

让世界因联想更美好！

联想(中国)企业社会责任报告 2011/12



报告编写说明

报告简介

《联想（中国）企业社会责任报告2011/12》是联想（中国）发布的第五份企业社会责任报告。报告回顾了联想（中国）2011/12财年所面临的机遇与挑战，披露了相关的社会责任实践和绩效。

编制依据

参考全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G3.1）（GRI评级自评为A）、《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR2.0）、香港交易所《环境、社会及管治报告指引（意见征集稿）》（HK-ESG）和中国电子工业标准化技术协会《中国电子信息行业社会责任指南（征求意见稿）》。

时间范围

2011/12财年指2011年4月1日至2012年3月31日。

发布周期

本报告为年度报告。上期报告已于2011年12月发布。

报告范围

与联想（中国）的业务覆盖区域一致，并涉及联想在全球的部分业务。

数据来源

报告使用数据来自联想集团有限公司2011/12年报，以及联想的正式文件和统计报告。

指代说明

为便于表述，报告中“公司”、“我们”指代“联想（中国）”，“联想”或“联想集团”指代“联想集团有限公司”。

报告下载

本报告包括纸质版和PDF版两种形式，您可登陆联想企业社会责任官网

<http://csr.lenovo.com.cn>在线浏览或下载。如有疑问或交流，请发送到csr@lenovo.com。



封面照片故事

联想品牌沟通部客户推广高级主管陈晓为河北省南皮县罗世范小学的贫困孩子们讲解创新技术和产品。

目 录

高管致辞	02
责任专题一：从自身运营零排放到行业低碳升级之路	06
责任专题二：投资中西部，推动地区经济的发展变革	14
责任专题三：培育责任员工，联想志愿者在行动	16

关于联想	22
社会责任管理	26
联想人在行动	30

为客户——提供丰富多彩的数字体验	32
追求创新	33
保障品质	34
创造价值	37

为伙伴——开创长期合作的共赢机遇	38
全球责任供应链	39
多元共赢“大联想”	42

为投资者——创造持续增长的市场价值	44
业务发展	45
业绩表现	46
投资者沟通	47

为员工——提供没有天花板的舞台	48
吸引和留住人才	49
实现成长与发展	51
多元化沟通与融合	53
人性化关怀	54

为环境——缔造绿色科技的美好未来	56
环境管理体系	57
研发绿色产品	60
降低生产运营中的环境影响	64

为社会——让爱心更有力量	66
公益创投	67
缩小数字鸿沟	68
贡献教育事业	70
推动社会绿色发展	72
支持扶贫赈灾	74

2012/13企业社会责任展望	76
关键绩效数据	77
第三方点评	77
GRI指标索引	79

高管致辞



过去的一年，是联想实现大幅增长、取得非凡成绩的一年。在这一年中，我们向消费者提供了高品质的创新型产品，并丰富了平板电脑、智能手机和智能电视的产品类别，我们做好了充分准备，打下了坚实的基础，迎接PC+时代的到来。

全球领导者的地位对我们意味着更大的责任，联想将发挥己任，认真构筑地球的未来。多年来，联想一直致力于可持续发展，我们在所到之处注重经营方式，注重与当地社区、人才及环境的和谐发展。我们履行了自己的承诺，这就是我们的联想之道。

对联想而言，可持续发展意味着，通过开发、提供优质产品和服务所获得的经济价值，必须与创造的社会价值与环境价值相匹配。联想不断加大研发投入，致力于为越来越多的用户提供最前沿的数字体验。

在这份企业社会责任报告中，您将会看到联想在过去一年里取得的成果、所面临的挑战，以及长短期的可持续发展目标。其中，值得注意的是：

- 在过去的一年中，联想连续第三次入选2012年恒生可持续发展企业指数（HSCSI）成份股，并被评级为AA级。这个用于评价公司是否对社会负责的可交易指数已经建立了三年，联想此次三度入选其成份股，无疑是对联想可持续发展工作的充分肯定。此外，联想还被专业企业责任独立研究机构Oekom Research AG评为“最佳”级别。
 - 我们在环境保护上所取得的进展也令人振奋：我们兑现了《联想环境政策》的承诺，努力确保合规；我们在成都工厂实现了碳中和，延续了运营的“零排放”；我们还采取措施防止污染、降低环境影响，并努力开发环保型产品，促进全球环境绩效的提高。
 - 2012年，联想在员工健康与安全方面也获得了多项认可，位于中国北京、上海、深圳、惠阳的工厂所获得的奖项证明了我们的成绩。
 - 此外，联想还成为在教育市场上全球排名第一的个人电脑公司。我们认识到，世界各地的学生要想取胜于未来，必须精通21世纪的各种技术，我们积极推动中国教育信息化，以“教育云”推动教育的改革及创新。
- 当然，尽管我们取得了这么多的成绩，但我们也认识到——可持续发展永无止境。为此，我们正在开展一系列的工作：
- 通过与利益相关方更加透明地沟通可持续发展计划和工作进展情况，我们正在巩固联想的诚信文化。

- 我们正在调整近期收购的或与联想合资的各个公司的环境方面的工作，以保证新建设施纳入环境因素，确保能效提高，最大限度地减少对环境的影响，确保在全球范围内不断建立一种可持续发展文化。
- 我们遵守联想现有的合规承诺，并随着联想在全球各地的发展，不断加入对当地监管部门的新承诺和一些新的自愿性承诺。
- 随着我们在世界各地的高速发展，我们都将继续努力践行联想温室气体十年减排承诺。
- 我们将在丰富产品组合的同时，不断提高产品能效、减少碳排放。
- 在联想全球供应链中，我们将努力完善环境保护措施，倡导对环境无害技术的使用，并将产品生命周期——从生产、运输和安装到使用、服务和回收——每一个阶段都纳入考虑。

过去的一年，联想取得了出色的成绩，未来将力争成为PC+领域的全球领导者。我们知道，衡量领导者的地位，不仅要以财务业绩和销售数字为依据，而且要衡量企业对社会的积极贡献。我们的目标是无论在经营上，还是在经营方式上，都成为一家公认的伟大公司。

我们将通过联想特有的方式来实现这一个目标——为客户、员工、社区和环境提供价值。我们的27,000名员工为联想所取得的成绩而自豪，我们将继续保持强劲的发展势头，为了今天、明天和未来，不断完善可持续发展工作。

感谢你们！

联想集团董事长兼首席执行官



2011年是我们延续辉煌的一年。我们在中国的个人电脑市场份额达到新高；智能手机和平板电脑稳居市场第二位。一直以来，联想清晰有效的战略，为我们的成功奠定了坚实的基础；我们对创新的坚持和承诺，确保了我们持续打造出最优的产品；我们主人翁精神的企业文化，使我们在面对问题时保持核心竞争力；我们更有多元化的、团结的、不断追求梦想的团队，使联想真正成为了人们愿意与之合作，愿意对之投资，愿意为之工作的企业。

一直以来，我们相信行动的力量，提倡“说到做到，尽心尽力”的全球do文化。我们希望能以我们的科技赋能于实践者，帮助他们实现梦想。我们所有的员工也都怀着相同的信念，沿着“为客户”、“为伙伴”、“为投资者”、“为员工”、“为环境”、“为社会”六条社会责任实践路径，诠释“世界因联想更美好”的内涵和价值。

我们为客户提供丰富多彩的数字体验。创新一直是联想的DNA，在即将到来的PC+时代，我们围绕不同的用户需求，提供丰富的多样化产品，寻求功能、体验上的突破，以用户为中心，实现终端间的互通与协同。

我们为伙伴开创长期合作的共赢机遇。我们继续加强与电子行业公民联盟（EICC）的合作，完成一级供应商的自我评估和第三方评估，关注冲突矿产、产业链碳足迹评价等问题，推动和监督供应商在可持续发展管理、实践上的进展；我们着力提升“大联想”的凝聚力，将与渠道商分析讨论发展目标和管理方式的“大联想学院”升格为“大联想大学”，下设七大学院，提升伙伴的持续发展能力。

我们为投资者创造持续增长的市场价值。我们制定了“保卫与进攻”的新战略，推动联想国际化运营，使联想连续十二个季度销售额增长率超越行业平均水平，并加强与投资者的沟通，保障公司运营绩效对投资者的即时、公开、透明。我们响应国家政策，在成都等中西部地区建设产业基地，这些基地将在未来成为联想发展的重要动力。

我们为员工提供没有天花板的舞台。我们完善了员工激励方案，向员工提供双向发展通道，建立富有特色的培训体系。联想(中国)荣获雇主品牌评定公司Universum的“2011年最适合工程师、IT专业人员工作的50大公司之一”称号。我们的员工志愿者协会已经成为了联想服务社区、贡献社会的窗口，每一位联想人都能找到适合自己的领域，奉献自己的爱心。

我们为环境缔造绿色科技的美好未来。低碳发展一直是联想追求的目标，在联想气候变化战略指引下，我们不仅实现自身运营零排放，而且

与行业乃至社会各界协同合作，共同推进全社会的低碳发展。我们追踪产品全生命周期的能耗表现，从源头控制产品制造的能耗，以及其他环境负面影响。我们希望能够运用绿色科技引领环境理念的变革。

我们为社会奉献更有力量的爱心。持续聚焦“缩小数字鸿沟”、“环境保护”、“教育”和“扶贫赈灾”四大领域，希望更多的人，特别是老年人、农民、青年人等需要特别关注的群体，能在生活中充分利用信息通信技术，帮助他们享受到数字生活的乐趣。我们也希望我们对社会的贡献是可持续的，在今后保持对已开展的公益项目的追踪，探讨公益效应的可持续性。

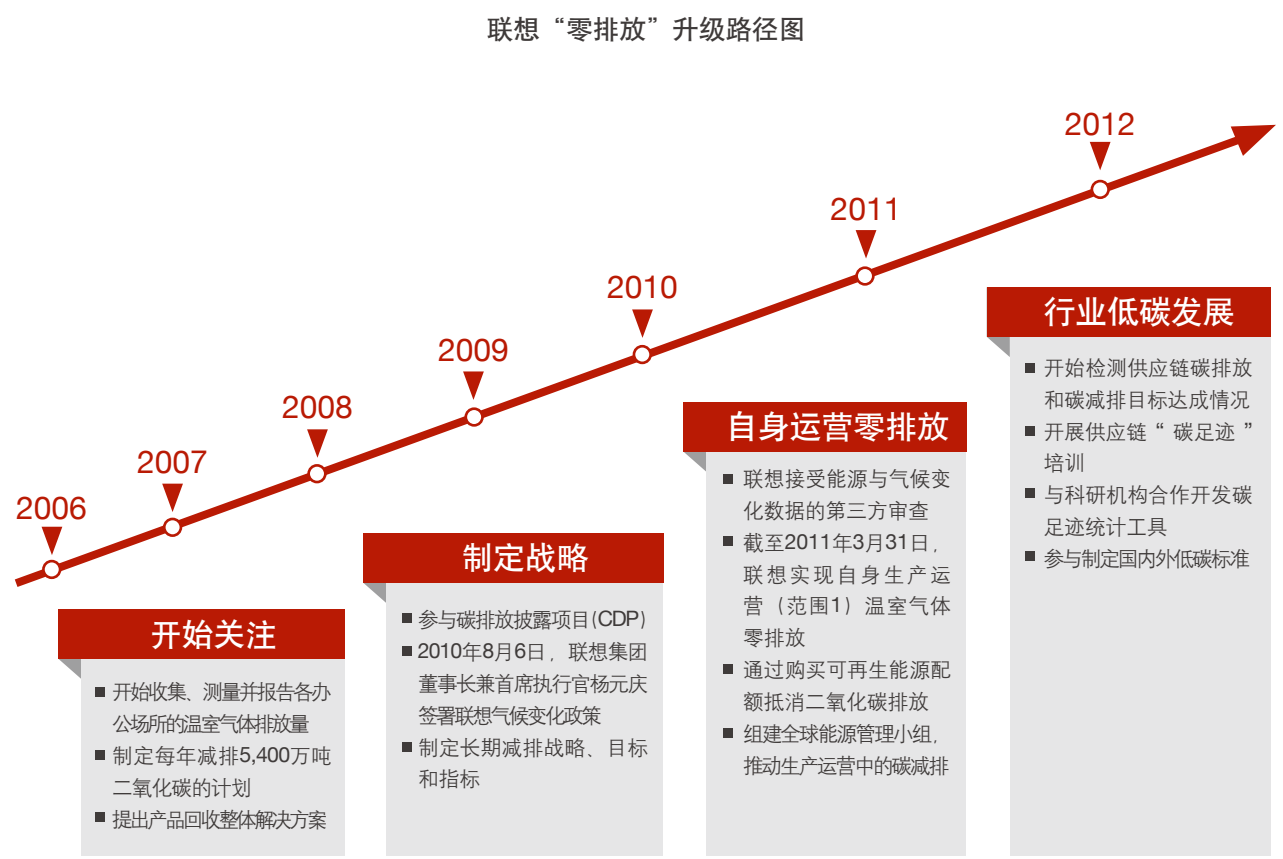
联想已经连续两年入选了世界500强，并在2012年的排名中以近300亿美元的收入位列370名。但是对于我们而言，使联想成为优秀的全球企业公民的目标任重而道远。我们将会携手政府、产业合作者、NGO、行业机构等伙伴，携手所有员工，以科技赋能于梦想的实践者，推动社会的全面发展。千里之行，始于足下。我们将立足于今天，努力创造一个更好的明天。

联想集团高级副总裁、中国区总裁

责任专题一

从自身运营零排放到行业低碳升级之路

从哥本哈根世界气候大会到德班世界气候会议，全球的各类组织在应对气候变化的行动上更加务实，低碳与可持续发展已经成为全世界共同努力的方向。作为全球最大的个人电脑生产厂商之一，我们一直在思索如何利用资源优势和产业影响力，推动社会实现绿色发展。2010年，联想制定了气候变化战略，正式走向“零排放”推进之路，并于2011年成功实现了自身运营零排放。2011/12财年，我们再接再厉，不仅在成都工厂实现了碳中和，而且加强与产业链上下游的沟通合作，积极参与国内外低碳标准的制定，将联想的低碳影响从自身扩展至整个产业链，进而推动社会低碳发展。



气候变化战略

2010年8月6日，联想集团董事长兼首席执行官杨元庆签署了联想气候变化政策，并对联想应对气候变化实际行动进行统筹管理。联想实施全面长期的气候变化战略，积极制定适用于联想所有业务和活动的气候变化目标与指标，并协同全球合作伙伴，积极参与制定全球气候变化规章制度、自愿性承诺计划、产品碳足迹统计标准，使气候变化战略逐渐落为现实。

联想的气候变化战略聚焦于五个环境影响范围降低温室气体排放量，并制定了短期和长期应对气候变化的目标：

范围1：联想自身运营和自有工厂的直接排放；

范围2：能源供应商为联想提供能源所产生的排放；

范围3：联想供应链为联想提供服务、产品及运输产生的排放；

范围4：联想客户采购、使用和处置联想产品过程中产生的排放；

范围5：支持政府、非政府组织（NGO）和公众倡导低碳经济的活动，并协同合作伙伴推进全球温室气体的减排。

联想自2006年开始收集、测量并报告温室气体排放量，并于2009年4月1日起按照财年统计并报告能源与气候变化数据。根据2011年春天进行的外部核查建议，联想以2009/10财年作为温室气体排放的基准年。根据联合国政府间气候变化专门委员会的第四次评估报告中的结论（AR4）——《气候变化2007》，联想支持委员会提出的到2015年控制温室气体排放行动覆盖全球，到2020年发达国家的排放量减少30%（与1990年的水平相比），到2050年全球排放量减少50%（与1990年的水平相比）。

联想二氧化碳排放统计表（单位：吨）

	2009/10财年	2010/11财年	2011/12财年
范围1	1,495	1,249	2,295
范围2	68,133	61,072	89,297
范围1和2合计	69,628	62,321	91,592
范围3	15,675	24,316	31,588
范围1，2，3合计	85,303	86,637	123,180

注：2011/12财年碳排放显著上升是由于该财年联想产量迅速增长引起的。

联想应对气候变化战略目标和措施

目标	目标/指标	措施建议
消除或抵消范围1的温室气体排放量	■ 2011年3月31日，目标达成率100%	■ 在经济条件允许时，运输工具与应急发电机使用生物燃料 ■ 在技术与经济条件允许时，配置再生能源生产资源 ■ 在无法实现减排标准的地区，购买碳抵消额度
较2008/09财年，大幅降低范围2的温室气体排放量	■ 2011年3月31日，排放量降低10% ■ 2013年3月31日，排放量降低13% ■ 2016年3月31日，排放量降低16% ■ 2020年3月31日，排放量降低20%	■ 通过提高运营能效，安装高能效设备，完善公司能源使用标准，提高能源使用效率 ■ 当技术和经济可行时，配置当地可再生能源生产资源 ■ 在经济和技术条件不允许的地区，购买可再生能源信用额度 ■ 增加电网中可再生能源比例
大幅降低与供应链及产品碳足迹相关的排放量	■ 2011年3月31日，设计出定量措施，制定基线，制定至2012年3月31日前的减排目标	■ 参加世界资源研究所（WRI）利益相关方咨询工作组，支持其关于范围3排放和产品排放协议的研发 ■ 按照世界资源研究所（WRI）协议，开发内部流程，管理产品碳足迹 ■ 支持并参加电子行业公民联盟（EICC）对供应链温室气体排放追踪工具的开发 ■ 实施有利于能源和碳减排的采购 ■ 减少员工商务差旅相关的碳排放
减少产品采购、使用、处理过程中的碳排放	■ 2011年3月31日，设计出定量措施，制定基线，制定至2012年3月31日前的减排目标	■ 有意识地设计可循环使用和可回收的产品 ■ 继续在联想产品中加大可回收材料的使用 ■ 减少包装材料 ■ 加大包装中对可回收材料的使用 ■ 量化并减少产品运输过程中的碳排放量 ■ 为客户提供在运输和使用联想产品过程中抵消碳排放量的机会 ■ 提高供电能效 ■ 鼓励消费者使用电力管理功能 ■ 提供产品回收机制以保证产品和材料的循环利用

自身运营零排放

控制自身生产运营中的温室气体排放是联想实现气候变化战略目标的基础。联想从降低产品排放入手，不断深化产品碳足迹管理，逐步降低原料采购、生产运营、物流运输等各阶段的温室气体排放。2010/11财年，联想实现了自身运营“零排放”。

降低产品能耗

联想在产品节能方面追求业界领先，将绿色低碳理念贯彻于产品研发设计到回收服务的整个生命周期，通过技术创新提高电池、液晶显示屏、固态硬盘的能源效率，并研发产品节能软件，保证电脑在更新换代的同时，能效至少提高5%。

联想电脑产品内置节能和环境友好工具



开发碳足迹管理工具

联想始终关注产品碳足迹的量化管理，以便清楚地了解产品全生命周期的碳排放情况，更有针对性地改进产品的环保属性，并开发了关于笔记本电脑产品的碳足迹测定工具（初版）。2012年，联想与麻省理工大学（MIT）合作开发碳足迹软件工具，用以计算产品全生命周期的碳足迹。

联想还自主开发完成了一个量化产品全生命周期碳排放的计算指导文件，并保持与国际环境管理—生命周期评估标准（ISO 14040&44）、英国碳足迹标准PAS 2050（Publicly Available Specification 2050）以及国际温室气体盘查议定书（GHG Protocol）的产品计算和报告标准一致。

开展绿色运营

联想通过提高能源使用效率、减少资源消耗、减少废弃物及增加回收和再利用来减少自身运营能耗。组建了一支全球能源管理小组来监管和指导各地的能源项目团队，推动联想在全球运营的节能减排，并建立了全球能源管理数据库，用于评估能源消耗、确定温室气体排放源、监测温室气体排放量，寻找改进机会，与合作伙伴分享经验，力求最大限度地减少和消除潜在风险。

2009/10和2010/11财年，联想在世界各地设立了40个以提高能源效率为目标的项目。通过这些项目公司减少了近20%的运营用电量。2011/12财年，联想又实施了7个能效提高项目，减少能源消耗950兆瓦时。

为了进一步优化低碳管理，2012年5月，联想（中国）联合中国电子技术标准化研究院，以深圳工厂为示范点，实施并通过了ISO 14064-1的审核，为我们的其他工厂树立标杆榜样、积累经验并推广。

低碳物流运输

联想在物流运输方面综合考虑环境、速度以及成本，通过改变运输方式、缩短运输距离、集中发货及改进包装，降低物流环节的碳排放。联想在美洲、欧洲和亚洲使用当地的生产设施，并尽可能地使用铁路或海运等低碳的运输方式。2008年7月，联想获得了美国环境保护署（EPA）SmartWay燃油效率运输标准方案认证。2012年，联想启动产品运输指标和追踪运输排放项目，范围包括航空、铁路、公路和海洋运输产生的一切相关排放，以进一步量化物流运输中排放的温室气体，采取针对性行动控制碳足迹。

使用可再生能源

联想一直致力于在全球范围内增加对可再生能源的使用，探索使用替代燃料的可行性，在各地工厂安装太阳能热水系统、太阳能路灯等，推广厂区太阳能发电系统，并通过购买可再生能源信用额度，支持新能源发展。

打造绿色工厂——联想上海工厂“金太阳项目”

2011年11月25日，联想（中国）在上海工厂开启“金太阳项目”，这是国家太阳能光伏“金太阳示范工程”示范项目，也是上海市外高桥保税区第一个金太阳示范项目。2012年8月6日，联想（中国）上海工厂屋顶的金太阳项目工程进入试运行阶段。该项目共安装235瓦太阳能电池板1,600块，面积5,000平方米，日均发电量约1,500千瓦时，每年可发电520,000千瓦时，节省标煤208吨，减少碳排放量407吨。

2011/12财年，联想（中国）上海工厂以“金太阳项目”为主体的综合低碳管理体系，成功减少了946,000千瓦时的电力消耗，节省人民币850,000元，荣获浦东新区能源效益大奖。



