

Canon

Delighting You Always

感动常在 **佳能**

送
幸福
大片



CSR
2020 - 2021

佳能(中国)
企业社会责任报告



2009



2010



2013
-2014



2012
-2013



2011
-2012



2014
-2015



2015
-2016



2016
-2017



2017
-2018



2018
-2019



2020
-2021



2019
-2020



责任历程 十二年

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”）发布的第十二份企业社会责任报告，披露佳能（中国）及在中国大陆地区法人在经济、环境和社会等方面的工作绩效。此外，本报告部分内容涉及到佳能股份有限公司（以下简称“佳能”或“佳能集团”）的信息。为了使您对佳能（中国）有更加直观的了解，本报告添加了超链接和二维码，您可以进一步了解到相关内容。

时间范围

本报告以佳能（中国）2020 年统计数据为主，部分内容追溯以往，并延伸至 2021 年 6 月。

编制依据

报告编制参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》、中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015）、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）、《电子信息行业社会责任指南》（SJ/T 16000-2016）、《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》（CEFI-CSR1.0）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”
佳能（苏州）有限公司简称“佳能苏州”
佳能医疗系统（中国）有限公司简称“佳能医疗”
佳能医疗器械（大连）有限公司简称“佳能医疗大连”

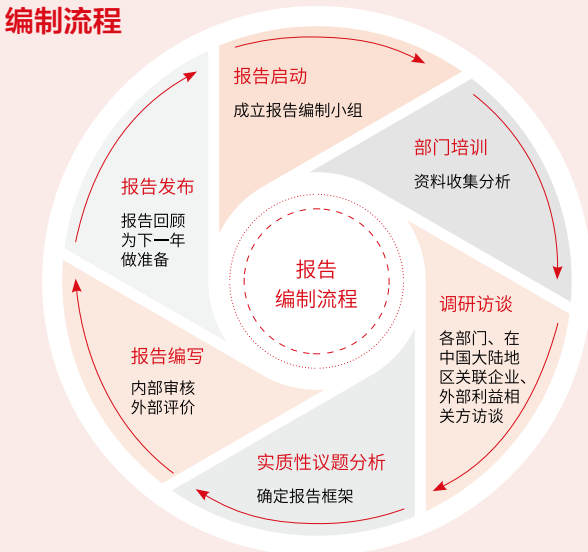
数据来源

本报告所引用的数据来源于佳能（中国）有限公司、佳能珠海有限公司、佳能大连办公设备有限公司、佳能（中山）办公设备有限公司、佳能精技立志凯高科技（深圳）有限公司、佳能（苏州）有限公司、佳能医疗系统（中国）有限公司等公司的内部正式文件和相关统计。

联系方式

公司：佳能（中国）有限公司
邮编：100026 电话：010-85139999
地址：北京市朝阳区针织路 23 号楼
中国人寿金融中心 33 层
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

编制流程



封面故事



送幸福大片

幸福都是奋斗出来的

每个幸福的时刻，都值得被记录。

在此起彼落的快门声中，一幕幕幸福影像被一一定格。

国家实施精准扶贫战略，为基层农村生活、环境带来了巨大的改善，带领村民脱贫致富，而影像又如实记录下了基层农村逐梦前行的过程。

针对贫困山区照相馆少、群众照相难的问题，佳能（中国）积极发挥影像技术优势，联手广东新快报社和广东省摄影家协会开展“送幸福大片”活动，免费为村民拍摄照片。自 2011 年 1 月活动开始以来，先后为广州、深圳、清远、阳江、茂名、汕头、中山、英德等地的村民拍摄“全家福”。

一张“全家福”，不仅代表着一份美好的回忆，更是对一家人幸福团圆的记录，镌刻下一家人的团结、和谐与美满。

每一位前来拍摄的村民，脸上洋溢着幸福快乐的的笑容，这是对佳能（中国）影像公益行动最大的肯定。佳能（中国）希望用镜头记录村民幸福的笑容，传递“大笑”文化，让更多的人感受到影像的魅力和欢乐，更让乡村文化建设发挥出凝聚人心的作用。

佳能（中国）也将携手更多的利益相关方，走进更多的山区村落，拍摄更多的“全家福”，用影像点亮乡村振兴之路，一起踏上共同富裕之路。

让我们一起用影像见证，与时代同行。

目录 CONTENTS

高管致辞	02
关于佳能	06

1

坚守

成为更好的自己



责任专题：红色激情，大笑文化创未来

10

责任管理，持续发展笑盈盈

14

正道经营，诚信为本笑常在

20

2

共生

遇见更好的自己



责任专题：笑对成长，共同探索商业新模式

26

风雨同舟，谈笑风生共发展

28

倾心关怀，欢声笑语暖心头

32

3

创新

迎接更好的世界



责任专题：笑迎多样，共护绿色地球村

42

匠心产品，定格笑容铸精品

44

呵护自然，绿水青山笑开颜

54

影像公益，微笑守护传大爱

60

未来展望	64
附录	65

高管致辞

“秉持‘共生’理念，佳能将不断推动业务组合转型，开辟更广阔的发展新空间，立志与全世界利益相关方携手创造美好的未来。”



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

2020 年，一场突如其来的新冠肺炎疫情肆意蔓延，成为人类有史以来的大灾难。在这一年中，人们表现出的坚强与忍耐成为了最难能可贵的品质。面对如此逆境，佳能的业绩出现了大幅下滑，全年销售额和利润锐减。疫情影响下的停工停产导致多功能办公设备、激光打印机等产品需求明显萎缩。而相机设备、有机 EL 显示装置等工业设备虽然保持了旺盛的需求，但由于海外出行受限，难以往客户的业务现场实施安装，业绩举步维艰……另一方面，在家办公和在线学习日益普遍，喷墨打印机迎来喜人的大幅增长，新产品全画幅微单相机大热，取得了远超预期的好成绩。

开启全球优良企业集团构想第六阶段

2021 年是佳能新的五年计划“全球优良企业集团构想第六阶段”的开局之年。全球经济形势虽有所好转，但未来之路仍不甚明朗。面对未来，我从不悲观消极，我坚信人类的智慧和创新的力量。古往今来，智慧与科技的融合创新一直是推动社会变革车轮滚滚向前的力量源泉，不断催生新的产业，各种创新持续促进经济发展，孕育出灿烂的文化。即使在新冠疫情阴霾密布的今天，创新的脚步也从未停止。数字化已全面渗透到社会的各个领域，我们的生活也变得更加便捷和丰富。同时，作为刺激经济复苏的措施之一、旨在实现去碳化社会转型的“绿色复苏”计划也备受瞩目，预示着一个新市场即将蓬勃发展。在这些社会需求巨变的背景下，佳能将进一步强化创新，提供更具价值的产品和服务。

自 1937 年成立以来，佳能在创新之路上从未停歇，一直以创新顺应时代需求，不断扩大业务领域。在创业之初，佳能照相机给人们的生活增光添彩；在经济高速发

展时期，佳能的复印机和传真机提升了办公生产力；佳能半导体制造设备的开发更是在电子工业发展史上留下了浓墨重彩的一笔；伴随着 IT 技术浪潮，佳能再次实现了所有产品的数字化，全力支持信息化社会。

与全世界和人类共生

佳能的企业理念是“共生”。“共生”的含义是指不拘泥于文化、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”的社会。因此，我们必须把握当下，将“创造新价值、解决社会问题”“保护地球环境”“人与社会和谐共处”作为我们的工作重心，以全新视角实现“与全世界和人类共生”的企业理念。

遍布世界各地的佳能员工扎根当地，怀着企业公民的主人翁意识和责任感，自主思考，努力奋斗。佳能将创始之初的“三自精神”——“自发、自治、自觉”作为行动方针，代代相传。我非常骄傲地看到全球佳能人正在携手各地分公司、合作伙伴以及客户，秉承“三自精神”，为实现共生理念而拼搏奋斗。

目前，全球的疫情仍持续蔓延，但我坚信凭借创新之力，人类一定能最终战胜这场灾难。佳能将继续坚守“共生”理念，一如既往地与客户和利益相关方积极对话，直面各种挑战，为实现理想社会全力以赴。为此，我们将进一步加强业务转型、开拓创新，持之以恒地为技术发展贡献力量，努力成为深受全世界人民喜爱和尊重的企业。

我们衷心希望继续得到大家的全力支持，共赴美好未来！

高管致辞



佳能（中国）有限公司
董事长兼首席执行官

小泽秀树

“佳能（中国）将一如既往地不断进取，勇于创新，把越来越好的产品和解决方案带给日新月异的中国市场，与中国社会共生共赢，一起拥抱更加美好的未来！”

2020 年是极不平凡的一年，面对新冠肺炎疫情，佳能（中国）向抗疫前线捐赠医疗设备和防疫物资，希望通过自身医疗影像技术及设备的优势，全力支持前线医院的疫情防控工作，做好客户服务，携手伙伴共同战疫，将“佳能量”传递给利益相关方，为疫情防控和复工复产贡献一份力量，让感动常在！

坚守初心，传递“佳能量”与感动。作为一家长期在中国经营发展的企业，我们一直以来坚持通过各种方式与利益相关方沟通，传递感动。2021 年 5 月 8 日在世界微笑日当天，佳能（中国）发布了“大笑”企业文化战略，将大笑的理念注入到“感动常在”（“Delighting You Always by Big Smile”）中，让利益相关方和佳能一起“笑”起来，通过“大笑”获得愉快的心情和健康的身体，向社会各界传递正能量、“佳能量”。我们同时加强社会责任管理，主动倾听利益相关方的期望和诉求。我们以守法规经营为最基本的道德底线，宣传 ZD（Zero Dishonesty，零不诚实）文化，将 ZD 变为全体员工的日常行为，为企业的合规经营保驾护航。

共生共享，努力打造“责任共同体”。一方面，我们坚持以“共生”理念为指引，赋能伙伴，将企业社会责任理念充分融入供应链管理的各个环节，不断加强供应商社会责任意识，与经销商展开创新合作，提升经销商市场竞争力，促进经销商业务多元化发展，共同应对市场新的挑战；另一方面，我们努力激发员工的想象力与创造力，持续培养未来的精英人才，进一步强化本地

化人员管理，为公司发展带来更多新想法、新创意和新机遇，与公司共同成长！

创新发展，开启更加美好的明天。面对中国经济的快速发展和用户的消费需求升级，我们积极寻求变革，将办公、印刷、安防、医疗作为业务发展的新引擎，结合用户需求，以及技术应用的前景和趋势，研发更加适合中国市场的新产品，为用户推出创新型综合解决方案，带来更多相关先进的智能化影像产品、技术、标准和经验。我们同时通过“红色激情日（Passion Day）”“早问候”“快闪舞”等多样化的活动不断渗透和深化，让员工在保持身心健康的同时，用挑战精神激发出更多的热情和积极向上的能量，去服务客户，感动客户！

围绕“Action for Green（为绿色而行动）”愿景，我们系统开展节能减排工作，助力碳达峰、碳中和目标的实现，同时积极组织参与“佳能爱鸟计划”，保护生物多样性，建设更加绿色的家园。此外，我们还发挥影像技术专业优势，持续推动影像公益战略的实施，开展多样化的志愿帮扶行动，助力社区更加和谐健康地发展。

新阶段，新格局。新时代，佳能（中国）也进入新生。新生命的开始，生机盎然，万物生长，更是富有发展前途的新能量，是一切希望的开始。佳能（中国）将一如既往地不断进取，勇于创新，把越来越好的产品和解决方案带给日新月异的中国市场，与中国社会共生共赢，一起拥抱更加美好的未来！

关于佳能

精彩佳能

佳能以精湛影像技术为利益相关方提供从输入到输出的富有魅力的全线影像产品及服务，并持续培育光学技术与影像处理技术，广泛拓展事业领域，为产业与社会进一步发展做出贡献。

专业设备

佳能将影像技术广泛应用于佳能的可换镜数码相机、广播器材、专业显示设备、CT诊断设备等。多年光学影像的积淀让佳能在医疗领域大显身手，通过尖端的医疗技术让更多人拥有健康与快乐。



个人消费产品

激情、震撼、甜蜜、温暖，当幸福降临，佳能将生活的美好一一珍藏，让感动常驻心间。佳能凭借先进的影像技术，打造从输入到输出的全线影像产品，让人们不仅能随时捕捉所想所见，享受创作的乐趣，并能输出高品质影像，留下恒久感动。



产业设备

佳能以光学技术和影像处理技术为核心，拓展事业领域，提供支撑 IoT 基础技术、制造业的半导体曝光设备、OLED 面板制造设备等高性能、高品质的产业设备，为产业与社会的进一步发展做出贡献。



办公产品

凭借在商务领域的深厚积淀，佳能为不同行业量身定制商务解决方案。无论小公司还是大企业，都可以找到适合自己的办公产品。同时，先进的技术带来更加智能便捷的操作体验，工作因此更加高效轻松。



佳能在中国

佳能的中国事业始于上个世纪 70 年代。从最初的技术合作到独资建厂再到成立销售公司，经历了多种经营模式的探索。1997 年 3 月，佳能（中国）有限公司成立，全面负责佳能在中国市场销售的各项工作。经过多年努力，已基本建成包括华北、华东、华南三大区域总部在内的 13 个分支机构以及展厅、快修中心、快捷服务站等，形成了覆盖全国的销售和服务网络。业务范围涉及影像系统产品、办公产品、产业设备以及智能 IT 解决方案等多个领域，并在不断拓展符合中国消费者需求的新业务。佳能（中国）深深植根于中国市场，致力于成为一家被中国人民所信赖、尊敬的企业。

佳能在中国大陆地区企业分布



生产公司 **7** 家

- 佳能大连办公设备有限公司
- 佳能机械（大连）有限公司
- 佳能医疗器械（大连）有限公司
- 佳能（苏州）有限公司
- 佳能精技立志凯高科技（深圳）有限公司
- 佳能珠海有限公司
- 佳能（中山）办公设备有限公司



销售公司 **5** 家

- 佳能（中国）有限公司
- 佳能医疗系统（中国）有限公司
- 佳能电子元器件材料贸易（上海）有限公司
- 佳能光学设备（上海）有限公司
- 佳能商务科技（广东）有限公司



研发公司 **4** 家

- 佳能创新科技（北京）有限公司
- 佳能医疗系统研究开发（大连）有限公司
- 佳能（苏州）系统软件有限公司
- 佳能信息系统（上海）有限公司

1 坚守

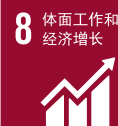
成为更好的自己

佳能（中国）积极强化自身的可持续发展能力，发布“大笑”企业文化战略，传递大笑文化，加强社会责任管理，严守合规底线，以诚信经营保障企业的可持续发展，携手利益相关方一起健康、快乐地成长发展，将“感动常在”不断延续。

我们的行动

- 推出“大笑”企业文化战略
- 强化社会责任管理
- 坚持合规运营

联合国 2030 年可持续发展议程



我们的成效

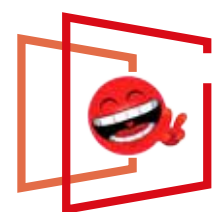
经济合同履约率 **100%**

年度重大守法合规

负面信息数量为 **0**

反不正当竞争行为和

反垄断措施的法律诉讼总数为 **0**



责任专题

红色激情，大笑文化创未来

佳能始终秉承“共生”的企业理念，不断贴近消费者及行业、企业用户，以“感动常在”的品牌形象持续为利益相关方带来欢乐和温暖。佳能将“大笑”融入到了企业 DNA 中，2017 年佳能启动“大笑行动”，倡导健康向上的生活态度。2021 年，佳能将“大笑行动”进一步升级，推出了“大笑”企业文化战略，这是佳能在后疫情时代积极履行企业社会责任的一次创新之举，希望借此倡导乐观向上的生活态度，并向社会传递感动与正能量，让世界变得更美好。



“笑是照片中的一个表情，更是一份定格的美好回忆。影像是记录、留存美好笑容的载体。作为以影像技术和产品见长的公司，佳能倡导各个利益相关方与佳能一同大笑起来，开启更加积极、健康、乐观的生活，留下生活的感动。”

——佳能（中国）
董事长兼首席执行官
小泽秀树

“大笑”传递正能量

笑一笑，十年少。佳能一直以来坚持倡导“大笑文化”，因为“大笑”能让人健康，特别是在疫情防控新常态的今天，健康变得更为重要，所以“大笑”也更应该被提倡。此外，当前社会工作生活节奏快、压力大，尤其在后疫情时代，积极向上的乐观态度更显得弥足珍贵。“大笑”能帮助人们放松、释放压力。佳能也希望用自己的方式向人们传递“大笑文化”，号召大家和佳能一起“大笑”“大健康”。

作为一家影像公司，佳能也鼓励人们能拿起手中的相机，随时随地去拍摄和记录人们的灿烂笑容，带动更多的人关注“大笑”、感受“大笑”、一起“大笑”，用积极乐观热情的心态面对生活。

