 and 面试会，目前已经吸引10名以上海外人才入职，回国成就崭新事业。

### 完善人才开发机制

中国松下持续搭建系统性、全方位的人才培养机制，畅通员工发展通道，助力员工职业发展与职级晋升。以能力评定为基础，我们构建和完善体系化的员工成长发展体制，为员工提供管理职、专任职两套职业路径；组织专题讲座与沙龙，搭建一对一职业发展对话渠道，帮助每一位员工明确职业发展目标，树立职业发展信心，在松下实现职业梦想。



#### · 案例 ·

#### 骨干经营干部人才培育

为培养本地人才，中国松下自2015年开始，逐步建立和健全对中国地域高层干部的储备人才选拔机制。由中国现任高层管理者组成专家评审会，在全公司召开经营人才开发会议（TMC），推进中国地区后备干部人才库建设，并为他们制定职业开发规划和针对性的培养计划，组织开展培训课程，全程跟进人才发展情况。项目自实施以来，共培养了10余名干部，其中已有4位升任集团在华企业总经理。

## ● 搭建多元化培训体系

我们建立多层次、多样化的培训体系，并不断优化培训资源，为员工提供多种学习选择，让不同岗位、不同层级的员工能够公平享受到符合岗位和个人发展需求的职业培训与引导，实现技能提升与自我发展。2017年，中国松下员工培训达186,948人次。

### 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，为推进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

#### 技术类研修

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、产品研发能力

#### 制造类研修

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

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

### · 案例 ·



#### 职场第一课 —— 新员工导入教育

新员工导入教育以松下电器在华各公司的新员工为对象开展，从2006年开始持续举办十余载，旨在通过入社培养，让每名新员工切身感受松下电器能为优秀人才提供的活跃发展平台与广阔发展空间。2017年7月至8月，在大连、北京、上海、杭州、广州五个城市开展新员工导入教育。松下电器（中国）有限公司副总裁张凯出席培训活动，表达对新员工的关爱与期待。前辈们向新员工介绍商务礼仪、百年企业的成功之道以及优秀高效的工作方法，帮助新员工更好地了解松下文化，以饱满的热情开展职业之旅。2017年，共计34家企业、510人参与到新员工导入教育之中，培训满意度达99%。



#### 中欧商学院 Mini-MBA 助力经营人才成长

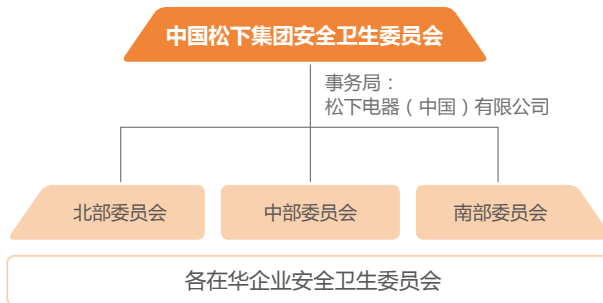
随着公司转型升级和业务发展，经营管理人才的学习提升需求日益增强。公司在原有次世代干部研修中积极引入中欧商学院的Mini-MBA商业案例学习项目，以在线学习方式向公司未来经营人才提供商业课程学习，学习成效在全国参与企业中名列前茅，得到了中欧商学院的表彰，2016、2017连续两年获评“中欧TOP20 E-LEARNING 最佳企业实践奖”。

## 守护员工健康

松下电器珍视员工创造的价值，更加重视员工的身心健康与安全。我们不断提升科学管理水平，努力打造愉悦、舒适的工作空间，为员工提供更加安全、人性化的工作环境，帮助员工改善工作生活质量，让员工在工作之余享受健康带来的快乐。

### EHS管理体系与措施

秉承“尊重人性”的精神，中国松下不断向“创建无伤害、无职业病的职场环境”的目标迈进。在松下电器的管理与指导下，我们专门设立“中国松下集团安全卫生委员会”，全面指导在华各企业的安全管理工作，以“全球劳动安全卫生方针”为指针，整体推进并实施EHS管理活动。



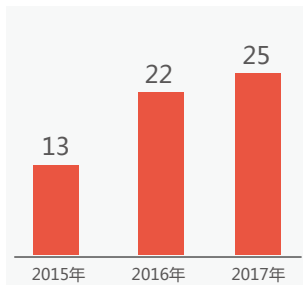
我们致力于改善和提高职业健康安全水平，持续开展日常隐患排查和安全管理自我评价，识别生产和运营过程中存在的安全风险；定期开展各项培训和应急演练，提升员工安全意识；提供完备的安全防护设备和个人防护设备，保障生产安全；通过OHSAS体系管理，控制和降低职业健康风险，最大限度减少和去除工作场所中的危险、有害因素，确保每一位员工的健康与安全。2017年，中国松下未发生重大安全生产责任事故，针对14起停工工伤事件均进行了妥善处理。