上海厂金太阳项目光伏发电系统

开展碳交易

联想积极参与碳排放市场交易，购买可再生能源信用额度和碳汇落实减排目标。2011/12财年，联想通过购买可再生能源配额，抵消了8,000多吨二氧化碳排放。

联想通过碳汇抵消运营中车辆和工厂燃烧产生的直接碳排放。从2009/10财年开始，联想从NextEra Energy Resources购买风能碳汇指标，用来抵消3,000吨的二氧化碳的排放，并在2010/11和2011/12财年承诺购买相同数量的风能碳汇指标。

此外，联想同NextEra Energy Resources公司签署协议，通过该公司创新的EarthEra项目购买绿色认证能源（Green-e Certified Renewable Energy Certificates）。联想作出承诺，连续三年每年购买1,000万千瓦小时电力来减少15,000吨二氧化碳的排放，这相当于2009/10财年用电总量20%的碳排放量，或联想运营中近15倍的直接碳排放量。与此同时，联想购买可再生能源信用额度（RECs）的全部收益将用于EarthEra Renewable Energy信托，支持在美国建立新的可再生能源设施。

联想（中国）成都工厂实现碳中和

在成都工厂建造之初，联想承诺抵消新建工厂产生的5,500吨二氧化碳的排放量，并在设计阶段引入对气候影响的考虑，采取如使用低反光的建筑玻璃，厂房仓库屋顶使用含塑料的天窗以取代电力照明等措施，减少能源消耗。2012年，联想与北京气候行动组织合作，购买了5,500份碳汇指标，并用碳中和资金支持山东一家工厂的余热回收项目，最终成功实现了成都工厂碳中和。

推动行业低碳发展

立足自身“零排放”的实现，联想着眼于推进信息通信产业和整个社会的低碳化，积极与上下游企业开展合作、论坛与培训，参与国内外行业间低碳标准制定，以产业的科技力量推动社会绿色发展。

供应链行动

作为应对气候变化战略的一部分，联想有责任积极推动供应链节能减排。联想长期参与电子行业公民联盟（EICC）的环境可持续工作小组，同供应商合作开发和贯彻碳/水报表工具，监测和报告供应链的碳排放和用水量，进而优化整个产业链碳足迹和水足迹。

联想建立了碳报告体系，用于收集和分析联想全球供应链部门和环境事务部门确定的供应商碳足迹，并将供应商应对气候变化的表现和策略的评估作为联想选择供应商的重要标准。联想还主动与供应商们一起探索减少碳排放量的方法与措施，2011年11月，基于第三方碳足迹计算工具的监测结果，联想对供应商进行碳足迹培训，帮助供应商优化碳足迹管理。

2011年，联想在供应链中启动了计算机产品碳足迹评价试点工作，在商用台式机ThinkCentre及商用笔记本ThinkPad上推广碳足迹及碳减排认证，率先在中国个人电脑行业建立碳排放、碳足迹评价体系，制定标准并开展核查。

参与低碳标准制定

联想在不断完善自身环境管理、提高环境绩效、履行联想应对气候承诺的同时，积极参与有益于社会低碳发展的项目。

2011年7月，联想参与“十二五”国家科技支撑计划重点项目“碳排放和碳减排认证认可关键技术与示范”研究，参与制订了《产品/服务碳足迹评价产品种类规则》、《产品/服务碳足迹评价基础数据集》、《产品/服务碳足迹评价实施规则》、《产品/服务碳足迹评价验证报告》、《产品/服务碳足迹评价指南》等技术文件，希望通过贡献全球运营中获得的经验，推动中国碳足迹统计标准化。

在中国，联想一直活跃于以下与能源效率有关的工作组、协会、项目：

- 中国PC能源效率标准
- 中国服务器能效标准
- 中国温室气体排放标准
- 中国环境标志计划
- 中国电子研究所节能工作协会
- 中国能源保护计划

联想参与应对气候变化的国际行动

参与的组织/项目	具体行动
■ 碳披露项目（CDP）	■ 自愿公开报告温室气体排放量和应对气候变化的策略。2009年至今，联想一直参与两个碳披露项目的数据披露：CPD机构投资者和CDP供应链项目。
■ 世界资源研究所（WRI） ■ 世界可持续发展工商理事会（WBCSD）	■ 以温室气体协议发起方专家委员会成员身份，积极参与世界资源研究所（WRI）和世界可持续发展工商理事会（WBCSD）的企业供应链（范围3）的评估与报告标准的开发。
■ 电脑节能拯救气候行动（CSCI）	■ 作为准会员，完全支持CSCI的目标，促进智能电脑技术的发展、传播和利用，以提高个人电脑能源效率和降低待机状态的能耗。
■ Leased Space能源环境领导联盟	■ 作为其成员，采用环境能源效率使用清单（Environmental and Energy Efficiency Attributes Checklist）对新租赁的建筑在可持续场地管理、水资源利用率、能源效率、材料与资源管理等方面进行评估。
■ 联合国环境规划署（UNEP）	■ 支持并参与联合国环境规划署倡导的“为地球植树10亿棵”等环保活动。
■ 欧盟信息通信产业碳足迹试点项目（European Commissions ICT Footprint Pilot Project）	■ 与其他信息通信企业、研究机构、学者等合作，共同开发信息通信产品生命周期碳足迹评估工具。
■ 美国环境保护署（EAP）SmartWay计划	■ 获得燃油效率运输标准方案认证。

责任专题二

投资中西部，推动地区经济的发展变革

合理和健康的产业与区域布局是中国社会实现整体均衡发展的基础，中国政府于2000年、2004年相继提出“西部大开发”、“中部崛起”重大战略，鼓励中外企业到中西部发展，将中西部地区资源优势转变为经济优势，促进区域协调发展。

作为电子信息制造业一员，联想深知企业的发展需要深刻融入经济社会的发展进程中。为支持国家战略的实施，联想在成都、合肥、武汉相继建立产业基地，发挥当地科技人才优势，结合区域劳动力基础。这不仅是联想全球战略布局的重要一环、联想PC+战略的重要落地举措，更是为中西部地区建设世界级电子信息产业制造与物流枢纽中心奠定了坚实的基础，增强了可持续发展能力，实现了多方共赢。

联想中西部投资和发展进程

2010	2011	2012
成都 中国重要的高新技术产业基地，西部大开发的引擎城市	合肥 国务院唯一批准的科技创新试点城市，拥有59所高校、200多家科研院所	武汉 国家中部崛起战略中心城市，中国新的经济增长极——“中三角”重要支柱
联想（西部）产业基地	联想（合肥）产业基地	联想（武汉）产业基地
投资规模： 初期投资逾1亿美元	投资规模： 与合作伙伴初期共同投资1亿美元，随后18个月双方将追加2亿美元	投资规模： 总投资超过50亿元人民币
定位： 集生产、研发和销售运营三个中心为一体，生产中心初期生产台式机和笔记本电脑，五年内产能将占联想全球产能的10-15%	定位： 主要生产笔记本电脑和一体台式机产品，年产能预计超过千万台	定位： 主要研发、生产和销售手机、平板电脑等移动互联产品，预计2017年销售额达到500亿元人民币

联想（西部）产业基地建成投产，标志着成都向全球最重要电脑整机制造基地迈出了重要的一步。

——成都市市长，葛红林

联想投资建设千万级电脑项目，将为合肥市打造全国乃至世界知名的家电电子产业基地。

——合肥市委书记，吴存荣

联想（武汉）产业基地项目落户是武汉光电子信息产业发展的重要里程碑，对于提升武汉高新技术产业水平意义重大。

——武汉市市长，唐良智

催化区域产业集群

联想在中西部地区投建产业基地，将发挥信息通信行业突出的集聚效应，辐射周边主体发展区，助力当地发展配套企业，优化升级区域产业结构。

联想从发展高科技制造业入手，通过在基地周边为合作伙伴修建厂房，吸引全球领先电脑及信息产品生产服务商陆续入驻，逐步完善当地IT产业链布局；通过全球市场渠道、供应链和服务网络，帮助中西部地区共享国际优势资源，加速中西部地区成为全国乃至全球的重要电子产业基地。

培育本地创新人才

联想在西部产业基地建设中，引进科技人才，培育本土自主创新能力和全球市场服务能力，提升中西部地区在移动互联网服务平台建设、笔记本电脑及移动互联设备等领域的研发水平。联想在武汉组建千人的研发和管理团队，专注移动互联设备和应用领域研发，致力于填补中部地区移动互联技术的空白；并计划在成都组建1,000人研发团队，构建联想全球研发中心。



联想（西部）产业基地生产车间

提供广阔就业机会

联想在中西部投资建厂，实现自身发展的同时，通过产业布局为当地带来大量就业机会。截至2011年底，联想（西部）产业基地招聘员工超过3,000人，上下游合作伙伴提供了5,000-8,000人的就业机会，即将投产运营的联想（合肥）基地和联想（武汉）基地也将分别为当地创造近万个就业机会。

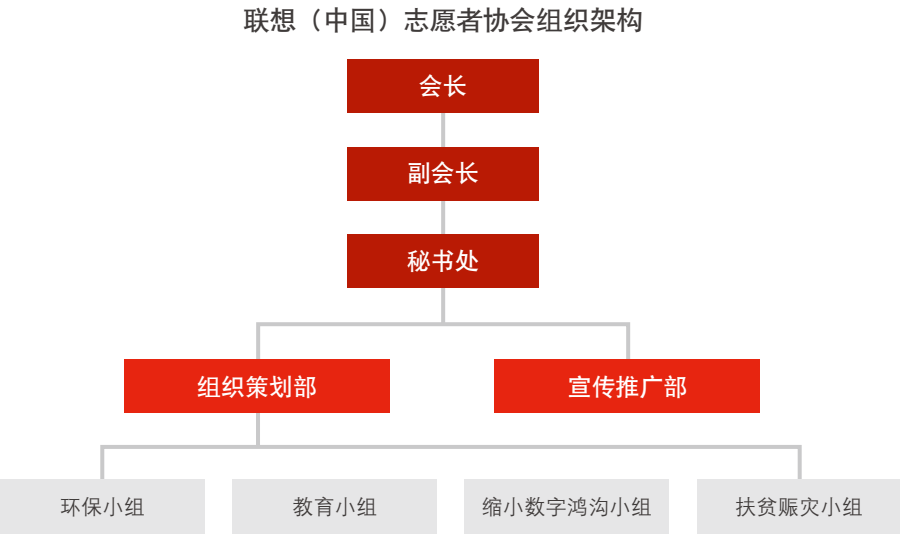
责任专题三

培育责任员工，联想志愿者在行动

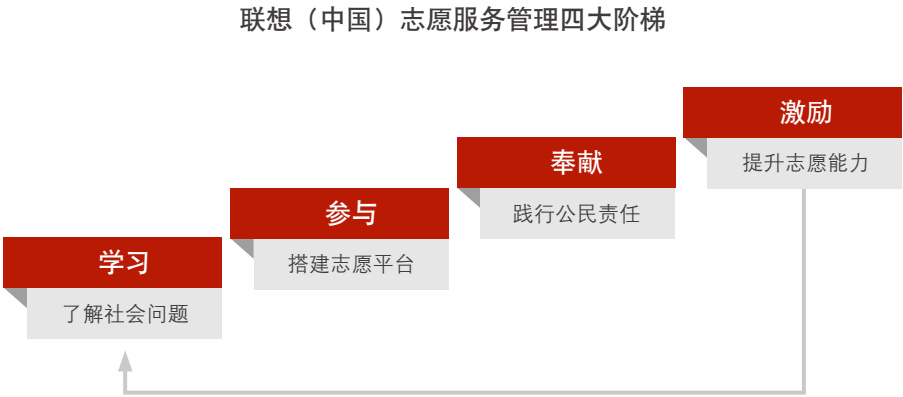


联想奉献爱心、回馈社会的每一步行动，都离不开联想员工的参与。秉持“让世界因联想更美好”的理念，联想不仅从公司层面上明确了责任领域，并且致力于将富有责任感的价值观融入到员工责任公民意识建设中，支持联想员工开展志愿服务。2008年汶川地震后，自愿参与志愿服务的联想员工自发成立了联想（中国）志愿者协会（Lenovo (China) Volunteers Association，简称“志协”）。作为联想（中国）社会责任战略推进的实践力量，以及培育责任员工的重要平台，志协致力于促进员工参与志愿活动，助力联想成为贡献社会的中流砥柱。

志协建立了一套行之有效的志愿服务管理机制，制定了完善的组织架构、管理章程和分工职责，以确保联想志愿服务运作更为系统化和制度化。依据联想企业社会责任四大责任领域，志协设置了四个方向小组：环保小组，教育小组，缩小数字鸿沟小组以及扶贫赈灾小组。积极开展公司级、小组级和个人级的志愿服务活动，并以“我志愿，我奉献，我快乐”为口号，使联想志愿服务更富有感召力，激发员工参与志愿服务的热情。



志协通过学习、参与、奉献、激励四个阶梯，全面、系统地支持联想员工以志愿行动，为社会带来积极并富有意义的变化，作为负责任的联想人为世界更美好作贡献。在志协统一管理下，联想员工志愿者队伍逐渐发展壮大，截至2011年底，联想（中国）志愿者协会拥有委员会成员约50名，员工志愿者超过2,700名。2011/12财年，志协共组织28场志愿服务活动，积极投身缩小数据鸿沟、环境保护、教育、扶贫赈灾领域四大责任领域，参与员工3,000多人次。



提供学习机会，了解社会问题

联想依托志协，通过志愿服务培训、专项技能讲座、团队建设活动，完成了千人学习目标，为增强志愿者素质和服务能力提供系统化、全方位支持，帮助联想志愿者了解社会问题和解决途径，激发他们在志愿领域发挥更大的社会价值。

在学习领域，志协以“以人为本，培养责任公民”为理念，通过建立志协官网、在公司内网和内刊中开设CSR专栏等方式，向员工宣传志愿活动与企业社会责任知识，提高其责任素养，辐射员工8,000名。此外，2011/12财年，志协面向协会委员发放公益图书100本和光盘20张，提升联想志愿团队的环保和社区服务意识，以及自身志愿能力。



志协定期为志协委员发放公益类书籍和环保影片



2011/12财年，为推动联想志愿者与国际化志愿服务接轨，志协邀请了英国海外志愿服务社（VSO）专家，分别就志愿服务的发展和趋势、成功的志愿服务项目的关键要素、项目规划框架、志愿者管理中的经验和挑战、内外部沟通和利益相关者分析、行动计划与评估等六大议题，与联想志愿者进行交流，引导联想志愿者从新的思维模式认识和思考社会问题。

丰富多样的培训与讲座是志愿者增加知识储备、完善服务技能以及吸引更多的员工投身公益事业的最佳途径。2011/12财年，志协从理论知识、实践技能、服务能力等方面，对联想员工与志愿者开展了一系列培训活动，丰富联想员工志愿服务知识的同时也提升了其志愿服务能力。如邀请北京市急救培训金牌讲师开展“避险逃生”讲座，百名员工参与。联想还为员工提供了参与世界自然保护联盟“森林大讲堂”活动和实地考察活动的机会，提升员工保护森林的意识。



志协环保小组开展观鸟系列活动，通过邀请专家举办观鸟讲座、定期放映环保题材影片和组织外出观鸟活动等方式，以富有趣味的方式让员工认识到保护环境的重要性，激发他们亲近自然、敬畏自然的愿望和热情。

搭建参与平台，倡导人人参与

志协倡导员工关注身边的社会需求，让志愿活动成为人人都可以参与、都可以实现的、阳光快乐的生活方式，通过志愿服务平台，发出“少用纸巾，多用手帕”、“美食也环保”、“镜头下的公益”等倡议，向联想员工传递低碳绿色生活理念，实现志愿者与员工的广泛参与和深入交流，让志愿服务常态化，放大志愿的力量。



志协为使联想员工了解更多公益组织的情况，同时有机会参与爱心奉献，组织了“爱心在行动，公益我先行”义卖活动。义卖活动邀请了包括野生动物保护学会、北京红丹丹教育文化交流中心等二十余家国内国际公益组织，精心挑选近百种公益产品供员工采购，并通过与志愿者交流了解他们的志愿经历与公益行动，激发志愿热情，千余名员工参与了义卖活动。

奉献爱心力量，投身志愿服务

志协以“奉行关爱、互助、奉献、共进”为原则，“社会及人与人的关爱”为宗旨，“组织并指导志愿者活动，积极履行社会责任”为使命，带领和鼓舞员工奉献爱心。志协鼓励员工将专业技能应用到志愿服务中，同时持续、长期、稳步地开展传统项目。

为了保证志愿行动的长期性与可持续性，志协与四川广元嘉陵一中、上地东馨园社区和红丹丹盲人文化交流中心进行深度合作，建设志愿服务基地，并根据各基地的特点开展了针对性的志愿服务工作。



志协围绕“地球一小时”开展了“低碳我承诺，乐活我生活”和“让我们低碳约会吧”系列公益活动，通过号召员工写下自己的环保承诺、参与趣味游戏来深化员工的低碳理念，数百名员工参与该活动。

2011/12财年部分志协奉献活动				
项目名称	时间	项目内容和主题	参与人数（人）	价值影响
绿色伴我行	2011年4月24日	组织志愿者前往密云马永顺基地开展植树活动	75	植树200棵，让志愿者们了解植树造林的有关知识，用行动实践绿色承诺
让爱流淌 让格桑花绽放	2011年5月9日	号召联想员工为西部贫困学生捐赠衣物	300	募得秋冬衣物132箱、玩具和图书236件，将联想员工的温暖和爱心送给西部贫困学生
走进上地社区	2011年7月2日	组织缩小数字鸿沟小组成员为老人普及电脑知识	18	帮助社区老人享受数字生活的便捷
为盲人读书	2011年7月6日	组织员工参与“红丹丹”有声读物培训	50	志愿者学习了为盲人读书的方法、技巧和注意事项，以便在生活中更好地帮助他人
青年汇 英语培训	2011年7月20日	组织员工前往小区为青年开展英语培训项目	50	志愿者帮助社区青年提高英语能力
走进惠州秋长养老院	2011年11月13日	组织惠阳公益团队前往惠州秋长养老院，为孤寡老人献上一片爱心	17	志愿者为孤寡老人献上一片爱心的同时体验生活、感恩社会
同游 中华民族园	2011年11月26日	组织志愿者与玉树的孩子一同游览中华民族园	30	志愿者与孩子们同游同乐，送去关心的同时帮助他们增长见闻
向河北省南皮县第一中学捐赠物品	2011年12月13日	携手对外经济贸易大学国际经济伦理研究中心向河北省南皮县第一中学捐赠物品	100	捐赠衣物及电脑包，关注并支持边远地区的教育发展事业



志协携手青海格桑花教育救助会为青海等西部地区青少年提供资助，帮助他们完成学业和改善成长环境。2011年6月，志协通过现场组织募捐，共募得秋冬衣物近3,000件，和玩具、图书一起及时送到了偏远山区的孩子们手中。

激励实干者，表彰志愿先锋

联想积极通过志愿之星、公益之星评选和表彰，发现实干者，奖励志愿服务表现突出的员工，激发志愿队伍的意愿和积极性，鼓励更多员工参与志愿服务。



为嘉奖那些奉献自己、激励他人，对社会产生持续影响的杰出员工志愿者，联想品牌沟通部、联想（中国）员工志愿者协会共同发起“2011联想员工公益之星”评选活动，促进联想志愿者行动的进一步发展。专家评审团从39位先进代表中评选出10位“2011联想员工公益之星”。评选受到员工广泛关注，百名员工提交近200条建议，活动专题网络点击量达数万次。2011年，志协委员会评选出33位联想志愿者骨干，为其授予“志愿之星”称号，表彰“志愿者之星”的奉献精神，从而也希望他们激励更多的员工投入到志愿服务活动中。

这是一个伟大的时代。像联想这样的企业和社会组织开始携手并肩加入到抗击贫困的队伍中，发挥各自的优势，以创新性的方式让身处贫困中的人们受益。

——英国海外志愿服务社（VSO）亚太区企业关系发展经理，Simon Brown

关于联想

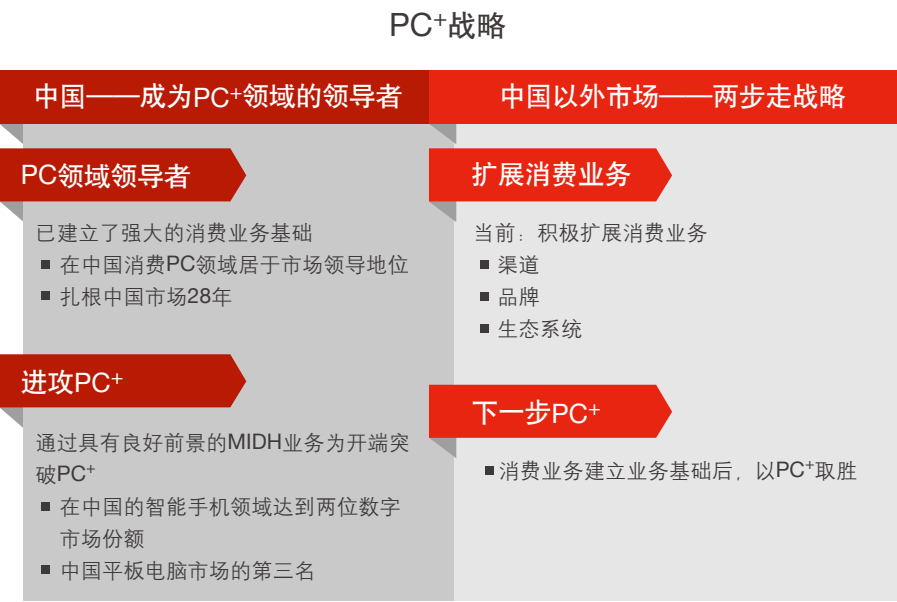
联想（HKSE: 992, ADR: LNVGY）是一家营业额近300亿美元的个人科技产品公司，其客户遍布全球160多个国家。凭借创新的产品、高效的全球供应链和强大的战略执行，联想专注于为全球用户提供卓越的个人电脑和移动互联网产品。集团由联想及前IBM个人电脑事业部所组成，在全球开发、制造和销售可靠、优质、安全易用的科技产品及优质专业的服务，产品线包含Think品牌商用个人电脑、Idea品牌的消费个人电脑、服务器、工作站以及包括平板电脑和智能手机等的一系列移动互联网终端。

