

# News|etter

佳能（中国）企业社会责任专刊

Corporate Social Responsibility

总第22期  
2014年第4期

共生观点 View



“共生”，是世界和谐进步的基础；  
也是佳能作为**全球化企业的理念**。

同处一个星球上，同在一片蓝天下，人们有时会因为地域、文化、信仰、语言的不同而产生隔阂、误解，但是，对美好事物的认知和向往永远是人类的共同追求。而**影像可以跨越不同语言和地域的分隔**，让贫富悬殊、种族差异、信仰不同的人们相互沟通、相互交流，从而增进相互理解和相互包容。

小泽秀树

佳能（中国）有限公司董事长兼首席执行官

## 感动服务 感动客户

——专业、满意、安心

节纸牵手护树  
回收再利用，环境更美好

影像公益



# 大美非遗 谁唤新生

——白族扎染国家级非物质文化遗产  
传承人张士绅的生活与困惑

“ 当今扎染的很多花样都未传承下来。**佳能用影像先记录下来**，这就是很有效的留存方式，能让后来人通过影像学习扎染，并通过媒体来**传播扎染文化，引发更多人关注和喜欢**扎染，喜欢白族文化，从而促进扎染的发展。”

——张士绅







## 大美非遗 谁唤新生

在周城这座扎染之乡，张士绅是村里最好的扎染艺人，也是最具话题性的代表人物。

上世纪四十年代出生的张士绅，世代相传扎染工艺，他自幼跟随母亲学习祖传扎染技艺。通过20多年的不断摸索，在祖传扎染制作工艺的基础上，张士绅创新发展了白族传统的扎法、花色品种。张士绅因此成为云南省白族扎染唯一的国家级非物质文化遗产传承人。

张士绅在1987年创办周城村民族扎染厂，厂子生意最为红火的时候产品远销日本、美国、英国等10多个国家和地区，年产值曾高达800万元。但恍若隔梦，制作成本高昂，高端市场未被完全打开，张士绅于是将扎染厂转给段树坤、段银开一家，段家雇佣当地女工面向布料和成衣市场，并成立扎染研习所，建起扎染博物馆，开始了新的扎染市场拓展、传播与经营。

“白族扎染的手工作坊增多，坚持传统的板蓝根染蕴方式的较少，因其染布需要反复染晒，制作时间周期长，而化工染料的上色比板蓝根更快，不褪色。这迎合了目前的市场需求，但产品却停留在低端市场。扎染中‘染’的传统工艺在传承上面临困境，其传递的白族对自然的尊重、‘天人合一’生存理念在膨胀的旅游市场下被逐渐淡忘。”张士绅无奈的说。



作为云南省最大的自然村，周城人口近万，几乎全是白族。因至今仍十分完好地保留着白族的各种传统习俗，所以周城又被称为“白族民俗的活化石”。在新的时代下，白族扎染工艺或许并无消亡之险，但依然面临着如何蜕变新生的困局







## 大美非遗 谁唤新生

非物质文化遗产是美的，美在民族的文化积淀，美在单纯与质朴，美在与自然的交融。

非物质文化遗产的状况也是令人担忧的，功利性的市场，浮躁的社会，让其似乎与当下的发展格格不入。像张士绅这样的手工艺人仍在坚守，渴望得到全社会更多的关注，让这项有着数百年传承历史的美丽技艺蜕变新生。

为了我们的后代不只是在博物馆中看到，该为保护非遗下功夫了。

佳能（中国）已经行动起来了，不仅用影像技术记录非遗，还用心去传播，期待唤起全社会对非遗更多关注。2014年3月，佳能（中国）再次深入这座白族扎染之乡，发掘、记录了数位扎染传承人的生活点滴，张士绅就是其中一位。

从关注、记录到传播，佳能（中国）“非物质文化遗产数字化保护项目”已持续5年，期望用佳能的影像技术记录和传播这些边缘化的民族技艺，积聚起更大范围的关注力量，推动非遗的保护和传承。

