



Apple · 和您

Apple 中国企业责任报告 2017-2018



目录

2 / 来自管理层的声音

4 / 社会责任大事记

6 / 责任荣誉

8 / Apple 在中国

10 / 责任管理

11 / 管理机制

12 / 守法合规

13 / 实质性议题

14 / 利益相关方沟通

16 / 产品责任：创新，只为更好

17 / 坚持安全为先

19 / 无处不在的创新

21 / 辅助功能

22 / 服务尽心尽力

26 / 环境责任：绿色，全力以赴

27 / 气候变化：以更小的影响，带来更大的影响力

32 / 资源：对原材料重新构想

39 / 更安全的材料：制造更安全，使用更安心

42 / 共筑美好：引领，倾听，双管齐下

44 / 教育责任：教育，乐在其中

45 / 点燃青少年的创造力，托举未来梦想

48 / 产学合作，协同育人，成就卓越人才

52 / 超越工作价值，创造令人惊叹的成就

54 / 努力让每个孩子都能享有公平的教育

56 / 供应商责任：合作，走得更远

57 / 走在前列，设定更高标准

61 / 向实现绿色供应链迈进

65 / 人，是我们供应链中核心的一环

71 / 将尊重人权的意识，贯彻到供应链的最深层

74 / 员工责任：成长，成就非凡

75 / 权益保护

77 / 多元化与包容性

80 / 职业发展

81 / 工作生活平衡

84 / 社区责任：回馈，竭尽所能

85 / 志愿服务，我们一道让世界更美好

87 / 公益创新，筑造更可持续的未来

93 / 展望未来

94 / 指标索引

95 / 编写说明

来自管理层的声音



Tim Cook
Apple CEO

“我们之所以来到这里，是因为今天的企业代表的不仅是营业额和利润。我们必须为应对中国和整个世界所面临的挑战作出贡献，比如创造惠及所有社区的新经济机会，支持教育作为促进公平和环境保护的手段。”



Jeff Williams
Apple 首席运营官

“我们认为，制造 Apple 产品的每一名员工都应该享有尊严并受到尊重。让我们感到自豪的是，经过多年的不懈努力，有将近 1500 万名员工了解自己在工作场所的权益。我们深知自己的工作任重道远，并致力于在整个供应链内每年贯彻执行更高的标准。”



Lisa Jackson

Apple 环境、政策与社会事务副总裁

“为减少对地球的索取，我们增加了对自己的要求。我们所追求的，是创造世界上最优异，也对世界最有益的产品。为此，我们不断向着环保优先的目标迈进。我们打造的每件产品，研发的每项创新，无不围绕着一个目标：只为地球留下更美好的印记。”



葛越

Apple 副总裁、大中华区董事总经理

“我们相信，教育是改变社会不平等的最好方式。用技术让偏远地区的孩子一样可以接触到世界上最好的教育资源，是 Apple 持之以恒地支持教育的主要原因。”

社会责任大事记

2017 年 4 月 – 2018 年 4 月

社会责任大事记概述了 Apple 在中国的责任管理、产品责任、环境责任、教育责任、供应商责任和回馈社区等领域的重要履责实践。

回馈社区: 参加中国扶贫基金会主办的“精准扶贫和持续影响力打造”圆桌论坛。

环境责任: 宣布在中国的近 200 万亩 (32 万英亩) 的可再生林已经推荐给森林管理委员会 (FSC) 认证。

回馈社区: 九寨沟地震发生后, Apple 率先向中国扶贫基金会捐款 700 万元, 支持灾后救援行动。

环境责任: 中国绿色创新夏季学院的“第二届中国绿色创新竞赛”在清华大学举行。



环境责任: Apple 在使用清洁能源方面富有经验, 参加在北京举行的第八届清洁能源部长级会议 (CEM8)。

责任管理: 参加第十二届中国企业社会责任国际论坛, 了解最新的企业社会责任发展趋势。

2017 年

4 月

5 月

6 月

7 月

8 月

9 月

责任管理: 成为中国外商投资企业社会责任工作委员会下设的行动促进组副组长单位。

责任管理: 公开发布首份《Apple 中国企业社会责任报告 2016-2017》, 向利益相关方分享 Apple 在环境、教育、供应链、员工、回馈社区等领域的责任实践。



责任管理: 参加第五届中国电子信息行业社会责任年会, 并在年会上发布首份《Apple 中国企业社会责任报告 2016-2017》。

回馈社区: 2017 年“腾讯 99 公益日”期间, Apple 通过腾讯“益行家”平台向中国扶贫基金会捐赠 700 万元。

教育责任: 在浙江大学举办“2017 年中国高校计算机大赛—移动应用创新赛”决赛及颁奖典礼。

产品责任: Apple CEO Tim Cook 在杭州乌镇举行的第四届世界互联网大会上发表演讲。

责任管理: 参加第十届中国企业社会责任报告国际研讨会, 了解企业社会责任报告编制的最新发展趋势。



责任管理: 在上海举办“责任行”活动, 与社会责任专家分享 Apple 在精准扶贫和产业链提升方面的创新实践。



回馈社区: Apple CEO Tim Cook 参加中国发展高层论坛 2018, 宣布向中国发展研究基金会的“儿童数据中心计划”捐赠 2500 万元。

供应商责任: 发布第十二份《供应商责任进展报告》, 分享 Apple 在供应商责任方面的进展。

责任管理: Apple 中国官网更新系列在华数据, 展示近 8 年以来在中国的发展以及对中国经济的贡献。

环境责任: 在北京举办 Apple 环境主题峰会, 分享 Apple 在环境领域取得的进展及未来努力的目标。

教育责任: 与浙江大学联合启动“2018 年中国高校计算机大赛—移动应用创新赛”。

12 月

2018 年

3 月

4 月



环境责任: Apple 现已在全球采用 100% 清洁能源供电。落实这一承诺的场所设施有: 包括中国在内的 43 个国家或地区的零售店、办公室、数据中心和多方场所设施。

环境责任: 发布第十一份《环境责任报告》, 向利益相关方分享 Apple 的环保进展。



产品责任: Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越参加博鳌亚洲论坛 2018 年年会, 参加有关通讯技术未来的讨论, 也分享了 Apple 的隐私保护理念。

回馈社区: 积极响应中国政府精准扶贫战略号召, 在四川雅安举办扶贫公益参访活动, 加强与政府、公益组织在慈善领域的深度交流。

责任荣誉

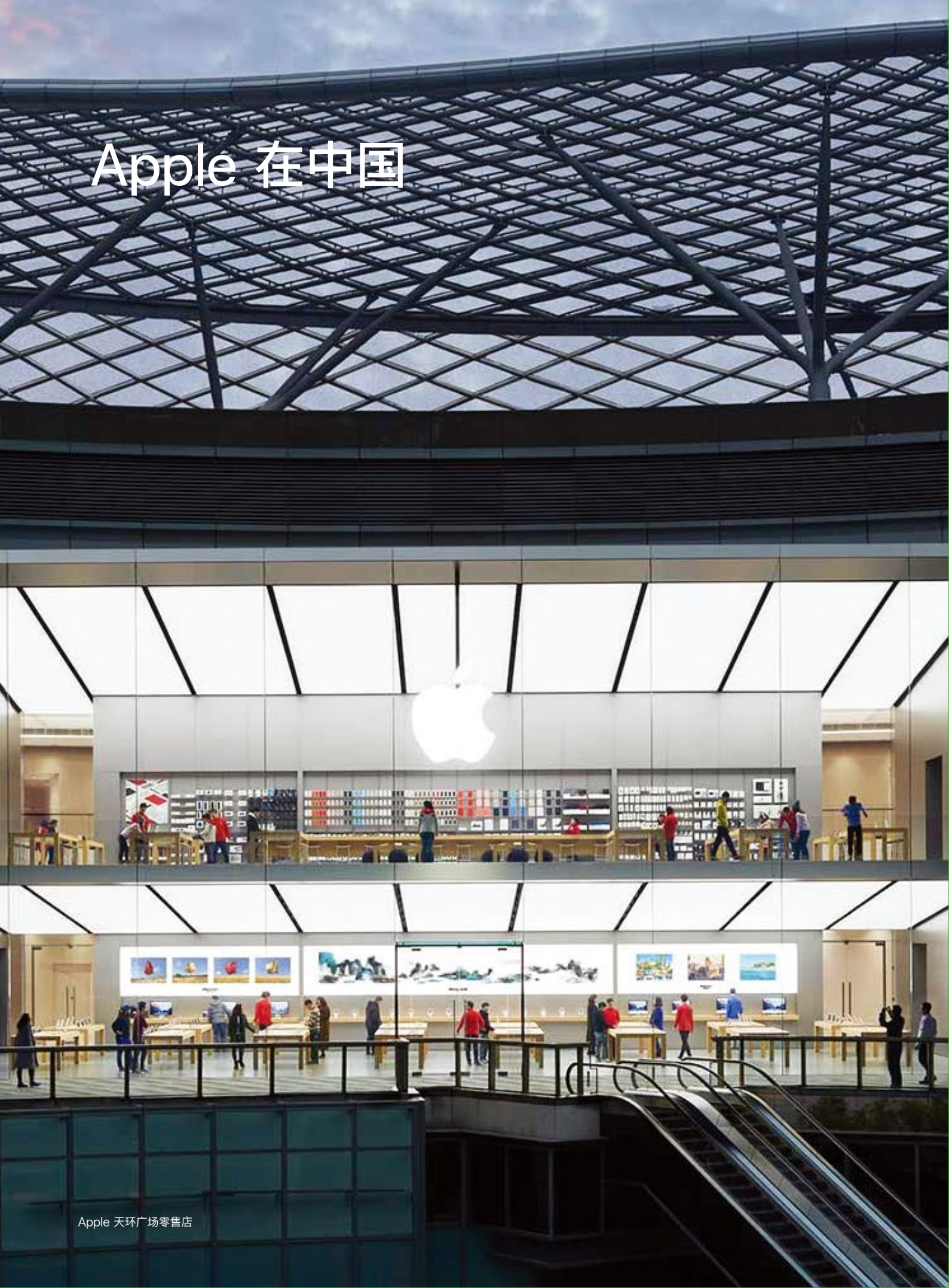
近年来，作为负责任的企业公民，Apple 在中国企业社会责任和可持续发展领域取得了巨大进展，获得了政府、行业协会、公益组织等的认可。例如，我们获得了教育部的“最佳合作伙伴奖”、中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会颁发的“电子信息行业社会责任试点示范企业”称号、中国外商投资企业协会授予的“绿色和谐奖”以及中国社会工作联合会企业公民委员会评选的“中国优秀企业公民”等奖项。



可持续发展森林

- 2018 年 4 月 ○ **《百分百实现零废弃》案例入选
《电子信息行业绿色供应链最佳实践》**
中国电子工业标准化技术协会
社会责任工作委员会
- 2018 年 3 月 ○ **2017 年度作出杰出贡献 (表彰
Apple 在九寨沟地震中的率先行动)**
中国扶贫基金会
- 2018 年 2 月 ○ **2017 最佳合作伙伴**
教育部
- 2018 年 1 月 ○ **2017 科技风云榜年度最具影响力
跨国公司奖**
新浪网
- 2017 年 12 月 ○ **2017 年中国外商投资企业履行
社会责任优秀案例绿色和谐奖**
中国外商投资企业协会
- 2017 年 12 月 ○ **2017 中国企业公民优秀公益项目**
中国社会工作联合会企业公民委员会
- 2017 年 12 月 ○ **2017 中国优秀企业公民**
中国社会工作联合会企业公民委员会
- 2017 年 12 月 ○ **金蜜蜂 2017 优秀企业
社会责任报告首发报告奖**
金蜜蜂
- 2017 年 10 月 ○ **连续四年在公众环境研究中心发布的
“绿色供应链 CITI 指数” 排名第一**
公众环境研究中心及自然资源保护协会
- 2017 年 9 月 ○ **电子信息行业社会责任优秀试点
示范企业 / 获评四星级**
中国电子工业标准化技术协会
社会责任工作委员会
- 2017 年 9 月 ○ **2017 可持续行动典范奖**
上海市人民政府新闻办公室、上海市商
务委员会和上海市环境保护局指导, 解
放日报、上海日报和东方网共同主办
- 2017 年 9 月 ○ **2017 可持续行动影响力奖**
上海市人民政府新闻办公室、上海市商
务委员会和上海市环境保护局指导, 解
放日报、上海日报和东方网共同主办
- 2017 年 6 月 ○ **2017 中国十大杰出责任品牌企业**
中国社会工作联合会企业公民委员会
- 2017 年 4 月 ○ **2016 年度经济贡献百强企业**
中国 (上海) 自由贸易试验区
管理委员会保税区管理局

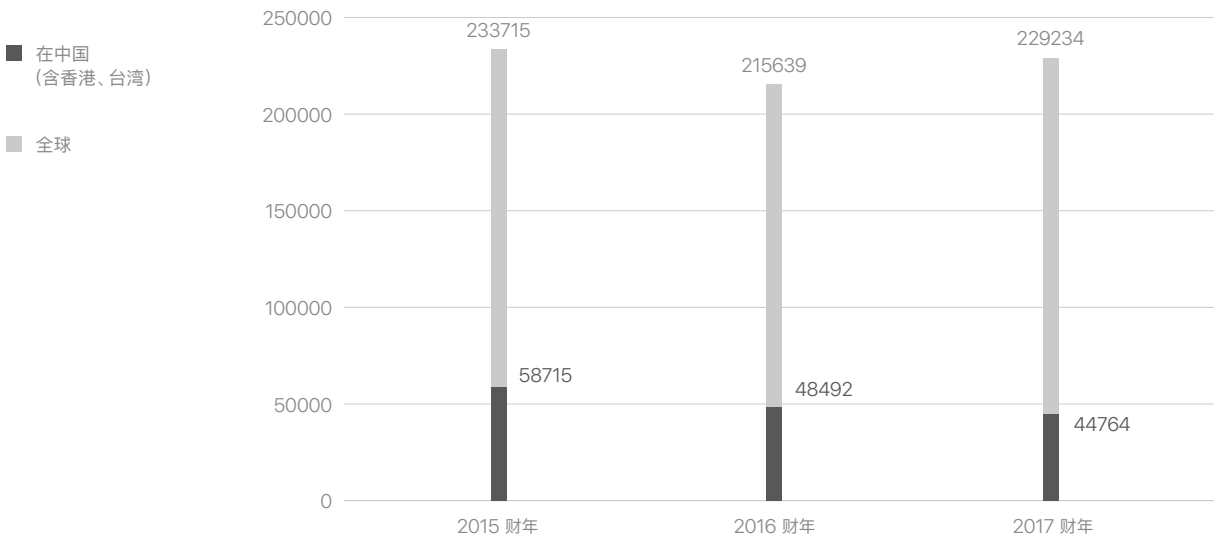
Apple 在中国



Apple 创立于 1977 年，总部位于美国加利福尼亚州。Apple 于 1984 年推出 Macintosh，为个人技术带来了巨大变革。今天，Apple 凭借 iPhone、iPad、Mac、Apple Watch 和 Apple TV 引领全球创新。Apple 的四个软件平台，iOS、macOS、watchOS 和 tvOS，带来所有 Apple 设备之间的顺畅使用体验，同时以 App Store、Apple Music、Apple Pay 和 iCloud 等突破性服务赋予人们更大的能力。Apple 的 100000 名员工致力于打造全球顶尖的产品，并让世界更加美好。

在中国，Apple 通过各种方式来为中国经济、社会的发展做出贡献，专注于服务顾客、投资经济、引领创新和履行企业社会责任。迄今为止，Apple 在中国大陆设立 9 家公司、71 家分公司，分布在 24 座城市，并创造了逾 500 万个工作岗位，拥有超过 2000 家供应商。Apple 全球排名前 200 位的供应商中约有 150 位来自中国。Apple 的 19 家总装工厂中有 16 家位于中国。截至目前，Apple 在大中华区（含香港、中国台湾及澳门）已开设零售店 49 家。

净销售收入（百万美元）



* Apple 财年是指一般持续 52 周或 53 周的财务周期，截至 9 月最后一个周六为止。

责任管理

Apple 致力于让世界更加美好，这是我们开展一切工作的核心力量。在中国，我们积极履行社会责任，在环境、教育、供应链、辅助功能、回馈社会等五大领域投入资源，持续助力中国就业发展，推动中国产业革新、技术升级、环境保护。

为应对整个世界和中国所面临的挑战，Apple 与各个利益相关方共同努力。合作与协作让创意变得更好。

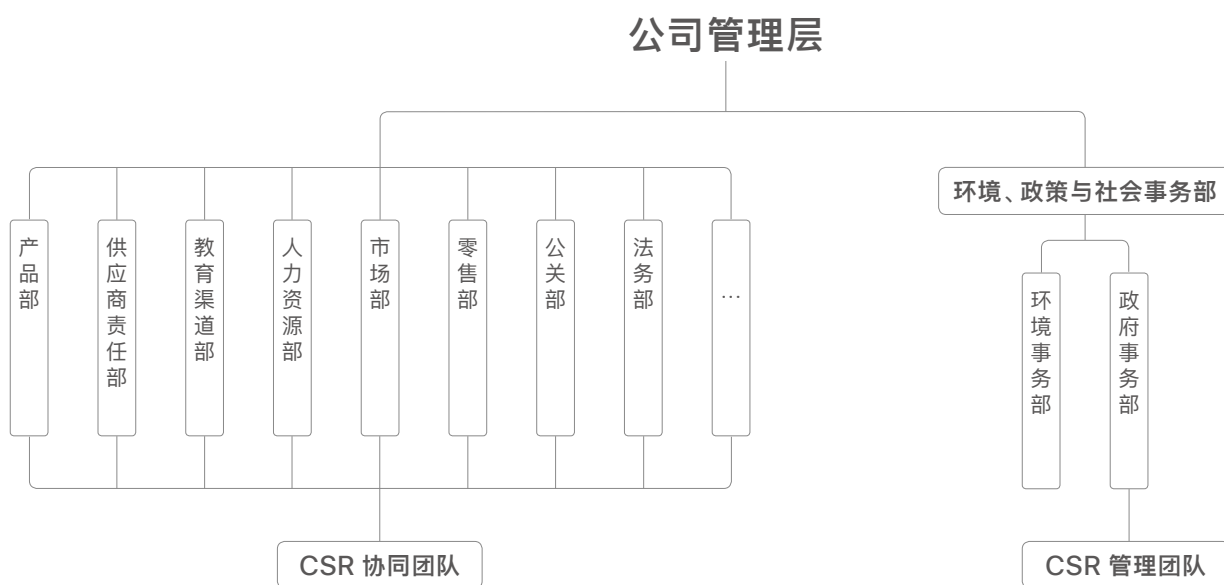
An aerial photograph showing the vast, blue solar panel array on the roof of Apple Park. The panels are arranged in a grid pattern, stretching towards the horizon. In the background, a dense line of green trees separates the facility from rolling hills under a clear blue sky.