#### · 案例 ·

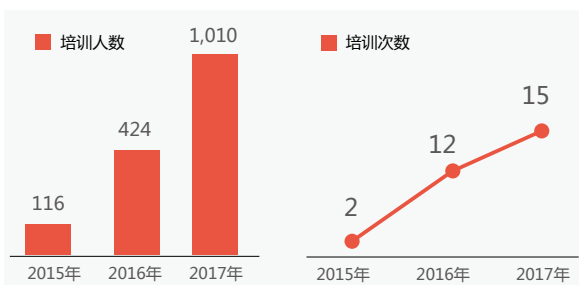


#### 强化安全生产，为员工安全不懈努力

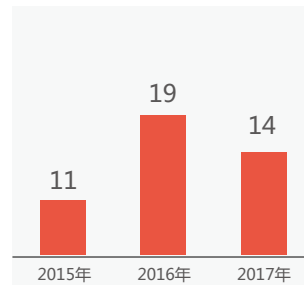
2017年6月，中国松下开展“安全生产强化月”活动，以“全面落实企业安全生产主体责任”为主题，唤起和强化在华全体员工的安全与健康意识。在松下劳动安全卫生方针的指导下，中国松下全面推进安全生产强化管理。在系统排查设备风险，杜绝人的不安全行为的同时，以强化意识、规范操作和系统防护等多重手段，努力消除或减少危险和有害因素，为每一位员工的生命健康与安全负责，真正营造安全健康高于一切的职场环境。



安全卫生培训投入 (单位: 万元)



安全卫生培训参与情况



员工停工工伤人数 (单位: 人)

### 关注员工身心健康

中国松下完善职业健康安全管理体系，通过EAP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，并设立员工心理健康咨询室，为员工的身心健康护航。2017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。

## 打造快乐职场

松下电器致力于成为“美好生活的传播者”，让员工拥有快乐美好的职业生活是我们的目标所在。为此，我们积极培育温馨的企业文化，关爱员工生活，帮助员工舒缓工作压力、改善生活质量，为每一位松下大家庭的成员营造和谐、快乐的职场氛围。

### 关爱特殊员工

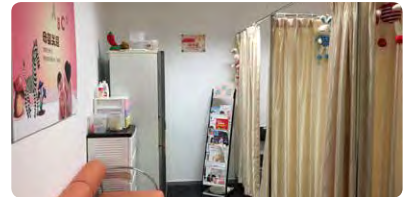
中国松下关心与支持每一位员工，给予其充分的尊重与关怀。我们设立母婴室，为职场女性提供便利；建立员工帮扶机制，通过困难补助、捐资与慰问等形式，与特殊员工共渡难关，让每一位员工都能以充足的力量拥抱工作与生活。



松下电气机器（北京）有限公司、北京松下照明光源有限公司联合开展关爱残疾员工活动



无锡松下冷机有限公司工会帮扶困难员工



松下电器（中国）有限公司设立母婴室并完善相关设备

### 平衡工作生活

我们定期举办丰富多彩的社内交流活动，增进团结协作的精神和团队凝聚力，焕发员工工作激情与活力的同时，缓解员工工作压力，提升职业幸福感，实现工作与生活的平衡。



AP社全球接力跑活动



杭州松下工业园的罗森便利店



松下中国女性员工写真拍摄

### 营造温馨氛围

中国松下关心员工生活，为员工提供丰富的文体娱乐活动，鼓励他们发挥特长，展现才艺。不仅如此，我们将关爱之情扩展至员工家庭，进一步增强员工对公司的认同感与归属感。



广州松下空调器有限公司广东特色大盆菜千人围餐晚会



松下压缩机（大连）有限公司员工家庭参观日



松下电子材料（广州）有限公司趣味运动会

# 至善，善行常为

松下电器始终将自身发展与社会发展紧密结合，持续探求以公司专长奉献社会的最佳途径，与社会共享发展成果。不断完善公益管理体系，拓展慈善领域，将企业公民责任根植于每一份善意与爱心。未来，我们将创新公益模式，努力打造公益名片，为创造一个更加美好和谐的社会贡献力量。



## 策略

- 打造公益跨界平台
- 创新支持教育与文化
- 开展环境保护活动
- 参与社区建设与服务

## 成效

- 公益捐助投入超过 780 万元
- 员工志愿者活动时长达 28,227 小时
- 松下育英基金资助大学生 9,421 人





## 加强公益管理

松下电器专注社会公益，源于初心、始于战略、系于运行。中国松下始终致力于以创新方式探索社会问题的更优解决方案，在全球方针和战略的引领下，与政府、企业、社区、学校、公益组织等广泛开展合作交流，持续发挥专业优势，实现企业与社会的更好发展。

