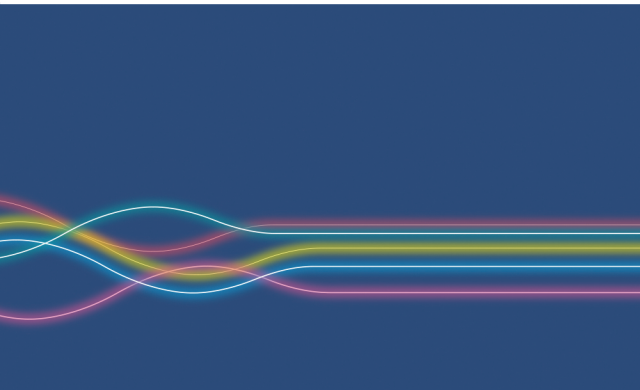


**SHARP**

夏普 可持续发展报告2015（详细版）



<b>概要</b>	
• 编辑信息	2
• 夏普集团概要	3
• 夏普中国概要	7
<b>理念与致辞</b>	
• 经营理念・经营信条	9
• 社长致辞	10
• 中国代表致辞	11
• CSR举措方针	12
<b>遵守法律</b>	
• 合规推进（法务）	13
• 保护知识产权	14
<b>提高客户满意度</b>	
• 提供令人“放心”、“满意”的产品和服务	15
• 强化售后服务	17
<b>为保护地球环境作贡献</b>	
• 环境方针	19
• 环保产品开发	20
• 环保工厂运营	22
• 事例 实施环境安全业务诊断	23
<b>健全的供应链</b>	
• 供应链整体CSR	24
• 对应冲突矿产问题	25
<b>与员工一起</b>	
• 多样化、人才培养	26
<b>社会贡献活动的实践</b>	
• 与地区社会一起	29

《夏普 可持续发展报告2015》及信息发布形式

为了满足各方利益相关者的需求，夏普利用以下两种信息传播方式公开介绍夏普为实现可持续发展所作贡献，在环境、社会等方面所开展的CSR（企业社会责任）举措的有关信息。

<年度报告摘要版>

将夏普在2014年度开展的CSR活动简明易懂地汇总成报告，以PDF文件形式登载在夏普主页内。

<年度报告>（本报告）

有关2014年度夏普CSR举措，会同相关数据进行详细报告。报告登载在夏普主页内。

中国：[http://www.sharp.cn/sch/environmental\\_report](http://www.sharp.cn/sch/environmental_report)

日本：<http://www.sharp.co.jp/corporate/eco/report/ssr/pdf/>

全球：<http://sharp-world.com/corporate/eco/report/ssr/pdf/>

报告对应期间・范围等

<对应期间>

2014年度（2014年4月～2015年3月）

有关上述期间前后的事例以及今后的方针、目标和计划等内容也有部分刊载。

<对应范围>

夏普株式会社及分公司、关联公司。

本报告中，夏普所有公司统称为“夏普”或“夏普集团”；中国国内的夏普集团公司统称为“夏普中国”；夏普株式会社和日本国内关联公司则统称为“夏普日本”。

参考指导方针

- Global Reporting Initiative（GRI）「可持续发展报告指导方针 Version 3.1（2011年）」
- 日本环境省《环境报告指导方针（2012年度）》
- 日本环境省《环境会计指导方针（2005年度）》

下期发行时间

2016年9月

联系我们

夏普（中国）投资有限公司  
邮编：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场F座3层  
电话：+86-10-8521-5188 传真：+86-10-6588-0601  
<http://www.sharp.cn>

夏普的事业是由家电产品及信息设备等的“消费电子产品”、作为太阳能电池事业的“能源解决方案”、面向法人企业提供设备等的“商务解决方案”、提供电子零部件的“电子元器件”、液晶显示事业的“显示元器件”这5项事业构成。创造出前所未有的“独具特色的产品·电子元器件”，带给顾客感动，积极开展创造新市场的事业活动。

公司概况

公司名称	夏普株式会社
总公司地址	日本国大阪市阿倍野区长地町22番22号
公司代表	代表取締役 取締役社长 高桥兴三
创业	1912年9月15日
事业内容	数码信息家电、健康·环境、能源解决方案、商务解决方案、液晶、电子元器件
资本金※1	5亿日元
员工人数※1	联合决算对象公司员工总数：49,418人（国内24,000人、海外25,418人） 夏普集团总人数：56,461人（国内26,645人、海外29,816人）

※1 截至2015年6月末

主要产品

■ 数码信息家电



4K液晶电视



智能手机

液晶电视、投影机、蓝光刻录机、手机、平板终端、电子辞典、电子计算器、传真机、电话机等

■ 健康·环境



净离子群加湿空气净化器



抹茶机 (Healsio茶 PRESSO)

电冰箱、超加热蒸汽式烹调器、微波炉、小型空调器、空调、洗衣机、吸尘器、空气净化器、电风扇、除湿器、加湿器、净离子群离子发生器、电气取暖器、美发美容器材、LED照明器具、互联网控制单元等

■ 能源解决方案



夏普“大山的森林”太阳能发电站(中国昆明市晋宁区)



泰国的亮瓦级太阳能站

结晶太阳能电池、薄膜太阳能电池、蓄电池等

### ■ 商务解决方案



触摸型显示器BIGPAD



数码复合机

POS系统产品、手提式终端适配器、电子收银机、信息显示器、数字复合机、各种备选器材·耗材、各种软件、FA产品、洗净机等

### ■ 液晶模组



4K对应电子看板用显示器



自由曲面显示器

非晶硅液晶显示模组、IGZO液晶显示模组、CG硅液晶显示模组等

### ■ 电子元件



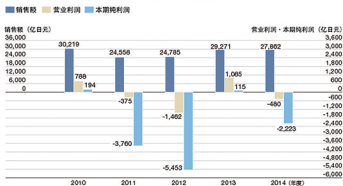
红外线彩色暗视摄像头



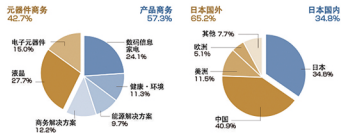
高感度触摸屏控制器

照相机模组、CCD·CMOS传感器、液晶用LSI、微机、模拟IC、卫星播放用部件、地面数字播放调谐器、网络零部件、半导体激光、LED、光传感器、光通信用部件、调节器、转换电源等

■ 销售额・营业利润・本期纯利润的推移 (联合决算)

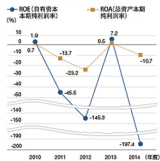


■ 2014年度各部门销售额<sup>※2</sup>构成比例(联合决算) ■ 2014年度各地区销售额构成比例(联合决算)



※2 对于外部顾客的销售以千万为单位计算。

■ 主要经营指标的推移 (联合决算)



■ 研究开发费的推移 (联合决算)



### ■ 夏普集团情况 <sup>※3</sup>

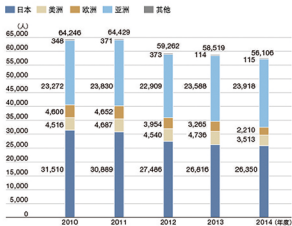
● 联合决算分公司84家（日本国内15家、日本国外69家）

● 国外事业

统辖公司	2个国家、地区 2个据点
销售据点	24个国家、地区 31个据点
生产据点	11个国家、地区 19个据点
技术开发据点	4个国家、地区 6个据点
技术开发、零部件供应据点	1个国家、地区 1个据点
太阳能发电关联据点	2个国家、地区 1个据点
金融公司	1个国家、地区 1家
合计	25个国家、地区 61个据点

※3 截至2015年3月末

### ■ 夏普集团员工人数 <sup>※4</sup>



※4 夏普集团：夏普株式会社、联合子公司、适用权益法的公司、其他关联公司  
各年度（4月1日至次年3月31日）、年度末（3月31日）的数字

## 在中国的事业

夏普在中国的事业正式起步于1990年，经过近20年的不懈努力，在北京、上海、无锡、南京等地已拥有14家当地法人公司。

在中国（包括香港、台湾在内）的14家公司累计设备投资额为12亿美元（2013年12月末现在），正式员工总人数（包括香港和台湾在内的14家公司）约1万人。在中国制造的产品种类涵盖液晶电视、空调、冰箱、空气净化器、数字复合机以及电子元器件等多个领域，建立了一套从研发、生产到售后服务的结构完整的业务体系。

