

02

和美松下 聚能美好生活



和美之美，在于合异，上下之益，在能相济。中国松下始终胸怀对社会的责任感和贡献意愿，把创新作为第一动力，重视技术研发与成果转化，强化企业创新主体地位，赋予品牌不竭生命力；把产品质量视为企业的生命线，始终以充分的专注和满腔热忱投入产品的生产与服务，打造精益求精、温暖可靠的松下；坚持客户为先，悉心服务，以诚挚之态创造美好生活；凝聚员工力量，爱护培育员工，为其提供广阔的职业发展前景；团结各方力量构建和谐包容的未来世界，与伙伴友好合作、携手共赢，对社会热切关注、倾情奉献，真正以开阔的胸怀和友爱的行动助力社会大家庭的发展繁荣。

42	科技赋能，创新驱动发展	57	关爱员工，共筑幸福职场
48	精益求精，严把产品质量	66	携手同仁，合作奋进共赢
52	服务客户，打造无忧体验	72	公益善行，情暖社区邻里

科技赋能，创新驱动发展

惟创新者强，惟创新者胜。松下始终行走在创新的道路上，始终围绕研发准则不断推进技术创新，为持续推出多元化、创新性的产品提供坚实基础，推动行业发展和生活方式变革，为企业高质量、可持续发展提供不竭动力。

潜心研发创新

创新是科技企业持续发展的灵魂，也是保持企业活力和竞争力的关键因素。为了更好地满足市场和客户需求，松下以研发准则为指导，持续加大研发投入，推进智能化升级，加速创新成果转化，生产更具竞争力的优质产品，为美好未来贡献松下力量。

研发创新绩效				
指标	单位	2020 年度	2021 年度	2022 年度
研发人员数量	人	3,941	3,911	3,679
研发投入金额	亿元	11.52	11.16	12.91
新增专利授权数	件	1,326	1,597	2,420
新增专利申请数	件	1,842	1,947	2,596

完善创新机制

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究准则，不断探寻推动技术进步的途径。中国松下积极引入集团先进技术，并结合中国本土需求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；同时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、其他行业等通力合作，开展多种符合中国地域特色的研发活动，不断增强研究、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。

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、使用便利、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，对此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

重点研发基地

- 北京
- 上海
- 苏州
- 天津
- 大连
- 杭州

研发领域

- 生活家电
- 住建空间
- 汽车电子
- 解决方案

活动类型

- 与中国的大学、政府、研究机构开展研发活动
- 与各行业领先企业联合开展创新实践
- 参与国家、行业技术标准制定
- 培养研发人员的技术创新能力



华录松下全面接管松下光存储业务，设立海外研发子公司

2022年11月6日，中国华录·松下电子信息有限公司（以下简称华录松下）与松下电器举行了松下华录日本有限公司成立签约仪式，这标志着华录松下作为松下在华光存储业务的新主体，开始全面负责光存储产品的核心关键技术研发、制造、销售及售后服务等全产业链的业务。同时，华录松下的两个母公司中国华录集团和松下控股，将发挥各自优势，更进一步深度合作，打造原始创新策源地。



激发创新活力

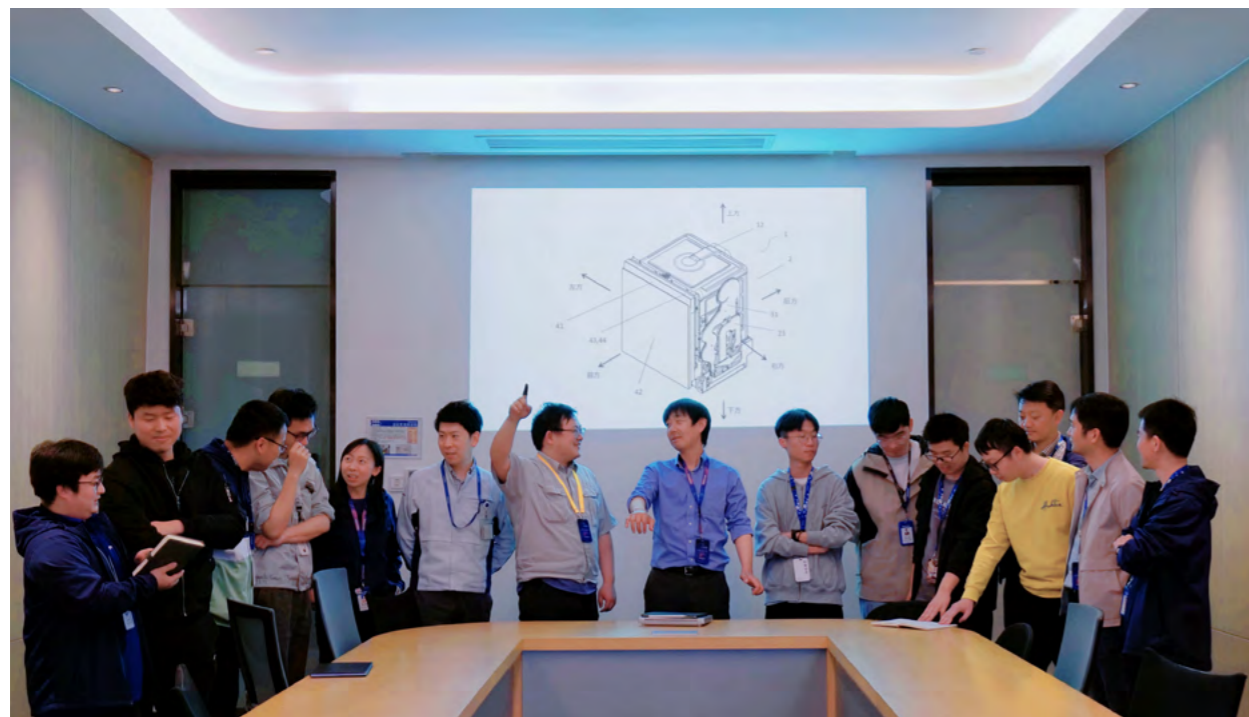
为激活创新动力源，打造发展新引擎，中国松下不断完善知识产权奖励制度，给予产出创新成果的技术人员多种奖励报酬，激发技术创新热情，并根据知识产权保护等相关法律法规，积极维护自身知识产权，不断扩大创新事业。

加强表彰奖励

中国松下根据知识产权保护等相关法律法规，制定发明奖励报酬运用基准，给予产出创新成果的技术人员专利申请奖、专利授权奖、专利实施奖等多种奖励报酬，明确、细化各类奖励报酬金具体金额、计算方式、发放时间，激发技术人员创新热情。同时，松下中国于 2021 年引入知识产权表彰制度，表彰优秀的知识产权和知识产权活动，并在 2022 年结合运营反馈意见对其修订完善，持续推动表彰活动的顺利进行。

2022 年度知识产权表彰制度奖项设置

创意奖	外观设计奖	知财活动奖
表彰对事业有贡献的优秀发明、实用新型申请	表彰对事业有贡献的优秀外观设计申请	表彰为事业作出贡献的活动，如保护松下的知识产权、避免侵犯其他公司权利等



2022 年知识产权表彰知财活动奖获奖团队

保护知识产权

松下电器始终尊重知识产权、保护知识产权，严格按照《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规开展知识产权保护工作。对内，松下积极建立并完善知识产权管理制度，开展知识产权相关培训，致力于建设尊重知识产权的文明守法企业文化；对外，松下在积极维护自身知识产权的同时保障不侵犯他人知识产权，全力维护公平有序的市场竞争环境。



知识产权保护绩效

知识产权相关培训 71 场	知识产权相关培训参与人次 1,453 人次	中国地区商标申请 316 件
-------------------------	---------------------------------	--------------------------



2023 年 4 月 26 日，松下中国知识产权中心所长原田政治出席“中国(江苏)国际知识产权应用暨合作交流大会”，分享松下的知识产权活动



面向事业现场员工开展了知识产权培训



中国松下协助警方打击利用网店销售假冒松下品牌电器的制假售假团伙，积极保护消费者权益

推进智能化升级

加快数字化、网络化、智能化发展是企业转型升级、高质量发展的必然要求。松下紧跟智能制造潮流，坚持践行“数字化 CNA”愿景，积极布局智能化生态，建立融入自动化、数字化、可视化管理模式的松下智能工厂，实现从计划、采购、制造、质量管理再到仓储的全流程数字化、信息化管理与把控，以智能手段提升效率、提高产量，在新时代格局下引领行业走向高质量发展。

广东松下环境系统有限公司获评“二级数字化智能化示范工厂”，引领未来高速发展

2022 年，广东松下环境系统有限公司荣获“2022 年度佛山市二级数字化智能化示范工厂”称号。公司自 2013 年开始进行智能化布局，逐步导入并完善各项智能制造应用系统，实现数据互通，以系统革新引领制造革新。此外，公司建成基于数据平台全过程协同的工业互联网，这将成为室内通风系统行业“单点应用—集成互联—协同创新”数字化智能化转型的成功范例，助推公司在数字化时代的赛道上高速发展。

完善层级架构

以 SAP 系统（一款 SAP 公司的企业管理解决方案软件）为基础与 PLM（产品生命周期管理）、APS（高级计划与排程）、MES（制造执行系统）等核心应用系统对接，管理从销售预测到采购、生产、完工出货整个 SCM（供应链管理）闭环的各个关键环节，实现横向业务价值链和纵向生产制造之间的集成。

信息互通融合

全面升级 MES 系统（制造执行系统），实现从客户下单到开票结账全流程的生产进度可视化；通过 QMS 系统（质量管理系统），把控原料采购、部品生产以及产品销售等各环节情况。

生产设备自我管理

利用 SCADA（数据采集与监视控制系统）与 EAM（企业资产管理系统）看板实时展示及监控设备运行情况，利用智能算法分析设备状态，实现设备故障提醒。

智能排产柔性构建

利用 APS（高级计划与排程系统）进行产能预估、瓶颈分析、统一排产等工作，快速建立多品种、多工序的生产计划；同时联动 SAP 系统（一款 SAP 公司的企业管理解决方案软件）、MES（制造执行系统）、WMS（仓储管理系统）等系统，实现生产计划集中统一管理，提升对应的效率。

