

Canon

Delighting You Always

感动常在 **佳能**



华阴老腔皮影国家级传承人张喜民表演老腔皮影（蒋彬/摄）

佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015

CANON (CHINA) CSR REPORT 2014-2015

报告导读

尊敬的读者：

本报告是佳能（中国）有限公司（以下简称“佳能（中国）”、“公司”或“我们”）发布的第六份企业社会责任年度报告，披露佳能（中国）及在华法人在经济、环境和社会等方面的理念、实践和绩效。此外，本报告部分内容采用了佳能股份有限公司（以下简称“佳能”或“佳能集团”）的信息。为便于您更深入地了解佳能（中国），本报告增添了部分超链接和二维码，详情敬请浏览。



封面故事：2009 年，从保护汶川地震灾后余生的四川羌族文化开始，佳能（中国）走上了用影像记录文化、用影像传承历史的中国少数民族文化保护之路，2014 年，佳能（中国）开启了“佳能影像发现丝路之美”文化保护项目。本报告封面为华阴老腔皮影国家级传承人张喜民。

时间范围

本报告以佳能（中国）2014 年统计数据为主，部分内容追溯以往，部分内容延伸至 2015 年 6 月。

编制依据

报告编制参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR3.0）等相关文件。

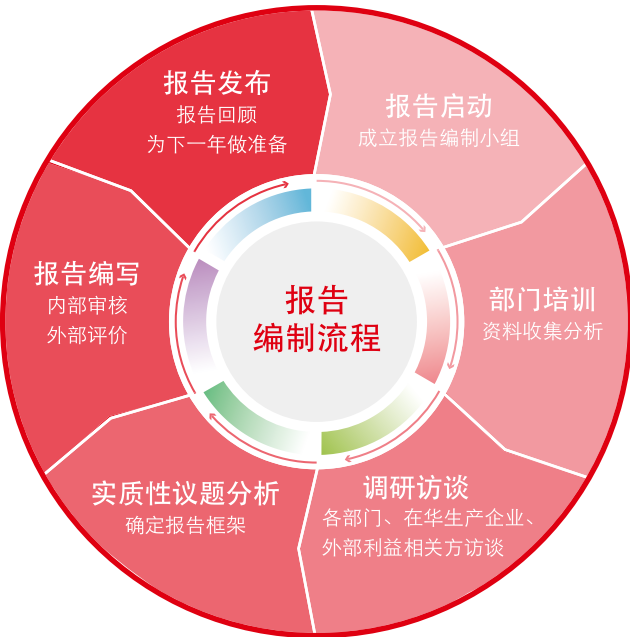
称谓说明

- 佳能珠海有限公司简称“佳能珠海”
- 佳能大连办公设备有限公司简称“佳能大连”
- 佳能（中山）办公设备有限公司简称“佳能中山”
- 佳能精技立志凯高科技（深圳）有限公司简称“佳能深圳”

联系方式

公司：佳能（中国）有限公司
地址：北京市东城区金宝街 89 号金宝大厦 2 层
邮编：100005 电话：010-85139999
邮箱：CD_CSR@canon.com.cn
您可通过以下方式获取更多佳能（中国）社会责任信息：
www.canon.com.cn/csr

报告编制流程



目录

02	高管致辞
06	关于佳能
10	责任专题——文化之魂 丝路之美
14	感动的基础——社会责任管理



22 重诚信合规经营

24	风险危机管理
25	倡导合规文化



28 与客户共享精彩

30	卓越品质源于创新
31	为您创造更大价值
37	贴心服务带来感动



42 待伙伴始终如一

44	责任供应链
47	扶持经销商



50 对员工不吝付出

52	怒放梦想力量
56	员工健康第一
58	工作生活平衡
59	关爱“特殊”员工



62 为绿色不遗余力

64	绿色运营
67	全生命周期的环境管理
75	生态保护



76 用影像传递感动

78	影像公益战略
79	用影像传承民族文化
80	用影像助力环保公益
80	用影像架起沟通之桥
83	用影像传递健康幸福
83	人道援助

84 未来展望

85 附录



高管致辞



回首 2014 年，企业能否实现真正意义上的增长曾备受期待，然而企业实际面临的经营环境依然十分严峻。展望 2015 年，美国经济保持坚挺，印度和东盟各国的经济有望恢复。对于佳能而言，也将迎来中长期经营计划“全球优良企业集团构想”第四阶段的最后一年。佳能将利用这一年时间为下一个中期计划打好基础，以实现第五阶段的腾飞。

社会对企业的期待和企业的责任包括很多方面，在我看来，企业的使命在于通过健康、公正的事业活动谋求利润，同时通过创造就业、依法纳税、发展地区经济等为社会的发展作出贡献。为此，企业应在顺应社会变化的同时，不断开发出满足需求的产品和服务，同时企业本身也应当进行变革。只有这样的企业才能为社会的持续发展作出贡献，成为受人爱戴和尊敬的企业。

佳能拥有包括长年积累的光学技术在内的各种独具特色的技术。我们利用这些技术致力于扩大新事业和未来事业。例如，2011 年发布的“CINEMA EOS SYSTEM”在电影行业获得了高度评价；将现实影像和 3D-CG 相结合的 MR 系统“MREAL”，作为汽车等行业的开发一线的工具，开始被引进到工作现场；我们通过并购获得新的半导体制造技术，同时正在推动进一步加强网络相机事业的计划。这些新事业和未来事业不仅作为新的收益源而备受期待，而且我们坚信，通过这些顺应时代要求而诞生的新产品和服务，我们将为解决客户和社会的问题贡献一份力量。

与此同时，企业也应当不断回应社会的期待。为顺应社会和经济环境的变化，我们将合理规划全球事业布局，并将进一步加强企业治理。

通过完成企业使命,为地球环境和社会作贡献,
努力成为真正的全球优良企业!

佳能股份有限公司

董事会主席兼首席执行官

御手洗富士夫

要想推动上述举措,包括环保和社会贡献在内的企业社会责任(CSR)活动是必不可少的。佳能明确提出要运用“高技术水平”、“全球事业拓展”、“多元化的专业人才”等佳能的特性致力于CSR活动。

佳能率先开展的“晒鼓回收再生计划”,于2015年迎来了25周年。1990年从3个国家开始的回收活动,目前已扩展到世界上的24个国家和地区,达到了很高的资源循环率。在由5个国家合作、计划在夏威夷岛建造30m口径巨型望远镜(TMT)的项目中,佳能凭借自身技术实力,将承担一部分分割镜的制作工作。该望远镜计划于2022年建造完成,届时将为天文学的发展作出很大贡献。同时,印度和非洲等很多国家的佳能员工也正在开展贡献地区社会的活动。

根据事业环境和社会的变化,佳能积极致力于所需开展的重要课题,包括加强信息安全、培养全球人才、确认供应商的环境对策和劳务管理等,发挥企业作为“社会公器”的作用。

今后,佳能将充分发挥在世界各地都奉行着“顽强进取精神”和“三自精神(自发、自治、自觉)”的多元化人才的力量,与众多利益相关方一起致力于应对各种课题。佳能将继续努力成为深受爱戴和尊敬的真正的全球优良企业。

衷心希望得到您的进一步的支持与帮助!

“感动常在”是佳能（中国）的企业口号，我们将以感恩与关怀之心不断推动与利益相关方的共同发展，传递感动。

佳能（中国）有限公司
董事长兼首席执行官

小泽秀树

自1997年佳能（中国）有限公司成立以来，我们已经在中國这片土地上成长了18年。18岁，对于一个人来说，是成人阶段的开始，而对于佳能（中国）来说，既是承前启后的重要年头，更是成就梦想的重要时刻。自佳能1989年在大连建立起第一个生产基地开始，佳能就深深扎根于中国这片土地，不仅见证了中国日新月异的改革开放，更以不断引进先进技术和管理经验参与中国社会突飞猛进的发展，以优质的产品和服务贡献于中国的消费者。

2014年，是中国全面深化改革的关键之年，佳能（中国）也时刻把握经济发展趋势，在“新常态”下寻找突破点，以“回归原点”、“贴近顾客”、“从触动到行动”为工作指南，坚持对产品和服务提出更高要求，从满足客户需求到以真诚感动客户，让感动带给社会正能量。

秉承“共生”的企业理念，佳能（中国）在积极履行自身企业社会责任的同时，更通过与各利益相关方的通力协作与积极沟通，以期最大程度地发挥各自优势，共同实现整个社会的可持续发展与和谐共生。

佳能（中国）将守法合规经营作为公司运营的最基本的道德底线，严格执行“零不诚实”原则（ZD原则），将ZD文化传递给所有佳能（中国）员工和合作伙伴，致力于在行业建立起诚信经营的生态圈；感动客户是佳能（中国）的发展之本，我们将倾听客户心声、不断创新、以通过卓越的影像技术为客户提供优质的产品和服务为己任，通过提供整体解决方案，帮助客户创造全价值；要感动客户，必须先感动员工，我们为员工提供多种多样的培训课程以及海外深造机会，以畅通的职业发展通道为优秀人才提供施展才华的舞台，鼓励所有员工以积极健康的心态面对工作与生活，以勇往直前、积极进取的精神勇于接受挑战；我们助力伙伴与佳能共同成长，将“共生”理念贯穿于整个价值链，以科学、严谨的供应链管理体质，充分、全面的培训指导，帮助上下游伙伴理解“共生”，实现共同发展；我们更与环境和谐共生，以佳能集团“Action for Green（为绿色而行动）”的“环境愿景”为指导，在产品全生命周期中践行环保承诺，在从研发、生产、销售到回收再利用的过程中不断推进节能减排工作，努力为客户提供环境友好型产品，积极探索与环境的“共生”之路。



在中国“一带一路”的战略之下，西北区域经济潜力凸显，为此佳能(中国)成立了西北区域总部，以期深耕西北市场，充分发掘经济潜力，同期成立的东北区域总部也成为佳能(中国)进一步开拓东北市场的桥头堡，深耕区域市场将成为佳能保持发展的突破点。

佳能(中国)的影像公益战略已经持续了七年，在2014年，延续着已经持续六年的“中国传统文化保护”的足迹，我们在西安启动了“佳能影像发现丝路之美”项目，以佳能的影像技术优势记录和宣传“丝绸之路”沿线的珍贵文化遗产，用影像唤起公众对文化的关注和对文化保护的参与，以此更好地贡献于中国民族文化的传承与振兴。同样持续开展六年的“佳能影像之桥”亚洲青少年影像交流活动，通过不同国家和地区青少年的摄影作品交流，已经在亚洲10个国家和地区的万名儿童间用影像串起友谊、架起友好之桥；佳能积极倡导的“大健康”理念，正通过丰富多彩的“影像+马拉松”活动，为整个社会带来大健康的正能量。

2015年是佳能“全球优良企业集团构想”第四阶段的最后一年，佳能(中国)将继续发挥出“高技术水平”、“全球事业拓展”、“多元化的专业人才”的佳能特性，贡献中国社会的建设。

“感动常在”是佳能(中国)的企业口号。我们将充分利用与各利益相关方的交流机会，以感恩与关怀之心不断推动与相关方的共同发展，传递感动。我们衷心希望通过这本报告让大家充分感受到佳能(中国)为成为一家被中国人民信赖、尊敬的企业而做出的努力，也希望大家可以从报告中感受到温暖和力量。未来，佳能(中国)将继续携手各方伙伴，以“共生”的理念，最大限度地发挥佳能的“顽强进取精神”和“三自精神”，共同创造美好未来！

关于佳能

佳能常伴您左右

以光学技术为核心，佳能将自身独创的影像技术运用到产品研发中，积极开拓影像系统产品、办公产品以及产业设备等三大业务领域，为客户的生活与工作带来更多精彩与感动。

影像系统产品——影像技术创造美好感动

佳能拥有业界领先的影像技术，将先进的光学技术运用于相机、打印机、投影机、广播电视器材等各种各样的产品，通过高画质的静态及动态影像记录生活的美好瞬间，呈现崭新的影像世界。



微型可换镜数码相机



小型数码相机



数码摄像机



交换镜头



数字电影摄影机



广播器材



工业相机



影像存储器



喷墨打印机



大幅面打印机



多媒体投影机



图像扫描仪



小型照片打印机



生产型照片输出系统



数码单反相机



计算器



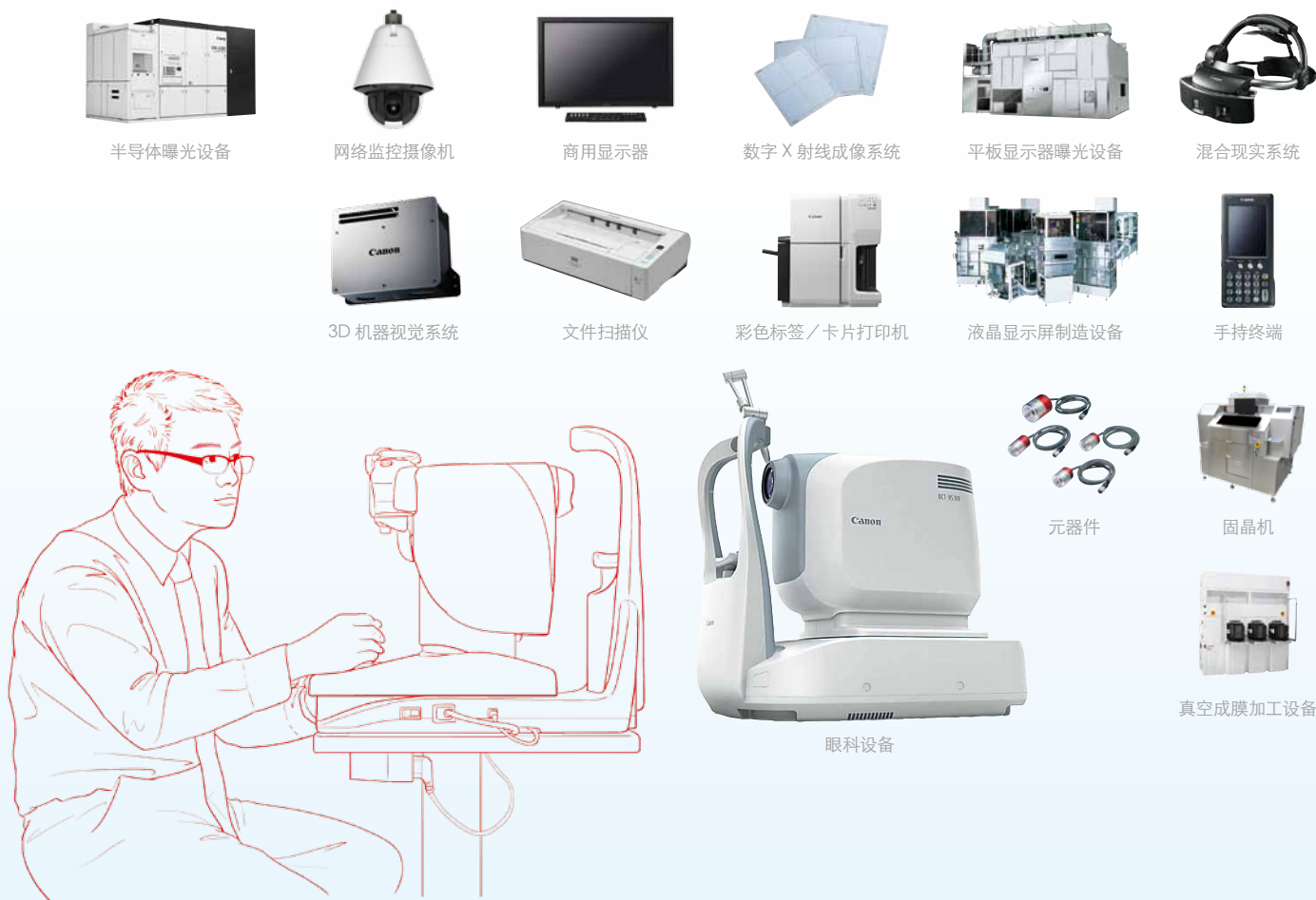
办公产品——商务办公支持伙伴成功

佳能不但拥有先进且丰富的办公设备产品线,而且依靠网络化、智能化技术提高客户的业务效率,提供安全性能高、环境负荷小、成本占比低的商务解决方案,为客户带来便捷、轻松、高效、安全、环保的办公体验。



产业设备及其他——为生活及产业带来创新

佳能在医疗、专业印刷、安防、信息产品等专业设备领域,不断创新研发出高性能、高品质的产业设备,为相关产业的发展带来新的契机,为整个社会注入持久的生机与活力。

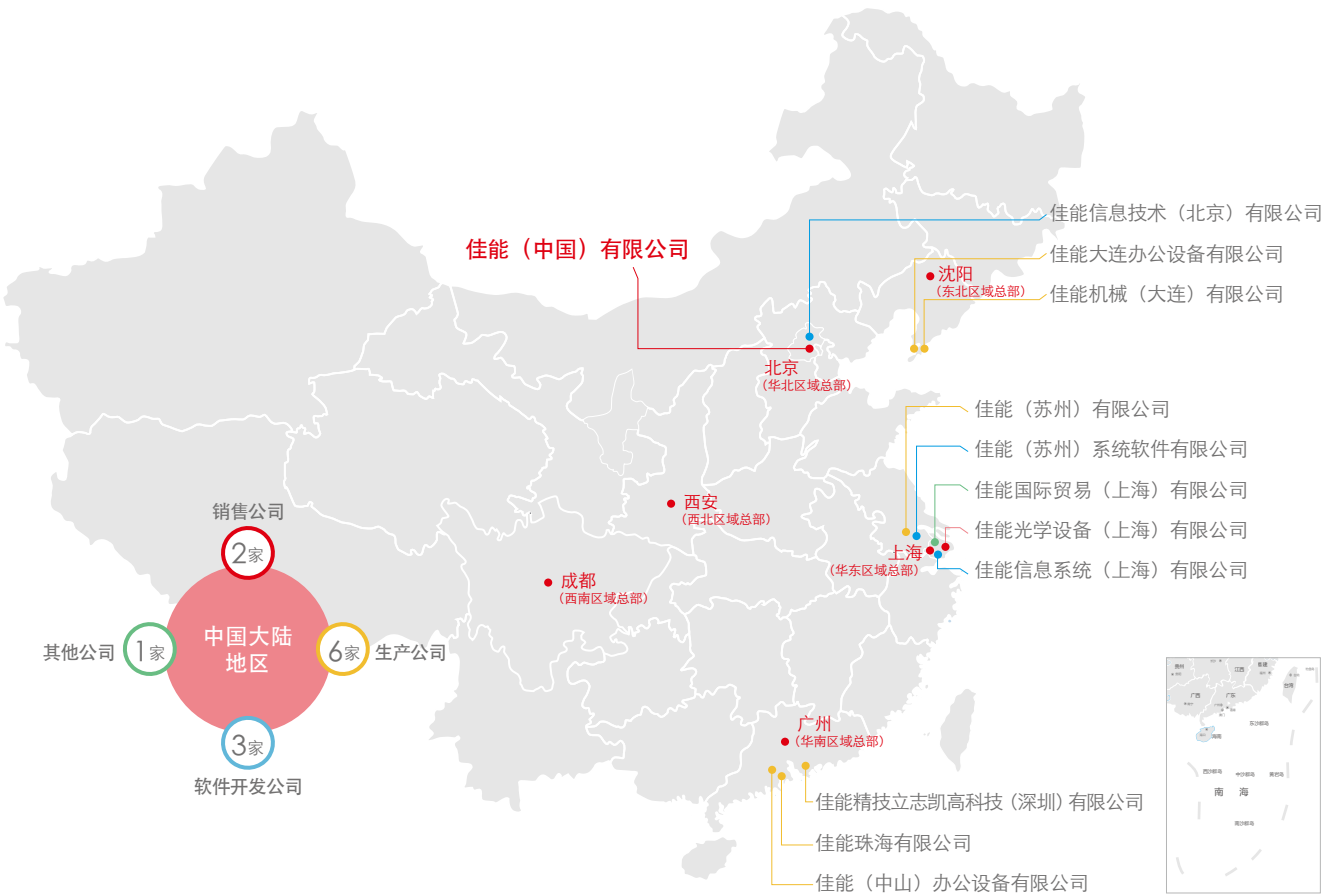


佳能在中国

佳能在中国的发展始于 20 世纪 70 年代末，现在已经在大连、珠海、中山、苏州等地拥有包括生产、研发、销售在内的 12 家法人机构，在华投资总额累积超过 10 亿美元，拥有员工约 4 万人。

1997 年 3 月 6 日，佳能（中国）有限公司正式成立，全面负责佳能在中国市场销售的各项工作。佳能（中国）本着“共生”的企业理念，深耕中国本土市场，现在已经基本建成华北、华东、华南、西南、东北、西北 6 大区域总部，32 家分支机构，形成了覆盖全国的销售和服务网络，为中国广大客户提供高品质的产品和服务，为社会发展做出持续性的贡献。

佳能（中国）员工人数约：**2,000** 人 总部地点：**北京**

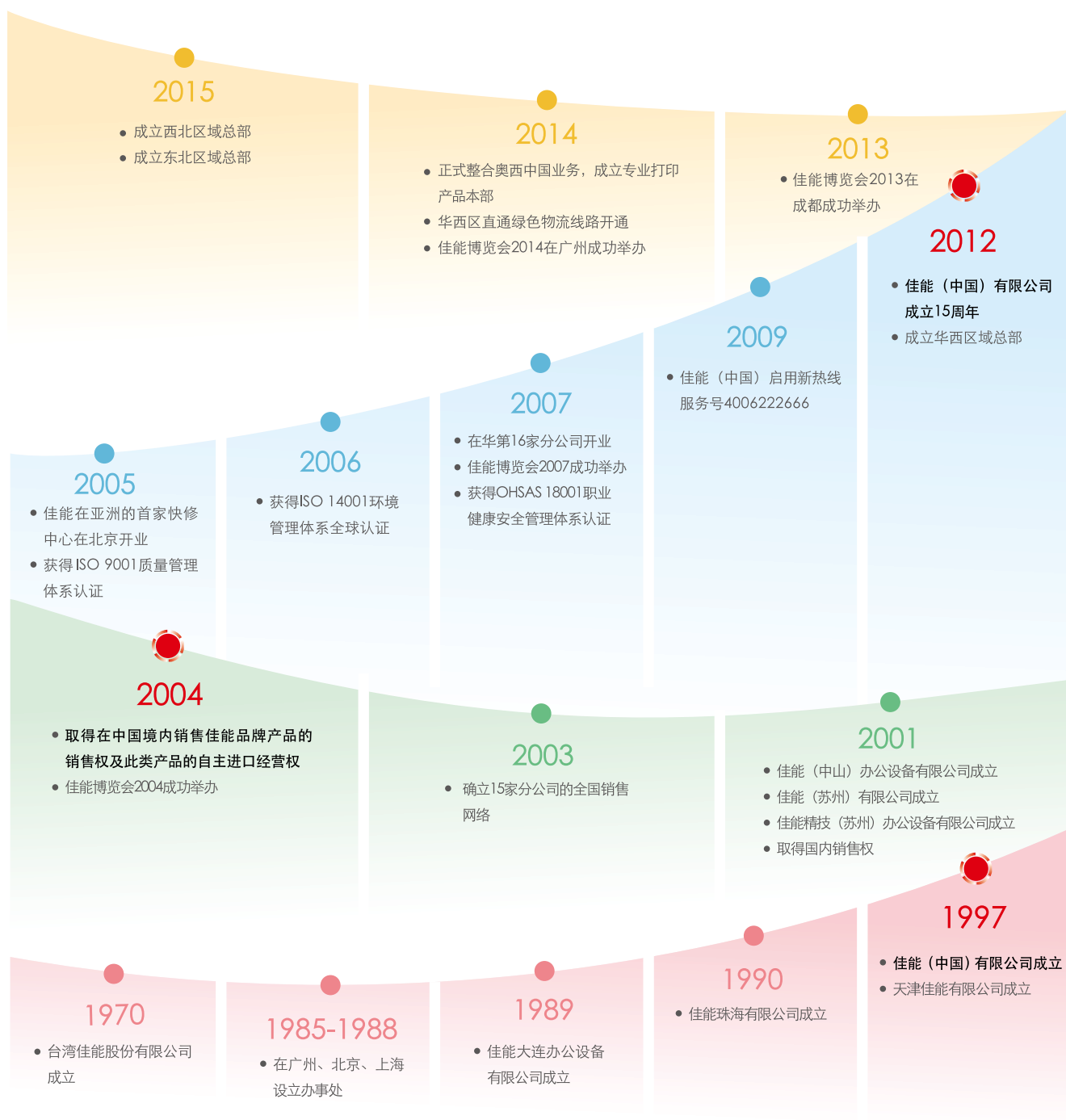


佳能（中国）分支机构					
华北区域 北京·天津·郑州 济南·青岛·呼和浩特 石家庄·太原	华东区域 上海·武汉·南京 苏州·杭州·温州 南昌·合肥·长沙	华南区域 广州·深圳 厦门·南宁	西南区域 成都·重庆 贵阳·昆明	东北区域 沈阳·哈尔滨 长春·大连	西北区域 西安·兰州 乌鲁木齐

（数据截至 2015 年 6 月）

佳能在华企业分布图

佳能在华大事记



发现·记录·传播·传承



文化之魂 丝路之美

——用影像焕发历史新华彩



大美非遗 以影像永流传

传承，是文化得以绵延生息最核心的力量。非物质文化遗产在彰显民族文化积淀、单纯与质朴美感的同时，却面临着令人担忧的传承状况。佳能（中国）多年来高度关注非物质文化遗产，自 2009 年开始，以影像公益助力对中国非物质文化遗产保护工作，致力于用影像让传统文化焕发新的华彩。

2008 年汶川地震，佳能（中国）第一时间捐资捐物、救灾，提供了有力的支持和帮助。同时，佳能（中国）积极寻找能够更加充分发挥自身核心优势的领域，为灾区人做出更有价值的贡献。在地震核心区汶川，羌族人民的聚居的地方，难以计数的羌族文化遗产和文化遗产人遭到灭顶之灾，抢救濒危的文化遗产刻不容缓，这深深触动了佳能人。

影像记录

- 2009 年 5 月，佳能（中国）“非物质文化遗产保护项目”启动。
- 2009 年 -2013 年，佳能项目组深入四川、贵州、云南等省的 60 多个县市自治州，用影像采集、记录了羌、苗、白、傣、彝等 9 个民族的 19 项列入“国家级非物质文化遗产名录”中的非物质文化遗产项目。



影像传播

- 2011 年开始，佳能（中国）将非物质文化遗产影像数据库整理分类，分批捐赠给中国非物质文化遗产保护中心，同时在北京举办大型非物质文化遗产影像展，并通过社会化媒体广泛传播非物质文化遗产影像背后的文化、历史内涵。



影像传承

- 2013 年 8 月、2014 年 3 月，项目组先后踏上了回访苗寨、白族的旅程，并制作了《留影非物质文化遗产》纪录片，在记录非物质文化遗产技法的基础上，进一步关注非物质文化遗产传承状况的变化，并借助影像技术去推动非物质文化遗产的传承。



傣族技艺传承人表演架子孔雀舞



佳能影像公益 2011 战略发布会暨苗族非物质文化遗产保护成果展



项目组拍摄云南省周城村村民展示扎染技艺

链接：

非物质文化遗产是指各种以非物质形态存在的与群众生活密切相关、世代相承的传统文化表现形式。非物质文化遗产是以人为本的活态文化遗产，它强调的是以人为核心的技艺、经验、精神，其特点是活态流变。非物质文化遗产是一个民族、一个地区文化和历史的展现，它的传承，依赖于人本身的语言和技艺。