“心生尊重”，长期关注佳能（中国）非遗保护项目的苗疆故事民族服饰博物馆馆长曾丽以此描述自己的心境。“只有对于人类文化的大爱和人文关怀，才会想到去启动这样一个项目，希望更多的人也像佳能公司一样，那这个世界就太美好了”，曾丽说。

### 影像记录

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

### 影像传播

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

### 影像传承

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

穿行**3**万多公里

走访了近**20**位国家级传承人和  
**500**多位本民族文化持有人

拍摄照片**7**万多幅，视频**1000**  
多小时，累计数据量**6**TB



曾经的周城村民族扎染厂坚持使用传统板蓝根染料，恪守高品质传统制作工艺。扎染厂最具规模的时候，仅外包扎花业务就带动本村和周边村民就业超过5000人



## 佳能第六次参与“地球一小时”活动

3月29日晚上20:30—21:30，佳能（中国）有限公司联合佳能集团的7家在华企业与佳能亚洲营销集团的8家公司一起熄灯一小时。其中，佳能（中国）在全国的16家分公司、16家常设办事处、8家展厅以及佳能在广州、昆明、福州、长沙、兰州、呼和浩特等6个城市的户外霓虹灯广告牌全部熄灭了灯光，响应世界自然基金会今年新提出的“蓝天自造”这一主题。这也是自2009年来，佳能第六次参与“地球一小时”活动。



## 佳能获评商业防损设备优秀供应商奖

3月27日，佳能获评由中国商业联合会商业防损专业委员会颁发的“2013-2014年度商业防损设备优秀供应商奖”。以光学产品起家的佳能在影像技术和半导体制造方面具有独特的技术优势，这些优势在佳能安防监控产品领域得以充分传承和发扬。



## 佳能摄影大篷车 4月精彩纷呈

4月，佳能摄影大篷车活动在上海、辽宁、江苏、河北等地继续开展。邀请著名摄影师进行讲解、相机试用、模特拍摄、免费打印等精彩活动，向社会传递摄影之美和积极向上的正能量。



## 2014年度环境管理体系外审及《环境管理基础知识手册》发布

佳能（中国）在2014年4月22日迎来EMS外审，为了便于全体员工理解环境管理相关的基础知识，将公司环境管理体系要求结合并落实到实际工作中，4月15日在公司内网上发布了2014年度《环境管理基础知识手册》。





# 节纸牵手护树：抹去“碳足迹”

4月19日，佳能志愿者一行100余人来到北京市地坛公园开展护树活动。当天，佳能（中国）以公司名义认养了五棵300年以上的一级古树，佳能志愿者以个人名义认养了55棵侧柏。

佳能在华植树已连续七年，总量突破6000棵，今年是首次将“节纸”与“护树”相结合。佳能（中国）在2014年3月启动“节纸护树，共筑地球蓝”主题活动，这次护树活动的部分资金就来自佳能员工在主题活动期

间的办公废弃物品回收所得。

佳能倡导环保节能，贡献社区环境的企业责任，并将员工个人社会责任融入企业文化。到目前为止，佳能2014年护树活动已陆续在北京、西安、大连、青岛等14个城市展开，约1282名佳能志愿者参与其中，种下树苗2556棵，认养树木60棵。除了佳能员工及家属，佳能也邀请其在当地的经销商，供应商等合作伙伴一起加入护树行动。



员工及家属之外，佳能也邀请了本地经销商，供应商等合作伙伴一起加入护树行动

“面对全球日益严峻的环境形势，佳能希望充分发挥自身的技术优势，与当地社会共同寻求可持续发展的良性发展。相信我们今天为环境保护做出的努力，会长久留在自然生态系统中，为后人造福。”

——佳能（中国）品牌沟通部  
总经理 鲁杰

“这种活动我第一次参加，以后希望有更多这样的公益性活动可以让员工及家属参与，特别对孩子有很好的教育作用。”