可视化管理

利用可视化大屏，实现各层级数据交互共享；对接 IEMS（智慧能源监控系统），实现能源数字化管控，促进节能降本、预防能源安全隐患。

自动化智能化产线

实现自动化率从 2013 年的 11.5% 上升至 2021 年的 50.2%，目前设备联网率达 82%。



工厂全景



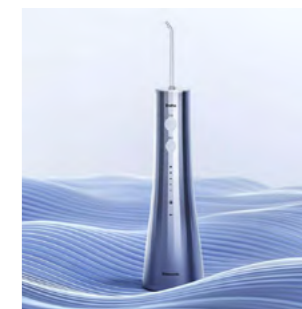
自动化产线

应用科创成果

中国松下始终围绕顾客需求，凭借先进的创新技术和丰富的研发经验，推动前瞻技术在各业务领域的应用和发展，致力为客户提供丰富的产品和解决方案，为消费者打造更加舒适便捷的生活体验。

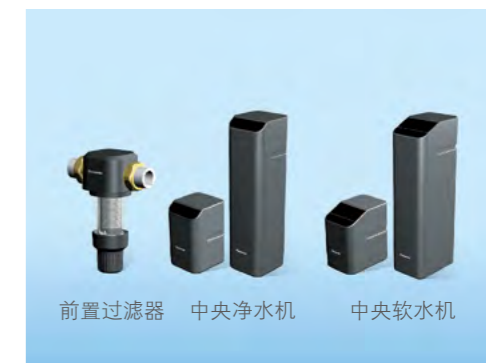
松下冲牙器 EW-1533 采用瞬时杀菌 + 超声波水流，用科技守护口腔健康

中国松下全新推出的冲牙器 EW-1533 采用“瞬时杀菌 + 超声波水流”双核水流科技，内置 UV 杀菌装置，在水流经水箱通往杀菌模组后，再通过喷嘴喷出；喷出的水经过 99% 以上的紫外线杀菌，更安全安心；真超声波水流技术，能产生无数细密气泡水流，强力清洁的同时，舒适按摩牙龈（有实验报告证明坚持使用一周可有效促进牙龈健康）。



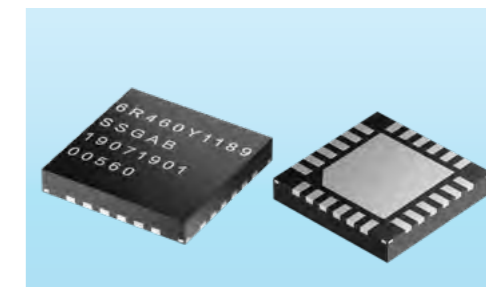
松下新全屋净水系列，全方位守护全家人的用水健康

2023 年 3 月，中国松下正式推出新全屋净水系列，从“饮、洗、用”三大生活维度全方位提供净水方案，为消费者带来高品质用水体验。从自来水入户源头入手，前置过滤器采用高精度平织过滤网，初步过滤水中的大颗粒杂质，还有高效免拆清洗技术，使用轻松便捷，把好净化第一关；中央净水机采用进口椰壳活性炭，有效过滤水中的余氯、异色异味等有害物质，全自动智能控制，省心省力；中央软水机采用优质软化树脂过滤，提供优质软水，使皮肤光滑、衣物柔软，并且延长涉水产品的使用寿命。分质供水，筑造理想人居，满足人们对美好生活追求。



活用 6 轴车载惯性传感器（6in1 传感器）技术，为安全出行保驾护航

AR-HUD（增强现实平视显示器）是一种根据驾驶员实际看到的风景，在挡风玻璃上叠加显示导航、ADAS^{*1} 功能的警告以及公路重要信息的系统。松下将 6in1 传感器技术应用于 AR-HUD，通过输出加速度和角速度，帮助客户实时检测车辆（投影仪）的振动和倾斜，客户可活用陀螺仪传感器的快速响应性进行及时修正；运用 1 个芯片，实现 6 轴检测，为提高安装位置的自由度，降低物料成本做出贡献，同时产品的高可靠性也有效满足了车载系统的安全要求。



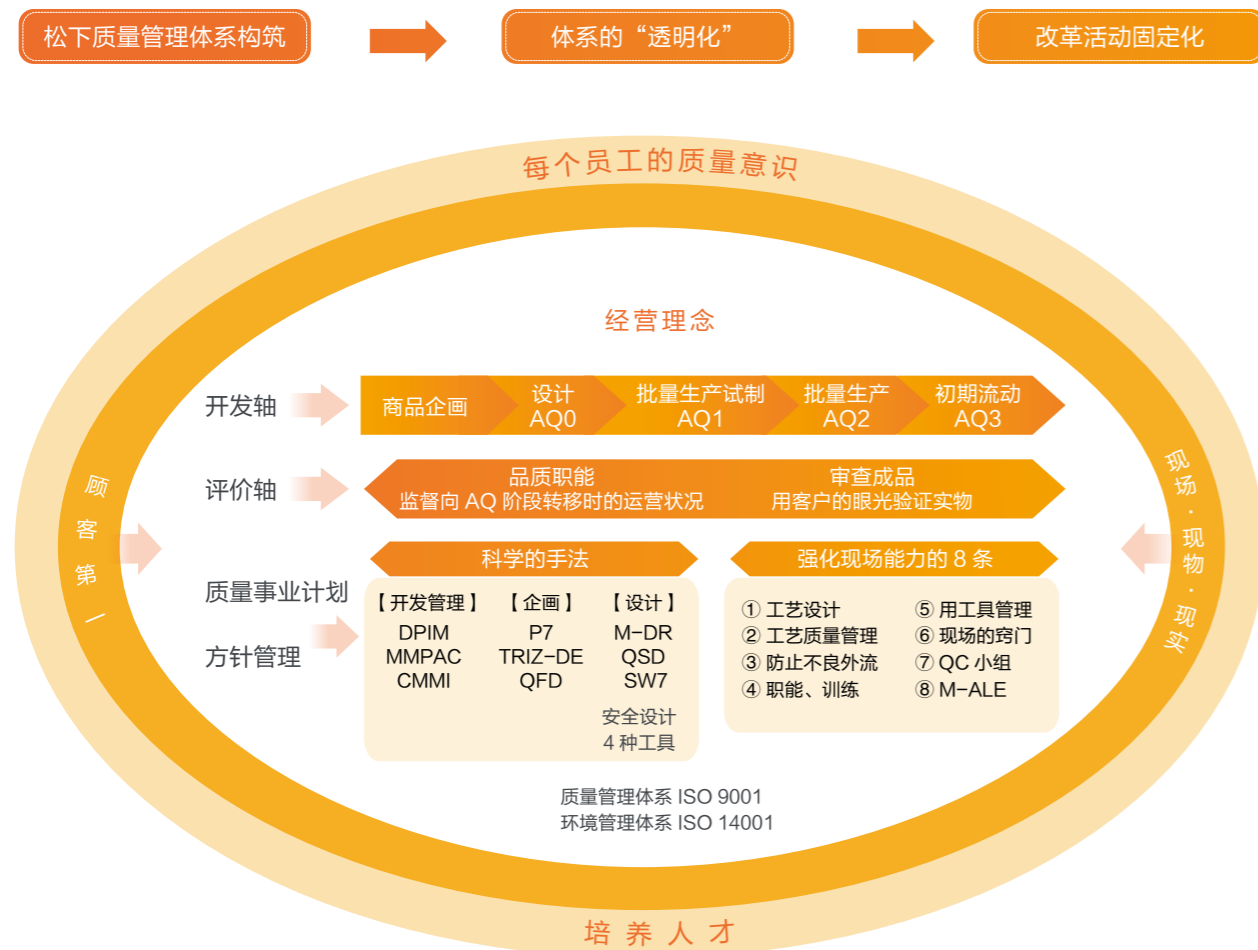
*1 ADAS：高级驾驶辅助系统。

精益求精，严把产品质量

产品质量是松下品牌长青、基业永存的核心，产品的品质、安全、合规是松下经营的根基。中国松下不断完善产品质量管理，严格把控生产过程的各流程环节，为客户提供优质产品和解决方案，致力于成为客户认可信赖的品质松下。

加强质量管理

松下集团通过制造高品质的产品为社会创造价值，遵循“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”的质量方针，中国松下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，用匠心产品为客户创造价值。



AQ：移行时的质量判断；DPIM：开发过程中的创新管理；MMPAC：制造过程中的验收方法；CMMI：能力成熟度模型集成；QFD：质量功能展开；QSD：质量安定化设计；M-DR：造物设计评审；TRIZ-DE：发明问题解决理论；SW7：软件设计7工具；P7：商品企画成功7方法；M-ALE：制造现场产品安全管理。

质量管理体系

根据质量管理体系国际标准的要求、松下造物管理的经验技巧以及现场、现物、现实、原理、原则的现场管理实践，松下从“顾客满意、品质/环境风险、产品安全、设计开发、资材采购、产品审查、制造管理、品质行政”8个维度，推进检查确认、发现课题、进行改善的PDCA循环。

- 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，绝不向任何不良产品妥协；
- 制定高于国际标准的安全及性能标准，在新产品开发、设计及评价环节严格执行。建立合规检查机制，强化产品安全合规；
- 持续推进全员参与的质量改善、生产效果提高等活动，并定期举办学习、分享，增强质量改善意识，提升技能水平；
- 开展QC小组竞技活动，通过比赛的形式，带动企业及员工参与质量改进活动的热情，提升质量管理意识。

质量改善活动

中国松下持续开展以“顾客视点”为角度的产品审查活动，站在使用者的角度，针对新产品实施全面的试用和评价，并且针对重点新产品实施总裁审查，助力产品质量提升；定期举办现场质量研讨会、QC小组竞技、主题研修及交流等活动，增强全员的质量改善意识及技能水平；推行TQM（Total Quality Management 全面质量管理）、ZD（Zero Defect 零缺陷），实现全过程质量控制及改进。



持续在集团内部开展QC小组竞技活动，提高员工质量管理意识和水平。松下·万宝（广州）压缩机有限公司“应变QC小组”在2022年广东省第42次QC小组代表大会中荣获金奖。