华阴老腔皮影国家级传承人张喜民、张拾民团队在太庙前表演老腔皮影

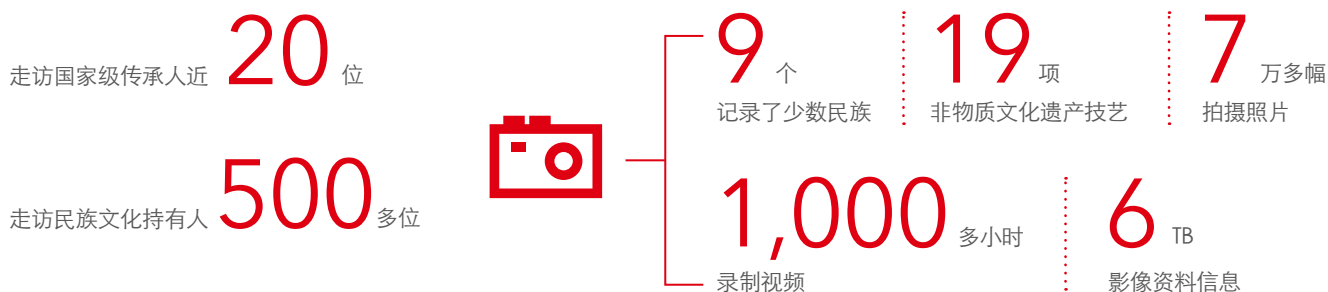
在 2009 年汶川地震一周年之际，佳能（中国）的“中国‘非物质文化遗产保护项目’”项目组正式成立，由佳能（中国）招募的 10 多名专业摄影师志愿者团队加盟到项目组。在中国非物质文化遗产保护中心的指导下，在包括了影像学、人类学、民族学等专家的专业支持下，项目组成员携带最先进的佳能影像设备，历时 3 个月，深入四川阿坝羌族腹地，穿行 6,000 公里，采访了几十位羌族代表性文化遗产项目的传承人。项目组以严谨的态度和尊重传统的方式，将羌族代表性的国家级非物质文化遗产进行了数字化影像采集和记录，拍摄了上万幅照片和视频资料，并经过系统化整理编辑，形成了一套完整、系统、丰富的羌族文化原生态影像数据库。

从四川汶川启程，到云南边陲瑞丽，佳能（中国）“非物质文化遗产保护项目”的足迹遍及云南、贵州、四川等多个拥有丰富多彩少数民族资源的地区，用镜头行走在劫后余生的羌寨，走过锦衣华服的苗寨，走过青山丽水的滇西、滇南，用影像记录着一段段或精美或沉重的历史画面。佳能（中国）将这些珍贵的影像数据库分批无偿捐赠给了国家非物质文化遗产保护中心。

2014 年 3 月，佳能（中国）“非物质文化遗产保护项目”项目组回访云南省周城村，发掘白族扎染现状，记录了数位扎染传承人的生活点滴，并制作了《留影非物质文化遗产》纪录片，期望用佳能的影像技术记录和传播这些边缘化的民族技艺，积聚起更大范围的关注力量，推动非遗的保护和传承，让有着数百年传承历史的扎染技艺蜕变新生。

从 2009 年到 2013 年：

制作的中国非物质文化遗产影像数据库：



项目组拍摄云南省周城村织布的阿婆



孔雀舞国家级传承人约相



项目组拍摄锡绣技艺传承人裁剪锡丝、刺绣

丝路之美 以影像焕新生

保护云贵川地区非物质文化遗产所取得的巨大成绩，让佳能（中国）思考如何进一步围绕影像技术核心优势，以文化的力量服务和支持国家发展战略——“丝绸之路”进入了佳能（中国）的关注视野。

2013年，中国“新丝绸之路经济带”战略的提出使古老的丝绸之路焕发出新的生机，也为丝绸之路的文化振兴带来更广泛的关注和新的契机。丝绸之路是连接中西方不同地域、不同时代文化的纽带，承载着全人类共同的文化财富。丝绸之路上的文化遗产也正体现了中西方文明的交流与交融。而丝绸之路的历史价值不仅仅是把博大精深的中国文化传向世界，同样也包括了自古以来不同地域、不同文化之间的相互交融与和谐共生，这一点也正契合了佳能“共生”的理念。佳能（中国）积极参与“一带一路”的文化复兴大业，利用专业的影像技术，记录、保护并传承丝绸之路蕴含的多彩文化，以影像技术优势贡献丝绸之路文化的挖掘与振兴。

链接：

从中国长安出发，一路西行到中亚，由中国、哈萨克斯坦和吉尔吉斯斯坦联合申遗的丝绸之路全长 5,000 公里。丝绸之路申遗项目共涉及 33 个遗址点，中国境内有 22 个遗址点，分布在河南、陕西、甘肃和新疆维吾尔自治区，如未央宫遗址、张骞墓、敦煌等。

“佳能影像发现丝路之美”专题网站欣赏：
www.canon.com.cn/silkroad

“华阴老腔皮影已有千年历史，演遍了诸侯将相英雄人物，也唱尽了黄土地上的民喜民忧，而老腔皮影属于家族戏，会唱的人本来就少，学起来并不容易，最后面临消亡了……”

——华阴老腔皮影国家级传承人
张喜民

2014 年 8 月 1 日，“佳能影像发现丝路之美”文化保护项目正式启动，这是佳能连续 6 年在中国传统文化保护领域推出的又一代表性主体项目。旨在号召大众参与，用影像挖掘、发现丝绸之路沿线重点地区的文化遗产，唤起公众对文化保护的关注和参与。

同时，利用佳能的先进影像设备，佳能（中国）专业摄影团队在文化专家的指导下，全面深入地记录了丝绸之路起点陕西最具代表性的国家级非物质文化遗产：华阴老腔皮影张氏家族传承背后的传奇故事。用荡气回肠的老腔嘶吼诠释着民族文化的觉醒。项目产出的 8,000 余幅照片及约 30 个小时的视频素材，全部捐赠给陕西文化主管部门，助力文化的普及与弘扬。



2014 年 8 月各领域专家在西安齐聚一堂，探讨影像保护文化的意义和价值



华阴老腔皮影国家级传承人张喜民表演老腔皮影



华阴老腔皮影国家级传承人张喜民制作的皮影道具



佳能摄制组对皮影制作与演绎传承人张喜民进行皮影制作工艺采集

2014年9月25日,“佳能影像发现丝路之美”影像展在西安拉开帷幕,佳能(中国)邀请历史、文化、建筑等领域专家,举办“如何运用影像技术保护世界文化遗产”的主题论坛,在陕西省历史博物馆展出了文化保护项目8,000余幅照片中精选的120幅作品。

2014年10月至11月,从城市博物馆到洛阳莫家窑的乡野田间,佳能(中国)探访国家级非物质文化遗产唐三彩制作艺人高水旺的故事,通宵拍摄手艺人古法烧窑全程,记录、还原唐三彩烧制技艺及其文化内涵。11月25日,在洛阳举办的“佳能影像发现丝路之美——再现东西方文化交融共生”论坛上,各国丝绸之路文化专家为观众带来关于丝路文化、景观、音乐、历史、发展的精彩解读。佳能(中国)将唐三彩影像数据库捐赠给洛阳市非物质文化遗产保护中心,同时,也通过优酷等视频网站进行广泛的传播。



佳能项目组全程记录唐三彩国家级传承人高水旺技艺

2014年12月17日,在“共生与共赢:佳能影像发现丝路之美2014年成果报告会”上,佳能(中国)分享了项目2014年的丰硕成果,并与项目指导单位文化部中外文化交流中心签署合作备忘录,项目产生的珍贵影像数据及学术成果将广泛用于未来的国内外文化交流。



佳能(中国)向文化部中外文化交流中心捐赠影像数据库

“佳能影像发现丝路之美项目正是‘各美其美，美人之美，美美与共，天下大同’的具体体现。”

——国家文化部中外文化交流中心主任
于茆

“在前期跟随各地顶级摄影师去拍摄‘丝路之美’时，我阅读了各类关于丝路文化的书籍，惊觉贯穿千年、横跨东西的丝绸之路文化在地理、经济、社会上的巨大变化。我们发现她需要影像的见证，这是对美的膜拜，也是对历史的尊重。”

——佳能(中国)有限公司员工
杨墨

无论在古代还是现代,丝绸之路都为我们阐述了交融共生的内涵。在丝绸之路沿线,各种文化遗产都渴望和呼唤着现代技术的拯救、传播与传承,佳能(中国)以影像技术助力文化保护之道,传递出中国传统文化所蕴含的浓厚生活气息,展现出中西方在丝绸之路上的交融,让丝绸之路绽放更绚烂的色彩。2015年6月,我们启动了“佳能影像发现丝路之美”项目甘肃站的活动,再次深度发掘河西走廊上的中西文化交流印迹,让丝绸之路上的文化之美重新焕发新生!

感动的基础——社会责任管理

“感动常在”是佳能（中国）的事业理念，而履行企业社会责任是让利益相关方感动的前提和基础。公司以“共生”理念为指导，搭建完善的组织框架和管理团队，领导、监督、推进社会责任各项工作，以“共生”理念和实际行动促进企业的可持续发展。

社会责任理念

卓越企业理念

佳能的企业理念是“共生”（Kyosei）。共生是指忽略文化、习惯、语言、民族等差异，努力建设全人类永远“共同生存、共同劳动、幸福生活”的美好社会，即企业要尊重当地文化，并与当地人民、环境和社区和睦相处，共同创造社会价值、传递感动。佳能积极承担企业社会责任，以“促进世界繁荣和实现人类幸福”为目标，朝着实现共生的方向不断努力。佳能（中国）基于“共生”理念，致力于与政府、客户、伙伴、员工、环境、社会等各个利益相关方共生。



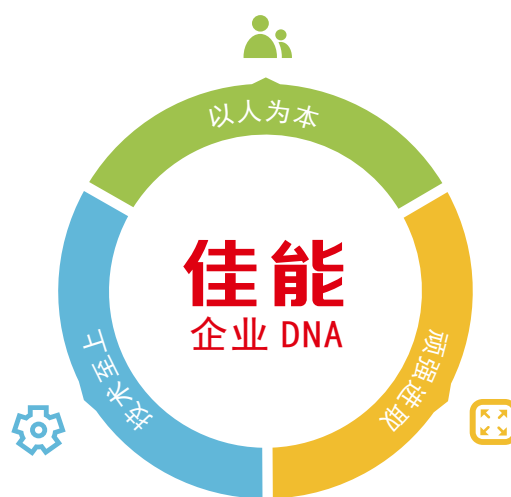
全球优良企业构想

为了成为受世界人民爱戴与尊敬的全球优良企业，佳能遵循“共生”的企业理念，自1996年起推进中长期经营计划“全球优良企业集团构想”。2011年-2015年是计划的第四阶段，包含六项主要战略。



企业DNA（基因）

佳能历经70余年的发展，始终秉承创业以来代代相传的企业DNA，即“以人为本”、“技术至上”、“顽强进取”的精神。以创新型企业起家的佳能所拥有的顽强进取的精神，以及凭借自身技术力量始终追求差异化的姿态，已经渗透到社会的每个角落。佳能不断地为社会提供新的价值，而支撑它的就是实力主义、健康第一主义等以人为本的企业文化。为了实现百年的可持续发展，佳能将着实地将此企业DNA不断传承下去。



三自精神

三自精神是佳能行动指针的原点。

从公司创业之初延续至今的“三自精神”是指“自发、自治、自觉”。对于在传承企业DNA的同时力争成为全球优良企业的佳能而言，三自精神至今也是最重要的行动指针。

自发是指做任何事情都应采取积极、主动的态度。

自治是指自我管理、自我约束。

自觉是指充分认识自己的立场、角色和作用。

自 自 自
觉 治 发

佳能集团企业社会责任活动方针

通过企业活动贡献于社会已经成为佳能坚定不移的企业文化。佳能在推进事业多样化、全球化的过程中形成了“高技术水平”、“全球事业拓展”、“多元化的专业人才”的优势。佳能积极运用这三大优势，于 2012 年 1 月制定了“佳能集团企业社会责任活动方针”，明确了佳能重点实施的五大社会责任主题，开展多领域的社会责任实践。

佳能集团企业社会责任活动方针

～作为优秀企业公民，为建设更加美好的社会做出贡献～

佳能集团认识到企业是以整个社会的发展为支撑的，通过健康、公正的事业活动，在实现自我发展的同时，作为优秀企业公民，为建设更加美好的社会做出贡献。

为此，佳能将有效运用公司所拥有的“高技术水平”、“全球事业拓展”、“多元化的专业人才”，在国际社会、地区社会开展企业社会责任活动。

重点活动

支援艺术、学术、体育等，为文化发展做出贡献；

向因灾害等而处境窘迫的民众和地区提供人道上的援助；

为实现生活富裕和地球环境并举做出贡献；

通过事业活动为社会做贡献；

为建设健康、公正的社会做出贡献。

企业文化

CANON BASICS 是佳能（中国）的企业文化核心。CANON BASICS 的每个字母都代表着企业文化的一个核心要点，这 11 个核心要点是企业文化的精髓和基础，也是企业组织管理、实现自身增长以及与利益相关方合作共赢的基础。

CANON BASICS



可持续发展规划

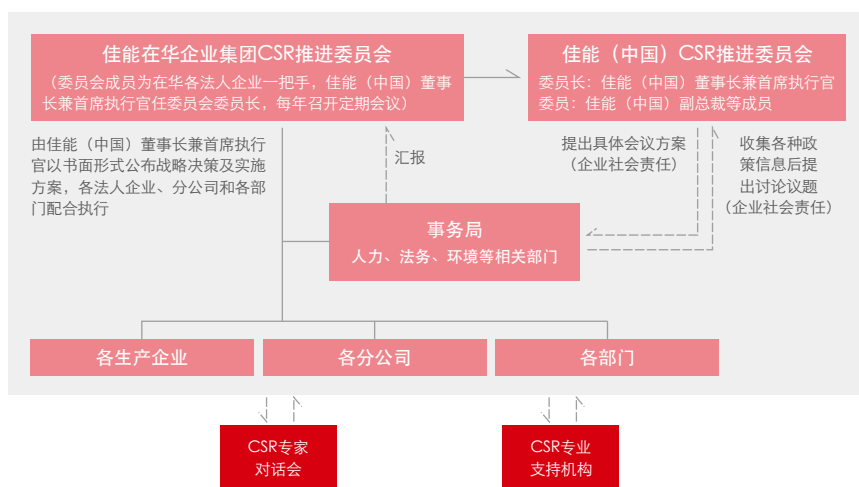
2014 年公司制定了“佳能（中国）2020 可持续发展规划”，搭建起“佳能（中国）可持续发展战略”，即根植中国，通过佳能事业与中国社会发展的有机结合，以佳能影像技术、产品和服务贡献“中国梦”。



佳能（中国）2020 可持续发展规划

社会责任组织体系

公司在成立企业社会责任推进委员会的基础上，不断完善社会责任管理框架，各业务部门、分公司共同参与，构建一个相互依存共同发展的社会责任推进体系，全面推进“共生”理念的深化。



佳能（中国）CSR推进委员会组织体系

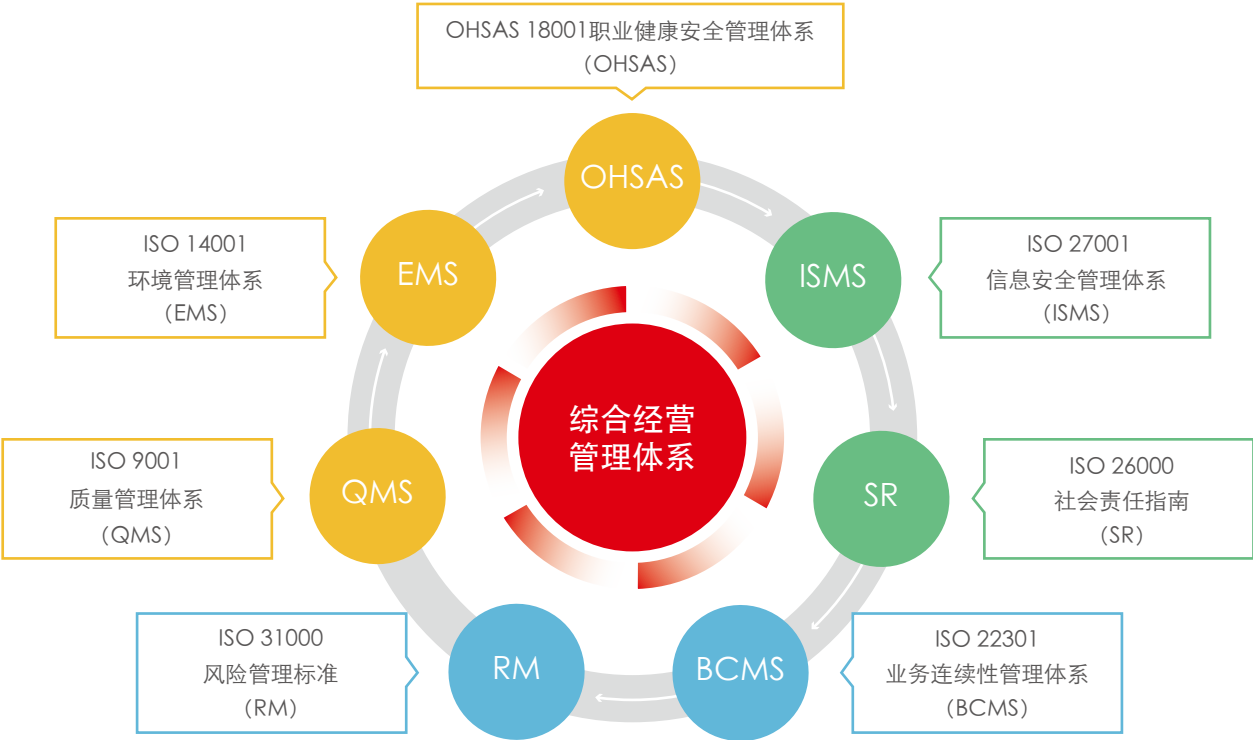
机构职能：

佳能在华企业集团CSR推进委员会	审议CSR战略，分享CSR信息
佳能（中国）CSR推进委员会	制订在华CSR战略以及推动CSR体系的运行
事务局	推动重要议题研究，普及CSR意识

佳能（中国）综合经营管理体系

佳能（中国）构建完整的综合经营管理体系，自 2005 年以来不断深化和持续改善综合经营管理体系，并推动综合经营管理体系在全公司的有效运行，使佳能（中国）成为：

- 体系化 • 体制化管理的公司
- 能够充分识别风险、应对风险的公司
- 能够有效对应危机、确保业务持续开展的公司
- 受到当地社会充分认可的公司
- 受到员工爱戴的公司
- 销售收入持续增长，令股东满意的公司



佳能（中国）综合经营管理体系

今后

- 参照 ISO 26000、GB/T 36000，全面提高公司管理水平
- 构筑业务连续性管理体系
- 构筑风险管理体系

现在
2008

- 2011年，导入ISO 26000社会责任指南、CASS，指导CSR工作
- 实施个人信息保护规则
- 构筑自然灾害、火灾、传染病应急预防体制
- 构筑自主检查 / 自主改善文化
- 2008年开始，ISO 27001信息安全管理体系构建

2007
2005

- 2007 年，佳能（中国）建立并通过 OHSAS 18001 体系认证
- 2006 年，佳能（中国）建立并通过 ISO 14001 体系认证
- 2005 年，佳能（中国）建立并通过 ISO 9001 体系认证

佳能（中国）综合经营管理体系推进进程

实质性议题

佳能（中国）认真研究分析国内外各项方针政策，识别并筛选出对公司和利益相关方都重要的实质性议题，并绘制实质性矩阵，从而帮助公司有的放矢地开展社会责任工作。

① 背景分析



国家宏观政策导向：深入解读中国宏观政策及 2014 年电子行业相关政策法规，领会中国可持续发展的宏观政策导向及趋势。



国内外社会责任标准研究分析：梳理全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》等相关国际标准以及《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR3.0）、中国电子工业标准化技术协会社会责任标准等国内标准，了解全球及中国可持续发展议题管理及信息披露的最新要求。



行业对标：对行业可持续发展战略及管理、实质性议题、指标进行全面对标，研究确定行业热点议题等。



利益相关方访谈与调研：通过对佳能（中国）部门访谈，在华生产企业调研，员工、合作伙伴等对象访谈，调查问卷等形式，了解利益相关方对企业的期望与诉求。



公司发展战略规划：结合佳能（中国）发展战略规划识别对公司实现战略目标意义重大的关键议题。

② 议题识别

根据对公司活动、产品、服务有关的影响来识别实质性主题和议题，识别出对公司可持续发展以及利益相关方都重要的议题。

③ 议题排序

按照“对公司可持续发展的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度，对实质性议题进行重要性排序。

④ 议题审核

将实质性议题内容转化为报告内容，并对报告内容进行内外审核：由公司董事会和社会责任工作委员会审核、各业务部门审核、外部机构协作共同完成。



利益相关方沟通

佳能（中国）为利益相关方搭建起良好的内、外部沟通机制和平台，通过官网、官方微博、官方微信、开放日、《企业社会责任专刊》等形式，与外界利益相关方进行更积极、广泛的交流与沟通。佳能（中国）2015 年在公司内部开展针对管理层、基础员工的专项企业社会责任知识培训，以及企业社会责任培训会、专家对话会等活动。

利益相关方期望与回应措施表

利益相关方	对企业的期望	佳能（中国）的回应与措施
 行政机关和政府机构	- 贯彻宏观政策 - 诚信守法经营 - 依法纳税 - 带动就业	- 参与政策、规划调研与制定 - 依法合规经营，严格执行ZD（零不诚实）文化 - 专题汇报 - 接受监督和考核
 教育和研究机构	开展合作	- 社会责任培训与调研 - 为高校教学提供支持
 非盈利组织	保持密切联系，信息共享	参与和组织社会贡献活动，保持沟通渠道畅通
 环境	- 遵守环境法律法规 - 环境保护 - 节能降耗 - 生产绿色产品	- 建立环境管理体系 - 开展环保培训与宣传 - 践行环保公益 - 环境信息公开 - 生命周期环境管理
 客户	- 提供优质产品 - 优化客户服务 - 保护客户信息安全 - 本地化产品和服务	- 深耕本土、持续创新技术 - 制定质量管理体系 - 建立全方位服务网络 - 开展客户满意度调查 - 提供专业解决方案
 股东和投资者	- 持续创造价值的能力 - 良好的信息披露 - 防范经营风险 - 廉洁的商业环境	- 建立董事会、开展股东大会 - 公开透明企业信息，保证投资者知情权等 - 建立投资者关系管理体系 - 强化合规和内控体系
 供应商和经销商合作伙伴	- 遵守商业道德 - 公开、公平、公正采购 - 互利共赢、共同发展 - 扶持供应商和合作伙伴成长	- 制定公平、透明的采购政策 - 严格审核与认证 - 加强沟通，搭建交流平台 - 组织开展相关培训，给予多方面支持
 员工	- 员工基本权益保障 - 关注员工职业发展 - 员工关爱 - 生活与工作平衡	- 制定并严格执行职业健康安全管理体系 - 建立长效人才培训机制 - 建立工会 - 开展员工文化娱乐活动 - 关怀特殊员工
 地区和社会	- 加强沟通与交流 - 开展社会贡献活动，支持公益事业 - 民族文化振兴 - 全面健康运动	- 制定影像公益战略，持续开展“影像公益” - 开展影像文化交流和传播活动 - 组织社会公益活动 - 组织志愿者活动
 其他企业	- 公平竞争 - 开展战略合作	- 反对商业贿赂 - 签订战略合作协议

利益相关方沟通活动

● 内部调研与交流



2015年4月佳能大连金子惠一董事长接受访谈



2015年4月佳能珠海橘喜行董事分享佳能珠海社会贡献案例



佳能大连总企画室许忠昌室长分享残障员工关爱制度



佳能珠海人事总务部乔书志部长介绍员工福利情况



与客户服务部进行访谈沟通



与商务影像方案部进行交流沟通

● 外部调研与交流



佳能(中国)企业品牌沟通部总经理鲁杰在《企业公益蓝皮书(2014)》发布会上分享佳能“影像公益”战略及理念

● 在华生产企业接受外部机构审核



佳能中山接受中国质量认证中心审核

● 社会责任专项培训



2015年2月佳能(中国)社会责任培训会暨社会责任报告编制启动会

重诚信合规经营

佳能（中国）将遵纪守法作为企业一切运营活动的前提，重视与各个利益相关方的合规制度建设和企业风险管理，全体员工庄严承诺并在工作中贯彻零不诚实文化，规范自身行为，以诚信经营来保障企业运营的稳定与发展。



川又启

佳能（中国）有限公司
高级副总裁

诚信为本 合规经营

人无信不立，企业也是一样。佳能（中国）从成立开始，就将诚信作为企业经营的根本，佳能在任何一个国家的经营，首要的一条就是要遵守当地法律法规和商业道德，这是一切的基础。企业要合规守法，关键还要从对人的守法意识进行培养。佳能（中国）因此提出了“ZD文化”（零不诚实），对违法行为零容忍。我们的员工不仅需要遵守法律法规，同时还要遵守公司的规章制度。这些高标准的要求，树立了佳能（中国）的正气，也增强了员工的自豪感和企业的美誉度。

佳能（中国）一直将诚信经营作为企业社会责任的重要一环，在全公司范围内推行诚信守法、合规经营的理念。除了设立合规委员会，佳能（中国）还设立了危机管理委员会。以法律为准绳，以预防为主导，通过建设体系推行全公司的合规经营，同时预防潜在风险的发生。在具体工作

中，我们认真分析法律法规的要求、配套完善公司的规章制度；针对员工进行专项培训、提高员工对法律法规的认识；设立举报通道、杜绝不正当行为的出现，通过这些方式全方面降低企业的运营风险、营造起诚信的经营环境。同时，我们也积极与政府、合作伙伴、公众等利益相关方开展广泛的沟通交流，以更好地遵守各项法律法规。我们也向政府介绍企业自身的一些先进、可以借鉴的做法，为政府立法提供参考、作出贡献。

佳能（中国）多年来坚持诚信经营，使得公司业务不断增长、客户信任度不断提高、品牌美誉度不断上升，企业也因此获得了长久的成功和持续的发展，这一切，都与我们的“共生”理念完全一致，我们也会将“共生”的理念继续延续下去，以诚信经营作为企业运营的根本，与伙伴合作共生。