——佳能（中国）员工

“‘共生赢未来’，我们可以这样描述佳能的理想，我们乐于看到佳能为环境保护所做的积极贡献和努力。”

——中关村在线



佳能天津分公司志愿者添绿平谷



佳能志愿者冒雨添绿申城

# “专业 满意 安心”的感动服务

佳能的服务理念是“专业”、“满意”、“安心”，这个理念背后，是完善的客户服务体系、快速的服务流程、健全的客户沟通渠道。新年伊始，佳能（中国）出现了一个重新整合的部门“CD（Customer Delight）”。“感动客户”是佳能“感动常在”理念的重要部分，正如佳能（中国）董事长小泽秀树所说：“给顾客提供100%的感动常在是我们的使命”。

感动常在 **佳能**

**专业**

服务网络  
服务技术

**安心**

服务标准  
投诉机制

**满意**

服务细节  
特殊服务

**100%感动客户**

## 从40D到5DIII：爱上摄影 挑战自我

前不久，我们遇到了这样一个客户：他以前有一台40D，但后来他得了一场大病，心灰意冷之下，就把相机送给了别人。看得出来，他对摄影还有感情，于是我们和他聊起了摄影的种种乐趣，也希望能藉此鼓舞他生活的勇气。这次聊天重新唤起了他对摄影的兴趣，之后，他又添置了一台5DIII和镜头，并经常来到展厅咨询和交流摄影的技巧。