Apple Park 采用多种来源的 100% 可再生能源供电，其中包括设施内的 17 兆瓦屋顶太阳能装置和 4 兆瓦沼气燃料电池。在用电低谷期间，这座新总部甚至还能通过蓄电池和微型电网将清洁能源输送给公共电网

管理机制

我们的社会责任工作得到了来自 Apple 总部和大中华区领导层的管理与指导，助力社会责任在各部门高效运作。Apple 副总裁 Lisa Jackson 负责全球的环境、政策与社会事务等一系列与社会责任相关的管理工作。Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越对在中国的社会责任工作予以指导并带领各个团队协同合作。在这样自上而下的有效管理机制下，Apple 在环境责任和供应商责任等方面取得了重大成就。

在高层的领导和协调下，Apple 政府事务部负责企业社会责任规划部署，并与其他部门协同合作。同时，在外部与各利益相关方，包括专业机构、公益组织、行业组织等广泛沟通，形成内外协同创新的社会责任管理机制。



辅助功能、环境责任、隐私、供应商责任等是 Apple 的价值观。Apple 所有的新入职员工都会接受 Apple 价值观培训，使得他们在工作中践行 Apple 价值观。同时，Apple 乐于公开在环境责任、供应商责任、社会责任管理等方面的相关政策与实践，并通过各类报告与公众分享自己的进展，这其中包括《环境责任报告 2018 年进展报告》和《供应商责任 2018 年进展报告》。

守法合规

Apple 秉持诚实守信, 遵守适用的法律法规开展我们全球的经营活动。并且在我们每一项业务、每一个决策之中皆展现廉洁正直的作风。我们的承诺是制造世界上最好的产品, 并让世界变得更美好。Apple 商业操守原则奠定了我们在全球经营业务的方式。这些原则囊括:

- 守法自律: 确保每个商业决策均遵守适用的法律法规。
- 诚实无欺: 在经营所有业务中展现高道德标准和诚信态度。
- 坚持保密: 保护 Apple 资讯与客户、供应商及员工的机密信息。
- 尊重相待: 尊重客户、供应商、员工以及他人, 以礼相待, 彼此尊重。

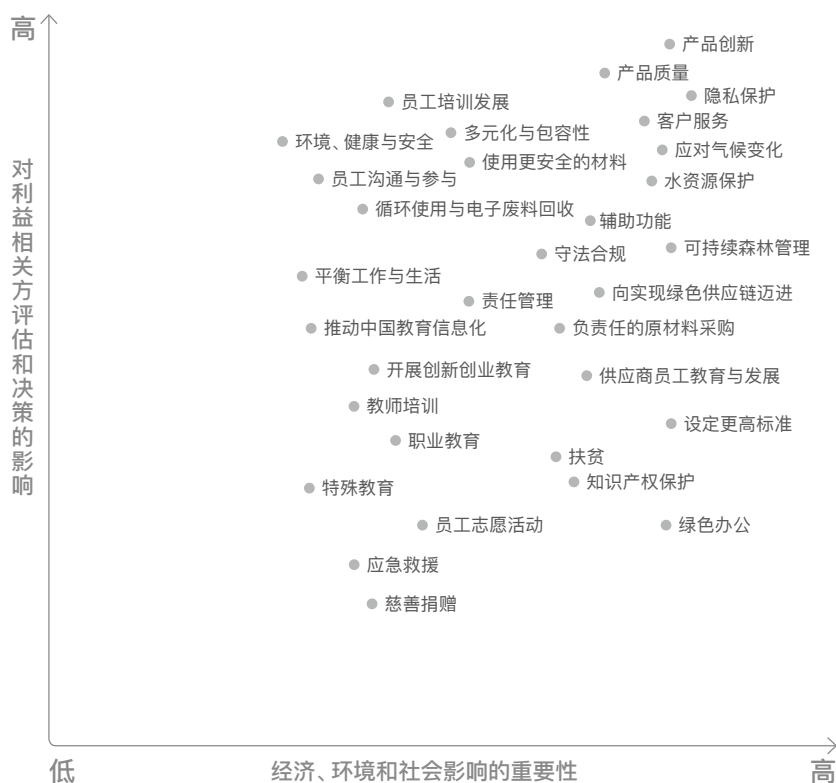
Apple 通过我们的商业操守原则和全球合规体系管理来体现以上这些原则。我们必修的各类相关合规培训, 更突出体现了 Apple 的商业操守原则以及法定的要求。员工在入职时需认真阅读商业操守原则的政策, 并声明他们对政策的内容理解透彻。

我们绝不容忍商业交易中的任何腐败的行为。Apple 有一个强大的合规监管体系, 重点关注反腐败, 竞争法和其他监管事宜。这一合规监管体系包括: 专门的互动课堂培训和在线培训, 对特定第三方的尽职调查, 以及同时适用于 Apple 与代表 Apple 工作的第三方的一些专项政策规定。

守法合规是我们秉承高道德标准和坚持诚信文化的核心, 也是我们品牌的承诺, 更是我们公司的立足之本。

实质性议题

通过分析国际和国内社会责任标准、国家及地方政府政策要求，对标行业社会责任先进企业，结合 Apple 的发展战略和规划，我们识别并筛选出 Apple 和利益相关方都关注的实质性议题。按照“对利益相关方评估和决策的影响”和“经济、环境和社会影响的重要性”两个维度，对实质性议题进行重要性排序，绘制实质性矩阵，指导我们的放矢地开展社会责任工作。



利益相关方沟通

与利益相关方沟通、交流是 Apple 企业社会责任管理工作的重点。Apple 建立多样化的沟通机制和沟通渠道, 倾听各利益相关方的声音, 构建紧密的合作伙伴关系。

参与行业标准制定

作为电子信息行业社会责任试点示范企业, Apple 参加《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》(T/CESA 16003-2017) 的制定, 主动参与电子信息行业社会责任治理自我声明和评测平台的评估。Apple 还参与《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》(CEFI-CSR1.0) 编制研讨和发布, 分享报告编写经验。

开展利益相关方沟通活动

Apple 希望更好地了解利益相关方的需求和期望。我们在中国开展各种利益相关方沟通活动, 包括利益相关方圆桌会议、重要客户展示中心 (EBC) 访问计划、“责任行”活动、环境主题峰会等。



Apple 举办“责任行”活动, 带领利益相关方了解供应链中的社会责任实践和成效

定期披露专项社会责任信息

Apple 官网上的环境责任、供应商责任专区是利益相关方及时了解 Apple 环境、供应商实践的重要平台。



2018 年 3 月, Apple 发布第 12 份年度《供应商责任进展报告》, 向利益相关方分享 Apple 与合作伙伴携手努力, 以超过业界公认的更高标准, 不断改善供应商员工的生活, 并为后代节约地球的宝贵资源的实践。

[下载《供应商责任进展报告》](#) ⬇



2018 年 4 月, Apple 发布第 11 份《环境责任报告》, 向利益相关方分享我们为实现环保目标所取得的进展, 其中重点关注气候变化、资源和更安全的材料领域。

[下载《环境责任报告》](#) ⬇

利益相关方	对 Apple 的期望	Apple 的回应
 政府	· 依法足额纳税 · 引领技术创新 · 带动社会就业	· 遵守相关法律法规 · 接受监督 · 技术创新 · 提供开放、平等的创业生态圈——App Store
 股东	· 可持续盈利水平 · 规范化的公司治理 · 保障中小股东权益	· 完善公司治理体系 · 提供合理投资回报 · 定期披露经营信息
 消费者	· 提供优质产品与服务 · 听取消费者意见及建议 · 保护消费者信息安全	· 拜访消费者 · 提供产品信息 · 满意度调查
 环境	· 遵守国家环境法律法规和相关产品的环保标准 · 将环境保护贯穿研发、生产、销售全过程 · 推进环保理念在企业内外的宣传和落实, 提升社会环保意识	· 创新环保技术 · 应对气候变化 · 开发清洁能源 · 环境信息公开 · 环保宣传 · 绿色办公
 供应链	· 坚持诚信经营 · 带动供应链合作伙伴履行社会责任 · 避免冲突矿产 · 开展公平贸易, 推动产业链持续健康发展	· 建立公平透明的采购原则和流程 · 提升供应商标准 · 供应商员工教育与发展 · 负责任的原材料采购
 员工	· 保障员工合法权益 · 为员工提供职业发展的舞台 · 关心员工身心健康 · 多元化与包容性	· 制定并执行职业健康安全管理体系 · 畅通员工发展渠道 · 开展员工文化娱乐活动 · 关怀特殊员工
 社区	· 带动社区经济社会发展 · 与社区充分沟通、和谐共存 · 开展多层次、多方位的教育合作 · 支持灾害救助 · 精准扶贫	· 教育创新 · 积极参加社区建设 · 应急救援 · 助力精准扶贫
 非政府组织	· 重视非政府组织的诉求并积极沟通 · 开展形式多样的合作 · 支持非政府组织的各项活动	· 创造合作平台, 帮助非政府组织成长 · 参与和组织志愿活动 · 提升非政府组织信息化和数字化水平
 媒体/公众	· 日常沟通 · 社会责任信息披露 · 专项采访和交流	· 及时披露社会责任信息 · 与媒体保持沟通 · 参与访谈

产品责任

创新，只为更好

Apple 坚信应该以不同的方式思考，创造卓越的产品，丰富人们的生活。我们将创新与责任相融合，既追求产品的极致设计又充分考虑每一位用户的需求与体验，以精工巧思的手法不断挖掘技术进步、行业发展和生活方式创新的无限潜力。

iPad 强大的功能和灵活性，让学生们可以随时随地捕捉灵感，自由探索和表达他们的新想法



位于美国加州 Cupertino 的环境测试
实验室 (Environmental Testing Lab)

坚持 安全为先

Apple 设计的产品以安全性为核心, 建立了一套严密的安全保护机制。我们不仅把产品设计得简单、直观、易用, 更把它们设计得安全、稳定、可靠。设备间的协同合作更是为用户提供最高的安全体验。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

用户隐私保护

在 Apple, 我们将隐私视作每个人的基本权利, 致力于保护用户的个人信息安全。每一件 Apple 产品从设计开始, 就已将隐私保护的理念融入其中, 并让用户掌握主动, 来选择共享的内容和共享对象。这种根植于心的信念, 促使我们制定了涵盖如何收集、使用、披露、转让以及存储用户信息的隐私政策。

捍卫用户设备端的隐私

我们打造的每一款产品中, 都内置强大、创新的安全保护功能, 无论是支付购物、给朋友发信息、追踪锻炼情况, 还是共享照片, 都不用担心个人信息会落入不法之手。例如, 用户在 Apple Pay 中使用信用卡、借记卡或预付卡时, Apple 不会收集任何能够追溯到用户本人的交易信息。

打造用户个人化的体验

我们有时会根据数据, 为用户提供更加个人化的体验。对于从用户那里收集什么信息, 我们总是会坦诚相告, 并由用户自己决定如何调整这些设置。用户在使用地图 App 时的各类数据, 如搜索条件、导航路线以及交通信息, 在被收集时都加上了随机标识符, 使之无法与其 Apple ID 关联。

为开发者提供强大的工具

开发者可使用我们为触控 ID 及面容 ID 提供的 API 接口、256 位加密和 App 传输安全技术, 来开发能保护用户数据安全的 App。此外, 我们还要求开发者在需要访问用户的照片和通讯录等设备端的个人信息时, 必须得到用户的许可且提供相应的说明解释。

知识产权保护

Apple 的创新也体现在知识产权保护, 包括对专利、商标和版权的保护。我们制订了知识产权保护的政策及制度, 持续提升创新能力, 结合电子信息行业的核心服务内容及知识产权项目重要性等因素, 防范知识产权风险、加大知识产权维权力度。



Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越与天全县第一完全小学（以下简称天全一小）的孩子们上数字化英语课

无处不在的创新

Apple 将创新精神融入产品的设计、制造、售后的各个环节，通过技术创新为用户带来独特的体验。我们相信，最好的产品要让最多的人使用，因而每一款产品既闪耀着技术的光辉与力量，同时又蕴涵着艺术与人文气息，努力让每一个人都能创造属于自己的精彩。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

技术创新

为拥有更美好的生活、创造更美好的世界, Apple 鼓励科技创新, 为生活带来更多感动与惊喜。我们已经在北京、深圳、上海和苏州开设了 4 个研发中心, 以培养 Apple 供应链中的技术专家。我们在中国的工程和运营团队专注于与更多本土技术伙伴开展合作, 研发出更加符合中国国情以及深受中国消费者喜爱的产品。此外, Apple 计划投入 10 亿美元在贵州建设数据中心, 并独家授权云上贵州运营内地 iCloud 服务, 新数据中心将进一步帮助我们提高产品和服务的速度以及可靠性。

Apple 相信增强现实技术不仅能提升人类的表现, 而且会在教育、医疗健康和辅助功能等各领域实现突破。这就是为何我们在 2017 年创建了世界上最大的增强现实平台, 助力全球各地的开发者创造造福人类的增强现实体验。通过推出 Core ML, 我们让机器学习等新技能变得触手可及, 开发者们可以广泛参与并从中受益。在中国, 我们与清华大学合作成立联合研究中心, 专注于机器学习、计算机视觉、增强现实和无线技术的先进技术研究。

“正因如此, 我们必须为技术注入人性, 用我们的价值观

——
和我们对家庭, 对社区, 对彼此的承诺。

开放、信任、创造力。

以及让所有人受到保护的保障措施:

隐私、安全、正派。”

Tim Cook
Apple CEO

移动生态系统

在 App Store 里, 第三方应用程序开发商可以自行制作在 iOS 系统上运行的应用程序, 并放在 App Store 销售, 成功实现开发者、用户和 Apple 三方共赢——开发者得到了自由发挥的舞台, 用户享受到更为人性化的服务。无论是从业人数, 开发者收入, 还是 App 下载量, 中国 App Store 在全球独占鳌头, 千百万人们的生活从中受益。有的电子商务 App, 让偏远地区的农民能够和城市消费者对接; 有的游戏 App, 令世界各地的玩家可以深入体验中国文化。为进一步激励这种创新、创业精神, Apple 还在与中国教育系统合作, 培养下一代世界级的开发者, 推动中国创新走向全球。

自 App Store 发布以来, 在中国支持创造的工作岗位达 180 多万, 大中华区开发者从中获得的收益 1120 亿元, 中国的开发者为全球 App Store 提供了 35.8 万款 App。

移动商务, 助你胜券在握

合合信息由中国第一批 iOS 开发者创建。在当年, 他们就坚信 App Store 是最好的平台, 这里有最好的未来。借助这一平台, 合合信息从一个 10 人小团队成长为拥有 300 名员工的创新公司, 并开发出了国际化的产品。他们的名片全能王 App, 在 200 多个国家和地区拥有 3 亿用户; 扫描全能王 App 将近 3.4 亿的用户中, 海外用户占到了 80% 之多。对于 App Store 的未来, 他们和十年前一样充满信心。

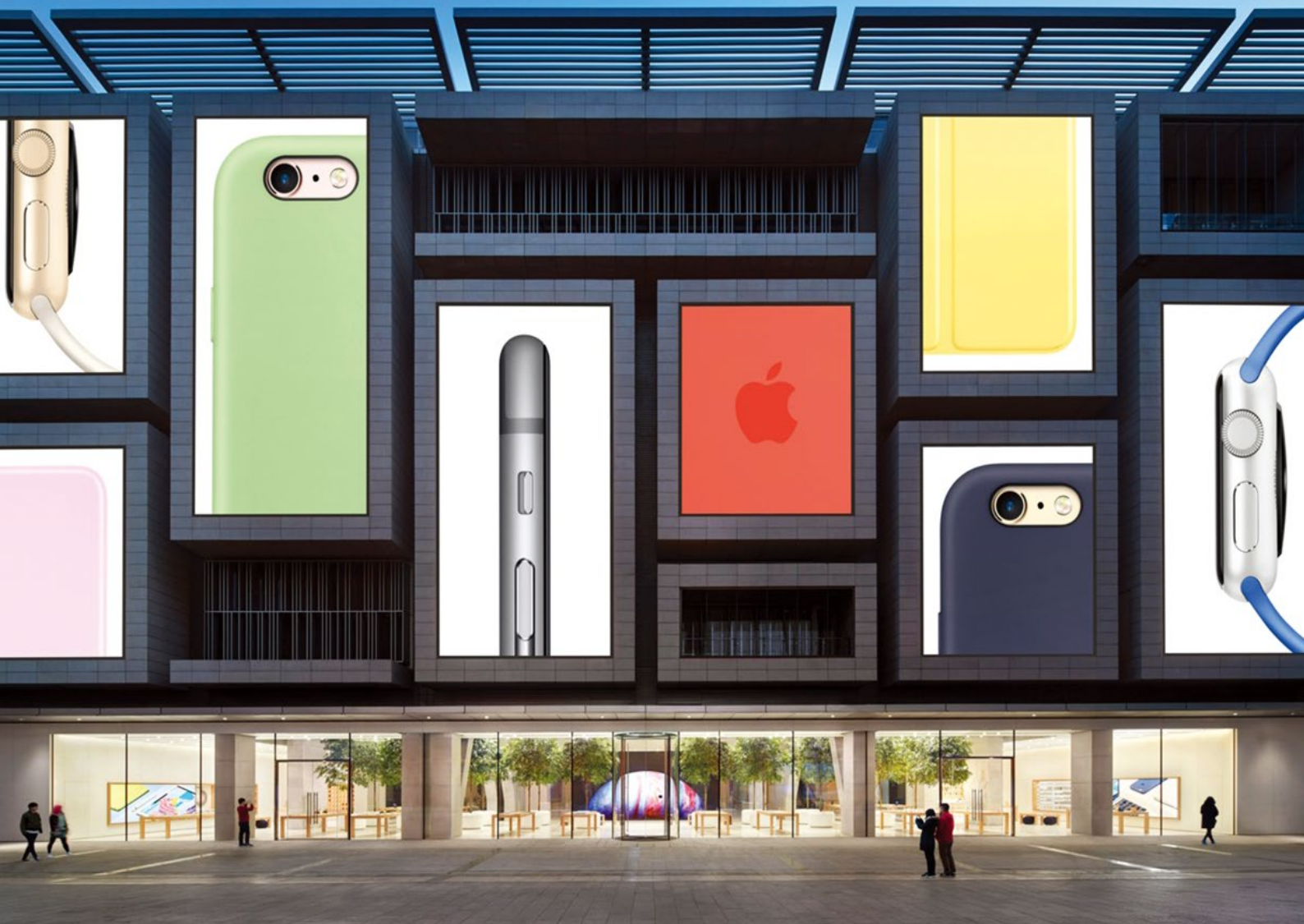


Sam 在 Apple 杭州万象城零售店讲授 Today at Apple 辅助功能讲座。Apple 基于我们坚信的理念创造体验，希望让更多人了解到无障碍，特别是 App 开发者们

辅助功能

真正强大的科技，应该是让每一个人，包括残障人士在内的每一个人都能享受的科技，并能以此来全情投入地工作、创作、沟通、健身和娱乐。也正是因为这个原因，我们努力使每件 Apple 产品都具备辅助功能、内置辅助技术，以帮助每一个人使用我们的产品。例如，Mac 上的切换控制功能，用户可以使用切换开关、控制杆或其他自适应设备来控制屏幕上的内容；VoiceOver 能够描述屏幕上的内容，甚至在拍照时也能给予提示；即使在喧闹的场所，iPhone 上的实时收听功能也能帮助用户将对方所说的话听得一清二楚。有了 Siri，用户可以用自己的语音来控制各种支持 HomeKit 的配件。无论是开灯、做咖啡、拉窗帘还是调整恒温器，只需说出来，它就能办到。

2018 年，Apple 为残障人士设计了包括了导盲犬、盲人拐杖、助听器和轮椅等 13 个 emoji，如果算上不同的肤色共有 45 个。目前，我们已经将这批 emoji 提交给了表情符号管理机构 (The Unicode Consortium) 审核，希望通过这些 emoji 让残障人士也拥有自己的 emoji 形象，丰富 emoji 的多元性。



Apple 天津恒隆广场零售店

服务 尽心尽力

无论在产品设计环节还是销售、售后服务环节, Apple 无不用心温暖用户, 打造多元化的服务渠道, 开展各类产品知识普及活动, 不断提升客户服务质量, 开拓服务创新。我们一直致力于为顾客提供出色的产品、体验和支持服务。我们坚信, 正因如此, 我们才能在中国和全球智能手机制造商中获得最高的顾客满意度评分。

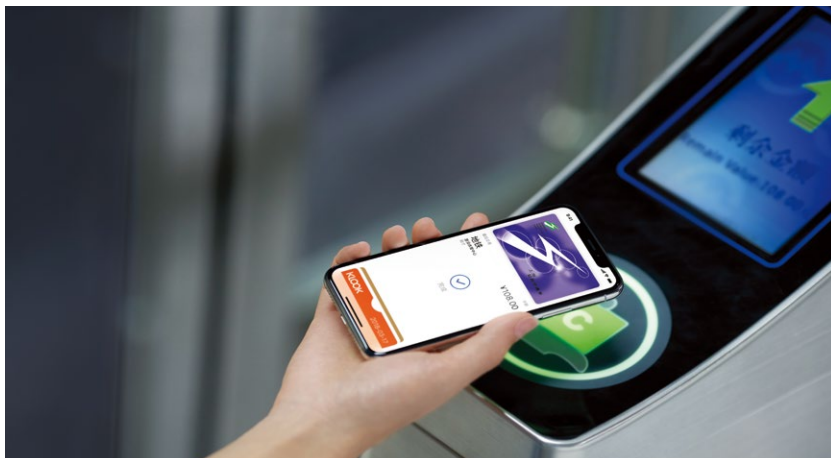
多样化的服务渠道

Apple 拥有多样化的服务渠道, 以满足用户的不同需求。我们构建了官网平台及官方微信, 及时发布相关服务信息; Apple 零售店为用户提供贴心的现场服务, 有效解决用户的问题。我们遵守相关法律法规, 配合市场监管部门和消费者权益保护组织做好消费投诉处理工作。我们设立行政关系部专门负责处理中国区市场监管部门受理的消费争议, 并加入处理消费投诉的“绿色通道”项目, 提升消费投诉处理效率、提高售后服务质量。

服务创新

Apple 不断完善服务机制, 并根据中国社会实际需求, 在遵守全球研发准则的基础上, 通过本地化融入措施, 更有效、更广泛地服务中国用户。

- iOS 11 为用户带来新功能, 例如, 用户可将电话号码设置成 Apple ID, 密码规则也更易于遵守, 双重认证也将自动打开以提高安全性; 听写功能可将语音转换为文本, 新增了对上海话的支持。
- 在 iOS 11.3 以及 watchOS 4.3 的版本中, Apple 正式上线 Apple Pay 快捷交通卡功能。乘客们可以在 iPhone 或 Apple Watch 上添加交通卡, 也可以进行充值, 快速又简单地搭乘京沪两地的公共交通。Apple Pay 快捷交通卡功能目前为测试版, 使用时通勤者只需将 iPhone 或 Apple Watch 靠近地铁闸机或是公交 POS 设备的读卡区域, 就可以迅速完成交易。



Apple Pay 快捷交通卡功能上线, 乘客们只用 iPhone 或 Apple Watch 就可以搭乘公共交通

- 通过“信达雅”的方式给用户一种亲切感, 例如, 可立拍 (Clips)、库乐队 (GarageBand)。
- 通过 Apple 零售店现场和在线评估, 为用户提供折抵优惠, 帮助用户实现以旧换新, 推出 AppleCare Protection Plan 全方位服务计划或 AppleCare+ 全方位服务计划, 让用户享受 Apple 专家的一站式维修服务和技术支持, 以及来自 Apple 的额外硬件保修服务。



ASP 维修满意度:

Mac/iPad/iPod **91%**

iPhone **90%**

400 电话技术支持满意度:

iOS **84.85%**

Mac **90.44%**

“很高兴此次为北京居民推出通过 Apple Pay 刷北京一卡通乘坐地铁或公交的出行方式, 再次刷新传统出行体验, 令广大一卡通用户享受到使用 iPhone 和 Apple Watch 乘车的便捷与乐趣。”