召开产品法规责任者会议，共同探讨、推进、强化并审视合规体系。



举办FMEA·FTA（Failure Mode and Effects Analysis 失效模式与效应分析；Fault Tree Analysis 故障树分析）分析手法研修会，针对FMEA及FTA概要、使用须知等进行学习，提升员工对品质成本的思考方式。

打造优质产品

松下秉持“呵护无界，身心如悦”的事业愿景，以建设健康、安全、舒适的生活为目标，依靠科技加持，持续推出呵护人们生活细节的优质产品，全面提升用户的生活品质，不断拓宽业务领域，提供从家电设备到智慧住建空间一体化的全新生活解决方案，创造更美好的居家生活。

松下小方盒便携剃须刀 ES-CM30，快节奏生活中带来更高效陪伴

松下小方盒便携剃须刀外观小巧，机身仅有 67mm，单手可握、顺手可拿，可轻松装进口袋，便于携带；装配进口安莱精钢往复式 3 刀头，贴近肌肤直达须根，再搭配 AI 智能胡须感应技术，可自动调节剃须强度，深层剃净胡须且亲肤不伤肤；配备进口的磁悬浮马达，转速达 13,000 转/分钟，每秒钟 33,800 次切割次数，高效、稳定、快速剃净胡须；创新滑触系统，一滑即开；支持 IPX7 级防水功能，全身防水，全方位满足用户需求。



松下 Venus 系列【纤镜】洗衣机套装荣获 AWE 艾普兰金奖

2023 年 4 月，松下 Venus 系列【纤镜】系列洗衣机套装荣获 AWE 艾普兰金奖。该款洗衣机洗涤容量高达 12kg，烘干容量 10kg，远超同类洗烘套装配置；采用离心净水洗技术和 3.0 松下水氧泡沫净技术，减少水垢沉积，实现更深层次清洁；搭载洗涤剂 and 柔顺剂双智能投放功能，一次添加多次使用；烘护机配备 Nanoe X（纳诺怡技术），拥有除菌、除味、防过敏、除皱、蓬松、皮毛养护六大护理功效；采取黄金比例正反烘，使衣物更加柔软耐久；独家定制香氛系统，在洗涤过程中渗透衣物内部，烘干过程中释放香味，使衣物更加清新。



松下创新推出母婴品牌“未北北”，用个性化关爱重塑更好未来

松下深刻洞察母婴市场的高端化、年轻化、多元化与社交化的特点，并于 2022 年创新推出母婴品牌“未北北”，产品线涵盖婴童厨具、婴童厨电以及婴童个护。未贝贝秉持“尊重宝宝天性”的理念，用个性化、治愈系、安全环保的产品，全方位呵护每一位宝宝与众不同的点滴需求和每一位妈妈独一无二的养育自信，致力于成为“个性化养育”的引领者。



提供专业方案

创新技术，至臻产品。松下始终站在客户的角度，围绕客户需求，通过提供“一站式解决方案”，推动产品技术革新，为客户解决重点难点问题，推动企业持续创新与长远繁荣，为社会发展贡献松下力量，创造更美好的永续世界。

松下自动化整体解决方案，助力解决光伏电池片检测筛选难题

以往的光伏电池片分选机存在人工分选速度慢、区分难且碎片率高、效率低下等现象。为此，松下创新提供了服务于光伏电池片检测分选机的 FPOH（总线 RTEX 控制系统）+A6N（总线伺服电机）+FX501（光纤传感器）的整体解决方案，专门为快速分选检测光伏电池片颜色差异及外观缺陷而设计，具有生产节拍快、精度高等特点，有效解决了人工分选难的问题，为光伏电池片检测分选机制造企业赋能，助力光伏行业发展。



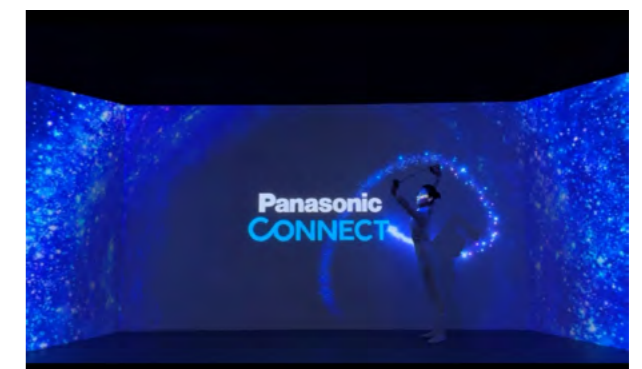
松下“6 恒气候站”全屋环境解决方案，赋予舒适新体验

松下通过创新技术，将“湿温氧洁静风”六大因子智能联动，通过空调、新风、除湿三大模块进行平衡调节，提供“6 恒气候站”全屋环境解决方案，打造符合人体需求的健康气候生态。2022 年推出的松下二代“6 恒气候站”通过多套新风 + 调湿 + 空调的模块组合，提升覆盖面积；调湿模块结合离心水破碎技术 + zaiino 次亚诺除菌技术，有效去除多种细菌、异味，保障健康的居家环境；配合空调模块的 nanoe™X（纳诺怡™X）技术深化清洁效果，营造更为安心、健康的居住环境，为消费者“智”造出更加健康的品质生活。



松下投影黑科技，高速实时追踪投影系统 ET-SWR10 打造高品质视听盛宴

松下凭借在系统工程投影机领域的深厚积淀和不断创新，打造出松下在多媒体视频、数据领域的尖端产品——易于安装和操作的 ET-SWR10 高速实时追踪投影系统。它将动作和数字内容充分融合，当其与兼容的投影机搭载使用时，能够以高达 240 帧/秒的速度将动画内容投影到快速移动的目标上，从输入到投影的延迟不到 5 毫秒，同时不断追踪并匹配目标的移动，充分保证了投影图像的准确性，为身临其境的感官体验和互动展览等扩展了更多可能，致力于助力各行业打造更高质量的视听项目。



服务客户，打造无忧体验

卓越细致的服务是松下创造百年事业的关键所在。中国松下始终秉持“顾客满意第一”的服务宗旨，积极践行“服务就是心满意足”的服务理念，切实保护客户权益，不断完善顾客服务体系，主动倾听顾客心声，关注顾客需求，持续提升客户满意度，以最优质的服务赢得广大顾客的信任与厚爱。

保障客户权益

中国松下在以专业且便捷的服务体验满足客户需求的同时，高度重视客户权益保护，坚守合规责任，通过宣传产品、客户培训等手段广泛普及相关产品知识，严格保护客户信息安全，积极应对消费者投诉，全面保护消费者的合法权益。

合规宣传产品

中国松下秉承诚信文明的经营原则，严格遵守所在国及行业产品宣传相关法律法规，严禁虚假或夸大等误导性宣传，尊重并保护客户对产品的知情权，合规落实产品、服务信息的真实性和完整性，切实保障消费者权益。

普及产品知识

中国松下秉持“贴近顾客的生活，帮助顾客实现更加美好的生活”的理念，通过多样化的产品知识普及活动，与消费者建立更多接触点；同时在产品说明书和商品醒目位置明确标注安全注意事项和使用要求，以警示潜在风险，积极保障消费者安全有效地使用产品。此外，松下积极参与 315 消费者权益保护日期间的“质量万里行”“全国电子行业客户服务大会”等主题活动，为消费者提供产品及服务方面的咨询。

产品知识普及活动

- 举办商品体验会 / 培训会
- 在官方网站刊登用户常见问题解答
- 提供商品使用说明和安全事项说明
- 合理利用电商平台，通过在线的方式普及产品知识
- 建立体验店，拓展互动空间，实现与客户密切沟通
- “松下服务”微信公众号推文，让顾客足不出户就可以了解商品知识，体验贴心周到的服务

提升产品可及

为了确保更多的消费者能够享受到高品质的产品体验，真切感受松下创造美好生活的诚挚关怀，中国松下不断延伸产品和服务的可及性，通过官网、公众号线上发布产品使用信息，普及前沿科技；在线下，通过举办商品体验会、设立巡回城市站等活动，以多渠道、全方位的方式让松下产品精准触达消费者。

松下住空间三城新店联动开业，共同打造美好人居时代

为了更好地还原符合消费者居住愿景的理想之家，松下住空间不仅广铺线上渠道，还在多座城市增设了线下门店。2022 年 12 月 3 日，位于上海、佛山、青岛三城的 4 家松下住空间新店同步开业。新店装修均主打简约自然的风格，配有松下 6 恒系统、智能照明系统、全屋净水系统等一系列松下产品。来访者可以亲身体会试用，为自家装修改造寻找更多参考，还原理想中的温暖家。

日益增设的线下门店，不仅为消费者拓宽产品可及性，提供更多便利与关怀，也充分彰显了松下住空间的品牌实力和市场信心，为未来的长足发展打下坚实基础。



松下佛山住空间



松下上海嘉定住空间

缺陷产品召回

为保障产品质量以及消费者权益，让消费者安心、放心地使用产品，中国松下不断完善产品召回制度，及时披露存在安全隐患的产品信息，并迅速公开召回相关产品，确保召回工作的及时性和有效性，全力维护消费者的合法权益。

召回风险产品，保障使用安全

由于 2007—2009 年生产的部分型号电冰箱采用了事后认定为不合格的三通阀，可能导致“冷藏室不冷”或“冷藏室过冷”的不正常现象，其中个别型号电冰箱若在故障状态下长期使用，极端情况下可能出现冒烟、起火等状况。秉承“客户第一”的理念，松下自 2010 年开始除了主要的电话对应（电话受理，以及给对象用户打电话），还通过报纸、电视广告、公司主页公告、发放召回彩页等多种方式，在全国范围内寻找购买涉及机型的客户，开创了中国家电市场首例，也是至今唯一一例家用电器商品的自主召回，并仍在为实现 100% 召回的目标而努力。

寻找冰箱

2007年3月~2009年3月生产
(196~292L)

二门冰箱

B20G1
B21D3/B21DX1
B23DX1
B25M1/B25VG1/B25VX1/B25WS1
B26M2

B25M1

三门冰箱

C23VG1/C23WP1
C25VD2/C25VG1/C25VG2
C25VP1/C25VP2/C25VX1
C25VX2/C25WS1
C28FG1
C28VG2/C28VDX1/C28VG1
C28VG2/C28VP1/C28VP2
C28VX1/C28VX2
C28FG1