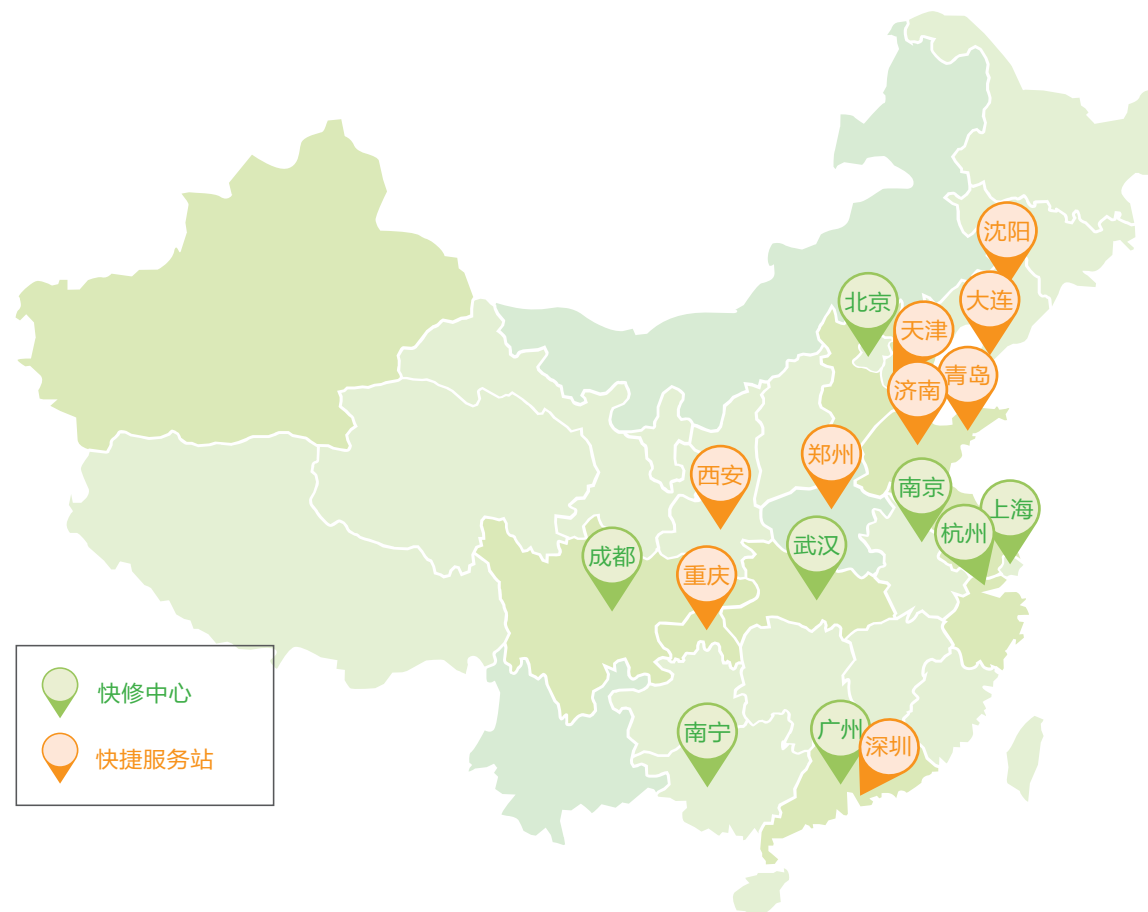
——佳能（中国）广州展厅员工





## 专业：广泛的服务网络

佳能展厅、维修服务渠道和热线支持，共同构成了佳能（中国）完整的服务网络。如今，针对数码影像消费产品用户，佳能已先后在全国各大城市建立了6家快修中心、5家特约快修中心和9家快捷服务站，以及覆盖全国的认证店。佳能还为全国的数码影像消费产品用户提供上门取机服务，服务网点甚至覆盖到了中国相对偏远的三四线城市。



## 安心：快速的投诉解决方案

我们努力追求最大程度地让客户安心。其中很重要的一点是快速的投诉解决方案。投诉不仅仅是我们改进相关工作的重要契机，也是我们和客户沟通交流的桥梁。

我们确保售后服务每个环节均实时监督和管理。10分钟内，我们将收到的客户投诉反馈到市场本部危机委员会。

**在佳能（中国）每周一的例行管理者会议中，CD部门向社长等高层管理者汇报一周内的客户声音（VOC）。佳能（中国）管理层将VOC视为优先级别最高的事项之一，各部门合作尽快提出解决方案，尽力做到让消费者满意。**

### 从投诉信到表扬锦旗

我有一面客户送的小小锦旗，每当看见它，我就会想起那段让人印象深刻的“遭遇”。一位客户反映600D相机出现曝光异常，他认为是相机的质量问题，决定向消费者协会投诉。经过耐心的询问和了解，我明白了这是因为客户不会使用相机造成的误解，于是我仔细地向他介绍相机使用知识和光学知识，半个月后，他不但没去投诉，反而送来了一面致谢的锦旗。

——佳能（中国）上海快修中心 刘敏捷

## 满意：感动在细节中

从售前到售后，我们诚心诚意，以“感动客户”为目标，提供全方位服务措施。例如，我们优先接待需要帮助的特殊人群、设置老年专柜或者提供上门取机服务。

佳能展厅定期开设形式多样的“课堂”活动，现场为用户奉献更多的摄影知识和技巧。我们还通过短信、电话、网络等各种形式使得用户足不出户便获取增值服务。在产品保修期截止前一个月，对于在佳能维修系统有记录的用户，我们会以电话、信息等形式提醒用户做产品检查。

### 一个特殊教育老师的来信

有这样一封感谢信让我印象深刻：一位从事心智障碍儿童特殊教育的老师，在将从北京去重庆参加教学研讨会的前一天，不小心摔坏了家里的摄像机，里面保存有当天主题发言的重要视频资料。我们不但修好了她的摄像机，还成功恢复了其中的数据，这让她十分欣喜。最后，她给我们寄来了亲笔手写的感谢信。