“大笑”标识

用笑容开启美好的一天。“红色激情（Red Hot Passion）”是佳能一直以来所遵循的企业文化方针，佳能希望借助“红色”这一色彩语言和富有激情的态度，鼓励员工将积极的企业文化精神融入到每一天的工作中。佳能“大笑”企业文化标识中憨憨、完整露出 8 颗牙齿的标准“大笑”表情采用了佳能传统的红色，该标识搭配上“和佳能一起笑（Big Smile With Canon）”的口号，别具一格的佳能专属大笑 IP 就此诞生，形象地传递佳能“热情”“问候”“大笑”“挑战”等积极的企业文化精神。

在“大笑”企业文化战略发布之际，在曾经为纪念和庆祝“感动常在”企业标语诞生十周年而创作的《感动常在歌》的基础上，佳能发布了最新“大笑版”视频，小泽秀树董事长亲自出镜参与录制，透过快乐的节拍与欢乐的影像，用灿烂的“大笑”带来满满的正能量。



象征佳能“大笑”企业文化战略的笑脸标识



扫一扫，观看“大笑版”《感动常在歌》MV



“笑是拉近人与人距离最有效的方式，佳能‘大笑’行动既体现在销售和产品体验的服务过程中，也通过一些令人期待的方式，让更多的人参与进来，一起感受‘大笑’的美好。”

——“大笑体验角”活动参与者

“大笑体验角”活动

从 2021 年 5 月 8 日“世界微笑日”开始，佳能在北京、上海、广州等全国多个快修中心和展厅同时开启了“大笑体验角”活动。邀请客户亲身体验佳能 SWS（Smart Workspace Solution）“佳创空间”智能 IT 解决方案中的“笑脸识别”功能，并赠送“笑脸”元素纪念品。希望通过真实的体验，让利益相关方用一个满分的“大笑”，留住一天好心情。



佳能“大笑体验角”活动

产品和解决方案融入“大笑”元素

长期以来，佳能不仅在公司内部积极贯彻“大笑”企业文化，通过多样的活动让员工在“大笑”的氛围中充满活力地推进工作。同时，也将“大笑”融入到越来越多的产品、解决方案及服务中，为用户带去活力与温暖。在佳能 SWS (Smart Workspace Solution) “佳创空间”智能 IT 解决方案，以及打印与成本管理方案 uniFLOW 中已经融入“笑脸识别”功能，包括笑脸门禁和考勤、笑脸测温、笑脸会议室预约管理、笑脸访客登记和笑脸打印等，希望将“大笑”所包含的正向情绪价值传递到客户服务中。

“感动常在” “笑容常驻”

“大笑”企业文化战略作为佳能（中国）企业文化发展的一项核心价值，贯穿于佳能在经营、销售、服务与企业社会责任活动等各个方面。在拍摄方面，佳能开启了“拍照口号征集”活动，寻找能够带来欢乐的音效内容；在售后服务方面，佳能在全国上百个城市开展“百城微笑送佳福”活动，包括佳能打印机免费清洁保养、以旧换新、延保服务促销等多种利好服务。

佳能将“大笑”融入员工的工作和生活中，通过电梯问早、感谢卡等活动，使员工在工作 and 生活中充满活力、充满热情、勇于挑战、敢于行动，并将这种积极的情绪传递给消费者。



佳能将“大笑”元素融入产品与解决方案中

佳能也将“大笑”企业文化战略延伸至各类品牌活动、公益活动、展会及行业领域，借助更加多样化的平台巩固、深化公众对于佳能“大笑文化”的认知，为更多利益相关方带来积极的影响。



佳能将“大笑”延伸至各类品牌活动、公益活动、展会及行业领域

2021 年 3 月 28 日，佳能（中国）联合 DP 健身在上海开启了“大笑点亮健康生活”主题系列活动。活动在 DP 健身线下体验店开展。佳能时刻从消费者的需求出发，通过多样化、定制化的产品与解决方案满足用户需求的同时，也通过“大笑”“大健康”的理念倡导积极、正向的生活态度。佳能力图通过形式多样的活动，将这种快乐向上的精神与身边的亲朋好友乃至更大范围内进行分享，传递更多喜悦和感动，从而为用户输入源源不断的健康“佳能量”。



未来，佳能将在更多领域以更加多元化的形式融入“大笑”文化，并在倡导乐观生活态度、向社会传递正能量的同时，为利益相关方赋能，以更积极、更长远的眼光和行动，促进影像、健康医疗、教育、产业设备等行业在新常态下的变化与革新，保持长期健康、可持续发展。



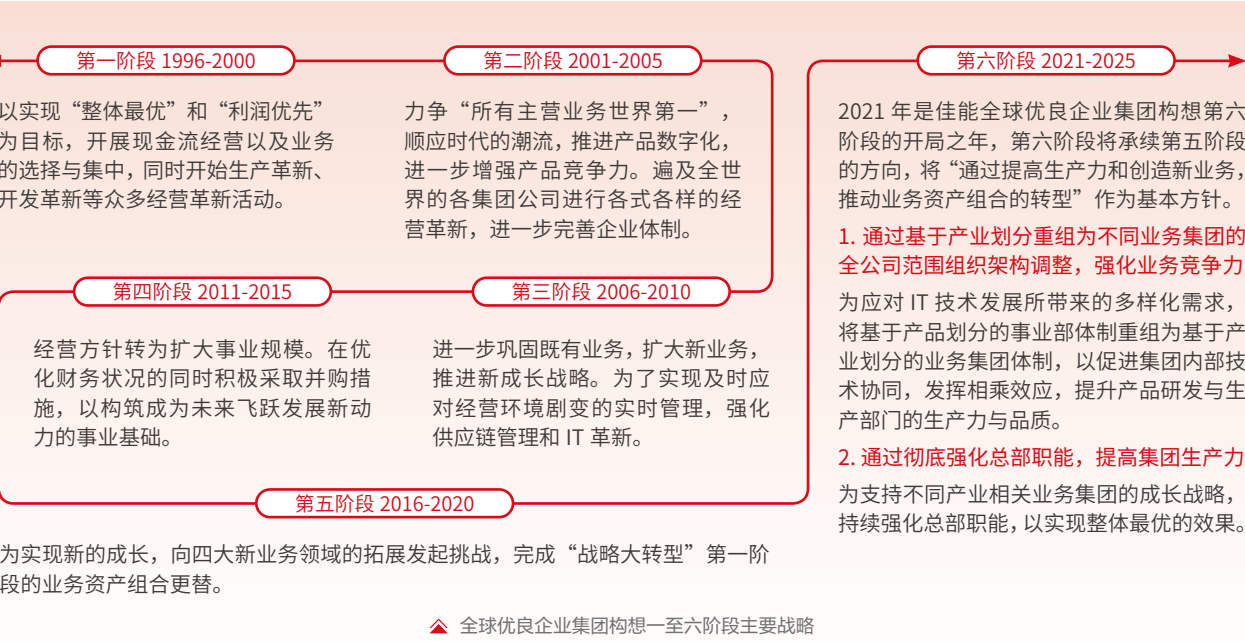
佳能将“大笑”融入到员工的工作和生活中

责任管理，持续发展笑盈盈

佳能（中国）以“共生”理念为指导，以“感动常在”为目标，积极加强与利益相关方的沟通交流，携手各利益相关方有序推进社会责任工作。

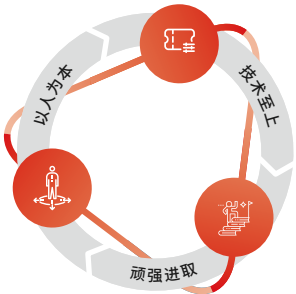
全球优良企业集团构想

为了成为受到世界人民喜爱与尊敬的、真正的全球优良企业集团，佳能自 1996 年起推进中长期经营计划“全球优良企业集团构想”。第一、二、三、四、五阶段已经稳步实施，2021 年起开始进入第六阶段。



企业 DNA

佳能历经 80 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，佳能将切实地将此企业 DNA 不断传承下去。



三自精神

“自发、自治、自觉”是佳能的“三自精神”，它是公司行动指针的原点，从创业之初一直被延用至今。对于在传承企业 DNA 的同时力争成为全球优良企业集团的佳能而言，“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。

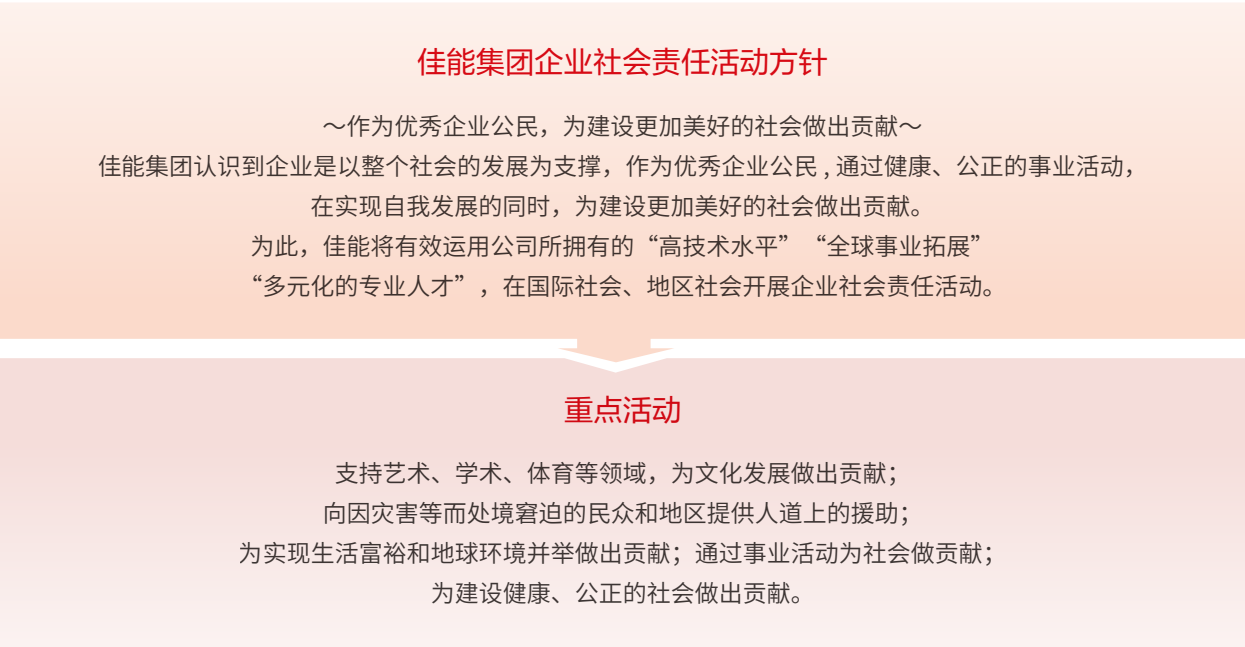
“自治”是指自我管理、自我约束。

“自觉”是指应充分认识自己的位置、角色和作用。



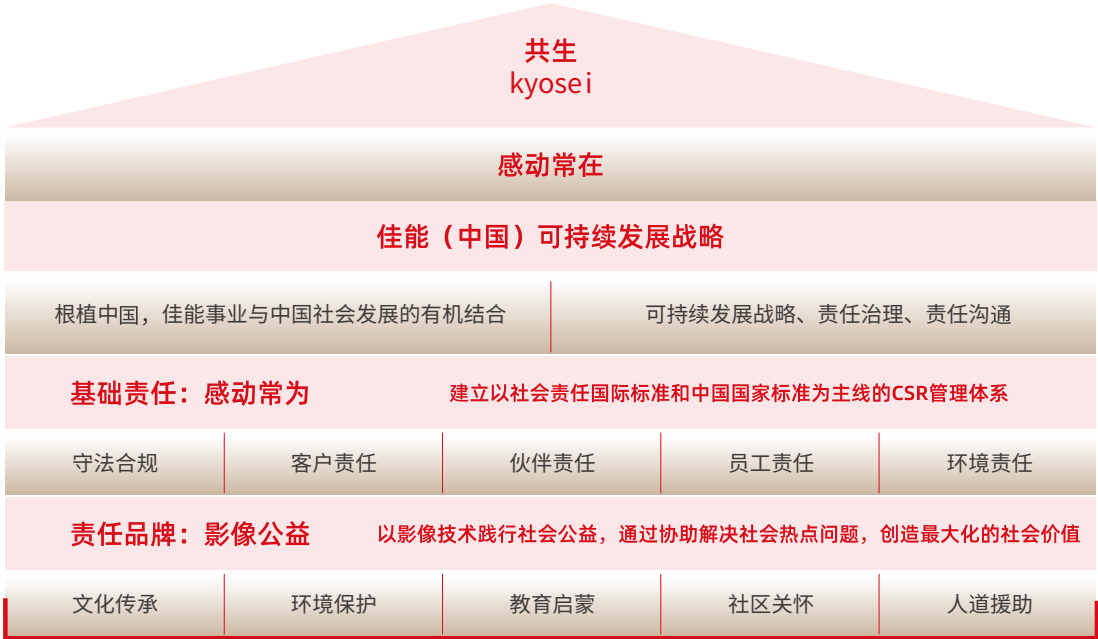
社会责任活动方针

通过企业活动贡献于社会已经成为佳能坚定不移的工作方针。在推进事业多样化、全球化的过程中，佳能形成了“高技术水平”“全球事业拓展”“多元化的专业人才”三大优势，并于 2012 年 1 月制定了“佳能集团企业社会责任活动方针”，明确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。



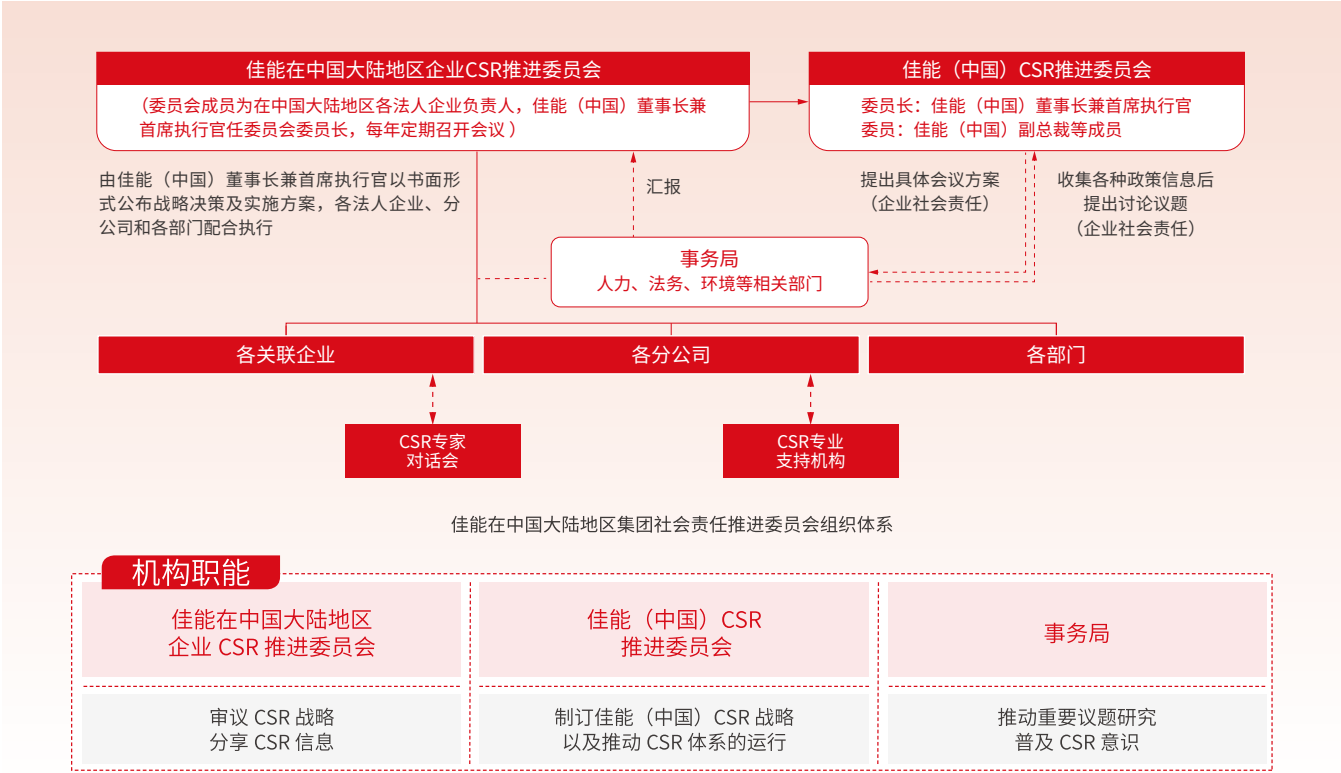
可持续发展规划

我们以“佳能（中国）可持续发展战略”为指导，积极开展社会责任实践，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可持续发展。