夏普从战略角度将“上海市”和“江苏省”作为投资地区集中开展据点建设。

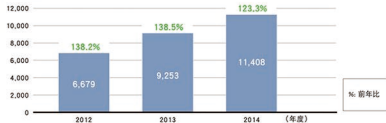
其中，上海夏普电器有限公司（SSEC）、夏普办公设备（常熟）有限公司（SOCC）、无锡夏普电子元件有限公司（WSEC）、南京夏普电子有限公司（NSEC）均作为首家进驻所属开发区的日本企业，为当地的发展做出了很大的贡献。夏普按照“一家工厂可生产多种产品”的战略方针，将生产据点精简到6个，从而实现了高效稳定的企业经营。

2011年，夏普在北京成立了地区总部，今后在统辖公司的统一领导下，所有在华企业将齐心协力，为在华事业更加蓬勃发展，做出更加不懈的努力。

## 中国地区销售额

## ■ 中国地区销售额

（单位：亿日元）



## 响应政府政策、根据事业环境的变化而发展起来的夏普中国事业

	政府政策和事业环境	夏普在华事业
1978年底	改革开放政策	
1980年代	对外开放政策、技术引进	开展技术合作、成立SRH
1990年代	改革开放政策正式起步、招商引资政策、振兴出口	成立SCOT、SECT、SSEC、SOCC、WSEC、NSEC、SSMC
2000年代	扩大内需、培养人才 ·2001年12月中国加入WTO ·2004年4月对外开放商业领域	成立SES、STW、SESC
2010年代	经济从高速增长向更加重视质量的增长、即所谓“新常态”转换	设立地区总部SCIC，研发公司SERD和SLC

## 中国夏普据点所在地

## ■ 中国夏普据点所在地





事业类别	公司名称	成立时间	业务内容
地区总部	夏普（中国）投资有限公司 (SCIC)	2011.10	承担夏普中国集团的总部职能。 负责夏普在中国的新投资项目。
生产公司	上海夏普电器有限公司 (SSEC)	1992.5	生产空调、冰箱、洗衣机和空气净化器。
	夏普办公设备（常熟）有限公司 (SOCC)	1993.11	生产和开发复印机、打印机等办公设备以及相关产品零部件。
	无锡夏普电子元器件有限公司 (WSEC)	1994.12	生产液晶显示装置、电子元器件、摄像头模块。
	南京夏普电子有限公司 (NSEC)	1996.3	生产和研发液晶电视、液晶模组和投影机。
	上海夏普模具工业控制系统有限公司 (SSMC)	1997.5	生产注塑模具和冲压模组。
	夏普科技（无锡）有限公司 (STW)	2004.2	产品研发。
销售公司	声宝·乐声（香港）有限公司 (SRH)	1987.8	销售家电、办公设备、电子元器件、液晶和LSI。
	夏宝股份有限公司 (SCOT)	1990.3	销售家电产品。
	夏普光电（台湾）股份有限公司 (SECT)	1992.1	销售LSI、电子元器件、液晶及太阳能发电模组。
	夏普电子（上海）有限公司 (SES)	2000.1	销售电子元器件、液晶、LSI。
	夏普商贸（中国）有限公司 (SESC)	2005.6	AV通信设备、健康·环境设备、电子应用设备和办公设备相关 零部件的销售、商品设计以及开发。
研究开发公司	夏普电子研发（南京）有限公司 (SERD)	2010.1	设计和开发液晶面板、液晶模组和液晶电视相关技术。
	夏普高科技研发（上海）有限公司 (SLC)	2011.1	“环境、能源、电子信息通信、材料”的研究、开发， 研发成果的技术转让、技术指导与技术服务。

夏晋以经营理念·经营信条为原则，履行社会责任

夏晋的创业者早川德次提出：“制造我们的竞争对手想要模仿的产品”。这句话精辟地概括了把新时代的需求率先转化为“产品制造”，求为社会作贡献，并力争成为倍受信赖的企业这一经营思路。

1973年，我们将创业以来的这一精神汇总为经营理念和经营信条。在夏晋所追求的精神—即经营理念当中明确提出：“为全世界的文化和福利的提高作贡献”等方针。这表明了与社会及利益相关者共存共荣的精神与现在的CSR理念是一脉相承的。在经营信条中提出“诚意和创意”，表明为了实现在经营理念，公司全体员工必须坚守信念，彻底予以执行。

夏晋通过事业活动来实现经营理念，努力为建设可持续发展的社会作贡献。面向“再生和增长”，夏晋将重新回到原点，并将“彻底立足顾客视角”，以诚意的行动·实践活动和创意基因来创造可产生新价值的商品，履行社会责任，继续成为倍受信赖的企业。

● CSR: Corporate Social Responsibility (企业的社会责任)

### 经营理念

我们并不一味追求规模的大小，  
我们以诚意和独有的技术  
来广为大家的文化和福利的提高作贡献。

我们致力于挖掘公司中每一个职工的潜力，  
以公司的发展和个人的幸福相一致为目标。

我们期望着以股东及客户为首的  
包括所有协作者在内的共同繁荣。

### 经营信条

专心“二意”

# 诚意和创意

正是充满着诚意和创意这二意的工作，  
才会给人们带来心灵的满足，才会对社会作出真正的贡献。

诚是处世之道，应贯彻于万事之始终。  
和谐是力量，愿彼此信赖、团结一致。  
礼仪是美德，要互相尊敬，感恩戴德。  
创新是进步，须精益求精，不时改进。  
勇气是生活价值源泉之所在。  
让我们排除一切困难，勇往直前。

在所有的事业活动中都以“诚意和创意”来开展业务，以实现经营理念



### 经营理念的实现

通过事业活动为社会作贡献的观点

“全世界的文化和福利的提高”

对于员工的观点

“公司的发展和个人的幸福相一致”

对于利益相关者的观点

“包括所有协作者在内的共同繁荣”

经营信条是所有事业活动的中心轴。

所谓“诚意”，是指在工作中要考虑到怎样才能真正帮助身边所有的人、怎样才能让他们高兴。

所谓“创意”，是指不满足现状，为了追求更高的附加值而坚持努力和改善。

确立面向可持续发展的事业结构的同时，努力实现成为社会所需要的公司



取締役社長 高橋 興三

2014年度的决算中，计入大幅净亏损，让客户、交易方、股东和利益相关方的各位为之担心，为此表示由衷的歉意。切实实施今年5月发布的“2015～2017年度 中期经营计划”，谋求早日恢复业绩的同时，确立面向可持续发展的事业结构。

夏晋以“经营理念”和“经营信条”作为CSR（企业社会责任）活动的原点。在经营理念上，一直倡导“以尊重和独有的技术来广为人世界的文化和福利的提高作贡献”，在贴近人的地方，追求人为了能够更好生活所需要的物事，由此对社会做出贡献。为此，本公司集团全体员工至每个人，将会确切及认真地付诸于行动。

夏晋在2005年，为实现经营理念及经营信条，制定了《夏晋集团企业行动宪章》作为集团全部企业共同的企业行动原则，《夏晋行动规范》作为董事・员工行动的基准。今年1月，将这些内容按照ISO26000等国际标准・规格进行了改变。

在此基础上，今年2月，策划制定了“CSR中期战略”。在CSR中期战略里，按照本公司集团与社会的重要程度，揭示“价值性CSR举措”、“尊重人权及多样性管理”的开展、“环境共有价值（GSV）<sup>※2</sup>的扩大”、“面向产品的安全性・信赖性、客户满意度提高的举措”、“利益相关方承诺”<sup>※3</sup>的推进”这五项重点项目，集团上下融为一体共同推进。

另外，本公司作为联合国全球契约的签署企业<sup>※4</sup>，今后也将一如既往地支持它所规定的“人权”、“劳动”、“环境”、“防止腐败”相关10项原则。夏晋通过事业活动实现社会责任，努力成为“被社会所需要的公司”，为此请继续给予支持为盼。

