



Apple

中国企业责任报告

2019-2020



目录

02 数字, 让影响更直观

04 关于 Apple

04 Apple 在中国

05 Apple 价值观

06 专辑: 为更多的人创造机会,
让他们的未来更美好

产品责任

10 让每一个人受益的科技

11 科技创新

14 绿色设计

16 隐私保护

17 辅助功能

19 畅享服务

环境责任

32 只影响世界, 不影响地球

33 我们的环境策略

34 气候变化

43 资源

52 更高明的化学工艺

供应商责任

64 我们的承诺不只是承诺, 更是行动

65 供应链遍布全球, 意味着责任也遍布全球

70 通过创新实现环保

73 无论做什么, 我们都以人为本

教育责任

22 教育创新让人人平等

23 基础教育

27 高等教育

30 职业教育

31 特殊教育

员工责任

56 一起成就非凡

57 权益保障

58 包容性和多元化

61 职业发展

62 工作生活平衡

社区责任

80 为社区创造更多可能性

81 志愿服务

85 贡献社区

88 责任管理

89 管理机制

90 守法合规

91 实质性议题

92 利益相关方沟通

94 关键绩效

96 责任瞬间, 精彩与共

98 展望未来

99 指标索引

100 附注

101 编写说明

数字，让影响更直观

在中国，Apple 通过各种方式为中国经济、社会的发展作出贡献。在产品、教育、环境责任、员工、供应商责任和社区六个责任领域，Apple 持续投入资源，发挥自身优势，促进价值共享，展现我们对美好世界的贡献。《Apple 中国企业责任报告 2019–2020》介绍了我们从 2019 年 5 月到 2020 年 4 月所做的努力以及取得的进展。无论是保护人类共有家园，还是切实保护供应链员工，抑或是应对新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情，我们的价值观深入到业务的方方面面，希望尽一己之力，帮助个人和社区变得更加强大。

向中国扶贫基金会捐赠

5000 万元

支持新型冠状病毒肺炎（COVID-19）疫情紧急救援以及疫后经济恢复、长效扶贫机制的探索、教育扶贫的进一步创新

“智慧计划”支持中国发展研究基金会的“贫困地区儿童数字化项目”，该项目累计受益人次

超过 25 万

自 2015 年碳排放量达到峰值以来，Apple 的整体碳足迹已有

近 35%

的降幅。现在，我们正致力于到 2030 年实现全面碳中和

通过与供应商合作降低产品制造环节的能耗，我们在 2019 年减少了

逾 77.9 万吨

年化碳排放量

超过 70 家

供应商承诺使用 100% 可再生电力制造 Apple 产品

Apple 为自有场所设施获取的可再生能源中

大约 83%

是由 Apple 自创项目提供的

由于外壳中使用

100%

再生铝金属，与 2017 年的 MacBook Air 机型相比，配备视网膜显示屏的 MacBook Air 碳足迹近乎减半

在 49 个国家和地区开展了 801 次 Apple 主导的供应商评估 + 291 次冶炼厂和精炼厂第三方审核 + 50 次服务供应链的其他领域评估, 共计

1142 次

2008 年至今

400 万名

供应商员工参加了教育、技能培养和自我提升课程

在基础教育和高等教育领域, Apple 致力于推进全球资源的共享, 开设 Swift 编程俱乐部的中国学校数量较去年增加约 30%, 开设 iOS 开发课程的高校数量较去年增加近 60%, 建立学生 iOS Club 的高校数量较去年增加

超过 90%

Women@Apple 致力于建立一个吸引和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。Apple 大中华区女性管理者占比

40%

#1

Apple 成为首家荣膺中国公众环境研究中心 (IPE) 企业环境信息公开指数卓异品牌的企业

自 2010 年 App Store 在中国上线以来, 开发者们通过在 iPhone 和其他 Apple 设备上面向全球用户销售所赚取的收入已

超过 2000 亿人民币

为推动创新创业教育、培养大学生领导力, Apple 连续 5 年支持中国高校计算机大赛 - 移动应用创新赛和中国绿色创新夏季学院 (SICGI) 项目, 其中 2019 年移动应用创新赛收到的有效初赛作品数增长

约 82%

关于 Apple

Apple 正式创立于 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 的五个软件平台，iOS、iPadOS、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。

Apple 三里屯拥有 Apple 首次在中国零售店配备的集成式太阳能阵列

Apple 在中国

在中国，Apple 通过各种方式为中国经济、社会以及环境的发展作出贡献。截至 2019 年底，Apple 在中国大陆设立 9 家公司、70 家分公司，在大中华区开设 52 家零售店。除了专注于服务用户、投资经济、引领创新之外，Apple 始终坚持让我们身边的每个人的生活变得更好，真正肩负起我们的社会责任。

2019 财年¹ 净销售收入 (百万美元)



Apple 价值观

辅助功能、教育、环境责任、包容性和多元化、隐私、供应商责任是 Apple 的核心价值观。Apple 要求，所有新入职的员工都需要接受价值观培训，认同 Apple 价值观，并在日常工作中践行价值理念，携手让世界更美好。

Apple 三里屯从 12 年前开业之初的 52 名员工，一路发展至今，团队成员已达 185 人

辅助功能：Apple 始终认为，让每一个人受益的科技，才是真正强大的科技。Apple 努力使每件产品从一开始就做到人人皆可使用，让每个人都能享受到科技助力的美好生活瞬间。设备的真正价值并不在于它自身有多么强大，而在于它能赋予人们怎样的力量。

教育：每个孩子都天生充满创造力。而培养他们这种与生俱来的能力，是教育工作者的一大职责。Apple 一直都在不断创造各种资源，帮助教育工作者完成这一使命。我们不仅提供功能强大的产品，更包括各类工具、课程和经验分享，为孩子们创造出妙不可言的学习体验，让花在设备上的每一分钟都变得有意义。

环境责任：我们正在以可再生材料来设计制造各种极具创新的产品。很快，我们还能完全使用清洁能源来制造这些产品，让制造过程不产生碳足迹。

包容性和多元化：Apple 提供公平的就业机会，致力于提供兼具包容性和多元化的工作环境。Apple 汇聚了充满热情、勇气和创造力的多元化人才，并与其共同分享创意，成就非凡人生。

隐私：隐私是每个人的基本权利，同时也是 Apple 的一项核心价值观。从最初的产品构想开始，隐私理念就已深植其中。隐私保护是我们设计流程的基石，保护措施融入了 Apple 产品、各款 app，以及服务的方方面面。

供应商责任：在 Apple，人，是我们每份工作、每件产品的核心。这就是说，我们不仅关注使用者，还将生产者放在心上。为实现最高理想，我们要求自己拿出与开发产品同等的热情，不懈努力，不断创新。劳动权益、人权、环境保护是《供应商行为准则》的基石。在此之上，我们还更进一步，为供应链员工提供成长的机会，为地球只留下更美好的印迹。

「专辑」

为更多的人创造机会 让他们的未来更美好

在 Apple, 我们始终以人为本, 我们所做的一切, 都秉持着科技可以改变生活的信念, 并希望科技在许多时刻能够成为有用的工具。

2020 年, 面对新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情, Apple 希望可以继续尽一己之力, 帮助每个人和社区变得更加强大。Apple 遵循国家卫生健康委员会相关文件精神, 联合中国扶贫基金会设立了“Apple 新冠肺炎援助基金”, 通过资金支持、物资支持等方式定向援助湖北武汉等多地的医院进行疫情抗击及防治工作。

Apple 新冠肺炎援助基金总额为 5000 万元, 分为紧急救援阶段和长期援助阶段资金项目。第一期紧急救援阶段资金为 2000 万元, 用于援助武汉雷神山医院、湖北省中西医结合医院、武汉市第三医院、荆州市中心医院、鄂州市第三医院、大悟县人民医院 6 家新冠肺炎定点救治医院, 以进行急需医疗设备的采购, 助力卫生医疗设施的建设。在此基础上, Apple 还充分考虑受疫情影响地区, 尤其是贫困地区的疫后经济恢复, 长效扶贫机制的探索, 以及教育扶贫的进一步创新。



Apple 联合中国扶贫基金会设立了总额为

5000 万元

“Apple 新冠肺炎援助基金”, 支持新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情紧急救援以及疫后经济恢复、长效扶贫机制的探索、教育扶贫的进一步创新



TimCook 🇺🇸

“新冠肺炎疫情期间, 中国展示了令人钦佩的精神和应变力。非常感谢我们的团队、合作伙伴和客户在这些充满挑战的时刻给予的支持。我们捐赠给了中国扶贫基金会 2000 万元, 支持包括雷神山在内的湖北地区的六家医院。在此基础上, 我们还支持公共卫生恢复和扶贫工作的长期项目, 对中国扶贫基金会的总捐赠已达 5000 万元。我们特别感谢中国以及世界各地的所有医疗响应者, 他们以无私和勇气激励着我们所有人。”



葛越_IsabelMahe 🇺🇸

“作为这个社区里的一员, 我们责无旁贷。Apple 和你们在一起, 选择希望, 共渡难关! Apple 深深致力于持续帮助中国抗击新冠肺炎疫情的恢复工作。感谢 Apple 大家庭里的每一位成员和我们的合作伙伴所表现出来的非凡奉献和坚韧的精神。”

智惠计划

2019 年, Apple 继续通过“智惠计划”, 支持中国发展研究基金会儿童发展中心三个社会试验项目——“一村一园: 山村幼儿园计划”“慧育中国 – 山村入户早教计划”和“中等职业教育赢未来计划”。通过数字科技, 引入优质教育资源, 投资儿童早期、中职学生的综合发展, 缩小城乡差距, 实现教育公平。

项目开展以来, “一村一园: 山村幼儿园计划” 8 省 12 市 19 区县 1773 个幼儿园共计接收 2757 台数字设备、课程卡 1000 张, 覆盖 3 至 6 岁儿童 81700 余名, 2500 余名幼教志愿者参加设备使用培训; “慧育中国 – 山村入户早教计划” 8 省 8 市 9 区县共计接收 785 台数字设备, 覆盖 0 至 3 岁幼儿 8112 名, 800 余名家访员和督导员参加设备使用培训; “中等职业教育赢未来计划” 四川、贵州 2 省 4 市 16 所试点学校共计接收 1287 台数字设备, 覆盖学生 120979 名, 累计覆盖学生超过 16 万。

“贫困地区儿童发展数字化项目”覆盖四川、青海、贵州等 11 省 19 市 28 区县。截至 2020 年 5 月, 已累计向项目试点地区下发数字设备共计 5000 余台 (含 iPad、Apple TV、充电车等)、课程卡 1000 张, 组织设备使用 20 余次, 直接受益人数超过 14 万, 累计受益人次超过 25 万。

“一村一园: 山村幼儿园计划”教师志愿者培训前夕, 正值新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情肆虐。Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越, 通过视频方式, 表达 Apple 对于履行社区责任的高度支持和对志愿者的关心、鼓励。她对志愿者们仍持之以恒地投入学前教育志愿工作非常感动, 也感谢了志愿者们为贫困地区教育事业的辛勤付出, 表示 Apple 希望与大家一起, 通过有温度的科技, 点燃孩子们心中的创造力, 为他们带来更加丰富多彩的人生机会。项目下一阶段的目标是提高贫困地区幼儿、青年的学习能力与终身发展能力, 促进乡村人力资本与农村社区教育资源的综合发展。



参与“中等职业教育赢未来计划”的学生们



截至 2020 年 5 月

“贫困地区儿童发展数字化项目”直接受益人数

超过 14 万

累计受益人次

超过 25 万

“智惠”教室²

Apple 携手中国扶贫基金会在四川、贵州等灾害易发区及贫困地区建设提升校园综合减灾能力的“智惠”教室。该项目结合《中国小学生防灾减灾教育指南》开展减灾课程开发和培训,搭建起具有“教学、展示、游戏、体验”四大功能的减灾互动实体平台,提升小学生的灾害意识和避险能力、老师的减防灾教学能力和应急管理能力。该项目包括四川省木里县、宁夏回族自治区盐池县、贵州省盘州市、甘肃省宁县的学校,预计受益人数达 32548 人(次)。

救灾通 app

Apple 希望借助科技的力量,助力社会应急管理工作创新,动员更多社会力量参与防灾减灾。

2016 年,中国扶贫基金会将 Apple 捐赠的救灾项目部分资金,用于支持救灾管理应用 app——救灾通的开发。救灾通 app 是以预警速报、灾害事件管理和减灾教育三大功能为一体的终端工具软件,旨在灾害发生期间,健全社会力量一线救灾工作机制,促进协调社会力量高效有序地参与救灾工作,并在非灾时通过预警信息和减灾教育做好防灾减灾工作。

2019 年 11 月 22 日,由中国扶贫基金会、中国科学院空天信息创新研究院、国家预警中心联合主办的“科技助力社会应急管理创新座谈会暨救灾通 app 首发仪式”在北京举行。

救灾通 app 的发布,促进了政府、科技企业、社会组织、志愿者群体在应急管理创新上的互动和交流,使社会力量更加规范、更加深入地参与到应急管理中,凝聚共识,为中国应急管理事业作出贡献。

善品公社平武中蜂产业扶贫项目

2017 年九寨沟地震后, Apple 捐赠了 700 万元用于灾后紧急救助和灾后重建。其中, 部分资金专项支持九寨沟地震灾后产业生计恢复项目——善品公社平武中蜂产业扶贫项目, 在 2019 年逐步加大对九寨沟周边其他农民专业合作社的覆盖和扶持。

平武县小河村合作社理事长冯天旭, 从 2008 年开始养蜂, 迄今已有 12 年养蜂经验。在年轻劳动力多选择外出打工的小河村, 勤劳的妇女们几乎已成为支撑乡村生活的整片天空。2016 年, 担任村干部多年且养蜂经验丰富的她, 在养蜂合作社发展遇到瓶颈的时候, 毅然站了出来, 在社员们的推选下成为了合作社的理事长, 挑起了带领合作社社员养蜂脱贫致富的重担。

冯天旭会为她的儿女邮寄个人珍藏的蜂蜜。母亲的心是永恒不变的, 她的儿女始终是她心中最大的惦念。她说: “希望这几罐蜂蜜, 能够让儿女记得家乡的甜蜜味道, 记得空气中花朵的芬芳, 虽身在异地, 心中却不忘记故乡的样貌。”



冯天旭在养蜂劳作中

养蜂人的工作非常辛苦, 每天绝大部分时间都需要在山上跟蜜蜂待在一起。小河村村民秉承蜂蜜纯天然的原则, 一切都靠大自然的馈赠, 一旦遇到害虫或恶劣天气等外在因素, 一年的辛勤劳作就几乎等于白费。养蜂人吃得苦, 耐得住寂寞, 但从不缺少的, 是每个人对美好未来的坚定追求。得益于 Apple 支持的平武中蜂产业扶贫项目, 他们的步伐正越走越稳健, 越走越从容。

每一天, Apple 都在努力, 尽我们的所能, 为 Apple 对社区的承诺及让世界更美好的愿景付诸行动。我们愿意并坚持为更多的人创造机会, 让更多人的未来更美好。



产品责任

让每一个人受益的科技

Apple 坚信，科技让世界更美好。我们日常生活的许多美好瞬间，都是靠科技的助力得以实现。为了让每个人都能享受这份美好，我们充分考虑每一位用户的需求和体验，将创新与责任相融合，使每一件 Apple 产品从一开始就做到人人皆可使用。Apple 通过创新的科技，帮助人们追寻梦想、尽享精彩。

戴上 Apple Watch 的徐洁儿有“三环强迫症”，生活里的每一秒都要寻找动起来的机会，让锻炼、活动、站立圆环都闭合起来

科技创新

Apple 坚持追求创新, 将创新精神融入产品的设计、制造、售后的各个环节。通过科技创新打造出惊人的产品, 为用户带来独特的体验, 满足不同用户的需求, 让每个人都能做自己喜欢的事情, 让生活更加美好。

2019 年, Apple 发布多项创新技术, 让中国和世界各地的 app 创作者轻松、快速地开发出强大的 app; 设立首个设计开发加速器, 为大中华区成千上万的开发者提供支持; 对 Core ML 和 Create ML 进行多项更新, 为功能强大、设计精简的设备端机器学习 app 提供了支持。2020 年, Apple 推出 watchOS 7 全新操作系统, watchOS 7 带来了睡眠追踪、洗手自动检测、更多体能训练类型等众多功能, 让用户更有活力、更加健康。

保护知识产权, 凝聚创新力量。Apple 对创新的支持也体现于知识产权保护, 包括对专利、设计、商标和版权的保护。我们制定了知识产权保护的政策及方针, 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。同时, 正如我们希望他人尊重 Apple 的知识产权一样, Apple 尊重第三方的有效知识产权, 并制定了专利许可的原则和做法, 包括在标准必要专利的许可方面坚持公平、合理和无歧视原则。



Core ML 3 运行十分快捷, 能让开发者轻松地将机器学习模型整合到 app 中



Apple 设计开发加速器的专家帮助开发者提升 app 的设计、品质和性能

| 故事 | 为开发者赋能，释放他们的创造力

每年 6 月的 Apple 全球开发者大会 (WWDC) 是开发者的盛会，整个活动围绕主题演讲和讲座进行，为遍布全球的整个开发者社区提供精彩的学习体验。Apple 大中华区拥有超过 250 万名充满创业精神和创新能力的 Apple 平台开发者。自 2010 年 App Store 在中国上线以来，开发者们通过在 iPhone 和其他 Apple 设备上面向全球用户销售所赚取的收入已超过 2000 亿人民币。这些开发者已经创造了成千上万款出色的 app，为中国和全球用户带来精彩的新体验。

2019 年，Apple 在上海设立首个设计开发加速器，为大中华区成千上万的开发者提供有关 app 设计与开发的专业培训和资源。Apple 设计开发加速器专家团队专注于帮助开发者提升 app 的设计、品质和性能。作为开发者与 app 社区其他成员相聚交流的地方，加速器还会提供丰富多彩的活动，包括各种讲座、研讨会、实验、客座嘉宾演讲、讲师培训以及定期社交活动等。

2020 年 1 月，一场以“适用于开发者的辅助功能”为主题的活动在 Apple 设计开发加速器举行，旨在帮助开发者认识和了解 Apple 的辅助功能，学习如何在他们的 app 中添加辅助功能支持，从而为更多的用户提供服务。“白描”app 开发者陶新乐作为演讲嘉宾参加了这次活动。他介绍到，让更多的人使用“白描”app，2019 年他尝试优化 app 的无障碍功能。但由于之前没有使用过也没有关注过相关的技术，在无障碍开发过程中遇到了很多困难。得益于 Apple 开发者网站上关于无障碍开发的视频讲解、技术文档以及视障用户的支持，最终实现了无障碍功能的优化。

“Apple 在辅助功能方面的接口非常简洁易用, 让开发者可以非常容易地使用无障碍功能。另外 Apple 自身 iOS 系统以及自带 app 都非常好地支持了无障碍功能, 帮助很多开发者明晰想要实现的方向和达成的效果。”陶新乐在现场分享道, “Apple 设计开发加速器活动还让我了解了一些之前不太注意的技术, 更好地应用在开发中。例如, 我们利用 Core ML 技术实现了身份证扫描功能, 后续将通过这项技术支持更多证件的自动识别。”

Apple 设计开发加速器设有一对一咨询时段, 让各个平台、各类规模的开发者有机会直接向 Apple 专家咨询, 获得有关 app 设计与开发的建议。通过一对一咨询, Apple 专家帮助开发者发现现存的问题以及探讨未来可能的发展方向, 为他们的发展再助一臂之力。

阿里巴巴开发者也从 Apple 设计开发加速器活动中受益良多。淘宝开发者与 Apple 专家团队沟通协作, 在一周内实现了淘口令功能的无障碍体验优化。视障人群可以通过该功能, 与好朋友分享自己推荐的商品。“这次活动, 更拉近了 Apple 硬件和各软件服务之间的距离, 使硬件更有温度, 使软件体验更佳。”淘宝开发者说道。除此之外, 来参与此次活动的诸多开发者都表示借助 Apple 的辅助功能, 其 app 的无障碍功能得以完善, 使得特殊需求用户能够和普通用户一样享受到平台的服务, 参与互动交流。

随着与本地开发者的深度沟通, Apple 设计开发加速器还将更加关注专注于 app 开发的学生和爱好者们。未来, Apple 将通过各类丰富的活动, 邀请全球的技术人员与中国开发者沟通交流, 帮助他们从优秀走向卓越。



Apple 设计开发加速器设有一对一咨询时段, 让开发者有机会直接向 Apple 专家咨询

绿色设计

Apple 对产品的整个生命周期负责，包括产品的制造材料、组装人员以及在产品生命周期结束时的回收利用。我们关注为我们的地球带来最大改变的领域：减少产品对气候变化的影响，保护重要的资源，以及使用更安全的材料。

原材料获取

为了保护宝贵资源，我们努力减少所使用的材料，力求有朝一日在产品中仅使用可回收或可再生材料。在转变的过程中，我们始终致力于用负责任的方式采购主要产品材料，识别和追踪产品材料时可追溯至供应链的最前端。同时，我们也十分自豪地通过制定冶炼与精炼行业最严苛的标准来引领全行业的发展。我们的产品设计还考虑了其生产者、使用者和回收者的安全，严格限制了数百种有害物质的使用。我们采取的标准高于相关法律法规的要求，完全禁用了以下物质来保护人类与环境免受这些有害物质的侵害，其中包括汞、溴化阻燃剂、聚氯乙烯、邻苯二甲酸盐、显示屏玻璃所含的砷与铍。

产品制造

每年，我们根据《供应商行为准则》对供应商进行评估，要求他们为员工及环境提升工作场所条件。同时，我们与供应商紧密合作，减少产品对环境造成的影响，赋予 Apple 产品制造者尊严与尊重，提供发展机会，并保持工作环境的安全。Apple 的《供应商行为准则》为供应商设立了极高标准，有了这样的坚实基础，我们有信心取得更大进展，包括帮助供应商转向使用可再生能源及为其员工提供各种教育机会。自 2018 年以来，iPhone、iPad、Mac、Apple Watch、AirPods 与 HomePod 的所有总装工厂均已获得了废弃物零填埋认证。

产品包装

我们致力于在包装中去除塑料、增加循环利用材料的使用，并在整体上减少包装，以提升我们的包装环保度。我们包装中所用的木纤维皆为可回收材料或来自于我们负责任管理的森林³。此外，为了获得包装中所有环保材质的木纤维，我们保护或种植足够多的以负责任方式管理的森林⁴，确保造福我们的森林可以再生，并且持续净化空气与水。

负责任的包装

100%

所有木纤维均来自可循环利用和负责任的来源

<5%

包装中的塑料用量少于 5%



产品使用

我们的产品设计宗旨为高效能、耐用与安全。我们还有自己的可靠性与环保测试实验室，产品出厂前都要经过严苛的测试。在产品的整个生命周期中，我们也会持续不断地提供支持，例如定期更新软件以运行强大的功能；当设备需要维修时，有充足的授权维修专员网络为我们的产品提供服务和支持。