——佳能（中国）北京快修中心 王思宁



# 回收再利用，环境更美好

## 一个墨盒的回收之旅

嗨，大家好，我是一枚废弃的打印机墨盒。

2014年4月12日，我的主人将我和我的伙伴们一起送到了佳能墨盒的指定服务点，主人获得了一个精美的相框，我们则被送到了佳能的回收车间，在这里经过专业的拆解、循环再造，处理，我们中的一部分会被制造成全新的零件。

## 佳能的全球回收体系

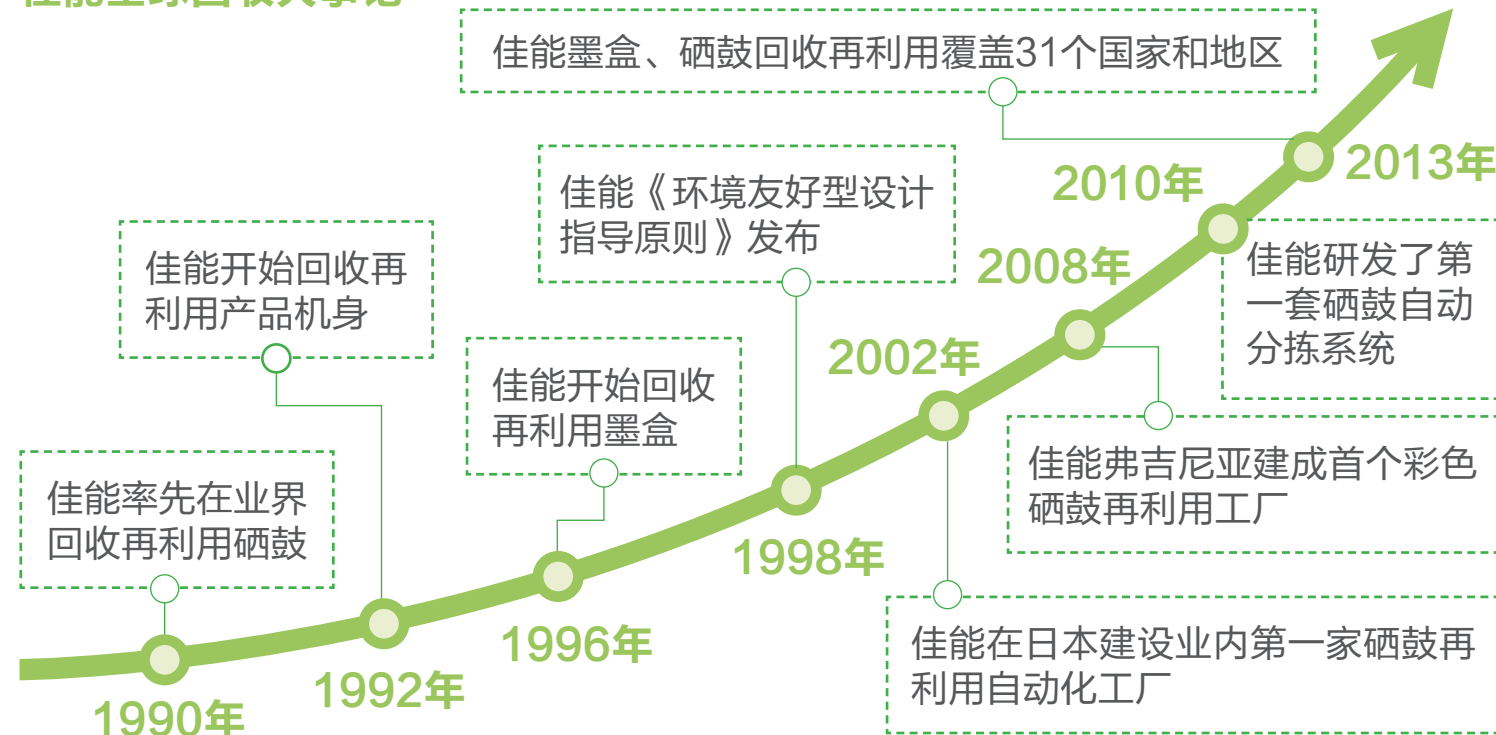
佳能日本、欧洲、美洲、亚洲和大洋洲构建起废旧产品回收再利用体系，涵盖佳能产品、耗材等部分。

