

## 中国松下 可持续发展报告2020

呵护你我，悦享美好

A large graphic in the shape of a heart, formed by a grid of white lines. Inside the heart is a collage of images and icons representing various Sustainable Development Goals (SDGs). The collage includes:

- SDG 17: 促进目标实现的伙伴关系 (Partnerships for Goals)
- SDG 12: 负责任的消费和生产 (Responsible Consumption and Production)
- SDG 3: 良好健康与福祉 (Good Health and Well-being)
- SDG 9: 工业、创新和基础设施 (Industry, Innovation and Infrastructure)
- SDG 13: 气候行动 (Climate Action)
- SDG 11: 可持续城市和社区 (Sustainable Cities and Communities)
- SDG 16: 和平、正义与强大机构 (Peace, Justice and Strong Institutions)
- SDG 15: 陆地生物圈 (Life on Land)
- SDG 14: 水下生物圈 (Life Below Water)
- SDG 8: 体面工作和经济增长 (Decent Work and Economic Growth)
- SDG 7: 经济适用的清洁能源 (Affordable and Clean Energy)
- SDG 6: 清洁饮水和卫生设施 (Clean Water and Sanitation)
- SDG 5: 性别平等 (Gender Equality)
- SDG 4: 优质教育 (Quality Education)
- SDG 2: 零饥饿 (Zero Hunger)

Other elements include the Panasonic logo, the slogan '激情共享 冬奥有' (Share the Passion, Winter Olympics), and various photos of employees, products, and community activities.

# 目 录

## CONTENTS



### 开篇

2

- 经营者寄语 2
- 我们的经营理念 4
- 我们的中国历程 4
- 我们的事业 6

### 责任聚焦

## 责任聚焦 松下电器在中国 10

- 驰援疫情，风雨同行共克时艰 12
- 牵手中国，助力区域协调发展 14
- 造血赋能，聚力脱贫逐梦小康 16
- 安全新鲜，助推农业产业升级 18
- 健康养老，守护舒适美好生活 20

### 01

## 01 关爱于心， 悦享美好事业 22

- 始于初心，夯实可持续发展管理 24
- 守于诚心，坚持正道经营 30
- 成于同心，赋能员工成长 34

02 关护于人，  
悦享美好生活 42

- 创新驱动，开启智慧生活 44
- 匠心品质，塑造优质生活 48
- 贴心服务，共筑温暖生活 52

03 关护于世，  
悦享美好家园 56

- 合作发展，携手伙伴同行 58
- 绿色发展，呵护生态环境 62
- 和谐发展，真诚回馈社会 74

2020，共创美好未来 82

附录 84

- 关键绩效表 84
- 指标索引 85
- 评级报告 86
- 第三方声音 87
- 关于报告 88

## ● 经营者寄语

# 立己达人, 贡献社会

斗转星移, 岁律更新。2019年, 是新中国成立70周年和决胜全面建成小康社会的关键之年, 在这重要的历史节点, 松下电器中国东北亚公司应运而生, 以“日日新”的态度迎接社会的飞速发展与企业的自我革新, 为102岁的松下电器写下又一个新的篇章。

乘着中国改革开放的春风, 松下与中国的结缘, 源于更新, 源于变化。42年前, 面对同样飞速变化的外部环境, 创业者松下幸之助与邓小平阁下的一番历史性的会谈, 拉开了松下与中国深厚情谊的序章。

当今世界, 唯变不变。松下电器中国东北亚公司成立一年来, 凭借着中国速度、中国成本、中国模式, 我们实现着公司的发展壮大, 在中国区域内拥有法人公司74家, 员工近6万名, 2019年事业规模1,100亿元, 累计纳税额逾680亿元。以松下中国6万员工的创新与拼搏, 建设更新、更快、更强的松下。

我们始终秉承“通过事业为人们生活的改善和社会的发展作贡献”的理念, 用心于产品, 而不止于产品。面对当今生态环境恶化、空气污染、食品安全、人口老龄化等社会课题, 我们期冀以松下擅长的技术和解决方案缓解社会问题, 助推大众生活水平提高与社会可持续发展。

在第二届中国国际进口博览会上, 我们发布“关爱无界 身心如悦”的事业理念, 在生鲜冷链与健康生活领域, 为更多中国人提供更高品质的生活选择。我们关注食品损耗问题, 建立从产品的生产运输到终端的冷链解决方案, 并且参与到中国脱贫攻坚事业中, 以产业扶贫的形式助力贵州农产品出山; 我们关注空气健康问题, 以核心黑科技“纳诺怡”净化周围空气, 让呼吸更安心; 我们关注中国的人口老龄化问题, 打造适宜老年人生活的智能生活空间。我们也希望更加贴近中国的用户, 2019年9月, 松下在中国的首家品牌中心登陆杭州, 更近距离聆听消费者声音。

在过去的一年里, 我走过中国十余个省市, 出差80次以上, 向众多优秀的中国企业学习, 与众多中国企业开展战略合作, 共同为中国社会的健康发展助力。同时, 我们继续深耕中国市场, 投资新建嘉兴厨房家电生产基地, 在京津冀、长江经济带、粤港澳大湾区等重点区位, 都有我们的事业足迹。

我们也越来越清晰地意识到企业的发展与环境和社区的发展紧密相连, 以“环境愿景2050”为指引, 我们打造“循环型制造”模式, 建设绿色供应链; 秉承“企业是社会的公器”的理念, 我们关心下一代成长与发展, 为百年奥运奉献力量, 并将温暖源源不断地传递至需要关怀的人群。

青山一道同风雨, 明月何曾是两乡。一场突如其来的新冠肺炎疫情让我们从未如此清晰地感受到彼此间、社会间的休戚与共。疫情爆发后, 松下中国第一时间向中国红十字基金会捐赠, 各在华企业也纷纷以行动支援抗击疫情。这次疫情也让我们再一次意识到健康的宝贵, 松下将继续通过为人们提供健康生活的产品以及减少病毒的清洁、除菌等技术, 共同为实现健康中国而努力。

2020年, 是全面建成小康社会的收官之年, 松下也将为实现这个目标而持续努力。我们将从自身做起, 立己达人, 为了让更多人获得“关爱无界 身心如悦”的生活, 为了实现“A Better Life, A Better World”的目标, 全力推动生活更新, 为社会的可持续发展贡献绵薄之力。





松下电器 中国东北亚公司  
总裁 CEO

本間 浩朝

2020年7月

## 我们的经营理念

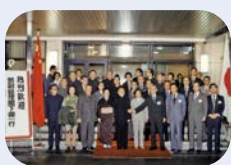
**理念：**企业是社会的公器

**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

## 我们的中国历程

自1978年中国松下事业开启以来，我们与中国改革开放同步发展。历经四十多年，事业活动涉及到研究开发、制造、销售、服务、物流等多个方面。在与中国共同成长的过程中，中国松下也发展成为松下电器最重要的海外基地之一。



• 邓小平副总理访问日本松下电器



• 成立第一家合资企业：  
北京·松下彩色显像管有限公司

• 成立松下电器（中国）有限公司

• 成立松下电器研究开发（中国）有限公司



• 胡锦涛国家主席访问日本松下电器  
• 作为奥运会TOP赞助商全力支持北京奥运会

1978年

1979年

1987年

1992年

1994年

1995年

2001年

2003年

2008年

2018年

• 创始人松下幸之助第一次访华  
• 第一次技术合作：  
向上海灯泡厂提供黑白显像管成套设备

• 江泽民总书记访问日本松下电器



• 设立“松下育英基金”

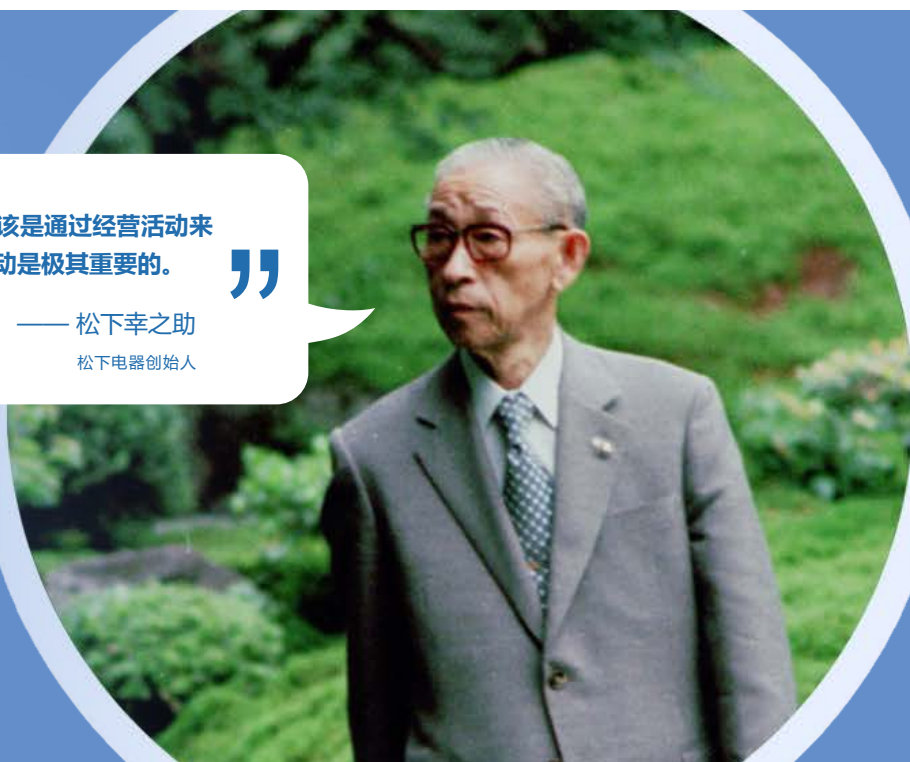
• 全球品牌统一为“Panasonic”



• 松下电器创业100周年  
• 在北京建立松下纪念馆

“ 在任何时代，企业最基本的社会责任都应该是通过经营活动来改善社会。基于此使命经营所有的事业活动是极其重要的。 ”

—— 松下幸之助  
松下电器创始人





# 我们的事业



松下集团是全球领先的制造企业，1918年创业以来，以提高人类生活水平和发展世界文化为己任，不断创新，追求卓越。

松下致力于“通过不断的技术革新，为人类的繁荣和幸福作贡献”，并将这一理念贯穿于全球事业活动，推动松下跨越既有事业结构、发挥集合优势，凝聚伙伴力量，为实现拥有理想生活、享受更好明天的可持续未来创造更大价值。

## 全球事业

销售额 **4,800** 亿元

关联公司数 **529** 家

员工数 近 **26** 万名

### 事业分类

家电冷热设备公司 (AP)

生活方案公司 (LS)

互联解决方案公司 (CNS)

汽车电子公司 (AM)

机电解决方案公司 (IS)

### 地区分类

中国东北亚公司 (CNA)

美国公司 (US)

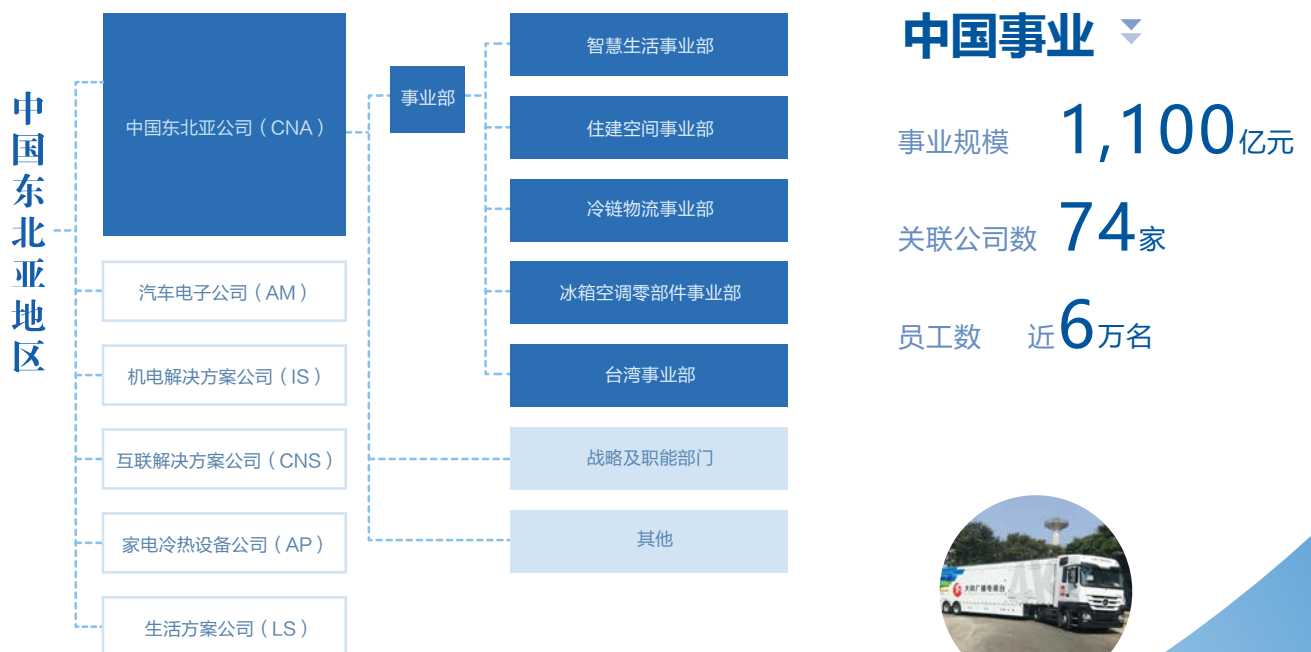




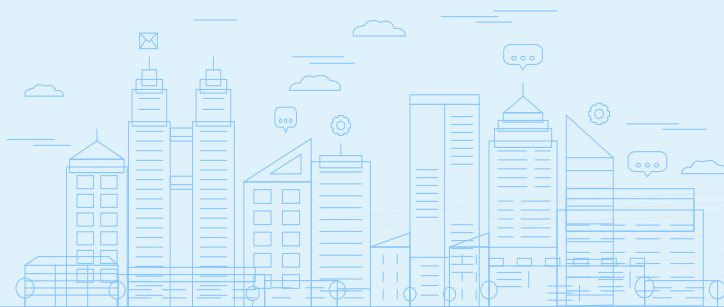
松下集团的中国事业始于1978年，邓小平副总理访问日本，邀请集团创始人松下幸之助为中国的现代化做贡献。经过近10年的合作，1987年，松下集团在华成立了第一家合资企业，之后事业迅猛发展。今日，松下集团在华拥有6万员工、74家公司，事业规模达1,100亿元，事业涵盖家电、住宅、冷链、零部件、汽车电子、互联解决方案等多个领域。

2019年4月，松下集团在北京成立了集事业和地域统括职能于一体的中国东北亚公司，以中国广受关注的社会课题“健康养老”以及“生鲜食品供应链”两大业务范畴重新定义成长领域，融合松下在家电、住宅设备方面的传统优势，以及冷链冷机行业的独特技术特长作为事业基盘，为中国消费者提供更加健康美好的生活体验。

同时，松下集团作为奥运会、残奥会的TOP赞助商，继2008年北京奥运会后，将再次全面支持2022年北京冬奥会的成功举办。



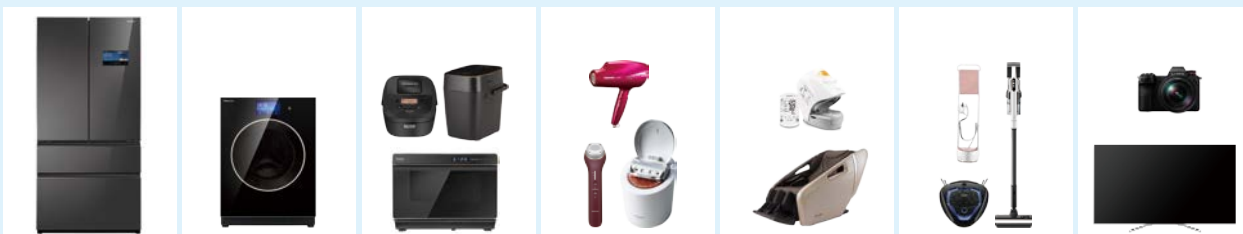
## 事业领域



### 生活家电

将家电领域内的单品与住空间相结合, 建立物联网生态圈, 在全屋领域传递松下智能家居的概念, 为消费者提供健康·余暇·有品位的生活提案, 享受先进技术和高度便利性。

冰箱 | 洗衣机 | 调理 | 美容个护 | 健康 | 家事 | 数码影音



### 生活空间

通过产品的制造、销售及组合, 提供基于“健康”的新的空间解决方案, 从而实现让所有人拥有健康、安全、舒适的生活。

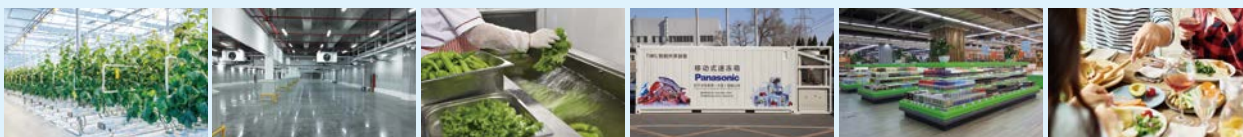
空调新风 | 住宅设备 | 建筑电气 | 照明 | 门控安防



### 生鲜食品供应链

以食品的“安全·安心”“保鲜”为核心, 在产地预冷, 产品运输, 仓储加工及零售各个环节, 充分利用IoT技术, 提供从产地到餐桌的整个供应链的整体解决方案, 为全球顾客创造新鲜生活。

产地预冷 | 仓库 | 加工 | 输送 | 店铺 | 家庭



### 冰箱空调零部件

作为冷热空调领域的综合元器件事业体, 通过压缩机·冷热零部件的提供, 充分发挥低环境负荷新冷媒技术为脱碳社会做贡献。

空调压缩机 | 冰箱压缩机 | 冷热零部件





中国松下承诺创造更优质的生活，不遗余力地为人类的健康福祉、社会的发展进步以及地球的美好未来做出贡献！



## 互联解决方案

以投影机、液晶显示器、专业视音频设备、高速扫描仪、坚固型笔记本电脑、安防监控系统等拳头产品，全面覆盖媒体娱乐、广播电视、公共、教育、制造等行业。通过整体系统解决方案的输出，为客户现场带来革新，帮助客户解决经营课题。

媒体娱乐行业

广播电视行业

公共行业



教育行业

制造行业



## 机电解决方案

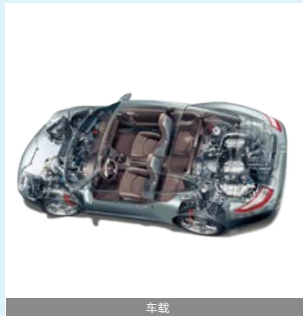
通过提供电子零部件、FA / 工业元器件、电子材料、电池等产品展开BtoB事业，在工厂省人化、车载、情报通信、基础设施等社会需求大的领域提供全新的机电系统解决方案。

ICT

车载

工业

基础设施



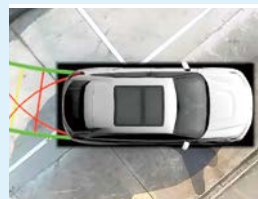
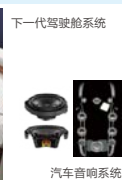
## 汽车电子

面向汽车产业电子化和节能环保的普及和发展，集合家电、ICT、能源方面的技术能力，在“优质化（舒适）”“统合安全（安全·安心）”“电动化（环境）”领域，成为汽车制造业不可或缺的供应商。

优质化

统合安全

电动化







自1978年进入中国以来，松下电器与中国改革开放同频共振，见证与经历中国飞速发展的历史进程。面对新冠肺炎疫情，松下与中国社会同担风雨，共渡难关；描摹美好蓝图，松下以产业投资为区域协调发展注入新动能；决胜脱贫攻坚，松下积极响应精准扶贫号召，扶助产业与人才发展；立足中国社会发展需求，松下聚焦“生鲜冷链”和“健康养老”领域，以优质产品与解决方案持续改善中国大众的生活品质。一路见证，一路同行，松下电器承诺不移，携手中国共同谱写新的篇章。





责任聚焦

# 松下电器在中国

- 📷 驰援疫情，风雨同行共克时艰 12
- 📷 牵手中国，助力区域协调发展 14
- 📷 造血赋能，聚力脱贫逐梦小康 16
- 📷 安全新鲜，助推农业产业升级 18
- 📷 健康养老，守护舒适美好生活 20

# 驰援疫情， 风雨同行共克时艰

## 资金、产品驰援疫区共渡难关

疫情发生后，中国松下第一时间迅速响应，自1月23日，向武汉四所医院捐赠次氯净空间除菌消臭机起，中国松下共为疫情防控捐赠资金近150万元，向疫区捐赠专业防护服、医用消毒酒精等医疗用品，并捐赠空气净化器、健康空调、杀菌灯等具有健康除菌效果的松下产品，为奋战在一线的医护工作人员创造更健康的环境。



向中国红十字基金会捐赠人民币100万元



向广东省钟南山医学基金会捐赠100台健康空调



向4所武汉医院捐赠10台次氯净空间除菌消臭机



通过中华思源工程扶贫基金会向6家湖北新冠肺炎定点医院捐赠300台30瓦杀菌灯



向援鄂医生所在医院捐赠按摩椅等产品



向抗疫一线捐赠理容物资



向顺德市容桂街道捐赠100台空气净化器



“无论什么，我们都将全力相助。”这是1978年创始人松下幸之助先生对邓小平副总理（时任）的庄重承诺。历经40余载，承诺未曾褪色，松下电器与中国始终风雨同舟，携手前行。在2020年突如其来的新冠肺炎疫情中，这份守望相助之情更显珍贵。疫情爆发以来，中国松下支援抗疫捐赠钱物折合人民币350余万元，并动员集团力量，以专业实力驰援疫情防控，有序组织复工复产，与中国共克时艰。