联想集团全球总部位于中国北京和美国罗利，终端制造和物流基地主要设在中国、墨西哥、美国、印度、马来西亚、日本和澳大利亚等地。目前，联想在全球拥有近两万七千名员工。联想在全球拥有四个大区，分别为中国区、欧洲中东非洲区、北美区和亚太拉美区。联想是一家极富创新性的高科技公司，建立了以中国北京、日本和美国三大研发基地为支点的全球研发架构，在日本大和、中国北京、上海、深圳及美国北卡罗莱纳州罗利均设有重点研发中心。在中国大陆，联想拥有北京、深圳、上海、厦门、成都、合肥、武汉七大研发基地。

联想之道

PC+战略

联想正步入科技新时代——PC+时代。很多新的电子产品在市场上陆续出现，带来不同的体验和功能，但均以个人计算机为重心，联想将继续以创新理念为跨越四屏的PC+革命订立标准。



我们的使命

通过专注于三个领域，在五年内成为全球领先的科技企业：

- **企业文化**：我们将成为一家最优秀、最值得信赖和最受人尊敬的公司。人们愿意为之工作、与之合作、对之投资。
- **计算设备**：我们将成为世界一流的科技产品和云服务设备公司，超越市场增长，持续发展核心业务，高速增长新的市场。
- **信息融合**：我们将以创新的产品，优化的服务与应用，使人们和其关心的社区和信息紧密连接。

我们的愿景

成为一家世界级、卓尔不群、基业长青的科技公司，致力于：

- 创造人们期待拥有的科技产品
- 创造人们渴望融入的企业文化
- 创造人们诚心信任的恒久事业

我们的文化

我们的企业文化不仅反映企业发展的需求，而且凝聚联想人对公司的期望。我们每年对员工调查结果进行分析，用于改进我们的文化。

5P

联想5P文化

We **PLAN** before we pledge.
想清楚再承诺

We **PERFORM** as we promise.
承诺就要兑现

We **PRIORITIZE** company first.
公司利益至上

We **PRACTICE** improving every day.
每一年每一天我们都在进步

We **PIONEER** new ideas.
敢为天下先

在2011/12财年的调查中，我们发现联想员工为在联想工作感到骄傲，感觉自己同集团的文化融为一体；工作中感受到管理层的支持。作为员工调查的反馈，我们收到了超过5,600份员工个人行动计划，并组建了两个特别工作小组，在全球范围，通过企业文化建设推动创新能力和运营效率的提升。

公司治理

联想致力于实现并保持高标准的企业治理水平，维持健全、良好的企业管治规则，以保证股东、客户及员工的利益，严格遵守业务所在国家和地区的管治法律及规则，遵守监管机构发布的适用指引及规则，并定期审查公司的管治制度。

治理架构

董事会

董事会由十一名成员组成，包括一名执行董事，四名非执行董事及六名独立非执行董事，其中女性董事一名。董事会以负责任的态度和有效方法，审核整体战略，指导及监管公司事务，管理层在首席执行官的领导下负责公司日常事务。

审核委员会

负责对财务报表及内部监控制度进行独立审核，为董事会提供协助。委员会每年与外聘核数师及公司内部审计部门管理人员，至少举行四次季度会议。

薪酬委员会

负责就公司的薪酬政策做出考虑及向董事会提出建议，还负责确定董事会主席、首席执行官、其他董事及高级管理层的薪酬水平及薪酬组合。

战略委员会

负责协助董事会决定公司的前景、长期战略、中期目标及审核年度目标，并负责对首席执行官的表现进行评估并向薪酬委员会提出建议。

企业管治委员会

负责协助董事会监察董事会的组成及高级管理层继任计划，制定企业管治原则及决定董事会评核标准及程序。

内部监控

联想建立了内部监控综合框架，并与COSO（the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission）框架一致。在此框架内，管理层对公司风险进行定期评估、持续监控并呈报应对重大风险采取行动的进展。

联想设立了独立的全球内部审核系统，调查可能违反联想业务操守指引或反贿赂反腐败政策的指控，保证内部监控系统如期有效运行。

- 为达成目标——内部审核系统可不受任何限制地接触公司数据文件、电脑程序、物业及人事资料。
- 为保持独立性——总审计师获授权直接与董事会主席及其他董事会成员沟通，直接向审核委员会汇报审核事宜，直接向首席财务官汇报日常行政事宜。
- 为确保审核质量——审核委员会定期委任人员对内部审核系统进行独立外部质量认证审查。

合规管理

联想严格遵守法律法规，将道德地开展业务活动作为企业管理的重要内容。

遵守商业道德

联想建立了完备的合规体系，包括合规制度、合规通报体系、监督制度和惩戒制度，重点关注环境、商业伦理、产品质量和供应链领域。

联想设立了道德及合规部门，确保我们在达成企业目标的同时，为员工提供所需法律资源及信息，遵守经营所在地法规，并任命联想首席道德及合规官，制订全球道德及合规计划，向员工清晰传达公司的期望。

联想规定员工应遵循诚实守信、平等公正、符合法规、不谋私利、利益回避和信息保密等基本准则：对待同事应平等尊重；对待客户应提供高品质的产品和服务；对待供应商应诚信公正，寻求双赢。联想鼓励员工报告关于欺诈、不道德的商业行为和违法行为，报告潜在的健康安全风险以及违反公司政策的其他行为。

员工行为守则

联想希望全体员工共同致力于以道德和法制的方式开展运营。作为全球道德及合规计划的一部分，联想制定了《员工行为守则》，要求所有员工必须遵守该守则，并为员工提供商业道德指导，并就贿赂及腐败方面的法律法规提供特定的培训指导。

联想设立了匿名举报方式，员工可以通过信件、电子邮件或热线（lenovo line）的方式，在法律许可的范围内，对违法事件进行举报。员工也可通过电话热线咨询公司法律人员，解答他们的疑惑。联想严肃对待任何违反商业道德的事件，认真处理，并记录、跟踪事件的解决过程。

知识产权保护

联想是知识产权保护的倡导者和实践者。逐步制定和完善企业知识产权战略，制定《联想集团知识产权总体管理制度》、《联想集团专利管理办法》，确保运营中不侵犯公司、个人的版权或其他知识产权，并要求员工在获得必要许可后，方能使用具有版权或知识产权的产品、服务。

联想设立了集团专利信息中心，负责专利信息检索、专利申请、维护及侵权案件的分析处理，并建立矩阵式专利管理系统。联想配备专人进行专利规划、挖掘、完善和申报工作，并在全公司范围内策划实施专利知识的普及培训。

社会责任管理

有效的社会责任管理是企业可持续发展的基石，联想期待成就基业长青的伟大事业，致力于在全球范围内践行可持续和负责任的业务模式，并与企业社会责任同道者共同行动，推动社会的可持续发展。

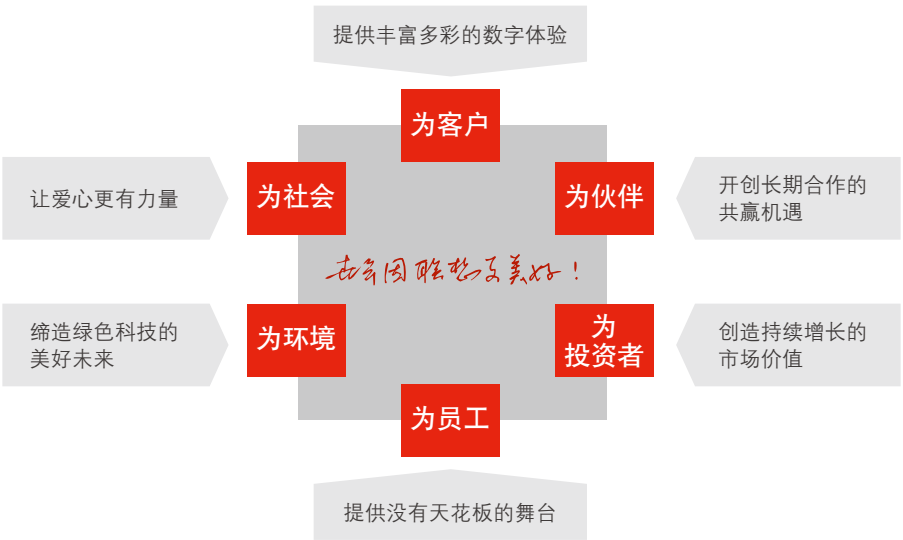
可持续发展承诺

联想将可持续发展理念融入公司业务战略，制定可持续发展计划，并确保员工和供应商遵循联想在以下方面的可持续发展承诺：

- 高标准的商业道德
- 员工健康与福利
- 多元化
- 产品安全与高质量
- 环境保护
- 全球供应链管理
- 社会投资

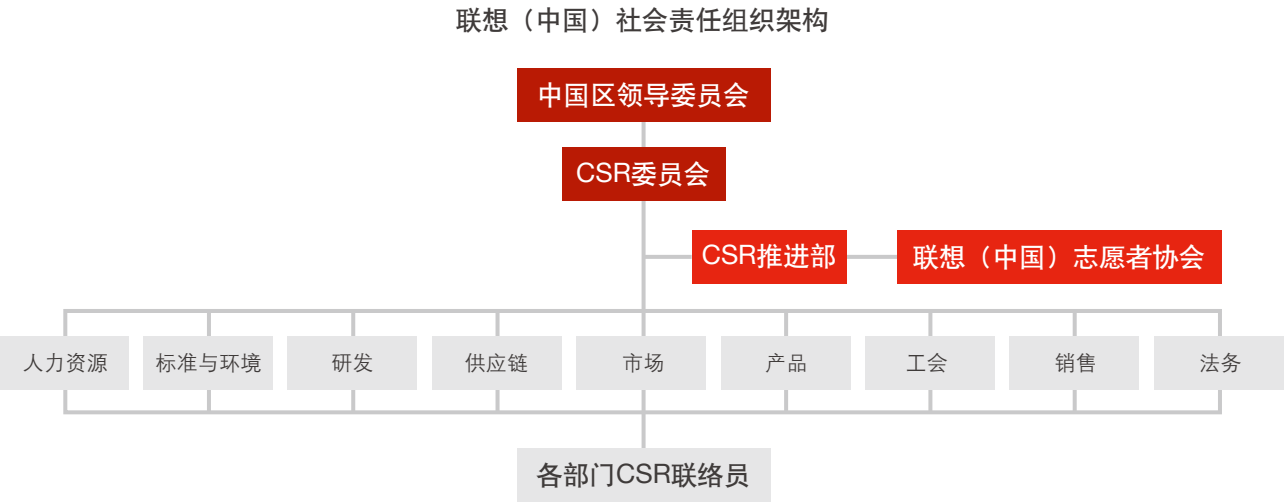
社会责任理念

作为联合国全球契约的缔约方和成员，联想将公司战略决策与人权、劳工、环境和反腐败等领域的十项原则保持一致，秉持“世界因联想更美好”的社会责任理念，建立了“六为”社会责任实践路径图，为客户、员工、合作伙伴、投资者、环境和社会承担责任。



社会责任管理架构

联想设立了可持续发展工作委员会，在其指导下，联想（中国）成立了企业社会责任推进部，在各部门及区域明确企业社会责任联络员，全方位推动联想（中国）的企业社会责任工作。2011/12财年，联想（中国）与NGO、专家、行业组织等外部机构广泛沟通，搭建了公司的外部合作体系，内外协同的合作体系共同构成了联想（中国）的社会责任管理架构。



利益相关方沟通

联想（中国）建立了开放的利益相关方对话机制，通过品牌推广、内部沟通、人力资源、投资者关系等部门和渠道，与各利益相关方围绕企业社会责任理念、目标、政策、实践等方面进行沟通，并通过定期发布企业社会责任通讯、发放调查问卷、设立企业社会责任专题网页、参与企业社会责任论坛等形式，扩大和深化与利益相关方的交流。

《联想企业社会责任通讯》

2011/12财年，联想推出了《联想社会责任通讯》季刊，介绍公司在创新、员工、环境、公益等方面的责任行动与进展。相对于社会责任报告，社会责任通讯更具时效性、针对性，成为了联想与利益相关方沟通的新渠道。



2011/12财年联想企业社会责任通讯

利益相关方问卷调查

伴随每期《联想社会责任通讯》，联想（中国）开展利益相关方问卷调查，了解利益相关方对联想社会责任信息披露的需求和社会实践的期望。利益相关方的反馈有助于联想（中国）调整相关战略与行动计划，提升信息披露的有效性，推动可持续发展承诺的履行与落实。

ISO 26000*与信息通信行业培训交流活动

2012年2月，联想（中国）在北京举办了ISO 26000与信息通信行业培训交流活动。联想与来自中国电子工业标准化技术协会、百度、腾讯、Nokia、EMC、奇虎360等企业及协会伙伴，基于ISO 26000核心内容，结合信息通信行业特色和典型实践，围绕如何满足ISO 26000要求、ISO 26000对信息通信企业产生的影响等内容展开讨论，共同迎接企业社会责任国际新标准对企业战略、规划和管理产生的变革。

*ISO 26000：由国际标准化组织（ISO，nternational Standard Organization）于2010年11月1日发布，是适用于包括政府在内的所有社会组织的社会责任国际标准。

联想加强同行业组织的沟通协作。2011年8月，为了促进中国电子信息行业全面、协调、可持续发展，引导电子信息企业履责，提升行业竞争力，积极参与由中华人民共和国工业和信息化部政法司指导下，由中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会推动的《中国电子信息行业社会责任指南（征求意见稿）》的起草和推动工作，助力中国信息通信行业的可持续发展。

利益相关方	主要沟通渠道	责任举措
股东与投资者	交流会议、函件往来、新闻发布、定期工作汇报、公司手册、公司网站	及时准确披露经营状况和重大事项信息；提供合理投资回报；遵循责任经营和责任投资的基本原则。
政府	工作汇报、工作会议、函件往来	遵守法律法规及政策；按时足额纳税；响应政府倡导的号召，配合政府开展建设工作，如家电下乡、产业扶贫、基础设施建设；促进地方信息化建设。
员工	职工代表大会、圆桌沟通会、投诉专员、员工培训、函件往来、公司网站和刊物、问卷调查、专题讨论、探访慰问	维护员工合法权益；创造良好的工作环境；给予合理的待遇；提供教育和培训，为员工创造发展的空间。
客户	问卷调查、公司手册、公司网站、产品宣传册（页）、新品发布会、科技知识普及、服务窗口、服务专线、网络服务平台	提供安全、便利、优质的产品；提供定制化的服务，持续提升客户满意度；及时准确的信息沟通。
渠道商	大联想顾问委员会、大联想伙伴大会、函件往来、公司手册、大联想网站、新闻发布、工作汇报、问卷调查、专题论坛、经验交流会、大联想学院的培训、《大联想》专刊	提供产品和零部件供应；技术、信息和管理的全方位支持与合作；及时响应要求，致力于实现双赢。
供应商	日常沟通、问卷调查、项目合作、联合活动	实行公平采购；协助履行社会责任；建立相互尊重的合作关系；坚持诚实守信，维护企业信誉。
行业	参加行业组织、项目合作、联合活动	依法公平竞争，杜绝价格联盟，维护行业发展秩序；尊重竞争对手，尊重知识产权，维护公平竞争环境；遵守行业标准和规范，参与行业标准的制定；推动信息产业技术创新，促进行业发展。
社区	公益项目和活动、科技信息宣传普及、志愿者活动	积极关注国际社区和当地社区的进步与发展问题；与社会团体合作；注重开展反映联想特色、调动员工热情参与的社会公益活动。
媒体	日常沟通、专项采访和论坛、社会责任报告、公司通讯和网站	积极回应媒体的关注；建立日常沟通机制和信息定期披露机制；接受媒体的专项访谈和论坛活动。
大学和研究机构	调研配合、研讨会和论坛、学术合作	与高校和学术机构结成战略合作伙伴，在科技创新、人才培养、信息交流等方面开展全面合作，推动中国科技研发力量成长和高等教育信息化发展。

联想人在行动


联想提倡“说到做到，尽心尽力”的全球do文化，同时，积极寻找与联想怀有相同理念的的行动者（doer），希望以联想的科技力量赋能于世界各地怀有梦想、具有前瞻性思维、乐观积极、勇于担当的人们，最大程度上激发每个人的潜能，帮助他们以其能量、专业知识和热情突破疆界，实现生活和工作中的可能，让世界因联想、因行动者的存在更美好。

在这份报告中，你会发现很多doer，他们存在于联想员工中。正是这些doer，通过创新科技、伙伴合作、商业活动、踏实工作、低碳实践以及志愿服务，帮助全世界各个角落的行动者去勇敢实践、成就梦想，通过每个人的努力使我们的世界更健康、更可持续、更公平、更美好，并向我们诠释“世界因联想更美好”的意义所在。

提供丰富多彩的数字体验……

联想（中国）客户服务站的工程师也许是最被客户“需要”的一个群体。身为其中的一员，我希望每次在帮助客户解决电脑使用中遇到的问题时，都能用我的知识与技能，以及耐心、关心、细心，赢得客户的开心，以及最后的一句“谢谢”，这是最让我感觉温暖和贴心的事情。

——联想广州客户服务站，王乃杰




为客户

开创长期合作的共赢机遇……

作为全球领先的PC厂商，社会责任跟我们的市场份额一样重要，有时甚至更重要。在联想供应链战略中，我们不仅关注成本，更关注客户需求，关注社会责任和可持续发展（包括环保和废弃设备的回收利用等）。未来的竞争，是产业链之间的竞争。我们会在电子行业公民联盟（EICC）行为规范指导下，加强上下游供应商的协同，共同提升信息通信产业的社会责任表现。

——中国供应链/全球业务共享中心/全球应收团队 S&T总监，徐伟




为伙伴

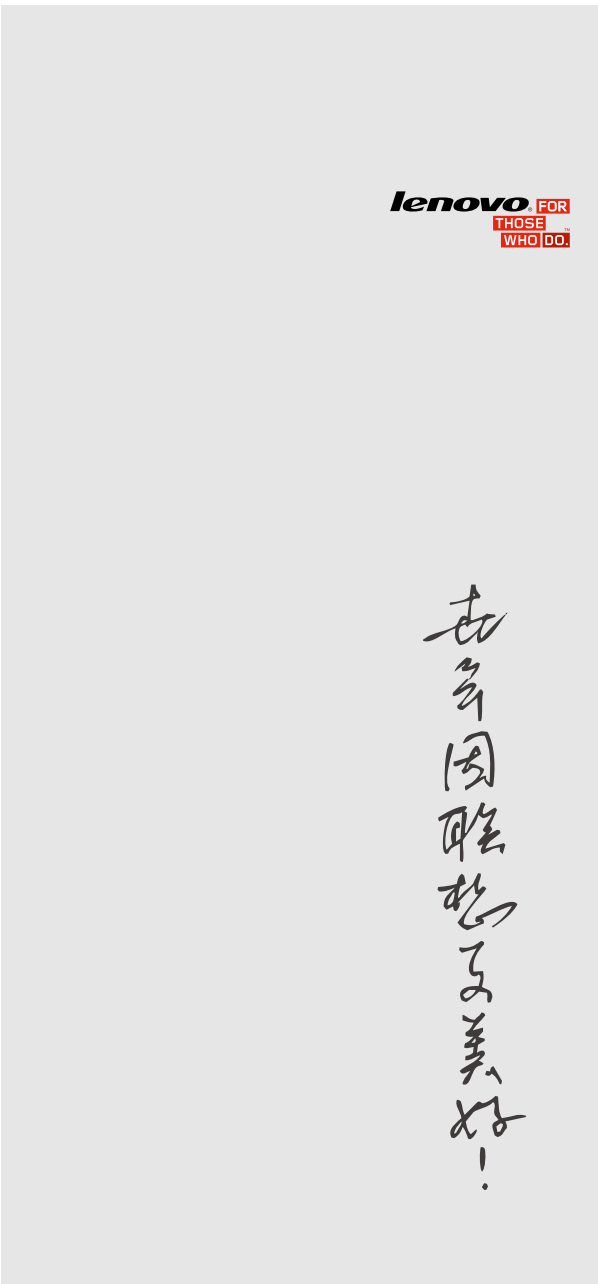
创造持续增长的市场价值……

股东与投资者是我们重要的伙伴。我们投资者关系部一直积极促进与股东、投资者及证券分析师的公开、透明、高效及贯彻一致的沟通。我们团队在2011/12年财年期间，举办季度业绩分析师简报会、网上直播、电话会议及全球投资者路演等多项投资者关系活动，此外，除定期的一对一投资者会议外，我们也参与环球主要投资银行举办的投资者会议，目标是通过适时的紧密双向互动沟通，让资本市场上的参与者更了解公司的最新业务情况、策略方向与前景，从而提高联想的企业透明度，让联想的投资价值能充分反映。


——联想投资者关系部副总裁，吴沛华



为投资者



为员工




提供没有天花板的舞台……

在联想，员工的个人价值将会得到不断的提升，他们将同公司一起成长。原计划只在联想工作两年时间，加入联想后，才发现两年是一个多么短暂的过程。因为在联想的生活，充满了成长、挑战和快乐。就在上个月，我刚刚拿到五年长期激励奖。联想有国际化的舞台，有以人为本的文化，在这里需要做的就是以开放的心态不断地接受新知识、运用新知识，个人发展将会是必然产物。

——联想人力资源培训经理，曹越华

为环境




缔造绿色科技的美好未来……

我喜欢这份具有挑战性的工作（低碳管理工作），也很自豪于参与到标准制定。目前，几乎所有碳排放相关的工作都是新鲜的，国际也没有形成关于碳排放的标准化规范，我可以借助碳排放理论基础和工作经验，参与国内外相关的课题研究和交流，进一步巩固自己的专业知识。