产品报废

如果产品使用时间延长，所用的资源就会相对减少。因此，我们推出了 Apple Trade In 换购计划，用户可以无缝将旧设备返还至 Apple 进行回收处理。我们在 99% 的产品销售国家中提供和参与回收项目，并且用高标准要求回收方。我们一直努力让产品不含有害物质，这也意味着这些产品材料在回收和重复使用的过程中会更安全。

隐私保护

隐私保护是 Apple 产品设计的中中之重。用户的设备在生活的方方面面都发挥着重要作用。其中的哪些东西可以分享, 以及与谁分享, 都应该由用户来决定。我们设计 Apple 产品的理念就是保护用户的隐私, 并让用户全权管控自己的信息。这并非易事, 但我们坚信这才是真正的创新。

竭尽全力保护用户的数据安全

从最初的构想开始, 隐私理念就已深植其中。Apple 的产品和功能含有多项创新的隐私保护科技与技术, 旨在最大限度地减少我们或他人所能接触的用户数据, 而强大的安全功能则有助于防止他人接触用户的信息。我们还在不断探索各种新途径, 以保障用户个人信息的安全。例如, 用户使用 Apple Pay 时, 信用卡和借记卡卡号即使对 Apple 也是隐藏的, 而且 Apple 也不会保留能够回溯到用户身份的交易信息。

隐私功能自始至终内置于 Safari 浏览器之中, 新的隐私报告则有助于用户进一步了解 Safari 浏览器如何保护网络浏览活动。用户可以自行选择在何时以及在哪个网站上使用 Safari 浏览器扩展, 而数据泄露密码监控等工具绝不会透露用户的密码信息, 就算对 Apple 也不例外。

什么可以分享, 全由用户掌控

从用户开启新设备的那一刻, 到每次使用 app, 由始至终, 隐私保护都深植其中。各项设置均精心设计, 让用户能够完全掌控自己的数据。用户还可以对分享哪些信息、在哪里进行分享以及何时进行备份作出调整。Apple 会让用户知悉并管控与 app 共享的数据, 在第三方 app 首次尝试访问这些数据时用户会收到提示及说明, 让用户能在了解相关信息后再决定是否授予权限。即使用户曾给予过某些 app 授权, 以后也可随时在“设置”中进行更改。我们密切留意试图获取用户个人信息的诈骗行为, 当用户在新设备上首次登录、更新支付方式、修改密码, 或对账户进行其他变更时, Apple 会通过电子邮件或推送通知告知用户。

辅助功能

让每一个人受益的科技，才是真正强大的科技。Apple 在视力、听力、肢体活动能力、学习能力等方面为用户精心设计了超出想象的功能，使每一件 Apple 产品人人皆可使用，让更多的人可以做自己喜欢的事。

Apple 率先为视觉障碍人士提供触摸屏功能。旁白功能可准确描述用户的 iPhone、iPad、Mac 和 Apple Watch 上正在进行的操作，让视觉障碍人士通过聆听就能在设备中操控浏览；借助“实时收听”功能，用户可微调 Made for iPhone 助听器或 AirPods，AirPods 可以放大或衰减特定的频率，从而更好地调整声音，以满足个人的独特听力需求；iOS 14 的“开关控制”“辅助触摸”功能可支持肢体和活动能力受限的用户启动应用程序并操控其设备；引导式访问可帮助父母、教师或治疗师确保自闭症或有其他注意力和感觉障碍的用户能够专注于 iPad 或 iPhone 当前的任务。



“语音控制”功能让用户只用语音就可完全操控自己的 Mac



Apple Watch 表盘上花瓣绽放的韵律感可帮助用户沉静放松

| 故事 | 让视障者与普通人一样享受便利

2019 年，作为果粉的顾伶俐入手了一支 40 毫米的 Apple Watch Series 5 铝合金蜂窝版。经过一个多月的深度使用，顾伶俐对这款戴在手上的智能设备有了更多的认识。“对于视障者来说，Apple Watch 不仅仅是第一款，也是唯一一款可以让视障者和普通人一样完全无障碍使用的智能可穿戴产品。它更是视障者最贴心的私人助理，其承载的意义远远超出了一块普通手表的价值。”顾伶俐说。

Apple Watch 可以很好地帮助视障者获取信息。设置好后，视障者仅需抬一下手，不需要按任何按钮，就可以通过“旁白”功能来播报时间，并且可以随意控制播报音量的大小。除时间外，视障者还可以设置抬手时让 Apple Watch 读出自己在表盘上设置的任意常用信息。“相信跟我差不多大的视障者小时候都想象过，要是有一天报时表能够按照自己的需求朗读出需要的内容就好了。现在，这一切都变成了现实：天气、空气质量、运动记录甚至心率，需要朗读什么，不需要朗读什么，都可以由我们自己来随意控制。”顾伶俐开心地说。

除信息获取外，地图、支付、语音备忘录、相机、计时器、运动和健康等也是顾伶俐经常使用的功能。“当我专注工作时，Apple Watch 就变成了最好的健康管家：每小时弹出的站立提醒，可以把我从专注的工作中解放出来，让我起来喝杯水、上个卫生间或者仅仅是伸个懒腰放松一下。当我状态不好或者心情烦躁的时候，点开呼吸提醒，跟着触觉反馈的节奏来一次一分钟的深呼吸，让自己可以更容易沉静下来，保持更好的状态投入到接下来的工作中。”顾伶俐说。通过这种简单有趣的方式，让用户时刻保持动力，生活得更健康，这就是 Apple Watch 健身记录 app 的内在理念。此外，Apple Watch 也是第一个为轮椅使用者提供准确健康监测的可穿戴设备。

其实，在产品和功能设计中，Apple 十分注重无障碍的使用体验。因为 Apple 相信，设备的真正价值并不在于它自身有多么强大，而在于它能赋予用户怎样的力量。

畅享服务

Apple 坚信，真诚、专业、高品质的服务，才会获得用户的认可与信赖。我们用心关注用户需求，通过多样化的便捷服务渠道，为用户提供出色的产品、体验和支持服务，不断提升用户服务质量。



用户在 Apple 零售店体验 AirPods Pro

多渠道便捷服务

Apple 不断完善和创新服务方式，满足用户的多样化需求。为与用户保持良好的沟通交流，保障消费者权益，Apple 构建多样化服务渠道，在线上建立了官方网站、微博及微信平台，在线下 Apple 零售店为用户提供现场服务，快速有效解决用户问题。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，为用户提供更好的售后服务。

2019 年，Apple 推出全新维修计划，针对最常见的 iPhone 保外维修为用户带来更多选择。我们为更多各种规模的独立维修企业提供与 Apple 授权服务提供商 (AASP) 相同的正品零部件、工具、培训、维修手册和诊断资源，使用户获得安全可靠的维修服务。

在新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情期间，我们在 www.apple.com.cn 的在线商店正常营业，并在疫情稳定时积极复工复产，大中华区的 Apple 零售店第一时间开业，为用户提供服务。另外，用户也可以从 App Store 下载 Apple Store app。有关产品服务和支持方面的信息，用户可以访问 support.apple.com/zh-cn 或者下载“Apple 支持”app。



维修满意度 (包含 ASP 和 Apple 零售店)

Mac/iPad/iPod/Apple Watch

90%

iPhone

87%

Apple 零售店

Apple 零售店不仅仅是销售产品,还能让用户更加了解 Apple 产品、发掘创意潜能。在这里,我们会举办涵盖艺术和人文等多领域的丰富多彩的活动,用户可以与产品专家、顾问沟通,体验全方位数字化的生活。

Field Trip 课外活动,施展孩子们的才华

在实践课程中,师生们可以借助 Apple 产品,将自己的想象力提升到新的高度,并能创作出各种方案,完善课堂内容。活动现场就是他们的学习园地。学生们能够生动直观地展现自己的想法、用音乐表达心声、开始学习编程,甚至还能帮助激发社会的改变。例如,制作有关节约能源的海报或录制有关反校园欺凌的播客,从而提高人们对这些问题的关注度。残障学生可利用 Skoog 触感式音乐立方体学习制作音乐,还可使用他们自己录制的对话来创作故事。老师们可以探索如何充分利用 Apple 的工具和资源,并实践各种课堂教学方案。每个班级都有各自的特点,每次 Apple 的 Field Trip 课外活动也都有所不同。

Apple 夏令营,丰富孩子们的暑期

在 Apple 夏令营中,从编程到艺术和设计,8 至 12 岁的孩子们将通过四个主题活动,在有趣的实践项目中发掘自己的创造力。

2020 年夏天,Apple 夏令营推出免费又有趣的在线活动,让孩子们在家中即可尽情体验。营员可以跟随简单明了的活动手册,以全新的方式制作视频,创作艺术与设计作品以及编程。Apple 也推出在线直播,提供实用的指导并解答各种疑问,让大家因参加 Apple 夏令营而收获满满。



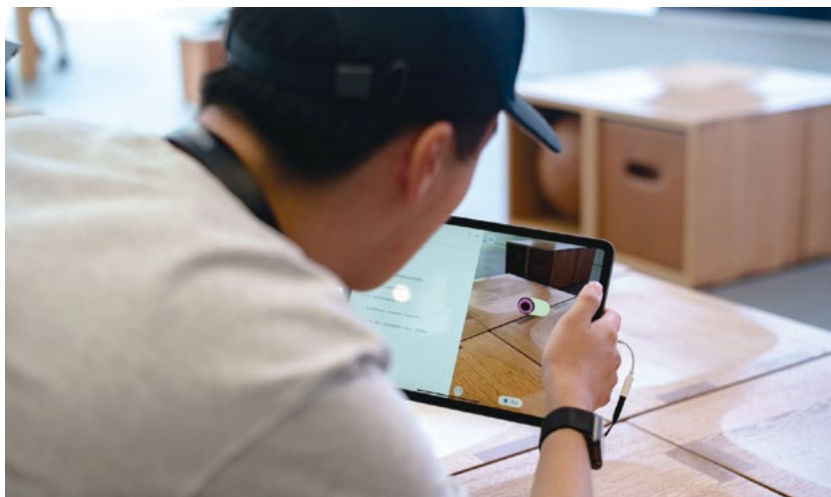
Apple 员工在 Apple 夏令营中与孩子们一起互动学习

Genius Bar (天才吧), 解决问题的专家

我们在 Apple 零售店设立 Genius Bar (天才吧), 为用户提供更好的售后服务支持。除了在 Genius Bar 获得硬件维修服务之外, 用户还可选择一系列更及时的技术支持选项。我们的专家可通过电话、在线交流或电子邮件解答用户的问题。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, 激发灵感的创意坊

2019 年 7 月, Apple 推出新的艺术类 Today at Apple 增强现实 (AR) 体验系列课程——[AR]T。用户光临任意一家 Apple 零售店都能体验艺术家 Nick Cave 的增强现实作品《Amass》, 使用 Apple Store app 中的 [AR]T Viewer 开启 Cave 的交互作品, 观看与收集“lkon Elements”, 体验满满正能量。



用户在 Apple 零售店体验 [AR]T 实验室

在新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情期间, Apple 上线了 Today at Apple at Home 视频课程, 用户可观看由 Creative Pro 培训师活力讲授的课程, 开心在家玩创意。



教育责任

教育创新让人人平等

创造力的培养是教育的出发点，也是 Apple 的教育理念。为帮助每一个青少年点燃心中的创造力，自成立四十多年来，Apple 始终致力于与全球教育工作者通力合作，关注从基础教育、高等教育到职业教育、创业教育的每个领域，努力以多样化的方式，提供各类工具、课程和经验分享，创造出妙不可言的学习体验，激发每个青少年的创造潜能。在中国，我们通过“智慧计划”等项目打破教育边界，实现公平、有质量的教育，帮助更多的人创造精彩人生。

基础教育

Apple 在与教育工作者多年的协作研究中, 深谙创造性思维可以提高学生学习的投入程度, 并主张以激发好奇心的方式, 帮助学生开发潜能、释放想象力。Apple 在基础教育领域持续开展多个项目和活动, 激励孩子们发挥与生俱来的创造力, 为教师提供源源不断的灵感, 帮助他们在数字时代拓展无限可能、开启全新世界, 也让每个孩子更好地享有公平而优质的教育, 拥有出彩人生的机会。



“人人能创造”——项目式学习指南

Apple 致力于教育信息化的推进。2019 年, Apple 通过 K12 师资培训项目, 为中国 250 所中小学学校、近 800 位教师开展了数字化教学培训, 30 位在中国的教育工作者入选 Apple 杰出教育工作者 (ADE) 计划。截至 2019 年底, 累计有近 25000 名和 10000 多名教师分别参加了 Apple Teacher 计划的线上和线下培训, 其旨在帮助教育工作者通过学习, 提升数字化教育能力。

Apple 也在不断坚持优质教育资源引进与开发。2019 年, 开设 Swift 编程俱乐部的中国学校数量较上年增加了约 30%, Apple 举办的中国高校计算机大赛 – 移动应用创新赛中小学生 Swift Playgrounds 展示交流活动, 也吸引了众多中小学生和指导教师携带优秀作品参加。目前, 累计有数十万“人人能创造”系列电子书在中国被下载。Apple 也在 2019 年暑假, 为 10000 多名学生组织了 300 多个免费的“人人能创造”主题夏令营。



截至 2019 年底

参加 Apple Teacher 计划线上培训的教师累计近

25000 名

参加 Apple Teacher 计划线下培训的教师累计超

10000 名

2019 年暑假

组织“人人能创造”主题夏令营超

300 个

参加夏令营的学生超

10000 名



《Typer》团队合影，指导教师梁笑（中）、范为达（左一）、周钰茗（右一）

| 故事 | 人人能编程，为创意插上实用的翅膀

在 2019 年中国高校计算机大赛 – 移动应用创新赛中小学生 Swift Playgrounds 展示交流活动中，来自南京外国语学校仙林分校（简称南外仙林）两位高中生的作品《Typer》获得了“优秀作品”称号。让评委和参观团感到印象深刻的是，这个作品不仅是两个孩子在用于打造 App Store app 的专业开发者工具 Xcode 上自主创作的，还具有非常高的实用性。

谈起《Typer》队伍的两名学生，指导教师梁笑老师掩不住笑意，“范为达和周钰茗同学从实际问题出发，在只有 3 到 4 个月自主学习的情况下，能取得这样的成就真的让人惊叹。”当然，这与学校的创新氛围密不可分。自 2018 年与 Apple 合作开展创新教育以来，南外仙林设立了 Swift Coding Club，并开设了“人人能编程”“人人能创造”创新选修课，帮助学生利用 iPad 和 Mac 完成基础课程中的课堂展示和作业等。

两个孩子发现，打字速度和正确率在各种标化考试中非常重要，虽然测试打字速度和正确率的程序不少，但符合他们个性化需求的却很难找。尽管只开设了 Swift Playgrounds 选修课程，对于学有余力且感兴趣的学生，南外仙林非常鼓励并引导学生进一步学习。在学校的大力支持和梁老师的引导下，两个孩子从新手阶段开始探索 Xcode，并逐步深入。在通过自主学习相关书籍和网络课程之后，他们设计开发了最初版本的《Typer》app，不仅设置了中、英、德三种语言的打字测试模块，还设置了以不同颜色呈现输入错误、记录个人成绩曲线等功能。

当前，团队正准备对《Typer》的后期进行完善，并配合实际教学需求发布多语言版本，使其成为一款正式的、能解决实际问题的教育类 app。这与 Apple 通过中小学生 Swift Playgrounds 展示交流活动鼓励学生利用编程分析问题、解决问题的初衷不谋而合。

在近两年中小学 Swift Playgrounds 展示交流活动中，我们欣喜地看到，孩子们的创意越来越丰富，动手能力也越来越强，提供了更多以技术手段解决实际问题的优秀作品。我们将拭目以待，在未来迎接更多孩子们给予的惊喜。



Vita (右一) 和其他小朋友参加 Today at Apple 编程课程

| 故事 | 在游戏中学习编程的“父子二人组”

在 2019 年 12 月的计算机科学教育周期间, 8 岁的上海小朋友 Vita 和爸爸一起在 Apple 上海环贸 iAPM, 给在场的几十位大小朋友上了一场 Today at Apple 编程课程, 教授如何玩转 Swift Playgrounds。Vita 是视频网站 Bilibili 的知名科技 UP 主, 通过视频教大家学习 Swift 编程语言, 粉丝量已达 21 万, 个人视频播放量也超过 450 万次。

Vita 爸爸让 Vita 从小通过一些编程类小游戏了解和熟悉编程规则。随着 Vita 对编程的兴趣日益浓厚, 爸爸将视线转向了由 Apple 开发的编程语言 Swift。Swift Playgrounds 这款 app 具有互动式解谜闯关和生动有趣的角色, 非常适合引导儿童学习编码。Vita 在爸爸的帮助下, 由被指引到自主学习, 顺利完成了 Swift Playgrounds 的模块内容。在学习编程的过程中, Vita 不仅仅只是上手写代码, 还会在爸爸的引导下, 开发一些实际的应用。例如, 从幼儿园快毕业的时候, Vita 和爸爸就一起设计完成了一个离园倒计时 app。

Vita 爸爸觉得去教别人是帮助自己学习并巩固知识的一个好方法, 在教学的过程中能够发现自己知识的薄弱环节, 以及获得更好的解法。在爸爸的鼓励下, Vita 拍摄了许多在 Swift Playgrounds 游戏中学习编程知识的视频, 与其他编程爱好者分享学习过程, 获得分享的快乐和成就感。

2019 年 12 月 16 日, Apple CEO Tim Cook 在微博上感谢他和爸爸与下一代程序员分享他们的知识。

Apple 积极开展针对中小学师生的创新体验和课外活动。孩子们可在 Apple 夏令营中学习机器人编程、影片制作或故事讲述等体验课程，也可根据自己的兴趣爱好、技能水平在全球每一家 Apple 零售店找到适合自己的 Today at Apple 课程。教师们通过参加 Field Trip 课外实践课程，学习如何更好地引导学生以及提升自身创造力。

除此之外，Apple 通过“智慧计划”，持续助力教育公平与普及数字化学习。在向中国发展研究基金会捐赠 2500 万元后，Apple 持续协同推进“贫困地区儿童发展数字化项目”，通过数字科技，引入优质教育资源。2019 年，Apple 继续支持中国发展研究基金会儿童发展中心的“一村一园：山村幼儿园计划”和“慧育中国 – 山村入户早教计划”；通过进城务工人员随迁子女学校项目，Apple 捐赠 iPad 并通过利用 iPad 上的软件以及员工志愿服务，帮助上海闵行区浦江文汇学校开设创新创意课程，助其提升数字化教学水平。



孩子们参加 Apple My Summer 夏令营

高等教育

Apple 结合自身技术优势和全球化资源，与高校和高教领域专家开展广泛合作，深入推进产学研一体化，助力高校创新体系建设，营造良好的育人生态，强化学生的认知能力、合作能力、创新能力、职业能力和社会责任感，推动创新创业与卓越领导力培养，为推动高等教育理念创新、技术创新和模式创新，建设高素质教师队伍，形成高水平人才培养体系贡献 Apple “赋能者”的作用。



2019 年第四届中国高校计算机大赛 – 移动应用创新赛决赛现场

Apple 基于和清华大学成立的联合研究中心，继续扩大与高校的合作，以期推动国际领先的核心移动技术发展。而通过创新产学研合作模式，Apple 与更多中国顶尖大学开展交流、互动与合作，结合 Apple 的科研特色，促进技术与艺术相融合。Apple 也致力于推进全球资源的共享。2019 年，建立学生 iOS Club 的高校数量较去年上涨超过 90%，开设 iOS 开发课程的高校数量较去年增加了近 60%。累计超过 2500 名学生参加了 iOS 分享活动，例如 iOS Club 冬令营、夏令营等。27 名学生获得 WWDC 奖学金，并作为学生开发者参加了 WWDC 2019。

Apple 通过实习生项目为学生提供了实习机会，举办的多个人才开放日也吸引了众多在校大学生参与。在推动创新创业教育方面，Apple 联合中国高校计算机大赛 – 移动应用创新赛组委会与中国顶尖高校，打造创新创业方法论、思维培训、实例分享等一系列活动，并连续五年支持移动应用创新赛，其中 2019 年参与的高校达 426 所，有效的参赛作品达 1070 件。在培养大学生领导力方面，Apple 连续五年支持中国绿色创新夏季学院 (SICGI) 项目，并通过与上海交通大学合作全球运营领导力项目、举办 MBA 开放日等方式，关心 MBA 职业发展。



2019 年中国高校计算机大赛 –
移动应用创新赛

参与的高校达

426 所

有效的参赛作品达

1070 件



《入画》团队合影（从左至右依次为俞佳兴、吴娱、李想）

| 故事 | 不同的思维碰撞，不一样的创意火花

2019 年 10 月 27 日，为期半年多的第四届移动应用创新赛正式落下帷幕。来自浙江大学的短视频创作软件《入画·Art Easiest》（简称《入画》），获得了大赛最具创新奖。《入画》的亮点之一在于交互上的设计，在生成视频时“摇一摇”，一个视频的剪辑点就会被记录下来；而只要“喊一喊”，后台就会自动生成符合节奏的视频音效。

谁能想到，《入画》的构思起源于一门普通的课程作业。作为一名景观设计专业的学生，吴娱本身喜欢画画，在选修了编程课程、接触 Swift 编程语言之后，对 AI 赋能的“技术 + 艺术”碰撞有了新的想法。在指导老师的支持下，吴娱结识了凭借个人 app 作品获得 2019 年 Apple 全球开发者大会奖学金（WWDC Scholarship）的技术达人俞佳兴。再加上来自产品设计专业的李想，三人组成的小团队很快就一拍即合并决定参赛，起初以实现人与画作的融合为创作方向。

随着在开发的过程中类似作品不断地冒出，小队开始思索如何创造一个更有创意的产品。机缘巧合的是，三人在逛画展时获得了给模特步配上气势磅礴的背景音灵感。团队的 app 创作方向由此从图像处理转换成了影像处理，他们还给这个创意起了一个很直观的名字叫“喊出你的创意音效”。例如，走路的时候，后台会自动识别并配上“哒哒哒”的脚步声；拍桌子的时候，自动生成“咚咚咚”的鼓点声。由此，图像、音乐、语义三者相融合，呈现出了更有节奏和美感的随手拍小视频。

对于《入画》这款作品的未来规划，团队正在进行 app 的客户隐私处理工作，并在日后考虑搭配 Apple Watch 进行更多的动作交互识别，争取能够早日在 App Store 上线。他们对于 Apple WWDC 2020 新发布的开发者技术，如 App Clips、Xcode 12、ARKit 4 等，感到难以置信。作为开发者，他们非常期待能够将这些革新带入到自己的作品中，为人们的生活带去更多便利。