## 技术、服务支持疫情防控大局

中国松下充分发挥企业自身优势，全球调配防疫物资生产材料、紧急援建战疫医院、24小时待命提供远程服务，为疫情防控大局提供支持。

### 1小时全球调配

松下电器机电（中国）有限公司在接到紧急生产一批呼吸机和病毒检测仪的任务后，在全世界范围内紧急调配所需元器件，短短一个小时，问题圆满解决。

### 24小时全程待命

松下系统通信营销公司提供24小时技术支持和售后服务，全力支持防疫一线新闻报道。

### 3天昼夜奋战援建大连“小汤山”

松下制冷（大连）有限公司、松下冷链（大连）有限公司、松下冷机系统（大连）有限公司、松下压缩机（大连）有限公司响应合作伙伴需求，承接大连“小汤山”风道安装和保温工作，在3天工期内圆满完成任务。

### 50台松下焊机助战复建小汤山

松下机器人工作站、搭载IoT的焊接机器人以及50余台松下350FR焊机，在北京小汤山医院复建焊接集成房屋的工程中发挥重要作用。

## 人力、物力协助伙伴共克时艰

中国松下在确保本公司防疫举措顺利推行的同时，积极支援合作伙伴的防疫工作，通过捐赠口罩、现场支援等形式支持供应商、经销商和维修店实现复工复产。

## 安全、有序实现全员复工复产

中国是松下6万名员工的家园。松下始终坚持与中国站在一起，不关厂，不退出中国。2020年2月，松下在华企业陆续启动复工复产，从交通、出入、用餐、环境等多方面入手，采取一系列“硬核”复工措施，并为员工提供医用防护口罩，有力保障员工的安全健康。

### 1 严格实施公司进入管理，设置测温点并要求佩戴口罩



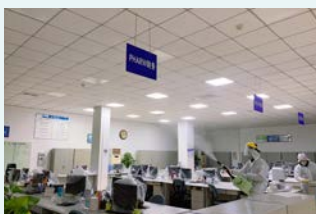
厦门建松电器有限公司测温点

### 2 发布防疫手册，提升员工安全意识



杭州松下家用电器有限公司  
新型冠状病毒肺炎员工防疫手册

### 3 实施工作场所、办公区域消毒管理，提供干净、安心的工作环境



无锡松下冷机有限公司办公区域消毒



松下电器中国东北亚公司办公室内  
放置空气消毒机

### 4 分流就餐，隔开而坐，避免交叉感染



松下能源（无锡）有限公司就餐环境

### 5 限制或停止人群聚集活动，使用网络会议系统



松下电器中国东北亚公司  
2020年度方针发表会

# 牵手中国， 助力区域协调发展

## 服务京津冀

京津冀协同发展是中国重大国家战略，是面向未来打造新的首都经济圈、推进区域发展体制机制创新的需要。雄安新区建设是推动京津冀协同发展的“千年大计”。松下发挥整体实力与技术，为雄安新区职工宿舍建设提供系统集成照明及电子材料设备；与河北省环保、物流龙头企业荣庭集团开展战略合作。未来，松下还将在建设智慧城市、绿色城市、宜居城市等方面谋求更多合作，为国家级新区发展贡献智慧力量。



在中国投资总额

291 亿元

2019年纳税总额

19.81 亿元

本地员工占比

99%



## 助推大西南



西南地区是中国实施“西部大开发战略”的重要发展区域之一，近年来，贵州逐步成为中国大数据中心，智能制造、生态发展齐头并进。2019年，松下与贵州省共同打造全国第一个省级共享式预冷体系，助力黔货出山。2020年，松下中国贵州事业推进办公室落户贵州双龙航空港经济区。未来，面对“新基建”和信息经济蓬勃发展的历史性机遇，松下将在冷链物流、产品制造等领域开展深入交流合作，助推西南地区经济发展与脱贫攻坚双丰收。



进入中国40余年来，松下服务中国，支持中国，深耕中国，成为中国制造业发展和社会进步的协助者与推进者。2019年4月，松下建立中国东北亚公司，实现中国事务当地决策，以中国速度、中国成本、中国模式，为中国社会的经济繁荣与社会发展贡献自身力量。

为支持中国对外开放，松下积极参与第二届中国国际进口博览会，展台面积超过1,000平方米，成为科技生活馆面积最大的展台，汇集健康养老与先进技术的产品和解决方案，并积极达成第三届中国国际进口博览会参展意向。

## 牵手长三角

松下自1994年开始在上海、江苏、浙江等地投资发展，深耕长三角地区二十余年。2019年，松下中国在嘉兴投资成立松下厨电科技（嘉兴）有限公司，预计一期总投资金额为4,000万美元，以厨房相关家电以及相关厨房用品的研发、生产为主要业务，计划于2021年9月竣工并投入使用。松下坚持以投资建厂扎根中国，连接江浙沪，彰显支持长三角战略的坚定决心。

### 松下厨电科技项目签约仪式



## 建设大湾区

建设粤港澳大湾区是新时代推动形成全面开放新格局的新举措，也是推动“一国两制”事业发展的新实践。松下响应并支持粤港澳大湾区建设，紧抓重大机遇，投身广深市场。在广州签约松下电子材料（广州）有限公司第四工厂增设项目，以先进制造技术带动双面覆铜板制造行业的发展，为中国的5G产业发展注入新动力。在深圳参与盐田港冷链服务仓项目，承包项目制冷及保温工程，为建设世界一流、最具规模、引领中国冷链仓储物流发展的标杆型项目发挥技术实力，提升粤港澳大湾区冷链服务效率与水平。



# 造血赋能， 聚力脱贫逐梦小康

## 产业带动，帮助农产品出山

贵州省地处西南内陆地区腹地，是西南地区交通枢纽、长江经济带的重要组成部分。贵州生态环境优质，农产品种类丰富，然而缺乏必要的冷链物流基础设施，造成农产品损耗率过高，制约农民增产增收。大力推动产地预冷带动经济发展成为贵州省脱贫攻坚的重要举措。

2019年，松下与贵州省共同打造全国第一个省级共享式预冷体系，助力贵州脱贫攻坚。松下产地预冷技术累计投入研发费用超过500万元，派驻专业预冷工艺服务技术人员，目前已在贵州省投入设备40余套，覆盖贵州省12个贫困县。

## 松下“产地预冷”带贫模式

**带动就业：**产地直采，助力农产品出省，带动创业就业

**对接销售：**通过供应链管理推动农产品销售订单

**技术指导：**提供各种农产品预冷工艺指导和现场服务

**提升产能：**降低农产品损耗率，提升产品价值

**共享设备：**提供预冷设备融资租赁服务、设备托管，解决农民一次性投入过高问题

纳雍县是贵州省剩余的尚未脱贫的9个深度贫困县之一，2020年初，仍有28,000多人尚未脱贫。玛瑙红樱桃是当地贫困乡镇减贫摘帽所依靠的重要产业。由于此前产地预冷基础设施缺乏，樱桃保存困难，保质期仅为两天，无法销往省外。在2020年4—5月采摘季期间，松下对纳雍樱桃种植产地的几十吨樱桃进行了产地预冷，保存期延长一倍，销售半径得以扩展至2,000公里以外的北京，推动“黔货出山”。

蓝莓因口感好、富含花青素等营养元素的特点被誉为“水果皇后”，蓝莓产业也是安顺市紫云苗族布依族自治县重点发展的产业之一。在2020年5—6月采摘季期间，松下通过对紫云县5,000亩的蓝莓种植产地的蓝莓进行了产地预冷，为果农缩短了8小时的预冷时间，降低损耗近30%，蓝莓增值近一倍。



移动式压差预冷箱，用于农产品采摘后快速预冷



贵州省安顺市紫云县蓝莓采摘现场



蓝莓在移动式压差预冷箱中进行预冷



2020年是脱贫攻坚决战决胜之年，松下作为深耕中国市场的外资企业，积极做中国脱贫攻坚号召的参与者、见证者、贡献者。自2016年起，投身产业扶贫、就业扶贫、消费扶贫、公益慈善扶贫等领域，激发贵州、云南等地贫困地区产业活力，为社会输送高素质技能型人才。

## 扶技扶智，培育技能型人才

上海松下微波炉有限公司响应国家精准扶贫政策，自2017年以来开展就业援助项目，主动与贫困地区、民族地区的中职学校开展帮扶结对，对贵州省湄潭县、沿河县、思南县及云南省盈江县四地的中职学校实施专业教学和实习就业的对口支援，带动当地职业教育事业的发展，促进当地毕业生就业。



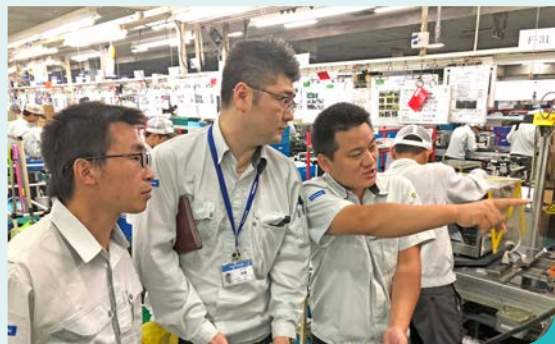
对贵州、云南贫困地区职业技术学校开展职业技能专业教学

- 累计投入帮扶资金：**40**余万元
- 累计投入师资力量：**67**人
- 培养中等应用型技能人才：**733**人
- 帮扶劳动者进入公司就业：**595**名

为提升贫困地区中职学校教师技能水平与教学能力，培养更多满足社会需求的职业技能人才，自2017年起公司与学校合作开展双师型教师培养工程，培养学校教师“既担当课堂教学的教师，又担当实训指导的技师”的能力。由公司资深技师带领中职教师深入企业一线学习产品原理、制造工艺、作业技能、设备器具和品质控制手法等内容，对与电子技术相关的工艺原理、产品制造、质量检验等环节进行重点研习，让课堂教学与企业实操相结合，实现从学校到企业的有效衔接。



面向学校教师开展实训课程教学指导



中职教师参加操作实训

# 安全新鲜， 助推农业产业升级

随着中国成为世界第二大经济体，消费者越来越重视对于健康食材的追求。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提升食品的损耗率。中国的食品损耗率高达30%，建立完善的农产品冷链物流体系势在必行。松下集团依靠覆盖农产品冷链全流程的冷链解决方案和丰富的项目经验，切实解决农产品产地预冷、运输、加工、销售、配送等各个环节所产生的损耗问题，降低农产品损耗率、延长存储时间，保障果蔬以最佳品质送达千家万户的餐桌。

## 源头把控，降低食品损耗率

在从田间到餐桌的农产品全程冷链物流中，产地预冷是第一环，也是最重要的一环，被称为“最先一公里”。经过产地预冷过程，蔬菜、水果等易腐农产品从初始温度（20℃~30℃左右）迅速降低到适宜贮藏运输的低温，避免残留余热造成内部品质损坏。

松下发挥沉淀几十年的预冷技术，不仅可根据客户需要研发、定制设备，还推出移动共享设备服务，涵盖了产地预冷、冻结、加工装备体系，可广泛应用于果蔬、肉类、水产品等预冷、催熟及冻结冷藏等工艺；为农产品直采端提供各种农产品预冷工艺指导和现场服务；此外，还提供预冷设备融资租赁服务，进行设备托管，解决农户难以承担的一次性投资巨大的问题。

设备方案：移动式预冷保鲜、速冻集装箱产品



1 产地预冷



## 流程把控，确认食品安全性

在农产品仓储、运输、末端配送等环节提供低温仓储、运输综合解决方案，确保流通环节的食品安全，延长食品货架期一倍以上。



2 贮藏

食品的冷却储藏和冻结储藏，以及水果蔬菜等食品的气调贮藏，保证食品在储存和加工过程中的低温保鲜环境。

设备方案：冷藏库/加工间、冷藏柜、冻结柜及家用冰箱等



3 加工

肉禽类、鱼类和蛋类的冷却与冻结及在低温状态下的加工作业过程，速冻食品和奶制品的低温加工等。

设备方案：冷却、冻结装置和速冻装置

## 助力打造高端智慧物流设施



2019年8月，中国松下与嘉浩控股签约，助力其以“互联网+智慧物流”为运营理念，打造公共服务平台，实现数据共享，服务供应链上下游及相关配套服务企业。同时为其提供包含2间高温间和8间低温间、2个低温穿堂的冷库设备。



松下期待通过构筑一个从生产，到家庭（餐桌）的冷链物流生态，在产地、贮藏、运送、店铺等各个环节，为客户提供优质的产品、系统和服务。从产地到餐桌，松下始终支持着人们的饮食生活，将更安全、更放心的食品送给每一个人。



#### 4 运输

在冷藏运输过程中，温度波动是引起食品品质下降的主要原因之一，运输工具应具有良好性能，在保持规定低温的同时，保持温度稳定，在食品的中长途运输及短途配送等物流环节保持低温状态。

设备方案：冷藏汽车、冷藏船、冷藏集装箱等低温运输工具



## 终端把控，延长食品保鲜期

### 6 餐桌

由于生鲜商品不易保存、不便于重复配送，快递员可将生鲜商品集中配送至智能生鲜自提柜，提高末端配送效率，减少由于配送导致的货损及对顾客购物体验的影响，满足终端消费者对食品体验的高要求。

设备方案：智能生鲜自提柜



#### 5 店铺

连锁超市、便利店等批发、零售环节的冷冻储藏。

设备方案：冷藏/冷冻陈列柜和储藏库



### 距餐桌“最后一公里”的解决方案

新冠肺炎疫情爆发后，很多城市进入封城状态，各行各业受到冲击的同时，人们的生活模式也随之发生了很大改变，消费者对食品的生鲜和安全诉求日益提升。松下智能生鲜自提柜能够在食材变质值的安全温度范围内，实现食品的高效保温和保鲜，独立单元可将消费者的食物分开存放，既能缓解餐饮行业高峰期点餐的送餐压力，又能有效减少直接接触。



## 携手上海罗森，打造中国首家节能环保便利店



2020年1月，罗森在中国的第一家节能环保示范店在上海开业。松下冷链依据自身产品优势，针对小业态的需求和小业态冷柜的负荷，结合店铺特点量身定制节能环保综合解决方案，采用二氧化碳变频机组，将电子膨胀阀、EMS节能系统运用于同一店铺中，创新设计热补偿系统和远程监控技术，大大降低店铺运营成本，满足环保和节能两大目标。



松下电器在中国

# 健康养老， 守护舒适美好生活

第二届中国国际进口博览会上，松下提出“关爱无界 身心如悦”的事业构想。面对空气污染、食品损耗、老龄化等社会问题，松下将沉淀数十载的技术、产品以及经验优势作为事业基盘，为中国消费者提供面向未来的健康优选，助力实现社会的可持续发展，以“好产品”创造“好价值”。

## 科技加持，化解空气污染危害

一个人每天要呼吸两万多次，与环境交换一万多升气体，每一次呼吸，都是与环境的一次深层次交互。然而，空气污染正在悄无声息地侵害人的健康，空气污染导致的死亡占全世界死亡总数的九分之一，已经成为人类面临的最大的环境健康危机。

松下不仅在生产层面坚持绿色生产，降低污染物排放，也期望通过产品技术改善人类生活环境，让更多人实现“健康呼吸”。早在2003年，松下就推出纳诺怡™技术，在17年的时间里持续助力守护人类健康。

在家庭空间，松下已将纳诺怡™搭载在加湿空气净化器、除湿机、空调、电吹风、冰箱、洗衣机、车载发生器、温水坐便器、洗碗机等产品上，抑菌去味、守护家人的健康呼吸。

搭载纳诺怡™的产品还广泛应用于商场洗手间、母婴室、医院看护室等公共空间，对于预防流行性疾病的传播，确保人流密集场所的室内空气品质有重要作用。

### 健康卡片：



# 纳诺怡™ = nano-technology+electric

纳米化技术 一纳米=十亿分之一米

纳诺怡™富含的大量OH自由基拥有强大的科技力，能够通过夺取异味、细菌、过敏源等有机物中的氢(H)，使其分解或失去活性，最终达到除菌除味除过敏原的效果。



1 抑制空气中的花粉



2 抑制空气中多种主要的易导致过敏的物质



3 净化除臭



4 对多种浮游霉菌和附着霉菌同样具有杀灭作用



5 可以杀灭病毒，能消灭多种细菌和病毒



6 可以分解并抑制PM2.5中的多种有害物质



7 滋润头发和肌肤，增加肌肤水分含量



扫码进入  
纳诺怡™小程序





松下将持续探索清洁舒适居住环境和健康养老新模式，通过与中国社会的加速融合，为生活在这片土地上拥有着健康的生活理念、追求生活品质的人们用心服务，成为促进中国经济生活全面发展的可靠伙伴。

## 关怀倍护，关注老年生活健康

随着中国老龄人口数量不断增加，如何提高中国人健康寿命，度过高质量的晚年生活，直接关系到国民幸福指数。松下以其传感数字云技术、住宅重新装修等相关产品群以及积累20多年的养老适老事业经验，致力于为消费者提供具有关怀性和专业性的养老生活解决方案，以“打造健康养老No.1品牌”为目标，关注大众从身体到精神的全面健康，提供为世人带来幸福的产品和技术。

松下充分考虑老年人生活习惯，通过打造具备便捷功能性的生活空间，减少老年人负担，协助老年人自主生活。松下提出的全新健康养老解决方案中，展示了充满精细关怀的寝室空间改造案例，包括面向卧床老年人的电动床、照明等充分关怀老年人生活的产品。

### ● 面向高龄人群的无障碍小屋



切实考虑到老年人的身体状况和生活习惯，配有可调节睡床、助力站立的扶手、防止电线绊倒的可脱落插头、三扇双向推拉门、有扶手的智能马桶盖等，解决老年人的生活障碍，减轻年轻人对年老父母生活上的担心。

### ● 面向卧床老年人的“电动分离床”



面向卧床老年人，推出“电动分离床”，平时作为床使用，在需要外出时，可以变身为轮椅，减轻护理人员的负担，援助老年人拓展可活动范围。

### ● 面向腿脚不便老年人的“步行训练机器人”



对于腿脚不便担心步行的老年人，运用独自开发的AI控制技术，开发出“步行训练机器人”，这款机器人可以自动解析使用者的步行能力，提供最合适的运动负荷，帮助使用者安心地进行步行训练，以达到自立步行的目的。

### ● 联合雅达国际，共创舒适养老空间



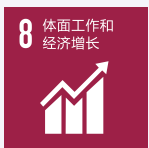
与专注于中国康养行业的雅达公司就江苏宜兴老年人住宅业务开展合作，将在9万平方米的规划中开发800户专供老年人居住的“松下社区”，并为其配备利用AI和IoT技术的健康管理系统家电以及相关护理设施。



# Panasonic

Panasonic  
松下电器

从“心”  
实现人们的幸福



## 呵护于心，悦享美好事业

心之所向，责任之本。我们从心出发，为建立更规范、更美好、更可持续的商业环境，锻造更好的自己。

我们坚持正道经营，以诚信为依归，以合规为准绳，奠定百年企业发展之基；我们坚持“培养人才先于制造产品”，让每一位员工成为松下战略和文化的忠实践行者，松下产品与服务的创新创造者，松下事业与成就的共建共享者。





➤ 始于初心，夯实可持续发展管理 24

➤ 守于诚心，坚持正道经营 30

➤ 成于同心，赋能员工成长 34

《企业社会责任蓝皮书  
2019》外资企业100强  
社会责任发展指数

第 **3** 名

遵纪守法培训

**25,272**

人次

纳税总额

**19.81**

亿元

员工培训

**244,658**

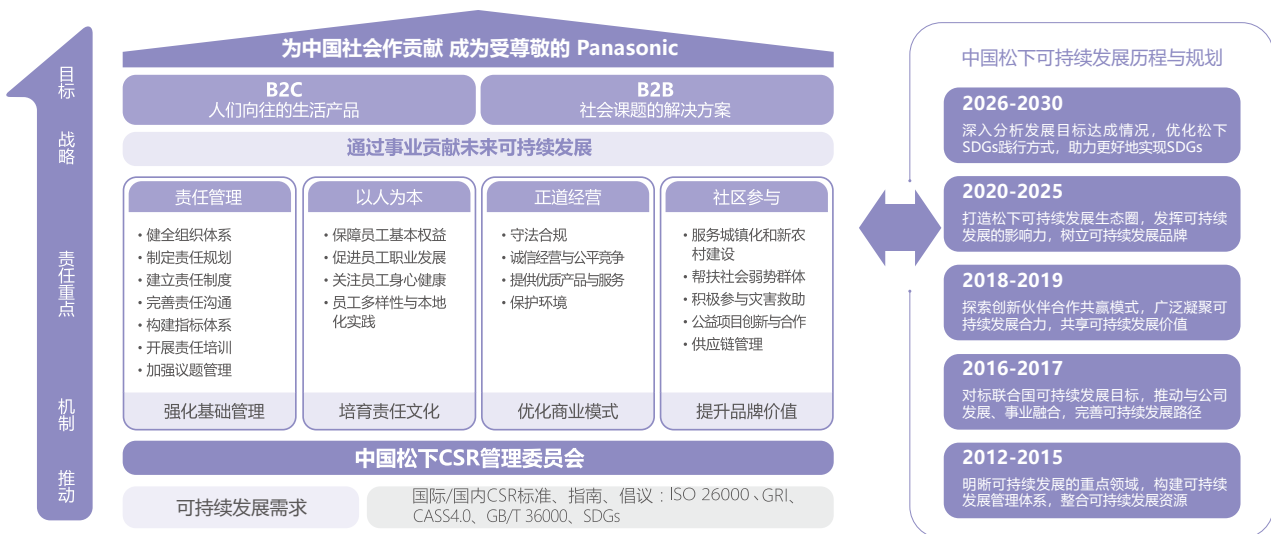
人次

# 始于初心，夯实可持续发展管理

将可持续发展理念融入企业发展战略，融入企业管理与日常运营，是中国松下实现企业与社会、环境永续发展的理念基础。中国松下始终秉承“通过不断的技术革新，为人类的繁荣和幸福作贡献”的初心，以“责任引领品牌发展，优化经营环境，创造共享价值，贡献可持续发展”为纲领，以可持续发展理念为公司经营注入长久动力。