产品再利用体系分为产品和零部件再利用、复印机再制造、使用后产品塑料用于新品制造；耗材再利用体系则包

括墨盒、硒鼓、小型充电电池、容器和包装材料等诸多类别。比如，我们将再生塑料制成外包装和零部件，应用于复合机和计算器等产品。

佳能遵循包括欧盟废弃电子电机设备指令（WEEE）等在内的国际规范。在1998年，佳能就发布了面向全集团的《环境友好型设计指

## 佳能全球回收大事记



导原则》，用于指导环境友好型产品相关的技术研发。在美国弗吉尼亚，佳能作为制造厂商第一个通过了美国环境保护局推荐的面向回收再利用单位的认证。

## “闭环回收再利用”技术

佳能运用先进的“闭环回收再利用”技术，在位于美国、法国、中国和日本的四处工厂实现硒鼓的循环再生。佳能还在日本建设了业内第一家硒鼓再利用自动化工厂，成功实现了从碾压到分拣的全自动处理。

在闭环回收流程中，从翻修复印机回收的高抗冲聚苯乙烯被转换为合成树脂用于制造新产品，并达到绿色物品采购标准。每一个组件都被当作资源被重新利用，100%无填埋处理。





### 回收：在华推进硒鼓再利用

佳能工厂通过多种途径开展回收再利用：1）塑料等原材料再利用，2）通用化设计的零部件回收后经检测合格可用于新品，3）对回收的墨粉等非循环类产品做特殊处理后作为燃料使用，4）开发和使用时使用生物塑料和再生塑料。

佳能大连工厂的硒鼓回收再利用始自1991年9月，已累计回收超过26万吨，同时削减的二氧化碳排放量达40万吨，实现100%再生利用。

### 开发：生物塑料&100%再生塑料

佳能智简系列产品的部分部件采用了新型的生物塑料材质（包含多于25%的有机成分，可以被分解的塑料类型），可以减少在生产环节中约20%的碳排放量。

在智简iRADV机身中，部分部件使用100%可再生塑料，可减少94%的CO<sub>2</sub>排放（相比使用新的塑料）。

## 责任数据

佳能（中国）坚持进行硒鼓分解以来，累计回收用毕硒鼓超过**26**万吨，减排二氧化碳达**40**万吨（环保效益相当于1000万平方米森林、节约标准煤16万吨）。

2012年，佳能实现产品和零部件再利用量**2453**吨。对于不适合重新使用的废旧产品和零部件塑料，佳能努力通过创新技术将其转化为可用材料。2012年，佳能转化利用废旧塑料用于新品总计达**3384**吨（包括硒鼓）。



# 佳能（中国）与在华生产企业社会责任内部交流推进会

2014年4月17日-19日，佳能（中国）社会责任报告编制小组走访了佳能（中山）办公设备有限公司和佳能精技立志凯和高科技（深圳）有限公司（简称佳能中山、佳能深圳），围绕员工关怀、环境保护、供应商管理和社区沟通等议题，开展了为期三天的部门访谈和现场取材。

调研包括董事长访谈、生产生活现场参观、部门专项交流以及员工沟通等环节，调研期间，报告编制小组同生产企业管理层和员工沟通了佳能集团和佳能（中国）的社会责任理念和实践活动。调研过程的所见所感，我们将在《佳能（中国）社会责任报告2013-2014》和佳能（中国）企业社会责任专刊（月刊）中分别呈现给大家！