取締役社長

高橋 興三

※1 发挥多样的人才的战略

不满足于目前的企业内部及社会上的标准，通过引入多样性（性别、年龄、国籍等）以及价值・构想，迅速且灵活地应对经营环境的变化，将企业的发展与个人的幸福综合起来的战略（摘自2002年《日经道（现・经团连）多样性城市・工作・规则研究会》报告书）

※2 通过环境方面社会需求的充足与本公司的事业发展相联系、共享所产生的价值“环境共享价值（GSV: Green Shared Value）”的定义

※3 是指通过与多样利益相关方的对话，理解其所关心的事项，反映到企业活动及决策的举措

※4 2009年6月签字

提高企业价值并为中国可持续发展作贡献



夏普株式会社  
执行董事 中国代表

夏普(中国)投资有限公司  
董事长 兼 总经理

今矢 明彦

夏普进入中国已超过25年，在此期间，夏普一直与社会的发展步调保持一致，通过不断完善事业体制实现了稳健的经营与事业的发展。随着中国在世界影响力的不断提升，对于在全球开展事业的夏普来说，中国是实现业绩恢复和增长不可或缺的地区。

在中国，夏普开展液晶电视、冰箱、空气净化器、数码复合机、液晶显示器、电子元器件等多种事业。2014年底，中国地区成长为夏普集团销售之冠，销售额达到11万亿日元，占夏普集团总销售额的40%以上。为此，我们对于大家所给予的支持，表示衷心的感谢。为了不辜负大家的信赖与期待，将继续从事业和社会两方面开展提高企业价值的活动。

如同经营思想和经营信条所揭示，夏普以贡献社会和包括所有协作者在内的共同繁荣作为企业的使命进行企业活动。在全球开展的事业活动中，此项始终如一，不会改变。不仅是产品事业，遵纪守法、保护环境、提高顾客满意度、开发员工能力、社会贡献等CSR活动均在中国及世界各地开展。

特别是在社会需求不断增长的环境领域，将“扩大环境共事价值”定为环境方针，持续开展为低碳社会作贡献、资源循环、自然共生的活动。不限于本公司的产品制造，夏普在整个供应链上进一步提高环保性，同时推进社会需求所期待的产品设计及制造。为此在中国设立了专门部门，协同5家工厂，与材料、零部件的交易方进行协作，共同推进。

此报告书中，记载了以2014年度活动为中心的本公司在中国具体的活动内容，为获得大家更多的信赖与支持，我们会通过持续性地开展活动，为贡献于中国可持续性的发展而努力。希望今后得到您一如既往的支持！

执行董事 中国代表

今矢 明彦

## CSR 举措方针

夏普将“经营理念”和“经营信条”作为CSR活动的原点，将CSR措施分为4个领域。

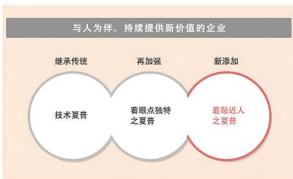
- ① 通过事业活动提供创意
- ② 与社会的和谐、与合作方的协作
- ③ 企业风气的创造、创新
- ④ 基本的社会责任

夏普在切实实行以上措施的同时，与利益相关者进行交流，力求成为“社会需要的公司”。

### 夏普的目标方向性

2015年5月，夏普制定了2015~2017年度中期经营计划。在制定时，对夏普用独有的技术创造出世上独一无二的商品的传统，即“企业价值”进行了重新审视。为了重整旗鼓，达到可持续的增长，我们认为继续创造这种企业价值非常重要。

夏普自创业以来培养的“独有技术”和“夏普式着眼点”，再加上以追求最接近人、让人生活更好的必需品，即成为“与人为伴、持续提供新价值的企业”为目标，为可持续的社会发展作贡献。



### 中国CSR

根据全公司CSR方针，在考虑中国文化、法规等的基础上，推进以下重点措施。

- ① 遵守法律
- ② 提高客户满意度
- ③ 为保护地球环境作贡献
- ④ 多样性与人才培养
- ⑤ 社会贡献活动实践

本可持续发展报告书针对各重点措施的基本方针和2014年度进度情况进行报告。

夏晋在加强开展全球化事业的过程中，通过采用PDCA循环方式完善充实了夏晋株式会社以及在世界各地的集团企业的合规体制，推动了全球合规意识的形成和普及渗透。

2014年度实绩	2015年度目标
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 面向营业部门实施有关防止不正当竞争的培训。</li> <li>· 实施中国据点基本证照遵纪守法检查。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 制定在中国境内的行商受贿规程。</li> <li>· 伴随广告法的修订，实施有关遵守广告法的培训。</li> <li>· 构建中国法务信息发送网站。</li> </ul>

#### 夏晋关于合规的基本观点

夏晋集团将合规定义为“遵守法律法规、企业伦理等社会规则以及公司内部规定”，并将其作为履行企业社会责任的基石。为了在经营实践中把合规放在首要地位，夏晋在全球范围内采用PDCA循环方式，不断完善和加强体制建设及有关工作举措。

#### 合规推进体制及意识渗透

在当今的社会环境下，人们对企业的作用、社会责任的要求越来越严格。为此，夏晋主张企业不应只追求利益，而应将合规作为经营的第一重任。

在中国地区的法务及合规工作方面，通过召开中国据点长会议等，与各据点负责人等定期开展信息共享，谋求工作得到彻底落实。特别是针对反垄断法等风险较大的主题，在召开据点长会议等时，就法令、执行的最新动态向彻底进行定期的信息共享、呼吁关注。

此外，为了让每一名员工充分理解合规的意义，夏晋制作了《夏晋集团合规指导手册》，让员工们在每一天的工作活动当中都能加以实践。为了进一步促进中国地区的合规工作，不仅在公司上下重点开展了遵守竞争法的活动，还专门制定了中国版的合规指导手册等各类手册，开展培训，力争在事业活动过程中能够切实遵守当地的法律法规。

#### 杜绝任何形式的腐败行为，规范处理各种募捐款项

《夏晋集团企业行动宪章》及《夏晋行动规范》中明确规定了杜绝贿賂、索要金钱物品等任何形式的腐败现象，并规范处理各种募捐款项等的行动准则。2011年度，夏晋根据上一年度制定的《防止对外国公务员行贿指导手册》，贯彻遵守有关事项。

今后，夏晋将继续依照日本国外各地区的法律和制度等，进一步扩充量身定制的培训资料，并在全球范围内进行普及和贯彻。

#### 关于合规的通报咨询窗口

作为合规相关问题的专用通报和咨询窗口，夏晋在中国开通了可供中国据点的全体员工使用的“合规热线”。夏晋在《夏晋行动规范》及《合规指导手册》中明确规定：为通报、咨询者严守秘密，以通报、咨询的事实为对象通报，咨询者采取相关不利措施的行为一概不得发生，夏晋在美国、日本和印度尼西亚也设立了同样的通报咨询窗口。

#### 法务人员的心声

作为夏晋（中国）投资有限公司（SCIC）法务战略推进室的一员，我致力于推进中国地区的合规工作。首先，在合规宣传方面，每月发布《合规资讯》，通过简单易懂的案例分析，向公司同仁提示风险与防范、巩固和加强合规意识。其次，挑选业务操作中常见的问题，组织各类学习会，例如已进行的“标识学习会”“广告宣传中的注意事项学习会”等。

今后，我们的目标是建立中国地区合规委员会，定期就各据点的法务工作进行经验交流与学习，汇总各据点与各部门普遍存在的问题，落实风险可优化的要求，并对此进行研究探讨，努力找出正确的应对方法，通过PDCA循环的方式推进中国地区的合规建设。



SCIC 法务战略推进室  
王思宇

夏晋把知识产权战略定位为重要的经营策略之一，将其与事业战略及研究开发战略融为一体，加以推进。通过积极推进专利取得工作，努力确保商务的优越性、强化经营基础。

#### 开展知识产权战略

在开展一贯的知识产权战略方面，由研究开发本部内的知识产权中心管理战略全局，和设于各事业本部/据点的专利相关部门携手推进的同时，相互协作开展有关知识产权的各种活动。

关于专利取得，通过明确各个事业的成为核心事业的领域，并在这些核心事业领域中配置精通专利相关业务的技术人员，开展紧密结合现场的战略性专利申请工作。

此外，正在开展通过与其他公司的合作、或产学协作等的联盟活动所产生的有用专利的取得工作。

通过以上这些活动，截至2015年3月底，夏晋在日本国内已拥有专利18,137件、日本国外拥有23,243件。在产品的外观设计、商标方面，夏晋以品牌战略为导向，正在推进全球性的申请和权利化工作。