## 可持续发展战略

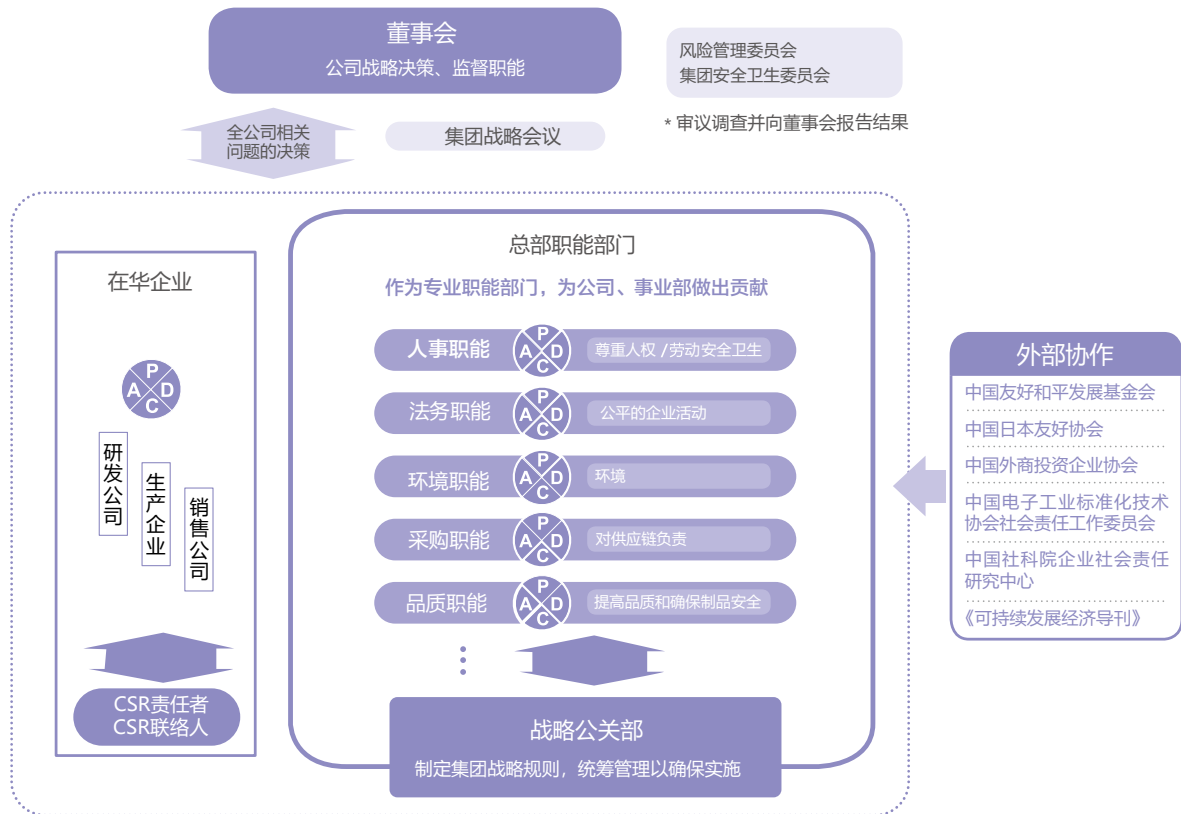
中国松下始终坚信，企业经营活动若不以社会责任为基础则无法长久持续，为此中国松下践行可持续发展策略，制定可持续发展规划，强化基础管理，培育责任文化，优化商业模式，提升责任品牌，以可持续发展战略引领事业发展。





## 完善可持续发展组织

可持续发展离不开生产经营核心环节，需要各职能部门、在华企业的不断努力，在日常工作中不断夯实可持续发展管理。公司设有专门的管理委员会，明确可持续发展战略，决策企业可持续发展相关重大问题；战略公关部负责制定集团战略规划，管理日常社会责任工作；各部门统筹协调重点领域可持续发展工作，为践行可持续发展实践奠定组织保障。



## 增强可持续发展能力

中国松下为集团企业社会责任负责人提供社会责任领域专家培训及“百人讲堂——责任官公益培训计划”系统培训机会，学习、吸收前沿理论和优秀实践成果，提升可持续发展管理水平。每年对在华企业开展社会责任优秀企业、优秀推进者评选活动，以评优促管理，鼓励在华企业主动履行社会责任，评选出一批履责典型。

## 塑造可持续发展品牌

中国松下将可持续发展融入企业品牌建设与企业文化。在中国社会责任百人论坛、中国质量万里行促进会联合发布的《中国品牌影响力研究报告（2019）》中获得外资企业第4名，家电行业第1名的成绩，并荣获2019中国企业公民社会责任品牌60强。

# 实质性议题分析

中国松下每年定期开展实质性议题分析，通过核心议题筛选了解内外部利益相关方最关注的社会责任议题，将其作为可持续发展报告及未来沟通中的信息披露重点，及时有效地给予回应。

中国松下的实质性议题识别

## 1. 议题收集

根据以下标准筛选出31个重要社会责任议题：

- 中国宏观政策导向
- 国内外社会责任标准研究分析
- 公司发展战略规划
- 未来经济、社会、环境挑战
- 中国社会责任议题关注点
- 社会舆论关注焦点

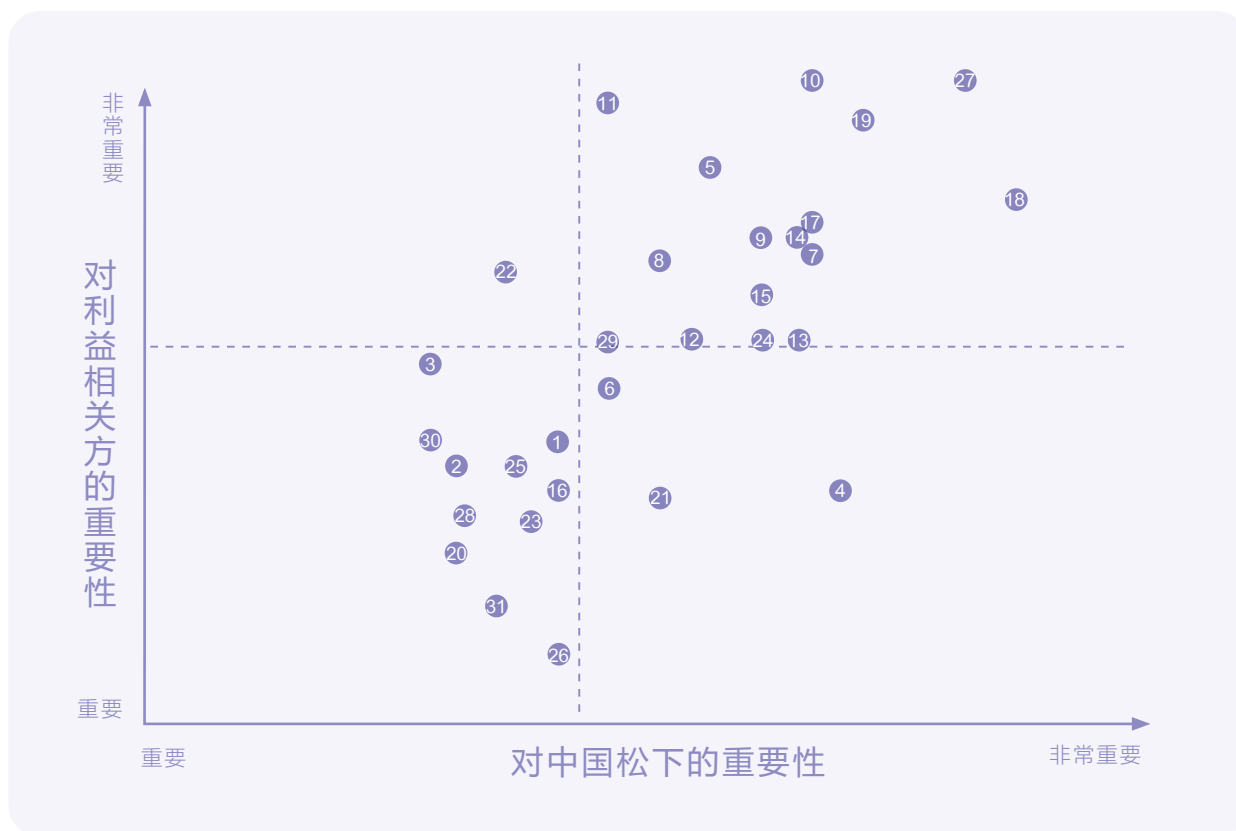
## 2. 议题评估

制定《中国松下2020年可持续发展报告实质性议题分析问卷》，同时向政府部门、投资者、合作伙伴、员工、消费者、非政府组织、媒体等内外部利益相关方实施问卷调查。

共回收问卷403份，其中71份来自内部员工，332份来自外部利益相关方。

## 3. 议题筛选

根据调查结果，以“对中国松下的重要性”与“对利益相关方的重要性”两个维度，建立实质议题分析矩阵，对议题进行优先等级排序。



- |                |              |             |               |           |
|----------------|--------------|-------------|---------------|-----------|
| 1 可持续发展战略与文化   | 8 产品服务的可及性   | 15 培训与职业发展  | 22 生物多样性保护    | 29 创造就业   |
| 2 可持续发展管理组织与制度 | 9 科技创新       | 16 环境管理体系   | 23 建设责任供应链    | 30 公益慈善活动 |
| 3 社会责任信息沟通与披露  | 10 客户隐私和数据安全 | 17 工厂污染防治   | 24 促进行业发展     | 31 助力精准扶贫 |
| 4 创造经济价值       | 11 销售及售后服务   | 18 生产节能环保产品 | 25 反垄断和公平竞争   |           |
| 5 守法合规         | 12 职业健康与安全   | 19 资源循环再利用  | 26 战略共享机制与平台  |           |
| 6 公司治理         | 13 多元化与机会平等  | 20 绿色物流     | 27 知识产权保护     |           |
| 7 产品质量与安全      | 14 薪酬福利      | 21 绿色办公     | 28 志愿者管理与志愿服务 |           |



## 利益相关方沟通

中国松下致力于与利益相关方建立畅通、有效的沟通渠道，我们不断健全社会责任沟通机制，利用官方微博、微信等平台拓宽沟通交流渠道，积极向社会公众披露履责信息，以开放的心态积极聆听利益相关方意见，主动回应利益相关方诉求。

利益相关方	主要关注点	我们的行动
 政府	合法经营 依法纳税 本地化经营	遵守法律法规 依法足额纳税 带动社会就业
 伙伴	正道经营 合作共赢 价值链责任 公平贸易	坚持诚信经营 与合作伙伴搭建战略合作机制 带动合作伙伴履行社会责任 开展公平贸易，推动产业链持续健康发展
 客户	科技创新 优质服务 客户隐私保护	利用技术优势，提供优质产品 开展客户满意度调查，听取客户意见及建议 保护客户的信息安全
 员工	保障员工权益 助力职业发展 建设温暖家园	保障法律赋予员工的基本权利 开展教育和培训，为员工提供没有天花板的舞台 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 绿色生产 环保宣传	遵守国家环境法律法规和相关产品的环保标准 将环境管理和环境保护贯穿研发、生产、销售全过程 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 技术创新 遵守行业标准和规范	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 推动企业技术创新，促进行业发展 参与行业标准制定
 社区	社区参与 本地化运营 公益慈善	通过企业经营带动社区经济社会发展 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 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

## 责任信息披露

中国松下不断完善可持续发展信息披露机制, 定期发布可持续发展报告, 全面总结一年来可持续发展举措及成效, 并建立了全方位、多渠道的日常沟通体系, 在官方网站、微信、微博等平台持续与利益相关方沟通, 并开通经营者微博, 让沟通更畅通。



## 责任沟通活动

中国松下以开放的心态面对利益相关方, 主动加强与内外部利益相关方的沟通与交流。通过举办并参与各项社会责任沟通活动, 与政府、行业协会、科研院所等利益相关方交流企业可持续发展实践, 分享企业可持续发展经验, 共同提升可持续发展管理与实践水平。同时, 中国松下建立了可持续发展内部沟通机制, 倾听员工声音。



本间哲朗总裁在第二届北京责任展发表主题演讲

### 参加行业会议, 分享社会责任管理经验

2019年, 中国松下积极参加外部交流活动, 发布集团社会责任战略, 分享社会责任管理实践经验。在《企业社会责任蓝皮书(2019)》发布会上, 本间哲朗总裁分享了松下电器与中国改革开放40余年的渊源, 以及在中国经济、社会和环境等各个方面的履责实践。在第二届北京责任展上, 中国松下同23家企业共同发起“可持续发展宣言”。



中国松下可持续发展报告内览会

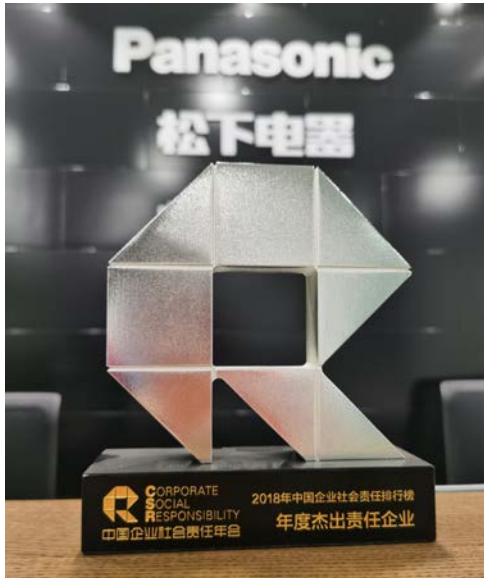
### 举办员工沟通活动, 分享履责理念与行动

中国松下通过开展可持续发展报告书内览会、举办“做可持续未来的倡导者”SDGs主题活动等方式, 向员工传递松下在中国的企业治理、责任管理、业务发展、环境保护、员工发展、社会贡献等方面的履责理念与行动, 鼓励员工在日常生活中践行助力可持续发展目标实现的行为。2019年11月, 中国松下可持续发展报告书内览会在上海松下微波炉有限公司与杭州松下工业园开展, 吸引800多名员工到场参加。



## 可持续发展荣誉

在已经过去的2019年度，松下在企业社会责任领域硕果累累，获得了来自社会各界的肯定评价。这是对于松下促进社会经济生活健康发展的肯定，也是松下持续开展履责行动的源源动力。



金蜜蜂2019优秀企业社会责任报告·长青奖

——《可持续发展经济导刊》

2018年中国企业社会责任排行榜第10名

——《南方周末》



### 2019年外资企业100强社会责任发展指数前十名

1	中国三星	2	现代汽车集团(中国)	3	松下电器	4	中国LG	5	中国通威
	SAMSUNG		HYUNDAI		Panasonic 松下电器		LG		POSCO CHINA
	88.7分		88.3分		84.4分		83.4分		81.7分
6	台达(中国)	7	苹果公司	8	佳能(中国)	9	台积电	10	巴斯夫(中国)
	台达		Apple		Canon		台积电		BASF
	81.2分		76.9分		76.5分		69.8分		56.6分



《企业社会责任蓝皮书2019》中国企业300强社会责任发展指数第18位，外资企业100强第3名，日资品牌第1名

2019年度卓越责任企业奖

中国品牌影响力研究报告2019全国100强第26位，家电行业第1名

——中国社科院企业社会责任研究中心



电子信息行业责任价值创新企业：最具影响力企业  
电子信息行业社会责任治理水平评测50强

——工信部中国电子工业标准化技术协会



2019中国五星级企业公民  
2019中国企业公民社会责任品牌60强  
——民政部中国社会工作联合会企业公民委员会



茂林奖  
——北京大学



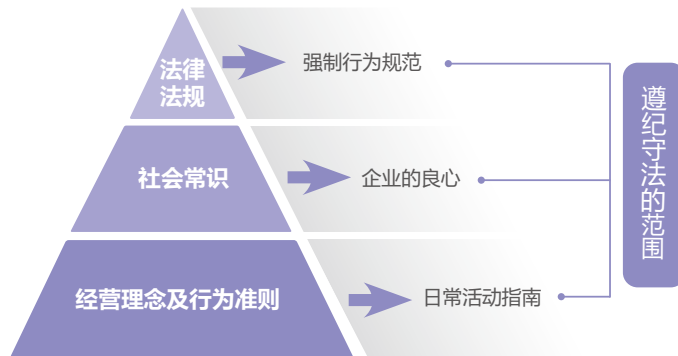
2019实现可持续发展目标最佳实践(可持续生产和消费)  
——联合国全球契约中国网络

# 守于诚心，坚持正道经营

百年企业，唯有以诚相待才能行稳致远。中国松下秉承创业者松下幸之助“遵循社会正义，与社会共命运”的经营理念，坚持诚信经营、守法合规，为公司长远发展积累了无形财富。中国松下将守法合规理念传递至员工，积极与利益相关方对话，倾听利益相关方声音，在真诚透明的经营活动中获得长足发展的持续动力。

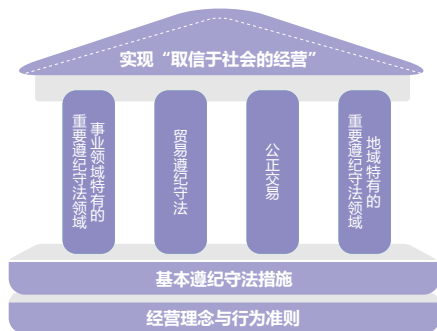
## 坚持守法合规

中国松下严格遵守所在国家法律，并将尊重所在地区社会习俗作为公司基本行为准则的重要内容，建立起涵盖“法律法规、社会常识、经营理念及行为准则”的遵纪守法经营体系。



### 合规管理机制

为了实现“取信于社会的经营”，中国松下围绕“贸易合规”和“公正交易”两大支柱，积极实施防止垄断行为、防止商业贿赂等合规措施。集团建立了以法务责任者、法务担当者为主体的法务组织体系，并在集团内的事业场开展自查确认以及监察活动，推进“合规”管理。



重点合规管理项目：

安全保障交易管理、反公务员贿赂、反商业贿赂、反垄断等

贯彻推进体制：

推进P（规程制度）D（教育）C（确认自查、监察）A（结果改善）管理



## 培养合规意识

中国松下重视对于员工合规守法意识的培养，针对不同员工职业特点分别开展涵盖“全体员工”“专职人员”“经营层”的守法合规培训，通过集中培训、课题讨论、E-Learning在线学习等多种途径提升员工遵纪守法意识及管理水平，营造守法合规氛围，让合规理念深入全员心中。

### 全体员工



#### 形式多样的合规培训

- ① 通过员工入职发放、E-Learning等形式向员工宣贯《Panasonic行为准则》，发放及学习率达到100%
- ② 发放《遵纪守法手册》，作为《Panasonic行为准则》实践工具
- ③ 制作简单易懂的合规手册：《通过漫画了解合规》（共4册）

#### 遵纪守法强化活动：合规推进强化期间

2019年9—11月，实施为期三个月的“合规推进强化期间”，在此期间面向集团全体员工集中开展合规宣传教育等活动。

#### 宣传全球内部举报热线（EARS）

通过企业内张贴、内部平台刊登等方式进行宣传，便于员工在发现违规行为或线索时及时检举和举报。

### 专职人员



- 召开中国东北亚地域法务年度网络会议，面向法务人员贯彻集团方针，征集工作中存在的法律风险及对策。

- 开展合规宣讲员培训活动，任命及评选优秀合规宣讲员。宣讲员将面向员工进行集团规程、法律基础、日常合规问题等主题宣讲。

### 经营层



- 面向集团公司新任总经理、经营责任者开展培训，围绕事业活动合法运营、合规内外部环境等进行培训与研讨，加强经营层管控意识。

- 结合全球化贸易风险及变化，开展经营干部专题讨论会，从经营角度讨论反贿赂措施及中美贸易纠纷等风险话题，提高合规意识及能力。

## 中国松下遵纪守法培训绩效



2017年度

场次：367  
人次：21,455

2018年度

场次：124  
人次：22,573

2019年度

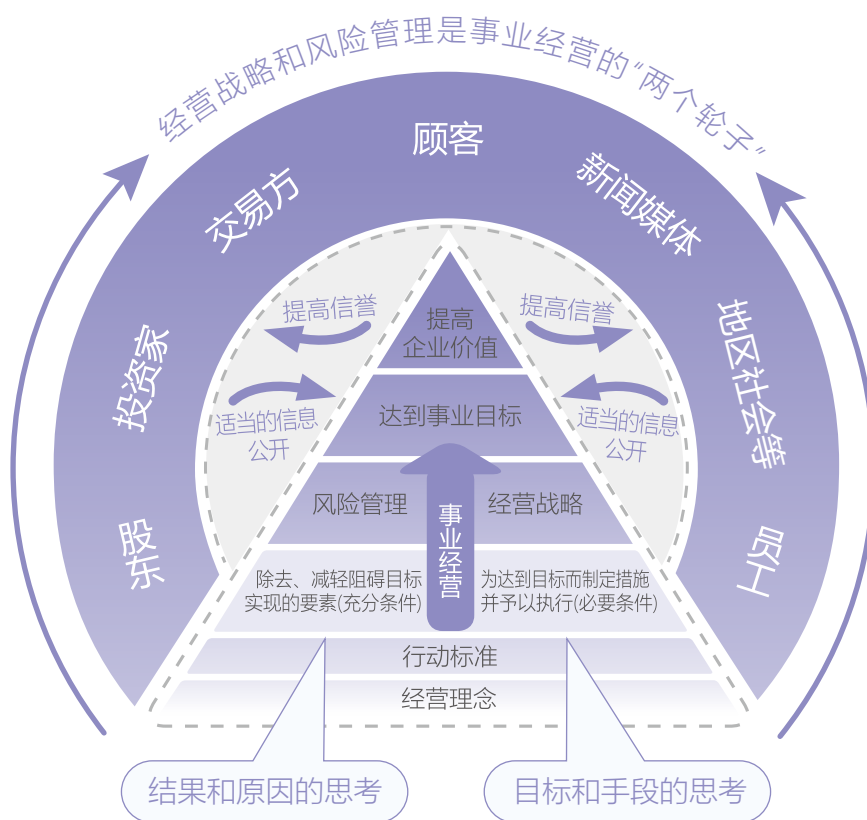
场次：203  
人次：25,272

## 强化风险防控

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。为了营造良好的内外部环境，松下在集团层面建立风险管理体系，并根据社会发展和公司内外环境的不断变化进行持续完善。

