



# 创造更好的企业

2013年PCH可持续发展报告

周萍





## 声明

---

本报告中的信息可能包含前瞻性的表述。该类表述反映了管理层的当前预期。管理层相信该类表述的合理性，但无法担保此类预期将被证实无误。该类表述会受到各种其它因素的影响，如经济、市场或竞争环境的变化、企业和运营计划的成功、监管环境和其他政府行为以及企业风险管理中的变化等，因此，该类表述受制于风险和不确定性，而此类未来事件可能与前瞻性表述中所使用的假设有本质的不同。文中任何前瞻性表述只与表述发生时的当前事件相关。除非法律规定，我们不承担任何更新前瞻性表述以反映新信息的责任。



# 目录

致辞	5	供应链	36	我们如何管理我们的员工	63
CEO 寄语	7	我们的供应商网络	39	小小鸟 ( Little Bird )	64
关于 PCH	9	我们供应链中的可持续发展	40	微邦 ( MicroBenefits )	65
我们的业务范围	11	稳定的供应商关系	41	雇佣状况和劳工流动率	66
PCH 在 2013	13	关键供应商项目	41	工资、福利和加班	68
我们的业务基地	14	供应商实践	41	员工加班	69
合规和诚信	16	审核结果	44	产假和陪产假	70
关于本报告	17	供应商提升	46	健康与安全	71
本报告的涵盖内容	19	童工	46	培训和发展	72
报告指南	20	生产调度系统	47	申诉	75
PCH 的可持续发展	21	制造	51	小小鸟热线中的员工申诉案例	77
我们可持续发展的起源	23	我们对环境的影响	52	展望未来	78
可持续发展的治理和管理	24	我们如何管理对环境的影响	54	GRI指数	80
PCH 利益相关方	25	能源和废气排放	55		
利益相关方参与	26	运输和库存管理	56		
利益相关方想从 PCH 得到什么	28	材料和化学品	57		
实际性问题	29	水	59		
我们的进展	32	废弃物	59		
合作与合伙关系	33	员工	60		
我们2014年及以后的目标	34	关于我们的员工	61		
		关注外来劳工	62		



# 致辞

在PCH，我们创造更好的企业。那意味着什么呢？那意味着我们对企业从长计议；意味着当我们看到我们能做得更好时，我们不会畏手畏脚。这不是说我们就是完美的，而是指我们遵循凡事做到更好的原则。事无巨细。

作为一家为电子产品度身打造制造方案的公司，我们倡导“梦想成真”的企业文化，并与合作伙伴紧密合作将构思变为现实。PCH的可持续发展遵循同样的理念。从员工主导的项目到可回收包装，企业文化驱使我们使用最环保的生产流程创造产品。同样我们相信，真正的可持续发展不仅提供了对社会、环境和经济的回报——在财务上也同样可行。



谭立碧

为了将可持续发展的理念全面融入我们的一言一行，我们问自己几个关键的问题：PCH如何支持我们社区的发展？为满足集中的生产计划，我们如何有效地应对在短期内提升产能的这项挑战？最重要的是，我们如何在制造业发展的同时，确保可持续发展的流程和方法能应对行业和工人不断变化的需求？

我们深明要做出更好的业务，先要面对问题所在。从过去到现在的这段时间里，我们不断提问并着手解决问题。我们分享所学，这样其他人也可以去思考，去改变。本报告——我们第一份综合性的可持续发展报告，推动我们进一步追踪我们在中国的运营进展，努力作出全面的改进和提升。





CEO 寄语

**LIAM CASEY**

创始人及首席执行官

“ 亲爱的读者：各地的PCH员工、顾客、供应商、投资者、合作伙伴和有关各方。

从我1996年创立PCH至今，我一直承诺致力于可持续发展政策，创造更好的企业。这份2013年可持续发展报告正正代表了我的承诺。它是一本极具透明度的报告，清晰展示我们对可持续发展政策的信念、影响、挑战和目标。它是我们检测政策进度的起点。

在PCH，履行客户服务是我们的重要职责：我们帮助客户生产产品并适时有效的推向市场。为了得到最佳结果，我们不断的权衡客户和供应商的需求。在保持这种平衡的过程中，我们在推行可持续发展政策上面临许多的挑战，尤其是涉及生产周期的问题，对劳务派遣工的依赖，和应对产品生命周期较短的本质。我们直营的据点不会消耗大量的能源，我们的主要面临的挑战之一是监控和优化我们的供应商生产过程来提高效率。而PCH独特之处在于我们管理的范围已几乎覆盖供应链中的每一个步骤，这使我们有明确的机会和责任用最好的方法去应对这些挑战，也是我们应对这些挑战的最佳途径。

对于我们来说，将可持续发展方案融入企业是PCH商业战略的核心，符合我们“美梦成真”的企业文化。当我们看到机会能把事情办得更好时，我们放手而为。

不仅如此，我们还鼓励企业中的每一位员工在相关领域中积极面对挑战，追求各种不同的机遇。

我们的策略是先进行试点项目。我们确定最迫切需要改进或变化的地方，根据数据和专业洞悉力，有的放矢。随后，在向整个集团和供应商伙伴全面推广项目之前，我们先评估结果。这样就确保了我们的投入的解决方案，对社会、环境和财政上都是负责的。凭借近十亿美元的公司营收，PCH奠定了公司历史上一个重要的里程碑；我们看到了利润和可持续发展之间清晰的财务纽带，因此，我们方案中的关键一步就是追踪可持续发展方案的投资回报。

消费者对了解其产品生产商的兴趣日增，而客户也比以往更加意识到供应链中所产生的能耗大部分是来自上游的制造工厂。这些整体趋势影响了我们自身可持续发展的重点。合伙关系和相互协作对于我们完成共同的可持续发展目标是不可或缺的。我们的伙伴和协作方包括可持续包装倡议(Sustainable Packaging Initiative)、联合国全球契约(United Nations Global Compact)、电子行业公民联盟(Electronic Industry Citizenship Coalition)，我们也参加了IDH可持续贸易倡议(IDH Sustainable Trade Initiative)。

为了大力推进这个过程，从2012年起，我们开展了下列关键项目：

- 2012年8月，我们和国内的非盈利组织小小鸟(Little Bird)一起，在自己的工厂中试运行了一条关怀服务热线；到2013年底，这条热线已经在五家供应商的工厂中开通。

从热线开通至今，我们记录了11,829次通讯，当中内容帮助我们从业务的角度去理解到在工作

上什么对他们才是重要。在此期间，我们看到员工的服务任期变长。2013年，有半数以上的员工(51%)任职超过一年，而在2012年，该数值仅为15%。

我们和小小鸟及专责员工培训和教育项目的微邦(MicroBenefits)合作，使双方都在社会责任和财务上获益；这些合作的投资回报率为5:1，通过降低工人流动率我们节省了138万万美元的成本。

在能源管理方面，我们工厂实施的初步能源监控和优化项目已获得了成功，我们已在部分工厂中明显节省了在能源和营运上的开支。

然而，我们一路上也遇到了很多困难。为了解决可持续发展的核心问题，我们需要获取更高质量的数据。与员工状况的数据相比，我们取得有关环境方面可执行的持续发展数据相对较少，特别是与上游供应商能耗有关的数据。我们还要确保我们是在培养供应商在可持续发展政策上的正确观念，而不是纯粹向他们施行管理。我们必须保持一个灵活的供应商群体，同时兑现对供应商的承诺，通过紧密合作扩大产能。到目前为止，我们关注的重点是我们中国工厂的可持续发展，为了创造最大的影响力，我们还需审视我们企业的方方面面。

在2014年及往后的下一步计划就是去扩大我们对可持续发展项目的主动性，然后把它们推广到整个供应链的各个阶段。我们的优胜之处在于可持续发展项目中能把握最佳时机去影响那些处在产品设计初期的企业，因此，我们将与

客户共同合作，减化产品包装，降低产品中有毒材料和化学用品的使用，并实施智能、适时的生产计划来降低库存和潜在的浪费。

当我们决定发布这份报告时，我们的重点在于找出方法获取有意义的数据，进行年度间的进度对比。这份报告是我们的基准。我们并不完美。我们还需要学习。但是我们承诺，在我们所能监控的领域内作出改善，并通过所提出的建议和实施最佳方案，尝试授权予我们的客户和供应商。

我要感谢PCH团队，帮助我们共同创造更好的企业。感谢各位在百忙中阅读我们2013年的可持续发展报告。欢迎各位提出建议和反馈。

如需联系我们，请发送邮件至  
[sustainability@pchintl.com](mailto:sustainability@pchintl.com)

”

- Liam Casey  
创始人及首席执行官



关于 PCH

# 关于 PCH

## 我们制造

PCH为全球顶尖品牌创造、研发并配送全球最佳产品。我们提供产品研发和供应链管理服务，特别是电子产品配件的研发、生产、包装和分销。对我们而言，能够肩负一些成功电子消费品配件的发行是最让我们引以为傲的。我们将构思转化为实体的消费品，同时为客户优化质量、成本和产品上市时间。我们的客户遍布全世界，从硅谷的商业巨头到拥有无限创意的初创公司都是我们服务的对象。





## 我们的业务范围

我们为经验丰富的全球品牌领导者和雄心勃勃的初创公司提供和支持供应链管理，将产品创意转化为实体产品。

我们的服务涵盖消费品研发和供应链的每个环节，从设计概念到配送以及中间所有的关键步骤。我们为客户提供多样化服务，贴合他们的需求。凭藉我们提供的端对端服务和对中国的独到见解相结合，让客户高枕无忧。



## PCH在中国的服务包括：

### 制造服务

- 创新  
( 包装和平面设计 )
- 工程设计  
( 制造工程、电子工程和机械设计 )
- 模具和质量测试
- 制造  
( 工厂选择、质 检、制造工序 )
- 合规管理

### 实时装配服务

- 履行配送订单
- 创新
- 零售包装
- 按单配置
- 构建

### 履行配送服务

- 配送——直接进店/送至消费者手中
- 订单管理
- 正向物流配送

### 包装设计

- 构思/创意
- 能与客户价值观产生共鸣，并最大化品牌效应的包装方案的设计和开发

### 工程设计产品研发（和PCH Lime Lab合作）

- 技术研发
- 材料应用技术
- 制造工程设计
- 监管和合规性管理
- 模具设计
- 工艺开发
- 原型制作和测试



## PCH 在 2013



全年商品  
总估值为  
**\$8BN**



服务和  
商品  
**\$919M**



(参见员工)



**821,063,892**  
售出单品



企业面积  
**1.2M**  
平方米

供应商网络超过

**1,000 家  
工厂**

(参见供应商网络)



交易对象

**149 家工厂**  
2013



**40M**  
B2B 出货额



**1.4M**  
B2C 出货额

<sup>1</sup> 报告中所有的货币金额以美元表示。  
当用人民币进行汇率转换时，所用汇率为人民币1元对0.16美元（2013年12月31日汇率）

## 我们的业务基地

PCH<sup>2</sup> 是一家1996年创立的私营企业，集团总部设在爱尔兰科克。

PCH在九个国家和地区设有办事处：澳大利亚、中国、香港、爱尔兰、日本、韩国、南非、台湾和美国。

2013年12月PCH员工总数为2,683人。



2 指PCH International全球企业集团，简称‘PCH’



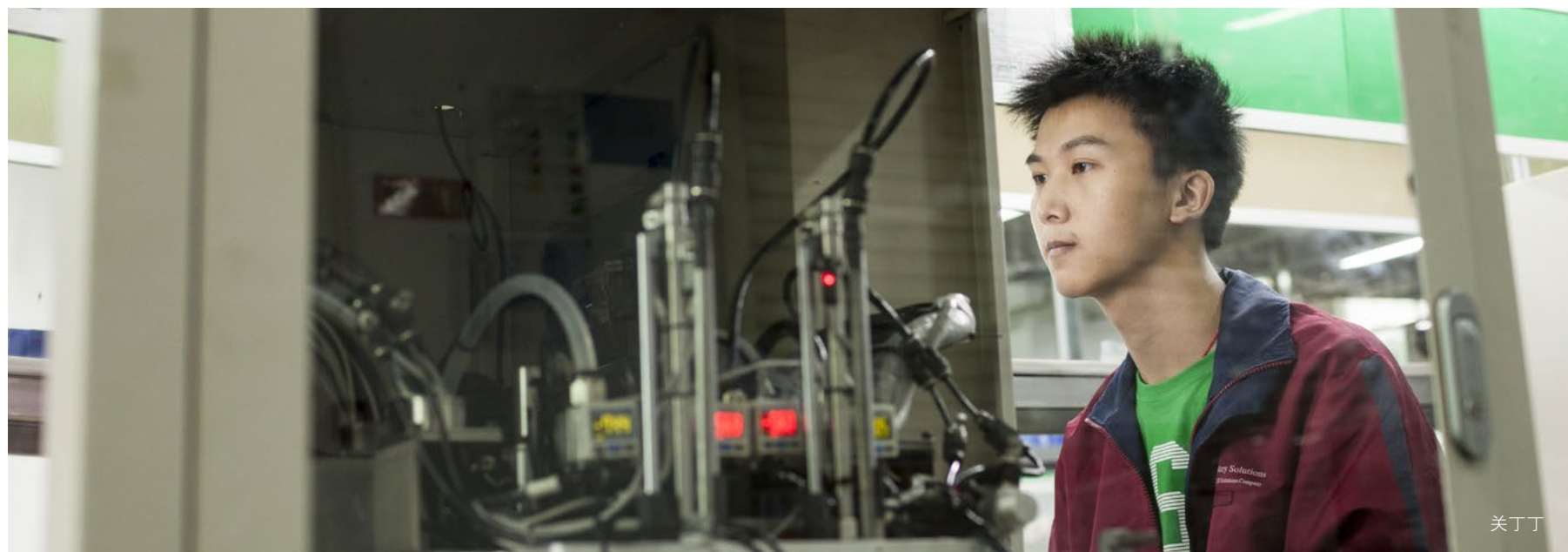
## PCH 是一个产品制造分支组成的产业生态系统

主要高层管理部门设在爱尔兰，对现金和资源的管理和公司未来的战略方向作出关键的战略决策。财务、信息技术、客服、人力资源、销售、法务，孵化器和电子商务部门的成员也位于爱尔兰。

PCH Lime Lab（产品设计和工程设计公司）、Highway1（硬件孵化器），和 PCH Accelerator<sup>3</sup>（专为硬件初创公司降低营运风险的团队）的主要项目在美国加利福尼亚的旧金山市运。PCH的主要生产、包装、和履行配送服务，普惠信息科技有限公司（‘CTS’）<sup>4</sup>，设立在中国南部的深圳福田保税区<sup>5</sup>，我们以在爱尔兰都柏林的

子公司TNS Distribution负责零售分销渠道。2013年PCH中国区运营据点中未有发生任何重要的变化。

我们在中国广东深圳的设施包括一间办事处（PCH深圳）、一家在公明的工厂（PCHD）、和深圳福田保税区内的一家运营工厂（CTS 一厂和CTS 二厂）。我们在香港设有一间办事处并入PCH中国营运设施内。CTS 一厂、CTS 二厂和PCHD是三家进行包装、配套和仓储运输的工厂。



关丁丁

<sup>3</sup> 在2014年更名为 PCH Access，并在此报告中被称为 PCH Access。

<sup>4</sup> CTS 由两栋独立的厂房组成，CTS 一厂和 CTS 二厂。根据我们企业扩张的需要，CTS 二厂在2012年成立，因此所有2012年 CTS 二厂的数据只有5个月。除非另外说明，所有 CTS 数据来自一厂和二厂。

<sup>5</sup> 保税区是由中国政府指定的享受特殊经济政策的工业区。

## 合规和诚信

PCH 在多个司法管辖区内运营，在各个司法管辖区内始终遵守或高于各个国家或者地区的法律要求。PCH定期审阅和评估符合地方法规的最优方案。

在2013年中，PCH未受到任何关于环境或劳工实践或其他违法事件的罚款或制裁。

在PCH，我们的核心价值是激情、诚信和团队合作。从高层领导小组到每一位员工都分享这些价值，并将其融入每一个决策。在我们2012年的报告中，我们认识到了在PCH工厂的日常运营中正式推广这些价值和商业伦理的需求。在整个PCH平台上，我们正推行员工行为准则，预计在2015年初正式在PCH中国区运营据点全面落实。我们的工厂还运行了一个商业伦理管理程序，它在商业诚信、反腐、信息披露、知识产权、公平商业和竞争、和社区活动参与中指导我们的员工。PCH 中国雇员（所有的工厂雇员）中78%都受到集体谈判和工会协议的保护。



何月亮

申运霞

## 关于本报告



## 关于本报告

### 我们创造更好的企业

这是PCH第二份年度可持续发展报告，覆盖了2013全年。本报告面向接触过PCH的每一个人：我们的员工、供应商、客户、社区和广泛的电子行业。在提交这份报告的过程中，通过评估我们对社会、环境和经济的影响（以及它们的商业效应），我们进一步提高自己的运营透明度，交流我们的计划——即有好的方面也有需要改进的地方。