聂文华

北京市政交通一卡通有限公司总经理

*Apple 正式上线 Apple Pay 快捷交通卡功能后, 聂文华说道。

Apple 零售店

Apple 重视艺术和人文, Apple 零售店不只是销售场所, 还有很多人性化的附加价值在里面。为了让用户更加了解 Apple 产品、发掘创意潜能, 与产品专家、顾问沟通, 获得数字生活的全方位体验, 我们在 Apple 零售店举办了多姿多彩的活动, 以满足用户个性化的需求。

Genius Bar 天才吧, 解决问题的专家

在 Apple 零售店设立“天才吧”(Genius Bar), 为用户提供更好的售后技术支持和实践培训。我们的专家可通过电话、在线交流或电子邮件解答用户问题。从设置设备、恢复 Apple ID 到更换屏幕, Apple 技术支持涵盖用户所需的方方面面。

Today at Apple, 激发灵感的欢乐场

我们推出了 Today at Apple 课程, 涵盖音乐、设计、编程、商务等方方面面, 让每一位用户都能参与到 Apple 零售店的精彩活动中。同时, 通过组织公益活动, 让更多的残障人士体验到“无障碍使用”的美好。

“每个 Apple 零售店都尽心尽力地教育和激励我们所服务的社区。”Apple 零售高级副总裁 Angela Ahrendts 表示: “‘Today at Apple’是我们不断改进体验, 为本地客户和企业家提供更优质服务的方式之一。我们正在打造一个现代化的城市广场, 荟萃 Apple 的各种精华元素, 让这里的每个人都能互相开展交流, 探索新的事物, 或将技能提升到更高的层次。我们认为, 这对参与活动的每个人而言, 都是充满趣味且具有启发性的体验。”

在与众不同、充满激情的零售店工作



杨心梦在 Apple 济南恒隆广场零售店与小朋友互动，体验 Apple Pencil

杨心梦是 Apple 济南恒隆广场零售店的一名员工。艺术的教育和工作背景与 Apple 产品的结合，让她在 Today at Apple 互动课程中信心满满。她相信“须知参差多态，乃是幸福本源”，Apple 对多元化关注，让杨心梦能够理解和帮助更多不同的人。迄今为止，她已经服务了上千位顾客。每天，在光影漫步中，在户外写生里……杨心梦用心引导顾客拍摄精彩的照片，创作精美的绘画作品，尝试最新的配件，分享巧妙的使用技巧。



何新尧在 Apple 香港广场零售店讲授 Today at Apple 讲座，激发顾客的兴趣

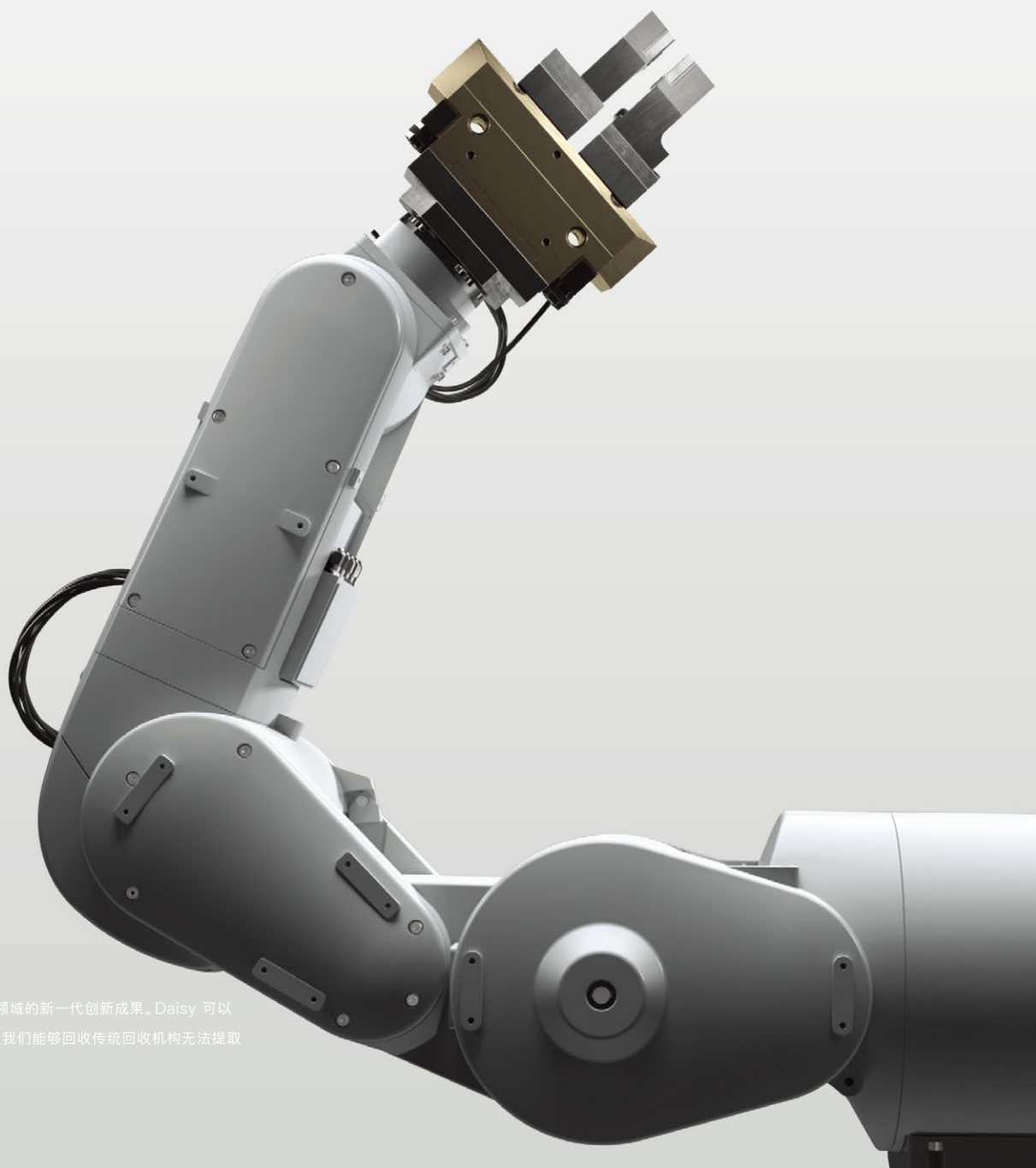
何新尧是 Apple 香港广场零售店的一名培训主管，负责带领团队开展 Today at Apple 活动，为不同的顾客带来美好的服务体验。何新尧说道，“很多用户都是在 Today at Apple 的讲座上发现了 Apple 产品的强大功能。有一些老年人，甚至把这里当成了第二个家，他们还自发组成了学习小组，互相激发、学习，让我非常敬佩。”一般来说，培训师都会按照授课大纲为顾客讲解 Today at Apple 的内容，但是在每个城市，甚至每个区域都各具特色。我们会根据 Apple 零售店所在社区开设贴合用户需求的课程。例如，上海陆家嘴店紧邻商务中心，会开设比较多的商务讲座；五角场店在同济大学附近，会有许多老师、学生过来体验，我们就会开设比较多关于学习方面的讲座。我们也会与特殊学校合作，在社区开展一些公益活动。

环境责任

绿色, 全力以赴

为了减少对地球的索取, 我们增加了对自己的要求。Apple 的使命从未动摇过: 我们要做的, 是改变世界。我们将工作的重心放在了三个要点上, 我们和我们的利益相关方都坚信, Apple 能够为以下这些领域带来变革:

- 气候变化: 通过使用可再生能源, 以及提高产品、设施和供应链运营的能效, 来减少我们对气候变化的影响。
- 资源: 节约宝贵的资源, 以谋求共同的繁荣发展。
- 更安全的材料: 我们率先在产品上及其生产过程中采用更安全的材料。



来认识一下 Daisy, 我们在材料回收领域的新一代创新成果。Daisy 可以拆解 9 种不同的 iPhone 机型, 这让我们能够回收传统回收机构无法提取的材料, 而且品质更高



Apple Park 采用 100% 可再生能源供电

气候变化

以更小的影响 带来更大的影响力

我们用事实证明，100% 采用可再生能源是 100% 可以做到的。我们遍布全球的所有场所设施，包括 Apple 的办公室、零售店和数据中心，现已完全采用清洁能源供电。为了减少温室气体排放、降低气候变化的影响，这也只是我们所迈出的第一步。放眼业界，在计算包括生产制造和产品使用等环节的碳足迹方面，我们走得更远，并正在取得重大进展。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

用 100% 可再生能源, 为我们 100% 的设施供电

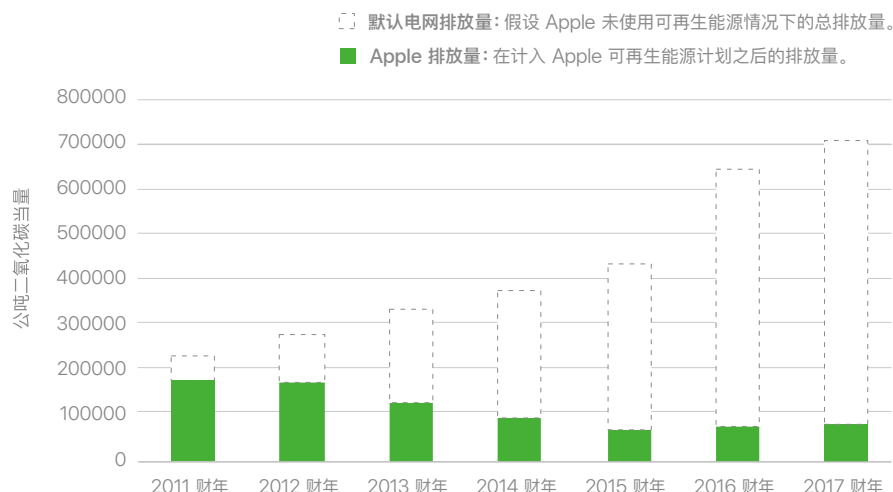
2018 年, 我们取得了一项重大成果: 我们所有的场所设施都实现了 100% 由可再生能源供电。这份成绩, 源自我们将不懈的创新深入到工作的方方面面, 并坚持投资自有的可再生能源项目, 同时为业界领先的创新提供支持。所有这些努力, 使我们场所设施的碳排放量降至仅占综合碳足迹 1% 的水平。



我们的场所设施包括遍布在 43 个国家或地区的所有办公室、零售店和数据中心

Apple 的碳排放 (范围 1 及范围 2)

2011 年以来, 尽管能源使用翻了三倍以上, 但 Apple 却将全球范围内办公室、数据中心、零售店和车队车辆的碳排放量降低了 54% 之多。



我们寻找一切可能的时机创立新的可再生能源项目。到 2018 年 1 月为止, Apple 采用的可再生能源大约有 66% 来自于 Apple 自创的项目。2014 年, 我们在四川创立了一家合资企业, 对两个 20 兆瓦的太阳能光伏项目进行股权投资。这两个项目可满足我们位于中国的多个公司办公室、零售店和数据存储设施的需要。在中国, 我们的多个太阳能项目生产的能源, 足以我们在当地所有的办公室和零售店供电。太阳能电池板安装在离地面很高的位置, 让阳光得以透过, 这样牧草就可以生长, 而且当地的牦牛也能吃得到。

重新设计我们的上班方式

在减少 Apple 场所设施碳足迹的同时, 我们还在不断寻找新的方法, 来减少商务车队、员工通勤和商务差旅产生的碳排放。在 2017 财年, 我们的总运输排放量下降了 3%, 而公司员工人数却有了 9% 的增长。如果条件允许, 我们会推行远程办公, 以尽力减少通勤产生的排放。例如, 我们实行了在家办公的技术顾问计划, 让相关的 Apple 员工能在家工作, 为 AppleCare 的客户提供技术支持。该计划在 2017 财年避免了近 2.3 万公吨的二氧化碳排放量, 这在我们的员工通勤碳足迹中占到 13% 的比重。

2017 年交通出行碳排放量

我们考察了与我们员工所有出行方式相关的碳足迹



8300
公吨二氧化碳当量
车队车辆



12.1
万公吨二氧化碳当量
商务出行



17.24
万公吨二氧化碳当量
日常通勤

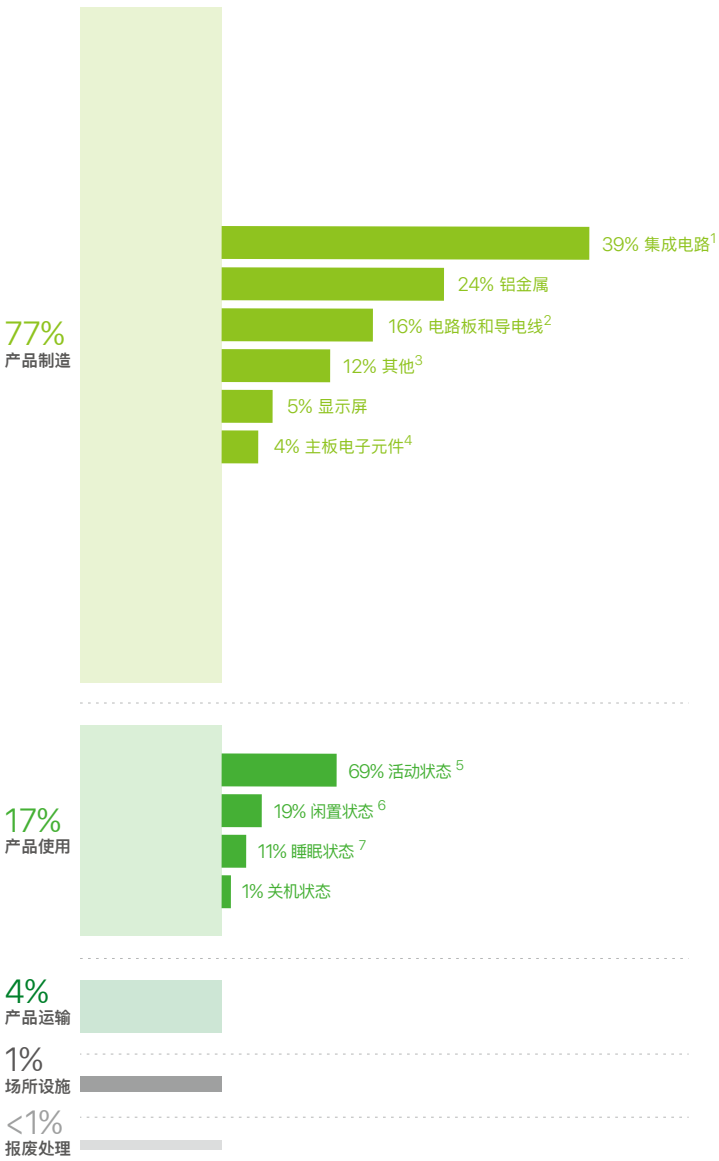
能够做到更多，是因为我们测算得更全面

在计算碳足迹时，我们并不是仅仅止步于自身，而是将数百家供应商、数百万用户以及数亿设备都计算在内。我们一直在探索各种方式，从场所设施、产品制造、产品使用、产品运输和报废处理这五个环节着手改进。

Apple 的碳足迹

2750 万公吨碳排放

我们的碳足迹可以让我们清楚地看到目前的成绩，以及还存在改进机会的领域。例如，我们发现制造环节的碳排放中铝金属相关部分几乎占据了四分之一，因此，我们开发了一个项目，旨在减少与铝金属机身相关的碳排放。



1 中央处理器 (CPU)、DRAM 和内存 (NAND) 构成了集成电路排放的大部分内容。
2 电路板和导线是指印制电路板和柔性印制电路。
3 制造排放量的 88% 来自集成电路、铝金属、电路板和导线、显示屏和板载电子元件。其余 12% (“其他”) 包括总装工厂、电池、铜、玻璃、塑料、包装和其他材料 (如铜)。这些是按照占比顺序由多及少列出的。
4 主板电子元件包括电容器、电阻器、晶体管、二极管以及除集成电路以外的其他电子器件。
5 活动状态：对 iOS 设备的电池进行主动充电；对其他所有产品来说，主动使用该设备。
6 闲置状态：macOS 和 AirPort 产品处于唤醒状态，但不活动。
7 睡眠状态：对 iOS 设备的电池进行维护充电；对其他所有产品来说，处于睡眠模式。

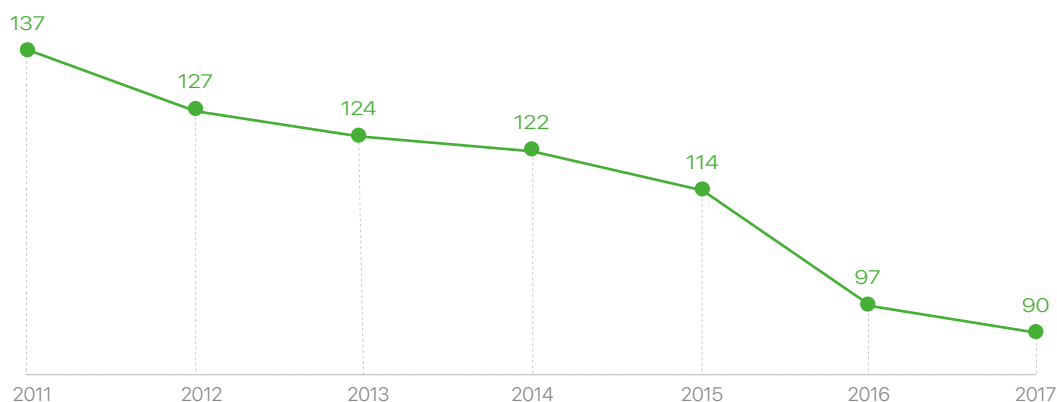
为了减少排放，我们不断改进制造工艺

Apple 对公司的全部碳足迹负责，包括产品制造、产品运输、产品使用和产品循环利用各环节所产生的碳排放。产品制造环节在我们的碳足迹中占有 77% 的比重。其中大部分来自产品零部件制造过程中用电产生的碳排放。因此，我们努力采购低碳材料，与供应商合作减少他们的能源消耗量，并帮助他们改用可再生能源。

2015 年，我们开始与供应商直接合作，帮助他们减少能源使用。为此，我们开展审计并为供应商提供培训，帮助他们找到提高能源效率的机会。自 2015 年启动以来，我们已与 48 个供应商合作，在 71 家工厂中推行了该项目。2017 年，这一项目实施了多项能效举措，年化总计节约 4480 万美元。2017 年，在这些措施的帮助下，排放至大气的年化二氧化碳当量减少 32 万吨。

单件产品碳排放量（千克）

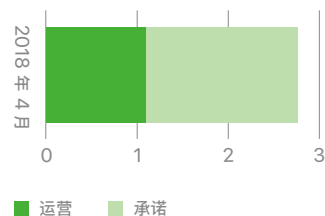
我们在减少制造产品的碳排放量方面所作出的努力，使得单件产品碳排放量同比下降。



我们不仅努力提升能效，更在全球供应链内推动可再生能源的开发和采购。作为清洁能源项目的一部分，在 2020 年前，Apple 及其供应商将在全球范围内生产并采购超过 4 千兆瓦的新清洁能源，其中包括有 2 千兆瓦将在中国完成，届时将相当于我们目前生产制造环节碳足迹的约三分之一。Apple 在中国六个省份开发了 485 兆瓦风能和太阳能，以便为上游制造提供支持。到目前为止，有 23 位合作伙伴承诺 100% 使用可再生能源制造 Apple 产品，其中包括中国的 19 位合作伙伴。

在广东省，米亚精密金属科技（东莞）有限公司 2017 年直接与当地的一家生物质发电厂签订了电力购买合同。这家发电厂利用桉树皮和甘蔗秸秆这类农业副产品来发电，而且符合严格的可持续采购标准。这为更广泛的行业树立了榜样。我们知道，向可再生能源过渡可能相当复杂。因此，在 2017 年，Apple 开发了清洁能源在线平台（Clean Energy Portal），帮助供应商在全球各个地区找出具有商业可行性的可再生能源解决方案。

在中国，迈向 2 千兆瓦的目标



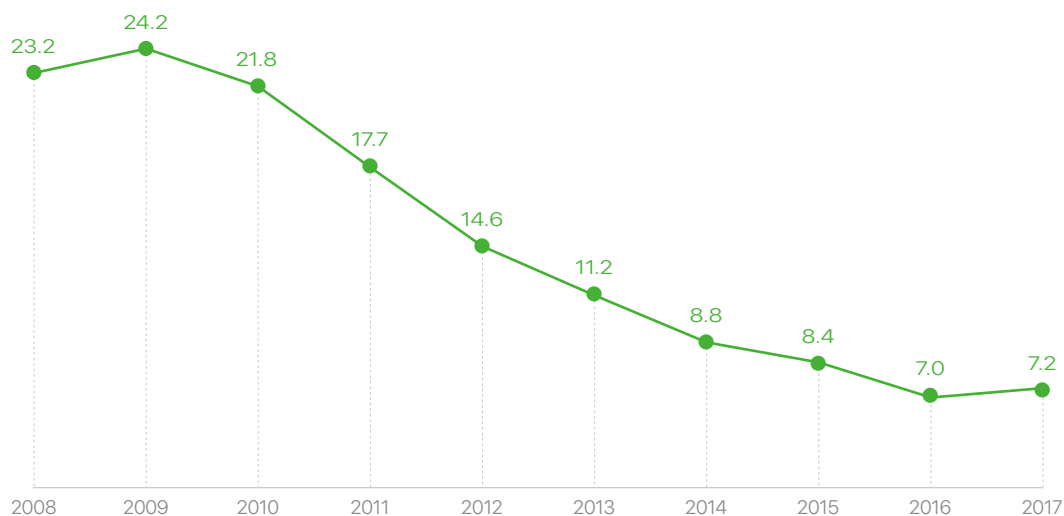
在中国，Apple 及其供应商将产出或者采购 2 千兆瓦清洁能源，以此来减少与产品制造相关的碳排放。截至 2018 年 4 月，Apple 及其供应商已落实的承诺达到 2.9 千兆瓦，其中有超过 1.1 千兆瓦投入使用，远远超过既定目标