C25VP1

给您添麻烦，在此深表歉意！

固定电话号码
800-803-6118

手机号码
400-656-0095

受理时间：8:30~20:30（含周六、日、节假日）
网址：<http://panasonic.cn/ref>

松下电器（中国）有限公司 无锡松下冷机有限公司
如有提供姓名、住所、电话号码等个人信息用于产品检测等，不会作其他目的使用

保护客户隐私

中国松下高度重视客户个人信息保护，根据《消费者权益保护法修正案》制定《松下电器集团个人信息管理指导基准》，严格落实客户信息管理及保护制度，持续加强在信息收集、查阅、使用等各个环节的管理，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；同时积极维护网站安全性，通过采用先进的技术和安全措施，确保客户信息在传输和存储过程中的安全性，为客户隐私筑牢防线。

积极应对投诉建议

为保证消费者舒适的购物体验，中国松下建立了完善的客户投诉对应机制，呼叫中心建立了独立的投诉对应组，由专人处理投诉问题；并将投诉处理时效与服务店以及售后经理服务指标考核挂钩，确保高效处理消费者的反馈意见。

此外，中国松下积极倾听消费者的建议，建立有效的反馈机制，将用户的痛点及建议反馈给研发、制造、品质、营业及售后服务并实施改善活动，助力产品迭代以生产更贴合用户需求的产品。

“N+1”方案商定率：

客户投诉次日内，投诉处理责任人需提交与客户协商达成一致解决方案。

“N+7”七天解决率：

客户投诉7日内，投诉责任人需确保提供的处理方案得到客户认可，并对客户进行回访，确认后方可关单。



投诉应对绩效

2022年

客服电话投诉一次性解决率

99.5%

客户电话投诉解决率

100%

客户投诉整体七天解决率

100%

提供卓越服务

中国松下秉承客户至上的服务理念，坚持用心服务客户，深入挖掘客户需求，通过多元服务渠道、优质售后服务、持续改进的服务以及积极应对消费者投诉的态度，赢得客户的信赖和市场的认可。

多元服务渠道

为了兑现对客户“倾情用心、无处不在”的承诺，中国松下立足客户需求，除线下为用户提供优质的服务外，还搭建了线上的新媒体矩阵，覆盖微信、微博、小红书等新媒体渠道，致力于打造与客户“零距离”的交流和服务空间，带给客户更加便捷、贴心的多元化服务体验。

线上

通过官网、微信、微博、小红书、抖音等网络平台，多渠道响应顾客需求，提供快捷“一对一”客服沟通。

公域

松下官网
https://panasonic.cn/

全面查询产品信息、保修期限、保修卡等信息内容。

松下服务
官方微信公众号

提供售前产品详细介绍、售中订单主动跟进、售后安装自动派工等全程管家式便捷服务；通过微信推文向消费者普及产品使用方法，增加与用户的接触点，提供无微不至的服务。

松下服务中心
官方小程序

利用“松下服务中心”小程序和客户线上互动，解决客户疑问。

松下服务
官方微博

通过微博实施舆情对接，第一时间了解用户对产品、服务等的不满，并转给企微客服快速处理，提升用户满意度。



私域

松下服务
企微管家客服

1v1 管家式服务，主动服务用户，实时跟进用户诉求，快速解决用户问题；为用户提供多类型服务，如产品使用技巧、各类问题答疑、保养贴士、节日关怀、福利活动等。



“松下服务”
企微管家客服

线下

服务网点 全国服务网点超过**2,000**家
服务覆盖率**100%**

松下官方客户服务中心 **4008-811-315**

智能语音系统上线，**24小时**服务，全年无休

优质售后服务

为了更高效地解决产品售后问题、顺应顾客更多使用移动端的生活方式的变化，中国松下建立健全线上售后服务体系，在松下官网内增加售后服务与支援网页，实时跟踪售后服务进展；同时提供说明书、维修政策、服务网点的线上查询服务，为广大消费者提供贴心、专业、迅速、高品质的服务。2022年，中国松下为进一步提升顾客售后服务体验，针对部分商品在保修期内出现非人为原因故障的情况，为用户进行更换新机，即“以换代修”服务。

在松下的服务终端——全国的松下售后服务店中，展示售后服务流程及联络方式，让整体售后服务流程可视的同时，也让松下售后服务店的工作人员日常多进行流程点检，从而提升服务质量。



持续优化服务

中国松下本着对客户和产品负责到底的态度，不断优化和完善服务全过程，让客户享受更及时、更贴心、更优质、更方便的专业服务，为用户带来更加美好的生活体验。

公示保外维修费用标准

在松下认定服务店内，公示保外维修费用参考价格；在“松下服务”公众号中，可以查询保外维修的零件收费、维修工费等信息。

推出 1V1 企微管家客服

推出以企业微信作为纽带的企微管家客服，用户遇到问题时随时出面、及时解决；用户进行咨询时高度响应；偶尔活跃在用户的微信生态中渗透式加深用户对松下的好感和信任。

提升产品说明书可读性

将产品使用说明拍摄成视频，用户可通过“松下服务”微信公众号轻松获取对应产品的使用说明，提高说明书可读性。

持续开展家电清洗服务

在用户对卫生安全问题愈加重视的背景下，针对冰箱和洗衣机为主要服务产品，持续开展家电清洗服务。

微博舆情监控

通过微博进行舆情监控，第一时间了解用户对产品、服务等的不满，转接给企微进行处理，维护品牌形象。

服务号码监测

通过第三方进行服务号码监测，打击虚假服务，维护用户利益。

客户满意度调查

客户的满意是企业发展的最大动力。为了保证服务的质量，聆听消费者的声音，中国松下以提升用户体验、改进产品水平为目标，定期开展客户满意度调查，收集客户需求和感受，通过多种渠道，加强与客户的互动交流，了解客户需求，不断提升客户满意度和信赖感。报告期内，中国松下客户满意度为 98%。

关爱员工，共筑幸福职场

松下秉持“造物之前先育人”的理念，尊重和保护每一位员工的基本权益；重视员工发展与成长，完善员工培训体系建设，畅通职业发展通道；构建员工关爱体系，慰问帮扶员工，开展丰富多元的业余活动，打造幸福职场，成就幸福员工。

维护员工权益

中国松下高度重视员工的合法权益，坚持平等雇佣原则，完善薪酬福利体系，推进民主管理，提升员工体验和幸福感，构建和谐、规范的劳动关系。

坚持平等雇佣

中国松下全面贯彻执行《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求，坚持平等雇佣、同工同酬，禁止使用童工和强制劳工；营造多元、包容的工作环境，为职工提供均等机会；禁止任何形式的就业歧视，尊重并公平对待不同性别、年龄、学历、民族、宗教信仰和文化背景的员工。报告期内，中国松下劳动合同签订率 100%。



完善薪酬福利

中国松下持续加强薪酬体系建设，不断完善福利保障体系，为员工提供富有竞争力的工作条件和薪酬福利，按时、足额缴纳各项社会保险，同时关注员工健康，规范落实健康体检、休假等制度，为员工提供全面保障。2022 年，中国松下员工人均带薪休假天数 11.4 天。

- 保险保障：** 社会保险全员覆盖，并为员工提供人身意外、重大疾病和养老类法定外商业保险。
- 关怀制度：** 员工生日卡、节日礼物、交通津贴、采暖津贴、爱心母婴室等员工关怀制度。
- 带薪假期：** 保障法定节假日、带薪年假等假期，并给予旅游津贴福利，员工享有合理休息和休假的权利。
- 福利基金：** 设有部门教育基金、团队建设基金、员工福利基金等类别广泛的支持基金。

推进民主管理

中国松下秉承“人人都是经营者”的民主管理理念，鼓励员工积极表达意见、建议和合理诉求，保障员工权益主张的畅通性，并通过多种渠道收集员工意见。在 2022 年度员工意见调研中，中国松下员工敬业度达到 76%，连续 5 年提升。同时，中国松下积极回应调研结果中的意见，采纳合理建议，并根据企业状况不断完善改进。



帮助员工成长

人才的储备与培养是企业稳健长远发展的重要支撑。中国松下为员工成长、实现自我价值提供广阔的发展空间，制定多层次的培训计划、建立畅通的职业发展通道，以帮助员工挖掘自身的无限可能，促进员工的成长和企业的高效发展。

开展员工培训

中国松下以培养事业发展所需要的管理、制造、技术、营销等高级专业人才为目标，建立了科学、完善的培训体系，并结合员工岗位技能提升的需求，为不同岗位、不同级别的员工提供多层次、全方位的培训课程，助力员工实现技能提升与自我发展。



打造便捷、高效的线上学习平台“松果学院”

2020 年，以“提高 CNA 地域员工的专业能力，以此推动事业的不断成长”为目标，中国松下正式启用松下集团共通在线学习平台“松果学院”。2022 年 7 月，平台上线 miniMBA、岗位研修、日语研修等项目以充实研修内容；9 月，启动集团微课大赛，鼓励员工积极上传课程资料，助力营造互相学习、共同进步的良好氛围。截至 2022 年 12 月，已有 58 家企业完成平台导入，用户数超三万人。



深化落实培训改革，促进经营候任者培育

2022 年，松下电子部品 (江门) 有限公司开展总经理塾活动，为期 9 个月。活动由总经理直接指导，由跨部门人员组队，通过参加公司高层和外部老师授课、培训，参访一汽大众、微信总部等标杆企业，助力开拓视野、激发思维创新，培养有前瞻性目光的未来管理者。活动期间，小组成员围绕公司未来发展路线，如“实现集约模块化生产”“第二工场规划”等课题内容设定，开展头脑风暴，分析总结可行性，为公司经营出谋划策，同时也促进跨部门的交流与协作。继 2021 年启动总经理塾活动以来，两期共培育了副课长、系长、班长及基层人员 54 名，在提升了个人能力的同时，也增强了团队协作能力。有些课题活动也实际落地并取得了很大的成效。