——联想（中国）标准与环境，龚勋

为社会



让爱心更有力量……

作为联想的一员，我一直将其视为一份荣誉，更是一份责任。联想是一个大家庭，社会更是一个大家庭，我们就是为了将无数联想人的爱心汇聚起来注入社会这个大家庭，让它变得更美好。也许我们的行为微不足道，但我相信所有的联想志愿者同我一样，将每一次的志愿行动铭记于心，每一声感谢也都会成为我们幸福与快乐的源泉。我奉献，我快乐！

——联想（中国）员工志愿者，贾耀中

为客户 提供丰富多彩的数字体验

信息通信行业的快速发展正日益深刻地改变着传统产业的生产方式和人们的生活方式，在即将到来的PC+时代，联想致力于继续丰富和引领数字生活的变革，整合全球创新资源，以稳定、可靠、便捷的终端产品，多样、专业、即时的服务，为用户带来全新的沟通与计算体验，为人们实现生活和工作的梦想而努力。

- 追求创新
- 保障品质
- 创造价值

14 年

联想（中国）连续 14 年蝉联赛迪顾问
（CCID Consulting）颁发的最佳服务奖

7,700 件

截至 2011 年底，联想拥有的专利
数量

追求创新

创新是联想满足客户需求、实现企业可持续发展的源动力。我们坚持“自主创新，追求卓越”的传统，创建了以中国北京、美国罗利、日本横滨三地为支撑的全球“创新三角”，以每年25亿元的研发投入，支持联想全球46间顶级实验室，3,200余名优秀的工程师、设计师和技术专家24小时不间断地围绕产品品质、用户体验等方面进行研发和测试，满足PC+时代用户的多元化需求，以创新的产品理念推动信息通信产业发展。

截至2011年底，联想全球共申请专利7,700余件，其中2011年新增专利1,226项（中国区新增专利数量1,104项）。以“电源管理”、“密码保护”、“备份恢复”等行业核心技术专利，联想在全球的专利资产连续5年带来平均每年2,100万美元的专利许可收入。在CES2012（国际消费电子展）上，联想除推出200多款新产品以外，联想智能电视、云战略、Yoga IdeaPad、ThinkPad、ThinkPad Edge和AIO（一体台式电脑）还获得包括最佳产品、编者之选、设计与工程大奖在内的23项大奖。

2011 年产品创新

IdeaCentre A720



2012 红点设计奖 *
IDF 最佳创新设计电脑产品奖

IdeaPad U300S



2012 IF 设计奖
2012 红点设计奖
2011 创新设计红星奖

IdeaPad Yoga



2012 红点设计奖

ThinkPad X1



2012 IF 设计奖

ThinkCentre Edge 91z



2012 红点设计奖

* 红点设计奖（Red dot design award）与德国IF奖、美国IDEA奖并称为世界三大设计奖。

联想全球研发技术盛会



联想每年举办全球研发技术盛会（LTRE，Lenovo Technical Recognition Event）。2011年7月，联想第四届LTRE表彰了全球11位优秀研发员工，展示了联想在技术、产品等方面取得的创新，并探讨信息通讯产业的技术发展趋势，以及依靠技术推动社会发展过程中将会面临的挑战。

保障品质

产品质量和服务质量是满足客户要求的根本。联想以确保产品质量和使用中的健康安全为基础，打造全方位的服务体系。联想（中国）依托ISO 9001质量管理体系和全球统一的产品质量管理框架，在组织架构、体系监控和员工培训等方面采取措施，将质量控制融入自身管理体系，不断提升质量保障能力。

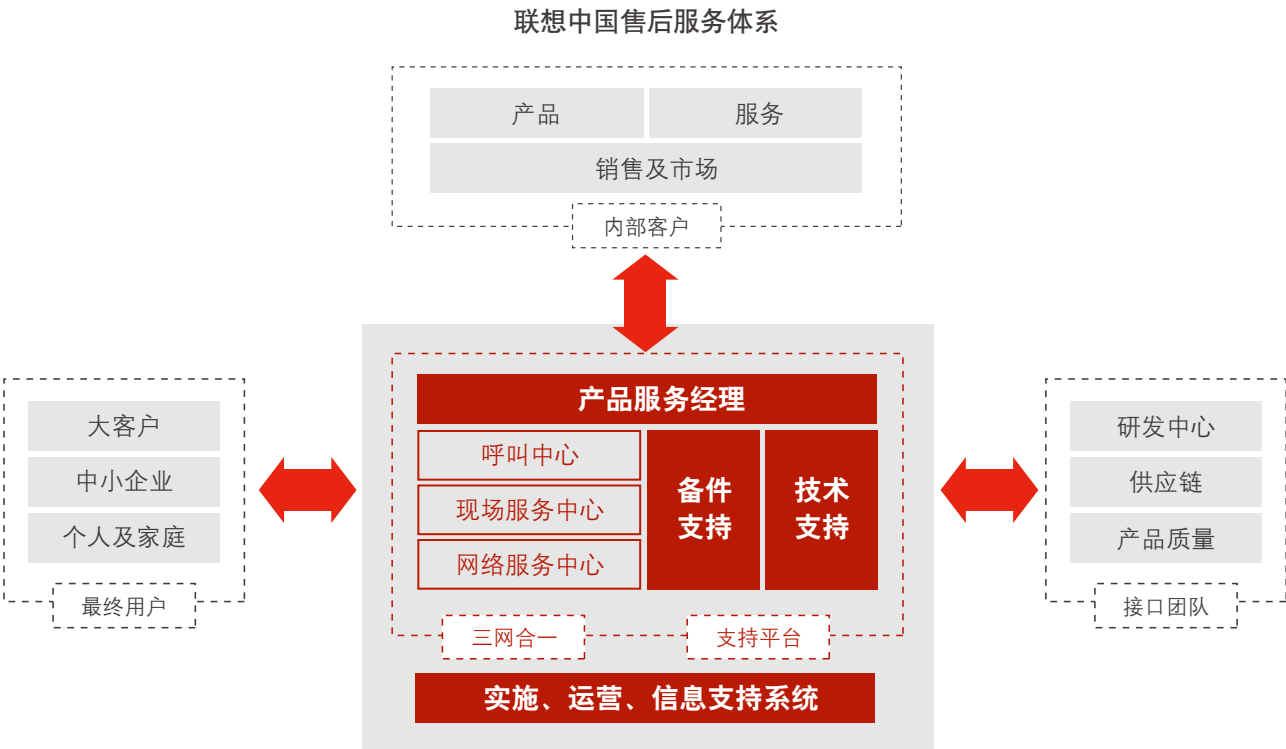
以持续改进产品质量为目的的Lessons Learned项目

2011年，联想五个产品事业部和四家工厂开展Lessons Learned项目，针对质量控制各方面优化了238个流程，并在集团内部推广最具借鉴性的案例，分享215个项目经验，进而有效预防产品系统性质量问题的重复出现，提升产品质量控制水平。

联想深圳工厂获得成熟市场资质要求

2011年4月，联想深圳工厂以“零缺陷”通过了对执行标准、执行记录、过程控制、结果反馈、后续跟踪、体系建设等一系列的第三方考核要求，保证产品都能达到最高标准的要求，获得了进入美国、德国、加拿大等成熟市场的资质。

联想坚持“品质源于专业，实力成就用户”的客户服务理念，建立“前后协同，服务客户”的客户服务体系，按照大客户、中小企业和家庭用户等客户类型，整合公司备件、技术、产品服务团队，协同研发、质量和供应链团队，打造专业服务支持团队，为用户提供全方位服务。



网络服务：建立自助平台、互助平台和帮助平台的网络服务平台，提供10种在线服务工具，7×24小时全天候的便捷网络服务。用户可以通过智能机器人实现人机对话寻求解决方案，并享受在线客服沟通、网上报修、远程操控解决服务，以及短信推送解决方案和Email支持服务。网络服务占联想整体服务量比例已超过45%。

电话服务：建成北京、无锡两大电话呼叫中心，具有1,200条电话线路，900多个座席，1,000多名支持工程师，平均每天接听电话3万个，电话接听率达95%。

渠道服务：拥有业界覆盖范围最广、响应能力最强的现场服务网络，中国任何地点实现100%上门服务，其中1,250个城市实现次日上门，在全国有2个备件中心库，18个区域备件分库，1,023个一线备件库和覆盖全国的物流体系，95%的备件次日上午送达；拥有10,000多名服务工程师，其中5,700多名通过国家权威认证，包括805名达到美国计算机行业协会（CompTIA）国际权威认证标准的服务工程师，330名通过微软认证系统工程师（MCSE）、思科认证网络工程师（CCNA）等两类以上权威认证的技术支持工程师。

2011年联想客户服务创新

服务名称	服务内容
微博客服系统	为提供优质、便捷的服务，联想通过自主开发的平台与新浪、腾讯等平台对接，为用户提供售前和售后服务。这一系统成功申请获得了国家专利和软件著作权。
远程协助工具	为保证服务用户过程的安全，联想自主开发了远程协助工具，提供文本、语音、桌面接管等多种服务方式，对服务全程进行安全监控审计。联想远程协助工具在联想远程软件服务、远程专家、IT管理服务器和平台、中小企业桌面助理等多个产品上发挥核心作用。
智能手机客户端	联想开发了客户服务智能手机客户端，通过移动互联为用户提供专业服务，快速响应用户随时随地的需求。
创新云助理服务	联想自主开发了“乐助理360软件”，并申请获得了国家软件著作权。“乐助理”为移动互联用户提供云助理服务，针对企业客户，通过人力地图查询、来电显示等功能，提升内部沟通效率；针对个人生活娱乐、工作学习，提供信息辅助和操作辅助服务。
IT厂商合作平台	联想与百度为共同推广自助互助网络服务平台，建立了业内第一个IT企业合作平台，实现了联想问吧与百度知道的互联互通。
虚拟化客服SOHO座席	通过虚拟化及云终端技术，联想服务开设虚拟化SOHO坐席，联想客服员工在任何有网络的地方都可为客户提供服务。

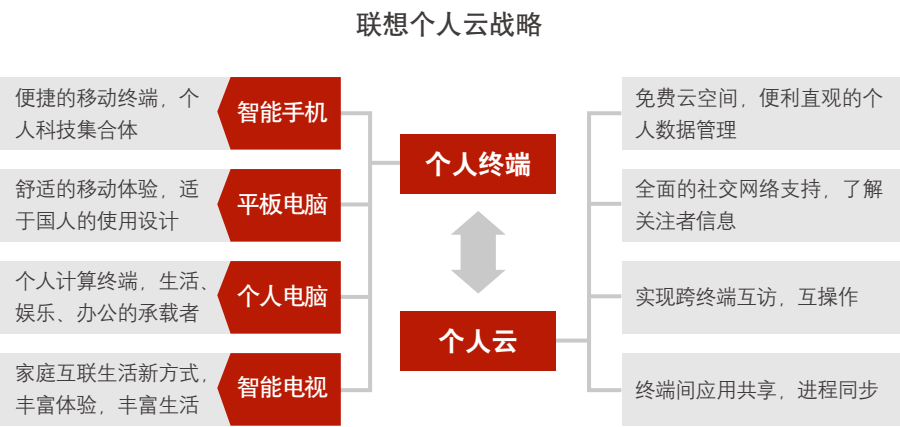
联想客户服务2011/12财年所获奖项

奖项说明	颁奖单位
2011年度中国最有价值服务品牌 CCID服务大奖（连续14年） 中国远程软件服务首选品牌	赛迪CCID
IT用户满意度十年成就奖	计世资讯（从2002起连续10年获满意度大奖）
连续10年获最佳呼叫中心奖项	客户联络中心标准委员会（CCCS）
中国最佳客户服务奖 中国最佳服务创新奖 中国最佳外包服务商	中国最佳客户服务评选组委会
2011年度中国企业信息化推进奖	《IT经理世界》&国际数据（IDC）公司
客户服务提供商标准（COPC）认证（连续7年获得认证，并成为国内首家满分通过的呼叫中心）	国际客户服务标准化认证机构

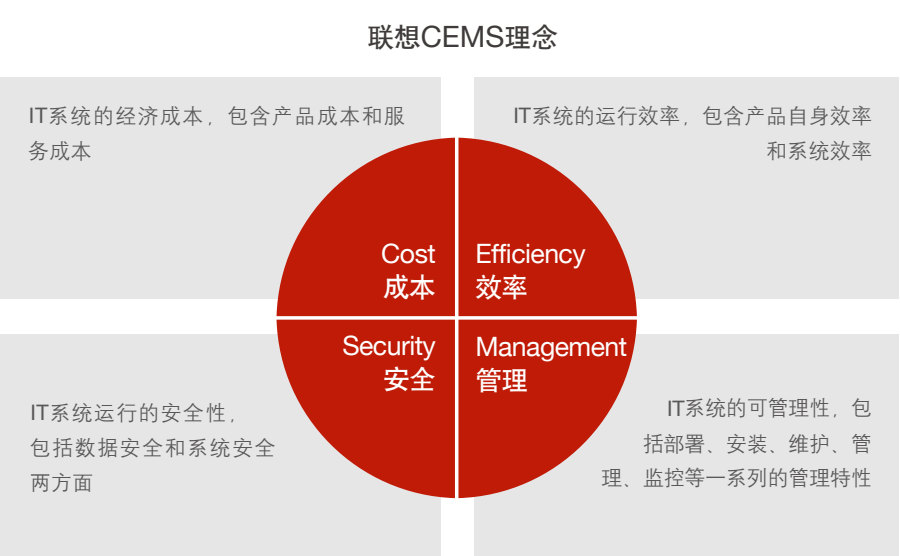
创造价值

随着3G、互联网的蓬勃发展，用户的多样化需求为个人电脑带来了一场革新，信息通信行业即将进入全新的PC+时代，个人终端将从单一的个人电脑延展到平板电脑、智能手机、智能电视等丰富多彩的新形态。联想将与产业链的顶尖厂商积极开展协同创新，延伸联想在个人电脑产业的领导力，通过扩展用户沟通模式、提供个性化终端设备，不断延伸产品范围和服务内容，并围绕硬件建设开放、完善的应用生态环境。

2011年11月，联想启动“个人云”战略：以覆盖智能手机、平板电脑、个人电脑和智能电视的新一代产品为终端，以“乐云”为核心的完整个人云解决方案，将四屏终端与“乐云”服务融合，为用户带来便捷的个人信息管理，四屏终端之间的互联互通，以及全面的社交网络支持。



面对新时代商务计算能力需求的变化，联想基于CEMS商用技术理念，在IT系统的成本控制、效率和管理提升、信息安全防范等方面，依靠性能强大的IT基础架构，为客户构筑整合应用方案，并通过端到端移动终端与云计算体系，帮助客户提升业务的灵活性和总体拥有价值。



行业为个人电脑带来了又一个革新的机会，个人电脑已不再只是含有键盘和屏幕的传统形态，还延展为平板电脑、智能手机、智能电视等丰富多彩的新形态。我们将更加关注精致、人性化、时尚化的软、硬件设计，并将为不同产品提供定制化的关键应用，让终端之间易于分享和协同。

——联想集团董事长兼首席执行官，杨元庆

第四届联想商用技术发展论坛

自2008年起，联想每年发起并举办商用技术发展论坛（LETF，Lenovo Enterprise Technology Forum），同业内伙伴探讨信息通信商用技术及发展趋势。2011年，作为“全球信息技术主管大会（WCF）”的分论坛，联想与众多企业在第四届论坛上分享讨论了对云计算解决方案的探索、新技术发展下产业链的协作等实践，推动云计算在传媒、物流、医疗、教育等行业中发挥作用，推动城市数字化进程。

为伙伴 开创长期合作的共赢机遇

供应商、渠道商是联想价值链中不可或缺的一环，是联想大家庭的成员，他们的可持续性决定着联想的责任竞争力。联想以诚信、开放的胸怀，与合作伙伴建立公平、公正、富有成效的长期合作关系，推动伙伴可持续发展能力的提升，超越伙伴期望，共创价值，共享成长。

- 全球责任供应链
- 多元共赢“大联想”

100 %

与联想签署协议承诺遵守电子行业行为准则（EICC）标准的一级供应商比例

98.61 %

采用了E-TASC（责任供应链电子工具）在线提交自我评估问卷的一级供应商比例

全球责任供应链

联想建立了全球统一的采购体系，以公正、透明的采购管理模式保护供应商利益，帮助供应商提升社会责任意识和管理能力，携手供应商打造责任供应链。

采购愿景：

成为供应商最钦佩的合作伙伴

采购战略：

使供应商受益于与联想的长期合作、资源共享和共同发展：在探索下一代技术、研发新产品、优化合作流程等方面制定规划、共同创新；通过遵守高标准的质量要求，保持供应灵活性，持续提升运营效率。

采购原则：

客户服务——深入理解供应链的潜力和需求，主动整合联想和供应商的观点，加强沟通。

创新精神和企业家精神——持续提高技术、价格、质量、响应度、速度和效率等方面的竞争优势。

准确与求实——坚信并坚持跨部门参与原则，确保商业决策基于慎重理解之上。

信任和诚信——联想和供应商在信任、坦诚的基础上建立长期合作，不为区域利益牺牲整体利益。倡导团队协同、诚信、彼此尊重和优势共享。

制定采购标准

联想建立了规范的采购制度、流程和申诉机制，确保透明、公平采购。

联想“标准采购订单条款和条件”规定供应商必须遵循相关环境规范和材料申报流程，并完全符合进出口和产品安全的适用法律，必须建立符合ISO 9001和ISO 14001认证标准的质量体系及环境管理体系。

联想制定了与电子行业公民联盟（EICC）在劳工、环保、健康安全、道德和管理方面要求一致的采购政策和流程，要求供应商建立EICC标准操作规范，帮助供应商制定运作模式，定期总结、分享和推广经验和成果。

公司设立了联想申诉办公室、全球专职采购专员及热线，处理违反联想采购原则的行为，并在企业的合规体系和员工行为守则中做出了更为全面的规定。





实施供应商审核

联想在质量、服务、交货及时性、技术、成本等关键领域，定期评估供应商绩效，还将企业社会责任指标纳入评估过程，通过纠正机制帮助供应商持续改进。

推行供应链审核工具

联想在自身恪守电子行业公民联盟（EICC）行为规范的同时，要求一级供应商遵守EICC标准，并开展由电子行业公民联盟（EICC）认可的第三方机构进行的合规审查。联想还与电子行业公民联盟（EICC）其他成员共同制定全面策略，帮助EICC实施标准化的全球方案，监督供应商在可持续发展和社会责任方面的表现。

2011/12财年，联想开始采用EICC-ON系统供一级供货商进行自我评估管理。联想（中国）完成了对4个制造厂的第二轮第三方独立EICC合规审计，审计结果验证了联想供应链的高标准管理。100%的一级供应商已经与联想签署了承诺遵守EICC标准的协议，98.61%的一级供应商采用了E-TASC（Electronic Tool for Accountable Supply Chains，责任供应链电子工具），在线提交了自我评估问卷（同比提高3%），90.16%的供应商完成了第三方审核（同比提高19.6%）。

避免冲突矿产*

随着国际化程度的不断加深，联想对产业链社会责任的关注逐渐加深。虽然冲突矿产在现阶段还没有在行业中得到足够的重视，但是面对这一信息通信全球产业链可持续发展的实质性问题，联想主动地与金属供应商协作，追溯金属的供应来源，避免使用因开采而造成严重人权与环境问题的冲突矿产。

联想参与了电子行业公民联盟（EICC）和全球电子可持续发展倡议组织（GeSI）提取物工作组，共同开发用于在供应链中跟踪锡、钽和黄金来源的工具，支持采取行业性措施解决冲突矿产问题。联想参与了ITRI（锡业协会）开展的“无冲突采购”试点计划，并为该计划提供资金，旨在确定电子产业供应链中所用矿物的原产地。

* 冲突矿产：指在刚果（金）共和国及其周边国家开采的钴、金、钽、锡和钨等金属，由于这些金属在开采、销售过程中产生严重的人权与环境问题，被称为“冲突矿产”。

开展沟通培训

联想在供应链能力建设上与电子行业公民联盟（EICC）开展广泛合作，通过沟通和培训提升供应商的可持续发展能力。

- 2011年11月，联想召开由260多位全球供应链伙伴参加的全球供应链沟通会。会议以“从优秀到卓越”为主题，提出全球供应链要更多关注创新、优异运作和客户体验。
- 2011年11月，2011联想中国供应链高级商务师交流会以“专业成就未来、协同铸造辉煌”为主题，为获得联想认证的渠道商商务管理人员提供了一个沟通、合作、交流的平台，并进一步完善了联想的商务师培训体系。
- 2011年12月，联想举办供应商“碳足迹”培训，帮助供应商通过碳足迹盘查改善产品设计，思考如何进一步减少产品生命周期中的碳排放量，应对气候变化国际相关要求。

多元共赢“大联想”

联想不单在业务上与渠道商一起发展，同时在人事、财务、文化等能力建设方面，也给予渠道持续的帮助。自1998年元庆亲自领导成立大联想顾问委员会十几年以来，我们以“大联想”学院、《大联想》杂志、“大联想”网站等多种形式与渠道伙伴交流，帮助“大联想”伙伴共享资金、管理、产品等优势资源，实现多元化发展。

未来联想仍将非常重视并加强对渠道的培训。在联想内部及大联想渠道中，发展有专业特长且愿意与大家分享的讲师，开发对渠道业务及能力有帮助的课程，帮助大联想渠道提高整体综合能力。

——“大联想”学院及策略关系总监，屈成雄

经销商、分销商、代理商是联想大家庭中的成员，他们与联想统称为“大联想”，这是联想渠道发展中的创举。联想与渠道合作伙伴在长期合作中，形成了“风雨同舟，荣辱与共，共同发展，共同进步”的独特文化。在这十六字方针的指导下，联想不仅将产品，而且将沉淀的独特经营理念、管理方法和文化传承给大联想伙伴。他们信任联想、喜欢联想，亲切地称自己为“联想人”。