## 本报告涵盖的内容

本报告仅涵盖了我们在中国的业务，因为在那里有着我们大部分的员工和最大的社会、经济和环境影响力

除非另外说明，本报告中的数据来自PCH中国，包含了PCH深圳（办事处），PCH香港（办事处），CTS深圳（两间工厂厂房：包装、配套、仓储和办公室）、以及PCHD深圳（工厂设施：包装、配套和仓储）。所有的数据截止至2013年12月31日。

我们可持续发展最大的影响力发生在中国，而我们也认识到需要将可持续发展融入我们整个端对端平台，来最大化我们的影响力。

本报告旨在公开我们迄今为止可持续发展的研究成果，传播我们在自己企业中和在我们供应商中收集有意义数据的经验。这份报告设定了一个重要的基准。此外，为了我们和合作方的共同利益，我们愿意公开我们的成功和不足。我们计划每年评估和确定需要改进的方面。



## 报告指南

本报告符合我们向联合国全球契约组织(the United Nations Global Compact)递交进展沟通报告(Communication on Progress)的承诺,其核心内容根据第四版可持续发展报告指南(GRI G4)编写。在编纂本报告时,我们确定了我们最实质性的影响发生在公司直属办事处和工厂以外。我们汇报了每一个已确认重要事项的管理方法,但是我们还未获得用于某些特定GRI指标的数据。在一些情况下,我们需要使用我们自己的指标来评估我们真正的影响力——对那些不受我们直接控制的因素的影响程度。我们相信我们对于问题和成功的透明报道符合GRI的精神。公司网站刊有本报告和我们2012年的报告。我们尚未寻求本报告的第三方验证。

本报告记录了我们的可持续发展绩效(比如:我们对社会、环境和经济的影响)。本报告并非公司财务状况报告。

PCH是一家私营企业,因此,我们不会在本报告或任何公开论

坛中,披露特定的财务信息、集团的资本结构、或者企业股本和执行董事会结构。出于商业原因,特定的财务和企业信息将不被涵盖,因为我们无法向行业竞争者、客户、供应商或者媒体披露此类信息。

根据相互保密协议,除非本公司被对方披露在先,供应商和客户将做匿名处理。我们尊重协议,和合作方一起向着更透明的未来努力,届时供应商将乐于交流与我们品牌的合作。很多供应商和客户希望保持匿名,以保护商业机密并维持竞争优势。

PCH汇报了PCH中国确定的所有实质性事项。在PCH无法对GRI指标的进行全面披露的情况下,我们的目标是透明化并陈述这一事实,且已在GRI指数中澄清原因。



解艳英



# PCH 的可持续发展

# PCH 的可持续发展

## 把可持续发展作为我们的事业

将人类、地球和利润作为PCH可持续发展计划的核心，我们运用三重底线法：深信我们的营运对经济、环境和社会所带来的正面影响是推动长期财务业绩的关键。不仅如此，我们相信这才是正确的经营之道。在PCH，更好的企业意味着许下可持续发展的承诺，包括去克服其险阻的承诺。

---

我们承认对于可持续发展，理想和现实间常常有差距，而我们下定决心去缩小这个差距。

---

### 我们如何才能将可持续发展作为我们企业的核心部分？

对于我们的可持续发展项目，我们采用两条关键准则：它们必须是我们企业的核心竞争力，它们必须为我们的业务增值。通过我们的社会和环境倡议，我们力求不断评估和提高我们的业绩，和我们的员工和合作方一起让世界变得更美好。对于我们，最大的影响力在于产品的早期阶段，我们可以与工厂和客户在设计阶段合作，那样，我们也许可以对社会、经济和环境的负面影响减至最低。



“这是我在PCH中国的第十年，和过去相比，今天的PCH是一个更激动人心的公司。我们独特的视角帮助我们理解并处理任何全球供应网中的难题，公司由衷致力于找到将可持续发展融入日常运营的先进方法。虽然我们还没找到所有的答案，但是在过去的那些年中，我们在实践和工厂中学习了很多。PCH在设计 and 生产环节之间架起了桥梁，汇聚英才，推动进步。”

**- Alan Cuddihy**

可持续发展负责人

## 我们参与可持续发展计划的起源

我们在2003年的时候开始真正思考“可持续发展”这个理念，尽管那时成本在上升，PCH决定扎根深圳，开设自己的工厂并在那里发展供应商群。和我们现在的规模相比，那时我们很小，但是我们知道要实现长期的成功，比起短期财务利润，我们必须看得更远，要看到可持续的社会、经济和环境的价值。

我们CEO直接要求我们去了解我们工厂中的工人是否满意，是否有任何困难——主要是用电话交流，这是我和员工互动的起点。这不是一个来自外界的要求；我们认为这么做是正确的。到了2010年，我们认识到我们需要发展一项基础设施，使公司能在成长过程中不断和员工建立良好的关系。

---

**从那时起，我们为可持续发展同时采取了自下而上和自上而下的方法——获取来自各个角度的意见和指导。**

---

我们的工作态度一直是直接面对问题源头、我们的员工、供应商和客户——和他们携手把企业办得更好。





## 可持续发展的治理和管理

在PCH，可持续发展的治理从上而下。我们有一个治理公司的董事会，PCH内可持续发展的掌舵权则授予PCH高层领导小组<sup>6</sup>，这个小组由首席执行官、首席财务官、全球运营和销售总裁、首席运营官、首席信息官、全球人力资源副总裁、企业发展和法务副总裁、首席技术官、Highway1和PCH Access副总裁/总经理、以及企业沟通负责人组成。更确切的说，首席财务官担当起了监管公司可持续发展计划的责任。

绿色科技(Greentech)团队，由可持续发展负责人和供应商发展负责人掌舵，直接向财务总监汇报，管理整个PCH内的可持续发展项目。绿色科技团队向领导小组和PCH董事会呈递新方案，通过社会和环境项目获取潜在的投资回报来加强业务是我们关注的重点。绿色科技团队成员在深圳工作，致力于运营组内部的整合。

对于我们所有的运营企业，我们还没有一个正式的可持续发展策略，我们的方法是把可持续化的思维方式尽可能多的融入PCH各个层面，特别是在早期设计阶段和材料选择阶段。我们在过去的几年中取得一些成绩，同时还让我们看到

很多进步的空间。将可持续发展措施融入到集团中是企业的核心战略，对增值我们的服务价值有着重要的贡献。

在PCH，我们的方法是收集有意义的的数据，并依此进行决策。我们先在自己的工厂里试运行项目，在那里我们可以接触到我们自己的工人和生产设施。我们相信最好的实践总是从我做起。一旦经济可行性得到证实，我们将项目推广到关键的供应商伙伴。在我们的工厂中，劳工和环境以及健康和安全组委会管理着日常的劳工和环境事务的合规事宜。绿色科技团队在整个PCH平台上实施的项目则对其提供有效的补充。

在PCH，我们团队的所有成员都有权力和影响力来影响他们的业务范围。团队之间相互合作，使制造行业变得更好，浪费更少，对待雇员更公平，我们的工厂运营更透明。从一个能发现生产线上大量浪费的工程师，到一个组织社会活动来加强社区发展的工厂工人——“我们制造”，也意味着我们为我们集团中的每个人制造了最棒的可持续发展平台。

我们和供应商伙伴合作，让他们也能做

的一样出色。每三个月对法律法规要求进行审查，决定哪些适用于我们。我们还遵守客户适用的社会责任标准。2013年，一家客户针对劳工、环境、健康、以及安全措施审查了我们的企业，所有需要改正的事项在一个月内得以完成。我们的工厂接受各种ISO标准的合规审查。在公司网站上可以获得全面的认证细节和当前的公司政策。

---

“在PCH，凡事尽有可能。”

- Erin O'Malley

绿色科技工程项目经理

---

6 所有GRI所指的“最高管理机构”在本文中指的是PCH高层领导小组。

## PCH 利益相关方

我们定义那些会被我们企业所影响或者会影响我们企业的关系人为我们的利益相关方。对我们的员工和供应商，在社会、经济和环境方面我们有巨大的潜在影响。这也是我们与主要利益相关方合作的重点。虽然这些利益相关方在过去未发生重大的变化，但是我们接触这些利益相关方的通道更为开阔，我们合作的新伙伴也逐渐趋向多样化。

### PCH利益相关方：

- 我们的员工
  - 车间雇员（比如工厂中负责生产、质量管理的操作员以及仓库中的操作员）
  - 办公室雇员（或者非车间雇员）指我们工厂办公室或者PCH办事处的员工
  - 劳务派遣工（通过中介雇佣的派遣工人，在我们工厂或者供应商的工厂中担任车间操作员）
- 供应商及其员工
- 客户
- 产品的最终消费者
- 劳务派遣机构
- 投资者
- 小小鸟
- 微邦
- 厂房设施业主
- 非政府组织
- 学术伙伴
- 行业服务提供商
- 我们工厂的工会
- 本地社区
- 电子行业公民联盟
- 联合国全球契约
- 行业同僚
- 废品回收处理厂
- 媒体

## 利益相关方参与

我们在**2011**年正式确认了我们的利益相关方。在**2013**年，我们没有实施正式的利益相关方评估。然而，我们非常了解我们利益相关方的需求，并通过各种方法，运用我们的网络，定制了与每个群体的交流模式。

### 员工

对我们来说，日常的参与是最重要的交流；如果员工对我们企业为社会和环境做出的努力有任何的建议或者顾虑，他们可以直接联系绿色科技团队或者高层领导小组。

### 我们工厂的操作员工



从**2012**年**8**月以来，我们通过小小鸟热线服务，在自己的工厂和供应商合作工厂的员工中收到了**11,829**条通讯。这有助于我们了解我们的工人并为他们开发社会项目（参见员工）。我们的工会和集体谈判协议也为员工发表意见提供了渠道。

### 非操作员工（所有的办公室雇员）

在PCH员工中，我们使用电子邮件、社交媒体、员工会议、每月新闻、雇员调研、和雇员福利委员会来评估、分析我们员工的需求并做出回应。PCH（CTS除外）参加了**2013**年**10**月的最佳工作场所®调研，去了解我们员工对公司的信任，以及我们如何改善工作环境和职业规划项目。

从可持续发展的角度来看，在未来我们需要我们办公室雇员更多的参与，特别是和我们PCH Lime Lab、Highway1 和PCH Access的设计和材料选择团队



陈颖琪



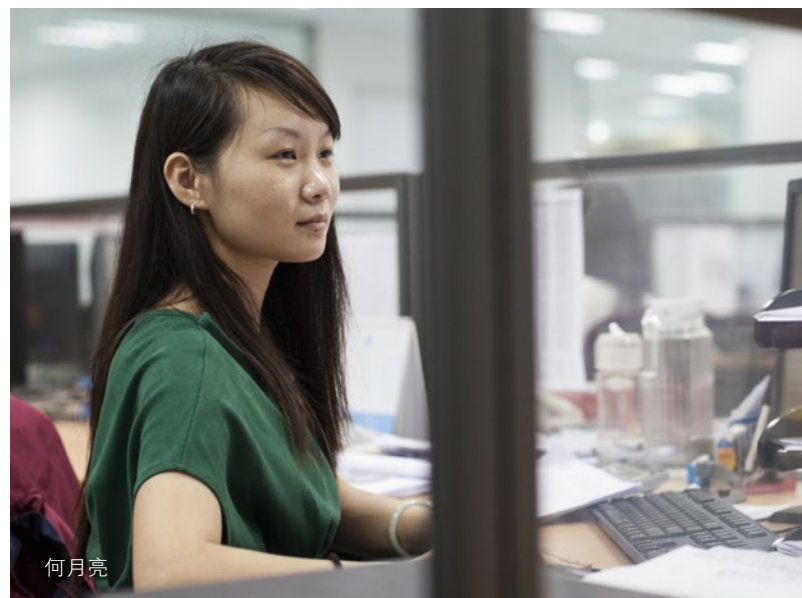
## 供应商



我们的绿色科技、品质、供应商管理和客户团队通过在工厂的实地考察、审核、评估以及供应商管理项目，倾听供应商的心声，并从中学习。参与从审核开始，而我们努力超越那些单纯的审核，实现定期的开放式交流（参见我们的供应商网络）

比如，在2013年，某些PCH客户团队成员把100%的工作时间都花在了我们的供应商工厂中。我们的一个团队仅仅在一家工厂中就花了220,000个小时。

## 我们的客户



我们进行年度客户调研，根据客户要求收集反馈。我们还和我们的客户定期互动，确保我们满足他们的需求。对于发掘供应链中更好的可持续发展表现的机会，我们客户的兴趣和认识也日益增长。

## 利益相关方想从PCH得到什么

我们如何从各方利益相关者的需求中取得平衡？

在制造产品的时候，不应孤立硬件设计的任何一个的方面——我们需要每个人的付出，从工厂老板，到工程师，到设计师，这样才能做出最合适的选择。在PCH，我们向自己和伙伴们发问，来帮助我们克服那些阻碍我们共同实现可持续发展的障碍。

透明的供应商群，协作进行产品设计



# 实质性问题

我们实质性的、社会、环境和经济问题指的是那些对我们商业目标来说必不可少，或对我们的员工和合作伙伴极为重要的问题。在本报告中，我们对最重要的领域展开最详细的分析和讨论。

PCH在2011年至2012年进行了实质性评估，以及ISO26000社会责任指南的差距分析，作为了解重要性的早期方法。这些研究中发现需要改进的方面包括：提升工厂社团参与活动，在我们的工厂中实施企业社会

责任(CSR)措施，在现有员工中推广反腐培训，提高为客户开发环保包装的关注度。在2013年我们没有进行正式的重要性评估，而是依赖于我们2011年的初始评估，并结合了来自我们员工、供应商和客户不断的反馈。在2014年我们会重新考虑我们确认实质性问题的方法。凭借我们在供应链中的独特位置，我们了解供应商和客户网络所面临的很多问题。

我们认为我们有责任来改进流程（比如：运输、产品设计、和材料选择）并逐渐将自身进一步融入我们供应链的不同层面。

## 我们的实质性问题

实质性主题和分题	为何重要	何处最重要	页码
供应链	我们身处客户服务行业，让我们的客户可以适时有效的推出产品。我们依赖于我们与我们独有的供应商网络之间的关系。我们不断权衡客户的需求和供应商的需求，得到最佳结果。		36
稳定的供应商关系	和供应商的关系越稳定，他们就越有动力去升级他们的制造工艺。	我们自己的工厂和我们的供应商	40
供应商的行为	客户和消费者想要知道他们的产品是在合理对待工人和尊重人权的情况下被生产出来的。这是PCH及其供应商共同的目标。	我们的供应商	40
生产调度系统	为了尽可能快的制造、包装并运送产品到国际市场，生产常常被压缩到几个月。这对我们的一切，从员工管理到物流，都会产生影响。	我们自己的工厂和我们的供应商	46

实质性主题和分题	为何重要	何处最重要	页码
制造的环境影响	我们运做电子消费品，这类产品耗费资源并会产生大量废弃物。我们自己不从事生产；我们的供应商生产组件，这些组件经由我们包装、配套或者交付。然而，我们是处于影响制造过程和资源运用的位置。		52
能源和废气排放	制造会使用大量的能源，而其中很多都被浪费了。我们自身的能耗限于照明用电和生产用电。我们需要了解我们供应商的能源用到哪儿去了，对其进行监控，并找出哪些设备可以被优化从而改善能源使用。	我们的供应商和我们的客户	55
运输和库存管理	运送产品到它们的最终目的地会使用大量的能源，特别是空运。但是为了用较慢的运输方式而囤积产品也会导致浪费。我们通过库存管理来权衡利弊，确保我们的客户适时的收到适量的产品。	我们的供应商和我们的客户	56
材料和化学品	硬件产品和包装中所使用的材料和化学品对上游的资源使用和制造产生影响，最终会成为消费者废弃物。好的设计和材料选择可以降低材料浪费和有害化学品的使用。	我们的供应商和我们的客户	57
水	制造过程中产生的化学污染物会进入工厂的废水排放。我与我们相关的任何产品，我们必须努力去除对有害化学品的需求，并帮助我们的供应商确保在制造过程中产生的废水能得到有效的处理。	我们的供应商和我们的客户	59
废弃物	在产品生命周期的每个阶段，从制造过程到产品寿终正寝，都会产生废弃物。我们可以通过参与产品的设计阶段或者通过包装，尽可能减少浪费。我们还可以通过对制造工序的影响来减少供应商工厂中的废弃物。	我们的供应商和我们的客户	59