2008 年以来, 我们已将 Apple 产品的平均能耗降低了 68% 之多 *

在计算碳足迹时, 我们甚至将消费者手中 Apple 设备的运行能耗也计算在内。你发送的每一条 iMessage 信息、进行的每一次 FaceTime 通话, 问 Siri 的每一个问题、在线播放的每一首歌曲, 或分享的每一张照片, 都需要消耗能源。所有这些任务都由我们的数据服务器来处理, 而它们使用的电力 100% 来自风能、太阳能、低影响水电或沼气燃料电池。我们还持续不断地提升产品能效。例如, iMac 在睡眠模式下的能耗与第一代产品相比, 最多可有 96% 的降低。

产品能源消耗 (千瓦时/年)

随着更新换代, 与上一代产品相比, 新产品的平均能耗呈下降趋势。



对于运输和回收我们产品的能耗, 我们一样负责

在计算碳足迹时, 我们将用于运送和回收产品的全部能耗都纳入其中。我们尽量让我们的包装更小、更轻, 以此减少空运和海运产品时消耗的燃料。我们也在对循环利用措施进行调整。在收集报废产品时, 我们会衡量回收技术的可用性, 以及运输物料所造成的影响, 最大限度地保障循环利用带来的环境效益。

* 基于销量加权平均数。



在 Daisy 的帮助下, Apple 可以回收传统回收机构无法处理的材料, 而且回收品质更高

资源

对原材料 重新构想

我们一直在探索各种方式, 力求减少对地球宝贵资源的使用, 并实现循环利用。比如说, 从旧设备中回收更多高品质的材料来制造新产品。我们希望, 凭借更高效的循环利用技术和更多创新, 人类终有一天可以完全停止开采地球资源。

我们的目标是打造一个闭环供应链

传统供应链的运作方式是线型的。材料经过开采后被制造成产品, 在使用之后通常会被填埋。随后, 这个流程又重新开始, 人们会开采越来越多的材料, 用于制造新产品。这样的攫取会对环境造成损害, 将我们发展所需的各种资源消耗殆尽。因此, 2017 年, 我们公开承诺打造一个闭环供应链, 只使用循环利用的或可再生的材料来制造产品。我们还会将等量的材料返还到市场上流通, 供我们自己或其他人循环利用。这是一个雄心勃勃的目标, 需要 Apple 的各个团队、供应商和回收机构之间持之以恒的合作, 但我们的工作已经展开。

我们如何定义“闭环供应链”

闭环供应链由四个方面组成:

①

材料来源: 使用负责任采购的循环利用或可再生材料。

②

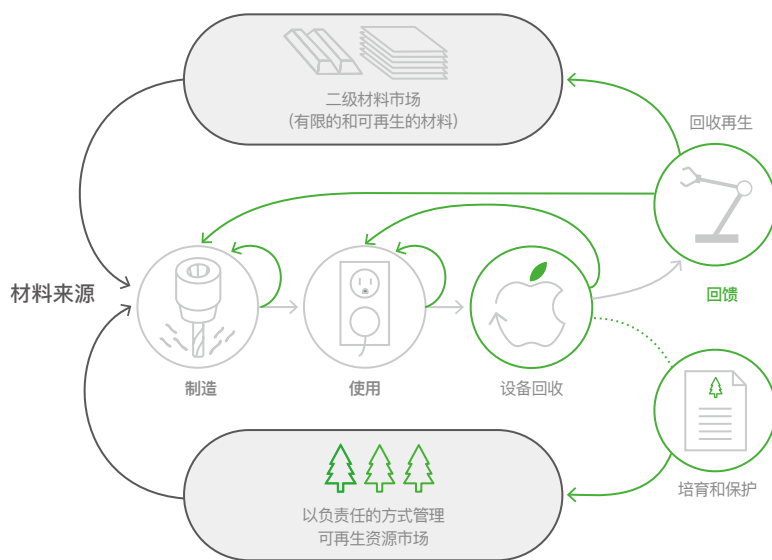
高效制造: 设计和制造产品时, 尽可能少地使用原材料。

③

持久使用: 设计产品时, 兼顾产品的耐用性, 延长其使用寿命。

④

回馈: 用循环利用的、回收的、或可再生的材料补充市场供应, 至少等量于制造产品所用的材料。



少从地球开采，多向旧设备发掘

世界地球日来临之际，作为 Apple 在回收领域的持续努力之一，新的拆解机器人 Daisy 也首度亮相。与 2016 年推出的自动拆解机器人 Liam 相比，Daisy 占用资源更少，并能拆解多个型号、差别更大的 iPhone。

Daisy 能以极其创新且高效的方式回收 iPhone 中更多有价值的材料。破碎法等现有的技术只能回收有限的几种材料，并且往往会影响其质量。Daisy 每小时最多可拆解 200 部 iPhone，并拆除和分拣各种组件。在它的帮助下，我们可以回收传统回收机构无法处理的材料，而且回收品质更高。通过精心拆解我们的产品，我们能够将各种组件和材料直接送往可以回收重要材料的回收机构。随后，这些材料将回归二级材料市场，实现闭环供应，从而减少对地球资源的开采需求。

Daisy 不只带来更高的产量，还让我们探索了更多的可能性。例如，这套系统的打造使我们能够以不引入损害品质的污染物为前提回收特制铝合金。另外，我们还成功试行了多种方法来回收和重复利用锂离子电池中的钴，以及磁铁中的稀土元素。

客户愿意将废弃设备送回 Apple，是该计划取得成功的关键因素之一。因此，我们推出了 Apple GiveBack 回馈计划，更便于用户送回设备。通过 Apple GiveBack 回馈计划，顾客可以将他们的设备送往 Apple 零售店或通过 apple.com 进行回收或折抵换购。2018 年 4 月 19 日至 30 日，在中国大陆地区每收到一部 Apple 设备，Apple 都会向阿拉善 SEE 基金会捐款，以支持其在保持和保护生态环境方面所做的努力。



耐用的设备，才是更环保的设备

如果产品的使用寿命更长，就不需要开采那么多地球资源去制造新产品。因此，我们的可靠性测试实验室 (Reliability Testing Lab) 会采用严格的测试方法，模拟用户使用设备的体验，对所有产品进行评估。例如，我们会分析设备如何经受极端高温和低温，如何接触水和日用化学品，并用牛仔布等材料以及硬币等金属进行刮擦测试。我们会对包括再生材料在内的所有新材料进行大量测试，以确保它们符合我们的性能和耐用性标准。

“在 Apple，我们一直在潜心研究智能的解决方案，以应对气候变化和保护地球的珍贵资源。为了响应世界地球日，我们希望通过 Apple GiveBack 回馈计划，让消费者能够尽可能简单地回收设备，并为地球做一些有益的贡献。我们还很高兴将 Daisy 介绍给大家，因为它代表了创新与节约理念相融带来的可能。”

Lisa Jackson
Apple 环境、政策与社会事务副总裁

每拆解 100000 部 iPhone，Daisy 可回收的材料估量：

铝	1900 千克
金	0.97 千克
银	7.5 千克
稀土元素	11 千克
钨	93 千克
铜	710 千克
钯	0.10 千克
锡	42 千克
钴	770 千克
钽	1.8 千克

在我们的包装中，循环再生的和负责任采购的材料越来越多

我们探索各种途径，力争更多地使用循环再生和负责任采购的纸张，开创能够更高效地利用纸张的技术，并找到其他材料来替代塑料。2017 财年，我们的包装用纸 100% 都来自于负责任管理的森林、受管控的木材或循环再生来源。我们还实现了设定的目标，即在全球范围内保护并培育足够多的可持续开发森林，不仅满足我们当前的用纸需求，而且可供后世继续生产出所需的木纤维。我们已经连续两年达成了这个目标：我们的森林保育项目每年产出的原生纤维，现在已超过 Apple 产品包装所使用的原生纤维总量。通过这些努力，无论是我们的包装，还是我们的地球，都将变得更加美好。

现在，我们产品包装中所用的纤维 100% 以负责任的方式采购而来

100%

2015 年，我们宣布与世界自然基金会 (WWF) 建立长达五年的合作关系，致力于在 2020 年之前，将中国南方各省中多达 100 万英亩的森林改善为负责任管理的森林。WWF 的工作主要包括三个部分：

- 加强对中国生态森林负责任的管理，培育最多可达 30 万英亩符合 FSC 认证的森林，以及最多可达 70 万英亩优化管理的森林。
- 改进中国相关的政策框架，鼓励负责任的森林管理。
- 在中国建立长期的市场激励制度，鼓励使用负责任采购的纸张。

在短短的三年里，我们就超越了自己的第一个目标，帮助 32 万英亩的森林取得了 FSC 认证，另外还改善了对中国南部 43 万英亩林地的管理。通过共同努力，我们对 75 万英亩、约 1170 平方英里的森林加强了负责任的管理。

为了达成这个项目的第二个目标，中国国家林业和草原局和 WWF 于 2017 年发布了《中国人工用材林可持续经营指南》。同时，为了建立负责任采购纸张的市场激励制度，WWF 和中国可持续纸倡议继续提高消费者认知，让他们了解负责任的森林管理的重要性。他们发起了一项活动，通过一系列活动、媒体报道、企业合作和名人代言，吸引了超过 2000 万人参与进来。

我们找到了让废弃材料免于填埋的新方法

我们同样致力于确保我们自己的设施和供应链产生的所有废弃物，能得以重复使用、循环利用、制成堆肥，或在必要时转换成能源。2015 年首次为供应商启动废弃物零填埋项目时，我们就集中力量治理中国的总装工厂。自从这些工厂全部取得废弃物零填埋认证以来，我们又将这些举措进行了推广，包括了更多的上游供应商。如今，我们已经签约 71 家供应商工厂。



我们在中国所有的总装工厂通过了废弃物零填埋认证

在公司办公室和零售店，我们正在建立强有力的回收和堆肥项目，以便尽可能降低我们制造出的废弃物对环境的影响。2017 财年，我们产生了 5.38 万吨废弃物，并通过回收和堆肥项目使其中约 71% 的废弃物被转化而免于填埋。Apple 以负责任的方式处理有害废弃物。我们会对运输、储存和处理设施 (TSDF) 进行定期审核，有害废弃物最终会被送到这里进行处理、回收或焚化。

包括零售店在内的所有 Apple 设施已实现让 71% 的废弃物被转化而免于填埋

71%

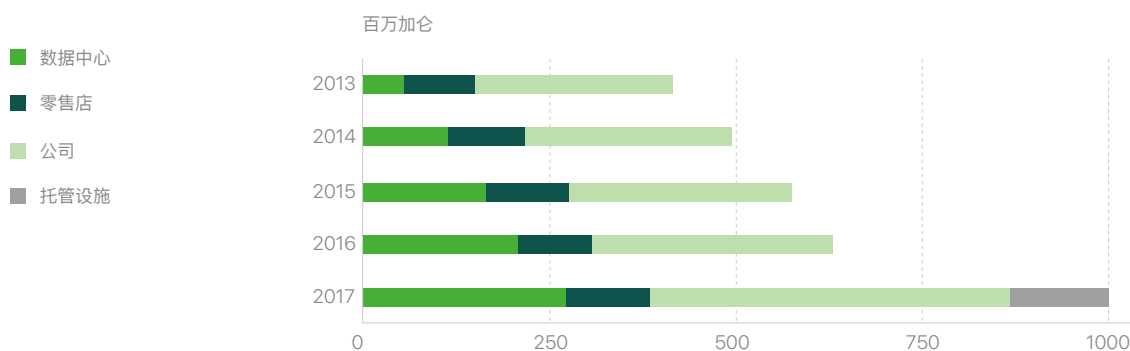
我们对自己用的每一滴水都认真负责

水对于所有生命都至关重要。虽然水是一种可再生资源，但水的短缺性使它在世界很多地区尤为珍贵，气候变化往往会加剧这一点。因此，无论是在我们的公司办公室，还是数据中心和零售店，抑或是我们在世界各地的供应商工厂，我们都要求自己对水的使用负责。

在我们位于世界各地的办公室、数据中心和零售店，我们都会对制冷、园林及环卫用水进行监控，从而可以开发有针对性的节约用水的方法。在 2017 财年，Apple 直接用水为 10 亿加仑 * 左右，相比于之前一年有 59% 的增长。这主要是由于我们的数据中心服务、研究和开发活动、临时用水如新的施工建设的大幅增加，以及 Apple Park 成龄树木的培植。这些临时用水达到 8000 万加仑，占据了我们的水足迹的约十分之一。另外，我们还首次将水足迹扩展到了托管设施和分销中心，这二者的用水达到了 1.59 亿加仑，占据了水足迹的 16% 之多。

Apple 设施用水量

我们的数据中心、零售店以及公司办公室的用水全部计入公司用水量。



自 2017 年起，我们将分销中心和托管设施的用水也纳入了 Apple 足迹。

我们致力于尽量减少用水量，尤其在水风险更高的区域。在为新设施选址时，我们会考虑到整个流域的风险，包括水量、水质以及对所在社区的影响，作为核心尽职调查流程中的一个因素。我们会定期安装分水表，以监测并管理我们的用水情况，并尽可能重复利用水资源。尽可能地减少用水量之外，我们还探索了有助于减少淡水取用量的其他替代来源，如循环水、再生水，以及可能有助于减少淡水取用量的蓄集雨水。

2017 年，我们使用了 2400 万加仑循环水和蓄集雨水

2400 万

* 1 美制加仑 = 3.7854118 公升

设计我们的建筑时, 心怀地球

我们对环境的承诺需要通过方方面面的行动体现出来。它不仅反映在我们的产品中, 还反映在员工工作的办公室, 提供给顾客的服务, 以及我们顾客的购物空间当中。我们将绿色建筑的原则积极应用到了所有办公室、数据中心和零售店项目中。我们的大部分项目, 都能达到美国建筑委员会的 LEED 黄金级认证标准, 有些甚至能够达到最高级别——LEED 铂金级认证。

无论是建造一座新设施, 还是对已经存在的设施进行翻修, 我们都会考虑提升员工整体幸福感的改进措施, 比如友好的户外空间。

在零售方面, 我们所有的零售店都遵循绿色建筑原则。新的后台设计预计可将用水量减少 30%, 能量消耗也可降低 40% 之多。我们除了在条件允许的場所安装屋顶太阳能系统之外, 还尽可能地通过混合模式的自然通风和亲生物设计, 将大自然的环境带到室内。



位于重庆的 Apple 解放碑零售店



更安全的材料

制造更安全 使用更安心

我们在行业中发挥表率作用，积极减少或避免使用电子产品生产中常用的有害物质。通过实施严格的设计、测试和分析流程，我们不断改进自己的产品及其生产方式。因此，我们使用的材料无论对环境、产品制造者还是用户而言，都更加安全。

在对 Apple Watch 进行的镍沥滤测试中，我们将各个组件一一放入盛有人造汗液的罐子中，确保不锈钢合金中的镍不会发生转移

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

设计, 制造, 测试, 一遍又一遍

为了保护人类和地球, 我们对设备中所使用的材料设定了严格的标准, 在很多方面远高于法律要求。评估过程早在设计和制造阶段就已开始。如果没有可取代危险化学品的现成物料, 我们会与供应商合作寻找替代品, 或者想办法消除对此类物料的需求。在测试替代品时, 我们要求其成分配比能做到既符合我们的环境标准, 又不会影响性能。

更安全材料的保障过程

通过广泛的检测、调查和毒理学评估, 我们设计出安全的产品。在开发阶段乃至发布之后, 我们仍继续对产品进行评估, 以保证其始终安全。



我们设立了自己的环境测试实验室, 让我们的化学专家和毒理学家在这里找出各种潜在的有害物质。为了更全面地了解所使用材料的安全性, 我们启动了完全材料披露 (FMD) 项目, 来逐一鉴别我们在各个部件中使用的所有物质。到目前为止, 我们已从产品中包含的 50000 个组件中, 汇总了 25000 多个单独组件的构成, 并在日复一日地获得更多部件的资料。



2006 年, 我们建立了自己的环境测试实验室, 如今该实验室的规模已扩大了 30 多倍

设立高标准, 保障产品制造者的安全

我们还努力保障身处供应链中的每个人的健康和安全。事实上, 我们给供应商设定的标准远高于法律要求, 例如我们的《受管制物质规范》(RSS) 清单, 明确了在生产过程和产品中限制或禁止使用的有毒化学品。

2017 年, 在我们所有总装工厂用到的全部工艺化学品, 均符合 Apple 的《受管制物质规范》

100%



位于上海的总装工厂

危险的有毒害物质, 以及我们的处理方式

我们不断评估产品中使用的材料。一旦发现有毒害物质, 我们会减少或停止使用它们, 或者开发出更安全的新材料。通过这些努力, 我们还可清除产品制造和循环利用过程中的有毒害物质, 保护那些帮助我们制造和拆解产品的工人, 并避免对土壤、空气和水造成污染。

我们会竭尽所能, 但不会只是孤军奋战

对于那些同样有决心消除有毒害物质的伙伴们, 我们希望听听他们的见解和想法。因此, 我们成立了自己的绿色化学顾问委员会, 帮助我们找到各种创新方式, 来减少或消除供应链中的有毒害物质。同时, 我们还向此领域的顶尖非政府组织寻求先进的想法和见解, 帮助我们让产品和工艺变得更加安全。



Apple 员工参加“LEND A HAND TO EARTH”环保活动

共筑美好

引领, 倾听, 双管齐下

一家公司是无法独自解决全球性难题的。这就是为什么 Apple 与环境公益组织合作, 并寻找办法鼓励我们的员工、用户以及学生一起保护我们共同的地球。

在 2018 年 4 月世界地球日期间, 我们举办了 4 场演讲活动, 邀请外部环境公益组织的专家, 与 Apple 零售店、销售团队的员工一起分享在环境领域的实践。另外, 我们和非营利性组织合作, 在中国 5 个城市开展了 10 个以环境为主题的志愿者活动。在北京, 我们与自然之友、全球环境研究所一道保护环境。在广州, 我们的志愿者参加“无痕山林”活动, 该活动教授露营和野生动物保护技巧。超过 100 名 Apple 员工参与到这些活动中, 贡献 522.5 个小时, 以实际行动支持世界地球日。

2018 年, 我们组织 Apple Watch 用户参与世界地球日挑战活动, 鼓励大家走到户外, 享受地球的美好, 并完成至少 30 分钟的体能训练。如果他们在世界地球日当天完成这项挑战, 会获得特别成就和 iMessage 信息中使用的独特贴纸。

在真实的世界里，探索解决环境问题之道

为了让世界更加美好，Apple 总是不断地询问自己：我们如何能够激励他人一样做出改变。其中一个办法就是连接教育、创新、科技与社会现实，为各类创新人才提供发展的土壤。为应对中国的绿色转型趋势，在中国生态环境部的支持下，Apple 和清华大学共同发起成立中国绿色创新夏季学院 (Summer Institute for China's Green Innovators, SICGI) 项目，旨在搭建学术研究与社会应用的桥梁，培养新一代具有环保和创新意识的青年领袖。

SICGI 每年遴选至多 50 名具有环保意识、创新理念和领军人才潜质的优秀青年，围绕“绿色、创新、领导力”开展设计课程培训、实习实践和项目竞赛三大活动，通过跨学科的专业训练、地方环境治理的实战模拟，帮助申请者在真实的世界里更好地探寻绿色创新之道。学员们在实践中了解地方政府环境治理的困难和挑战，多专业、多角度地提出环境问题的解决方案，为基层环境治理、社会可持续发展提供动力，承担起在绿色转型中肩负的历史使命。

迄今为止，SICGI 已经成功举办两届，77 名学员完成项目活动。GreenLoop 团队的 3 名学员就是其中的参与者。2017 年，他们在北京市环保局、海淀区环保局、顺义区环保局开展了为期 4 周的实习和调研，尝试利用广布的综治网络，为网格员、“治安志愿者”等基层综治力量，增设单一化、易操作的环境工作内容，再通过街巷环境理事会加以统筹，优化其发现和解决环境问题的途径和效果。

在完成课程学习、现场实践之后，学员们通过专业整合、与指导老师深入讨论、反复修改和斟酌，完成并提交了 13 个绿色创新方案，参加中国绿色创新竞赛，听取来自各行业、各领域顶尖专家的点评和建议。这些方案涉及农药废弃物回收、农村生活垃圾分类收运、快递包装材料优化和回收等多个领域，体现出新一代对整体生存环境的关注。GreenLoop 的方案从 13 个方案中脱颖而出，获得一等奖。GreenLoop 团队中来自中国矿业大学的张浩然表示：“感谢 SICGI，让我有机会用自己的眼睛去观察北京环保系统的日常是如何运转，回想起整个过程，是很开心的，也让我坚信了要更加努力，把绿色和创新带给更多的人。”