时 间	2013年3月末	2014年3月末	2015年3月末
日本国内拥有专利件数	20,764件	18,925件	18,137件
日本国外拥有专利件数 (其中在中国拥有专利件数)	25,093件 (4,829件)	24,033件 (4,937件)	23,343件 (5,327件)

#### 保护知识产权

夏晋将知识产权与事业战略、研究开发战略相联动并最大限度有效运用的同时，坚持保护本公司的知识产权，尊重第三方知识产权的立场。对于不正当的侵害以协商解决为基本原则，但若遇到不尊重本公司知识产权的情况，则以请法院等第三方裁断为方针。

此外，努力强化公司内部规定，加强保护营业机密、防止特别重要的本公司固有的生产技术、工艺特长等的泄露。

还有，近年来在海外夏晋品牌的假冒产品所造成的影响在扩大，夏晋通过与当地管理部门和行业团体合作等，推进相关应对措施。

#### 假冒产品的应对措施

作为假冒产品的应对措施，夏晋主要施行以下两方面的工作。

①针对在该国国内进行交易的假冒产品，除了向当地行政机关要求进行取缔，对其相关工作人员提供培训以外，还和同行业的其他公司进行合作，共同揭发举报造假行为。

②针对从该国向其他国家出口的假冒产品，除了向当地海关申请取缔，还对其相关工作人员提供培训。

通过这些活动，今后也会对应对措施的强化进行不断的努力。

### 提供令人“放心”、“满意”的产品和服务

夏普在开发提供产品与服务的过程中始终以顾客的立场和角度出发，并以此作为事业活动的根本。

为了让顾客长期放心地使用夏普产品，夏普将“顾客之声”充分地反映到改进产品和改善销售、售后服务的工作中。

夏普将不断努力提高顾客满意度（CS），让顾客乐于“下一次也买夏普产品、一直使用夏普产品”，一如既往地选择我们的产品和服务。

### 对待品质、CS的基本态度

夏普集团为了获得顾客信赖和提高顾客满意度，满足顾客需求与期待，提供充分考虑到安全性、品质、可靠性和环境的更加优质的产品和服务。

## 品质理念

我们坚持贯彻“品质第一”的口号，根据社会的需求，生产顾客满意的产品。

用我们的品质和服务构筑与顾客的信赖关系  
“下一次也买夏普产品，一直使用夏普产品”

CS口号

品质第一 我们之心  
Quality First in Heart and Mind

品质口号

### 品质、CS推进体制

夏普立足于顾客立场的经营为基础，并将这一精神贯穿于产品开发到营业、服务等所有事业活动当中。为了进一步提高产品品质、安全性以及顾客满意度，设立了CS·环境推进本部作为全公司的推进组织。

各事业本部设置“CS推进中心”和“品质保证部”，对相应产品的服务和品质进行管理。夏普集团各国据点、合作公司携手共建设了以高质量、安全的产品和服务，构筑与顾客的信赖关系的体制。

2011年度，随着中国事业规模的扩大，为协助配合在当地选购零配件、确立不良分析体制、分析应对环境有害物质，夏普在中国无锡设立了“分析评价技术中心”，力争在中国构建一个“就地完结型的品质·环境保证体制”。

### 确保产品安全性的举措

夏普为了确保产品安全性，不仅严格遵守各国的法律法规及标准，还制定出一套独特的安全标准，并将其应用到所有产品当中。该安全标准特别针对阻燃构造和异常动作试验等作出了相关规定，以确保在发生意外情况时也能做到绝对安全，并且为了实现更高的安全水平，夏普将随时对标准进行修改。此外，夏普正在构建确保推进体制，以便在发生问题时能够迅速妥善地采取紧急应对措施。

今后，夏普也将迅速应对有关产品安全的法律内容修改和社会情况的变化，同时为了让顾客能够放心地使用夏普产品，将继续加强各项举措。

### 将“顾客之声”反映到产品制造中

夏普为给顾客提供更加便利的产品，正在大力开展VOCS（Voice of Customer & Service）活动，即，把对产品的评价及意见等的“顾客之声”反映到产品制造中的活动。

顾客之声来源于顾客咨询中心的电话咨询及上门修理时的顾客提出的意见、Web问卷调查等。它以个人无法特别设定的形式在公司内部共享，并在企划、设计、开发、品质、营业、服务等各个业务领域，从顾客角度出发甄选课题。



## 2014年度实绩和2015年度目标

重点课题	2014年度实绩		2015年度目标
完善持续用户服务体系、提高用户满意度	目标	·改善维修零件的供应率，提高维修速度 ·防止零件成本破损	·强化维修零件订货交货期管理 ·改善零件库存和仓储现状。 实现作业标准化、管理系统化明确化。 进一步提高维修零件的供应率 (AV83% HA97%)
	实绩	·提高维修零件的供应率 AV商品90%以上 健康环境商品96%以上 ·改善零件的运输包装方式。月均破损率成功下降3%	
	目标	·加强区域管理，提高工作效率 ·设立分等级的直营售后特约店，提高大型特约店的能力 ·增加在线咨询，在线咨询项目，加强用户信息的管理	·增强SAD服务的规范性 ·收集市场品质问题 ·持续提升对营业部门的服务支持力度 ·加强对SAD培训和管理，投诉率降低10% ·服务质量提升活动开展， 满意度目标提升至90% ·优化SAD布局，完善地方的服务网络
	实绩	·根据区域特点细分为七个大区 ·通过SAD培训和管理加强服务能力	
提高员工及合作伙伴满意度	目标	·收集评价、品质问题、用户的使用习惯和需求、 反馈在设计改良上	·加强修理工厂的维修能力 ·加强在修理方面的管理、提高修理质量 ·SAD研修资料的加强，提高维修能力
	实绩	·强化产品品质评价	
	目标	·减少不可修复台数，正品率目标65%以上完成	·修理台数率：目标90%以上 ·包装改善
	实绩	·不可修复台数减少，2014年全年不可修复比例平均7.58% ·正品修复台数增加，2014年全年正品率平均66.75%	
目标	·服务流程的有效管控，业务流程梳理/改善（提案/实施）	·CRM/WMS/TMS EDI实现， 物流费用结算自动化 ·SAD APP应用实现。 SAD服务信息LBS应用实现	
实绩	·有效地管理、改善各业务委托机构的服务流程		

HA: 健康环境产品

CRM: 顾客关系管理 (Customer Relationship Management)

TMS: 运输管理系统 (Transportation Management System)

LBS: 定位服务 (Location Based Services)

SAD: SHARP Authorized Dealer (售后特约店)

WMS: 仓库管理系统 (Warehouse Management System)

EDI: 电子数据交换 (Electronic Data Interchange)

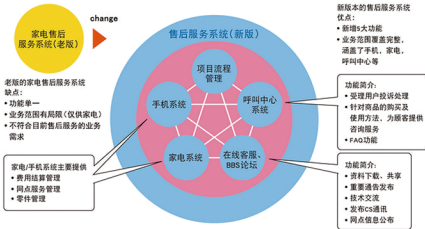
夏普深切知晓用户满意度的重要性，始终坚持以顾客立场和角度出发，并以此作为事业活动的重中之重。

夏普集团为了获得顾客信赖和不断提高顾客满意度（CS），充分考虑到在售后服务当中应不断提高维修技术，规范操作，服务态度。

### 家电售后服务系统的改善

以前的家电售后服务系统功能单一，业务范围有限，仅供家电维修，已经不符合目前售后服务的业务需求。新版本的售后服务系统新增了5大功能，分别是手机系统、家电系统、呼叫中心系统、在线客服BBS论坛、项目课程管理。业务范围覆盖完整，能够对应用户的各项需求，提高CS满意度。

工作流程管理系统架构完善，功能增强，无纸化管理，工作效率高，从而有力地保障了各项系统的正常运行，推进CS各项业务的顺利开展。



### 积极开展各项培训，导入效果确保体系

为了提高用户满意度，夏普对售后人员积极进行培训，令熟悉业务技能，缩短服务对应时间，以提高售后服务的质量。14年下半年期，在全国范围内进行了40场培训活动，涉及到中国29个省/直辖市，共有767人次参加培训。