在中国松下，经营战略和风险管理并称为推动事业发展的“两个轮子”。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，共同推动事业目标的实现。

为了强化内部控制体系、防止舞弊的发生，集团构筑了全面的内部监查体系，通过业务监查、内控监查，不正会计防止监查，对公司经营的各个方面进行独立的监督，防止重大舞弊事件的发生，确保财务报表的正确性，提升了风险的防范能力。



中国松下内部监查落实绩效 (单位: 次)

年度		2017年度	2018年度	2019年度
内部控制监查	现场/书面	17	18	68
	课题改善	7	11	19
防止不公正会计监查	现场/书面	-	108	9
	课题改善	-	-	10

## 维护公平环境

松下遵循平等自愿、等价有偿、公平原则和诚实守信等市场交易原则，坚持公平交易，维护稳定的市场秩序。

松下尊重竞争对手，坚持公平竞争，严禁以不正当手段影响市场竞争、扰乱市场秩序的行为，禁止散播影响竞争对手声誉的言论，凭借优质产品与服务赢得客户信赖。

## 知识产权保护

松下电器自创业以来始终尊重知识产权，积极建立并完善知识产权体系，开展知识产权相关培训，在积极维护自身知识产权的同时保障他人知识产权不受侵犯。

2019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，不断强化对微信公众号等新媒体在内的全方位的知识产权尊重与保护，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。

### 优化知识产权制度

2019年制定符合各在华企业实际情况的知识产权管理规程，建立新的知识产权体制，使各在华企业知识产权活动更加规范化。

### 组织知识产权培训

组织线上、线下知识产权培训，涵盖松下各在华企业技术人员、知识产权管理人员和销售人员，内容涉及专利、商标和著作权的基础知识和实务操作。

### 加强品牌保护

采取现场查处和网络平台的双重监管，以自身影响力和知名度为知识产权保护做出积极影响，并积极参与面向海关的知识产权培训，协助海关进行假冒品查处。

### 2019年度

线下知识产权培训

24场

参加人员

774人

参加人数为前一年的

261%

### 案例



#### 为海关执法人员提供培训，助力开展假冒品查扣工作

中国松下积极参与面向海关的知识产权培训，在培训中为海关的执法人员讲解如何鉴别假冒松下产品，从而使执法人员可以更准确地对假冒品进行查扣。2019年度，共进行4次培训，参加培训的执法人员约200名，同时协助海关查扣假冒品12,350件，价值672万元。



# 成于同心，赋能员工成长

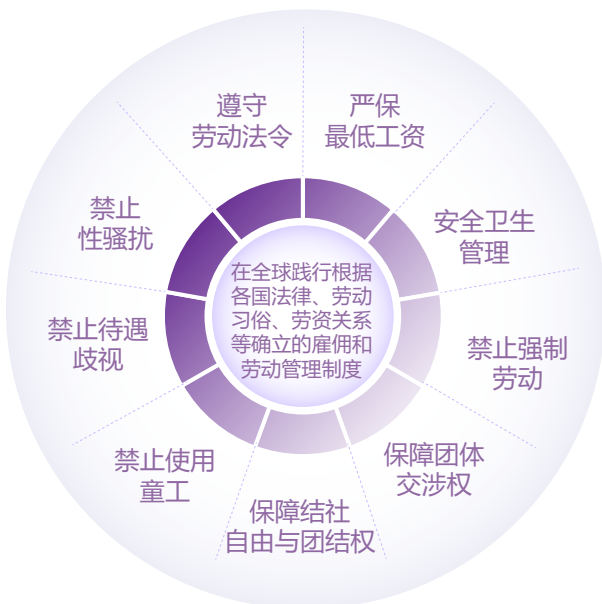
松下秉承“造物之前先育人”的理念，在全面保障员工权益和健康安全的基础上，重视人的价值与发展，为处于不同职业发展阶段的员工提供多维度的培训支持，助力员工实现职业梦想。同时，我们积极培育温馨的企业文化，关心关爱员工生活，为员工打造轻松、愉快的工作环境，让每一位松下大家庭的成员充分享受职业生活的价值感和满足感。

## 促进平等雇佣

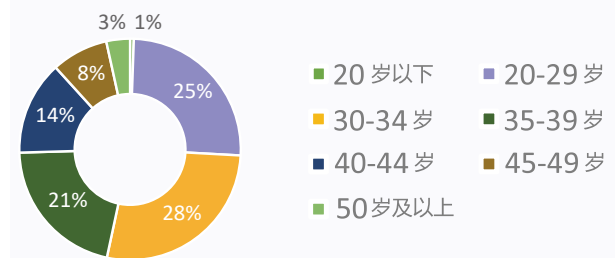
员工是中国松下最重要的资源。我们充分尊重每一位员工的合法权益，打造平等、多元化、反歧视的工作环境，并为员工提供具有竞争力的薪酬福利，让员工劳有所得。

### 基本权益保障

中国松下为不同国籍、种族、性别、年龄、宗教信仰和文化背景的员工提供平等的就职、培训、晋升机会，尊重每一位员工的背景与文化。遵守平等、协商一致的原则，与员工签订劳动合同；报告期内，劳动合同签订率为100%，带动就业11,450人。



报告期内员工年龄段比例



本地管理者比例

85%

女性管理者比例

27%

雇佣残障人士

387人

## 薪酬福利体系

中国松下为员工提供同行业、同地区更具竞争力的劳动条件和薪酬福利待遇，按时缴纳各项社会保险，持续完善福利保障体系，规范劳动用工管理，禁止使用童工和强制劳工。

此外，中国松下在华企业根据实际情况，不断完善和落实健康体检、员工健康档案、疗养、休假等制度。每年人均带薪年假天数9天。



### 案例

#### 炎炎夏日送清凉，温暖关怀暖人心

上海松下微波炉有限公司将在户外工作和室内工作环境在33摄氏度以上的工作岗位认定为高温岗位，按照当地标准，在每年6月—9月发放高温津贴，并发放防暑降温用品和清凉礼包，为生产一线员工营造安全、安心的生产环境。

## 开展民主管理

中国松下为员工民主参与公司治理提供了畅通渠道，加强公司与员工之间的协调沟通，保障员工参与企业发展决策和维护自身利益的权利。公司通过多种渠道收集员工意见，在2019年度员工意见调研中员工敬业度达到72%，连续两年提升。同时，公司根据每年调研的结果进行相应改进。

### 案例

#### 行使民主权利，保障职工利益

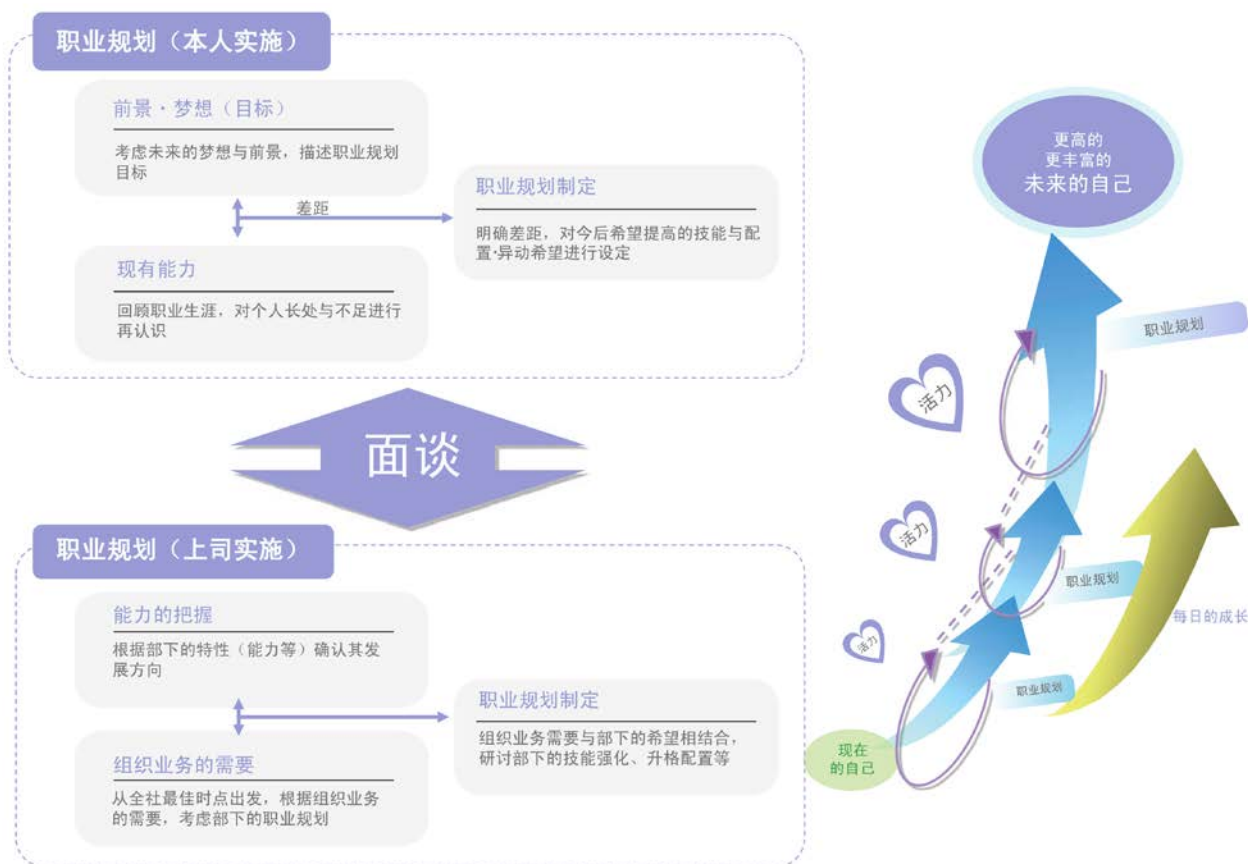
2019年12月，松下制冷（大连）有限公司召开了第五次会员代表大会暨第五届工会委员会换届选举大会。大会经过51名会员代表庄严投票，票选出第五届工会委员会委员15名。

# 助力员工成长

员工成长是企业发展的基础，中国松下重视“人才”对于组织与事业的重要性，通过建立适宜的人才管理及培育体系，为每一位员工的长远发展提供助力，让每一位员工在适宜的岗位上充分发挥自己的能力，实现员工与公司共成长。

## 员工职业发展

中国松下员工通过“KPI/个人挑战计划”的绩效管理方式和“职业发展规划”制度来实现个人的职业发展。员工可根据公司战略制定个人业绩目标，以确保个人能力提升和发展与公司整体方向相一致。



## 案例

### 中德合作，培养国际化人才

松下电器机电（中国）有限公司与德国松下合作，共同培养国际化视野的人才，通过“Work in China, Work in Germany”项目，选派中国的优秀员工到德国松下进行工作，相互学习、相互融合，促进欧洲的前端研发和中国的终端销售间的相互连携，打通从研发端到销售端的全价值链的渠道交流，帮助员工拓展国际视野，明确职业发展方向。



## 员工培训体系

中国松下建立多层次、多元化的培训体系，并不断优化培训资源，为每位员工提供多种学习选择，让不同岗位、不同级别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。



2019年度

培训场次

14,398 次

培训人次

244,658 人次

### 干部开发培训

基于“发掘->育成->评价->任用”的体系，展开干部开发



主要项目：

- 经营人才开发会议 (TMC)
- 经营后备人才培养项目
- 次世代干部育成研修

### 人才开发培训



## 案例



### 培育未来干部人才，开展次世代干部育成研修

中国松下持续开展“次世代干部育成研修”项目。2019年，对50余名干部后备人才开展了为期8个月的研修活动，培训课程涉及战略、领导力、人力资源管理、市场营销、财务管理等经营相关内容。通过内外部企业参观交流、课题研讨等形式，为学员提供丰富的学习、实践机会，完善学员自身知识体系，拓展视野，发掘和培养未来经营干部候补人才。



### 在职学历进修，助力员工学历提升

广东松下环境系统有限公司自2012年起，与顺德当地师资力量雄厚的顺德职业技术学院联合举办“广东松下大学班”，鼓励员工报读相关专业，同时设定《在职学历进修奖励制度》规定，为符合要求的学员100%支付学历进修学费，至今累计帮助441人参加大学教育，目前在读人员38人，已成为顺德当地最大规模的企业大学班。

## 案例

### 松下中国制造技术学院，培育制造领军人才

自2009年起，中国松下设立“中国制造技术学院”，为中国东北亚地域制造类员工提供培训，提升制造企业竞争力，加强企业间相互协同，致力于成为不可或缺的、值得信任的制造人才育成平台。



自2011年起，中国松下举办中国制造技能大赛，以“全员果敢挑战、争创全球制造第一”为口号，致力于“开发和提高制造员工的技术技能”，旨在“为强化松下电器中国东北亚地域生产制造力做贡献”。中国制造技能大赛共开展9届，参赛选手累计达到2,673名，每届大赛预选赛参加人数达到中国地域整体制造员工人数的20%以上。

中国制造技能大赛项目涵盖从单一项目到多技能复合项目、从实操技能类项目到技术工程类综合管理项目等与制造类员工相关的技术技能，还新增“节能诊断”“制御软件”等项目，与时俱进，增强选手能力。选手们通过比赛交流切磋技术，持续进行挑战，强化自身技能。中国大赛优胜者还将被推荐参加松下全球制造技能大赛，在更大的平台上提升能力，成长为制造现场技术技能的领跑者。



工序品质改善技能比赛



单元生产（浪费排除）技能比赛



设备保全技能比赛



机械复合技能比赛

## 保障安全生产

“安全”是经营中的最优先事项，松下将安全生产放在各项目标的第一位，加强职业健康管理，为员工提供必要的劳动保护与妥善的生产条件，保障生产平稳安全开展。

### 完善安全生产体系

中国松下建设“行为安全+设备本质安全”的安全生产工作体系，制定员工行为安全基准，并进行预防事例展示，唤起员工安全意识；同时，执行2018年—2021年“设备安全基准推进”三年计划，以培训的方式，在公司内部全面导入“设备安全基准”，以机械和技术确保安全为主，依赖于人和教育的安全为辅，从关注事故问责转变为强化事前管控。2019年，松下中国开展安全卫生监查活动12次，安全生产投入35万元。

#### 制定员工安全行为规范

松下制定25条《员工行为基本规范》，明确员工行为安全基准，并督促贯彻执行；由干部带头发起安全宣言；在安全道场、工作场所张贴《员工行为基本规范》；向员工发放《员工行为基本规范》手册，提升每一位员工的安全意识。

#### 开展“安全生产强化月”

6月，松下以“防风险、除隐患、遏事故”为主题，开展“安全生产强化月”活动，推动安全基准落实，唤起全员安全意识。

### 开展安全培训

松下中国面向在华企业的企业管理者和安全主管开展有针对性的安全培训活动，建立了完善的安全培训体系，包括讲师培训、设备基准研修、班组长研修、进修者安全培训等。2019年，共有478人参与培训。



松下中国面向在华企业企业管理者和安全主管开展安全培训活动

### 强化应急管理体系

中国松下在华企业设置了应急管理体系和应急管理预案，并组织员工开展各项培训及演练，提升突发事件发生时组织应急处理能力。



广州松下空调器有限公司参与广州市番禺区微型消防站业务技能大比武



## 建设温暖家园

在贯彻产业人之本分，努力学习专业知识及技术之余，中国松下关注员工生活，鼓励员工参与体育活动，增强体质；开展“家庭开放日”等活动，增进员工及员工家属对公司的了解，使企业与员工间关系更融洽；开展员工心理培训活动，关心员工心理健康。

### 平衡工作生活

公司是员工的温暖家园，中国松下不断优化员工的工作环境，给予人文关怀，举办家庭开放日及丰富多彩的文体娱乐活动，鼓励员工强健体魄，实现工作与生活相平衡，在愉快的工作生活中享受职业生活的价值感与满足感。



本间哲朗总裁化身圣诞老人，为员工送上圣诞祝福，让员工在繁忙工作之余感受到节日的气氛



唐山松下产业机器有限公司举办“三八才艺大舞台”，邀请女员工“秀才艺、展风采”



松下能源（无锡）有限公司举办第三届家庭开放日活动，让家人走进松下，共享爱与温暖



广州松下空调器有限公司与松下电子部品（江门）有限公司开展足球友谊赛，增进企业间交流



松下集团（杭州）六社第五届员工运动会召开，20余个项目比拼，超过300名运动员，5,000余名观众参与其中

## 关注身心健康

中国松下关注员工身心健康，通过开展心理咨询、急救培训，提升员工平衡身心健康能力，让员工在健康舒适的状态中迎接工作挑战。



松下·万宝（广州）压缩机有限公司开设心理咨询服务，提升员工心理健康意识，营造健康向上的氛围



松下电子材料（上海）有限公司积极组织员工参与红十字会举办的救护员培训，提升员工急救能力，建设平安职场

## 帮扶困难员工

中国松下切实关心每一位困难员工，通过资金/物资帮扶、工会探访等形式，解决员工面临的实际问题和困难，给予悉心帮助。



青岛松下电子部品（保税区）有限公司为困难职工发放慰问金、提供员工医疗互助保障



松下万宝美健生活电器（广州）有限公司工会委员对困难员工进行中秋节日慰问

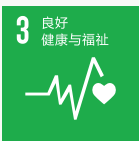




有温度



有鲜度



## 关护于人，悦享美好生活

臻于至善，创新前行。

我们关护身边的每位消费者，关护您每一天的美好生活。

我们关注中国大众从身体到精神的全面健康，营造更有品质的现代生活。我们以智慧科技打造符合人们期望的生活空间，以物联网技术实现万物互联，提供更为细致贴心的健康管理和生活服务。我们以6万名员工的倾心投入为中国社会的健康发展助力，让每位消费者悦享有温度、有鲜度、有深度的美好生活。





有深度

➔ 创新驱动，开启智慧生活 44

➔ 匠心品质，塑造优质生活 48

➔ 贴心服务，共筑温暖生活 52

科研人员数量

**3,282**  
名

研发投入金额

**14.6**  
亿元

新增专利授权数

**1,189**  
件

产品合格率

**100%**

客户满意度

**98.2%**

# 创新驱动，开启智慧生活

当今社会，创新驱动正成为经济与社会高质量发展的内在要求。中国松下积极贡献于国家创新驱动发展战略的实施，不断完善创新驱动体系，以机制保障激发创新动能，持续加大创新投入，不断优化技术标准，全面提升产品服务质量，以全新动能为企业、用户与社会创造价值，开启更智慧的创新生活。

## 完善创新机制

机制是持续创新的长久保障，中国松下不断完善创新机制，优化创新生态，在多地建设重点研发基地，在培育创新人才、保障知识产权、推广创新技术等方面不断筑牢根基，以创新产品赢得社会认可。

### 研发准则

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，不断探寻推动技术进步、行业发展和社会生活方式变革。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。

