FUJI Xerox

Xerox, Xerox 及其相关设计，Fuji Xerox 及其相关设计是施乐公司在日本和/或其他国家的注册商标或商标。
本报告著作权属于富士施乐（中国）有限公司、上海富士施乐有限公司、富士施乐高科技（深圳）有限公司、富士施乐爱科制造（苏州）有限公司和富士施乐采购咨询（深圳）有限公司。

富士施乐中国 2018 可持续发展报告

推动变革 智启未来

可持续发展报告
2018

富士施乐中国

推动变革　智启未来

FUJI Xerox

报告导读

本报告面向富士施乐中国的各利益相关方，披露我们与利益相关方在共同创造价值的过程中所遇到的机遇、挑战以及为实现可持续发展所作的努力。我们每年以此可持续发展报告的形式与利益相关方沟通 CSR 方面的非财务信息。

报告范畴

涵盖富士施乐在华投资设立的五家公司（详见“富士施乐在中国”）。

时间范围

以 2017 财年（2017 年 4 月—2018 年 3 月）为主，部分文字信息涉及以往年份或体现 2018 财年的方针和实践（文中出现的年份均指财年）。

信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于富士施乐中国官方文件、相关统计数据以及相关负责人或利益相关方的调研访谈。报告中所披露的信息经过富士施乐在华企业和富士施乐日本总部的确认。同时，我们还邀请了 CSR 领域的专家对报告进行第三方点评。

参考标准

应用全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》核心方案编写，并参考了 GB/T 36000《社会责任指南》、GB/T 36001《社会责任报告编写指南》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS4.0）、《中国外商投资企业社会责任报告编写指南（CEFI-CSR1.0）》《SDGs（联合国可持续发展目标）企业行动指南》《责任商业联盟行为准则（RBA6.0 版）》。

报告编制过程

2018 年 3 月
- 项目启动
- 确定报告方向、日程
- 展开前期筹备

2018 年 4 月
- 组建报告编制小组
- 定性及定量资料收集

2018 年 5 月 -6 月
- 访谈实施
- 确定报告框架及内容
- 补充资料收集

2018 年 7 月 -8 月
- 报告内容确认会
- 补充资料收集

2018 年 9 月 -10 月
- 报告审核
- 报告发布

报告变化

- 为体现富士施乐中国的创新与改变，我们将今年的报告主题更新为“推动变革 智启未来”。
- 依据可持续发展背景和利益相关方诉求的变化，我们对部分实质性议题进行了调整。

富士施乐高科技（深圳）有限公司 第一制造统括部
从左至右：周俊虎 叶莉萍 王艳芳

报告形式

本报告以印刷版、电子版和网页版三种形式供您阅读，您可登陆 http://www.fujixerox.com.cn/company、http://www.fxsz.com.cn 或 http://www.fxsl.com.cn 获取电子版报告或阅读网页版详细信息。

报告获取

如需获取印刷版或对本报告有任何疑问或建议，敬请发送电子邮件至 fxcl.csr@chn.fujixerox.com，或致电 010-58245000-5418。

报告称谓

本报告中将“富士施乐株式会社”简称为“富士施乐”或“总部”，将富士施乐在华的五家公司统称为“富士施乐中国”“富士施乐在华企业”，或简称为“我们”或“公司”。其中五家公司全称和简称如下：

- 富士施乐（中国）有限公司：富士施乐（中国）
- 上海富士施乐有限公司：富士施乐上海工厂
- 富士施乐高科技（深圳）有限公司：富士施乐深圳工厂
- 富士施乐爱科制造（苏州）有限公司：富士施乐资源循环工厂
- 富士施乐采购咨询（深圳）有限公司：富士施乐采购公司

目录

报告导读 01
2017 年重要事件 03
最高管理层的承诺 05
合规经营 09
- 公司治理 09
- 商业道德 09

CSR 经营管理 12
- CSR 理念 12
- CSR 治理 13
- 富士胶片集团的新 CSR 计划 15
- 我们的 CSR 事业 17
- 实质性议题分析 19
- 贡献可持续发展目标 21
- 利益相关方参与 22

特辑：去改变，去共创价值！ 23
- 全力推进客户工作方式变革 23
- 为保护人类和地球作出贡献 26

管理价值链影响 31
- 采购 32
- 研发 35
- 制造 37
- 客户使用时 45
- 再资源化 49
- 员工和社区 50

主要 CSR 指标 57
富士施乐在中国 60
- 富士施乐概况 60
- 富士施乐中国发展历程 61

附录 62
- 第三方点评 62
- GRI 内容索引 64
- 读者反馈表 68

2017 年重要事件

2017 年 1 月

- 发布全新“智能工作平台（Smart Work Gateway）”解决方案与产品
- 启用马思纯为品牌形象代言人，并发布全新品牌推广口号“去改变 才会变”

2017 年 4 月

- 成为全国印刷标准化技术委员会观察成员单位，这是首次由数字印刷设备厂商担任观察员
- 推出 Durst UV 喷墨标签印刷机

2017 年 5 月

- 富士施乐彩色打印机 / 多功能一体机 DocuPrint CP318dw/CM318z 荣获中国美术学院主办、中国工业设计协会协办的“2017 中国设计智造大奖”——“智造奖”
- 发布全新入门级智能型数码多功能机——DocuCentre S2110，该系列机型至 2018 年 10 月，突破 50 万台的销售量

2017 年 6 月

- 富士施乐 DocuPrint CM318z 获得全球著名的 BLI 买家实验室冬季“年度之选”大奖

2017 年 9 月

- 整合资源循环系统案例在“迈向 2040：企业创新与城市可持续发展”高峰论坛中荣获“2017 可持续行动影响力奖”和“2017 可持续行动典范奖”

2017 年 10 月

- 《富士施乐中国可持续发展报告 2017》正式发布，这是自 2012 年以来富士施乐中国连续发布的第 6 本报告

2017 年 11 月

- 富士施乐（中国）与全球报告倡议组织 GRI 共同主办“《GRI 可持续发展报告标准》简体中文版发布会暨 2017 年 GRI 年会”

2017 年 12 月

- 富士施乐（中国）荣膺由工业和信息化部赛迪研究院颁发的“2017 中国企业网购受欢迎品牌”称号、智能工作平台的彩色数码多功能机 DocuCentre-VIC4471 CPS SC 荣获“2017 中国企业网购受欢迎产品奖”

2018 年 1 月

- 荣膺“政府采购十五年优秀供应商”和“2017 年度全国政府采购首选复合机品牌”两项大奖，是本次唯一荣获“2017 年度全国政府采购首选复合机品牌”奖的企业，也是唯一一家文件服务与沟通领域的供应商

2018 年 2 月

- 与中国印刷标准化技术委员会共同起草的两项国家印刷标准——《数字硬打样系统质量要求及检验方法》和《数字印刷质量要求及检验方法》正式颁布实施
- 推出全新 6 色生产型数字印刷机 Iridesse™，是业界首款采用一次成像 6 色打印引擎的数字印刷机，标志着数字印刷技术得到突破性发展，数字印刷正式步入新纪元

社会认可

颁发时间	荣誉名称	获奖企业	颁发机构
2017.4	2015-2016 年度“上海市文明单位”	富士施乐上海工厂	上海市人民政府
2017.4	全国质量检验稳定合格产品、全国产品和服务质量诚信示范企业、全国质量诚信标杆典范企业	富士施乐（中国）	中国质量检验协会
2017.5	行业十大影响力品牌、行业十大创新力品牌	富士施乐（中国）	中国商报社、亚洲品牌网
2017.6	消费者最喜爱的十佳品牌、行业最具影响力十大品牌	富士施乐（中国）	中国商界杂志社
2017.7	2017 最佳雇主奖、2017 企业社会责任典范奖	富士施乐（中国）	中国财经峰会
2017.8	2017 中国服务外包领军及成长型企业	富士施乐（中国）	中国国际投资促进会
2017.9	2017 可持续行动典范奖、2017 上海企业可持续行动影响力奖	富士施乐中国	解放日报、上海日报和东方网
2017.9	江苏省质量管理小组活动优秀企业 、江苏省优秀质量管理小组	富士施乐资源循环工厂	江苏省质量管理协会
2017.11	“柴火 QC 小组”“节能攻关 QC 小组”获 2017 年度全国优秀质量管理小组	富士施乐上海工厂	中国质量协会、中华全国总工会、中华全国妇女联合会、中国科学技术协会
2017.11	高新技术企业	富士施乐上海工厂	上海市科学技术委员会、上海市财政局、上海市国家税务局、上海市地方税务局
2017.11	苏州市劳动关系和谐企业	富士施乐资源循环工厂	苏州市人民政府
2017.12	金蜜蜂 2017 优秀社会责任报告·外商及港澳台企业奖	富士施乐中国	WTO 经济导刊
2017.12	2017 年度我心中的“绿色制造企业”	富士施乐深圳工厂	中国电子质量管理协会
2018.1	上海绿色供应链 2017 年度优秀案例奖	富士施乐中国	中国 - 东盟环境保护合作中心、上海市外商投资协会、上海市环境科学学会、美国环保协会
2018.1	政府采购 15 年优秀供应商、2017 年度全国政府采购首选复合机品牌	富士施乐（中国）	全国政府采购集采年会组委会和《政府采购信息报》
2018.2	苏州工业园区企业社会责任建设“优秀案例”	富士施乐资源循环工厂	苏州工业园区工作委员会
2018.3	全国质量信用先进企业、全国产品和服务质量诚信示范企业	富士施乐（中国）	中国质量检验协会
2018.3	上海外资协会成立 30 周年长期会员荣誉奖杯	富士施乐上海工厂	上海市外商投资协会
2018.3	2017 年度深圳市工业百强企业	富士施乐深圳工厂	深圳市经济贸易和信息化委员会、深圳市统计局

最高管理层的承诺

“通过‘开放、公平、透明’的事业活动，为推动社会的可持续发展做出贡献。”

富士施乐中国事业总代表

内藤昌稚

在变化多端的未来中成长

2018 年 6 月 28 日起，我开始就任富士施乐中国事业总代表。我在富士胶片集团有过 16 年的海外工作经验，这次在堪称世界大国的中国担任公司业务的掌舵人，深感责任之重大。希望能通过公司在华的事业活动，为中国社会的可持续发展倾尽全力，今后也恳请大家的指教。

2017 年中国 GDP 实际增长率为 6.9％，中国经济进入“新常态”时期。伴随着物联网、云计算、电子通讯技术、人工智能等为代表的科技创新浪潮，社会以及经济结构发生变化的同时，也随之孕育了新的市场机遇。置身于如此多样化、复杂化的市场环境中，为了让公司在成长轨道中有更具体的发展战略，我从上任伊始即与诸多公司管理者、员工以及客户等利益相关方进行了沟通。

贯穿整个价值链实现成长

公司秉承“CSR 即是经营管理”的理念，在中国很早就开始了 CSR 管理和实践，如今我们需要进一步理解这个理念的重要性。我认为在富士施乐中国的“采购、研发、制造、客户使用时、再资源化”所有的价值链中，每个员工都要有高度的 CSR 意识，并在日常业务中落实 CSR 实践活动。同时，每家在华企业也应严格遵守中国法律法规，遵照经营原则开展 CSR 活动，为利益相关方提供超出其期待的价值。

具体而言，在采购环节，在强化供应商质量、成本和交付等表现，以及保证零部件稳定供给的同时，我们也需要与供应商建立共存共荣的关系，在劳工人权、环保、职业健康安全等方面开展遵守合规的 CSR 采购活动。

在研发和制造环节中，我们需要进一步精研中国客户的需求，设计出满足中国本土需求的产品；同时通过定量评价和持续改进推进环境管理，减少产品在整个生命周期中对环境带来的负面影响。

在客户使用环节上，我们需要通过为客户提供满足其经营环境和业务需求的解决方案，打造高效安全的文档和沟通环境，努力为客户的可持续经营创造价值。今后，我们也将通过强化开发令客户满意的解决方案，联合经销商扩大销售网络，以及利用在线销售等方式，满足更多的中国客户在产品和解决方案方面的需求。

在再资源化环节，我们也将负责任地将使用过后的产品进行回收，使用资源循环系统对回收产品进行再资源化和再制造。目前，我们的回收产品再资源化率已经超过 99.99％。

如上所述，公司通过贯穿整个经营价值链的 CSR 举措为 SDGs（联合国可持续发展目标）的实现做出贡献。

今后，我将进一步深化对利益相关方的承诺，强化并整合价值链各环节之间的协同发展，提升并巩固生产销售一体化的组织机能，实现业务的稳定成长。我也会和各个价值链环节的管理者保持紧密沟通与合作，在制定并实施高度成长的战略中起到领导作用。

集结智慧创造新的价值

我在和诸多员工的交流中发现，尽管每个人都拥有能力、想法和远大的志向，但在主人翁意识和行动力上还有更大的成长空间。如今，富士施乐中国迎来了向新时代转型的时期。我将领导变革，凝聚组织，向新的事业方向前进，在中国构建新的企业文化并向全球传递。我们每个员工也应进一步理解社会需求的升级和多样化，增强主人翁意识，为实现公司事业的成长以及社会的可持续发展做出贡献。

富士施乐采购咨询（深圳）有限公司
董事长 / 总经理 长尾敏晴

我相信 CSR 采购有助于我们在不断变化的社会环境下实现企业目标，这也与员工、地区以及所有利益相关方一起实现持续共存、提高竞争力紧密相关。

我们将所有的供应商定位为“共享理念及方针的合作伙伴”。为了构筑高品质的供应链，实现“强大的现场执行能力”，我们与供应商一起，持续开展“生产性改善”“零损失成本目标”“CSR 经营的共鸣与实现”等各项活动。通过持续推进供应商的基础访问、专业团队的访问诊断等各种各样的培训研修活动，加强与供应商高层和现场人员的沟通，让他们逐渐理解 CSR 的重要性。这些活动不仅针对一次供应商，也考虑二次供应商及三次供应商面对的风险。目前我们供应链企业的罢工次数已明显减少，有效规避了生产线零部件供给的风险。

今后，我们将持续推进 CSR 采购，继续扩大活动范围，让更多的供应商参与进来。

我们将进一步强化公司的研发能力，开发符合中国企业多样化需求的产品，与客户共同创造价值。

2017 年，富士施乐上海工厂持续强化以下几个方面的能力：

生产性改善进一步加速化。比如开展品质研讨会，持续改善产品质量；开发绿色低碳产品，减轻环境负荷；以及推动中国复印机行业环境标准的实施等。

“中国定制”产品的进一步深化。我们深入调研最终用户的需求，以解决客户业务痛点为目标，帮助客户创造更多的商业价值。2017 年，公司研发推出的“中国定制”系列产品将于今年达到 50 万台的销售量，将创造行业奇迹。

内部协同的进一步效率化。我们进一步加强与其它富士施乐在华企业的共通事业合作，比如协助富士施乐采购公司进行供应商的审核等，以促进各在华企业的共同发展。

2018 年是富士施乐上海工厂第三次创业的新开始。富士施乐上海工厂将努力克服困难、不断成长，致力于以领先的成本和质量增强公司价值创造的能力，持续巩固公司可持续发展的基础。

上海富士施乐有限公司
总经理 小堀睦郎

富士施乐高科技（深圳）有限公司
董事长 / 总经理 乾信彦

在构建更加完善的 CSR 管理体系的同时，我们也希望将自身的经验与中国的各利益相关方进行分享，共同贡献更加可持续发展的社会。

我们始终将 CSR 作为事业的经营基础，在 CSR 采购、员工援助等各方面都积累了诸多经验。我们也积极发挥模范带头作用，向当地社区分享企业发展经验，同时也运用创新的技术创造新的价值。

我们公司内部也提倡“改变”和“变革”，当然这与外部的诉求是完全契合的。一方面，我们引进物联网、大数据等技术的电子化生产方式，提高生产的效率和质量；另一方面，我们更加重视生产现场对变革的积极作用，让生产一线的员工通过电话会议和派往日本总部研修等方式参与日本总部的产品开发，既充分发挥员工的智慧，也为员工带来更多的参与感和成就感。此外，在环境和合规管治日益严格的背景下，我们也不仅仅满足于应对相关监管要求，而是更加积极地构筑能够防控环境和合规方面风险的管理体制。

“勿忘初心，方得始终。”富士施乐（中国）有限公司在转型中坚持推进数字化业务创新，引领业务生态链可持续发展。

成为“强大、友好、愉悦”的优秀企业是富士施乐（中国）有限公司始终坚守的初心。扎根中国二十多年来，我们致力于在文件服务与沟通领域提供可靠的解决方案和服务，并紧密跟随中国社会转型与变革的步调，成为中国行业领先者。

在过去的数年里，我们积极加速解决方案与互联网、移动应用和云服务等创新技术的融合，构建智能办公生态系统，帮助不同的客户解决各类文件服务与经营管理难题，助力客户创造更大的价值。为了在数字化时代始终保持领先优势，我们更积极推动员工的工作方式变革，通过 ICT 技术培训与认证、管理人员领导力培训等方式赋予员工具有应对变革的能力，为员工发展赋能。

2018 年，富士施乐（中国）已经迈入转型与变革的第二阶段，我们将着眼未来，大规模推进基于“云”的智能化业务，并时刻保持警醒，依托于规范化的质量和流程加强内控，确保合规性。富士施乐（中国）有限公司将以健康的、可持续的价值观引领整个业务生态链的可持续发展。

富士施乐（中国）有限公司
总裁 余树章

富士施乐爱科制造（苏州）有限公司
董事 / 总经理 山中尚登

我们以“零填埋、零污染、零非法丢弃”为理念，对回收品进行再资源化和再制造，希望能为中国快速成长中的再生事业持续贡献力量。

我们从成立迄今已逾 10 年，我认为 2017 年是史无前例的，是对过去十年的努力结果进行展现的一年。2017 年，我们公司的回收品处理量已超 1,400 吨，达到历史最高；实现了真正开始复合机再制造的愿望；使用了日本的回收耗材进行再生；还参与了中国国家标准《废旧复印机、打印机和速印机再制造通用规范》的起草、研讨和发布。我们还根据中国国家标准对硒鼓、墨粉筒、废粉回收瓶、定影器等 13 种消耗品和 18 个种类，进行了再生认定。