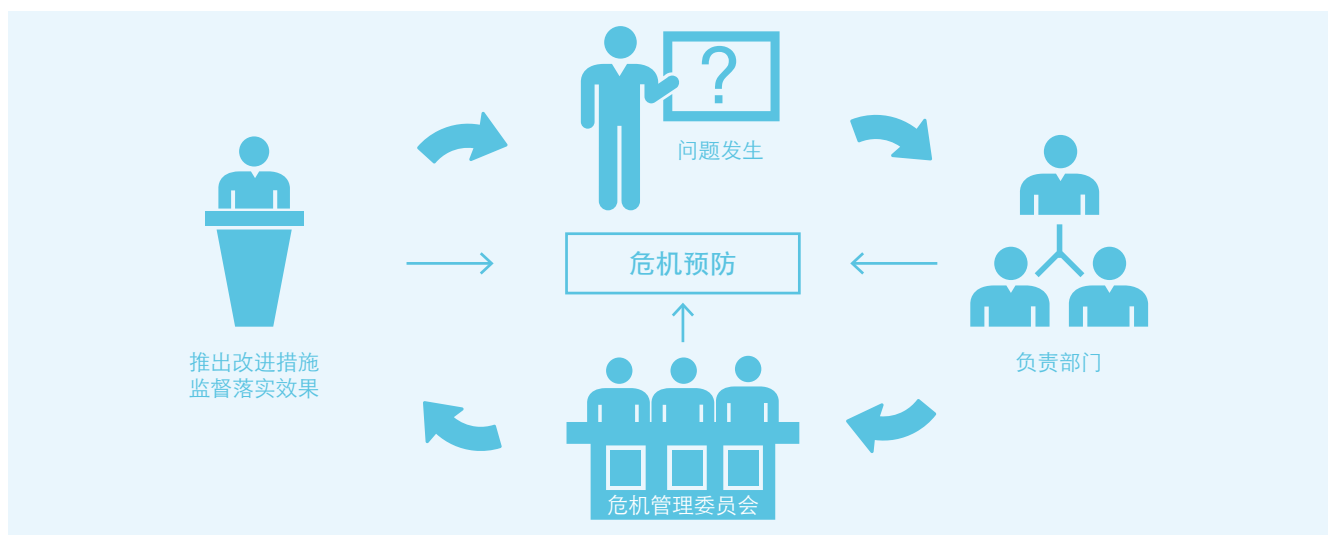
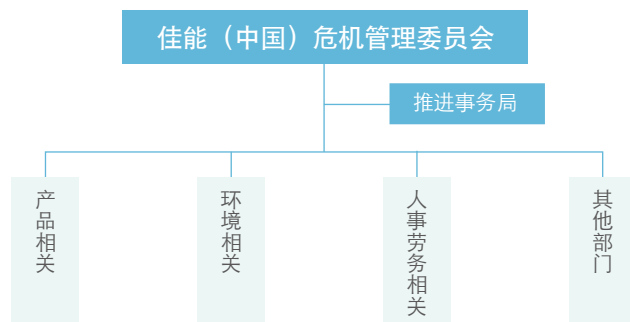
佳能（中国）秉承“共生”理念，遵纪守法，诚信经营，得到了各方的认可和支持。从2008年起一直被北京海关认定为最高级别的AA类企业。2014年12月，中国海关总署引入世界海关组织提出的AEO（经认证的经营者，Authorized Economic Operator）概念，重新定义企业级别分类，海关系统随之将佳能（中国）自动升级为最高级别的AEO高级认证企业。对享有该认证资质的企业，世界各地海关给予最多的通关便利。

风险危机管理

全面的风险管控是企业实现可持续发展的重要先决条件。佳能（中国）通过成立危机管理委员会，完善风险危机管理机制，识别和分析各项风险和危机，积极、有效应对并解决危机，保障企业的稳定运营。

危机管理委员会

佳能（中国）通过以风险为导向的审计项目及合规检查来满足高级管理层对公司内部控制、监督与改进的需求，同时，根据常见漏洞，制作培训、宣传资料，提高全员内控意识和技能，强健公司的内部控制，帮助公司实现可持续发展的目标。



佳能（中国）危机应对机制

知识产权保护

佳能长期以来重视对知识产权的保护，并通过各种方式和手段提示知识产权风险、宣传知识产权理念，旨在创建尊重第三方知识产权的文明守法企业和健康的商业环境。2014 年佳能（中国）通过现场说明、海报宣传等方式进行多次知识产权培训教育活动，

提高公司员工和合作伙伴的知识产权保护意识。我们在参加产品相关法律法规、国家标准和行业标准的制定、修订的同时，也倡导各个利益相关方参与到保护知识产权的行动中，最终实现维护公司利益与更好服务客户双赢的目的。



著作权知识普及海报



知识产权宣传教育活动

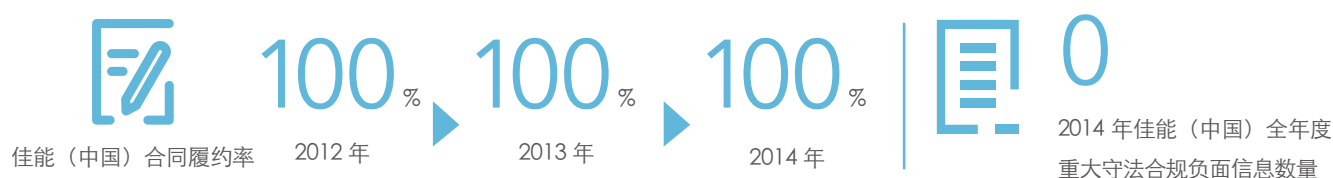
倡导合规文化

良好的道德标准是企业可持续发展的基础。佳能(中国)一直奉行守法合规、诚信透明经营,倡导公平、公正竞争,以营造健康、诚信的运营环境。

合规管理

佳能(中国)严格遵守各项法律法规和制度,倡导公平竞争的理念和方针。公司认真研究中国的《反不正当竞争法》及《反垄断法》等关于市场竞争秩序的法律法规,并结合佳能集团的指南,制定《反垄断法对应指南》等内部文件,在公司内部开展了反垄断法的普及教育培训,营造良好的商业竞争环境。

佳能(中国)于2005年设立了“合规委员会”,佳能(中国)要求每位员工在诚实、正直做人的基础上,遵纪守法遵守公司各项制度,同时向所有经销商合作伙伴、供应商发送“合规信件”,邀请其配合监督佳能(中国)的诚信经营。



ZD文化, 筑就发展根本

诚信, 是人的立身之本; 合规经营, 是企业健康发展的根本, 由此企业才能基业长青! 零不诚实 (Zero Dishonesty, 简称 ZD) 是 Canon Basics 的重要组成部分, 是佳能(中国)企业文化的核心要点之一。佳能的 ZD 文化强调“合规”, 即公司和员工都须遵纪守法, 杜绝不正当行为, 严禁索贿、受贿, 及提供贿赂等行为。佳能(中国)开展覆盖全员、分级别的合规培训, 并且将培训对象扩大到合作伙伴; 公司建立起 ZD 推进团队, 团队成员来自各个部门, 分布于总部、区域总部和分公司, 他们如同 ZD 的“种子”在公司的不同层面上宣传和推进 ZD 活动; 我们还通过说明会、简报、内部海报、指南、广播、课堂授课、分组讨论、在线培训等多种形式, 深入浅出、生动有趣地向员工普及合规知识, 宣传 ZD 理念。

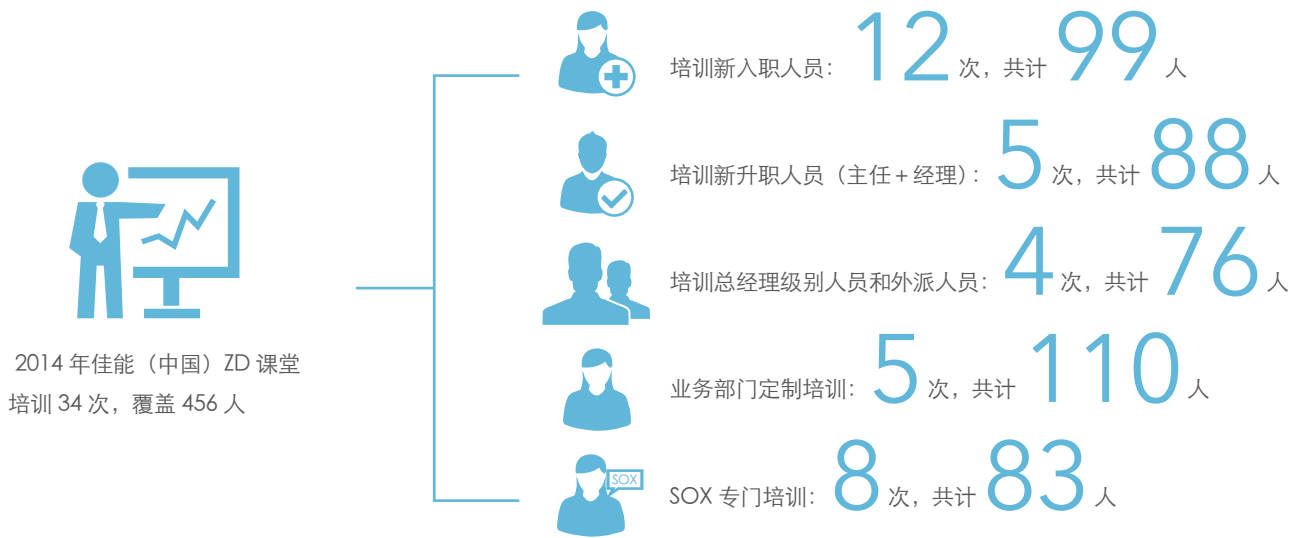
注册舞弊审核师协会 (ACFE) 在其网站和宣传册中都提及佳能(中国)在中国公司中率先成为国际欺诈意识周全球性活动的支持者。公司也借助这一平台将佳能的 ZD 文化传播到更广的地方, 并在业界树立诚信经营的良好企业形象。



佳能(中国) ZD 代表参加第五次全国大会, 会后 ZD 培训覆盖全员



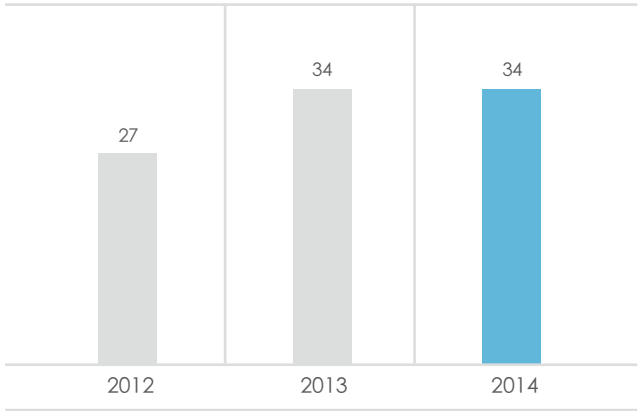
ZD 文化培训



内容		单位	2012年	2013年	2014年
新升职员工	培训次数	次	5	4	5
	培训人数	人	63	62	88
新员工	培训次数	次	15	9	12
	培训人数	人	233	66	99

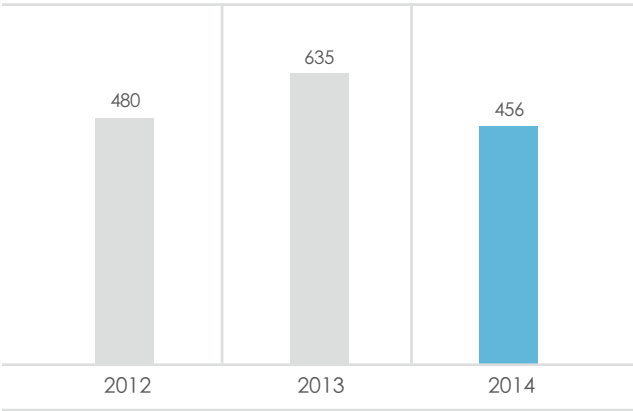
佳能（中国）员工分类别 ZD 培训数据

单位：次



课堂培训次数总计

单位：人



课堂培训人数总计

佳能（中国）员工 ZD 培训统计

SOX 法案的宣传是 ZD 活动的一项重要内容。为了更好地向全员宣传 SOX 法案，2014 年，佳能（中国）将 SOX 作为企业内控的重要主题，开展培训课堂，让大家“面对面”交流；专门设计制作了动画版的 E-learning 网络课程《SOX 阳光行》，将枯燥的理论和概念融合在生动有趣的动画故事中，通过讲解案例、分析法

案出台背景、阐述 SOX 与日常工作的关联，帮助员工轻松地掌握 SOX 概念，在日常工作中自觉地遵循相关要求。同时，公司还推出了 SOX 案例广播，并张贴海报，多管齐下地进行宣传，希望每个佳能人都是 SOX 的“主人翁”。



ZD 之旅系列《SOX 阳光行》E-learning 课程

链接：SOX 法案，即《萨班斯 - 奥克斯利法案》（Sarbanes-Oxley Act），是一部涉及会计职业监管、公司治理、证券市场监管等方面改革的法律。该法案不仅要求管理层报告公司对财务报告的内部控制，而且要求外部审计师证实管理层报告的准确性。

反商业贿赂

佳能（中国）通过多种途径，向每一位员工宣传反腐败、反商业贿赂，向员工和合作伙伴宣传佳能（中国）关于纯净合作关系的的要求。在公司内部，由高层领导带头，全员承诺：“理解 ZD 理念，在工作中贯彻合规文化。”在 2014 年初，佳能（中国）董事长兼首席执行官小泽秀树倡议并带头庄严地写下了自己的 ZD 誓言：“规范个人行为，严格遵守规章”，并宣誓“我承诺，我做到！”在公司高层的示范作用下，公司全体员工都理解并庄重地书写了自己的 ZD 承诺。

每年年初，佳能（中国）董事长兼首席执行官小泽秀树在向合作伙伴发出新春祝福的同时，也会强调公司的 ZD 文化，请合作伙伴支持 ZD 活动，帮助公司“提升员工操守”，一道“共守法规”，并设立了举报通道，邀请合作伙伴共同抵制不合规行为。同时，佳能（中国）还利用召开合作伙伴大会的契机，面对面向合作伙伴宣讲公司的 ZD 文化，与合作伙伴实现“合作共赢，共建诚信大环境”。在 2014 年，我们将这种对外沟通方式扩大到了更多部门的经销商大会，先后进行 6 次宣讲和培训，覆盖 659 人，向合作伙伴传递佳能的 ZD 理念。



佳能（中国）员工宣誓“ZD 我承诺 我做到”



在向合作伙伴发送的新年贺卡中强调 ZD

与客户共享精彩

客户是公司发展之本。佳能（中国）坚持“更加贴近”的理念，倾听客户心声，围绕客户一切可能的需求不断创新，提供优质的产品和服务，帮助客户创造全价值，共享先进影像技术给工作和生活带来的便捷与精彩。



2015年重装开业的上海佳能影像乐天地一角



佳能（中国）有限公司 商务影像方案本部文件管理整合服务部高级经理 腾讯MDS项目负责人 李刚

立足需求，为客户创造更多价值而行动

2009年，我们就与腾讯科技（深圳）有限公司（腾讯）开展文印管理方面的合作。腾讯作为中国最大的互联网综合服务提供商之一，一直处于高速发展的阶段，其员工已超过3万名、在全国设立了11个分支机构，每天产生了大量的文印工作，办公设备的类型和数量快速增加，腾讯需要更高效、便捷的管理和服务模式来应对发展的挑战。目前，佳能为腾讯大部分分支机构提供了服务。

在与腾讯6年的长期合作中，我们为腾讯提供满足其不同发展阶段需求的解决方案和服务，帮助其实现了文印管理的快速升级与进步。2009年，我们对腾讯的办公设备进行一体化整合，并提供全包维护保证服务。2011年，针对腾讯在打印便捷性、信息安全性以及费用管理等方面需求的增加，我们提出了“uniFLOW”全面文印管理解决方案，帮助其实现了刷卡安全打印和智能报表分析等功能。2013年，我们在派遣专业顾问团队在全国进行实地调研以及反复讨论研究后，为腾讯提供了专业文件管理整合服务（MDS）。2014年，腾讯在全国范围内推广使用MDS，这也使腾讯实现了全线办公设备的统一管理：刷卡安全打印功能减少误打操作，节省了巨量纸张，也保障了信息安全；全部设备联网，腾讯的员工可以使用距离自己最近的任何一台设备，实现了刷卡输出、随行打印；我们还对腾讯的废旧耗材实施全面回收和绿色处理……高效、快捷、安全、环保、智能的文印管理成为腾讯高速发展的一大助力。

我们希望成为客户可以信赖的伙伴、帮手和咨询师，为客户提供契合需求的产品和解决方案，更希望在为客户解决问题的同时，也协助其快速成长，为客户带来超出期望的价值。



“在与腾讯合作的整个过程中，不仅仅是佳能为腾讯提供了优质的产品和服务，我们也从与腾讯的互动中获益良多。我们为能够给腾讯带来价值而欣喜，这也是我们的荣幸，相信我们与腾讯的合作会一直持续下去，会为客户带来更多的价值、更大的惊喜。”

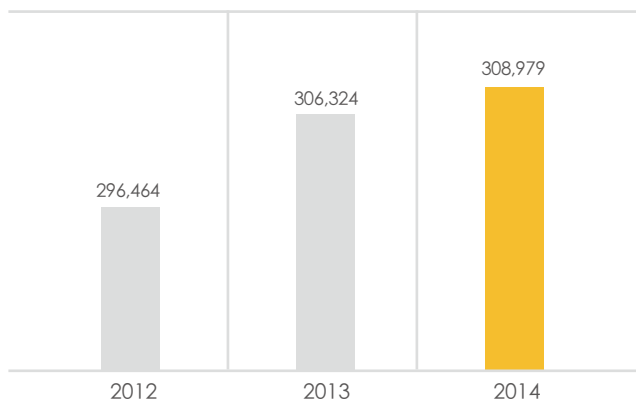
——佳能（中国）有限公司
高级副总裁
渡边秀一

卓越品质源于创新

卓越品质源于对创新的不懈追求。佳能利用多年积累的技术经验构筑灵活的研发体制，从客户需求出发研究新的产品，并通过人性化、智能化的产品设计，为人们的工作与生活带来创新性的变革。

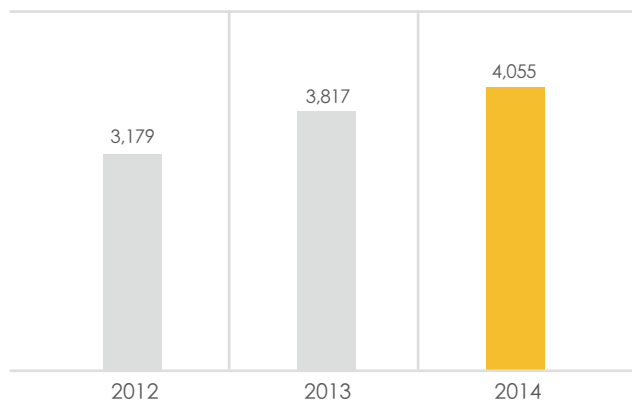
佳能全球创新

单位：百万日元



佳能在科技或研发方面投入的资金总额

单位：件



佳能在美国注册的专利数

(数据来源：美国商业专利数据库 (IFI Claims Patent Services))



连续 **10** 年

佳能在美国保持获批专利数量名列前茅



第 **3** 位

2014 年，佳能在美国获得的专利数量全球排名



2.7 万件

佳能持续推进技术革新和产品的更新换代，
2005 年-2014 年，佳能在美国获得的专利授权件数



7 件

佳能在美国平均每天获得的专利授权件数



919 件

2014 年，佳能在中国新增专利授权件数

(数据来源：中国国家知识产权局专利检索与分析系统)



9,927 件

截至 2014 年底，佳能在中国国家知识产权局的专利授权件数

(数据来源：中国国家知识产权局专利检索与分析系统)

佳能（中国）本地创新

面对中国迅速变化的市场，佳能（中国）通过实地走访调研，倾听客户最迫切的需求，了解用户的使用习惯，运用国内外先进经验技术积极开展本地化产品研发。同时，佳能在中国相继成立了佳能信息系统（上海）有限公司、佳能（苏州）系统软件有限公司和佳能信息技术（北京）有限公司，开展产品本土化软件的研发，促进软、

硬件产品的有效融合，帮助客户提升效率、创造价值。佳能信息技术（北京）有限公司结合中国信息技术环境的特点，积极推进数码单反相机、数码复合机、半导体曝光设备等产品的本土化软件开发，研究佳能系统技术平台与公共网络间连通的通信技术及解决方案，为佳能产品的“本地化”和“多元化”提供有力支持。

为您创造更大价值

佳能(中国)通过先进、稳定的影像系统产品、办公产品和产业设备,以及创新、灵活的解决方案,为客户带来简单、高效、舒适的使用体验,为客户带来更多的价值。

影像设备添姿彩

生活需要记录,更需要感动。佳能(中国)不断推出高品质影像产品,满足用户多样化拍摄需求,同时开展一系列用户体验交流活动,分享影像技术,传播影像魅力,让更多的人体验到影像产品给生活带来的快乐与感动。

案例 | 摄影大篷车带您一起看风景

2014年11月,佳能(中国)开启了摄影大篷车系列活动——佳能 EOS 7D Mark II 摄影大篷车体验会,为用户带来了一次难得的高速拍摄体验旅程。用户在现场可以体验到最新的佳能摄影产品,聆听到摄影名家的精彩讲座。佳能(中国)摄影大篷车活动包括全线产品体验、拍摄 & 打印输出体验、新产品和全线产品讲解、摄影名家讲座和摄影技术问答等内容。



2014年摄影大篷车广州站讲座区

“我的第一个相机就是佳能的,后来我的第一个单反也是佳能的,喜欢佳能最重要的是它的设计、手感和品质,但也正是因为佳能‘感动常在’的温暖吧。”

——微信网友 曾琪琦

“我的第一台佳能相机,是父亲送给我的生日礼物,至今3年过去,快门咔嚓了数十万次,记录下自己生活、工作、旅行中的每一个感动瞬间和美好的记忆。”

——微博网友 海军航空冰

“在每个人的心底都有着一份艺术与梦想的执着!而我,却是想要用色彩与记录来表达自己对这个世界以及整个自然的感叹。人对于自然若孤帆对于大海,站在这美妙的自然面前,矗立于那美丽神秘的人间天堂之中,双眼穿梭在车水马龙里,我们是多么的迷茫与无措。我想用佳能记录和抒写自己内心的那份激动与真切。佳能,的确是感动常在,是佳能让我感受到了世界的艺术不一定非要用笔墨、颜料和诗词去表达,也可以用镜头去感受那无数个令人惊叹的时刻。佳能赋予了这个世界生命,也赋予了每个生物的美丽与魅力。艺术是生命的一部分,而佳能,更是艺术的一部分。”

——微信网友 Clarence

 1,600 次

从2010年起,佳能(中国)在全国33省份、超过200个城市,举办大篷车活动次数

 覆盖 45 万人

服务了大量企业、高校、政府、军队等客户

 12 万人次

2014年,大篷车活动走过170个城市,服务各地摄影爱好者人数

智慧办公全价值

佳能（中国）针对商务办公用户的需求，不断优化办公类产品和服务，创造更为安全、便捷的解决方案，实现更加智能化的工作方式。2014 年，佳能（中国）发布“客户全价值计划”，在保持以“色彩+解决方案”为重点的基础上，将“为客户提供价值”作为发展核心，进一步提升服务客户的能力。

案例 | Mr. Color——立足客户需求 凝聚佳能睿智



“立足于中国客户的多样性需求，在产品成本与使用性能上我们实现了多项突破，我们希望 Mr. Color 色彩达人能够帮助中国实现彩色办公的普及，满足客户兼顾效率和节省成本的需求，为客户的办公带来更多的价值。”

——佳能股份有限公司
影像办公设备业务总部副事业本部长
楠元俊彦



通过环保设计，每 100 台 Mr. Color 色彩达人减少的 CO₂ 排放量相当于

700

棵杉树所吸收的 CO₂ 量

2015 年 4 月，佳能推出 4 款彩色数码复合机系列产品——Mr. Color 色彩达人，帮助中国用户提高办公效率、降低办公成本，享受彩色带来的快乐与便捷。

为了研发出契合用户实际需求的彩色打印产品，佳能梳理了数万个客户来电和售后信息。经过多次讨论和综合分析，佳能抽出 50 多件案例，分别分配负责人，立案探讨最佳对策。此外，为进一步了解中国用户的使用习惯，佳能总部研发人员实地走访了中国上海、安庆、太湖、苏州、无锡、北京 6 个城市，倾听客户声音，掌握中国客户的差异化需求，明确了产品研发和功能设计的方向。

佳能集合全公司力量解决研发中的困难：通过内外部合作来降低机器主机的生产成本，从客户需求出发研发小容量耗材，努力帮助客户降低彩色办公的门槛；针对中国政府用户打印红头文件的特殊需求，增加红头专色输出模式，并通过无数次的测试与引擎的改进，满足不同城市间政府部门对红色的不同要求；采用轻量化设计，使产品整个生命周期中的二氧化碳（CO₂）排放量减少 30%；部分零部件采用了生物塑料等可再生材料；严格遵守国际信息安全保护标准，提供相应的信息安全功能设置，保证客户信息安全。



2015 年商务影像春季新品发布会上展示 Mr. Color 色彩达人

案例 | 开展战略合作，助力新锐企业实现智能办公

年轻的、处于快速成长期的新锐企业，在选择办公设备时除了成本因素，还对移动办公、智能技术和时尚的外观设计提出了更高的要求。2012年，佳能(中国)与SOHO中国强强联合，共同为新锐企业打造高效、智能、时尚的现代化办公环境。2014年11月，佳能(中国)向入驻SOHO中国北京项目的新锐企业交付了佳能激光多功能一体机“智能黑立方”；2015年1月，又向入驻SOHO中国上海项目的23家新锐企业完成交付。

“智能黑立方”不仅在打印、扫描等基础功能上实现了智能化提升，便于客户全面掌握机器使用和运行成本状态，而且与移动设备实现了更全面的兼容，让客户在办公室任意位置都可轻松移动办公。佳能(中国)希望用智能、时尚的办公产品和技术，为新锐企业带来更多的价值、动力和智慧，成为新锐企业成长壮大的最佳办公伙伴。



佳能(中国)向望京SOHO企业代表交付佳能激光多功能一体机“智能黑立方”

喷墨打印享便捷

佳能在喷墨打印机产品性能和成本上不断突破，满足专业打印、商务传真、家庭照片打印等多种需求。随着打印机走进更多中国家庭，佳能也推出多款经济型打印输出设备帮助客户降低成本。佳能(中国)在2015年3月对旗下三款学生喷墨打印机推出6年保修服务，为家庭用户节省换、修打印机的额外支出，带来更加安心的打印选择，用心守护孩子的学习成长。

案例 | 喷墨打印机深入华西社区，携手家庭用户畅享健康阅读

在“全民阅读”的新风尚中，佳能携旗下丰富的喷墨打印机产品深入华西多个社区，开展“健康阅读，佳能伴你读好书”活动。2015年5月，活动在成都优品道小区展开，通过现场为小朋友免费打印手绘本和漫画、翻印名著老书、打印电脑照片、进行T恤转印制作等活动，让社区家庭近距离感受佳能喷墨打印机在打印、复印、扫描等方面的优秀性能，体验到健康有趣的纸质阅读，享受彩色打印带来的快乐。

本活动还将在成都、重庆的多个社区进行，佳能(中国)希望不断为大众推出高品质的经济型打印输出设备，让阅读真正成为一种生活方式，促进全民阅读氛围的形成。



早教老师用佳能喷墨打印机打印的手绘本给小朋友讲故事



“‘数码印刷，全在佳能’这一全新品牌战略不仅意味着我们进一步构筑全方位的数码印刷产品线，真正覆盖数码印刷领域的全行业，同时表明我们为客户提供从产品到应用解决方案，再到专业服务的全程专业化支持。我们希望能够切实帮助客户优化生产、降低成本，进而促进业务升级，提升企业价值。”

——佳能（中国）有限公司
副总裁
韦海恩

数码印刷新战略

2014年，在“数码印刷，全在佳能”的战略指引下，佳能（中国）进一步完善供应商网络，扩大专业服务团队，在图书出版、商业印刷、数码快印、广告标识等多个领域充分发挥数码印刷的核心优势，解决客户面临的库存、成本和风险等实际问题，用出色的印刷品质和个性化的定制服务，给客户带来高效率、全价值的体验。



佳能（中国）宣布启动数码印刷业务全新品牌战略——“数码印刷，全在佳能”

案例 | 佳能（中国）助力《读库》实现个性化图书按需印刷

信息化时代和阅读方式的变化催生传统图书出版业的变革，按需印刷成为一条可循之路。佳能（中国）希望为广大中国读者带来更多符合时代特点的个性化书籍，并为出版企业提供更加灵活的新型出版模式。

在2014年中国国际全印展上，100位读者获得了第一本印有自己照片和寄语的个性化《读库》读物。佳能（中国）通过高品质的数码印刷产品及按需图书印刷解决方案，为著名综合性人文社科读物《读库》出版个性化图书提供全程支持。佳能（中国）正在努力将国际上成熟应用的数码印刷按需出版解决方案带到中国，创建符合中国市场特点的按需印刷商业模式，并与传统印刷形成良好互补，进一步提升产品的活力与价值。