佳能中山成立于2001年，生产激光打印机（LBP），是全球最大的彩色激光打印机生产基地，现有员工接近6000人。

**在佳能中山：根岸董事长将“快乐工作”视为保障产品质量、企业稳定发展和社会认同的重要基础。**除员工关怀外，采购部与供应商共同开展业务改善和生产革新项目，品质保障部的品质强调月活动，设备部的照明改造、废弃物分类回收项目，以及总务部介绍的安全生产配套设施，都在细节处体现着佳能的共生理念。



在佳能中山现场参观和专项交流





佳能深圳成立于1993年，产品主要包括大幅面打印机、激光打印机、一体机、复印机、打印机及复印机零部件、相机和摄像机快门组件、马达等，现有员工2200多名。

**佳能深圳针对不同技术等级员工进行培养，形成了极具特色的员工培训和评价机制**，比如创新Key Player（KP，业务骨干）和多能工评价和奖励机制；鼓励员工长期稳定服务，设立团队留守奖、个人留守奖和全勤奖；为提高一线员工的技术技能，开展打螺丝和检出率等技能比赛。为了满足年轻员工社会交往的需求，佳能深圳还精心设计、建设了独具格调的生活馆（中餐厅/西餐厅/交流室/电子阅览室/露天吧/便利店）和“共生”广场，为员工提供了休闲娱乐的便利场所。



在佳能深圳现场参观和专项交流



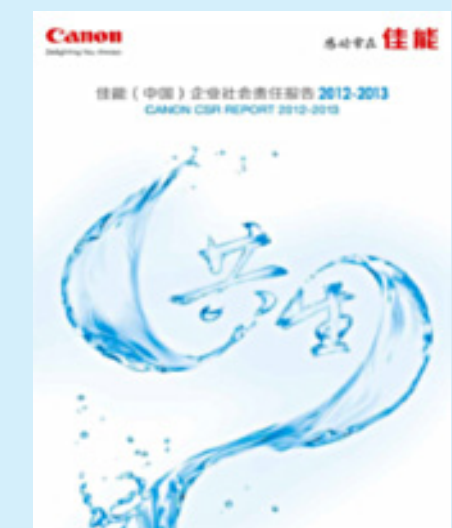
2009



2010



2011-2012



2012-2013

自2009年起，佳能（中国）开始发布社会责任（CSR）报告，目前已经是第五个年头了。2014年2月28日，《佳能（中国）社会责任报告2013-2014》编制项目正式启动，在明确报告编制框架和编写思路后，我们计划通过部门访谈、生产企业调研和发放调查问卷等方式，增进内外部CSR信息共享，使CSR理念成为佳能各项业务的价值催化剂。



# 佳能产品背后的感动故事和经营哲学

——本期话题：深圳、中山生产企业员工工作生活侧影

佳能，不仅因影像产品结缘中国消费者和企业，也通过在中国投资建厂，融入了中国社会建设和发展的大潮。

作为佳能全球生产体系的一部分，佳能在华生产企业对生产细节精益求精，帮助供应商伙伴开展业务改善，并向员工传递“开心工作、微笑生活”的佳能哲学。

我们期望，佳能既是高品质产品的提供者，也是感动故事的分享者。



代代相传的佳能DNA在70余年历程中渗透到每一个角落，其中，“以人为本”被置于佳能DNA首位。

**在佳能中山董事长根岸敏之眼里，员工对企业具有无比重要的含义：“员工是保证产品质量、企业稳定发展和获得社会认同的基础。快乐的员工生产出来的产品才会是高质量的；员工满意了，企业发展才是稳定的，会有更多优秀的人才选择佳能。即使他们离开了，也会口口相传佳能是家多么好的公司。”**

## 多能工和KP的故事

在佳能深圳，“多能工”这份荣誉属于那些掌握了各项产品组装技能和产品知识的员工（大约10%）。作为多能工，员工需研习工作指导、管理和生产革新方法，具备独立完成整台产品制作的能力，并通过品质和作业达成率考核。KP（Key Player）是佳能深圳给与优秀员工的更高荣誉，KP奖的获得者，既是技术上的精英，也是道德向上的楷模。