社会责任组织体系

佳能（中国）建立了在中国大陆地区集团社会责任推进委员会组织体系，充分发挥其统筹和协调功能，依靠众多跨职能团队，对整个公司的企业社会责任工作进行管理，在业务运营中规划、制定、监督社会责任战略的有效执行。



佳能（中国）综合经营管理体系

佳能（中国）构建了完整的综合经营管理体系（包括ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系、ISO 31000风险管理标准、ISO 27001信息安全管理体系、ISO 26000社会责任指南、ISO 22301业务连续性管理体系等），同时通过“佳能卓越运营研究院”研究ISO管理体系、深度营销、市场链、供应链等各种运营管理模式，整理相关管理经验、企业文化，开展提升企业运营品质的相关活动。



实质性议题

佳能（中国）认真研究分析国内外各项方针政策，遵循实质性议题分析流程，开展利益相关方问卷调查，并按照“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，进行重要性排序，绘制实质性议题矩阵，筛选和披露实质性较强的关键议题，同时结合议题进一步丰富社会责任理论研究，完善企业社会责任指标体系，提升社会责任管理。

背景分析

国家宏观政策导向： 深入解读中国宏观政策及电子信息行业相关政策法规，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： 梳理全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI可持续发展报告标准》（GRI Standards）、国际标准化组织《社会责任国际标准》（ISO 26000）等相关国际标准，同时参考中国国家标准《社会责任报告编写指南》（GB/T 36001-2015），以及《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0）、《电子信息行业社会责任指南》（SJ/T 16000-2016）、《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》（CEFI-CSR1.0）等中国标准，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，关联企业调研，员工、合作伙伴访谈，线上线下问卷调查等形式，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。

议题识别

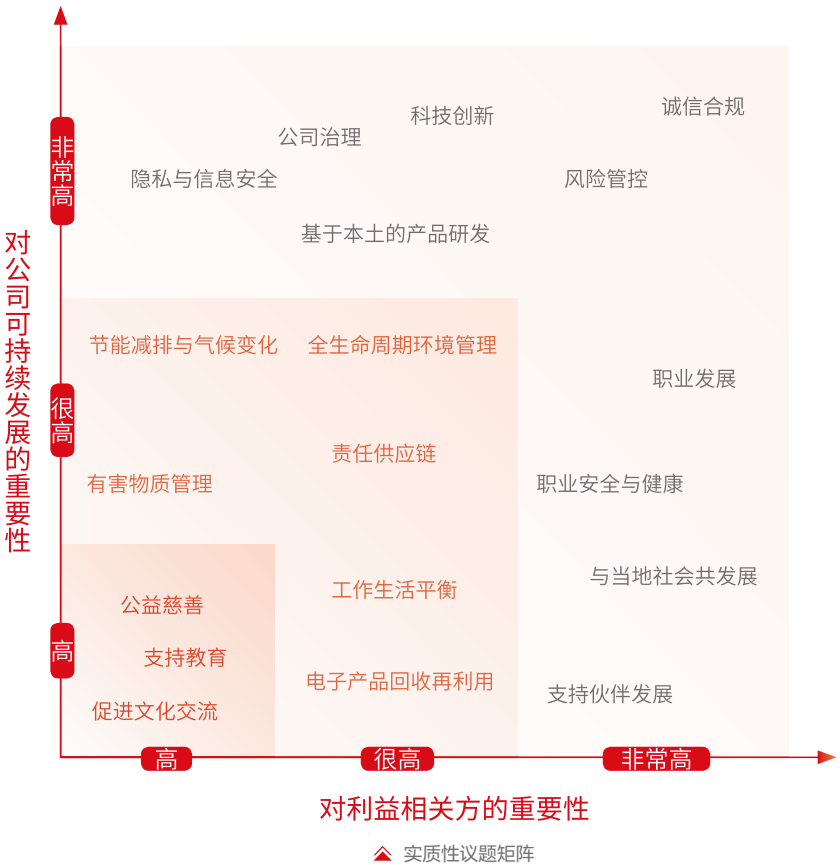
根据与公司活动、产品、服务有关的影响来识别实质性主题和议题，包括公司内部和外部的各种具体情况，识别出对公司可持续发展以及利益相关方都重要的议题。

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。

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）不断健全社会责任沟通机制，为利益相关方搭建良好的内、外部沟通平台，通过佳能官方网站、佳能官方微博、佳能官方微信、开放日、《企业社会责任专刊》等形式，与利益相关方保持常态化沟通，了解和回应利益相关方对公司的期望与诉求，与利益相关方一起推动企业可持续发展。

利益相关方沟通活动

》沟通与交流



▲ 佳能（中国）开展企业社会责任培训以及社会责任报告调研访谈

》行业交流共建



▲ 参加第三届北京责任展暨《企业社会责任蓝皮书（2020）》发布会，佳能（中国）社会责任发展指数荣获外企十强



◀ 参加“第十三届中国企业社会责任报告国际研讨会”，佳能（中国）荣获“金蜜蜂 2020 优秀企业社会责任报告·长青奖二星级”

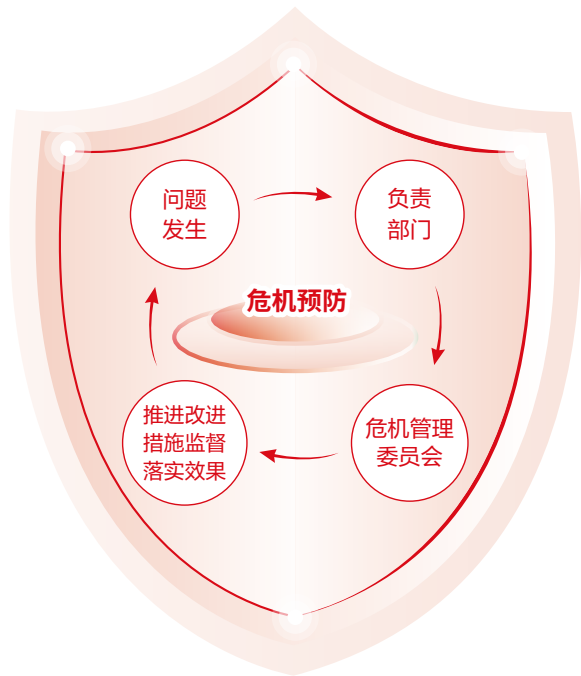
利益相关方期望与回应措施表		
利益相关方	对企业的期望	佳能（中国）的回应与措施
 行政机关和政府机构	- 贯彻宏观政策 - 诚信守法经营 - 依法纳税 - 带动就业	- 参与政策、规划调研与制定 - 依法合规经营，严格执行 ZD 文化 - 专题汇报 - 接受监督和考核
 教育和研究机构	开展合作	- 社会责任培训与调研 - 为高校教学提供支持
 非盈利组织	保持密切联系，信息共享	参与和组织社会贡献活动，保持沟通渠道畅通
 环境	- 遵守环境法律法规 - 环境保护 - 节能降耗 - 生产绿色产品 - 循环经济	- 建立环境管理体系 - 开展环保培训与宣传 - 践行环保公益 - 环境信息公开 - 产品全生命周期环境管理
 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 - 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	- 制定并执行职业健康安全管理体系 - 建立长效人才培养机制 - 建立工会、开展员工满意度调查 - 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 - 健康行动	- 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

正道经营，诚信为本笑常在

佳能（中国）始终将遵纪守法作为一切运营活动的前提，严守合规底线，保障企业运营过程公平、合规，对于违规、腐败、不正当竞争等行为零容忍，以诚信经营保障企业的可持续发展。

规范风险管理

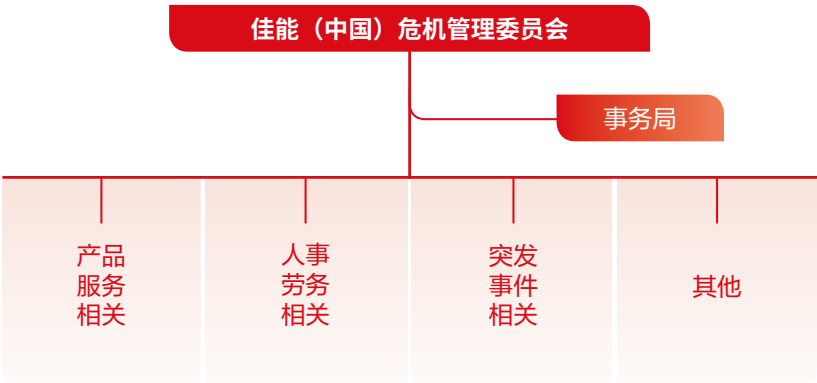
佳能（中国）持续完善风险管理机制，充分发挥危机管理委员会职能，严格管控运营各环节潜在风险，针对不同等级的风险任务，做好事前应对计划，采取不同频率和不同深度的应对方式保障公司健康运营。



佳能（中国）危机应对机制

危机管理委员会

佳能（中国）为建立起良好的内部控制体系，积极推进危机管理委员会与负责部门协同联动，确保内部控制设计的健全性、合理性以及运行的有效性。2020 年，佳能（中国）在全公司范围内展开风险管理系列活动，对业务活动进行风险评估，并通过风险管理培训，向员工传递诚实经营、守法合规的理念，助力提升风险控制水平。



佳能（中国）危机管理委员会构成

知识产权保护

佳能（中国）充分尊重合作伙伴、客户以及第三方的知识产权，着力开展多部门合作及内部审查制度，确保专利和商标的合法使用，提高自主创新成果专利保护水平，激励员工不断拓展创新边界。2020 年 5 月，佳能发起并参与《COVID 应对支援宣言书》，就抗击新冠肺炎疫情相关的研发、生产等行为，不行使其所持有的知识产权，致力以“佳能智慧”，为打赢抗疫攻坚战贡献“佳能力量”。

推进合规经营

佳能（中国）恪守诚信守法经营之道，以 ZD 文化为核心，不断完善各项合规管理制度，将合规理念融入到运营过程和每一位员工的日常业务之中，以自身合规运营带动合作伙伴履行合规责任，营造健康、诚信的运营环境。



方针政策·规定	内部审计（预防性审计）
合作伙伴选定及监督体系	
员工录用、选拔体系	轮岗制度
合规培训·内部控制培训	
内部举报系统	内部审计（发现性审计）
舞弊、不正当行为调查	
处罚措施	教育
整改措施	内部审计（改善）

佳能（中国）ZD 体系

合规管理

佳能（中国）严格遵守各项法律法规和制度，持续完善涵盖预防、发现、整改三部分的佳能（中国）ZD 体系，并积极开展反垄断法等相关法律培训，以及制作《中华人民共和国广告法》宣传指南、合规检查表、普法宣传视频等宣教产品，营造公司上下知法、懂法、守法的良好氛围。

2020 年，佳能（中国）充分发挥产品经验和技術优势，参与 19 项国家及各部委发布的法律法规征集意见稿的讨论，为国家相关机构立法落地贡献佳能智慧。



佳能（中国）在内部开展合同法培训

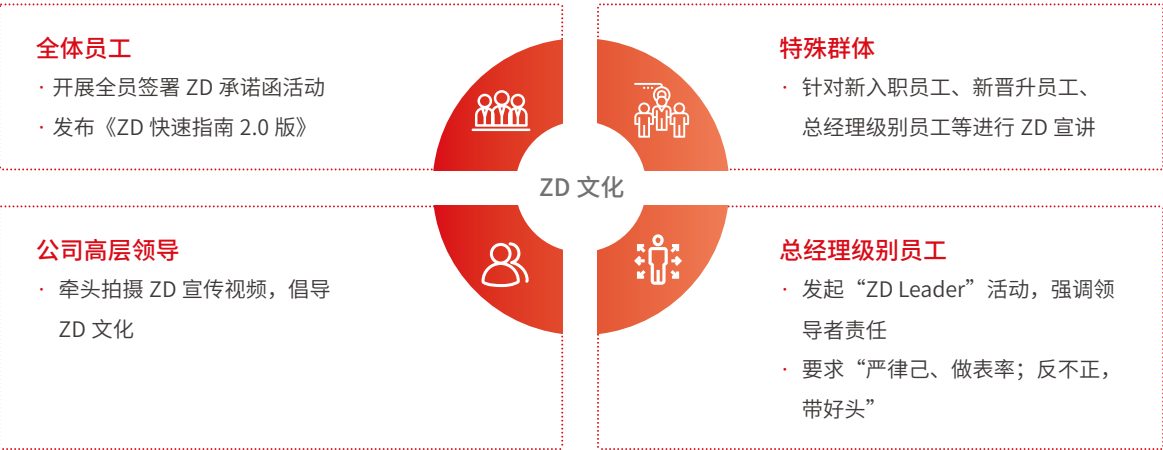


佳能（中国）在内部开展反垄断法培训

内容	2018 年	2019 年	2020 年
经济合同履行率	100%	100%	100%
年度重大守法合规负面信息数量	0	0	0

ZD 文化

佳能（中国）的零不诚实（ZD）文化旨在强调公司和员工须遵纪守法，杜绝不正当行为。为树立 ZD 文化价值观，把牢企业合规方向，佳能（中国）积极开展 ZD 文化传播活动，致力提高员工和合作伙伴的合规意识，营造诚实守信的市场环境。



佳能（中国）ZD 文化宣传



佳能（中国）在中秋期间的 ZD 宣传视频



“ZD leader”任命仪式

2018-2020 年合规培训开展情况				
内容	单位	2018 年	2019 年	2020 年
合规培训人数	人	2,212	1,514	1,095
合规培训次数	次	29	17	9

2020 年合规培训开展情况			
内容	单位	场次数量	共计人数
新晋员工培训	场 / 人	3	72
公司高层案例分享会	场 / 人	1	20
部门定制内控培训	场 / 人	2	47

反垄断

佳能（中国）严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，切实加强反垄断合规管理，全面配合市场监管总局反垄断调查和审查工作，着力维护市场公平竞争。

反商业贿赂

佳能（中国）在“自发、自治、自觉”的“三自精神”指引下，持续完善反腐机制，坚持以独立的合规部门、专业的举报平台、公正独立的调查体系、形式多样的反腐败宣传培训，构筑全方位反腐倡廉体系。

2020 年，佳能（中国）以 ZD 廉线、ZD 系列故事片等方式，引发员工关于腐败、商业贿赂的思考，提高员工廉洁意识。同时，在春节和中秋节等传统节日，向合作伙伴发放董事长问候视频，传递佳能（中国）关于纯净合作关系的经营理念。

2020 年
反不正当竞争行为和
反垄断措施的法律诉
讼总数为 0



佳能（中国）董事长兼首席执行官小泽秀树
鼓励伙伴建立健康合作关系



佳能（中国）员工自行出演并制作完成 ZD 系列故事片——《利益冲突》

“ 我们非常赞同并严格遵循佳能的 ZD 合规文化。借此机会向大家对我们一如既往的信任和支持致以谢意，希望在新的一年里继续为佳能提供一流的服务。 ”

——佳能（中国）供应商对 2020 年董事长问候函的反馈

2020 年
向 2,058 名合作伙伴发送董事长国庆、中秋问候函
向 2,699 名合作伙伴在 2021 年新春之际发送董事长新年问候函
召开经销商、供应商大会 ZD 宣讲会 3 场，培训 956 人
发生重大负面事件数为 0

2 共生

遇见更好的我们

在“共生”理念指引下，佳能（中国）将伙伴、员工视为可持续发展的力量源泉与基业长青的核心驱动力，携手伙伴、员工共同成长，共赢共享企业发展成果。



我们的行动

- 构筑责任供应链
- 提升经销商能力
- 助力员工成长发展

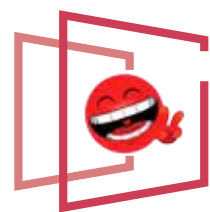
联合国 2030 年可持续发展议程



我们的成效

开展 2 场 500+ 人免费公益直播培训

员工职业健康安全教育普及率 100%



责任专题

笑对成长，共同探索商业新模式

2020年8月5日，佳能商务咨询（上海）有限公司（简称上海商务）正式成立。上海商务的前身是上海天复文印数码科技有限公司（简称天复）。三十多年来，佳能（中国）积极支持上海商务发展，上海商务也在佳能的支持下不断突破，现如今佳能与上海商务携手共同探讨新的商业模式，共谋发展。

三生三世 不离不弃

从1985年企业创立、成为佳能的经销商开始，上海商务和佳能携手走过了30多年。在上海商务经营困难的时期，佳能以实际行动帮助伙伴，给予了始终不变的支持和帮助，让经销商的可持续发展能力得以不断提高。在上海商务取得成绩、寻求更大发展空间时，佳能又为其提供了与其他经销商交流经验、学习国外先进理念的平台，帮助开拓眼界、拓宽经营思路。