“相信《读库》的这一创新形式会受到读者欢迎。《读库》也希望未来与佳能一起，借助按需印刷的优势，对日益丰富的读物品类形成更为灵活的小批量、多批次的快速印刷模式，第一时间满足读者需求，并带给读者更好的阅读体验。”

——《读库》主编、国内著名出版人
张立宪



佳能（中国）有限公司副总裁韦海恩与《读库》主编张立宪共同为读者赠送个性化《读库》

医疗检测好帮手

佳能(中国)将自身领先的影像技术优势应用于医疗产品研发中,服务广大医患和公众,传递大健康理念。2014年,佳能(中国)医疗设备事业部参与了13次展会活动,其中包括佳能博览会、佳能影像马拉松等。展会上展出了多种眼科仪器,参观者可以尽情地体验佳能眼底照相机、眼压计仪器等医疗检测设备。



佳能平板探测器,高敏感度、高画质探测的升级进一步提高了诊断效果,同时大幅降低曝光剂量,让检测者以更少的剂量接受诊断,减少对身体的危害。



佳能眼底照相机只需低闪光强度便可拍摄高品质图像,大大降低了检测者的不适感。

案例 | 免费眼部检查,传递健康理念

眼睛是心灵的窗户,眼睛的健康与身体的潜在危机密切相关。眼底照片作为预知身体内分泌状况的一个最直观证据,可以为早期发现糖尿病、高血压提供帮助。2014年佳能博览会上,佳能(中国)为800多位参会者免费拍摄眼底照片和测量眼压,并请到了专业的眼科医生为每位参会者做详细的解答,针对发现问题的患者,医生在第一时间告知并嘱咐他们去医院做更详细的检查。佳能(中国)希望通过为人们提供专业的眼底检查,提高人们对健康的意识和对风险的预防。



佳能(中国)为参会者免费拍摄眼底照片和测量眼压

“佳能希望借助自身的影像技术优势,通过先进的医疗技术和产品给医患和公众带来更加方便快捷、更加细腻的体验,让人们享受健康生活,为推进中国医疗服务事业做出佳能自己的贡献,这是我们最大的心愿,也是佳能‘感动常在’的精神所在。”

——佳能(中国)有限公司
医疗设备事业部总经理
松田康裕

安防整体解决方案

佳能的安防监控产品采用自有技术的影像镜头，拍摄清晰度高，被广泛应用于商场监控、家庭安保等领域。此外，佳能安防网络摄像机耐用性强，符合防尘防水标准，即使在夜间低照度、逆光、物体快速移动等情形下，依然能够拍摄出清晰的画面，适应室外复杂而严酷的气候和环境，为野外监控提供有力支持。

佳能的安防网络摄像机系列拥有全球领先的光学技术，该系列产品既可搭配佳能自行开发的监控平台软件——佳能 VMS(Video Management Software) 平台软件产品，也可与多个视频管理平台实现无缝兼容，特别是 Milestone 开放式平台，从而满足多个行业的安防监测需求，并为客户提供整体解决方案。

案例 | 助力购物中心实现智能化营销管理

2014 年 8 月，佳能（中国）与三亚海棠湾国际购物中心开展安防合作，为其提供网络高清摄像机和智能化人脸识别系统，在满足客户安防监控需求的同时，帮助客户实现了智能化营销管理。

佳能的人脸识别技术能够使摄像机主动识别出进店顾客的性别和年龄信息，记录顾客在不同购物区的平均停留时间，标记二次进店的顾客等，便于购物中心的销售人员针对不同的顾客提供更加适合的产品，提高顾客满意度，进而提升购物中心的整体竞争力。



安防摄像机



可视化管理的原理

贴心服务带来感动

“感动客户”是佳能“感动常在”理念的重要部分，佳能的服务理念是“专业”、“满意”、“安心”，这个理念背后，是将完善的客户服务体系、快速的服务流程和健全的客户沟通渠道融为一体的立体化服务。为了更好地服务客户，2014年，佳能(中国)在原有的市场技术服务部基础上，重新整合了专为客户服务的部门——客户服务本部(Customer Delight Group, 简称CD部门)。

全方位便捷服务

佳能(中国)逐步完善全方位立体化的服务网络，拓宽覆盖范围，推出一系列增值服务，带给客户更多便捷、贴心的服务体验。佳能(中国)通过线上线下的无缝对接，向客户提供更好的产品及更便捷的服务。2014年10月，佳能(中国)正式启动天猫官方旗舰店，将产品展示与销售融为一体。客户可以通过快捷的分类栏和搜索栏，了解到不同类别的产品信息，并知晓丰富多彩的促销活动和定制赠品信息。

自2011年起，佳能(中国)向佳能相机产品客户提供“上门取机”服务。根据客户的需求，与佳能合作的物流公司会到客户指定的地点上门取回产品并送往佳能快修中心或其指定的维修中心进行维修，待维修完毕后再将产品送回到客户指定地点，让客户享受到足不出户的便捷服务。

“一位从事心智障碍儿童特殊教育的老师，不小心摔坏了家里的摄像机，里面保存有教学研讨会主题发言的重要视频资料。我们帮她修好了摄像机，她十分欣喜，我也深刻地感受到我们每一次的工作给客户带来的价值和感动。”

——佳能(中国)有限公司
北京快修中心
王思宁



北京快修中心



青岛快捷服务站



14,110 次

2011年-2014年各级城市累计上门取机次数

6,560 次

2014年上门取机次数

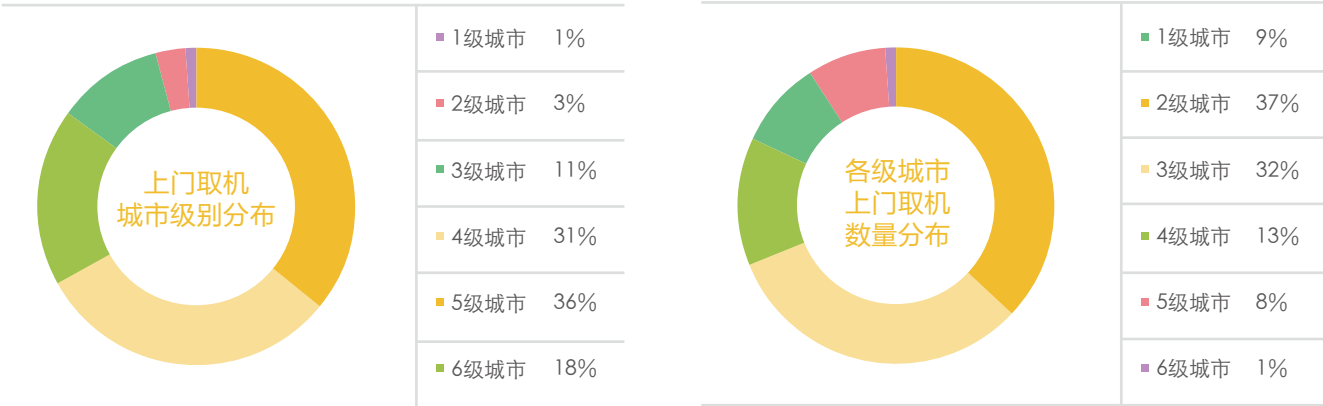


305 个

2011年-2014年在全国开展上门取机业务的城市个数

100 个

2014年开展上门取机业务的城市个数



佳能（中国）上门取机城市分布图（2011年-2014 年累计）

针对客户在日常使用相机时遇到的困难和盲区，佳能（中国）展厅和快修中心联手，定期在店面开展相机免费清洁活动，还开办相机日常使用维护保养讲座，指导客户在日常使用中的操作注意事项，尽量避免由于误操作而带来的不利影响。此外，佳能快修中心还携手认定维修店，为佳能打印机的用户提供免费故障检测、免费清洁保养、免费原装耗材鉴定、产品使用体验等活动。



佳能专业服务体系（Canon Professional Service，CPS）向佳能的专业相机用户提供高品质的服务与支持：为摄影师提供设备维护、现场工作支持、技术信息更新等服务；对媒体摄影师团队提供量身定制的团队技术支持等。

6次

2014 年，佳能（中国）参与支持中国重大事件现场报道摄影师活动次数

300多名

2014 年，佳能（中国）参与支持中国重大事件现场报道服务摄影师人数

为深入服务客户并扩大 3-5 级城市摄影人群，佳能（中国）扶持传统渠道经销商运用网络采集并分析客户信息，进行针对性地销售，通过样机借用体验，提升产品美誉度和服务满意度。从 2012 年起，佳能（中国）携手全国各地经销商开展器材出借活动，举办 700 场小篷车活动，为 2 万余位摄影爱好者提供讲座、外拍、试用等服务。

案例 | 旅途无忧的“中国游客佳能器材保护制度”

2014年8月28日，佳能（中国）正式发布“中国游客佳能器材保护制度”（Canon Asia Traveller Protection Program，简称ATPP），让用户可以享受到及时、专业、便捷的维修服务，为出行的用户解决后顾之忧。“中国游客佳能器材保护制度”，是佳能（中国）为用户提供的一项增值服务，ATPP适用的产品范围包括EOS数码相机（含EOS M系列）、镜头和小型数码相机。

在一年保修期内，用户不仅可以享受原有的中国大陆地区免费送修服务，在出行菲律宾、泰国、新加坡、香港、澳门、台湾等11个国家和地区时，机器在正常使用的状态下出现故障，可送到当地指定的佳能维修中心修理，并在返回中国大陆后凭必要的凭据，向佳能（中国）申请报销维修费。佳能快修中心自2014年8月开始执行ATPP制度，截止到2015年6月，已有近800名顾客注册了此项服务。



佳能（中国）有限公司董事长兼首席执行官小泽秀树参加 ATPP 启动仪式

“‘中国游客佳能器材保护制度’是佳能（中国）在努力提升售后服务价值方面，做出的一次新的尝试与突破。我们希望通过推出更多惠及用户的务实举措，让越来越多的消费者在旅行中可以快乐无忧地感受影像带来的乐趣，让感动真正在旅行过程中常在。”

——佳能（中国）有限公司
董事长兼首席执行官
小泽秀树

倾听客户的声音

佳能（中国）认真倾听客户声音，了解客户需求，重视客户反馈，不断提升客户满意度。顾客之声（VOC，Voice Of Customer）是佳能了解并收集客户困惑和需求，进而改进工作效果的重要途径。2014年10月，佳能（中国）刊发了第一期《顾客之声》，让每位员工了解自身的价值和意义，并参与到相关收集和改进工作中。

“感谢你们认真的交代和不厌其烦的解释，让我掌握正确的相机使用方法，同时也感谢你们认真为我清洁每一支镜头，让我有焕然一新的感觉。感谢你们的用心，让我感动常在。”

——佳能（中国）用户 潘先生

“作为一个 88 岁的老年摄影爱好者，佳能相机是陪伴我多年的伙伴。在我的相机超出服务期，找不到合适的零件时，佳能快修中心的员工仍然热情地接待了我，并尽己所能修复了相机。而在第二次修理时，我的相机虽然已经无法修复，但他们热情的服务态度、专业的服务能力和诚恳的责任心给我留下了深刻的印象。”

——佳能（中国）用户 程先生

提升客户满意度

为进一步提高服务质量和维修品质，佳能（中国）快修中心自 2010 年起开展客户满意度网络调查。通过梳理客户对服务质量的评价和建议，佳能（中国）快修中心对整体服务过程进行综合分析，明确改进的方向，不断完善服务流程，为客户提供更高品质的服务。

佳能（中国）热线中心不但利用互动式语音应答（IVR, Interactive Voice Response）开展客户服务满意度调查，并于 2014 年 6 月又开展了网络客户服务满意度调查方式，以收集客户对热线中心服务更多的意见和建议，进一步促进、改进和提升服务质量。



99%

2014 年佳能（中国）热线中心 IVR 服务客户满意度



98%

2014 年佳能（中国）热线中心客户网络调查满意度

我们认为客户投诉是改进相关工作的重要机会。我们为客户提供快速的投诉解决方案，努力追求最大程度地让客户安心。我们确保售后服务的每个环节均实现实时监督和管理，10 分钟内，将投诉信息反馈到公司危机委员会，之后在各事业部合作下提出解决方案，竭尽全力为客户解决问题。

Delighting You Always

顾客之声

第一期
编辑：CD Group
发行日期：2014.10.22

VOC——倾听顾客的声音

1 问：什么是 VOC?
答：VOC即 the Voice Of Customer 的简称。通过佳能与顾客沟通，了解并收集用户的意愿、需求、建议以及感动。

2 问：VOC 的意义是什么?
答：在了解顾客心声的基础上，不断改善自我，关爱顾客，提升产品和服务水平，以期得到用户更多的认可和信赖，在佳能与顾客之间搭建起更紧密的桥梁。

3 问：VOC 取得了哪些成绩或成果?
答：2014 年 1 至 9 月，单埠热线中心就已收集 VOC25 332 件，其中包含新内容的 VOC124 件。在各事业部的支持与配合下，越来越多的 VOC 已经得到了实现。例如：佳能官网已增加了部分移动应用程序的下载，改善了产品防伪标签的粘着性，提升了产品包装盒的安全性及纠正了产品说明书上的错误信息等等。我们也收到很多用户对产品设计或功能的意见和建议，虽不能立即实现，但是在各事业部的帮助下反馈给 CINC，为以后设计出真正满足用户需求的产品提供有价值的参考意见。

已实现的 VOC 举例参考：

- 1. 用户希望通过官网下载移动应用程序**
>> 已于 2014 年 6 月 5 日实现，用户已经可以通过佳能官网下载部分移动应用程序
- 2. 用户希望改善相机包装盒设计，使底部不易打开**
>> 从今年 7 月底开始，已对单反相机和部分附件的外包装进行变更，在包装盒底部增加了封口贴
- 3. 用户希望对消费类产品提供上门服务**
>> CSP 和 LBP 事业部计划近期开展有偿的上门服务，预计 2014 年 11 月初正式启动

CAMG 会议 努力探求 CD 之路

2014 年 8 月 6 日，CD 同事在北京迎来了来自 CHN 和 CSLP 的同事们。第一次 CAMG CD 中动委会就在佳能（中国）总部的一个会议室里，隆重而顺利地召开了。会上，小川 EVP 回顾了零售市场的发展脉络，并分析了现状。再次强调：最终使用者是我们真正的客户，而作为公司管理与客户的接触点的 CD 部门，是沟通公司与客户需求的关键，是公司“感动客户”核心理念的实践者。与会同事深受鼓舞，在 Michael 冯总经理的引领下，分享了当下各个分支机构的相关工作，深入讨论了 CAMG CD 的组织结构、目标和 KPI。会议取得了丰硕的成果。我们将在 CAMG 范围内大力展开 VOC 收集的工作，并定期向公司高层领导汇报。与会同事也对今后工作方向有了更加明晰的认识。

此次动员会得到了圆满的成绩，从 8 月起，已经正式开始制作了 CAMG VOC 报告，并于 2014 年 9 月 22 日第一次在公司高层管理者早会中汇报，得到了领导们的肯定。

《顾客之声》

保护客户权益

在给客户提供专业、便捷服务体验的同时,佳能(中国)重视客户权益保障与隐私保护。从2011年起,佳能(中国)开始全面构筑个人信息保护体制,并将个人信息保护的相关要求写入佳能(中国)综合经营管理体系最高文件《佳能(中国)有限公司综合经营管理体系规程》。同时,佳能(中国)针对提供个人信息处理服务的第三方公司,实施严格的合同要求和必要的检查,严禁对外泄露。在活动中收集、使用客户的个人信息时,依据《个人信息保护规则》进行相关操作。



佳能(中国)依据《个人信息保护规则》收集使用客户信息流程案例

从与每位客户开始接触的那一刻起,我们就开启了购买前、中、后期的全方位服务计划,保证客户享受到正品行货的购买价值和售后服务是其中重要的一环。2014年,佳能(中国)配合各级执法机关进行反假冒行动约100次,查获假冒商品28万余件。在北京、

重庆等城市开展消费者启蒙活动5次,向大众宣传识别假冒佳能产品的方法。同时,为了进一步保护消费者权益,维护正常的市场秩序,2014年公司配合各地市场管理部门以及相关执法部门,共对88家涉及商标侵权或不正当竞争的单位进行了纠正。



打假现场查扣假冒品



向大众宣传识别假冒佳能产品的方法

待伙伴始终如一

在“共生”理念支持下，佳能（中国）致力于同合作伙伴形成真正的“命运共同体”、“责任共同体”，坚持以体系化管理和专业化支持，带动供应商、经销商成长，共同为客户提供安全、优质的产品和服务，打造高品质全产业链。





上海天复文印数码科技有限公司总经理 张文莹

30年的伙伴情

从1985年企业创立、成为佳能的经销商开始，上海天复文印数码科技有限公司已经和佳能携手走过了30个年头。这期间，公司管理的接力棒也从我父亲的手传到了我的手上。在我们经营困难的时期，正是因为佳能始终对我们不离不弃、以实际行动与我们共度难关，让我们企业的可持续发展能力才得以不断提高。

在30年的长期合作中，我们得到了佳能始终不变的支持和帮助，我们也逐渐地理解到这就是佳能“共生”理念意义之所在：在我们转型时，佳能特别为我们组成的高层领导团每周都到公司来提供销售、维修和服务培训，一步步地带着我们开拓业务；在我们还满足于产品销售的成绩时，佳能将前瞻性的销售模式带给我们，鼓励我们以服务促进销售，走在市场大趋势的前面；在我们取得成绩、寻求更大发展空间时，佳能又提供了与其他经销商交流经验、学习国外先进理念的平台，帮助我们开拓眼界、创新经营思路。不仅如此，佳能国际领先的管理经验、严谨的工作态度和“感动常在”的理念也在积极影响着我们的管理方式：让我们在日常工作中落实高效工作方法，提高工作效率；在与客户的沟通中坚持细致严谨的工作态度，提供最周到的服务；在公司管理中将信任与尊重作为公司和员工之间最重要的纽带，充分发挥每一位员工的特点和特长，共同建立起一个温暖、感动、团结的大家庭。

30年来，我们就像佳能这棵大树旁的一棵小树苗，在大树的挺拔气质的培养下，我们也逐渐变得枝繁叶茂。我们愿意与佳能这样的伙伴并肩前行，更愿意将这份坚持与感动传递给客户，传递给更多的人。



“我们对经销商的支持注重落地和实效。针对上海天复文印数码科技有限公司（上海天复）发展历程中的不同阶段，我们与其共同学习、共同成长，给予其建设性的建议和帮助，为上海天复确立企业经营战略、拓展一条可持续发展之路提供必要的支持。期待上海天复在佳能支持下越攀越高！”

——佳能（中国）有限公司
华东商务影像方案部总经理
金莹

责任供应链

供应商管理是佳能（中国）履行企业社会责任的重要环节。佳能（中国）遵循公开、公平、公正的采购原则，建立供应链管理体系，不断深化与供应商的合作关系，与供应商共筑公平、透明、安全、环保的供应链。

供应商管理

佳能（中国）通过供应链管理体系向供应商传递“共生”理念，完善供应链管理机制，考察供应商履行社会责任的行为，杜绝出现质量、安全、环境等问题，确保产品和服务的卓越品质，让客户满意、放心。

2015年，佳能（中国）修订形成了第7版《采购与供应商集中管理规定》，要求采购全程对供应商进行细致的评估和审查，并跟进制定了《采购担当行为准则》、《佳能亚洲营销集团（CAMG）促销品采购操作规则》等一系列的体系管理规定。

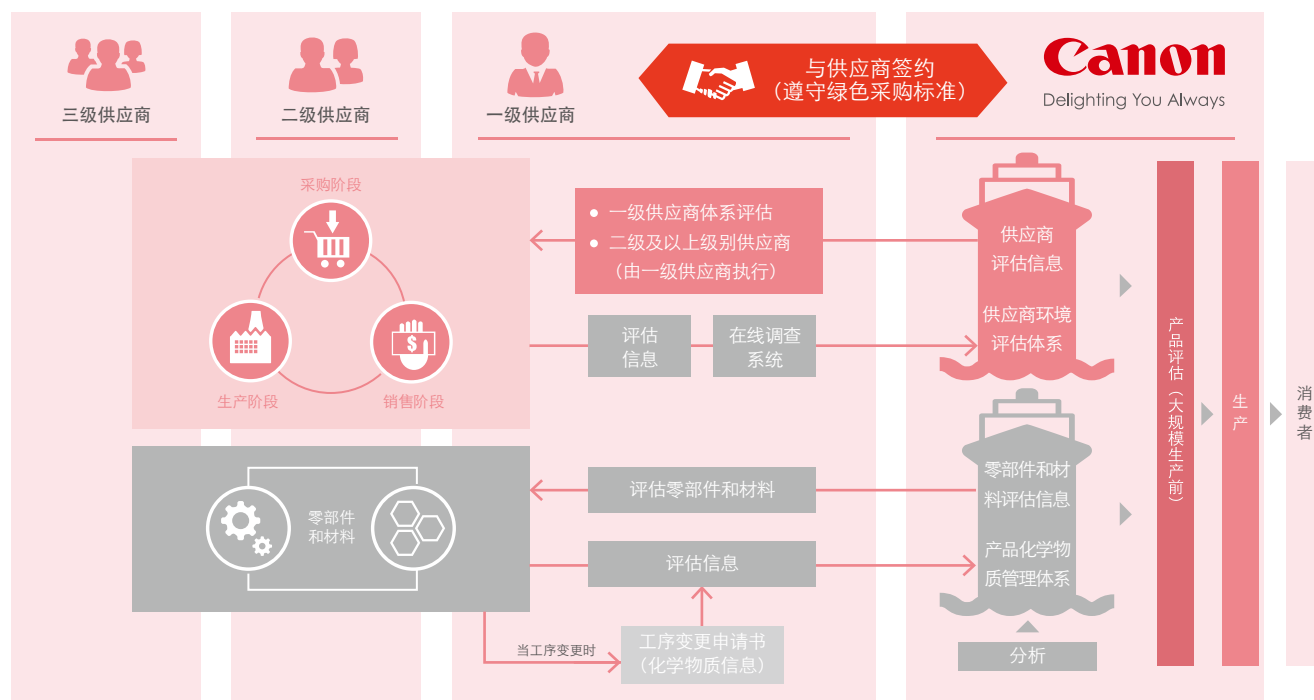


案例 | 无处不在的责任采购

佳能（中国）不仅成立了跨部门的供应商管理委员会，还在各个部门指定了专门的供应商管理专员，保证各层级、各形式的采购遵循统一的标准。我们重视责任采购理念，并将其贯穿到促销品采购中：为保证客户安全，佳能（中国）不采购任何对客户可能造成危害的物品，如刀具、烟花及婴儿易误吞的物品；为尊重知识产权，不采购可能侵犯他人知识产权的物品；为保护环境，不采购对环境负荷高的物品。

● 化学物质管理

佳能严格要求供应商遵守佳能相关的化学物质管理规定，并对化学品采购制定了规范的采购流程，确保产品安全优质。



佳能化学物质管理体制

● 冲突矿产管理

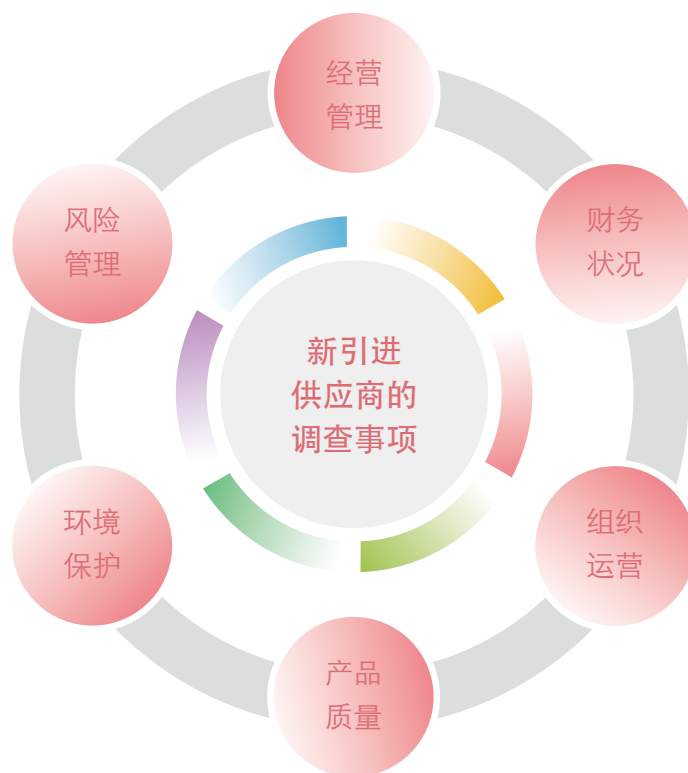
为了让客户放心使用佳能产品，佳能自 2012 年起倡导各方伙伴共同应对冲突矿产问题，并于 2013 年全面启动对各生产企业的调查，截至 2015 年 2 月末，未发现依照美国法律的规定明显成为冲突地区资金来源的零部件和材料。尽管调查持续周期长，供应链环节复杂，但是佳能以打造负责任的供应链为原则，持续对供应商进行冲突矿产使用情况调查，并呼吁金属冶炼厂避免使用冲突矿产。2015 年 4 月，佳能加入了“无冲突矿产倡议组织”（Conflict-Free Sourcing Initiative，简称 CFSI），该组织是由全球行业领先的“电子行业公民联盟（Electronic Industry Citizenship Coalition，简称 EICC）”发起成立的。佳能集团现已在官方网站公开了冲突矿产应对报告，供利益相关方查阅。

链接：在刚果（金）及其周围国家和地区境内的锡石、黑钨、钨钼、铁矿和黄金等稀有金属，可能成为当地武装势力的资金来源，因此被称为“冲突矿产（conflict minerals）”。

公平采购

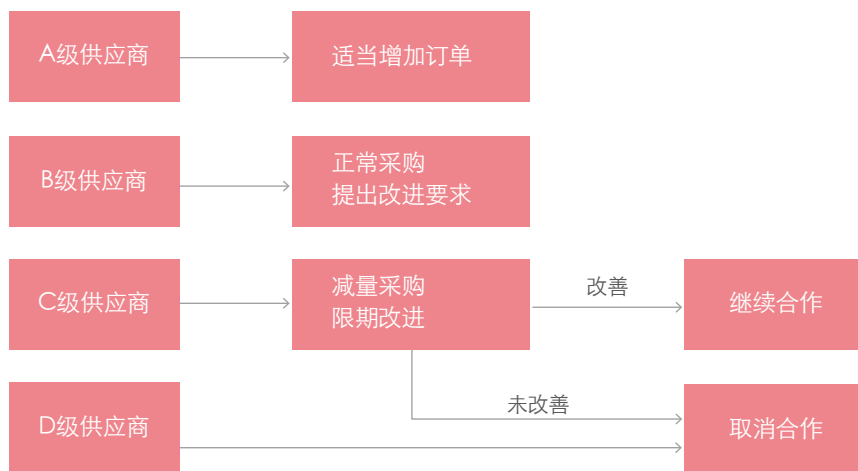
佳能（中国）遵循公开、公平、公正的采购原则，依据《采购与供应商集中管理规定》，对供应商进行全方位、全过程的资质评估、能力评估和价格评估，原则上禁止指定供应商的采购行为。

在选择供应商时，佳能（中国）从质量、成本、交期、服务、环保、提案的匹配度、风险控制能力、专业性等多个方面对供应商进行考核比较。在引进新供应商时，佳能（中国）从合规、运营、质量、环境等方面进行调查，对于重要产品的采购，实行生产现场检验，确保产品的品质。