其中 2017 年学员

来自高校

男女比例



“在 Apple，我们每天都在为了我们生活的世界更美好而努力，我们环境部门的工作是这份努力中不可或缺的重要部分。我们衷心地希望你们各自即将开始的学习、生活和工作中，你们能运用你们学习到的知识和经验，来改变世界并且激励其他人一起来做出改变。”

Lisa Jackson

Apple 环境、政策与社会事务副总裁



2016 年以来，在 SICGI 项目研究成果的基础上，学员们已经公开发表论文 2 篇，待发论文 4 篇，拟申请专利 3 项

教育责任

教育，乐在其中

教育是伟大的均衡器。Apple 一直坚持每个人都能享有优质教育的理念，关注从基础教育、高等教育到创业教育的每个领域，并致力于将学习技术和接受教育结合起来，让所有人的未来都变得更加光明。在中国，Apple 紧密契合加快教育现代化与建设教育强国等国家战略，在教育部的指导下，与各级教育管理部门、教育机构、教育专家及一线教师密切合作，将前沿技术融入课堂，激发每个孩子与生俱来的创造力。



小学生正在通过 iPad 学习知识



Apple 以更多样的方式为孩子们创造出
妙不可言的学习体验

点燃青少年的创造力 托举未来梦想

Apple 倡导以激发好奇心、启发创造力、释放想象力等方式帮助学生开发潜能，在基础教育领域持续开展多个项目和活动，开创中小学生无限创意，帮助他们利用技术和创新拓展无限可能，开启全新的世界。因此，Apple 不断投入技术和资源，努力让每个孩子都能享有公平而高质量的教育。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

教育信息化建设	区域教育信息化项目	- 支持近 300 所学校开展信息化教学 - 支持当地教委、教科院、电教馆和信息中心等部门的教育信息化建设 - 助力浙江省杭州市江干区的 10 所中小学开展 iPad 一对一数字化教学实验项目, 覆盖 9300 多名学生
中小学教师培训	- 开展教师培训项目 - 与北京师范大学共同承接“信息化领导力培训课程研发”项目 - Apple Teacher 计划	- 支持近 300 所幼儿园、小学和中学开展数字化学习项目, 帮助超过 3000 名校长、老师和教育工作者接受信息化技能培训 - 以 Apple 领导力培训课程为基础, 结合中国实际情况, 开发适用教程
优质教育资源引进与开发	- 开发适合本地中小学使用的学科教学课程 - 建设沟通平台, 助力经验的全球共享与交流 - 推出 Swift Playgrounds 中文版及配套的教师指南 - Apple 杰出教育工作者(ADE)项目	- 已有 30 所中小学基于 Swift Playgrounds 开展课外活动 - 上海科技馆发布基于 Swift Playgrounds 的课程——趣玩编程, 并联合上海商学院 iOS Club, 组织完成 2 期课程 42 名中国教师获得了这一荣誉
创新教与学模式	与北京师范大学共同承接中央电教馆“信息技术与教育教学深度融合典型案例研究课题”	通过汇集贯穿幼儿园、小学、中学和中专, 覆盖全部学科的 51 门技术融入教学的生动课例, 为教育教学方式的变革提供宝贵的参考实例
开展创新体验和课外活动	- Field Trip 课外活动 - Apple 夏令营 - Today at Apple - 编程和机器人入门讲座	- 激发青少年想象力、创造力 - 帮助教师实践各种课堂教学方法, 提升教学成效

注: 数据统计截止时间为 2018 年 3 月

教育创新的典范——Apple 杰出学校

Apple 杰出学校充分体现了我们对示范性教学环境的美好愿景。它们利用 Apple 产品启发学生的非凡创意，在协作和批判性思维方面对他们循循善诱，营造出学生们乐于学习的良好氛围。在这里，好奇心得到鼓励，每一位学生都能在 Apple 技术的帮助下获得因材施教的学习体验。

在中国，获得我们认可的学校达到 13 所，分布在北京、上海等多个城市。这些学校以技术为中心的环境为 Apple 产品的创新使用提供了“沃土”，因此广大师生能够借此良机，以前所未有的方式丰富其教学体验。在北京中学，全校近 600 名师生均实现一对一 iPad 数字化教学，实现了基于 Apple 技术和平台的全方位的数字技术的常态化教学使用；在上海市普陀区曹杨实验小学，学校全员参与电子书包项目的实践研究，实现了信息技术与教学的深度融合，并成功地打造了具有数字化特色的 4E 课堂——Entertaining（趣味）、Exoteric（开放）、Encouraging（激励）、Efficient（高效）。

2017 年 12 月 5 日，Apple CEO Tim Cook 到访上海市卢湾一中心小学——中国首批让 iPad 走进课堂的学校，借助 Apple 的产品和技术，该学校已经创建了多学科、多方位的云课堂。在这里，学生们可以随时、随地学习。课堂上，老师们用平板电脑教大家认昆虫、学古诗，通过同学们的实体作品与虚拟军事路线的演练来学习历史和军事知识。借助手中的 iPad，老师可以清楚地知道哪些同学学得好，哪些还没有跟上进度。

Apple CEO Tim Cook 表示，这个学校的学生让他印象深刻，而这种将科技融入教学的经验，值得世界各地教育工作者借鉴。



Apple CEO Tim Cook 与孩子们一起体验极具创意性的云课堂

“编程可以开发学生的思维，培养他们的创新能力，它是学生的一种综合素养的提升。”

吴蓉瑾

上海市黄浦区卢湾一中心小学校长

*2017 年 12 月 5 日，吴蓉瑾校长于 Apple CEO Tim Cook 到访卢湾一中心小学时发表。



南京弘光中学的学生们，利用 iPad 把学习语言、文化、历史的过程变成一种趣味盎然的体验

产学合作，协同育人 成就卓越人才

为支持中国深化高校创新创业教育改革，培养卓越拔尖人才的新时代议程，在中国教育部的指导下，Apple 结合自身领先技术优势和全球化资源，与高校和高教领域的专家广泛合作，聚焦产学深度交流、协同育人，面向产业、面向世界、面向未来，推进新工科建设，强化学生认知能力、合作能力、创新能力和职业能力，持续推动创新创业教育与卓越领导力培养。

产学合作	- 支持教育部产学合作协同育人项目 - 支持教育部产学合作专业综合改革项目	- 投入 152 万元专项资金, 重点支持 25 个项目建设 - 向清华大学经济管理学院顾问委员会捐赠了 300 万美元基金用于设立教授席位, 专门研究负责任的创新
共享全球资源	- iOS 教育项目 “人人能编程”项目的课程研发及师资培训子项目	- iOS Club 社团扩展到 43 个, 并有 168 所高校的 344 名教师参加了 iOS 开发课程培训 55 所大学和 17 所职业院校开设了 iOS 开发必修课或选修课 - iOS Club 冬令营、夏令营吸引了 40 余所高校的 320 多名学生参加 - iOS Club 校园巡讲等活动覆盖了全国近 50 所高校 (含中国台湾地区 4 所高校), 1500 多名学生参与其中 - 东西部 8 所高校的 24 名项目团队成员参加了为期 2 天的工作坊活动
实习实训	提供实习项目	- 帮助近 70 名多个专业的学生探索实践 - 实习生数量同比增加 8% 7 名 MBA 学生参与, 1 人毕业之后将成为 Apple 正式员工
推进教育信息化	- 引进国际优质数字化教学资源、前沿技术、创新模式与理念 - 探索和开发优质 MOOC 课程	- 帮助师范类院校推进教育教学新模式的研究与应用, 培养未来教师面向移动网络环境的教学创新能力 - 帮助更广泛的学习群体运用移动技术, 实现个性化自主学习
创新创业教育	- 成功举办两届“中国高校计算机大赛—移动应用创新赛” - 启动“2018 年中国高校计算机大赛—移动应用创新赛”	2017 年大赛共吸引了 200 余所高校、5000 余名学生参与, 提交作品 463 个 3 位大赛大奖获奖者代表中国大学生参加 2017 Apple 全球开发者大会 (WWDC) 2017 年大赛复赛第一名作品及其团队参加中国“互联网 +”大学生创新创业大赛, 获得金奖
培养大学生的领导力	“中国绿色创新夏季学院 (SICGI)”项目 - 全球运营领导力项目	- 项目成员 45 人, 团队 13 个, 提出多个社会环境问题解决方案 - 对学科建设以及项目设置提出建设性意见
联合科研	国内 iOS 用户体验研究	与北京邮电大学合作开展 iOS 用户体验研究, 完成 6 个项目

注: 数据统计截止时间为 2018 年 3 月

激励青年用自己的想法改造未来

在“大众创业，万众创新”的时代背景下，在中国教育部高等学校计算机类专业教学指导委员会的大力支持下，Apple 与浙江大学联合主办“2017 年中国高校计算机大赛—移动应用创新赛”，以“科技应用解决社会关心的热点问题”为主旨，鼓励大学生积极应对中国在工业、农业、健康医疗、环境保护、教育等领域面临的挑战。大赛吸引了 5000 余名学生注册、参与，收获有效参赛作品 463 个。参赛作品有的关注解决停车难题，有的聚焦慈善公益，有的希望改善儿童教育……创造力在大学生的激情中熠熠生辉。

跑步、踏板、骑行……运动时耳机中播放的音乐时常跟不上自己运动的节奏与频率，怎么办？来自浙江大学的李晨啸、曾治华、于振云给出了极具创意与趣味的解决方案——StepBeats：根据步频生成运动者个人专属的音乐。

这是一套结合运动数据采集与音乐创作的 AI 算法、智能硬件与移动终端交互系统。在“2017 年中国高校计算机大赛—移动应用创新赛”总决赛上，运动创作音乐 AI 平台 StepBeats 获得一等奖，并被推荐参加第三届“互联网+”大学生创新创业大赛全国总决赛，荣获金奖。敢想、敢做、敢拼，这群充满活力与创造力的年轻人提供了以科技助力现实问题解决的路径。李晨啸表示，移动应用创新赛最大的不同就在于对创新精神的高度认可与尊重，这正是 Apple 一贯坚持的理念。

目前，StepBeats 已确定跟投方，并正在积极地进行团队扩建与运营推广。未来，将逐步运转为成熟的商业项目。对世界抱有好奇并积极尝试，探索未知、找寻自我，李晨啸对未来充满了信心。移动应用创新赛为中国新一代的创新开发者提供了绽放精彩的舞台，帮助他们在交流、共享中开拓眼界，让创新精神不断延续。



李晨啸及他的团队介绍如何通过运动创作个人音乐

展望产学合作的美好前景

Apple 积极参与教育部产学合作协同育人项目，已投入 152 万元专项资金，用于支持高校开展教学内容与课程体系改革、师资培训、实践条件建设、校外实践基地建设、创新创业教育改革五个方面的项目研究。其中，与清华大学、北京邮电大学、中国政法大学合作，推出以“信息通信技术及知识产权保护”为核心的课程建设项目；与华中师范大学、华南师范大学、浙江师范大学、南京师范大学、哈尔滨师范大学等知名师范院校合作，推动课堂基础技术师资培训，将惠及近 2000 名教师；与浙江大学、同济大学、北京师范大学、上海交通大学、武汉大学等一流高校合作，实施基于“人人能编程”、iOS Club 的课程研究及平台建设，推动双创教育持续深入发展。

随着这些项目的实施，Apple 在 2016 年与有关高校合作的“教育部产学合作专业综合改革项目”已产生丰硕成果，即将陆续进入收获和推广阶段。其中，北京师范大学已在北京市海淀区教科院完成了两轮计算思维师资培训，华南师范大学、四川师范大学、杭州师范大学的课程开发项目也正在实施；优质课程资源也将面向广大高校，以 MOOC 形式共享，并以数字课程形式正式出版。

在 2017 年，Apple 重点支持 25 个项目建设，并在 9 月举办了“教育部高等教育司—Apple”产学合作协同育人项目启动会。Apple 政府事务、研发、人力资源、开发者关系、教育渠道与市场等多个部门的相关负责人与 30 余所中小学、高校的项目老师、专家，共同商讨、分享项目组织、实施的计划和经验，共同展望产学合作的广阔前景，规划协同育人的未来蓝图。



Apple 为 2017 年 25 个产学合作协同育人入选项目颁发证书



南京一家供应商工厂正在开展女性健康
教育培训

超越工作价值 创造令人惊叹的成就

为推动职业教育改革创新, 帮助更多职教人才提高综合实力, Apple 持续开展职教研究, 深化产教融合、校企合作, 帮助完善职业教育和培训体系, 助力提高职业院校教学育人水平, 加快培养具备工匠精神和新时代产业急需的中高级技能型人才。

支持职业教育创新	• 供应链工人在职学历教育 • 联合成立 iOS 高职联盟 • Apple 工厂生产线线长培养计划	• 资助 950 名工人报读大专和 190 名工人报读本科 • 自 2008 年以来, 持续就读在职学历教育的工人总数达 12157 人 • 助力现代职业教育的结构优化和模式创新 • 培育具有专业技能、创新精神、国际视野的人才
持续推进在职教育	• 环境、健康与安全学院 • 职业认证体系	• 36 家企业的 2 批、119 名学员毕业, 完成 437 个环境、健康与安全改进项目 • 在 6 家工厂进行了培训试点, 3000 名工人参与职业技能培训并将获得国家承认的技能证书

注: 数据统计截止时间为 2018 年 3 月

赋能供应链员工, 寻找进一步的职业发展

为推进供应链技能人才培养和储备, 满足工人提升技能的需要, Apple 与可持续社区协会 (ISC)、中山大学和南京大学合作, 共同打造了环境、健康与安全学院, 具备为期 18 个月的 19 门系列课程, 涵盖从基础、进阶到高阶三个层级。自 2013 年 7 月至 2017 年 10 月, 共举办 10 期培训, 参与工厂达 274 家, 716 名学员获得了中山大学和南京大学颁发的结业证书。在此期间, 受训学员实施了 3371 个环境、健康与安全项目。其中, 在 2017 年, 有来自 36 家企业的 2 批、119 名学员毕业, 共完成 437 个环境、健康与安全改进项目。这些项目的实施, 切实改善了企业的环境、健康与安全条件, 为优美工作场所的创建做出了贡献。



老师用理想的方式来教学，带学生徜徉于学海之乐

努力让每个孩子都能享有公平的教育

秉承让生活更美好的愿景，Apple 极为重视对特殊教育的支持，努力让每个孩子都能享有公平的教育。Apple 产品中内置了 VoiceOver、放大器功能、隐藏式字幕等辅助功能技术来支持用户多样化的学习需求。我们推出 Field Trip 平台，利用 Skoog 触感式音乐立方体，帮助残障学生学习制作音乐、以自己录制的对话来创作故事，推动其培养多感官学习能力。在中国，我们帮助南京聋人学校和上海盲童学校等利用 iPad 创建数字化教学环境，探索以 Apple 设备的辅助功能和教学资源，辅助聋生、盲生拓展学习时空，提升学习效果的模式。

让每一个孩子都能充分享受学习

我们相信,每个人都应该有机会来创造些能够改变世界的东西。面对由科技驱动的未来,编程是学生们茁壮成长所必需的技能。为此,我们创建了全面的“人人能编程”课程,并开发出 Swift,一种强大的开源编程语言。同时,我们也重建了一种易于学习、充满趣味性的编程新方式——Swift Playgrounds。

2017 年是 Apple 零售店为庆祝计算机科学教育周,参与“编程一小时”活动并提供日常编程课程的第五年。2017 年 12 月 4 日—10 日,我们在所有 Apple 零售店开设数千场免费的“编程一小时”课程,还针对 Swift Playgrounds 推出了具有挑战性的全新教学计划,并为“人人能编程”课程新增了教师资源。作为 Apple 零售店最受欢迎的活动之一,“编程一小时”课程通过 Code.org 的编程教程来讲授计算机科学的基础知识,包括主题实践课程、特色活动等,帮助培养参与其中的每一个人对编程的兴趣爱好。

2017 年 12 月 4 日,上海第四聋校的 9 名听障学生在 Apple 上海环贸iapm 零售店学习编程时,Apple CEO Tim Cook 作为神秘嘉宾,参与了孩子们的活动。作为一项公益活动,聋校的孩子们每两周都会利用课余时间到这里来学习各类课程,这一做法已坚持了 4 年。Apple 认为身体的障碍不应成为孩子们失去学习的理由,希望通过编程进一步扩大学习的权利,并始终坚持有所行动,付出努力。每次活动,学生们都兴趣盎然,自信满满。这些课程的学习,不仅让学生们体会到编程的乐趣,也为他们打开看待世界、了解世界的一扇窗户。



Apple 支持上海市第四聋校的学生在 Apple 上海环贸iapm 零售店学习编程

“我们希望孩子们在活动当中能够学到一定的技术,给他们从小在技术上埋下一个种子,用这样一个活动方式,让他们接触到社会各个方面的人,有这么一个平台,让他们融入到社会活动当中去。”

金育萍

上海市第四聋校校长

*2017 年 12 月 4 日,金育萍校长发表于聋校学生在 Apple 上海环贸iapm 零售店学习编程现场。

供应商责任

合作，走得更远

确保人享有尊严并受到尊重、提供更长远的发展机会、节约地球的宝贵资源，这些理念都深入到了 Apple 产品制造的基础之中。因此，我们在整个供应链内制定了各种计划，以促进供应商不断进步，同时惠及供应链中的每个人以及整个地球。

对人，对地球，以及对供应商进展的承诺，是我们工作的核心。我们将会不断努力，扩展积极的影响力，并推动深远的变革。





iPhone 生产线操作员

走在前列 设定更高标准

目前, 我们与 30 个国家或地区的供应商合作, 这些供应商规模不等, 少则十几名员工, 多至几十万人。我们坚持不懈地推行业内极为严苛的保障措施, 力求对人与地球都进行妥善的保护。而通过与供应商的并肩合作, 我们正在构建更负责、更环保的供应链。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

有力的合作, 有目共睹的成果

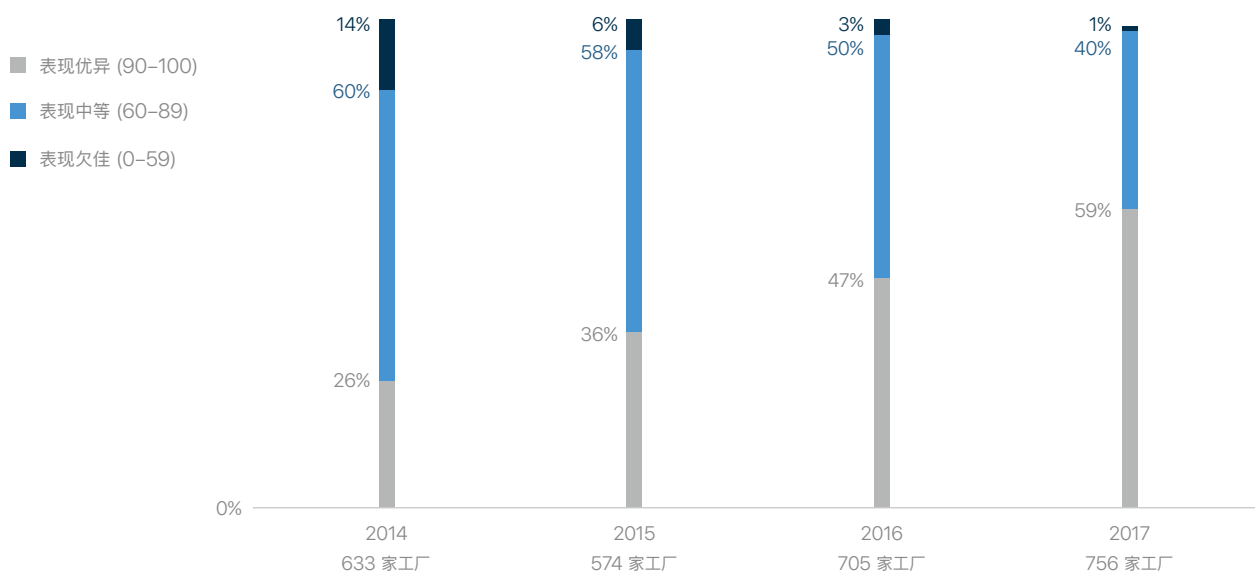
我们与供应商的合作以承诺共同遵守 Apple 的《供应商行为准则》为出发点。这份《供应商行为准则》和相关标准传达了 Apple 的预期, 指导供应商在劳动权益与人权、工作场所健康与安全、环境保护和管理制度方面应如何负责任地开展业务。每一年, 我们都会在《准则》中增加新的要求, 同时也因自己的《准则》为行业设立了高标准而感到自豪。

供应商遵守《准则》的程度, 是年度评估的依据。我们采用标准化的评分方法, 基于 500 多个评分点来评估供应商, 并划分为表现优异、中等和欠佳三个类别。我们每年都在加大努力, 让更多的供应商参与首次评估。与供应商的合作无论是首次还是多次, 目标都始终如一, 那就是提升他们的能力, 使他们有一天在运营自己的业务时, 也能独立遵守《供应商行为准则》中的严苛标准。

2017 年, 我们在 30 个国家或地区开展了 756 次评估, 所涉及的供应商其采购额占比达到我们总采购额的 95% 之多。在这 756 次评估中, 有 197 次是我们初次走访工厂进行的首次评估。在以风险评估为主的同时, 我们每年都坚持将能力建设推广到更多的供应商, 这点至关重要。2017 年, 在我们的供应链中, 表现欠佳的供应商工厂减少了 71%, 而表现优异的供应商工厂有了 35% 的增加。去年, 我们所有的评估当中有 26% 是首次评估。