“大联想”新理念：创业创新，专业专注，共同发展，共同进步。

“大联想”原则和根基：互相信任，系统管理。

“大联想”精神要素：艰苦奋斗，创业心态。

“大联想”发展动力：长期合作，变革求新，与时俱进。

“大联想”共同理想和核心凝聚力：信仰共享，文化凝练。



在2012年杭州第十四届大联想顾问委员会上，联想提出共建新时代的“大联想”，提出新的“大联想”理念为：创业创新，专业专注，共同发展，共同进步。

支持业务发展

联想（中国）不仅将代理商纳入联想的销售、服务体系，也纳入了联想的分配、培训体系。联想（中国）专门建立了负责大联想渠道能力提高和渠道激励的“大联想”业务部。“大联想”模式创立17年来，已成为中国覆盖范围最广、纵深程度最高、成员数量最多、凝聚能力最强的IT渠道体系，诸多伙伴公司发展成为当地IT业的领头军和创业典范，研发了财务管理软件、电子商务软件等有创新和实用价值的产品。

联想（中国）为渠道伙伴提供系统、多元的培训，设置从销售、市场、商务、技术服务人员到公司管理层的各级课程。2011/12财年，公司通过网络视频培训的方式实施销售技能培训，提升了培训效率和覆盖面。

联想（中国）设有“大联想”学院，其讲师大多是来自全国的渠道合作伙伴。他们将在工作中总结出来的经验与自身领悟，编写成教材与大家分享交流。“大联想”学院每年召开讲师年会，与渠道商共同讨论学院发展的目标和管理方式。2012年，“大联想”学院升格为“大联想”大学，设有消费学院、商用学院、大客户学院、MIDH学院、服务学院、管理学院、供应链学院等7大学院。

畅通沟通交流

联想（中国）通过沟通促进“大联想”伙伴间的优势互补，提升“大联想”整体竞争力和凝聚力。

- 联想（中国）设有“大联想核心顾问委员会”，通过年度策略会议、合作伙伴大会、渠道沟通会、年底答谢会、业务代表日常走访、《大联想》杂志、商务之星评选、Super Sales比赛等方式，为全国销售人员提供交流展示平台，向“大联想”伙伴传达公司的战略重点，分析行业发展和竞争趋势并分享管理经验。2011年，联想搭建完成iChannel智能手机平台，使渠道商实现快速共享信息。
- 联想（中国）各分区和各业务部门定期召开年度渠道商大会、季度业绩总结会和渠道俱乐部会议，不定期举办圆桌论坛和文化沙龙活动。联想ThinkPad渠道商自发成立了渠道商组织“思行汇”，通过拓展训练、会议等途径加强“大联想”的沟通。
- 联想（中国）创办月度刊物《大联想》，定位于“分享经验，交流情感”，构建“大联想”的文化纽带和成长家园。
- 联想（中国）每季度实施“渠道商满意度调查”，在行为规范、能力培训、盈利满意度、渠道管理、业务指导、承诺兑现等六个维度上，全面了解分销商、代理商和经销商等合作伙伴的满意度。

2011年6月，由“大联想”学院主办的第三期经营之道与国学班在厦门召开。培训设置了公司规范管理、法律风险与股权激励、探索法家文化、企业文化等课程。30多家大联想合作伙伴、15个分区的总经理参加了培训。

我通过“大联想”学院经营之道国学班，感受的不仅是中华民族几千年的文化，更是“大联想”的文化。我要将它应用于公司的经营，更希望通过“大联想”学院平台与“大联想”合作伙伴分享，共赢！

——“大联想”合作伙伴
临海怡天公司，章远东

为投资者 创造持续增长的市场价值

依靠清晰长远的发展战略，联想积累了全球顶尖的人才、充足的资源，面对即将到来的PC+时代，联想将继续以持续增长的市场价值，推动企业稳定发展，保持与投资者的紧密沟通，为股东创造持续增长的市场价值。

- 业务发展
- 业绩表现
- 投资者沟通

AA 级

2012年，联想连续第三年入选恒生可持续发展企业指数成分股，并被评级为AA级

12 季度

联想连续十二季度增长率超过行业平均水平



业务发展

依托清晰有效的“保卫与进攻”新战略与国际化运营模式，联想在2011/12财年不断扩大规模，加速发展移动互联网和数字家庭业务，实现多项里程碑式的业务发展。被《Asset Magazine》杂志评为“2011年中国最具前景公司”之一，入选《福布斯》“全球最具声望百强企业”，被《财经杂志》评为“2011年科技界最具潜力中国企业”之一。

联想连续三年入选香港恒生可持续发展企业指数

香港恒生可持续发展企业指数是首个涵盖香港及内地可持续发展企业的指数系列，是评估可持续发展投资的一项重要参考工具及指标。2012年，联想连续第三年入选香港恒生可持续发展企业指数成分股，并被评级为AA级，成为了唯一一家入选榜单的信息通讯公司。

我认为联想是全世界增长最快的个人电脑厂商。更重要的是我觉得我们还有更强、更大的增长潜力。我们在商用领域的根基非常深厚，联想未来将一片光明。

——联想集团高级副总裁，欧洲、中东及非洲(EMEA)地区总裁，蒋凡可·兰奇

“保卫与进攻”新战略

在“保卫和进攻”新战略下，联想围绕新兴市场和成熟市场的业务架构，加强在中国及全球企业客户等核心市场的地位，凭借核心个人电脑业务的坚实基础，透过移动互联网和数字家庭业务集团（MIDH）扩大移动互联的业务覆盖范围，通过研发出多款智能手机、平板电脑和智能电视，同时致力开发基于云计算的终端产品和服务，开拓工作站、存储等业务，以创新的产品和出色的客户体验，专注新兴市场、全球消费电脑市场、移动互联网和数字家庭等领域，联想全球市场份额稳步提升。

2011/12财年保卫与进攻战略



国际化经营

作为中国信息通信行业的领军企业，联想积极扩展国际市场，发展全球个人电脑业务。继与NEC成立合资公司且全面运营后，2011年8月2日，联想收购德国Medion公司并持有其51%以上股份，自此联想在日本市场和西欧市场的份额均大幅增长，进一步增强在成熟市场的竞争力。2011/12财年，联想成为日本最大个人电脑厂商，首次成为印度最大个人电脑厂商，俄罗斯第三大个人电脑厂商，全球新兴市场发展表现强劲。



业绩表现

截至2012年3月31日，联想连续十个季度成为全球前四大电脑厂商中增长最快的厂商，连续十二个季度超越整体行业增长，全年销售额年增长率近37%，达295.74亿美元，全球市场份额达12.9%，在所有地区、客户市场和产品类别上取得均衡增长。

各地区销量和市场份额均衡增长

2011/12财年，中国成为全球最大的个人电脑市场，联想创纪录地获得超过32%的中国市场份额，经营利润同比增长27%，进一步巩固其市场领先地位。成熟市场业务的市场份额和盈利均获提升，营收首次赶上中国市场，贡献42%的销售额，市场销量同比增长53%。在全球新兴市场（包括中国），继续保持排名第一。

关键产品类别实现历史性突破

2011/12财年，联想个人笔记本电脑销量同比上升36%，蝉联全球第二大商用笔记本电脑厂商；个人台式电脑销量同比增长34%，跃升为全球最大消费一体机厂商和第二大商用一体机厂商。联想在移动互联和数字家庭的产品类别上也取得强劲增长，成为中国第二大智能手机厂商，销量较2010/11财年提升11倍，是市场平均增速的6倍，并成为中国第二大及全球第四大的平板电脑厂商。

投资者沟通

联想设立了投资者关系团队，促进与股东、投资者及证券分析师公开、透明、高效及一致的沟通。该团队实时向投资界提供必需信息和数据，让其能更了解公司的策略、运营及最新发展。2011/12财年，联想制定了股东通讯政策并定期对该政策进行检查，以确保其有效性。

联想集团执行委员会（LEC）

联想集团执行委员会（LEC）是联想最高决策机构，旨在加强高层之间的沟通和管理效率，就公司重大事项进行决策、战略制定和执行，推动公司发展。LEC每月召开一次会议，每年选择3至4个重要市场，围绕战略性问题重点讨论，便于联想投资者了解当地市场，制定正确的战略。

2011/12财年开展的投资者沟通主要活动有：

- 高级管理团队分别在香港、纽约、北京及旧金山市发表全年业绩及季度报告。
- 通过分析师简报会、网上直播、电话会议及全球投资者路演，与投资者及分析师交流联想策略。
- 继续举办分析师圆桌会议，加强证券分析师对特定业务的深入了解。
- 除定期的一对一投资者会议外，高级管理团队也参与由主要国际投资银行举办的投资者会议，主动与全球机构投资者保持沟通。
- 首席执行官、首席财务官、审核委员会和薪酬委员会主席、外聘核算师及其他专业顾问等均出席联想2011年股东周年大会并回答股东提问。

2011/12财年，联想的投资者关系管理工作获得投资界的高度认可。在《IR Magazine》杂志2011大奖中，被评为“公司交易最佳投资者关系”及“中国内地最佳企业管治与披露”奖项前三名。

为员工 提供没有天花板的舞台

联想员工是推动联想不断前进的齿轮，我们正努力成为PC+时代的领导者，每一位联想人价值的实现与提升，都将有助于实现我们的目标。联想（中国）秉持“幸福联想人”的员工承诺，为员工创造无国界的发展空间，并希望成为员工感到自豪和满足的理由。

- 吸引和留住人才
- 实现成长与发展
- 多元化沟通与融合
- 人性化关怀

9,935 人

2011/12财年，联想（中国）员工援助计划（EAP）服务的员工人数

100 %

2011年，联想（中国）员工培训覆盖率



吸引和留住人才

联想（中国）视员工为公司实现基业长青的最重要财富，力争汇聚世界顶尖人才，向最佳雇主迈进。

平等就业

作为全球契约组织成员企业，联想（中国）在用工政策及行动上同全球契约保持一致，遵守和维护国际人权公约和劳工标准，尊重人权，坚持平等雇佣，保障员工结社自由，杜绝童工和各种形式的强制性劳动，不因宗教、种族、性别、政见、地域、肤色等因素歧视员工。联想（中国）全面贯彻《劳动合同法》及相关法律法规，实行男女员工同工同酬，与员工的合同签订率为100%。

联想不断完善员工权益保障体系。当权益受到侵害和骚扰时，员工可向主管、人力资源部或投诉专员进行申诉，联想对进行申诉与举报的员工有严格的保密与保护措施，严禁任何形式的打击报复。员工可以投诉任何问题，所有谈话均无记录，投诉专员通过谈话帮助员工找到解决问题的办法。

联想推行多项鼓励女性、残障人士及少数民族发展、社交及执行的计划及行动，确保所有员工均能融入本公司。2007年，联想在国际妇女节到来之际启动了“联想女性领导力计划”（WILL），该计划以支持妇女发展、促进女性员工为公司作贡献为目标，旨在解决与此相关的紧要问题，增强与外部女性组织合作，开展各种培训及活动项目，帮助女员工实现工作与生活的平衡。

WILL五周年主题活动

2012年3月，正值WILL（Women in Lenovo Leadership）成立五周年之际，全世界各地的联想女性都举办了以庆祝三八妇女节为主题的WILL主题活动。自成立以来，WILL一直致力于通过分享的方式汇集女性群体智慧，帮助女性互相扶持，共同成长。3月29日，30多位女性管理者聚集在北京，共同探讨在联想全球化过程中跨文化沟通的解决之道。

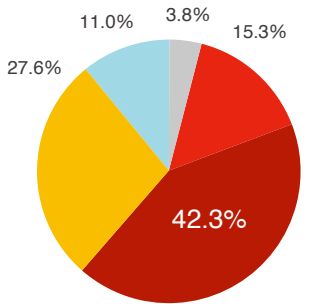
截至2012年4月1日，联想（中国）员工总数为21,566人，男女性别比例为1.3:1，高层管理人员中男女比例为5.3:1；少数民族员工占4%（不包括工厂），外籍员工占1.7%。按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率100%。

汇聚英才

联想（中国）通过各种形式和多种渠道，吸引富有创新精神、团队合作精神和实干精神的高素质人才，形成了梯队人才战略储备，为公司在PC+时代的全速发展建立可靠的人力资源优势。

高端人才储备

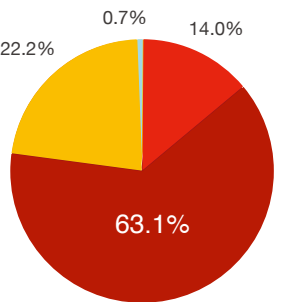
在人才招聘网络中开通高端人才特别通道，北京、深圳、上海和成都的研发机构逐渐汇聚行业一流研发人才，成为联想全球研发团队中的主力军。



■ 25岁以下 ■ 26-30岁
■ 31-35岁 ■ 36-40岁 ■ 41岁及以上

联想（中国）员工年龄结构*

*统计时间截至2012年4月1日



■ 专科及以下 ■ 本科
■ 硕士研究生 ■ 博士及以上

联想（中国）员工学历结构*

*统计时间截至2012年3月31日

新生力量储备

在全国111所高校展开2011-2012校园招聘活动，在21个城市举办了25场宣讲会。这些成长于新时代的新生力量，将是联想未来发展的重要保障。

薪酬福利

联想致力于为员工提供优越的福利待遇，提高员工的生活品质。公司设有薪酬委员会，聘请国际独立薪酬咨询公司，制定了一套适用于全体员工的正规、透明、以绩效为基础的薪酬政策，持续提升员工待遇水平。联想（中国）的薪酬体系包括薪金、奖金、福利和股权认证等四个方面。

联想（中国）为员工购买社会保险、商业保险和补充商业保险。员工享有公司年假、带薪病假、企业年金、员工援助计划、工作餐、员工购股计划、员工购机以及员工困难补助等各项福利。

联想(中国)员工福利体系

健康	财富	工作生活的平衡
寿险	住房公积金	联想产品内购计划
意外伤害险	补充住房津贴	员工帮助计划(EAP)
医疗保险	企业年金	生日/节日礼品
家属医疗保险(自选)	午餐补助	员工旅游休假津贴
大病险	员工购股计划	部门活动经费
交通与差旅保险		年假
女性生育险		带薪病假
年度体检		

激励与认可

联想认可员工的努力和差异性所作出的贡献，不断激励员工的成长与发展。

联想（中国）制定与市场趋势相匹配或高于市场水平的年度薪酬调整比例，结合个人绩效进行调整。公司设立长期服务奖、长期激励计划，每年颁发个人奖、杰出团队奖、联想风范奖、联想奖等，对优秀员工、团队予以表彰，吸引、挽留、奖励及激励表现最佳的员工。

实现成长与发展

联想坚持员工与企业共成长的理念，在联想实现成功的同时，为员工提供健康安全的工作环境与发展空间，以“联想管理学院”提供培训保障，鼓励每位联想人依托双通道发展模型规划职业生涯，实现自我成长目标。

健康安全

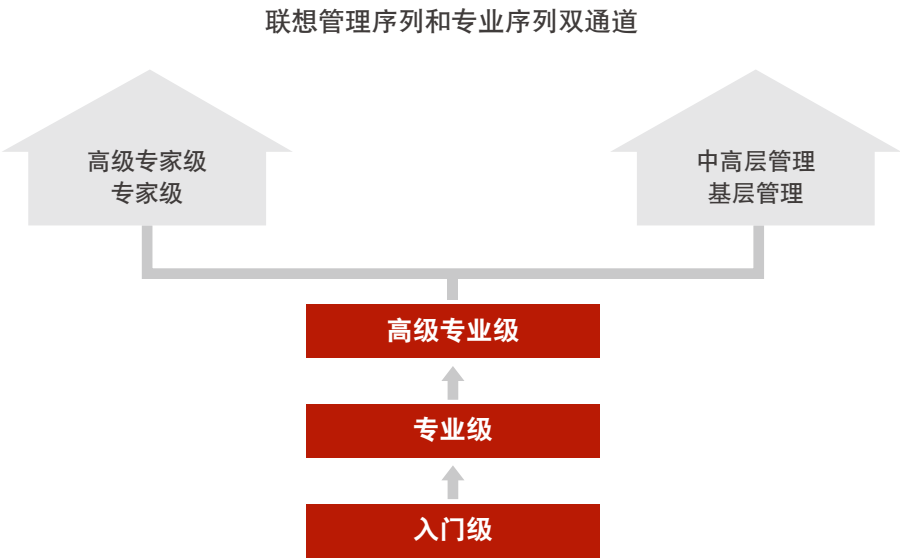
联想（中国）建立职业健康和安全管理体系统，获得了OHSAS 18001:2007认证证书。2011年，联想（中国）员工体检及健康档案覆盖率100%，职业病率为0，工伤事故死亡人数为0人，全年未发生重大安全生产责任事故。

联想（中国）重视制造场所的工作安全，各工厂实行重点岗位轮岗以及岗前、岗中、岗后体检制度，为员工配备安全防护用品和设备，每年为员工进行定期体检，提供职业健康、个人心理问题、个人身体健康或疾病问题、预防医学等方面的健康咨询服务。联想（中国）每年至少对各工厂的职业健康与安全情况进行两次审查评估和一次审计，对员工餐厅及宿舍进行卫生审查，对大型房产进行建筑安全和状况审查。联想（中国）组建并不断完善以消防为骨干、专业救援为支撑、社会力量为补充的应急救援队伍体系。在各工厂实施了30多个涉及安全、工业卫生、职业健康与员工保健的计划以及应对火灾、自然灾害等紧急事件的安全应急计划。同时，对因公旅行的员工提供24小时的全球医疗紧急救助服务。

职业发展

联想（中国）努力使每位联想员工都能实现自我价值，在完善行政发展序列的基础上，建立了专业发展序列——联想技术职称体系，为员工提供了行政升迁和专业发展两种发展道路，员工可根据个人兴趣与职业专长自我选择。依照员工的选择，为其制定个人发展计划——IDP，着力打造“发展人、培养人、尊重人”的人才摇篮。

公司推行关键岗位骨干员工轮岗制度、基层以至中层管理岗位的竞聘制度，鼓励员工展示自己，多方面发展工作能力。



教育培训

专业化的培训体系是提高员工专业技能和道德素养的重要途径。联想（中国）建立了联想管理学院，形成了内部培训、导师辅导和外部教育培训相结合，项目多样、内容丰富的培训体系。培训类别包括员工培训、新经理培训、新总监培训、高管培训和专业序列培训等，内容涉及领导力培训、专项技能培训和一般技能培训。联想（中国）基于事业部设置培训组织架构，为每位员工制定独特的培训计划。员工培训覆盖率为100%。

为了让经理和行政人员在充满挑战的宏观经济环境下有效发挥领导作用，联想（中国）开发了Learning @ Lenovo系列正式培训项目，包括适用于高管层的Leading @ Lenovo，适用于管理团队的经理的Managing @ Lenovo，并计划来年为所有员工启动在线培训工具资源，Contributing @ Lenovo,并针对本地业务单位以及职能部门的认证需求，启动了一系列定制学习项目。通过这些努力，联想(中国)荣获雇主品牌评定公司Universum的“2011年最适合工程师、IT专业人员工作的50大公司之一”的称号。

多元化沟通与融合

尊重员工多元化、注重文化融合是联想企业文化之一。随着联想国际化进程的不断深入，联想员工构成日趋多元化，为了增强公司内部的沟通交流，联想（中国）建立了有效的沟通机制，鼓励各部门、地区针对自身特点进行灵活的沟通交流活动，实现沟通效率与价值的最大化。

联想（中国）为增进员工与企业间的对话，设立信箱、咨询台收集员工反馈，开展全员合理化建议征集活动，作为部门工作改进的意见参考；开展多场交流研讨会，为员工提供可直接表达自己想法的机会；在公司内网建立起“我有话说”的博客，鼓励员工提出建议和意见。

在联想（中国），各运营点与工厂均设有工会组织，员工入会比例达100%。工会借助公司内部网站、邮件、会议等让员工了解公司决策、重大变化和发展方向，保障员工的知情权、参与权、监督权和表达权。涉及员工权益的政策制度，需征求工会、法务等部门意见后方可出台。工会定期举行例会，审议如退休人员补充医疗和员工关爱等议案，针对员工考勤、调岗及辞退等提出参考意见。工会还定期组织全员篮球赛、北京国际马拉松、幸福准妈妈俱乐部等系列活动，助力企业和谐氛围。

首届联想全球业务发展员工会议

联想（中国）希望帮助员工了解自身业务的发展趋势，从而拥有更为明确的工作目标、制定更科学的职业发展规划。2011年9月，首届联想全球业务发展员工会议在北京召开，联想集团高级副总裁、BD&M&A业务负责人乔松出席会议并与大家进行了深入地沟通与分享。通过此次会议，这支2011年新整合组建的团队更加了解了自身业务的发展趋势，对业务的发展信心倍增。

专业上的交流让我知道业务发展的趋势，对业务的发展信心倍增。运营方面的交流让我知道平常总在电话和邮件里互动的她/他是什么样子，增加了亲切感。新员工通过沟通知道可以从大家身上学些什么，老员工从分享中获得成就感。

——参加会议的联想员工

人性化关怀

作为一家充满人本精神的科技公司，联想（中国）希望通过自身的努力让员工获得工作与生活的平衡。

重视心理健康

联想（中国）高度重视员工的心理健康，引进国际成熟的员工援助计划（EAP，Employee Assistance Program）服务系统，为员工及其家庭成员（配偶及18岁以下子女）提供一年365天、一天24小时免费服务热线。北京的办公地点每周五下午都会有咨询师上门服务，此外，相关部门也会不定期举办专题讨论会，现场答疑解惑，帮助他们解决生活或工作中的困扰，舒缓压力，保持心理的健康快乐，提高工作效率，提升生活品质。