2018 年，我们将不断扩大在中国的再制造事业，其中一项就是引进日本最先进的再生技术，对更换的零部件进行再制造。此外，我们还计划在 2018 年开始再制造高速机型。

合规经营

富士施乐中国始终恪守商业道德，将“遵纪守法、诚信合规”作为公司的基本行为准则和实现可持续发展的根基，并不断完善合规管理体系，力求成为业界典范。

公司治理

富士施乐中国总代表及富士施乐在华企业高层在“中国经营管理会议”上共同商讨富士施乐中国整体经营战略并进行经营管理决策。同时，富士施乐在华企业向日本总部和自身业务领域相关的管理机构直接汇报。

富士施乐在华企业均设有董事会、监事会或监察室，并定期召开董事会议。各企业的监察部门履行监督职能，每年针对各部门的经营活动进行内部审计，通过审查业务效率和效果以及财务报表的准确性等，确保公司资产的保全及企业责任的履行。此外，各企业也定期接受来自总部经营监察部和第三方会计师事务所的审计。

组织变化

- 2017 年富士施乐深圳工厂前董事长多田修退休，由乾信彦担任董事长兼总经理，并在生产中心长下增设大和生产中心长和银星生产中心长。
- 2018 年起调整富士施乐深圳工厂的董事会架构，将原来的 7 名董事成员调整为 6 名董事成员，同时修改富士施乐深圳工厂章程，使董事会架构调整合法化。
- 2018 年 6 月，原富士施乐中国总代表徐正刚退休，由内藤昌継接任。

商业道德

富士施乐中国严格遵守业务运营地的各项法律法规，持续完善反腐败贿赂、反不正当竞争、广告法、知识产权保护等合规政策框架，建立健全严密的合规管理体系，并每年定期开展合规性评价和员工合规培训，积极推进负责任的商业行为和最高标准的商业道德。

针对 2017 年富士施乐新西兰公司发生的违规事件，富士施乐中国积极总结教训，进一步强化公司合规管理，避免违规事件的发生。公司于 2017 年增设对违规行为的举报途径，引入富士胶片集团的外部举报平台，并为举报人严格保密。

富士胶片集团举报专线：
https://ml.helpline.jp/fujifilm-compliance/

2017 年，富士施乐中国发生合规负面事件 0 次

开展员工合规培训 48 次，覆盖员工 11,658 人次

2017 年公司合规培训举措

反贿赂反腐败

富士施乐中国对腐败贿赂行为采取零容忍的态度，通过制定《反腐败反贿赂政策》、开展员工培训、开设内外部举报专线等措施，形成了完善的反腐败反贿赂体系，确保业务和经营活动的合规和透明。2017 年，富士施乐深圳工厂在与所有业务委托类、购买类供应商签订的合同中全部追加了反贿赂反腐败条款。

公平竞争

富士施乐中国严格遵守中国相关的反不正当竞争法的规定，在公司行为规范中明确设置了反不正当竞争的条款，向全体员工进行宣传教育。当员工发现不正当行为时，可通过内外部沟通平台进行举报。

知识产权保护

富士施乐中国重视客户及自身的知识产权保护，参考《GB/T 29490-2013 企业知识产权管理规范》等标准，通过申请知识产权专利、商业机密保护、员工知识产权保护培训、发布相关文件等措施，建立公司知识产权管理体系。

信息安全

IT 技术的深入运用也令数据库安全、病毒防治、信息泄露和软件合规等方面的隐患随之而来。随着富士施乐（中国）从销售产品快速转型成解决方案与服务的供应商，也带来了更多信息安全方面的隐患。为确保公司信息安全，同时为客户提供安全的产品与服务，富士施乐各在华企业均通过了 ISO 27001 信息安全管理体系认证或正根据 ISO 27001 的要求进行信息安全管理，持续提升企业信息安全管理水平和信息安全风险管控能力。此外，我们也始终将具有资质认证和信息安全承诺作为选择解决方案合作方时的必要条件。

2017 年，富士施乐深圳工厂建立了涵盖管理层到员工代表的信息安全委员会，通过技术手段和管理方法开展信息安全管理，及时找出现有体制的问题和不足，明确改进方向，促进信息安全管理的可持续发展。

风险管控

富士施乐中国对风险管理极其重视，公司严格遵守和执行富士施乐总部的风险管理规定，建立以总裁为最高责任者的风险管理委员会，并委任专门的风险管理员，协同各部门负责人共同应对各类风险，定期实施风险识别、风险级别审核、应对措施制定以及内部审查和评审来确保风险管理机制的有效性。2017 年，富士施乐中国对来自外部的相关风险因素也进行了统一识别，并明确了响应流程和负责部门或人员，确保内外部风险都能得到有效的管理和控制。在日常经营中，公司通过对流程风险控制进行监测，避免业务运营的意外风险。

CSR 经营管理

CSR 理念

富士施乐通过履行企业使命，为社会的可持续发展做出贡献。秉承“CSR 即是经营管理”这一理念，做到言行一致，并帮助客户创造价值，努力成为真正让所有利益相关方信赖与喜爱的企业。

使命宣言

“使命宣言”是富士施乐及下属公司所有员工的共同目标。

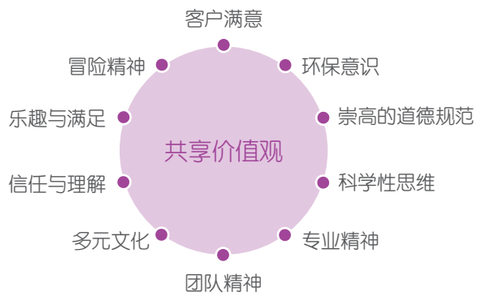
- 建立有利于创造和有效利用知识的环境
- 通过不断培养相互信任和促进文化多元化，为世界的进步做出贡献
- 每个人在职业和个人生活中不断成长并获得满足感

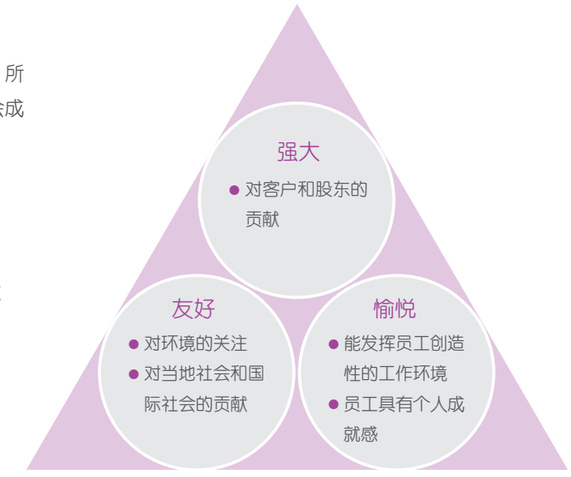
优秀企业构想

富士施乐将优秀企业定义为“强大”“友好”“愉悦”的公司，并以此作为公司经营的基础。“强大”的公司能够提供让客户满意的产品和服务，并且不断地给予利益相关方回报。“友好”的公司是指在环境、道德、社会贡献等方面，对当地和国际社会友好。“愉悦”的公司能够使其员工愉快地工作和生活。富士施乐致力于成为一个在“强大”“友好”与“愉悦”三者间保持完美平衡的优秀企业。

共享价值观

“共享价值观”是富士施乐全体员工为实现“使命宣言”所具有的十个价值观，分别强调了我们的责任以及作为社会成员和人类社会个体该如何对待工作。



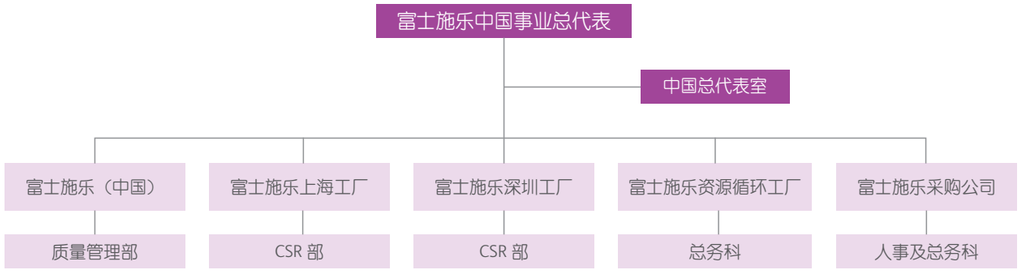


CSR 治理

富士施乐中国建立了自上而下的 CSR 管理体制，将 CSR 理念和举措融入到企业经营管理中。

CSR 管理体制

- 中国经营管理会议：作为公司 CSR 议题的最高决策机制，负责审定和讨论 CSR 战略相关的重要议题。
- 中国总代表室：负责联合富士施乐在华企业 CSR 负责人围绕社会责任信息披露、实质性议题识别、联合社会贡献活动的选定等社会责任工作定期召开会议，整体讨论和推进富士施乐中国的社会责任工作。
- 富士施乐在华企业：建立或明确各自的 CSR 管理部门，逐步推进公司各项 CSR 事务。



CSR 能力建设

富士施乐中国注重员工 CSR 意识的培育和提升，每年各在华企业均会开展可持续发展报告的学习教育活动。2017 年，我们以线上或线下的形式向全体员工开展 CSR 教育，学习可持续发展报告的内容，让员工理解各自的业务与 CSR 的关系，并提升主动履责的意识。此外，我们还通过媒体传播、发放可持续发展报告等方式与外部利益相关方沟通，传播公司的 CSR 经营理念。

可持续发展报告说明会

2017 年，富士施乐中国开展专门的员工 CSR 培训

= 9 次

向利益相关方发放可持续发展报告

= 2,487 本

员工心声

学习完公司的可持续发展报告后，我认识到 CSR 活动不仅仅是为了实现各方的利益，也是为了解决社会问题。富士施乐中国的 CSR 理念已经贯穿整个价值链，从环保节能产品的设计，到废弃物零排放等，各家公司都开展了不同的活动。希望各家公司之间能相互借鉴，让员工有更多的机会参与。

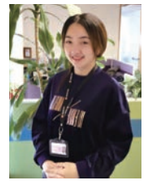
——富士施乐采购公司 采购管理部 刘争红

我很荣幸能在公司迎来 30 周年之际与我的家人一起登上《富士施乐中国可持续发展报告 2017》的封面，这是非常有纪念意义的时刻。希望公司能一如既往地为世界各地创造出更好的产品，并能够通过贯穿整个价值链的 CSR 举措为中国社会的可持续发展贡献一己之力。

——富士施乐上海工厂 财务部 叶晓宁

2017 年的可持续发展报告以全价值链的各个环节为线索向公众披露了富士施乐中国的 CSR 实践与管理，这种串联方式结构清晰、通俗易懂，读后更容易形成整体概念。我了解到整个价值链的各个环节都与我们息息相关，今后我将从身边事做起，践行 CSR 活动，为社会的可持续发展做贡献。

——富士施乐深圳工厂 CSR 部 CSR 推进科 朱丽迎



作为新入职不到一年的员工，可持续发展报告是我了解富士施乐中国的一个重要窗口。从报告中我看到了富士施乐中国的使命宣言与目标，看到了富士施乐中国的全价值链管理，了解到富士施乐中国为了改变所做的努力与取得的成果。更重要的是，我看到了富士施乐中国作为行业领袖所体现的企业社会责任感与健康可持续的价值观。

——富士施乐（中国） 质量管理部 仲文静

读完公司的可持续发展报告，我更深地意识到 CSR 不仅是企业责任，也是每个员工的责任。作为一名采购担当，我在开展业务时要考虑绿色采购、耗材循环使用等。比如供应商以前没循环利用的纸箱，可以考虑循环使用。即使只循环一次，也可以减少一些环境资源的消耗。

——富士施乐资源循环工厂 供应链管理课系长 夏国英

推动 CSR 行业发展

2017 年 11 月，富士施乐（中国）与全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative) 共同主办了“《GRI 可持续发展报告标准》简体中文版发布会暨 2017 年 GRI 年会”，宣布全球首个《GRI 可持续发展报告标准》简体中文版正式发布。这是富士施乐（中国）连续第二年与 GRI 共同主办年会，也是继公司成为 GRI GOLD 社区首家文件服务沟通领域会员、首批加入 GRI 标准先锋项目企业后，推动《GRI 可持续发展报告标准》在华普及的又一行动，体现了富士施乐中国在履行企业社会责任及推动社会可持续发展的行业领导地位。

2017 年 11 月，《GRI 可持续发展报告标准》简体中文版正式发布

富士胶片集团的新 CSR 计划

Sustainable Value Plan(SVP) 2030

富士胶片集团通过推进 2014 至 2016 财年的中期 CSR 计划“Sustainable Value Plan 2016”，创造全新的价值，帮助解决社会问题。2017 年 8 月，富士胶片公布了新 CSR 计划“Sustainable Value Plan 2030”（SVP2030），宣布了到 2030 财年为止的 CSR 长期目标。富士胶片旨在通过提供创新型技术、产品和服务等业务活动进一步帮助解决社会问题，为实现可持续发展的社会尽一己之力。

社会背景和基本思想

在 2014 ～ 2016 财 年 的 中 期 CSR 计 划“Sustainable ValuePlan 2016”（SVP2016）中，富士胶片除了考虑传统的环境和合规性等核心目标之外，还明确发布了“通过企业业务活动来解决社会性问题”的目标。富士胶片控股株式会社并未将 CSR 视为被动遵守法规，而是将其视为解决社会问题和实现业务发展的机会，而这种积极采取举措的企业姿态也受到了外部各界人士的高度赞赏。

然而，对于“解决社会问题”这一核心目标，要想通过 3 年期的中期计划取得成果并非易事。因此，我们认为今后在继续开展活动的同时，有必要调整设定目标的思路。

此外，为解决社会问题，联合国可持续发展目标 SDGs※1 和巴黎协定※2 等长期目标相继公布。正是在这样的背景下，我们制定了截至 2030 年的长期目标“SVP2030”，为实现 SDGs 和巴黎协定等致力于解决全球社会问题的目标贡献力量。作为一项长期计划，我们并非采用预测（叠加方式）的形式，而是根据今后应达成的目标进行逆推，从而设定目标，我们也将采取更具挑战性的措施。

富士胶片集团参照 SDGs 所做的工作

- 1 消除贫困
- 2 消除饥饿
- 3 健康和福利
- 4 高质量的教育
- 5 男女平等
- 6 干净的水和卫生
- 7 任何人都能使用的清洁能源
- 8 体面工作和经济发展
- 9 产业、技术革新、社会基础
- 10 差距的消除
- 11 可持续的城市建设
- 12 可持续的消费和生产
- 13 对气候变化的应对行动
- 14 海洋资源
- 15 陆上资源
- 16 和平、正义、有效的制度
- 17 为完成目标建立的合作伙伴关系

是全公司的重点举措

SVP2030 的重点课题

SVP2030 从“通过企业业务活动（机会）来解决社会性问题”和“在企业务流程（风险）中关注环境和社会影响”两方面出发，提出了“环境”、“健康”、“生活”、“工作方式”这 4 大重点领域。此外，在推广全球化业务方面，除了在整个供应链中加强环境、道德和人权等 CSR 基础之外，我们还将加强治理，进一步创建公开、公平、透明的企业文化，共计在 6 大领域设立了 15 个重点课题。

尤其是在“环境”领域，富士胶片设定了到 2030 年为止应达成的具体目标数字。关于 CO_2 排放量，我们在力争达成“与 2013 财年相比，将公司产品在整个生命周期中的 CO_2 排放量减少 30%”的同时，富士胶片集团还将“通过推广富士胶片的产品和服务，为社会减少碳排放量，计划从 2017 财年至 2030 财年减排 5,000 万吨 CO_2”。在水资源方面，我们设定了与 2013 财年相比将整个集团的生产用水量减少 30%，并于 2030 财年将用水量控制在 3,500 万吨以下的目标。此外，我们还计划在 2030 前，通过提供用于水处理的高性能材料和服务等，每年以帮助处理 3,500 万吨社会用水的形式，以抵消业务活动对环境负荷的影响。

今后，富士胶片还计划针对环境以外的其他领域设定所有重点课题的评估指标。富士胶片集团的目标是，推广 SVP2030，并通过提供产品、服务和技术开发等方式创造全新的价值，在帮助解决社会问题的同时，提升企业价值。

※1 SDGs（可持续发展目标）：2015 年联合国大会通过的可持续发展目标，要求国际社会将其作为到 2030 年为止应致力解决的社会问题。涵盖了消除贫困、消除不平等和不正义、健康、教育、工作价值、气候和环境等 17 项可持续发展目标和 169 项具体目标。

※2 巴黎协定：2015 年在巴黎举行的第 21 次“气候变化框架公约”缔约方会议（COP 21）上通过的关于气候变化控制的多边国际协定。提出相比工业革命之前，将全球气温升高幅度控制在 2℃以内。