我们的目标是帮助供应商以更具道德感及责任感、更环保的方式经营企业。我们通常花费数周甚至数月的时间, 帮助表现欠佳和中等的工厂制定具有针对性的能力建设计划。Apple 主题专家与供应商携手合作, 深入而全面地分析根本原因, 再据此制定出有针对性的发展计划。通过定期走访, 我们持续推动供应商开发并开展提升能力的培训。我们运用 150 多款 Apple 开发的技术工具, 为供应商提供能力建设和流程改进方面的建议, 让他们能够逐渐地独立维持并改善自身表现。

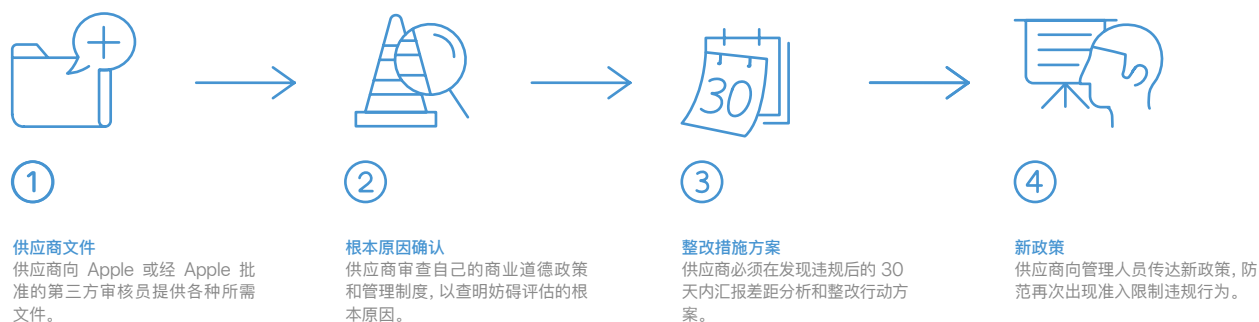
扩展能力建设



准入限制

如果评估期间供应商工厂对评估团队进行准入限制，供应商须另向 Apple 的评估团队或者经 Apple 批准的符合资格的第三方审核员提供完整记录。

准入限制补救流程



供应商不分大小，同样高标准严要求

Apple 的《供应商行为准则》推进供应商提升表现，无论其规模如何。从大型总装工厂到仅有十几名员工的小型供应商，我们每年都在不断扩展合作关系，帮助供应商营造具有责任感和环保意识的工作场所。

2012 年，我们开始与 Apple 的服务与物流供应商合作，将《供应商行为准则》进一步推广至服务领域。通过这些努力，我们帮助供应商避免工时违规，提供适当的健康与安全培训，维护公正的工作环境。2017 年，我们前往 16 个国家或地区的 30 个 AppleCare 中心和 10 个物流中心进行了评估。

2016 年，我们将《供应商行为准则》规范推广至零售店供应商的员工。我们对 20 家零售店的供应商进行了评估，发现了管理制度与员工培训方面的提升空间。2017 年，我们进一步推广这项计划，评估了服务于 100 家零售店的供应商。这些供应商得以在管理制度、工时合规率、劳动合同和申诉渠道方面有所改进，员工也因此接受了劳动者保护、健康和安全方面的大量培训。



400% 的零售制造评估得分年度增长率

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

为技术创新助一臂之力

Apple 一直都在和中国的供应商紧密合作, 并派遣团队帮助他们进行技术革新和设备自动化, 并为他们培训工程师, 推进可持续发展, 提升行业竞争力。这促进了中国装备制造业的发展, 助力“中国制造 2025”目标实现。

博众精工从 2010 年成为 Apple 自动化设备供应商以来, 规模从 700 人增长到 3100 人。凭借与 Apple 的合作, 他们还成为世界级数字化工厂系统解决方案提供及服务商。



博众精工为 Apple 提供自动化设备

“Apple 对设备精度以及快速交付能力的要求是非常严格的, 这对团队的培养起到了非常好的促进作用。Apple 拉动了整个中国市场对装备的需求, 把自动化装备制造的市场打开了。”

吕绍林
博众精工董事长

大量的机器设备正在被应用到生产线中, 以提高精度和智能制造水平, 或是用来替代人工操作难度大或比较危险的部分。昌硕科技的 iPhone 生产线设备大多由 Apple 设计研发, 交给中国本地的供应商来生产, 或者与本地供应商联合研发。随着 Apple 生产线在中国扩展, 设备行业也获得了长足的发展。机器代替简单的人工, 昌硕科技生产线对工程师的需求每年都有稳步增加。



用于为 Apple 供应商供电的太阳能电池板

向实现绿色供应链 迈进

2017 年，我们继续与供应商携手保护环境，并且取得了重大进展。我们致力于避免废弃物填埋，对物料进行回收及再利用，保护地球宝贵的资源，并继续为应对气候变化不懈努力。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

环境为先, 透明度为先, 敢为天下先

2017 年, Apple 连续第四年获得“企业环境信息公开指数” (CITI) 最高评分。CITI 指数由公众环境研究中心 (IPE) 运作, 这一中国的非政府组织在环保领域拥有深厚的专业知识。Apple 和 IPE 通过不断合作, 共同寻找机会助力供应商提升其环保表现。在完成指定的整改后, 我们还与 IPE 人员合作, 对改进结果进行第三方验证。IPE 还直接推动并监督独立的第三方, 以对我们供应商的环境管理体系改进状况进行验证。此外, 参与这一流程的供应商也全部通过 IPE 平台共享年度环境监测数据, 表明他们坚持贯彻执行改进成果。



Apple 连续第四年名列 IPE 企业环境信息公开指数**第一位**

与供应商携手, 安全处置化学品

2017 年, 我们总装工厂的工艺化学品连续第三年 100% 经验证符合 Apple 的《受管制物质规范》(缩写为 RSS)。我们还寻求将我们的 RSS 合规向供应链中更深层次的原材料和零部件制造商推广。



总装工厂使用的工艺化学品连续第三年 **100%** 经验证符合 Apple 的《受管制物质规范》

2014 年, 我们推出了化学品管理计划, 协助供应商制定安全管理化学品的综合方法。该计划提供了各种 Apple 主题专家, 帮助供应商在流程中采用更绿色、毒性更低的替代化学品。我们还与工厂领导者合作, 评估综合化学品管理计划的关键要素, 发展厂方在其特定环境中安全地独立管理化学品的能力。这些要素包括化学品储存、风险评估、风险控制、员工危害宣传培训、管理培训、医学监护、化学品处理和紧急响应等。

为节水订立清晰计划

2013 年, 13 个工厂启动了“清洁水项目”。我们重点针对缺水或水资源紧张地区, 以及需要全面水资源管理计划且用水量大的工厂, 基于风险评估开展计划。“清洁水项目”旨在帮助供应商制定长期水资源管理系统, 以改进绩效并提高效率。实现方法是, 评估用水类型和用水量、当前的污水处理情况以及供应商工厂持续开展的用水管理工作。我们培训供应商学习如何减少用水量, 促进水的回收利用, 确保高品质废水排放, 并防止水污染。该流程为供应商提供了能确立长期环境和经济效益的工具。

2017 年, 我们的供应商伙伴节约了 **51 亿加仑** 的淡水, 自 2013 年该项目推出以来, 共节约了 **136 亿加仑** 的淡水

参与项目的中国工厂达到了 37% 的平均废水回用率

我们为各工厂举办技术研讨会, 分享交流最佳做法。教育是该项目的重要组成部分。我们根据当地环境和所在地区要求的严格程度, 向供应商讲授针对特定流程的用水许可, 帮助在缺水地区尽量降低风险。该项目不仅仅关乎提高评估绩效, 还关乎能力建设, 使供应商能够保持长期的高绩效, 成为所在社区中负责任的一份子。

一家环保意识和举措超群的供应商

中国深圳的鹏鼎控股成为 Apple 供应商已逾 7 年。该公司大力支持绿色举措, 并与 Apple 合作制定了超出《供应商行为准则》要求的计划。在为获得废弃物零填埋认证而努力的同时, 鹏鼎还考虑将自身的影响扩大到消除填埋废弃物之外。鹏鼎在其工厂中倡导了一系列绿色举措, 包括投资相关系统从工艺废水中回收铜, 建立行业领先的化学品管理实践以保护工人和环境。作为 2016 年“清洁水项目”的第一个毕业生, 鹏鼎通过安装全面的水表计量系统, 优化部件制造的耗水量, 并寻找各种方法将工艺用水重复用于冷却系统、园艺绿化和卫生系统, 实现了令人赞叹的 58% 的废水回用率。鹏鼎对环境的付出绝非无人关注, 他们的努力获得了政府认可。作为推动中国绿色制造倡议的一部分, 鹏鼎被政府列为绿色制造试点工厂。此外, 鉴于该公司在节水方面取得的进展, 2016 年鹏鼎还被命名为中国首家“清洁水项目”合格工厂。

高能效的力量

我们与供应商密切合作，减少供应商的能源使用，并且投资可再生能源项目。每个项目都树立了高远不凡的目标，并且践行 Apple 为了让世界更美好的使命。

2015 年，Apple 推出了供应商能源效率项目。该项目对供应商提供培训，以发现减少能源使用和碳排放的机会。在该项目的第一年，工作侧重于耗能最高、有改进潜力的生产工厂，包括铝壳、电子、玻璃等产品的供应商。2018 年，我们的《供应商行为准则》增加了要求供应商制定年度碳减排目标的规定。

Apple 开展了深入的能源审计，以识别供应商工厂可以改进的空间。我们鼓励供应商实施低成本的节能项目，如照明系统的升级和装设运动传感器，工艺热和冷却系统的优化，以及压缩空气系统的改进等。通过能源审计，供应商获得了实施项目的节能潜力和投资回报分析。2017 年，项目参与者的总数增长了 77%，碳减排量增长了 113%。参与该项目的供应商所完成的能效改进措施，让 2017 年的年化温室气体排放量减少逾 32 万吨。

供应商清洁能源项目

推动每个供应商工厂更广泛地认识到管理碳排放的必要性，对于我们保护地球的工作至关重要。通过我们的清洁能源项目，到 2020 年，在全球范围内 Apple 及其供应商将产出并采购超过 4 千兆瓦的清洁能源，以抵消与 Apple 产品制造活动相关的碳排放。我们与运营所在地的政府合作，将该项目与当地政府的优先事项协调一致，并鼓励可再生能源政策。供应商可以访问我们的 SupplierCare 平台，该平台提供采购清洁能源的区域性指导和工具，并提供相应地区的语言版本。SupplierCare 还向供应商提供关于全球可再生能源市场和政策的全球洞察和最新信息。自实施该项目以来，已有 16 家供应商作出承诺，在 Apple 产品生产中 100% 使用清洁能源。连同 Apple 的投资和其他供应商承诺，我们现在承诺的清洁能源已接近 3 千兆瓦，用以抵消与 Apple 产品制造活动相关的碳排放。Apple 与我们供应商的齐心协力，最终将提高能源效率，并实现为 Apple 产品生产专门提供超过 4 千兆瓦新清洁能源的承诺。每个计划的总体目标都在于培养我们供应商的能力，让他们也能为自己的供应商设定目标，从而扩大每个计划的总体影响力。



到 2020 年以 **4 千兆瓦** 清洁能源解决产品制造活动的排放

能做到绝不浪费，绝对是件大事

我们尽可能地减少对地球的影响，途径之一，便是在制造 Apple 产品时减少产生的废弃物。2015 年，我们启动了废弃物零填埋项目，提供现场支持，帮助供应商学习如何回收和再利用物料，并全力避免废弃物填埋。要通过 UL 的废弃物零填埋认证，工厂必须 100% 转化填埋废弃物，且最高只能将其中的 10% 送往垃圾焚烧发电厂。为了帮助供应商实现这一目标，Apple 提供了必要的工具和指导，包括可持续废弃物管理解决方案专家服务。供应商投入数月的时间来确定重复使用或回收利用物料的方法，而这不仅能帮助供应商改善环境管理体系，还能让供应商持续地从资源节省中获益。

参与的总装工厂达

100%

参与的模组和组件工厂相比 2016 年增加了

136%

自 2015 年以来已有

62.5 万吨

废弃物被转化后免于填埋，足以用 1 米左右的高度覆盖 2545 块足球场

填埋废弃物的新生

在制造 iPhone 的过程中, Apple 会使用各种保护膜来保护显示屏和机身。这些保护膜及其离型膜, 以及用于向组装流水线输送产品的托盘, 都是由聚对苯二甲酸乙二醇酯 (PET) 材料制成的。我们与富士康合作, 开发了一套新的 PET 回收再利用流程, 使用废弃的离型膜材料来制造托盘。重复利用这些离型膜, 不仅能降低运输成本, 减少碳排放量, 每年还可消除 200 吨甚至更多的固体废弃物。

PET 离型膜处理流程

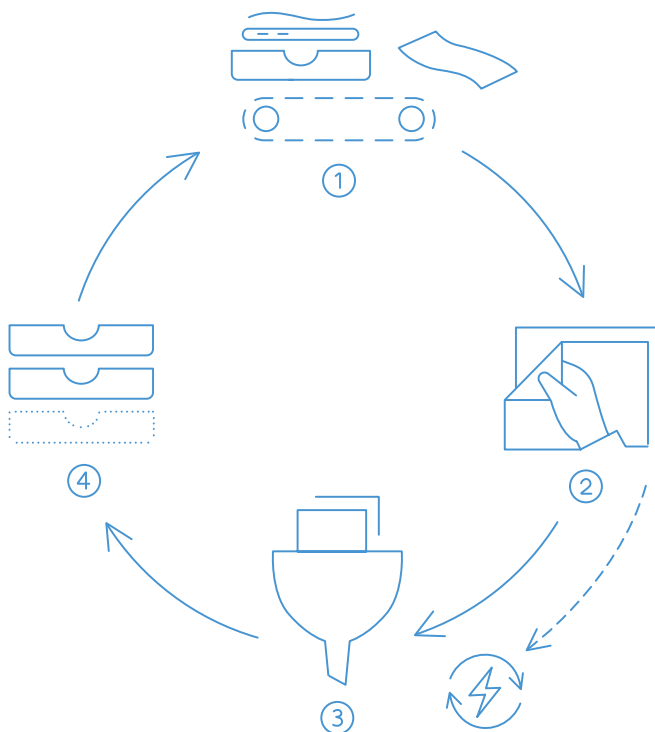
改变前



PET 离型膜处理流程

改变后

- ①
用于在生产过程中保护显示屏的保护膜和离型膜在使用后被废弃。
- ②
分离保护膜和离型膜。一个用于循环利用, 另一个用于能源回收。
- ③
将循环利用的材料转变为在制造过程中使用的托盘。
- ④
托盘用于在随后的制造阶段放置 iPhone 设备。



为了探索其他废弃物转化途径, 我们与运营团队合作, 共同寻找在生产过程中优化物料使用的方法。但我们所做的努力并不止于此。生产过程中使用的化学品也在我们的考虑之内。



女性健康计划参与者

人，是我们供应链中核心的一环

我们的供应链，始终以制造 Apple 产品的人为核心。Apple 致力于为工作在供应链上的广大员工提供接受教育和职业发展的机会，让他们得以发挥潜力。我们还努力确保他们能在安全健康的环境下工作，各项权利得到尊重，并享受有尊严的待遇。目前，通过中国供应商等创造的工作岗位已达 300 多万。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

以健康教育强化女性的权利

在 Apple, 我们致力于帮助供应商的员工获取各种知识和机会, 让他们能够知晓自身的健康和福利。

2017 年, 我们开始在中国和印度的几家供应商工厂推行健康教育来强化女性的权利。我们希望工厂的女员工充分了解女性面临的特有风险, 从而能够掌控自己的身心健康。这一计划还鼓励她们与同事、朋友和整个社会分享她们新获得的健康知识, 发挥表率作用。

通过我们的课程, 女性员工可以了解到保持个人健康所需的重要信息和服务, 包括早期癌症检测、营养学、个人护理, 以及孕产妇健康等关键性的主题。Apple 团队、工厂管理层、包括社区卫生部门在内的主要医疗机构、班加罗尔的圣约翰国家健康科学学院、福利专员、培训师和女性员工自身之间的广泛协作, 是达成该计划目标的关键所在。所有培训均以学员的本地语言进行, 并根据工厂员工的切身需求进行定制。

这项计划采用同伴互教互学的模式开展。各供应商工厂的员工健康大使每个月会参加一个特定健康问题的培训。通过软性技能和领导力培训, 让这些员工健康大使建立起更强的自信心。他们会一边不断学习新知识, 一边主持课堂活动, 与其他学员分享自己的知识。

在中国大陆地区, 我们正在与北京大学合作设计一套严格的独立评估流程, 以衡量这一计划的效果。这将让我们更好地了解可用于帮助女性员工并提高她们目前健康意识水平的资源。有了这些数据, 我们能够不断调整计划安排, 更好地满足员工未来发展的需要。



女性健康计划参与者

“我一直在和妈妈分享课上学到的预防保健和女性健康知识。在我学习课程前, 她好久没按时做体检了。了解到这些知识后, 她主动去医院做了年度健康体检。”

缪明慧
女性健康计划学员

我们健康意识培养计划的目标是:



到 2020 年, 培训全球 Apple 供应商的 **100 万员工**, 并通过他们与社区的互动将健康意识普及给更多的人

培养健康知识:



早期癌症检测



营养学



个人护理



女性健康

培养员工, 缔造未来的领导者

我们致力于帮助供应商的员工提高技能。现在, 对于合格的生产线线长的需求越来越大。生产线线长需要将技术技能和软性技能良好结合, 他们既是生产线上的一员, 又是工人与管理层之间沟通的桥梁, 因此他们在工厂中发挥着特殊的作用。

一项针对主要供应商工厂、涵盖我们近半数中国供应商员工的综合调查显示, 大多数供应商在用工旺季都面临难以招到合格生产线线长的问题。2017 年, 我们启动了 Apple 工厂生产线线长培养计划, 为职业院校学生提供成为合格生产线线长所必备的技术技能和软性技能培训。

在计划的第一阶段, 我们召集了四家供应商和八所学校, 组建的课程设计团队由北京师范大学的中国顶尖职业教育培训 (VET) 专家赵志群博士带领, 厂方的团队则包括人力资源与培训专家、技术团队, 并由业绩突出的生产线线长担任顾问。

学生完成工厂生产线线长培训后, 保证可以获得 Apple 供应商的实习岗位和全职工作机会。

工厂生产线线长培养计划



技术技能和软性技能培训



保证安排 Apple 供应商实习岗位



毕业后提供全职工作机会

更贴切的内容, 满足多元化的学习需求

2008 年, 我们在中国各地的供应商工厂设立了教室, 让其员工在工作之余可以接触了解各种教学内容。这项计划称为供应商员工教育和发展 (SEED) 计划。SEED 计划让供应商员工有机会学习语言、软件动画制作和小企业创业培训等方面的知识。我们还与供应商合作, 为想要攻读专科或本科学位的员工提供奖学金。

2017 年, 我们着重于开发需求量高的教学内容, 以满足学生的特定发展目标。针对希望掌握更多及更高工作技能的工人, 我们还引入了职业资格认证计划。通过 SEED 计划的职业资格认证学到的制造业技能, 可以帮助供应商员工提高获得晋升的机会。

过去 10 年间:



超过 250 万供应商员工参加了 SEED 计划的课程



超过 12000 人报名学历教育以获得学位



iPad 生产线操作员

环境、健康和安全教育, 赋予员工更强的能力

2013 年, 我们发现在主动解决并管理工作场所的健康、安全和环境问题方面, 供应商工厂欠缺必要的技能。为此, 我们与南京大学的环境、健康和安全中心合作, 开发了环境、健康和安全 (EHS) 学院课程。这套强化课程很好地结合了国际上的最佳措施与当地的政策。

在接受 EHS 学院课程培训期间, 当地管理人员会学习环境保护、空气污染、水管理、化学品管理、应急预案和安全设备等方面的知识。除了学习课程之外, 这些管理人员还必须制定并实施具体方案来改进其工厂的环境、健康和安全状况。EHS 学院的课程提供透彻的专业知识, 教授如何改善工作场所的环境, 并为供应链员工开辟职业发展的机会。有了更深入的环境、健康和安全技能, 供应链的员工还能找到进一步发展的机会。

员工培训, 从第一天就开始

2008 年, 我们推出了供应商员工培训计划, 以确保供应链中的所有人在入职培训时都能清楚了解自己作为员工应该享有的权益。除了当地的劳动法律法规以外, 该培训还会介绍我们的《供应商行为准则》中列出的人权保护标准, 比如允许的工作时长、适当的工作和生活条件, 以及基础的健康和安全信息。供应商还必须提供申诉渠道, 让员工能够安全地举报任何违规的行为。

我们于 2011 年启动了工时计划, 以便更好地对庞大的供应链进行工作时间管理。2012 年, 我们每周针对 100 多万名供应商员工的工时实施监测。此后, 这项计划监测的员工范围逐年扩大, 到了 2017 年, 每周工时追踪已覆盖到 130 万名员工。

为员工提供发声的渠道

访谈和申诉渠道可以鼓励员工畅所欲言, 表达自己的想法, 这对于遵守我们的《供应商行为准则》至关重要。访谈结束后, 员工会获取一个电话号码, 以便安全保密地向 Apple 进一步反馈意见, 包括他们认为不道德的任何行为。