为了保证培训效果，确保参加培训的销售人员能够把培训的内容运用到实际工作中去，夏普每个月都会安排监督人员服务同行，对网点的服务进行评分。对于分数不高的网点再次培训，培训后再次安排监督人员同行确认，确保培训知识的切实掌握。

### 重视加强服务意识，提高服务态度

提高售后用户满意度，不单单只靠过硬的维修技术，服务行为是否规范，服务态度是否端正，都是用户对我们的服务进行评价的标准。我们把“规范服务行为，提高服务态度”作为培训的重点。

为了确保培训品质，安排培训师赴日本总部接受培训，把先进的服务理念传达给中国的维修工程师。现场通过播放日本的服务视频，结合当地文化习俗，发现并改进我们的不足。通过培训现场进行模拟演练，让更多参加培训的工程师都能积极参与，规范自身服务。



礼仪行为规范培训现场一瞥

去年11月，有幸去日本接受了CS礼仪行为规范的培训，在和当地的优秀服务工程师的交谈中，有一段话令我感触颇深。

他说：

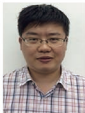
【售后服务最大的收获】

不是提成多少，不是晋升，不是完成任务，售后服务最大的收获是：你生活中多了一个信任你的人！

【售后服务最大的敌人】

不是价格太高，不是投诉你的客户，不是公司制度，不是没有零件，售后服务最大的敌人是：你的轻忽。

或许，因为国家的不同，因为文化习惯的差异，对于服务会有不同的定义，但一定有一个共同的特点，就是尊重用户，重视用户，只要在服务中体现了这一点，我们的用户满意度就会不断提高。



夏普商贸有限公司  
(SESC)  
售后技术课  
李冬雷

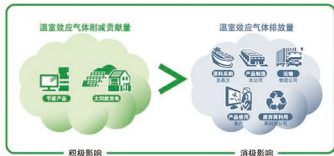
环境方针 以“扩大环境共享价值(GSV)”为目标

夏普将满足环境方面的社会需求与本公司的事业成长相关联并共享所产生的价值定义为“环境共享价值(GSV: Green Shared Value)”，作为环境方针，提出“扩大环境共享价值”。

作为为社会需求之一的低碳社会作贡献的措施，对温室效应气体排放源，除追求削减排放的法规对象“产品制造”外，还对应包含从原材料采购到产品使用等供应链整体相关排放量在内的国际标准“Scope3”，进行排放量的管理。

为了“扩大环境共享价值”，夏普以节能·创能产品造成的温室效应气体削减贡献量(积极影响)总是超过供应链整体的事业活动中的排放量(消极影响)为目标，推进环境措施。

■ 以扩大“环境共享价值(gsv)”为目标的措施



**扩大积极影响的措施**

- 节能产品**  
提高产品的节能性能
- 太阳能发电**  
推进能源解决方案事业

**降低消极影响的措施**

- 原材料**  
与交易方协作，推进绿色采购
- 产品制造**  
引入节能设备、推进节能活动
- 运输**  
改善运输手段和途径、装载方法
- 产品使用**  
普及扩大节能产品
- 废弃再利用**  
废旧产品再资源化

创造为解决环境领域课题作贡献的产品和服务

作为2020年以后防止全球变暖的国际框架，全世界都在进行各项举措，例如日本便提出到2030年为止，将温室效应气体排放量削减26%(2013年)的目标等。

预计在今后的经济增长中，为了达成此削减目标，需要以尚有节能余地的家庭及写字楼为中心，促进蓄电池及能源管理系统等的普及扩大，推进更加节能的对策。

夏普集团将环境问题的措施作为重要课题，在2013年度提出的“以创造和扩大环境共享价值(GSV)为目标的环境方针”的基础上，采取措施促进家庭和办公室使用的节能·创能产品的普及扩大。

今后，随着IoT(Internet of Things)时代的到来，夏普打算创造为解决环境领域各项课题作贡献的产品和服务，如基于电视、通讯、白电等技术、活用云协作的能源解决方案事业，实现人和家电新连接的创新产品等。



CS・环境推进本部  
本部长 安木 正志

商品・元器件环保设计 ～绿色产品指导方针～

夏普针对液晶电视、空气净化器、复合机等商品、液晶模块及各种传感器等元器件，分别制定环保方针，在全公司展开。

商品方面，从1998年起对环保型商品“绿色产品”，基于7项理念总结制定为《绿色产品指导方针》，在设计部门开始运用。对具体目标值等的指南《GP基准书》则每年更新，持续提高产品的环保性。

■ 绿色产品理念

节能・节能	节能・创性能优秀的商品	使用绿色材料・元器件	使用绿色材料・元器件的商品
节约资源	节约资源的商品	电池的环保性	提高电池・使用说明书・包装等环保性的商品
考虑再利用	考虑再利用的商品	可视化	环保性能、环保信息可视化的商品
安全使用・处理	可安全使用・处理的商品		

事例 2014年度机型 液晶电视 LCD-46NX265AHL环保性

2014年度在中国发售的液晶电视LCD-46NX265AHL基于绿色产品指导方针进行设计和开发，有如下环保方面的设计。



LCD-46NX265AHL

- 对应中国能效标准
- 待机时耗电 0.5W
- 不使用卤系阻燃剂
- 考虑到解体的设计

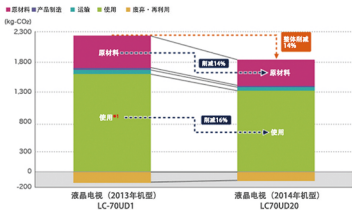
通过商品生命周期掌握和削减环境负荷

通过将商品生命周期中的环境负荷换算成CO<sub>2</sub>排放量来进行定量掌握，实施生命周期评价(LCA)，从而努力削减环境负荷。具体来说，由于以液晶电视为首的家电商品“使用时”的环境负荷较大，因此通过全力提高节能性能，有效推进环境负荷的降低。

另外，在商品和包装材料的设计上下功夫，通过追求轻量化、小型化、轻薄化，控制资源的使用量，努力降低采购和废弃阶段的环境负荷。

今后也将通过活用LCA，推进开发环境负荷更小的商品。

## ■ 液晶电视LCA数据、耗电等的变化



年耗电量※2	310kWh/年	260kWh/年
本体重量	55kg	44kg
包装材料容积	548L	516L

※1 使用时的CO<sub>2</sub>排放量用电力CO<sub>2</sub>排放系数0.570kg-CO<sub>2</sub>/kWh计算得出(出自:电气事业联合会发布的排放系数2014年度数据)

※2 根据《能源使用合理化相关的法律(节能法)》,以一般家庭平均视听时间(4.5小时)为标准计算得出的一年时间使用的电量(以AV模式为“标准”测量)

开展夏普绿色工厂 (ShGF) 措施

夏普将具备环保性的工厂应有的形态称为“绿色工厂”，在日本从1999年度、日本国外从2001年度，开展以10项理念为基础，记载基本方针和技术的《绿色工厂指导方针》和公司内部认证制度。

在引入高效设备等的硬件方面和合理运用·管理设备的软件方面共同推进措施，其结果是截止到2014年度，几乎全部工厂达到目标水平(超级绿色工厂)。

下一步将从2015年度起，以同时提高“环保性”和“作业安全水平”为目标，开展新的“夏普绿色工厂 (ShGF)”措施。

■ 绿色工厂理念

温室气体	温室气体排放降至最低	大气·水·土壤	对大气、水系、土壤的环境负荷降至最低
能源	能源消耗降至最低	自然共生	努力维持和恢复公司内外的自然环境
废弃物	废弃物排放降至最低	地区共生	谋求与地区共生
资源	资源消耗降至最低	环境意识	员工环境意识较高
化学物质	化学物质造成的环境污染和事故风险降至最低	信息公开	公开环境相关信息