SVP2030的口号和重点课题

环境

在削减自身环境负荷的同时，帮助解决环境问题

重点课题
1. 应对气候变化
2. 推进资源循环
3. 应对能源问题以实现无碳社会
4. 确保产品和化学物质的安全

健康

通过在医疗保健领域的预防、诊断和治疗流程创建健康的社会

重点课题
1. 未满足医疗需要的应对
2. 对医疗服务利用的提高
3. 对于早期发现疾病的贡献
4. 对于增进健康和美的贡献
5. 促进健康管理

生活

从硬件、软件和思维方式等方面对与我们生活息息相关的各类社会基础设施提供支持

重点课题
1. 对于建设安全放心的社会的贡献
2. 对于丰富人们精神生活和促进人与人之间联系的贡献

工作方式

将富士胶片的工作方式改革扩展为能让每个人都获得“工作价值”的社会改革

重点课题
1. 构建可获得工作价值的环境
2. 多样化人才的培养和利用

供应链

在整个供应链中加强环境、道德和人权等CSR基础

重点课题
在整个供应链中加强CSR基础

治理

创建公开、公平、明朗的企业文化

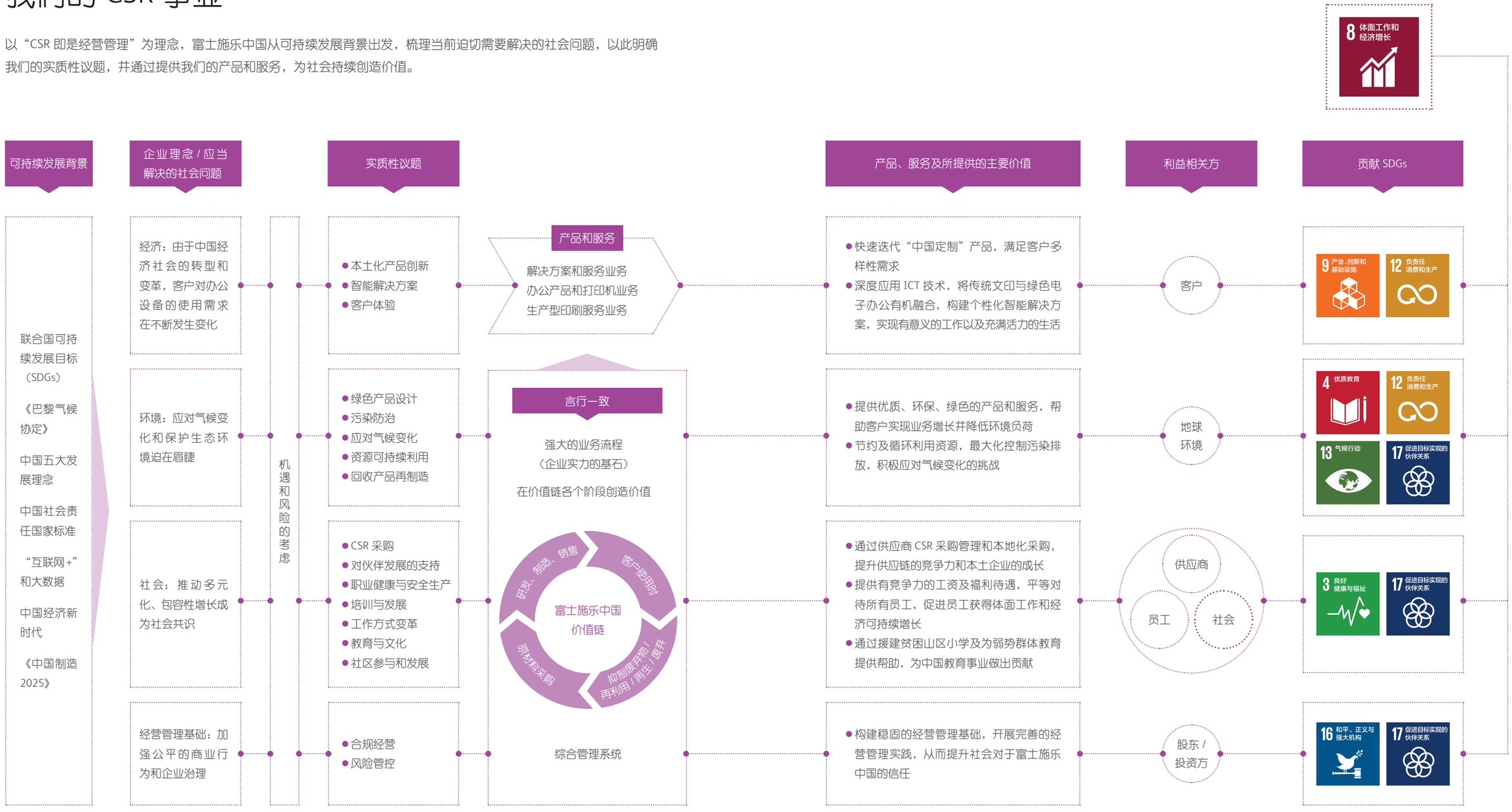
重点课题
改善和维护治理体系

SVP2030的特点

- 设定长期目标（2030财年）
  - 以长远的眼光解决社会问题，通过鼓励全体员工的创新活动，力求成为一家可促进社会改革的企业。
  - 将2030年作为新CSR计划的目标年，这也是解决国际性社会问题的巴黎协定和SDGs的基准年。
- 针对全球环境课题设定2030财年的目标数值
- 除了“环境”、“健康”、“生活”、“工作方式”这4大领域，还添加了“供应链”、“治理”2个领域，共设定了15个重点课题
  - 从“通过企业业务活动来解决社会性问题”和“降低由于企业业务活动对环境的影响”两个方面进行考虑，重新设定重点领域。
  - 作为一家全球化企业，社会和客户迫切希望富士胶片从CSR的视角（环境、道德、人权等）出发加强对整个供应链的管理，因此我们将“供应链”设定为重点领域。
  - 为了杜绝不当财务处理事件，我们在重点领域中还添加了“治理”。

我们的 CSR 事业

以“CSR 即是经营管理”为理念，富士施乐中国从可持续发展背景出发，梳理当前迫切需要解决的社会问题，以此明确我们的实质性议题，并通过提供我们的产品和服务，为社会持续创造价值。



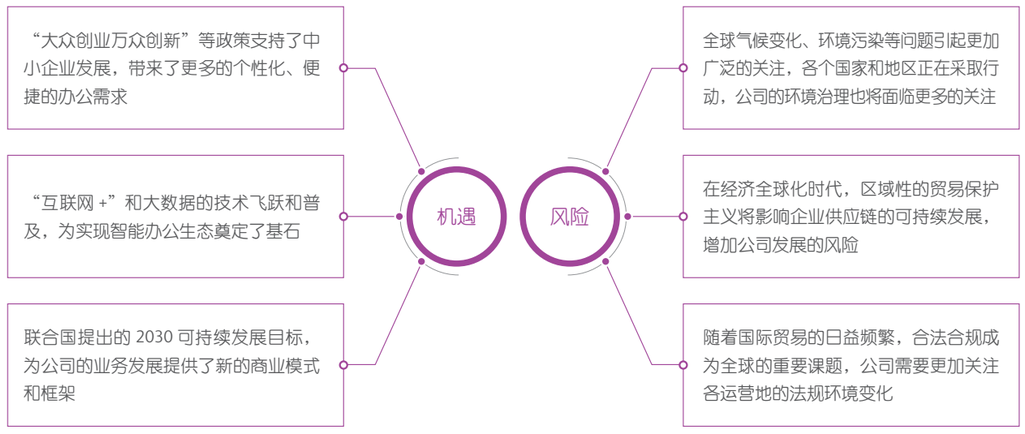
实质性议题分析

实质性议题是反映我们在创造价值的过程中对经济、环境和社会具有重大影响的课题，或实质上影响利益相关方评价和决策的议题。2018 年，我们以《GRI 可持续发展报告标准》为框架，并依据社会发展背景和利益相关方诉求的变化，对 2017 年的实质性议题进行调整，以确保我们在制定社会责任管理策略时能够充分回应各方的关注重点。

实质性议题分析流程

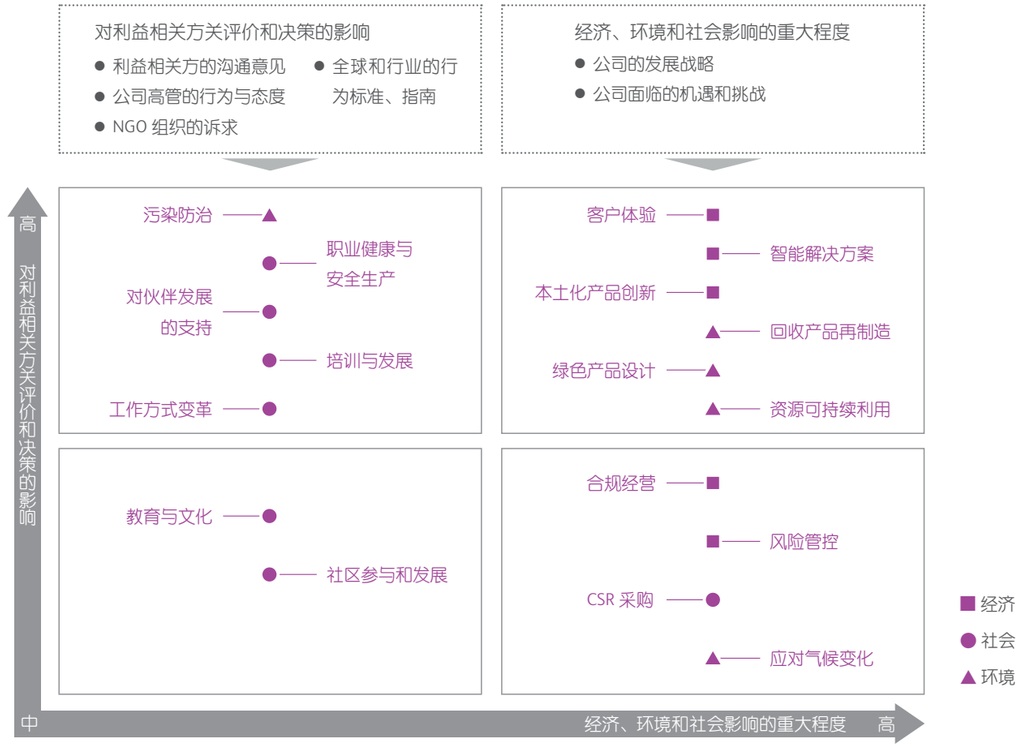
可持续发展背景

当今的全球局势和商业环境日益复杂，中国经济社会也正进入新时代，社会生活的各方面正在发生转型和变革。针对中国经济、环境、社会以及经营管理等方面的问题，富士施乐中国深入分析面临的重大机遇和风险，推动公司的业务转型与变革。



富士施乐中国 2018 年实质性议题及其变化

2018 年，基于可持续发展背景的变化、公司战略发展的要求，以及利益相关方的反馈、外部专家建议等因素，我们对 2017 年的部分实质性议题进行了调整，并将实质性议题纳入四象限中，以体现实质性议题的优先层级。本报告将针对以下 17 个实质性议题进行信息披露。



2018 年实质性议题变化

2017 年议题	2018 年的调整	调整原因
职业安全与健康	职业健康与安全生产	将议题的内涵进一步扩大
培训与职业发展	培训与发展	将议题的内涵进一步扩大
工作和生活平衡	工作方式变革	体现公司变革对员工工作方式的影响
社区参与	社区参与和发展	体现公司对社区发展的影响
客户服务	客户体验	原先两个实质性议题的内涵有重叠
产品体验		
/	合规经营	体现合规的重要性

贡献可持续发展目标

作为千年发展目标（MDGs）的后续目标，联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）涵盖了 17 项可持续发展目标和 169 项具体子目标。2017 年，我们识别出公司最可能造成负面或正面影响的 SDGs 议题，并在 2018 年对 SDGs 优先目标进行了重点回应。

SDGs 优先目标	贡献的子目标	2017 年进展
目标 3：良好健康与福祉	3.4 到 2030 年，通过预防、治疗及促进身心健康，将非传染性疾病导致的过早死亡减少三分之一 3.8 实现全民健康保障，包括提供金融风险保护，人人享有优质的基本保健服务，人人获得安全、有效、优质和负担得起的基本药品和疫苗 3.9 到 2030 年，大幅减少危险化学品以及空气、水和土壤污染导致的死亡和患病人数 3.d 加强各国，特别是发展中国家早期预警、减少风险，以及管理国家和全球健康风险的能力	● 开展一系列促进工作与生活平衡的员工健康活动 ● 推进 EAP（员工帮助计划）项目回应员工的更多诉求 ● 社会保险覆盖率和体检覆盖率 100％ ● 推进化学品严格管理及应急演练培训
目标 4：优质教育	4.5 到 2030 年，消除教育中的性别差距，确保残疾人、土著居民和处境脆弱儿童等弱势群体平等获得各级教育和职业培训 4.a 建立和改善兼顾儿童、残疾和性别平等的教育设施，为所有人提供安全、非暴力、包容和有效的学习环境	● 向当地社区学校捐赠数码多功能机 ● 向富士施乐中国援建的多所小学捐赠各类教学资源 ● 为中国多个城市的低视力学生制作并捐赠 1,385 本大字体教材
目标 9：产业、创新和基础设施	9.b 支持发展中国家的国内技术开发、研究与创新，包括提供有利的政策环境，以实现工业多样化，增加商品附加值	● 发布全新“智能工作平台”解决方案与产品 ● 发布以中国本土工程师为主研发的全新“中国定制”数码多功能机 DocuCentre S2110 ● 销售人员 100％ 取得 IT 技能认证证书，并逐步开展 ICT 相关的认证培训
目标 12：负责任的消费和生产	12.2 到 2030 年，实现自然资源的可持续管理和高效利用 12.4 到 2020 年，根据商定的国际框架，实现化学品和所有废物在整个存在周期的无害环境管理，并大幅减少它们排入大气以及渗漏到水和土壤的机率，尽可能降低它们对人类健康和环境造成的负面影响 12.5 到 2030 年，通过预防、减排、回收和再利用，大幅减少废物的产生 12.6 鼓励各个公司，特别是大公司和跨国公司，采用可持续的做法，并将可持续性信息纳入各自报告周期 12.a 支持发展中国家加强科学和技术能力，采用更可持续的生产和消费模式	● 发布两款再生机型 ● 累计 51 个耗材进入国家再制造名录 ● 连续 7 年发布可持续发展报告，披露公司在经济、环境和社会方面的影响
目标 13：气候行动	13.3 加强气候变化减缓、适应、减少影响和早期预警等方面的教育和宣传，加强人员和机构在此方面的能力	● 富士施乐深圳工厂连续 4 年作为碳交易试点企业按时完成履约义务
目标 16：和平、正义与强大机构	16.5 大幅减少一切形式的腐败和贿赂行为 16.6 在各级建立有效、负责和透明的机构 16.7 确保各级的决策反应迅速，具有包容性、参与性和代表性 16.b 推动和实施非歧视性法律和政策以促进可持续发展	● 持续强化合规管理，建立多项举报渠道 ● 开展合规培训 48 次
目标 17：促进目标实现的伙伴关系	17.16 加强全球可持续发展伙伴关系，以多利益相关方伙伴关系作为补充，调动和分享知识、专长、技术和财政资源，以支持所有国家、尤其是发展中国家实现可持续发展目标	● 持续参与并推动中国复印机行业多项国家标准制定 ● 成为全国印刷标准化技术委员会观察成员单位

利益相关方参与

企业 CSR 举措的推进离不开利益相关方的参与和支持。面对我们业务价值链中利益相关方诉求的不断改变，我们也持续增加和完善利益相关方的沟通方式，保持与各方的密切交流，以自身专业优势解决社会问题、与各方共同创造价值，在实现公司业务的顺利转型与可持续发展的同时，为中国社会和经济的发展做出贡献。

利益相关方	实质性议题	参与方式	
		沟通	监督
股东	风险管控 合规经营	工作计划 汇报会议	中国经营管理会议
伙伴	CSR 采购 对伙伴发展的支持	公司年度方针发布 战略合作伙伴沟通会议 供应商 CSR 培训 供应商 CSR 采购说明会 经销商大会 经销商培训 最佳经销商表彰会	供应商 CSR 采购自查 供应商 CSR 访问诊断 举报邮箱
客户 / 行业	本土化产品创新 客户体验 智能解决方案	产品展会 客户热线 客户拜访 同行沟通	客户满意度调查
环境	绿色产品设计 污染防治 应对气候变化 资源可持续利用 回收产品再制造	环境委员会 环境推进员会议 政府部门、高校工厂参观	节能监督员 管理体系内审、外审 土壤、地下水调查 环境影响的定期监控
员工	培训与发展 职业健康与安全生产 工作方式变革	员工日常沟通 员工接见日 员工代表大会 CSR 研讨会 CSR 培训 CSR 微信平台	员工满意度调查 CSR 意见箱 董事长交流天地（在线） CSR 微信平台
社会	教育与文化 社区参与和发展	志愿者活动 参观和调研 新闻发布会	意见征询会

特辑：去改变，去共创价值！

富士施乐中国以实现企业和社会的可持续发展为目标，致力于利用业务优势解决社会问题。同时，我们也在不断成长的过程中，与利益相关方精诚合作，携手共创价值。

全力推进客户工作方式变革

在移动互联网、云技术、大数据及社交网络快速发展的今天，人们的生活、工作方式以及各行各业的业务模式随之不断改变，我们的客户及合作伙伴也正面临着各种需要解决的课题。如何整合最新技术将企业与人高效、有机地连接，提升跨部门管理效率及能力，降低经营成本，同时为企业提供便捷、高效的工作方式已经成为迫切需求。富士施乐中国针对不同课题，通过硬件和软件结合的解决方案，帮助客户解决问题，创造价值。

富士施乐中国业务的发展历程

服务文件打印市场

1999
- 富士施乐深圳工厂开始生产黑白打印机

2001
- 富士施乐深圳工厂开始生产复合机与彩色激光打印机
- 富士施乐上海工厂首台自主研发的数码复印机（WorkCenter Pro 320/315）下线

2006
- 富士施乐中国核心渠道合作伙伴俱乐部（VICP Club）正式成立

本土开发满足本土需求

2010
- 开始提供维修保养全包服务，并于2011年升级为“轻松保远程服务”
- 全新客户服务管理系统正式启动

2011
- 富士施乐上海工厂成立了标准化与产品认证中心

2012
- 发布首款“中国定制”数码多功能机（DocuCentre S1810）

解决方案的全面转型

2014
- 为实现从提供产品向提供解决方案和服务的转型目标，成立解决方案业务部

2015
- 对较为成熟的文档管理解决方案进行标准化建设
- 强化解决方案与互联网+、移动应用和云服务的融合工作

2017
- 发布“智能工作平台”
- 从文件管理解决方案延伸至智能办公管理方案

贡献的可持续发展目标

从文件管理解决方案延伸至智能办公

在过去数年里，富士施乐（中国）应用移动和云等最新技术，推出“智能工作平台”等多样化的文件管理解决方案，助力教育、金融、房地产、互联网等行业的客户提高生产力、降低运营成本并改善业务流程，使企业能更加专注于自身核心业务，获得更多商业价值。

富士施乐（中国）“智能工作平台”的五大特点

同时，面对当前社会对移动办公、智能办公等需求逐渐增加的趋势，富士施乐中国基于自身文件管理领域的领先优势，正在从文件管理解决方案向智能办公解决方案推进。通过联合 ICT 领域的创新合作伙伴，共同打造办公场所的物联网平台，将各个智能办公设备与人紧密连接并协同，从而实现更加高效、灵活、便捷的工作方式。