### 公益理念与战略

中国松下以全球方针为基准，在“培养与共存”的理念指导下，在教育、文化、环保和慈善等公益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。

#### 中国松下公益活动理念与重点主题

##### 基本理念（纲领）

贯彻产业人的本分  
谋求社会生活的改善和提高  
以期为世界文化的发展作贡献

##### 基本原则

- 助力解决中国社会课题
- 充分结合松下的产业和技术优势
- 发挥集团整体力量
- 长期坚持，持续开展

**活动理念：**为创建人人参与和人人可自食其力的可持续发展社会作贡献

**重点主题：**教育支援、环境保护、减少贫困、文化沟通、人才培养

公益领域

教育创新

文化传承

环境保护

慈善关怀

### 打造公益跨界平台

中国松下相信在公益领域的合作与共享，能够促进公益资源和力量的汇聚，激发出乘数效应。我们以饱满的热情，打造公益跨界平台，通过融合企业、公益机构、社会组织、媒体、社区等多方力量，促进公益信息共享，发挥各方资源优势，探索社会问题的创新性解决方案，提升公益行动效果。

· 案例 ·



#### 智能马桶盖 助力大健康

松下家电（中国）有限公司聚焦大健康，发布了长辈机和健康机两款带有健康概念的智能马桶盖产品，并热心参与跨界交流合作，推动行业发展。2018年第二届“智能马桶盖节”发布会上，松下家电携手京东等5家企业，通过中国人口福利基金会，共同将140万台价值50万的明星款智能马桶盖捐赠给养老院，让行动不便的老人享受智能马桶盖的舒适便利。



#### 手机课堂点亮山区儿童梦想

松下电器机电（中国）有限公司利用自身优势，联合杉树基金会，于2017年8月共同启动“松下手机课堂”项目，志愿者们走进四川大凉山，开展支教活动。项目启动以来，共为大凉山五所学校的孩子们捐赠了240台手机并提供网络工具，助力解决由于通讯不发达等原因带来的资源不平等，推进彝族偏远地区的教育信息化发展。

## 支持教育和文化

教育和文化是社会焕发蓬勃生命力的重要源泉。作为百年企业，松下电器更将教育与文化的发展视为重中之重，以匠心精神，深耕下一代教育和文化发展领域，关心青少年教育成长，关注西部贫困地区的非物质文化遗产保护。

### 教育创新

中国松下为广大青少年提供公平、多元、优质的教育资源和广阔的平台，促使他们展现自身技能和潜力，努力追求梦想和精彩未来。

#### 松下育英基金

松下电器在中国的事业，是基于创业者松下幸之助先生为中国的现代化建设作贡献的满腔热忱而开展的。1995年7月，松下电器产业株式会社时任会长松下正治先生通过中国日本友好协会向中国友好和平发展基金会捐赠了100万美元，专门用于资助中国品学兼优但有经济困难的大学生。23年来，松下育英基金作为象征着中日友好的一枚硕果，在中国22个省市自治区39所大学颁发奖学金超过1,000万元，资助学生达9,421人。

#### 颁发奖学金，奖优扶贫



#### 走进工厂，参观交流



#### 高校讲座，理念传承



#### 志愿服务，爱心传递

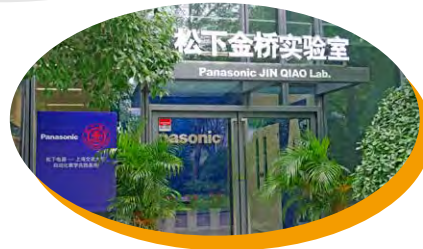


## 松下育英基金

#### 整合实践，职场体验



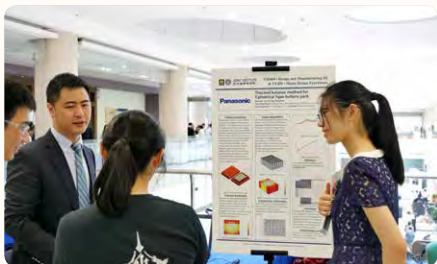
#### 校企合作，教学实践基地建设



## · 案例 ·

**开展整合实践活动，开启大学生职场初体验**

松下育英基金聚焦高校学子可持续竞争力的提升，再创校企合作新模式，与中国友好和平发展基金会联合开展“大学生整合实践”项目，为青年学子搭建连接社会的平台。在2018年第一期的实践中，来自上海交通大学、厦门大学等四所高校的40名优秀学生，走进6家松下企业，在企业导师的指导下学习商务礼仪、了解企业文化与业务运营等知识。通过一周的学习和现场实践，对具体课题提出解决方案，并进行项目展示，利用校企联合打造的实践平台，在短期内提升自己的综合管理和问题解决能力，在中国松下真正经历了一场充满奇思妙想的整合实践。