实质性主题和分题	为何重要	何处最重要	页码
员工	比起过去，中国的工人有更多的选择和抱负。维护一支技术熟练且积极的员工队伍对我们的成功至关重要。		<b>63</b>
雇佣状况 和劳工流动率	在中国，高流动率是无法改变的现实，但是我们可以通过创造归属感以及解决劳工问题来提高留职率。	我们自己的工厂和我们的供应商	<b>68</b>
工资、福利 和加班	我们需要保持竞争力，解决工人高流动率的问题。我们必须遵守法律要求，但工人也希望通过加班挣钱。	我们自己的工厂和我们的供应商	<b>70</b>
健康 和安全	尽管我们的运作不涉及重型机械或者危险化学品，健康和安全仍然是重点事项。	我们自己的工厂和我们的供应商	<b>73</b>
培训 和发展	受过教育和良好培训的工人是高效的劳动力。我们的工人有动力去提高技能并寻求发展机会。	我们自己的工厂和我们的供应商	<b>74</b>
申诉	为员工建立申诉流程使他们可以表达顾虑，并让我们知道如何集中精力去创造一个更好的工作环境。我们的供应商可能也会从类似的流程中收益。	我们自己的工厂和我们的供应商	<b>77</b>

# 我们的进展

PCH集团在2011年正式迈出了可持续发展的第一步，成立了绿色科技(Greentech)团队，评估了我们的影响力和优先事项。从2012年起我们开始实施项目。迄今为止，结果大多是正面的，我们正开始收集并汇聚可测量的真实数据。

1996	PCH 成立，从那时起就把可持续发展措施融入了企业之中
2000	在中国深圳建立了运营中心
2004	中国普惠信息科技有限公司(CTS) 成立，坐落在中国深圳的福田保税区
2011	PCH 实行评估并开始确定可持续发展项目的重点工作领域
2012	绿色科技(Greentech)开始在我们的工厂和选取的供应商伙伴中测试项目
	PCH加入EICC、可持续包装倡议、IDH和联合国全球契约
	PCH与小小鸟合作
	PCH与微邦合作
2013	PCH 发布了PCH深圳的第一份年度可持续发展报告，当中包含一些来自于CTS工厂和员工实践短期目标的数据
	PCH 宣布在旧金山设立新的美国总部的计划
	爱尔兰廷德尔国家研究院和PCH 签订合作备忘录
	PCH 在关键供应商合作工厂中启动供应商能源监控项目
	PCH 开始规范化数据的评估和分析，以理解我们社会、环境和经济项目的财务影响



## 合作与伙伴关系

合作的价值不能被低估

---

我们和合作伙伴广泛合作，理解行业中的趋势，为老问题创建新的解决方案

---

PCH的伙伴群体包括社会企业（微邦）、工程团体的领导者、非政府组织（比如小小鸟这类非政府组织）以及学术机构。

至2013年底，我们的行业伙伴包括：

### 可持续包装倡议/GreenBlue (2012)

PCH是GreenBlue®的成员，GreenBlue®是一个非盈利组织，帮助企业使用技术和资源生产更环保的产品。环保包装联盟(SPC)是一个GreenBlue®的行业工作团队，致力于为包装创建更强有力的环保远见。

### 联合国全球契约 (2012)

成员公司承诺发布年度进展交流报告，特别聚焦在人权、劳工、环境和反腐领域（例如，这份可持续发展报告）。

### 电子行业公民联盟 (EICC) (2012)

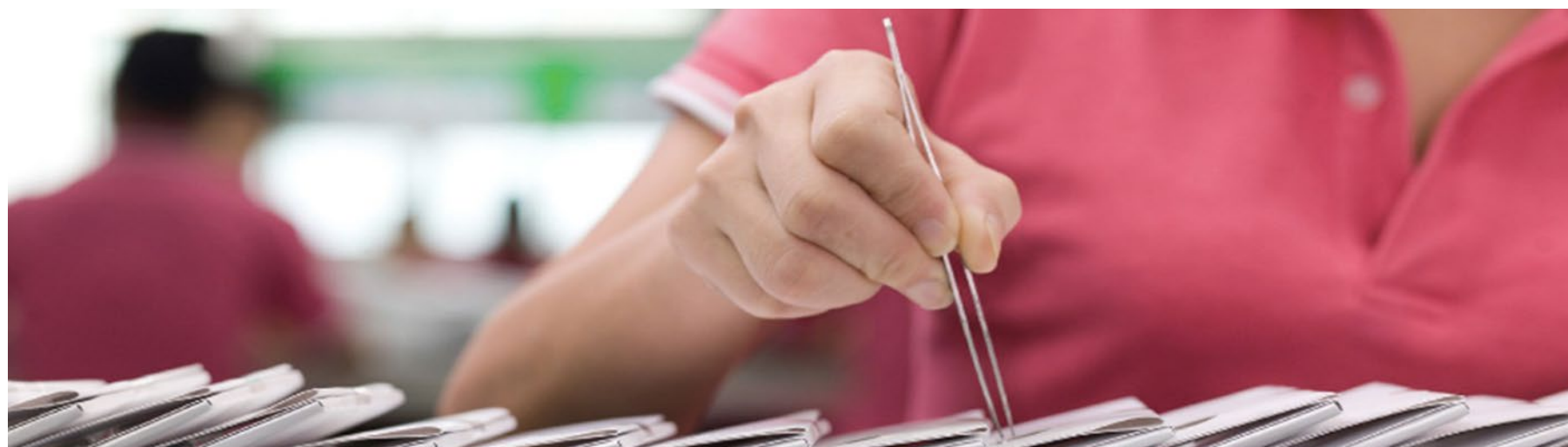
PCH是EICC在企业社会责任(CSR)审核和供应商行为准则中使用EICC模板和标准。

### IDH 可持续贸易倡议 (2012)

PCH参加了供应商改进项目，目的是在关键领域提高工厂的表现，比如工人管理沟通，职业健康与安全、人力资源方案和环境问题。

### 与廷德尔国家研究院的合作 (2013)

PCH和爱尔兰廷德尔国家研究院签署了合作备忘录，支持目标于全球市场的爱尔兰高新技术初创企业的创立和扩张。



## 我们2014年及以后的目标

迄今为止我们把精力集中在几个方案上。我们希望我们的决策是由数据驱动的，可测量并和财务回报相关联。但是首先我们必须找到收集有针对性数据的准确方法。我们对可持续发展项目已经开始进行记录和测量数据。下一步，我们要超越这些，去决定并定义在这些事项中我们究竟要测量什么和以什么为目标。一旦我们完成这一步，我们要把这些推广到PCH之外的整个供应链中去。然后根据那些数据，我们就能在供应链中的社会和环境项目上，确保持续的进展。

在此期间，我们2014年的短期重点如下所列

（详情请参见独立篇章）：

- 将绿色科技团队进一步融入到整个PCH平台，特别着重于专门协助早期初创公司的Highway1孵化器和PCH Access平台上，目标致力于改进产品设计和材料选择阶段
- 为了解决供应链问题，携手行业同僚，增加行业合作
- 在PCH全球平台上发布年度可持续发展报告
- 实施员工行为准则  
（PCH爱尔兰，2014年；  
PCH中国，2015年），在整个PCH平台，继续交流和教育我们的商业伦理和价值观
- 建立测量体系来评估公司的影响力，特别是关于运输方面（着重于我们最有影响的领域：比如能源和排放）
- 创建合适的方法来衡量我们的库存管理模型，理解我们营运的影响力



彭晓洪



## 供应链：

- 继续实施季度业务评估，并在我们有效的供应商网络中选取供应商展开月度评估业务
- 继续开发灵活的关键供应商网络
- 和客户合作，用案例展示长期合同是如何为制造工厂提供机遇实现科技进步，然后又如何进一步转化为持续的成本优势
- 让绿色科技团队参与到供应商选择和认证过程中
- 推广我们目前的供应商合作方法，着重于准确数据的收集（在2015年全面加入当前供应商认证过程中）
- 为了规划和管理招工需要，继续对供应商提供人力资源支持
- 继续和劳务派遣公司合作，在工人管理中确保履行对工人的承诺并实行公平原则
- 继续提高工厂效率，减少劳动力短缺
- 在机械设备能带来投资回报并提高产品质量，同时降低劳动力需求的情况下，将特定的危险岗位实现自动化
- 帮助我们的供应商伙伴提高他们留住工人的能力

## 制造：

- 继续建立更多评估能耗工具，让我们可以监控自己工厂和供应链中的实时能耗，以及其他材料的使用量，比如压缩空气、水和关键原材料
- 不仅对一级供应商，更要延伸至上游供应商，收集并记录他们在制造中的能耗、工序和材料数据
- 创建一个受管制物质的清单，包括健康及安全更新标准——教育所有内部员工，Highway1，PCH Access团队，确保在设计和制造中杜绝有害物质
- 提高材料学专家在产品研发和设计早期阶段的参与程度（包装和制造）
- 以我们能力所及，帮助我们的客户符合冲突矿石的新增法律，同时，确认我们在供应链中涉及这些矿物时自身的角色
- 在融资协定中设立拟定条款，资助工厂层面的工序升级，然后基于共享的节省加以偿款
- 最终，通过使用SourceFlo™，监控并了解我们供应商工厂中的耗水、废弃物和污染情况

## 员工：

- 额外开设两间小小鸟图书馆
- 在一个供应商合作伙伴工厂中推出企业智慧和企业关系(Company IQ and Company Link)（一个社交媒体平台，传递公司新闻、员工投票、升职机会和人力资源帮助）
- 在我们的工厂中，邀请新的合作方加入，扩展教育和培训项目
- 进行额外的调研和座谈，为工人的需求度身定做社会项目
- 为我们工厂的员工增加定制化的教育和培训项目（持续进行中）
- 在我们的工厂中重新开设微邦折扣网和企业智慧应用软件

供应链

# 供应链

## 我们化繁为简

管理供应链意味着什么？那意味着管理消费品发展的所有阶段，从设计概念到配送，以及当中的每一个关键步骤。在PCH，我们参与了供应链工作中的所有阶段，从中国实地到全球市场。我们把关的商业模式是指我们的资产轻量化；我们只雇佣我们需要的员工，因应满足我们客户的要求来建立供应商网络。

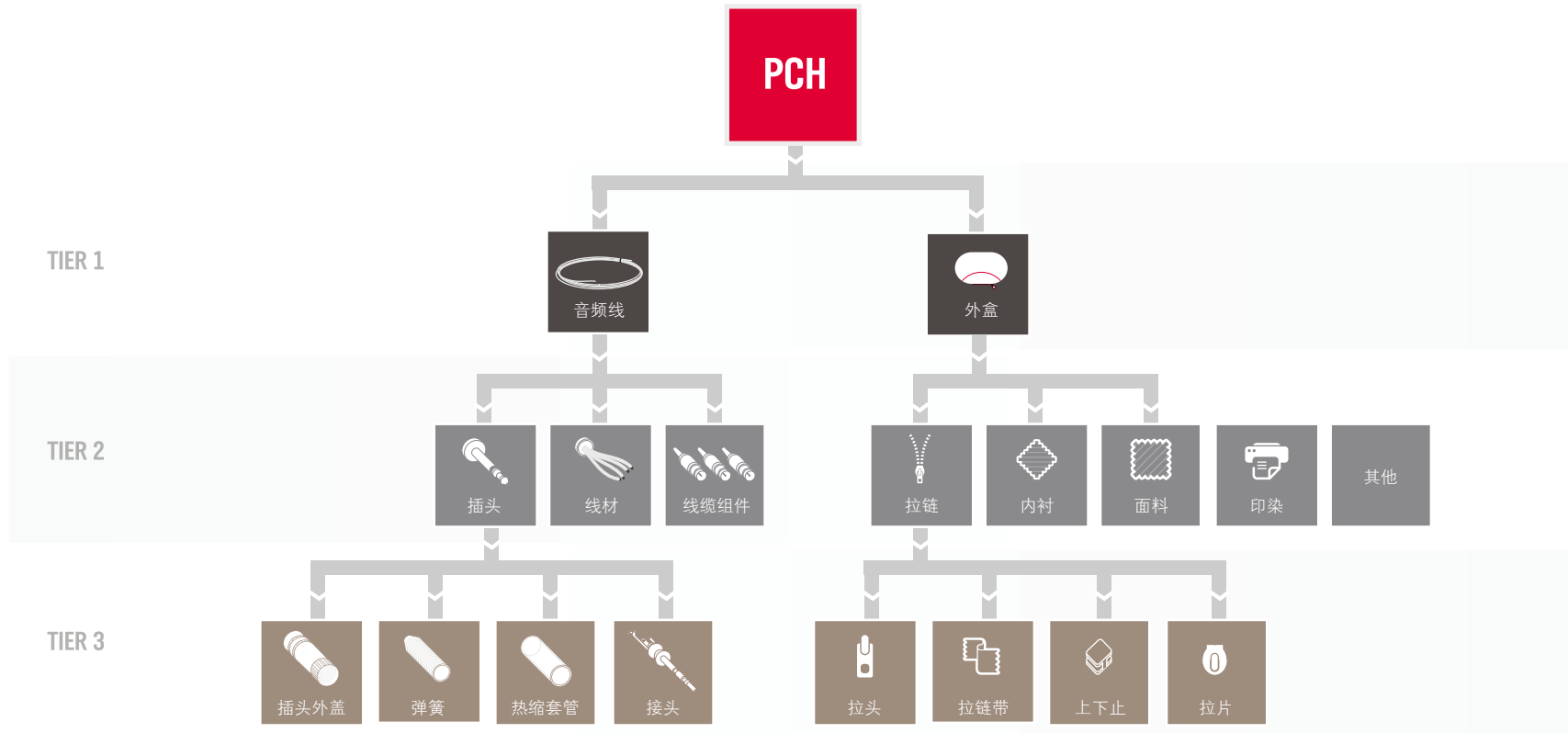
**我们认识到为了要事业更成功，我们需要超越供应链管理，进行供应链发展。**

PCH如何去除技术和财务上的障碍，使我们的客户和供应商能将可持续发展作为他们的竞争优势呢？处理上游供应商的问题可能会是一个让人气馁的任务；随着我们接触更上游的供应商，工作量

会变得庞大。在PCH我们旨在设计实用、可扩展的可持续发展项目，让上游供应商可以参与进来。一个健康的供应链需要各方的承诺：PCH、我们的客户、以及我们的供应商。为了让供应链变得更好，更成本有效，我们必须着重通过最小化社会、环境和经济的长期风险，创造投资回报。



## 产品 A



上图是供应链中复杂结构和层面的一个简化表述。图表显示了该产品只有两个组件，以及每个组件的组成部分，然而一个产品常常有更多的一层组件。通常每一个组件都可以从不同的供应商处购买。



## 我们的供应商网络

PCH使用一个多样化的供应商网络，其中大部分位于中国。在2013年，PCH支出中90.34%发生在中国，9.66%发生在中国之外。如需获得更多我们供应商网络中工厂类型的信息，请参见制造。

PCH从1996年进入中国以来，和1000多家工厂有过合作，反过来，数以千计的工人又组成了我们网络的一部分。我们的参与程度根据我们每一年所进行项目的数量，每年会有变化。在2013年，我们和149个供应商合作，使我们的有效供应商群增长了45%（在2012年我们和103家认证供应商合作）。这个扩张源自我们客户不断变化的制造需求，以及我们提高专业性和供应商群的灵活性的需求（比如我们需要增加更多的纺织品供应商来适应变化的市场需求）。

我们使用两类不同的供应商：

- 客户指定的供应商（2013年，50%的供应商由客户指定）
- PCH选择的供应商（2013年，50%的供应商由PCH选择）

涉及我们的供应商网络管理的实质性问题：

- 供应商关系的稳定
- 供应商行为
  - 我们的供应商行为标准
  - 供应商评估和升级
- 生产调度系统
  - 劳务派遣机构



林志荣

## 我们供应链中的可持续发展

### 我们把可持续发展作为我们的事业

向广东地区的供应商采购使PCH可以接触到我们的供应商，让我们的团队和他们一起实地工作。我们在全球有**1000**多家供应商，和其中一些工厂的合作已经长达十年，这也反映出我们在该地区已经建立起了信任关系。

**供应商主要关心的是成本、质量和生产速度，我们如何才能激励他们加入我们的可持续发展计划呢？**

我们明白将短期供应商关系转变为发展一个稳定的本地供应商网络的好处。这将确保我们的客户如有需要时可以使用合适的产品和材料。这需要我们的付出，因为我们需要让我们的供应商和客户看到，可持续发展在财务上是可行的并获得他们的承诺。改进工厂如何“制造”有众多的好处，包括风险管理、更好的工序和产品质量、灵活性、劳动力优化、以及健康风险、安全风险的降低、能耗、用料和耗水的减少。为贴合客户的产品我们选择合适的供应商。通过注重改进制造工序，我们看到了降低成本和提高质量的机会。

我们必须让我们的客户高兴；我们的业务让他们在中国的运营更方便。但我们对供应商也有依赖关系和义务，他们依赖我们，双方要合作创建良好的长期关系。



“我加入PCH是因为这是一个能干实事的最佳平台：将可持续发展价值融入不断发展的企业决策和实践中去。作为一名来自工厂的员工，当我们供应商工厂的厂长和经理意识到大家的动机一致时，我感到由衷的欣慰。我们要让正确的事情更好做。”