佳能（中国）新引进供应商的调查事项

佳能（中国）坚持每年对正在合作的供应商进行绩效评审，根据评审结果决定未来与供应商的合作方向，对表现优秀的供应商加强合作，对不合格供应商取消合作资格。佳能（中国）通过监督供应商的行为，促进供应商改进和提升，优化供应商资源，以便建立高效稳定的“佳能式供应商队伍”。



佳能（中国）供应商绩效评审政策

佳能在华生产企业遵循佳能的公平采购原则，积极开展供应商评审工作，并将其纳入日常管理，通过每日以及月度的供应商绩效报表，从环境、质量、成本、交货期四个方面监督供应商表现，对于发现的问题及时向供应商提出整改要求和方向性对策，持续跟进改善成效。

支持供应商成长

佳能（中国）通过与供应商的积极沟通，促进供应商遵守法律法规和供应链管理原则、提高产品和服务质量、改善自身管理状况，最终实现共同发展。



2014 佳能（中国）年度供应商沟通大会上，佳能（中国）与供应商分享“共生”理念，呼吁合作伙伴建立可持续发展的价值观



2014 年佳能大连举办了“供应商合作活动讲座”，参加的生产关联供应商数量

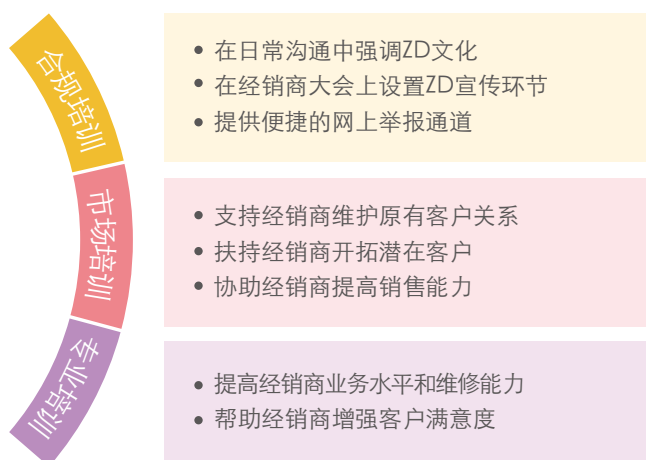
佳能在华生产企业为供应商提供了专业的培训。佳能大连针对供应商薄弱环节提供业务、环境、自动化改善培训，并在合同、品质、环境、评价反馈等方面开展生产革新、合作说明指导；佳能珠海向供应商提供产品品质和环境生产等培训，主动了解供应商情况，适时给予现场技术支持，帮助供应商实现持续有序经营。

扶持经销商

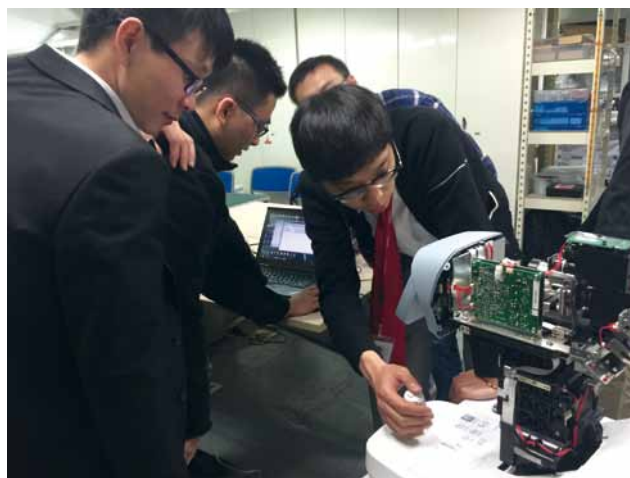
佳能（中国）今日的成就得益于经销商伙伴长久以来的大力支持。我们与经销商分享成熟的管理经验、先进的销售手段和专业的营销知识，促进经销商良性健康经营，推动伙伴共同履行社会责任，共享成长，共创价值。

经销商培训

经销商是佳能（中国）最重要的利益相关方之一，我们主动提供多种培训项目，促进经销商提高服务意识，增强业务能力和市场开拓能力，提升市场竞争力。



佳能（中国）经销商培训体系



佳能（中国）经销商培训现场

案例 | 专业培训解除经销商后顾之忧

专业的产品培训对于医疗影像产品是不可或缺的。佳能（中国）为每一家医疗影像产品经销商和厂商提供有力的售后培训，承诺在 24 小时内给予售后回复，并尽快解决产品问题。除此之外，佳能（中国）医疗影像部还为医疗影像产品经销商的每一次展会活动提供现场支持，陪同经销商走访医院，深入了解客户需求，帮助经销商提高服务能力。

2014 年佳能（中国）医疗影像部经销商培训



11 次

数字平板探测器（DR）产品
维修培训次数



95 人

参与培训人数



6 次

眼科产品维修培训次数



55 人

参与培训人数

案例 | EOS 俱乐部助力市场开拓

为提升经销商的服务能力、市场开拓能力，增强经销商与客户的联系，自 2009 年起，佳能（中国）携手各地经销商伙伴成立 EOS 俱乐部，现已在全国 32 个城市开设了 43 家。佳能（中国）每年组织 2 次全国 EOS 俱乐部培训，向经销商、俱乐部负责人和俱乐部讲师提供专业摄影培训和企划培训。2014 年，EOS 俱乐部培训惠及 176 人次。



第十届全国 EOS 俱乐部培训沟通会

案例 | 有针对性的培训课程



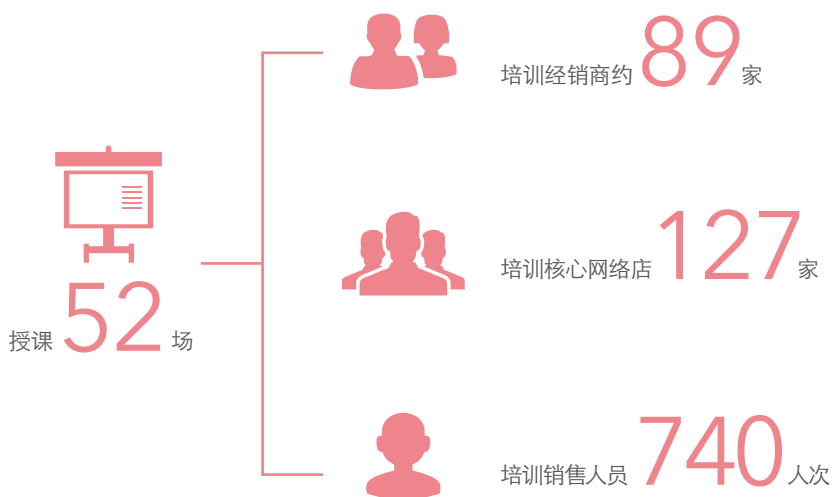
“佳能（中国）致力于帮助经销商实现良性、持续发展。针对经销商的具体情况，我们不断改进培训课程的设置，提供有针对性的培训内容，将国内外的先进理念融入到课程中，提升经销商可持续发展能力。”

——佳能（中国）有限公司
华东商务影像方案部总经理
金蕾

佳能（中国）商务影像方案部专门成立了“佳能商务影像解决方案商学院”（Canon BIS Academy），以针对性、系统性的培训提高经销商的综合实力，促进经销商做大做强。

“佳能商务影像解决方案商学院”为经销商提供交流经验的平台，聘请外部讲师，结合佳能（中国）的理念和经销商的不同市场背景制定个性化的教学方案，搭建跨界交流渠道，开拓经销商视野，培养经销商前瞻性发展眼光，以从容应对市场变化，实现持续良性经营。除此之外，公司还为经销商的骨干销售员设置了“精英汇”项目，通过自主特色课程、PK 大赛、作业、考试的完整循环，帮助经销商的销售人员提升销售技巧，增强服务客户的能力。

2014 年佳能（中国）在全国范围内开展“精英汇”培训项目



共同迎接市场挑战

佳能（中国）与经销商同呼吸共命运。面对市场的不断变化，我们出台各种激励和扶持政策帮助经销商创新经营模式，在新的市场环境中寻找业绩突破点。

在与经销商携手开拓市场的过程中，佳能（中国）商务影像方案部结合现实市场情况，创新性地为经销商量身打造“个别提案书”，

从每个月的跟踪调查中发现经销商的发展短板，与经销商共同制定发展方向、目标，通过现状分析和课题研究，形成支援策略和行动计划，最终提出个性化的解决方案。除此之外，佳能（中国）商务影像方案部还组织经销商赴海外调研，学习国外经销商的优秀案例，结合自身情况制定优化方案。

案例 | 别开生面的经销商大会

2015年3月，佳能（中国）商务影像方案部在浙江宁波举行了主题为“春融盛景，佳彩绽放”的合作伙伴大会。佳能（中国）的高管们化身“三国武将”，在轻松活泼的氛围中向经销商传递公司的经营理念和目标，达成良好的互动效果。为了解合作伙伴的关注重点以及对佳能（中国）企业社会责任实践情况的评价和建议，大会还特意开展了关于企业社会责任的问卷调查，以寻求更大范围和更高层次的相互认同和支持。



佳能（中国）高管扮演“三国武将”介绍公司理念

佳能（中国）支持经销商开展网络贸易，向入驻天猫平台的佳能经销店提供店铺授权勋章和授权证书，并在佳能（中国）官网增加店铺链接，保证经销商享受到与线下经销商同等的待遇。我们还对不能保护客户权益的非正规经销商进行专项清理，为正规经销商提供全面的保护，打造线上健康销售环境，共同维护消费者权益。

链接：佳能（中国）官方网站经销商店铺链接
www.canon.com.cn/buy/tmallsale

“佳能在商务办公领域内的强大竞争力不但来源于其先进的技术，更来源于其全面周到的经销商培训和支持，以及培养优质客户的理念。佳能与经销商‘共生’的理念让我对于未来的合作充满信心。”

——佳能（中国）有限公司经销商
 南京同创现代数码办公设备有限公司
 总经理 唐秀琴

对员工不吝付出

员工是“感动常在”的创造主体，更是成就佳能（中国）长期持续发展的重要基础。佳能（中国）重视建设畅通的职业发展通道，为优秀人才提供施展才华的舞台，重视培养具有全球化视野的本地人才，为员工提供开放的国际化舞台，以激情带动员工追逐梦想，成就人才与企业的共同成长。



“欢乐跑中国”北京站佳能跑团出发时大合影



佳能（中国）有限公司影像信息产品全国性客户销售部副总经理 张宏图

培养国际化人才

佳能的“全球任命计划”，为员工提供了出国培训交流学习的平台。我有幸成为这个项目中佳能（中国）的一名受益者，经过层层选拔，在2011年我得到了前往佳能美国工作、学习的机会。

在美国，佳能为我们每一个学员都指派了一名导师，给予我们工作和生活上的帮助，还安排了在不同业务部门的轮岗，让我真正接触到了美国的销售市场，学习到了更多的业务内容，体验到了与中国截然不同的销售模式和工作方法。这些经历和收获极大地开拓了我的视野和工作思路，让我在面对中国市场的新变化时能从多个角度更加全面地思考，寻找到最适合的应对方法。与美国同事的相处和对于美国生活的真实感受，则让我更多地体会到了不同的地域文化，加深了我对生活的感悟，让我在紧张充实的生活中找回了平和的心态。其实，获得这些经验和体会的基础，都在于佳能提供了细致周到的安排，消除了我在生活上的顾虑。在出发之前，公司就聘请了专业英文老师进行一对一的辅导，帮助我尽快适应海外生活。在美国期间，公司还提供了医疗保险以及一系列补助，特意安排了公寓和交通用车，大大便利了我国外的生活。

“全球任命计划”让我的能力和视野都得到了很大提高，我也深深地感受到了佳能对于人才的不吝付出和真切关心。感谢公司对员工的关爱，希望有更多员工参与到这项计划中。饮水思源，在自我成长的同时，我也希望能通过更出色的工作回报佳能对我们的培养和付出。



“‘全球任命计划’让员工获得更多的历练机会，开拓工作视野，提升个人能力，以此促进其职业发展。同时，具备国际视野的高素质人才队伍也会凭借更加多元的思维方式为佳能（中国）的发展贡献力量，实现个人与公司的共同成长。”

——佳能（中国）有限公司
人力资源战略本部高级总经理
森川刚志



怒放梦想力量

员工是企业发展的基石，而企业也是员工实现梦想的舞台。佳能（中国）鼓励员工借助公司灵活的人才管理方式、畅通的职业发展通道，发现更多的自我价值、岗位价值和社会价值，与公司同成长，共发展。

吸引优秀人才

人才队伍的壮大和完备是企业持续发展的源动力。佳能（中国）广泛吸收社会人才和应届毕业生，促进人才梯队的良性建设，为企业发展打下基础。自 2008 年起，佳能（中国）开始举办“佳能招聘日”等专场活动，并开通微信、微博以及其他互联网招聘平台，丰富招聘渠道。

超过 16,000 份

2014 年佳能（中国）校园招聘收到来自全国各地的简历份数（近 500 人参与初试，近 50 人通过复试）

案例 | 吸纳人才第一步——实习生培养项目

“实习生培养项目”启动于 2011 年，是佳能（中国）长期人才培养机制的第一步。项目通过标准化实习流程、优秀的培训资源和师资力量，实现与毕业生的双向选择，保留和培养符合佳能（中国）价值观的人才。在四个月的实习期内，为了让实习生快速了解公司，顺利完成从学校到职场的角色转变，佳能（中国）安排了入职培训、拓展训练科目、轮岗实习和企业社会责任活动志愿者等各类体验活动，并聘请资深管理者提供一对一职业顾问辅导。2014 年，佳能（中国）引入“报告 & 演讲”环节，为 2014 届实习生提供了与“老”生交流和沟通的机会。



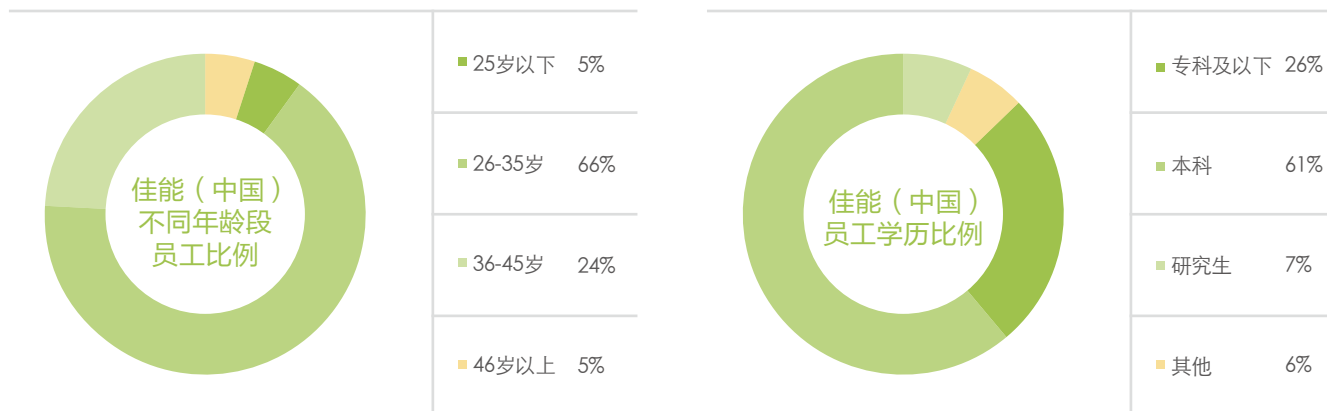
2015 届实习生培养项目合照

指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
员工总数	人	1,644	1,818	1,976	1,908
本地化雇用人数	人	1,584	1,717	1,870	1,800
劳动合同签订率	%	100	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100	100
女性管理者比例	%	29.3	30.7	40	39.1
残疾人雇用人数	人	2	1	1	1
参加工会的员工比例	%	90.5	96	100	98
员工培训投入	万元	----	360	380	360
员工培训人次	人次	----	3,204	3,175	2,899
员工培训时长	小时	----	1,029	45,280	46,384

备注：数据统计口径为佳能（中国）有限公司，不包括其下属法人及佳能集团在华生产企业

议题	原则	措施	2014年数据
员工权益	遵守国家法律法规 规范用工制度	- 依法签订正式劳动合同 - 反对任何歧视 - 禁止强迫劳动 - 同工同酬 - 杜绝劳务派遣 - 全面覆盖社会保险	- 劳动合同签订率100% - 员工流失率13.5% - 社保覆盖率100%
薪酬福利	提供有竞争力的薪酬福利	- 全员统一的福利待遇 - 商业保险计划 - 补充福利体系 - 带薪年假 - 员工关怀活动	- 一线城市员工最低工资和当地最低工资比例是2.02:1 - 为全体员工提供多种商业保险和补助 - 人均带薪年假12-16天; 带薪伤病假16天/人 - 休产假78人, 产假后返岗率100%; 育婴假后员工返岗率100% - 为子女14周岁以下的员工, 提供六一儿童节礼品
吸收就业	公平、公开、公正	完善招聘平台	吸纳就业人数290人
多元文化	平等、包容	- 吸引优秀中国本土人才 - 尊重女性员工 - 员工梯队多元化、多层次	- 中国高级管理人员比例31.5% - 员工本地化率94.3% - 男女员工比例54:46
沟通机制	开放、倾听、民主	- 总裁沟通会 - 工会	- 内部沟通参与率100% - 集体谈判与集体合同覆盖率100%
健康安全	健康第一	- 遵守《中华人民共和国职业病防治法》, 建立职业病防治体系 - 建立职业健康安全体系 - 建立传染病应急体系 - 建立应急电话通信系统 - 改善办公室环境 - 员工体检计划 - 心理健康服务 - 安全生产与教育	- 职业健康安全教育普及率100% - 投入90万元改善工作环境; 增添商务空气净化器 - 公司体检及健康档案覆盖率100% - 无新增及累计职业病例, 相关资金投入130万元 - 接受心理咨询及服务66人 - 设置急救专员, 开展急救培训 - 安全教育覆盖率100%
职业发展	怒放你的梦想	- 丰富的培训课程 - 认可员工价值 - 轮岗交流	- 共2,899人参与各项培训, 员工培训覆盖率100%, 人均参训时长16小时, 资金投入360万元 185人获得长期贡献奖 24人参与滚石计划

佳能 (中国) 员工实质性议题及 2014 年措施、绩效数据



成就人才发展

佳能（中国）支持员工成长，以畅通的职业发展之路、丰富的员工培训和开放的人才交流机制，促进人才提升能力、开拓视野，帮助员工成就梦想。



佳能（中国）的职业成长双通道

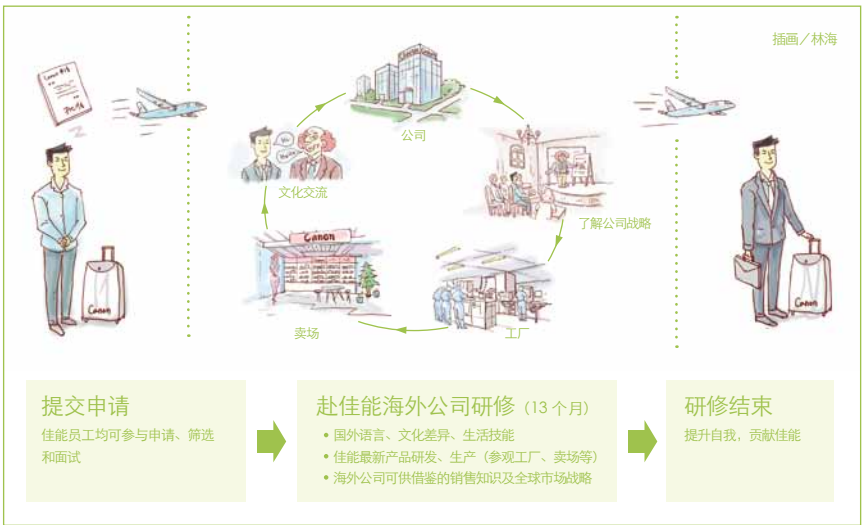
佳能（中国）为员工提供有利于职业发展和能力培养的多层次培训计划，以资金支持鼓励员工自发寻找外部培训课程，不断完善、推广在线学习课程 E-learning，以活泼、生动的方式分享知识。

佳能（中国）通过多层次、多样化的培训课程帮助员工深入理解各自岗位的要求，为未来晋升做好知识储备。我们指定部门领导带领新员工进行为期两周的入职培训；为在岗员工提供必修和选修两种培训方式，开设覆盖多种业务方向和兴趣的特色课程，全面满足员工需求。



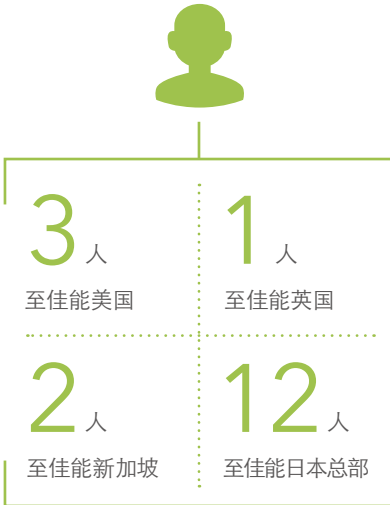
佳能（中国）员工培训体系

为推进公司国际化进程，吸收先进技术及管理经验，培养具有国际视角同时兼顾本土需求的国际化人才，2010 年佳能启动“全球任命计划”，经过内部审核通过的申请者即可前往佳能日本、美国、英国、新加坡等国家进行研修，公司还提供专门的语言培训和其他专业培训，帮助员工融入海外生活。员工海外工作期间，公司向其支付接轨当地的薪资，并提供住房、相应的交通工具和交通补助。截至 2014 年底，已有 18 位参与“全球任命计划”的中国员工回国，他们都在以更加积极的行动为佳能的持续发展做着贡献，其中部分员工也得到了职位晋升。



“全球任命计划”流程

2010 年 -2014 年，佳能（中国）为“全球任命计划”输送员工人数



依据“人尽其才”、“适才适所”的用人原则，佳能（中国）设置“滚石计划”，给予员工在不同地域、岗位工作的机会，培养员工多方面能力，帮助员工确定职业发展方向。员工调任后，公司保证员工福利待遇不变，安排安全、有保障的住所，提供搬家费、交通费、调任补贴等多项津贴补助，并支持员工家属前往探亲。2014 年佳能（中国）开展事务所所长内部竞聘上岗活动，进一步调动了员工的积极性，优化了企业人力资源配置。

佳能在华生产企业积极与中国高校、科研机构开展紧密合作，设立教育合作平台，为员工提供继续学习的机会，帮助员工丰富知识储备、提高专业技能，从而实现员工与企业的共同成长。



“在佳能珠海，我感触最深的就是团结互助的工作氛围。有一次，我刚晋升为机种生产线的负责人，就承担了新产品的投产任务，需要整体协调 14 个班组的 280 名员工，压力很大。为此公司特意为我安排了有经验的老员工帮助我，同事们也都积极配合，遇到困难时，大家齐心协力一起解决，终于如期完成了产品投产任务。后来当我在市场专柜看到这款产品时，马上就想起了当时大家共同努力的画面，心里的感动和喜悦真是难以言喻！”

——佳能珠海有限公司
组立管理课
肖芳



“从一名普通员工成长为一名佳能集团的技术能手是很不容易的，除了自己在工作中不断积累经验，还得益于公司和同事的支持。从入职培训、技能培训到多能工模拟考试，公司为我们提供了很多学习锻炼的机会。遇到困难时，大家都会帮着解决，就连外国专家也手把手亲自教我。也正因为如此，我才能在佳能的大家庭里不断学习、成长和进步。”

——佳能珠海有限公司
镜头第 11 课
方云勇

高效工作促成长

佳能（中国）在日常运营中提倡高效工作，通过提升工作效率保证工作及时快速完成，有效减轻员工的工作负担。自 2006 年起佳能（中国）引进 OPDCA（Objective 目标-Plan 计划-Do 执行-Check 检查-Action 改善）管理方法，关注执行领域，强调 OPDCA 循环，打造“佳能式”目标管理方法，促进目标达成，并向全体员工提供培训。

另外，佳能（中国）注意从细节处减少工作时间浪费。我们倡导 6S 工作方法，即整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全，以富有“执行力”的企业文化，帮助员工清晰思路，提高判断能力，大幅度提升工作效率与精致度。

截至 2014 年，佳能（中国）员工接受 OPDCA 培训及咨询



员工健康第一

“健康第一”是佳能（中国）开展员工工作的核心。我们始终将员工的健康与安全放在运营中的首位，建立了职业健康安全管理体系（OHSAS），对识别的危险源进行控制管理以降低发生职业健康安全事件的风险；从员工的实际需求出发，持续改善办公环境，呵护员工身心健康。

守护职业健康安全

佳能（中国）一直将员工职业安全作为工作的重点，不但致力于为员工营造安全的工作环境，更注重员工在生活中的安全。我们不断改善办公室环境，添置空气净化器，减轻雾霾危害。为有效应对办公场所的健康安全突发状况，佳能（中国）设置医疗室和急救箱，并在每个部门内指定急救专员，向其提供专业急救培训。2014 年，佳能（中国）引进心脏除颤仪（AED）设备，聘请专业人员开展 AED 设备培训。公司每年组织一次火灾、地震演习，提前规划逃生路线和疏散地点，为员工提供详尽的逃生说明，并将外来人员（客户、活动参与者等）的健康与安全纳入考虑范围，降低人员伤亡风险。

佳能（中国）同样重视员工的差旅交通安全。针对员工差旅目的地常是 3 至 5 级城市的情况，佳能（中国）制定《短租车使用管理规定》，为员工统一安排由供应商提供的租赁车辆，并与供应商保

持日常沟通，确保员工正常、安全使用车辆。同时，考虑到员工上下班交通工具实际情况，佳能（中国）创立“驾驶员俱乐部”，定期向成员发布交通安全信息和汽车保养建议、提供车险优惠方案、组织交通安全宣讲活动，提高员工交通安全意识。



佳能（中国）向“驾驶员俱乐部”成员发送的汽车节油小贴士

案例 | 将安全生产落到实处

佳能珠海一贯重视安全生产工作，于 2007 年引入职业健康安全管理体系（OHSAS 18001）、2014 年引入安全生产标准化体系，建立安全应急管理机制。佳能珠海设立专门部门负责消防安全和防灾抗灾应急事项，积极开展安全监督和检查，定期进行安全演练，消除安全隐患，确保应急预案贯彻落实到各个层级。另外，佳能珠海还组织开展安全生产教育，提高生产现场、部门、班组人员的安全意识；提供安全作业方法、特种技能作业等培训，提升员工安全生产的能力。

指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
重大安全事故	起	0	0	0	0
员工因公伤亡人数	人	0	0	0	0
员工因公死亡人数	人	0	0	0	0
安全培训次数	次	61	45	42	32

佳能珠海安全生产相关数据

 2,451 人 2014 年佳能珠海开展安全生产培训，覆盖员工人数

关注身心健康

佳能（中国）重视员工的身体健康状况，每年组织全员体检，并根据往年体检报告，优化个性化体检套餐，2014 年新增甲状腺类疾病和血脂类疾病的重点筛查项目。公司定期开展年度健康福利说明会，设立体检网络平台，方便员工进行个人健康管理，提高员工健康意识。佳能（中国）利用业余时间开设体检报告解读、办公室保健等职场热门健康讲座，为员工提供专业健康指导。

指标	单位	2011年	2012年	2013年	2014年
职业病发生次数	次	0	0	0	0
员工体检覆盖率	%	100	100	100	100

佳能（中国）员工健康议题数据

佳能（中国）关心员工的心理健康。2013 年 5 月，佳能（中国）正式推出“员工关怀计划——EAP（Employee Assistance Program）服务”，并于 2014 年组织开展以 EAP 为主题的管理者心理健康培训，向全体管理者介绍职场中上下级人际关系的维系方法，让 EAP 成为管理者有效的沟通工具。2014 年 EAP 管理者培训覆盖率达 100%。