去年就已经因个人作品获得 WWDC 奖学金,并受邀参加 WWDC 2019 的俞佳兴提到,在产品的开发过程中,创意与社会价值相结合的 app 产品越来越受欢迎,这也是 Apple 所注重的元素和倡导的理念。他的获奖作品《Save Me》就是一款融入了责任意识的教育类 app: 孩子们在找规律、练思维的过程中,帮助地球逃离被太阳捕获的引力场,达成“拯救地球”的目的,在游戏中不仅能建立起对数字的敏感度、激发学习数学的兴趣,还能够了解一些天文科普知识和环保知识。



俞佳兴参加 Apple WWDC 2019

细数起比赛的收获,团队表示在 Apple 开发设计加速器举行的暑期集训营听取到了非常有帮助的产品开发经验分享,即实现 app 产品途径时,用户需求、技术、创意三方面缺一不可,而最重要的是避免 app 产品的伪需求。大赛推崇的“以赛促教、以赛促学、以赛促创”理念,使得比赛富有节奏感,督促着团队不断学习进步,而长达几个月的参赛周期,更进一步给了团队摸索和完善产品的成长期。

对于 2020 年新一批的参赛选手,他们建议大家多尝试跨专业的合作,在不同的思维碰撞下,往往能诞生出更精彩的火花。随着在教育、环保等社会责任领域的不断耕耘,Apple 也期待自身的责任意识和技术优势等能够发挥对年轻人的带动和引领作用,在未来看到更多既有创想又有社会价值、同时兼具实际用途的 app 或解决方案。

职业教育

为完善职业教育和培训体系，培养高素质劳动者和技术技能人才，实现更高质量、更充分的就业需要，Apple 持续开展职教研究，深入探索产教融合、校企协同育人更佳路径和合作模式。通过引进先进课程等国际资源，完善职业教育和在职培训体系，助力大幅提升新时代职业教育现代化水平，为中国在新的阶段实现产业升级和加快调整经济结构，提供优质人才资源支撑。

通过扩大生产线线长计划的规模，我们持续投入资源培养新一代领导人才。通过供应商与中国龙头职业院校独特的合作关系，该计划以量身定制的课程和创新的课堂模式帮助学员发展必备的管理技能，使他们成为合格的生产线主管，也称“线长”。2019 年，我们迎来了该计划的第二批学员，并扩展了伙伴院校和课程体系，增加了其他职业教育专业。

过去十多年来，供应商员工教育和发展 (SEED) 计划通过在线授课、高等教育和一系列附加方案，为供应商员工提供了诸多发展机会。2019 年，有超过 15.47 万名供应商员工受益于 SEED 计划的教育机会，使该计划自 2008 年以来惠及的供应商员工人数达 400 万。我们继续衡量职业教育计划，帮助供应商员工做好准备，把握高级制造技术带来的职业机遇。2019 年，我们继续专注于四大领域的职业认证：iPhone 维修、计算机数控 (CNC) 技术、机器人技术和电工服务。2018 年至 2019 年，供应商员工获得技术认证逾 1 万项。

2018 年，我们开始为供应商员工提供 Apple Swift 编程语言的相关培训。到目前为止，已有 3500 多名供应商员工参加了课程学习，内容涉及 iOS 基础知识、Swift Playgrounds 和 app 开发的高级课程。2019 年，该计划进一步扩大，更多供应商员工有机会参与其中。



2008 年至今

SEED 计划的课程用户人数达

400 万



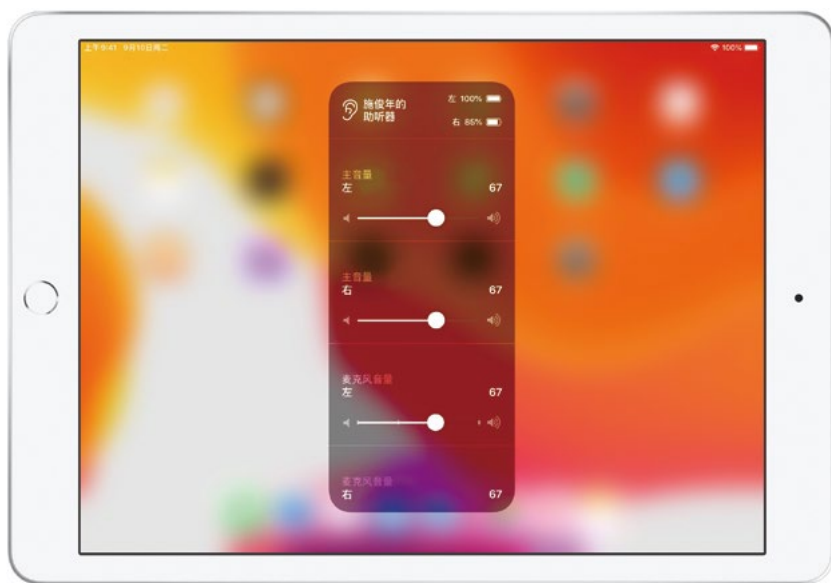
2019 年无锡供应商员工 Swift 编程教育项目毕业典礼

特殊教育

Apple 视教育为保障社会公平的手段, 坚信技术可以带来更出色的学习工具, 帮助每个人提升学习能力, 创造更美好的生活。Apple 重视对特殊教育的投入, 在许多 Apple 产品中配备专为有特殊需求的学生而设计的强大功能, 努力让每个孩子都能享有公平的教育, 更好地融入社会。

iPad 内置强大的辅助功能, 可在视力、听力、肢体活动能力以及学习与读写方面为有需要的孩子提供帮助。Apple 支持上海市盲童学校开发专业的教学策略与信息化教学方法, 实现全学科 iPad 辅助教学, 致力于让每一位学生都能够真正受益。在课堂上, 基于 iPad, 结合各种创造性、知识类 app, 帮助学生更好地完成学习任务。此外, 来自所有学校的老师都能利用 Swift Playgrounds ——在面向儿童的编程语言的同类应用中, 第一款实现无障碍功能的产品, 来帮助每一位孩子无障碍地学习编程。

Apple 也持续支持南京市聋人学校借助 iPad 内置的辅助功能, 制定新的教学方法, 为学生学习提供帮助。通过多年的探索和实践, 该学校开发了专业的教学策略, 为更多的学生带来学习便利。



Made for iPhone 助听器

环境责任

只影响世界，不影响地球

Apple 历来都积极通过开拓创新来应对全球挑战。鉴于我们的地球正面临气候变化和环境退化的威胁，这项任务从未如此紧迫。我们坚信，创造出风靡全球的产品，不应以耗尽地球资源为代价。正是这个信念，促使我们对价值链整体的影响负起责任，其范围涵盖了我们产品的整个生命周期，乃至我们自有的场所设施。

Apple 开创性地设立了中国清洁能源基金，为供应商和可再生能源项目牵线搭桥。基金的首批投资包括了这座位于湖南省的 48 兆瓦风电场。

我们的环境策略

我们将环保工作的重点放在我们认为能作出最大改变的领域。我们基于综合全面的数据和外部利益相关方的资料制定策略。了解越多,越激起我们的使命感:我们要动手生产,但不再向地球伸手。要实现这一远大目标,需要在三个互通的关键领域投入关注和创新:

气候变化

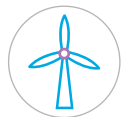
我们设定了到 2030 年实现全部足迹碳中和的目标。为此,我们将首先做到比 2015 年减少 75% 碳排放,然后投资碳清除解决方案来处理尚存的排放量。



低碳设计 >



能源效率 >



可再生电力 >



直接减排 >



碳清除 >

资源

我们的目标是只使用回收利用或可再生材料来制造产品和包装。同时,我们还致力于水资源管理和废弃物零填埋。



材料 >



水资源管理 >



废弃物零填埋 >

更高明的化学工艺

我们坚持严格的管控措施,以确保我们的产品对于制造者、使用者及回收者来说,都是安全的。



追踪和参与 >



评估 >



创新 >

气候变化

尽管产品销量增长, 但我们 2019 年的综合碳足迹相较于 2015 年时达到的峰值却有 35% 的绝对降幅。做到这一点, 我们靠的是重点关注能效和低碳设计, 推动我们在全球的所有工厂转用 100% 可再生能源, 并且携手供应商, 为这一共同目标而努力。到目前为止, 已有超过 70 家供应商承诺 100% 使用清洁能源制造 Apple 产品。此外, 我们还致力于转向使用回收或可再生材料生产关键部件, 从而减少产品的碳足迹。

我们的措施

我们制定的十年气候规划蓝图, 将 Apple 的排放足迹脱碳建立在五大支柱之上:



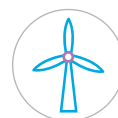
低碳设计 >

我们以降低碳排放为宗旨来设计产品及制造流程。



能源效率 >

我们将在公司场所设施和供应链中提高能效。



可再生电力 >

我们将继续保持在公司场所设施 100% 使用可再生能源, 并推动整个制造供应链转用 100% 清洁可再生来源电力。



直接减排 >

我们将通过技术解决方案或改用非化石类低碳燃料, 避免直接的温室气体排放。

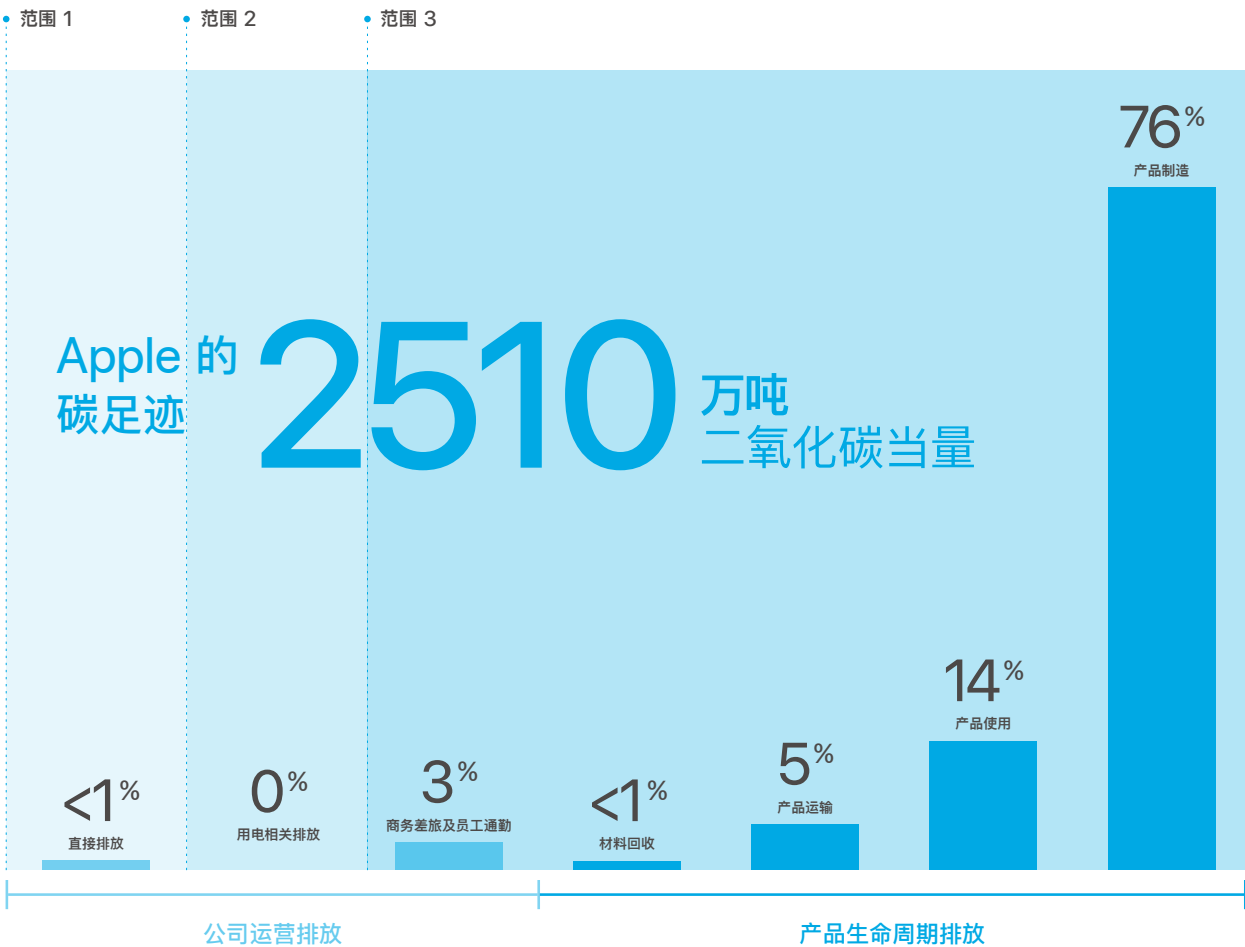


碳清除 >

与减排措施并行, 我们将扩大对碳清除项目的投资, 包括能够保护和恢复全球生态系统的自然解决方案。

Apple 在 2019 年的碳足迹

唯有深入了解我们的碳足迹, 才能采取强有力的措施来消除它。因此, 我们建立了极为全面的碳足迹模型, 并对整个价值链的碳排放负起责任, 在 Apple 公司的运营之外, 还涵盖了从制造 (含原材料获取)、产品使用、产品运输到材料回收的整个产品生命周期。



世界资源研究所的温室气体核算体系定义了计算碳排放的方法。

范围 1 排放指我们拥有的或运营的排放源所产生的温室气体, 如各种车辆, 以及采暖所燃烧的天然气等。

范围 2 排放指用电所产生的温室气体。可再生能源产生的范围 2 排放极小。反之, 通过燃烧煤、石油或天然气发电, 就会产生二氧化碳和其他温室气体, 并排放到大气中。

范围 3 排放指包括了上游和下游活动的公司价值链中产生的其他所有间接排放。

低碳设计

为了在 2030 年达到 Apple 碳中和的目标,我们将重心放在产品设计上,如改用低碳材料,改进制造和材料工艺,并将高能效融入产品之中。

材料利用率

减少材料用量是降低产品碳影响最有效的方法之一。因此我们正在摸索能避免利用率低下状况的制造工艺。例如, iPhone 11 Pro 在不锈钢边框制造中结合了一项新型技术,相比传统锻造法,钢材用量减少了 30% 以上。钢材用量的减少,导致每部 iPhone 的二氧化碳当量 (CO₂e) 可减少 1 千克以上。

低碳材料

材料选择是我们缩减产品碳足迹的另一个入手点。我们的策略是过渡到使用低碳冶炼和回收再造的材料。例如,我们目前销售的产品中,有四款的外壳采用 100% 再生铝金属打造。由于还实施了其他的举措,Apple 的铝金属相关碳足迹与 2015 年相比缩减了 63% 之多。



生产效率的提升,及对再生铝金属和水电冶炼铝材的利用,帮助我们在 2019 年减少了 430 万吨二氧化碳当量的碳足迹



100%

由于外壳中使用 100% 再生铝金属,与 2017 年的 MacBook Air 机型相比,配备视网膜显示屏的 MacBook Air 碳足迹近乎减半

产品能效

优先考虑 Apple 产品的能效, 对于用户和我们的碳影响来说都大有益处。所以, 我们在产品设计之初就设立了积极的能效目标。最近的一些能效改进措施包括使用软件和节能组件, 对耗能进行智能化管理。得益于这些能效方面的改进, 自 2008 年以来, 我们所有主要产品线的平均产品能耗有了 73% 的降幅⁵。



16 英寸 MacBook Pro 比 ENERGY STAR® 能源之星的能效要求还少消耗 65% 的电力



Pro Display XDR 采用高效的背光控制, 在提供出色亮度和对比度的同时, 却比 ENERGY STAR 能源之星的要求还低 40% 能耗

能源效率

简而言之，最环保的能源，是不用被消耗的能源。而耗能越少，对清洁能源的需求也越少。为了提高办公室、数据中心和零售店的能效，我们从建筑设计入手优化能源利用。对于我们场所设施和供应链的很多现有建筑物，我们开展能效审计，从而确定可以作出哪些系统性改进以减少能耗。

以高能效的方式来运营

Apple 的能效项目，是针对全球各地数据中心、零售店、办公室和研发设施的天然气与电力消耗而设立的。对于现有建筑物我们采取系统性方法，进行性能审计，然后部署行之有效的节能举措。2019 财年，在现有建筑、旧楼改造翻新，连同全新建筑设计中，我们的能效项目一年额外减少了 2640 万千瓦时和 19.45 万撒姆的能源消耗。这些举措每年共可减少约 7500 吨二氧化碳当量的排放。

能效更高的供应链

我们的供应商能效项目旨在教育培养供应商，确定降低能耗的措施，并对这些项目进行管理，直到顺利完成。为了帮助供应商节能，我们开展能效审计，并为供应商提供培训，帮助他们发现提高能效的机会，比如更换陈旧落伍或效率低下的加热、制冷和照明等系统，修复压缩空气泄漏，并回收生产过程中的余热。2019 年，参与供应商能效项目的工厂数量已上升到 92 家，比上年有了 8% 的增长。2019 年，这个项目减少了逾 77.9 万吨供应链年化碳排放量（二氧化碳当量），与 2018 年相比又有 67% 的进步。

2019 年，我们与中美绿色基金合作，通过设立专用基金对供应商项目发起 1 亿美元投资，以促进制造领域的参与。这项基金采用创新方法，为效率升级方案同时提供解决方案设计和前期资金投入。随着节约效果的显现，投资也开始获得回报。这为供应商降低了投资门槛，让他们能够通过设备升级和管理系统来实现节能。



18%

2019 财年，我们在总面积超过 640 万平方英尺的新建筑和现有建筑内实施了多项能效举措，最终获得了一年节约用电达 18%，即超过 2640 万千瓦时的成果



逾 77.9 万吨

通过与供应商合作降低产品制造环节的能耗，我们在 2019 年减少了逾 77.9 万吨年化碳排放量

可再生电力

2018 年以来, 我们为 Apple 遍布全球的场所设施生产或采购 100% 可再生电力, 将我们用电产生的范围 2 排放降到了零。因为制造供应链占 Apple 整体碳足迹的 76%, 我们也将推动整个制造供应链转用 100% 清洁可再生来源电力。通过自身并携手供应商一起在全球投资新的可再生能源项目, 我们的目标不仅在于减少 Apple 的碳足迹, 更要帮助全球电网实现脱碳。

Apple 场所设施的可再生电力

我们始终为这些场所设施采购由 100% 可再生能源提供的电力。截至 2020 年 1 月, Apple 采购的可再生能源中有 83% 来自自创的项目, 已投入运营的共有 1.2 千兆瓦, 还有 350 兆瓦已签约。我们的目标是在不久的将来通过 Apple 自创的项目承担我们的全部用电负荷。

在做到为全球各地的 Apple 场所设施供应 100% 可再生电力之后, 我们已开始寻求加强可再生能源来源的影响力。为此, 我们已经执行了一系列能造福当地社区的项目、能促进可再生电力普及的聚合计划, 以及充分利用可再生电力的存储方案, 同时放弃那些有政府补贴的可再生能源项目。



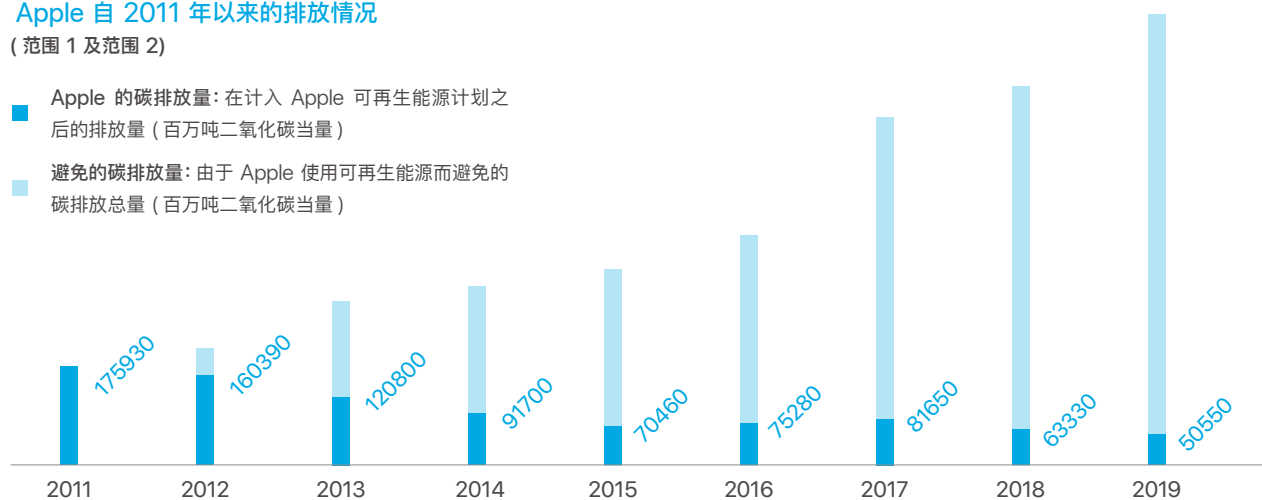
83%

Apple 为自有场所设施获取的可再生能源中, 大约 83% 是由 Apple 自创项目提供的

Apple 自 2011 年以来的排放情况

(范围 1 及范围 2)

- Apple 的碳排放量: 在计入 Apple 可再生能源计划之后的排放量 (百万吨二氧化碳当量)
- 避免的碳排放量: 由于 Apple 使用可再生能源而避免的碳排放总量 (百万吨二氧化碳当量)

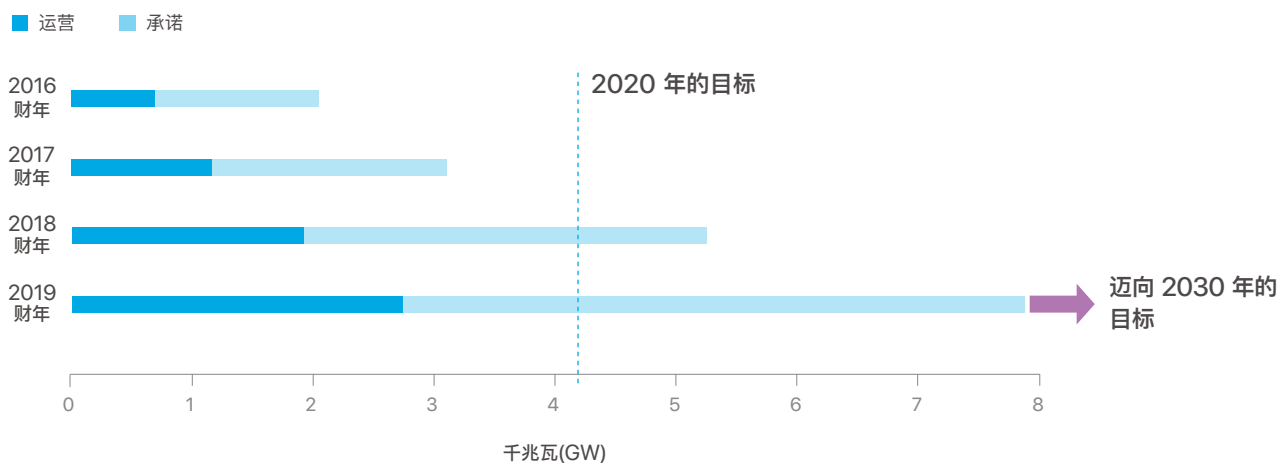


自 2011 年以来, 我们对可再生能源的利用已将我们的范围 1 和范围 2 排放降低了 71%, 在此期间避免向大气排放的碳超过 360 万吨, 尽管我们同期的能源使用翻了四倍以上。2019 年, Apple 首次实现用电产生的范围 2 排放为零。