#### 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

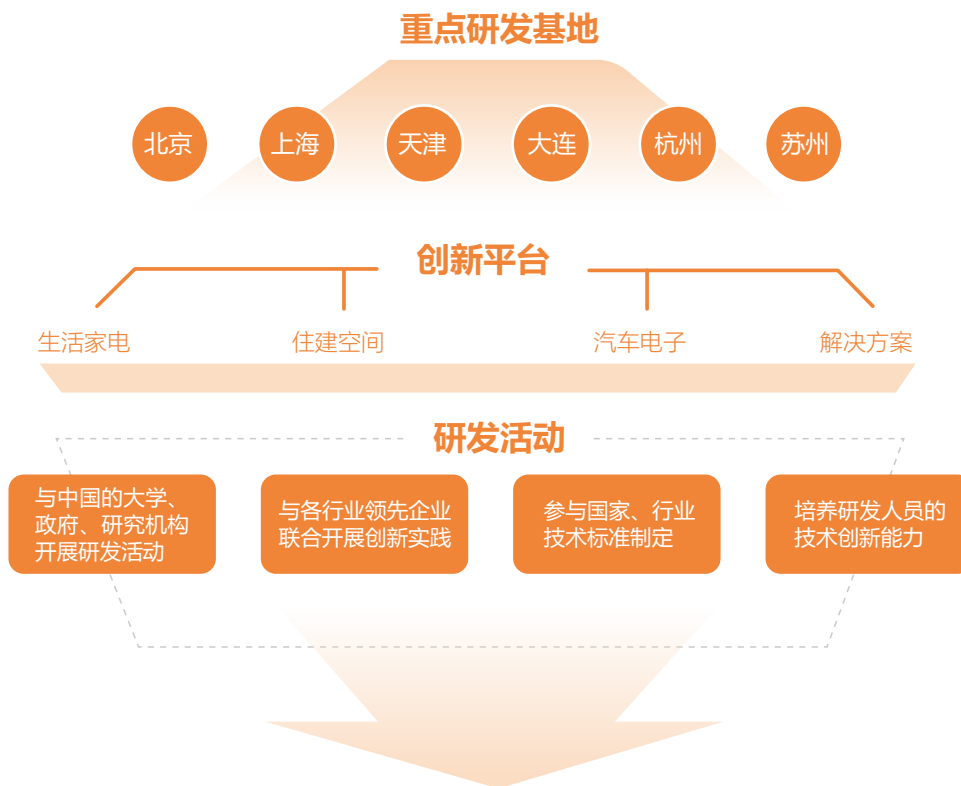
将研究成果作为知识产权予以确立和积累，积极保护的同时最大化地应用

#### 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

中国松下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。



**提高、强化在中国的技术水平  
更好地满足中国社会需求**



## 制度保障

2019年，中国松下根据专利法等相关法律法规的最新司法运用情况，结合新的经营体制，制定新的发明奖励报酬运用基准，对做出发明创造的技术人员给予专利申请奖、专利授权奖、专利实施奖等多种奖励报酬，明确各类奖励报酬金具体金额、计算方式、发放时间，更具可操作性，从而更好地激发在华企业技术人员进行创新活动的热情。



## 社会认可

### 案例



#### 松下压缩机(大连)有限公司荣获“国家级知识产权优势企业”

松下压缩机(大连)有限公司对知识产权工作的重视度持续提升，知识产权工作不断取得新的突破，荣获辽宁省专利奖、大连市专利奖一等奖，并入选国家知识产权局2019年度国家知识产权优势示范企业，彰显企业的创造和研发能力。



#### 广州松下空调器有限公司荣获“创新领军团队”称号

在2019年小谷围国际产业人才大会暨广州大学城创新创业成果交流会上，广州松下空调器有限公司在研项目“高效节能超低温空调器的研发及其产业化”在广州市番禺区“1+4”产业人才创新领军团队的评选中表现突出，荣获2019年度创新领军团队三等奖。

## 开展智能生产

随着新一代信息技术的飞速发展，在工业4.0、工业互联网、物联网等热潮推动下，制造业智能制造升级的趋势日益增强。松下不断将创新实力应用于智能生产领域，持续改善生产流程、优化运营方式，大大提高制造的效率与可靠性。

### 案例



#### 大连松下汽车电子系统有限公司向IT智能制造转型

大连松下汽车电子系统有限公司以“技术人员培养、现地化、独立化、IT化”为支柱，以“高品质、高效率、低成本”为目标，向“不依赖人”的自动化、IT化智能制造进行结构改革。通过向日本派遣技术人员的方式进行人才培养，实现设备和软件的现地化独立开发设计，生产技术自制化已达到整体投资的31.2%。通过治工具、生产线体等不断向半自动化、自动化的转移，实现制造效率和产品品质的不断提升。



#### 松下卫浴开展无人化智慧生产

本着“智能改变科技，创新引领未来”的精神，松下卫浴的全球通用化平台集成行业最前沿的智能制造技术，每一款新品的核心部件都在最新的智能制造流水线上完成，调流阀、齿轮罩等精密组件的装配都实现了无人化，产品的品控和制造效率大幅提升。

## 创新成果转化

松下致力于推进创新成果转化，面对社会变化与消费者日益更新的需求，实现创新产品迅速落地，与社会各界共享先进科技与创新成果。

### 案例



#### 连接“最后十英里”，推进人车共存的移动解决方案

松下聚焦人们的生活圈，积极推进人车共存的移动解决方案，创新提出“最后十英里 (last 10-mile)”构想，变“以车为本的城市”为“以人为本的城市”。在中国，松下希望通过多年积累的电池技术和养护经验为合作伙伴提供EV效率化应用解决方案，通过使用终端反馈的数据，加以松下独有的算法，从而提供最优的使用建议，以提高EV电池寿命，优化用户体验。



#### 松下推出世界首款兼具5K与HDR的VR眼镜

2020年1月7日，松下开发的超过4K分辨率、世界上首款支持高动态范围的虚拟现实眼镜亮相美国内华达州拉斯维加斯“CES2020”消费电子展。这款高画质、高音质并且小巧轻量型的VR眼镜，融合了在电视、蓝光播放器等影像设备开发过程中培养的信号处理技术、Technics的音响技术以及数码相机Lumix的光学技术，佩戴舒适，可实现身临其境的虚拟现实体验。



#### 面向未来，积极引领新型能源开发

目前，世界面临严峻的环境问题考验，逐年减少碳排放量是每个国家对应全球变暖的重要措施。松下电器为助力解决能源清洁问题，自1999年开始持续投入氢能源电池的研究，并在2009年实现了量产。经过20年的技术积累，截至2019年年底，松下燃料电池累计出货量居世界首位，其中新型燃料电池成功导入2020年东京奥运会选手村5,632户住宅，为氢能源的实际应用开启先河。



#### 迅速应对疫情，松下便携式电子除菌喷雾器研发成功

2020年，新冠肺炎疫情爆发后，中国松下迅速组织各部门骨干力量投入到除菌喷雾器的研发生产项目中。在短短2个月内将便携式除菌喷雾器研发试验成功并投入量产。该产品为非酒精除菌，温和不刺激，具有即用即装、高效除菌、便携易用等特点。松下在面对社会变化时迅速反应，以扎实的科技创新能力和高效的成果转化实力为消费者创造更安全、健康的环境。

# 匠心品质，塑造优质生活

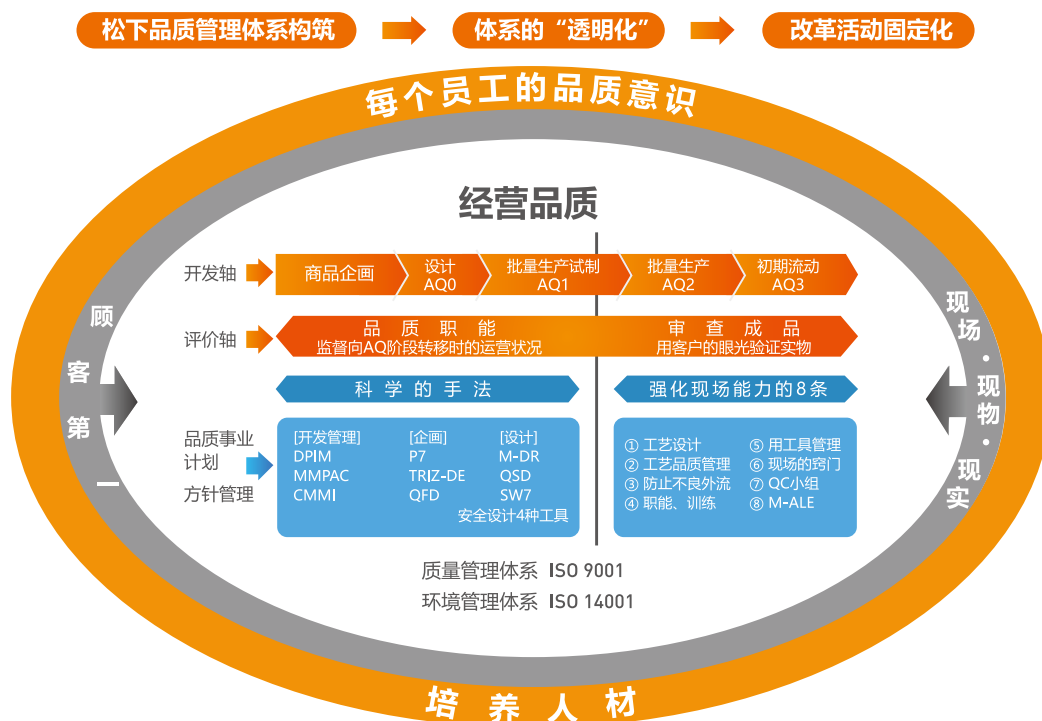
匠心品质是松下长足发展的立身之本。中国松下至臻品质管理体系，以高于国际标准的松下安全及性能标准实现产品品质持续改进，以高品质产品满足客户期待，不断提升顾客满意度，与顾客携手共同迈向更优质、更舒适、更健康的美好生活。

## 锻造无忧品质

对品质的精益求精和对制造的一丝不苟，是松下事业经营的根基。中国松下始终将产品品质放在首位，将对产品品质的极致追求贯穿于生产的每一个环节，以提供令人满意的产品赢得消费者的信任。

### 优化品质管理

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”作为公司的品质方针，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，建立了完善的品质管理体系。我们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；通过制定并执行高于国际标准的安全及性能规定、建立合规监视机制、制定《产品法规业务基准》，强化产品的安全合规；持续推进全员参与的品质改善、生产效率提高等活动，并定期举办学习、分享和竞技活动，提高全体员工的品质改善意识与技能水平。





## 建立总裁产品审查机制，设立品质业绩表彰奖

2019年度，为了进一步提高产品品质，松下中国以本间哲朗总裁为核心，建立针对新产品的总裁产品审查机制。同时，为了提高品质改善意识，表彰品质管理优秀企业，松下中国创业纪念典礼专门设定“品质业绩表彰”奖项。



### 建立总裁产品审查机制

2019年度，本间哲朗总裁对于蒸烤箱、轻脂烤箱、温水坐便器、壁挂式空调4款新品进行审查，听取制造企业商品企划、设计开发、商品制造、品质保证及产品审查等部门在新产品品质提高方面的举措，同时进行新产品试用，了解产品特性。此后，对于4款新品还将进行为期一年的监视期，跟踪商品销售情况、市场品质状况，以期提高品质问题的对应速度，提升品牌价值。



### 设定“品质业绩表彰”奖项

为了提高品质改善意识，表彰品质管理优秀企业，松下中国的创业纪念典礼专门设定“品质业绩表彰”奖项。2019年度该奖项由上海松下微波炉有限公司荣获，该公司通过重新构筑技术·品质一体化的开发、评价体制，提高了新品的开发速度及完成度；建立了市场快速对应体制，重点关注萌芽问题，从源头上落实改善，并与多部门连携，深入到供应商现场，持续开展部品品质提高活动。

## 开展设计人员遵守产品法规意识研修



为了确保产品安全，防止产品故障，中国松下规定了应遵守的产品法规要求。为了防止发生违反产品法规事件，中国松下在内地、10家工厂开展遵守产品法规意识研修，对480余名相关人员进行宣贯，提高设计人员的遵守法规意识，理解率达到100%。

## 案例



### 配电箱产品荣获恒大地产集团“2019年度质量优质奖”

松下环境方案公司以卓越的产品质量从众多优质供应商中脱颖而出，荣获恒大地产集团户内配电箱产品“2019年度质量优质奖”。松下秉承质量第一的企业经营理念，严格把握从原材料选择、产品制造到成套组装、物流发货等一系列流程。自2011年与恒大集团达成战略合作以来，松下以可靠的成套工艺、高效的供货机制和负责细致的售后态度全心全意为客户提供优质产品服务，为合作伙伴的发展贡献力量。

## 焕新生活形态

2019年,松下发布了全新的“**关爱无界 身心如悦**”品牌构想,关注中国大众从身体健康到精神健康的全面更新,针对中国消费者不断提升的生活品质需求,以建设健康、安全、舒适的生活为目标,不断拓展业务领域,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。

### 案例



#### 全新主动除菌空调,让生活更健康

松下致力于为家居环境带来清新空气,让生活更健康。松下推出全新健康空调H2系列,采用高浓度纳诺怡™X的净化技术,使空气中的病菌失去活性,有效消灭空气中的手足口病病毒(EV71和CA16)以及疱疹病毒(HSV)、冠状病毒(HCoV-229E),据权威机构测算,杀灭率均达到99.9%以上。同时,空调在除味、保湿、抑制过敏源、分解PM2.5中的有害物质等方面也发挥出色,让身处室内的人能够安心地呼吸健康空气。



#### 松下国AA级护眼台灯,提升家居光照环境

松下照明一直致力于为家居环境提供更好的照明条件,随着科技产品的发展,护眼问题越来越被大家所重视,松下照明推出了专为读写而设计的高端国AA级护眼台灯,具有无蓝光危害,高显色性,低噪音,无可视频闪等特点,并采用91颗定芯芯片,亮度可覆盖1.8米宽桌面。该产品搭载智能光感自动调节和45分钟定时休息提供功能,模拟上课时间,科学管理读写照明。



#### 松下“小锤子”剃须刀,带来舒适剃须体验

松下推出“小锤子”剃须刀,采用日本进口高速磁悬浮马达搭配精致钢制立体浮动刀头、智能胡须感应等剃须领域尖端技术,剃须体验快速温和,舒适不伤肤。同时,极简纤细的设计风格,让握持更方便。多年来,松下剃须刀坚持不懈地通过技术迭代,为消费者提供更好的产品体验。



#### 松下双芯过滤净水机,畅饮健康好水

随着人们生活水平和健康意识的提高,人们对于饮用水水质越来越关心,已不满足能喝到水,而是要喝好水。松下双芯过滤净水机全新上市,拥有双重滤芯,实现5层过滤,有效拦截水中胶体、泥沙、铁锈等悬浮杂质,去除异色、异味及余氯,同时深度滤除水中重金属、细菌,拦截大肠菌群等微生物,让每一杯水,都是健康好水,守护家人身体健康。

## 提供专业方案

中国松下致力于以专业化的能力为客户提供专业的解决方案，以“现场流程创新”为愿景开发B2B解决方案，利用制造业从业100多年来积累的知识和专业技术，发挥包括传感技术、边缘设备群在内的优化技术，通过与客户共同创新来实现现场流程创新。

### 案例



#### 松下MV视觉系统，助力企业智能制造

松下MV视觉系统是松下电器机电（中国）有限公司实践自研自产自销闭环模式的首个成功案例，视觉系统包含控制器、工业相机和扩展板三大部分，通过机器视觉和运动控制的解决方案，解决客户制造现场的痛点。松下电器机电将“创造出以中国市场为导向的创新产品”作为目标，聚焦智能制造领域，以先进技术和产品持续为中国的创新发展做出贡献。



#### 松下高画质摄像机AW-UE4，保障高效远程办公

在疫情隔离的情况下，更多的企业选择通过远程视频会议的形式办公。但手机和电脑的摄像头画质不清晰的问题，总给会议带来不必要的麻烦。松下一体化4K摄像机AW-UE4凭借小巧的体型、超广角镜头、灵活的接口系统成为视频会议的好搭档，可以在不影响画质、不打扰会议的情况下，协助企业高效工作。



#### 松下智能化焊接生产线解决方案，助力打造智能工厂

松下智能化焊接生产线解决方案，以iWeldCloud焊接云管理系统为管理中心，以焊接机器人以及配套的传感器为设备基础，实现焊接管理，包括：工件搬运、焊前扫码、自动上料、焊接传感跟踪、多机器人协调、以及3D焊缝质量检测全流程智能化，打造智能化焊接生产线解决方案，助力用户创建智能工厂，实现制造过程的数字化、自动化与智能化。



#### 创造安全舒适车内空间，助力汽车行业发展

松下汽车电子系统（中国）通过有效活用包括图像影像处理技术、系统软件、光学技术、相机·传感解决方案、空气净化技术等在内的先进技术，开发安心安全、舒适的车室空间解决方案。在发展迅速的中国市场不断推进与IT企业的协作项目，以期实现共同发展，为汽车行业的发展做出贡献。



# 贴心服务，共筑温暖生活

服务是连接企业与客户的纽带，松下秉承“服务就是心满意足”的理念，遵循“顾客满意第一”的宗旨，持续提升服务质量，不断完善更专业、更深入、更及时的售前、售中、售后服务体系，为顾客提供称心如意的专业服务。

## 负责任的销售

中国松下夯实消费者权益保障机制，以合规的广告营销与完善的安全警示体系保障消费者知情与自主选择，以更加接近消费者的展示与互动拉近彼此之间的距离。

### 规范广告营销

松下集团严格按照广告以及知识产权相关法律法规，向员工及广告合作商进行相关法律法规培训、分析广告中存在的法律风险，并保护消费者的合法权益。

### 提升产品可及性

中国松下不断扩展产品的可及性，让更多消费者能近距离感受松下产品，以近距离的感知建立与客户间的连接。中国松下也倡导每名员工身体力行地了解松下产品，让每一名员工都成为松下对外沟通的窗口，成为消费者认识松下的第一步。

## 案例







### 松下全球第三家品牌旗舰店落户杭州

百年松下始终秉持初衷，为世界美好的未来不断努力，陪伴消费者“迈向更好的人生”。2019年9月，“松下电器旗舰店 杭州”开馆，这是继日本东京、大阪之后，松下全球第三家品牌中心，致力于为消费者提供量身定制的高品质生活解决方案，为每一位消费者的美好生活助力。松下电器旗舰店由品牌直营，它不仅仅是展厅，更是向消费者展现美好生活的场所。旗舰店涵盖美健、卫浴、厨房、数码等多种品类的产品，可以满足各个年龄段的消费者从日常生活到高端享受的多样需求，与家人共享幸福时光。

## 潜在风险提示

中国松下严格遵守国家及行业相关规定，在产品说明书中明确标注安全注意事项及设置使用要求，帮助消费者更安全有效地使用产品。

## 安全注意事项

 <p><b>警告</b></p> <p>可能造成死亡或重伤后果的事项内容</p>	 <p><b>注意</b></p> <p>可能造成轻伤或财产损害的事项内容</p>	 <p><b>绝对禁止事项</b></p>	 <p><b>必须执行事项</b></p>
--	--	---	--

## 保护客户信息

中国松下高度重视客户信息保护，根据《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，持续加强信息收集、搜索、查阅、使用等各个环节的管理，在未征得客户个人同意的情况下，不向第三方泄露客户信息。

## 维护客户权益

松下严格贯彻执行国家规定的商品“三包”政策，秉承“顾客满意第一”的服务宗旨，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，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，现场为消费者解答产品及服务政策的疑问，并鼓励消费者树立可持续消费理念，选择绿色、健康的生活方式。

## 案例



**寻找冰箱** 2007年3月~2009年3月生产 (196~292L)

针对未申请免费检测、零部件更换的冰箱，我公司自2010年起实施的自主召回活动仍在进行中。

本公司本着以客户的安全、安心为第一的理念，针对下述对象商品于2010年8月起自主召回。

通过电话、信函、网络等方式与用户进行具体电器的零部件更换的说明。

如您在使用过程中发现异常情况，请与经销商或（经销商电话等松下）。

注：如果继续使用，可能会导致发生“不制冷”、“过冷”的情况。

其中个别型号冰箱在召回期间，使用过程中可能会出现冒烟、着火。

<p><b>二门冰箱</b></p> <p>R20G1 R21D3/R21DX1 R22D31 R22M1/R22VQ1/R22VX1/R22WS1 R20K2</p> <p><b>B2SM1</b></p>	<p><b>三门冰箱</b></p> <p>C23VQ1/C23VP1 C28VQ2/C28VQ1/C28VQ3 C28VP1/C28VP2/C28VP3 C28VX2/C28VX1 C28FQ1 C28VQ2/C28VX1/C28VQ1 C28VQ2/C28VP1/C28VP2 C28VX1/C28VX2 C28FQ1</p> <p><b>C25VP1</b></p>
--	--

### 开展自主召回，保障100%的安全

2010年8月，由于部分型号电冰箱在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，松下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家用电器商品的自主召回。截至2020年4月30日，电冰箱自主召回285,209台，完成率已达78.02%，目前召回仍在进行中，中国松下力求实现100%的召回。

## 有温度的服务

松下秉承客户第一的服务理念，为客户提供优异的产品品质和智慧家电体验，不断地为改善人们的生活方式、提高生活品质而努力。松下非常重视客户的声音，建立了从售前、售中到售后的客户建议收集及反馈改善体系，及时将建议反馈至相应的设计、制造、品质、营业、售后部门，将新品纳入专门的品质管理体系，将新品不良现象最大化地扼制在出厂前。

### 提供多元便捷服务

为了使用户享受到便捷、快速的服务，中国松下以客户需求为出发点，构筑了多元化服务渠道，为用户提供全方面的售前、售后服务。

微信、微博、官网平台	为客户提供便捷的在线服务
服务网点	全国超过2,000家服务网点，服务覆盖率达到100%
松下客服中心	开通全国服务热线4008-811-315，全年365天24小时有效应对
体检会、培训会等线下活动	宣传产品知识和服务

30秒接听率



91.0%

服务网点



超过 2,000 家

服务网点覆盖率



100%

#### • 针对移动社交微信平台，将更多售后服务线上化

**自助服务随时随地：**基于微信平台搭建的“松下服务”官方服务移动平台，目前拥有260万+松下粉丝。用户可轻松便捷地在线自助报修报装，查询维修价格、故障代码及说明书。用户对“我的产品”进行信息维护后，无需出示纸质购买凭证即可保修，实现保修凭证电子化。