2011/12财年联想（中国）和LIPC EAP服务情况汇总

时间： 2011.4.1-2012.3.31	联想(中国)(人次)	LIPC*(人次)	总计(人次)
首次来电	379	70	449
初诊干预	19	0	19
咨询个案数	238	58	296
邮件	205	51	256
自我帮助网站登录	158	40	198
培训	344	176	520
服务覆盖率*	12.88%	22.42%	14.10%
总人数*	8,432	1,503	9,935

*LIPC:指联想信息产品(深圳)有限公司，是联想供应链体系中重要的组成部分，总部设在深圳，在上海设有分支机构，并拥有四个生产基地；

*总人数指享受EAP服务的全体员工数；

*服务覆盖率是指“使用首次来电+邮件+网站登录+培训服务的人数”除以总人数。

联想（中国）公司网站提供大量心理相关文章、信息、心理健康测量表供员工使用。还针对员工要求和实际困扰，量身定制心理健康培训和讲座。在公司内刊开辟EAP专栏，探讨通往幸福的道路以及如何应对途中的险阻，为员工提供多方位的支持。

爱联想，爱生活

“幸福联想人”是联想对员工的承诺。一直以来联想都致力于为员工搭建丰富而多彩的舞台，让“爱工作，爱联想，更爱生活”成为联想人的精神风貌与自我追求。

激情唱“想” Music Doer@Lenovo歌手选拔赛

联想人是一群充满梦想的人，每个梦想都应该有属于自己的舞台。联想（中国）于2011年举办了激情唱“想” Music Doer@Lenovo歌手选拔赛，在历时两个月的比赛中，联想成立了各唱区组委会，邀请专业评委进行评审，对全国TOP20选手进行声乐、舞美及表演培训，帮助TOP10歌手在2012联想春节联欢舞台上展现自我，打造联想的员工明星。

联想所界定的员工，是包含了员工家庭在内的广泛定义，“幸福联想人”的含义就是要让每一个联想家庭都获得幸福的生活与充满希望的未来。2011年，联想（中国）启动员工子女奖学金项目，子女即将升入大学或已在大学深造的员工均可申请，申请成功将会得到5,000美金的奖学金和一台联想笔记本电脑。截至2012年7月，“联想员工子女奖学金计划”已成功实施两期。



联想集团高级副总裁乔健为获奖员工子女代表颁奖

作为一名联想人，能够让女儿获得一份奖学金，我感觉非常自豪。联想集团的福利非常完善，这两年又延伸到了员工子女的教育，这让我倍感温馨，也让我更加具有主人翁精神。

——联想集团大客户部门工作的获奖员工，王辉

为环境 缔造绿色科技的美好未来

领先业界、成为环保先锋是联想不懈的追求。联想制定了长期的环境战略，建立了完善的管理体系，专注于产品生命周期管理，与众多伙伴共同探索和推广运用信息技术解决环境问题的更优方案，以绿色科技缔造一个美好的未来。

- 环境管理体系
- 研发绿色产品
- 降低生产运营中的环境影响

95 %

2011/12财年，联想95%的笔记本电脑、95%的工作站、95%的显示器均符合能源之星的节能要求

100 %

联想包装材料的可回收率

环境管理体系

联想通过建立环境管理体系，力求在运营中的每一个环节都考虑对环境的影响，并进行有效管理。环境管理体系已成为联想不断研发环保技术、提供更加绿色的产品和服务的根基与保障。

环境方针

联想致力于在所有业务活动中，在环保事务方面身先表率。下列要求适用于联想全球的所有业务。联想所有的组织都必须贯彻这一方针，所有的管理人员和普通员工以及任何代表联想工作的承包商都有义务帮助联想实现下列目标：

■ 遵纪守法

达到甚至超越联想全部活动、产品和服务的环境要求，包括法律要求、标准和自我承诺。

■ 污染预防

使用适宜的业务操作和流程，以最大限度减少废弃物，预防污染，节约能源和减少碳排放，降低健康安全风险，安全并负责地处置废弃物。

■ 产品环境领先

通过研发产品和包装，最大限度地减少材料使用；
采用可循环利用的、环境友好型的材料；
在产品生命周期末期最大限度地进行重复使用和循环利用；
研发、生产和销售节能产品。

■ 持续改进

坚持不懈地改进环境管理体系，提高环保绩效；
与供应链一起推动环境友好型技术的使用；
在开展业务的社区，力争成为环保典范；
及时、负责任地纠正可能对职业健康、安全或环境造成伤害的状况；
提供适当资源，实现这些目标。

■ 环境目标

联想针对环境领域的重要议题设立了长期的工作目标，通过目标的进展情况，衡量环境管理的成效。

作为唯一入选全球十佳绿色企业的个人电脑生产厂商，联想走在当今绿色科技发展的前沿，引领着全球绿色理念的变革。
——《福布斯》杂志文章
“全球十佳绿色企业引领环保理念”



联想2011/12财年环保工作目标和进展

领域	考核绩效指标		目标	进展	备注
产品材料	■ 减少使用危险或有潜在危险的材料	■ 低卤素产品可用性	■ 全部产品向低卤素产品方向过渡	部分达成	PCC使用量约为4,767吨，同比增长46.9% 细节参见： http://www.lenovo.com/social_responsibility/us/en/materials.html
	■ 提升产品中再生塑料（PCC）的使用量	■ PCC使用量	■ 增加20%（相比较2010/11财年）	达成	
		■ 含PCC产品比例	■ 100%	达成	
产品能效	■ 减少产品生产过程的二氧化碳排放量	■ 建立碳足迹标准的产品比例	■ 截至2012年3月31日，全线产品建立碳足迹标准	部分达成	95%的笔记本电脑、50%的台式电脑、95%的工作站、95%的显示器通过能源之星认证
		■ 能源之星能效标准	■ 提高台式机能源之星能效标准	达成	
产品包装	■ 将包装材料消耗降至最低，同时推进对环境友好材料的使用	■ 材料使用类型	■ 各事业部继续执行可持续性包装材料使用的计划	达成	细节参见： http://www.lenovo.com/social_responsibility/us/en/packaging.html
			■ 各事业部继续执行消除使用EPS泡沫（可发性聚苯乙烯板）的计划	达成	
		■ 包装尺寸（材料消耗数量）	■ 缩减产品包装尺寸	达成	
	■ 将1、2、3类供应商潜在环境影响降至最低	■ 对3类供应商的审计比例	■ 100%		
		■ 供应商生产运营和能源使用的排放量	■ 截至2012年3月31日，鉴定、评估和推出供应商温室气体排放的管理战略		
工厂环境绩效	■ 将生产运营产生的固体废弃物的环境影响降至最低	■ 废弃物数量	■ 逐年减少废弃物数量	达成	回收再利用部分所占比例达90%
		■ 无害固体废弃物回收率	■ 90%	达成	
	■ 监控、管理并减少能源消耗	■ 兆瓦时 ■ 单位产值/兆瓦时	■ 逐年减少能源消耗	达成	
	■ 减少二氧化碳排放量	■ 二氧化碳排放（公吨）	■ 截至2013年3月31日，减量13%；截至2016年3月31日，减量16%；截至2020年3月31日，减量20%（以2009/10财年为基数）		

环境管理机制

联想通过建立多层级的环境事务组织管理机构，制定《企业环境政策》和《企业环境计划指导要求》，保障全球范围内环境事务的高效管理。

联想在各区域、产品商业部门、生产工作场所以及职能部门共设置了40余名环境事务协调人，各地区环境事务协调人每月沟通环境发展全球动态信息，服务于联想各层面环境事务的实施开展。



联想环境管理体系(EMS)获得ISO 14001认证，且每年接受外部和内部审核，确保EMS体系有效运行。截至2012年3月31日，联想（中国）3个研发中心和8个工厂均获得ISO 14001认证。

研发绿色产品

产品的研发设计是联想绿色产品生命周期管理中的首要环节，是联想在行业内保持环保领先的基础。2004年12月，中国政府发布了《节能产品政府采购实施意见》，2006年10月又发布了《环境标志产品政府采购清单》。联想作为国内最大的个人电脑生产厂商，想为整个行业环保水平的发展做些事情。当时，联想显示器部门的负责人Tom Shell对设计方面的节能环保高度关注，要求全线产品都要符合美国能源之星标准，而且还要有30%的产品高于能源之星标准10%。这样极富前瞻性的推动，使得联想生产的显示器率先达到国家能耗标志1级（最高）标准。绿色设计帮联想实现了自身与利益相关方、环境的多方共赢。

联想很多产品的部件都可以自由互换，减少了废弃电子产品的数量。比如，联想T系列和R系列笔记本电脑的可热插拔光驱、硬盘、电池可互换，用户在对个人电脑更新换代时可将旧部件换到新机器上继续使用，最大限度发挥其作用，降低了用户维修和产品升级的成本。

——联想集团环境技术负责人、首席标准师，陶宏芝博士

根据美国绿色电子委员会（Green Electronics Council）的研究，电子产品90%的环境属性来自于设计阶段，包括产品使用中的能耗高低、所用材料易于回收与否。联想从研发环节开始就非常重视产品的环境属性。

联想十二项“绿色IT最佳实践”

购买既节省空间又节能的台式计算机	选择“绿色卫士”（GREENGUARD）认证体系（测试一万多种化学物质）
选择多核处理器	大量采购时要求散装包装
寻找带有美国安全检测实验室（UL,Underwriters Laboratories）环境可持续产品认证的产品	回收利用个人电脑及电子设备
应用电源管理软件	采用更节能的显示器
选择空闲模式下噪音低于25分贝的台式计算机	指定高效电源供应商
购买带有“能源之星”和电子产品环境影响评估工具(EPEAT)注册商标的合格硬件	包含可回收材料和包装内容的订购系统

提高产品能效

根据电子产品碳足迹分析，产品使用阶段的碳排放量组成生命周期的最大部分。提高产品能效一直是联想最重要的环境目标和环境指标，伴随促进节能的研发过程，联想提供了众多具有“能源之星”标识和“北欧生态标签”的笔记本电脑、台式机、工作站、显示器和服务器。2011年初，联想集团成为第一个获得UL环境可持续发展产品认证的电脑制造商，达到IEEE 1680.1的金级标准*。

*作为该项认证的一部分，产品要在美国安全检验与认证机构（UL）按照IEEE 1680.1标准进行严格的内部测试，包括节能标准、再生材料与原料使用率的设计标准等

联想所有产品组线均参加能源之星项目，2011/12财年，95%的笔记本电脑、50%的台式电脑、95%的工作站、95%的显示器均符合能源之星的节能要求，联想ThinkCentre和IdeaCentre全线产品通过能源之星认证。其中，大部分笔记本电脑台式电脑配置超出当前能源型能效标准的10-25%，33%的显示器至少超过能源之星能效标准25%。

控制化学物质使用

联想制订严格的化学物质管理政策，通过技术创新，努力将对环境有害的化学物质使用量降到最低。对一些暂时无法替代的有害化学物质，联想收集其使用信息，通过产品随附的《信息产品生态声明》报告给客户及其他利益相关方。

联想同时要求其供应商遵守包括RoHS指令*、REACH*等相关法规，使用行业标准IPC-1752申报表对供应商申明物料进行管理，并将其作为供应商选择的重要标准。联想在推动供应链实现逐步淘汰溴化阻燃剂（BFRs）和聚氯乙烯（PVC）进程中，针对供应链现场作业制定了资源使用和废物回收的基线和目标。如果供应商每年提供的物料中，高度关注物质（SVHC,Substances of Very High Concern）总量超过1吨，联想将告知欧洲化学品管理局，并与供应商协助寻找替代材料。

此外，联想按照相关环境法律法规的要求，严格控制对环境有重大影响的有害气体排放，例如：禁止使用含氢氯氟烃（HCFCs）、全氯氟烃（CFCs）甲基氯仿、四氯化碳等破坏臭氧层的化学品，降低对环境的负面影响。

*RoHS指令：全称是《关于限制在电子电器设备中使用某些有害成分的指令》（Restriction of Hazardous Substances），是由欧盟立法制定的一项用于规范电子电气产品的材料及工艺的强制性标准，旨在消除电机电子产品中的铅、汞、镉、六价铬、多溴联苯和多溴联苯醚共6项物质，并重点规定了铅的含量不能超过0.1%。
*REACH：全称是《化学品注册、评估、许可和限制》（REGULATION concerning the Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals），是由欧盟建立的涉及化学品生产、贸易、使用安全的法规提案，旨在保护人类健康和环境安全、增加化学品使用透明度，促进非动物实验，追求社会可持续发展等。

保障产品健康安全

一台电脑中包括超过700种化学物质，其中一部分对人体有着不同程度的危害。除按各项法规要求外，联想还在产品中额外管控超过30种化学物质，努力淘汰对人体有害的化学物质。

联想所有产品中的塑料外设及大部分产品中的硬盘、内存、LCD显示器、CPU均符合国际电子生产商联盟（iNEMI）*的低卤素标准。联想逐步实现所有产品中溴化阻燃剂（BFRs）和聚氯乙烯（PVC）的废用。2011/12财年，联想在减少有害化学物质使用，尤其在淘汰使用溴化阻燃剂（BFRs）和聚氯乙烯（PVC）方面，扩大低卤素

“中国环境标志”经过了18年的发展，得到了中国诸多著名企业的支持，联想就是其中之一。在电脑产品方面，我们一直与联想有着很好的合作。我们很高兴地看到，在环保方面，联想的产品一直在进步。我们希望，联想将来能参加标准的制定，共同为中国的绿色产品及可持续消费做出贡献。

——中华人民共和国环境保护部中环联合（北京）认证中心有限公司总经理，李丽华

材料的应用范围，推出的多款低卤素笔记本电脑和显示器都满足国际电子生产商联盟（iNEMI）标准。

联想2011/12财年推出的符合iNEMI低卤素标准的部分产品型号



*iNEMI：国际电子生产商联盟，由65家全球领先的专业的电子生产商、供应商、工业团体、政府组织和大学组成，向业界发布技术路线图，预测未来十年电子技术发展的趋势，促进标准化，以加速新技术的引入。

联想产品通过的相关认证还包括：

- **绿色卫士认证**：是由绿色卫士环境研究院（GEI）颁发的一项认证，旨在通过提高室内空气质量提高公共健康与生活质量。
- **TCO认证**：由瑞典专业雇员协会推行的显示器认证标准，确保所有产品符合最严格的环境标准，包括有关再生材料使用和有害物质使用的标准。
- **管制有害物质限制（RoHS）指令**：欧盟的该指令旨在限制电子电器设备中使用某些有害成分。

ThinkCentre M8300系列通过国际EPEAT组织金牌认证

2011年4月，联想推出的ThinkCentre M8300系列台式机整机降低了产品材料中有害物质含量，通过了国际EPEAT组织金牌标准认证、国家环保总局十环认证，符合欧盟RoHS标准。其产品设计、材料选购和制造过程严格按照国家标准，使用可回收、无害工艺材料，确保产品的环保可持续性；采用联想独有的光触媒风扇，能够有效促进有害物质分解，有利于保护使用者的身体健康。

使用可再生材料

联想在产品、包装的设计及生产中优先选择再生材料和可再生材料。积极与原材料供应商合作，研发能够达到IT行业使用标准的再生塑料，并将其应用到联想更多的产品上。

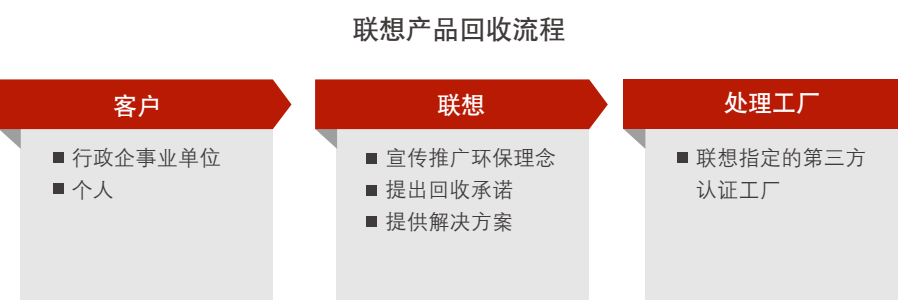
2005年5月至2011年6月，联想使用消费后再生材料（PCC）和工业用后再生材料（PIC）中的塑料共占39%，包装材料可回收率达100%，从而减少二氧化碳排放约21,319吨。

	含 PCC 或 PIC 的塑料使用量(吨)	纯 PCC 使用量(吨)	纯 PIC 使用量(吨)
自2005年初至2012年6月30日	43,478.2	16,573.8	844.13
2012年1月1日至2012年6月30日	4,642.1	2,222.8	3.67

注：据统计，联想2011/12财年再生塑料使用量约为10,863吨，同比增长25.3%。其中PCC使用量约为4,767吨，同比增长46.9%；由于联想更多使用PCC，PIC使用量下降36.1%，达到53吨。

产品回收

联想希望最大限度地控制产品生命周期的环境影响，加大对可再利用产品和配件的回收，尽可能地延长产品的使用寿命，同时对生命周期即将结束的产品提供完善周到的回收服务。



2008年12月，联想宣布在中国大陆地区全面推出资产回收服务（ARS,Asset Recovery Service），帮助商家和消费者回收包括硬盘、内存、LCD显示器、平板电脑、手机、打印机等各种废旧电子产品。对于有再利用价值的产品，联想对其进行全面修整，并将残值返还给客户；对于报废产品，联想委托第三方机构进行符合国家环保标准的处理，自2005年以来，联想指定第三方认证工厂已回收废旧电子产品40,823吨。

降低生产运营中的环境影响

联想为自身的生产运营设定了高标准的环境目标，从能效管理、废弃物管理、水资源管理等方面利用科技优势，提升联想的绿色竞争力。

降低能源消耗

随着生产经营规模扩大，联想2011/12财年能源使用相应增长：燃料总使用量11,026兆瓦时，电能总使用量为92,993兆瓦时，使用蒸汽能源10,732兆瓦时，其中在生产环节中，燃料使用量为7,461兆瓦时（占总量的67.67%），电能使用量为50,379兆瓦时（占总量的54.2%）。

高效利用能源是联想环境承诺的一部分，也是联想不断改进环境绩效的重点工作。联想（中国）以升级生产设备和优化管理方式，实现降低生产运营的能源消耗。通过合同能源管理方式与专业科技公司合作，联想北研与联想大厦的中央空调系统进行了智能控制改造，借助UPPC（Ultra Performance Plant Control）技术大幅提高运行效率，进而降低20%左右的能耗，在2013年投入使用后，每年将节省电能约达1,000,000兆瓦时，节约标准煤约400吨，减少二氧化碳排放670吨。

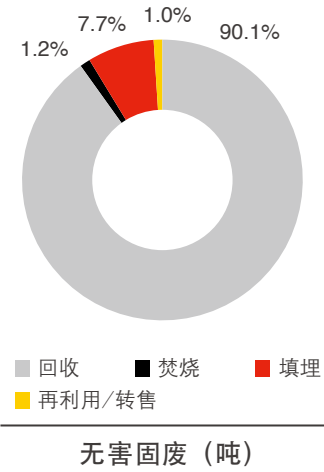
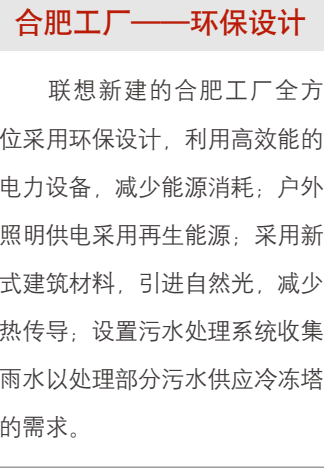
废弃物管理

联想在产品研发设计中强调原材料的回收利用，并严格遵照环保相关法律法规和联想环保要求对废弃物实施分类收集，定期移交给具有相应资质的垃圾处置中心处理，防止废弃物污染土壤和地下水。

固体废弃物产生量（单位：吨）

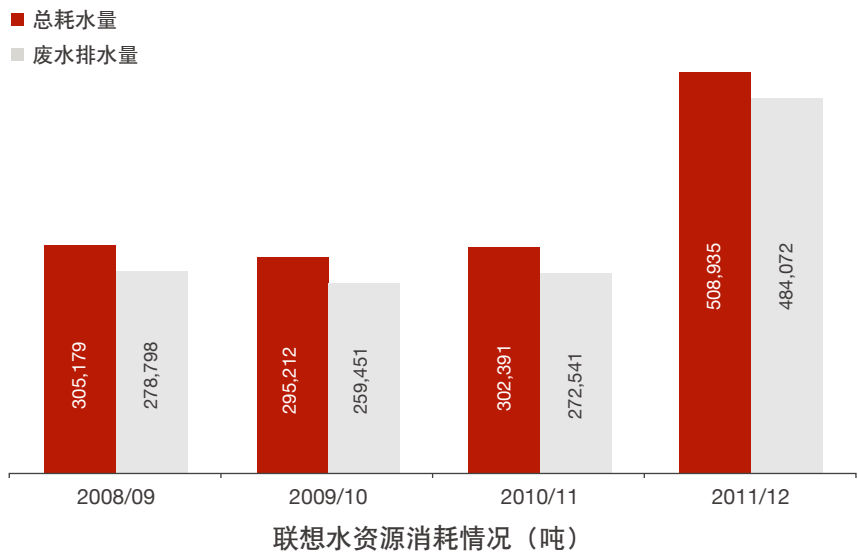
	2009/10财年	2010/11财年	2011/12财年
有害固废	34.61	17.87	11.20
无害固废	11,995.84	12,691.89	16,765.70

注：相比2010/11财年，由于产品生产规模的增长，联想无害废弃物的产生量增长32.1%，回收再利用部分所占比例达90%；有害固体废弃物较2010/11财年下降37.3%，处理部分占56.2%，回收部分占35.5%。



水资源管理

联想产品的生产工艺不涉及用水，其水资源消耗大部分集中于员工生活与办公用水，对当地水资源几乎不产生影响。联想通过优化管理非生产用水，尽可能地减少水资源消耗。联想（中国）在各工厂及办公场所配备了节水及中水处理装置，北京研发中心安装了污水处理设备，将废水循环利用于卫生间清洁中；惠阳工厂利用太阳能热水系统为厂区提供所需热水。