客户故事：方糖小镇的众创空间梦想

近几年，在“大众创业万众创新”的浪潮下，联合办公的概念在中国兴起，这是一种为降低办公室租赁成本而共享办公空间的模式，主要服务于需要租赁性价比更高的初创公司及对移动办公和灵活办公有需求的用户。

富士施乐（中国）的客户方糖小镇（上海方糖创业服务有限公司）就是这样一家以社群为基础的联合办公空间服务商，致力于通过不断创新升级办公产品，改变传统办公方式，为更多办公需求方提供线上线下的全方位共享办公服务。

方糖小镇的挑战

2015 年，方糖小镇的三个社区同时开放，成为中国最早一批涉足联合办公领域的公司。与传统租赁办公不同的是，方糖小镇希望打造一个服务型平台，提倡在办公空间内营造社区的氛围，让用户之间产生连接与合作。通过办公空间、办公服务、第三方服务、社群的四方面共享，实现社区内封闭互联，使用户产生乘法效应。

三年间，方糖小镇已经在中国多个城市开设数十家社区（即联合办公场所）。在构建智能化联合办公生态体系的过程中，方糖小镇遇到了多个文印方面的困难：一是原先由多家供应商分别提供打印复印设备，导致不同的机型需要安装不同的设备驱动，增加了用户及自身的时间成本。二是在发生卡纸等设备故障后，需要联系不同的服务商进行维修，影响用户体验。三是多个供应商难以提供便捷的云打印解决方案，无法满足用户及时打印的需求。这些成为方糖小镇及其用户实现灵活办公的痛点。

方糖小镇社区的富士施乐数码多功能机

富士施乐中国的云打印解决方案

方糖小镇倡导以联结、共创、自治的理念构建社群生态系统，打造最自由、最高效的办公环境。这也与富士施乐中国的智能办公理念不谋而合。2017 年 6 月，方糖小镇正式导入富士施乐云打印解决方案。通过将该方案集成于方糖小镇移动应用中，用户可以实现远程打印。或者只需要扫一扫机器二维码，即可以将文件发送至打印机实时打印，既方便快捷，也有效保证了用户的文件安全。

同时，云打印解决方案使用方糖小镇自身的服务器储存必要数据，部分使用富士施乐中国提供的第三方安全认证的云平台，用户文件在上传打印后也将被自动销毁，以确保用户的信息安全。此外，在售后服务上，富士施乐中国也能及时地跟进方糖小镇的发展诉求。

截至 2017 年底，17 台富士施乐打印机器已经覆盖方糖小镇 25 个社区。富士施乐中国与方糖小镇共同构建智能办公生态体系，支持了众多创业企业的发展。

双方未来的发展方向

方糖小镇的发展势如破竹，已经且正与中国多家地产商、互联网公司建立合作，逐步推进联合办公在中国各个城市的发展。此外，方糖小镇还将与富士施乐（中国）有限公司拓展和深化智能办公领域的解决方案服务，以满足更多联合办公用户的多样化需求。

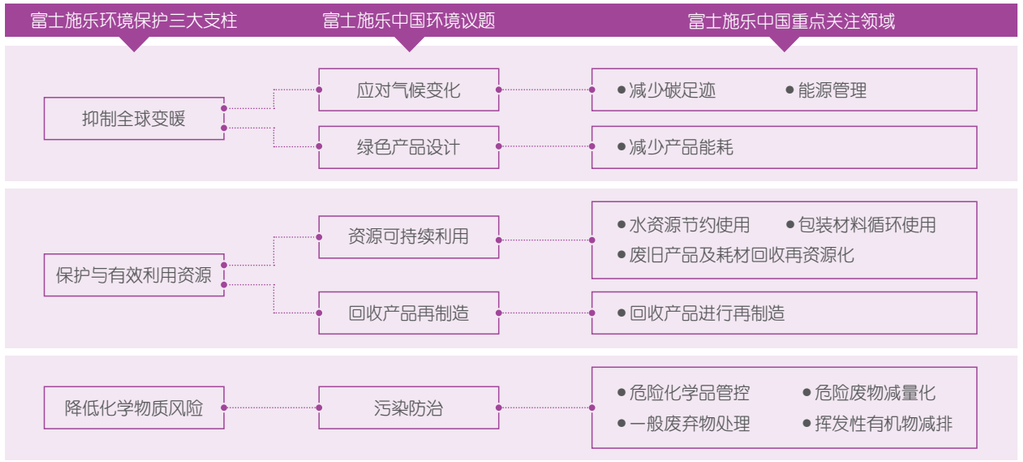
客户心声

富士施乐数码多功能机的打印品质很好，服务响应也很及时。根据我们的使用体验，富士施乐的打印设备故障率较其他品牌低，有效提升了客户的工作效率。富士施乐在为我们提供云打印解决方案的过程中有始有终，具备很好的解决问题的能力和态度，对我们的帮助很大。技术方面的问题也会及时跟进，并会有清晰的反馈。

——上海方糖创业有限公司用户体验总监 宓利颖

为保护人类和地球作出贡献

依据富士施乐总部提出的“抑制全球变暖”“保护与有效利用资源”“降低化学物质风险”三大环境管理核心目标，富士施乐中国在“产品与服务”和“业务活动”两方面采取了系列举措，以最大程度降低环境负荷，全面确保在企业经营的全价值链中实现与环境的友好和谐相处。



减少对环境的负面影响

富士施乐中国环境保护的发展历程

构建环境管理体系

1999
- 制定《绿色采购指引》

2003
- 依据欧盟 RoHS 指令对《绿色采购指引》进行全面修订，并更名为《绿色采购基准》

2007
- 提出 “零填埋、零污染、零非法丢弃”的目标

全价值链环境管理

2008
- 启动“关爱地球行动 Leafx”
- 富士施乐整合资源循环系统投入运行
- 三家生产企业均获得 ISO 14001 认证

环保举措的全面深入

2012
- 富士施乐深圳工厂成为深圳市首批纳入碳交易试点企业

2013
- 启动工作服循环再利用项目，将废弃衣物再生为舒适、防静电的工作服
- 推进以节能、降噪等环保表现为核心的 RealGreen

2015
- 富士施乐深圳工厂获得 ISO 50001 能源认证

贡献的可持续发展目标

2017 年环境管理重点举措

2017 年，富士施乐中国的三家生产企业（即“富士施乐上海工厂、富士施乐深圳工厂、富士施乐资源循环工厂”）均在危险废物减量化、挥发性有机物（VOCs）减排等环境保护重点领域开展了各自的改善活动，显著减少了工厂的废物排放，降低了对环境产生的负面影响。以下两个部分重点介绍富士施乐深圳工厂和富士施乐上海工厂在环境管理上的具体措施。

危险废物减量化

富士施乐深圳工厂生产过程中产生包括废有机溶剂、废抹布、废空容器、废硅胶、研磨废水、废碳粉袋、废电池在内的十大类、三十种危险废物，由有资质的合同单位每天清运一次。

为保证危险废物减量化工作的高效开展，2017 年，富士施乐深圳工厂成立了危险废物减量化专项改善团队，深入各生产现场对危险废物的产生情况进行分析调查，确立了改善可能性大的四个危险废物种类：废抹布、废硅胶、研磨废水、废甲醇。再通过工艺流程分析、物料平衡分析、生命周期分析等对这些危险废物成因进一步分析验证，并采取有针对性的措施，获得了良好的减量化效果。

由于危险废物产生量的减少，减少了存储空间的需求，带动了危险废物清运频率的降低，在存储区域防爆措施落实后，危险废物清运频率由原来的每天清运一次降低至每周清运一次，大大减少了人力投入。同时，危险废物运输费同步降低，取得了良好的环境效益和经济效益。如何节约资源、将固体废物减量化在资源越趋匮乏的今天显得意义非凡，富士施乐深圳工厂计划将在危险废物减量化工作中积累的经验应用于固体废物减量化中，进一步减少所有固体废物的产量，促进固体废物再资源化。

2017 年，富士施乐深圳工厂的危险废物产生量减少 34%

案例 | 降低废抹布的产生量及处理费用的实践

废抹布、废硅胶、研磨废水、废甲醇是富士施乐深圳工厂本轮危险废物减量化工作的重点项目。其中含油废抹布是《国家危废名录 2016》中的豁免废物，如果将含油废抹布与含化学品废抹布一起处理，将增加工厂的危险废物处理成本。因此，富士施乐深圳工厂危险废物改善团队对工厂产生的废抹布进行了重点改善。

原因分析	对策实施	改善效果
未遵守分类标准 将含化学品抹布和其他抹布混放，导致产生量增大	落实分类标准 ● 引入废抹布判别卡确立分类标准 ● 召开各制造现场的分类要求说明会议，并对作业员进行分类教育	废抹布产生量减少 40%
废弃标准不明确浪费大 抹布的废弃由作业员自行判断，未能物尽其用	最佳作业方式标准化 ● 明确含化学品抹布的反复折叠使用次数和可擦拭产品的数量	抹布利用率提高约 25%
有机溶剂附着量高导致重量增加 含丙酮、丁酮的废抹布有机溶剂附着量大，增加了抹布重量	将废抹布通风干燥 ● 通过通风处理降低废抹布上有机溶剂的附着量 ● 挥发的有机溶剂通过废气净化设备净化	废抹布重量减少约 40%

挥发性有机物（VOCs）减排

2017 年，富士施乐上海工厂依据当地环境保护局关于 VOCs 治理中的“一厂一方案”要求，全面梳理工厂生产中的 VOCs 排放、治理设施等现状，并针对性地制定 VOCs 专项治理方案，增加一系列挥发性有机物减排设施，杜绝生产中 VOCs 未按照规定排放或废气外逸的风险，以减少公司业务给环境带来的负面影响。

更新的风机

目前，富士施乐上海工厂涉及 VOCs 产生和排放的环节主要包括工艺废气排放、设备动静密封点泄漏、有机液体储存与调和挥发损失、燃烧烟气排放等四个环节。本次富士施乐上海工厂的 VOCs 减排课题主要从加强末端治理方面控制工艺废气排放实施 VOCs 减排。2017 年 9 月 -10 月，富士施乐上海工厂在厂区内全面排查 VOCs 排放不当的地方，并制定相应对策。

2017 年，富士施乐上海工厂成立多部门协作的 VOCs 治理课题组

设立 VOCs 减排总量降低 5% 的目标

富士施乐上海工厂减少 VOCs 排放措施

因素	对策	目标	措施
塔层厚度不够	活性炭装置改造	塔层厚度满足设计要求	增设涂布车间和南区激光焊接排气筒活性炭吸附装置
活性炭装填量不足	活性炭装填量增大	满足设计要求	增加活性炭装填量
存在塔层短路	防止塔层出现失效高度	防止活性炭下沉后存在塔层短路	封堵部分塔层高度
风机选型不合理	增大风量	满足设计要求	更新风机
风管泄漏	更换风管	杜绝泄漏	更换风管
采样口位置不当	更改采样口位置	满足采样口设置要求	更换风管，重新开孔

合规性评估：满足上海市《大气污染物综合排放标准》（DB31/933-2015）排放要求

2017 年 12 月，经过落实减排方案，富士施乐上海工厂对 VOCs 的收集净化达到一定效果，配置末端处理设施，满足当地环保部门的 VOCs 减排验收要求，并大幅降低了 VOCs 排放，助力改善当地的空气质量。

减排量评估：预计可实现 VOCs 减排率 11.05%。其中，工艺废气排放环节 VOCs 产生量降低 20.82%

同时，富士施乐上海工厂也将挥发性有机物的减排纳入公司的日常环保管理工作，及时修订活性炭装置维护保养操作规程，建立 VOCs 排放控制管理台账，并定期对排放口进行监测跟踪，确保最大化减少 VOCs 排放。

推进产品再制造

富士施乐中国资源循环利用的发展历程

再资源化的启动

2006
- 富士施乐资源循环工厂成立

2008
- 富士施乐资源循环工厂投产
- 入选电子废弃物处理名单

开展耗材再制造

2009
- 获得首批再制造试点单位资格

2014 年
- 再制造产品获得工信部再制造产品认定
- 富士施乐资源循环工厂获得工信部机电产品再制造示范单位称号

再制造整机的全面推进

2016
- 推出首批再制造多功能整机
- 参与再制造国家标准制定

2017
- 首次推出生产型再制造机型

贡献的可持续发展目标

4 优质教育 | 12 负责任消费和生产 | 13 气候行动

2017 年

31 个耗材进入国家再制造名录，累计有 50 个耗材进入国家再制造名录，实现了 2 款生产型再制造整机的研发和生产

构筑整合资源循环系统

富士施乐中国认为，使用过的产品不是废弃物而是地球宝贵的资源，通过将废旧产品作为资源进行有效的回收利用，可以减少对生态环境带来的负面影响。因此，早在 2006 年，富士施乐中国以“零填埋、零污染、零非法丢弃”为目标在苏州建立了业界首家整合资源循环系统工厂，构筑了全球最先进的资源循环系统，这也是目前业界唯一一家能够真正解决电子垃圾污染问题的整合资源循环系统工厂。

富士施乐资源循环工厂将使用过的产品及耗材进行彻底拆解、分类，通过严格的性能检测，将符合新品质量的零部件进行再利用，不能再利用的零部件被拆解成铜、铁、铝、玻璃、塑料等 56 类材料，并被送到拥有专业资质的再资源化合作伙伴继续拆解或作为基础原材料进行再生利用，持续减少新资源的使用。

持续强化再制造能力

2017 年是富士施乐中国资源循环工作具有开创性的一年，回收产品的再资源化率达到 99.99％，再生品种也继续增加。同时，经过多年的不断摸索，富士施乐资源循环工厂对包括软件与服务器更新、零部件更换等多项自主再制造技术进行自主开发，成功实现了两款生产型再制造整机的导入，进一步增强了中国的再制造技术与水平。

此外，富士施乐资源循环工厂与中国某家医疗公司开展再制造机器定制化合作。由于该医疗公司打印图像的载体为 X 光片，胶片的表面不容易附着墨粉，且对成像要求非常高，因此我们调整了打印温度和成像部件的电压，实现了 X 光片的高质量成像，满足了客户极高的医疗服务打印需求，也为中国再制造市场的发展找到了新方向及新定位。

再制造机型“700 Digital Color Press 彩色数码印刷系统”

再制造机型“FujiXerox® 4112™/4127™ 数码多功能机”

扩大再制造业务范围

2017 年，我们通过推动与日本再生及再制造工厂的合作，对日本市场回收产品的零部件耗材进行回收翻新工作，并将成熟的品质检查方法等技术文件传递给日方，首次实现了再制造技术的反向输出。我们也与日本合作伙伴及联营单位建立了常态化的项目沟通及报告机制，定期开展电话会议及技术交流，推动更大程度的协同发展。

为社区教育做出贡献

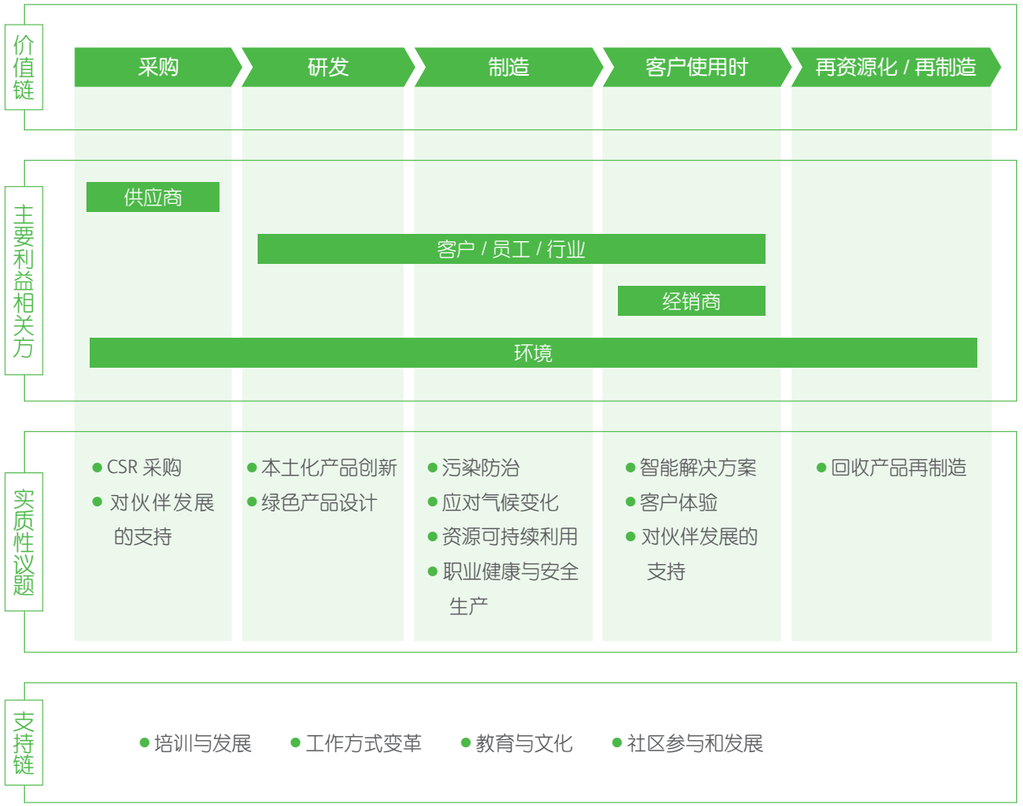
我们致力于提升社区对回收再资源化及可持续消费的意识，也十分关注将再生环保理念融入教育，让孩子们从小树立再生环保意识。2018 年 3 月，经过苏州工业园区的企业社会责任联盟的牵线，富士施乐资源循环工厂将 3 台数码多功能再生机捐赠给当地的学校，有效解决了社区教育机构缺少印刷资源的问题，也加强了与当地社区的沟通交流，为中国教育事业的发展作出贡献。