在供应商工厂使用可再生能源

在协助供应商降低能源消耗之外,我们还通过供应商清洁能源项目支持他们转向 100% 使用可再生能源。在实现到 2020 年投入使用 4 千兆瓦新型清洁能源这一初始目标的征途上,我们取得了巨大进展。借着这股势头,我们最近立下了更远大的志向:到 2030 年,让整个制造供应链转型为 100% 使用可再生能源。到 2020 年 6 月为止,已有 17 个国家和地区的 71 家制造合作伙伴承诺 100% 使用可再生能源制造 Apple 产品。供应商清洁能源项目现已承诺 7.8 千兆瓦清洁能源,其中 2019 年已投入运行 2.7 千兆瓦,全部兑现后,每年将可减排 1430 多万吨二氧化碳当量,相当于让超过 300 万辆汽车停驶一年⁶。

供应链清洁能源进展



为了确保我们的项目产生最为积极有利的影响,我们要求所有供应商清洁能源项目必须符合严格的社会和环境标准。上述数据只反映了那些符合我们严格标准的项目,并且只包含自 Apple 参与以来生产或采购的清洁能源。运营数据基于最新 2019 财年供应商年度用能调查。承诺数据截至 2020 年 6 月。



协和井塘风电场位于中国湖南道县，由协和新能源集团开发，清洁能源产出 48 兆瓦。

| 故事 | 中国清洁能源基金

2018 年，我们在中国设立了这一开创性的投资基金，帮助供应商获得可再生能源。该基金募集来自 10 家率先加入的供应商和 Apple 的近 3 亿美元，将在中国投资和开发总计 1 千兆瓦可再生能源的清洁能源项目，并为供应商实现其可再生能源使用承诺提供支持。凭借自身的体量和规模，中国清洁能源基金为成员企业创造了优势，赋予他们更强的购买力，并提供更具吸引力、更多样化的清洁能源方案。

2019 年 9 月，我们宣布了基金的首批可再生能源投资：位于湖南省的两个 48 兆瓦风电场和位于湖北省的一个 38 兆瓦风电场。这些巨大的风力涡轮机将取代会产生污染的化石燃料，对净化空气大有帮助，并为寻求减排，抗击气候变化的供应商及时提供了一条出路。

湖南和湖北的这些风电场还能支持当地经济和政府，帮助两省实现规定的可再生能源目标。在被列入国家级贫困县的道县，建造和运营协和井塘及协和审章塘风场所带来的收益，还是当地重要的收入来源。

对于那些谋求立刻采取行动，为应对气候危机作出实质性贡献的供应商，中国清洁能源基金的解决方案生逢其时。与此同时，我们希望该基金能够充当一个全球性的样板，帮助其他企业过渡到 100% 使用清洁电力。

直接减排

在某些情况下, 我们无法降低对特定工艺或材料的要求, 于是我们通过改进技术来实现减排。例如, 铝材制造商美国铝业和力拓铝业宣布成立合资企业 Elysis, 致力于将一项专利技术投入商用, 该技术可消除传统冶炼工艺所产生的直接温室气体排放。Apple 与这两家铝业公司, 以及加拿大和魁北克的政府开展合作, 共同投资合计 1.44 亿美元用于未来的研发。我们还与集成电路和显示器供应商开展合作, 以更充分地了解与制造 Apple 产品相关的含氟温室气体排放情况, 并评估减排策略。2019 年, 我们与主要的显示面板供应商合作, 确立排放基准并实施减排策略。到目前为止, 我们主要的显示器供应商已减少了逾 24.2 万吨二氧化碳当量的年化含氟温室气体排放。

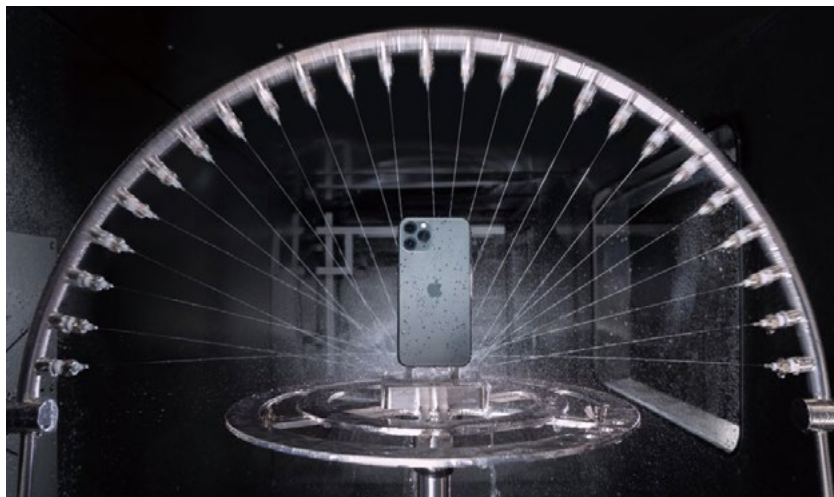
在减少 Apple 场所设施碳足迹的同时, 我们还在不断寻找新途径, 来减少员工通勤产生的碳排放。对于合适的职位, 我们推行远程办公, 从而避免通勤造成碳排放。例如, 我们实行了在家办公的技术顾问计划, 让相关的 Apple 员工能在家工作, 为 AppleCare 的客户提供技术支持。该计划在 2019 财年避免了近 2.2 万吨的二氧化碳排放量, 相当于我们员工通勤碳足迹中 11% 的比重。

碳清除

自 2015 年起, Apple 就已着手保护和恢复森林、湿地及草原。我们与美国保护基金会 (The Conservation Fund) 和世界自然基金会 (World Wildlife Fund) 合作, 已经对美国和中国逾 40 万公顷人工林进行保护并优化管理。自 2020 年起, 我们计划进一步拓展雄图, 首先开源地创立了一个新型基金, 投资保护并恢复世界各地的森林和自然生态系统, 从而实现清除大气中的二氧化碳这一远大抱负。该基金的目标, 是通过投资于自然的碳清除项目, 抵消我们认为无法避免的残留排放。

资源

如果没有地球上的资源, Apple 就无法正常开展业务。因此, 我们致力于以负责任的方式采购生产原料, 并最大限度地减少制程中的用水量和产生的废弃物。



为最大限度地确保产品的耐用性, 我们的工程师在可靠性测试实验室 (Reliability Testing Lab) 中对 iPhone 11 Pro 进行了各项测评, 采用了各种强化现实使用情境的严苛测试方法, 其中包括与水接触的环境

我们的措施

在资源方面, 我们专注于三个影响重大的领域:



材料 >

在我们的产品和包装中逐步过渡到只使用循环利用或可再生材料, 并最大限度地提高材料利用率、延长产品使用寿命和提高回收率。



水资源管理 >

减少淡水用量, 改善水排放质量, 并通过保护公共水资源展现领导力。



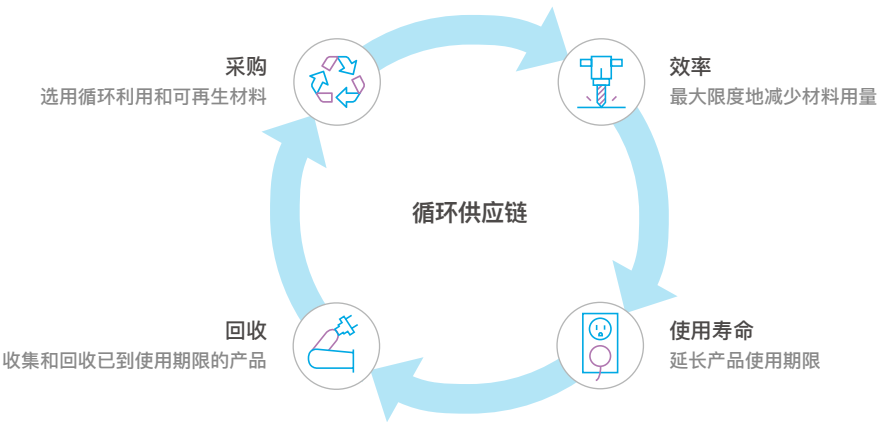
废弃物零填埋 >

无论在制造工厂还是在公司办公室、数据中心和零售店, 都最大限度地减少产生的废弃物总量, 彻底消除需送往填埋的废弃物。

材料

我们期望在未来,我们设备的生产原料进入循环供应链模式,只使用循环利用和可再生资源,从而消除对采矿的依赖。

我们如何定义“循环供应链”



采购和效率

在 2017 年,我们宣布:我们的目标是,终有一天,在我们的产品和包装中只使用循环利用和可再生的材料。以此表明我们保护地球资源的决心。我们旨在通过使用循环利用的材料,终止对采矿的依赖。我们重点关注生物来源的可再生材料,比如来自树木的木质纤维,以负责任的管理促其源源不断地产出,便不至于耗尽地球资源。我们正在向着目标稳步迈进。根据我们的供应商报告,我们 2019 年出货的产品中,有 10% 的材料来自循环利用或可再生来源,这其中有一分之三还获得了第三方认证。2019 年发布的四款产品中,有 17% 的材料来自循环利用和可再生材料,配备视网膜显示屏的 MacBook Air 一马当先,再生材料占比高达 40% 之多。

产品和配件的环保亮点

iPhone 11



100%

再生稀土元素

用于制造触感引擎，
在智能手机领域首开先河

100%

再生锡

用于制造主板焊料

30% 或更多

再生塑料

用于制造四种部件

AirPods Pro



100%

再生稀土元素

用于制造无线充电盒的磁体

100%

再生锡

用于制造无线充电盒的主板焊料

35% 或更多

再生或生物基塑料

用于制造 AirPods Pro 的
四种部件

iPad (第七代)



100%

再生铝

用于制造机身

100%

再生锡

用于制造主板焊料

70% 或更多

再生塑料

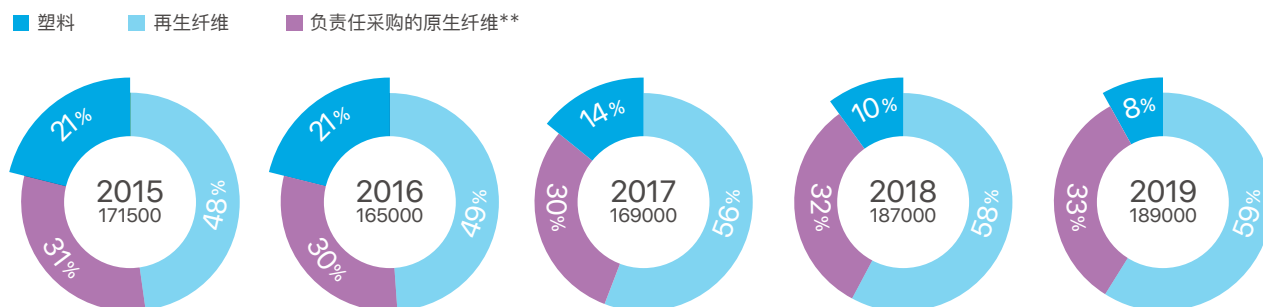
用于制造三种部件

改进包装方式, 保护森林资源

自 2015 年以来, 我们产品包装中的塑料用量减少了 58% 之多。iPhone 7 是我们发布的首款主要以纤维材料包装的产品。我们还直接采取行动, 支持以负责任的方式进行木纤维的生产。通过与美国保护基金会 (The Conservation Fund) 和世界自然基金会 (World Wildlife Fund) 合作, 我们对美国和中国境内共 100 多万英亩人工林加强管理。而我们所保护的森林以负责任方式生产的纤维量, 已连续四年与我们产品包装所消耗的原生纸张量相持平⁷。我们继续通过投资森林保护和恢复项目, 带来减碳效益, 并增加负责任林产品在全球的供应。

包装纤维和塑料的足迹 * (吨)

过去四年里, 我们产品包装中的塑料用量减少了 58% 之多。此外, 从 2017 年起, 我们用于包装的原生木纤维 100% 来自负责任的来源。



* 这些数据包括我们包装中使用的材料。我们公司设施的纤维用量还不到总量的 1%。

** 自 2017 年以来, 我们用于包装的所有原生木质纤维均来自负责任的来源。《Apple 可持续纤维规范》(PDF) 对木纤维的负责任采购进行了定义。我们所指的木纤维包括竹子。

产品使用寿命

我们创造产品的初衷,是为了让其能在用户的日常生活中发挥重要作用。我们设计的每一款设备,都力求能在制造过程中物尽其用。这就是为什么我们要创造在生活中经得起千锤百炼的产品,要通过每一次软件更新不断赋予产品新的特性和功能,还要提供高质量的维修服务。

耐用性是衡量好设计的准则

耐用性是 Apple 产品设计的核心。我们旨在打造经得起日常使用中各种严苛考验的设备,努力减少维护和修理的需求。我们的设计为此进行了优化。来自我们可靠性测试实验室(Reliability Testing Lab)的工程师们基于真实的使用环境来评估每一个设计决策,从原材料到零部件,再到成品和包装。我们为了让设备满足顾客的各种要求而做出的抉择,以 iPhone 11 为例可见一斑。通过精心设计,它可防溅、抗水、防尘(其效果在 IEC 60529 标准下达到 IP68 级别),能够抵御常见液体泼溅。

便捷、可靠和优质的维修,赋予产品新的使命

首先,我们以无需维修为努力方向。但是当设备需要维修时,应能获得安全、可靠的维修,尽可能恢复设备的最佳性能。全球逾 5000 家 Apple Store 零售店和 Apple 授权服务提供商(AASP)的维修点可通过店内和邮寄形式为客户提供维修服务。此外,我们已培训技术人员逾 265000 名,他们为我们的产品提供服务和支持:从维修工具和专业技能方面持续对我们零售店员工和渠道合作伙伴进行认证,也协助避免不必要的服务或部件更换。

持续的软件支持,延长设备使用寿命

我们不断升级我们的操作系统以运行强大的功能,如深色模式和支持高级增强现实;同时不断推出重大更新以增强安全和隐私功能。我们广泛地提供这些免费支持。如此,更多用户可以获得最新功能和安全更新,无论他们在使用最新的 Apple 设备还是更老的机型。这也意味着我们的 app 开发者社区可以针对我们最新的操作系统进行设计,惠及更多用户。这一点充分体现在操作系统的普及率上。到 2020 年 1 月,我们的用户中已有 70% 在运行 iOS 13[®]。iPad 用户在软件更新方面也表现出类似的偏好,有 57% 的用户升级到了最新发布的 iPadOS。

翻新设备,服务于新用户

我们通过 Apple Trade In 换购计划、iPhone 年年焕新计划、AppleCare 以及 Apple 员工设备重复使用项目收集和翻新旧设备。2019 年,我们共将 1110 万台翻新设备送到新用户手中,较 2018 年增长了 42% 之多。

产品生命周期结束

已到使用期限的 Apple 产品何去何从, 我们对此责无旁贷。通过对产品进行有效的重复使用和循环利用, 我们所有人都能够为全球资源的可持续利用贡献一份力量。

重复使用是我们的首选

当设备作为一个整体无法继续工作时, 我们优先选择回收和重复使用其中仍可正常工作的零件。回收的零件经过翻新及测试, 达到我们的严格标准, 方能作为维修设备的替换零件使用。我们还会发挥创意, 为配件找到新的应用领域。例如, 我们推出了一个试点项目, 为我们研发中心和数据中心的开发者配置了上千台作为原产品已到使用期限的设备, 包括 iPhone、iPad、Mac mini 和 Apple Watch。

革新循环利用技术, 解锁更多重要资源

循环利用是构建循环供应链的最后一步, 也是至关重要的一步。然而, 回收机构面临巨大挑战, 从废弃物种类繁多到材料利润低下等等。这便是我们与回收商、学术机构和其他相关组织合作的原因: 以现有技术确保对材料进行大量的回收, 并发展未来的回收能力。

先进的循环利用方式

我们的目标在于为用户提供尽可能便捷的循环利用方式。因此, 在 99% 的销售 Apple 产品的国家或地区中, 我们都开展并参与了产品回收和循环利用计划。2019 年, 这些计划将世界各地总计达 4.7 万吨的电子废弃物转为循环利用。

2019 年, 我们回收了

4.7 万吨

电子废弃物

Apple 和我们的回收服务伙伴共同致力于:

- 实现材料回收率最大化
- 保护隐私
- 维持环保、健康、人身安全和安防措施的高标准

水资源管理

水是这颗行星上最根本的生命之源。而且，它对我们公司的发展也至关重要。负责任地使用水资源，就需要因地制宜。另外，由于它是一种大家共享的资源，我们不只是考虑我们自己的直接业务需求，还努力兼顾我们工作所在的社区，积极爱护、补充和共享当地的淡水资源。

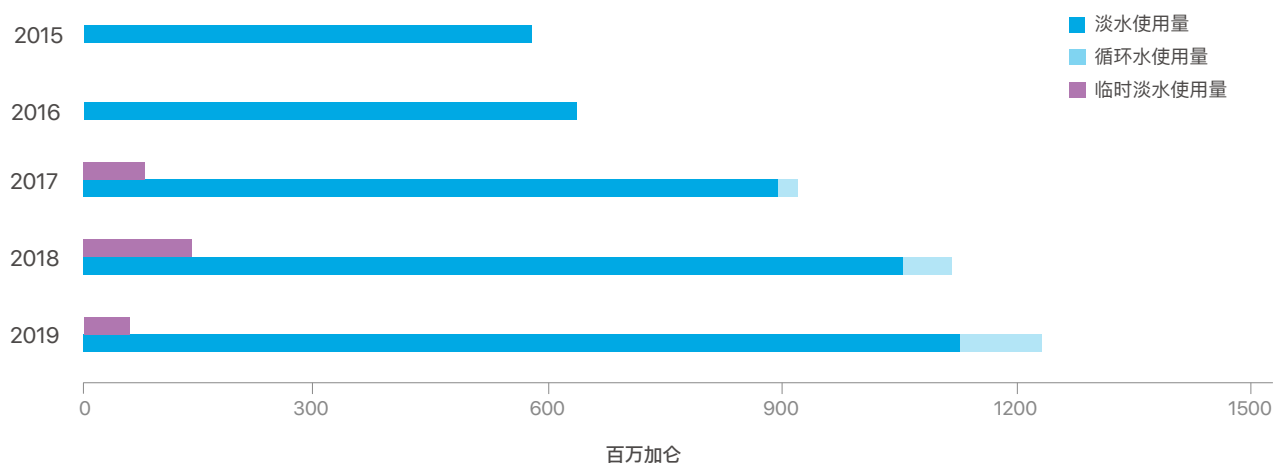
提高用水效率，降低用水影响

去年，我们场所设施的用水量为 13 亿加仑。我们的循环水用量增长了 68%，淡水用量（不包括临时用水）有 9% 的增长。由于施工活动减少，临时用水量有所下降。总的来说，我们正在努力通过使用低流量装置、先进的冷却技术以及在全球设施中推行一项新的景观能效项目（采用传感器优化用水）来提高我们的用水效率。

尽管我们首先关注 Apple 的直接用水量，但我们知道，供应商制造 Apple 产品的用水量也同样可观。我们的供应商“清洁水项目”帮助我们的合作伙伴作出改进，为他们提供所需的评估工具和技术指导。2019 年，参与我们项目的 136 家供应商直接节约淡水逾 93 亿加仑，而项目自启动以来总计节约用水 305 亿加仑。

公司场所设施的用水量

我们追踪记录了 Apple 数据中心、零售店和办公室的综合用水量。



注：我们从 2017 年开始分开列出临时用水，以了解新建筑除尘以及在景观绿化带中种植成熟耐旱树木等活动的用水量。从 2017 财年开始，我们将分销中心和托管数据中心也纳入了统计范围，这两者的年度用水量超过了 1.5 亿加仑。

采用替代水源, 节约淡水

我们检视我们的运营活动, 使水资源的质量与其最终用途相得益彰。此外, 还会寻找和鉴别使用替代性水源的机会, 如循环水、再生水以及所收集的雨水。2019 年, 我们循环水的使用量增长了 68%, 从 6300 万加仑增至 1.06 亿加仑。

我们不但考虑我们的场所设施, 而且兼顾我们的供应商, 广开门路节约淡水。例如, 一家中国的供应商开发了一种回收系统, 利用电解作用, 从微蚀刻制程后的水溶液中分离出铜。借助这种方法, 供应商所依赖的当地水资源的重复使用率达到 53%, 远超规定的标准。加入“清洁水项目”的供应商平均实现了 40% 的废水回用率。

我们的水资源管理范围不断扩大, 已超过我们的水足迹

我们确保我们的每一个设施都符合当地的各种规定, 以及我们的每个供应商都遵守《Apple 供应商行为准则》(PDF), 该准则针对废水排放设定了高标准。然而, 我们考虑的远不止循规合法, 还致力于水资源管理, 也就是说, 要以对社会有益、对环境安全且经济上可持续发展的方式, 更负责任地利用水资源。

我们进一步扩展与国际可持续水管理联盟 (Alliance for Water Stewardship) 的合作, 对他们的工作进行投资, 提高亚太地区对这个问题的认识, 为国际可持续水管理联盟 (AWS) 认证流程打造各种工具和培训, 对致力于获得认证的供应商加大支持力度。电子产品制造商云集的昆山水域, 目前所拥有的 AWS 认证工厂数量也是全球最多的。2019 年, 我们邀请了 100 多个利益相关者参加在中国各地举办的活动。



淀山湖坐落于昆山水域, 2019 年, 我们又有三家位于此地的供应商获得了 AWS 认证

废弃物零填埋

我们重新考虑材料的使用方式,不仅着眼我们的产品,而且全面关注公司所使用的各种物品,从咖啡杯到出货栈板,不一而足。我们在考虑循环利用这些物品时,会探索重复使用和回收利用的各种方法,以便更好地服务于废弃物零填埋这一终极目标。

工作场所逐步实现废弃物零填埋

2018 年,我们开始承诺,要在我们的办公室、零售店和数据中心实现废弃物零填埋。该承诺旨在消除从这些场所送往垃圾填埋场的废弃物。在分布于全球各地的工作场所中,我们产生的城市固体废弃物从 5.3 万吨增加到 5.8 万吨,这与我们业务的总体增长相符⁹。而我们转化用于回收或堆肥的城市生活垃圾比率仍保持在 66% 左右¹⁰。

Apple 工作场所产生的有害废弃物是我们正在积极应对的另一个挑战。在确保这些废弃物流得到尽责管理方面,我们取得了重大的进展。我们定期审核我们的运输、储存和处置设施 (TSDF),对接收这些废弃物并负责处理、回收或焚化的场所进行监督,确保其操作符合环境、健康、安全及废弃物管理协议的严苛标准。