中国工厂的环境措施

中国有5家夏普工厂，面向中国国内外生产产品和元器件。所有工厂均取得国际环境管理体系ISO14001认证，并每年发行各自的环境报告书。

在环境负荷方面，中国工厂占全世界夏普的比例为，温室气体排放12.5%，废弃物等的产生量8.1%，受水量14.6%。

中国工厂和日本环境推进部门之间定期召开环境信息交流会，对环境设施的运营、环境法规的对应进行协商和信息共享。

事例1 实施环境安全业务诊断

2014年度，对中国5家工厂进行了环境安全业务诊断。环境安全业务诊断，指的是对遵守环境法规的“环保业务”执行情况，及“作业安全”，由要点进行自我诊断及第三方进行诊断的业务。以2014年2月发行的《环境安全业务指导方针(中国版)》为基础，针对防止公害、废弃物处理、作业安全、紧急时对应、节能及防止全球变暖、现场确认等6个项目，日本出差人员和现场据点的环境负责人对各据点进行了诊断。

诊断的结果确认为全部据点均达到环境安全业务标准以上。在诊断中发现的各据点优秀事例将在定期召开的中国生产据点环境信息交流会上进行共享。



在上海夏普电器有限公司 (SSEC) 进行环境安全业务诊断

事例2 使用可重复使用的打包带，减少废弃物

南京夏普电子有限公司 (NSEC) 自2013年度起，将运输液晶电视时为保护商品，防止货物散落使用的缠绕膜换成可重复使用，防止货物散落的打包带，用于32寸和40寸等中型电视的运输。2014年度，在进行品质保证测试后，大型电视运输也可以使用防止货物散落的打包带，由此，目前用于除90寸以外的全部电视运输中。此项措施每年削减会成为废弃物的缠绕膜约20吨。



缠绕膜



打包带

负责人之声

原本缠绕膜使用后无法循环再利用，被直接当作废弃物处理，既污染了环境，又增加了出荷成本。为了减少对环境的污染，削减出荷费用，我们在中型电视上导入可循环使用的固定打包带，代替缠绕膜，费用削减效果明显。之后在大型电视上导入打包带，并对打包带的规格进行了改进。此项措施逐步减少了缠绕膜的使用，大大降低了废弃物的排出量和出荷费用。今后我们会不断改善，扩大应用范围，为环境的改善尽自己的一份力量。



NSEC 事业经理  
精密管理部 精密管理课  
课长 余朕



## 材料・部件采购供应链中的降低环境负荷活动 ～推进绿色采购～

电气产品由数百乃至数千个部件组成，其中含有各种化学物质。欧洲、中国和日本等，均要求对电气产品中含有的化学物质有禁止使用、标注、信息公开等义务。

为了对应这些环境法规，从材料和部件上提高环保性，需要在材料和部件供应商的协助下，推进绿色采购。2000年度制定了《绿色采购指导方针》，2005年度在与供应商的合同内容中加入遵守此指导方针的内容。2015年4月，指导方针的内容根据EICC<sup>※</sup>制定的《EICC行动规范》内容进行修订，由此将之前分别实施的《绿色采购调查》和《CSR采购调查》统一为《CSR・绿色采购调查》。

在中国，2012年度地区总部SCIC设立“绿色供应链推进室”，与中国工厂的资材和环境部门协作，在材料和部件供应商的协助下，对产品含有化学物质进行合理的信息共享和管理。

※ EICC(Electronic Industry Citizenship Coalition): 电子行业CSR联盟  
电子产业界协同推进供应链CSR的国际性非盈利团体。  
全世界电子产业界有100多家企业参加。

对冲突问题的基本方针

在刚果民主共和国(The Democratic Republic of the Congo:刚果(金)), 由于反政府武装势力对地方居民采取的非法行为及环境破坏, 在国际上成为重大问题。

反政府武装势力以在刚果(金)及其邻国非法开采的钽、锡、钨、金等矿产作为资金来源, 这些矿产被称为“冲突矿产”。为了阻断武装势力的资金来源, 2010年7月美国编写了《金融监管改革法 冲突矿产条款》, OECD<sup>※1</sup>发布了《尽职调查指导方针》等, 强烈要求在产品等中使用冲突矿产的企业进行合理的对应。

本公司作为国际社会的一员, 基于以下基本方针, 进行合理的对应。

为了不袒护刚果(金)冲突导致的侵犯人权及破坏环境等, 不采购及使用含有刚果(金)及其邻国非法开采的冲突矿产的原材料、部件、产品等, 并且为此采取合理的措施。

“冲突矿产问题”采取的措施

2012年度起, 通过参加日本电子行业团体——般社団法人电子信息技术产业协会(JEITA)的《有害矿产采购研讨会》等, 谋求与EICC/GeSI<sup>※2</sup>及日本汽车行业等相关行业在调查对应上的统一, 优先从本公司元器件业务相关的供应商开始, 采用行业标准的EICC/GeSI报告样本(现CFSI表单或CMRT<sup>※3</sup>)对冲突矿产的使用情况和冶炼厂进行调查。另外, 2013年度在《夏普推进供应链CSR指导手册》中对《对应冲突矿产问题》进行追加和修改, 要求供应商理解并对应本项措施的主要内容。

2014年度, 推进供应商积极参加JEITA主办的“冲突矿产调查说明会”, 另外, 在继续启发冲突矿产问题措施的重要性的同时, 引入了调查系统。

2015年度, 调查系统化进一步稳定, 为了提高调查效率, 提高对象矿产产国和冶炼厂名称等的信息精确率及合理的供应链对应, 推进负责任的矿产采购工作。

※1 Organization for Economic Co-operation and Development,经济合作与发展组织。

※2 促进供应链CSR的国外权威团体。

EICC (Electronics Industry Citizenship Coalition) 为电子行业, GeSI (Global e-Sustainability Initiative) 为通讯供应商及手机厂商的团体。共同致力于制定各种供应链CSR的促进方案。以2团体为母体, 成立专攻冲突矿产问题的团体CFSI(Conflict-Free Sourcing Initiative)。JEITA也作为伙伴协会成为其中的一员。

※3 Conflict Minerals Reporting Template, 冲突矿产报告模板。

## 营造便于工作、有劳动价值的、充满活力的工作环境

夏晋致力于培养、营造能够感受到自身的劳动价值，主动积极地活跃于职场并带动周围，无畏失败、将其拥有的能力最大限度发挥出来的人才和职场。

还有，支持工作与家庭并立，并努力营造员工身心健康、安全工作的就业环境。

## 尊重人权

## ■尊重基本人权和个人尊严的活动

夏晋加入了联合国倡导的“全球契约”，在人权、劳动标准的有关原则指引下在国内外推进相关工作。向新赴任的海外公司负责人发放包含尊重人权等内容的小册子，在海外，根据当地的法律法规等，推进各个公司内的人权方面的工作。

## ■重视对话的劳资关系

夏晋根据各国和各地区的法律法规，致力于在尊重员工参加工会和进行集体协商权利的基础上，进一步加强劳资间的信赖关系。

在日本，通过每月定期举行的劳资双方最高领导参加的“中央劳资沟通会议”、各事业所/关联公司的劳资沟通会议等，就经营状况及工作环境相关的劳资问题交换意见和信息。

在欧洲，为了对泛欧洲经营课题进行确认，每年举行“欧洲劳资沟通会议”。

在中国，自2008年劳动合同法施行以来，在涉及员工待遇等方面通过与工会协商来确定，并把工会作为合作伙伴，致力于和谐劳资关系的构建。

## 人才培养

## ■尊重员工的自主性和多样性的人事及教育培训制度

夏晋在秉持“人才是企业最宝贵的财富”这一理念的基础上，为有效发挥每一位员工的个性、工作热情和创造力，导入了尊重员工的自主性和多样性的各种人事制度和教育培训制度。此外，为了在今后经济快速发展的海外地区开展业务，夏晋正着力培养能够在世界各地发挥作用的全球化人才。

## ■促进员工成长的“中国人才开发中心”

中国人才开发中心正通过实施各项培训教育项目，促进率引地地战略推进的员工成长。包括针对不同层级的管理者的“中国管理者培训项目（CMP）”、培养替补干部的“夏晋中国领导力培训项目（SLP-C）”等项目。员工在认识自己的职业规划的同时，使自我的成长与公司的发展紧密相连。夏晋将这些项目作为一项综合人事政策不断推进。此外，在全球开展价值创造方面，正致力于培养产品制造人才以及技术型人才等专业人士。