#### - Terry Foecke

供应商发展负责人，绿色科技团队

## 稳定的 供应商关系

### 从长计议

和我们的核心供应商群建立牢固的关系对于赢得他们的信任至关重要。如果我们只用一家供应商六个月，我们就不能要求他进行一笔投资和改进计划。为了赢得这种信任，我们需要把我们的业务集中到几家工厂，这样就能给他们足够多的生意来鼓励他们和PCH建立稳定的关系。如果我们不是一家供应商的主要客户，他们就不会总是愿意和我们合作并听从我们的建议。

我们认为任何超过三年的关系即为一个长期关系。在**2013**年，我们和有效供应商的平均合作时间为**2.5**年。和客户的长期关系让供应商对工厂进行计划和投资，获取更高的回报。供应商想要改进他们的工序，升级他们的设备，但是如果他们只有短期订单而没有后续业务的保证，他们就不愿意投入。一些工厂的设备升级投资会在几个月内收回成本，许多则需要长达两年。一个长期的承诺也许不能杜绝生产旺季的需求，但还是能让制造商更好的规划，并安装调试设备以应对他们最忙碌的季节。

## 关键供应商项目

我们的季度业务评估(QBR)项目从**2010**年开始，用于发展关键战略性的、灵活的供应商网络。根据PCH的业务量选择供应商进行QBR（**2013**年，**33%**的PCH供应商业务属于QBR供应商），而在**2013**年此项目中有七家供应商。在QBR中，供应商和PCH团队开会评估运营业绩、品质标准和关键绩效指标(KPI)。在**2013**年，我们最大的七家供应商和PCH的合作年限最长达到**9.4**年，平均合作时间为**3**年。

### 后续步骤：供应商关系的稳定

- 我们认识到和几个供应商每季度做一次季度业务评估是不够的。在**2014**年，我们会在更大的供应商群体中推行月度业务评估(MBR)。这将帮助我们加强和供应商的交流，实现更紧密的合作。不管合作关系的长短，我们都要不断了解供应商的产能和业绩。
- 我们会继续发展关键而灵活的长期供应商网络，注重和他们合作改善制造工序和资源使用。
- 在**2014**年，我们会注重和客户合作，用案例展示长期合同是如何为制造工厂带来机遇实现技术进步，然后又如何进一步转化为持续的成本优势。

## 供应商实践

在中国，劳工条件受到了很多的公众关注。消费者们希望能够确信那些“中国制造”的电子设备没有使用童工和强迫劳工，是在安全和公平的劳动环境下生产的。好的意愿是不够的，因此，我们实施了一些措施来确保相关的每一个人都能放心。这些措施包括供应商行为准则、供应商评估和更深层的供应商支持。

### 我们的供应商行为准则

我们的供应商行为准则覆盖了劳动力、人权、商业伦理、环境以及我们对供应商管理系统的期望。所有PCH自主选择的供应商都签署了我们的供应商行为准则。这份准则用年度考核进行监控，通过PCH与供应商全年不断的合作来执行。供应商在与PCH开展业务之前，必须签署这份供应商行为准则。我们在**2013**年和**149**家供应商合作，**122**家签署了我们的准则，因为在有些情况下，那些已经和我们客户签定了同等法律协议的供应商则不再签署我们的供应商行为准则（那些客户指定供应商）。



## 供应商评估和升级

行业内的标准做法是通过验厂评估供应商。以我们的经验，这些验厂的价值有限，因为我们的观察显示它们不能排除引起健康和安全问题、污染和废弃物的潜在风险。验厂在所有严格的劳动力和人权问题中有存在的意义，我们必须把它作为我们和供应商合作的开端，而不是终点。

除了年度验厂，我们不断和供应商合作，帮助他们升级设备和提高供应商等级（参见供应商升级）。PCH的做法向来都是鼓励公开信任的供应商关系，和他们合作改进和改正问题，而不是置之不理。我们明年的目标是研究评估供应商关系的其他方法。我们认识到我们不再是纸上谈兵，而是有机会拥有制造环境中的实时数据。

我们根据供应商的能力或者他们为我们提供的服务把工厂分为四个等级（A到D）。验厂的频率和深度取决于供应商的类别。客户质量经理进行初始供应商调研和评估筛选，评估供应商的潜在能力。如果一家供应商在初期筛选中得到60分或以上的分数，就会根据以下准则来决定合适的供应商认证流程：

1. 以下情况需要全面验厂：

- 供应商是PCH的最终组装工厂
- 供应商为PCH前十大的客户服务
- 安全部件的供应商（取决于组件和潜在问题）
- 预计业务量超过10万美元/年

2. 以下情况需要简化验厂：

- 预计业务量低于10万美元/年

3. 在业务进行前，客户/PCH认为验厂是必需的

2013年我们和149家供应商合作。其中，72家需要进行验厂（39家新供应商，33家已合作供应商），我们对所有这些供应商进行了验厂。这包括39家潜在的新供应商（全面验厂和简化验厂）。

### 我们如何审核

我们的供应商认证过程由三项评估组成：

1. 供应商质量体系
2. 安全和环境管理
3. 企业社会责任(CSR)措施（涵盖劳动力、环境、健康和安全[EHS]问题）

供应商在单项评估中必须超过60分，综合评分必须高于65分才可通过。然后根据他们在这个过程中的结果划分等级。



创造更好的企业意味着我们直击问题的根源。

我们必须把验厂作为和供应商合作的开端，而不是终点。



## 企业社会责任(CSR)审核

### 劳工审核评估：

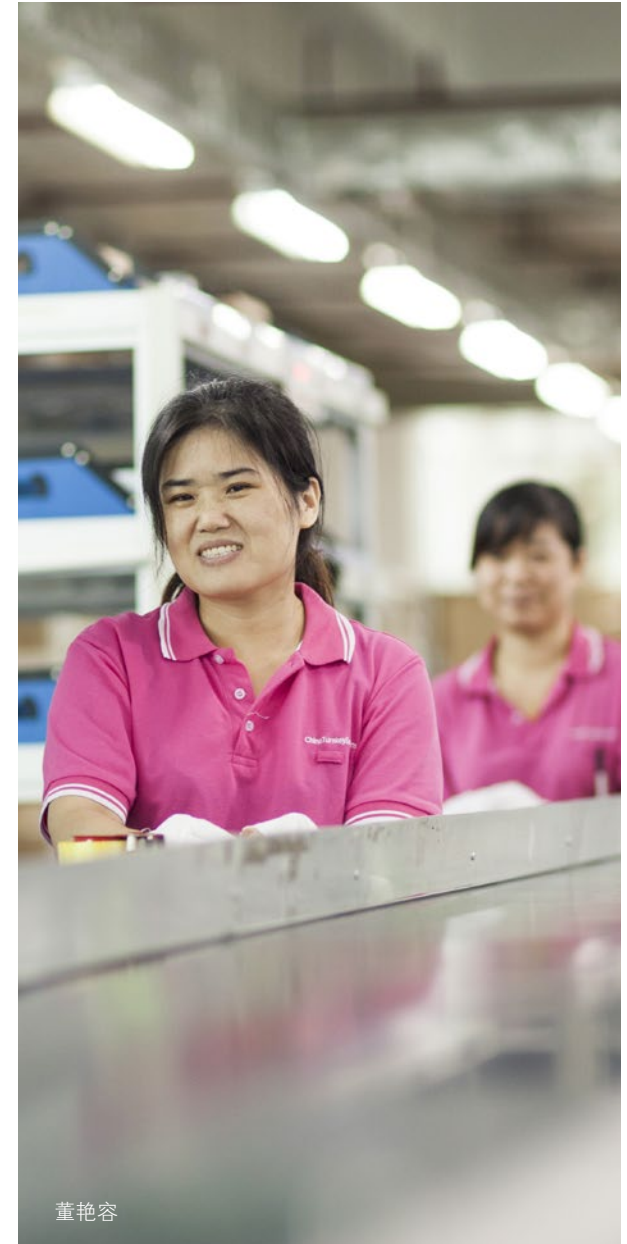
- 童工和未成年工人<sup>7</sup>
- 强制劳工
- 惩罚性措施
- 工时
- 工资和福利
- 结社自由
- 歧视
- 商业伦理和管理体系

### 环境健康安全(EHS)审核评估：

- 环境健康安全常规管理
- 环境
- 紧急防护
- 有害材料（化学材料）管理
- 职业健康与安全
- 电子设备使用安全
- 宿舍和食堂
- 医疗应急
- 特殊作业区/危险区域
- 人体工程学

供应商劳工和环境健康及安全措施根据下列准则进行评级：

零容忍 (ZT)	严重违反法律、法规和PCH的要求，对个人权利、生命、安全和/或PCH企业声誉有恶劣影响
立即纠正 (IA)	严重违反法律、法规和PCH的要求，对个人权利、生命、安全和/或PCH企业声誉有恶劣影响
持续改进 (CI)	为了工人的健康和/或工厂自身的声誉或改善管理措施，可以在厂内得到改善的，有关劳动力、健康和安全的、以及环境的问题
合规	完全符合要求、法律和法规（EICC 标准和当地法规）



<sup>7</sup> 童工指年龄低于16周岁的工人。未成年工人指年龄在16至18周岁之间的工人。未成年工人不可以进行危险工作，并可能考虑到教育需要而不能上夜班。

我们的验厂项目按照电子行业公民联盟的指导以及客户和行业标准建立。为了进行GRI报告，我们把零容忍和立即改正的这些类别以及总分低于60分的情况作为“重大的实际和潜在负面影响”。2013年10家供应商由于这些原因未通过他们的CSR验厂。

零容忍行为包括使用童工。其它不能容忍的行为包括：可以导致员工无法辞职的罚款或限制，篡改工时或工资记录、工资支付不足、或者任何类型的体罚和精神惩罚。

一个简化的验厂针对所有的“零容忍”问题，包括：童工和未成年工、强制劳工、惩罚性措施、工时、工资和福利、环境、紧急应变和防护、有害材料（化学材料）管理、职工健康和安全管理。

验厂由至少两名PCH的验厂人员进行，在供应商厂内花至少一天的时间。验厂之后，验厂人员和PCH客户质量经理与供应商开会解释结果和任何所需的后续工作。如果当前供应商被发现有任何“零容忍”的行为，或者如果他们的总分未能达到最低要求，我们给他们不超过三个月的宽限期去改正问题。

验厂之后，PCH客户、质量和供应链管理团队会根据供应商对我们业务的投入，为每家供应商量身定制管理策略。

我们只在以下绝对必要的情况下，才会中止和供应商的关系，以下情况将导致他们的资格被取消：

- 供应商未通过初次/年度验厂和之后连续两次验厂
- 三个月的宽限期到期（由客户团队决定）
- 供应商在连续两个季度中都未能符合PCH标准
- 供应商对关键问题在六个月内未能提交改正方案
- 供应商无法在六个月内改进他们的成本/质量/交付/服务
- 供应商可能由于其他不可预见的原因，因具体情况被取消资格（比如：商业信用、商业伦理、和灾害）

我们优先选择那些难于通过验厂的供应商，帮助他们达到和PCH合作的标准。这涉及到客户小组和供应商合作，帮助他们为随后的验厂做准备。PCH供应商小组和单个供应商合作，改进他们的相关做法，我们也对需要改进的事项提供指导。对于不同的供应商，可以有多种方式：我们可以提供简单的建议，就记录保存提供帮助，要求向工人发放防护装备，或者让供应商实施EHS政策。

## 审核结果

2013年，PCH对所有需要验厂的供应商进行了验厂（149家中的72家）。需要通过CSR所需的最低分数为60分。2013年一共有15家供应商未通过评估，其中有当前供应商（4家）和潜在供应商（11家）。10家供应商因为CSR审核结果未通过验厂，五家因为质量问题导致总成绩低于65分未通过验厂。其中8家供应商（53%）业务中止或者未拿到订单。余下7家（47%）承诺实施改进项目的供应商，接受了重验，结果是通过（1家），重新划分入另一个供应商类别（2家），和他们的供应商小组合作来改进弊端，准备下一次验厂（4家）。

当前供应商和新供应商的验厂结果总体上很相似。对于我们的劳工审核，潜在和当前供应商中最大的问题在于结社自由、商业伦理和管理系统、以及工时。对于环境、健康和安全管理，最低的总分在于工厂高风险作业区的安全问题、人体工程学和环境、以及健康和安全的常规管理。

在一个案例中，一家供应商未通过劳工审核。然而，我们想帮助他们成为合格的供应商，所以我们在他们的工厂中开设了小小鸟热线和微邦，帮助他们理解和完善他们的员工方案。我们还让PCH的人事来到他们工厂（参见劳务派遣机构）帮助他们管理人力资源。创造更好的企业意味着和我们的供应商合作实施可持续发展的方案，因为这是个能让我们共同受益的模式。

## 2013 年审核结果

验厂次数	全面验厂	简化验厂	验厂总数	未通过验厂的数量
前七大供应商	10	0	10	2
当前供应商的年度验厂	23	5	28	2
新供应商 <sup>8</sup>	33	6	39	11
验厂总数	66	11	77 <sup>9</sup>	15 <sup>10</sup>
2013有效供应商总数			149	
进行劳工和环境，健康和安全管理的有效供应商比例%			48%	
停用供应商数量				4
未收到订单的供应商数量				4
持续改进项目/重验				7

8 所有39家需要验厂的新供应商接受劳工、环境、健康和安全管理方案的筛查。

9 72家供应商进行了验厂。验厂总数为77是因为5家供应商接受了两次验厂。

10 4次简化验厂和11次全面验厂。

- 2013年15家供应商未通过供应商考核过程
- 10家供应商因为CSR审核结果而未通过
- 5家供应商通过了CSR审核但是因为质量/总分低于65而未通过
- 4家当前供应商，11家潜在的新供应商
- 没有供应商因为童工、强制劳工或者惩罚性措施而未通过

### 确定需要改进的劳工问题：

- 工时管理
- 商业伦理和管理系统
- 结社自由

### 确定需要改进的环境问题：

- 高危作业区管理
- 人体工学管理
- 环境健康和安全管理常规系统

## 供应商提升

如上所述，当我们和供应商合作时，年检只是我们合作的开始。然而，我们不能单靠验厂来推动供应商业绩提高。我们不仅仅要继续进行验厂，我们还倡导持续不断的参与。我们的客户小组进行定期的评估，和供应商进行日常的交流，帮助他们不断改进他们设备的总体效率和社会项目。

“要把工厂变的更好，需要把关键供应商作为重点，和他们携手合作改进他们的做法。对于已通过审核，但在六个月到一年之内没有订单的供应商（成为冻结供应商），我们如何帮助他们提高呢？通过长期的合作关系，循序渐进。想要客户承诺进行改进项目，关键就在于让他们看到潜在的经济效益。”

## 童工

童工是制造业的一个风险。我们的政策是对其零容忍，如果工厂发现童工，管理层必须将让儿童离开他们的工厂，并实施一个弥补计划，支持该儿童的教育并提供经济上的资助，直到他们年满**18**周岁。这同样适用于强迫劳工（监狱工、契约学徒、或者抵债工）或者强制劳工。

我们有资质的人事员工对潜在员工进行年龄验证，使用一个“双重检验”系统，当通过劳务派遣雇人时，由两名人事职员检查雇员身份证。在**2013**年，我们PCH工厂最年轻的雇员为**18**周岁。CTS在**2013**年没有雇佣未成年工人或者学生。在我们的供应商工厂中，我们的年度验厂没有在供应商网络中发现任何童工/强制劳工的案件。

在我们自己的工厂里，我们从不明知故用未满法定年龄的工人。但是必须承认，这个问题较难核实，在一些地区的工厂中可能存在童工的情况。

- 杨静萍

质量技术行政专员



## 生产调度系统

我们最大的挑战在产能上量时发生：我们工厂中生产最忙碌的时候，客户订单需要我们增加高达**133%**<sup>11</sup>的劳动力，在尽可能短的时间内将产品推向市场。常见的情形是，产能上量可能在**6月**和**9月**之间的任何时候开始，通常持续到**12月**（圣诞节前）。**2013年12月**的产量（生产的产品数量）比**2013年7月**的高出**105%**。

短期、季节性的产品需求会对所有的资源造成压力：工人需要长时间工作（参见员工加班），质量会下滑，生产效率会降低。

我们如何才能在延长并稳定我们与供应商关系的同时，又平衡好消费者市场的季节性需求呢？一个长期合同虽然无法绝对消除产能上量期，但是却可以让工厂更好的计划和管理招工需求，在短期旺季中减少对劳务派遣工的依赖。