上海商务也在与佳能共同发展的过程中，不断探索新的营销模式，从最开始的经营、以批发业务为主，到2008年将销售产品逐渐转变为租赁模式，再到随着电商营销方式的兴起，上海商务也在积极转变营销方式，开创新的商业模式，并且逐渐影响到了全国各地的佳能经销商。为了让用户有更好的服务体验，上海商务开始逐渐将业务做得精而专，把多样化产品逐渐转化为更加专一的品牌和专一的服务。

30多年来，上海商务一直坚持销售佳能的产品，做佳能的品牌，在上海乃至华东地区培养了一大批忠实的佳能用户。同时，建立了一支稳定的团队，公司的员工都是工作10多年乃至25年的老员工。2020年8月5日，小泽秀树董事长亲自给上海商务主持了开业典礼，使上海商务的员工也备受鼓舞，更有归属感和安全感。上海商务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“佳庭”。



佳能（中国）调研访谈团队与佳能商务咨询（上海）有限公司合影

共生共享 共谋发展

在“共生”理念的影响下，上海商务在自身得到发展的同时，也将经验传递给佳能其他的经销商。上海商务总经理许强作为佳能（中国）的金牌讲师，主动将商业模式和各类经营方式的经验分享给其他的经销商。除了进行专业技能的培训外，许强还会对经销商进行为期3天一对一的实地分析与调研，给予“保姆式”指导和帮助，并且把上海商务已经成熟的工作表格、考核体系等工具，无偿分享给经销商，更有效地帮助其他经销商提高销售技能、解决问题，真正实现“共生”。即使是疫情期间，许强也通过线上交流的方式，主动向经销商分享经验，共渡难关。



佳能商务咨询（上海）有限公司总经理许强为经销商伙伴授课，分享经验

上海商务的成立，不仅让经销商与佳能合作更加紧密，也更好地诠释了“共生”理念。佳能希望与经销商有更多的联动、更好的合作模式，为行业带来更多的价值，未来将这种模式复制到更多的佳能经销商当中，实现共赢共享。

融合创新 携手同行

随着市场竞争越来越激烈，佳能与经销商的合作模式亟待创新。上海商务不仅仅是佳能的经销商，更是可以给佳能创造新的商业模式、带来商业价值的公司。

基于上海商务在营销模式的创新性和引领性，佳能希望上海商务在商务运营方面为佳能与经销商合作提供咨询。上海商务已经成为了佳能（中国）创新理念的试验田。上海商务通过自身的探索，给佳能出谋划策，进行商业模式的创新。佳能与上海商务的合作变成一个全方位的合作渠道，打造涵盖管理、文化、品牌的全渠道，而不仅仅是单一的产品合作渠道。

原来佳能和经销商的关系是松散的，每个经销商都有各自的模式，现在从经销商的店面装修、企业文化、商品运作、财务结算和经验管理等，经销商都尽量实现标准化，实现可操作、易管理、降低人员成本的目的，同时也形成一支民间的佳能式品牌化队伍。

未来，上海商务还将在企业文化和管理模式等方面继续进行融合创新的探索，形成非常独特的“佳能+经销商”企业文化，在人员流动转岗、代培管理等方面进行大胆尝试，并计划在全国进行推广，让更多的经销商在新的商业模式下，获得融合创新的红利，共享发展成果。



“作为佳能（中国）探索商业模式的试验田，探索阶段每一项工作的实施，都需要团队来支持，虽然很辛苦，但是所有的努力都很值得，很有价值，让更多经销商感受到‘共生’的理念，让更多伙伴共享价值。”

——佳能商务咨询（上海）有限公司董事长 张文莹



小泽秀树董事长赠送“感动常在 胜致未来”的寄语

风雨同舟，谈笑风生共发展

佳能（中国）在可持续发展的道路上，坚持以“共生”理念为指引，以打造“责任共同体”为目标，赋能伙伴，共同应对市场新的挑战，探寻市场发展新路径，共赴美好新明天。

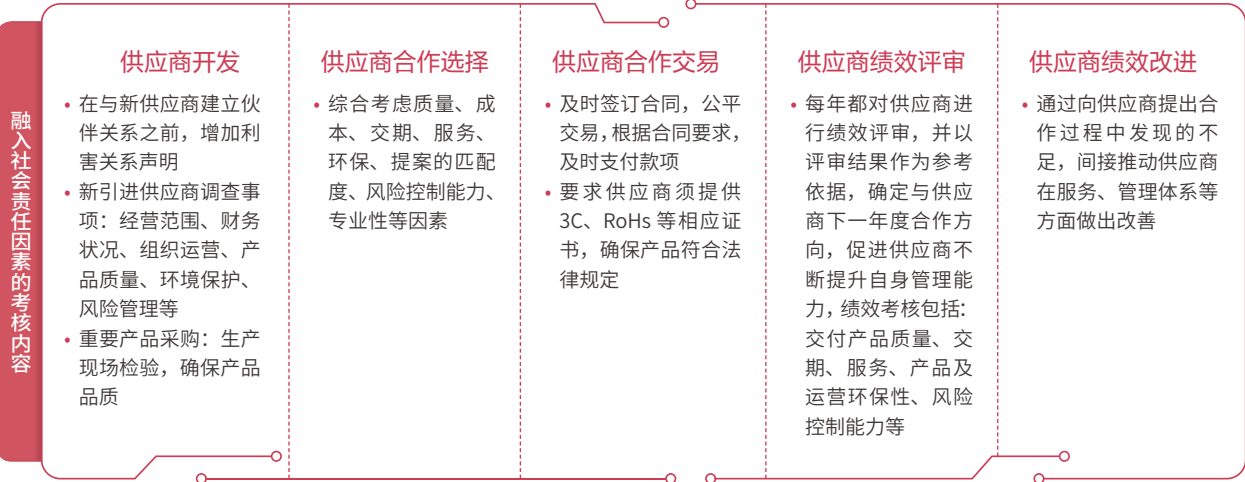
打造责任供应链

佳能（中国）将企业社会责任理念充分融入供应链管理的各个环节，不断加强供应商社会责任意识，引导供应商开展履责行动，着力打造“责任共同体”，为实现供应链可持续发展注入新的动力。

完善供应链管理

佳能（中国）将社会责任作为供应商考核指标之一，持续完善供应商管理，打造责任供应体系，实现和供应商的双赢和共同发展。

》 供应商管理



▲ 佳能（中国）在供应商管理各个环节融入社会责任理念

佳能（中国）针对目前合作的主要供应商，定期在全国信用系统查询其是否有经营异常、行政处罚和严重违纪的情况。如发现问题，将与使用部门及供应商沟通具体原因，并判断未来是否继续合作，努力形成一支高效、稳定、可持续的“佳能式供应商队伍”。

》 化学物质管理

佳能持续完善化学品采购标准与流程，严格控制化学物质的使用及管理，明确要求供应商提供化学品安全技术说明书（SDS）并提交专门部门审核，避免产品中的化学物质对环境、人类健康和安全产生影响。佳能与供应商一起积极推进“资源利用率的最大化”，购买环境负荷较小的材料、零部件、产品，为降低环境负荷做出贡献。

》 冲突矿产管理

作为“电子行业公民联盟”（Electronic Industry Citizenship Coalition）发起成立的“无冲突矿产倡议组织”（Conflict-Free Sourcing Initiative）中的一员，佳能倡导各方伙伴共同应对冲突矿产问题，并启动对各生产企业的调查。冲突矿产应对情况不仅在官方网站公开，还定期报告供利益相关方查阅。自2016年开始，报告中添加了《独立保证报告书》，确保佳能在冲突矿产的应对上符合国际标准。

因受新冠肺炎疫情的影响，佳能在中国大陆地区生产企业对于高风险评价的供应商，灵活运用评价方式，通过书面资料确认的方式展开评价工作。各供应商积极配合，按佳能的要求及评价日程提交了相关资料及补充证据，实现了特殊时期的供应商审核。

2020 年
佳能珠海开展供应商
绿色采购评价 31 家



▲ 佳能大连召开零部件供应商说明会



》 助力供应商成长

佳能凭借丰富的全球运营经验，以及专业的技术指导和服务支持，帮助供应商分析并解决当前发展难题，夯实供应商成长基础。2020年，佳能中山继续开展对供应商的工程改善、物流改善等合作活动，与供应商维持良好的伙伴关系。

2020 年
佳能深圳开展供应商
培训 20 次
参与人数 70 人次



“供应是制造业的重要一环，我们和佳能苏州有着 20 多年的合作历史，佳能也给予我们在产品品质等方面的培训和支持。佳能专门派人来我们工厂进行指导，对产线布局、看板方式，乃至整个工厂的运作都提供了协助，提高了我们的生产效率。此外还通过举行供应商技能比赛，加强供应商之间交流和沟通，提升供应技术实力，让我们有了更长足的发展。”

——佳能苏州供应商代表
工艺冲压（苏州）有限公司董事总经理 浅田理夫

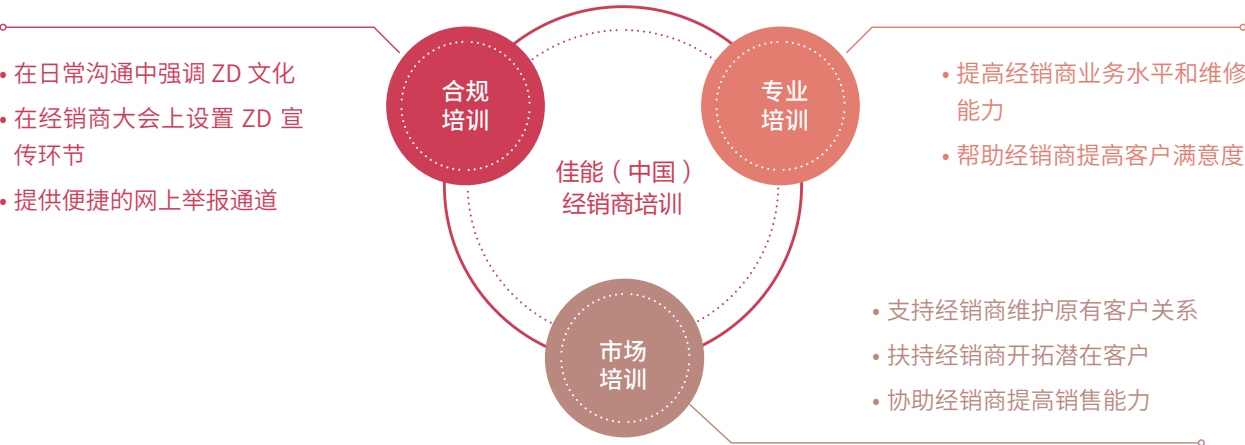


支持经销商发展

佳能（中国）秉承“共生”理念，与经销商展开创新合作，深度剖析当前市场发展难题，提升经销商市场核心竞争力，促进经销商业务多元化发展，与经销商一起在新时代的发展中共同学习，共同成长。

》 加强经销商能力

佳能（中国）结合经销商发展需求，提供专业技能、营销技巧、合规等专项培训，为经销商提供针对性强、实用性高的培训和能力建设支持，还通过精英汇、跨界游学、全国认证讲师和佳能商务影像商学院精英大讲堂等项目，帮助经销商提升管理水平，提高市场开拓能力，夯实企业可持续运营基础。



2020 年
开展 2 场 500+ 人
免费公益直播培训

佳能（中国）建立货源分配精准管控体系，让产品精准的投放到各类型的经销商手中，在兼顾公平的同时，提升货源分配的合理性，同时帮助经销商提升销售预期管理，加强库存管理能力，从而增强盈利能力，与合作伙伴一起共克时艰。为了让更多的经销商能够应对特殊时期企业运营中的挑战，针对经销商没有做直播和短视频的营销经验，佳能（中国）安排专业老师组织线上直播，建立直播群，选取经销商最为迫切的需求作为主题开展培训，同时制作直播指导手册，发放给所有经销商使用，向经销商传递更加实用的知识和技能。

针对疫情期间差旅不便的情况，佳能充分利用 2019 年全国 40 多名认证讲师的经验和价值，实施“繁星计划”，希望这些有经验的讲师们在各地，如同繁星一般，成为信息交流与传递能量的高速通道，向全国的经销商提供培训，分享经验，为经销商的能力提升和未来发展给予启迪。

“通过‘繁星计划’，企业的学习文化更加浓郁，定期的学习、交流与规划逐步建立起企业的人才培训机制，更好的支持企业的长足发展。”
——“繁星计划”代表，北京圣豪数字科技有限公司 孙勇

》 携手共寻新未来

面对新冠肺炎疫情的影响和市场变化，佳能（中国）贴近伙伴的实际需求，赋能经销商，向用户提供更加专业化、定制化、智能化、全方位、专属化的商务办公解决方案，创新合作模式和渠道，实现与伙伴的共生共赢。

佳能携手好未来家长帮成立“佳家联盟”

2020 年 8 月 20 日，佳能（中国）与好未来家长帮联合成立“佳家联盟”，旨在立足当前家庭教育环境与需求，发挥佳能技术优势以及家长帮优质教育内容优势，加速科技与教育的深度融合，并依托智能文印产品，营造“零压力”与“智慧化”的家庭教育新生态。佳能希望携手合作伙伴以科技赋能教育，用新的教育理念与应用场景，辅助家长更好地培养孩子成长成才。



佳能携手麒麟软件、统信软件共建国产操作系统办公新生态

为进一步支持国产操作系统办公生态圈建设，佳能大力推进旗下产品与中国国产操作系统的兼容互认。2020 年 9 月 9 日，佳能（中国）宣布旗下首批共 43 款商用打印输出设备，完成与麒麟软件及统信软件的认证工作，进一步满足更多中小企业的多元化需求，推动国产操作系统的应用得到进一步普及，将为多元行业及使用场景，不同规模的用户提供安全可靠的国产操作系统打印解决方案。佳能将携手伙伴从多角度展开全方位合作，针对用户应用需求进行深入研究及定制化，共同建设新型办公生态体系。

佳能打印租赁服务
按印付费 打印无忧
无需押金 免费耗材 服务全包
多印量 多机型可选
总有一款适合你

佳能携手京东支持中小企业复工复产，提供 0 押金轻资产打印无忧租赁服务

倾心关怀，欢声笑语暖心头

佳能（中国）坚持以人为本的多元化用人理念，在全面保障员工权益和健康安全的基础上，培育健康向上的企业文化，关心员工成长与发展，为员工打造轻松愉快的工作环境，让每一位佳能大家庭的成员充分享受职业生活的价值感和满足感。

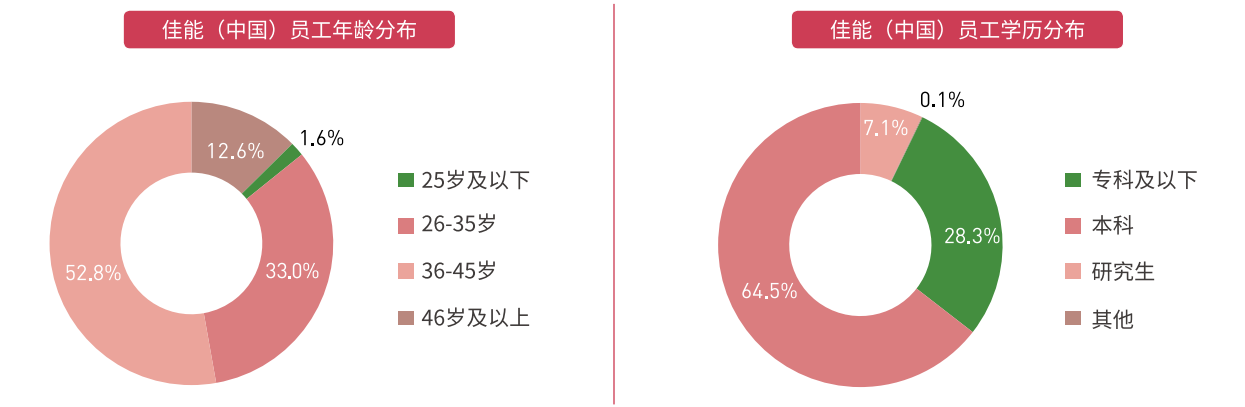
坚持以人为本

员工是佳能（中国）最宝贵的资源。我们充分尊重每一位员工的合法权益，打造平等、多元化、反歧视的工作环境，并为员工提供具有竞争力的薪酬福利、国际化的成长平台、多元化的沟通渠道，助力员工在佳能飞得更高。