畅通职业发展

中国松下不断完善员工职业发展通道相关制度，为员工提供合理、公平的职业发展平台，员工可以依据“KPI/个人挑战计划”的绩效管理方式以及“职业发展规划”制度规划自己的职业生涯并完成自己的职业发展目标。

职业规划 (本人实施)

前景·梦想 (目标)

考虑未来的梦想与前景, 描述职业规划目标

差距

职业规划制定

明确差距, 对今后希望提高的技能与配置·异动希望进行设定

现有能力

回顾职业生涯, 对个人长处与不足进行再认识

面谈

职业规划 (上司实施)

能力的把握

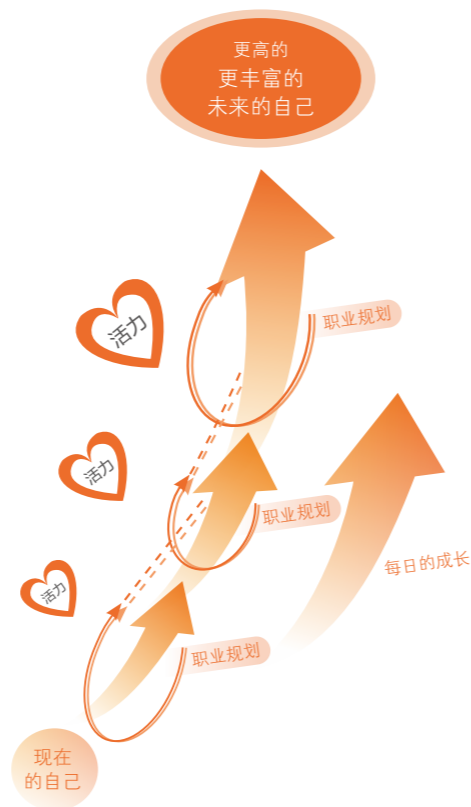
根据部下的特性 (能力等) 确认其发展方向

职业规划制定

组织业务需要与部下的希望相结合, 研讨部下的技能强化、升格配置等

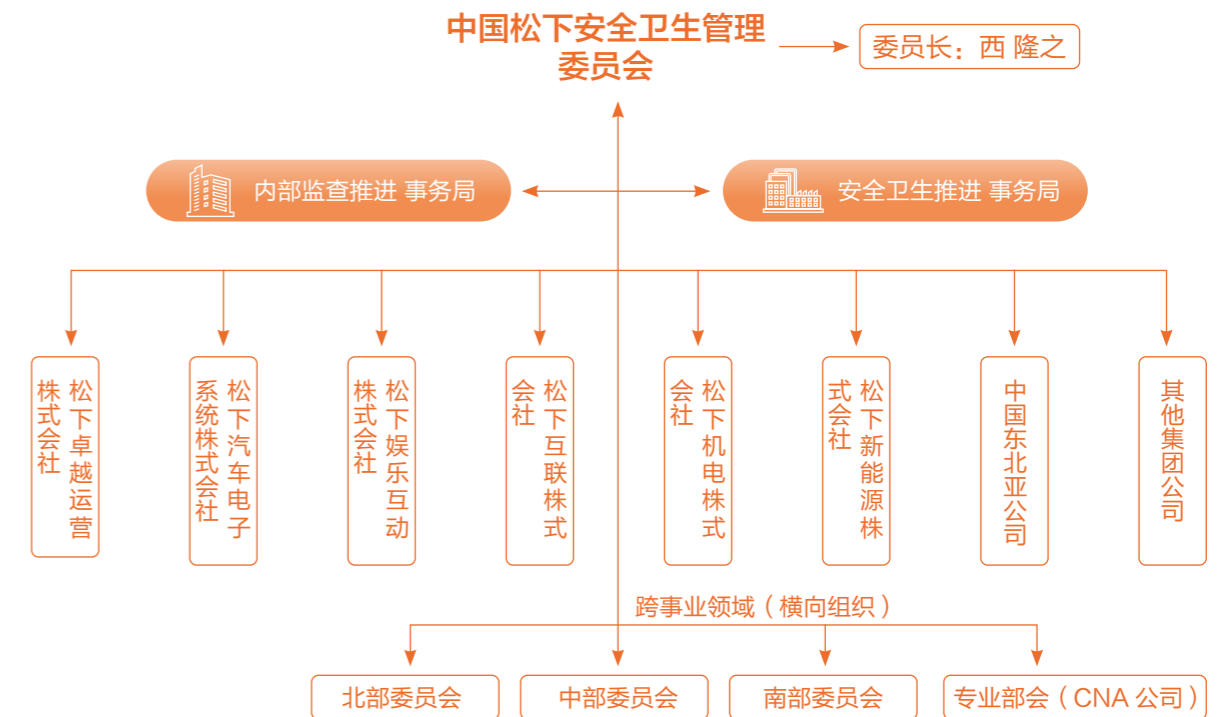
组织业务的需要

从全公司最佳视点出发, 根据组织业务的需要, 考虑部下的职业规划



保障员工安全

松下集团致力于营造令员工身心健康的安全且舒适的工作环境。为此, 中国松下不断完善安全卫生管理体系, 打造安全的生产环境, 增强员工安全意识, 关爱员工的职业健康, 致力于为员工搭建身心愉悦的舒心职场。



E-Challenge (凌云计划), 为人才提供探索自我职业发展的可能性

为了给员工提供更宽广的成长平台, 助力员工最大程度地施展才干、进阶职场, 松下中国特推出 E-Challenge (凌云计划), 定期发布公司内的各种职位机会, 所有员工均可申请, 人事部门会在信息保密的基础上安排招聘部门与应聘者面试。若面试通过, 应聘者即可入职招聘部门。



姓名: 周徐瑛
入社时间: 2011 年 7 月

原公司及职位: 松下家电 (中国) 有限公司 技术管理
异动时间: 2021 年 11 月
现公司及职位: 松下电器 (中国) 有限公司 中国成本推进室主管

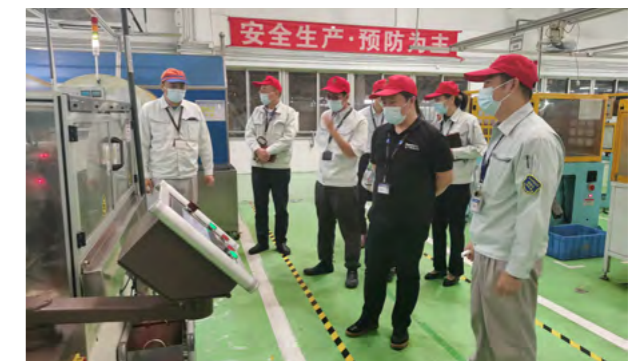
“来到新岗位后, 有种刚进公司的措手不及, 但在新领导和北京同事的理解和支援下工作慢慢进入正轨。在这里, 我第一次直面了松下在中国市场所面临的激烈竞争, 更是第一次和高层面对面接触。这个新世界的宽广性远远超乎了想象, 我将努力通过从不同视点看待问题, 让自己长成粗壮的树干。”

安全生产管理

中国松下以“创建无伤害、无职业病的职场环境”为管理目标, “以劳动安全卫生行动指针”为指导, 建立“行为安全 + 设备本质安全”的安全生产工作体系, 并设立专职委员会“中国松下安全卫生管理委员会”, 每月召开安委会会议, 定期汇报安全工作, 开展现场巡查活动, 排查安全隐患; 组织员工开展各项培训及演练, 提升突发事件应急处理能力; 制定《员工行为基本规范》, 明确员工行为安全基准, 将安全管理履行到细微之处。2022 年度, 中国松下安全生产投入 11,625 万元。



珠海松下马达有限公司通过导入油雾净化器, 改善切削时产生油雾的问题, 避免安全事故发生



广州松下空调器有限公司开展安全生产隐患排查活动

安全文化建设

中国松下持续关注员工安全素质的培养，构建完善的安全文化体系，面向全体员工开展日常安全培训活动，并持续跟进员工安全培训效果；持续推进“安全生产强化月”活动，包括讲师培训、设备基准研修、班组长研修、进修者安全培训以及安全知识竞赛活动，不断提升员工安全素质，深化员工安全意识，营造全员参与、人人重视的安全文化氛围。



安全培训绩效

2022 年

安全培训次数

2,129 场

安全培训参与人次

184,041 人次



松下集团 CNA 地域健康·安全卫生论坛举办，旨在提升中国地区各企业健康、安全卫生管理水平。



广州松下空调器有限公司联合广东 6 家企业举办安全知识竞赛，竞赛以“遵守安全生产法，当好第一责任人”为主题，6 家企业共计 120 人参加。



松下新能源（苏州）有限公司组织开展 5S 强化月暨安全环保月活动，通过公司总经理巡查、全体员工观看宣传教育视频等方式，增强员工安全生产意识。



松下新能源（无锡）有限公司通过制作不安全行为的视频，并要求全体员工观看的方式，普及安全知识，减少不安全行动的出现。

守护职业健康

中国松下将员工身心健康放在员工发展的重要位置，不断完善职业健康安全管理体系，并通过 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；设立员工心理健康咨询室，为有心理咨询需求的员工排忧解难，全面保障员工的身心健康。



松下家电（中国）有限公司通过邀请红十字会开展急救培训、建设职工健身中心等方式，不断强化医疗服务、优化体检项目、改善运动环境，呵护员工健康成长。

关怀员工生活

松下致力于成为“美好生活的传播者”，在企业与员工共同发展的道路上，不断助力员工成长的同时，关爱员工的生活，关爱特殊员工群体，帮助员工排解身心压力，努力为员工打造温馨舒适的工作氛围，让员工切实感受到松下的关心与关爱。

帮扶慰问员工

中国松下始终与员工共同成长，努力照顾到每位员工的点点滴滴，建立了员工帮扶机制，通过困难补助、捐资与慰问等形式，给予员工爱护支持，与员工共克艰难、共渡难关。



松下万宝美健生活电器（广州）有限公司开展为困难职工春节“送温暖”慰问活动

2023 年新春佳节来临之际，松下万宝美健生活电器（广州）有限公司工会开展困难职工春节“送温暖”慰问活动，给 28 名困难职工送去了米、坚果及零食大礼包，并与困难职工亲切交谈，详细了解困难职工在家庭生活、健康状况、子女上学就业等方面存在的困难与问题，鼓励他们要坚定克服困难的勇气与决心，并提前预祝他们新春快乐，为困难职工献上一个温暖祥和的春节。