### 劳务派遣机构

从我们**1996年**在这里运营开始，深圳的劳动力紧缩了。当该地区大部分的工厂都竞相完成客户的订单时，旺季招工成为了一项挑战。我们没有足够的人力资源在短时期内招聘并管理所需的工人，因此我们在产能上量期通过劳务派遣机构来补充工人。

劳务派遣机构雇佣并管理劳务派遣工，派遣他们到需要劳动力的工厂。他们仅仅提供了额外的劳工，我们从来不用劳务派遣工替代正式员工。派遣机构还负责他们的住宿，进行工人的日常管理并处理在工厂不能解决的员工争执。为了降低拖欠工资的风险，**CTS**的政策是直接将工资发给所有的劳务派遣工，而不是交给中介机构并信赖他们给工人发工资。社保 直接由中介支付，但是定期接受**CTS**人事的监督。劳务派遣工和我们的员工依法享受同样的工资。

“产能上量会在短期内推动对员工数量的需求。在此期间，工厂备受压力——宿舍满员，食物质量下降，人力资源受压。与工厂长期稳定的合同能让供应商对完成客户订单所必需的资源和劳动力进行投资。一份稳定的合同意味着供应商知道下一笔收入的来源，有了这份安全感，他们才会进行投资来实现改进。”

### - 李姗姗

可持续发展项目经理，绿色科技团队



### 中国新年

中国新年，也叫春节，是中国农历年底的重要传统节日。它通常在一月/二月，节日为期**15天**。工人常常在农历新年前辞职，回老家并休一个长假，如果节后回到深圳，就会在不同的工厂找一个新工作。在**2013年1月**，我们工厂的劳动力流动率为**61%**，这既归因于中国春节也因为生产需求的下降

<sup>11</sup> 我们工厂的工人数在**2012年**五月和六月间增长了**133%**。**2013年**最高的月增长是**16%**（在七月和八月之间）。

<sup>12</sup> 社保是员工交给中国政府基金的一项强制缴纳税金，为所有的中国员工提供医疗、事故、生育、养老和失业保险。

使用间接的服务中介得到劳动力有着固有的风险，特别是涉及违反合同法和拖欠工人工资方面。

如果劳务派遣工在我们工厂工作三个月，他们可以申请成为我们工厂的正式工（在**2013**年，**1%**的工人做出此选择）。我们发现如果他们上半年，产能上量期之前受到聘用，他们更倾向于接受工作。然而在年底，因为他们计划回老家过春节，一般不会接受聘用（参见中国新年）。劳务派遣工离职前需要提前三天给出通知，而正式员工必须提前一个月。我们相信很多劳务派遣工更喜欢打零工，是因为当工厂需要劳务派遣工的时候，通常会有很多加班的机会。（参见员工加班获取更多信息）

和我们所有的供应商伙伴一样，我们在为**CTS**工厂招工时也建立长期的信任关系。我们和深圳本地的供应商之间的关系可以追溯到**2008**年和**2012**年。

员工中劳务派遣工百分比

劳务派遣工	2012	2013	2012	2013	2012	2013
工厂劳工中劳务派遣工的百分比	低	低	高	高	年平均	年平均
PCH 工厂 (CTS)	10%	0%	53%	22%	34%	8%
供应商伙伴	0%	0%	3%	23%	1%	6%

我们的供应商合作工厂劳务派遣工比例较低，然而在产能上量期，工人总数高达**6500**多人，意味着一个月中会有最多达到**1200**名劳务派遣工。

中国在**2014**年实施新的派遣工人法规，届时派遣工人总人数只能占工厂人数的**10%**。在**2014**年，我们会对新法规进行全面的评估来确保工厂合规。

## 选择劳务派遣机构

我们通过审核、声誉和背景调查对劳务派遣机构进行筛选，以及日常的交涉。我们的人事，供应商群、内部审核和质量小组对中介代表进行面试，核实他们的劳工实践和能力是否能够达到PCH的标准和劳工要求。

我们不负责已离开我们工厂岗位的工人，但我们会审视派遣机构为工人安排后续工作的能力。不幸的是，要完全确保派遣机构符合法律和社会责任是极为困难的。消除该风险的唯一方法是对所有的员工进行内部管理。这是工厂面临的一项挑战，如果产能上量期仅为一个较短的时期，工厂对人力资源部门的投资可能难以收回成本。

劳务派遣机构要接受一年一次的劳工和人权措施审核，以及每个月对于工资支付记录、社保和公积金缴纳的不断检查，以及其他可能事项。当中介和一名新工人签署合同，并在工人可以开始工作之前，工人的合同和身份证文件需由劳务派遣机构检查，然后由工厂人事再次检查。

在2013年，我们的劳务派遣机构取得了平均82分的审核成绩（70分及格）。需要改进的领域包括工人的高流动率、工人在我厂结束工作后的向外转移、中介对于所产生的员工问题的回应速度和充分性、符合工厂招聘要求的能力，以及综合管理系统的改进。

如果劳务派遣工有任何不满，他们可以联系他们的员工代表、人事、小小鸟热线、或者

他们的生产线领导。在2013年，超过10%的热线电话和劳务派遣工有关，大部分来自我们的供应商合作工厂。

## 后续步骤：产能上量

- 为了规划和管理招工需求，对供应商伙伴继续提供人力资源支持。
- 继续评估劳务派遣公司的表现，不断沟通，检查并了解CSR合规状况和对工人承诺的完成状况等等。
- 不断提高工厂效率，减少对劳动力的需求。
- 在机械设备能带来投资回报并提高产品质量，同时降低劳动力需求的情况下，将特定的危险岗位实现自动化（参见制造）
- 帮助我们供应商伙伴提高留住工人的能力（参见员工）。



彭育辉

## 帮助供应商伙伴选择劳务派遣机构

我们的供应商伙伴在他们的工厂里对劳务派遣工有更大的需求。从**2013**年起，我们开始和最大的七家供应商伙伴合作，实施最佳方案管理应对劳务派遣机构带来的风险。

我们根据一系列的因素选择劳务派遣机构：包括派遣机构提供大量工人的能力，以及他们如何对待工人。我们对供应商人事管理的参与，不间断的沟通，以及工厂里小小鸟热线的运行都帮助我们去判断哪家派遣机构对工人最好。

在这个特殊的例子中，工厂员工人数很多（在**2013**年**6**月和**7**月间的产能上量期增加**119%**），厂里的招工工作需要大量的人力，而人事部门则人手不足。因为产能上量只持续一段有限的时间（并有可能延期），在此期间，供应商不会增加人事部门员工来执行招聘和培训。

在产能上量期，小小鸟热线收到了关于食物、住宿和工资问题的申诉。食物的质量有时不太好，或者要收取额外的餐费。工人签署的合同和给他们的口头协定并不符合。即使劳务派遣工只需要提前三天给出离职通知，但当他们给出离职通知少于一个月时，工资被扣除了。还有关于宿舍拥挤的问题，存放个人品的空间太小。因为宿舍并不是全年使用的，所以工厂无法进行投资造更多的宿舍。

**2013**年，我们在这家工厂中安排了一个**PCH**人事代表，和供应商的人事员工联络，预防违反劳动法的行为。我们继续和我们的供应商合作，鼓励他们对劳动力管理措施投入更多资源，对劳务派遣工进行内部管理。我们特别希望在**2014**年，供应商可以开始直接向劳务派遣工支付工资，防止任何工人工资支付上的干扰。在工人管理中削弱派遣机构的角色，会引起相应服务费的提高（来弥补潜在的损失），因此这一点可能很难协商。

这个案例的挑战在于没有主要迹象表明总体情况得以好转。在**2013**年，工厂管理层一旦收到小小鸟热线或者**PCH**人事报告的个人申诉，就会进行处理。通常，劳务派遣工的申诉可以在他们离职前得到解决。在**2014**年是否会发生同样的问题还有待确认。



制造

# 制造

## 创造更好的制造过程

在PCH，我们设计，研发和制造包括电子设备和及其包装在内的产品。这对环境有影响，从生产产品的能耗，到包装产品产生的废弃物。我们要我们的制造伙伴们实现现代化——改变产品的传统生产方式，还要让我们的客户也实现现代化。这既给我们自己也给供应商增加了工作。我们需要评估厂里正在发生的每一件事：包括材料、能源、资源和人。我们的做法向来都是直击问题的根源，这样我们才能创造影响产品整个生命周期的有意义的变化。

## 我们对环境的影响

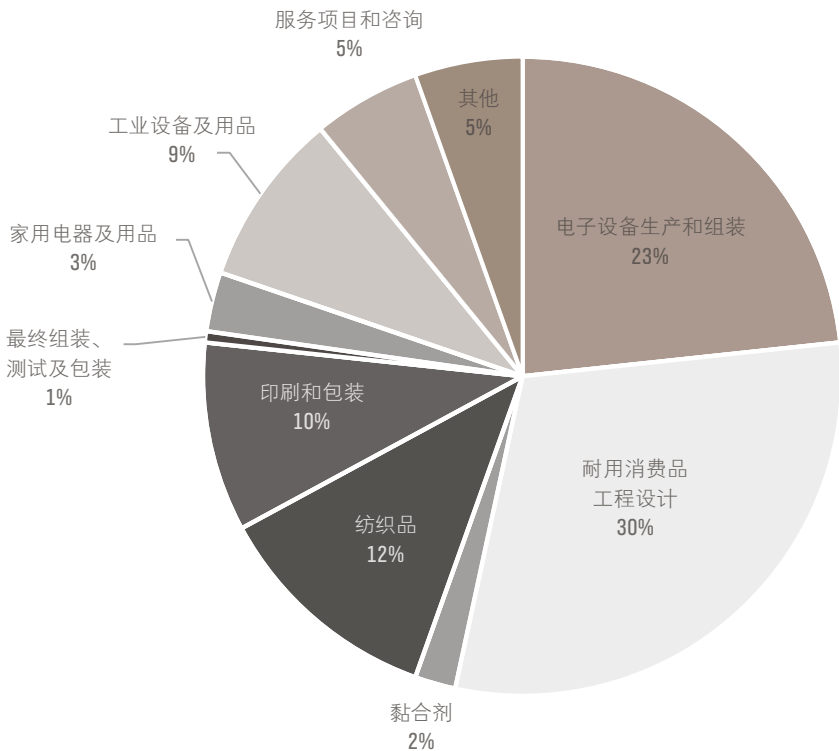
在PCH，对环境最大的影响力并不在于我们的办公室或者工厂：它来自设计（包装、产品设计和材料选择）和制造（制造工序和材料使用）。当我们和供应商在组装、部件制造或甚至原材料提取上合作时，很显然，在这些环节上我们对环境的影响最大。

在我们自己的工厂里，我们不使用任何原材料、化学品、热、燃料、蒸汽或者冷却过程，在操作中也没有大量的工业或者有害废品。我们工厂中主要的能耗是电（照明以及用于包装和完成产品的机械）

对PCH来说，电子消费品相对较短的生命周期是主要的可持续发展挑战。生产计划的周期性，结合不断进步的科技，要求PCH作为一个集团，要确保在不同的加工点对多种不同的制造准则拥有实战性的专业知识，来管理我们的环境影响。

在我们和客户合作，鼓励他们负责任的选择材料和处理废品时，最

PCH 供应商类别



终的产品并不属于PCH。因此，我们目前无法监测重量或者体积，以及产品和材料是否是可再生或不可再生的。

**我们必须对这些间接影响共同承担责任。我们处在一个有利的位置，能帮助上游供应链工厂推进可持续发展。**

我们必须不断和客户和供应商工厂合作，在他们的制造工序，材料选择和设计决定环节中，最小化环境影响。

## 工厂改进

我们在工厂常看到的	为了解决这些问题，我们和供应商一起能做的
生产设备的能耗浪费	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善制造设备中电机的使用</li> <li>• 优化使用辅助系统，比如空压机和通风设备</li> <li>• 使用能源实时监控系統</li> </ul>
用于制造塑料、加工纸、涂层和粘合剂的有毒有害化学品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 确认所用材料并寻找替代材料</li> <li>• 提高加工设备的效率，减少不必要的化学品使用</li> <li>• 为设计师提供信息：在制造工序中他们设计决定所造成的影响</li> </ul>
水污染（特别是重金属污染）	优化金属部件的化学处理过程，防止废水污染
废品/次品中的重金属废弃物	通过改进制造工序，来减少多余的废弃物，特别是用更好的设计和制造设备来减少手工工序。
工人的职业健康安全隐患： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 手工焊锡：对工人有危险并影响产品质量</li> <li>• 用溶剂清洁成品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自动化或者半自动化焊锡工序</li> <li>• 减少需要清理的污染，使用其他更安全的清洁材料</li> </ul>
废水和废纸引起不必要的木材、水和能源浪费	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用更好的产品设计和加工设备操作来改善产品工序</li> <li>• 改善原材料和成品的存储</li> </ul>

由中国工厂生产出的设备日新月异，很多生产这些设备的工厂将要进行工业升级，让工厂变得更现代化、更安全和更高产。我们的供应商群是变化的，因此每个工厂的环境影响也在变化。

## 跨越技术和财务障碍来加速工业升级，是我们主要的可持续发展目标。

我们发现升级过程中关键的缺失部分是工厂的数据，这些数据可以帮助我们改善能源密集度、材料使用密集度、耗水密集度，以及证实能给客户、供应商和我们自己带来财务收益的改进措施的经济可行性。

## 我们如何管理对环境的影响

在PCH深圳办公室和CTS工厂，我们监控用水，用纸，用电和有害垃圾，以及员工交通费用。在CTS，我们在2012年和2013年对运营重新规划，提高了库存周转率，降低了包装和成品中心的使用空间和次品率。

我们对PCH深圳的业务和CTS工厂实行了年度环境风险评估。评估由我们的质量和内审小组实施，符合ISO14001要求。通过这个过程，我们确定了有着最大环境风险的领域为：供应商选择过程、材料选择、用能和耗水、废物和废气排放。

和制造相关的实质性问题有：

- 能源和废气排放
- 运输和库存管理
- 材料和化学品
- 水
- 废弃物



郝二美



# 能源和废气排放

中国能耗的大部分——72%<sup>13</sup>，用于制造。大部分的废气排放在上游的工厂生产和下游的运输中发生。我们的客户在管理下游供应链中可控的环境影响上，取得了很大的进展（比如库存管理和鼓励消费者进行废品回收）。然而，他们告诉我们，他们很难对制造企业产生有意义的影响，因为他们无法接触工序的每一个环节。在中国，PCH成为了我们全球客户和供应商网络之间的关键纽带。

在2013年后期，我们在我们供应商工厂中开发并测试监测能耗的检测技术。收集准确的工厂能源数据（比如：压缩空气、照明、暖通系统和机器）让我们建立实际的性能指标，并帮助我们确定需要改进的领域。在2013年，我们在选取的供应商工厂中试运行了设备。在一家供应商合作工厂中，我们调整了22台注塑机的气压，为供应商节省了4,000美元的电费和实现了26吨的二氧化碳减排。

能源和排放

资源	2012 <sup>14</sup>	2013	增长/ 减少百分比
电 <sup>15</sup>			
总用量	3,671,189 千瓦时	3,938,043 千瓦时	增长 7%
GHG 排放 ( 范畴二 ) <sup>16</sup>	2812 吨	3017 吨	增长 7%



在2013年后期，我们开始试点应用我们的技术SourceFlo™，让我们可以把我们自己的工厂和地区内其他的工厂以及全球最好的实践相比较。反过来，这将帮助我们不仅仅评估工厂的环境表现，同时也能提高我们的数据管理和供应链透明度。

## 我们工厂中的能耗

我们工厂中的能耗和上游供应商工厂相比很小——我们只处理包装、配套和完成订单。我们的目标是让我们的供应商在他们的制造工厂中减少能耗。

用电的上升是两个相抵消作用的结果。我们的CTS二厂由于在2013年全年运行，和2012年只运行5个月相比，能耗上升了。CTS一厂主要通过提高运营效率，生产线上和办公室中的能耗减少了21%。

## 后续步骤：能源和废气排放

- 在2014年，我们将在我们的CTS工厂和供应商工厂中测试检测技术，使我们能确定改善能耗和减少排放的领域。

13 <http://china.lbl.gov/sites/all/files/key-china-energy-statistics-2012-june-2012.pdf>  
14 PCH中国截止到12月31日（PCHD除外）。  
15 使用燃料，所有的供暖、照明和用电均来自于外购电力。  
16 国际能源协会(IEA)使用0.766作为换算因子。温室气体(GHG)排放换算自向其他企业购买供自己使用的电量。

## 运输和库存管理

因为我们不用自己的方法运输产品，我们不直接对运输中的排放负责。产品如何从我们工厂到达客户由客户决定，往往不在我们的影响范围之内。减少运输排放（比如，使用轮船而不是飞机）很难改变，因为进入市场的快慢是我们业务的关键。我们认识到，在这里我们可以凭借我们在供应链中的独特位置，开始提出关键问题，来把企业做得更好。