佳能（中国）EAP 培训案例演练

佳能在华生产企业关注员工的身體和心理健康。佳能大连组织开展员工体检，并为 40 岁以上员工提供癌细胞检查项目。为更好地解决住宿员工的就医问题，佳能大连建立了诊疗室，聘请专业医生坐诊，不断完善、更新诊疗室的医疗设备和药品。另外，佳能大连设有心理健康管理室，每周进行一次心理咨询，帮助员工解决心理问题。



佳能大连的诊疗室

案例 | 从被动到主动的心理健康服务

随着接待的心理咨询越来越多，佳能珠海的心理交谈部认识到：保障员工心理健康，不能等到问题发生之后再解决，而是要将被动咨询转为主动干预，在心理问题发生之前做好员工心理疏导工作。心理交谈部针对员工工作生活中常遇到的心理问题开设了心理课程，讲授了相关的应对方法，主动向员工进行心理疏通和干预。现在心理交谈部的不少员工已经考取了心理咨询师资格证，未来还会有更多的人加入到心理帮助工作中。

“我在参加了一期心理交谈部组织的 ABC 心理理论讲座之后，认识到事件的结果（C）并不取决于事件本身（A），而是取决于对待事件的态度（B）。每当遇到问题，我都会运用 ABC 理论，调整自己的心态，用最好的状态得到最好的结果。”

——佳能珠海有限公司参加心理讲座的员工

工作生活平衡

佳能（中国）倡导“快乐工作、快乐生活”的理念，组织开展丰富多彩的日常活动和文体活动，充实员工业余生活，唤醒员工活力，鼓励员工以高效、激情的状态完成工作，以轻松、平和的心态享受生活。

激发员工热情

佳能（中国）每天早上的“问好活动”（Say Hello）就如一杯醒神咖啡一样，不但唤醒了员工的工作热情，也拉近了人与人之间的关系。同时，我们将周一设为“红色激情日”，号召员工穿着带有红色元素的服装，用色彩点亮一周的工作与生活。

佳能（中国）在工作间隙设置快闪操活动，通过几分钟的运动让员工重新以饱满的活力投入到下一段工作。我们还进一步将快闪操推广到其他活动中，如在校招聘日增设快闪操环节，让大学生提前体验佳能（中国）的热情氛围。



佳能（中国）“问好活动”——荷兰主题日



佳能（中国）“问好活动”——圣诞主题日



佳能（中国）员工一起做快闪操



校园招聘活动中佳能（中国）高管与大学生共同做快闪操

丰富业余生活

为了让员工开心工作、快乐生活，佳能在华生产企业组织了丰富多彩的业余活动，成立兴趣爱好俱乐部，并设立了体育馆、员工图书馆、电子阅览室、卡拉OK室、瑜伽室、舞蹈室等健身、娱乐休闲场所。

1,030 余场

佳能大连 2014 年组织各类文体比赛场数

17,000 余人次

佳能大连 2014 年参与日常文体活动人数



佳能中山和佳能珠海的足球友谊赛 - 中山主场



佳能珠海体育馆内的丰富活动



佳能大连一年一度的纳凉节



佳能中山的元宵节“万人宴”



佳能珠海 2014 级技能茶艺班开学典礼



佳能大连员工图书室



佳能大连员工阅览室



佳能珠海为员工开辟的“开心农场”

关爱“特殊”员工

佳能(中国)真心倾听员工的心声,竭诚为员工服务。我们关心特殊群体的利益,尽力满足每一位员工及其家属的需求,以真诚之心与员工共建幸福、温暖的大“佳”庭。

关怀特殊群体

佳能(中国)及佳能在华生产企业用心呵护准妈妈和哺乳期员工的健康与安全,在办公区域设置专门的哺乳室和休息室。2014年,佳能(中国)进一步扩大哺乳室面积,增设上下水、饮水机、微波炉、空气净化器及暖气设备,为哺乳期员工提供更多的关怀和照顾。为了保证准妈妈员工的工作安全,佳能珠海还开设了无毒、无害、工作轻松的孕妇生产线。

案例 | 准妈妈在佳能珠海的幸福生活

一位30出头、腹部隆起的女员工穿着特殊的粉色工服在专设生产区域摆弄着手中的小零件。她是一位准妈妈,正在佳能珠海专门为怀孕女员工设置的无噪音、无气味、无污染的生产线上,从事一些简单轻松的工作。在佳能珠海,怀孕女员工都穿着提醒其他员工避让和保护粉色防辐射工服,并享受着公司提供的特殊福利:专用的孕妇休息室、通勤车上的孕妇专座、食堂的排队专窗、讲授孕期知识的孕妇保健讲座,还有产后近6个月的产假。这些人性化的工作安排和安全防护措施,不但保障了女员工的劳动权益,更让女员工都吃上了定心丸,在佳能珠海安心、健康、愉快地工作。



佳能珠海的准妈妈生产线

佳能积极为残障人士提供就业机会，尊重他们的权益，免除他们的困扰，为他们营造无障碍、温馨的工作环境，也希望所有员工都能如家人一般，互相理解、互相尊重、共同成长、乐观生活。

案例 | 为残障员工支起一片天



“我所在车间就有残障员工，以前和他们交流只能靠比划和纸笔，不能流畅地表达思想，现在通过手语班的学习，我能和他们顺畅地沟通了，这不但能方便问题的解决，更能让他们感到亲切，拉近我们彼此之间的距离。非常感谢公司给我们提供这样的机会。”

——佳能大连办公设备有限公司
手语班学员
崔洪岩

佳能大连认为残障员工是企业的黏合剂，可以增强企业的凝聚力，发挥出企业最大的能量。2011年，佳能大连建立起第一条残障人士模范生产线，2012年又正式成立了专为残障员工服务的 A-project 事务局，以保障残障员工在公司稳定、安全、平等地工作。佳能大连强调，关爱残障员工，更重要的是给予充分的尊重和平等的对待，让残障员工在工作和生活中更加自信。

佳能大连在生产车间和宿舍中特别设置光电报警装置和电子大字显示器，为残障员工提供专项安全撤离指示和通道，保证他们的安全。由于大部分残障员工都是聋哑人士，为了消除交流上的阻碍，佳能大连自 2012 年起开设手语培训班，聘请外部教师、设置手语津贴，鼓励普通员工学习手语，增进与残障员工的沟通与交流。同时，佳能大连开展了残障员工家庭走访慰问活动，将温暖带入到员工家中。针对残障员工较少接触外界、信息相对闭塞的情况，佳能大连特意组织残障员工参加大连金普新区残疾人运动会，并开展生日聚会、沙滩足球赛、爬山、联欢晚会等多种文体活动，增加他们与外界的交流。



手语老师为手语班学员上课

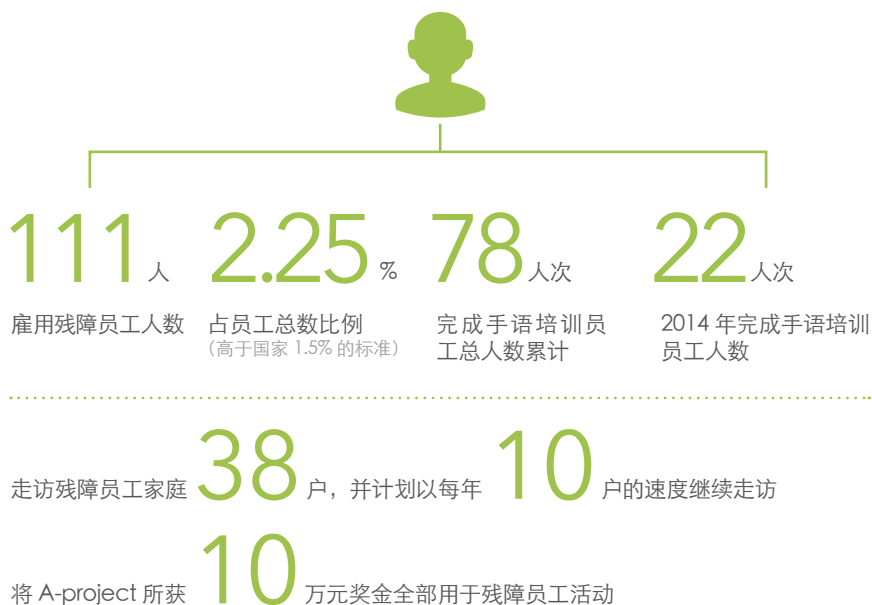


慰问残障员工家庭



2014 年，佳能大连的 A-project 项目荣获大连金普新区残疾人联合会发布的“最具社会责任感企业”奖。同年，佳能大连又被评为“大连市阳光之家”

截至 2014 年年底，佳能大连：



佳能在华生产企业在坚决维护员工基本权益的同时, 尽力分担患病员工和家属的医疗和生活负担。佳能大连为切实解决员工因患重大疾病而面临的高额医药费问题, 改革以往保险模式, 独创爱心救助制度, 在员工医疗费用超过自费部分后, 由员工、企业、工会分别按照 5%、70%、25% 的比例共同出资支付医药费。2014 年, 佳能大连将爱心救助制度对象扩大到员工家属, 并提高救助上限额度, 最大程度地帮助员工度过难关。



92 人

截至 2014 年, 佳能大连的
爱心救助制度共帮助员工
及家属人数

¥ 54.6 万元

爱心救助制度投入资金总额



“佳能大连汇聚全员的爱心, 用集体的力量救助这些需要帮助的员工和家庭。每次看到受捐赠的员工含着泪领取救助金、对公司十分感激的场面, 我都深受感动。”

——佳能大连办公设备有限公司

工会干事

孙晓彬

¥ 62 万元

由爱心救助委员会管理并可用于帮助患病员工及家属的善款总额

关心员工家庭

佳能(中国)通过佳能开放日(Open Day)活动邀请员工家人近距离接触佳能, 感受佳能文化。2014 年, 佳能(中国)邀请员工及家属、朋友、孩子一同参与心理游戏, 体会信任, 建立亲密关系; 聘请健康管理专家和专职医生, 为员工和家人进行现场检查。在提供员工体检套餐的基础上, 公司为员工家属提供同价、同质的家属体检优惠套餐。

佳能在华生产企业为增进住宿员工与家庭的联系, 特别为家属准备了干净整洁、设施齐全的探亲房, 免除家属探亲的后顾之忧。



2014 年佳能(中国)开放日活动



佳能珠海为员工家属准备的探亲房

为绿色不遗余力

佳能在中国始终坚持以积极的态度和严格的标准，践行自身对环境保护的承诺，在产品设计、生产、销售、回收再利用以及企业运营的各个环节融入绿色节能环保理念，全力为社会与环境的和谐共生坚持不懈地努力着。

25TH
Anniv.

Toner Cartridge
Recycling Program
since 1990

2015年日本生态工业公司新新的吨改自动循环利用系统



佳能股份有限公司环境统括中心所长 古田清人

佳能对建设可持续发展社会所能做的贡献

地球环境问题是人类建设可持续发展社会所必须解决的课题。包括今年全世界正在就2020年以后的削减目标努力达成共识的气候变化问题，为解决资源枯竭和日益严重的废弃物处理而建设循环型社会的问题，乃至营造地球上所有生物都适于生存的环境等问题在内，这些都是需要世界各国的政府、产业界、NPO（非盈利组织）等社会团体以及所有民众通力合作去努力解决的。

佳能秉承“共生”的企业理念，以资源生产率（有效使用资源和能源）最大化为目标，开展各项事业。其中一项活动就是削减产品整个生命周期的环境负荷。所谓产品的生命周期，也就是将产品所用材料、生产过程中的能耗降至最低水平，同时，以CO₂的排放量来评价将产品送达客户的物流过程中所产生的能耗，客户使用产品时的能耗，以及产品报废时的资源再利用等情况，并提出将该CO₂的排放量最小化的目标，且每年对其进程进行管理。2014年，通过在全球范围内推动产品的小型轻量化以及物流的运输形态向船舶转换等措施，使得每件产品的平均环境负荷比2013年降低了5.2%。

资源再利用方面，佳能在世界各地（欧洲布列塔尼、中国大连、北美弗吉尼亚、以及日本）运营硒鼓的回收再利用工厂。硒鼓是复印机、打印机所用的耗材。佳能早在1990年就开始致力于循环再利用工作，当时的地球环境问题还远未像今天这样受到重视。今年已经是这项工作开展的第25个年头。如今，从回收的硒鼓中提炼材料、并使用在新硒鼓的闭环式循环利用方式已经确立。目前，我们在日本运行新的佳能硒鼓自动循环利用系统“Canon Automated Recycling System for Toner Cartridge(CARS-T)”，能够在提高工作环境舒适度的同时，大幅提升再生处理能力。佳能的这些举措，与地球环境问题相比，或许只是很小的一项活动。然而，切实做好力所能及的工作，取得成果，并不断将其推广，这才是最重要的。今后，我们将继续认真思考地球环境问题，并与社会各界合作，为解决这一问题而做出不懈的努力。



“在华25年来，佳能大连在佳能集团的指导下持续推进环境经营。立足中国的环境现状，我们以实现环境利益与经济利益的一致为目标，不断降低产品的环境负荷，提高资源利用率，实现佳能大连可持续发展的同时，为建设‘美丽中国’做出自己的贡献。”

——佳能大连办公设备有限公司
董事长
金子惠一

绿色运营

佳能（中国）在佳能环境宪章和环境愿景的指引下，构筑了完整的环境管理体系，明确年度环境管理目标，制定年度环境管理方案，以绿色环保的方式开展各项业务运营。

佳能环境宪章和环境愿景

佳能在 1993 年制定了“佳能集团环境宪章”，将其作为环境保护活动的基础。宪章中明确提出佳能集团在推进环境保护活动过程中，要以“资源生产率最大化”为主题，实现环保活动与经济活动的双赢。

为建设可持续的“富裕生活与地球环境相协调的社会”，佳能提出环境愿景“Action for Green (为绿色而行动)”，立足于产品的全生命周期，与客户、合作伙伴一起努力降低环境负荷。同时，佳能将当前市场上环保需求的增长视为企业推出高竞争力产品的机会，力求技术革新，创造出性能品质高、环境负荷低的高附加值产品。

佳能集团环境宪章

企业理念
“共生”
为世界的繁荣和人类的幸福作出贡献
为此不断发展壮大自身企业

环境保证理念
为了世界的繁荣和人类的幸福，追求资源利用率的最大化，
为建立可持续发展的社会做出贡献。

环境保证基本方针
所有的企业活动、产品以及服务均要以环境利益和经济效益的一致为目标（EQCD 思想），
通过资源利用率的改进和提高，在提供“环境负荷小的产品”的同时，
坚决杜绝威胁人类健康、安全、以及自然环境的反社会行为。

E: Environment (环境)	EQCD 思想 如果不能做到环境保证，就没有生产的资格。 如果没有良好的质量，就没有销售的资格。 如果成本、交期不能达成，就没有竞争的资格。
Q: Quality (质量)	
C: Cost (成本)	
D: Delivery (交期)	

- 做到全球性环境保证推进体制、组织的优化，推进集团联合环境保证活动。
- 评价产品整体生命周期的环境影响，注意环境负荷的最小化。
- 推进环境保证中不可缺少的环境保证技术与生态材料等的研究、开发，并将其成果广泛回归社会。
- 在企业活动的各个方面，遵守国家 / 地区适用的法律以及与其他相关方的协议事项的同时，推进节约能源、节约资源、废除有害物质的活动。
- 采购必要的资源时，优先考虑环境负荷小的材料、零部件。（绿色采购）
- 建立 EMS(环境管理体系)，制定环境目标 / 指标并定期评审，防止环境污染与灾害的发生，持续降低环境负荷。
- 对所有相关方，积极公开环境负荷信息与环境应对情况。
- 提高每个员工的环境意识，开展环境教育、启发活动，让每一名员工都能够从自身做起进行环境保护活动。
- 与行政机关、社区或其他相关方等紧密联合，积极参加、支持、协助社会整体的环境保护活动。

2007 年 3 月 23 日
佳能股份有限公司 董事会主席
御岛宽典

佳能环境愿景
Action for Green

佳能公司，
通过各种企业活动，
追求科技创新和经营效率的提高，
务求成为可持续发展企业，
并同时实现富裕生活与地球环境的协调。

为此，
“生产”，“使用”，“再生”，
在整个产品的生命周期里，
以较少的资源，创造更多的价值，
同时实现“产品高性能化”和“环境低负荷化”。

与我们的客户和合作伙伴们，
一齐携手，共同创造。
佳能利用技术创新，
为社会与环境的和谐共生做出贡献。

ACTION for GREEN

2015 年 -2017 年佳能集团中期环境目标



环境影响评估

佳能在项目规划(设立工厂、增加生产线等)时,坚持先评估项目对环境的影响,判断计划的可行性,并制定相关规章,努力将环境负荷控制在最小范围,同时以降低产品在其生命周期中的 CO₂ 排放量为指标,对各个部门进行定期环境业绩评估。

案例 | 佳能中山开展节能产品认证——“没有环境保障,就没有生产资格”

佳能致力于生产出节能环保的产品,并积极接受国家监督和检查。2015年4月28日,中国质量认证中心的审查专家来到佳能中山进行年度工作检查,对佳能中山自愿性产品和节能环保产品进行认证审核。审查专家不仅对佳能中山的体系文件、相关证书和产品报告进行一一审核,并到往生产激光打印机的工厂进行现场检验。此外,审查专家还特意对节能产品进行节能测试检查与确认,最终佳能中山顺利通过审核。



佳能中山接受中国质量认证中心审核



“在这次审核中我深深地感受到了佳能中山‘没有获得环境保障,就没有生产资格’的生产理念。佳能多年来一直参加国家环保产品标准的制定,并将这一理念积极推广到更广的范围,这也带动整个行业的产品向更加环保的方向发展。”

——中国质量认证中心深圳分中心
审核官
井中奎



163⁺

佳能获得节能和环保认证的产品中,入选中国财政部节能和环保政府采购清单的产品个数

佳能产品通过节能产品认证、环境标志产品认证

环保培训

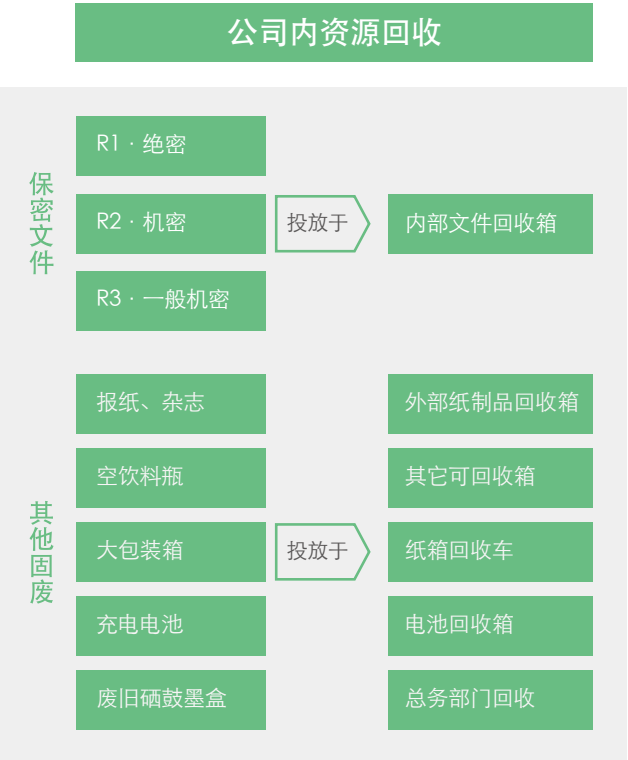
佳能(中国)不断推进“环境”与“经济”相辅相成的管理模式,由综合管理体系推进部负责监督各部门、分公司环境管理方案实施情况。佳能(中国)每年对全体员工进行环保培训,内容涉及当前全球和中国的环境现状、佳能集团的环境理念和方针、佳能(中国)涉及的环保法规和实施的环保措施等,提高全员环保意识,为中国可持续发展贡献力量。

绿色办公

佳能（中国）将节约资源、降低能耗的思想充分融入日常办公活动，通过开展节约宣传教育、纸张回收利用、降低用电消耗等措施，推行绿色办公，践行环保节能。

● 垃圾分类回收

佳能（中国）积极开展办公室垃圾分类回收，按照不同种类、级别采取不同处理措施。



佳能（中国）垃圾分类回收方法

● 节约能耗

佳能（中国）通过开展节电宣传教育，张贴节电小贴士标签，设置电脑屏幕节电模式，控制空调夏冬季温度，实行中午关灯一小时，倡导电源插线板及时关闭，分析监控公司内单位消耗电量等措施节约用电。佳能（中国）同时开展节纸宣传教育，提倡双面打印、无纸化办公和单面纸重复使用，为打印机安装“uniFLOW”系统，实行授权打印，结合数据分析来节约用纸，减少浪费。



节约用电一怎么做？

- 中午关灯
- PC电脑节电模式设置
- 随手关掉耗电设施
- 不在时关灯



节约用纸一怎么做？

- 单面纸收集再利用
- 双面打印
- 提倡无纸化办公
- 减少不必要的生活用纸的耗费
- 减少一次性纸杯的使用
- 回收废纸



节约用水一怎么做？

- 减少洗手液、洗洁精等清洗液的使用量
- 过量地使用清洗液会增大水的使用量，加重对水的污染
- 过量使用的清洗液在清洗不完全的情况下，会对健康产生不利影响

案例 | 环保从小事做起

佳能珠海重视办公室节能用电，通过多种举措减少电能损耗：对办公区域用电实施单元化管理，每个灯对应一个独立拉线开关，做到人走灯灭；对走廊通道区域的照明设施，根据周围环境照度、感应距离和感应时间对照明灯具合理规划管理，共节省灯管1,400根，平均每年节省用电量35,942度，降低能耗16%；在洗手间、更衣室、抽烟室等场所安装感应灯；1,300台电脑设置10分钟自动休眠，使每台电脑一天消耗电能由46瓦降低到2.3瓦；将空调常温设置为27℃，减少能耗，同时通过改进办公区域的排风装置，调节正压，以提升室内的通风效率，减少空调设施损耗。



佳能珠海办公室照明拉线开关

全生命周期的环境管理

佳能将环保意识和理念贯穿于产品的全生命周期，在每个环节积极推动节能减排，将和谐共生的理念落实到每一个企业行动之中。

绿色设计

佳能从产品设计之初就注重产品性能与节能环保的高度融合。除了严格限制产品中有毒物质的使用，还通过产品轻量化与小型化的设计、生物塑料等绿色原材料的使用以及生命周期评估(LCA)方法的确认等措施，严格把控每件产品在整个生命周期中的 CO₂ 排放量，促进环境保护和人体健康。

为应对气候变动带来的影响，佳能由环境统括中心收集包括气候变动在内的与环境相关的各种信息，包括法规信息、市场评估、企业利益相关方的意见等，并进行综合分析，通过“法规制度平台”、“产品评估”等方式，及时将分析结果反映到产品设计以及中长期技术开发计划上，以便生产出满足各种不同需求的环保产品。

案例 | 环保产品降低环境负荷

佳能生产型复合机“imagePRESS C800/C700”系列，设计采用新型墨粉，进一步提高输出图片和文字质量的同时，大幅降低了设备运转时所消耗的电量。整套设备采用轻量小型化的设计，有效削减了设备使用过程中的 CO₂ 排放量。该系列产品符合“国际能源方案”第二版的规格，并获得了美国环境保护评价计划(EPEAT)金牌。



imagePRESS C800



imageRUNNER
ADVANCE C350/C250

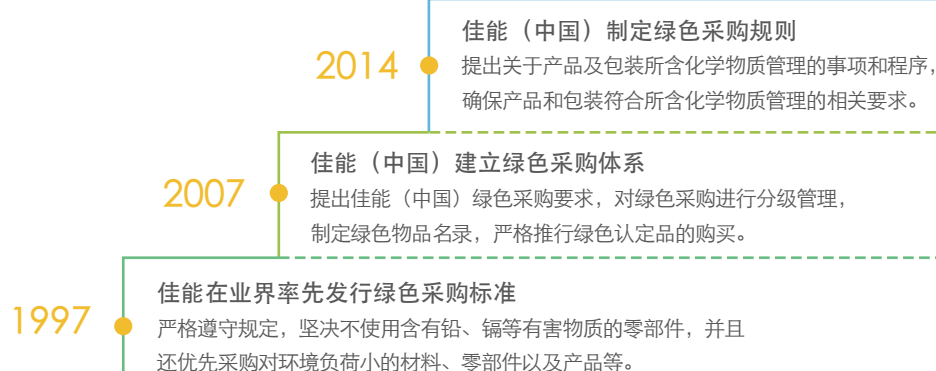
佳能办公型复合机“imageRUNNER ADVANCE C250”系列，通过低耗电设计，将 TEC 值*控制在 1.2 千瓦时，睡眠模式下的耗电量低于 1 瓦，且重量仅为 45 千克，大幅削减了 CO₂ 排放量。

*TEC 值：典型能耗 (typical energy consumption)，是根据国标 GB 21521 的方法计算的每周能源消耗量。

绿色采购

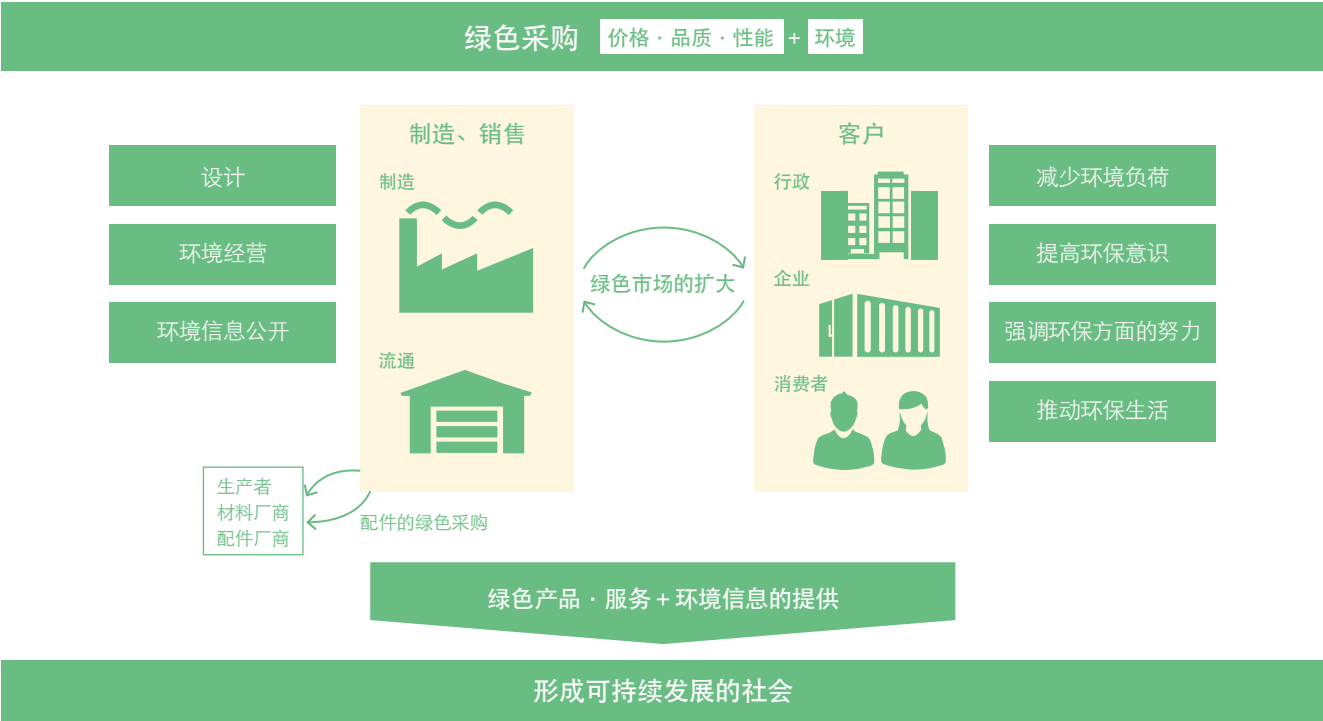
在材料及零部件采购过程中，佳能坚持并贯彻环保原则，通过对供应商进行严格地评估与考核，确保其符合相关环境标准与规则，实现绿色采购。