我们鼓励员工向 Apple 举报任何报复行为。我们会调查每项投诉, 确保供应商对每起事件均妥善地作出必要的补救。



截至目前, EHS 学院课程的学员已在 274 家供应商工厂启动了大约 **3400 个项目**



130 万名员工纳入每周工时监测

供应商员工培训计划



培训当地的劳动法律法规



培训 Apple 的《供应商行为准则》



通报申诉机制

2017 年有超过

300 万

人接受了工作场所保护措施的培训

2007 年至今已有

1470 万

人接受了工作场所保护措施的培训

2017 年有超过

31000

名供应商员工接受了访谈

进一步打击雇用抵债劳工

抵债劳工行为,指的是工人不得不为了偿还债务或履行其他义务而工作。有时招聘方甚至迫使应聘者为了获得工作而事先缴纳费用,背上债务。我们确保为员工和供应商提供表达顾虑的安全渠道,并一如既往地各行各业发挥表率作用,努力消除这种恶性行为。

消除供应链中的非自愿劳工问题,我们取得了持续进展。年复一年的年度评估,加上供应商能力的不断增长,帮助我们在 2017 年取得了违规再发率为零的佳绩。此外,自 2013 年以来,抵债劳工事件的总数也稳步下降。

2008 年以来

供应商因雇用抵债劳工违规行为偿还招聘费超过

3000 万美元

2017 年

供应商因雇用抵债劳工违规行为偿还共计

190 万美元

违规供应商企业中有超过

35000

名员工获得了偿还

1558

名员工获得了偿还费用



2008 年: 我们的《供应商行为准则》禁止一切形式的强迫劳工

2015 年: Apple 成为行业首家对招聘费采取零容忍政策的公司,即便这些费用未超过供应商运营地所属国家或地区的法定限额



对压制员工建言的行为采取零容忍政策

设定标准,鼓励更具包容性的工作环境

Apple 的《供应商行为准则》要求供应商提供的工作条件能保证安全并尊重员工。我们会与供应商合作,确保他们达到我们非歧视行为规范的标准。有时我们还会发现,供应商会超越标准,为员工提供公平平等的工作场所。吉宝通讯是位于中国南京的一家供应商,他们的目标就是为全体员工创造一个充满包容性的环境。

为了让全体员工有强烈的归属感,享受更包容的氛围,吉宝通讯推行了多种举措,包括允许员工选择与自己志同道合或有相同宗教信仰的人同住一个宿舍。吉宝通讯还特意为员工们提供符合他们宗教习俗和传统的饮食选择。



iPad 生产线操作员

对雇用童工零容忍

Apple 的《供应商行为准则》严格禁止雇用童工。除了零容忍政策以外，我们还与供应商合作，不断改进培训、沟通和虚假身份信息甄别方法，努力在整个供应链中杜绝雇用童工问题。

2017 年，我们评估了 756 家工厂，调查覆盖了近 130 万名工人，并查出了两起雇用童工事件。两名童工的年龄分别为 14 岁和 15 岁。经查，两起事件均为个人利用虚假身份信息获得入职机会。问题一经发现，这两名童工立即被送回家中，并进入他们选择的学校读书，同时继续领取供应商支付的工资。达到法定工作年龄时，如果他们愿意回到曾经离职的供应商工厂工作，即可获得相应的职位。

我们如何发现雇用童工事件：



仅仅查出雇用童工还不够，供应商还必须：





环境健康与安全经理

将尊重人权的意识 贯彻到供应链的最深层

Apple 长期致力于以负责任的方式采购产品的原材料。我们层层深入供应链末端，确认并追踪产品中使用的管制和非管制材料，并自豪地作为业界表率，为冶炼厂和精炼厂设立了极其严格的标准。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

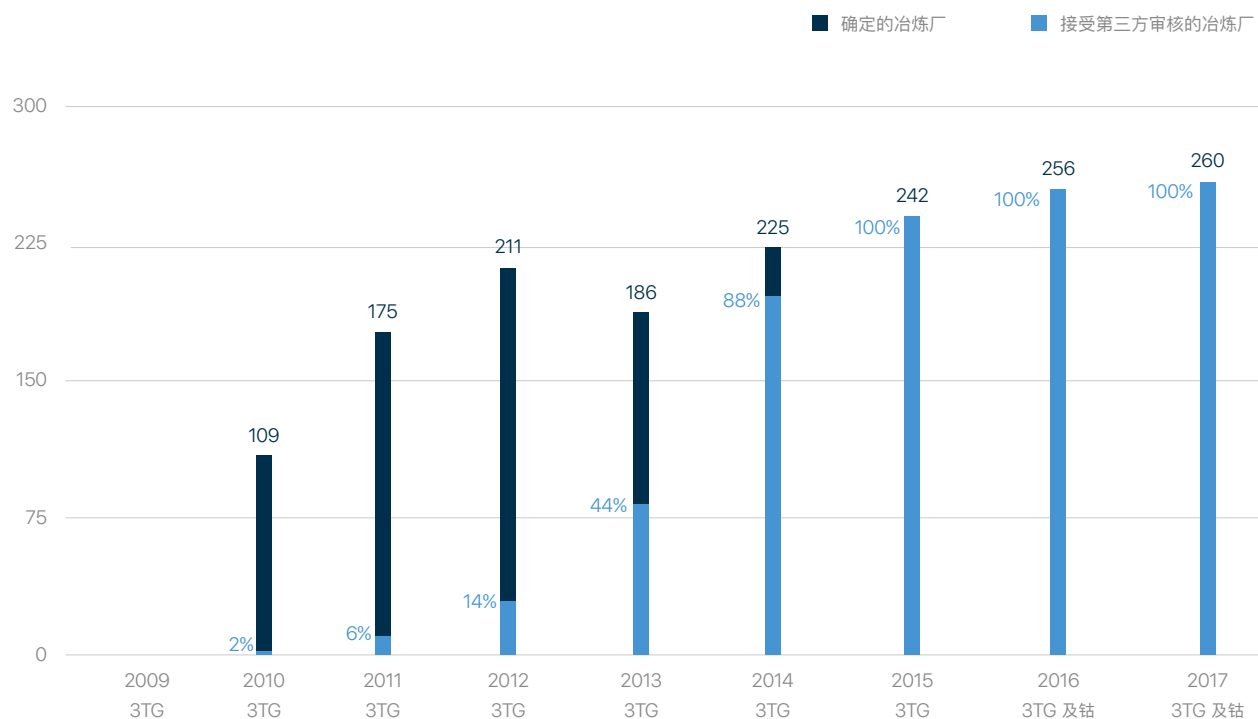
对原料进行严格审查, 勇为表率

2010 年, 从制造环节回溯到冶炼厂, 我们率先在整个供应链开展了对锡、钽、钨和金 (即 3TG 矿产) 的追踪。2014 年, 我们又在供应链启动了对钴的追踪, 并于 2016 年完成。这项工作的展开有赖于我们的供应商努力找出并解决他们自身运营存在的风险, 它确保了我们能以负责任的方式采购产品中使用的矿产原料。我们的计划是参考并根据《经济合作与发展组织关于来自受冲突影响和高风险区域的矿石的负责任供应链尽职调查指南》和其他国际公认的人权文书进行设计的。

2017 年, 我们确认的 3TG 矿产及钴冶炼厂全部接受了独立第三方的审核, 这已是连续第二年了。我们不止考虑冲突矿产, 还虑及人权和其他风险因素, 更在法律要求之外, 帮助冶炼厂报告、评估和降低实际经营的风险。我们还派人到供应商现场进行实地审核, 核实报告数据的准确性, 确保对可能存在的漏洞采取补救措施。除了以英语和普通话为现有及新供应商提供在线培训, Apple 还向管理制度存在重大缺陷的供应商提供有针对性的支持。并且, 我们还率先公布了自己的冶炼厂名单。

我们倡导以负责任的方式采购产品的矿产原料, 这种做法得到了全球公认, 对此我们深感自豪。

供应商接受第三方评估的情况 3TG 及钴



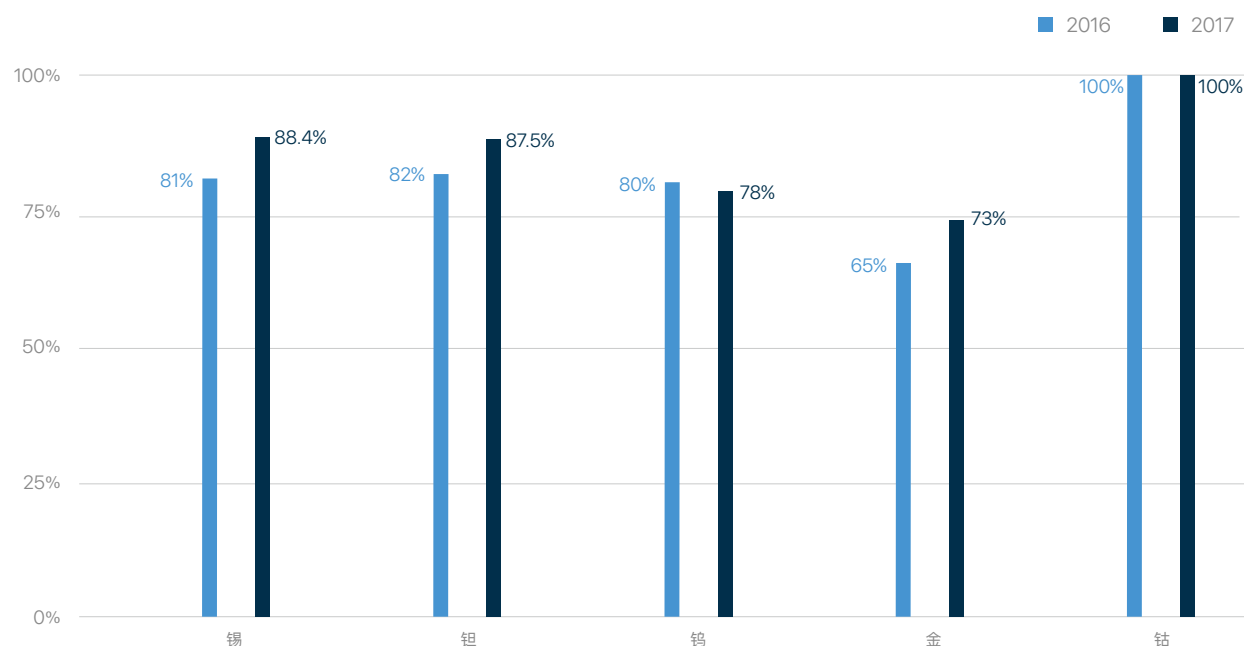
分享我们的成果, 并肩发展

2016 年, 我们开发了风险准备程度评估 (RRA), 这一评估工具可帮助未来及现有供应商了解他们面临的风险状况, 并在运营活动中跟踪关键风险。供应链中完成 RRA 的 3TG 矿产冶炼厂和精炼厂都会得到一份结果汇总, 以便对照同行企业分析他们的风险准备程度。根据这些结果, 冶炼厂和精炼厂可以自己纠正问题, 并开展协作来提升整个行业的表现。

为了号召多个行业集体行动, 我们已通过责任商业联盟 (Responsible Business Alliance, RBA) 将此 RRA 工具开源。责任商业联盟的前身是电子行业公民联盟 (Electronic Industry Citizenship Coalition, EICC)。RRA 在线平台提供了一个集中式数据库。此数据库包含参加评估的冶炼厂的信息, 支持全局对比、易于访问且具扩展性, 因此可跨行业使用。

2017 年, 151 家冶炼和精炼公司使用了 RRA 平台。此外, 2017 年还有 RBA 和负责任矿产倡议 (RMI) 的 60 家成员公司使用了 RRA 在线平台, 其中包括来自电子电气设备制造商、汽车、航空、零售和消费品行业的众多供应链专业公司。

使用 RRA 工具的 3TG 及钴冶炼厂和精炼厂



员工责任

成长，成就非凡

Apple 倾注全力维护员工的各项权益不受侵害，并期望通过教育和培训帮助他们实现发展，获得事业上的成功。为此，我们不遗余力，推动多项计划和措施，帮助每一位工作人员收获成长与幸福。



温卓在 Apple 西单大悦城零售店，为用户提供技术支持



张静雯协助中国本土开发者根据最新的 iOS 技术来开发更具创新性的 App

权益保护

Apple 深知, 员工是企业发展的基础, 是企业创新的源泉。Apple 非常重视员工的权益保障, 愿意为每一位员工提供人性化的工作环境, 创造多元、轻松的工作氛围, 让员工在 Apple 工作安心, 充分发挥每一位人才的创造力。

30 年前, 当 Apple 刚进入中国时, 只有屈指可数的几个员工。如今, 为了更好地服务中国, 我们提供了涵盖生产制造、零售、技术支持、硬件和软件开发等在内的大量工作岗位, 而且还在不断开放更多机会。截至 2017 年年底, Apple 在中国拥有 9584 名员工, 新招聘 1073 名员工。

为确保每位员工的权益不受侵害, Apple 竭尽全力。我们重视维护每位员工的基本权益, 采取各种方式为员工提供公平公正、合理合法的工作待遇。

Apple 同样重视保护员工隐私。个人信息会在员工雇用期间独立收集, 招聘期间也是如此。我们将员工信息视为隐私, 可接受的访问、使用、存储和披露这些信息的行为仅限于 Apple 的业务目的并符合当地法律法规。



自 2010 年以来, Apple 在中国的员工增长幅度为 **9 倍**

Apple 中国员工的劳动合同签订率

100%

Apple 中国员工的社会保险缴纳率

100%

Apple 中国员工流失率

3%



Sam, 来自 Apple 七宝零售店的专家, 分享 iPhone 的 VoiceOver 功能

多元化与包容性

Apple 认识到, 每位员工的不同视角都丰富了 Apple 的文化。员工多样化的背景带来了思想的碰撞, 从令人惊叹的科技到业界领先的环保措施, 我们所做的一切都闪耀着他们的灵感与创新。我们力求挖掘这种非凡的资源, 并将其融入到与客户和社区开展业务的方式中。为支持 Apple 的包容文化并为员工提供平等机会, 每位员工都应该尊重我们的同事和业务伙伴的不同想法、经验和背景。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

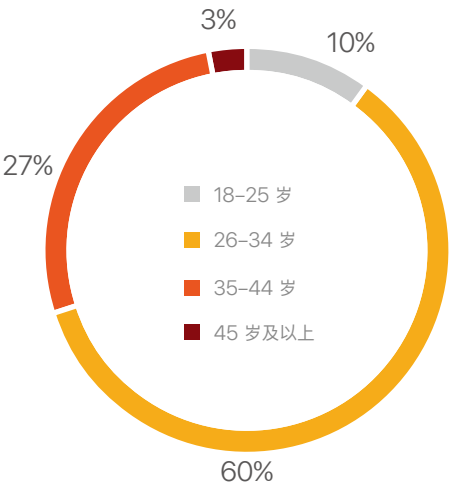
社区责任

Apple 积极识别和招募各类人才，以持续构建我们期望的多文化和多样性的员工队伍。在员工招聘和晋升时，Apple 对不同性别、种族、民族、残障或宗教等人群一视同仁。我们认为，机会均等的本质是为每个机会选择最合适的人。

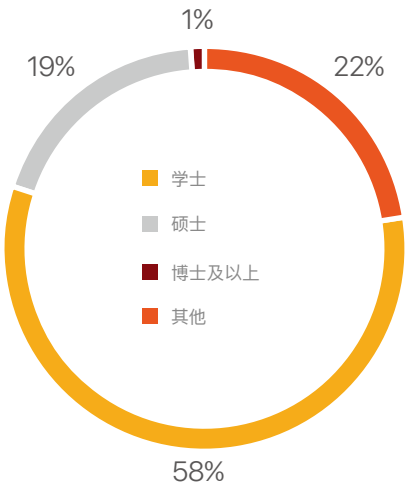


2017 年，Apple 中国 41% 的员工为女性，女性管理者占比达 40%

Apple 中国员工年龄构成



Apple 中国员工学历构成



Women@Apple 是由 Apple 多元化与包容性团队领导的内部组织。在中国，Women@Apple 致力于建立一个吸引、赋能女性员工并帮助其实现自我发展的社区，并对所有员工开展教育。2017 年，Women@Apple 举办了 4 次活动，其中包括女性领导者分享、压力管理、跨职能知识分享等，超过 100 名员工参加，大部分参与者为女性。这些活动有效地传达了 Apple 将女性员工视为重要财富，并将尽一切努力帮助她们取得成功的理念。

尊重多元化, 成就更多选择

身体的障碍不能决定你将成为什么样的人, 也不能决定你可以在工作中取得什么样的成就。作为一位视障人士, 李重阳对这句话深有体会。他人生轨迹的重大变化, 源自于加入 Apple 工作。“Apple 欢迎任何人士加入我们, 并致力于为有身心障碍的应征者提供合理的安排”。Apple 这段对员工多元化和包容性的介绍深深打动了, 让他萌生了加入 Apple 工作的念头, 并付诸行动。

作为一名 90 后, 重阳从小就对科技产品有着浓厚的兴趣。“第一次用 iPhone 4 的时候, iPhone 就打破了我对视障人群无法使用智能手机的顾虑。随着 iPhone 不断更新迭代, 越来越多用户的反馈也让 iPhone 变得更适合我们使用。”重阳说, “Apple 的产品, 真正让人感受到什么是通用电子产品。”

2016 年, 重阳成为 Apple 大中华地区的第一位视障员工。从资深“果粉”到 Apple 员工身份的转换, 让他在工作时激情满满。Apple 为视障员工提供的各种无障碍设施让重阳能够便利地工作, 与同事的协作和相处也非常愉快。重阳说:“Apple 提供了独立完成工作的环境, 在这里, 我和其他同事没有区别。”

重阳喜欢唱歌、弹琴, 经常在很多 Apple 零售店活动中进行表演, 还在 2008 年北京残奥会开幕式上进行过表演。工作之余, 他也常常为 Apple 的产品提供反馈报告, 帮助 Apple 改进产品, 提升残障人士的体验。导盲犬威威来到重阳身边之后, 重阳的工作和生活也变得更加便利。他经常与大家分享 Apple 产品辅助功能的使用方法, 帮助更多像他一样的视障人士, 解决他们在日常生活中会遇到的一些问题, 也提升了更多人对导盲犬和视障人士就业的认知。

迄今为止, Apple 在大中华区已有 10 名视障员工。为方便这些员工的日常工作和生活, 我们在工作、休闲区域均设有无障碍设施。我们深信, 科技应该让人人都能从中受益, 这也是我们的核心理念之一。其意义不仅仅是让残障人士更好地使用科技产品, 还在于让他们也能感受到科技所带来的快乐, 并通过自己的能力去创造价值、改变世界。



李重阳、导盲犬威威与 Apple 三里屯零售店的同事们



李超凡在 Apple 三里屯零售店负责
Today at Apple 讲座及 Apple 夏令营

职业发展

Apple 致力于为员工提供释放能量、实现价值、改变世界的舞台，为员工提供沟通、人力资源、管理技能、运营等专项培训。

我们设立 Apple 大学，面向全体员工开展领导力调色板、Apple 之所以为 Apple 等培训项目，面向管理层开展 Apple 文化管理、Apple 在中国等培训项目。Apple 大学关注两个方面：支持新员工融入 Apple 文化以及帮助他们学习在 Apple 发展所需的技能；支持管理层成为卓越的 Apple 领导者和管理者。

Apple 零售店员工的成长备受重视。我们提供多样化的培训，使他们有能力为消费者带来更好的产品体验及售后服务。通过不同学习主题的教育咨询中心 (Education Clinics) 提供灵活的学习方案，帮助他们提高沟通技能、管理水平，更好地发挥创新能力。Apple 还设立教育资助计划，鼓励员工在工作之余通过正规教育机构实现自我完善。



Apple 西湖零售店

工作生活 平衡

Apple 将职业健康安全要求融入到公司运营, 为员工提供更加安全、人性化的工作环境。不止于此, 我们呵护特殊员工, 鼓励他们发挥自己的创造力, 关心员工身心健康, 让他们工作之余享受健康优质美好生活。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

职业健康与安全

Apple 制定了严格的安全和健康计划,以减少工作场所的伤害和事故,包括告知危险源、消防安全防护、紧急和灾难响应、定期安全检查等。针对有特殊需求的员工,我们也开展了其他安全计划,包括激光防护、化学品管理、电离辐射防护、锂电池防护等。

为了设计一个能够降低风险同时最大限度地提高舒适度和生产力的工作场所,人体工程学和健康计划适用于所有 Apple 员工,包括在我们的供应商工作场所工作的人员。Apple 为每位员工提供在线和课堂课程,课堂培训针对那些有特殊需求的员工,包括急救培训等。每个新员工都要求根据他们的工作岗位完成风险调查,根据 EHS 培训中心的调查产生培训计划,管理人员可以管理和跟踪他们的培训状态,包括工作特定的安全培训要求。

每年中国 ERT 成员都会进行急救和心肺复苏术(CPR)培训,这些成员在发生医疗、火灾、地震或其他紧急情况时会立即提供帮助。Apple 每年都会进行疏散演习,紧急疏散计划的主要目标是确保每个人都知道紧急情况下应该做什么,并为工作场所的潜在风险和意外事件做好准备。对于访问供应商场地的员工,Apple 准备了定制培训,如供应商现场安全培训、激光防护培训等。