### 我们在供应链中独特的位置，让我们提出关键问题，来把企业做得更好的。

我们在运送员工的时候也使用能源，包括飞机旅行、用巴士接工人往返宿舍，从办公室坐汽车去工厂或者供应商那里。我们没有追踪这些和交通相关的温室气体(GHG)排放。我们预计运送员工的需求在未来几年不会下降，尽管我们没有测量员工交通造成的影响，但我们相信和运送货物比起来这些是微不足道的。这就是为什么我们选择在未来的几年中评估我们业务中的货物运输，来确立我们如何才能做得更好。

库存指的是PCH替客户管理的原材料，部件和成品。库存呆在仓库内或者转移过程中的时间越久，造成经济和环境浪费的可能性就越大。

我们和客户合作管理生产和库存，减少多余的废品及其造成的填埋。从我们中国的配送中心，我们以破纪录的速度为客户安排产品运送。虽然减少了废弃物，但却增加了空运排放。这是个鱼与熊掌的问题。我们通过最特定的方法——使用实际订单数据管理库存，来减少过度生产。我们正在收集来自工厂层面的耗

材、耗能和劳动力数据，使工厂可以无需多余库存就能满足实际需求。我们希望取消目前根据预测安排生产的方法，取而代之使用哪些产品需要被生产的真实信息。在实现这个目标的过程中，我们将要减少过度库存带来的浪费。

#### 后续步骤：运输和库存管理

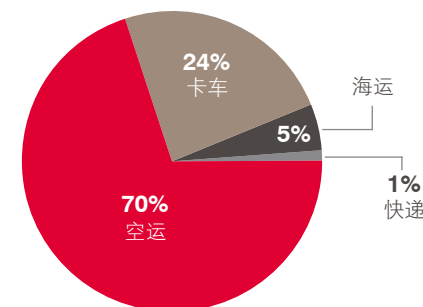
- 我们目前评估业务表现的方法考虑了服务、质量、成本等等。我们还没有正式在这些评估中将环境影响和业务挂钩，但我们觉得，为了将可持续发展的思路融入我们的企业决策，这是水到渠成的下一步。

- 在2014年，我们将开始评估如何将环境指标并入我们的业务指标中去，和其他指标一起，测量并了解我们的库存管理模式的影响力。

“作为一个核心业务是将产品推向市场的公司，运输应是关注的重点，而我们应该一路分析我们商业模式的足迹。我们有着真正的机会成为这方面的领军者。”

#### - John Garvey

首席技术官



#### 我们的产品如何被配送

在2012年和2013年之间，我们增加了9%的库存周转率并减少了我们仓库中价值6%的积压货物。

## 材料和化学品

生产和包装中使用的材料会带来环境风险，包括排放和污染物。在PCH，我们和客户以及内部小组合作，聚焦设计和材料选择；用这种方法，我们希望尽可能的减少环境风险。

可持续发展从意识开始。我们必须质疑制造中使用的部件、颜色和涂层，考虑更好的替代品。在2013年，我们认识到建立一个材料数据库的需要，这样我们的工程师就可以查询生产中可用的替代材料。我们的SourceFlo™ 技术可以帮我们收集这类数据。

“材料的浪费从设计开始。当谈到为硬件产品选择材料时，这方面技术还有待开发。此时，我们对包装会有更大的影响力，因为我们可以影响我们的客户，但我们需要更积极的参与到客户的材料选择中去。”

- 戚鹏  
材料总监

### 产品中的材料和化学品

我们的客户对在硬件产品中使用替代材料的兴趣日益浓厚。然而，他们通常不愿意为此多花钱。我们需要支持这个趋势，告诉客户他们有哪些选择并展示我们的能力。我们希望让他们看到更好的材料可以是更便宜的。我们有专业知识做到这一点并保证短的订货交付时间、质量和成本。比如，通过自动化切割或者改变排列形状，我们从一块皮料中可以切出更多的单片并减少边角料。

### 节省材料也可以提高质量：

- 有一个产品，我们用尼龙替代了PU涂层化纤面料。这不仅带来了**41%的成本节约**，选取的尼龙也更有可能被回收处理。
- 在塑料包装中，通过使用可生物降解的低密度聚乙烯(LD-PE)，我们的客户每吨材料节约了**20%**的成本，它是可回收的，而且包装罐在合适的条件下也是可以被生物降解的。

我们的下一步是把我们的材料小组的专业知识融入客户项目的早期研发阶段中去，去减少、防止甚至杜绝供应链风险。在2014年，我们会制定一个受限制化学品清单，在整个集团中使用，并特别注重那些初创企业。

## 冲突矿产

我们对我们的客户的产品中冲突矿产的使用十分关心——冲突矿产指的是在武装冲突和侵犯人权的情况下所开采的矿物。我们目前没有受法律要求披露我们供应链中使用的矿石。然而，作为一个负责任的企业，我们会在经合组织法律指南(OECD)的指导下更新我们对来自受冲突影响和高风险地区矿石供应链管理程序。PCH正在寻求新方法改善目前材料鉴定程序的健全性。

通过使用 SourceFlo™，我们将在我们的供应链中开始确认金、锡、钽和钨的使用。我们也将寻求管理这个问题的最佳方法。

## 包装中的材料和化学品

我们认为仅仅使用可循环包装是不够的。相反，在我们设计和选择材料的时候，我们问自己，这东西真的会被循环使用么。

### 为了对包装产生最大可能的影响，我们要对设计采用全包的方法。

我们考虑并检查会进入产品包装的所有方面和属性，目标是开发符合我们自己可循环定义的产品和工序：如果一个物品可以通过传统的混合垃圾回收厂的分拣程序，并最终被打包成可以在市场上出售的物料捆，用于生产新产品，那么它才是可循环的。

我们的设计专家专心创造可以减少环境影响和运输需求的包装，同时能在货架上为消费者做更棒的展示。我们考虑无害材料的

使用，在工序中减少废弃物，为运输优化包装，以及产品寿终正寝时的回收项目。包装被设计成节约空间，使用能经受海运的最佳材料，向负责的制造商购买表面材料和委托表面处理，以及使用真正可回收并标有可回收标志的部件，鼓励消费者进行再循环。

## 后续步骤：材料

- 对第一层供应商之上的上游供应商的制造能耗、流程和材料数据进行收集和记录。
- 提高材料学专家在产品研发和设计早期阶段的参与程度（包装和制造）。
- 对于无冲突矿产即将实行的新法规，帮助我们的客户合规，同时对于这些矿物确定我们在供应链中的角色。
- 建立一个限制化学品清单供整个集团使用。



在2013年，我们彻底检查了一个客户的包装，让产品更环保并去除了多余的包装。我们的生命周期模型显示未来十年期间潜在的能耗将得到显著改善，包括化石燃料（减少80%），水（减少39%）以及温室气体（GHG）排放（减少79%）。更轻便的包装还将为客户节省19%的海运和20%的空运成本。



# 水

在深圳办公室和我们的工厂中，水只作生活用途（比如冲厕所，洗碗）。我们的用水来自深圳东江，不做循环处理（我们不知道排放到哪里）。我们业主收取的费用里包含了排水费用。即使我们计入了**CTS二厂**全年的耗水量（和**2012年**的五个月相比），**2013年**的耗水量仍下降了**22%**。

PCH 工厂的耗水

资源	2012 <sup>17</sup>	2013 <sup>18</sup>	变化
水 <sup>19</sup>	43,296 吨	33,987 吨	减少 22%

供应商制造企业中的耗水引起了我们很大的关注。化学污染物被排放到水中，特别是在耐用品制造工厂中，以及印刷和包装供应商。我们认识到需要评估我们供应商工厂的排放水平，以及不断监控和改进废水处理技术。

## 后续步骤：水

- 通过使用 **SourceFlo™**，最终我们可以监控并了解供应商工厂中的耗水，废水和污染情况。

# 废弃物

自贸区内的当地机构管理我们工厂的生活垃圾。因此我们没有从我们工厂收集的垃圾量数据。生活垃圾和生产相关的垃圾（比如：纸箱、栈板、包装膜、和用于包裹入库原材料的塑料袋）是我们客户物料的一部分，由合格的废品回收公司收集，在中国内地市场进行处理。有害废品（比如电池和荧光灯）经由合格的废品处理公司处理（**2013年**为**159.1kg**）。任何客户物料明细中的原材料会被直接海运到位于香港的合格废品处理公司。

废弃物在我们供应商工厂网络中更为重要。废弃的可以是能源、水、材料甚至是时间。我们供应商可持续发展项目根本上是去最小化各种浪费，并降低成本，从而带来正面的环境和社会影响。关于减少工厂的废弃物，我们需要继续追求制造的现代化并克服技术和财务障碍——在制造中实现更高的效率和更少的废弃物。

## 后续步骤：废弃物

- 我们将继续注重通过改善制造工序和设计减少废弃物。

17 一间工厂（**CTS二厂**）从**2012年8月**开始运营，所以**2012年**只包括了五个月的数据。

18 PCH中国截止至**12月31号**的总量（**PCHD**除外）。

19 所有的数据来自于账单和工厂水表

员工

# 员工

## 我们创建社区

一个成功的公司是一个员工充满斗志的公司。

在供应量的每一个阶段，我们如何才能组建起最佳团队呢？

在PCH，我们尝试在供应链的每一个阶段组织最好的团队。我们相信，当我们推广最佳方案，并由一组追求我们价值观的成员来实行的时候，我们就有了事业成功的秘笈——适用于世界上任何一个角落。

**我们还希望创建一个可持续的企业，在那里我们的员工感受存在的意义——而不是单纯的活着。**

从2012年开始我们对提升工人社区进行投资，特别是对我们的工厂，帮助工人在新的社区中建立人际关系并成功融入社区。

### 关于我们的员工

国家	员工 <sup>21</sup>		受监管员工 <sup>22</sup>	员工总数	占员工总数 %
	工人	非工人 <sup>23</sup>			
爱尔兰	-	98	0	98	4%
中国 <sup>24</sup>	1,536	648	328	2,512	94%
澳洲	-	1	-	1	0%
日本	-	1	-	1	0%
韩国	-	5	-	5	0%
南非	-	5	-	5	0%
台湾	-	2	-	2	0%
美国	-	59	-	59	2%
总计	1,536	819	328	2,683	100%



## 关于我们的员工

在PCH，我们的员工包括正式雇员和劳务派遣工，即那些通过派遣机构雇佣但由我们管理的工人（参见劳务派遣机构）

我们全球的员工大部分在中国：75%的中国员工在我们的工厂里工作，剩下的25%是办公室员工。在中国，62%的员工是女性，38%是男性。PCH高层管理小组中22%的员工为女性。

20 除去PCHD的PCH中国（60名员工）。

21 所有的员工为全职员工。2013年PCH中国未雇佣兼职员工

22 受监管员工指非雇员，即通过劳务派遣机构雇佣的员工或者合同工，PCH在2013年12月雇佣了7个合同工和321个劳务派遣工。

23 指办公室员工。

24 2013年12月，PCH中国包括CTS：CTS一厂（49%的员工），CTS二厂（31%），PCHD（2%）（工厂里的总数为82%），PCH深圳办公室（17%），PCH香港（1%）。

## 关注外来劳工

深圳是中国最大的移民城市之一。在PCH，我们是个由外来人口组成的公司，有着14个不同国籍，我们工厂97%的工人是外来人口。我们大部分的员工从中国其他地方移居到深圳，并面临很多问题：他们往往孤身一人，背井离乡，不能享受本地户口的权利也缺乏对当地的知识。我们要不断确保这些工人受到公平的对待并拿平等的工资，有机会参加培训和教育，让他们在为PCH工作同时得到长期的利益。大部分工人在工厂工作不满一年，并不长期为我们服务。因此，劳动力的高流动率对我们影响重大。

我们涉及员工的实质性问题：

- 雇佣状况和劳工流动率
- 工资、福利和加班
- 健康及安全
- 培训和发展
- 申诉

### 关于户口

中文的“外来劳工”与户口有关，即中国人的户籍登记系统（在香港不适用）。如果一个人在出生农村，他的户口（指的是他的户籍）就在那里。是否可以全面享受工作地的社会服务（比如：学校、医院）取决于这个人的户口。

中国有2.62亿外来劳工，他们为工作背井离乡。深圳是中国最大的外来劳工城市，只有25%的居民（268万）有本地户口（2011年）

在2013年，11%的PCH中国员工有深圳户口。PCH在户口迁入深圳的要求上遵守当地最低法律要求。此外，当员工希望将户口移到深圳时，我们也有自己的最低要求。

PCH的政策要求员工在申请户口迁入深圳之前要为公司服务满一定期限。对于工厂工人，员工必须做满三年并在迁户口前得到管理层的批准。在他们申请迁户口的时候没有具体政策规定哪类人将获得支持。迁户口只对CTS正式员工有效，不包括劳务

派遣工。任何想要迁户口的劳务派遣工需要通过他们的直接雇主，即劳务派遣机构，进行申请。

通常工厂工人不会申请迁户口，因为那是他们和家乡的纽带，工人每年回老家过年，也不准备在深圳养老，他们希望可以更灵活去选择高薪工作地而不受户口限制，而且迁入户口会造成社保缴纳的上升，净收入下降。

PCH和CTS的员工在2013年大约申请了10份户口迁移。



## 我们如何管理我们的员工

PCH和CTS有独立的人力资源部门和操作方案。我们通过以下方法监管业绩和工作满意度：

在**2013年10月**，PCH（不包括CTS）参加了最佳工作场所®组织的调研，以了解我们员工对公司的信任，以及我们如何改善我们的工作环境和职业规划项目。这次调研发给了全球**580名PCH办公室员工**；**464名**做出了回复（PCH总回复率为**80%**）。结果是正面的：**79%的PCH深圳和香港员工**认为：“考虑各方面的因素，我觉得PCH是一个很棒的工作场所。”并认为我们企业的文化、商业伦理和公平原则是有价值的。需要改进的领域包括培训和发展、涉及工资和福利的交流、以及工作上的认可/职业规划。在**2014年**，我们将制定一个反馈计划，并在**2015年**再次进行调研。

PCH员工定期接受工作表现和职业规划评估，着重于目标设定、指导和需要进一步发展的方面。除了试用期间的日常对话和指导以外，新员工在入职六个月后接受一个正式的试用期评估。

在**2013年**，工厂员工也接受了定期的工作表现和职业规划评估。工厂工人的满意度是通过小小鸟热线评定的。为了帮助我们解决劳动力高

流动率的问题，并为工人提供机会，我们求助于两家合作组织：小小鸟和微邦，他们成为了我们深圳工厂车间进行改革的关键伙伴。

### 在我们2012年的报告中，我们对员工方案设定了目标：

- 将企业社会责任(CSR)内容包含进入职培训并让所有的在职员工参加CSR培训。状态：CTS在员工入职阶段开展了CSR培训，PCH的绿色科技团队为新加入者进行了可持续发展评估和入职培训。
- 为重要的工作变化的最短通知期设定一个正式的程序。状态：所有PCH员工合同注明需提前四周通知重要工作内容变化。在CTS，正式的程序尚未到位，我们的做法是咨询员工，就拟定的变化获得他们的同意，在工作角色变化前提前一周进行通知。





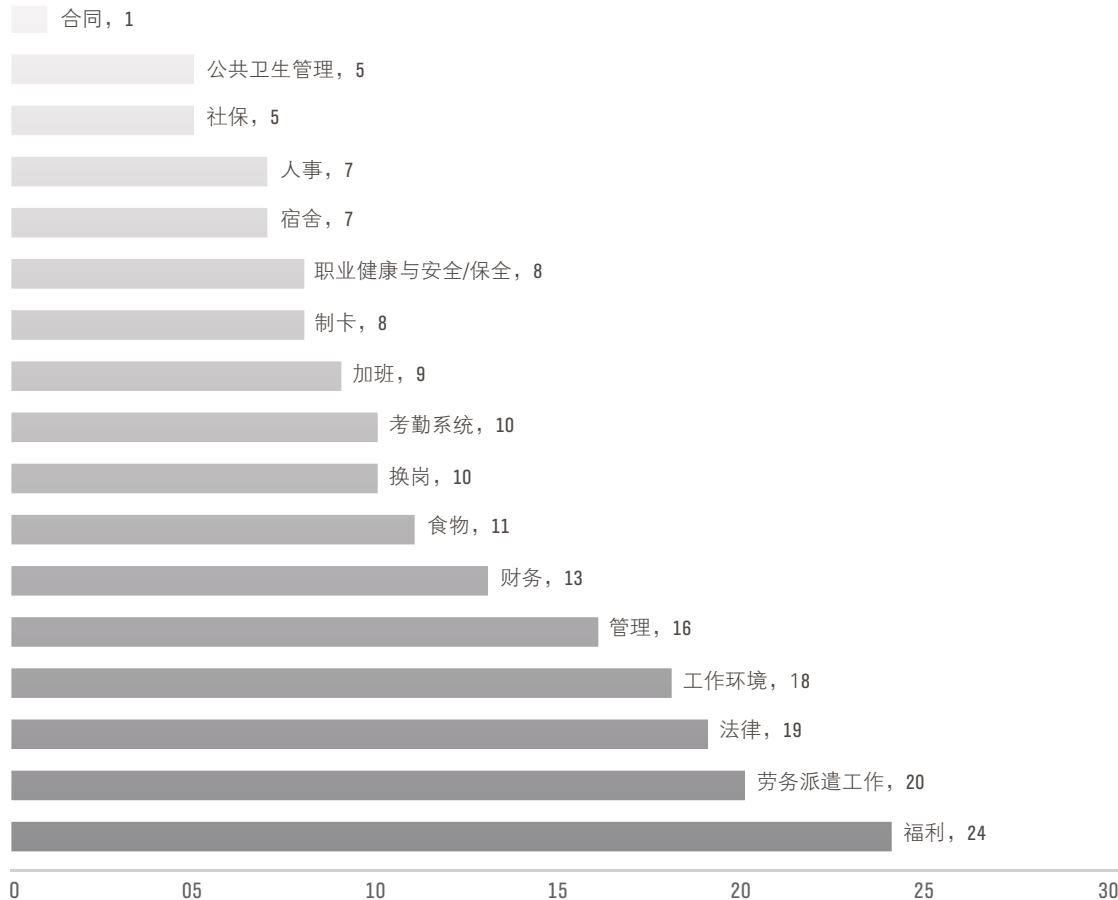
## 小小鸟 (Little Bird)