## ■管理人才的培养——“中国管理者培训项目（CMP）”

这是根据岗位要求，目的是使员工掌握每个层级所需的管理技能而开展的培训项目。培训中所学经过评定，与各人的晋升进行联动，实现公平、透明的整体人事体系。

## ■领导人才的培养——“夏晋中国领导力培养项目（SLP-C）”

以培养能从经营视点捕捉并解决课题的领导人才为目的，导入了“夏晋中国领导力培训项目（SLP-C）”。该项目与知名大学的EMBA<sup>※1</sup>课程展开联动。通过授课、行动学习<sup>※2</sup>的形式，让学员系统地掌握必备的经营知识和技能。并结合各学员的职业规划因材施教，培养下一代领导人才。

※1 EMBA：Executive MBA将在职人员作为培育对象，是培养领导的专门、实践性经营学课程

※2 行动学习：以各自公司的事业课题为题材，以解决课题为目标的实践性教育手法



SLP-C培训会场一瞥

## ■专业人才的培养：面向技术人员、产品制造人才、整体解决方案营销人员、营销管理人员的培训项目

技术人员方面，提供各工作岗位需要掌握特殊技能的OJT（在职培训），还有以此为基础的电子电路、机构、软件方面知识的e-Learning（在线学习）学习。

此外，为了在中国各公司正确推广夏晋的产品制造、生产的革新手法、DNA，导入了“产品制造教练”制度。是由学员在经过一周集中培训后，到实际的工作现场将所学内容应用于生产革新，并经过工作内内容发表和综合测评，被认定为产品制造教练的人员今后负责对自己公司的员工进行产品制造培训及在职培训工作，并将培训加以推广的一种制度。

为了让从事技术、产品制造的全体员工正确认识到实现并保持高品质的重要性，夏晋引入了“追求卓越品质意识”的在线学习，为了打造令客户满意夏晋品牌，将继续努力贯彻强化卓越品质意识。

为顺应营销环境的变化，开展整体解决方案营销技能学习的培训，以及开展使营销管理人员具备财务、市场意识等综合性经营观点的培训。

<专题 在中国·东南亚地区实施全球营销培训>

夏晋在致力于销售额扩大的中国和东南亚地区，为扩大企业法人的销售版，以BtoB营业为对象开展“G-S 3”培训，2013年11月27人在泰国、2014年4月113人在中国接受了培训。

※3 G-S 3 = Global Sales, Strategy, Solution



参加培训的人员合影

## 在全公司开展多元化经营

### ■多元化措施

夏晋的多元化想法是基于公司的经营理念——“我们致力于挖掘公司中的每一个职工的潜力，以公司的发展和个人的幸福相一致为目标”，以每一位职工相互尊重彼此的个性，来创造新的价值，并与客户一起寻求面向未来的“创造生活的商品”的开发和服务紧密相连。

2004年，设立了“积极行动推进项目小组”，其不易限于为女性设立的“单一优待政策”，而是使之成为作为一个最大限度挖掘全公司员工能力为目标的商业战略并设置专门部门而启动的活动，2009年起扩充为包括培养和有效运用在日本工作的外籍员工、促进残疾人的雇佣、退休职工返聘等，把活动范围扩大到推进全集团多元化管理的“多元化推进小组”。

※4 不拘泥于以往企业内部及社会上的标准，通过导入多元化属性（性别、年龄、国籍等）以及价值和创意，迅速灵活地应对商业环境的变化，将企业的成长和个人的幸福结合起来。的战略。（摘自《日经连多元化·工作·规则研究会》报告）

### ■多元化体系的想法

- ①多元化管理是“有效运用多元化人才战略”，也是“经营战略”。
- ②多元化是建立在经营理念的基础上的。
- ③为有助于女性、（在日本工作的）外国人、残疾人、老年人施展才能，制定和推进不同类型的制度体系。
- ④致力于具有连贯性的多元化体系的推进。
- ⑤作为多元化推进的基础，谋求“平衡工作与生活的支援制度”的渗透和巩固。
- ⑥营造能够包容接纳多元化的公司内部环境。



### ■推动女性员工施展才能的举措

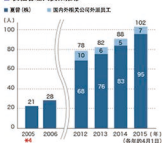
2005年度起作为“女性员工的实战化项目”，通过推进女性领导的素质计划及加强培养女性管理职人才等措施，2011年度诞生了夏晋创业以来的第一位女性执行董事，2013年诞生了第一位女性董事及外国籍女性高级管理人员。为了进一步扩大女性高级管理人员人数，公司将继续积极推进相关举措。

■全体女性员工中主事（准管理职）占比<sup>※1</sup>



※1 仅夏晋（株）

■女性管理人员数推移



■推动（在日本工作的）外籍员工能力提升

随着经营全球化的发展，夏普正在实施更符合现场需求的全球化人才储备措施和有计划性地人才培养措施。早在过去夏普就开始扩大录用留学生和外国人。现在已有来自20个国家的约100人活跃在各部门的各个工作岗位上。

中国主要公司的男女比例构成

（截至2014年3月末）

时间	董事、管理人员		非管理人员（正式员工）		全体	
	男性（%）	女性（%）	男性（%）	女性（%）	男性（%）	女性（%）
夏普商贸（中国）有限公司 （SESC）（销售公司）	76.5	23.5	57.3	42.7	60.0	40.0
夏普办公设备（常熟）有限公司 （SOCC）（生产公司）	89.5	10.5	31.1	68.9	33.8	66.2
南京夏普电子有限公司 （NSEC）（生产公司）	67.7	32.3	63.2	36.8	63.5	36.5
无锡夏普电子元件有限公司 （WSEC）（生产公司）	63.7	36.3	38.4	61.6	40.2	59.8

推进劳动安全卫生管理体系的导入

夏普为能做到事前筛查、消除并降低发生职场事故的潜在风险，进一步渗透和落实“安全优先”的思想，开始推进“劳动安全卫生管理体系”的导入。截至2014年度末，日本的10个生产事业所/相关公司已取得OHSAS18001<sup>※2</sup>认证。

在非生产事业所及相关公司方面，为了和生产事业所一样导入“安全优先”的思想和机制，实施了“职场风险筛查调查”，并各自开展筛查出的潜在风险加以改善等的举措。

此外，海外生产公司也在不断努力取得OHSAS18001 或所在国的管理体系的认证，并致力于提高劳动安全卫生管理的水平。在中国，无锡夏普电子元件有限公司（WSEC）已于2009年12月取得了认证。

※2 劳动安全卫生管理体系的认证规格之一，是现在国际上最为通用的规格。

#### 在中国开展的社会公益活动

夏普中国2006年设立“夏普慈善基金”，截止到2014年累计捐赠善款约730万元，持续开展夏普产品捐赠、颁发奖学金、清扫·植树活动以及环保教育等社会公益活动。



2015年8月 在上海市慈善基金会举行捐赠仪式

#### 教育领域的举措

##### 开展夏普奖学金活动

2006年开始中国夏普集团协同上海市慈善基金会在上海、常熟、无锡、南京和北京的12所重点大学推行实施奖学金活动，帮助那些经济困难、品学兼优的学子顺利完成学业。截至2014年的8年里，累计投入资金近300万元，向12所大学的约1,240名大学生颁发了“夏普奖学金”，解决了他们在学习、生活上的“燃眉之急”。获得奖学金的学生们都表示因为有了夏普的资助，经济上得到了很大的缓解，精神上也受到了莫大的鼓舞，会更加坚定地向着目标努力奋进。

资助往往成为莘莘学子求学道路上的拦路虎，公司希望通过该活动，向担负着未来重任的求学者们给予经济上的扶持，鼓励他们要刻苦学习、知恩图报，希望他们学有所成，再将这份爱心传播到需要帮助的人，希望他们健康成长、再回报社会。同时希望为实现中国的教育和经济社会的协调发展作贡献。

2015年10月，中国夏普集团又将投入25万元，开展新一轮的夏普奖学金活动。今后公司会继续开展本活动以资助更多在求学路上受经济问题困扰的莘莘学子们，帮助他们顺利完成学业，未来利用所学为国家的建设和社会的发展、贡献自己的智慧和力量。