注：2011/12财年水资源消耗和排放显著增加是由于联想在各地区办公场所和工厂数量不断增加，规模不断扩大。

绿色办公

作为业界领先的环保先锋，联想重视办公领域的环境管理，积极培养员工节约意识，通过优化企业管理，减少办公资源和能源的消耗。

- **节约纸张：**提倡双面打印，打印废纸循环使用，提高纸张利用率。
- **节约用电：**推广使用节能灯管。制定照明管理方案，定期巡查配电控制系统，调节办公区域电源开关、灯管数量、灯管使用时间，以及空调使用时间和使用温度等。
- **节约用水：**优化水龙头排水感应装置，在办公场所配套节水及中水处理设施；对员工进行节水培训，张贴节水标识。
- **垃圾回收：**定期收集办公废纸、废灯管、废硒鼓墨盒、电池灯，严格按照环保要求处置。
- **视频会议：**提倡电话视频会议，减少商务出行。
- **车辆运营：**为员工提供摆渡车，减少运营车辆数量。2011/12财年，在北京地区，累计摆渡员工40万人次，年节油104,400升。

为社会 让爱心更有力量

更加高效地满足社会公共需求、服务大众，是联想在保障公司负责任运营的基础上，不断思考与探索的方向。联想（中国）聚焦缩小数字鸿沟、教育、保护环境和扶贫赈灾四大领域，通过持续性、战略性的资源投入，以创新的思维和方法回馈社会，为建设和谐家园贡献力量。

- 公益创投
- 缩小数字鸿沟
- 贡献教育事业
- 推动社会绿色发展
- 支持扶贫赈灾

3,000 人次

2011/12财年，联想（中国）志愿者协会组织志愿活动的参与人次

139 万元

2011年，联想（中国）为微公益大赛提供的公益基金

公益创投

随着中国公益事业的蓬勃发展，各种公益组织如雨后春笋般发展起来，开始成为推动中国社会全面发展的重要力量。数据显示，2007年底，民政部门登记注册的社会组织数量达近40万家，而没有登记注册的社会组织数量则多达100万以上。然而，项目资金不足、专业人才匮乏、人才吸收与培养机制缺乏等一系列问题已经严重制约着中国公益事业的健康发展。中国公益事业呼唤着一股强大的力量为她注入突破屏障的活力与生机。

为此，联想（中国）在助推中国公益事业上迈出了重要的第一步——提出并实施公益创投计划。自诞生那天就被植入了公益创新基因的联想公益创投，在实际的运作过程中，创新的脚步从未停止。自2007年起，联想公益创投经历了探索、成长与蜕变三个重要阶段，在可以发挥力量的空间里，不但使公益创投的理念更具有现实意义，更使创新的公益模式逐渐在企业公益领域发挥威力。

联想公益创投路径图

2007-2008年

为促进中国公益事业发展，为有志于在中国公益领域创业的个人和机构提供帮助，在国内率先将企业优势与公益组织充分分享，启动促进公益组织能力和模式创新的“公益创投”计划，为近30家公益组织提供定制化的能力建设和志愿服务支持，以及首期总计300万的创业支持资金。

2009-2010年

面对金融危机带来的青年就业压力，发起青年公益创业计划，以“飚爱心·创未来”为主题，连续实施了两届青年公益创业计划，支持青年人在公益领域创业和就业。两届活动走进全国120多所重点高校，吸引近3万支团队倾情参与，选拔和支持了“小考拉亲子童书馆”“公益跳蚤会”“你好营养”等20支优秀团队。

2011年

为了普及微公益的理念，让更多的人参与公益事业，以“微公益做不凡”为主题启动了微公益大赛，把微博作为主活动平台，并提出了微公益的理念。该活动在一个月里吸引了56万网友倾情参与340多万次的点击关注，300多位明星通过转发微博的形式鼎力支持。联想（中国）为最终获胜的17支公益之星提供了139万元的公益基金。

网络为公益、特别是草根公益提供了一个低成本高效率的传播平台，让草根公益有机会将自己的创意传播给千百万人。

——多背一公斤公益组织创始人，安猪

微公益是一次很好的机遇，改变了常规的一种思路与做法，融合参与，是微公益的力量所在，对微小需求与实践的寻求与探索，相信会对我们的项目带来超能量。

——脊椎中国公益平台，孙洪伟

看到每一位选手真正是用爱心做公益，为自己在今后环保路上前行，增加了几分信心。我相信快乐做环保、做公益是一生享不尽的财富。感谢联想带给自己这次不同寻常的经历。

——江苏青年环境交流中心，叶婷婷



《爱的联想》国内首部公益微电影

做公益的人应该具备爱、宽容、毅力。

——著名导演，贾樟柯

2011年9月22日，联想在北京大学举行微公益大赛颁奖典礼暨公益微电影《爱的联想》首映式。《爱的联想》是国内首部真实记录草根公益团队公益历程的网络微电影，由贾樟柯监制，影片以纪实的手法讲述三支联想支持的草根公益团队——“多背一公斤”、“科学松鼠会”和“十二邻社区发展中心”的成长历程。

注：《爱的联想》链接：<http://csr.lenovo.com.cn/download/movie/mov/>

作为联想青年公益创业计划的延续，2011年7月18日，联想（中国）以“微公益 做不凡”为主题启动了微公益大赛，提出“微而有力”的公益理念，倡导公众关注身边微小的社会需求，让公益真正成为人人都可以参与、都可以实现的、阳光快乐的生活方式，让公益事业平民化、常态化，从而放大草根公益的力量。在微公益大赛中，联想（中国）发挥自身优势，从企业经营的角度，对公益组织输入包括资金、志愿者、战略规划、财务管理、品牌营销等各方面的能力。联想公益创投计划一方面让支持的公益组织迅速成长，一方面也为企业从事慈善公益事业提供了新的思路，推动着中国公益事业在创新中前行。

缩小数字鸿沟

数字鸿沟正从一个技术问题转变为一个社会问题，在成为中国继城乡差别、工农差别、脑体差别“三大差别”之后的“第四大差别”。联想（中国）作为信息通信技术的领先企业，将缩小并弥合中国社会的数字鸿沟作为企业的天然使命，通过技术创新、拓展服务范围、开展公益培训等方式，使更多的居民和组织享受科技革命为生产、生活带来的巨大变化。

助力农村生活数字化

联想积极响应政府号召，参与农村通信建设，将缩小城乡数字鸿沟作为自身产品研发的着力点，针对电脑下乡所面临的三大核心问题——价格、培训与服务，利用技术优势与实践经验，为农村经济社会的发展提供持久支持。

2011年，联想（中国）加入由中央国家机关团工委发起的中央国家机关青年社会实践活动——“百村调研”，藉此机会与农村电脑用户直接接触，主动了解和服务农村用户的数字化需求，明确了阻碍农村数字化的几大障碍：连线繁杂、电压不稳、使用不好及维修不便。

对此，联想（中国）采取了一系列针对性措施：在下乡机型中广泛采用一体式设计，并保证产品价格维持在较低水平，解决连线繁杂问题；设计农村电器创新技术，以应对农村电压不稳、房屋避雷设施不完善等问题；利用网络服务通(PC Carer)帮助农村用户对电脑的驱动程序、软件进行实时检测、修复和升级，同时通过在线调用杀毒软件，实现软件、驱动维护和病毒查杀的一体化，解决交通不便带来的系统维护与维修难题。

助力中小企业数字化

中小企业是推动中国社会经济增长的生力军。然而，由于资金、规模、技术上的不足，中小企业与大型企业在信息技术利用、高性能产品拥有上差距明显。联想（中国）根据中小企业的特点，构建起低投入、安全、稳定、高效的信息化平台，并通过云安全服务套装为快速发展的中小企业提供多重安全防护措施及数据管理，最大限度节省中小企业有限资源，使数字鸿沟成为中小企业的数字机遇。2011年，联想网盘*在“云时代2011中小企业信息化创新高峰论坛”中荣获中国中小企业网盘优秀产品奖。

*联想网盘是联想集团推出的网络存储和数据管理解决方案，利用互联网后台数据中心的海量计算和存储能力为企业和个人提供数据存储、备份、中转以及安全分享等服务。

让更多人群享受数字生活

联想（中国）一直努力让更多的中国人成为信息富有者，在PC+时代享受到数字生活的乐趣。

数字图书馆

数字图书馆是用数字技术处理和存储各种图文并茂文献的图书馆，涵盖信息资源加工、存储、检索、传输和利用的全过程。2011年，联想（中国）携手福建省图书馆助力福建数字图书馆建设，在图书馆内建成了由100台一体机组成的电子阅览室，并结合自身的信息储存优势，率先将福建居民带入了数字化阅读的时代。



联想携手福建省助力福建数字图书馆建设

贡献教育事业

教育是社会发展的动力，是打开未来社会美好之门的钥匙。联想（中国）将推动中国教育发展作为履行社会责任的方向之一，利用数字技术投入基础教育和青年创业，希望从现在做起，奠定社会未来变革的基础。

教育信息化

联想（中国）一直致力于研发适合教育行业的PC、服务器以及外设产品，通过先进的数字化教学模式促进中国教育的全面改革，使之适应信息化社会对教育发展的新要求。

联想在中国的知名度非常高，联想在教育信息化建设方面做了很大努力，在桓台世纪中学的项目中发挥了专业优势。中国教育信息化需要政府、学校与企业的共同努力才能让教育信息化走上更高的台阶。

——中央电化教育馆副馆长，王晓芳



作为中国教育云发展的引领者与推动者，联想（中国）以“教育云”数字化校园整体解决方案，促进云技术在教育信息化发展中的应用，推进教育信息化环境建设。2011年3月，联想（中国）与中央电化教育馆共同主办了“共筑校园云平台探索教学新模式——基于云架构数字化校园建设全国研讨会”，并与山东淄博市教育局签署了战略合作协议。2011年8月，联想与云南省教育厅共同签署战略合作协议，双方将从基础设施建设、教育资源开发应用、信息化人才培养、教学方式改革和创新、文化交流等五个重点领域加强合作，发挥各自优势，以信息技术带动云南省教育的改革及创新。

成就青年梦想

联想（中国）认为青年人才是社会民族最重要的创新活力和发展动力。联想（中国）利用自身专业资源优势，通过提供技术解决方案、资金注入与精神鼓励等方式，为拥有创业激情与社会理想的有志青年提供圆梦舞台。

“笔记本大学”

“笔记本大学”是国际先进的教育、教学硬件平台模式，联想（中国）是国内最早倡导并推广“笔记本大学”的企业。联想（中国）基于多年积淀的行业先进理念和人才培养、企业文化打造经验，通过转变职业院校教师教学理念与方法和提升学生职业素质，搭建起学生和企业之间的桥梁，帮助学生提升就业与职业发展竞争力，助力中国职业教育改革。“笔记本大学计划”思路提出后，联想（中国）先后与江西先锋软件学院、山东青岛飞洋职业技术学院、电子科技大学和思远IT学院等合作建立笔记本大学。



Idea精英汇

联想（中国）把握大学生群体对实践成长的渴求，通过创办联想Idea精英汇，这一与共青团中央共同创立、覆盖全国126所高等院校的国家青年就业创业见习基地，为全国大学生搭建一个展现想法和创意的广阔舞台。自2009年创办Idea精英汇以来，联想（中国）为大学生累计提供了上千个实习就业的岗位，并帮助百余位优秀人才从营销大赛走入世界五百强企业。

联想集团助力大学生发展的积极努力值得肯定，希望联想集团能再接再厉，为企业践行社会责任起到带头作用。

——共青团中央城市青年工作部副部长，马兴民

青年电影展

作为“FIRST青年电影展之青年电影人训练营”的公益合作伙伴，联想（中国）提供全面的技术支持并设置特别大奖。在指导青年人“Do”的同时，还告诉他们“How To Do”和“Why We Do”，鼓励大学生将创新付诸实践，为在校大学生、有创想精神及电影梦的年轻人提供实现梦想的机会。

推动社会绿色发展

联想把推动行业和社会的绿色发展作为环境责任之一，充分发挥公司对社会的影响力和表率作用，弘扬绿色发展理念，激发社会绿色发展潜力，凝聚社会绿色发展合力，推动中国环保公益事业的发展。

行业参与

联想希望通过参与标准制定驱动变革，推进信息通信技术行业高效地利用能源和负责任地使用原材料，进而促进信息通信技术行业的可持续发展。

分类	行业参与情况
行业协会	中国台式微型计算机通用技术标准新版的制定者，此标准首次把节能、有害物质等环保标准引入计算机通用标准唯一一家代表中国参加国际电工委员会（IEC）环境标准工作组的企业
	参与中国电工电子产品与系统的环境标准化技术委员会（SAC/TC297），成为总技术委员会（TC）和5 个分技术委员会（SC）的技术委员，主导和电脑相关的材料声明、环境意识设计、节能、回收和环境评价国家标准的制订
化学物质控制	中国 RoHS 标准工作组的副组长单位 电子行业公民联盟（EICC）成员
噪声	联想台式专家是美国国家标准协会（ANSI）S12 WG3、美国噪声控制工程学会（INCE）、The Information Technology Industry Council (ITI) TC6 的标准组织的成员，而且即将成为欧洲电脑厂商协会（ECMA）TC26及国际标准化组织（ISO）TC43/SC1/WG23 的成员
节能和能效	中国计算机、服务器、显示器、打印机等产品能效标准制定工作组的主要参与者和制定者
	参加由工业和信息化部电子工业标准化研究所牵头负责的《服务器能耗要求》国家标准的制定，该项国家标准已于2010年1月份形成征求意见稿，用以推动中国服务器产品节能技术指标及信息化建设
回收	中国 WEEE 标准制定工作组的主要参与者和制定者
低碳	参加由工业和信息化部电子工业标准化研究所牵头负责的计算机产品低碳国家标准的研究，旨在推动中国计算机产品低碳标准的制定

环保公益

联想（中国）认为，绿色环保是一种责任，也是一种态度，更应该成为一种生活方式。2011年6月5日，联想（中国）举办了第四届环境周活动，以“联你我之力，享绿色未来”为口号，向员工传递环保知识和环保理念，同时搭建与其他机构的沟通平台，传播绿色理念，从参与者向推动者与引领者转变。

第四届环境周活动“联你我之力，享绿色未来”

“走进山水”环保讲座

邀请知名民间环保组织“山水自然保护中心”创始人孙珊女士为大家带来“走进山水，保护三江源”环保讲座，重点介绍了三江源自然保护区的现状和生态保护以及玉树的灾后重建工作。

最佳环境实践经验分享

邀请在京的其他知名企业的环境负责人，以及联想（中国）负责环境工作的同事，交流分享各自在环境实践的工作经验。

绿色观影

组织员工观看环保记录片，让大家在享受影片带来乐趣的同时，体会到环保事业的意义，调动更多联想人环保的积极性。

走进蔡家洼

蔡家洼是人与自然和谐相处的最好例子。作为环境周活动传统项目——生态基地体验活动，蔡家洼参观活动使员工身临其境，亲自了解、体验环保的重要性。

环保之星颁奖仪式

从公司员工中评选出了能源之星9名以及杰出贡献奖3名，获得者均在联想产品、工厂以及联想日常办公的节能环保方面取得了骄人的成绩，以此鼓励更多的联想人绿色工作、绿色生活。

支持扶贫赈灾

联想（中国）一直坚持传统慈善捐赠，在危难关头对最需要帮助的人给予关怀和支持，并注重扶贫赈灾项目的持续性，力争实现帮扶效益最大化。

关爱弱势群体

联想（中国）与NGO及爱心人士合作，通过捐赠、捐建、义卖、社会援助、救济等措施，着力改善弱势群体的生活质量。

作为联想人，我一直致力于将关注、关心并帮助贫困学子和弱势群体这个公益理念付诸实践。2004年我开始成为一名志愿者，从无偿献血到资助4位贫困家庭的孩子，再到和20余名志愿者一起成立“天使慈爱团”搜救和帮助流浪者，7年的志愿服务却让我更加明白，一名志愿者的力量或许微不足道，但只要更多的人参与进来，世界就会变得更美好，我们也会更快乐。

——联想江西分区市场推广主管，施展



“大爱无国界——资助云南贫困山寨改造”国际义卖活动现场

2011年，联想（中国）为广西百色市德保县足荣镇巴明村小学送去了最新的一体机和笔记本电脑，同时又携手其他四家企业联合为山东平邑县临涧镇中心小学捐赠电子教室，以及投影仪、电子黑板、电脑等物品，希望能为贫困地区的孩子们创造出一个良好的学习环境。

心系灾区

我们无法逃避灾难，但可以献出温情。联想（中国）在灾难发生后，迅速响应、积极行动，并持续关注、支持灾区灾后重建工作以及灾区儿童的健康成长。

持久支持汶川灾后重建

2008汶川地震后，联想全球员工捐款500万支持广元嘉陵一中教学楼重建，此后联想（中国）一直与嘉陵一中保持着密切联系：2009年创办“联想班”，开始每年对特困学生的资助；2010年联想嘉陵一中新教学楼竣工，成为了当地第一所重建建筑，并启动“联想爱心图书室”，服务于学生、老师和周边社区；2011年，联想（中国）向嘉陵一中捐赠拥有50台电脑的“电子阅览室”，并出资3万余元支持55名优秀“联想班”学生赴成都参加8天的夏令营体验活动，让他们的身心获得了多元化的锻炼。



联想集团向嘉陵一中捐赠电子阅览室

2012/13企业社会责任展望



各位关心联想的朋友：

大家好！

《联想企业社会责任报告2011/12》又如期与大家见面了。这份报告凝聚着联想员工为实现“世界因联想更美好”的美好愿景，也承载着众多合作伙伴的支持和厚望。在此对各位表示衷心感谢！

伴随着联想成为全球PC领导厂商，并不断向PC+时代迈进，我们肩负的责任与使命将更加重大。成为优秀的全球企业公民，忠实践行企业社会责任是我们不懈的追求，也是激励我们在公益道路上矢志前行的动力所在。2012/13年我们将与员工和合作伙伴一道，致力于以下三项重要工作：

一、倡导“人人公益”的氛围，成为拥有责任员工的责任企业

员工是联想最宝贵的资产，也是联想奉献社会的重要力量。我们会在公司内部倡导“人人公益”的氛围。不仅要为员工落实8小时公益服务时间的制度，还要为员工提供公益基金，通过志愿者协会的平台让员工把他们的爱心奉献到社会。

二、通过公益创投，探索企业参与解决社会问题的新途径

联想从2007年率先启动公益创投项目，探索企业参与解决社会问题的新途径。期间，联想投入公益基金近千万元，支持了超过60家中国公益组织的创立和发展，并结合企业资源，品牌推广和科技优势打造“授人以渔”的创投模式。未来我们还要继续公益创投之路，探索更高效率的合作方式，在跨界合作伙伴的支持和科技力量的推动下，争取为中国寻找、培养和成就一批最有影响力的公益组织。

三、关注社会热点问题

关注并参与社会热点问题的解决，一直是联想社会责任工作的重要内容。我们可以结合联想在PC+领域的竞争优势，探寻社会问题的解决之道。

再次感谢各位的厚爱和支持！我们诚挚地希望聆听您对联想企业社会责任实践的建议。我们相信，只有同社会各界共同协作，才能全面推动一个企业在经济、环境和社会方面的价值最大化，并助力中国社会的可持续发展。让我们携手努力，让中国因联想更美丽！让世界因联想更美好！



联想集团副总裁，中国区首席市场官

二零一二年十一月

关键绩效数据

	2009	2010	2011
销售收入（亿美元）	78	99	124
新增专利数（个）	324	383	1,104
个人电脑产品市场占有率	30%	29.5%	35.3%
客户满意度	90%	89.9%	90.5%(Idea 产品系列) 90.9%(Think 产品系列)
联想（中国）员工总数（人）	13,021	21,945	21,566
劳动合同签订率	100%	100%	100%
高层管理人员中男女比例	4.8:1	4.6:1	5.3:1
燃料使用量（兆瓦小时）	2,095	1,795	11,026
电能使用量（兆瓦小时）	53,575	49,145	92,993
生产场所用水量（立方米）	227,929	225,669	508,935
废水排放量（立方米）	224,733	222,609	484,072
二氧化碳（直接排放）（吨）	1,495	1,249	2,295
二氧化碳（间接排放）（吨）	83,808	85,388	120,285
无害固体废弃物（吨）	16,683	7,831	16,766
有害固体废弃物（吨）	26.87	16.83	11.20

第三方点评

“六为”社会责任实践模型是联想社会责任报告的主线和框架，通过这条主线，联想阐释了社会责任理念，以及对利益相关方责任的理解与回应。在过去的一年，联想立足于自身社会责任，致力于贡献、影响和带动上下游企业、合作伙伴和客户的可持续发展，并将企业社会责任赋予了联想的行动者精神。

社会需要更多的行动者，在这份报告中，我发现了很多行动者，他们存在于联想员工中，通过创新科技、伙伴合作、商业活动、踏实工作、低碳实践以及志愿服务，用行动履行每个人的责任。在他们的共同努力下，联想在社会、经济、环境各方面完善责任管理，2011年实现了自身运营的零排放，2012年更多地参与到行业低碳发展中；建立企业志愿者协会，汇聚责任员工的爱心力量奉献社会，以更多有效、实际的行动实现企业和社会的可持续发展。

更为重要的是，联想正在逐步增加同利益相关方的沟通，通过定期发布企业社会责任通讯、发放调查问卷、设立企业社会责任专题网页、参与企业社会责任论坛等形式，聆听更多内外部的声音。希望本报告也能成为一个有效的沟通渠道，更好地实现每个人的价值。