**助力上海交大密西根学院毕业设计展**

中国松下与上海交大共建自动化教学实践基地，2017年正式落户松下电器机电上海金桥实验室。基地除提供学生实习实践外，还关注大学生的毕业设计，提升学生创新能力。2017年，资助并参与的三个上海交通大学密西根学院年度夏季毕业设计项目（Design Expo Summer），在众多项目中脱颖而出，入选到该学院的展示会。未来，我们将与更多院校展开长期项目合作，为学生梦想实现助力加油。

2018年松下创业100周年之际，我们通过中国日本友好协会向中国友好和平发展基金会追加捐赠300万元，用于松下育英基金奖学金发放及活动运营。随着与中国发展进程的不断深入融合，松下育英基金的运作模式将不断升级和跨越，注重人才发展，打造创新性的“造血式”助学新模式。



• 松下图书教室

联合国可持续发展目标 (SDGs) 之一就是要求社会提供包容和公平的优质教育，中国亦提倡全民读书，鼓励公共图书馆建设，倡导社会资源积极支持。在这样的背景下，为传递松下“造物之前先育人”的经营理念，我们以创业百年为契机，于松下在华企业周边及贫困乡村，捐建松下图书教室，开展员工志愿者活动。松下图书教室采用统一视觉设计，搭载松下最新照明、影像系统，为学生创设优质的阅读环境，培养学生良好的阅读习惯，促进青少年文化素质的提高。

· 案例 ·



首间国学图书教室落户厦门天安小学

厦门天安小学地处厦门建松电器有限公司所在地区，是国学传统文化教育的示范学校，一直期待着能拥有一间属于孩子们自己的国学教室。2018年5月，首间图书教室于厦门天安小学落成，为学生们提供了舒适的阅读场所和丰富的阅读书目。孩子们在此自由借阅，汲取中华文化，并与中国松下的高管们共同开启了国学教室里的第一课。



松下图书教室落户珠海新世纪学校

珠海新世纪学校是一所民办学校，由原中国松下员工宿舍区改造而成。2018年6月，松下中国联合珠海松下马达有限公司共同捐建的松下图书教室正式落成。图书室内设计色彩绚丽、风格活泼，四周的趣味书架上摆满了各类书籍，一改以往图书室房间破旧昏暗、书籍老旧的面貌，让孩子们在明朗的空间中享受截然不同的阅读体验，并爱上阅读。

• 童眼看世界 (KWN)

“童眼看世界 (KWN)”作为松下下一代教育支援活动的重要项目之一，通过孩子的视角调查当地社会和全球环境等发展问题，旨在培养中小学生的创造力，提升他们的社会意识和团队协作能力。项目于2005年引入中国，举办了电影技术课堂、与奥运冠军交流、参观电影博物馆等一系列活动。截至2017年，共有北京、上海近40所学校的5,000名师生参与其中。

2017年8月，松下电器在东京举办“童眼看世界 (KWN)”全球竞赛年度颁奖典礼，北京海淀万泉小学的微电影作品《北京小孩的一天》摘得小学组大奖，同时荣获“最佳K-Factor奖”。此前来自中国的小学生自2010年起，曾获得4次全球单项奖。



## 文化传承

现代化进程不断加速的今天，作为非物质文化遗产保护对象的传统手工艺遇到了前所未有的传承危机和不同程度的生存考验。松下中国以匠心之道，致敬传承，通过实地寻访、拍摄纪实短片等形式，记录濒临失传的传统手工艺，倡导并支持中国传统手工艺传承。此外，联合知名商学院，探索从根本上保护和留存传统手工艺的可能性，使其与现代社会接轨，弘扬中国非物质文化遗产的传承、匠人精神以及造物之心。

2018年，松下中国联合《南方周末》，探访贵州省平塘县牙舟镇，寻找到了牙舟陶艺传承人，并实地拍摄纪实短片《时光匠人》。短片围绕牙舟古陶制作流程全篇幅展开，讲述在艰难情况下如何坚持做陶，并要继续传承这份手艺的匠人之心。