小小鸟是独立所有和运营的非政府组织(NGO)，为工厂工人提供咨询服务。我们是第一家和小小鸟合作的公司，从2012年8月开始，我们在自己的两家工厂中和他们合作，并在2013年12月的时候发展到了7家（2家PCH工厂和5家供应商工厂）。

小小鸟运行独立保密的工人热线，我们用其收集工人的反馈，提供指导和发展社会活动。通过小小鸟，我们网络中每个月大约有4,500名工人使用热线，小小鸟和一位专职的PCH项目经理以及工厂管理层联系，对工人的需求做出回应。

在2013年，所有热线信息中的59%来自于供应商合作工厂。小小鸟收到了1643通电话和8456条<sup>25</sup>QQ信息。单在2013年9月（产能上量期），就收到了3125条信息。

工友因为各种原因使用热线。在我们较大的一家供应商合作工厂中（那里劳务派遣工数量较多），问题主要是针对劳务派遣机构<sup>25</sup>。在较小的供应商伙伴中，主要的问题是法律咨询。在我们自己的工厂中，主要的问题是福利、换岗、管理和社保。



2013年通过小小鸟热线发现的问题

<sup>25</sup> 一通电话或者是通过QQ的一段完整的互动（来回的信息不计，完整的内容才被计入）被计为一次通讯。

<sup>26</sup> 2013年小小鸟在七家工厂内191条通讯的样本数据分析。

## 微邦 (MicroBenefits)

微邦是一家社会企业，致力于提升前线工人的生活质量，并使工人可以节约成本。它和雇主合作为工人度身定制参与项目；使用科技方案来提升工人的满足感和忠诚度，减少劳动力流动率，提高生产率。

通过倾听员工的心声（通过小小鸟热线），我们理解了对社会和教育平台的需求。

在2013年1月，我们开始和微邦合作在我们工厂发起一个员工忠诚度的项目。包括了新员工大礼包，加入零售折扣网和可以进行企业智慧教育及培训的智能手机申请。在2013年11月，我们把微邦项目推广到了我们的供应商合作工厂。从2013年3月到12月，平均每个月有2840个员工参加微邦项目。



彭晓洪

# 雇佣状况和劳工流动率

对深圳的公司来说，管理流动率对企业的成败很关键。这是为什么我们那么多的工厂项目是针对忠诚度/满意度以及建立社区观念的。

PCH 中国	2013	比率
2013年1月1日员工总数	2,551	-
新招工 <sup>27</sup>	2,094	88% <sup>28</sup>
离职（自愿和非自愿）	2,461	104% <sup>29</sup>
2013年12月31日员工总数	2,184	-

在2012年，我们每个月要替换21%的工厂劳动力。雇佣和培训新员工不仅要增加成本，还会影响我们的生产率，质量和利润。

我们开通了小小鸟热线，从500多条我们自己员工和额外973条供应商员工的信息中收集了初始数据。我们注意到工资总是工人决定去留的原因，而升职和学习机会、归属感和以及社区和好的工作环境也受到重视。我们认识到，除了在工资和福利上要有竞争力以外，我们还要通过创立项目做更多的努力，鼓励工人留下来，降低流动率。

因此，我们进行更多的项目投资（比如小小鸟和微邦）来改善我们的工厂社区，让工人为工作以外的生活做好准备。从那时起，我们已经经历了替工（替代那些离职员工的工人）招工率以及相应成本的下降，12个月内在工人成本上具体节省了138万美元，投资回

报率为5倍。我们的伙伴小小鸟和微邦所提供的对于工厂工人视角的洞察和学习，让我们可以根据工人的需求来发展和制定计划。

比起2012年，2013年替工的需求显著下降。我们工厂中实施的变化减少了对工人的需求，包括提高工厂总效率，减少旺季月份的产量。然而，除了对工人需求的减少以外，我们社会项目可能也是引起流动率下降的因素之一。

27 新招员工满足业务需求的同时也替补了那些离职的岗位。

28 在2013年新招的员工按2013年平均员工总数的百分比计算。

29 在2013年离职的员工按2013年平均员工总数的百分比计算，即为流失率。



彭晓洪



## 健康劳动力的财务收益：

### PCH的CTS一厂<sup>30</sup> 案例研究

除了健康和工作上的好处之外，拥有一群受过教育，受过培训并有效率的员工也带来财务上的收益。

一名替工的招聘成本是320<sup>31</sup>美元。

在2012年，我们需要在我们的CTS一厂招聘替工5,214人次，总费用为160万美元（每个月平均替换21%的工人）。在2012年，CTS一厂只有12%的工人在厂里工作超过一年。

在2013年，同一家工厂中平均每个月替工招聘率下降到6%，在2012年和2013年之间节省了130万美元。在2013年，我们53%的员工在厂里工作满一年或更长。

### 我们工厂更高效的运营使我们车间的运营也更高效：

- 年产量增加3%（运输的件数）
- 生产线，原材料和仓库使用空间节省10%
- 工人效率提高29%
- 每人每小时生产件数上升68%
- 平均库存周转率上升3%

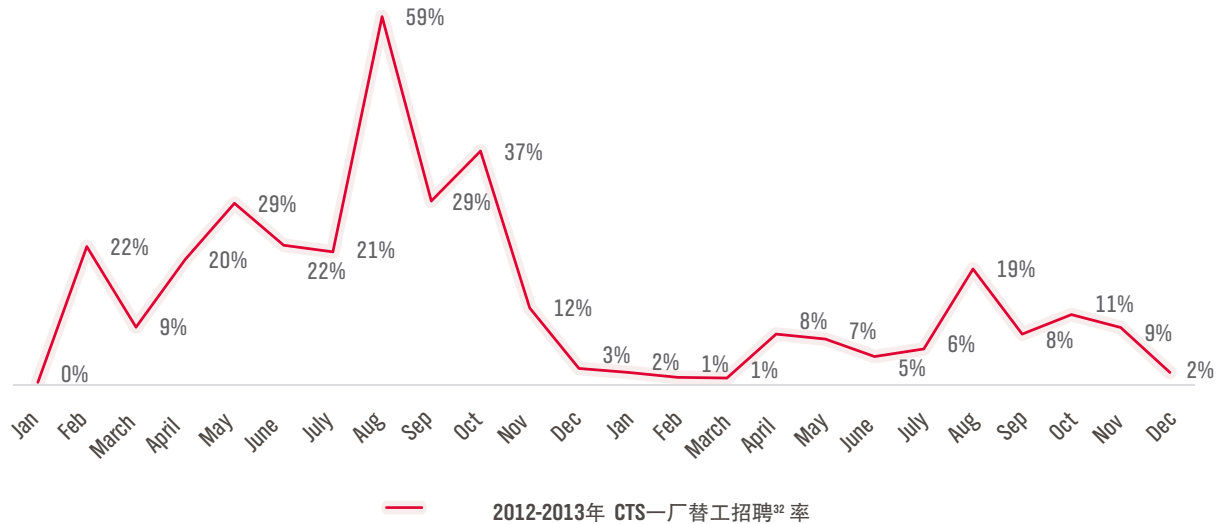
30 案例研究仅指我们CTS一厂，因为我们拥有该厂两整年的员工数据。

31 我们在定义替换员工的成本上进行保守的计算。我们根据市场研究（Hay报告），我们的社会企业伙伴和我们自己的工资计算来决定这个数值，选择了中值\$320。



李志芳 / 梁桥分

2012-2013年 CTS一厂替工招聘<sup>32</sup> 率

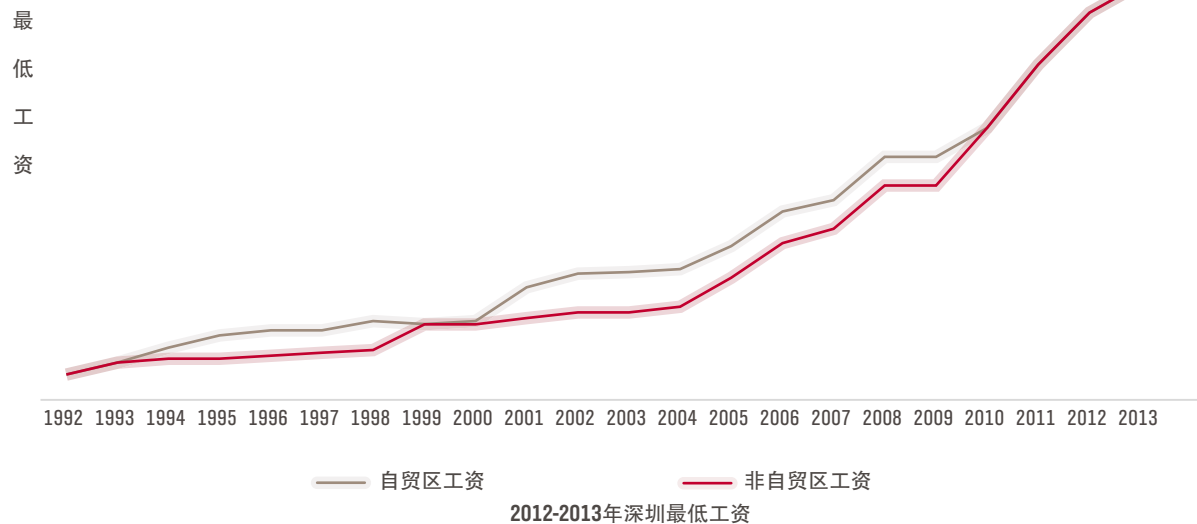


## 后续步骤：员工和流动率

- 为了维持我们工厂工人的低流动率，继续对社会项目进行投资，包括引入新的合作伙伴。
- 继续向供应商合作工厂推广我们的社会项目。

<sup>32</sup> 招聘工人来替补已离职的人员。

1992 - 2013<sup>33</sup> 深圳最低工资涨幅



## 工资、福利和加班

在过去的10年中，深圳的最低工资增长了超过167%。和该地区的大部分工厂一样，我们支付最低工资，然后在福利上竞争。根据一份2012年深圳福田保税区的公司工资和福利的薪水分析，CTS在13家企业中排名第五。

<sup>33</sup> 由深圳当地政府设定的工资，一周40个小时去除任何额外福利或加班的基本工资。到2011年，保税区工资不同于非保税区的工资。

## PCH 深圳和香港

PCH正式员工拿基本工资、中国新年补贴（仅限中国/香港国籍）、业绩奖、生活和医疗保险、残疾和残障保险、退休金、社保（中国员工）、和休假（比如：年假、国定假期、产假和婚假）。外籍人士、实习生和顾问还享受住房补贴；部分员工有差旅补贴。

基本工资是根据该职位在特定地域的市场价值决定的。PCH关于年薪评估过程的政策是把所有的职位和市场中值相比较。我们100%的员工有社会意外险和医疗保险（所有适用的情况）。PCH中国的正式员工根据他们个人表现的评分，拿年度绩效奖金。

## CTS

所有的工厂员工收到不低于深圳政府规定的当地最低工资，并根据法律获得加班费。所有的工人（包括劳务派遣工）拿基本工资，中国新年奖金、餐费、宿舍/住房补贴（2013年3月1日以后入职的员工无此补贴）、高温补贴、夜班/值班补贴（凡适用情况）、交通费（特定偏远宿舍内员工有班车可乘）、法定社保和公积金（中国籍员工）、休假（比如：年假、国定假期，产假和婚假）、公司制服、自动贩卖机卡、和中国新年红包。工人每月满勤可拿满勤奖。

劳务派遣工和我们的正式工工资相同（社保由劳务派遣公司管理，所有其他的福利由工厂HR发放）。

## 员工加班

加班在我们的工厂和供应商的工厂中很常见。保证合适的加班工时在PCH是个重点。通过小小鸟热线和调研，我们观察到工人通常很渴望加班。事实上，他们中没有一个人说不要加班的，28%乐于加班。56%的工人说他们为钱加班，他们最佳加班长度是每天两到三个小时。在产能高峰期，只有16%的工人不想自愿加班。

在中国一个标准的工作周为每周工作40个小时，每月加班不超过36个小时。工人每七天至少休息一天。

行业规定一周超过60个工时为过度加班，我们的供应商行为准则也要求，除非在紧急或者不寻常的情况下，要求员工每周工作包括加班，不超过60个小时。工人每七天可以至少休息一天，所有的加班必须是完全自愿的。我们不断和工人交流，去了解他们所认为合适的加班水平。2013年PCH 99%符合我们的行为准则，2014年四季度的产能高峰期工厂平均每周工时为53个小时。

归根结底，我们的目标是实现一个有良好计划，平衡并能满足员工工时要求（并且不过分）的工作周。在季节性的产能高峰期，我们可以每周分配最多60个工时，确保自愿加班，符合我们的行为标准并符合我们目前与员工互动中收集的信息。

# 产假和陪产假

我们根据当地法律遵守所有产假/陪产假要求。在2013年，40名PCH中国的员工休了产假/陪产假。我们估计至少63名员工有权休产假/陪产假，但是一些（约23名工厂工人）没有使用她们的假期并选择了离职，其中可能是为了回到自己的老家。

2013 年	总数	女性	男性
可以休产假/陪产假的员工 <sup>34</sup>	63	52	11
休产假/陪产假的员工	40	29	11
产假/陪产假后回来工作的员工	34	23	11
产假/陪产假复工后12个月仍在职的员工	20	10	10
复工人数占申请产假/陪产假人数的比例	85%	79%	100%
复工人数占有权申请产假/陪产假人数的比例	54%	44%	100%

## 后续步骤：工资和福利

- 维持有竞争力的员工福利，防止劳工高流动率。
- 继续监控工厂工人加班情况。

34 数据不包括 PCHD



# 健康与安全

在CTS里，我们进行成品包装和配送。我们在PCH中国的危险性没有其他供应链中那么高。我们进行年度内部和政府强制的风险评估来确认重要区域。在2013年，CTS的一个工位被确认为职业危害的，我们对此岗位上的27名员工发放了防护装备，并在上岗前进行了体检。

伤残要汇报给当地社保局。在2013年，一位女性在上班的路上发生了交通意外（安排了20天的休息）。在编写本报告的时候，这位员工仍然受聘于CTS。

## 健康与安全

PCH 中国	事故数量	事故率想
工厂	0	0%
致伤率 <sup>35</sup>	1 <sup>36</sup>	0%
职业病发生率 <sup>37</sup>	0	0%
误工率 <sup>38</sup>	34	0%
缺勤率 <sup>39</sup>	13,466	3%

### 后续步骤：健康和安全

- 继续保持工厂中的高标准，同时要求我们的供应商和合作伙伴也执行同样措施。



周围 / 胡小梅 / 张合栋

35 致伤率是伤残数量占2013年CTS工厂员工平均数的比率。  
36 我们在数据中没有包括轻伤，并使用了政府规定的伤残定义。  
37 职业病发生率是2013年工厂员工职业病对工作的总时间的频率。  
38 误工率是2013年工厂员工轻伤/工伤/生病而造成的误工总天数占计划工作总天数的比率。  
39 缺勤率是2013年工厂员工缺勤总天数占计划工作总天数的比率。

## 培训和发展

我们想要鼓励我们的工人，和工厂一起努力并藉着在PCH的服务的日子而有所得益。这也是我们为什么一直坚持实行、监测和改良我们的培训和教育项目。我们的工人比较年轻（51%的工人年龄低于30岁，49%的工人在30-50岁之间），在深圳的主要目的是赚钱，志不在完成大量的培训课程。如果课程妨碍他们加班的话，工人也没意愿去接受培训。