支持供应商向废弃物零填埋目标迈进

我们再接再厉,争取让我们的制造业合作伙伴加入我们的供应商废弃物零填埋项目,该项目启动于 2015 年,旨在 100% 转化废弃物使其免于填埋。该项目为供应商工作场所提供现场支持,以减少使用、回收利用和重复使用材料,并提供可持续废弃物管理的相关工具和专家指导。2019 年,参与废弃物零填埋项目的供应商工作场所增长过半,总计达 155 家。这些场所当年转化了 32.2 万吨废弃物使其免于填埋,将项目周期内被转化的废弃物总量增至 130 万吨,足以装满 10 万辆垃圾车¹¹。

更高明的化学工艺

每件 Apple 产品都源自一丝不苟的设计流程, 而材料和制造工艺的安全性更是其中至关重要的环节。我们不仅始终努力创造革新的产品, 同时也致力于令其符合我们严格的安全标准。



我们所有的供应商总装工厂均已加入了更安全的清洗剂项目, 这意味着每年有超过 8.7 万名工人使用了 900 多吨更安全的清洗剂

我们的措施

更安全的材料成就更安全的产品和更美好的世界。这一信念驱使我们不断前行, 不仅从产品本身中剔除有害化学物质, 也将此项工作扩展至产品设计、生产、使用和回收流程中。

我们更高明的化学工艺策略着重于三大领域:



追踪和参与 >

敦促供应链合作伙伴为 Apple 产品所用材料中的各种化学品创建全面详尽的清单。



评估 >

评估产品材料中各种化学物质可能带来的健康和环境风险。



创新 >

通过寻找更安全的替代品, 以及对化学品潜在风险的管理方式进行改进, 不断超越标准要求。

追踪和参与

我们定期与供应链合作伙伴进行接洽, 确保他们理解并支持我们更安全的化学工艺这项承诺。同时, 我们也开始向供应商收集关于产品中所用材料化学成分的信息。

为制造 Apple 产品所用的所有化学品编制目录

于 2016 年启动的完全材料披露 (FMD) 项目是一个针对我们所使用的材料而设的人类基因组项目, 由此我们对产品中每种材料所含有的化学物质有了更多了解, 包括那些用量极少的材料, 如油墨、粘合剂和涂层。我们正与制造商合作伙伴携手共对此项艰巨任务, 要求他们披露专有信息, 协助完成这一工作。我们会优先收集那些风险最大的材料的化学成分, 无论这些风险是来自于对材料的大量使用, 还是与人体的频繁接触。在 2019 财年发布的 iPhone、iPad 和 Mac 产品中, 按质量计算, 我们已平均收集了超过 82% 的产品的详细化学信息, 相当于成千上万个零部件和组件。

追踪供应商工厂的制程化学品

作为与供应商的合作内容之一, 为了仔细勘察总装工厂在制造流程中使用的化学品, Apple 于 2015 年推出了化学品管理计划。2017 年, 我们创建了这些物质的清单。之后, 我们与供应商展开了密切合作, 不仅为总装工厂中使用的每一种化学物质编制目录, 还对各项安全措施进行评估, 如培训、个人防护设备和通风等。我们还采取行动, 开发更安全的材料, 同时致力于加强控制、制定相关规程, 最大限度地减少有害暴露。我们要求供应商向 Apple 披露化学安全信息。通过这项业界领先的计划, 我们能够更深入地了解供应链中所用化学品的范围和数量, 包括制程化学品。我们还制定了标准化流程, 让供应商分享他们使用的特定化学品的相关信息、用途, 以及所采取的员工保护措施。2019 年, 有 80 家工厂采用了这项工具, 使其得到了进一步普及。

与供应商一同学习

我们与供应商展开了更为深入的合作, 通过定期举行本地语言的区域性现场培训, 为供应商提供 RSS、完全材料披露项目以及化学品管理计划的教育指导, 并向其通报法规的最新变更。目前为止, 我们已经在韩国和日本举办了培训课程, 参与的供应商达 1000 多家, 来自于我们供应链的不同环节, 从总装工厂一直上溯至原材料提供商。这些活动使我们能够建立信任, 进行公开对话, 并回答那些有助于我们共同实现目标的细节问题。

评估

我们要确保产品的安全性。为此,我们对产品中的化学品进行测试和评估,了解它们的浓度,并衡量其是否符合 RSS 标准。毒理学家会检查这些测试结果,并对安全性进行评估。针对那些可能会长时间与皮肤接触的材料,我们还会最后增加一个步骤,请毒理学家审核其化学成分。只有通过以上这些审查程序的材料,才可用于制造 Apple 产品。



我们使用氮浴来分解 Apple Watch 运动型表带等产品的部件,测试其是否符合 Apple《受限制物质规范》

我们的限用化学品清单

Apple 于 2002 年推出了 RSS,为产品和制造流程设立了我们自己的有害化学品限制标准。这些限制是我们在综合了领先的行业标准、毒理学家和皮肤科医生的建议、国际法律和指令以及 Apple 的政策后制定而出的。2015 年,Apple 制定了一项全新的名为《可穿戴设备限用化学品》(RCW) 的规范,对可穿戴设备中的潜在有害物质进行限制,因为消费者与这一类产品的接触最多,而普通的监管限制不是保护力度不够,就是不适用于此种情况。我们向材料供应商分发化学品限制规范,并通过合同要求强制他们遵守。但我们不能通过假说来认定合规性。所有将长时间与皮肤接触的材料都要进行材料表征测试,以评估其是否符合 RCW。

评估化学品对人类健康和环境的影响

十多年前,Apple 设立了环境测试实验室,请化学专家对我们的产品进行测试,监控其是否符合 RSS,并识别各种潜在的有害化学物质。我们利用从环境测试实验室收集的信息、完全材料披露项目和化学品追踪计划,对化学品进行全面的评估。只有通过我们严格审查流程的材料,才可用于我们的产品。我们致力于保护 Apple 产品的制造者。RSS 设立了化学品使用的安全标准,我们的供应商必须遵守该标准。我们还要求供应商提供化学品测试报告,证明其工厂所使用的化学品符合 RSS 标准。2019 年,我们通过测试、配方审查以及定量和定性接触评估相结合的方式,评估了 1200 多种新材料,以主动消除它们对人类健康和环境造成的风险。

创新

对材料中化学成分的鉴定和评估可以为我们提供有用信息,告诉我们应该如何采取行动,从产品中剔除有害化学品。

将毒理学整合到产品设计中

在为 Apple 产品选择材料的过程中,我们投入了大量的关注和研究,以确保制造工人、消费者和回收人员能够安全地使用和处理这些产品。而从产品中剔除有害化学品的最佳方式,就是从一开始就不要使用它们。因此,在开发新产品时,我们将材料的毒理学资料纳入了 Apple 材料选择的流程中。在评估 RSS 合规性以及发现材料中可能存在、但却未在规范中明确列出的任何潜在有害物质的过程中,材料表征测试是必不可少的一个步骤。毒理学家依据这项测试的结果来评估材料选择的

有害物质的创新替代品

我们不仅对产品中含有的化学品以及制造产品的化学品进行评估,而且还在开发它们的替代品,帮助减少和去除我们认为可能有害的物质。自上世纪 90 年代末以来,我们一直在积极开发更安全的产品。我们一直在努力识别和消除有害化学物质:电源线和数据连接线中的聚氯乙烯 (PVC) 和邻苯二甲酸盐,显示屏玻璃和焊料中的铅,显示屏中的汞和玻璃中的砷,以及溴化阻燃剂¹²。

让循环供应链远离有害化学品

随着 Apple 和其他制造商向循环材料供应链转型,绿色化学开始显得尤为重要。确保回到供应链的材料不含有害物质,这一点变得更加关键。当我们从自己的产品中获取回收材料时,我们了解它们的化学成分,能够确保这些材料可用于安全制造我们的产品。但如果它们的来源是回收材料市场的话,其中的化学成分便是未知的,我们也很难对其做出追踪。因此,我们会采取额外的步骤,来分析这些材料的化学成分,评估它们是否符合 Apple 的 RSS 标准。通过这些努力,我们希望可以在材料生命周期结束时对它们进行回收,避免对人们的健康或环境造成威胁。

欲了解更多环境责任信息,请于 Apple 环境责任页面 (<https://www.apple.com.cn/environment/>) 进行查阅:

- 《环境责任 2020 年进展报告》(https://www.apple.com.cn/environment/pdf/Apple_Environmental_Progress_Report_2020.pdf)
- 《产品环境报告》——iPhone 11 Pro Max (https://www.apple.com/environment/pdf/products/iphone/iPhone_11_Pro_Max_PER_sept2019.pdf)
- 《材料影响分析文件》(https://www.apple.com/environment/pdf/Apple_Material_Impact_Profiles_April2019.pdf)
- 《可持续纤维规范》(https://www.apple.com.cn/environment/pdf/Sustainable_Fiber_Specification_April2016.pdf)
- 《受管制物质规范》(https://www.apple.com/environment/pdf/Apple_Regulated_Substances_Specification_Sept2018.pdf)
- 《电子产业相关化学品优先处理协议》(https://www.apple.com/environment/pdf/Apple_Prioritizing_Chemicals_2018.pdf)

A man and a woman are looking at a smartphone together. The man is on the right, wearing a blue jacket and white earbuds, and is pointing at the screen. The woman is on the left, wearing a dark blue t-shirt, and is smiling. They are both looking at the phone with interest. The background is blurred, showing other people and a bright, indoor setting.

员工责任

一起成就非凡

Apple 知道, 要不断创造出极具创新的产品, 拥有多样化人文背景的员工至关重要, 他们正是创意的灵感源泉。Apple 珍视充满热情、勇气和敢于创新的人才, 汇聚各界人才, 共同成就伟大创举。我们紧密合作, 创造最佳的顾客体验; 我们分享创意, 成就非凡的人生体验。

权益保障

员工是 Apple 最重要的资源, 也是我们的灵魂。Apple 重视每一位员工的权益保障, 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, 充分发挥创造力。截至 2019 年底, Apple 大中华区拥有超过 13000 名员工, 较上一年保持了持续增长。

Apple 为员工及其家人提供各种福利计划, 为他们的身心健康保驾护航。无论员工在 Apple 担任何种职位, 都能充分利用各种健康和健身资源, 还能在需要时享受休假计划。更让我们引以为荣的是, 公司还会向各个级别的员工授予 Apple 股票, 同时员工还能以优惠价格购买 Apple 股票。这两种计划让 Apple 的每一位员工都有机会分享公司的成功。在 Apple 工作还能享受到更多福利, 例如针对员工慈善捐赠的捐赠匹配计划、帮助员工继续学习的教育资助计划、在员工购买 Apple 产品时提供优惠价格的员工购买计划等等¹³。

Apple 同样重视员工隐私的保护。个人信息会在员工雇佣期间独立收集, 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。



Apple 大中华区

员工劳动合同签订率

100%

员工社会保险缴纳率

100%

包容性和多元化

包容性和多元化是 Apple 的核心价值观。在 Apple, 我们认为人人都有责任接纳每一个人。我们期望营造友好的环境, 让 Apple 的每一位员工都能产生向心力和归属感。Apple 的员工背景各异、视角多样, 每位员工的不同视角都丰富了 Apple 的文化。正因这种多元性, Apple 产品才能不断推陈出新, 我们才能不断通过创新方式帮助人们追寻梦想。

Apple 致力于为各个职位招募更加多元化的人才。在招聘和晋升时, Apple 对不同性别、种族、民族、残障等人群一视同仁。我们认为, 机会均等的本质是为每个机会选择最合适的人。我们通过制定相应的指导原则, 帮助经理和招聘人员选择更多元的候选人名单和安排更多元的面试官小组, 以更包容的方式面试和招聘员工。我们落实更多措施, 确保我们发布的职位描述符合包容性要求, 并消除整个流程中的偏见。

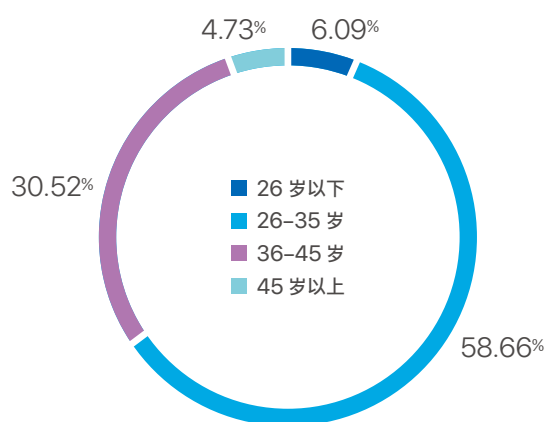
2019 年 3 月 1 日, 我们继续在工作场所中积极支持和践行由联合国艾滋病规划署 (UNAIDS) 发起的“零歧视日”。“零歧视日”旨在赞颂每一位个体都享有的“活得充实、有收获、更有尊严”的权利, 同时强调人人可以理解并推进包容、同情、和平以及最重要的变革。我们提升认知并发起行动, 推进女性群体的平等, 提升她们的信心与能力。



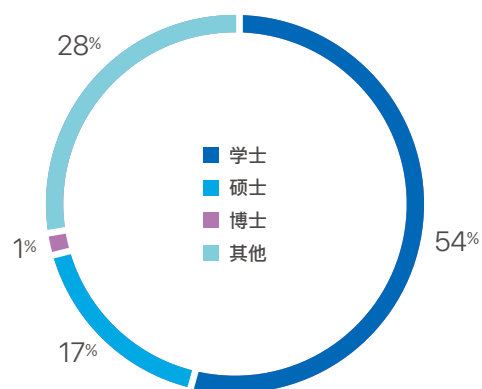
Apple 大中华区女性管理者占比达

40%

Apple 大中华区员工年龄构成



Apple 大中华区员工学历构成



Apple 员工不断在 Diversity Network Association (DNA) 中找到属于自己的社群和联系交流的地方, 包括 Accessibility@Apple、Women@Apple 等。这些 DNA 社群定期举办演讲者活动和论坛等, 讨论最重要的主题。



Apple 员工背景各异, 开拓无限可能

Apple 呵护关爱每一位员工, 为怀孕员工提供国家规定的全薪产假, 提供远高于国家规定的陪产假。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。我们为残障员工提供各种福利, 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。



Apple 为残障人士提供工作机会



Apple 员工为用户介绍 Apple 产品，帮助他们以全新方式做自己喜欢的事

| 故事 | 敬每一个改变世界的她

Apple 的目标是建立健全的渠道来吸引多元化人才，特别是要为更多女性和少数群体提供机会，同时为已加入我们的这些群体积极投入资源，确保他们能够产生归属感，并专注于自己的成长。Women@Apple 是由 Apple 包容性和多元化团队领导的内部组织。在中国，Women@Apple 致力于建立一个吸引和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。Women@Apple 举办女性领导者分享、专业技能分享、“改变传统叙事”征文、健康研讨会、员工社交等活动。

2020 年 3 月，Women@Apple 大中华区通过征文的方式，关注那些在性别和身份等话题讨论中积极发声、帮助其他员工建立紧密关系和合作的女性。Apple 积极倡导工作环境中的包容性和多元化，力求每一位在 Apple 工作的女性员工都能获得充分的归属感。

在新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情发生后，因为学校“停课不停学”，使得部分为人父母的 Apple 员工承担了更多子女教育的职责。为了缓解疫情及教育子女给他们带来的心理压力并宣传卫生防疫知识，Women@Apple 开展了多种语言的健康讲座，为员工提供有关子女教育、疫情卫生健康等方面的培训课程。

Apple 珍视每一位女性员工，接受每一个人的差异，希望 Apple 每一个“她”都能为自己而感到自豪。

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, 让他们在各个领域都能大有所为。

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。

我们深信, Apple 始终站在技术与人文艺术的交汇处。因此, 我们一直在寻找各个专业领域的优秀人才。每一个以学生身份来到 Apple 的新力量, 我们都会将其视为正式的合作者和贡献者, 就像任何其他员工一样。我们期望每一个 Apple 的未来力量, 只要勇于创新、工作勤奋, 都是创新的主角。

对于来到 Apple 的大学毕业生, 我们开展了 Apple Store 领导力培训生项目。这是一项为期两年的深入实践体验, 将在 Apple 零售店中完成, 参与项目的毕业生将从各个方面了解如何运营一家营收数百万美元的零售店, 将由经验丰富的领导团队成员为他们提供指导。项目结束时, 挑战不会结束, 他们将有申请管理职位。

为了更加贴近学生, 帮助他们更全面地了解 Apple, 我们组织了一系列 Apple 人才开放日活动。Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越走入校园和同学们分享她的职业历程和个人经历, 激励了许多学生更好地思考个人未来的职业发展; 组织 Apple 的各大高校校友, 通过访谈会的形式, 用他们的亲身经历帮助同学们更好地链接校园和职场; 也通过每一场活动中职能部门以及职位介绍, 帮助同学了解所学的专业技能与 Apple 的连接。学生们表示, 通过这些活动, 对 Apple 有了更全面深入的了解, 对自己未来的职业规划有了更清晰的目标, 希望有机会加入 Apple, 与优秀的同事共事, 与 Apple 共同发展。



2019 年

举办人才开放日活动

11 场

工作生活平衡

Apple 十分珍视充满热情、勇气和敢于创新的人才，为员工提供舒适、安全、人性化的工作环境，将职业健康安全要求作为员工工作保障基础并将其融入到运营中。不止于此，我们呵护员工，鼓励他们发挥自己的创新性与创造力；关心每一个员工的身心健康，让他们享受在 Apple 的工作以及健康优质的美好生活。

职业健康与安全

Apple 制定了各种应急响应程序来解决与工作场所安全性相关的问题，并为整个公司的员工提供相关培训。同时，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、消防安全预防、紧急和灾难响应、定期安全检查等。针对在特殊环境下工作的员工，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。

所有加入 Apple 的员工需要进行岗前评估，针对评估结果需要完成必需的安全培训，包括办公场所安全、人机工程等。Apple 为每位员工提供了在线和课堂课程，课堂培训针对那些在特殊环境下工作的员工，包括急救培训、化学处理等。针对 Apple 零售店的员工，EHS 团队也会针对不同的岗位进行风险评估以及完成相应的职业健康与安全培训。

Apple 成立了紧急应变团队 (ERT)，所有成员都会接受由国际救援组织或者当地红十字会提供的急救 (First Aid)、心肺复苏术 (CPR) 和体外除颤器 (AED) 培训。Apple 所有工作场所每年都会进行紧急疏散演习。2019 年，Apple 未发生重大意外事故。



2019 年

在线培训

超过 2500 小时

课堂培训

超过 400 小时

在 Apple 零售店

超过 1300 名

员工参与应急演练

倾心关爱员工

Apple 为员工提供办公楼内的健身房、咖啡厅、哺乳室等高品质的辅助设施与人性化的服务, 解决不同员工的各项需求, 营造舒适、健康的工作环境。我们还开展与 Apple 产品相结合的团队健身挑战赛活动, 利用 Apple Watch 的追踪健身功能, 鼓励员工完成包含运动时间、消耗热量以及每日站立时间的健身目标。

2020 年, 新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情影响着我们每个人。在 Apple, 我们始终以人为本, 向身处湖北省和其他受疫情影响严重的地区的员工发放了健康包, 并向 14 个省份的 Apple 解决方案顾问员工发放了口罩。

为了应对疫情的不确定性和焦虑, 以及疫情带来的压力, Apple 开展多种线上健康项目为员工提供信息, 帮助他们管理身心健康。截至 2020 年 4 月, 累计近 8000 名 Apple 的员工参加我们开展的各类线上健康项目, 包括健身课程、心理健康研讨会、医疗研讨会及营养研讨会等。



截至 2020 年 4 月

线上健康项目参与员工累计近

8000 名



供应商责任

我们的承诺不只是承诺 更是行动

为实现最高理想, Apple 要求自己拿出与开发产品同等的热情, 不懈努力, 不断创新。劳动权益、人权、环境保护是《供应商行为准则》的基石。在此之上, 我们还更进一步, 为供应链员工提供获得教育和培训的成长机会。我们不断地倾听、学习, 不断地挑战并超越自我, 同时与一流的组织机构、行业联盟和各政府部门分享好的想法。通过共同打造解决方案, 让我们能一起更快地取得进步。

供应链遍布全球 意味着责任也遍布全球

供应链上的工作角色复杂多样。从冶炼厂和精炼厂，到生产组件和执行总装的制造商合作伙伴，乃至回收机构；还包括支持着我们运营的服务提供商，例如将我们的产品运往世界各地的物流合作伙伴，以及维护保养零售店的勤杂服务团队。我们的各项计划和要求，不仅面向上述所有领域的供应商，也包括供应链的上游，即供应商的原材料采购地。

我们由衷地致力于确保供应链员工工作时的安全，确保他们能够享有尊严，受到尊重，并确保在产品生产的整个过程中保护好我们的地球。我们仍每年坚持更新《供应商行为准则》和《供应商责任标准》（分别简称为《准则》和《标准》），以更高要求敦促供应商再上层楼。



2019 年

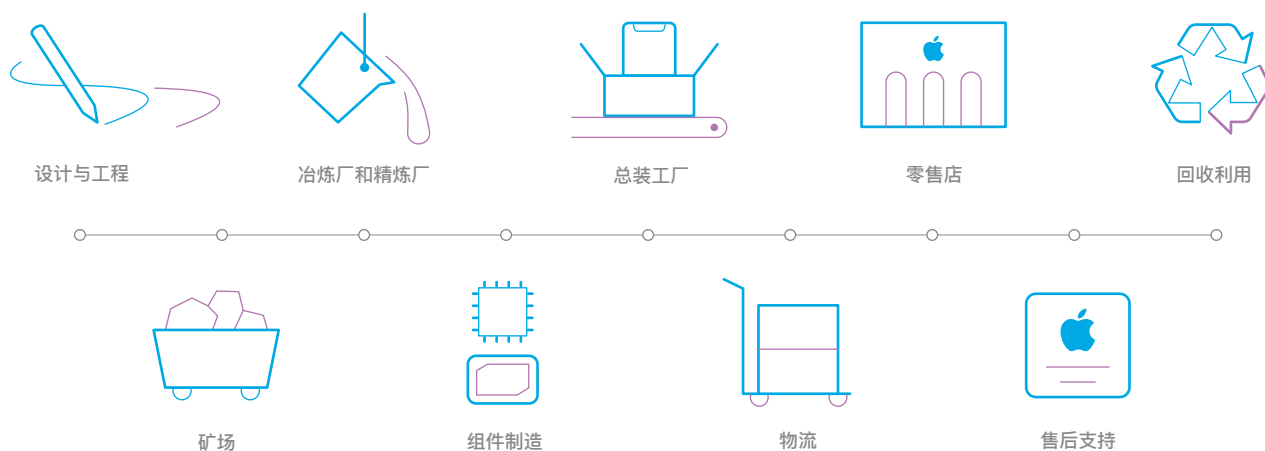
开展过评估的国家和地区达

49 ↑

在 Apple 供应商工厂从事产品制造的员工超过

100 万名

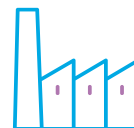
通过评估考核，以及与供应商的紧密合作，我们将政策贯彻到供应链的每个角落。2019 年，整条供应链上共开展了 1142 次评估。