● 佳能(中国)绿色采购标准与规则



● 佳能（中国）绿色采购运行机制

为尽力消除产品对环境的污染，同时带动供应链企业共同促进环境保护事业的发展，佳能（中国）要求自主采购并销售给客户或赠送给客户的商品，同样符合绿色采购标准。



佳能（中国）绿色采购运行机制

绿色生产

佳能综合考虑产品生产过程对自然环境的影响，通过持续完善环境管理体系，细化节能减排目标，制定严密的生产和管理流程，保证绿色生产，降低环境负荷。

● 节约能源资源

佳能引进可再生能源，选择节能设备，并充分发挥技术创新，进行设备改善，有效提高能源利用率。此外，佳能重视水资源管理，持续加大水资源节约和污水处理力度，通过在生产企业中引进封闭再生利用系统促进制造工程中水的净化与再利用，大幅削减了制造工程用水量。

内容	单位	2012年	2013年	2014年
电力	千瓦时	155,995,104	153,858,962	156,680,377
标准煤	吨	27,816	27,326	26,790
新鲜水	吨	1,091,833	1,010,263	1,107,535

佳能在华生产企业能源资源使用情况

2014年,佳能大连对压缩机、空调以及局部排气设备的运行系统进行了节能改造



2014年,佳能珠海对冷冻机、压缩机等设备的运行系统进行了节能改造



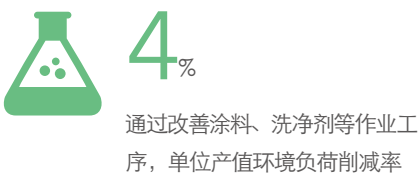
● 控制废弃物排放

佳能严格控制生产过程中的废弃物排放,定期对各生产企业排放的环境负荷物质进行检测。在固体废弃物管理中,佳能积极削减生产活动中产生的废弃物,推进回收再利用,对无法循环利用的废弃物则进行妥善处理。在防治大气污染方面,引进和选择所用燃料产生

大气污染物质较少的设备,用煤油替代重油燃料,并严格把控设备使用时的燃烧条件,大力削减硫氧化物、氮氧化物、粉尘等物质排放量。此外,佳能选择低噪音设施、改善设施配置、设置隔音装置等,避免噪音污染,努力营造安静无噪音的生产环境。

内容	单位	2012年	2013年	2014年
环境总投资额	万元	7,020	4,574	3,919
废气排放量-氮氧化物排放量	吨	3.37	3.33	2.54
废气排放量-硫氧化物排放量	吨	0.32	0.30	0.23
废水排放量	万吨	96	89	93
固体废物排放量	吨	6,196	5,726	5,404
废弃物再利用率	%	94	95	93
温室效应气体 (GHG)	吨	134,626	132,554	133,074
再生材料使用量	吨	171	212	205

2014 年佳能在华生产企业

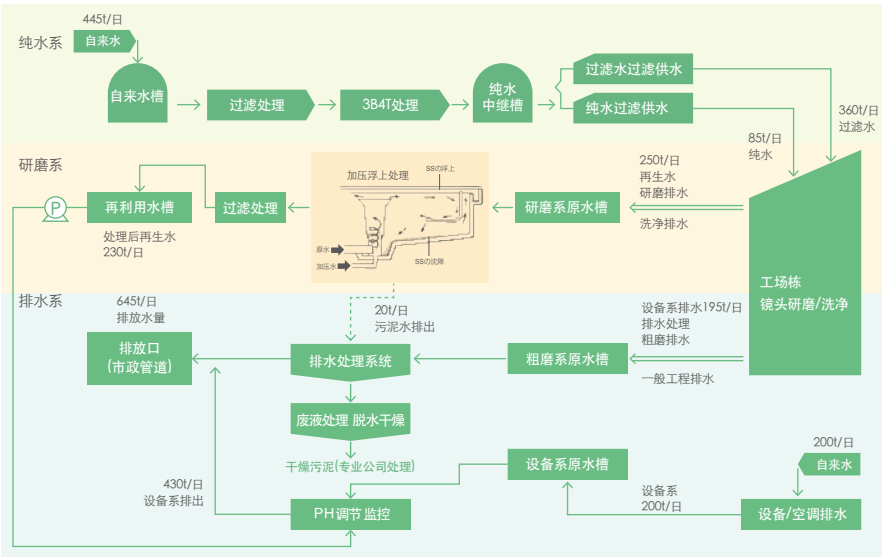


● 促进循环再利用

积极开展生产环节的能源资源循环再利用，是长久以来佳能实现循环经济，进而建立可持续发展企业的重要手段。我们坚持珍惜资源、合理利用的方针，选择能源利用率较高的设备以及更新、改善原有设备，不断增强在华生产企业对废热的循环利用能力和对废水的回收再利用能力，努力探索生产流程的节能环保新途径。

案例 | 佳能珠海废水处理系统

佳能在华生产企业将节约资源的意识充分融入生产实践，在创造经济价值的同时，不断追求资源利用最大化，切实履行对环境保护的承诺。通过对厂内不同的生产废水进行成分分析，佳能珠海根据国内外成熟的废水处理应用技术，开发了一套完整的废水处理系统。依据废水浓度、所含污染物种类以及可生化性程度的不同，对废水实行分类处理，这使得佳能珠海在确保达到废水高处理标准的同时，实现了废水的循环利用。



佳能珠海水处理系统流程图

废水种类	特点	处理方法
研磨系排水	低浓度、可生化性差	物化反应+砂过滤器+活性炭塔处理，回用于镜头车间
粗磨废水	高浓度、可生化性较好	接触氧化+混凝沉淀+PH调节
洗手废水	可生化性较好	接触氧化+混凝沉淀+PH调节
设备系排水	低污染	PH调节

案例 | 佳能大连热能交换处理装置

佳能大连通过采用热能交换处理装置,将空调蒸汽冷凝水与车间的供暖有效结合,既削减了处理冷凝水的资源消耗,降低了处理费用,同时实现了对冷凝水热量的充分利用,达到节约能源的目的。

在未进行热能交换处理之前,佳能大连先用自来水对空调冷凝水进行补水冷却,然后将其用于厕所冲水及清扫用水,超出使用的部分则直接排放到污水处理装置。之后佳能大连将冷凝水的热量利用与车间供暖创新性结合起来,在冬季时将空调蒸汽冷凝水作为车间的暖气热源供给,使得车间空调使用量由3台削减为1台,并消除了自来水补水降温的浪费。

采用热能交换处理装置以来



● 实施化学物质管理

在进行产品生产之前,佳能会对使用的所有零配件、材料进行调查,确认没有使用禁止使用物质,并制定了产品化学物质管理细则,保证规格达标。针对使用环境风险物质的零部件,积极开展替代工作。此外,佳能一直致力于削减、废除生产过程中有害化学物质的排放,将禁止向外排放作为处理难以废除或削减的化学物质的基本方针。

对生产过程中所使用的化学物质,佳能从对人体及环境的影响、可燃性等方面进行规制管理的约有3,000种。佳能将这些物质分为禁止使用物质、削减排出物质、限制对象物质三个等级,并按不同等级采取相应措施。此外,为防止生产活动引起土壤污染,在使用会对土壤、地下水造成污染的相关物质或其它液态化学物质时,佳能采取设置填充物、坑洼等措施以防止地下渗透。

2014年佳能珠海



案例 | 佳能(中国)获得中国 RoHS “积极参与奖”

2014年10月21日,中国工业和信息化部电子信息产品污染防治标准工作组召开成立10周年大会,会议表彰了对中国 RoHS 的发展做出贡献的单位和企业。凭借在减少电子产品有害物质方面的努力与成绩,佳能(中国)荣获“积极参与奖”。

佳能严格管控产品中使用的有害物质达60多种,远高于 RoHS 国际标准,对合作供应商的零部件、原材料的有害物质进行严格的确认。同时,佳能(中国)积极关注和参与中国 RoHS 及相关标准的制订和修订,与政府相关部门及行业协会保持沟通,为其提供意见和建议。



佳能(中国)获得中国 RoHS “积极参与奖”

链接: 《关于限制在电子电气设备中使用某些有害成分的指令》(Restriction of Hazardous Substances, RoHS) 起源于欧盟,旨在限制电子电气产品中对环境和人体有害的物质的使用。中国 RoHS 即《电子信息产品污染控制管理办法》,于2006年2月28日公布,2007年3月1日起正式实施。

绿色包装与物流

佳能对产品的包装材料进行合规、环境影响、资源节约、化学物质管理等多方面的综合设计和评价，并确保在产品包装与运输环节采取有益于环境的改进措施，例如运用环保包装材料，改进运输路线与工具等。针对零件快递包装存在空间浪费、材料损耗大的问题，佳能（中国）对快递包装箱进行设计改善，实现了包装箱大小依据零件实际体积的灵活调节，减少了填充材料和纸张的使用，达到了节能环保的效果。

2002 年，佳能（中国）设立了物流环境专业委员会，通过改变运输方式、引入零部件循环取货方式、采用可循环使用的周转箱

等措施，有效避免了资源浪费。2006 年起，佳能（中国）努力将物流方式从航空、卡车运输逐步转换成环境负荷较小的铁路和船舶运输，尽量减少物流过程中的 CO₂ 排放。2013 年，佳能（中国）开通了“苏州——成都”绿色直通物流线路，改变了原先苏州经海运至广州再转公路到成都的运输方式，在大幅缩减运输距离和运输时间的同时，降低了 CO₂ 排放量。2014 年，佳能中山将原来利用货车从香港运送零部件的陆运方式，改为利用集散船进行集装箱运输，并通过优化集装箱装载布局，提高了装载效率，削减了集装箱数量。



600 平方米

佳能（中国）每年平均减少运输体积



大约 92 吨

2014 年佳能中山绿色物流削减 CO₂ 排放量

2014 年，“苏州——成都”绿色直通物流线路



6 次

运行次数



488.83 立方米

运货量



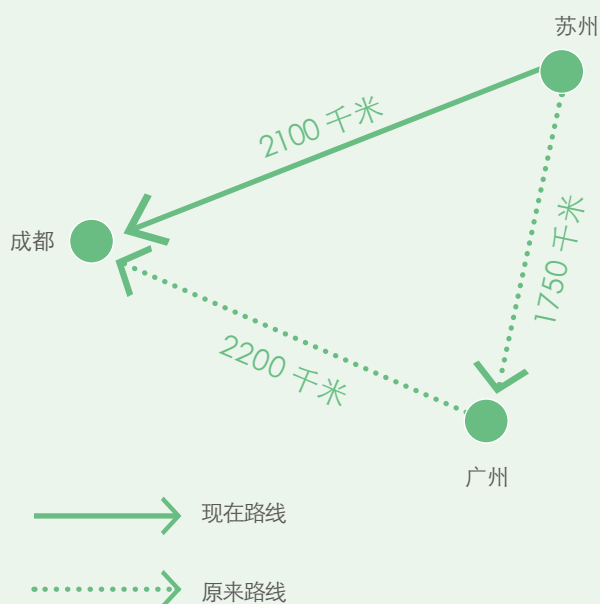
189,191 元

削减成本



80 %

削减 CO₂ 排放量



“苏州——成都”绿色直通物流线路图

绿色回收

作为产品回收再利用的倡导者与先行者，佳能持续加大对产品回收再利用的投入与推广力度。佳能不断完善网点的产品回收利用体制，增强其处理能力，扩大再生利用材料的使用范围，同时积极举办信息交流会，研究探讨再生利用课题，促进资源再生利用活动的有效开展。

案例 | 硒鼓回收全球领先

1990年,佳能作为世界先驱率先开展硒鼓回收再制造,目前在包括中国在内的世界各国开展硒鼓回收。从1991年开始,佳能大连开展硒鼓回收再制造,现已成为佳能在中国回收的硒鼓再制造基地,回收量超过世界回收量的20%。

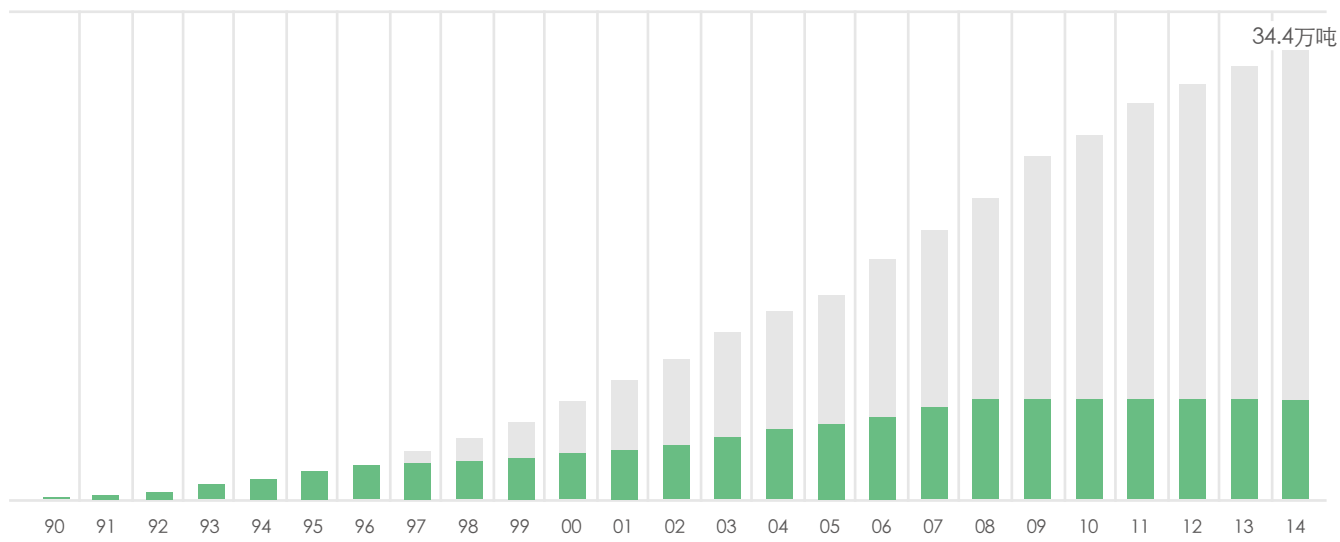
25年来,佳能大连不断攻克技术难关,大幅提升资源再生处理能力,完善自动循环利用系统,并通过科学的方法按照零部件的生命周期对硒鼓进行回收再制造,目前整个工艺已实现了100%资源再利用:对耐磨、使用寿命长的零部件,经检查后作为零部件使用;对易损的零部件(塑料件),则以材料的形式再次用于硒鼓生产;而其他零部件等则作为资源循环使用。这种模式在确保产品品质的基础上,实现了资源利用最大化。



佳能大连硒鼓回收再生体系

佳能大连累计: 7万吨 (1990~2014年)

■ 佳能大连累计 ■ 全球累计

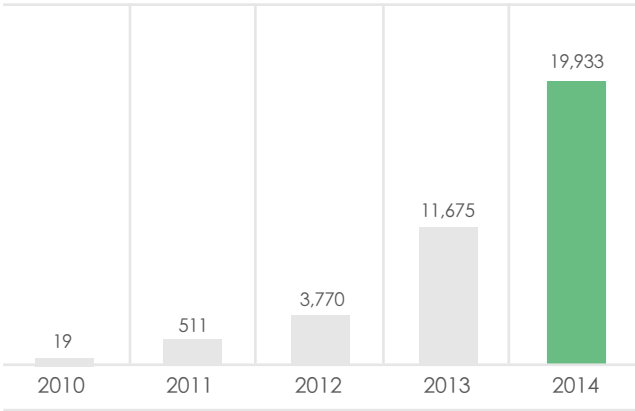


佳能大连硒鼓回收重量实际状况

案例 | 墨盒回收中的环保价值

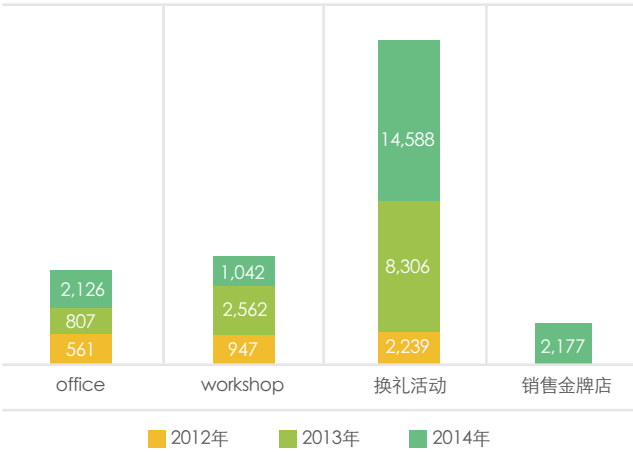
佳能（中国）针对佳能喷墨类产品的“墨盒 & 墨水盒”（佳能原装且未打孔）开展全年回收业务，同时以回收换礼活动的形式定期开展回收活动。截至 2014 年底，共有 458 家商家参加全年墨盒回收业务，72 家商家参加墨盒回收换礼活动。

单位：只



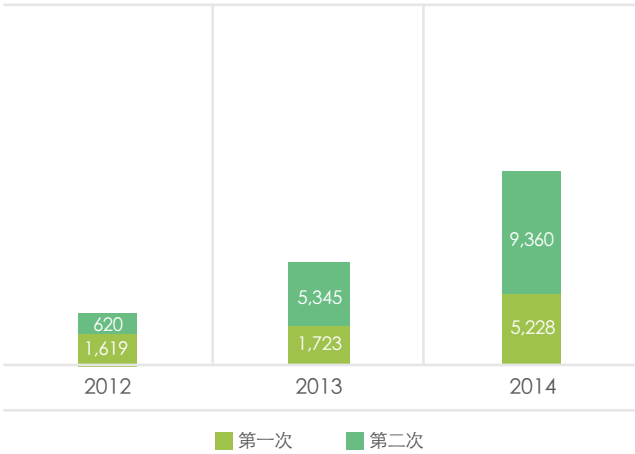
回收业务累计实绩（按年度）

单位：只



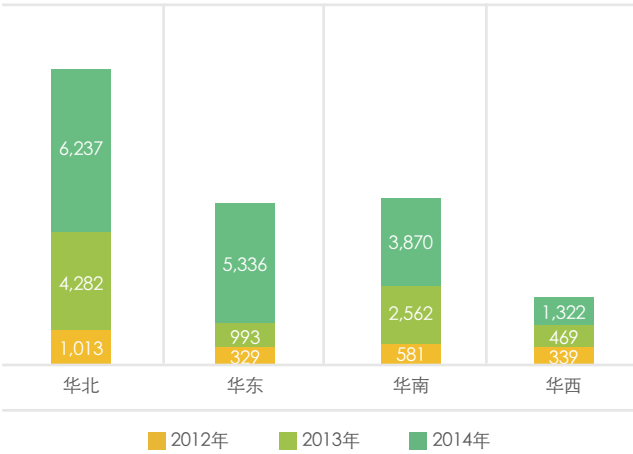
回收业务累计实绩（按形式）

单位：只



墨盒回收换礼活动实绩（按年度）

单位：只



墨盒回收换礼活动实绩（按区域）

佳能（中国）墨盒回收情况

链接：佳能（中国）实施废弃产品的回收再利用体制，客户可以将废弃的复印机、传真机、打印机和耗材等产品转送至佳能进行回收。佳能（中国）产品环保回收网址 www.canon.com.cn/support/recycle.html

在积极开展产品回收再利用的同时，佳能也结合自身特点对废弃物进行再利用。佳能中山将原计划废弃的彩色激光打印机硒鼓保护盖进行回收，将其加工成零件箱，用来放置公司内部零部件，也提供给佳能客户，当零部件包装箱使用，从而提高了资源利用率，同时减少了废弃物的产生。

生态保护

佳能深知生物多样性是社会可持续发展的重要基础。在推动业务发展过程中,佳能制定了“生物多样性方针”,进一步推动生物多样性保护,同时,积极倡导绿色行动,持续开展植树活动,扩大生产区域和周围绿化,共创绿色生态家园。2007年,佳能在中国开始实施“绿园先锋”植树造林计划,2014年,在北京、上海等14个城市,佳能在华员工及家属共计1,594名志愿者参加了该活动,共计植树2,542棵。8年来,佳能在华植树总量超过8,000棵。



佳能(中国)志愿者参与植树活动



佳能深圳开展凤凰山植树活动



“公司组织去凤凰山植树,公司的董事长也参与到植树活动中,可见公司领导很重视环保活动。天气虽然炎热,大家都很认真,想着能为环境保护出一份力,大家协调配合,很快就完成了植树,每个人脸上洋溢着满足的笑容。这次植树活动体现了公司对社会环境的责任心,也教育我们做个有素质、爱护环境的佳能人。”

——佳能精技立志凯高科技(深圳)有限公司
员工 杨训



佳能大连厂区绿化一隅

用影像传递感动

佳能（中国）从企业的专业优势出发，以影像技术践行社会公益。通过协助解决社会热点问题，佳能（中国）持续性地为社会带去积极、健康的正能量，向社会公众传递感动，创造最大化的社会价值。



佳能（中国）志愿者慰问希望小学学生

佳能影像之桥
佳能影像之桥



佳能（中国）有限公司企业品牌沟通部总经理 鲁杰

为孩子打开了解世界的那扇窗

又到了一年中夏花烂漫的6月。每年6月，佳能（中国）志愿者团队都会来到偏远山区的希望小学，和孩子们一起玩上一天，教会他们用手里的相机为自己的校园和学习、生活进行创作，记录下精彩的瞬间，让孩子们体验到摄影过程的快乐和影像留存的意义。孩子们将自己的感受和想法写在打印出来的照片上，并以交流卡的形式寄给亚洲另一个国家的同龄人，而另一端的同龄人也会给与热情评价，还“晒出”这些照片，这又令每一位收到交流卡的小学生对外面的世界充满好奇和梦想，这就是我们的“佳能影像之桥”活动。



无论地域分隔、文化差异、物质悬殊，快乐是一样的，我们希望学生通过影像交流活动，享受更加多彩、美好、快乐的童年。照片上孩子们的笑容是那么的真挚热忱、无忧无虑，我由衷地感受到影像对不同地域、不同语言和文化的孩子们之间交流的重要意义。

青少年是国家的未来，也是世界的未来。针对青少年的公益活动，我想不仅要保证青少年获得同等的教育资源、照顾到他们的物质需要，更要关注他们的心灵成长。青少年是文化传播的使者。不同文化背景下的青少年都拥有对生活的热爱、对快乐的追求、对未来的憧憬。“佳能影像之桥”跨越了语言的障碍，为不同地域的青少年打开了解世界的窗户，发掘、记录并分享他们的快乐和对美好事物的追求。每当看到孩子们借助“佳能影像之桥”这个平台和不同国籍、文化背景的同龄人相互沟通、建立起友谊时，我就由衷地感受到影像在传递无处不在的感动。我想多年以后，无论孩子们在哪里，只要拿起照片，就能想起那些来自遥远之地、未曾谋面却让人温暖而感动的宝贵友谊。

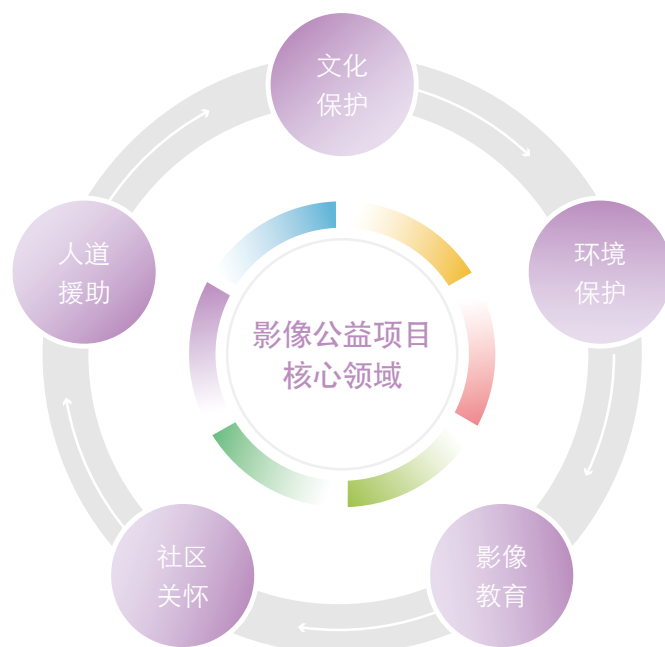


“影像不仅可以记录下孩子们成长的美好瞬间，对孩子的思维启蒙及社会化发展，也具有十分积极的作用，我们希望与佳能继续在影像支持教育的道路上共同探索，开拓孩子们的视野，让孩子们进一步了解这个丰富多彩的世界。”

——北京市三里屯小学
校长
朱勇哲

影像公益战略

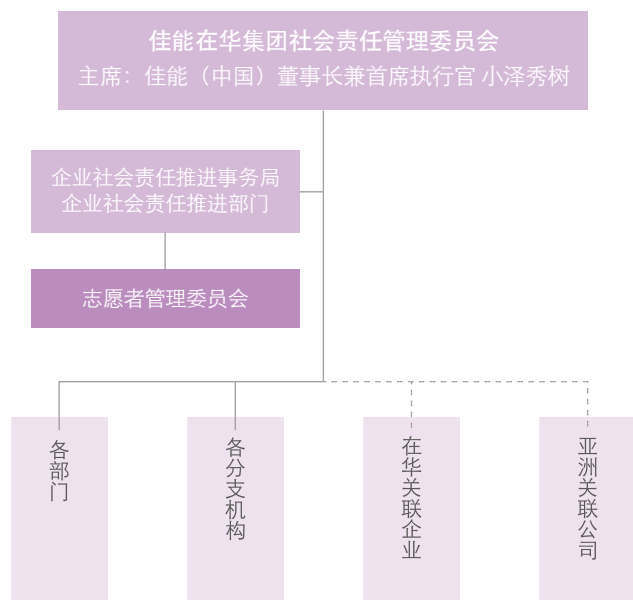
从 2008 年开始，佳能（中国）就系统规划和制定了充分发挥企业特长和优势，帮助解决社会热点问题的企业公益战略——“影像公益”战略型公益模式，在文化保护、环境保护、影像教育、社区关怀、人道援助五大核心领域，用实际行动传递正能量，创造社会价值。



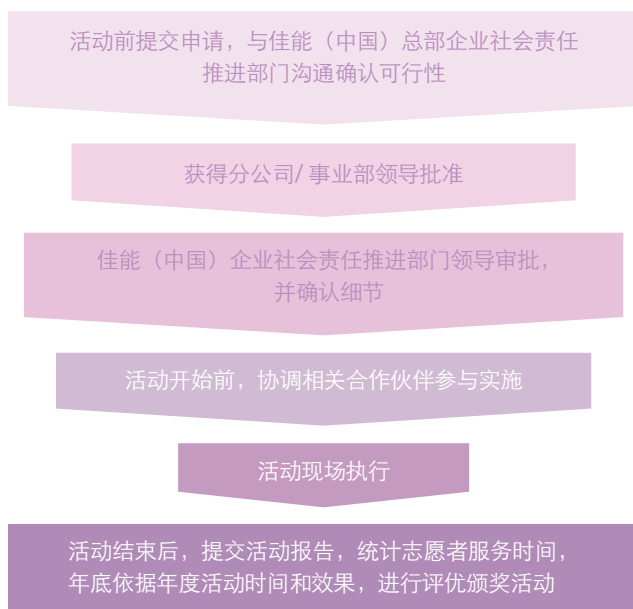
影像公益项目核心领域

作为佳能公益战略的一部分，志愿者文化已经成为佳能企业文化的一部分。个人社会责任和企业社会责任的概念在佳能（中国）同样普及。我们通过网络志愿者服务系统，将志愿者管理体制、审批流程，支援活动的组织、运营、招募、宣传和效果评估电子化，