Apple 会根据员工需求定期举办身心健康讲座,邀请医疗、心理专家,为员工提供包括职场压力管理、沟通技巧、疾病防治等一系列身心健康精品课程。Apple 提供年度办公室现场健康筛查活动,让员工在办公室利用短暂的休息时间就可以当场了解包括血脂、血糖和血压等健康数据。越来越多的员工参与此项目,2017 年参与人数达到 1740 人。

Apple 为员工提供完善的医疗福利,并设立额外的公共医疗基金,为医疗困难员工及其家属支付住院和门诊费用的超额部分。2017 年,4 名员工和 6 名员工家属获得医疗资助,资助总额为 318113.6 元。



2017 年,接受安全培训课程的员工超过 **2800 人**

呵护特殊员工

Apple 呵护每一位员工，为怀孕员工提供国家规定的全薪产假。为了让每一个人都能拥有同等快乐的条件，Apple 为残障人士提供工作机会，鼓励他们发挥自己的创造力。我们为残疾员工提供各种福利，包括更换零售店设施、固定桌椅位置、改进新员工入职培训流程和提供特殊假期等。

谭世杰是来自 Apple apm Hong Kong 零售店的一位视障员工，2017 年 4 月以前，他还只是一位 Apple 零售店的听众，经过一年的努力，已成为一位专业讲师。借助 Apple 产品中的辅助功能，他能够熟练地完成接待顾客、开展分享讲座、帮助改善产品体验等工作。“很幸运能够加入 Apple 这个温馨的大家庭，Apple 无障碍的工作环境以及同事之间的协同配合，为我打开了一个全新世界的大门。”谭世杰表示，“Apple 在关爱特殊人士方面一直走在前列，我也希望 Apple 的行动能够影响和带动更多企业。”

良好工作环境

Apple 为员工提供办公楼内的健身房、高品质的设施与服务。健身房每月访问量达 3000 人次。我们还开展与 Apple 产品结合的团队健身挑战赛活动，利用 Apple Watch 的追踪健身功能，鼓励员工完成包含卡路里消耗，运动时间及站立次数的健身目标。2017 年，有 2000 位员工完成挑战并获得奖品。

社区责任

回馈，竭尽所能

Apple 一直都在做的一件事情，就是努力让这个世界变得更好。我们认为，在追求可持续发展的道路上，企业的发展离不开社区的参与和支持，社区的发展也需要企业的创造和贡献。为此，我们开展公益创新，持续提升慈善项目的生命力，联合社会各界的爱心人士，以更卓越和更有力的行动回馈社会。

九寨沟地震灾后，Apple 捐赠了 700 万元用于灾后紧急救助和灾后重建。部分资金专项支持精准扶贫“善品公社”模式的平武县蜜蜂养殖项目，帮助当地灾后经济恢复。同时，该项目具有改善、维护当地生态环境的作用。图中展示的是项目农户的一处蜜蜂养殖箱



Apple 志愿者与天全一小的孩子们一起参加“防灾嘉年华”活动

志愿服务 我们一道让世界更美好

Apple 认为志愿服务是让员工发挥自主与创新精神、促进社会创新不可或缺的动力来源。因此,我们支持和组织系统化、创新性的志愿项目,将奉献社会的理念根植于每个员工心中,鼓励员工贡献他们的技能和专长,推动社区发展。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

全球志愿者计划在中国

自 2015 年 6 月启动大中华区全球志愿者计划以来, 员工积极投身公益事业:

- 探望养老院的老年人
- 为长三角地区的环保组织测试水源
- 支持台风后的清理工作
- 为国际红十字会考察全球的贫困地区
- 参与中国扶贫基金会组织的“善行者”活动
- 参加春晖博爱慈善晚会的志愿服务

“我们知道让员工对所工作和生活的社区进行回馈意义重大。我很高兴宣布, 2018 年 Apple 启动员工捐款配捐计划, 以 2:1 的比例匹配, 每年配捐金额高达 10000 美元。此外, Apple 将以双倍金额匹配员工的志愿服务时间。”

Tim Cook
Apple CEO

我们深切关注并支持员工回馈社区, 不但提供志愿服务论坛, 还将员工的义工时间与捐赠 (每小时 25 美元) 相匹配, 向慈善机构捐赠。在 2018 年, 我们每以每小时 50 美元进行配比捐赠。2017 年, Apple 员工在中国开展了 20 多次志愿服务活动, 有 386 名员工参与其中, 涉及教育、环境、救灾等多个领域。



2017 年, Apple 员工在中国开展了 20 多次志愿服务活动, 有 386 名员工参与其中, 涉及教育、环境、救灾等多个领域

员工为当地公益组织及需要帮助的人贡献志愿服务时长达

2467 小时

员工捐款与 Apple 的配捐金额总计

234703 美元



世界地球日期间, Apple 员工参加环境保护志愿服务活动, 以实际行动保护地球



Apple 支持善品公社发展，帮助农户实现增收

公益创新 筑造更可持续的未来

Apple 相信，科技是世界上最强大的创造机遇和让人们脱贫的力量。Apple 主动承担优秀企业公民的责任，针对当前亟待解决的社会问题，携手伙伴开展紧急救援、精准扶贫、教育支援等社会贡献活动，满足人民对美好生活的需求。

产品责任

环境责任

教育责任

供应商责任

员工责任

社区责任

教育支援

芦山地震后, Apple 支持了雅安市天全一小校舍重建和教学设备改善, 为师生提供更加良好的教学和生活环境, 以及一对一数字教学资源, 促进当地教育教学的改进与提升。2017 年到 2018 年的两年间, Apple 员工志愿者先后两次走进天全一小, 与师生们共同开启了趣味的数字化课堂。



Apple 支持天全一小校舍重建, 帮助孩子们接受更好的教育

2017 年“腾讯 99 公益日”期间, Apple 通过腾讯“益行家”平台向中国扶贫基金会捐款 700 万元, 用于贫困地区的教育扶贫项目和健康扶贫项目, 包括“校园减灾教室”“爱心包裹”和“童伴妈妈”等项目, 为公益事业做出更多贡献。

Apple 携手 4097194 位益行家捐出

4894193 万步

2018 年 3 月, Apple 宣布向中国发展研究基金会的“儿童数据中心计划”捐赠 2500 万元, 帮助 30 多万名贫困地区从幼儿园到初中的学生通过支持和培训找到脱贫的途径, 让教育作为公平的手段, 让所有人都能获得公平的发展。

爱心凝聚，情满雅安

“4·20 芦山地震”使得天全一小的校舍建筑物出现严重损害，已经无法满足安全教育的标准，学生们只能暂时在板房教室学习。为帮助天全一小的师生重回课堂，Apple 向壹基金捐赠 2500 余万元，用于援助天全一小重建，并致力于将天全一小建成具备国内领先水平的抗震减灾和儿童全面发展的示范性校园，同时还要具有为学校及周边社区人群提供安全应急避难场所的功能。

沿着教学楼回廊走一圈，朗朗读书声透过窗户回荡在校园，教学楼十字型的交口构成了一个天井，走到天井抬头仰望，天光从很高的地方直射下来，每到下课时间，这里变成了孩子们活动的空间……天全一小设计师、香港大学建筑系王维仁教授表示，“这是一个可以让小朋友穿梭往来，自由成长，学习的地方”。

Apple 致力于让每位孩子都享受优质教育，并通过技术优势创造更加现代化的教学方式。2016 年，Apple 捐赠价值 370 余万元的数字化教学设备，在壹基金的合作支持下，携手四川师范大学开展“基于 iPad 一对一数字化日常教学”试点，帮助天全一小的师生将 iPad 引入日常教学，给学校带来崭新的教学理念和方法。数字化教学不仅限于语文、数学、英语，还用于音乐课堂的五线谱学习，提升学习积极性，更帮助学生拓展视野、提高学习效率。

2018 年 4 月 3 日，Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越在天全一小实地参观后表示，“很高兴看到在 Apple 的支持下天全一小能够拥有设施齐备的漂亮新校舍，更让我印象深刻的是孩子们通过 iPad 和数字化教学手段，全神贯注、充满热情地学习。能够为孩子们创造出妙不可言的学习体验，发挥每一位学生的创造潜能，支持孩子们用自己的想法改造未来，是 Apple 矢志不渝的追求。我们相信，教育是改变社会不平等的最好方式。用技术让偏远地区的孩子一样可以接触到世界上最好的教育资源，是 Apple 持之以恒地支持教育的主要原因”。



Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越与学生们运用 iPad 做随堂测验，大家踊跃参加

紧急救援

2017 年 8 月 8 日, 四川九寨沟发生 7.0 级地震。面对这场突如其来的地震灾害, Apple 深感悲痛, 不仅密切关注着身在四川的数百名 Apple 员工和家属以及供应商伙伴, 并第一时间通过中国扶贫基金会向灾区捐款 700 万元, 希望尽己所能, 为开展最有效的救援、过渡安置及灾后重建工作提供支持。

项目名称	项目内容	项目目标受益人群
“8 • 8 九寨沟地震” 灾后生计恢复重建项目	在地震灾区及周边地区, 支持小农户联合并进行体系性赋能, 以优质农产品及服务为载体, 通过互联网、电子商务及优质渠道等通路, 加强与市场的有效链接, 实现小农户发展能力提升、社区生计恢复重建	• 10 家农村经济合作社 • 3000 户农民和其他生产者家庭 • 通过市场方式推动农产品销售溢价和品牌提升, 预计受益人群达 5 万人
重建平武县农户破旧房屋改造维修项目	实施农户破旧房屋改造维修, 确保贫困户或受灾户住上好房子, 为贫困户脱贫奠定坚实基础, 实现地震灾损农户有安全住房的目标	• 贫困户或受灾户一类破旧房屋维修改造 26 户 • 贫困户或受灾户二类破旧房屋维修改造 185 户

Apple 持续关注捐赠项目进展, 并提供必要帮助。2016 年, Apple 向中国扶贫基金会捐款 700 万元, 用于支持中国长江中下游洪涝地区紧急救灾。2017-2018 年, 针对救灾物资的需求量、运输情况等问题, Apple 支持中国扶贫基金会、中国科学院遥感与数字地球研究所、北京师范大学及逢甲大学等机构共同开发了一款洪涝救援管理系统, 帮助公益组织更高效地开展精准救灾物资发放, 并为公众提供洪涝灾害应对常识等信息, 该系统计划于 2018 年下半年正式上线。

“在九寨沟 7.0 级地震发生后, Apple 作为第一个向中国扶贫基金会捐赠的外资企业, 再一次彰显了 Apple 长期秉承的强烈的社会责任感。中国扶贫基金会作为 Apple 的合作伙伴, 见证了 Apple 在汶川、芦山、鲁甸地震及南方洪涝灾害等自然灾害中的慷慨捐赠, 见证了 Apple 一次又一次对中国受灾群众的关怀与大爱。”

王鹏
中国扶贫基金会副秘书长

*2017 年 8 月 11 日, 王鹏对 Apple 支持九寨沟地震灾区重建的举动表示赞赏。

精准扶贫

芦山地震后, Apple 向国际美慈组织捐赠 300 万美元, 支持灾区紧急救援和灾后重建工作, 其中 180 万美元转赠至中国扶贫基金会执行, 支持基础设施和善品公社建设。善品公社通过集合农民专业合作社、互联网与责任消费的力量, 以更有效、更可持续的方式让农民从灾难中走出来, 推动农业持续发展。2017 年, 善品公社足迹已遍布中国 6 省 18 县, 其中绝大部分地区为国家级贫困县。善品公社推出的石棉黄果柑、汉源红大樱桃、蒙顶山红心猕猴桃等都取得了很好的成绩, 项目累计直接或间接受益农户达 10000 户, 合作社共建农户的户均增收达 3000 元。2018 年, 善品公社积极支持雅安蒙顶山茶产业扶贫。

地震造成芦山地区基础设施严重损坏, 原本地势险峻的道路更加举步维艰, 当地群众出行异常不便。Apple 捐赠了 500 万元的善款, 通过中国扶贫基金会为当地修建了 7 条道路以及一套农田灌溉系统, 受益群众达 8839 人, 帮助当地群众解决了燃眉之急。其中, 在四川省宝兴县硃砂藏族乡嘎日村的达瓦更扎, 有一条“通天之路”将牧民往返牧场的时间由原来的 3 天缩短到 3 个小时。在藏民眼中, 这条路是通向致富之路。它为当地藏民的出行带来了便利, 也为当地旅游业的发展创造了机会, 拥有辽阔风光的“通天之路”已成为当地的旅游景点。2017 年年底, 嘎日村实现了整体脱贫。



Apple 为嘎日村修建的“通天之路”, 方便牧民的同时, 助力当地旅游业发展

“‘善品’有两个含义, 一是好产品, 品质有保障; 二是消费这个产品就是在做慈善。三年来, 善品公社从一个大胆的设想, 到一个小有成效的扶贫助农品牌, 得到包括 Apple 在内很多朋友的支持。社会创新之路有 Apple 等伙伴的支持, 不管遇到什么困难, 我们都将坚定地走下去!”

刘文奎
中国扶贫基金会副理事长兼秘书长

*2018 年 4 月 5 日, 刘文奎在雅安市名山区茶园为 Apple 志愿者颁发善品公社荣誉社员称号时的评价。

一位老人的果园赞歌

“太阳出来照四方，红红的彩霞映山岗，大渡河边有新气象，黄果园里丰收忙……”，一声声暖人的歌声在丰收的黄果柑园里传来。

唱歌的是善品公社的共建农户代表，家住雅安市石棉县宰羊乡坪阳村三组的宋文秀老人。82岁高龄的宋文秀老人是共建农户中年纪最大的一位。2017年，受益于善品公社体系性赋能及有利市场形势，宋文秀老人家中的黄果柑品质和优果率进一步提高，纯销售收入较上年增加了5000多元。收获和增收的喜悦，也更加坚定了老人的信心。虽已年逾八旬，她还经常下地干活，帮助子女打理黄果柑树。感念于现今的美好生活，在田间地头劳作之余，老人常常为乡亲们演唱亲自创作的《果园赞歌》。

雅安市石棉县被誉为阳光之城，有着300多年的黄果柑种植历史。在善品公社到来之前，这里的黄果柑销售并不是特别好。2015年8月，善品公社来到这里，对合作社进行了改革优化并认证果农，推动每一户石棉黄果柑的种植者成为经过严格认证、建档管理的诚信生产者，种植阶段的技术指导、全程的严苛品控、“互联网+”平台的应用，让原本默默无闻的黄果柑有了新销路，也让像宋文秀老人一样的农户，拥抱到新时代的温暖与感动。

“在那美丽富饶的祖国大地上，是我们祖祖辈辈生活的地方，汗水洒满这片土地，我们的果园有美好的希望……”随着时间推移，我们相信这样的赞歌将在中国更多土地上响起……



宋文秀老人捧着丰收的黄果柑，笑逐颜开

展望未来

每一天都充满了无限机会与可能，让世界更加美好。我们将持续推动可持续发展和社会责任，开展更丰富的责任实践：

- 打造令人惊叹的产品和服务；
- 减少对地球的索取，增加对自己的要求，为中国生态环境建设贡献力量；
- 以更多样的方式将前沿技术融入课堂，点燃每个学生的创造力；
- 通过合作来激励供应商达到行业内极为严苛的标准，秉承承诺，为供应商的员工以及整个地球带来积极的影响；
- 以创新推动公益事业的可持续发展，鼓励员工为创造更美好的世界贡献力量。

我们也将以更多的诚意、开放的心态，与政府、行业协会、公益组织等各界伙伴开展合作，为“人们生活更幸福、未来更美好”贡献力量。



我们在位于 Cupertino 的新园区，种植了 9000 多棵耐旱树木。树种多选当地原生，以及其他可以在各种气候环境下蓬勃生长的植物

指标索引

报告目录		CEFI-CSR1.0	CASS-CSR4.0
来自管理层的声音		1.1	P2.1, P2.2, P3.2
社会责任大事记		/	P3.1
责任荣誉		3.1	(A3)
Apple 在中国		3.4	P4.1, P4.2, P4.3, P4.4, M1.6, M1.7, S4.4
责任管理	管理机制	1.3, 1.4, 1.5, 1.10	G1.1, G1.2, G2.3, G3.1, G3.2, G3.3, G4.1, G5.1
	守法合规	2.1, 2.4, 2.5, 2.6	M1.3, M1.4, M3.1, M3.3, S1.1, S1.2
	实质性议题	1.6	G2.1
	利益相关方沟通	1.7, 1.8, 1.9	G4.3, G6.1, G6.2, M1.1
产品责任：	坚持安全为先	2.7, 4.2, 4.7	M2.2, M2.13, M3.5
创新，只为更好	无处不在的创新	3.2, 3.3	M2.4, M2.5, M2.7
	辅助功能	3.3	M2.1
	服务尽心尽力	3.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.9	M2.2, M2.9, M2.11, M2.12, M2.14, M2.15, M2.18
环境责任：	气候变化：以更小的影响，带来更大的影响力	6.5, 6.6, 6.10	E1.3, E1.6, E1.7, E1.9, E1.10, E1.11, E2.1, E2.3, E2.4, E2.5, E2.6, E2.7, E2.21, E2.22, E2.23, E2.24, E2.25, E3.1, E3.2
绿色，全力以赴	资源：对原材料重新构想	4.8, 6.7, 6.8, 6.9, 6.12, 6.13, 6.14	E1.3, E1.12, E2.2, E2.8, E2.9, E2.13, E2.14, E2.15, E2.16, E2.17, E2.18, E2.19, E3.3, E3.4, E3.5
	更安全的材料：制造更安全，使用更安心	4.2, 4.3	S3.1, S3.5
	共筑美好：引领，倾听，双管齐下	8.5	E1.5, E3.6
教育责任：	点燃青少年的创造力，托举未来梦想	8.1, 8.2	S4.6
教育，乐在其中	产学研合作，协同育人，成就卓越人才	8.1, 8.2	S4.6
	超越工作价值，创造令人惊叹的成就	8.1, 8.2	S4.6
	努力让每个孩子都能享有公平的教育	8.1, 8.2	S4.6
供应商责任：	走在前列，设定更高标准	5.1, 5.4	M3.4, M3.6, M3.7, M3.8, M3.10, M3.11, M3.12, M3.14, S1.4
合作，走得更远	向实现绿色供应链迈进	5.3, 5.4	M3.15, M3.16, E1.6
	人，是我们供应链中核心的一环	5.3, 5.4, 7.3, 7.4	M3.14, M3.15, M3.16, S1.4, S2.7, S3.3, S3.4
	将尊重人权的意识，贯彻到供应链的最深层	5.2, 5.4	G6.3, M3.4, M3.14, M3.15, M3.16
员工责任：	权益保护	7.1, 7.2	S1.5, S1.6, S2.3, S2.6, S2.10, S2.20, S4.2, S4.3
成长，成就非凡	多元化与包容性	7.5	S2.1, S2.2, S2.4, S2.5, S2.8
	职业发展	7.7	S2.14, S2.15, S2.16
	工作生活平衡	7.8, 7.9, 7.10, 7.11, 7.12, 7.13, 7.14	S2.10, S2.11, S2.12, S2.13, S2.17, S2.18, S3.3, S3.4
社区责任：	志愿服务，我们一道让世界更美好	8.1, 8.5	S4.8, S4.10, S4.11
回馈，竭尽所能	公益创新，筑造更可持续的未来	8.1, 8.2, 8.3, 8.4	S4.1, S4.5, S4.6, S4.8, S4.9, S4.12, S4.13
展望未来		/	(A1)
指标索引		/	(A5)
编写说明		/	P1.2, P1.3, (A6)

编写说明

《Apple 中国企业责任报告 2017–2018》(以下简称报告)是 Apple 在中国发布的第二份企业责任报告,主要汇报了 Apple 在中国 2017 年 4 月至 2018 年 4 月的社会责任行动和绩效,部分数据与描述适当超出上述范围。环境责任内容摘取于《环境责任报告 2018 年进展报告》,分享 Apple 在 2017 财年的环保进展。供应商责任内容摘取于《供应商责任 2018 进展报告》,分享 Apple 在 2017 年的履责实践。

本报告所有内容和数据均来自正式统计文件。欲了解更详细的数据,可参阅 <http://investor.apple.com/financials.cfm>。除非特别注明,报告中所涉金额均以人民币作为计量币种。

本报告在编制过程中参考了《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001–2015)、《电子信息行业社会责任指南》(SJ/T 16000–2016)、《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》(T/CESA 16003–2017)、《中国外商投资企业社会责任报告编写指南》(CEFI–CSR1.0)、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS–CSR4.0)等中国标准;同时,参照 ISO 26000:2010《社会责任指南》等国际标准。

如您对本报告有任何疑问、评论或反馈,欢迎发邮件至 crystal_ye@apple.com。



有关 Apple 在中国的更多信息, 请访问 <https://www.apple.com/cn/>。

© 2018 Apple Inc. 保留所有权利。Apple、Apple 标志、AirPort Express、AirPort Extreme、Apple Pencil、Apple TV、Apple Watch、FaceTime、iBooks、iMac、iMessage、iPad、iPad Pro、iPhone、iPod、iTunes、Mac、Mac Pro、MacBook、MacBook Pro、Mac mini、macOS 和 Siri 是 Apple Inc. 在美国和其他国家 / 地区的注册商标。Touch Bar 是 Apple Inc. 的商标。App Store、AppleCare 和 Apple Store 是 Apple Inc. 在美国和其他国家 / 地区注册的服务商标。ENERGY STAR 是在美国注册的标志。这里提及的其他产品和公司名称可能是其相应公司的商标。