深入了解我们的评估流程

我们会根据《准则》和《标准》对供应商表现加以评估,以促进劳动权益与人权、健康与安全、环境、道德以及管理体系领域的改善。2019 年,我们共在 49 个国家或地区进行了 1142 次评估。这其中,制造工厂、物流和维修中心,以及 AppleCare 客服中心完成评估 801 次,冶炼厂和精炼厂完成评估 291 次,服务供应链其他领域完成评估 50 次。

如果评估中发现问题,我们的目标是与供应商携手合作,改进他们的管理系统,而不是简单地将他们从我们的供应链中除名。如果供应商不愿或无法改善运营来达到我们的要求,才会面临被移出供应链的风险。自 2009 年以来,我们已移除了 145 家供应商,其中包括 22 家供应商制造工厂和 123 家冶炼厂及精炼厂。

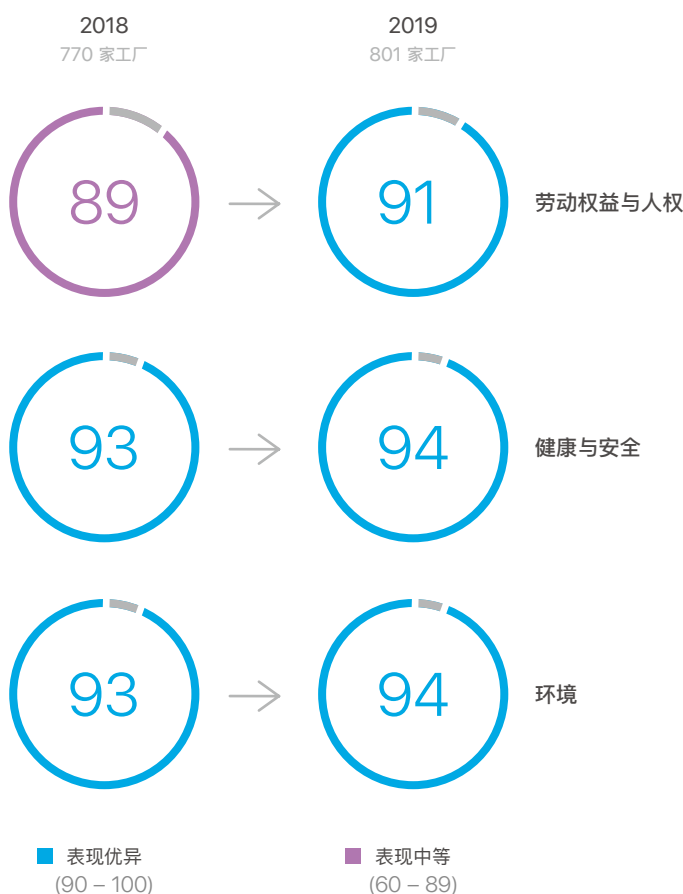


自 2009 年以来

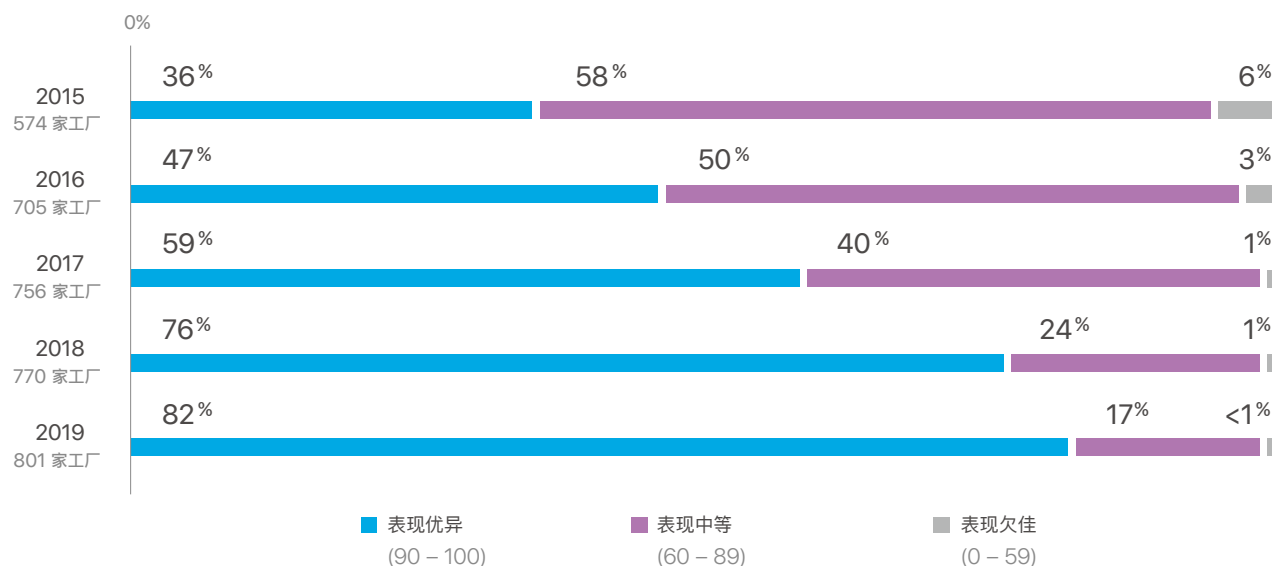
由于不能或不愿达到我们的要求,而从供应链中除名的供应商制造工厂、冶炼厂和精炼厂

145 家

Apple 主导的评估平均分 (百分制)



《供应商行为准则》年度执行状况



给新供应商提供指导

我们于 2016 年推出了入门评审 (OBR)，帮助新晋供应商快速掌握《准则》、《标准》和评估流程。我们还会在建立完善的管理系统方面提供专家指导，以提升供应商自我评估的能力，使之能够持续符合我们的《准则》和《标准》。2019 年，共有 65 家供应商工厂参与了 OBR 流程。参加过 OBR 的供应商，其评估表现的平均分提高了 56% 之多。

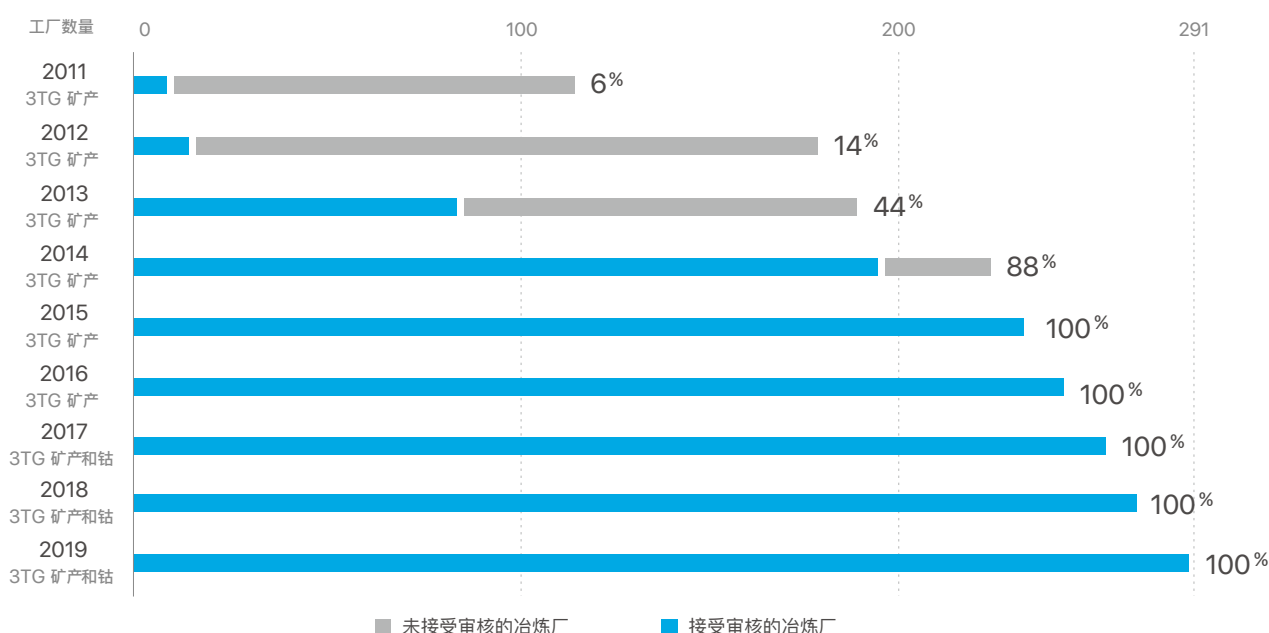
通过专家指导，提升能力

要想取得进展，需要强有力的流程来确保供应商担起责任，在发现违规事件时立即予以解决，并核验整改措施是否落实。我们将这些流程称为整改措施方案和整改措施核验。能力培养是所有整改措施方案的一个关键因素。在这一平台上，Apple 专家会支持供应商团队改进管理系统，以解决当前问题并防止问题再次发生。2019 年，有 86 家供应商单位参加了能力培养。自专案专家计划启动以来，我们看到供应商表现分数显著提高，而先前发现的问题再次发生的几率也明显降低了。

进一步深入供应链进行评估

在供应链的更上游, 我们通过独立的第三方审核员, 对负责加工 Apple 产品所用矿产的冶炼厂和精炼厂进行评估。我们要求主要矿产的冶炼厂和精炼厂根据年度评估结果, 汇报、评估并降低实际经营的风险。如果冶炼厂或精炼厂不能或不愿达到我们的要求, 我们会将其从供应链中除名。自 2009 年以来, 已有 123 家冶炼厂或精炼厂被移出我们的供应链, 其中包括 2019 年的 18 家。

冶炼厂和精炼厂接受第三方审核的参与度 (3TG 矿产及钴)



多管齐下, 确保负责任的原材料采购

我们的目标是, 终有一天在产品包装中仅使用循环利用或可再生的材料, 而完全不再依赖于开采矿产。我们的负责任原材料采购计划非常严格, 并涉及 Apple 的多个团队。我们首先会评估供应链中风险最高的原材料, 并优先处理那些在获取主要原材料方面最有机会取得突破创新的, 或是那些可以转为使用回收材料的。我们追踪风险更高的矿产, 利用 Apple 创建的风险评估工具确定供应链中的风险和机会, 然后针对通过审核、民间团体参与或其他来源发现的人权或其他风险, 采取整改措施。

通过对供应链进行详细的尽职调查, 我们能够将《负责任原材料采购标准》应用到供应链上游, 包括主要原材料加工商、回收机构, 甚至是 Apple 未直接购买或获取其矿石原料的矿场。

强大的平台, 造就强有力的表现

SupplierCare 是 Apple 的一个平台, 通过它我们可以获取供应链运行中的最新信息, 并向供应商传达消息和提供培训。除了有助于直接联系 Apple 专家外, SupplierCare 还为供应商提供了在线工具, 以帮助他们改善运营和优化新流程。2019 年, 我们与 950 多家供应商合作, 提供数字化培训内容, 并进一步扩展了我们的培训课程, 包括许可证和温室气体管理等全新主题。随着新的机会领域不断出现, 我们将定期开发和推出新的内容。



2019 年

超过

950 家

供应商通过 SupplierCare 参与培训

引领与倾听并行

以 Apple 的规模不断推行极高标准, 这使我们能够催生重大变革。但是, 任何一家企业或组织都无法靠一己之力完成这项工作。我们有责任与各行各业的合作伙伴分享经验和所学, 以促进对世界人民和全球环境的保护。为此, 我们与各行业协会、民间社会团体以及政府部门携手合作, 分享我们的进展、推广优秀范例, 同时也倾听和学习其他的观点及经验。

2019 年 10 月, 中国领先的环保倡议组织公众环境研究中心 (IPE) 授予 Apple 首个企业环境信息公开指数 (CITI) 卓异品牌称号, 以表彰我们在中国的整条供应链上对环保做出的努力。Apple 是首家获此殊荣的企业, 此前也已连续五年在该指数排名中稳居第一。

想要成为领导者, 你首先要成为一名出色的倾听者。我们在全球领先的论坛中寻找机会倾听各界声音, 并向他们学习, 包括:

国际劳工大会

2019 年的国际劳工大会由国际劳工组织 (ILO) 主办, 汇集了来自工会、非政府组织、企业和劳工部门的与会者逾 6000 人。此次大会建立了一项具有里程碑意义的劳工公约, 首次为杜绝职场暴力和骚扰设立了国际标准。除了参加会议, 我们还定期与国际劳工组织进行磋商, 并参加了他们创立的 Global Business Network on Forced Labor 联络网, 以支持通过集体行动和创新方法, 在全球供应链中消除强迫劳动并促进公平的劳务招聘。

联合国工商企业与人权论坛

联合国 (UN) 论坛是全世界最大的工商企业与人权年度盛会。三天的时间里, Apple 参与了有关实施《联合国工商企业与人权指导原则》的小组讨论, 并就当前主流的和新兴的工商企业相关人权问题与世界顶尖人权专家进行了磋商。

经济合作与发展组织负责任矿产论坛

经济合作与发展组织 (OECD) 是负责任矿产采购的全球领先机构, 将来自政府、民间社会团体和私营部门的利益相关方汇聚一堂, 致力于衡量影响、推动变革, 以及讨论与矿产采购相关的法规更新。论坛期间, 我们在小组讨论中分享自己取得的进展和面临的挑战, 向非政府组织专家咨询意见, 并收集创新方法以持续改进我们供应链中的负责任采购环节。2019 年, 我们召集了专家组, 探讨负责任采购计划对人权的影响。

通过创新实现环保

当我们在设计、制造和回收产品时，也同时肩负着抗击气候变化和保护地球家园的重大责任。智能制造的兴起，推动了绿色制造在实践方面的进步；而我们将继续开发旨在保护环境创新解决方案，同时提升供应商工厂设施的表现和能效。环境保护需要各方同心协力、密切合作，既要努力开发供应链内的专业技术，也要积极分享我们所掌握的知识创新，从而促进各行业的全面发展。

仅做到节水，还远远不够

“清洁水项目”正逐步朝着水资源管理的方向发展，即以有益于社会、无害环境，且经济上可持续发展的方式，更负责任地利用水资源。我们的目标是尽可能减少淡水使用量、在条件允许的情况下重复利用废水，并确保废水最终得到妥善处理并合规排放，从而保护当地的社区与环境。

2019 年，参与“清洁水项目”的 136 家供应商工厂总计节约淡水 93 亿加仑，而该项目自 2013 年以来的累计节水则达到 305 亿加仑。所有工厂的工艺用水平均回用率更是提高到了 40%，实现了水资源在各环节中的重复利用。



2019 年

节约的淡水加仑数

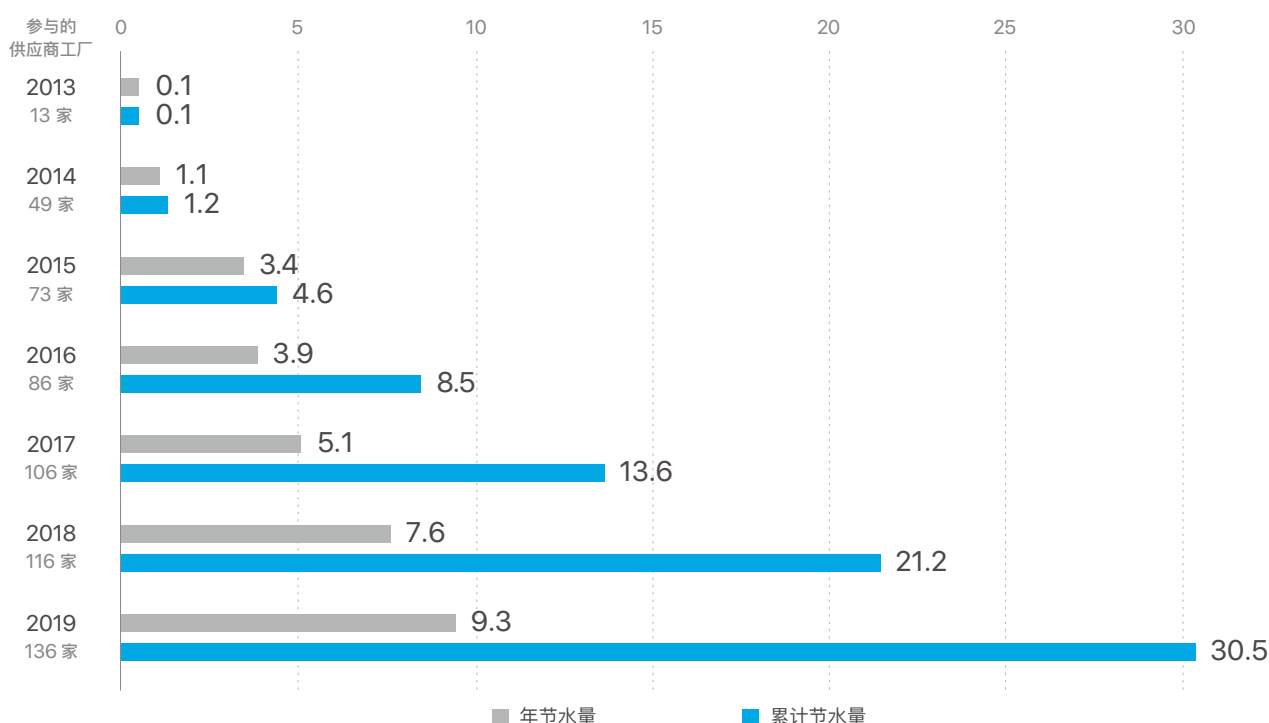
93 亿

足够为超过 4800 万人提供一年的饮用水

自 2013 年以来节约的淡水加仑数

305 亿

2013 年以来参与“清洁水项目”的工厂数和淡水节约量



步步为营, 走向废弃物零填埋

2019 年, 参与废弃物零填埋项目的供应商通过转化, 使超过 32.2 万吨的废弃物免于填埋, 从而使 2015 年以来免填埋的废弃物总量达到 130 万吨。随着越来越多的零部件制造工厂把实现废弃物零填埋视作目标, 该项目获得了显著扩展。2019 年, 参与此项目的工厂总数达 155 家, 同比增长 53% 之多。我们所有的 iPhone、iPad、Mac、Apple Watch、AirPods 和 HomePod 总装工厂都持有废弃物零填埋认证。

我们通过创建在线学习平台和项目管理工具, 以及提供在线指导, 使废弃物零填埋项目深入至上游供应链。供应商可以从中获得相应知识, 来独立开发自有项目, 进而一步步取得废弃物零填埋认证。

废弃物零填埋的重重障碍, 用创新来打破

可回收保护膜 (Recycable Protective Film, 或“RPF”) 是一种创新材料, 可在制造过程中起到保护产品的作用, 取代以往不可回收的保护膜。2019 年, 我们要求新的 iPhone 总装工厂都使用这种保护膜。

这仅仅是 Apple 迈出的第一步。我们还与一家合作伙伴携手, 将保护膜回收制成装配期间用于运输组件的运货板和运输托盘。可回收保护膜项目的实施, 已帮助我们转化了 2000 多吨废弃物免于焚烧处理, 从而减少了 4300 吨因焚烧不可回收材料而造成的碳排放量。



在 iPhone 生产中应用可回收保护膜 中国

解决我们供应链中的排放问题

产品制造过程中产生的碳排放大约占 Apple 碳足迹总量的四分之三。因此我们支持供应商提高能源效率,并向清洁的可再生能源过渡。2019 年,参与能源效率项目的工厂数量达到了 92 家,比上一年有了 8% 的增长。通过我们的共同努力,整条供应链上的年化温室气体排放量减少了 100 多万吨,较 2018 年同比增长 119% 之多。其中与供应商使用的能源相关的排放量减少了 779605 吨,而供应商直接产生的温室气体排放量则减少了 242761 吨。

以产品为中心的能效策略

在 Apple 的总体产能中,iPhone 的生产占据了很大一部分比例。2018 年,中国六家负责 iPhone 总装工作的工厂承诺,到 2020 年底,将降低 20% 的能耗。2019 年,单是这项承诺就为 Apple 减少了 21% 的供应链能源效率相关的全年碳排放量。这项为期三年的计划进度超乎预期,与基准年 2017 年相比,已节省了 16% 的能源。我们将继续扩大此项以产品为导向的策略范围,把 AirPods 总装工厂也加入进来。

建设更多绿色工厂

2019 年,又有 9 家 Apple 供应商工厂获得了中国政府颁发的“绿色工厂”称号,这使获得此称号的 Apple 供应商工厂总数增至 28 家。“绿色工厂”称号是《中国制造 2025》计划中关于绿色制造的内容之一。Apple 还为中国电子技术标准化研究院提供支持,帮助制定中国电子制造行业的绿色标准。



超过 **100** 万吨

2019 年供应链中减少的与能源效率相关及直接产生的年化温室气体排放量,相当于让 220876 辆汽车停驶一年



截至 2019 年

获得中国“绿色工厂”称号的 Apple 供应商工厂数量

28

无论做什么，我们都以人为先

人，是我们一切工作的核心。切实地保护供应链员工，意味着无论员工工作地在何处，是何岗位，都要综合考虑他们全方位的工作体验，包括从录用，到上岗，再到每天工作时的感受。我们不仅以严格的劳动权益与人权保护来奠定基础，还要更进一步，为供应链所触及的广大人群提供丰富的教育机会，赋予他们实现个人提升的技能工具，并为未来发展做好准备。



iPhone 生产线背板组件质检环节 中国

再接再厉，在坚实的基础上走得更远

我们以健全的劳动权益与人权保护为基础，通过教育计划进一步提供新的机会和发展途径。我们还帮助供应商员工培养必要的技能，实现个人提升，为把握未来的就业机会做好准备。

造就未来的领导者

通过扩大生产线线长计划的规模，我们持续投入资源培养新一代领导人才。通过供应商与中国龙头职业院校独特的合作关系，该计划以量身定制的课程和创新的课堂模式帮助学员发展必备的管理技能，使他们成为合格的生产线主管，也称“线长”。

2019 年，我们迎来了该计划的第二批学员，并扩展了伙伴院校和课程体系，增加了其他职业教育专业。供应商也是该计划的受益者。通常情况下，由生产线员工晋升为线长需要一年多的时间，而由线长晋升到更高级别的职位至少需要 18 个月的时间。参加生产线线长计划的学员仅需 6 个月即可从入门级职位晋升为线长，其中相当比例的人直接就任了更高级别的生产职位和技术职位。



丁巧 iPhone 生产线线长 中国

| 故事 | 领导能力培养

在中国河南职业技术学院的模拟装配生产线上，一个由 18 名学员组成的小组正并肩工作，学习如何成为生产线主管即线长。模拟生产线学习是线长课程的一部分，鼓励学员在学习中扮演积极主动的角色。“我们不会告诉他们什么是对的，什么是错的。”教师王昆表示，“他们要自己去摸索。我们会让他们退一步思考，客观地审视全局。”