佳能（中国）员工实质性议题及 2020 年措施、绩效数据			
议题	原则	措施	2020 年数据
员工权益	遵守国家法律法规	依法签订正式劳动合同	劳动合同签订率 100% 员工流失率 7.4% 帮扶员工 7 人，帮扶金额 5 万元
	规范用工制度	反歧视、禁止强迫劳动和骚扰虐待	
	尊重员工权益	杜绝童工	
	保护员工言论自由、个人财产、宗教信仰	同工同酬 杜绝劳务派遣	
薪酬福利	提供有竞争力的薪酬福利	全面覆盖社会保险 商业保险计划 补充福利体系 带薪年假 员工关怀活动	社保覆盖率 100% 人均法定带薪年假 10 天；人均带薪年假 6 天；带薪伤病假 16 天 / 人；休产假 33 人；产假后返岗率 100%；育婴假后员工返岗率 100%
吸收就业	公平、公开、公正	完善招聘平台	新吸纳就业人数 21 人
多元文化	平等、包容	吸引优秀中国本土人才	本土高级管理人员比例 50.7% 女性管理者 36.7% 员工本地化率 95.9% 男女员工比例 51:49
		尊重女性员工 员工梯队多元化、多层次	
沟通机制	开放、倾听、民主	董事长沟通会 员工之声（VOE）沟通会 鸡尾酒沟通会 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	职业安全健康体系 改善办公室环境 员工体检计划 心理健康服务 应急计划 安全生产与教育	职业健康安全教育普及率 100% 公司体检及健康档案覆盖率 100% 新增及累计职业病例 0 起，相关资金投入 110 万元 安全事故、重大工伤、因公死亡发生 0 起 接受心理咨询及服务的人数 46 人
职业发展	成就人才梦想	丰富的培训课程 认可员工价值 轮岗交流	共 5,857 人次参与各项培训，员工培训覆盖率 99%，总培训时长 7,433 小时，培训课程 163 门，参加滚石计划 470 人

佳能（中国）员工绩效表				
指标	单位	2018 年	2019 年	2020 年
员工总数	人	1,533	1,524	1,433
本地化雇用人数	人	1,460	1,444	1,374
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比例	%	38.5	35.1	36.7
残疾人雇用人数	人	1	1	1
职业健康安全教育普及率	%	100	100	100
体检及健康档案覆盖率	%	100	100	100
职业病发生次数	次	0	0	0
参加工会的员工比例	%	95.6	95.6	97
员工培训覆盖率	%	99	99	99
员工培训人次	人次	1,593	1,538	5,857
员工培训时长	小时	8,266	9,040	7,433

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中国大陆地区关联企业



保障员工权益

佳能（中国）为不同国籍、种族、性别、年龄、宗教信仰和文化背景的员工提供平等的就职、培训、晋升机会，尊重每一位员工，遵守平等、协商一致的原则，与员工签订劳动合同，尊重和保护员工隐私，保障每一位员工的合法权益不受侵害。

薪资支付

- 坚持同工同酬
- 按时、足额发放工资
- 支付加班工资

固定福利

- 补充医疗保障
- 人身保险、意外伤害保险、重疾保险、癌症医疗保险等其他补充商业保险
- EAP 心理咨询服务

补充福利

- 建立自选福利平台，提供保险升级、健康积分使用、员工家属保障等多种选择

▲ 佳能（中国）员工薪酬福利

激励员工成长

佳能（中国）通过完善的培训制度和畅通的职业成长通道，为每一位员工的长远发展提供助力，让每一位员工在适宜的岗位上充分发挥自己的能力，实现员工与公司共成长。

》 员工培训

佳能（中国）建立多层次、多元化的培训体系，为每位员工提供多种学习选择，充分激发员工潜能和创造力。与此同时，我们发挥技术优势，不断优化办公流程、提高办公效率，促进员工价值和企业价值的共赢。



2020 年

培训人数 5,857 人次

培训总时长 7,433 小时

培训课程 163 门

2018 年 -2020 年

培训资金总投入 456+ 万元

为了让员工随时随地参加学习，佳能（中国）加强在线学习课程安排，不断拓展培训内容科目，提升培训员工参与度，满足员工更加多元的技能提升诉求。

“我有幸去日本学习交流一年，期间遇到了很多新颖的事情，也让我学习到很多知识和经验。回国后，也将在日本学习到的知识和中国本地的同事进行分享，大家共同交流，学习成长。”

——佳能光学设备（上海）有限公司 全慧敬

导入 RPA 系统，提升员工工作效率

佳能（中国）、佳能光学设备（上海）有限公司导入 RPA（Robotic Process Automation）线上系统。该系统可以实现报表自动生成、文件下载等功能，帮助员工降低重复劳动，减少出现的错误，主要应用于管理部和技术部相关工作。截至 2020 年底，该系统已在佳能（中国）17 个项目上实现应用，节省工时 20,816 小时 / 年；在佳能光学设备（上海）有限公司 28 个项目上实现应用，节约工时数 1,850 小时 / 年。该系统用智能化的手段大大提高了员工的工作效率和工作能力。

》 职业发展通道



佳能（中国）为员工提供平等的发展机会和明晰的职业发展路径，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出。与此同时，公司还制定了五年之痒（Five-Year-Itch）计划、全员滚石计划，为员工提供参与佳能集团全球任命计划的机会，打造更加广阔的发展平台，实现员工与企业共生。

佳能苏州“孔优秀”成长记

我是孔祥建，在佳能苏州已经工作十五年了，主要负责黑白打印机和复印机相关技术工作。十五年来，我经常参加管理、身心健康、专业知识等相关培训，每次都是收获满满。本着“共生”的理念，我也主动报名担任公司注塑成型培训讲师，将所学到的知识和经验分享给更多的同事。因为在工作上的优秀表现，以及经常帮助同事，我也被同事们笑称为“孔优秀”。

2020 年，我带领“黑白机小组”解决“慢性问题点”，经过长时间的反复讨论、研究、改善，经测试我们的研究成果可以改善日常工作流程，使得相关产品不良率消减 50%-60%，一年可以为公司节省大约 50 多万元的成本。该方案也获得佳能集团总部的认可，并成功落地实施，我也因此获得佳能苏州 2020 年度 MVP（最佳员工）。

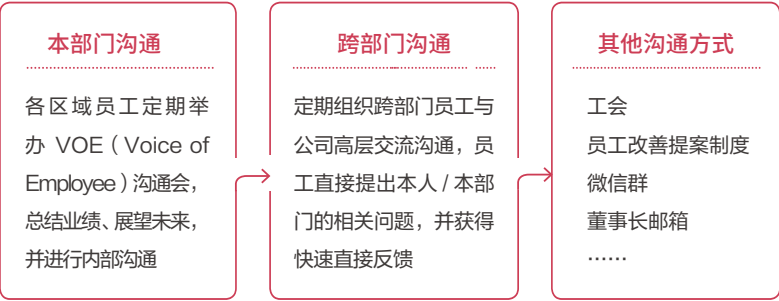
“共生”的责任理念和感动常在的企业文化一直激励和指引着我的工作和生活。未来，我也会努力变得更加优秀，和佳能共同成长。



佳能苏州孔祥建

促进民主沟通

佳能（中国）倡导开放、透明的沟通，为员工民主参与公司管理提供多元化渠道，鼓励员工畅所欲言，表达真实意愿和诉求，为公司发展建言献策。



佳能（中国）员工沟通渠道

关心员工生活

“健康第一”是佳能职场的行动准则。佳能（中国）深刻践行“大健康”和“大笑”的企业文化，努力打造安全舒适的工作环境，为员工的健康提供全方位的保障。

保障职业健康

佳能（中国）不断完善职业健康安全管理体系，在为特殊岗位工作的员工提供全面防护的同时，开展职业健康安全培训、EAP（Employee Assistance Program）心理咨询服务，为员工及家属提供优于市场的健康保险套餐，每月向全员发送健康小贴士，保障员工身心健康。

2020 年，我们邀请心理专家为员工提供精神健康培训活动，并将员工体检升级为基础套餐 + 自选加项包方案，不断强化员工健康管理意识，为员工提供更加全面的健康保障。

佳能在中国大陆地区生产企业安全绩效表				
企业	重大安全事故（起）	安全生产投入（万元）	安全培训次数（次）	安全培训人数（人次）
佳能珠海	0	102.56	8	2,728
佳能苏州	0	836	22	662
佳能大连	0	292	25	7,506
佳能中山	0	271.43	31	3,880
佳能深圳	0	63.5	6	810

案例

佳能（中国）荣获人民网“职场健康文化塑造创新案例奖”

2020 年 10 月 28 日，“2020 人民职场健康管理论坛”成功举办，会议现场发布“2020 人民职场健康管理创新案例”。案例重点考察企业在职场健康管理中对员工健康企业文化的实践，包括企业在对员工的健康观念培养教育、职业健康的保护、健康工作方式的培养塑造等方面的创新方法和经验。凭借对员工健康全方位的关注，以及对“大健康”和“大笑”文化的深刻践行，佳能（中国）“红色激情 2.0”项目荣获年度“职场健康文化塑造创新案例奖”。



佳能（中国）荣获“职场健康文化塑造创新案例奖”

2020 年

安全健康投入 150 万元

安全培训 2 次

参加安全培训员工 180 人

打造快乐职场

佳能（中国）不断升级红色激情文化，开展形式丰富、内容多样的活动，鼓励员工强健体魄，实现工作与生活相平衡。2020 年，围绕“大笑”“红色激情”等主题，佳能（中国）举办了一系列员工活动，参与人数越来越多，覆盖面也越来越广，将红色激情的精神传递到每一个角落。



红红火火庆新春



“红红火火 Friday”反差萌活动



红色激情团队间早活动



员工健身活动



员工端午节制作香囊互动



佳能苏州足球俱乐部

建设温暖家园

佳能（中国）关心“特殊”员工的实际需求，竭诚为每一位员工服务，切实解决员工的问题，并将关爱延伸至员工家人，营造温暖的职场氛围，以真诚之心与员工共建幸福、温暖的大“佳庭”。

关爱女性员工

佳能（中国）充分尊重和保护女性员工权益，为女性员工提供平等的成长和发展机会。针对女性员工开展全方位、多形式的帮助工作，用绵延真情传递关怀。



佳能珠海、佳能苏州为怀孕女员工开设了无噪音、无气味、无污染的孕妇生产线，并在厂区内设置专用通道和专用座椅，确保怀孕女员工的工作健康和安全。2020 年，佳能珠海 10 人进入孕妇生产线工作，产假后返岗率 100%。

佳能（中国）在每个楼层都设置母婴室，佳能苏州更新改造妈妈驿站，为哺乳期女性员工提供便利。



三八妇女节当天，佳能（中国）及各分公司向每位女员工送上鲜花和礼物。



佳能苏州开展女性健康讲座，提升女员工健康防护意识。



帮扶特殊员工

佳能（中国）及在中国大陆地区生产企业主动雇佣残障人士，为他们提供平等的就业机会，并积极开展相关帮助和支持活动，进一步促进就业平等。

2020 年
佳能大连雇佣残障员工 **57** 人

与此同时，我们切实关心每一位困难员工，通过资金及物资帮扶、工会探访等形式，解决员工面临的实际问题和困难，让员工感受到佳能大家庭的温暖。

2020 年 - 佳能珠海

帮助员工 **3** 人
帮助家属 **2** 人
投入资金总额 **4.5** 万元

2020 年 - 佳能大连

帮助员工 **4** 人
帮助家属 **12** 人
投入资金总额 **18** 万元

2020 年 - 佳能深圳

帮助员工 **6** 人
帮助家属 **2** 人
投入资金总额 **4.67** 万元



佳能大连慰问员工情暖新春

2021 年春节前夕，佳能大连工会对 4 名困难员工进行了慰问，充分了解员工的实际困难，并为员工送去了慰问金，鼓励困难员工积极勇敢地面对生活，努力工作。此外，为积极响应政府“留连留企就地过年”，佳能大连部分员工选择在公司宿舍过年。佳能大连工会来到员工宿舍慰问，为不能回家过年的员工们送去了刚出锅热腾腾的饺子和水果饮料等食品，并同员工亲切交谈，送上了新春的祝福。



佳能大连工会慰问就地过年员工

3 创·新

迎接更好的世界

佳能（中国）秉持“感动常在”的企业精神，致力用创新打造丰富的产品和解决方案，帮助人们感受影像的魅力，用创新践行为绿色而行动，让绿色成为高质量发展的底色，用创新为“共生”带来更多可能，也为更多人带去美好与感动。

我们的行动

- 用优质产品传递影像精彩
- 用绿色发展呵护多元生态
- 用影像公益传递美好感动

联合国 2030 年可持续发展议程



我们的成效

佳能在中国知识产权局获得的授权专利数

908 件

获得中国环境标志认证的产品型号

358 个

获得中国节能认证的产品型号

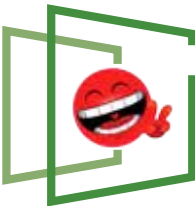
214 个

志愿者活动服务

1,186 人次

志愿者活动时间

1,419 小时



责任专题

笑迎多样，共护绿色地球村

作为人类赖以生存和持续发展的物质基础，生物多样性是人类共同财富。为守护地球家园，守护人类的伙伴，佳能（中国）坚守“生物多样性方针”，携手利益相关方，不断通过丰富的绿色行动，唤醒人们对生态文明的重视，为生物多样性保护做出更多贡献。

生物多样性保护方针

佳能以“促进世界繁荣和实现人类幸福”为目标，分别从基本思路、行动指南和具体措施三个方面，制定佳能生物多样性保护方针，以实际行动为保护生物多样性做贡献。

鸟类位于地区生态金字塔的上位，其生存情况可以反映出一个地区的生态系统状况。因此，鸟类的观察和记录对生物多样性保护有重要意义。为呼吁更多人关注鸟类的生存环境，佳能（中国）积极参与佳能发起的“佳能爱鸟计划”（Canon Bird Branch Project），通过搭建爱鸟网站以及组织观鸟活动等方式，让人们感受飞鸟自由翱翔的魅力，引导更多人参加生物多样性保护活动。

基本思路

》佳能深刻认识到生物多样性是实现未来可持续社会的重要基础，推进有利于生物多样性的行动

行动指南

》佳能站在全球视角上，在考虑多样的地域情况的基础上保护生物多样性
》降低所有事业活动对生物多样性的影响，积极组织保护生物多样性的社会贡献活动

具体措施

》“充分运用有利于生物多样性保护的本公司技术和产品”——支持生物多样性保护活动和项目
》“以事业所为中心的生物多样性保护”——掌握对事业活动地区的环境影响，保护动植物的生存、繁育空间
》“为建设维持生物多样性的社会做贡献”——与地区社会组织合作，推进生物多样性保护活动和教育活动

▲ 佳能集团的生物多样性保护方针



▲ 佳能（中国）搭建佳能爱鸟网站。该网站包括员工观鸟活动、青少年鸟类摄影作品展、爱鸟网组织的观鸟中国行活动等相关介绍，以及鸟类摄影技巧讲座、鸟类图鉴、鸟类主题折纸等内容



▲ 佳能（中国）携手爱鸟网，在北京野鸭湖国家湿地公园，与130余位鸟类爱好者一起用手中的相机记录鸟儿自由飞翔的美好画面

植被被视作生物多样性的重要组成部分，长期以来始终是佳能的关注重点。为更好地保护周边植被，佳能（中国）在企业内部发起“佳能森林”活动，为办公场所铺设绿色背景，引导员工爱护环境。佳能在中国大陆地区生产企业以植树踏青、外来物种清除、生物知识科普等方式，倡导人与自然和谐共生。此外，佳能还制定了木制品管理指南，严格确认全球范围内采购纸制品原材料来源，以实际行动促进森林资源的可持续利用。



▲ 佳能（中国）发起“佳能森林”活动，用植被为办公室增添绿色



▲ 佳能大连、佳能医疗大连、佳能机械大连联合开展环境美化活动



▲ 佳能苏州提供太湖动植物和太湖环境改造图片的打印工作，向市民宣传保护生物多样性的重要性

案例

佳能（中国）用《万物共生》倡导多元共生

2021年2月8日，由佳能（中国）发起、艺术家康蕾主导创作的《万物共生》（The Garden of Kyosei）艺术装置，正式落地于北京侨福芳草草地购物中心。《万物共生》探索艺术与科技结合的表达可能性，展现自然生长与科技环保的共生理念。倡导在经济文化科技高度发展的同时，更要重视生态环保，重视人与人之间，人与动物植物之间，人与科技之间的关系，实现科技与自然共生。

海洋作为“生命孕育”的摇篮，既滋润了万物，也为万物的多样性创造了更多可能。佳能在中国大陆地区生产企业充分发挥自身优势，积极开展海滩垃圾收集、鱼苗放养、知识公益宣传等活动，携手利益相关方共同呵护脚下的“蔚蓝星球”。



▲ 佳能苏州放养鱼苗



▲ 佳能中山协助当地渔业部门开展鱼苗增殖放流活动

匠心产品，定格笑容铸精品

佳能（中国）以创新价值为导向，不断创新产品、服务及解决方案，积极推动影像智能化在各业务领域的应用和发展，努力为客户创造丰富多彩的产品、智能化的解决方案与贴心便捷的服务，与客户共享先进影像技术带来的精彩与感动。