我们怎么才能鼓励工厂员工参加教育项目呢？

在调研中，很多工人想在离开工厂后自己做生意。大部分的工厂工人（50%）有初中文凭。考虑到这些，我们把短期实践课程作为重点，帮助工人在厂里升职，同时让他们为将来的职业转变做好准备。

---

### 在2013年，19个员工（仓储管理员/负责人）被提拔到主管职位。

---

#### PCH

在2013年，PCH创立了一个学习和发展项目，叫做展望(Envision)。展望项目包括职业规划、软技能培训、技术培训、入职培训、管理学院、英语培训、中文培训和成人教育。

#### CTS

在CTS，所有的新员工接受入职培训，帮助他们为各自的职位做好准备。CTS的每个部门有年度培训计划。培训计划取决于个人的职位（和业务需要）。所有的生产线领导和主管还要参加每个月由人事组织的管理技能培训。2013年全年，在我们工厂中运行了以下培训项目（同时参见微邦）：

- CTS员工商务英语课程：在2013年，我们为超过80名办公室员工开设了课程。
- 在2013年7月，134名员工参加了工人管理沟通项目。针对员工直接领导，这个25个课时的课程通过沟通帮助提高管理技能。

- 在2013年，CTS开设了一个项目，培养内部培训师，使其能够为其其他员工设计和开展培训。这个月度课程，直到2014年5月，为32名员工进行了技能培训，比如演讲、Powerpoint培训和课程设计。

我们目前正在为100多名CTS员工设计培训项目，将覆盖的课题包括个人理财、创立小微企业、和生活技能。项目参与者主要为目前未从事技术工作的操作工。

在PCH中国，我们目前没有个人年度培训计划的数据。将有一套记录管理系统在2014年6月实施，该系统将让我们能够监测那些始于CTS的培训参与情况。

## 小小鸟活动

在**2013年1月**，小小鸟在我们的供应商合作工厂中开设了一家图书馆，为工人提供学习和视听资源以及工人休闲学习的多功能平台。在**2014年**，图书馆职员将增加，为满足工人的需求服务。我们在我们的**CTS**工厂宿舍中也将增设两家图书馆。

**2013**年全年，小小鸟在员工中（所有工厂）举行各种活动（**13次**）。**363**人参加了这些活动（**66%**的男性，**33%**的女性）。在**2014**年，小小鸟会继续应员工要求组织相关活动。

## 微邦

在**2013**年，我们为员工使用了三项微邦服务：入职大礼包、企业智慧智能手机应用程序和网络折扣卡。

微邦入职大礼包——大礼包向所有新员工发放，介绍了微邦和小小鸟的详细信息，以及提供一张网络折扣卡，一张可以寄给家人的明信片、一份零售商的清单和升职机会的详细信息。在**2013**年，**2,500**份大礼包在**PCH**工厂中发放，**14,000**份在供应商工厂中发放。

企业智慧应用程序——在**2013**年**4**月，微邦在我们的**CTS**工厂中试运行了“企业智慧”软件。这个手机软件将企业培训和个人发展课程做成了游戏，帮助工人寓教于乐，更有动力。因为缺乏相关的内容，软件使用率并不高。我们必须通过定制符合员工需求的内容，最大化这个平台的使用。微邦估计**70-80%**的员工拥有智能手机，对那些没有机会接触这个软件的工人，我们正研究让软件在图书馆的电脑/智能手机上运行。

折扣网络——在**2013**年，我们在**PCH**开通了微邦折扣网，并在**2013**年**11**月推广到了供应商伙伴中。每个月，网络让**3,750**名员工在多达**153**家零售商处享受（平均）**19%**日常消费的折扣，比如衣服、餐饮、理发和药品。在**7**个月中，工人通过折扣网花费超过**3万5千**美元，在当地零售



## 2012 年小小鸟举办的活动

- 三八妇女节
- 月饼制作
- 融入城市生活培训
- PCH小小鸟派对
- 中秋节
- 粤语课堂
- 野餐
- 深圳文化之旅
- 心理健康课堂
- 单身派对
- 才艺比赛
- 文化和户外活动



商处节省了5千美元。仅在11月和12月中86%的消费来自于我们供应商工厂的工人。

这个项目在我们自己的员工网络中并不是很成功。微邦正在通过和当地零售商建立关系来解决这个问题。微邦吸取CTS的教训，进行了一个90天的进取计划来使项目成功运行，因此，当折扣网11月份在我们供应商工厂中运行的时候，大受欢迎。在设立网络后生产线领导调研显示它在旺季激励了员工的士气，因为它向员工展示了公司对他们的关心。

#### 后续步骤：培训和教育

- 在2014年增设两家小小鸟图书馆。
- 在供应商伙伴工厂中发行企业智慧和企业关系软件（一个社交媒体平台，传递公司新闻、雇主调研、升职机会、人事咨询）。
- 在我们自己的工厂中重新启动微邦折扣网和企业智慧软件。
- 为工厂引入新的社会合作伙伴，扩大工厂的教育和培训项目。
- 为了按照工人的需求定制社会项目，进行更多的调研和面试。
- 为我们工厂的员工增加定制的教育和培训项目。



# 申诉

## PCH

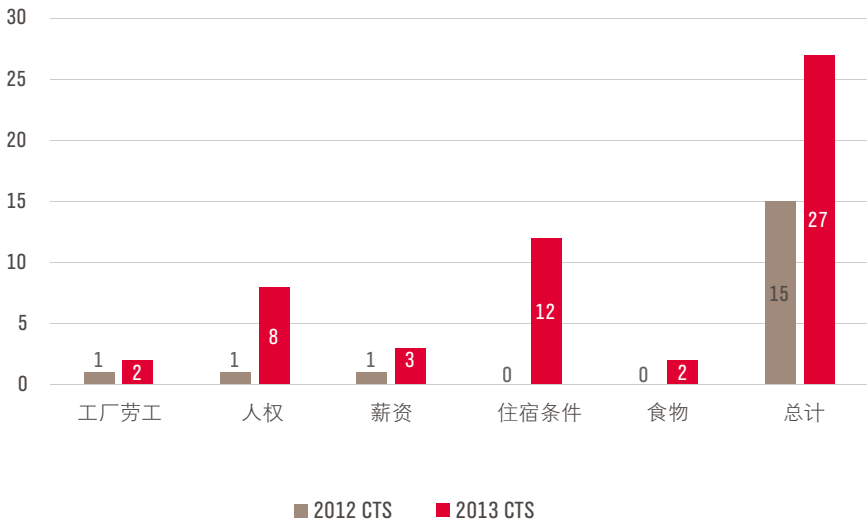
如果员工对我们的劳工、人权或者环境措施有任何不满（申诉），可以找他们的直接领导、任何管理层员工和人事部门员工，反映他们的问题。在**2013**年，**PCH**任命了一名员工关系经理作为所有的员工的联系人，和他们讨论任何令他们不满的事宜。我们目前在**PCH**办公室没有任何正式的申诉机制，然而，我们努力不断监控这类问题，如果风险上升，我们将采取改正行动。

## CTS

申诉的风险在我们的工厂网络中更高。在**CTS**，商业伦理管理程序提供了一个检举的程序。所有的员工都有总经理和人事员工的电话号码。

小小鸟可以将申诉升级到**PCH**项目经理或者工厂管理层（参见小小鸟）。在**CTS**工厂的食堂有一个意见箱，每个月意见箱会打开一次。任何申诉需在**15**日内进行处理，并将其结果在海报栏公示。在**2013**年，所有的申诉在**15**天内被处理结束。

工厂劳工申诉



我们注意到随着交流渠道的开放以及工厂条件的改善，申诉也变多了。2013年收到的申诉数量增加了**440%**，主要由一些因素造成：

- 1.在我们工厂中侵占劳工权利的事件上升
- 2.对工厂中可接受行为的意识上升
- 3.员工的期望上升
- 4.对如何沟通出现的问题的意识增加
- 5.员工对小小鸟独立性的信任增加，有信心雇主可以和他们一起努力，想办法改进

小小鸟热线拉近了员工和PCH的距离，使我们可以对任何员工问题做出回应。

在**2013年525**条小小鸟热线信息来自**CTS**员工。小小鸟通过**CTS**正式申诉程序提交了**16**条申诉；换句话说，**CTS**工厂中大约**3%**的通讯值得纳入正式申诉程序，上传至工厂管理层。

住宿标准

深圳市的地方法规要求所有的宿舍有环境影响评估和消防验收许可证。当地法律对每间宿舍中人数或者宿舍面积没有要求。PCH在**CTS**工厂中实行以下我们自己的标准：

CTS 宿舍标准
面积为 <b>41.69sqm - 62.01</b> 平方米
一间宿舍不超过 <b>8</b> 个人
每个房间有厕所，每个人有一个储物柜
男女分宿
每间宿舍都有两张高低床

后续步骤：申诉

- 继续和工厂管理层和人事合作，保证在我们自己和供应商的工厂中符合劳工和人权的标准和行为。



- 100%的申诉在**15**个工作日内解决
- 59%的申诉通过小小鸟热线报告
- 30%的申诉和人权相关，70%的申诉和劳工实践相



## 小小鸟热线中的员工申诉案例

### PCH:

**社保：**在**2013**年，在一家工厂的小小鸟热线电话中，**16%**和工资和社保有关。经过进一步的调查，查明打电话的工人不知道社保卡要从前雇主转到现任雇主，这样社保才能被缴纳。

**结果：**所有的员工都有社保。员工在人事/小小鸟员工的教育下学会如何从前雇主处转出社保账户。

### 供应商：

**特定技术岗位津贴：**工人通过小小鸟热线抱怨他们没有收到他们的津贴。

**结果：**人事员工进行调查并发现有一例申诉是有效的，津贴在当月以现金形式发放。

### 供应商：

**工人病假：**工人抱怨说他们未能享受病假。

**结果：**小小鸟和人事员工解释了医生证明的要求，当员工生病了，他们需要从医生那里取得病假条。所有的员工可以用他们的医保看病。没有违规情况发生。

展望未来

# 展望未来

本报告主要阐述了那些成功实施的项目。然而，还有其他一些项目值得我们的关注。

供应商未按我们的要求安全管理物料和生产流程的情况仍然存在。我们正在和设计师合作，去除对某些有害物质的需求，同时我们还培养我们的供应商，让他们有能力安全有效的处理余下的材料。

在**2014**年，我们将和一些工厂合作，来证明能源实时监控和管理的价值，不仅如此，我们还必须降低安装成本，才能在我们的供应商中推广应用这个技术。

**2014**年的关键目标是让工厂员工有更多的受教育机会。我们将扩大我们的在线培训平台，增加职业发展机会，提供定制的教育内容。

我们致力于创造更好的企业，在**2014**年，我们会继续着重实施产生真实数据的项目，我们将依据这些数据做出决策。我们随时都乐于分享我们的方法，当然，我们也不断寻求可持续发展的新创意和新方法。

请联系可持续发展负责人Alan Cuddihy，电子邮件地址  
[sustainability@pchintl.com](mailto:sustainability@pchintl.com)



王海涛



# GRI 指数

一般标准披露项 <sup>40</sup>	
页码（或链接）	“依据”选项所要求的标准披露的相关信息可能已经包含在该组织编写的其他报告中。在这些情况下，该组织可以选择添加从何处查询相关信息的具体参考方式。
战略与分析	
G4-1	首席执行官 Liam Casey 寄语
机构概况	
G4-3	致辞
G4-4	关于PCH
G4-5	我们的业务基地
G4-6	我们的业务基地
G4-7	我们的业务基地
G4-8	关于PCH
G4-9	我们的业务范围
G4-10	关于我们的员工
G4-11	合规和诚信
G4-12	我们的供应商网络
G4-13	我们的业务基地
G4-14	预警原则未受具体讨论。
G4-15	合作与合伙关系
G4-16	合作与合伙关系

40 本文未受第三方审查或验证。

确认的实质性方面与边界	
G4-17	本报告涵盖的内容
G4-18	实质性问题
G4-19	实质性问题
G4-20	实质性问题
G4-21	实质性问题
G4-22	没有重要的重申信息
G4-23	第一份GRI G4核心报告，因此重要方面和限制未曾被讨论
利益相关方参与	
G4-24	利益相关方参与
G4-25	利益相关方参与
G4-26	利益相关方参与——对于此报告没有具体的参与活动
G4-27	利益相关方参与
报告概况	
G4-28	关于这份报告
G4-29	报告指南
G4-30	关于这份报告
G4-31	封底内页
G4-32	报告指南
G4-33	报告指南
治理	
G4-34	可持续发展的治理和管理
商业伦理与诚信	
G4-56	商业伦理与诚信

具体标准披露项				
<b>DMA and Indicators</b>	“依据”选项所要求的标准披露的相关信息可能已经包含在该组织编写的其他报告中。在这些情况下，该组织可以选择添加在何处查询相关信息的具体参考方式。	<b>确认省略</b> 在特殊情况下，如果不可能披露特定所需信息，则确认该信息被省略	<b>省略的原因</b> 在特殊情况下，如果不可能披露特定的所需信息，提供省略的原因。	<b>省略说明</b> 在特殊情况下，如果不可能披露所需的特定信息，需说明信息为何被省略的信息。

#### 类别：经济

##### 实质性方面：采购行为

<b>G4-DMA</b>	我们的供应商网络
<b>G4-EC9</b>	对中国供应商支出的比例

##### 非 GRI 实质性方面<sup>41</sup>：供应商关系的稳定

<b>G4-DMA</b>	稳定的供应商关系
<b>PCH-1</b>	维持长久的供应商关系

##### 非 GRI 实质性方面：产能上量

<b>G4-DMA</b>	生产调度系统
<b>PCH-2</b>	劳务派遣工占工厂员工总数的百分比

#### 类别：经济

##### 实质性方面：能源

<b>G4-DMA</b>	能源和废气排放
<b>G4-EN3</b>	我们工厂中的能耗

<sup>41</sup> PCH has several material aspects that are not addressed by GRI so we have identified these and are working to develop the best indicators of performance.

实质性方面：废气排放				
G4-DMA	能源和废气排放			
G4-EN16	能源间接（范畴二）间接温室气体 (GHG) 排放：我们工厂中的能耗			
实质性方面：材料和化学品				
G4-DMA	材料和化学品			
PCH-3	2014 年要建立的指标	定量数据未报告	数据无法提供	我们尚未建立追踪影响的系统
实质性方面：交通运输				
G4-DMA	运输和库存管理			
PCH-4	2014年要建立的指标	定量数据未报告	数据无法提供	我们尚未建立追踪影响的系统
实质性方面：排放 <sup>42</sup>				
G4-DMA	水			
G4-EN8	水			
实质性方面：废弃物				
G4-DMA	废弃物			
PCH-5	2014 要建立的指标	定量数据未报告	数据无法提供	我们尚未建立追踪影响的系统
实质性方面：供应商环境、劳工和人权评估（注：同样的过程涵盖了供应商的环境、劳工和人权评估，所以仅在此报告一次）				
G4-DMA	供应商评估与升级			
G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10	审核结果供应商评估与升级			
G4-EN33, G4-LA15, G4-HR11	审核结果供应商评估与升级			

42 水不是我们自己工厂中的实质性问题，因为它可能是我们供应商的实质性问题，我们汇报我们自己的耗水情况帮助升入了解我们供应商的情况。

类别：社会  
子类别：劳工实践和体面工作

实质性方面：废弃物				
<b>G4-DMA</b>	劳动力–雇佣和流动率			
<b>G4-LA1</b>	雇佣状况和劳工流动率–部分	未报告根据年龄和性别分类的流动率	数据无法提供	流动率计算未和年龄或性别挂钩
<b>G4-LA2</b>	工资、福利和加班			
<b>G4-LA3</b>	工资、福利和加班			

实质性方面：职业健康与安全				
<b>G4-DMA</b>	健康与安全			
<b>G4-LA6</b>	健康与安全			

实质性方面：培训和教育				
<b>G4-DMA</b>	培训和发展			
<b>G4-LA9</b>	员工平均培训小时数	定量数据未报告	数据无法提供	我们尚未建立追踪影响的系统

实质性方面：劳工实践申诉机制				
<b>G4-DMA</b>	申诉			
<b>G4-LA16, G4-HR3</b>	工厂劳工申诉			

子类别：人权

实质性方面：劳工实践申诉机制				
<b>G4-DMA</b>	童工			
<b>G4-HR5</b>	所有中国的工厂都有一定的童工风险			

#### SUB-CATEGORY: SOCIETY

非实质性方面：合规 <sup>43</sup>				
<b>G4-DMA</b>	合规与诚信			
<b>G4-S08, G4-EN29, PR9</b>	重大罚款和制裁–所有种类			

43 合规未被确认为是PCH的实质性方面，但是因为我们的做法是把合规作为我们所有行为的最低标准，所以我们仍对此指标进行汇报。





pch  
we make