既方便了不同地区的分公司之间的合作交流，也便于横向对比和提升。佳能（中国）也热情地欢迎外部志愿者与员工志愿者共同参与公益活动，鼓励和支持志愿者运用自己的知识和技能参与公益活动，贡献社会。



佳能（中国）集团社会责任管理委员会



佳能（中国）志愿者管理流程图

佳能（中国）2014 年



552

人次

佳能（中国）志愿者活动
服务人数

3,312

小时

佳能（中国）志愿者活动
时间

45

人次

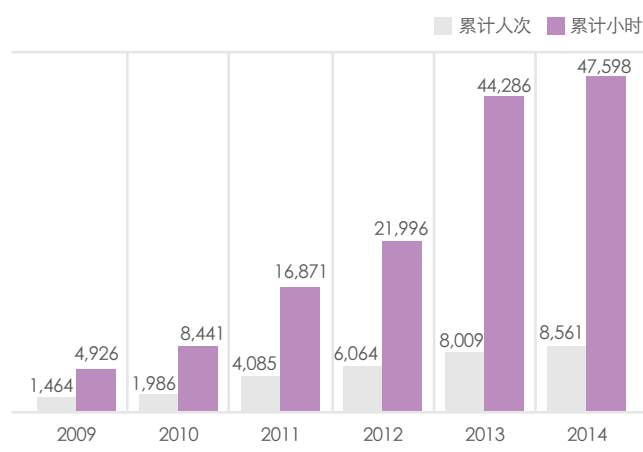
带动合作伙伴志愿者



368

小时

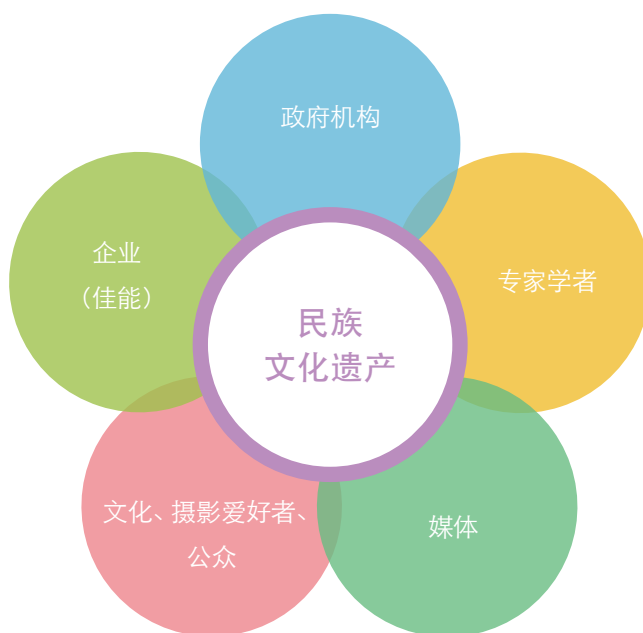
合作伙伴志愿者活动时间



佳能（中国）志愿者服务累计数据

用影像传承民族文化

推动中国的非物质文化遗产影像化保护和传承是佳能（中国）的企业社会责任重点方向之一。公司将影像技术优势与回馈社会相融合，致力于形成文化保护生态圈，积极为非物质文化遗产保护贡献力量，用影像助力传统和民族文化的记录、保护和传承。



佳能（中国）“文化保护”生态圈

从2009年抢救性地保护汶川地震灾后余生的四川羌族文化开始，佳能就走上了用影像记录文化、用影像传承历史的中国少数民族文化保护之路，6年寒暑，不忘初心。从2009年至今，佳能的中国民族文化保护项目的足迹已经遍及云南、贵州、四川、陕西等8个省市，为9个民族的21项灿烂的民族文化遗产保留了珍贵的影像记录。

2014年，佳能（中国）的文化遗产保护之旅从西安再次启程，踏上了中西方经济文化交流之路——古老的丝绸之路，用影像重新发现丝路之美，用影像创作、影像文化学术探讨等更加多元化的方式，提升公众对文化遗产的认知和保护意识，让中国的民族文化通过每一个人的力量得到普及和传扬。

用影像助力环保公益

影像不但可以助力民族文化的多样性发展，也可以应用于保护生物多样性的行动当中。佳能（中国）积极参与环境保护相关的活动，在用影像记录自然生态现状的同时，也积极开展绿色环保行动，提高公众的环保意识。

佳能（中国）连续七年参加“地球一小时”活动。2015年3月28日晚20:30—21:30，佳能（中国）在南宁、连云港、福州、呼和浩特、兰州、宁波、哈尔滨等7个城市的霓虹灯广告牌全部关闭。同时，佳能（中国）在全国的32家分支机构、9家展厅、6个快修中心也一起参与了熄灯活动。

在河北省兴隆县半壁山佳能希望小学校，“佳能影像之桥”活动中也加入了环保课堂的环节，为孩子们讲述如何节约资源、有效利用资源，并教授学生用废纸折小纸盒的方法进行废纸再利用，希望孩子们从小就树立起环保的意识。



佳能（中国）向希望小学学生讲述环保理念



佳能珠海捐献环保图书



佳能珠海员工在体育公园开展园区美化行动

用影像架起沟通之桥

教育是社会发展的基础，基础教育是孩子们未来成功的基石。我们希望通过爱心捐赠、“佳能影像之桥”等项目，为孩子们提供丰富多彩的教育文化活动，建立起通向梦想的阶梯。

佳能影像之桥

“世界那么大，我想去看看”，对孩子们来说，外面的世界同样精彩。2008年，佳能启动“影像希望之光”项目，以解决社会需求为导向，借助企业专业优势，致力于用影像加强跨地区孩子们间的文化沟通，促进中国百所希望小学间孩子们的交流与友谊，此后交流范围逐渐扩大到整个亚洲，并在2013年升级为“佳能

影像之桥”项目，交流对象由中国小学生扩展到亚洲的十个国家和地区，在2014年建立了亚洲首个青少年影像交流公益平台。通过影像之桥，无论肤色、国籍、语言、民族，小朋友们都能够零距离、完全平等地分享彼此成长的快乐，孩子所能感知的世界也借助“佳能影像之桥”，变得更大更精彩。



179 所

截至 2014 年底,亚洲 10 个国家和地区参与“佳能影像之桥”项目的学校数量



5,600 人

参与“佳能影像之桥”学生人数



12,119 张

累计交流照片数量

链接:“佳能影像之桥”交流平台网址 cib.photowoo.com



2014 年 5 月 16 日,来到重庆双槐镇希望小学,记录下孩子们快乐活泼的形象和美丽的校园生活。



2014 年 6 月 25 日,来到辽宁省大连市步云山乡佳能希望小学,还为大家开设了丰富的摄影课堂。



2014 年 6 月,来到四川省成都雅安芦阳佳能希望小学,开展了丰富的影像教育与交流活动,还给孩子们留下了精彩的毕业照。

重庆

大连

天津

成都

北京

承德



2014 年 9 月 4 日,来到北京市三里屯小学,60 多位中国、新加坡小朋友进行了摄影学习、月饼制作和书画交流等庆中秋活动。



2014 年 9 月 19 日,来到天津静海区梁头镇东贾口佳能希望小学,为孩子们带来了一场泰国文化之旅。



2014 年 11 月 12 日,来到河北省承德市兴隆县半壁山佳能希望小学,为孩子们送上了一次感动温馨的亚洲文化之旅和摄影课堂。

爱心助学

“关注贫困儿童，照亮他们上学的路”，佳能（中国）一直希望通过帮助学生，让更多的孩子能够在更好的学习条件下享受学习的乐趣。2006 年到 2014 年，佳能（中国）商务影像方案部共与 55 名经销商伙伴走进大山深处，探访需要帮助和关怀的学生，累计捐款 143 万元，为 9 所小学改善教学条件，受益学生超过 3,000 人次。

2014 年 6 月，佳能（中国）志愿者一行来到了云南省宁蒗县西川乡沙力完小，这是一所高寒贫困少数民族聚集的村级学校。佳能（中国）商务影像方案部与经销商共同资助修建浴室，希望孩子们在新的学期里拥有更好的学习和生活环境。同时，我们还向学生送去了爱心书包等物品，与学生们合影留念，并用佳能的打印机现场打印出照片，留下学生们得到捐赠时快乐与感动的笑容。

“我们希望能让这个活动细水长流地持续下去，将佳能的正能量传递给社会。希望在佳能（中国）和合作伙伴的共同努力下，孩子们的困境得以改善，使他们拥有更加美好的未来！”

——佳能（中国）有限公司
副总裁
奥山隆

“看到孩子们纯真的笑脸，我也发自内心地感到开心，孩子们领到文具都特别开心，像过节一样，我为他们的乐观精神所感动，孩子的笑容是对我们最好的回报。”

——佳能（中国）有限公司
商务影像方案部经销商



2014 年佳能（中国）志愿者与沙力完小的学生们在一起

案例 | 测试纸，从生产线到学生课堂上的第二次生命

佳能大连的残障员工不但能够积极乐观地面对人生，开心工作，在完成自身力所能及的工作的同时，也不忘帮助其他有需要的人。

在测试硒鼓用墨量的过程中，需要使用大量的测试纸，测试纸也大都只是背面空白处被加以利用，进行二次打印。佳能大连的残障员工针对测试纸的使用提出一个更好的创意，建议将测试纸当中的横格纸变废为宝，装订成册，变成练习本送给希望小学的学生使用。在残障员工的爱心鼓励和互助互爱的精神感召下，佳能大连将测试纸进行再利用，由残障员工亲手用佳能的彩色打印机打印彩色封皮，制作成精致、美观、实用的练习本，并将自己制作的练习本送到希望小学学生的手中。

佳能大连向受捐助小学捐赠超过 5,000 册练习本，每一名学生都至少可以得到 2 册。由残障员工提议、亲手制作、赠送的练习本显得更有爱心，更能传递出佳能“感动常在”的意义和精神，也让更多人知道，只要有爱心，无论富贵贫穷，无论健康与否，原来我们可以做得更多、更好，可以帮助更多的人……



佳能大连向希望小学学生赠送的练习本

用影像传递健康幸福

佳能(中国)认识到在自身努力的同时,更有必要通过自身的力量带动更多企业和公众共同参与公益,利用影像优势,走进社区,把快乐和感动的正能量传递给人们,把温暖送到真正需要爱心和关怀的地方。

2015年新春初始,佳能(中国)广州分公司联手广东新快报社再次举办“送幸福大片”活动,摄影团队带着佳能专业的摄影设备来到广东省中山市位于珠江入海口处的大茅岛。佳能(中国)希望通过“送幸福大片”活动来为这里的老人献上爱心,让每一位老人过上一个充满幸福和快乐的春节。我们的员工认真调试机器、打印相片、装订相框,最终共打印了200多张照片,现场送给岛上的老人和医护人员。除此之外,我们还为岛上的老人们精心准备了一批挂历、饭盒、保温瓶、披肩等新年礼物。

链接:“送幸福大片”活动开始于2011年1月21日,主要是针对经济欠发达地区照相馆少、群众照相难现状,开展的免费为当地社区居民拍摄“全家福”的活动,后延伸为新春走基层活动,每年定期举行。活动现已连续举办了5年,每年佳能(中国)都与摄影记者、摄影名家为大家拍摄“幸福大片”,送上“全家福”。



摄影队伍刚到海岛,岛上的老人、医护人员从四面八方赶来,争着要成为第一个入镜的人。他们都穿上最漂亮的衣服,像过年一样高兴。

人道援助

佳能(中国)深知企业的发展离不开社会的支持,面对灾难,只有共同承担,才能真正实现共赢、共生。当社会需要援助时,佳能(中国)责无旁贷地第一时间投身于救援工作。

2014年8月3日,云南省鲁甸县发生里氏6.5级地震,灾情牵动人心。佳能在第一时间启动公司内部响应系统,并持续关注灾区情况,在不到两天的时间内,为鲁甸地震灾区紧急捐款320万元。佳能(中国)对鲁甸及云南的牵挂和投入,并不仅仅是停留在应急的响应,而是对受灾地区持续的关注和支持。

¥ 320 万元

2014年佳能集团在中国捐赠总额



佳能(中国)通过中国扶贫基金会为鲁甸地震捐款110万元,另有210万元由佳能集团通过国际红十字会捐助。

未来展望

展望 2015 年，在中国进入经济发展新常态的大趋势下，以及全面推进“依法治国”的核心思想指引下，佳能（中国）作为负责任的企业公民，将继续履行对各个利益相关方的承诺，在追求企业自身效益的同时，通过负责任的经营创造经济、环境、社会的综合价值，推动公正、和谐社会的发展：

- 持续实施全覆盖、全过程的风险管理体系，进一步优化规范合规管理，倡导 ZD 文化；
- 在深入推进产品的安全、环保性能的基础上，提高服务客户的能力和水平；
- 开展多方合作，扶植、帮助伙伴成长，打造可持续的责任产业链；
- 为员工搭建成长成才的职业发展渠道和施展才华的舞台，放飞员工梦想；
- 进一步完善环境管理体系，研发环保节能产品，提高能源使用效率，降低排放，发展循环经济；
- 在环保、教育、文化、人道援助等领域通过影像技术优势实现企业社会公益的价值最大化。

附录

责任荣誉

时间	荣誉
2014 年 1 月	荣获人民网颁发的第八届“人民企业社会责任优秀案例奖”
2014 年 7 月	在中国社会科学院评估中，《佳能（中国）企业社会责任报告 2013-2014》荣获四星半级评级
2014 年 7 月	荣获《南方周末》颁发的“最优秀 CSR 案例奖”和“最优秀 CSR 团队奖”
2014 年 10 月	荣获前程无忧颁发的“2014 中国最佳人力资源典范企业”、“最佳人力资源战略典范企业”和“员工好雇主”等多项荣誉称号
2014 年 11 月	在中国社会科学院发布的《中国企业社会责任研究报告（蓝皮书）》中，排名外资企业社会责任发展指数第 5 位、电子行业第 6 位、中国 300 强第 40 位
2014 年 11 月	荣获民政部、中国企业公民委员会颁发的“优秀企业公民”、“中国优秀企业公民排行榜 50 强”、“2014 年度中国企业公民优秀项目”和“2014 年度中国企业公民优秀责任官”等多项荣誉
2014 年 12 月	荣获共青团中央、教育部颁发的“CSR China 典范奖”、“CSR 微博公益传播特别奖”、“CSR 视频公益传播特别奖”和“CSR China 领导力大奖”等奖项
2014 年 12 月	荣获《WTO 经济导刊》颁发的“金蜜蜂 2014 优秀企业社会责任报告 外商及港澳台企业奖”
2014 年 12 月	荣膺《南方周末》评选的“世界 500 强企业在华贡献排行榜·年度最佳企业”第 8 位
2014 年 12 月	荣获《人民日报》颁发的“2014CSR 中国文化奖 最佳影响力奖”和“杰出贡献人物奖”
2014 年 12 月	在中国外商投资企业协会和《WTO 经济导刊》联合发布的《中国外商投资企业履行社会责任优秀案例集》中，佳能（中国）入选 3 个案例类别，成为案例入选最多的外资企业之一
2014 年 12 月	案例《影像支点撑起文化未来》入选中国工信部《电子信息行业企业社会责任典型实践案例集》
2014 年 12 月	荣获智联招聘颁发的“2014 中国年度最佳雇主 20 强”荣誉称号
2015 年 1 月	在中国社会科学院发布的《中国企业社会责任白皮书（2014）》中，《佳能（中国）企业社会责任报告 2013-2014》荣获四星半评级，整体排名第 21 位，位居外资企业第 5 位
2015 年 1 月	荣获由中国扶贫基金会联合北京大学等百家高校颁发的“2014 中国高校公益最佳推动力奖”
2015 年 2 月	在中国社会科学院发布的首部《企业公益蓝皮书（2014）》中，佳能（中国）企业公益发展指数获评四星半级，在日本企业中排名第 1 位、外资企业 100 强中排名第 2 位、整体中国企业 300 强中排名第 5 位。“影像公益”项目同时入选“十大五星级企业品牌公益项目”

第三方点评

何以感动，源于责任

我对于佳能（中国）企业社会责任的认识和了解，是多方面的。一是作为佳能用户，对佳能的影像产品和商务办公产品以及服务比较熟悉；二是作为企业社会责任的从业者，一直关注佳能（中国）在该领域的发展和变化，并与佳能（中国）保持着频度较高的日常沟通和交流。其中，佳能（中国）连续六年发布的社会责任报告，则是我较为深入了解佳能（中国）的重要渠道。

“感动常在”的新认识。“感动常在”，是佳能（中国）的企业口号，体现出佳能从“共生”出发，尊重利益相关方，对利益相关方期望超越一般性满足的追求。这种追求受到各方广泛赞誉甚至艳羡，而“感动”已经成为包括佳能（中国）在内的许多企业事业发展的终极目标。然而，“感动牌”不是哪个企业想打就能打的，既要有创造感动的愿望，即与利益相关方“共生”的理念，更要有创造感动的能力和措施。“感动常在”的基础在于“感动常为”，“感动常在”的源泉是责任行动。这是我读过《佳能（中国）企业社会责任报告2014-2015》之后的最大感受。

报告披露了佳能（中国）2020可持续发展规划，即从“共生”出发，将佳能事业根植中国、与中国的发展战略有机结合，围绕“基础责任”和“责任品牌”两大方面开展责任行动。该规划体现出佳能（中国）对于社会责任完整的理解，成为佳能（中国）推进社会责任工作的顶层设计和具体实践路径。报告的结构也依据规划展开，实质性强、系统性强。

责任实践的新境界。佳能（中国）一贯强调企业社会责任要围绕公司在影像技术与服务方面的专业优势开展，社会责任要融入公司业务运营的每一个环节；佳能（中国）也认为，公司的事业必须根植中国、始终与中国发展战略和规划保持一致。正因为如此，我们从Mr. Color产品的开发过程、“客户全价值计划”和创新性的“中国游客佳能器材保护制度”之中看到佳能（中国）以满足客户需求为出发点，充分尊重、倾听中国市场的声音；从别开生面的经销商大会中，看到佳能（中国）带动中小企业成长、扶持经销商的发展；从“全球任命计划”中，看到佳能（中国）培养国际化的中国本土人才；从“影像公益”责任品牌活动——“佳能影像发现丝路之美”中，看到佳能（中国）紧密配合和支持中国提出的“一带一路”倡议愿景……这一系列的行动都彰显出佳能（中国）以自身力量支持中国发展，并为中国社会带来的积极向上、感动温暖的正能量。

责任沟通的新方式。报告集中反映佳能（中国）的社会责任工作进展，是与利益相关方沟通的重要载体。在本期报告中，我们看不到其他一些报告因“自说自话”所带来的不足，而是代之以佳能（中国）的利益相关方轮番登场，从不同的视角讲述佳能（中国）的责任理念和实践，同时由公司高管给予积极回应。客户从接受服务的感受谈起，经销商从相互促进共同发展，员工从自身成长的故事出发的事例讲述……一件件故事、一个个案例，像一颗颗珍珠，串起佳能（中国）社会责任的“项链”，凸显社会责任为佳能（中国）创造的价值，也显示出佳能（中国）的价值来源于和各利益相关方的通力协作。这种与利益相关方互动的沟通方式，真实感强，值得借鉴。

在本期报告中，我们也看不到其他报告常见的“报告八股”，而是代之以具有深厚感情色彩的言语，如“与客户共享精彩”、“待伙伴始终如一”、“对员工不吝付出”等等。报告的每一个篇章因为这些词语而活跃起来。当然，这些词语不是凭空臆想而来，背后是“感动常在”引领下的负责任行动的真情流露，让人感受到温暖和力量。

《WTO 经济导刊》社长 / 主编

指标索引

报告目录		CASS 3.0 指标	页码
报告导读		P1.2-P1.5, P2.1	封二
高管致辞		P3.1-P3.2, P5.1	P2-5
关于佳能	佳能常伴您左右	P4.2	P6-7
	佳能在中国	P4.1, P4.3-P4.4, P4.7	P8
	佳能在华大事记	P5.2	P9
责任专题——文化之魂 丝路之美		S1.6, S4.9	P10-13
感动的基础——社会责任管理	社会责任理念	G1.1	P14-16
	可持续发展规划	G1.4, G2.1-G2.5, G3.1, M2.5	P17-18
	实质性议题	P2.2, G1.3	P19
	利益相关方沟通	P2.3, G2.2, G5.1, G5.3-G5.6, G6.2	P20-21
重诚信合规经营	风险危机管理	S1.1	P24
	倡导合规文化	S1.1-S1.4, P4.6, G6.4, M3.2-3.4, M3.6-3.7	P25-27
与客户共享精彩	卓越品质源于创新	M2.7-M2.8, M2.10, M3.1, EEM2.8	P29-30
	为您创造更大价值	M2.2	P31-36
	贴心服务带来感动	M2.1-M2.4, M2.13-M2.14	P37-41
待伙伴始终如一	责任供应链	M3.8-M3.9	P44-46
	扶持经销商	M3.6-M3.7	P47-49
对员工不吝付出	怒放梦想力量	P5.2, S1.6-S1.8, S2.1-S2.4, S2.7-S2.9, S2.11-S2.13, S2.15, S2.17-S2.19, S2.22, S2.24-S2.26, S2.31, S4.5-S4.7	P52-55
	员工健康第一	S2.17-S2.22, S3.1-S3.7	P56-57
	工作生活平衡	S2.29	P58-59
	关爱“特殊”员工	S2.27-S2.29	P59-61
为绿色不遗余力	绿色运营	E1.1, E1.4, E1.6, E1.10-E1.11	P64-66
	全生命周期的环境管理	E1.5, E1.8, E2.1-E2.3, E2.7-E2.13, E2.15-E2.16, E2.18-E2.19, E3.2, E3.4-E3.6, EEE1.10, EEE2.5, EEE2.7, EEE2.9-EEE2.10, EEE3.9	P67-74
	生态保护	E4.1, E4.5	P75
用影像传递感动	影像公益战略	S4.9, S4.13-S4.14	P78-79
	用影像传承民族文化	S4.9	P79
	用影像助力环保公益	S4.9, E4.5	P80
	用影像架起沟通之桥	S4.9, S4.14	P80-82
	用影像传递健康幸福	S4.9	P83
	人道援助	S4.12	P83
未来展望		A1	P84
附录	责任荣誉	P5.3	P85
	第三方点评	A2	P86
	指标索引	A3	P87
	评级报告	A2	P88
	意见反馈表	A4	封三

评级报告

《佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015》评级报告

中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心（以下简称“中心”）受佳能（中国）有限公司委托，从“中国企业社会责任报告评级专家委员会”中抽选专家组成评级小组，对《佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015》（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）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈佳能（中国）有限公司社会责任推进部门相关成员；
2. 过程性评估小组现场审查佳能（中国）有限公司社会责任报告编写过程相关资料；
3. 评级小组对社会责任报告的管理过程及《报告》的披露内容进行评价。

三、评级结论

过程性 (★★★★★)

企业社会责任推进部门牵头成立报告编写组，高层领导参与访谈及报告审定；编写组对利益相关方进行识别，通过实地调研、深入访谈、调查问卷等方式收集相关方意见；根据中国相关政策、公司发展战略、行业对标分析及相关方意见对实质性议题进行界定；计划召开专项发布会，并将以印刷品、电子版等形式呈现报告，具有卓越的过程性表现。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了“产品技术创新”、“供应链管理”、“职业健康管理”、“环保产品研发和销售”、“有害物质管理”、“产品和包装回收再利用”等电子产品与电子元器件制造业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》从“重诚信合规经营”、“与客户共享精彩”、“待伙伴始终如一”、“对员工不吝付出”、“为绿色不遗余力”、“用影像传递感动”等角度披露了电子产品与电子元器件制造业 83.0% 的核心指标，完整性表现领先。

平衡性 (★★★★)

《报告》披露了“职业病发生次数”、“重大安全事故数”、“员工因公死亡人数”、“员工流失率”等负面数据，平衡性表现优秀。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了 49 个关键绩效指标连续 3 年以上的历史数据，并就“专利申请数”等指标进行横向对比，具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》框架清晰，语言流畅，案例丰富；封面采用佳能影像作品，质朴厚重，传递感动；以“链接”形式对文中内容进行补充说明，显著提高了报告的易读性，具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“文化之魂 丝路之美”专题，详述企业在非物质文化遗产影像保存中的责任实践，唤起公众对文化遗产的关注；各篇章以访谈故事开篇，以高管视角解读责任重点，创新性表现卓越。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

增加负面数据及负面事件分析的披露，提高报告的平衡性。

评级小组

组长：中国社科院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约中国网络执行秘书长 韩斌

北方工业大学经济管理学院副教授 魏秀丽

中心过程性评估员 王梦娟

钟宏武

评级专家委员会副主席
中心常务副理事长

钟宏武

评级小组组长
中心主任



中国企业社会责任报告
专家评级委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您在百忙之中阅读《佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015》。报告在编写过程中难免存在瑕疵与疏漏，佳能（中国）非常欢迎您的意见与建议，请您不吝赐教！在此我们表示深深的谢意！

佳能（中国）企业社会责任推进部

1. 个人信息

姓名：_____ 电话：_____ EMAIL：_____

2. 相对于佳能（中国）您的身份是：

☐ 员工 ☐ 客户 ☐ 供应商 ☐ 经销商 ☐ 合作伙伴 ☐ 媒体 ☐ 非政府组织 ☐ 其他 _____

3. 此报告是否令您感动？ ☐ 是 ☐ 否

4. 令您感动的内容有哪些？理由是什么？

☐ 高管致辞 ☐ 社会责任理念与管理 ☐ 责任专题 ☐ 守法合规 ☐ 客户章节 ☐ 伙伴章节
☐ 员工章节 ☐ 环境章节 ☐ 影像公益 ☐ 其他（请列举）：_____

理由 _____

5. 您对以下哪些报告内容感到满意？理由是什么？

☐ 高管致辞 ☐ 责任理念 ☐ 责任专题 ☐ 守法合规 ☐ 客户章节 ☐ 伙伴章节 ☐ 员工章节
☐ 环境章节 ☐ 影像公益 ☐ 其他（请列举）：_____

理由 _____

6. 您对以下哪些报告内容感觉不满意？理由是什么？

☐ 高管致辞 ☐ 责任理念 ☐ 责任专题 ☐ 守法合规 ☐ 客户章节 ☐ 伙伴章节 ☐ 员工章节
☐ 环境章节 ☐ 影像公益 ☐ 其他（请列举）：_____

理由 _____

7. 您对以下哪些报告设计感到满意？理由是什么？

☐ 报告索引 ☐ 报告篇幅 ☐ 色彩搭配 ☐ 版式布局 ☐ 图表设计 ☐ 其他（请列举）：_____

理由 _____

8. 您对以下哪些报告设计感觉不满意？理由是什么？

☐ 报告索引 ☐ 报告篇幅 ☐ 色彩搭配 ☐ 版式布局 ☐ 图表设计 ☐ 其他（请列举）：_____

理由 _____

9. 您对《佳能（中国）企业社会责任报告 2014-2015》还有哪些意见和建议？

您可以扫描右侧二维码给予反馈意见或将上表邮寄至：

北京市东城区金宝街 89 号金宝大厦 2 层佳能（中国）有限公司企业社会责任推进部

也可以将上表发送邮件至：CD_CSR@canon.com.cn

我们将认真对待您的意见与建议，并承诺妥善保护您的上述信息，不做其他用途。



Canon

Delighting You Always



佳能(中国)有限公司

www.canon.com.cn