创新驱动 追求卓越

作为创新型企业，佳能（中国）始终将“技术至上”作为企业的 DNA，依靠强大的研发优势，不断追求变革，重视产品创新与质量提升，助力人们实现对美好生活的憧憬与追求。



2020 年

佳能在美国注册的专利数 **3,225** 件¹；佳能在美国获得的专利注册数量全球排名第 **3** 名²
佳能在中国知识产权局获得的授权专利数为 **908** 件，佳能在中国知识产权局获得的授权专利数累计为 **16,130** 件³

数据来源：¹ 美国商业专利数据库 (IFI Claims Patent Services)
² 美国商业专利数据库 (IFI Claims Patent Services)
³ 专利信息服务平台 <http://search.cnipr.com>



至臻产品 定格精彩

佳能（中国）以独创影像技术为核心，着眼于教育、金融、医疗、印刷等行业，通过对影像设备、专业打印、医疗健康、安防监控等领域的不断探索，为客户带来意想不到的价值与体验，促进可持续消费，推动企业和社会的可持续发展。



佳能在第三届中国国际进口博览会展示智能化解决方案，开创智能美好新未来

2020 年 11 月 5 日，佳能连续第三次亮相中国国际进口博览会，集中展示了在医疗、IT 解决方案、办公文印管理、个人影像等领域的新一代智能化技术、产品及解决方案，包括搭载 AI 人工智能全影像链平台的 CT 设备、应用笑脸识别技术的“佳创空间”智能 IT 解决方案、智慧印医院管理解决方案等特色产品。佳能希望通过创新智能化产品和服务，不断满足后疫情时代用户在健康医疗、健康防护等方面的多样化、定制化需求。



佳能亮相第三届进博会



佳能Alphenix高清血管造影系统



佳能“佳创空间”（Smart Workspace Solution）智能 IT 解决方案可实现笑脸识别打印



支持 8K 视频拍摄的佳能 EOS R5 全画幅专微吸引用户驻足体验

影像设备

佳能（中国）通过影像技术，为用户提供从影像输入到输出的全方位解决方案，并通过摄影大篷车等用户体验活动，搭建一个分享交流平台，用影像记录美好瞬间，让感动与幸福延续。



新一代全画幅专微旗舰相机 EOS R5，记录美好生活瞬间

2020 年 7 月 9 日，佳能（中国）推出全画幅专微旗舰机型 EOS R5。自发布以来，EOS R5 汇聚佳能诸多最新影像技术，实现了影像数据处理性能的大幅提升，增强图像细节表现力，进而获得清晰、色彩鲜明的高画质图像，同时强大的 8K 视频功能、机身和镜头协同双防抖、最高约 20 张 / 秒高速连拍等性能，为广大专业摄影师、摄影爱好者以及视频博主带来令人愉悦的拍摄体验，开启新的影像旅程。



佳能（中国）董事长小泽秀树与执行副总裁石井俊幸在线上发布会展示 EOS R 系列产品



佳能 EOS Webcam Utility，让直播和视频会议的画质更清晰

2020 年 9 月 17 日，佳能（中国）推出可应用于个人电脑的 EOS Webcam Utility 直播软件。该软件可将兼容的佳能数码相机作为摄像头，应用于网络直播或视频会议平台，提供更高的视频采集画质，多方面提升网络直播及视频会议的呈现效果，充分满足网络直播日益兴起、视频会议通讯设备需求旺盛环境下，用户对于网络直播及视频会议的呈现效果的更高要求，为后疫情时代的企业高效办公增添助力。



佳能 EOS Webcam Utility 直播软件，让画质更清晰

》摄影大篷车

为使广大摄影爱好者能够现场体验最新的佳能摄影产品，聆听更多摄影名家的精彩讲座，佳能（中国）每年在全国范围内举办摄影大篷车活动，通过全线产品试用、拍摄 & 打印输出体验、摄影技术交流等丰富的活动，让用户近距离感受佳能影像的魅力。2020 年受新冠肺炎疫情影响，佳能（中国）通过网络直播方式开展摄影大篷车活动，为用户提供产品讲解、专家讲座、影像技术问答等相关知识培训和交流的平台。



摄影大篷车名师课堂

2020 年
开展线下摄影大篷车活动
200 场
参与活动人数约
42,000 人次

智慧办公

作为企业办公解决方案提供商，佳能（中国）密切关注企业在特殊时期下的新型运营需求，不断推陈出新，拓展互联网时代新兴产业技术在办公领域的应用，全方位满足用户远程办公、移动办公、协同办公的多元化需求，为中国办公市场的繁荣发展贡献力量。



黑白多功能数码复合机再升级，至臻至简，高速输出

面向文印任务量较大的大型企业办公室、大型工作组，佳能（中国）推出黑白多功能数码复合机 imageRUNNER 2600 系列产品，可实现每分钟 25/30/35/45 页不同速度段的高速输出。iR 2600 系列拥有简单易用、稳定可靠等诸多优势，还支持个人身份验证。设备标配远程操作组件，用户在电脑端可以看到复印机的操作界面，同时也可以电脑端控制复印机的操作，大大减轻了 IT 人员的工作负担，使用户享受到更稳定、高质、安全的文印选择，充分满足不同用户的办公需要。



iR 2600 系列设备支持个人身份验证
用户可将打印任务发送给自己后实现安全打印



佳能推出数码复合机新品 iR-ADV DX 系列，促进工作方式变革

2020 年 6 月 2 日，佳能（中国）推出新一代数码复合机 imageRUNNER ADVANCE DX 系列，通过业界先进的高速高品质扫描、多元化的发送共享等功能，推进企业办公文档电子化进程，通过各类可标配的解决方案，满足企业办公智能化、云平台化的需求，为后疫情时代的企业办公注入新的活力。



佳能推出多款智能解决方案，引领“未来办公新方式”

2020 年 7 月 27-30 日，佳能（中国）携旗下多款办公产品及解决方案参加“2030+ 国际未来办公方式展”。其中，“笑脸打印”解决方案是佳能推出的一项将表情识别技术与人脸识别技术相结合的创新应用，为企业带来高效办公的同时传递正能量。此外，“智办公”解决方案是主要面向无服务器的中小企业，可以实现集刷卡、账号密码、指纹以及人脸识别等功能的智慧办公解决方案，携手企业一同开启更加轻松、便捷、智能的未来办公。



专业打印

得益于精湛的光学技艺和在影像领域的成就，佳能（中国）在专业打印领域不断进取，用出色的印刷技术和系统化解决方案，提升行业用户核心竞争力，提升产品多方位立体应用价值，提升终端用户体验，带来全线产品价值的体验，更精准地服务于用户。



扩展专业领域应用，佳能推出多样化打印解决方案

2020 年 7 月 21 日，佳能（中国）亮相上海国际图文快印展，重点展示了面向工程制图 / 地理信息、绿色环保按需印刷和高端影像艺术的三大解决方案，希望能够凭借丰富的专业打印产品阵容，以及针对细分领域的专业打印解决方案，为设计院、地理信息、影像艺术、办公 & 图文快印和商业印刷等领域的行业用户提供丰富的应用选择，带来更多的商业机会及增值服务。



佳能最新 CPP 全线产品生态圈

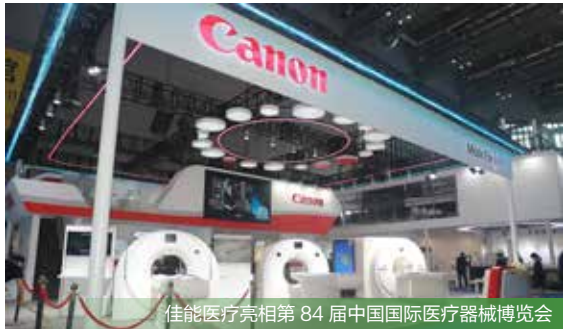
医疗健康

佳能（中国）将自身领先的影像技术应用于医疗产品研发中，通过先进的医疗产品和解决方案为广大医患和公众提供满意服务，并积极参加医疗行业展会，传递“大健康”理念，赋能“健康中国”建设。



科创智领未来，佳能医疗亮相第 84 届中国国际医疗器械博览会

2021 年 5 月 13 日，佳能医疗携带众多融合 AI、5G 等前沿科技的新技术、新产品，以及更多满足临床需求的解决方案以及国际医疗合作平台，亮相第 84 届中国国际医疗器械博览会（CMEF）。佳能医疗与合作伙伴们相依相伴，与广大专家学者们携手同行，积极参与到医疗健康事业的建设中，不断助力推进智慧医疗生态建设。



佳能医疗亮相第 84 届中国国际医疗器械博览会



AI 助力健康中国，共创智慧影像新时代

2020 年 9 月 19 日，佳能医疗参加第二届中国医学影像 AI 大会，分享了佳能医疗“AI+ 医学影像”领域的诸多研究成果，就 AI 技术成果进行了专业分享。佳能医疗组建专门的研发团队，加强与医疗机构的课题合作，不断探索 AI 与医疗影像的创新发展，为临床应用提供更多强有力的支持，助力新时代医疗人工智能领域的深入发展。

产业设备及其他

佳能用精湛的光学技术和图像处理技术，研发生产多功能、高品质的产业设备，不断加大新事业投入，在业务专用打印设备、半导体曝光设备、影像传感器等方面持续开发新的产品和技术，为中国产业升级和可持续发展提供有力支持。



打造线上视听盛宴，佳能携旗下最新专业影像设备亮相 BIRTV 2020



《与浪同行》全程使用佳能 EOS C300 Mark III 拍摄

2020 年 8 月 18 日，佳能（中国）携旗下最新专业影像设备亮相第二十九届北京国际广播电影电视展览会线上展（BIRTV 2020）。佳能邀请主创团队做客佳能直播间共同分享全程使用 EOS C300 Mark III 拍摄的极限漂流纪录片《与浪同行》台前幕后花絮。此外，佳能在线上展示了最新设备并通过丰富的专业影视设备和广播器材搭配不同的附件，打造了能够应用于多场景、多环境的拍摄解决方案，向用户展示了佳能专业影像产品从输入到输出的技术实力和多种可能。

真情服务 贴近客户

用心沟通，感动常在，佳能一直竭尽所能。佳能（中国）秉承“诚心诚意为顾客”的服务理念，通过关注客户需求，聆听客户声音，不断完善服务体系，为客户提供专业、安心、满意的服务，赢得客户的支持与信赖。

多元便捷服务

为打造与客户“零距离”的交流和服务空间，佳能（中国）不断拓宽服务范围，完善全方位立体化服务，推出一系列增值服务，从线上到线下，为客户提供便捷、贴心的优质服务。

》 线下服务

佳能（中国）在全国范围内设立快修中心、快捷服务站、佳能展厅、佳能体验服务中心等，并推出柜台送修等多项服务，满足不同用户对佳能产品及服务的需求。同时，还为广大摄影爱好者开设数码课堂、快乐校园（Happy School）等专业知识讲座，用影像为生活增添色彩。

2020 年

开展清洁保养活动 129 次

清洁台数 5,993 台

客户专业知识讲座共举办 35 次（线上 + 线下）

累计 1.7 万 + 人参与和观看



佳能持续开展专题服务活动，使服务更加贴近客户

佳能积极开展丰富多彩的专题客户服务活动，增进与客户之间的沟通和交流。2020 年 9 月 23 日至 9 月 30 日，佳能（中国）在佳能快修中心、快捷服务站和体验服务中心开展“双节·回佳”主题活动。活动包括汉服 Cosplay、新品试用、免费清洁保养以及照片故事收集等，为客户提供分享和学习交流的机会，并充分收集客户的声音，不断提升产品性能及客户服务水平。



十二年真诚服务客户，不断传递感动

自从 2008 年进入佳能（中国）以来，济南快捷服务站工程师柏洋始终热情接待客户来访，解答客户问题，并提供技术支持，帮助客户检查清洁保养相机。作为一名十分有经验的“老”员工，时间没有改变他耐心、周到、专业服务用户的“初心”。很多佳能老用户都享受到了柏洋十多年如一日的周到服务，并为他写来了真诚的感谢信，以表示对柏洋和佳能优质服务的感谢与认可。



“从开始接触摄影以来，十多年来柏老师一直为我提供专业周到的服务，服务到位，满意 100 分！感谢佳能柏老师对我这个用户多年的百倍服务。”

——2020 年客户给佳能（中国）的感谢信

》 传递感动和笑容

佳能（中国）热线中心一直致力于客户体验的持续提升。2020 年，热线中心将“大笑”企业文化注入到服务中。通过“微笑的声音”和专业的服务，在传递“大笑”佳能量的同时，带给客户更加贴心的服务。



提高客户满意度

佳能（中国）以客户为中心，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和忠诚度，加强与客户的交流互动。

2020 年

月均收到客户反馈 2,500 件

快修中心收到客户表扬信 328 件

热线中心收到客户表扬 4,152 件



▲ 全国各快修中心收到的部分锦旗

2018-2020 年佳能（中国）客户满意度调查			
客户满意度调查	2018 年	2019 年	2020 年
热线中心电话客户满意度	99.3%	99.4%	99.5%
热线中心网络客户满意度	99.0%	98.9%	98.8%
热线中心客户咨询一次解决率	91.8%	92.1%	93.1%
快修中心客户满意度平均得分（满分为 5 分）	4.97	4.99	4.98

保护消费者权益

佳能（中国）高度重视客户权益保护，在给客户提供专业、便捷服务体验的同时，建立完善的客户投诉处理机制，构筑完整的客户权益保护系统，并积极提高全体员工消费者权益保护意识，全方位加强对客户权益的保护。

》保护客户隐私

佳能（中国）高度重视客户个人信息保护，将客户个人信息保护写入《佳能（中国）综合经营管理规程》，在活动中收集、使用客户个人信息时，严格按照《个人信息保护规则》进行相关操作，并与处理客户信息的第三方服务公司签署保密协议，持续加强信息在搜集、查阅、使用等各个环节的管理，保证在未征得客户个人同意的情况下绝不向第三方泄露。

》打击假冒伪劣产品

为了保护消费者权益不受侵害，维护佳能知识产权，佳能（中国）坚决打击假冒伪劣产品，联合政府执法部门开展线上线下反假冒行动及反假冒宣传活动，发放宣传折页，努力保护消费者不受假冒伪劣产品侵害。

案例

一封来自天津政府的感谢信

2021 年初，佳能快修中心接到来自天津价格认定办公室工作人员的委托，希望对一套涉案的 EOS 550D 套机做行水货鉴定，并提供 2012 年期间的市场价格。由于委托“涉案”的特殊性，佳能迅速协调内部资源，仅用一周便出具了机器的行水货鉴定报告，并在日常工作范畴之外，配合提供相关价格信息。天津价格认定办公室工作人员非常感动，寄来了感谢信，对佳能的帮助表示感谢！



▲ 天津价格认定办公室发来的感谢信



真假电池对比



反假宣传手册发放



佳能（中国）官方线上商城开展反假冒宣传

2020 年

配合各级机关在各大城市进行反假冒行动 17 次，查获假冒商品 373,000 余件

协助执法机关鉴定工作 22 次，为支持消费者维权出具鉴定证明 115 件

纠正或打击涉及商标侵权或不正当竞争的实体侵权单位 14 家

通过网络平台投诉，纠正或打击涉及商标侵权或不正当竞争的链接 34 条

呵护自然，绿水青山笑开颜

佳能（中国）始终将环保理念烙印在心，携手利益相关方精耕细作，以环境低负荷化为要求，持续加强产品全生命周期环境管理，实现资源生产率的最大化，为“碳中和”目标的实现贡献佳能力量。

加强绿色运营

佳能将保护环境作为运营的前提，坚持“没有环境保证，就没有制造的资格”，以“资源生产率最大化”为主题，制定“佳能集团环境宪章”，确立 EQCD（Environment 环境、Quality 质量、Cost 成本、Delivery 交期）思想，为可持续发展奠定坚实基础。

绿色目标

佳能基于“佳能集团环境宪章”，围绕“Action for Green（为绿色而行动）”愿景，明确年度环境管理目标，分阶段推动可持续的“富裕生活与地球环境相协调的社会”建设。

佳能集团中期环境目标			
具体内容		2021-2023 年中期目标值	2008-2020 年成果
综合目标	每台产品全生命周期 CO ₂ 排放改善指数	平均每年降低 3%	平均每年降低 4.6%
产品目标	每台产品原材料和使用过程中的 CO ₂ 排放改善指数	平均每年降低 3%	平均每年降低 2.8%