**线上客服一键响应：**没有互动式语音应答等待时间，快速进入客服咨询环节。用户通过线上发送故障图片、视频等方式更好地和客服交流，获得准确的解决方法。

**多品类辅材直送到家：**顾客足不出户就可在“松下服务”商城中购买商品辅材和易耗品，商城直发，全国范围内3日内送达。



• 针对电商、自媒体发展，售后对应前置化

在人人都是自媒体的时代，微博已成为用户发声的重要窗口。“松下服务”作为松下家电售后服务官方微博，第一时间在微博同用户互动，获取用户诉求，让用户的声音被听到、用户的诉求被关注，通过积极主动的服务，提升用户对品牌的满意度。

### 主动售后服务体系



松下服务官方公众号

为保护消费者的售后权益，为顾客提供优质良好全面的服务，松下家电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。

为了让消费者享受到松下电器提供的优质售后服务，顺应顾客更多使用移动端的生活方式的变化，我们在认定服务店、销售卖场等场所放置有松下家电售后服务微信服务号二维码，顾客扫描即可关注，在线进行产品的报修、安装、故障咨询、保修费用查询等操作。最大程度缩短和简化顾客联络售后客服中心的时间成本和路径。



### 案例

#### 积极应对消费者投诉

2019年9月，用户来电投诉说明书注明电源关闭状态下消耗电力与实际使用功率器测量值不符，认为松下产品设计有问题。接到投诉，松下售后积极应对，多次沟通解释，并提供产品检测报告，用户仍不认可。用户投诉至消协，消协组织三方当面调解。在调解过程中，松下售后专业的技术人员与用户耐心解释及当场测试说明，找出原因是用户功率器的问题。用户对于本次调解非常满意，并赞扬松下解决问题认真耐心的态度，今后买电器会首先选择松下产品。

### 倾听消费者声音

为了保证服务的质量，倾听来自消费者的声音，松下建立了一套完善的客户满意度调查体系，既有自社的满意度调查，同时通过第三方调研机构开展满意度调查，以确保满意度调查的真实性、完整性。通过满意度调查，改善松下的服务质量。

在收集到消费者声音后，中国松下将对消费者声音进行集中分析，并及时反馈给商品企画、工厂制造研发等相关部门，力求把顾客最切实的商品需求反映到商品制造中。



6 清洁饮水和卫生设施



7 廉价和清洁能源



11 可持续城市和社区



13 气候行动



15 陆地生物



17 促进目标实现的伙伴关系

## 呵护于世，悦享美好家园

“企业是社会的公器”是松下传承百年的信念，创造更美好的生活、更美丽的世界，是我们一直以来的追求。

我们呵护赖以生存的生态环境，将绿色发展意识融入生产运营的每一个环节；我们携手行业伙伴，打造责任价值链；我们扎根社区，传承传统文化，培育未来人才，与中国社会共享发展成果，共建美好家园。



合作发展，携手伙伴同行	58
绿色发展，呵护生态环境	62
和谐发展，真诚回馈社会	74





# 合作发展，携手伙伴同行

与伙伴协同发展、共存共荣，是松下实现基业长青的重要条件。中国松下积极践行责任采购，引导供应商履行社会责任，助力经销商成长，共同促进产业链的健康运转；广泛开展战略合作，与各方建立相互信任、共担责任、共享利益的伙伴关系，推动整个行业的发展进步，为商业生态创造价值。

## 优化供应链管理

供应商是以创造顾客所真正需求的商品为主体的所有服务的合作伙伴。我们与供应商在相互信赖、钻研和协作的基础上，创造顾客所追求的功能和价值；不仅在环境等方面要求供应商充分履行自身的社会责任，也在供应商需要帮助的时候伸出援手，帮助供应商提高自身能力，实现长远成长。

### 严格采购标准

中国松下不断完善供应链管理，严格实施负责任的采购活动，遵循采购方针和《绿色采购准则》，对供应商提出环境责任、人权和劳动安全、品质及产品安全等多方面要求，促进供应商履行企业社会责任。我们致力于与供应商构建良好的合作关系，开展公平贸易，携手上下游伙伴，以更优质的产品和服务为客户创造更多价值。

#### 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. 对人权和劳动安全卫生的考虑
7. 社会贡献

#### 绿色采购准则 减小环境负荷的要求

1. 构建环境管理体系
2. 贯彻实施化学物质管理
3. 削减温室效果气体排放量
4. 推进资源循环
5. 推进水循环
6. 维护生物多样性
7. 通过协作实现成果的共享
8. 对供应链上游起到促进作用

## 促进责任采购

为强化广大供应商对绿色环保责任的认识，提高供应商绿色管理能力，中国松下连续多年开展供应商CSR采购方针和环境法规说明会、供应商履责能力培训会，对供应商进行环境教育，分享松下绿色发展经验，引导供应商主动践行社会责任，提升供应商企业内在环境责任素养。



为提升供应商应对CSR及环境风险的能力，中国松下对于在华制造公司的一级供应商实施了CSR自主检查，完成率100%。同时，于2017年启动重点供应商CSR和环境现场确认项目。2019年，针对6家供应商的开发、扩展、评估进行了多维度的现场确认及后续追踪；针对华东7家、华南4家供应商进行了现场资料确认和车间走访。新冠肺炎疫情发生后，部分供应商的现场确认活动转变为线上文书审核，以确保生产经营供给，持续打造责任供应链。



供应商CSR及环境现场确认

一级供应商CSR自主检查	5,360家
2019年度供应商CSR及环境现场确认	20家
责任采购比率	100%
供应商通过ISO 14000环境管理体系认证比例	100%

## 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。我们高度重视与经销商的沟通交流，组织召开经销商大会和代理店大会，传递公司的经销商政策与事业方针，倾听意见和建议；开展专项培训，提升经销商的服务能力和管理经验，与经销商共享收益、共同发展。

### 经销商培训体系

#### 合规培训

- 经营理念与行为准则培训
- 相关法律法规培训
- 提供反腐败等相关举报通道

#### 业务培训

- 经销商业务和维修技能培训
- 客户服务技能培训
- 客户沟通技巧培训

#### 市场培训

- 扶持经销商开拓市场
- 支持经销商提高销售能力
- 产品知识和渠道拓展培训

### 案例



#### 疫情期间学习不断，唐山松下赋能代理商

疫情期间，唐山松下产业机器有限公司从2020年2月20日开始，面向50余家代理店，开展线上培训活动。截至3月底，共开展6期有关Panasonic机器人、激光传感、焊接机、维护保养等9个主题的培训，累计788人参与活动。通过线上培训，加强了唐山松下与代理店的沟通，提升了代理店对产品的理解与服务技能。



#### 线上线下相结合，支持松下照明实体店销售

为提振经济，恢复销售，帮助实体店经销商吸引客源，中国松下创新推出“云直播+实体联动”销售模式，通过线上直播方式将终端客户引流至实体门店，在门店实现成交，实现线上线下闭环，助力门店销售力升级。直播专场活动实现终端客户浏览量破170万人次，在线观看人数峰值达到20万人次，参与门店数超过500家，以创新的销售模式与全力的流量支持鼓舞合作伙伴士气，激励经销商与松下携手前行。



#### 开展经销商培训，支持松下空质产品销售及售后服务

2019年，广东松下环境系统有限公司积极开展面向经销商、售后服务店的培训，共计开展30场，培训1215家公司，726人参加，增进相关人员对产品的了解，提高销售技巧，同时收集了产品市场反馈，获得了持续改善产品的基础。在新冠肺炎疫情发生后，将线下培训调整为线上培训，2月17日—3月31日期间，共提供21课培训内容，在线培训人数超过2,500人。



## 推动合作共赢

中国松下坚持在开放合作中谋求企业长远发展，充分利用自身优势与社会资源，积极拓宽合作渠道，搭建沟通交流平台，不断开展多领域、高水平的战略合作。

面对日益激烈的行业竞争，中国松下始终以开放的态度助推行业发展，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，实现行业共荣共赢。

### 案例

#### 与中国联通面向冬奥开展多领域合作

2019年12月，松下与中国联合网络通信有限公司签署了战略协议，面对即将到来的北京2022年冬奥会和冬残奥会，双方将在奥运文化和冰雪运动的推广、面向冬奥的解决方案、创新应用及转播技术、品牌营销推广等诸多领域开展多层次的业务合作。



#### 中国松下参与2019中国绿公司年会，共商企业发展之道

2016年，在“每个国家仅限一家企业”的原则下，松下加入由中国企业家俱乐部发起的中国绿公司联盟并认证为国际成员。在2019年4月举办的“2019中国绿公司年会”上，中国松下与超过1,100位参会者齐聚敦煌，发表《大变局中的企业增长之道——外资企业在中国的转型之路》演讲，与中国企业家增进交流互动，构建合作生态，并在其中发挥松下的优势力量，以更加积极的姿态迎接未来的挑战。



# 绿色发展，呵护生态环境

面对全球变暖、资源枯竭、生态系统破坏等环境问题，松下制定“环境愿景2050”，以“使用的能源 < 创造的能源”为目标，不断完善环境管理体系，同时在生产、服务、活动过程中积极响应国家绿色经济与绿色发展战略，提高环境日常管理水平，强调资源能源消耗和污染排放最小化，持续推进环保生产，为建设美丽中国贡献力量。

## 环境管理体系

松下电器秉承“企业是社会的公器”的理念，以实现可持续发展为导向，贯彻企业社会责任，全力保护和改善环境，实现产品高性能与环境低负荷的统一。

## 环境愿景2050

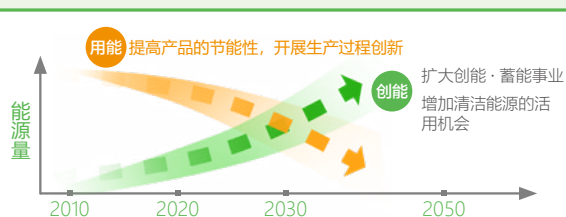
2017年，松下电器制定“环境愿景2050”，致力于实现“使用的能源 < 创造的能源”的目标。为此，松下电器以实现“更美好的生活”及“地球环境的可持续发展”为着力点，有效活用资源，建设零二氧化碳排放工厂，努力为人们提供环保智能的生活空间，贡献环保智能交通运输事业及可持续社区建设。在中国，我们以“环境愿景2050”为指引，以更加环保绿色的方式开展各项业务活动，不遗余力地为建设“美丽中国”作贡献。

### Panasonic 环境愿景 2050

面向“更美好的生活”和“可持续的地球环境”的协调并存  
借力清洁能源以更加舒适的宜居社会为目标  
松下电器推行使用的能源的削减，和超出使用的能源的  
能源的创出与利用。

使用的能源 < 创造的能源

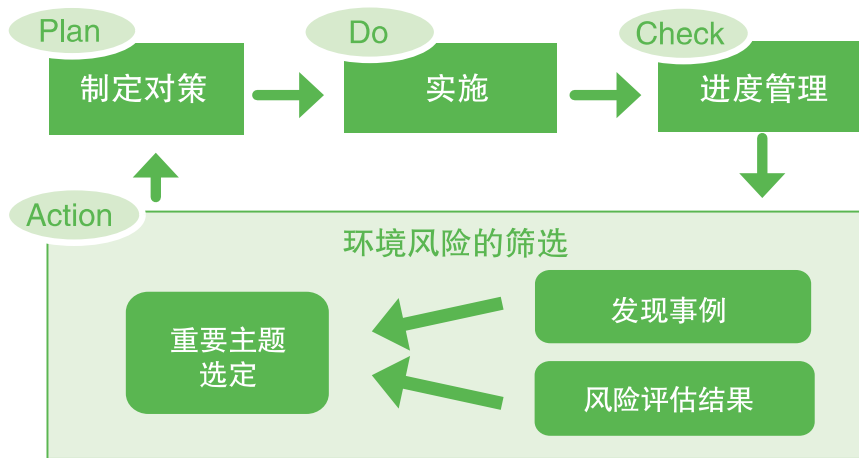
### 环境愿景达成示意图



## 环境管理体制

一直以来，松下电器以事业公司为轴心，采取事业公司垂直管理与地域横向管理相结合的模式开展经营活动。2019年4月，松下电器将事业和地域统括职能合二为一，成立了地区事业公司——中国东北亚公司，这是松下电器首次在日本以外成立事业公司，这一变革给地域环境管理活动带来了深刻的影响。

松下电器在各级组织层面上建立了环境风险管理体制，定期识别环境风险并迅速应对，以实现生产活动对生态环境的潜在冲击以及对周边居民日常生活潜在影响的最小化。



环境风险的选定与对策的推进流程

2017年起实施的“在华制造企业环境相互监察活动”在降低环境风险方面发挥了重要的作用。2019年4月，伴随中国东北亚公司成立所带来的环境管理权限变更，中国松下改进了“在华制造企业环境相互监察活动”的运行模式，使活动的效能得到大幅提高。

### 环境相互监察模式改进



### 主要改进内容：

- 监察组参与改善流程：在事业公司确认并跟进企业改善的基础上，增加由更了解现场情况及中国法律的监察组成员为企业和事业公司提供改善建议的环节
- 改善的落实：依托现场现物的优势，中国东北亚公司与所属企业共同完成
- 横向展开的强化：增加各企业总经理对横向展开计划的确认；中国东北亚公司持续跟踪各企业改善活动的落实



2019年度, 对13家在华制造企业实施环境监察, 提出合理化改善建议158项, 挖掘36项优秀事例, 与2018年度相比均有大幅增长, 并通过事例集的横向展开发现改善点75个。

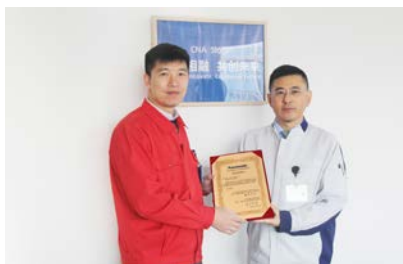
平均每家合理化改善建议: 增加 **20%**

平均每家优秀事例: 增加 **50%**



接受环境相互监察活动以前, 认为自己对环境知识了解不少, 工作做得不错。在接受全方位环境相互监察活动后, 深刻认识到环境管理工作学无止境, 不进则退。现在已经积极加入到活动中, 业务水平不断提升, 有助于自己更好地开展公司环境管理工作。

——中国华录·松下电子信息有限公司  
环境相互监察员 李祥来



通过环境监察活动, 学习了兄弟企业优秀的地方, 对自身的管理水平及专业知识的提升有很大帮助, 更重要的是能够快速发现和改善企业存在的隐患和问题。

——松下冷链(大连)有限公司  
环境相互监察员 李瑞雪



在参加环境相互监察活动过程中学习各单位环保的优秀事例, 并带回工厂进行横向展开。对于监察中不足的事项进行交流改善, 从而降低环境风险。

——厦门建松电器有限公司  
环境相互监察员 陈冬庚 洪神助

## 环保培训

中国松下结合中国社会环境保护的需要并根据岗位需求, 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, 2019年度共有超过4.4万人次参加了各类环境培训。

结合中国政府强化环境检测报告质量的背景, 为提高在华企业环境委外监测的管理水平, 中国松下实施了《环境监测管理及新法律理解与运用》的专业培训, 共计34家在华企业41人参加。



培训现场



现场答疑

以在华制造企业环境日常管理水平高位平均化、提升环境相互监察质量为目的，中国松下还组织了监察员基础和能力提升培训，分别有22家企业28人和21家企业23人参加。

**案例**

**中国东北亚地域环境责任者会议**

2019年11月25—26日，2019年度中国东北亚地域环境责任者会议召开，作为中国东北亚公司成立后的首次全地域性活动，会议期间介绍了新的环境管理体制和职能变化，说明了年度重点活动的安排，围绕“地域环境人才培养与保持”和“中国东北亚公司的环境目标”等议题展开了分组研讨，并对在“在华制造企业环境相互监察活动”中做出突出贡献的9名监察员进行了表彰。



家电冷热设备有限公司 井上部长介绍环境活动



相互监察优秀后援企业、优秀监察员表彰

**环境管理地区别信息共享会**

为帮助在日常活动中企业遇到的共通环境管理课题的解决，提升各企业环境管理水平，2019年度以排污许可申领、环境监测方案、固体废物管理等为主题，分别开展两次环境管理地区别信息共享会。协助企业更好地理解、履行环境义务。在第一次环境管理地区别信息共享会上，还就新成立的中国东北亚公司环境管理思路进行了介绍和讨论，帮助企业理解管理体制变化，夯实今后环境工作开展的基础。



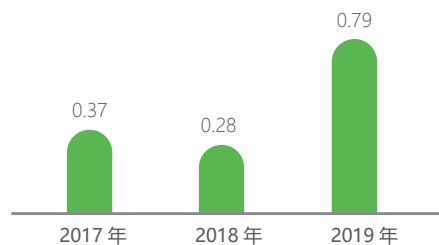
品质·环境中心 平松副高级总监  
介绍中国东北亚公司及地域环境活动



生活方案公司 环境实务责任者  
介绍环境活动与业务移管

**环境投资**

松下电器在全球范围内开展环境会计统计工作，建立环境绩效系统“Eco System (工厂)”，对所有制造工厂的环境数据进行收集和管理，并将其作为环境经营的基础信息有效利用。中国松下各工厂重视环境保护投入，持续不断完善环境保护设施建设，努力削减污染物排放，推动企业经营活动与环境保护相协调。



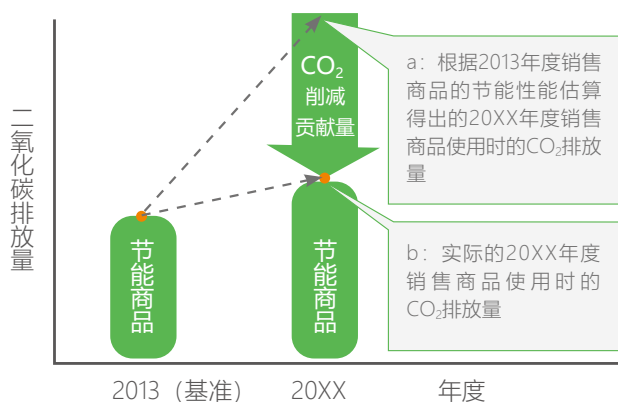
中国松下环境保护投资额 (2017—2019) (单位: 亿元)

## 贡献气候行动

气候行动作为联合国可持续发展目标之一, 已成为全球范围内的广泛共识。减少碳排放是现阶段环境保护的主要议题之一。中国松下积极关注气候变化, 不断减少商品和生产过程中的二氧化碳足迹, 降低企业生产经营过程中的环境负荷, 为可持续的环境建设贡献力量。

### 减少温室气体排放

松下电器导入独有的二氧化碳削减贡献量<sup>※1</sup>指标, 持续实施在商品领域的二氧化碳削减活动, 提高商品节能性。此外, 松下电器不断改善节能体制、降低单位产值的二氧化碳排放, 积极导入可再生能源, 以技术手段进一步提高能源效率, 努力实现生产活动中二氧化碳削减。除二氧化碳外, 中国松下各工厂在生产过程中还积极降低其他主要温室气体的排放。



节能商品的二氧化碳削减贡献量: **157.1**万吨



### 案例

#### 导入空压机余热回收设备, 实现能源节约

松下电气机器(北京)有限公司导入了空压机余热回收设备, 利用空压机运行过程中产生的余热替代供暖所需的部分外购蒸汽, 在节约蒸汽量的同时还提高了整体能源利用效率。2019年供暖季共节省蒸汽459.9吨, 节约费用18万元。



注:  
※1 二氧化碳削减贡献量: 是指假定自2013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



**案例**

**在老旧厂房屋顶导入光伏发电，推进节能减排**

无锡松下冷机有限公司利用合同能源管理模式导入光伏发电。为确保光伏建设的安全性，公司将屋面划分为绿区（可安全安装）、黄区（需要修复区域）、红区（不可安装区域）。为最大化绿区面积，开展了设备清理转移和屋面修复工作，共清理转移了59个设备，修复问题点2万多个，耗时6个月，使绿区面积从45.9%上升为94.6%。安装光伏面板9,956枚，发电容量2,980kWp。2019年发电3,355kWh，二氧化碳减排2,204吨。



**防治主要污染物**

中国松下积极响应国家号召，依照《“十三五”生态环境保护规划》目标的要求，积极推进主要污染物质的削减工作。



# 全生命周期环境管理

松下电器注重生产和运营等各个环节的资源节约和污染控制, 在产品的设计、生产制造、包装物流等全生命周期各个环节积极推动节能减排, 降低环境影响。

## 绿色产品

从电子产品生命周期的角度来看, 温室气体排放及水资源消耗等重要的环境负荷主要在产品的使用过程中。因此, 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, 努力为用户提供环境性能更高的“绿色产品”。



## 案例

采用先进技术研发“绿色产品”，荣获“中国环境标志优秀企业奖”

松下制冷（大连）有限公司致力于“绿色产品”的研发，尽最大努力降低产品的环境负荷。

- 2013年，参与制定了《工业用制冷设备环境标志认证标准》，并于同年获得了“中国环境标志认证证书”
- 2019年，溴化锂吸收式产品成为同行业中唯一进入调整后的《环境标志产品政府绿色采购清单》的产品
- 2019年10月，在“绿色消费国际研讨会暨中国环境标志25年主题活动”中荣获“中国环境标志优秀企业奖”