——程多生，中国企业联合会雇主工作部副主任、全球契约推进办公室主任

很高兴看到联想在《联想（中国）企业社会责任报告2010/11》中率先采用《中国电子信息行业社会责任指南》（以下简称：指南）作为编制参考依据。2011-2012年，在工业和信息化部政法司的指导下，中国电子工业标准化技术协会社会责任工作委员会（以下简称：社责委）组织起草指南，旨在为推进电子信息行业社会责任建设提供框架性指引。作为中国乃至全球重要的信息通信企业，伴随着联想的商业成功和全球化进程，联想将国际上关于经济、社会和环境等可持续发展方面的要求、标准应用于自身业务运营，为中国企业提供了很好的借鉴。

通过报告我了解到，面对PC+时代的变革，联想以科技力量为根基，将社会责任发挥到产品和服务领域，不断开发新产品类型、新服务模式，以更丰富、适用的产品和服务满足消费者需求，赋能于世界各地怀有梦想、具有前瞻性思维、乐观积极、勇于担当的人们，让世界因联想、因行动者的存在更美好。

联想还响应国家政策投资西部，将自身发展同地区、产业发展相契合，以三个西部基地的建设辐射区域产业链建设，在完成企业产业布局的同时加速当地发展；并积极参与低碳等行业标准的制定，推动中国信息通信产业的蓬勃可持续发展。

联想的目标是成为PC+时代的领袖，希望联想能保持企业竞争力，在新时代惠及更多的产业伙伴和客户，最终成就自己的目标，推动整个产业的可持续发展。同时也希望联想在社责委的平台上，在《指南》的框架下能够引领企业社会责任工作，继续为中国电子信息行业社会责任建设做出更大的贡献。

——刘志宏，中国电子工业标准化技术协会秘书长、中电标协社会责任工作委员会秘书长

因为工作的原因，我翻阅和研究企业社会责任报告越来越多，在这样的过程中，通过一家家企业的社会责任发展脉络，见证了整个中国企业社会责任蓬勃发展的每一个轨迹。政府、企业、NGO，乃至整个社会都开始思考如何才能更好地实现可持续发展，特别是在公益领域。

读完联想（中国）2011/12年的企业社会责任报告后，欣喜地发现联想已经将社会责任的思考付诸于实践和行动，并根据企业自身的事业特点，开创了一种新的公益运作模式——公益创投。联想（中国）的公益创投实践可追溯至2007年，当大家还拘泥于传统的公益捐赠模式时，联想（中国）已经开始在公益领域的创新中摸索先行。联想公益创投在短短的五年时间期间，经历了探索、成长与蜕变三个阶段，2011年发起的“微公益 做不凡”主题活动掀起了我国公益事业的“微”时代。这让我看到了联想高度的社会责任感、对社会问题敏锐的洞察力以及持之以恒的耐力。

联想（中国）在创新公益运作模式的同时，仍坚持在缩小数字鸿沟、教育、环境保护与扶贫赈灾等四大领域持续投入，为落实企业社会责任倾情奉献。联想（中国）志愿者协会将公司的社会责任战略贯穿到自身的公益活动之中，从社区公益的角度，通过学习、参与、奉献和激励四个阶梯，全面、系统地支持联想员工以志愿者行动的方式贡献爱心力量，将“世界因联想更美好”融入到责任员工培育中。

连续四年点评联想（中国）企业社会责任报告，仿佛亲历了联想（中国）在社会责任领域的不断成长。正因如此，我坚信联想（中国）将在企业公益领域发挥更强的领导魅力，树立中国企业社会责任的标杆。

——黄浩明，中国国际民间组织合作促进会副理事长兼秘书长，研究员

GRI指标索引

“●”充分披露；“◐”部分披露；“○”未涉及；“⊗”不适用

	GRI 指标	在报告中的位置	披露程度	注解
1. 战略与分析	1.1 机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略关系的声明 1.2 主要影响、风险及机遇的描述	P2-5 P2-5, P6, P14, P22, P24-27, P37, P67	● ●	
2. 机构简介	2.1 机构名称 2.2 主要品牌、产品及（或）服务 2.3 机构的营运架构，包括主要部门、营运公司、附属及合营机构 2.4 机构总部的地理位置 2.5 机构在多少个国家营运，在哪些国家有主要业务，哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关 2.6 所有权的性质及法律形式 2.7 机构所供应的市场（包括地区细分、所供应的行业、客户受惠者的类型） 2.8 汇报机构的规模 2.9 汇报期内机构规模、架构或所有权方面的重大改变 2.10 汇报期内所获得的奖项	P22 P22 P22 P22 P22 P22 P22 P22 P22, P24 P2, P26, P33, P36, P45, P52	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	
3. 报告规范	3.1 信息汇报期（如财政年度/西历年） 3.2 上一份报告的日期（如果有的话） 3.3 汇报周期（如每年、每两年一次） 3.4 查询报告或报告内容的联络点 3.5 界定报告内容的过程 3.6 报告的界限（如国家、部门、附属机构、租用设施、合营机构、供应商） 3.7 指出有关报告范围及界限的限制 3.8 根据什么基础，汇报合营机构、附属机构、租用设施、国外采购业务及其它可能严重影响不同汇报期及（或）不同机构间可比性的实体 3.9 数据量度技巧及计算基准，包括用以编制指标及其它信息的各种估计所依据的假设及技巧 3.10 解释重整旧报告所载信息的结果及原因（例如合并/收购、基准年份/年期变化、业务性质、计算方法） 3.11 报告的范围、界限及所有计算方法与以往报告的重大分别 3.12 表列各类标准披露在报告中的位置 3.13 在可持续发展报告附带的认证报告中列出机构为报告外寻求外部认证的政策及现行措施。如没有列出，请解释任何外部认证的范围及根据，并解释汇报机构与验证者之间的关系。	封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 封二 P79-82 P78	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	
4. 管治、承诺及参与度	4.1 机构的管治架构 4.2 指出最高管治机关的主席有否兼任其他行政职位 4.3 如机构属单一董事会架构，请指出最高管治机关中独立及（或）非执行成员的人数及性别 4.4 股东及雇员最高管治机关提出建议或经营方向的机制 4.5 对最高管治机关成员、高层经理及行政人员的赔偿（包括离职安排），与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系 4.6 避免最高管治机关出现利益冲突的程序 4.7 如何决定最高管治机关及委员会成员应具备什么资格及经验，包括对性别及其它多元化因素的考虑 4.8 机构内部制定的使命或价值观、行为守则及关乎经济、环境及社会绩效的原则，及其实施现况 4.9 最高管治机构对汇报机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构有否遵守国际公认的标准、道德守则及原则的监督程序	P24 P2-5 P24 P24 P49 P24 P24, P49 P22-23, P25-27 封二, P25, P27	● ● ◐ ● ● ● ● ◐ ● ●	4.3: 欲了解详细信息,可参阅《联想集团有限公司 2011/12 年报》。 4.7: 欲了解详细信息,可参阅《联想集团有限公司 2011/12 年报》。

“●”充分披露；“◐”部分披露；“○”未涉及；“⊗”不适用

GRI 指标			在报告中的位置	披露程度	注解
4. 管治、承诺及参与度	4.10	评估最高管治机关本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会绩效	P24-25	●	
	4.11	解释机构是否及如何按谨慎方针或原则行事。	P25	●	
	4.12	机构对外界发起经济、环境及社会约章、原则或其他倡议的参与或支持。	P13, P27, P29, P72	●	
	4.13	机构加入的一些协会（如业界联合）及（或）全国/国际倡议组织	P13, P72	●	
	4.14	机构引入的利益相关者群体清单。	P29	●	
	4.15	界定及挑选要引入的利益相关者的根据。	P28	●	
	4.16	引入利益相关者的方针，包括按不同形式及组别引入利益相关者的频密程度。	P28-29, P47	●	
	4.17	利益相关者参与的过程中提出的主要项目及关注点，以及机构如何回应，包括以报告的回应。	P28	●	
5. 经济	EC 1	创造和分配的直接经济价值，包括总收入、利润、营运成本、员工薪酬、捐助和其它社会投资、留存收益、向政府和资本提供者支付的资金。	P22, P46, P50, P74-75	●	
	EC 2	机构因气候变化而采取的行动所带来的财务成本及其它风险和机会。	P06-13	●	EC 4: 欲了解详细信息，可参阅《联想集团有限公司 2011/12 年报》。
	EC 3	机构固定福利计划的覆盖范围。	P50	●	
	EC 4	政府给予机构的重大财务支持。	-	◐	
	EC 5	在主要经营场所，按性别划分的工资的标准起薪点与当地最低工资标准的比率范围。	-	○	EC 6: 联想为全球供应商制定了统一政策和制度，但是尚未进行本地供应商比例的统计。 EC 7: 联想的招聘流程设计全面，从所在社区招聘人才，但尚未统计当地高级管理人员的比例。
	EC 6	在主要经营场所对从当地供应商采购的政策、制度和比例。	P14-15, P39	◐	
	EC 7	在主要经营场所雇用当地员工的程序和聘用当地高级管理人员的比例。	P14-15, P49	◐	
	EC 8	通过商业活动、提供实物或免费专业服务而开展的主要面向大众福利的基础设施投资与服务及其影响。	P68-71	●	
6. 环境	EN 9	对其间接重大经济影响的理解与说明，包括该影响的程度和范围。	P6-7	●	
	EN 1	按重量或体积细分的原料总用量。	P63	◐	EN 1: 联想尚未进行原料总用量的统计。
	EN 2	所用原料中可循环再生材料的百分比。	P63	●	
	EN 3	使用一次能源资源的直接能源消耗。	P7, P77	●	
	EN 4	使用一次资源的非直接能源消耗。	P7, P77	●	
	EN 5	通过采取节能措施和提高利用效率而节省的能源。	P9-11	●	
	EN 6	为运用节能或可再生能源的产品和服务所进行的倡议活动，以及由于这些活动带来的能源需求减少量。	P9-13	◐	
	EN 7	减少间接能源耗用的措施，以及措施所取得的成效。	P10	◐	EN 8: 联想产品的生产工艺不涉及用水，其水资源消耗大部分集中于员工生活与办公用水，对当地水资源几乎不产生影响。
	EN 8	按源头划分的总耗水量。	P65	◐	
	EN 9	因耗用水而严重影响到的水源。	-	○	
	EN 10	可循环再利用水所占的百分比和总量。	-	○	
	EN 11	机构在环境保护区或保护区毗邻地区及保护区之外生物多样性丰富的区域拥有、租赁或管理的土地地理位置和面积。	-	⊗	EN 11: 无关联性，联想（中国）工厂身处工业开发区。 EN 12: 无关联性，联想（中国）工厂身处工业开发区。
	EN 12	描述机构活动、产品和服务对保护区内及保护区之外生物多样性价值高的地区的生物多样性的影响。	-	⊗	
	EN 13	受保护或已恢复的栖息地。	-	○	
	EN 14	管理影响生物多样性的战略、当前采取的行动和未来计划。	P64-65	◐	
	EN 15	按照生物濒临绝种的风险，依次列出处于受机构经营活动影响的、被列入国际自然及自然资源保护联盟濒危物种红色名录（IUCN Red List）和国家保护名录的物种数量。	-	○	
	EN 16	按重量计算的直接或间接温室气体的排放。	P7, P77	●	
	EN 17	按重量计算的其它相关间接温室气体排放。	P7, P77	●	

“●”充分披露；“◐”部分披露；“○”未涉及；“⊗”不适用

GRI 指标			在报告中的位置	披露程度	注解
6. 环境	EN 18	减少温室气体排放的措施，以及其成效。	P9-11	●	
	EN 19	按重量计算的臭氧消耗物质的排放量。	P61	◐	
	EN 20	按照类型和重量计算的氮氧化物、硫氧化物以及其它对环境有重大影响的气体排放量。	-	⊗	EN 20: 联想(中国)生产工艺过程中不涉及氮氧化物(NOx)和二氧化硫(SO ₂)。
	EN 21	按质量和目的地统计的总排水量。	P65, P77	◐	
	EN 22	按种类和处理方法统计的废物总量。	P64, P77	●	
	EN 23	重大溢漏的总次数及漏量。	-	●	EN 21: 联想产品的生产工艺不涉及用水，废水主要来源于员工生活与办公用水。
	EN 24	按重量计算的根据《控制危险废物越境转移及其处置的巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII条款被视为危险废弃物的运输、进口、出口或处理数量，及国际范围内运输废弃物的百分比。	-	⊗	
	EN 25	受报告机构排放水和径流严重影响的水体以及相关栖息地的特征、规模、受保护状态和生物多样性价值。	-	○	
	EN 26	减轻产品与服务对环境影响的措施及影响减轻的程度。	P60-62	●	EN 23: 报告期内，联想（中国）没有发生严重溢漏。
	EN 27	可分类回收的售出产品及其包装材料。	P63	●	
	EN 28	因违反环境法律法规所受到重大经济罚款的数额和非经济制裁的次数。	-	●	
	EN 29	机构经营活动中的产品、其它货品和原材料运输和劳动力运输对环境造成的重大影响。	P9-10, P60-62	◐	EN 28: 报告期内，联想（中国）没有发生因违反环境法律法规被处重大罚款的情况。
	EN 30	按类型计算的环境保护的总支出和总投资。	P11	◐	
	LA 1	按雇用类型、雇用合同、地区及按性别划分的员工总数。	P49	◐	LA 1: 联想目前只做了关于员工学历、年龄、性别、性别的员工数量分类统计。
	LA 2	按年龄组别、性别及地区划分的新员工及员工流失总量和比例。	P49	◐	
	LA 3	按主要业务划分，提供给予全职员工的而临时或兼职工工享受不到的福利。	P50	◐	
	LA 4	受集体谈判协议保障的员工比例。	P53	◐	LA 2: 联想目前只做了关于员工学历、年龄、性别的员工数量分类统计。
	LA 5	向员工通报重大业务变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中申明。	P53	◐	
	LA 6	在协助监管和咨询职业健康与安全计划的正式的管理劳资健康与安全委员会中，劳方代表的比例。	-	○	
	LA 7	按照地区、性别划分的工伤率、职业病率、误工率（损失工作日比例）、缺勤率，以及工伤事故和职业疾病死亡人数。	P51	◐	LA 4: 联想（中国）员工参加工会比率为 100%，但尚未统计受集体谈判协议保障的员工比例。 LA 5: 联想在各运营地点按照当地要求对员工提前通知，并与员工定期举行会议，及时提供业务变化的信息，采取相应措施减轻负面影响。
	LA 8	为帮助员工及家人或社区成员而推行的，关于严重疾病的教育、培训、咨询辅导、预防和风险控制的项目。	P51, P54	●	
	LA 9	与工会达成的正式协议中涵盖的健康与安全议题。	P53	◐	
	LA 10	根据性别、员工类别划分，每位员工每年接受培训的平均时数。	P52	◐	LA 7: 2011 年联想职业病率为 0，工伤事故死亡人数为 0，工伤率、误工率、缺勤率未纳入统计。
	LA 11	支持员工提高继续受聘能力，以及帮助员工处理好退职事宜的技能管理和终生学习计划。	P52	◐	
	LA 12	按性别划分的接受定期绩效和职业发展考评的员工比例。	P52	◐	
	LA 13	按照性别、年龄组别、少数族裔成员及其他多元化指标划分，说明各管理机构的成员和每类员工的组成细分。	P49	●	LA 10: 联想为技术和管理人员设置了完善的培训体系，但尚未统计每位员工每年接受的平均培训时数。 LA 14: 薪酬比例涉及公司运营机密，不便对外公布。
	LA 14	按员工类别、重要运营地划分，男性与女性员工的基本工资比例。	P49	◐	
	LA 15	按性别划分的育婴假后员工返岗率。	P49	●	
8. 人权	HR 1	包含关注人权的条款或已经通过人权审查的重要投资协议与合同的总数及比例。	P39	◐	HR 1: 联想制定了完善的标准，充分考虑项目制定中人权、员工权益等多方面的因素，但尚未开展相关数据统计。 HR 3: 联想《员工行为守则》、人权相关政策与程序是联想员工培训的重要内容。
	HR 2	已通过人权审查的重要供应商、承包商和其它商业伙伴的比例，及机构采取的行动。	P40	●	
	HR 3	员工在工作所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的总时间，包括受培训的员工比例。	P25	◐	

“●”充分披露；“◐”部分披露；“○”未涉及；“⊗”不适用

GRI 指标			在报告中的位置	披露程度	注解
8. 人权	HR 4	歧视个案的总数，和机构采取的改正行动。	P40-41	◐	HR 4: 所收集的数据用于我们审核及今后的计划制定, 目前尚未公开报告, 报告中披露了我们在商业道德和合规方面的管理与实践。
	HR 5	已发现可能严重侵犯、危害结社自由和集体谈判权的运营活动及重要供应商，以及保障这些权利所采取的行动。	P40-41	◐	
	HR 6	已发现可能会发生严重危害童工的运营活动及重要供应商，以及有助于消除使用童工的措施。	P40-41	◐	
	HR 7	已发现可能会导致严重的强迫或强制劳动的运营及重要供应商，以及有助于消除所有形式的强迫或强制劳动的措施。	P40-41	◐	HR 6: 联想为供应商设定了统一的标准并 进 行 审 核, 在 2011/12 财年没有发现相关方面的高风险。
	HR 8	保安人员在作业所涉人权范围的相关政策及程序方面接受培训的比例。	-	○	
	HR 9	涉及侵犯土著人包括本地员工权利的个案总数，以及机构采取的措施。	-	○	HR 7: 联想为供应商设定了统一的标准并进行审核, 在 2011/12 财年没有发现相关方面的高风险。 HR 10: 报 告 期 内 联想没有发生与人权有关的申诉。 HR 11: 报 告 期 内 没有发生与人权有关的申诉。
	HR 10	取决于人权评审及/或影响评估的运营活动比例和总数。	-	●	
	HR 11	通过正式不满处理机制被提及并解决的人权方面不满情况数。	-	●	
9. 社会	SO 1	实施了本地社区参与项目、影响评估与发展项目的运营活动比例。	P14-15, P66-75	●	SO 2: 联想有详细的道德规范和合规计划, 相关员工必须接受额外的培训课程。
	SO 2	已作腐败风险分析的经营单位的总数和比例。	P25	◐	
	SO 3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的员工比例。	P24-25	◐	
	SO 4	回应腐败所采取的行动。	P24-25	●	SO 5: 联想（中国）期望发挥自身的技术、资源优势, 携手合作伙伴, 推动经济、社会、环境的可持续发展。
	SO 5	对公共政策的立场，以及参与公共政策的制定及游说的情况。	P13	◐	
	SO 6	按国家划分，对政党、政治家和相关组织做出财务及实物捐献的总值。	-	⊗	
	SO 7	涉及反竞争行为、反托拉斯和反垄断措施的法律诉讼的总数及其结果。	-	●	SO 7: 报 告 期 内, 联想未因涉及反竞争、反托拉斯和反垄断而受到法律诉讼。 SO 8: 报告期内, 联想未因违反法律和法规而受到严重罚款。
	SO 8	因违反法律及法规而被严重罚款的总额，以及非罚款的制裁总数。	-	●	
	SO 9	对本地社区具有重大潜在或实际负面影响的运营活动。	P14-15, P68-75	●	
	SO 10	在运营活动中为预防和减轻对本地社区产生的重大潜在或实际负面影响所采取的措施。	P14-15, P68-75	●	
10. 产品责任	PR 1	为改良而评估产品及服务在其生命周期各阶段对安全和健康的影响，以及必须接受这种评估的重要产品和服务类别的比例。	P9	●	PR 3: 欲了解详细信息, 可参阅联想网站上有关产品的信息。
	PR 2	按结果划分，在产品和服务的生命周期中，在健康和安全方面违反法规和自愿性守则的事件总数。	-	○	
	PR 3	按照程序要求的产品及服务的信息种类，以及属于此类信息规定的重要产品和服务的比例。	P58, P60	◐	
	PR 4	按结果划分，违反产品及服务信息和标签的法规及自愿性守则的事件总数。	-	○	PR 6: 联想有详细的合规计划和培训计划, 要求员工严格遵守相关的法律、标准和自愿性守则。
	PR 5	有关的措施，包括客户满意度的调查结果。	P34-36, P77	●	
	PR 6	为符合与市场沟通（包括广告、推销和赞助）相关的法律、标准和自愿性守则而开展的措施。	P24	●	
	PR 7	按结果划分，违反与市场沟通（包括广告、推销及赞助）相关的法规和自愿守则的次数。	-	○	PR 9: 报告期内, 联想（中国）没有因违反有关提供及使用产品及服务的法律法规, 被处重大罚款的事件。
	PR 8	已被证实的关于侵犯客户隐私权及遗失客户资料的投诉总数。	P35	◐	
	PR 9	违反涉及产品和服务的提供与使用的相关法律及规定所受到的重罚金额。	-	●	

信息反馈表

尊敬的读者：

您好！非常感谢您阅读《联想（中国）企业社会责任报告2011/12》。我们非常重视并期望聆听您对联想（中国）社会责任工作和社会责任报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可以填写下表，通过电子邮件反馈给我们（邮箱csr@lenovo.com）。我们非常欢迎并由衷感谢您的宝贵意见！

联想（中国）企业社会责任部报告编写组

2012年11月

您的信息：

姓 名 _____ 工作单位 _____

联系电话 _____ E – mail _____

您对本报告的评价：

1. 报告结构：

☐ 很好

☐ 比较好

☐ 一般

☐ 不太好

☐ 很不好
2. 信息质量：

☐ 很好

☐ 比较好

☐ 一般

☐ 不太好

☐ 很不好
3. 文字陈述：

☐ 很好

☐ 比较好

☐ 一般

☐ 不太好

☐ 很不好
4. 设计排版：

☐ 很好

☐ 比较好

☐ 一般

☐ 不太好

☐ 很不好
5. 总体评价：

☐ 很好

☐ 比较好

☐ 一般

☐ 不太好


☐ 很不好

您对联想（中国）企业社会责任报告的建议和关注点：

您对联想（中国）企业社会责任工作的建议：



电话: 86-10-5886 8888
网址: [Http://www.lenovo.com.cn](http://www.lenovo.com.cn)
邮箱: csr@lenovo.com



版权所有©2012联想集团
本报告使用森林管理委员会(FSC) 认证纸张印刷