向苏州园区的新融学校捐赠数码多功能再生机

管理价值链影响

富士施乐中国致力于将 CSR 理念与实践全面融入于公司创造价值的所有阶段，包括从原材料的负责任的采购、产品研发到制造过程中的质量管控和废弃物零排放、客户使用过程的节能减排、服务支持、使用过产品的回收再利用和再生利用，从而实现全价值链的可持续发展。

富士施乐中国贯穿全价值链的 CSR 实践



采购

富士施乐中国将供应链的可持续发展视为公司发展的关键。秉承“共同学习、共同成长、共同强大”的合作理念，我们帮助供应商提升持续发展的能力，与价值链上下游伙伴共同创造、分享持续价值，提升整个价值链的竞争力。

实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
CSR 采购	推进 CSR 采购	• 强化供应商访问诊断 • 强化供应商风险管控 • 开展一般供应商 CSR 采购说明会 • 开展“互相钻研”活动	CSR 问卷自查供应商数（家）	50
			基础访问诊断供应商数（家）	288
			专业访问诊断供应商数（家）	67
			改善确认供应商数（家）	58
			开展冲突矿产调查供应商（家）	62
			本土供应商数（家）	16
			海外供应商数（家）	221
			与供应商合同履约率（%）	100

可持续供应链管理

富士施乐中国秉持“自愿、公平、诚信”的采购原则，与供应商构建全方位的合作关系，共同交流在商业道德、环境保护、人权、劳工等方面的经验，预防潜在风险，构筑共存共荣的信赖关系，以推动整个供应链的可持续发展。

2017 年富士施乐采购公司供应商 CSR 管理进展

- 自 2017 年起，转变以往由专业诊断人员负责 CSR 管理的方式，开展以采购担当为主体的采购活动。即由采购担当进入供应商工厂开展基础访问，并每月将供应商改善结果向总经理汇报，根据供应商风险情况进一步开展专业访问及介入。
- 与富士施乐深圳工厂 CSR 部门联合对《原材料供应商 CSR 采购管理规程》进行更新，更加明确供应商与富士施乐中国的职责与流程、供应商导入的判断基准、最新的法律法规要求等。
- 进一步改善供应商审核流程，对供应商改善计划和问题点进行 100% 的反馈与确认。

案例 | 推动访问诊断在预防与处置供应商罢工事件中的应用

2017 年中旬，某供应商由于工厂工业区改造，需要从现有的区域搬到距离五公里以外的地方。虽然该供应商向富士施乐采购公司反馈搬迁不具有风险，但富士施乐采购公司进行的现场基础访问显示，该供应商搬迁工作影响其服务的风险较大。因此，我们要求供应商将所有供应产品在搬迁前预留两周的库存，并储存在远离工厂的库房。

2018 年 1 月，该供应商在搬迁时发生了员工要求经济补偿的罢工事件。由于事先已在其他库房储存供应产品，因此未对公司的生产线造成影响。同时，富士施乐采购公司也积极跟进事件的处理情况，并在复工后深入了解该供应商 CSR 方面的执行情况，对供应商新工厂进行专业访问诊断，在供应商劳工、人权等方面的问题点提出完善和管理建议。

专业访问诊断现场

员工心声

我们每年都会对供应商整体状况进行盘点，如对当年有搬迁计划或近一两年未进行过专业诊断的供应商安排基础性诊断，侧面了解供应商风险情况。我们通过分析供应商历年的风险发生情况、原因、具体经过及对策，制定相关处理机制和流程，以便在发生风险时更有效地进行处理。

——富士施乐采购公司第二采购部电气采购科科长 郑南

促进供应商发展

在中国的许多工厂里，很多企业经营者认为品质、交付期、价格等是最重要、最优先的考量，而 CSR 则是未来才需要考虑的事情。同时，面对富士施乐中国提出的供应商 CSR 采购管理的要求，有些供应商认为我们提出来的要求比较严格，目前很难达到符合标准的水平，因此主动开展 CSR 活动的意愿不强。

为支持供应商的可持续发展，我们为供应商提供劳工、人权等方面的培训教育，促进供应商与员工加强沟通、解决劳资风险，提供应对方法。2017 年，我们对以往的供应商 CSR 培训成效进行了探讨，策划供应商 CSR 教育的改善计划。

重要的供应商 CSR 沟通方式

为“唤起供应商对 CSR 经营的共鸣”，我们利用自身的 CSR 管理水平和对供应商的影响力，判断供应商的风险程度及 CSR 优先事项，推进并指导供应商循序渐进地开展 CSR 项目。富士施乐中国通过开展高层研讨、战略合作、供应商培训及供应商说明会等一系列举措，帮助供应商梳理风险点，积极应对社会变革中面临的挑战与问题，实现与供应商共存共荣。如“互相钻研”活动是以富士施乐采购公司为主推方，将富士施乐深圳工厂和供应商双方的现场改善方法或经验进行互相学习，以降低双方成本，实现共赢发展。

“互相钻研”活动

与 11 家供应商开展“互相钻研”活动，以总经理面谈的方式面谈供应商超过 10 家

案例 | 唤起供应商对 CSR 经营的共鸣

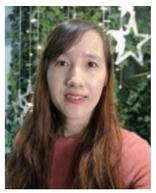
2017 年，富士施乐采购公司对一家供应商实施 CSR 访问时，发现该供应商生产现场的电源配线与现行国家电力安全规定相违背，对外部维修人员或不熟悉的电力工作人员存在极大的触电危害。如果被电力稽查人员发现，会作为“立即停工整改”项处理，对该供应商的运营有一定的风险，也会影响对富士施乐中国的零部件供给。

富士施乐采购公司 CSR 访问小组将该问题作为重点问题向供应商管理层做出了汇报，并与供应商电工展开讨论，说明需要修改的地方。该供应商在后续中按照电力规范完成了改善。

员工心声

CSR 诊断员有扎实的专业知识，再加上在日常工作中积累了丰富的实践经验，在对供应商实施的 CSR 访问活动中，能正确指出供应商生产现场的问题点，预测和规避潜在隐患和风险，促进供应商进一步发展的同时，也加深了富士施乐中国和供应商的信赖关系，从而稳固富士施乐中国的供应链。

——富士施乐采购公司上海分公司第二采购部企划科 胡雪梅



研发

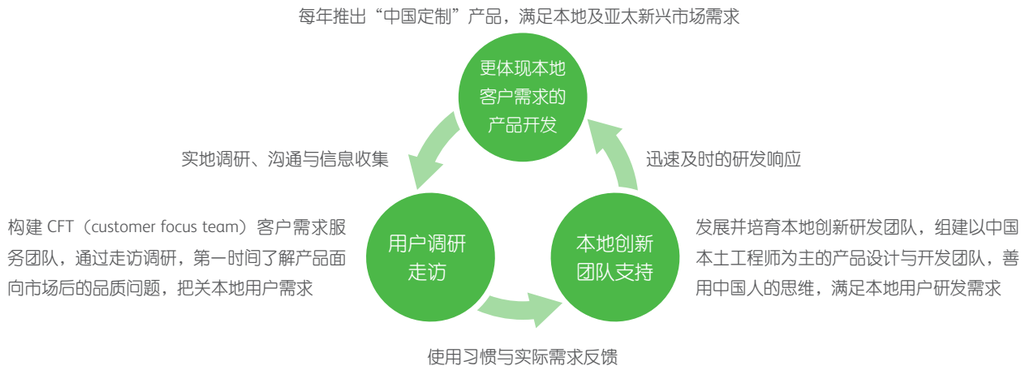
富士施乐中国持续推进深入终端消费市场的产品设计和开发，以实现快速且有效体现市场需求的产品开发，不断推出更符合中国市场需求的产品创新服务，助力中国构建更具创造性的工作场所，畅通有价值的信息与知识传递。

实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
本土化产品创新	了解本土需求	• 研发新一代“中国定制”产品 • 产品融入“互联网 +”功能	研发团队人数（人）	66
			科技或研发投入（万元）	7,397
			新增“中国定制”产品数量（个）	1
			新增知识产权数量（个）	3
绿色产品设计	产品环保性能	• 产品获得中国环境标志低碳产品认证、中国环境标志产品认证、节能产品证书	执行绿色采购（%）	100
			入选财政部节能和环保政府采购清单的产品个数（个）	26

本土化产品创新

富士施乐中国基于“扎根于市场”的产品开发理念，组建以中国本土工程师为主的产品设计与开发团队，通过深入市场了解最终用户的使用习惯与实际需求，提供更能满足市场需求、更具价值的文印产品及解决方案服务，实现更高水平的“中国定制”。

多年来，富士施乐中国持续对经销商和终端用户进行走访调研，为中小企业量身打造“中国定制”产品。2017 年 5 月，富士施乐中国正式推出全新入门级智能型数码多功能机——DocuCentre S2110，精准地把握中国市场中小型企业的真正需求，从智能、效率及环保方面对产品进行系统化升级，丰富了“中国定制”产品线，也进一步扩展并满足亚太地区新兴国家的市场需求。2017 年 9 月，富士施乐上海工厂走访了中国 6 个城市，对经销商及终端用户的产品使用情况开展问卷调查，对用户反馈进行汇总、分析并实施研发改善。



富士施乐中国快速有效的本地用户需求实现过程

绿色产品设计

“更环保”“更便捷”是富士施乐中国两大重要的产品研发理念。我们希望提供高效节能型的产品，帮助全社会减少碳足迹及环境负荷。富士施乐上海工厂基于行业最高的环境标准，将绿色环保理念融入产品的设计、生产等各个环节，不断探索创新环保技术，研发的产品获得了中国环境标志低碳产品认证证书、中国环境标志产品认证证书、节能产品证书等。2017 年，富士施乐中国推出的 DocuCentre S2110，在产品能效表现及超微粒子排放标准上实现了进一步的突破。

富士施乐中国从设计研发源头实现最小化环境影响的部分标准

集聚智能、效率及环境友好为一体的“中国定制”产品 DocuCentre S2110

员工心声

我们在研发产品时，始终扎根于本土需求，以满足用户的需求为目标。同时也在设计阶段即考虑产品使用会对环境产生的影响，遵循严格的环保要求进行研发。在 2017 年上市的“中国定制”产品具有高品质、绿色环保的特点，符合中国企业特别是中小企业的多样化需求，因此进入市场后取得了很好的成绩。

——富士施乐上海工厂 产品研发部 企划开发推进经理 张国振

制造

富士施乐中国将 CSR 理念融入生产制造过程中，提供高质量的产品和服务以对客户负责，将生产过程中产生的环境影响降至最低以对环境负责，创造安全舒适的工作环境以对员工负责，并持续发挥引领行业作用，不断延伸对生产制造链条中的正面影响。

实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
客户体验	产品的安全与质量	• 完善产品质量管理 • 组织品质研钻会	质检平均产品合格率（%）	不低于 99.5
			质量培训参与率（%）	100
			重大产品安全事故（次）	0
资源可持续利用	水资源管理	• 跟踪分析用水情况 • 开展针对性的节水措施	用水总量（吨）	314,685
			废水排放量（吨）	283,217
			循环及再利用水总量（吨）	1,395
污染防治	废弃物减量化	• 优化工艺技术 • 优化废弃物排放流程	危险废物排放量（吨）	110.29
			一般废弃物排放量（吨）	2,671.97
应对气候变化	节能减排	• 更换减排设备 • 推动技术升级	温室气体排放量（范畴 1 和范畴 2）（吨）	30,846
			氮氧化物排放量（吨）	8.41
			硫氧化物排放量（吨）	5.33
			电力使用量（千千瓦时）	36,277
职业健康与安全生产	员工安全培训	• 开展员工安全演练 • 举办环境安全知识竞赛	安全生产投入（万元）	8,560.56
			安全培训参与率（%）	100
	安全可靠的工作环境	• 推动生产安全改善项目 • 强化安全生产管理体系	体检及健康档案覆盖率（%）	100
			可记录工伤事故数（件）	11
			新增职业病（人）	0

产品的安全与质量

富士施乐中国以完善、有效的质量管理体系确保品质问题在闭环管理的过程中得到有效应对与持续改善。公司通过了国家产品认证中心、比利时标准实验室以及 ISO 9001 质量管理体系的认证。

富士施乐中国质量管理的持续改进过程

富士施乐中国生产企业开展的一系列品质管理会议

会议名称	会议内容
新商品会议	新商品的品质状况说明及改善状况报告
晨会（SRM）	迅速解决生产过程中发生的问题并推进问题预防措施
客户中心会议（CFT）	迅速解决市场品质问题并推进问题预防措施
品质会议	每月对场内品质、市场品质管控项目的达成状况报告并推进品质改善
低级错误不良 (IBP) 会议	分析发生 IBP 问题的原因，探讨预防措施
损失费用 (Loss cost) 会议	损失费用说明及改善推进
SQA（供应商品质保证）/QPA（品质过程保证）品质监察活动	评估供应商的品质体系及业务体系是否达到公司要求的监察活动

2017 年，富士施乐深圳工厂强化了对产品认证一致性的管理，连续两年在认证审查的对应工作中取得零不符合一致性的成果

2017 年，富士施乐上海工厂针对客户的意见和建议进行新产品质量改进，新推出的 DocuCentre S2110 故障率降低了 37%，产品合格率均超过 99.5%，重大产品安全事故 0 次

2017 年 8 月，由富士施乐海外工厂生产的 ApeosPort-V/DocuCentre-V 系列数码多功能机在中国发生一例起火事件。经富士施乐调查确认，导致该事件发生的原因是由于机器的输入电压远高于其额定电压。对此，富士施乐中国秉承客户安全和利益的考虑，及时对相关系列产品进行主动召回，并提供免费的上门增强防护服务。

案例 | 开展品质研钻会，实现风险提前预防

为更有效进行质量风险管控，2017 年富士施乐上海工厂创新开展了品质研钻会。品质研钻会每月定期开展，改变以往发生问题后，再进行原因分析、采取对策的模式，专业人员基于在生产制造中累积的丰富经验，通过日常生产线巡视及考察等，提前实施品质预防措施。该项目有效降低了损失成本，并将在公司内持续开展。2017 年，富士施乐上海工厂实现了重大品质问题的 0 投诉。

富士施乐上海工厂品质研钻会现场

员工心声

我们始终遵循国家最高的产品安全标准，致力于将产品的安全与质量做到极限。为此，我们每年投入大量成本，通过安全抽检及多种信息化手段进行安全隐患识别测试，依据检测结果采取改善措施。同时，我们提前预防安全风险，鼓励从新员工到工程师所有人都参与到质量安全管理的工作中，全面提升富士施乐产品的质量安全水平。

——富士施乐上海工厂 品质保证统括部副总经理　李杰华

坚持低碳绿色运营

富士施乐中国始终坚持最小化生产经营过程中环境影响，持续建立健全环境管理体系，为解决环境的可持续挑战做出贡献。

应对气候变化

“抑制全球变暖”是富士施乐的三大环境核心目标之一。富士施乐中国通过开展系统的能源管理，不断提高能源利用效率，减少碳足迹，履行应对全球气候变化的环境责任。

2017 年，富士施乐深圳工厂碳强度 0.237 吨 / 万元，连续 4 年按时完成深圳市年度履约义务，并结余碳量 4,095 吨；富士施乐上海工厂的柴油实际消耗量比预测消耗量降低 17.18 吨 / 年，二氧化碳排放量减少约 53.3 吨 / 年

富士施乐上海工厂

- 持续完善可视化的能源管理，实时采集设备运行数据，捕捉用能设备的异常情况和节能空间；强化用电设备的管理责任制；在空调车间出入口加装闭门器和标识，避免能源浪费等

富士施乐深圳工厂

- 新建能源管理中心，对能源的生产、输配和消耗实施集中扁平化的动态监控和数字化管理，实现系统性的节能降耗

富士施乐资源循环工厂

- 制定《水电使用管理程序》，强化对能源使用的管理

富士施乐中国生产企业 2017 年开展的节能减排措施

水资源管理

富士施乐中国重视水环境保护和水资源的节约使用，每月对用水情况进行统计分析，并定期对地下给水管网、自来水龙头和给水阀门等设备进行检查维修。此外，我们也积极实施水资源循环使用，开展员工节水教育活动等。

提升员工环保意识

我们积极推广绿色办公和绿色出行理念，组织电子废弃物回收、节能减排宣传等各类环保活动，持续提升员工的环保意识。

富士施乐深圳工厂 2017 年“第五届环境安全知识竞赛”

最小化环境影响

富士施乐中国遵守最高的环境标准，在生产与经营过程中尽力避免对环境造成负面影响，努力为降低环境负荷贡献力量。

废弃物管理

富士施乐中国重视生产过程中的废弃物管理，特别是对危险废物严格进行无害化、减量化处理。2017 年，富士施乐中国三家生产企业均开展了废弃物相关的改善活动。

富士施乐中国生产企业废弃物管理措施及 2017 年排放量

分类	组成	管理方式	2017 年排放量（吨）
危险废物排放量	包括废液、废油、废碳粉、废包装容器、含化学品废布以及废灯管、废电池等	加强管理改善，委托具有处理资质的第三方进行无害化及减量化处理	110
一般废弃物排放量	主要为纸类、金属及塑料类的废包装材料及生活垃圾	交由有资质的第三方机构进行焚烧或回收处理	2,672

废气管理

空气质量直接对人类的身心健康及生活质量产生影响。2017 年，富士施乐生产企业通过更换减排设备及技术升级等措施，从源头上减少生产及运营过程中的废气排放。

化学品管理

富士施乐中国生产企业对化学品制定了严格的管理制度和管理程序，从化学品的生命周期出发，建立购入、使用、保管、运输、废弃的全流程化学品管理体制。2017 年，富士施乐深圳工厂推动降低危险化学品在库的活动，以减少化学品的在库量，降低公司在化学品管理上的风险。

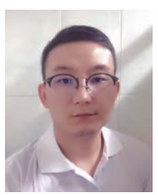
富士施乐中国生产企业的化学品管理措施

化学品分类	对策
使用量较大的进口危险化学品	推进本土化采购
对环境及健康安全风险较大的化学品	寻找能够符合生产标准，且安全性能高、环境影响更小的替代品
使用量较大且无法替代的进口危险化学品	寻找具有专业危险化学品仓库的供应商处放置，降低风险并保障合规性