优化地球环境，  
造福人类生活；  
松下制冷与你  
一路同行。



荣获中国环境标志产品认证证书



荣获中国环境标志优秀企业奖



活动代表照片

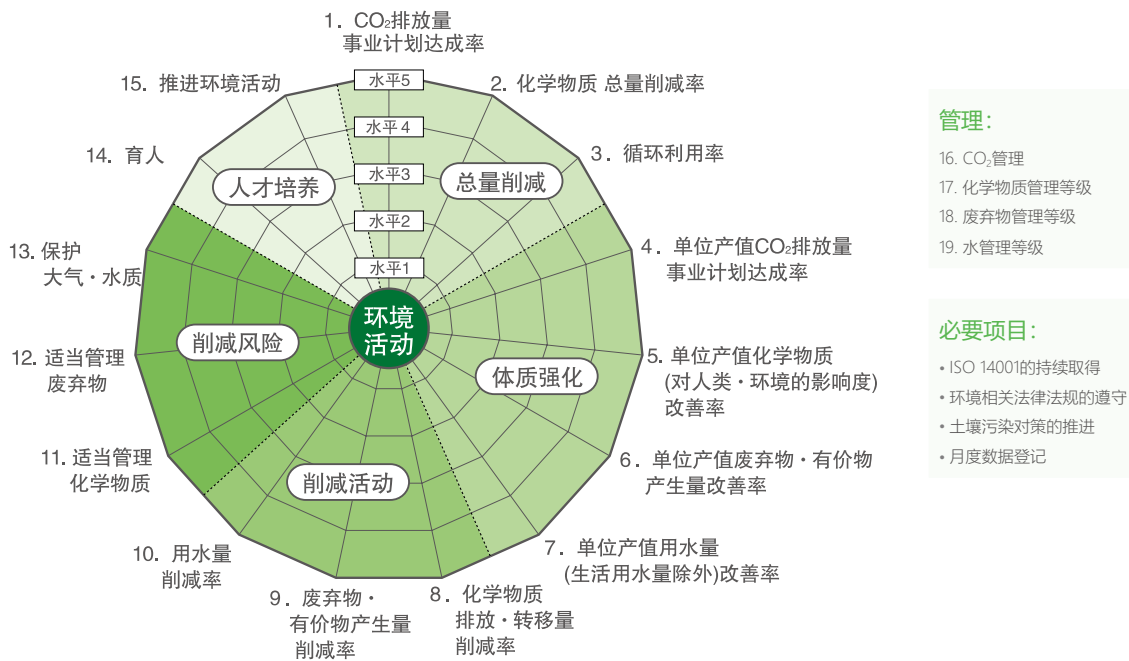
注：  
※1 LCA评价：产品在生命周期的各个阶段给环境造成影响的定量评价手法

## 绿色工厂

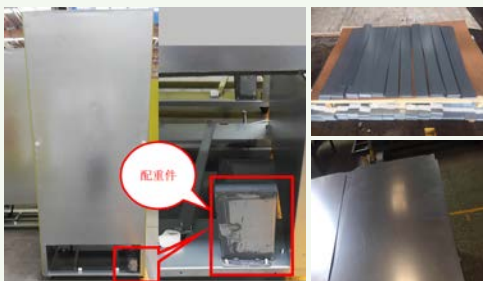
中国松下各工厂自主开展绿色工厂 (GF) 创建活动, 在遵守法律法规的基础上, 制定“削减二氧化碳、废弃物、化学物质等的排放量以及水使用量”计划, 并加以实践、改善, 实现降低环境负荷与事业成长的共赢。

### 绿色工厂评价

松下电器自主建立工厂环境管理评价制度, 并以此为基础持续开展节能减排活动, 努力实现“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。



## 案例



### 灵活处理钣金材料边角料, 提高钣金利用率

随着生鲜运输、物流保鲜等行业迅速发展, 提高钢板利用率成为每个企业追求的目标之一, 尤其是不锈钢板材没有充分被使用, 造成材料浪费, 大大提高了加工成本。松下冷链 (大连) 有限公司对平常的边角余料做了进一步改善, 通过裁剪不规则废料提高钣金利用率; 充分利用板材, 优化激光程序, 将原本余料加工成小零件; 用废料生产产品配零件等方式达到减少材料浪费、降低成本的目的, 年削减钣金费用约40万元。



### 回收雨水、废水, 实现节水效果

为实现节水及改善环境的目的, 台湾松下电材股份有限公司将成型冷却水的溢流接至地下水槽, 作为消防水及供给卫生间再利用, 并在冷却塔设备上加装挡板防止水飞溅、将雨水回收至桶内, 用于绿化等活动, 每年节水约2,250吨。



## 化学物质管理

松下电器发布了《化学物质管理等级准则》，对产品和生产活动中涉及到的化学物质进行管理，基于对化学物质有害性的风险评估，在产品整个生命周期中最大限度减少有害化学物质使用、减少环境污染和负面影响。



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

## 水资源保护

中国松下的工厂通过污水的再生利用等手段减少新鲜水消耗量及废水排放量, 不断削减用水量, 提高水循环利用率, 降低生产经营活动对水资源造成的负荷。



### 案例



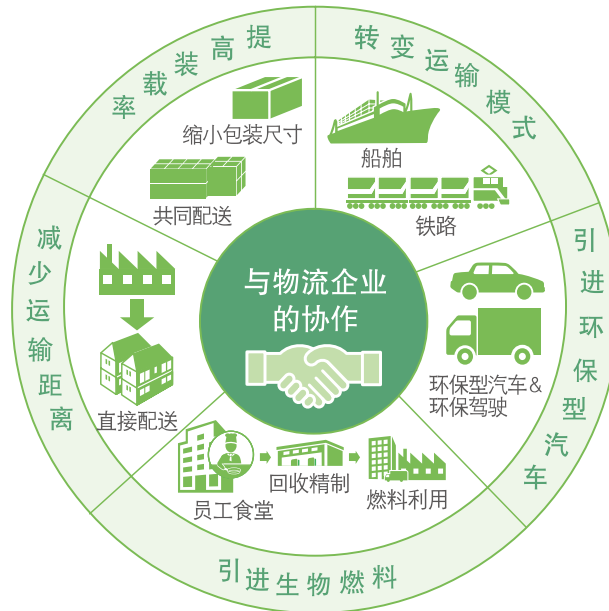
#### 通过导入废水处理设施, 实现废水“0”排放

广东松下环境系统有限公司一直致力于实现“3R”(减量化、再利用、再循环), 持续每年推进全员资源能源节约提案活动的同时, 不断提升自主废水处理的水平。

2019年, 在原废水处理工艺上导入微生物等处理过程, 削减了VOCs处理时产生的喷淋废液(原本委外处理的废液), 同步节约水资源使用量492吨/年, 实现污水“0”排放。既减少了对环境的影响, 又实现了资源的循环利用。

## 绿色包装与物流

中国松下在保证产品质量的前提下，不断完善产品包装与物流运输环节，使用环保包装材料，改进运输线路与工具，选择合理的运输方式，科学地减少碳排放。



松下电器全球绿色物流重点活动

### 案例

#### 调整集装箱装载方式，提高装载率，降低二氧化碳排放

大连松下汽车电子系统有限公司出口产品PCB，每月海运货量200立方米，但海运集装箱装载率不高，造成集装箱大量空间的浪费，在对包装方式进行变更之后，将原有的一层装载改为两层，提升集装箱装载率并降低二氧化碳排放量，每年减少二氧化碳排放46,321千克。

## 绿色办公

中国松下倡导绿色办公，用实际行动践行环保文化，将节能降耗作为出发点，号召员工从细节做起，节约用水、用电及办公耗材，引导员工养成绿色、健康的办公习惯。



办公区域内张贴节能提示



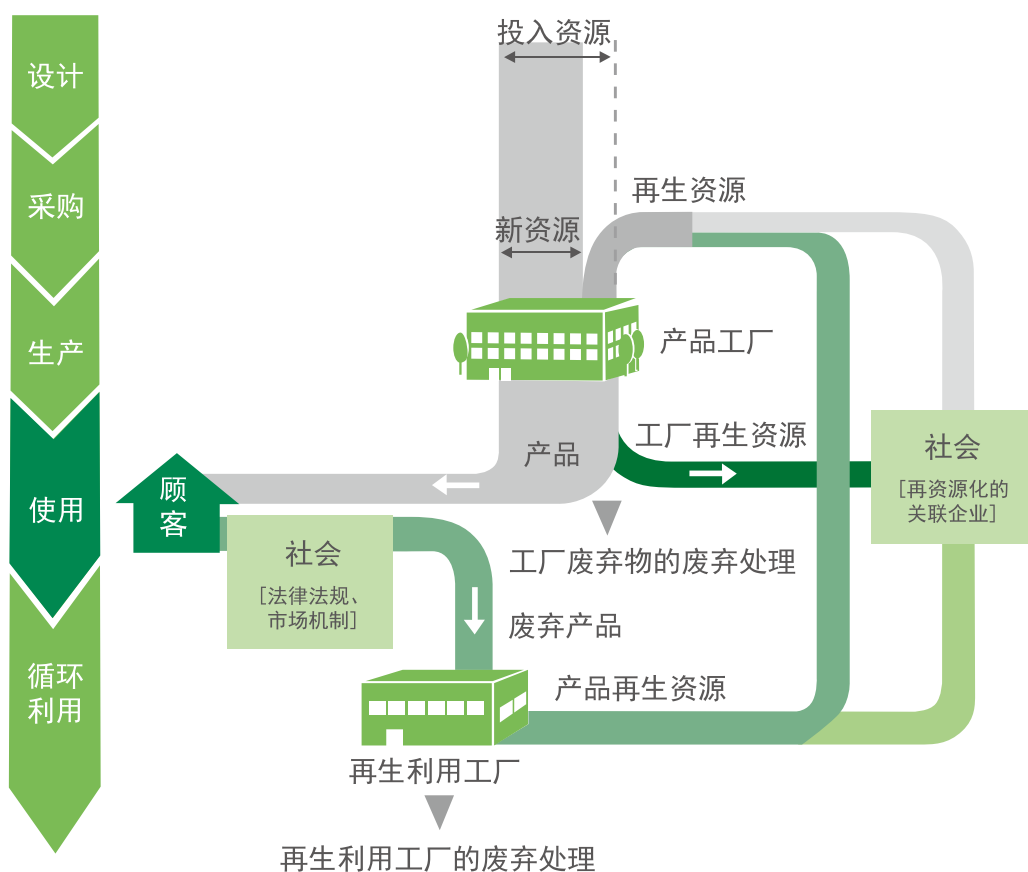
更换LED照明灯具

## 推进循环经济型事业

针对日益严重的资源紧缺问题, 松下电器以发展循环经济的理念, 力争在经营过程中尽可能减少资源投入, 增加再生资源使用, 系统地避免和减少废弃物, 全力提升资源利用效率, 用实际行动践行节能减排。

### 打造“循环型制造”模式

松下电器自2010年开始推进的“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最小化”。



### 资源利用最大化

松下一直通过产品的轻量化、小型化, 不断减少企业生产经营中的资源投入量。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, 努力实现资源投入量的最小化、再生资源的最大化, 提高资源利用效率。

从循环型制造的理念出发, 中国松下各工厂在积极削减资源投入量的同时, 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, 努力提高再生资源的使用。



## 挖掘废弃物削减潜力

为减少生产过程的废弃物产生量，松下电器不断挖掘废弃物削减潜力。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资源化量，以实现最终处置量无限接近于零。



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：

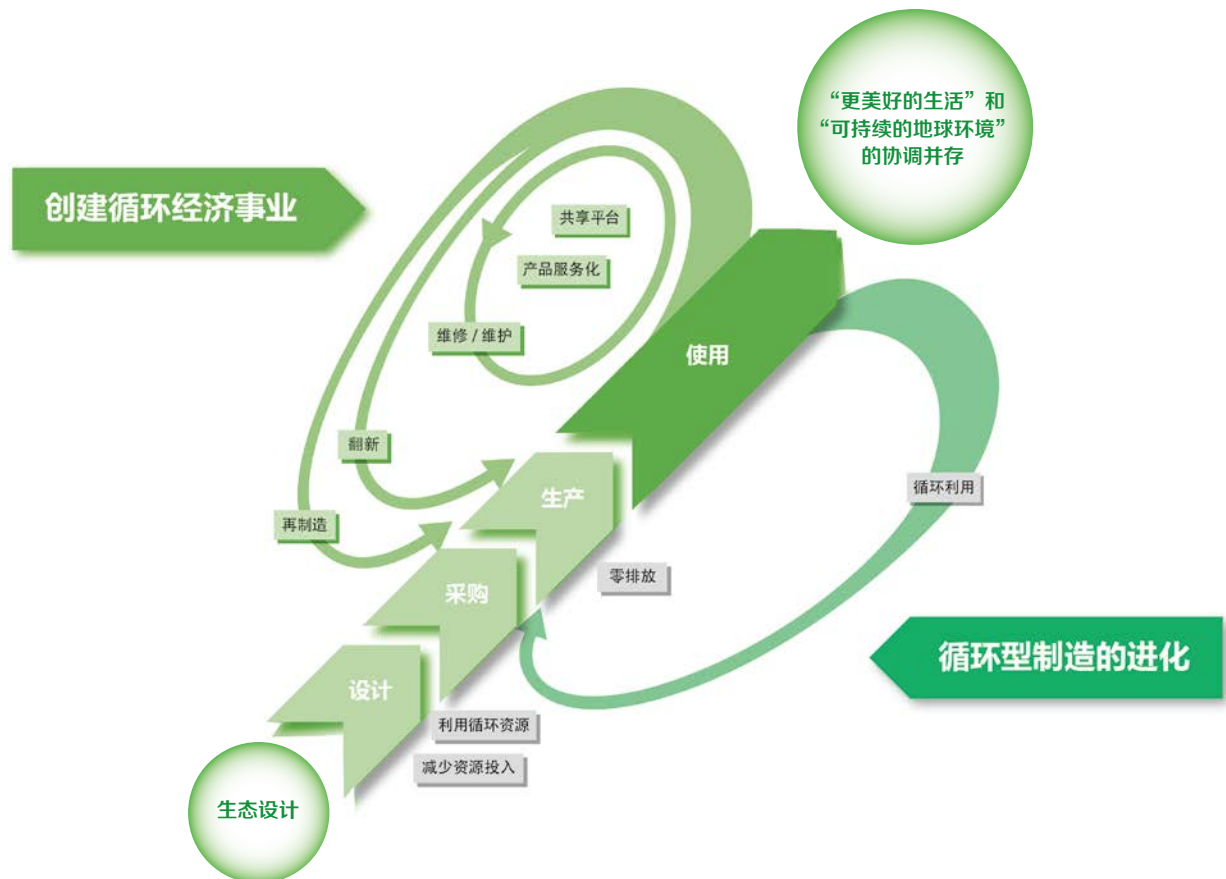
- 再资源化量 (与有价出售、有偿·逆向有偿转让无关，可再资源化的量)
- 减量化量 (通过焚烧、脱水处理所减少的量)
- 最终处置量 (只能进行填埋处理的量)

## 资源循环型事业

为实现“环境愿景2050”中所确立的“更美好的生活”和“可持续的地球环境”并存的目标，松下电器确立了“循环经济型事业”的理念，开始推进资源有效运用和顾客价值最大化的活动，这一活动也是对现有的“循环型制造”模式的升级。今后，中国松下将基于这一新的理念，在资源循环领域发起新的挑战。

### Panasonic 的循环经济行动理念

我们将通过发展循环型制造、创建循环经济事业和生态设计，促进资源的有效利用和客户价值的最大化



# 和谐发展，真诚回馈社会

中国松下秉持“通过事业为人们生活的改善和社会的发展作贡献”的信念，在保证产品质量的同时，饮水思源，将公司创造的经济价值反哺社会，做新生力量的培育者、文体事业的传承者、和谐社区的建设者，为建设团结互助、平等友爱、共同前进的美好社会贡献力量。

## 公益管理战略

坚守中国40余年来，中国松下坚守公益初心，以全球方针及“育成与共生”理念为指导，建立起完善的公益管理体系。发挥集团整体力量，充分结合松下的产业和技术优势，在文化、体育、教育以及社区建设等领域开展全面、广泛、持久的公益行动，助力解决中国社会课题，成为受人们喜爱的友好企业。

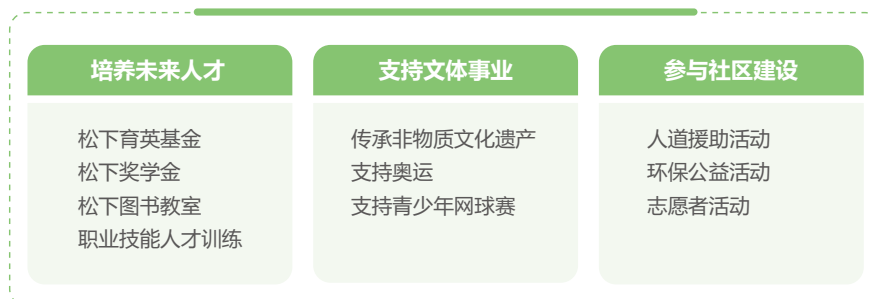
### 中国松下公益活动理念与重点主题



### 企业是社会的公器

<b>活动理念</b>	助力中国社会问题解决，成为受人们喜爱的友好企业
<b>重点主题</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 人才培养</li><li>• 环境保护</li><li>• 文化交流</li><li>• 消除贫困</li><li>• 创造机会</li><li>• 沟通交流</li></ul>

### 聚焦三大领域 开展公益创新



## 新生力量的培育者

教育是培养新生力量的不竭动力，松下秉承“造物之前先育人”的理念，通过开展多元化的项目，助力青少年释放自身潜能，迎接美好未来。

### 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，设立松下育英基金，专门用于资助中国品学兼优但经济困难的大学生，并鼓励其积极参与社会实践，提升综合能力，以期为中国社会人才的培养作贡献。

松下育英基金连续发放25年，累计资助北京、上海、云南、贵州、广西等地数十所中国高校的近万名学生，资助金额超过1,100万元人民币。

主要开展活动包括：



#### • P-Week大学生整合实践项目

2018年起，松下联合中国友好和平发展基金会，开展“P-Week大学生整合实践”项目。邀请优秀大学生走进松下在华企业，了解企业文化、体验产品制造。大学生们在企业导师的指导下，开展市场调研、发现课题并提出解决方案，从而促进专业知识与实践相结合，提升综合能力，为从校园到社会的转型奠定基础。

2019年，中国松下面向华东地区、东北地区两地开展P-Week大学生整合实践项目，5所学校的69名学生进入14家松下企业，针对公司课题提出14个解决方案。截至2020年3月，P-Week大学生整合实践项目已开展3期，来自5所高校的151名学生参与其中，为松下在华企业提出了31个课题解决方案。

P-Week大学生整合实践项目第三期在 **华东地区、东北地区** 两地开展

学校：5 所 | 学生：69 名 | 进入松下企业：14 家



P-Week大学生整合实践项目第三期大连站



P-Week大学生整合实践项目第三期华东站



## 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本科生开展赴日深造、访学活动，促进中日文化交流。创立至今累计发放奖学金超过6,000万元人民币。



中国松下支持复旦大学奖学金

## 松下图书教室

以创业百年为契机，中国松下于2018年启动了“松下图书教室计划”，联合集团在华企业于事业场周边及贫困地区捐建图书教室，旨在支持中国传统文化传承、支援贫困乡村素质教育。松下图书教室已在厦门、珠海、唐山、上海、杭州五地捐建落成。

2019年，中国松下联合在华企业持续向捐建教室捐赠图书22,000余册，并组织员工志愿者定期深入学校，共开展8次“悦享会”“松下科技小课堂”等丰富多样的活动，让孩子们在体会阅读乐趣的同时开拓知识、丰富视野。



松下图书教室“悦享会”活动



松下科技小课堂

## 技术人才培养

中国松下多家企业开展了“技能人才培养”项目，与中职学校合作，通过建立实习基地、联合订单培养等方式为企业输送“蓝领人才”，助力解决地区就业问题。中国总部也从集团层面进行资源整合，有针对性地进行需求对接，以期实现跨地区、多行业的技能人才培养与输送。

### 案例



#### 首届无锡职院“松下能源”订单班顺利结业

校企合作是企业、学校、学生共赢的重要举措，自2018年起，松下能源（无锡）有限公司与无锡职院签约建立长期战略合作伙伴关系，2019年，“松下能源”首期订单班顺利结业，并开展第二届订单班，招募自动控制、应用电子等专业的20余名学生，开展特色教学、社会实践、工厂见学等一系列活动，使学生们毕业后能迅速适应企业的生产和发展，实现零间隔上岗。



#### 强化专业技能，捐赠家电实习器材

2019年12月，台湾松下电器股份有限公司为南港高工学校捐赠空调、冰箱、洗衣机等100多台新款家电，通过此次设备捐赠，学生能够以先进设备进行教学，学校也可以借此培养学生维修先进家电产品的能力。松下期待借由双方的合作，强化专业技术人才培育、提升师资力量，为职业技术人才培育及就业贡献力量。

## 促进青少年交流

2019年是中日青少年交流促进年。作为最早进入中国市场的日本企业之一，中国松下在发展事业、促进社会发展之余，也致力于助力年轻一代的跨国交流，为消除文化壁垒、共享文化成果而贡献力量。



与北京大学合作开展中日大学生文化沙龙



与宋庆龄基金会合作接待日本福冈青少年访华团来华交流



## 文体事业的传承者

松下是生活之美的倡导者, 也是传统文化与体育精神的传承者。作为一家具有百年历史的电子制造企业, 松下将电器产品与非遗手工艺结合, 既扶持贵州当地手匠人传承非物质文化遗产, 又为消费者提供创新惊喜。松下还在长达30余年的时间内携手奥运, 作为奥运会全球合作伙伴之一, 通过技术支持和设备赞助, 持续为奥运盛会助力。



### 案例



#### 传承手工匠心, 彰显企业责任

2019年7月26日, 松下电器在第十一届中国企业社会责任年会中对贵州省平塘县牙舟镇的中国传统手工艺保护计划项目进行展示, 会场设置牙舟陶×松下专题展示区, 将“时光匠人”宋洪健手工制作的陶制窑片进行体系化展示。松下电器作为中国优秀企业公民, 积极参与传统文化的保护, 同时, 为使文化保护可持续进行, 松下结合自身的技术优势, 为牙舟陶设计两款灯具, 以商品化的形式, 助力文化长久传承。