关爱特殊群体

中国松下始终关注和支持特殊群体福祉，重视特殊员工身心健康，为他们提供健康检查、心理支持等方面的帮助，以便制定更适合的工作安排，努力保障特殊群体平等权益。

青岛松下电子部品（保税区）有限公司为特殊群体开展体能测评

2023年3月15日至22日，青岛松下电子部品（保税区）有限公司安全室相关人员对IFD工场CAR-SW制造课40名特殊群体（听力障碍等）进行了体能测评。体能测评已持续开展两年，并依照国家《国民体质检测标准》编制了“IFD工场特殊人群体能测定综合评级表”，测定肺活量、推力等十三个项目，把握特殊群体体能状况，为其健康提供加强体育锻炼方面的指导。

多元业余活动

让员工快乐工作、幸福生活是松下的发展目标之一。中国松下坚持“以人为本”的发展理念，持续开展一系列活动，帮助员工缓解工作压力，鼓励员工在工作之余放松娱乐，守护员工身心健康。



广东松下环境系统有限公司举办茶话会与春游庆祝活动，为女员工们送上“三·八”妇女节节日慰问



松下电气机器（北京）有限公司举办“迎国庆、品美食、同欢乐”首届美食节



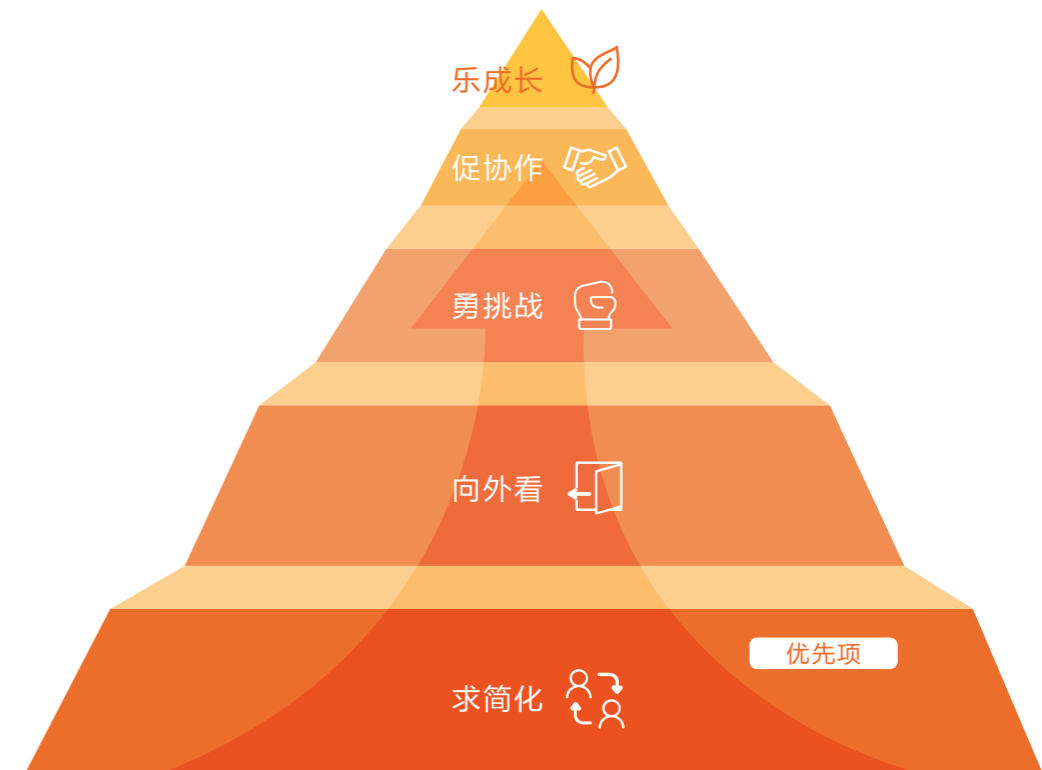
松下家电（中国）有限公司举办2022“冲破藩篱 无畏前行”忘年会



松下·万宝（广州）压缩机有限公司开展“不拘一格 迎难而上”秋之情直播和下午茶活动

丰富企业文化

松下中国深知优秀的企业文化能够给员工以力量、激励员工奋进，打造了“CNA Value for Make New GROWTH”的企业文化，倡导“求简化、向外看、勇挑战、促协作、乐成长”五大价值观，助力员工勇敢面对未知挑战，把握成长机遇，持续收获能量。



2022年7月18日，CNA Value 短视频大赛——“Yes, I will”活动正式开始，历时六周，共收到243个视频投稿，带来了40万次的浏览量和2.7万的点赞。这些视频在展现不同员工对CNA Value 5个核心价值观的理解的同时，也向大家传达了一个信息：CNA Value 正影响着我们的工作方式。



2022年11月7日-8日，松下中国举办“向外看”研修活动，通过“Yes, I will”活动评选出10名在华公司员工参加上海进博会。研修队员们先后参观了第五届中国国际进口博览会展馆、特斯拉超级工厂展厅和松下6恒体验馆。此次活动除了鼓励员工向企业和行业外部看以外，也鼓励员工对松下内部的产品和业务加深了解。

携手同仁，合作奋进共赢

团结共进无难事，合力协作并肩行。中国松下坚持在开放合作中谋求发展，主动参与行业间交流与沟通，汇聚推动发展的智慧与力量；强化供应链管理，引领供应商积极履行社会责任，与伙伴一起携手共进、共创未来。

深化多方沟通

中国松下深知合作伙伴在事业发展中的重要性，坚定践行开放包容、协力共赢的发展战略，致力于开展与政府、企业和高校等多方面的合作交流，携手伙伴，价值共享、相互促进、协作发展，构建健康、可持续、高质量发展的行业生态。

政企交流

良好的政企关系是经济社会高质量发展的基石与保障。中国松下积极与政府沟通，参与政府组织的各类交流活动，寻求与政府部门的接触与交流，提升对外形象；与各省市区开展高端对接，充分发挥自身技术优势，共同推动营商环境的改善和创新发展。



2022年11月18日，松下集团楠见 CEO 在线参加了“北京市市长国际企业家顾问会议”活动并围绕以氢能源为中心的新能源城市建设提出了建议。时任北京市代理市长殷勇、崔述强等 8 位副市长以及市各委办局领导在现场参加了会议。



2023年2月3日，松下集团与苏州市政府签署战略合作协议，旨在推进双方互利共赢，携手开拓全球市场和产业链价值链，在苏州打造具有数字经济时代一流竞争力的产业创新集群。



2023年3月28日，中国东北亚总代表本间哲朗受邀在广州出席由商务部主办的投资中国年系列活动启动仪式，并在大会发表演讲。本间总代表在发言中表示，松下将进一步践行扎根中国的承诺，为中国社会经济的发展贡献力量。

多方合作

多方联动，合作共赢。中国松下坚持与合作伙伴同心协力，搭建开放共享合作平台，共享资源、共同研究、共享成果，携手构建富有活力的商业生态。



2022年5月31日，松下与徕卡签署全面战略合作协议，打造全新 L² Technology。L²Technology 将结合 LEICA 和 LUMIX 两个品牌的优势，运用相机和镜头方面的新技术，在下一代软件领域将双方技术和经验相结合，在新时代创造新价值，并提供全新解决方案。



2022年9月15日，松下中国与上海宇邦厨具有限公司签订战略合作协议，双方将通过战略合作，致力于强化家装家居领域中定制商品的供应链及数字化发展，提供兼具高效性、功能性和高品质的定制家居商品，满足中国消费者日益升级的个性化需求。



2022年11月6日，在第五届中国国际进口博览会松下展台，松下电器（中国）有限公司与新奥集团股份有限公司、永旺梦乐城（中国）投资有限公司，就节能技术平台签署了合作备忘录。三方均表示，将在中国开展节能减碳事业，逐步实现中国政府提出的脱碳计划。



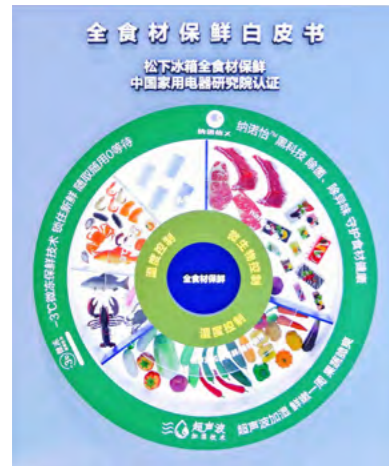
2023年3月26日，松下电器（中国）有限公司与中国信息通信研究院围绕绿色数字经济的协同发展签订战略合作框架协议，将针对新能源电池全生命周期数字化、智能化管理，构建绿色循环经济体系等方向开展深度合作。

助力行业发展

面对竞争激烈的市场与可持续发展形势下的各种挑战，中国松下坚持秉承与伙伴“共存共荣”的发展观念，利用自身优势资源，携手伙伴搭建包容、开放的合作共享平台；关注行业发展趋势与政策动向，参与行业标准的制定与推动；积极参与行业协会、技术研讨会等活动，分享经验、汇聚智慧，凝聚核心发展力量，与伙伴携手共进，共同助推行业发展。



2022年7月21日，中国东北亚总代表本间哲朗、中国东北亚公司副总裁赵炳弟受邀参加由四川省人民政府与工业和信息化部主办的“2022世界动力电池大会”系列活动。本间总代表在大会主论坛发表了主题为《绿“智”造 创未来—助力全球绿色转型发展》的演讲，表达了未来希望进一步扩大合作范围，与物流、租赁、电池回收、二手车等诸多价值链企业共同探索，为中国电动汽车的单车生命周期价值最大化做出贡献。