## 环保公益

中国松下坚持绿色发展理念，通过设立环保基金和参与环保公益活动，将绿色低碳的理念和生活方式，传递给员工、合作伙伴、社区以及我们的下一代，共同呵护地球环境。

### 案例



### 松下儿童环境教育活动

中国松下重视儿童的环保教育，通过在各地开展环境教育授课与主题讲座、环保科技活动与竞赛等形式多样、内涵丰富的活动，促进儿童环保意识的树立和环保知识的提升，为环保事业蓄积新生力量。2017年，在北京、唐山、上海、广州等8个城市相继开展儿童环保教育活动，以寓教于乐的形式，让孩子们在“玩”中感受环保的乐趣、在“笑”中收获环保知识。2009年6月至2018年3月，已有来自全国各地的1,009,120名学生参与相关课程学习。



### 设立环保基金

2017年6月5日世界环境日当天，唐山松下产业机器有限公司再次向唐山市政府捐资100万元，鼓励在环保领域做出突出贡献的市民。作为中国松下第一个由企业向政府捐资设立的环保奖励基金，二十年来累计捐赠300万元，对468位市民做出了表彰。未来，公司希望在自身追求经营活动与环境保护协调发展的同时，激励更多市民共同参与环境保护。

## 参与社区建设与服务

植根中国社会 40 载，中国松下始终关注运营所在地建设，积极为社区发展贡献力量。我们通过志愿服务、社区援助等形式多样的活动，充分撬动企业与社会资源，激发员工的活力与创造力，广泛投身社区服务与建设，致力于改善和提高社区居民生活水平，为社会的和谐发展与文明进步增添动力。

### 开展志愿服务

秉持“奉献、友爱、互动、进步”的松下公益志愿服务精神，中国松下自2015年以来持续开展松下公益志愿者行动计划，在同一时间、不同地点开展统一主题的行动，将不同地域、不同语言、分散的志愿者力量凝聚起来。从环保低碳的绿色出行，到敬老爱老的社区关怀，从助力特殊群体的义务献血，到以旧换新的衣物捐赠，志愿者行动越来越深入到环保、社区、公益等各个领域，志愿精神得到广泛传播。

· 案例 ·



#### 无偿献血弘扬爱心，志愿者持续在行动

广东松下环境系统有限公司发扬志愿精神，携手顺德区献血中心组织员工开展无偿献血活动，短短3小时内，63位员工志愿者积极参与其中，总献血量达22,700毫升。他们当中有第一次献血的，也不乏第二次甚至是第三、第四次持续参与的爱心志愿者。虽然只是个体在社会公益领域中的小小行动，彰显的却是善与大爱。自1999年起，广东松下环境系统有限公司响应国家无偿献血的号召，每年举办员工献血活动，曾多次荣获“顺德区无偿献血先进单位”，至今已有2,173人次参与，共计献血总量达577,950毫升。

### 提供社区援助

为改善社区建设水平与居民生活水平，中国松下数十年如一日开展社区援助，与多个村镇社区建立帮扶关系，持续在人才、教育、文化、科技、信息等领域开展交流，充分发挥企业资源优势，为社区发展注入新的活力。

· 案例 ·



#### 结对帮扶，为社区发展增添新动能

为巩固运营基础，加强企业文化建设，促进社区生活水平的提升，上海松下微波炉有限公司15年来持续在上海崇明县陈家镇立新村开展帮困结对。从促进农业增收、农民增收入手，通过物资捐助、信息支持、技术支撑、人才支援等方式，积极帮助立新村建立自我造血机制，并针对乡村发展需求开展互动学习、教育培训、经验交流和扶贫帮困等活动；积极帮助村镇解决劳动力就业问题，优先考虑录用符合招聘条件的当地劳务工，并建立长期劳务协作关系，实现了社区与企业的互利共赢。多年来，上海松下微波炉有限公司捐助金额累计达到105万元。



## 心向往之 行必能至

### 秉百年初心，承创业使命，焕发可持续发展新活力

2018年是中国改革开放40周年，也是松下电器与中国结缘40周年。40年间，中国经济发展和社会事业取得举世瞩目的伟大成就，并依然开拓创新、加速前行，释放自身影响力。非常荣幸，松下电器能够参与其中，与中国伙伴共同书写中国跨越发展的华丽篇章、分享发展的累累硕果。

我们认为，良好的商业应该是“创新”和“可持续”并重，相互融合发展的模式。作为一家全球性企业，松下电器积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），在中国、在全世界遵循统一的可持续发展方针，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、公益活动等方面实践，致力于实现企业、社会和环境的和谐，为未来可持续发展作贡献。

我们相信，中国未来发展将更有力量、更加卓越。随着在华事业的不断拓展，我们更感责任重大；回顾百年发展和在华历程，我们心怀未来，主动适应并助力中国飞速发展步伐：

我们致力于用匠心，用初心，追求极致产品，打造智美未来。未来，我们将继续以创新融入“家电DNA”，在更为广阔的空间和领域中，为顾客创造“令人憧憬的生活”，为实现“A Better Life, A Better World”努力，进而推动中国经济发展、社会进步。