#### 松下为北京冬奥会送上“第一块冰”

2019年11月, 松下向2022年北京冬季奥运会的冰壶比赛场馆“水立方”交付了制冷系统, 助力其变身“冰立方”, 这是奥运会冰壶史上第一块可移动式制冷系统和冰面。“水立方”曾在2008年北京夏季奥运会时作为游泳场馆使用, 在2022年冬季奥运会期间将作为冰壶比赛场馆使用。全新亮相的“冰立方”已于12月3日—8日迎来了首场冰壶赛事——中国青少年冰壶公开赛。此次赛事的成功举办, 意味着松下助力2022年北京冬奥会完成了“第一块冰”的建设。



#### “冬奥有我”公益健走活动

2019年6月, 为迎接国际奥林匹克日到来, 中国松下以快乐健走, 倡导绿色健康生活方式为目标, 举办以“冬奥有我”为主题的公益志愿者健走活动, 吸引北京、天津、上海、杭州、大连、无锡、苏州、重庆、广州、深圳、江门、珠海、香港等13个城市, 39家企业的1,500余名志愿者参与, 志愿者们们在各地健走的同时, 捡拾垃圾, 宣传环保, 绽放中国松下志愿者的精神风貌。



## 和谐社区的建设者

作为企业公民，松下将回馈所在社区作为应尽的责任，积极与所在社区开展沟通，开展志愿服务，以负责任的态度投身环保公益、扶贫济弱等领域，助力所在社区、社会更加和谐美好。

### 采取环保行动

我们积极开展与社区的沟通，让所在社区与居民更深入地了解中国松下绿色环保实践，通过举办环保教育进社区、进课堂等活动传播中国松下的环保理念，开展义务植树活动，切身守护绿色环境。



### 案例



#### 开展环境教育活动，提升儿童环保意识

自2009年起，中国松下开始推进儿童环境教育项目，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，丰富孩子们的环保知识，提升环保意识，为环保事业培养更多新生力量。截至2020年3月底，已有来自全国各地的1,024,650名学生参与这一活动。



#### 设立唐山松下环境保护奖励基金，助力区域环境保护

2019年6月5日世界环境日当天，唐山松下环境保护奖励基金表彰了20名对环保领域做出突出贡献的唐山市民。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，二十余年来，唐山松下环境保护奖励基金累计捐赠300万元，对508名做出突出贡献的市民进行了表彰。



#### 开展月度环保日活动，唤起公众环保自觉

松下音像科技（广东）有限公司位于东莞市塘厦镇宏业工业区，园区周边虽然有环卫工人打扫卫生，但由于附近工厂的来往工人众多，路面仍然随处可见纸屑、烟头等垃圾。为了保护工业区环境，松下音像科技持续开展“全员参与”的清扫活动，提高员工环保卫生意识，唤起社会公众的环保自觉性，以实际行动影响周边的市民也加入到保护环境卫生的队伍中来。

## 传递志愿温暖

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，鼓励员工以实际行动回馈社会，践行志愿精神。

报告期内：



### 案例



#### 感恩于心，奉献于行，向城市美容师致敬！

2019年11月30日，松下压缩机（大连）有限公司全体党员和公司蓝海豚志愿者协会共同发起向寒冬里的“城市美容师”致敬和前往关湿地公园清扫卫生的活动。公司通过赠送防寒保暖口罩和手套，帮助环卫工人师傅清扫卫生，以实际行动践行“蓝天保卫战，我是行动者”的活动宗旨，表达了对城市的热爱和对环保的重视。



#### 松下信息系统“为爱奔跑”，助力城市公益与脱贫攻坚

2019年5月18日，松下信息系统（上海）有限公司组成“松下梦之队”“松下风之队”两只队伍，参加上海静安区2019年“为爱奔跑”企业城市定向赛公益活动，活动募集资金用于支持云南省文山州广南县脱贫攻坚。



#### 传承和弘扬雷锋精神，松下冷链（大连）有限公司在行动

2019年4月，松下冷链（大连）有限公司开展形式多样的志愿活动，包括大黑山风景区捡拾垃圾、金马路疏导交通、大连湾敬老院慰问和工厂厂区整理整顿等，活动约70人参加。松下冷链（大连）有限公司自2016年成立义工站以来，志愿者队伍不断壮大，志愿服务活动日益丰富，机制逐步健全，以真挚的志愿情怀和实际行动传承和弘扬雷锋精神。

## 扶助弱势群体

中国松下希望尽己所能让社会更加公平，我们关爱留守儿童、困难学生、孤寡老人、残疾人等弱势群体，让社会因中国松下的存在而更加美好。

### 案例

#### 关心精智障碍特殊人群，用爱守护他们的不同

2020年4月，在这样一个特殊的时期，松下不忘守护特殊的“小朋友”，携手WABC艺途公益基金会共同启动“守护者集结”计划，发起“守护健康、守护爱”公益活动。松下力邀包括田亮、叶一茜夫妇在内的多位明星红人在微博发声，一起化身守护者，并将松下京东巅峰24小时活动当日营业额的1%捐赠给WABC艺途公益基金会，用于支持开展关爱自闭症等特殊群体的公益项目，为更多需要帮助的孩子带来崭新的希望。



WABC小艺术家小龙



WABC小艺术家创作画作



#### “捐一件衣物 献一片爱心”——为藏族儿童送温暖

2019年10月—11月，中国松下联合北京外企志愿者协会发起员工志愿者活动，为青海玉树称多县藏族儿童捐赠冬衣。41家松下集团企业共捐赠衣物达6,400余件。所捐物品包括羽绒服、毛衣、围巾、手套等冬季御寒必需品，也包括书包、口罩等学习和生活用品，部分企业还购入了一批全新衣物。所捐物品分发到9所学校，共计约6,701名藏族学生手中。



#### 爱心捐助，为残疾人打造艺术空间

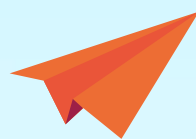
2019年12月，松下能源（无锡）有限公司走进无锡市残疾人托养中心，捐赠资金5万元。一部分用于为残疾人打造一间专门的艺术工作室，通过绘画、泥塑、陶瓷等文创活动，帮助残疾人进行社会康复和社会化活动；另一部分用于“喘息服务”项目，利用托养机构的住宿资源和专业技能，为残疾人提供短期寄宿制托养服务，一定程度改善残疾人生活质量。



2020 **共**

**创**

美好  
未来



2020年，松下电器中国东北亚公司成立满一周年。“一”代表着初始，代表着新生。诞生于1918年的松下电器历经102年创业风雨与42年中国历程，依然以初生般的好奇与欣喜，以“日日新”的态度迎接每一个新的变化。百年松下，将在之后年复一年的岁月里变得年轻。

面向未来，中国松下将继续贯彻创始人松下幸之助先生所提出的“通过事业为人们生活的改善和社会的发展作贡献”的使命，心系美好生活、环境行动、员工福祉、人才培养、文化保护、社会公益，深化落实联合国可持续发展目标（SDGs）：

我们将不仅致力于提升现代人的生活质量，还关注大众身心的全面健康。从健康养老解决方案和生鲜冷链解决方案两大重点事业重心出发，为中国社会量身打造产品和服务，带来更加缤纷美好的生活体验。

我们将贯彻“循环型制造”概念，在制造流程中尽可能减少资源投入，强化废弃物处置，努力打造绿色工厂，同时开展严格的供应商管理，将环境管理经验分享给相关企业，携手打造绿色产业链。

我们将在全面保障员工权益和健康安全的基础上，助力员工实现职业梦想，同时关心关爱员工生活，让每一位松下大家庭的成员充分享受职业生活的价值感和满足感。

我们将开展多元化公益活动，持续助力教育事业发展和传统文化传承，并将爱传递给每一个人，让民生福祉更加普惠，助力社会的和谐发展……

今日强于昨，明朝更胜今。中国松下将持之以恒、不忘初心，继续坚定不移地扎根中国，为实现人们的幸福生活、社会的可持续发展贡献力量。

## 关键绩效表

类别	指标	单位	2017年	2018年	2019年
市场绩效	客户满意度	%	98.0	98.0	98.2
	客服电话投诉一次性解决率	%	99.0	99.0	99.6
	产品合格率	%	100	100	100
	研发投入金额	亿元	10.15	10.09	14.60
	研发人员数量	人	3,080	2,993	3,282
	专利授权数	件	1,408	1,236	1,189
	合同履约率	%	100	100	100
	累计投资总额	亿元	278.98	281.22	291.05
社会绩效	纳税总额	亿元	25.12	21.62	19.81
	报告期内吸纳就业人数	人	22,360	13,935	11,450
	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	8.5	8.8	9.0
	本地管理者比例	%	85	85	85
	女性管理人员比例	%	25	26	27
	残疾人雇佣人数	人	394	399	387
	职业病发病次数	次	0	0	0
	员工休工伤人数	人	14	7	12
	工伤事故率	‰	0.0202	0.0110	0.0176
	体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
	员工流失率	%	31	23	17
	本地化雇佣比例	%	99	99	99
	公益投入	万元	>780	>1,144	>1,044
	公益植树量	棵	1,140	877	574
	儿童环境教育人数	人	10,942	7,879	7,663
	培训总次数	次	5,776	7,746	14,398
	培训总人数	人	186,948	192,974	244,658
环境绩效	环保总投资	亿元	0.37	0.28	0.79
	能源消耗总量	吨标煤	257,119	273,566	235,798
	二氧化碳排放量	万吨	66.85	71.13	61.31
	二氧化碳以外的其他温室气体排放量	万吨	3.54	3.60	3.52
	节能商品的二氧化碳削减贡献量	万吨	—	—	157.1 <sup>※1</sup>
	废弃物循环利用率	%	99.15	99.04	99.23
	废弃物·有价物产生量	万吨	7.50	7.47	6.75
	废弃物再资源化量	万吨	7.22	7.19	6.52
	废弃物最终处置量	万吨	0.062	0.070	0.050
	单位工业增加值氮氧化物排放量	千克/万元	0.05	0.03	0.01
	单位工业增加值氨氮排放量	千克/万元	0.02	0.01	0.01
	单位工业增加值化学需氧量排放量	千克/万元	0.15	0.11	0.03
	化学物质排放量·转移量	万吨	0.1669	0.1427	0.1296
	化学物质对人·环境影响度 <sup>※2</sup>	千点	111	113	100
	用水量	万立方米	475	475	460
	废水排放量	万立方米	327	320	312

注:

※1 从2019年起, 采用新统计方式, 因此无以往数据

※2 化学物质对人·环境影响度=化学物质的有害性系数 X 化学物质排放量·转移量



## 指标索引

目录		CASS-CSR4.0	CEFI-CSR1.0	页码
经营者寄语		P2.1-2.2	1.1	2-3
我们的经营理念		G1.1, G1.2	1.1	4-5
我们的中国历程		P3.1, P4.4	/	4-5
我们的事业		P4.1-4.4, M1.6-1.7	3.1	6-9
责任聚焦：松下电器在中国		P3.1-3.2, M2.1, S1.3-1.4, S4.3, S4.12	3.1, 3.4	10-21
关护于心，悦享美好事业	始于初心，夯实可持续发展管理	G2.1-2.3, G3.1-3.3, G4.1-4.3, G5.1-5.3, G6.1-6.3, A3	1.3-1.10, 3.1	24-29
	守于诚心，坚持正道经营	M1.2, M1.3-1.4, M3.1, M3.3, M3.5, S1.1-1.2	2.1, 2.4-2.7	30-33
	成于同心，赋能员工成长	S1.5-1.6, S2.1-2.18, S3.1-3.7	7.1-7.14	34-41
关护于人，悦享美好生活	创新驱动，开启智慧生活	M2.4-2.7	3.2-3.3	44-47
	匠心品质，塑造优质生活	M2.2-2.3	3.3, 4.1	48-51
	贴心服务，共筑温暖生活	M2.8-2.18	3.3, 4.4-4.9	52-55
关护于世，悦享美好家园	合作发展，携手伙伴同行	M3.4, M3.6-3.16	5.1-5.4	58-61
	绿色发展，呵护生态环境	E1.1-1.10, E2.1-2.20, E2.22-2.25, E3.1-3.2	6.1-6.12, 6.14	62-73
	和谐发展，真诚回馈社会	S4.1, S4.6-4.12, E3.6	8.1, 8.3-8.5	74-81
2020，共创美好未来		A1	/	82-83
附录	关键绩效表	A2	/	84
	指标索引	A5	/	85
	评级报告	A4	1.8-1.9	86
	第三方声音	A4	/	87
	关于报告	P1.1-1.3	1.5-1.6, 1.8	88

## 评级报告



# 《中国松下可持续发展报告2020》评级报告

受松下电器中国东北亚公司委托,“中国企业社会责任报告评级专家委员会”挑选专家组成评级小组,对《中国松下可持续发展报告2020》(以下简称《报告》)进行评级。

### 一、评级依据

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR 4.0)》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业社会责任报告评级标准(2020)》。

### 二、评级过程

- 1.评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业社会责任报告过程性资料确认书》及相关证明材料;
- 2.评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价,拟定评级报告;
- 3.评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签署评级报告。

### 三、评级结论

#### 过程性(★★★★★)

公司成立可持续发展报告编写委员会,中国东北亚公司总裁担任总指导,经营企划中心战略公关部牵头成立编写工作组,统筹具体编制工作,副总裁、战略公关部总监把控整体方向及关键节点;将报告定位为传播社会责任理念、强化利益相关方沟通、树立负责任企业形象的重要工具,功能价值定位明确;根据国家宏观政策、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题;召开专家意见征求会,持续提升报告的规范性与专业性;计划召开线上发布会发布报告,并嵌入“第八届中国电子信息行业社会责任年会企业社会责任报告集中发布会”进行二次发布,将以电子版、印刷品、H5版等形式呈现报告,过程性表现卓越。

#### 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、环保产品的研发和销售、产品和包装回收再利用等所在行业关键性议题,实质性表现卓越。

#### 完整性(★★★★☆)

《报告》主体内容从“关于于心,悦享美好事业”“关于于人,悦享美好生活”“关于于世,悦享美好家园”等角度系统披露了所在行业核心指标的89.76%,完整性表现领先。

#### 平衡性(★★★★★)

《报告》披露了“员工休工工伤人数”“工伤事故率”“员工流失率”“职业病发病次数”“环境管理改善点”等负面数据,并详细描述中国家电市场首例家用电器商品主动召回事件的起因及整改举措,具有卓越的平衡性表现。

#### 可比性(★★★★★)

《报告》披露了“研发投入金额”“客户满意度”“纳税总额”“报告期内吸纳就业人数”“环保总投资”“废弃物循环利用率”等48个关键指标连续3年的对比数据,并就“中国企业300强社会责任发展指数第18位”“电子信息行业社会责任治理水平测评50强”等进行横向比较,可比性表现卓越。

#### 可读性(★★★★★)

《报告》以“关护你我,悦享美好”为主题,以“关护...,悦享美好...”为主线,串联全篇,系统展示了企业在创新驱动、匠心品质、合作共赢、绿色发展、和谐发展等重点议题下的履责理念、实践与成效,框架结构清晰,章节体例完整;篇章跨页选用契合章节主题的实景全图,嵌入叙述性引言及关键绩效,利于读者快速把握章节重点;嵌入二维码丰富报告内容,增强了报告的沟通与传播价值;设计风格清新明快,案例绩效丰富详实,具有卓越的可读性表现。

#### 创新性(★★★★☆)

《报告》开篇设置“驰援疫情,风雨同行共克时艰”“牵手中国,助力区域协调发展”“造血赋能,聚力脱贫逐梦小康”“安全新鲜,助推农业产业升级”“健康养老,守护舒适美好生活”五个责任聚焦,回应疫情防控、区域协调发展、脱贫攻坚、产业升级、健康养老等热点议题,诠释了企业助力中国经济社会可持续发展的责任担当;封面创意将特色履责场景的实景全图与联合国可持续发展目标SDGs相融合,勾勒出“心”的形状,呼应“为中国社会做贡献”的初心,彰显了企业的价值追求,具有领先的创新性表现。

#### 综合评级(★★★★★)

经评级小组评价,《中国松下可持续发展报告2020》为五星级,是一份卓越的企业社会责任报告。



中国松下可持续发展报告连续第六年获得五星级评价

### 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。

评级专家委员会副主席

评级小组组长

评级小组专家

过程性评估员 任姣姣



扫码查看企业评级档案

出具时间: 2020年7月8日

## 第三方声音

作为改革开放之初就进入中国的外资企业，松下电器与中国社会风雨同行，共同发展，为中国经济腾飞和人民生活质量改善做出了积极贡献。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为这些成果的取得提供了有力保障。一年一度的可持续发展报告已经成为公司总结可持续发展亮点与经验，增强企业透明度，以编制促管理的重要抓手。《中国松下可持续发展报告2020》以三大篇章为主线，串联企业在责任管理、合规经营、员工发展、产品服务、供应链、环境保护、社区贡献等领域的责任实践，全面展示企业在履行社会责任、践行可持续发展方面坚实的基础、完善的制度、强大的能力和丰富的成果。期待松下秉承“企业是社会的公器”初心，以联合国可持续发展目标为指引，发挥自身专业优势，为中国社会的可持续发展贡献力量，与中国人民共享企业发展成果。

—— 联合国全球契约中国网络执行秘书长  
韩斌

百余年来，松下电器以其创新的产品、卓越的管理、厚重的文化、一流的品牌驰名于世，成为全球企业的翘楚。取得商业成功的同时，松下电器秉承“企业是社会的公器”的理念，在全球范围内，推广前沿技术，分享经营理念，创造发展机会、培育领军人才，改善民生福祉，为社会发展励精图治，为时代进步勤奋耕耘。1978年，伴随着改革开放的春风，松下电器成为最早进入中国的外资企业。40多年来，松下电器发挥技术优势、资金优势和管理优势，支持、参与和见证了中国改革开放的全过程。进入新时代，松下电器立足中国社会发展的需要，聚焦“生鲜冷链”和“健康养老”等新兴领域，通过市场机制，发挥产业力量，持续改善中国人民的生活品质。同时，在“抗击疫情”“脱贫攻坚”“区域协调发展”等突发性、阶段性重大社会问题上，松下始终与国家大政方针“同频共振”，与普通中国百姓“站在一起”，深刻诠释了一家跨国企业的情怀与担当。2019年是新中国成立70周年，2020年是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年，2021年是中国共产党建党100周年。中国的改革与发展事业即将迈入新的阶段，我们期待松下电器与中国社会更深地融合、更好地发展。

—— 责任云研究院院长  
汪杰





## 关于报告

### ■ 时间范围:

2019年4月1日—2020年3月31日, 部分内容适当超出上述范围。

### ■ 发布周期:

中国松下可持续发展报告为年度报告。

### ■ 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

松下电器中国东北亚公司 ..... 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-CSR4.0)

工业和信息化部《电子信息行业社会责任指南》(SJ/T 16000-2016)、《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》(T/CESA 16003-2017)

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)

全球报告倡议组织(GRI)《可持续报告发展标准》(GRI Standards)

联合国可持续发展目标2030 (SDGs)

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2019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。往年数据若与2019年报告有出入, 以2019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进行指导和评价, 保证报告真实、准确、完整。

### ■ 延伸阅读:

本报告为中文版, 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<http://panasonic.cn>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与可持续发展信息。

### ■ 报告编写流程:



## 编委会名单

主 编：

总裁：本间哲朗

副 主 编：

副 总 裁：林南

执行主编：

战略公关部总监：徐海波

主要编委：

社会责任：金冬梅、杨帆

品质环境：赵向东、张书臣、李慧娟、陈学华

法务合规：刘蕾、山原仁、郅愿

人 事：高巨、周波、陈索拉、赵静、邱丹、王浦、  
李晓晴、王静怡

客户服务：陈亚苹

供 应 链：张瑛、朱梅

知识产权：王涛

财 务：李丽萍、陈国英

企 画：刘莹

## 《中国松下可持续发展报告》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，向各利益相关方披露松下在中国经济、社会和环境等各方面的履责情况，至今已连续发布八年。



扫一扫，反馈您的意见



扫一扫，阅读我们的报告

报告主题：  
**呵护你我 悦享美好**

报告评级：★★★★★

发布日期：2020年7月

### 封面解读：

封面创意立足于中国松下“创造更美好的生活、更美丽的世界”的愿景，运用松下的产品&技术、松下的员工、联合国可持续发展目标（SDGs）构筑成心的形状，彰显松下对于可持续发展的庄重承诺。

封面寓意松下秉承“为中国社会做贡献”的初心，从“心”出发，提供先进的电子技术、产品和解决方案，携手员工以及利益相关方共创未来，为中国的经济、社会、环境可持续发展贡献力量。



主题：  
心起点 欣变革 新未来  
评级：★★★★★

主题：  
感恩中国 不忘使命 筑梦远行  
评级：★★★★★

主题：  
智生活 致未来  
评级：★★★★★

主题：  
匠心传承 智造幸福  
评级：★★★★★



主题：  
创造美好生活 共享美好世界  
评级：★★★★★



主题：  
企业是社会的公器  
评级：★★★★☆



主题：  
带着承诺而来  
评级：★★★★

注：

※1 自2017年起，报告名称年份为发布年份，报告仍为年度报告

※2 自2019年起，报告名称改为可持续发展报告

# Panasonic 松下电器



中国松下可持续发展报告连续第六年获得五星级评价



扫码查看企业评级档案



松下电器 中国东北亚公司  
北京市朝阳区景华南街5号远洋·光华国际C座6层