参与生产线线长计划的学员得以学习关键领导技能，包括英语、计算机和管理技能。课堂环境和课程对学员影响重大。“我现在感觉更成熟、更自信了。”高文秀表示。她现在就职于一家 Apple 供应商，与多个生产车间的线长一起进行产量分析工作。她说：“我协助解决问题，让生产流程更顺畅。”

“我们看到的最大变化就发生在学员身上。”王老师表示。他描述了发生在高文秀身上的蜕变：“她起先是自我成长进步，后来带动了整个团队的改进。我们能感觉到，她已成长成为一名领导者，现在能够为其他人提供协助。”

张建民是高文秀的师傅，每天和她一起工作。“我鼓励她关注细节，也看到她考虑问题越来越有逻辑性了。现在她能独立处理生产线上的问题，给出建议并找到解决方案。”他说道。刚刚开始供应商工厂现场实习的丁巧表示：“一开始，我并不确定自己的职业目标。通过这项计划，我现在有了清晰的职业规划。我对即将迈入职场充满期待。”

让高等教育不再高不可攀

重视教育是 Apple 的核心价值观。过去十多年来, 供应商员工教育和发展 (SEED) 计划通过在线授课、高等教育和一系列附加方案, 为供应商员工提供了诸多发展机会。2019 年, 有超过 15.47 万名供应商员工受益于 SEED 计划的教育机会, 使该计划自 2008 年以来惠及的供应商员工人数达 400 万。

SEED 计划的课程在中国有 25 个运作点, 每个季度我们都会在那儿与供应商一同审核所提供的课程。最受供应商员工欢迎的课程包括英语学习、IT 相关课程和生活技能培训。对于那些想攻读学位的员工, 我们与供应商合作, 实现工厂与当地学校以及大学的对接。员工可以报销学费, 相关费用由 Apple 和供应商分摊。

2008 年至今



SEED 计划的课程用户人数达

400 万

报读高校学历教育以获得学位的供应商员工人数达

1.48 万

技能培养, 走向智能制造时代

要实现智能制造, 需要对教育及技能培养方面的机会进行投资, 也需要在全球范围内对供应商员工的未来发展需求进行评估。我们继续衡量职业教育计划, 帮助供应商员工做好准备, 把握高级制造技术带来的职业机遇。2019 年, 我们继续专注于四大领域的职业认证: iPhone 维修、计算机数控 (CNC) 技术、机器人技术和电工服务。这些证书使供应商员工有机会在培训一结束就获得晋升。2018 年至 2019 年, 供应商员工获得技术认证逾 1 万项。



参与各种职业教育计划的注册学员人数达

1 万

完成课程并获得证书的学员在参与员工中占比

82.4%

我们的编程计划, 再进一步

在 Apple, 我们相信每个人都能学习编程。编程依然是在我们的供应商里最受欢迎的技能之一, 同时也是供应商员工最感兴趣的学习领域之一。2018 年, 我们开始为供应商员工提供 Apple Swift 编程语言的相关培训。到目前为止, 已有 3500 多名供应商员工参加了课程学习, 内容涉及 iOS 基础知识、Swift Playgrounds 和 app 开发的高级课程。

2019 年, 该计划进一步扩大, 更多供应商员工有机会参与其中。在 Apple Store 零售店负责讲授 Today at Apple 系列课程的 Creative 培训师们, 采取了一种类似“讲师培训”的方式, 向供应商员工传授如何讲解关于 iOS 和 macOS 的入门课程。

完成入门级课程的学员可以再接再厉, 转入 app 开发的强化课程。2019 年, 有 41 名员工参加了这个计划, 并且全部顺利结业。有 10 名员工开发出了与其工作相关的 app, 且第一款由该计划的参与者开发的 app 也已在 App Store 中上架。



李源 Swift 编程学员 中国

精心构画, 实现健康与安全

每个人都有权利在安全而健康的场所工作。我们从五个核心关注点对供应商在这方面的表现进行评估: 职业健康与安全(包括化学品的安全操作)、突发事件应急准备、健康与安全许可、生活与工作条件, 以及事故管理。安全性是一个健康工作场所的基础, 而我们在此之上更进一步, 为供应链员工提供健康教育和健康意识计划。2019 年, 我们的健康教育计划已拓展到中国 and 印度之外, 将越南涵盖在内。

推广重视安全的文化

我们在供应商工厂开展的每一次评估, 确认健康与安全合规都是其中一个重要部分。我们的工业卫生标准要求工厂落实措施, 通过实施工程控制和开展评估, 来防范健康和安全事故。供应商还必须建立并维护相应的管理制度, 以便在有问题时进行跟踪, 加以解决, 并防止再次发生。而且, 根据我们的突发事件应急准备标准, 供应商必须备妥计划来应对自然灾害等突发事件, 并保障员工和业务的安全。

2019 年, 我们推出了环境、健康和安全领导层研讨会 (简称“研讨会”), 为供应商管理团队提供培训, 指导他们如何在创建安全健康的工作场所方面以身作则地实践优秀范例, 以及如何就安全相关议题与员工更好地进行合作与沟通。研讨会自推出以来, 收到了来自供应商管理团队的积极反馈, 未来将继续推广到更多工厂。

高明的化学工艺, 出自严格的标准

确保负责任地使用化学品, 以及推广采用更加安全和环保的替代品, 对于保护供应链员工和环境至关重要。2019 年, 《准则》中的供应商化学品安全披露要求进一步强化, 使我们得以更深入地了解供应链中所涉化学品的范围和数量, 包括制程化学品。我们还开发了标准化流程, 让供应商可以分享其使用的特定化学品的相关信息、用途, 以及根据《准则》的严格要求所采取的保护员工的措施。这项工具在 2019 年进一步普及, 有 80 家工厂参与使用。

普及更安全的清洗剂, 变得更容易

2019 年, 我们开始推广使用更安全的清洗剂和去脂剂, 将之扩大到 Apple 供应链之外。我们首要解决的问题是, 对于更安全的清洗剂缺乏一个全面的业界标准。为此, 我们与高明化学工艺领域的独立第三方专家 Clean Production Action 合作, 制订了适用于整个电子行业的《电子制造用清洗剂和去脂剂认证规则》。

支持供应链员工的健康需求

除了确保安全, 我们还希望供应商的员工身心健康。2017 年, 我们设立的目标是: 希望到 2020 年, 通过健康教育惠及 100 万名供应商员工。如今这个目标已经达成。在中国, 员工有着广泛的健康相关需求与兴趣。我们的方案继续采用同伴互教互学的方式, 提供生殖健康、计划生育和人际关系管理方面的培训。2018 年底, 在两家主要供应商厂区举办的健康推广活动中, 供应商员工在 Apple 的资助下, 接受了一系列针对生殖健康和其他常见问题的独立匿名测试, 员工的健康知识和意识大有提升。

保护, 从唤醒权利意识开始

要营造一个安全、健康、充满尊重的工作环境, 必须让员工意识到自己享有的权利, 并且能够行使这些权利。正因如此, 我们要求所有供应商都须为其员工提供工作场所权益培训。我们也深入供应链, 通过我们的负责任原材料采购计划与众多合作伙伴一起提升员工的权利意识。

供应商员工要参加新员工入职培训课程, 学习了解国际劳工标准、当地的劳动法律法规, 以及我们的《准则》要求提供的劳动权益与人权保护, 培训主题包括工时和加班政策、申诉机制和热线、我们对报复行为的零容忍政策, 以及职业健康与安全标准。

对打击报复零容忍

确保供应商员工能够畅所欲言, 无须担心受到报复, 是各项劳动权益与人权保护的根本所在。为杜绝打击报复, 我们的《准则》和《标准》规定了保护条款和反馈渠道, 包括在供应商工厂设立的申诉机制。另外, 员工还可拨打外部的第三方匿名热线, 并能随时使用任何语言直接联系 Apple 供应商责任团队, 确保我们的规定得到严格遵守。当有员工投诉时, 我们要求供应商管理层立即展开调查, 并及时解决问题。任何形式的报复都被《准则》列为重大违规, 是最严重的一类违规行为, 将立即受到商业惩罚。



逾 **5.2** 万名

供应商员工接受了关于工作场所体验的访谈, 这也是 Apple 主导评估的其中一环

逾 **3.1** 万名

供应商员工经联系确认没有因为参与 Apple 主导的供应商评估而遭到报复

倾听与了解

来自供应商员工的直接反馈有助于我们更好地了解他们的处境和感受, 这样我们才能与供应商合作, 发现有待改进的地方。2019 年, 我们与工作场所权益方面的专家联手开展了手机问卷调查, 评估供应商员工的整体工作满意度, 他们自我感觉工作场所权益受到尊重的程度, 管理层对于申诉的响应速度, 以及员工对餐饮服务、配套设施和居住条件等工作场所舒适便利性的评分。匿名且自愿参加的问卷调查让我们有的放矢地做出了多项改进, 使员工满意度、供应商绩效和人力留任率都得以提升。



2008 年以来

接受了权益培训的供应商员工

1940 万名



供应商员工参与了工作场所满意度问卷调查

>4.2 万名

任何人都不应为获得工作岗位而付费

获取工作机会，不应以付费为代价。我们绝不容许抵债劳工行为，并从 2008 年开始就在《准则》中将这种行为列为重大违规。若发现雇用抵债劳工的行为，我们会通知供应商 CEO，供应商也将立即进入留用察看状态，并须提交偿还计划供 Apple 审批。获批后，供应商直接向员工偿还其支付的所有费用，并由第三方审核员核实款项退还到位情况。2019 年，我们发现了一起雇用抵债劳工事件。



监察工时数

提供适当的休息和休闲时间是打造安全健康的工作环境的基础。我们将工时作为评估内容的一部分，并会根据需要实施整改措施方案。若发现伪造员工工时的行为，供应商会立即进入查看留用察看状态，我们也会通知其 CEO。接下来，供应商的商业道德政策和管理系统会接受全面审查，以查明问题的根本原因。我们还要求供应商开展额外审核，确保修订后的政策得到落实，以防再次违规。此外，若员工工时有误，供应商还必须对所有记录进行修正，以准确反映实际工时数。2019 年，我们查出 12 例劳动权益与人权类别的重大违规，其中 10 例为工时违规。本年度，供应商的整体工时达到 95% 的合规率。

对童工问题的预防和补救措施

我们的《准则》将雇用童工列为重大违规，《标准》则为雇用学生工提供了明确的指导原则。一旦发现雇用童工的情况，我们会请专业的第三方评估机构介入，对事件进行深入调查。供应商须让所雇用童工停止工作，将其安全送回家中，并为该童工提供教育机会，以供该童工及其监护人选择。该童工入学时，供应商须为其支付学费和其他相关费用，并且必须继续支付薪水。后续的跟进工作将会确保其福利得到全面保障，不论是在学校还是家中。当这名学生达到法定工作年龄时，供应商还须向其提供就业的机会。

欲了解更多供应商责任信息，请于 Apple 供应商责任页面 (apple.com.cn/supplier-responsibility) 进行查阅：

- 《供应商责任 2020 年进展报告》(https://www.apple.com.cn/supplier-responsibility/pdf/Apple_SR_2020_Progress_Report.pdf)
- 《供应商行为准则》(<https://www.apple.com.cn/supplier-responsibility/pdf/Apple-Supplier-Code-of-Conduct-January.pdf>)
- 《供应商责任标准》(<https://www.apple.com.cn/supplier-responsibility/pdf/Apple-Supplier-Responsible-Standards.pdf>)
- 《受管制物质规范》(<https://www.apple.com/supplier-responsibility/pdf/Apple-Regulated-Substance-Specification.pdf>)
- 《冲突矿产报告》(<https://www.apple.com/supplier-responsibility/pdf/Apple-Conflict-Minerals-Report.pdf>)

社区责任

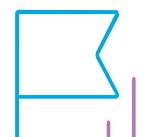
为社区创造更多可能性

在 Apple, 我们肩负着让世界变得更美好, 并回馈赖以生活和工作的社区这项使命。我们坚守对当地社区的承诺, 尽己所能传递更多善意, 帮助每个人和社区变得更加强大。我们探索创新、给予帮助, 共享成果、传递温暖, 以更多样的方式为社区带来更大的改变。



志愿服务

Apple 提倡给予的文化, 创造不同的世界。每一天, Apple 员工都在诠释乐于捐助的企业文化。我们不断完善志愿者管理体系, 于 2015 年 10 月设立 Apple 全球志愿者计划, 开展配捐计划, 鼓励和支持员工参与到不同社会服务活动中, 用热情、时间和技能, 贡献社区发展, 让社区变得更好。2019 年, 来自 65 个城市的员工志愿者参加了近 250 场志愿者活动, 并且每年都有更多员工加入到志愿者活动中。



2019 年

来自 65 个城市的员工志愿者参加的志愿者活动约

250 场

Apple 全球志愿者计划在中国

2020 年 1 月, 我们开展全球志愿服务周活动, 组织了一系列员工志愿活动。在此期间, Apple 将配捐金额加倍, 激励员工投身公益活动, 一起努力让世界变得更美好。

在上海, 我们和“抗击饥饿”组织联合开展 50000 份营养餐包装志愿活动, 希望用我们的努力帮助世界在 2030 年前消除饥饿和营养不良。



Apple 志愿者参加营养餐包装志愿活动

支持教育

Apple 坚信, 教育是最好的社会均衡器。我们通过 Apple 产品和一系列的教育课程开展丰富多彩的教育志愿活动, 为更多的孩子创造出学习和改变命运的机会, 让他们的未来更加美好。



Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越教孩子们使用 iPad 进行创作

| 故事 | 让每个孩子都能开启他们的创造力

从 2019 年 9 月开始, Apple 的志愿者们每周一下午都会来到上海浦江文汇学校, 通过 Apple 捐赠的 iPad, 为 88 位三年级的孩子们带来“人人能创造”的课程, 和孩子们一起点燃他们的“创意”课堂。在这里, 许多孩子是第一次触摸到 iPad, 也是第一次体验到科技给学习带来的不同趣味和便利。Apple 志愿者们为孩子们带来了一堂堂生动有趣的 iPad 互动课程, 和孩子们一起学习汉字结构、制作音乐、创作绘画作品等, 让孩子们拥有了更多的表达途径和更新奇的思维方式。

每周, 孩子们总是期待着 Apple 志愿者们的到来。通过“人人能创造”课程和 Apple 志愿者们手把手的体验式教学, 孩子们学会了运用科技的力量来探索不同的学习方法。例如, 利用动画来学习汉字的笔顺, 通过照片和幻灯片进行自我介绍和演讲等。志愿者们惊喜地发现, 短短几个月的时间, 孩子们从一个个满眼好奇且拘谨的小学生, 变成了自信地站在讲台上像小老师一样分享自己作品的演讲者。“这些课程激发了孩子们的学习兴趣, 帮助孩子们建立起自信心。有位学生和我分享时说, 他不仅仅能够学习到知识, 也受到了启发。运用 iPad 可以将内容重新整合制作成小视频, 向大家展示自己的想法, 老师和同学们的认可帮助他提高了自信心, 让他对其他课程也产生了更多的兴趣。”浦江文汇学校的邵老师分享到。

Apple 的“人人能创造”项目式学习课程旨在让老师和家长们充分享受科技带来的便利, 为孩子们创造出更具创意和趣味的教学方法, 点亮孩子们的无限创想。“人人能创造”课程不仅让孩子们体会到科技的奥秘, 感受到创新教学的魅力, 对老师和家长们也大有益处。“通过接触创新课程, 老师们可以将这种教学方式运用到日常教学中, 学校也可以将这种创新理念应用于各类活动中, 为孩子们创造出更具创意的学习氛围。家长们也感受到了这些课程对孩子们的影响, 越来越重视这种学习理念和方式。”邵老师说。

仅在第一个学期, 就有 97 名 Apple 员工志愿者参与其中, 服务时间累计超过 600 个小时。这仅仅是开始, 未来 Apple 将持续通过有温度的科技和志愿服务, 点燃孩子们心中的创造力, 为他们带来更加丰富多彩的人生体验。

倡导环保

Apple 重视环境保护。我们积极组织志愿者环保活动,通过开展一系列的环保宣传活动,提高员工和社区环保意识,为创建更加干净整洁的环境贡献力量。2019 年,我们参加了一系列河流守望者志愿活动,为保护自然环境付出行动。

在广州,我们与北京守望者环保基金会一起在珠海河通过观察河流的流速、气味,并拍摄河流周边环境等活动收集信息,帮助环保组织更好地开展环保活动。在上海,我们参加上海道融自然保护与可持续发展中心开展的环保志愿活动,徒步探索古村,采集水土样本,深入科研和保护的第一线,为环境保护和研究提供基础支撑。

在 2019 年第二届中国河流净滩日期间,我们在宁波、厦门等多个城市开展净滩活动,通过清除烟头、废弃塑料、废弃布料、腐烂食物等垃圾,维护河流周边环境干净整洁。在世界地球日期间,我们在大连开展垃圾清理活动,用自身行动号召更多人关注河流垃圾问题,努力让周边环境变得更好。



Apple 志愿者们在厦门开展净滩活动

关爱特殊需求人士

Apple 致力于让所有人享受更加美好的生活。我们在 Apple 零售店举办 Today at Apple 活动, 邀请特殊需求人士、自闭症儿童参与, 为他们提供学习创造和交朋友的舞台。此外, 我们积极开展一系列关爱特殊需求人士志愿活动, 用实际行动传递爱心。

在大连, 我们在工人村小学开设无障碍迷你课堂, 通过丰富有趣的活动帮助孩子们更加熟练使用“旁白”功能, 使他们更加便捷地生活。

在上海, 我们参加“牵手上海”保龄球活动, 与阳光之家特殊需求人士一起练习保龄球, 开展比赛, 帮助他们建立自信并乐观地生活。



Apple 志愿者参加“牵手上海”保龄球活动

贡献社区

Apple 一直恪守着对所在社区的承诺, 积极发挥科技创新优势, 以创新的方式开展公益项目, 联合政府、企业、公益组织等伙伴, 积极应对当前亟待解决的社会问题。在雅安地震、芦山地震、长江中下游洪涝灾害、九寨沟地震和新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情等灾害期间, 我们积极通过爱心捐赠, 携手众多合作伙伴开展多个创新项目, 以支持灾害即时救助工作以及整个社区的长期恢复。

灾害救援

2016 年 Apple 向中国扶贫基金会灾害救援项目捐赠部分资金, 用于支持研发一款灾害救援管理科技应用软件——救灾通 app。2019 年 11 月 22 日, 救灾通 app 正式向社会发布。该软件借助于先进的 3S (GIS\RS\GPS) 信息技术, 充分发掘空间信息, 实现救援人员快速定位、救援物资精准调度以及救灾信息实时发布等多种功能, 可以满足洪涝灾害期间的多种抢险救灾需求, 为一线防汛工作提供有力的科技支撑, 同时也可为广大民众提供相关减灾救灾信息。

儿童关爱

2017 年, Apple 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“智慧”教室、“爱心包裹”“童伴妈妈”等项目。我们携手中国扶贫基金会建设 Apple “智慧”教室, 在贵州省遵义市绥阳县和铜仁市石阡县各 5 村开展“童伴妈妈”项目。



贵州省绥阳县天平村童伴妈妈走访路上与孩子交流功课

| 故事 | “童伴妈妈”为留守儿童营造爱的港湾

贵州省遵义市绥阳县底坝村、富裕村等 5 村的儿童数量近 5000 人，留守儿童数量达 568 人。2019 年，Apple 和中国扶贫基金会实地调研之后，决定在这 5 个村开展“童伴妈妈”项目。每村招募一名童伴妈妈，在每村建立一个童伴之家。一年以来，童伴妈妈们通过走访每家每户，为本村所有儿童建立档案，向监护人介绍“童伴妈妈”项目，宣传政策及安全知识，并协调资源解决儿童的福利问题或者需求。

童伴之家日常向孩子们开放，每周都会组织开展形式多样的活动。孩子们可自由选择活动内容，例如画画、捏橡皮泥、阅读、球类运动等，尽情享受课余生活。童伴妈妈还在童伴之家举行“世界儿童日”等主题活动，让孩子们通过朗诵、做游戏等多种活动形式来了解相关主题，并学习到相关知识。在童伴之家，孩子们不仅可以在一起愉快地玩耍、学习，还可以享受到童伴之家这个大家庭的温暖。

为了不断提升童伴妈妈的专业水平，更好地陪伴农村留守儿童、困境儿童健康成长，“童伴妈妈”项目围绕项目管理、儿童福利与保护政策、儿童心理、儿童个案工作、儿童社区工作等内容展开培训，并邀请童伴妈妈优秀骨干分享自己工作经验和感受，提升童伴妈妈儿童服务能力，帮助她们更好地关爱留守儿童，共同营造出温暖的港湾，陪伴留守儿童健康成长。

在实地调研之后，Apple 和中国扶贫基金会也将“童伴妈妈”项目拓展到贵州省铜仁市石阡县的 5 个村。2020 年 4 月，石阡县 5 个村的童伴妈妈已经完成线上培训正式上岗，为这里的孩子们带来了更多的关爱。

精准扶贫

2013 年芦山地震后, Apple 积极向中国扶贫基金会捐赠资金, 用于灾区紧急救援和灾后重建工作, 如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。截至 2019 年 12 月, 善品公社已经在四川、云南、山西、陕西、江西、新疆、吉林、内蒙古等 14 省 35 县 51 家合作社开展产业扶贫项目, 其中含有 8 个深度贫困县、25 个国家扶贫开发重点县、2 个地震灾区县。扶贫产品涵盖生鲜、坚果、饮品和粮油四大类, 受益农户达 23685 户, 其中建档立卡贫困户有 2951 户, 全年建立品控管理核心示范基地 62664.3 亩。

Apple 支持善品公社平武中蜂产业扶贫项目, 帮助九寨沟地震后平武县经济的恢复。作为首个项目扶持的产业生计发展合作社, 木皮乡小河村养蜂专业合作社优先让贫困户加入, 并在生产雇佣、产品采购和技术服务等方面设定贫困户优先, 并在特定节日对贫困户进行慰问和物资发放。对于非社员贫困户, 合作社主动提供免费参与培训及社区活动、溢价收购蜂蜜、低价出售农产品等服务, 积极带动贫困户发展。2019 年, 3 名社员赴北京参加中国扶贫基金会举办的扶贫“新农人”能力建设第一期培训班, 开拓思路、提升能力。合作社年终分红总金额 11250 元, 带动 19 户社员户均增收 592 元。