我们坚守“遵循社会正义，与社会共命运”的经营理念，开展诚信运营。未来，我们将继续严守法律法规，严行商业道德，率先垂范，努力创造更诚信、更公平、更和谐的商业环境。

我们秉持“礼待自然”的态度，始终对自然保持敬畏和感恩。未来，我们将基于全生命生产周期，持续降低各生产阶段的环境负荷，开发环保产品，削减运输排放，以先进技术保卫“美丽中国”。



# 40 年同发展

## 以至责之心 同创智美未来

我们深信培养人才重于制造产品，凝聚员工向心力，为发展注入动力。未来，我们也将继续贯彻“以人为本”理念，完善员工关爱体系，让松下成为每一位员工的“家”，让松下成为每一位员工满足发展需求、实现自我价值的舞台。

我们重视公益活动的开展，全力推动社会发展。未来，我们将持续创新公益开展模式，推动更多社会力量参与其中，让每一个公益项目发挥最大价值，共创美好和谐社会氛围，更好地为社会服务，让爱传递。

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，将其融入自身发展，更以此推动社会进步。面向未来，我们将继续保持对中国发展的高度责任感，在下一个100年中持续释放松下的信念与力量，以至责之心，携天下伙伴，成就可持续未来！

松下电器（中国）有限公司 副总裁



## 关键绩效表

类别	指标	单位	2015年	2016年	2017年
市场绩效	客户满意度	%	94.3	98.0	98
	客服电话投诉一次性解决率	%	97.0	99.0	99
	产品合格率	%	100	100	100
	研发投入金额	亿元	8.63	9.60	10.15
	研发人员数量	人	2,828	2,997	3,080
	发明专利申请数	件	1,261	1,412	1,487
	合同履约率	%	100	100	100
	累计投资总额	亿元	265.47	265.79	278.98
	营业额	亿元	509	514	584
社会绩效	纳税总额	亿元	20.36	22.20	25.12
	员工数量	人	59,841	59,552	57,692
	报告期内吸纳就业人数	人	25,126	26,558	22,360
	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	9.4	9.3	8.5
	本地管理者比例	%	84	86	85
	女性管理人员比例	%	28	25	25
	残疾人雇佣人数	人	411	391	394
	职业病发病次数	次	0	0	0
	工伤事故率	‰	0.0012	0.0242	0.0202
	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
	员工流失率	%	27	29	31
	本地化雇佣比例	%	99	99	99
	捐赠额	万元	> 764	> 771	> 780
	儿童环境教育人数	人	144,015	20,832	10,942
	培训总次数	次	6,706	7,283	5,776
培训总人次	人次	203,785	189,562	186,948	
员工培训投入金额	万元	3,540	3,251	3,631	
环境绩效	环保总投资	亿元	3.97*	1.33	0.37
	能源消耗总量	吨标煤	242,976	244,186	257,119
	二氧化碳排放量	万吨	63.18	63.49	66.85
	二氧化碳以外的其他温室气体排放量	万吨	3.04	3.72	3.54
	节能商品的二氧化碳削减贡献量	万吨	443*	656	834
	废弃物循环利用率	%	99.63	99.42	99.15
	废弃物·有价值产生量	万吨	6.55*	7.13	7.50
	废弃物再资源化量	万吨	6.29	6.86	7.22
	废弃物最终处置量	万吨	0.023	0.040	0.062
	单位工业增加值二氧化硫排放量	千克/万元	0.05	0.06	0.06
	单位工业增加值氮氧化物排放量	千克/万元	0.05	0.06	0.05
	单位工业增加值氨氮排放量	千克/万元	0.02	0.02	0.02
	单位工业增加值化学需氧量排放量	千克/万元	0.14	0.16	0.15
	化学物质排放量·转移量	万吨	0.1128*	0.1167	0.1669
	化学物质对人·环境影响度	千点	104	107	111
用水量	万立方米	480	491	475	
废水排放量	万立方米	323	332	327	