2023年4月27日，为推动冰箱食材保鲜技术发展，更好地满足当下消费者需求，在以“智科技，创未来”为主题的2023年中国家电及消费电子博览会上，松下联合中国家用电器研究院共同发布行业首个《全食材保鲜白皮书》。该白皮书聚焦冰箱保鲜技术，通过对果蔬、肉类多维度理化指标及温湿度等进行评测，进一步提升行业保鲜高标准。松下冰箱凭借微冻保鲜、超声波加湿、纳诺怡除菌等多维保鲜技术的出众表现，获得“全食材保鲜中国家用电器研究院权威认证”。

构筑责任供销

供应商与经销商是松下事业发展过程中至关重要的角色，也是松下事业稳定繁荣持续发展的重要保障。我们坚持以“合作贸易，互惠互利”为合作原则，切实践行责任采购，与供应链伙伴建立平等、信赖、尊重的合作关系，以可持续的方式构筑责任供销，带动供应链伙伴共同发展。

严控采购标准

我们持续完善供应商管理制度，严格遵守《采购方针》与《Panasonic 集团绿色采购基准（最新版）》，在劳动权益、安全卫生、地球环境保护、信息安全等多方面与供应商共同推动履行社会责任采购活动，对供应商进行定期评估和监督，确保供应商的稳定性和合规性；基于2004年发布的《清洁采购宣言》的承诺，松下在严格遵守国家法律法规的前提下，优先考虑那些重点关注温室气体减排、水资源保护等环保事项的供应商，携手供应商共同履行社会责任。



责任采购绩效 2022年

开展责任采购培训

31场

责任采购培训参与人次

1,950人次

责任采购比例

100%

采购方针

1. VE 采购的实践
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. 人权、劳动和安全卫生

对供应商 CSR 采购的要求

1. 对廉洁采购的赞同
2. 品质以及产品安全的确保
3. 环境的考虑（绿色采购）
4. 法务以及社会规范的遵守，公正的交易
5. 信息安全的确保
6. 对人权、劳动和安全卫生的考虑
7. 社会贡献

强化监督检查

松下致力于加强、促进供应链中的 ESG 与 CSR 管理，2022年12月，松下集团发布了第三版《Panasonic 供应链 CSR 推进准则》，并启动了 Supplier Chain Compliance Project，旨在对全球供应商进行 CSR 自主检查和签署 CSR 誓约书。2022财年，共有4,000余家供应商完成了 CSR 自主检查表格的回收。2022年度，松下电器全球采购（中国）有限公司采用独立开展及与第三方合作的方式，对7家供应商进行了 CSR 现场监察。



供应商 CSR 现场监察

松下致力于带动供应商一同成长与发展，自 2017 年启动重点供应商 CSR 及环境现场确认项目，对供应商的开发、扩展、评估进行多维度的现场确认及后续追踪。2022 年 4 月，松下制定了《供应链合规规程》，规定了有关供应链合规性的基本政策和其实施的内部规则，并定期进行管理审查，强化了促进供应链企业社会责任的努力。同时，持续开展供应商 CSR 采购方针和环境法规说明会、供应商履责能力培训会，打造负责任的行业生态。

此外，松下还强化了与中国 NGO 组织“公众环境研究中心（IPE）”的合作，实时了解国家的新政新令，主动跟进存在违规记录的供应商企业，并根据国家重点环境整治行业，推进供应商的 CSR 环境检查活动，打造松下责任供应链。报告期内，跟踪到的 2 家 IPE 违规供应商企业已全部完成整改。



供应商管理绩效

2022 年

接受监察的供应商数量

25 家

开展供应商社会责任培训

5 场

中国地区供应商通过 ISO14000 环境管理体系认证的比例 64%

中国地区供应商通过 ISO9001 质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比例 79%

中国松下责任供应链



注：* NPO：英文“Non-Profit Organization”的缩写，非营利组织。
 NGO：英文“Non-Governmental Organization”的缩写，非政府组织。
 SRI：英文“Socially Responsible Investing”的缩写，社会责任投资。



- 实施现场 CSR 环境检查
- 对候选供应商进行 CSR 自检确认

- 赋予候选供应商全球编码前，确认其有无环境违规记录
- 要求候选供应商开展环境自主检查

- 全面评估环境及 CSR 自主检查结果

- 官网公开供应商及治理企业清单
- 召开 CSR 方针说明会

中国松下促进责任供应链建设举措

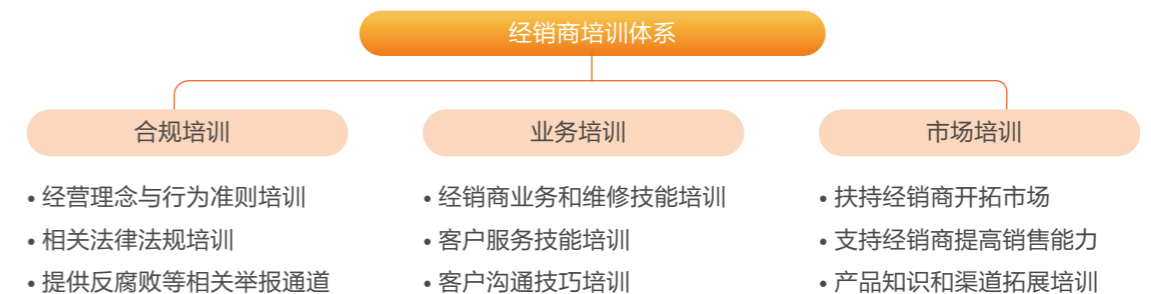
供应商安全管理

为构筑可持续供应链，中国松下与供应商共同努力，强化安全生产，通过持续评估与防控工作场所安全风险，及时应对安全事故与疾病，加强机械装置安全措施，营造安全文化氛围，全面深化安全管理工作。

评估与防控安全风险	明确工作中潜在的危险点； 实施预防性措施以及安全的作业流程。
应对安全事故与疾病	制定紧急情况复原计划； 标示逃生路线和避难场所； 分类、记录和分析伤害以及疾病； 协助发生劳动事故的劳动者重返工作岗位。
保障机械装置安全	评估机械和设备的安全隐患； 对危险装置进行维护，设置物理性保护、连锁和防护壁。
建设安全文化	定期向劳动者提供安全教育； 定期实施逃生演练； 及时解决劳动者提出的安全相关问题。

助力经销商成长

经销商是中国松下的组织延伸、事业延伸和责任延伸。松下深知经销商的发展壮大是共同前行的关键，以事业同行之心与经销商建立了紧密的合作关系，同时定期组织召开经销商大会、代理店大会传递公司的理念与政策，倾听经销商的心声并诚挚提出发展建议；此外还提供全方位的支持与服务，包括产品知识与服务技能等专项培训，持续提升经销商可持续发展水平，与经销商共创美好未来。



公益善行，情暖社区邻里

让善意回归本质，以温情传递温情。松下始终秉承“企业是社会的公器”的治企理念，将公益理念深刻融入企业经营与发展的基因，发挥自身优势，投身于人才培养、乡村振兴、公益慈善、环境保护以及社区建设等社会公益事业，做公益、环保事业的实际行动者，爱心奉献的热情传播者，倾情助力和谐社区建设发展。

公益管理战略

松下电器始终秉承“育成与共生”的理念，坚持公益初心，积极践行社会责任，建立健全公益管理体系，制定完善的公益战略，开展多种公益活动，持续为社会奉献松下力量。

公益活动理念

- 助力中国社会问题的解决，成为受人们喜爱的友好企业

公益活动基本原则

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

公益活动主题

- 公益慈善捐助
- 未来人才培养
- 助力乡村振兴
- 倡导环境保护
- 助力社区建设
- 支持体育事业

公益慈善捐助

松下发挥企业优势，积极探索公益活动实践，及时响应社会需求的同时，关注弱势群体发展，扶弱济困，持续开展慈善捐助活动，携手构建和谐美好社会。



2022年9月，向苏州市新吴区慈善总会捐赠100万元用于支持防疫慈善事业。



2023年1月，向北京养老机构捐赠500台紫外线杀菌灯，关怀银发群体。

2022年9月，松下中国紧急向中国红十字基金会捐赠100万元人民币，助力四川省甘孜藏族自治州泸定县开展应急救援、受灾群众人道救助及灾后的恢复重建工作等。

未来人才培养

青年是未来的希望，可持续的发展离不开青年人才的培养，松下始终秉承“造物之前先育人”的理念，充分利用自身优势为人才培养投入优质教育资源，开展多元化产学研项目，助力青年梦想腾飞。

松下育英基金

1995年，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100万美元，建立松下育英基金；在2018年创业100周年之际追加捐赠300万人民币，专项用于资助中国品学兼优但经济困难的大学生，鼓励学生积极参与社会实践，提升综合能力，以期为中国社会的人才培养做贡献。截至报告期末，松下育英基金教育支持活动已经连续开展28年，向43所学校的10,116名学生累计发放了超过1,328万元的奖学金。

主要活动形式

- 发放奖学金
- 开展校企交流活动
- 举办企业高管校园讲座
- 设立教学实践基地
- 开展整合实践活动



松下奖学金

1998年，日本松下电器产业株式会社以创业80周年为契机开设“松下奖学金”，资助中国及亚洲各国的优秀青年人才，以期培养面向21世纪的高科技人才，促进日本与亚洲各国的相互理解，深化友好关系。1998—2012年期间，松下累计资助104名大学生前往日本深造。2019年，松下奖学金项目再次开始资助优秀大学生，并鼓励青年群体的跨文化交流。2019年—2022年，松下累计资助66名大学生，除了颁发奖学金，还开展一系列提升大学生职业素养、自身优势等课程及实践，为他们创造更多实现梦想和回报社会的机会。



2021—2022年度松下奖学金颁奖仪式

青少年培养项目

松下电器一直关注青年人才的培养，通过建立实习基地、联合订单培养等方式与多所学校开展合作，为青年搭建成长平台。自 2020 年起，中国松下总部从集团层面进行资源整合，搭建有效平台，带动旗下在华企业与多所院校开展项目合作，有针对性地进行需求对接，实现跨地区、多行业的先进人才培养与输送。2022 年，松下连续第二年与大连理工大学共建实践基地；连续第三年和上海交通大学安泰经济与管理学院延续战略合作，聚焦制造业供应链领域提出实操性强的解决方案；连续第八年支持台湾地区教育发展，向台南白河商工及玉井工商捐赠 85 件家电实习器材。