平武县蜂蜜制作过程



责任管理

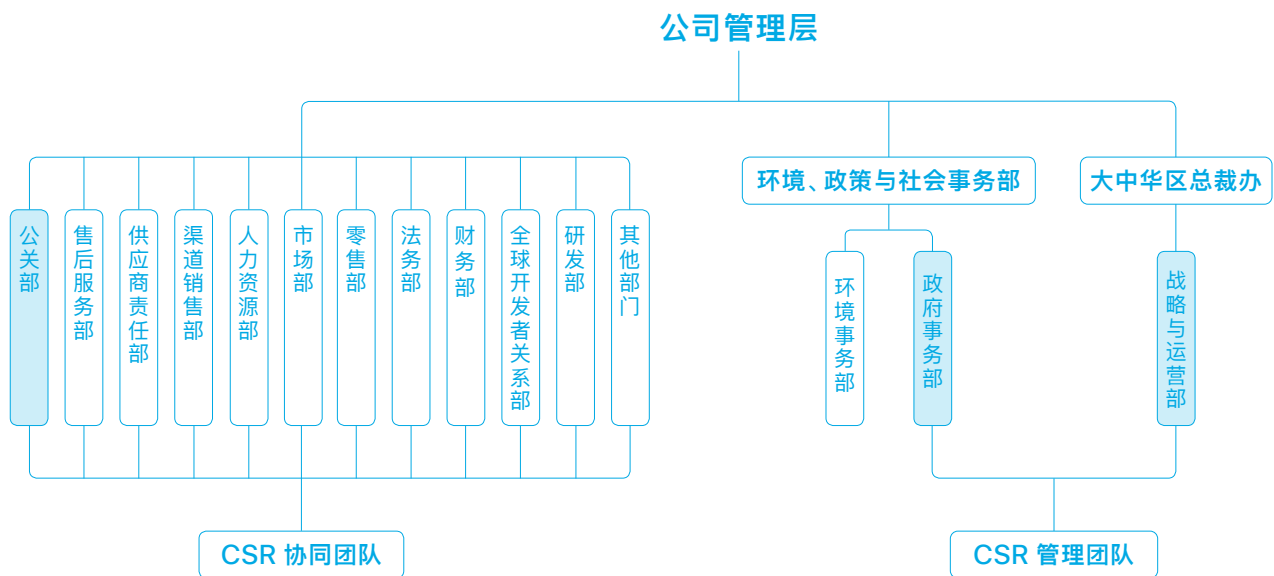
在中国, 我们积极履行社会责任, 在辅助功能、教育、环境责任、包容性和多元化、隐私、供应商责任六个方面投入资源, 持续助力中国就业发展, 推动中国产业革新、技术升级、环境保护。

位于中国湖南省的协和井塘风电场清洁能源装机总容量为 48 兆瓦, 是 Apple 成立的中国清洁能源基金投资的首批项目之一。

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。Apple 环境、政策与社会事务副总裁 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, 提供支持。在多维度的管理机制下, Apple 在环境责任和供应商责任等方面取得了重大进展。

在管理层的领导和协调下, Apple CSR 管理团队负责企业社会责任规划部署, 并与其他部门协同合作。同时, 与外部利益相关方, 包括专业机构、公益组织、行业组织等进行广泛沟通, 形成内外协作的社会责任管理机制。



守法合规

Apple 秉持诚实守信, 遵守适用的法律法规去开展我们全球的经营活动。我们所做的每一项商业决策均贯彻诚信合规的原则。Apple 的成功不仅基于不断创新、高品质的产品及服务, 而且在于彰显诚实正直的商业操守。Apple 商业操守行为准则决定了我们在全球各地开展商务活动的方式。这些准则包括:

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

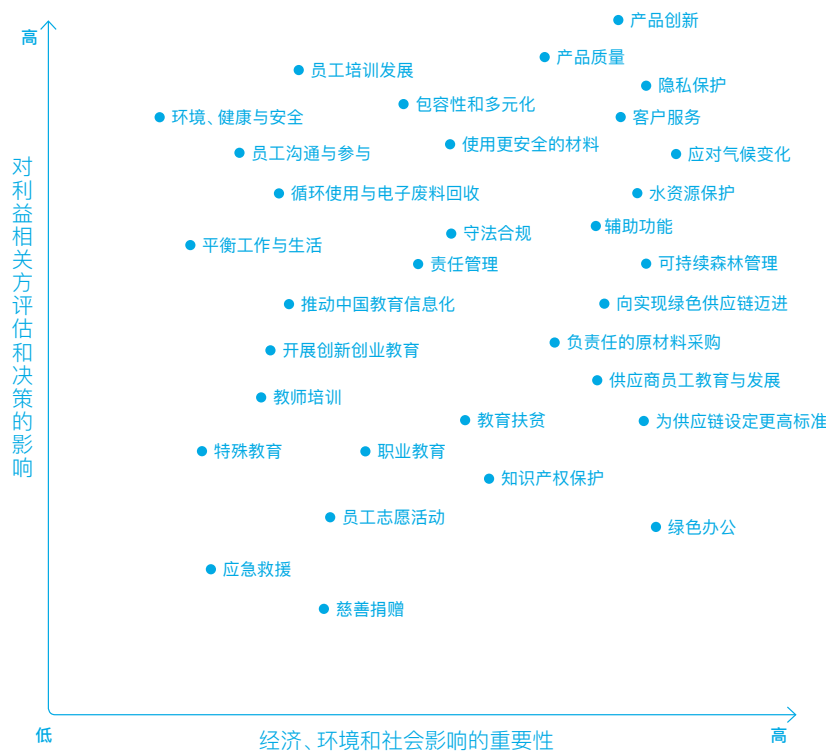
Apple 商业操守行为准则适用于全体员工。Apple 商业操守及全球合规团队通过完善的合规体系, 来确保我们遵守相关的法律法规以及遵循商业操守行为准则及其相关政策。

为了保证我们的员工对于商业操守政策有着深刻正确的理解, 全体员工被要求参加相关的强制性培训。对于新入职员工, 则会以现场讲述的形式安排商业操守行为准则的培训。全体员工还会参加关于信任和尊敬原则的禁止工作场所骚扰的合规培训, 以及隐私方面的合规培训。根据不同员工的工作性质及工作地点, 有些员工则会被要求参加额外的强制性在线合规培训, 相关内容包括竞争法、反腐败以及辅助功能。Apple 有专门的团队负责合规培训的相关工作, 其中包括培训的分配、培训完成与否的跟进以及培训资料的定期更新。根据具体情况, 我们还会对于商业操守行为准则的相关主题定期安排现场的培训。所有员工必须完成相关培训。

我们绝不容忍和我们业务相关的任何腐败。Apple 的反腐败政策不仅适用于全体员工, 也是对于代表 Apple 从事商务活动的第三方的要求。为了确保 Apple 的第三方遵守该要求, 我们制定了相关的内部政策以及实施了尽职调查的程序。

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, 形成实质性矩阵, 指导我们有的放矢地推进社会责任工作。



利益相关方沟通

利益相关方的沟通交流是 Apple 能够实现可持续发展未来的一个重要前提。Apple 珍视来自利益相关方的声音，通过多样化的沟通渠道，拓展沟通覆盖面，推进沟通机制常态化，以确保我们不错过任何一次进步的机会。2019 年，Apple 通过行业大会、论坛等平台，分享 Apple 价值观，并期待着我们一起向着更好的未来携手并肩。

Apple 定期披露在环境责任、供应商责任等方面的政策与实践。2020 年，Apple 发布《供应商责任 2020 年进展报告》和《环境责任 2020 年进展报告》，与公众分享行动进展与成效。Apple 官网的环境责任、供应商责任专区也成为利益相关方及时了解 Apple 环境、供应商实践的重要平台。



[下载《供应商责任进展报告》](#) 



[下载《环境责任进展报告》](#) 

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 • 定期披露经营信息 • 提供合理投资回报
 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 • 环境保护宣传 • 实施绿色办公
 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 • 包容性和多元化	• 制定并执行职业健康安全管理体系 • 畅通员工发展渠道 • 平衡员工工作和生活 • 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	• 支持就业 • 参加社区建设 • 以教育助力精准扶贫 • 应急救援 • 持续开展“智慧计划”
 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	• 与媒体保持沟通 • 及时披露社会责任信息 • 参与访谈

关键绩效

经济绩效

指标	2019 年	2018 年	2017 年
大中华区零售店数量 (家)	52	51	49
Apple 主导的供应商审核 (家)	801	770	756
冶炼厂和精炼厂接受第三方审核的参与度 (%) (3TG 矿产及钴)	100	100	100
累计参加教育培训计划 Apple 供应商员工数量 (名)	400 万	超过 360 万	超过 250 万
参加学历教育的 Apple 供应商员工数量 (名)	14800	逾 13500	超过 12000
Apple 供应商工时合规率 (%)	95	96	94

社会绩效

指标	2019 年	2018 年	2017 年
大中华区女性管理者比例 (%)	40	40	39
大中华区劳动合同签订率 (%)	100	100	100
大中华区社会保险缴纳率 (%)	100	100	100

环境绩效

温室气体排放					
		2019 财年	2018 财年	2017 财年	
综合碳足迹总量 ¹⁴		25100000	25200000	27500000	
能源					
	单位	2019 财年	2018 财年	2017 财年	
场所设施能源使用	电力	百万千瓦时	2427	2182	1832
	天然气	兆瓦时	190260	189280	165330
	沼气	兆瓦时	217140	226660	193280
	液体丙烷	兆瓦时	280	280	280
	汽油	兆瓦时	23950	37740	31310
	柴油（其他）	兆瓦时	16450	20270	20670
	柴油（移动源燃烧）	兆瓦时	2520	4540	690
场所设施					
节约的电力	千瓦时 / 年	208645080	113203780	69989660	
节约的燃料	百万英热单位 / 年	277120	254140	245340	
能源效率 ¹⁵	供应商标场所设施 ¹⁶				
	节约的电力	千瓦时 / 年	943890280	798932140	473519660
	节约的燃料	百万英热单位 / 年	25120	25120	5620
	场所设施				
	可再生能源使用	兆瓦时	2430	2170	1770
可再生电力	可再生能源占比 ¹⁷	百分比	100%	99%	97%
	范围 2 避免的排放量 ¹⁸	吨二氧化碳当量	899000	690000	589000
	供应商标场所设施				
	可再生能源容量（运营）	吉瓦	2.7	1.9	1.2
	可再生能源使用	兆瓦时	5700000	4100000	1900000
	资源				
用水	单位	2019 财年	2018 财年	2017 财年	
	场所设施				
	总量 ¹⁹	百万加仑	1318	1258	1000
	供应链				
	节约的淡水	百万加仑	9300	7600	5100
废弃物	场所设施 ²⁰				
	填埋转化率	百分比	66%	67%	71%
	供应链				
	转化免填埋的废弃物 ²¹	磅	322000	375000	351000

注: 如需了解往年数据, 请访问 <https://www.apple.com.cn/environment> 查阅以往的《环境责任进展报告》。

责任瞬间，精彩与共

Apple 不仅致力于为每一位用户打造最好的体验，让我们的产品适用于每一个人，还有一颗让世界变得更好的心。随着 Apple 在责任管理、产品与服务创新、环境保护、支持教育、供应商责任和回馈社区等领域的不断耕耘，我们也期待向外界传递 Apple 的愿景、核心价值观，分享履责成果和经验，发挥负责任的企业对更美好未来的带动作用。我们也非常荣幸，Apple 许多实践和成果已经获得中国政府部门和社会责任专业机构的肯定和认可。

协合井塘风电场配有 24 座风力涡轮机。

《Apple 中国企业社会责任报告 2017-2018》
入选上海市浦东新区企业社会责任报告
(2017-2018) 评价报告

2019 中国企业公民责任品牌 60 强
中国社会工作联合会企业公民委员会

责任价值创新企业 / 履责星级五星级
中国电子工业标准化技术协会社会责任
工作委员会

2019 年

6 月

7 月

8 月

Apple 宣布在中国设立首个设计开发加速器。



公开发布第三份企业社会责任报告。



Apple 副总裁、大中华区董事总经理葛越在 2019 年中国国际智能产业博览会上分享 Apple 如何让科技人人参与，并惠及人人。



中国绿色创新夏季学院“第四届中国绿色创新竞赛”在清华大学举办。



● 奖项

● 事件

金蜜蜂 2019 优秀企业社会责任报告·外商及港澳台企业奖

第十二届中国企业社会责任报告国际研讨会

12 月

Apple 综合扶贫案例入选《外资企业扶贫行动优秀案例集 (2019)》

荣获“外资扶贫行动”交流平台首批网络成员证书

中国外商投资企业协会、中国扶贫基金会

2018 年度上海外资营业收入百强企业第二位、2018 年度进出口总额 1000 万美元以上并创利税额 1000 万元人民币以上的“双优”外资企业、2018 年度外资纳税总额百强企业

上海市商务委、上海市外商投资协会

2019 中国企业公民公益项目

中国社会工作联合会企业公民委员会

入选《企业社会责任蓝皮书 2019》
外资企业 100 强, 位列第七

中国企业社会责任百人论坛

《投资浦东》刊登《Apple 中国企业社会责任报告 2018-2019》

“智慧计划”案例入选《中国企业扶贫研究报告 2019》

中国企业社会责任百人论坛

联合国全球气候行动奖

联合国

绿色供应链 CITI 卓越品牌

公众环境研究中心 (IPE)

9 月

10 月

11 月

Apple 成立的中国清洁能源基金已经投资三座风电场, 开始为国家电网输送达 134 兆瓦的电力。



Apple CEO Tim Cook 担任清华大学经管学院顾问委员会主席。



Apple 拓展面向教师和学生的“人人能编程”课程。

2020 年

Apple 通过供应链采购了超过 2000 万个口罩, 设计、工程、运营和包装团队还与供应商合作, 为医务人员设计、生产和运输面罩。

Apple 与 Google 联手开发新型冠状病毒肺炎(COVID-19)接触者追踪技术。

向中国扶贫基金会捐款 5000 万元, 以帮助受新型冠状病毒肺炎(COVID-19)疫情影响的人群, 支持公共卫生恢复和扶贫工作的长期项目。

中国高校计算机大赛 - 移动应用创新赛入选 2015 - 2019 年全国普通高校学科竞赛排行榜。

开展全球志愿服务周活动。在此期间, Apple 将配捐金额加倍。

4 月

2 月

1 月

展望未来

Apple 深知, 我们每一个微小的努力, 都汇聚着滴水成河、绿树成荫的力量。

我们将不遗余力地肩负可持续发展和社会责任事业, 并努力将其做得更好:

- 对 Apple 产品和服务尽善尽美, 赋予每个人享受美好科技的权利。
- 持续推动教育公平, 激发每个人的创造力和创新性, 创造更精彩的人生。
- 计划到 2030 年, 为整个业务、生产供应链和产品生命周期实现碳中和。
- 将高标准贯彻到层层面面, 以保护供应链员工和我们的地球家园。
- 通过密切关注、积极参与的方式, 回馈我们赖以工作和生活的社区。

我们也将以更多的诚意、更开放的心态, 与政府、行业协会、公益组织等社会各界伙伴开展合作, 为一个更光明的未来、一个更美好的世界贡献力量。



指标索引

目录		CEFI-CSR1.0	CASS-CSR4.0
数字, 让影响更直观		3.2 3.4 6.10 8.4 8.5	S4.6 S4.8 S4.12 E1.6 E1.9 E2.25
关于 Apple	Apple 在中国	1.3 3.1 3.4	P2.1 P2.2 P3.2 P4.1 P4.2 P4.3 P4.4 M1.6 M1.7 G1.1
Apple 价值观		1.3 1.10	P4.1 G1.1 G1.2
专辑: 为更多的人创造机会, 让他们的未来更美好		8.1 8.2 8.4 8.5	P3.1 P3.2 S4.5 S4.6 S4.8 S4.9 S4.10 S4.12 S4.13
产品责任 让每一个人受益的科技	科技创新	2.7 3.2 3.3	M2.4 M2.5 M2.7
	绿色设计	4.2 4.8 6.6 6.14	M2.12 E2.1 E2.2 E2.19 E3.5
	隐私保护	4.2 4.7	M2.13 M3.5
	辅助功能	3.3	M2.1
	畅享服务	3.3 4.4 4.5 4.6 4.9	M2.2 M2.9 M2.11 M2.12 M2.14 M2.15 M2.18
教育责任 教育创新让人人平等	基础教育	8.1 8.2 8.4 8.5	S4.6 S4.9 S4.10 S4.12
	高等教育	8.1 8.2	S4.6
	职业教育	8.1 8.2	S4.6
	特殊教育	8.1 8.2	S4.6
环境责任 只影响世界, 不影响地球	我们的环境策略	6.1	E1.1
	气候变化	5.3 5.4 6.5 6.6 6.10	E1.6 E1.9 E1.10 E1.11 E1.12 E2.1 E2.3 E2.5 E2.6 E2.7 E2.23 E2.24 E2.25 E3.1 E3.2 M3.8 M3.15
	资源	4.8 5.3 5.4 6.7 6.8 6.9 6.12 6.13 6.14	E1.3 E1.6 E1.7 E2.2 E2.3 E2.4 E2.8 E2.11 E2.13 E2.14 E2.15 E2.16 E2.17 E2.18 E2.19 E2.20 E2.21 E3.1 E3.2 E3.4 E3.5 M2.12 M3.8 M3.15
	更高明的化学工艺	4.2 4.3 5.3 5.4	E1.3 S3.1 S3.5 M3.8 M3.15
员工责任 一起成就非凡	权益保障	7.1 7.2	S1.5 S1.6 S2.3 S2.6 S2.10 S4.2
	包容性和多元化	7.5 7.10	S2.1 S2.2 S2.4 S2.5 S2.8
	职业发展	7.7	S2.14 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 S3.2 S3.3 S3.4 S3.6
供应商责任 我们的承诺不只是承诺, 更是行动	供应链遍布全球, 意味着责任也遍布全球	5.1 5.2	M3.4 M3.6 M3.8 M3.9 M3.10 M3.11 M3.12 M3.14 S1.4
	通过创新实现环保	5.3 5.4	M3.6 M3.8 M3.1 M3.16 E1.6
	无论做什么, 我们都以人为先	5.3 5.4 7.3 7.4	M3.4 M3.6 M3.8 M3.14 M3.15 M3.16
社区责任 为社区创造更多可能性	志愿服务	8.1 8.5	S4.1 S4.6 S4.8 S4.10 S4.11 E.3.6
	贡献社区	8.1 8.2 8.3 8.4	S4.1 S4.5 S4.6 S4.8 S4.9 S4.12 S4.13
责任管理	管理机制	1.3 1.4 1.5	G2.2 G2.3 G3.1 G3.2 G3.3 G4.1
	守法合规	2.1 2.4 2.5 2.6	M1.1 M1.3 M1.4 M2.13 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	G6.1 G6.2 M1.1
关键绩效		/	E1.10 E2.4 E2.25 A2
责任瞬间, 精彩与共		3.1	P3.1 P3.2 A3
展望未来		/	A1
指标索引		/	A5
附注		/	E1.4
编写说明		/	P1.2 P1.3 A6

附注

- 1 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。
- 2 中国扶贫基金会开展“校园减灾教室”项目,其中 Apple 捐赠的“校园减灾教室”结合了 Apple 丰富的教育资源,故更名为“智慧”教室。
- 3 Apple 的《[可持续纤维规范](#)》(PDF) 中定义了木纤维的负责任采购。我们所指的木纤维包括竹子。
- 4 欲了解更多我们在保护或种植负责任管理的森林方面的信息请阅读《[环境责任 2020 年进展报告](#)》。
- 5 基于 Mac、iPad、iPhone、Apple Watch、Apple TV、HomePod、AirPods 和 Beats 产品的销量加权平均数。
- 6 温室气体当量采用美国 EPA 温室气体当量计算公式计算得出: www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator
- 7 基于预期的等量森林保护项目木纤维产出,以及 Apple 产品包装所需的原木纤维用量。为确定 Apple 各项目的产量,我们与合作伙伴共事,来了解这些生态森林的生产潜力。该项森林管理计划要求实现或坚守认证所限制的采伐量,以维持可持续开发水平。我们利用这些潜在采伐量,来估算这些森林的可持续生产能力。
- 8 基于 App Store 2020 年 1 月 27 日的数据统计。
- 9 总量不包括 2018 年或 2019 年产生的拆建废弃物及电子废弃物。
- 10 转化率不包括 2018 年或 2019 年产生的拆建废弃物及电子废弃物。
- 11 假设垃圾车平均载货量为 13 吨 / 车: <https://www.scdhec.gov/environment/land-and-waste-landfills/how-landfills-work>
- 12 除印度、泰国和韩国的交流电源线外,Apple 产品均不含聚氯乙烯 (PVC) 和邻苯二甲酸盐。在上述国家,仍有待当地政府核准我们的聚氯乙烯 (PVC) 和邻苯二甲酸盐替用品使用许可。虽然 Apple 的溴化阻燃剂 (BFR) 淘汰计划涵盖了大部分产品和组件,但 Beddit 产品和某些较旧的 Apple 产品设计可能并非完全不含溴化阻燃剂 (BFR) 和聚氯乙烯 (PVC)。Apple 产品符合欧盟指令 2011/65/EU 及其修订指令,包括关于使用铅的豁免条款。Apple 正努力在技术允许的范围内逐步淘汰这些豁免物质的使用。
- 13 Apple 福利计划因国家 / 地区而有所不同,并需要满足一定的资格条件。
- 14 由于四舍五入,我们的综合碳足迹总量并非总是上述小计的总和。
- 15 由于能源效率措施会带来持久性的成效,我们从 2012 年就开始累计计算能效节约。各项能源效率措施都会在加利福尼亚州能源委员会 (California Energy Commission) 规定的有效期结束后失效。
- 16 供应商的能源节约是按日历年来计算的。
- 17 100% 可再生能源目标的进度是按日历年来计算的。从 2018 年 1 月 1 日开始,我们就使用 100% 来自可再生能源的电能为全球场所设施供电。
- 18 我们对往年避免的排放量进行了调整,减去了重复计算的沼气排放量。
- 19 从 2017 财年开始,我们将分销中心和托管数据中心的用水量也纳入了统计范围,这二者的年度用水量超过了 1.5 亿加仑。
- 20 从 2017 财年开始,Apple 分销中心产生的废弃物也被计算在内。总量不包括拆建废弃物及电子废弃物。我们正在改进收集这些数据的方法,并计划在未来几年将其纳入统计。在剔除这些类别的废弃物之后,我们重新列出了 2018 年产生的废弃物总量。
- 21 按日历年计算。

编写说明

《Apple 中国企业责任报告 2019–2020》(以下简称报告)是 Apple 在中国公开发布的四份企业责任报告,主要汇报了 Apple 在中国从 2019 年 5 月至 2020 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。其中,环境责任内容摘取于《环境责任 2020 年进展报告》,供应商责任内容摘取于《供应商责任 2020 年进展报告》。

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 <https://investor.apple.com/investor-relations/default.aspx>。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照了中国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T 36001–2015)、中国工业和信息化部《电子信息行业社会责任指南》(SJ/T 16000–2016)、中国工业和信息化部中国电子工业标准化技术协会《电子信息行业社会责任治理评价指标体系》(T/CESA 16003–2017)、中国外商投资企业协会《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,参考 ISO 26000: 2010《社会责任指南》等国际标准。

在产品 and 功能设计中,Apple 十分注重无障碍的使用体验。因为 Apple 相信,设备的真正价值并不在于它自身有多么强大,而在于它能赋予用户怎样的力量。我们将纸质版报告部分内容制作成了盲文版,为特殊需求人士提供阅读便利的同时,旨在倡导更多人关注辅助功能。

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。