无锡地区颁奖仪式



南京地区获奖学生

##### 小学生环境教育活动

夏普为了在全球范围内推广社会公益活动，并积极应对世界性的环境问题，由世界各地的夏普员工担任讲师，以地球变暖问题及生态保护等为主题对小学生进行环境教育。本活动自2006年开始在日本实施，中国方面从2008年7月开始在上海、常熟、无锡、南京进行试点，成功实施了“小学环境教育”，并于2009年4月正式展开，同时不断听取意见进行改进。

截至2015年7月，已在上述4座城市共计179所小学实施由夏普中国雇员担任讲师的“小学环境教育”活动，听课学生已超过14,000人。



上海市金陵小学



无锡市滨湖区埭影小学



### 利益相关者的心声

中国关心下一代工作委员会儿童发展研究中心、上海市慈善基金会、上海市关心下一代研究中心、夏普（中国）集团主办的“夏普小学生环境保护教育活动”于2008年7月正式启动。至今7年了。2014年8月-2015年7月在上海、南京、无锡、常熟）共16所小学开展环境教育课，孩子们在生动活泼的教育过程中，了解了如何防止地球温暖化、新能源（太阳能发电）、回收再利用、如何节约用电的方法。一切要从我做起，从身边做起。7年来，至今共有179所学校、14,000名小学生参加环境保护教育活动。我能够成为夏普小学生环境保护教育活动的一员，感到非常荣幸。我在不断地学习中深深地体会到环境是人类生存和发展的基本前提。该活动参与单位无锡市妇联、南京市妇联、常熟市妇联、环保局、教育局在教育活动中，都形成共识、做好组织、宣传、发动工作，保证了环境保护教育活动的顺利开展。让孩子们树立“能帮助保护地球环境”的愿望。以自己的行动—垃圾分类、不用塑料袋用环保袋、节约用电、植树、向周围的人宣传—做一名环境保护的小卫士。



上海市关心下一代研究中心  
秘书长 包水娟女士

### 定向资助贫困生

2015年5月，南京夏普电子有限公司（NSEC）和工会向南京市高淳县的9名贫困生资助了每人2,000元。

从2009年开始，公司通过南京市高淳县慈善总会的协助，每年持续向9名品学兼优的贫困学生进行经济资助，一直资助到他们完成高等教育。今年为止，公司已累计资助贫困生16人，总额累计66,000元。今后我们还会继续开展这一活动，争取帮助更多贫困学生。



## 社会福利领域的举措

### 江苏省、上海举措事例：公司产品捐赠活动

自2006年以来的8年间，夏普中国集团向网点所在地区的231家卫生医疗单位等捐赠了液晶电视、空气净化器、夏普产品，合计约9630台（约达195万元）。

2015年，夏普中国集团向上海、南京、无锡、常熟地区的11家公立医院、福利院捐赠了74台空气消毒机。产品所搭载的净离子群技术是夏普公司于2000年发明的，通过释放正负离子分解、祛除空气中的浮游霉菌及病毒，其卓越的消毒功能为院方营造了一个清洁卫生的就医和居室环境。

该活动获得了院方和社会各界的一致好评，受赠单位对夏普产品的卓越品质给予了肯定。今后，夏普中国集团仍将继续开展此类活动，在支援院方完善设备的同时，为地区社会的医疗、福利事业贡献力量，造福社会群众。



向南京市儿童福利院捐赠 (SOCC)



向无锡市社会福利中心捐赠 (WSEC)



向南京市儿童医院捐赠 (NSEC)



向上海儿童医学中心等6家单位捐赠 (上海)

除了以夏普中国集团名义开展的产品捐赠活动以外,其他地点也自发地开展了产品捐赠活动。2014年4月,夏普办公设备有限公司 (SOCC) 向常熟市红十字会捐赠了10台空气净化器。2015年1月,上海夏普电器有限公司 (SSEC) 向上海市长宁区的32家公立幼儿园捐赠了空气净化器共计150台,为维护幼儿的健康作出了很大贡献。2014年4月,夏普办公设备有限公司 (常熟) 有限公司 (SOCC) 也向常熟市的第一、第二人民医院捐赠了5台空气净化器。



向常熟市红十字会捐赠 (SOCC)



向宝山区幼儿园捐赠 (SSEC)

#### 上海举措事例: 向孤儿院捐赠电器产品

2014年10月,夏普 (中国) 投资有限公司 (SIC) 和工会向上海家百凉儿童中心捐赠了夏普液晶电视和洗衣机。

该儿童中心成立于2011年,是民间自发的组织团体,帮助各地儿童福利院医治和教养被遗弃的残疾孤儿,为她们提供生活场所。

希望通过本次的产品捐赠,完善儿童中心的硬件设施,为孩子们提供更干净、更便捷的生活环境,同时也希望孩子们早日康复、找到好的归宿。



捐赠活动现场 (SIC)



#### 上海举措事例：员工献血活动

2014年8月，上海夏普电器有限公司（SSEC）在接到浦东新区政府的无偿献血活动通知后，积极组织、鼓励员工参加。经过体检合格的40名员工进行了无偿献血。

为缓解血库的库存压力，上海市政府每年都会通过区基层组织企业职工参加无偿献血活动，自1999年起SSEC每年都积极响应。这充分体现了夏普公司强烈的社会责任感和爱心奉献的精神。



献血活动现场 (SSEC)

#### 南京举措事例：继续开展“助残义购残疾人手工艺品”活动

2014年12月至2015年1月，南京夏普电子有限公司（NSEC）继续与南京市夫子庙街道莲子营社区合作开展了“助残义购残疾人手工艺品”活动。公司将社区内残疾人的手工艺品拍摄成照片制成宣传海报在社内宣传，员工们纷纷购买了自己中意的作品，献出了一份爱心。活动所得款额则通过莲子营社区交予作品制作者本人。

NSEC自2009年首次开展该活动以来，得到了热衷于公益事业的志愿者的积极响应，累计义购额约18,500元，使得活动地区的残疾人感受到来自社会的真挚关爱，突破了闭塞的世界，体现了自身价值，从而更加热爱生活。



宣传海报

### 环境领域的举措

作为企业市民，夏普在“满怀诚意和创意，创建有益于人类和地球的企业”这一“环境基本理念”的指引下，致力开展保护地球环境的事业活动，还有植树造林活动及各种环保活动。

#### 植树造林活动

夏普一向重视生态环境的改善。在中国发展事业的同时，作为社会贡献活动的一环，在土壤生态环境不断恶化的华北、内蒙古等地区积极开展植树造林活动。夏普中国自2007年起和中国林业与环境促进会携手在天津市武清区开展了“夏普中日友谊林”植树造林活动，4年共营造400亩的防沙林、种植速生白杨树共计2.96万棵。2011年起活动转移到地处海拔1100米高的内蒙古呼和浩特市和林格尔县，因为这里一年当中多是强风肆虐，加上自古土壤贫瘠、沙化严重、草木难生，成为沙尘源头之一。2013年5月共造林50亩。培植生长快、适应性强的樟子松5,500株，夏普在天津武清区和内蒙呼和浩特市和林格尔县已累计植树57,100株。夏普公司希望通过持续开展这样的活动，改善当地的土壤环境，有效地防风防沙，同时为推动“三北防护林工程”的建设，改善西北部生态环境作出贡献。



今天中国代表亲赴内蒙古植树现场



“中日友谊林”

2014年11月，夏普（中国）投资有限公司（SCIC）工会组织了90名员工和子女在上海世纪公园进行了清扫活动。大家分组对散落在路边、草坪上的塑料袋、废纸等垃圾认真进行了拾捡。大家都怀着极高的参与热情为美化社会环境贡献了自己的一份力量。

12月，上海夏普电器有限公司（SSEC）也在上海野生动物园开展了清扫活动，共有32名员工参加。

通过开展这样的活动，在具体的行为实践中增强了员工的环保意识和责任感，也提高了员工的集体荣誉感和凝聚力。



上海世纪公园清扫活动（SCIC）



上海野生动物园清扫活动（SSEC）

# SHARP

夏普(中国)投资有限公司

〒100028

北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场F座3层

<http://www.sharp.cn>

■联系我们

电话: +86-10-8521-5188 传真: +86-10-6588-0601

2015年9月发行