注：计算方法中分母为根据各地点的特性决定的（生产数量、有效占地面积、人员等）

佳能集团环境目标				
具体内容		2020 年目标值	2020 年成果	2021 年目标值
生产企业目标	生产网点单位产值能源使用量改善指数	比上一年降低 1.2%	比上一年降低 10.0%	比上一年降低 1.2%
	生产网点单位产值废弃物排放量改善指数	比上一年降低 1%	比上一年降低 7.0%	比上一年降低 1%
	生产网点单位产值水资源使用量改善指数	比上一年降低 1%	比上一年降低 3.0%	比上一年降低 1%
	生产网点单位产值化学物质排放量改善指数	比上一年降低 1%	比上一年降低 1.7%	比上一年降低 1%

注：计算方法中分母是根据各地点的特性决定的（生产数量、有效占地面积、人员等）

绿色办公

佳能（中国）聚焦绿色办公环境，通过照明节能改造、张贴环境海报、宣传节能小知识等方式，节约用电、用水、用纸，并新增企业微信功能，完成各类新闻通告、消息信息在移动端的分享，个人费用报销等工作流在移动端的审批处理功能，致力以信息化手段，提高工作效率，实现资源使用效率最大化。

佳能（中国）引入绿色电力证书（International Renewable Energy Certificates），实现 2020 年办公室耗电量的“碳中和”。



佳能（中国）引入的 I-REC 证书

完善全生命周期管理

在“为绿色而行动（Action for Green）”的环境愿景指引下，佳能将绿色理念融入产品的研发设计、采购、生产等过程，以产品全生命周期的绿色管理，实现“产品的高功能化”与“环境负荷的最小化”，贡献兼顾富裕生活与地球环境的社会建设。

绿色设计

佳能聚焦轻量化与小型化的产品设计，严格遵循生命周期评估（LCA）体系，对产品整个生命周期产生的环境负荷进行评价，尽可能降低产品在整个生命周期中的 CO₂ 排放量，并避免选用有害化学物质，保障人体健康与安全。

佳能（中国）积极参与 VOCs 有害物质的强制性国家标准编制，产品能源效率相关国家标准法规的制修订，并作为中国环境标志认证技术委员会委员单位，积极参与环境标志认证的实施规则及技术要求等的制修订。

截至 2020 年底，佳能在售产品中累计

达到 1 级能效标准的产品型号

254 个

获得中国环境标志认证的产品型号

358 个

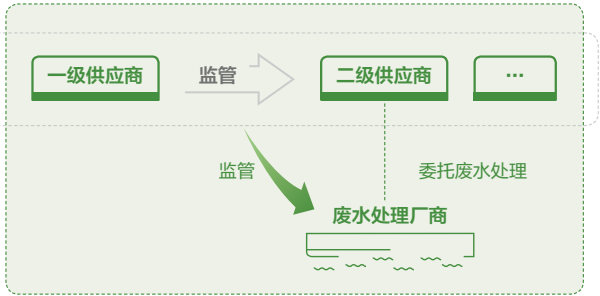
获得中国节能认证的产品型号

214 个

绿色采购

佳能严格遵照《绿色采购标准书》的要求，优先采购环境负荷小的材料、部件、产品，同时不断加强对供应商的环境合规管控。借助 IPE（公众环境研究中心）披露的企业环境违规监管记录等工具，及时监督供应商环境合规表现并督促其整改。由于出现过供应商因其委托的废水处理厂排水多次不合格而被勒令停业的情况，佳能对涉及环境违规高风险的电镀和排水环节的供应商进行识别，着重加强监管。同时扩展监管范围，要求一级供应商，直接监管二级供应商的高风险供应商，推动环境管控不断向供应链上游传递。

2020 年，佳能（中国）持续优化绿色采购制度，修订在佳能（中国）使用的绿色采购标准与规则，明确在供应商评估指标中提出环境等相关内容，保证产品所含化学物质符合中国 RoHS 等环保法律法规；佳能珠海对 31 家供应商进行年度环境定期评价；佳能苏州要求供应商及承包商遵守中国 VOCs 相关规制，并签署不使用非环保材料的承诺书。



佳能为了防止污染，扩大供应商监管范围



佳能绿色产品全生命周期



佳能由于在产品的 CCC 认证和节能认证中的卓越成绩，被中国检验认证集团授予“携手同行，共创卓越”特别表彰（只授予 2 家企业）

绿色生产

佳能在中国大陆地区各生产企业秉持绿色理念，持续完善环保预警及应急机制，积极开展节能降耗、污染防治、循环利用、化学物质管控，以资源利用率的最大化，降低温室气体排放，不断推进绿色低碳转型，夯实高质量可持续发展之基。

》 节能降耗

佳能制定生产用水使用量目标，引进太阳能发电、风力发电等可再生能源，并重新评估生产装置所需条件，通过优化过量的压缩空气、生产冷却水等措施，提升资源使用效率，降低能源消耗。



佳能在中国大陆地区生产企业能源资源使用情况				
内容	单位	2018 年	2019 年	2020 年
用电量	千瓦时	114,364,936	104,331,428	85,039,364
标准煤	吨	19,185	17,321	13,722
新鲜水	吨	949,366	904,021	714,505

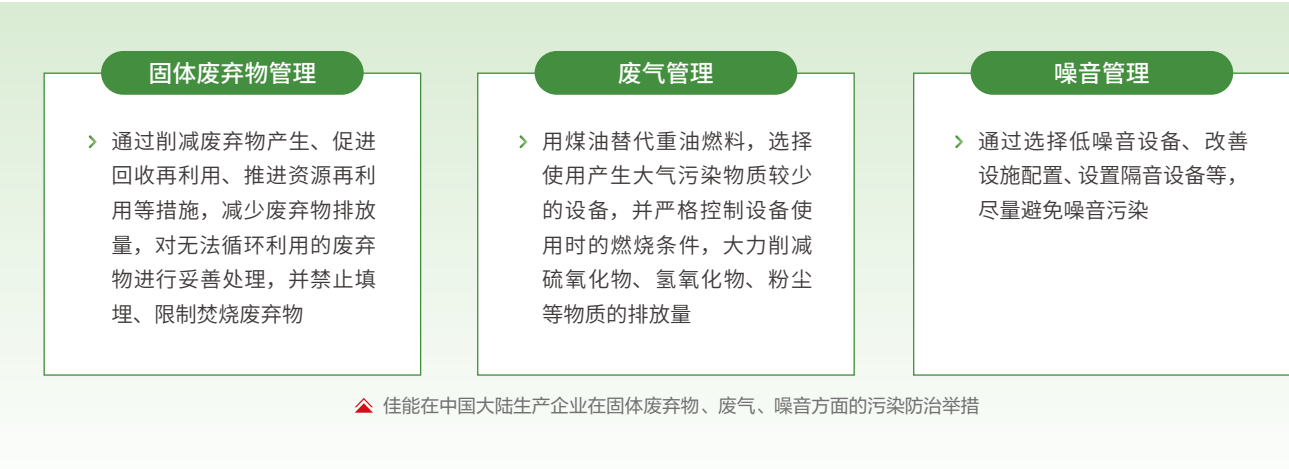
注：2018 年：数据涵盖佳能大连、佳能苏州、佳能中山、佳能珠海、佳能深圳
2019 年和 2020 年：数据涵盖佳能大连、佳能苏州、佳能中山、佳能珠海、佳能深圳、佳能医疗大连

佳能苏州的节能“电子眼”

为解决工厂内部温湿度调控问题，佳能苏州在现场安装温湿度数据记录器和移动式摄像头，采集温湿度数据，使值班人员能够精确掌控并实时调整现场温湿度，实现资源效用最大化。截至 2020 年底，共计减少巡视时间 730 小时，节省用电约 80,000 千瓦时，减少 CO₂ 排放量 56.9 吨。

》 污染防治

佳能锁定与产生废弃物密切相关的因素，全面落实预测性管理，持续完善固体废弃物管理、废气管理、噪声管理等相关制度措施，明确要求选择使用产生较少空气污染物（硫氧化物、氮氧化物、煤尘等）的燃料设备，并禁止使用破坏臭氧层物质及《斯德哥尔摩公约》中所规定的持久性有机污染物。2020 年，佳能大连新设 2 台废气处理装置，进一步减少 VOCs 排放。



案例 佳能苏州多措并举致力减少废弃物排放

2020 年，佳能苏州为进一步减少废弃物排放，成立废弃物削减管理委员会，并明确废弃物削减目标和计划。同时，佳能苏州通过统计垃圾袋数量，以量化的方式，衡量垃圾削减的行动成效。截至 2020 年底，佳能苏州削减废弃物 286 吨。

佳能在中国大陆地区生产企业环保成效				
内容	单位	2018 年	2019 年	2020 年
环保总投资额	万元	2,779	2,237	2,020
环保成本投资额	万元	655	469	429
环保成本费用	万元	2,124	1,768	1,591
废气排放量 - 氮氧化物排放量	吨	1.69	1.36	0.86
废气排放量 - 硫氧化物排放量	吨	0.03	0.02	0.02
废水排放量	万吨	71	79	64
固体废弃物排出量	吨	3,066	2,603	1,882
废弃物再资源化率	%	97	96	98
温室效应气体（GHG）排放量	吨	80,531	74,724	59,982

注： 环保总投资额 = 环保成本投资额 + 环保成本费用
2018 年：数据涵盖佳能大连、佳能苏州、佳能中山、佳能珠海、佳能深圳
2019 年和 2020 年：数据涵盖佳能大连、佳能苏州、佳能中山、佳能珠海、佳能深圳、佳能医疗大连

》 循环利用

佳能在“珍惜资源、合理利用”的方针指引下，以打造循环经济为目标，竭力推进绿色技术的创新和引进，全面更新或淘汰老旧设备，提升废水回收再利用率，实现资源效用最大化。2020 年，佳能珠海通过循环利用等活动，较上一年减少废弃物排放 9 吨。

》 化学物质管理

佳能严格执行产品化学物质管理细则，对使用的所有零配件、材料进行所含化学物质的调查，确认没有使用禁用物质；对难以废除或削减的化学物质采用禁止向外排放的基本方针，削减、废除生产过程中有害化学物质的排放，避免化学物质在产品生产和使用中对人体和环境的影响。

相较 2019 年，2020 年

佳能（中国）在物流方面
削减二氧化碳排放量 **79.9** 吨

佳能苏州在物流方面
削减二氧化碳排放量 **1,435** 吨

绿色回收

佳能（中国）持续完善网点的产品回收利用体制，实现资源利用的最优化，并避免电子废弃物对周边环境的负面影响。

2020 年

佳能（中国）回收喷墨类产品的“墨盒和墨水盒”（佳能原装且未打孔）和
激光类产品的“硒鼓 / 墨盒”（佳能原装且未加粉） **49,573** 只

佳能大连回收硒鼓 **160,734** 台，累计回收机种 **100** 个

佳能珠海

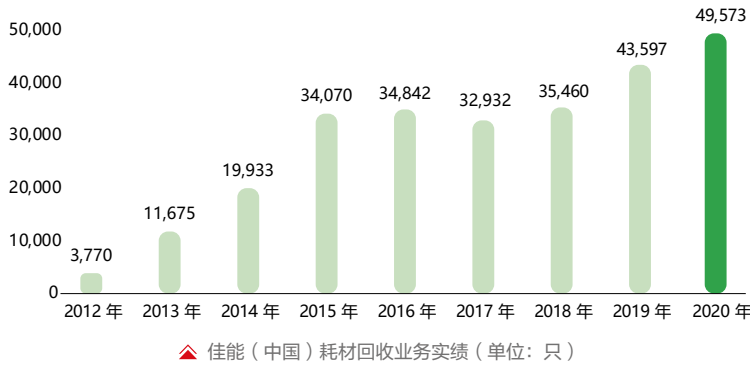
优化喷涂系统的喷涂组装革新，实现原料用量削减 14%，化学物质排放量降低 130 千克 / 月

佳能苏州

每两年对供应商进行一次绿色采购监察，包括是否有禁止化学物质的使用
聚焦涂布、气溶性溶剂的研究，预计减少 33.33%-50% 化学原料的使用
对所有供应商包括施工业者进行 VOCs 对象品调查和确认，要求其必须遵守限量要求，并签订遵守承诺书

绿色物流

佳能在运输与产品包装环节，通过采用环保包装材料、改进运输路线、转换运输方式、优化装载布局等，全力减少碳排放。2020 年，佳能（中国）与顺丰快递合作，改变运输方式，合理调整线路，推进业务自动化（RPA）等措施，持续优化物流体系，推进物流的绿色转型；佳能中山在保证产品包装安全的基础上，减小托盘尺寸，提升集装箱利用率；佳能苏州通过对零部件木托盘进行循环利用，减少木栈板使用量 15 吨；佳能珠海对填充物和木叉板进行回收利用，进一步促进资源节约循环高效使用。



激发绿色意识

佳能（中国）为营造人人关心环境、人人重视环境、人人参与环境保护的良好氛围，将每年 6 月设为佳能环境月，将每月 5 日作为佳能环境日，推广《环境管理基础知识手册》，开展电子产品回收“黄金计划”，组织环保志愿郊野清扫活动，举办环境知识竞赛等行动，加强员工环保意识。同时，积极举办绿色会议和环保培训，分享最新环保政策及相关趋势，为利益相关方开展绿色行动提供有效指导。

2020 年

举办绿色会议场次 **2** 次

累计 **12** 次

参与绿色会议人数 **88** 人次

累计 **606** 人次

佳能中山开展环保教育培训 **30** 次

培训 **1,583** 人次

促进绿色消费

佳能（中国）及在中国大陆地区生产企业为深化消费者对可持续消费的认识，不仅在线上直播中加入环境元素，同消费者分享佳能产品背后的绿色故事，还走进社区帮助普及“绿色消费”背后的意义，引导更多人在日常生活中践行可持续消费理念。



佳能珠海在永丰社区开展“绿色消费”宣传活动

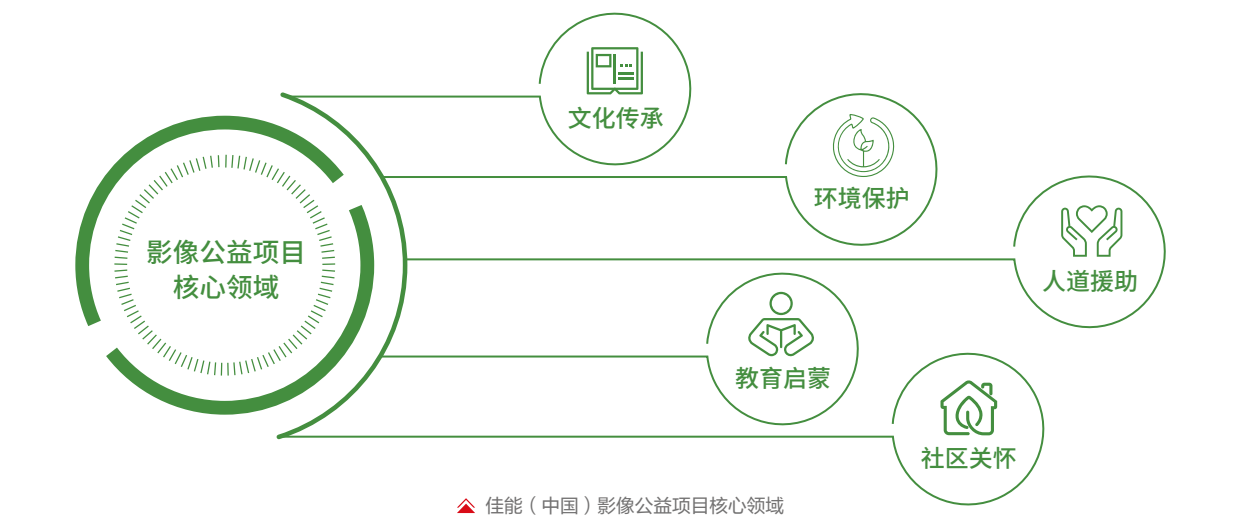


佳能（中国）沈阳分公司开展植树活动

环保志愿郊野清扫活动

影像公益，微笑守护传大爱

佳能（中国）落实企业公益发展战略，形成“影像公益”战略型公益模式，营造志愿者文化，组织员工志愿者用自己的知识和技能参与公益活动，在文化遗产、环境保护、教育启蒙、社区关怀、人道救援五大核心领域集中发力，用实际行动传递感动的力量。



截至 2020 年底

佳能集团在中国大陆地区累计为各类灾害、贫困助学等方面捐款捐物近 **5,200** 万元

佳能（中国）志愿者服务累计			
时间	2018 年	2019 年	2020 年
人次	14,222	15,528	16,714
小时	54,861	55,877	57,296