员工心声

危险化学品的不当管理将对环境及安全产生显著的影响，随着愈加严格的环保要求，我们秉承最高的标准，依据最新的国家危险废物名录对废弃化学品成分进行更严格的识别，组建跨部门团队对超量存放的化学品进行分析，寻找本地化替代的可能；并与供应商合作，根据使用量进行每日配送，实现最大程度的废弃物减量化。

——富士施乐深圳工厂 CSR 部环境安全科职员 金风鹤



职业健康与安全生产

富士施乐中国构建完善的员工健康安全保障体系，健全覆盖全员的安全培训机制，采取有效措施消除或减少各种危害员工安全健康的风险。

职业健康与安全管理

富士施乐中国基于 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系，遵循安全生产责任制，成立了以董事长、总经理为最高管理者的安全管理委员会，负责重大安全投资项目的审核、工伤事故的确认及公司安全管理体系运行把控，并指派各相关部门负责人为直接管理者，形成系统全面的安全生产管理体系。

2017 年，富士施乐深圳工厂对防爆区的电气设备、排风换气措施、静电防止措施及应急措施展开了一系列自查改善活动，消除了高风险场所的安全隐患。同时，公司在相关区域添加了应急灯、灭火器、安全出口标志、消防沙等应急措施，加强了对高风险区域的管理，增强了公司的安全应急能力，为员工创建安全的工作环境。

员工安全培训

我们持续健全安全培训体系，定期对员工开展消防应急演练、化学品泄漏应急演练等安全培训活动，并扩大对环境安全知识的普及与宣传。

2017 年，富士施乐中国对新入职员工 100% 进行了“新人三级安全教育”

特殊岗位风险管控

富士施乐中国关注员工可能面临因粉尘、噪音、危险化学物质等特殊岗位中对健康产生的风险，建立职业健康安全管理体系，严格遵守相关法律法规，完善员工职业健康风险的管理流程及应对措施。

要求接触职业危害的每位员工进行“三岗（上岗、在岗、离岗体检）”体检，保证有职业禁忌的员工不安排其从事其禁忌的工作、在岗人员身体异常能及时发现并处理、员工离开相应职业危害岗位时未受职业危害因素伤害

严格执行职业健康体检制度

作业定期检测并持续改善

对职业危害岗位进行检测在日常工作中积极采取预防职业健康风险的措施，如通过加强隔离措施，使作业人员免受噪声危害等

制定严格的劳保用品管理制度，从采购、发放、使用要求等方面全面管控，防止职业病发生，确保接触职业危害因素的员工能得到有效的保护

劳动防护强化

专业培训

针对职业危害岗位人员，追加关于职业病防治培训，并与第三方专业机构展开合作，对接触有职业危害因素的员工进行培训

富士施乐中国预防职业病发生的举措

案例 | 富士施乐资源循环工厂的 3K 改善

3K 指的是生产工作中危险、脏、劳动强度大的情况。富士施乐资源循环工厂在 2017 年开展的 3K 改善项目中，对员工健康职业健康与安全的工作环节做出改善。

在拆除产品零部件时，改用治具及吸引管替代螺丝刀及拆卡圈进行墨粉清洗作业，有效消除了墨粉飞舞的情况以及作业的危险性，并降低了作业强度，使作业效率提高 52%。

产品拆卸清扫作业 3K 改善

在进行回收作业时，通过专用台车搬运零部件代替弯腰作业，并使用治具对强度大且脏污的卷除作业进行改善，作业生产性提高了 120%，处理后的容积也减少了 67%，有效减少了工作强度。

Web 回收作业 3K 改善

员工心声

在这次回收作业的 3K 改善中，基于防爆及电气使用高要求，我们最终选用了气动马达。首先，它没有电气联结，可解决防爆问题。其次，气动马达堵转转矩低，操作方便，避免作业过程中的安全事故。此外，实施过程中技术要求低，故障率也低，作业方式相对简单。在开展 3K 改善的工作中，“找方案”是解决有些课题无方案窘境的首要方式，有想法后需实施验证，遇到问题坚持多试几次，总能找到最佳方案来提升工作环境的健康安全。

——富士施乐资源循环工厂 设施管理课 蔡世明

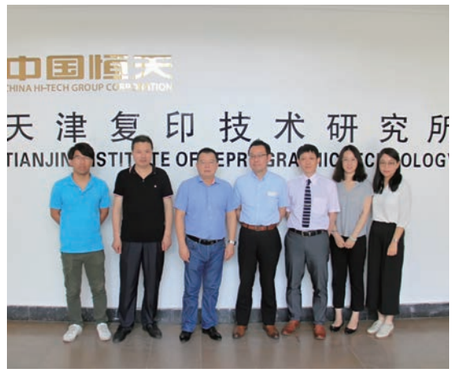
推动行业发展

富士施乐中国以领先的产品和解决方案帮助企业解决经营问题、实现价值创造的同时，积极参与中国印刷标准化的制定工作，并通过经验分享及行业交流平台构建，与行业协会、印刷院校等开展长期全方位合作，培育印刷专业人才，推动印刷标准化的普及和中国数字印刷行业的国际化发展。

2017 年，富士施乐（中国）成为数字印刷设备厂商中首家全国印刷标准化技术委员会观察成员，并参与起草颁布了两项国家印刷标准《数字硬打样系统质量要求及检验方法》《数字印刷质量要求及检验方法》。2018 年，富士施乐上海工厂作为全国复印机标准委员会（以下简称全国复标委）的副主任委员单位，协助中国国家实验室与国际先进实验室进行比对试验，助力中国最新环境标志产品超微粒子标准测量方法落地。在全国复标委制定的 123 项标准中，富士施乐上海工厂参与了其中 70% 的工作，并连续四年被评为“全国复标委标准制定集体 / 个人”。

2017 年富士施乐上海工厂参与制定的相关行业标准（部分）

标准编号	标准名称	标准性质
GB/T 34868-2017	废旧复印机、打印机和速印机再制造通用规范	制定
GB/T 34970-2017	彩色激光打印机印品质量测试方法	制定
JB/T 13028-2017	静电复印（打印、多功能）设备用光导鼓表面电位均匀性测量方法	制定
JB/T 13030-2017	静电复印（打印、多功能）设备用树脂基定影膜技术条件	制定
GB/T 35584-2017	复印机标称分辨率在硬拷贝输出上的质量要求及测试方法	制定
GB/T 34963-2017	彩色激光打印机用有机光导鼓	制定
GB/T 33874-2017	墨粉制造过程及产品环境保护要求	制定
JB/T 13029-2017	静电复印（打印、功能）设备用光导鼓光电特性测量方法	制定
GB/T 17540-2017	台式激光打印机通用规范	修订
GB/T 34969-2017	彩色激光打印机测试版	制定
GB/T 34970-2017	彩色激光打印机印品质量测试方法	制定
GB/T 34988-2017	信息技术 单色激光打印机用鼓粉盒通用规范	制定



富士施乐日本专家及富士施乐上海工厂一行参访天津复印技术研究所

利益相关方心声

富士施乐中国始终坚持技术创新，且十分重视中国复印机行业的标准化工作参与，为我国行业标准制定及检测技术等方面作出了突出的贡献。作为国际公认的德国蓝天使环境标志的认证机构及检验机构，通过定期的互访及交流，富士施乐中国帮助我们实现了环境检测水平的显著提高，助力我国办公设备在低碳、环保、回收利用等标准方面达到国际先进水平。

——国家办公设备及耗材质量监督检验中心 常务副主任 邝亚明

客户使用时

富士施乐中国着眼于以创新及高附加值的产品及解决方案，满足客户的多样化与可持续的发展需求，并致力于不断丰富客户服务内涵、与合作伙伴建立良好信任关系，将产品的最佳价值发挥到极致，助力“建立有利于创造和有效利用知识的环境”共同目标的实现。

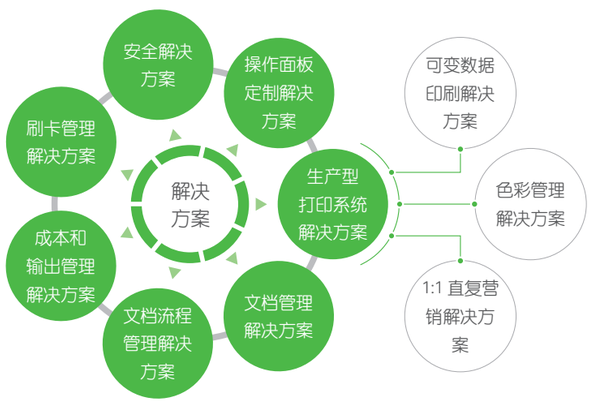
实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
智能解决方案	核心团队建设	• 提升客户服务能力	解决方案销售和服务人员 ICT 培训比例（%）	100
	创新解决方案	• 拓展智能解决方案应用 • 深化行业伙伴合作		
客户体验	客户诉求响应	• 实行精细化和标准化的客户反馈处理	客户投诉 24 小时响应率（%）	100
			客户投诉解决率（%）	97
	提升客户服务水平	• 推进“关爱与微笑”系列活动	客户满意度（%）	91.5
			行业客户满意度排名（No.）	1
对伙伴发展的支持	经销商培训	• 进一步强化经销商培训体系 • 为核心经销商提供智能解决方案培训	经销商培训次数（次）	300
			经销商培训覆盖（人次）	3,000
	市场支持	• 市场支持与经销商展开多渠道多层次合作	战略合作经销商数量（家）	36

创新智能解决方案

富士施乐（中国）依据各个行业及业务的特点，开发并提供适用的创新解决方案，帮助解决客户的经营问题和社会问题，支持并推动客户的工作方式改革。

2017 年，富士施乐（中国）正式发布“智能工作平台”，为不同用户量身定制具有企业级信息安全的开放式沟通环境，实现无缝连接云服务、移动解决方案等，助力企业创建人人受益的智慧工作生态系统。同年，富士施乐（中国）启动了“企业智能工作升级计划”，为有需求的企业提供免费体验智能工作升级服务和解决方案的机会。

富士施乐（中国）针对不同企业及业务类型的创新解决方案开发



解决方案介绍请登陆富士施乐（中国）官网：
http://www.fujixerox.com.cn/solutions

面向中小企业

- 加强云服务方案的推进，拓展工作流程文件管理
- 推行工作表单电子化方案

面向大型企业

- 为教育、金融、房地产、互联网四大垂直行业开发定制化方案
- 为央企客户提供信息安全审计保障及移动创新支持
- 将打印服务延伸至全面的智能办公管理方案

面向渠道伙伴

- 加强云服务等解决方案能力的培育
- 提供专业工程师在云服务方面的支持

智能工作平台能满足不同类型企业和行业的数字化需求

员工心声

今年以来，我们在智能工作方式解决方案方面主要聚焦于中小企业、大型企业及渠道伙伴，这些都涉及到客户商业模式的改变，对我们来说十分具有挑战性。那我们为什么要做解决方案？因为我们不仅需要兼顾短期的回报，更希望为满足客户及行业未来的发展需求提前规划和勇敢革新，努力创建可令每个人发挥创造性并体现工作价值的社会。

——富士施乐（中国）解决方案业务部总监 孙 翀

提升客户体验

富士施乐（中国）秉承“以客户为中心”的服务理念，主动倾听客户的诉求，并不断创新客户服务能力，持续为客户提供高质量的服务体验。

创新客户服务

富士施乐（中国）积极创新客户服务模式，通过为售后服务团队提供技术培训、资格认证以及智能设备支持等服务能力建设，帮助客户服务工程师向客户解决方案工程师转变，全面回应公司的业务转型需求，最终为客户带来更加高效和智能的服务体验。

- 优化手机 APP 在线学习平台的互动功能，包括多元化的技术培训视频浏览方式、实时的技术论坛交流等功能
- 基于在线培训及会议系统，在全国开设 18 个远程学习教室
- 组织各级技术服务工程师 / 技术支持专员通过在线研讨学习等培训方式取得国际 IT 职业认证
- 为技术工程师配备定制化的智能眼镜，便于技术服务时提供远程技术支持、在线辅导以及维护电话辅助，提高工程师专业水平与服务效率

富士施乐（中国）提升团队技术服务能力的相关举措

2017 年起，富士施乐（中国）率先在 10 个城市开展智能眼镜推广测试，利用该智能眼镜可以帮助工程师提高维修服务效率，降低技术支持专员现场工作次数，实现 100% 的远程技术辅助

提升客户满意度

初装机 90 天跟踪调查
针对初装机 90 天客户的调查，了解有关销售、服务、物流等方面的满意度

X90 X360

装机一年后跟踪调查
针对使用机器 1 年以上、5 年以下的客户调查，了解产品使用期间对于销售、服务、产品、物流、开票与热线等方面的满意度

竞品对标调查
每年一次针对主要决策人和决策影响者的满意度和忠诚度的调查

CBS VOC

客户反馈系统 VOC 客户之声
受理并处理日常客户的各类请求，包括一般服务请求、咨询、反馈和建议、表扬和投诉等

富士施乐（中国）“以客户为中心”的服务措施

同时，在为客户提供解决方案服务时，富士施乐（中国）也优先选择经过 ISO 27001 信息安全管理体系认证的服务商，确保客户的信息安全得到可靠保障。

案例 | 让关爱与微笑无处不在

2017 年，富士施乐（中国）正式启动主题为“关爱与微笑”的提升客户满意度行动（即 Caring and Smiling，以下简称 C&S），向员工传递主动真诚的服务价值观，打造全新的客户服务形象以支持企业的全面转型，持续提升员工主动服务的意识与理念。未来，公司将进一步落实该活动的具体绩效考核指标，并对内部客户满意度开展调查。

C&S 活动开展以来富士施乐（中国）关于态度类的投诉量降低了 80%，表扬提升 10%

- 在上海、北京、广州、成都举办“关爱与微笑”现场交流活动，向各地员工宣传客户关爱与微笑活动的意义，吸引超过 50% 的员工参与
- 举办 C&S 竞赛，帮助员工理解工作方式变革的意义、激励员工提出改善客户体验的新点子

交流互动 | C&S 竞赛 | C&S 奖项 | 客户满意行为准则

- 签订全员承诺书，引入奖惩制度，在公司年度评奖中增加 C&S 奖项，激发员工的参与度与积极性
- 制定客户满意行为准则，发布客户满意总则

2017 年富士施乐（中国）C&S 活动进展

员工心声

2016 年起，公司提出了“关爱与微笑”口号，并举办了一系列活动，我和部门同事都积极响应与践行。我们以客户需求为中心，以过硬的产品专业知识、高速的反应机制和热情周到的服务帮助客户解决了一个又一个文件管理难题。2017 年，我有幸成为“客户满意卓越奖”获得者之一，这既是对我服务质量的肯定，也更坚定了我不断提升服务意识与服务能力的决心。作为富士施乐中国的一员，我一定会坚持用友好亲切的态度、专业贴心的服务去真正赢得客户的信赖。

——富士施乐（中国）有限公司广州分公司 PCO 团队 / 客户满意卓越奖获得者 宁毅

支持经销商发展

经销商是富士施乐（中国）实现终端客户交互的重要渠道及关键价值链伙伴。富士施乐（中国）通过培训及市场支持等方式提升渠道经销商的服务水平和盈利能力，帮助经销商建立良好的客户基础和信任关系，为合作伙伴的业务和社会的持续发展贡献力量。

2017 年，富士施乐（中国）成立核心经销商俱乐部，启动了与核心经销商在解决方案方面的合作框架，并建立健全培训体系，帮助核心经销商提升解决方案服务能力，携手经销商共同迈向解决方案与服务的转型，实现与用户及经销商多方共赢的可持续发展模式。

通过在线培训、线下认证及外部培训为经销商提供包含 IT 基础、方案销售、方案服务培训认证、IT 认证的全面培训，持续提高经销商的解决方案与服务的能力

解决方案合作商培训体系 — 共同转型 — 智能“云”服务支持

推出智能物联网云服务平台“云掌柜”功能，帮助经销商实现用户数据联网管理，通过改变工作和经营方式进一步提升盈利能力

富士施乐（中国）助力经销商转型

IT 基础 | 方案销售培训认证 | 方案服务培训认 | IT 认证

在线培训 | 线下认证 | 外部培训

培训认证体系

富士施乐（中国）合作商解决方案培训体系

富士施乐（中国）召开 2017 年经销商大会，与经销商共享成果、共同迎接挑战

经销商心声

作为富士施乐的经销商，富士施乐一直关注着我们的发展，与我们保持密切的沟通与合作，比如与我们一起拜访客户、举办季度展会等，悉心帮助我们提升对产品的认识以及服务客户的能力。同时，富士施乐也对我们所有的销售人员开展了产品和软件技术能力方面的培训。最近三年来，我们的富士施乐产品销售额每年保持 30% 的增长速率。我们在富士施乐身上学到了如何为客户创造更多价值的能力，也深切体会到与富士施乐合作所实现的“1+1>2”的力量，这让我们变得更加强大。

——江苏科嘉信息科技有限公司 总经理 蒋洁誉

再资源化

产品回收及再资源化是富士施乐中国实现可持续价值创造链条中的关键环节，也是身为电子设备制造商应尽的环境使命。富士施乐中国对面向国内销售的数码多功能机、打印机及耗材进行回收和再利用及再资源化，积极探索具有可再利用价值的资源并将其投入到新的产品生命循环中。

实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
回收产品再制造	产品回收	• 改善包装方式	装箱占比（%）	70
	回收产品再资源化	• 优化处理流程	回收产品再资源化率（%）	99.99
			新增再生材料（种）	4
	回收产品再制造	• 扩大再制造产品 • 推出再制造整机	新增加再制造品类（种）	2
			新增再制造种类（种）	8

2017 年，富士施乐中国持续扩大回收再利用的范围和力度，不断改进、完善回收流程及措施。如富士施乐（中国）将回收范围扩大至中国更偏远的地区，逐步提升耗材回收率；富士施乐资源循环工厂则采用更科学的评价技术和检测手段，增加再生品的可再生次数。同时，由富士施乐上海工厂、富士施乐资源循环工厂等参与编制的再制造机器国家标准《GB/T 34868-2017 废旧复印机、打印机和速印机再制造通用规范》也正式发行，弥补了中国复印机、打印机领域的再制造标准规范的空白。