学生在松下电器软件开发（大连）有限公司的大连理工大学实践基地实习



本间哲朗总代表为大连理工大学学生授课

助力乡村振兴

中国松下持续推进乡村振兴行动，关注乡村教育支援、乡村消费帮扶等重点领域，通过捐赠教育物资和采购农产品等方式，改善农村儿童学习条件，帮助务农者实现增收，为中国乡村振兴注入松下活力。

捐赠物资

中国松下持续关注乡村中小学生的教学资源与条件，通过捐赠电脑、空调等物资的方式，助力优质教学资源向农村和资源薄弱地区倾斜，推进教育均衡化。2022 年 9 月，松下中国向汪清县东振小学捐赠 35 台笔记本电脑和 1 台投影机，并支持教室的一系列改造，帮助农村儿童学习电脑操作技能；向麻栗坡县中小学校捐赠价值约 114 万元的 70 台冷柜、90 台空调，帮助孩子们拥有更加健康、舒适的学习和生活环境。



松下电器向汪清县东振小学捐赠笔记本电脑和投影机



松下电器向麻栗坡县中小学校捐赠冷柜和空调

消费帮扶

松下各在华企业通过采购助农产品、发放员工福利的方式，促进农户增收，以实际行动助力乡村振兴。

- 2022 年 8 月，松下电器机电（中国）有限公司采购山西省兴县优质农特产品，为当地农户带来超过 18 万元的销售收入。
- 2022 年 8 月，中国华录·松下电子信息有限公司采购河南省上蔡县的面粉 1,500 袋，枕头 1,500 个，价值 16 万元。
- 2022 年 9 月，松下泰康电子（深圳）有限公司采购吉林省汪清县农产品礼包 140 份，价值 28,000 元。
- 2022 年 12 月，松下新能源（无锡）有限公司采购陕西省延安市宜川县苹果 2,000 箱，采购金额 22 万元。



松下泰康电子（深圳）有限公司采购吉林省汪清县农产品礼包



松下新能源（无锡）有限公司采购陕西省延安市宜川县苹果

倡导环境保护

中国松下积极倡导生态文明理念，通过加强对青少年进行环保知识宣传、设立地区环境保护基金、开展绿色生活创意设计竞赛等方式，传播绿色低碳知识，凝聚生态环保力量，共同守护地球家园。



自 2009 年起，中国松下连续十五年推进儿童环境教育项目，在各地广泛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、内涵充盈的活动，为环保事业培养更多新生力量。截至 2023 年 3 月底，参与活动的学生达 1,052,973 名。



2022 年 6 月，广东松下环境系统有限公司捐资 50 万元帮助顺德区高黎小学建造的生态环保基地——松下生态室、松下乐耕园正式揭牌并投入使用，在这里，学生可以学习种植、使用农具以及制作美食等，在增强环保意识的同时提升动手实践能力。



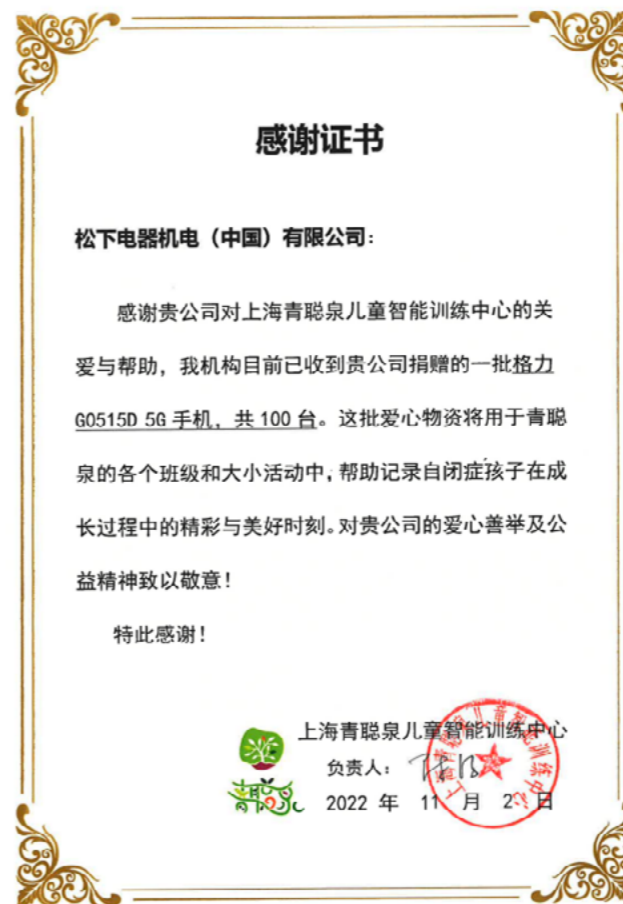
2022 年 6 月，在唐山松下环境保护奖励基金设立 25 周年之际，唐山松下产业机器有限公司向该基金追加捐赠 50 万元，基金本金增至 350 万元。该基金设立于 1997 年，用于表彰奖励在生态建设、环境保护、环境教育、新闻宣传、企业治污、科学研究及环保志愿服务等方面做出贡献的人员和单位，25 年间，已经表彰了 599 名在各行各业当中为唐山市环保领域做出突出贡献的先进个人和 13 个环保先进集体。



台湾松下电器股份有限公司自 2015 年起，连续举办七届绿色生活创意设计大赛，激发更多人关注、参与绿色产品的设计与应用，助力社会可持续发展。2022 年，第七届“绿色生活创意设计大赛”共有来自世界各地的 35 所大学学生组成的 147 支队伍参赛。为鼓励入围决赛的青年学子们，竞赛设置奖金高达新台币 115 万；并增设“智慧绿能微电影设计组”，鼓励参赛队伍创作兼具智慧、绿色能源及可持续发展的相关影音作品，展现台湾可持续绿生活的发展与进步。

助力社区建设

中国松下深入社区发展，以自身行动传递温暖，通过关怀特殊人群、组织爱心义卖、调解劳动纠纷等行动，为帮助社区居民解决实际问题赋能献策。



感谢证书

松下电器机电（中国）有限公司：

感谢贵公司对上海青聪泉儿童智能训练中心的关爱与帮助，我机构目前已收到贵公司捐赠的一批格力 G0515D 5G 手机，共 100 台。这批爱心物资将用于青聪泉的各个班级和大小活动中，帮助记录自闭症孩子在成长过程中的精彩与美好时刻。对贵公司的爱心善举及公益精神致以敬意！

特此感谢！

上海青聪泉儿童智能训练中心
负责人：[Signature]
2022 年 11 月 23 日



2023 年 3 月 3 日，松下电子部品（江门）有限公司开展了青苗助学爱心义卖行动，所得款项直接捐赠到当地慈善会用于困难学生的帮扶，传播了互助互爱的奉献精神。



2023 年 3 月，松下家电（中国）有限公司志愿者团队参加“学习雷锋好榜样，志愿服务暖人心”活动，面向周边社区居民宣讲家电使用和保养的方法、提供家电咨询和维修故障家电的服务。



2022 年 8 月，松下中国发起了“握爪计划·松下电器旗舰店动物关爱活动”，旨在引起人们对于尊重生命的重视，传递以领养代替购买的理念。

支持体育事业

松下多年来一直支持着体育事业的发展，为重大体育赛事提供技术和产品等方面的协助。从 1988 年卡尔加里冬季奥运会开始，松下已经携手奥运 35 年，持续支持着奥林匹克运动的发展；2021 年 6 月起，松下正式成为杭州亚运会官方生活家电独家供应商，积极支持杭州亚运会的举办；2022 年 4 月，松下成为第十七届“玄奘之路”戈壁挑战赛官方赞助商，助力赛事成功举办。松下通过持续的行动，为体育赛事赋能，助力健康中国建设。

护航杭州亚运，为赛事提供保障

松下自 2021 年 6 月成为杭州亚运会的生活家电赞助商以来，陆续为亚运会提供了 7,880 件生活家电，这些家电将运送至亚运村及杭州周边比赛场馆，为各国体育健儿提供赛事保障。同时，松下还将提供相应的配套保障服务，为赛事提供有力支持，与亚组委携手，为广大观众展示一场有特色、高水平的亚运盛事。



松下电器将 7,880 件生活家电交付至杭州亚组委

助力丝路挑战，成为第十七届“玄奘之路”戈壁挑战赛官方赞助商

2022 年 4 月，松下电器与第十七届“玄奘之路”戈壁挑战赛（简称戈 17）达成合作，成为赛事官方赞助商，支持赛事的举办，同时，“松下跑团”的代表们也参与了此次赛事。松下与戈 17 的强强联合，是松下对赛事“理想、行动、坚持、超越”理念的认可，更是两个品牌价值观的深度契合。在活动开展期间，松下在活动现场搭建了“松下营地小屋”，为参赛选手提供了优质的服务。



松下助力第十七届“玄奘之路”戈壁挑战赛

员工志愿行动

中国松下大力弘扬志愿服务精神，组织员工参加志愿服务活动，探索创新公益形式，为社会传递温暖，传播正能量，播种爱心与希望。2022 年，中国松下开展员工志愿活动 6,799 人次，员工志愿活动时长 28,039 小时。



2022 年 4 月 2 日，浙江省海宁市疫情袭来，松下电器（中国）有限公司的员工及家属们共计 19 人自愿放弃清明休假，协助社区工作者全力做好核酸检测后勤服务，践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神。



2022 年 9 月 2 日新学期来临之际，松下电器全球采购（中国）有限公司工会委员会组织志愿者远赴湖南省芷江侗族自治县萝卜田乡小学，为住校师生送去微波炉和电热水壶等小家电及学习用品；同时，志愿者们与学生们亲切交流，鼓励孩子们从小立志，好好学习，将来回馈社会。



2023 年 3 月 12 日，松下电子部品（江门）有限公司参加“守护邑岸，绿美江门”植树志愿活动，认捐树木并带领 40 名志愿者直接参与植树活动，助力绿美江门生态建设。



自 2022 年 4 月至 2023 年 3 月，中国松下在华企业共举办了 9 次献血活动，超过 1,000 名员工积极参与，总计捐献了 272,850 毫升的血液，用实际行动传递了爱心。