2020 年

佳能（中国）志愿者活动服务 **1,186** 人次；佳能（中国）志愿者活动时间 **1,419** 小时

带动合作伙伴志愿者人数 **289** 人次；合作伙伴志愿者活动时间 **527** 小时

2020 年

佳能中山组织参与公益活动 **5** 个，参与 **93** 人，捐助 **2.2** 万元

佳能珠海组织参与公益活动 **8** 个，参与 **268** 人，捐助 **6** 万元

佳能苏州组织参与公益活动 **28** 个，参与 **1,039** 人，捐助 **98.4** 万元

佳能大连组织参与公益活动 **4** 个，参与 **80** 人，捐助 **52** 万元

佳能深圳组织参与公益活动 **3** 个，参与 **8** 人，捐助 **6.19** 万元

环境保护

佳能（中国）坚持“为绿色而行动”，积极参与环境保护公益活动，传播环保理念，助力建设环境友好型社会。

走进汶川 佳能助力珊瑚礁里的生命海洋公益活动

2021 年 3 月 15 日，一场“因海而来”的学校公益活动——“珊瑚礁里的生命”在汶川举办。活动包含海洋影展、珊瑚公益讲座、手工制作课三个环节。佳能（中国）积极支持此次活动，结合海洋元素设置用来拍照的大笑墙，帮助孩子们打印照片，并提供佳能趣印乐园海洋折纸支持。本次公益活动让汶川的学生们了解了许多海洋知识，把保护海洋的意识植入了孩子们的脑海中，号召小朋友们共同守护海洋环境，爱护“蔚蓝星球”。



佳能助力“循翼 | 万里海疆”海岸生态研究保护活动

2021 年 3 月，由佳能支持的“循翼 | 万里海疆”海岸生态研究保护活动，在广西省北仑河口国家级自然保护区正式启动。本次活动中，佳能为摄影师提供重要摄影器材，拍摄记录从广西北仑河口一路北上至辽宁鸭绿江口的鸟类生活状态，用镜头记录自然之美，也帮助更多人发现中国生态之美。

教育启蒙

教育是培养新生力量的不竭动力，佳能通过“佳能影像之桥”、佳能奖学金、“佳能杯”日语演讲比赛等项目，帮助青少年点燃心中的创造力，助力卓越英才培养。

第 31 届“佳能杯”日语演讲比赛成功举办

2020 年 12 月 2 日，第 31 届“佳能杯”日语演讲比赛决赛成功举行。“佳能杯”日语演讲比赛自 1990 年启动以来，至今已连续举办 31 届。31 年来，大赛共吸引 16 万余人次参与，近 100 名优秀获奖选手获得无偿赴日短期学习机会，该赛事已成为大连市每年一度不可或缺的标志性活动，不仅为大连日语学习及爱好者提供交流切磋的优质平台，更为大连的经济发展以及中日交流输送大批人才，亦是中日民间交流的美好见证。



“佳能影像之桥”

截至 2020 年底，参与“佳能影像之桥”项目的学校累计数量达 **328** 所

参与“佳能影像之桥”学生人数达 **9,011** 人，累计拍摄、交流照片数量达 **14,699** 张

佳能北大奖学金

截至 2020 年底佳能北大奖学金累计投入 **5,000** 万日元，帮助学生 **849** 名

佳能大连奖学金

截至 2020 年底累计投入 **54** 万元，帮助学生 **155** 名



佳能大连爱心助学活动

社区关怀

佳能（中国）立足社区发展，制定多种志愿者活动的政策、措施，充分发挥影像技术优势及员工志愿服务优势，走进社区，积极支持精准扶贫战略，与社区共享资源价值，把快乐和感动传递给人们，助力所在社区、社会更加和谐美好。

“送幸福大片” 定格幸福瞬间

2021 年 1 月 23 日，“我们的中国梦，送幸福大片”摄影公益活动再次起航。今年佳能走进英德市大塘村，记录下村民们的幸福笑脸，为他们送上一份特殊的新年祝福。自 2011 年初次举办，“送幸福大片”活动至今已经走过十一个年头。在过去十一年里，佳能（中国）的志愿者和新快报摄影记者以及广东摄协著名摄影家，先后为广州、深圳、清远、阳江、茂名、汕头、中山、英德等地的村民、老人等拍摄“新春全家福” 5,000 余张，为大家送去了无数欢乐和幸福。



送幸福大片

案例

用“大笑”点亮梦想 佳能参与“上海麦当劳叔叔之家”六一儿童节特别活动

“麦当劳叔叔之家”作为全球性的公益项目，旨在为异地就医的患儿家庭提供一个在医院旁的“家以外的家”。2021 年 6 月 1 日，佳能（中国）携手“上海麦当劳叔叔之家”，举办“点亮梦想”六一儿童节主题活动。佳能向“上海麦当劳叔叔之家”捐赠相机、打印机等，用于记录小朋友们生活点滴。佳能的志愿者为小朋友们制作了有趣的手工折纸作品，和小朋友们开展一连串妙趣横生的互动游戏，并在“大笑角”拍摄记录美好瞬间，提供照片拍摄及打印支持。通过这次活动，佳能志愿者把“大笑 Big Smile”带到了孩子们面前，为小朋友及其家庭带来帮助与温暖，让他们暂时忘掉烦恼。

今后，佳能的志愿者将定期上门提供志愿服务，持续为小朋友送去爱心和关怀。佳能也会继续深化在该项目以及更多领域中的社会责任实践，通过“影像公益”与“大笑文化”相结合的服务与支持，为社会贡献更多力量。

在这次志愿者活动中，我们用佳能的产品和企业文化，为家长和孩子们带来了 Big Smile。很高兴佳能给了我面对面和这些家庭交流的机会，希望那天的每一个笑容都有助于孩子们早日康复。”

——佳能志愿者 珂兰



佳能与“上海麦当劳叔叔之家”共同为小朋友送去温暖与感动

人道援助

佳能积极应对各类突发灾难，勇担重任，责无旁贷地投身于救援工作，真正地实现共赢、共生。在 2020 年抗击新冠肺炎疫情、2021 年河南暴雨等突发灾难期间，佳能快速启动应急预案，始终坚守岗位，在特殊时期，持续不断为客户提供支持和服务，为客户送去感动，用心回馈社会。

案例

与“豫”同心，冲向一线，佳能全力支援河南！

2021 年 7 月 19 日，一场被称为千年一遇的特大暴雨侵袭河南，郑州市更是洪灾泛滥。在强降雨的突袭下，郑州当地多家医院的医疗设备出现了不同程度受损。面对医院的迫切需求，佳能医疗快速反应，第一时间启动“灾害应急预案”，很多身在河南省及周边地区的工程师主动请缨，克服困难，奔赴一线，全力支持前线支援医院工作，为守护人们的安全做出更大贡献。为应对河南洪涝灾害给用户造成的影响，减轻用户损失，佳能（中国）还开通热线电话及在线客服平台的应急服务通道，为受灾用户提供专属咨询及专业支持。并针对不同产品制定相应的措施，尽最大努力为用户提供支持，与用户共渡难关。



佳能医疗工程师保证医疗设备正常运转

未来展望

2021 年是中国“十四五”开局之年。站在新的起点，在 2035 年远景目标的发展规划下，佳能（中国）将致力于“推陈出新”，践行“大笑”企业文化战略，向社会传递感动与正能量，与中国社会一起发展，一起成长，共创美好未来。



坚守诚信品质

坚持合规经营，恪守零不诚实（ZD）理念，携手员工和伙伴共建规范守信的市场环境。



打造影像盛宴

整合 BtoB、BtoC 相关业务，不断创新商业模式，在个人消费、办公、专业设备、产业设备等方面提供优秀产品和解决方案，为用户带来源源不断的“佳能量”。



携手伙伴共赢

赋能广大供应商和经销商，携手更多中国优秀企业，一同服务中国用户，构建“责任共同体”。



成就员工幸福

践行“大笑”企业文化战略，为员工成长成才助力，让每一位佳能大家庭的成员与公司一起飞得更高。



迎接绿色未来

持续推进产品全生命周期环境管理，开展绿色环保活动，保护生物多样性，呵护绿色地球。



贡献社会发展

围绕影像公益战略，发挥影像技术优势贡献社区发展，努力让感动常在。

附录

第三方点评

《佳能（中国）2020-2021 企业社会责任报告》（以下简称报告）是佳能（中国）发布的第十二份企业社会责任报告。报告通过简洁的文字、丰富的图片、详实的数据，系统披露了佳能（中国）在经济、社会、环境方面的履责亮点和责任担当。

履责之路坚定不移

报告通过“坚守，成为更好的自己”“共生，遇见更好的我们”“创新，迎接更好的世界”三大章节，重点披露了佳能（中国）坚守诚信底线，坚定共生理念，坚持推动创新，与利益相关方一起创造感动、成就美好的责任实践。让读者感受到佳能（中国）赤诚不改，推动全球经济、社会、环境可持续发展的决心和行动。

用“大笑”传递“佳能量”

报告以“大笑”为主线，在三个章节开篇设置“红色激情，大笑文化创未来”“笑对成长，共同探索商业新模式”“笑迎多样，共护绿色地球村”三个责任专题，并在正文标题中融入“笑”元素，展现佳能（中国）将“大笑”企业文化战略贯穿于经营、销售、服务与企业社会责任活动等各个方面，增强对用户、合作伙伴、员工的人文关怀，倡导乐观的生活态度，向社会传递感动与正能量。

展现形式生动活泼

报告的封面及开篇设计采用“大笑”相关高清大图，直观展现佳能（中国）“大笑”企业文化，并与报告主题、报告框架等相互呼应。报告正文配有丰富的案例、多样化的逻辑图，色彩明亮清晰，给读者带来轻松、愉悦的阅读体验。章节开篇采用联合国 2030 可持续发展目标图标 + 我们的行动 + 我们的成效，佳能（中国）社会责任亮点突出。

期待佳能（中国）在 2035 年远景目标的发展规划下，通过持续不断的履责实践，与利益相关方共筑感动，共同大笑，共迎美好新生。

——《可持续发展经济导刊》杂志社 社长 / 主编

于志宏

指标索引

	报告目录	CASS-CSR4.0	GRI Standards	CEFI-CSR1.0
	报告导读	P1.1-P1.3	102-1, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53	
	高管致辞	P2.1, P2.2, P3.1, P3.2	102-14, 102-15	1.1, 1.2
	关于佳能	P4.2-P4.5	102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7	1.8
 坚守 成为更好的自己	责任专题： 红色激情， 大笑文化创未来	P4.1, G6.2, S2.17, S4.1, A2	102-12	1.9
	责任管理， 持续发展笑盈盈	G1.1, G1.2, G2.1-2.4, G3.1-G3.3, G4.1-G4.3, G5.1, G5.2, G6.1, G6.2, S2.6, S3.1, S4.4, E1.1, M1.5, M2.2, M3.4, M3.6, A3	102-16, 102-18, 102-20, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47	1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 4.1
	正道经营， 诚信为本笑常在	M1.1, M1.3, M1.4, M1.8, M3.1-M3.3, M3.5, M3.6, M3.7, G5.1, G5.2, G6.1-G6.3, S1.1, S1.2	205-1, 205-2	2.1, 2.2, 2.5, 1.10, 2.4, 2.6, 2.7
 共生 遇见更好的自己	责任专题： 笑对成长， 共同探索商业新模式	M3.4, M3.6, A2	102-9	6.13
	风雨同舟， 谈笑风生共发展	G6.1, G6.2, M3.6-M3.8, M3.10, M3.14-M3.16	102-9, 308-1, 414-1	1.10, 3.4, 5.1-5.4
	倾心关怀， 欢声笑语暖心头	S1.5, S1.6, S2.1-S2.20, S3.1-S3.7, S4.2, S4.3, A2	102-8, 401-2, 401-3, 403-2, 404-1, 404-2, 405-1	3.4, 6.1, 6.4, 7.1-7.4, 7.6-7.8, 7.11-7.14
 创新 迎接更好的世界	责任专题： 笑迎多样， 共护绿色地球村	E3.4, E3.6, A2	304-2	5.4
	匠心产品， 定格笑容铸精品	M2.1-M2.9, M2.11-M2.18	203-1, 203-2, 417-1, 418-1	1.8, 3.2, 3.3, 4.2, 4.4-4.7, 4.9
	呵护自然， 绿水青山笑开颜	G6.3, M2.12, E1.1-E1.10, E1.12, E2.1-E2.4, E2.6-E2.19, E2.21-E2.25, E3.1-E3.6, E1.12, S4.4, A2, EEE1.10-EEE1.12, EEE2.5, EEE2.6, EEE2.9, EEE2.10	301-2, 301-3, 302-1, 302-4, 304-2, 304-3, 305-1, 305-5, 305-7, 304-1	6.1, 6.3-6.12, 6.14
	影像公益， 微笑守护传大爱	S4.1, S4.5-S4.12, E3.6	203-1, 413-1	8.1-8.3, 8.5
	未来展望	A1		1.2
附录	第三方点评	A4		3.1
	指标索引	A5		
	评级报告	A4		
	意见反馈表	A6		

评级报告

《佳能（中国）2020-2021 企业社会责任报告》评级报告

受佳能（中国）有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会” 抽选专家组成评级小组，对《佳能（中国）2020-2021 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

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

二、评级过程

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

三、评级结论

过程性（★★★★★）

公司成立 CSR 推进委员会，董事长兼首席执行官担任委员长，副总裁担任委员，事务局牵头组建报告编写小组，分管领导把控关键环节、重要内容并负责报告终审；将报告定位为展示企业履责实践、提升社会责任管理水平、传递企业负责任品牌形象、回应利益相关方诉求的重要工具，功能价值定位明确；结合国家宏观政策、国际国内社会责任标准、行业对标分析、公司发展战略、利益相关方调查等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并嵌入电子信息行业社会责任年会进行二次发布，将以电子版、印刷品、视频版等形式呈现报告，过程性表现卓越。

实质性（★★★★★）

《报告》系统披露了产品质量管理、产品技术创新、售后服务体系、供应链 CSR 管理、职业健康管理、安全生产、环保产品研发与应用、冲突矿产管理、产品回收再利用等所在行业关键性议题，叙述详细充分，具有卓越的实质性表现。

完整性（★★★★☆）

《报告》主体内容从“坚守 成为更好的自己”“共生 遇见更好的自己”“创新 迎接更好的世界”等角度系统披露了所在行业核心指标的 85.35%，完整性表现领先。

平衡性（★★★★☆）

《报告》披露了“员工流失率”“职业病发生次数”“重大负面事件”“重大守法规负面信息数量”“重大安全事故数”“反不正当竞争行为和反垄断措施的法律诉讼总数”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性（★★★★★）

《报告》披露了“经济合同履约率”“劳动合同签订率”“员工培训覆盖率”“环保成本投资额”“废弃物再资源化率”“耗材回收业务实绩”等 38 个关键指标连续 3 年的对比数据，并通过“在美国获得的专利注册数量全球排名第 3 名”“社会责任发展指数外资十强”等进行横向比较，可比性表现卓越。

可读性（★★★★★）

《报告》延用了“感动常在”的主题，从坚守、共生、创新三个维度系统展示了企业年度履责理念、行动与成效，全面回应了利益相关方的期望与诉求，彰显了企业对履行社会责任的深刻理解；封面及章节跨页采用全景实图呈现特色履责场景，增强了报告的感染力；嵌入二维码影像化延伸解读报告内容，引入利益相关方感言佐证企业履责成效，强化了报告的沟通和传播价值，具有卓越的可读性表现。

创新性（★★★★☆）

《报告》积极回应联合国可持续发展目标（SDGs），展现了企业的国际视野和报告的与时俱进；各章开篇设置“红色激情，大笑文化创未来”“笑对成长，共同探索商业新模式”“笑迎多样，共护绿色地球村”责任专题，诠释了企业助力中国经济社会可持续发展的责任担当；各章以“我们的行动”“我们的成效”开篇，提纲挈领，便于读者快速掌握关键信息，创新性表现领先。

综合评级（★★★★★）

经评级小组评价，《佳能（中国）2020-2021 企业社会责任报告》为五星级，是一份卓越的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性；
2. 增加履责不足之处的详细披露，提高报告的平衡性。

出具时间：2021 年 8 月 30 日



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）2020-2021 企业社会责任报告》。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 ☐ 责任理念 ☐ 责任专题 ☐ 坚守 成为更好的自己 ☐ 共生 遇见更好的我们 ☐ 创新 迎接更好的世界

☐ 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 ☐ 坚守 成为更好的自己 ☐ 共生 遇见更好的我们 ☐ 创新 迎接更好的世界

☐ 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 ☐ 坚守 成为更好的自己 ☐ 共生 遇见更好的我们 ☐ 创新 迎接更好的世界

☐ 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？

☐ 指标索引 ☐ 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？

☐ 指标索引 ☐ 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）2020-2021 企业社会责任报告》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：

北京市朝阳区针织路 23 号楼中国人寿金融中心 33 层

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。





佳能（中国）有限公司
www.canon.com.cn



扫描二维码了解更多精彩



佳能（中国）移动应用网



佳能（中国）官方线上商城



佳能（中国）官方微信订阅号



佳能（中国）官方微信服务号



佳能（中国）官方微博



佳能（中国）影像公益微博