提高回收效果新举措

扩展定制化再制造产品市场

发挥再制造产品高性价比的优势，为客户提供定制化的再制造产品以满足用户多样化的需求

增强跨区域合作

加强与富士施乐日本的再资源化业务合作，利用成熟的再制造技术，首次实现将芯片耗材再处理后返回日本，增加再利用范围

改善包装方式

在开捆作业时，就区分保管可以再利用的包装材料，装箱占比由 40% 提升至 70%，有效缩短工时，减少回收材料的外表磨损率，提高利用率

改善回收措施

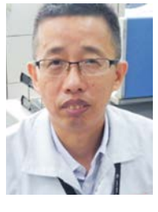
定期举行经销商进行整合资源循环系统工厂的现场参观及介绍说明，加强与经销商在资源回收方面的沟通与了解

富士施乐资源循环工厂提高回收效果新举措

员工心声

随着再制造及再资源化力量进一步增强，我们的工程师也能够实现主导完成任务。未来，我们将持续增加再回收耗材的种类与数量以及再制造机器的数量，提升自主创新能力，加强在再生再制造领域的伙伴合作，推动中国再资源化事业的发展。

——富士施乐资源循环工厂 制造部部长 张林中



员工和社区

员工和社区的支持是富士施乐中国在加速发展转型中不可或缺的重要力量。富士施乐中国致力于为员工打造卓越的发展平台，培养员工适应变革的能力，并促进企业与当地社区的和谐共生。

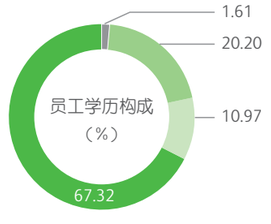
实质性议题	子议题	2017 年管理进展	关键绩效指标	2017 年绩效
培训与发展	完善培训机制	• 开展 ICT 相关培训 • 制定中长期人才战略 • 创建领导力发展框架	人均培训时间（小时）	15.74
	畅通员工发展通道	• 完善人才发展通道	接受定期绩效及职业发展考评的员工比例（%）	100
工作方式变革	工作和生活平衡	• 持续开展 EAP 员工关爱项目 • 开展多项文体活动	EAP 员工关爱项目参与（人次）	3,407
			人均带薪休假（天）	10.7
教育与文化	促进基础教育普及	• 持续援助希望小学 • 捐赠再制造打印机	公益捐赠总额（万元）	164.87
	关注弱势群体教育	• 开展“大字体教材”活动	印制大字体教材（本）	1,385
社区参与和发展	公益志愿活动	• 开展公益活动	公益项目数（个）	39
			公益志愿活动（人次）	1,797

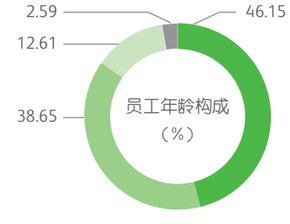
员工基本权益

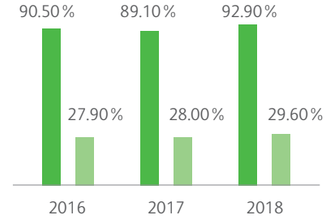
员工总人数 8,865 人
少数民族员工 989 人
新进员工人数 1,225 人

2017 年

外籍员工 88 人
男性员工与女性员工比例 1.5
残障员工 13 人







富士施乐中国 2017 年员工概况

我们严格遵守各项法律法规、国际人权公约和劳工标准，倡导平等就业，为不同性别、年龄、学历、民族和国籍的员工提供包容、公平的发展和晋升机会。富士施乐中国每年组织全公司范围内的员工满意度调查，确保员工的合理诉求得到回应、合法权益得到保障，持续提升工作场所的包容性。

2017 年，劳动合同覆盖率、社会保险覆盖率、参加工会的员工比例 100%

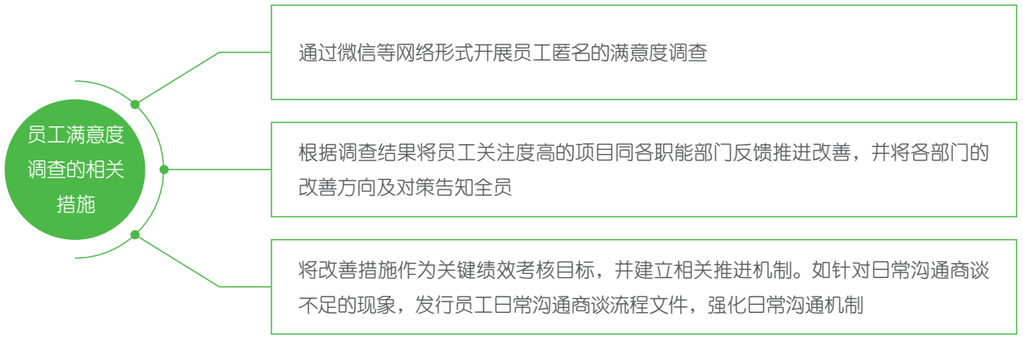
2017 年

休产假 / 陪产假 685 人，休产假 / 陪产假返岗 561 人

富士施乐中国不断拓展沟通渠道，鼓励员工参与民主管理。2017 年，公司与工会续签集体合同、女性员工保护合同及工资协商协议等合同。同时，公司召开工会代表大会，实现员工与公司管理层直接进行沟通交流，并协商解决加班政策调整、个别地区采暖费等与员工息息相关的各方面需求，以期最大程度地保障员工利益。

案例 | 持续深入的员工满意度调查

为了听取员工对公司经营管理、福利待遇等方面的意见和建议，有针对性地对公司相关福利、政策进行持续改进，富士施乐中国全面开展员工满意度调查，制定详细严格的计划，保障员工参与度持续提升，并确保反馈问题的及时改进，提升员工的归属感与满意度以及对公司变革的认知度。



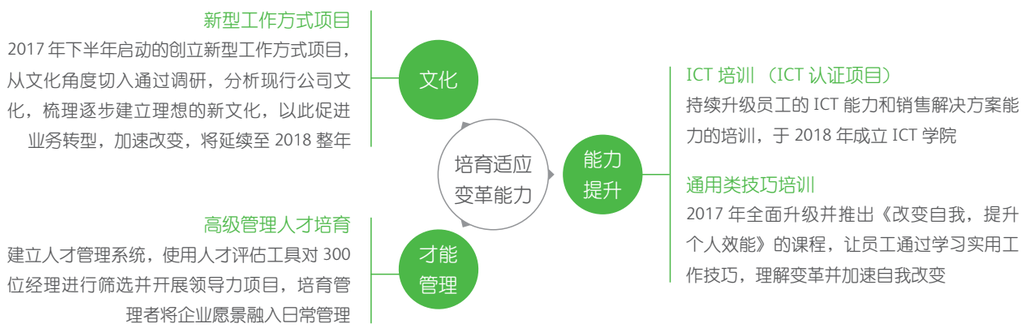
2017 年富士施乐中国开展的员工满意度调查

为员工发展赋能

富士施乐中国通过制定培训管理流程及详细的培训计划，为不同岗位员工制定针对性的培训课程，持续提升员工的专业技能与职业素养，致力于为员工创建能够最大程度地发挥自身潜能、积极工作并快乐成长的环境。

培育员工适应变革的能力

2017 年，富士施乐（中国）持续强化人力资源管理体系，以文化、才能管理及能力提升为三大支柱，培育员工适应公司业务快速转型的主动性及技能水平，提升员工应对变革的能力及工作价值。



富士施乐（中国）在支持与培育员工适应变革能力方面的相关举措

案例 | 与上海外国语大学合作建设“跨文化管理实践基地”

2017 年 12 月，富士施乐（中国）与上海外国语大学国际工商管理学院正式签署战略合作协议，揭牌“跨文化管理实践基地”。合作项目将建立一个全面合作的平台，共同探索人力资源、企业文化、无国界管理等合作议题，为学生实践能力培养和职业发展提供强有力的支持，该项目也有助于富士施乐（中国）探索如何创建全新的企业文化、如何适应市场，并得到持续的发展，通过跨职能的合作打造学习型的组织文化以适应公司的快速战略转型。

员工心声

为实现为员工创造有意思和快乐的工作环境的企业愿景，我们结合本地经验，制定人才发展战略的中长期计划，并倡导员工形成自下而上的主动学习态度，全面支持富士施乐的转型发展。

——富士施乐（中国）人力资源部 副总裁 朱德康

完善的培训体系

富士施乐中国不断完善员工培训体系建设，形成规范化的培训管理流程，制定针对性的培训计划满足员工多样化的培训需求，为员工提供总部学习、外部培训及轮岗制度等机会，促进员工全面发展。

2017 年，富士施乐（中国）成立培训发展中心，为所有员工提供通用技能培训、管理者培训以及销售培训等。培训体系依据员工不同的职业阶段形成针对性的培训内容，课程包括环境、合规、品质、客户服务等，并将 CSR 理念融入培训中。目前，富士施乐（中国）已成立三大培训团队，设立 10 名全职内部培训师，覆盖线上和面对面培训等形式。2017 年，富士施乐（中国）培训人数 1,693，培训时长达 47,731 小时。

案例 | 构建适应变革的员工培训体系

2017 年，富士施乐（中国）培训发展中心创建了领导力发展框架，根据不同的岗位职责制定对应的胜任力模型，并希望以此为基础更有效地实施对于组织未来领导者的培训和发展，加速员工适应变革能力的养成。领导力发展培训体系包括管理能力及领导力发展、销售、ICT 培训及通用类技能培训，可通过课堂培训及在线 / 移动终端学习，根据不同的学习目标选择最合适的学习方式，如对新入职的销售提供新销售培训、对有经验的销售实施以客户为中心的培训以及 ICT 认证项目等。

员工心声

在企业转型变革的背景下，我们坚持教育的阶段性，并设计符合中国员工需求的培训课程；把与智能解决方案服务相关的知识融入在线学习，不断丰富多样化的培训方式。我们希望培育乐教于人的内部讲师，也希望看到个人的主动学习成长。

——富士施乐（中国）学习发展中心总监 内野美弥子

畅通的职业发展渠道

富士施乐中国不断完善晋升激励制度，针对不同的员工特点制定不同的职业发展路径，并提供宽松的跨职位、跨地区调动机会，增加员工职业发展机会，形成良好的企业学习文化氛围，实现员工发展与企业发展的有机结合。

和谐包容的工作环境

我们认为实现工作生活平衡的本质是“改变工作方式”，实行张弛有道的工作方式有助于提升员工能力并改善组织整体生产力。富士施乐中国不断健全福利机制、提升福利水平，关心并响应员工的差异化诉求，帮助员工切实感到成长与喜悦。针对员工普遍关注的身体健康问题，公司在全国广泛开展以健康为主题的午间系列讲座。2017 年，富士施乐（中国）健康系列讲座总计在全国开办了 30 场次，参与员工多达约 880 人次。

2017 年富士施乐中国丰富多彩的员工活动

案例 | 推动 EAP（员工关爱）项目的发展

富士施乐深圳工厂从沟通与交流、培训、体检及宣传与推广四大模块入手，有效给予员工心理健康支持，听取员工心声，帮助员工解决各种心理、行为、工作等方面的问题，提高员工对公司的归属感。富士施乐深圳工厂开展 EAP 员工关爱项目以来，始终将员工实现自身价值与企业的发展有机结合，及时有效地给予帮助和支持。

2017 年，富士施乐深圳工厂 EAP 员工关爱项目参与 3,407 人次，投入困难员工帮扶资金 54.2 万元

员工现场扫码参加 EAP 答题

- 向员工提供多渠道、多层别、全覆盖的内部沟通方式，包括 CSR 意见箱、交流天地、员工接见日、CSR 微信平台、TOP& 班组长交流会

沟通与交流

心理健康体检

- 开展心理体检项目，体检对象新纳入一线管理者，体检结束后安排心理咨询师报告解读，并提供一对一的咨询

- 开展心理健康讲座，帮助员工改善家庭关系，应对新型亲子教育、提升管理能力，建立积极正面的价值观

心理健康培训

宣传与推广

- 每年举办大型 EAP 宣传活动
- 建立了微信公众号，为员工定期推送 EAP 相关信息

2017 年富士施乐深圳工厂 EAP 项目进展

社区参与和发展

企业的发展离不开所在社区的支持，富士施乐中国将与社区共同发展视为落实本土化发展的重要措施，积极发挥自身优势解决社区发展难题，积极组织员工志愿者参与社区公益活动，持续培育员工社会责任意识，助力社区的和谐稳定。

案例 | 悉心教育关怀 守护每一个梦想

富士施乐中国始终关注我国儿童教育事业的发展，为培育优秀人才发挥自身价值，贡献力量。富士施乐（中国）持续多年开展印刷大字体教材活动，积极关注弱势群体的教育事业。

2017 年，富士施乐（中国）印刷大字体教材 1,385 本，累计印刷 11,095 本

2017 年 8 月大字体教材印刷活动

富士施乐深圳工厂也一直持续关注着贫困地区希望小学教育的发展情况，积极沟通了解校方发展需求。2017 年 6 月，富士施乐深圳工厂访问敦煌希望小学，与学生们进行互动交流，并向学校捐赠笔记本电脑、学生用电子书包、书架、书籍等教学资源。

富士施乐深圳工厂访问敦煌希望小学

案例 | 富士施乐深圳工厂滦平施乐生态服务社

2016 年 12 月，富士施乐深圳工厂投资成立了滦平施乐生态服务社，统筹各界参与，形成了“企业投资、环保搭台、媒体加入、公众参与”的环境保护新体系。2017 年 6 月，公司编制并印刷了 2,000 册环保宣传册，总结了生态服务社设立后开展的垃圾分类、减量优秀示例；为学校添置了分类垃圾桶，购买了环保纸浆作画用具，将环保知识贯穿于学生的日常学习中；为奖励优秀人才、推动当地环保工作的可持续发展树立标杆。2017 年 11 月，滦平施乐生态服务社在河北省滦平县第三中学召开了滦平县校园环境保护暨垃圾分类交流推介会，持续扩大服务社对当地生态环境保护的影响力。

滦平施乐生态服务社走进校园与学生交流

案例 | 浇灌希望 温暖成长——“爱心储蓄罐项目”

学生们收到公司捐赠的保温杯

富士施乐深圳工厂自 2015 年启动“爱心储蓄罐项目”，该爱心基金来源于员工每月自愿捐赠的工资不足一元金额的尾数部分，加上公司一比一配比的捐款，用于回馈社会，为员工及社会弱势群体提供力所能及的帮助。2017 年，富士施乐深圳工厂了解到部分员工存在远距离亲子教育的情况后，开展了“远距离、亲近爱”教育活动，帮助家有留守儿童的员工了解孩子的心理特点，并分享更好的教育方法，有 30 名员工参加了此次培训。此外，“爱心储蓄罐项目”还于 2018 年 1 月向广州流动儿童子弟学校捐赠了 200 只保温杯，为流动儿童群体带去成长关怀。

主要 CSR 指标

客户

重大产品事故的发生次数（单位：次）

定义：每年发生的产品事故的次数，其中出现伤亡 / 火灾等重大伤害或其他危险性事故。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐中国	0	0	0	0

2017 年绩效表明：基于有效的产品安全质量管理与监控，富士施乐中国保持着全年无重大产品事故发生。

客户满意度（单位：%）

定义：设备安装 90 天后开展的客户满意度调查结果。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐（中国）	92.6	92.9	91.5	93

2017 年绩效表明：富士施乐（中国）多年保持在 90 分以上的高水准服务质量，2017 年为正常波动范围。

员工

人均带薪休假天数（单位：天）

平均每人每年能够享受的带薪休假天数。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐中国	9.4	10	10.7	11.2

2017 年绩效表明：富士施乐中国持续不断提升员工福利关爱，人均带薪休假天数有所增加。

员工流失率（月度）（单位：%）

定义：员工离职人数与同一时期内员工总人数的比例。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
生产企业	1.5	2.0	2.3	2.18
采购咨询公司	1.9	1.0	1.2	1.14
富士施乐（中国）	2.1	2.1	2.1	1.99

2017 年绩效表明：富士施乐（中国）人员团队维持稳定水平；基于富士施乐企业转型及变革的框架，富士施乐生产企业与富士施乐采购咨询公司员工流失率有所波动。

女性管理者比例（单位：%）

定义：女性管理者占管理者总数的比例（管理者指经理及以上级别）。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐中国	27.9	28.0	29.6	31.1

2017 年绩效表明：近三年来，参与到公司管理职位的女性员工人数持续增加，富士施乐中国女性管理者比例稳步上升。

供应商

本地化采购比例（单位：%）

定义：本地化采购零部件的点数占总采购点数的比例。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐采购公司	67.9	71.6	73.0	76.7

2017 年绩效表明：富士施乐中国的本地化采购比例逐年增加，是零部件采购向中国推移的结果，今后会继续扩大本地化采购。

合同履约率（单位：%）

定义：与供应商、经销商签订合同的履约率。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐采购公司	100	100	100	100

2017 年绩效表明：富士施乐中国严格遵守与供应商及经销商的各类合同和协议，确保 100% 的合同履约率。

环境

能源 / 资源使用量

定义：生产运营中的能源资源使用量。

指标	范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
生产及生活用水（吨）	生产企业	389,829	349,554	314,685	298,950
电力使用量（千千瓦时）	生产企业	40,555	39,375	36,277	34,463
柴油使用量（千升）	富士施乐深圳工厂和上海工厂	317	275	303	288
汽油使用量（千升）	富士施乐深圳工厂和上海工厂	52	53	53	50
液化石油气使用量（吨）	生产企业	2	0	0	0
天然气使用量（千立方米）	富士施乐深圳工厂和上海工厂	428	429	448	426

2017 年绩效表明：在资源保护和节能减排的环保目标下，富士施乐中国生产企业用水量及电力使用量持续下降，清洁能源的使用量逐步上升。

废弃物排放量（单位：吨）

定义：生产过程中的废弃物排放量。

指标	范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
危险废物排放量	生产企业	167	160	110	105
一般废弃物排放量	生产企业	1,661	1,914	2,672	2,538
废水排放量	生产企业	350,847	315,256	283,217	269,055

2017 年绩效表明：富士施乐中国生产企业加强废弃物管理，逐年降低危险废物排放量和废水排放量。所有的废弃物都交给有资质的第三方公司进行资源化或无害化处理，从而实现废弃物的零排放。