与单调的流水线工作相比，创新多能工和KP培养制度，既丰富了员工技能和工作内容，使其获得待遇提升和价值认可，也奠定了他们职业发展的方向。员工的全面发展也为企业稳定生产带来价值，避免员工变动带来的生产和产品品质风险，诠释了佳能与员工共生的理念。



## 最感动的是人性化管理

在员工价值观越来越多元化的今天，满足员工需求成为佳能在华生产企业面临的重要挑战。

在与佳能深圳制造部员工邹学莉的沟通中，我们得知，在佳能每周三是不加班日，因此公司在周三晚和周末均根据员工兴趣，组织丰富活动，比如时下流行的美甲讲座、日语讲座、爵士舞课、瑜伽课、电影放映，员工可以在西餐厅和“共生”广场聚餐、吃西餐、喝咖啡。



佳能深圳工厂共生广场员工生日会



佳能深圳工厂露天吧

邹学莉还告诉我们：“在佳能我最感动的是人性化管理，公司的午餐是免费的，每个月的餐费补助都花不完。公司悉心帮助员工解决生活上的每一个困难，比如每个礼拜都有班车去市中心，春节期间帮同事购买春运时期的火车票，为不回家的同事组织娱乐活动。”

## 请随时敲开我的门

佳能深圳制造部员工焦波波对我们说：“司马董事长很关注我们最细微的感受和困惑，我们可以随时敲开董事长的门。司马董事长跟我们一起吃饭交流，气氛特别好。除此之外，我们还可以通过心灵交流条、食堂调查、工会意见箱、员工举报箱、投稿箱，让各部门了解我们的真实想法。”佳能中山的员工刘凯星说：“在佳能中山我们通过改善事务局为公司发展献计献策，在员工接待日发表自己的观点。”



遍布佳能中山员工宿舍和厂区的工会意见箱

## 一个佳能一个家

佳能中山的员工刘凯星提到在佳能工作满脸自豪，他说：“家人对我在佳能工作很放心，我爸爸来中山看我，就住在公司安排的家属房里，爸爸说这简直是星级待遇啊，还有专业公司对宿舍日常事务进行管理。今年中秋节，爸爸收到了公司寄送到家里的祝福卡片，我爸爸也邮寄了感谢卡片给公司。”

在佳能中山，花园式的员工宿舍像一个功能完善的社区，ATM机、超市、体育馆、电影院、电子阅览室、图书馆、KTV、免费购物班车等休闲娱乐设施一应俱全。宿舍配备了空调、彩电、洗衣机、冰箱、员工厨房等生活设施，由专业管理员负责打扫、安全监控和全年娱乐活动规划。



佳能中山工厂电影院



佳能深圳工厂室内乒乓球室

本期的CSR Newsletter以中山和深圳生产企业为例，讲述佳能在华生产企业员工的故事，未来我们还将继续讲述关于佳能与供应商的故事，生产中的环保故事、品质故事和安全故事……





Delighting You Always

主编：鲁杰

编辑：杜锦

文案：杜锦、 罗虹

专业支持和设计：《WTO经济导刊》

感谢各位阅读佳能（中国）企业社会责任专刊！

本刊由佳能（中国）有限公司企业社会责任推进部门编写，旨在向各利益相关方分享佳能CSR推进工作的收获和心得，传递“用影像推动公益”的感动和快乐！

本刊若有任何错漏，或您有任何意见及建议，欢迎联系本刊编辑部门：  
CD\_CSR@canon.com.cn，期待您与我们有更多的沟通与互动！

您可以登录以下网站地址获取本刊的更多电子文档：  
<http://www.canon.com.cn/corp/download/aboutcanon.html>

扫描二维码登陆，  
新浪微博：佳能影像公益

<http://t.sina.com.cn/delightedimage>



扫描二维码登陆，  
官方网址：佳能影像公益

<http://www.canon.com.cn/csrimage>