注：\* 2015年的数据有误，特此更正

## 指标索引

目录		CASS-CSR4.0	CEFI-CSR1.0	页码
我们永恒的经营理念		P4.1,G1.1	1.1	2
我们的事业		P2.1,P4.1-4.5,M2.1	3.1	3
董事长致辞		P2.2,P3.1-3.2	1.1-1.3	4-5
感恩中国		P3.1	3.2-3.4	6-17
至诚，诚心正意	正道经营	M1.1,M1.3-1.4,M3.1,M3.3, S1.1-1.2,M3.5,M1.8,G6.1	1.10,2.1,2.4-2.7	20-23
	责任价值链	M3.7-M3.8,M3.10-3.11, M3.14-3.16,G6.3,S4.4,E1.6	5.1-5.4	24-25
	战略合作	M3.4, M3.6	/	25
至责，责任为先	社会责任战略	G1.2,G2.3	1.3	28-29
	社会责任基础管理	G2.1-2.4,G3.1-3.3,G4.1-4.3,G5.1-5.2	1.4-1.6,3.1	30-31
	利益相关方沟通	G6.2,M1.5-1.7	1.7-1.9	32
	责任沟通平台	G6.2	1.9	33
至精，精益求精	创新引领	M2.4-2.5,M2.7	4.3	36-37
	匠心智造	M2.2	4.1-4.2	38-39
	品质服务	M2.8-2.9,M2.11-2.18	4.4-4.7	40-41
至美，美不胜收	环境治理之道	E1.1-1.2,E1.5,E2.6	6.1-6.4	44-46
	应对气候变化	E1.9,E2.1,E2.3,E2.11-2.12	6.10	47
	推进绿色运营	E1.3-1.4,E2.8-2.9,E2.21,E3.1	6.2,6.5-6.9	48-49
	发展循环经济	E2.2,E2.15-2.17,E2.19,E2.21-2.22	4.8-4.9,6.11-6.12,6.14	50-51
至情，情同一家	保障员工权益	S1.5-1.6,S2.1-2.5,S2.7-2.10,S4.2-4.3	3.4,7.1-7.5,7.9	54-55
	成就事业梦想	S2.8,S2.14-2.16	7.6-7.7	56-57
	守护员工健康	S2.11-2.13,S3.1-3.4,S3.6-3.7	7.11-14	58
	打造快乐职场	S2.17-2.18	7.8,7.10	59
至善，善行常为	加强公益管理	S4.6,S4.9	8.1,8.3-8.4	62
	支持教育和文化	S4.7,E3.6	8.2,8.5	63-66
	参与社区建设与服务	S4.1,S4.10,S4.12-4.13	8.2	67
以至责之心，同创智美未来		A1	/	68-69
附录	关键绩效表	A2,M2.3,M2.6,M3.2,S1.3,S1.6,S2.9, S2.19,S4.8,S4.11,E1.8,E2.4	3.1-3.4,4.4,5.3,6.3-6.12,6.14, 7.1-9,7.13,8.2,8.5	70
	指标索引	A5	/	71
	报告评级	A4	1.8-1.9	72
	第三方声音	A4	1.8	73
	关于报告	P1.1-1.3,A6	1.8	74

## 评级报告

### 《中国松下社会责任报告2018》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2018》（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）之家电制造业》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（★★★★★）

公司成立报告编写委员会，由北东亚总代表担任编委会总指导，事业助成中心交流推进部牵头成立报告编写小组，负责编写统筹工作，副总裁和事业助成中心所长对报告进行关键节点把控与最终审定；企业将报告定位为推动企业责任管理、满足信息合规披露、提升企业品牌形象的工具，构建了包含全版报告、电子版报告等在内的基础报告体系；根据公司发展战略、国家相关政策、行业对标分析、利益相关方访谈等识别实质性议题；计划通过企业官网与专项会议发布报告，同时嵌入行业论坛进行二次发布，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”“产品创新”“售后服务体系”“家电召回”“安全生产”“员工权益保护”等所在行业关键性议题，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“至诚，诚心正意”“至责，责任为先”“至精，精益求精”“至美，美不胜收”“至情，情同一家”“至善，善行常为”“以至责之心，同创智美未来”等角度系统披露了所在行业核心指标的89.3%，完整性表现领先。

##### 平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工休工工伤人数”“职业病发病次数”“工伤事故率”“员工流失率”等负面数据信息，并详细阐述“家用电器商品自主召回”“除湿器自动模式无法正常工作投诉”等负面事件的发生原因与应对措施，具有卓越的平衡性表现。

##### 可比性（★★★★★）

《报告》披露了“纳税总额”“客户满意度”“产品合格率”“营业额”“环保总投资”“能源消耗总量”“员工总数”“女性管理人员比例”“本地化雇佣比例”等56个关键指标连续3年以上的数据，并就“2016世界500强企业在华贡献排名”“中国企业300强社会责任发展指数排名”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。