回收产品的再资源化率（单位：%）

定义：国内回收的数码多功能机和打印机的主机部分（耗材除外）中再利用的零部件或转化为原材料、热能等得再生资源的比例。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐资源循环工厂	99.99	99.93	99.99	99.99

2017 年绩效表明：富士施乐资源循环工厂再资源化率接近 100%，再制造产品量持续增加。

温室气体排放量（单位：吨）

定义：温室气体（主要为二氧化碳）的排放量（包含范畴 1 和范畴 2）。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
生产企业	32,861	31,938	29,392	27,922
富士施乐（中国）	1,681	1,517	1,454	1,381

2017 年绩效表明：通过开展一系列的节能减排项目，富士施乐生产企业和富士施乐（中国）的温室气体排放量持续实现降低。

社会

公益志愿者活动人次

定义：每年参与公益志愿者活动的员工人次。

范围	2015 年绩效	2016 年绩效	2017 年绩效	2018 年目标
富士施乐中国	8,516	3,930	1,797	1,887

2017 年绩效表明：由于人员调整，富士施乐中国员工人总数减少，公益志愿者活动参与人数也相应地呈现降低趋势。

注：在主要 CSR 指标部分，生产企业指富士施乐中国三家工厂，即富士施乐上海工厂、富士施乐深圳工厂和富士施乐资源循环工厂。

富士施乐在中国

富士施乐概况

富士施乐株式会社概要

富士施乐株式会社是由富士胶片控股公司和施乐公司出资成立的合资企业。富士施乐是全球领先的信息沟通技术领导者，开发、制造并销售世界一流的文件管理设备和数码印刷系统，并为客户提供能带来价值的文件管理解决方案和服务。富士施乐在日本和海外拥有 73 个分支机构和销售子公司，其中富士施乐高科技（深圳）有限公司已成为富士施乐最主要的生产基地。

名称：富士施乐株式会社（Fuji Xerox Co.,Ltd）
总部：日本东京
成立：1962 年 2 月 20 日
资本金：200 亿日元
投资方：富士胶片控股株式会社（75%）、施乐有限公司（25%）
员工数：44,596 名（截至 2018 年 3 月）

采购	研发 / 制造	客户使用时	再资源化
采购公司	制造工厂	销售公司	资源循环工厂
富士施乐采购咨询（深圳）有限公司 成立于 2009 年 员工数：194 名	上海富士施乐有限公司 成立于 1987 年 员工数：1,381 名 富士施乐高科技（深圳）有限公司 成立于 1995 年 员工数：5,117 名	富士施乐（中国）有限公司 成立于 1995 年 员工数：2,032 名	富士施乐爱科制造（苏州）有限公司 成立于 2006 年 员工数：141 名

截至 2018 年 3 月底，富士施乐（中国）在中国设立 28 个分支机构、43 个客户服务办公室，售后服务网络覆盖 400 个城市。

富士施乐中国发展历程

1987
- 上海施乐复印机有限公司成立

1993
- 上海施乐与美国施乐共同开发 5416 型复印机获得成功

1995
- 施乐（中国）有限公司成立（正式开始文件业务）
- 深圳施乐高科技有限公司成立

1996
- 施乐实业发展（上海）有限公司成立

2000
- 富士胶片控股株式会社从施乐公司收购中国业务权

2001
- 施乐（中国）有限公司更名为富士施乐（中国）有限公司
- 上海施乐复印机有限公司更名为上海富士施乐有限公司
- 深圳施乐高科技有限公司更名为富士施乐高科技（深圳）有限公司

2006
- 富士施乐爱科制造（苏州）有限公司成立

2009
- 富士施乐采购咨询（深圳）有限公司成立

2011
- 第一台“中国定制”概念黑白数码多功能机 DocuCentre S1810/S2010 系列投入中国市场

2012
- 富士施乐设置中国总代表室，在华业务将由生产销售为主向以产品开发为重心转型

2017
- 推出“智能工作平台”及系列新品，发布全新品牌推广口号“去改变 才会变”，加速向提供解决方案及服务转型

附录

第三方点评

陈元桥
中国标准化研究院研究员

《富士施乐中国可持续发展报告 2018》对企业的 CSR 理念和实践都做了比较好的呈现，是一份较为优秀的报告。读完报告后，下面仅谈谈我个人的一些感想和深刻印象：

报告行文流畅，可阅读性强。这份报告整体的编写逻辑比较清晰，即通过识别富士施乐中国价值链上的利益相关方和实质性议题，逐步披露企业 CSR 的理念和实践内容，包括企业的理念和战略、对联合国可持续发展目标的贡献、员工 CSR 意识提升、内外部利益相关方沟通、将 CSR 融入企业运营各环节的进展等。

在这份报告中，我们处处看到了富士施乐中国为致力于可持续发展而所付出的最大努力：尽其所能最大化企业决策和活动对社会和环境的积极影响、最小化消极影响。例如，通过提供智能工作解决方案，推进企业更便捷、高效的工作方式；推动供应商 CSR 教育普及；为员工赋予适应转型变革的能力；开展低碳绿色运营，减少环境负荷等。

作为在华经营的外资企业，如何实现社会责任的本土化也是一项具有重大意义和价值的课题。我认为富士施乐中国在此方面已走在在华外资企业的前列。例如：十多年前就在苏州成立的资源循环工厂，几乎完全实现了废旧产品的回收再利用；开展 CSR 采购活动，有助于推动中国企业提升社会责任意识。再如面向中国市场发布的“中国定制”产品，在提高客户工作效率、减少能耗上也都有不错的表现。

此外，我认为一份优秀的社会责任报告既应当展现企业在可持续发展方面的进展，也应当是一项优秀的利益相关方沟通工具。富士施乐中国在报告中注重披露员工的心声，是公司注重与员工沟通交流的重要表现。当然，也希望在以后的报告中能看到公司更多与外部利益相关方沟通的举措。这既可以提高报告的可信性，也对促进中国 CSR 的传播有积极的作用。

希望富士施乐中国在转型发展的同时，也能为引导和推动中国经济、社会和环境的可持续发展做出更大的贡献。

第三方点评

郭毅
北京工商大学经济学院教授、企业营商环境研究中心主任

总体来看，我对《富士施乐中国 2018 年可持续发展报告》有如下几个印象深刻的地方：

一是富士施乐中国秉承的“CSR 即是经营管理”的理念。特别是能够将这种超前的 CSR 理念落实到从采购到再资源化的全价值链中，这需要公司管理层对 CSR 意识具有深刻的认知，以及员工对 CSR 的接受。

二是富士施乐《报告》所呈现的社会责任信披露逻辑。《报告》根据富士施乐自身的行业特点，以及对于经济、社会、环境等方面的可能产生的影响，进行议题梳理与排序，并据此有针对性地进行各议题企业社会责任的信息披露，有重点，有层次，切合利益相关方对企业的社会责任信息诉求。

三是富士施乐资源循环工厂的斐然成绩。据悉，富士施乐资源循环工厂是业界唯一能够真正解决电子垃圾污染问题的整合资源循环系统工厂，并且其在 2017 年的回收产品再资源化率已达到了 99.9%，这也意味着几乎所有回收的废旧产品都通过成熟的拆解、处理及再循环过程，得以重新投入新的生命周期中。这是富士施乐中国对循环经济发展做出的优秀案例，值得其它公司的推广应用。

四是报告中展现出的各类数据。不仅在报告的每章节开头有当年的绩效表格，在篇尾也有过去三年的绩效对比和来年目标。这些丰富的数据具有很高的实质性，充分反映了富士施乐中国在运营生产中的 CSR 实践状况。

最后，我希望富士施乐中国“既能志存高远，又能脚踏实地”。富士施乐中国是一个有愿景、有情怀、注重实践的公司，但是要实现高远的志向，需要建立持续、系统性的规划。因此我期待富士施乐中国能够在制定绩效目标时，也能够制定中长期的计划和目标实现的进展。脚踏实地则是希望看到富士施乐中国真正将 CSR 融入公司战略，并能够将自身优秀的本土化 CSR 管理经验进行提炼总结，或编制相应的管理手册，以此向外界分享交流，共同促进中国 CSR 事业的发展。

GRI 内容索引

披露项目	描述	章节	页码
本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制而成			
GRI 102：一般披露 2016			
组织概况			
102-1	组织名称	报告导读	1
102-2	活动、品牌、产品和服务	富士施乐概况	60
102-3	总部位置	富士施乐概况	60
102-4	经营位置	富士施乐概况	60
102-5	所有权与法律形式	富士施乐概况	60
102-6	服务的市场	富士施乐概况	60
102-7	组织规模	富士施乐概况	60
102-8	关于员工和其他工作者的信息	员工基本权益	50-51
102-9	供应链	采购	32-34
102-10	组织与其供应链的重大改变	公司治理	9
102-11	预警原则或方针	商业道德	9-11
102-12	外部倡议	推动 CSR 行业发展	14
102-13	协会的成员资格	推动行业发展	44
战略			
102-14	高级决策者的声明	最高管理层的承诺	5-8
道德和诚信			
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	CSR 理念 富士胶片集团的新 CSR 计划	12、15-16
管治			
102-18	管治架构	公司治理	9、13
利益相关方参与			
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方参与	22
102-41	集体谈判协议	员工基本权益	50
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方参与	22
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方参与	22
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方参与	22
报告实践			
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	富士施乐概况	60
102-46	界定报告内容和议题边界	实质性议题分析	19-20
102-47	实质性议题列表	实质性议题分析	20
102-48	信息重述	/	无重述信息
102-49	报告变化	报告导读	1
102-50	报告期	报告导读	1
102-51	最近报告的日期	报告导读	1
102-52	报告周期	报告导读	1
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	报告导读	1
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告导读	1
102-55	GRI 内容索引	GRI 内容索引	64
102-56	外部鉴证	/	无外部鉴证

披露项目	描述	章节	页码
经济议题			
GRI 202：市场表现 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	本土化产品创新	35
103-2	管理方法与其组成部分	本土化产品创新	35
103-3	管理方法的评估	本土化产品创新	35
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	员工基本权益	50
GRI 205：反贪腐 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	反贿赂反腐败	10
103-2	管理方法与其组成部分	反贿赂反腐败	10
103-3	管理方法的评估	反贿赂反腐败	10
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德	9-10
GRI 206：不正当竞争行为 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	公平竞争	10
103-2	管理方法与其组成部分	公平竞争	10
103-3	管理方法的评估	商业道德	9-10
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	/	报告期内未发生针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼
环境议题			
GRI 301：物料 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	为保护人类和地球作出贡献 再资源化	26-30、49
103-2	管理方法与其组成部分	为保护人类和地球作出贡献 再资源化	26-30、49
103-3	管理方法的评估	为保护人类和地球作出贡献 再资源化	26-30、49
301-2	所使用的回收进料	再资源化	49
301-3	回收产品及其包装材料	再资源化	49
GRI 302：能源 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	坚持低碳绿色运营	40
103-2	管理方法与其组成部分	坚持低碳绿色运营	40
103-3	管理方法的评估	坚持低碳绿色运营	40
302-1	组织内部的能源消耗量	主要 CSR 指标	58
302-3	能源强度	主要 CSR 指标	58
302-4	减少能源消耗量	应对气候变化	40
302-5	降低产品和服务的能源需求	绿色产品设计	36
GRI 303：水资源 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	水资源管理	40
103-2	管理方法与其组成部分	水资源管理	40
103-3	管理方法的评估	水资源管理	40
303-3	水循环与再利用	水资源管理	40
GRI 305：排放 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	为保护人类和地球作出贡献 应对气候变化	26-30、40
103-2	管理方法与其组成部分	为保护人类和地球作出贡献 应对气候变化	26-30、40
103-3	管理方法的评估	为保护人类和地球作出贡献 应对气候变化	26-30、40

披露项目	描述	章节	页码
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	主要 CSR 指标	59
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	主要 CSR 指标	59
305-5	温室气体减排量	应对气候变化	40
GRI 306：污水和废弃物 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	为保护人类和地球作出贡献 最小化环境影响	26-30、41
103-2	管理方法与其组成部分	为保护人类和地球作出贡献 最小化环境影响	26-30、41
103-3	管理方法的评估	为保护人类和地球作出贡献 最小化环境影响	26-30、41
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	主要 CSR 指标	58
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	废弃物管理	41
GRI 307：环境合规 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	为保护人类和地球作出贡献 坚持低碳绿色运营 最小化环境影响	26-30、40-41
103-2	管理方法与其组成部分	为保护人类和地球作出贡献 坚持低碳绿色运营 最小化环境影响	26-30、40-41
103-3	管理方法的评估	为保护人类和地球作出贡献 坚持低碳绿色运营 最小化环境影响	26-30、40-41
307-1	违反环境法律法规	/	报告期内未发生任何违反环境法律和 / 或法规的情况发生
GRI 308：供应商环境评估 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	采购	32-34
103-2	管理方法与其组成部分	采购	32-34
103-3	管理方法的评估	采购	32-34
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	/	所有的新供应商都经过环境标准的评估
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	采购	32-34
社会议题			
GRI 401：雇佣 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	员工和社区	50-56
103-2	管理方法与其组成部分	员工和社区	50-56
103-3	管理方法的评估	员工和社区	50-56
401-1	新进员工和员工流动率	主要 CSR 指标	50
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工和社区	51
401-3	育儿假	员工基本权益	51
GRI 403：职业健康与安全 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	职业健康与安全生产	42-43
103-2	管理方法与其组成部分	职业健康与安全生产	42-43
103-3	管理方法的评估	职业健康与安全生产	42-43
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日及缺勤等比率	制造	37
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	职业健康与安全生产	42-43
GRI 404：培训与教育 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	为员工发展赋能	52-53
103-2	管理方法与其组成部分	为员工发展赋能	52-53

披露项目	描述	章节	页码
103-3	管理方法的评估	为员工发展赋能	52-53
404-2	员工技能提升方案和过度协助方案	为员工发展赋能	52-53
404-3	定期接受绩效及职业发展考核的员工百分比	员工与社区	50
GRI 413：当地社区 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	社区参与和发展	55-56
103-2	管理方法与其组成部分	社区参与和发展	55-56
103-3	管理方法的评估	社区参与和发展	55-56
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社区参与和发展	55-56
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	/	报告期内未发生对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 414：供货商社会评估 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	采购	32-34
103-2	管理方法与其组成部分	采购	32-34
103-3	管理方法的评估	采购	32-34
414-1	使用社会标准筛选的新供货商	/	所有的新供应商都经过社会标准的评估
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	采购	32-34
GRI 416：客户健康与安全 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	产品的安全与质量	38-39
103-2	管理方法与其组成部分	产品的安全与质量	38-39
103-3	管理方法的评估	产品的安全与质量	38-39
416-1	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	/	报告期内未发生任何涉及产品和服务的健康与安全的违规事件
GRI 418：客户隐私 2016			
103-1	对实质性议题及其边界的说明	信息安全	11
103-2	管理方法与其组成部分	信息安全	11
103-3	管理方法的评估	信息安全	11
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	/	报告期内未发生任何与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉

GOLD Community 2018
GRI Fuji Xerox Asia Pacific

地区企业可持续发展成员

富士施乐亚太区是文件管理解决方案与服务领域中第一家全球报告倡议组织（GRI）的 GOLD 社团成员，通过 GRI 可持续报告标准及其多利益相关方网络，支持 GRI 的使命，让全球各地的决策者能采取行动，建立更可持续的经济和世界。

富士施乐在中国（包括香港和台湾）、韩国、菲律宾、越南、缅甸、柬埔寨、泰国、马来西亚、新加坡、印度尼西亚、澳大利亚和新西兰等亚太地区开展业务。

读者反馈表

富士施乐中国可持续发展报告
2018

推动变革 智启未来

沿此线剪下

亲爱的读者：
您好！感谢您阅读《富士施乐中国可持续发展报告 2018》。

我们非常重视并期望聆听您对富士施乐中国的可持续发展和这份报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们提高可持续发展绩效的重要依据。

您可以填写下表，通过邮递或者电子邮件反馈给我们。

意见调查表反馈方式
电话：+8610-58245000-5418
电子邮箱：fxcl.csr@chn.fujixerox.com

读者反馈表

1．您是通过什么方式获得的《富士施乐中国可持续发展报告 2018》？

☐ 事务拜访 ☐ 展览展会 ☐ 业务交流 ☐ 网站下载 ☐ 公司发送 ☐ 其他

2．在社会责任信息披露方面，您最为关注哪方面的议题？（可多选）

☐ 合规经营 ☐ CSR 经营管理 ☐ 特辑：去改变，去共创价值！ ☐ 采购 ☐ 研发
☐ 制造 ☐ 客户使用时 ☐ 再资源化 ☐ 员工和社区

理由：_____

3．您所关注信息在议题中披露程度如何？

☐ 很全面 ☐ 比较全面 ☐ 有所涉及 ☐ 涉及很少 ☐ 未涉及

4．您认为《富士施乐中国可持续发展报告 2018》在哪方面做得比较好？（选择您最满意的前两项）

☐ 设计排版 ☐ 信息质量 ☐ 文字表述 ☐ 报告结构

5．为了更好发挥《富士施乐中国可持续发展报告 2018》的沟通作用，您建议？（可多选）

☐ 制作报告的 H5 轻应用微信传播版本 ☐ 制作报告的简版 ☐ 制作多语言版本（英文版、日文版）
☐ 制作视频传播版本 ☐ 召开报告的发布会暨利益相关方沟通会 ☐ 其他

6．相对于富士施乐中国，您的身份是：

☐ 富士施乐产品的用户 ☐ 政府相关人员 ☐ 员工 ☐ 供应商 ☐ 非政府组织
☐ 科研院所、高校 ☐ 相关领域专家 ☐ 媒体相关人员 ☐ 其他

7. 除了上述建议，您对《富士施乐中国可持续发展报告 2018》的编制和内容还有哪些建议？（请简述）

_____

_____

_____

您的姓名：_____ 您的机构名称：_____

您的联系方式：_____

沿 线 剪 下

此报告通过 FujiXerox Color 1000i Press 进行打印，使用的纸张为再生纸。