##### 可读性（★★★★★）

《报告》以“感恩中国，不忘使命，筑梦远行”为主题，围绕“至诚”“至责”“至精”“至美”“至情”“至善”六方面，详细阐述企业在华履责情况，章节布局清晰，诠释了企业对履行社会责任的深刻理解和价值追求；开篇插页以组图形式呈现了企业在华100年发展大事记，彰显了企业百年底蕴与在华贡献，增强了报告的辨识度；各章节过页均设置图片集锦板块，凸显了企业的人文关怀，提升了报告的悦读性与沟通性；文中通过二维码对内容进行延伸解读，并展示企业历年社会责任报告，显著的提升了报告的延展性和传播性，具有卓越的可读性表现。

##### 创新性（★★★★☆）

《报告》开篇设置“感动中国”专题，以“事业发展”“助力社会发展”“未来展望”为脉络呈现了企业责任前行步伐，呼应了报告主题的同时彰显了企业责任担当；各篇章积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），凸显了企业的全球化视野；文中设置“第三方声音”板块，从第三方角度出发引用其证言，全面客观的反映了企业履责成效，提升了报告的客观性和可信性，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2018》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：中国社科院企业社会责任研究中心主任 钟宏武  
 成员：联合国全球契约中国网络执行秘书长 韩斌  
 过程性评估员 杨静

评级专家委员会副主席

评级小组组长

魏紫川  
 钟宏武



扫码查看企业评级档案

出具时间：2018年7月9日

## 第三方声音

今年是松下电器成立一百周年。百年来，松下电器一直秉承创始人松下幸之助先生“企业是社会的公器”理念，持续回馈社会。作为改革开放之初就进入中国的外资企业，松下电器为中国经济发展和人民生活质量改善做出了积极的贡献，在见证中国经济腾飞的同时，也获得了极大的发展。这一切离不开公司优秀的经营理念、前瞻性的发展战略和完善的治理机制。《中国松下社会责任报告2018》用详实的数据、丰富的案例，全面展现了企业在履行社会责任方面坚实的管理基础、完善的制度、强大的能力和丰富多彩的实践。特别是紧跟时代发展，将公司履责实践与联合国可持续发展目标（SDGs）紧密结合，既有策略描述，又有成效展示，是一份优秀的社会责任报告。

—— 联合国全球契约中国网络执行秘书长 韩斌

责任是企业的“根”与“魂”，从社会责任的角度看松下电器，我们更能理解这家全球性“百年老店”的成功之道。百余年来，松下电器始终坚持通过技术革新，向社会提供丰富、优质、个性化的产品与服务，贯彻产业人的本分；坚持“正道经营”、坚持“造物之前先育人”、坚持“企业是社会的公器”，持续为人类的繁荣和幸福作贡献。心存善念，行则久远，社会责任已经沉淀为松下电器的能力、品格和文化，必将在下一个百年更好地贡献于社会的文明、和谐与进步。

—— 中国社会科学院企业社会责任研究中心副主任 汪杰

中国松下今年的报告保持了以往的高水准，内容丰富、数据详实、语言优美，在社会责任报告的完整性、实质性、可比性等方面都很突出。此外，还有很多突破。首先，100年主题的特别设计、感恩中国专题等，图文并茂，且有史实支撑，体现出中国松下多年来贡献中国的情怀与行动，成为报告一大亮点；其次，对联合国可持续发展目标（SDGs）的深入响应，如每一章节开篇的“策略”“成效”，以高度凝练的实践与极具代表性的数据，体现企业履责行动和成果；第三，报告在参考的社会责任标准方面也有进一步的拓展和更新，比如参考了《电子信息行业社会责任指南》《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》等，指标的覆盖性也比较好。总之，这份报告既具创新性，又有纪念性，体现了中国松下在社会责任领域的突出成就。

—— 责扬天下（北京）管理顾问有限公司副总经理 林波

## 关于报告

### ■ 时间范围：

2017年4月1日-2018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：

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）

中国电子工业标准化技术协会《电子信息行业社会责任指南》（SJ/T 16000-2016）

中国外商投资企业协会《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》（CEFI-CSR1.0）

全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）

联合国“全球契约”十项原则

国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》

中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）

### ■ 数据说明：

本报告所引用的2017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。

2017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2017年报告有出入，以2017年最新披露为准。

### ■ 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与指导和评价，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：



## 编委会名单

主 编：

松下中国 董事长：横尾定显

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、许益铭、  
金银珠、高 巨、赵向东、张书臣

法 务：刘 蕾、杨 柳

人事中心：陈培红、周 波、赵 静、王 荔、陈索拉、  
蒲彤蕾、赵 悦

客户服务：胡金喜、陈亚苹

供 应 链：张 瑛、陆慰嗣、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市场、社会和环境等各方面的履责情况，至今已连续发布六年。



扫一扫，反馈您的意见



2018

主题：感恩中国 不忘使命 筑梦远行  
评级：★★★★★  
发布日期：2018年7月13日



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

# 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