



02.

心益同行 赋能共生价值

我们坚信，唯有包容与合作，方能行稳致远。与“心”同行，我们积极参与并融入中国创新驱动发展战略，不断突破科技边界，锻造面向未来的竞争优势；以匠心成就信赖，我们用心打磨每一件产品，以可靠品质赢得口碑，带来更安心、更温暖的使用体验；以真心温暖陪伴，我们倾听用户心声，珍视与用户的共同成长，以真诚服务共塑品牌内涵；为员工聚力成长，我们关爱每一位员工，悉心培育人才，努力打造充满幸福感与无限可能的成长家园；携伙伴共创价值，我们践行共生理念，与合作伙伴协同并进，共建开放、创新的行业生态。我们以开放胸怀与务实行动积极回馈社会，用行动诠释爱心，愿每一份付出都能让生活更美好。

响应 SDGs 目标



开拓进取，创新驱动发展

科技创新是重塑产业格局、赋能美好生活的关键力量。中国松下专注本土需求，深耕创新沃土，聚合多元智慧，持续驱动创新技术落地，赋能产品多元迭代与价值提升，引领产业升级和社会生活方式革新，为企业高质量、可持续发展注入长效动力。

培育革新动能

创新是引领发展的第一动力，是科技企业行稳致远的核心引擎。中国松下深度聚焦市场需求与用户期待，以研发准则为引领，持续加大研发投入，加快智能化转型步伐，推动创新技术高效转化，打造更高性能、更具竞争力的产品矩阵，为共创美好生活贡献松下力量。

中国松下研发创新绩效				
指标	单位	2022 年度	2023 年度	2024 年度
研发人员数量	人	3,679	4,203	3,846
研发投入金额	亿元	12.91	14.18	13.43
新增专利授权数	件	1,640	1,423	2,388
新增专利申请数	件	1,807	702	2,956

■ 完善创新机制

卓越品牌源于卓越技术与产品。松下始终以追求卓越为使命，在全球制定并推行统一的研发准则，不断探索科技前沿。中国松下融合集团尖端科技与中国市场特色，以用户需求布局产品和技术的专研方向，不断推动行业创新迭代；积极搭建跨领域协作平台，与政府、科研院所等伙伴携手，深耕本地研发体系，完善研发生态，共同开发更具适配性、更懂中国消费者的定制化产品。

松下电器的研发准则	• 为实现丰富多彩的未来从事研究开发	力求研发成果不会被使用到与地球环境保护、维护世界和平、社会道德、人道主义相悖的用途上
	• 开发满足顾客需求的产品	充分考虑商品的质量、性能、安全、外观造型、使用方便、价格、环保等因素，力求开发出能使顾客生活变得舒适、充实的商品
	• 开发成果的利用和尊重知识产权	将研究成果作为知识产权予以确立和积累，积极保护的同时最大化地应用
	• 开放性的规格、标准化	以顾客的最大利益为目的，公平地公开相关信息



■ 激发创新活力

为激发创新潜能，打造增长新引擎，中国松下持续完善知识产权激励机制，对研发人员创新成果予以精准激励与多元化回报，持续激活技术团队创新动能，并严格遵循知识产权保护法规，积极维护企业创新权益，合力打造更具韧性与活力的高质量发展创新生态。

加强表彰奖励

中国松下始终遵守《中华人民共和国知识产权法》等相关法律法规，制定发明奖励报酬运用基准，为技术创新人员构建涵盖专利申请、授权、实施全周期的多元奖励体系，明确细化各类奖励金额、计算方式与发放时间，有效激发技术团队的创新活力。同时，松下电器中国东北亚公司实施知识产权表彰制度，表彰优秀的知识产权成果及相关活动，该表彰机制设立创意奖、外观设计奖、知财活动奖等多元奖项。



ALPHA 滚筒洗衣机获得 2024 年度松下电器中国东北亚公司知识产权创意奖金奖



获奖团队



松下 ALPHA 滚筒洗衣机

保护知识产权

松下电器严格尊重知识产权、保护知识产权，按照《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规开展知识产权保护工作。对内，公司积极建立并完善知识产权管理体系，并通过全员培训，将尊重知识产权的价值观深植企业文化，让合规意识成为习惯；对外，公司在积极维护自主知识产权的同时保障不侵犯他人知识产权，以诚信行动守护公平、健康的市场环境。

不断完善公司知识产权管理体系，制定符合实际情况的知识产权管理规程。

开展增强事业现场员工知识产权保护意识和提升实务操作能力的内部培训。



开展品牌保护活动，采取现场查处和网络平台双重监管，以保护消费者权益，维护松下事业发展。

积极参与改善知识产权的社会活动，参与相关法律法规的制定，推动知识产权制度的不断优化，形成良好的知识产权秩序。



2024 年中国松下知识产权保护绩效

知识产权相关培训

68 场

知识产权相关培训参与人数

796 人次

中国地区商标申请

362 件



松下卓越运营中国东北亚公司知识产权中心成功举办第二届中国松下知识产权交流大会

2024 年 8 月 1 日至 2 日，松下卓越运营中国东北亚公司知识产权中心于苏州主办第二届中国松下知识产权交流大会。本届大会聚焦构建《中国知识产权检规程》，并举行了规程生效仪式。《中国知识产权检规程》的导入，在在华法人之间建立起权利“共享使用”新体系，并最大限度地降低了事业风险。



《中国知识产权检规程》生效仪式



松下参加香港海关真赝识别座谈会，推动海关官员真伪识别能力

2024 年 11 月 28 日，松下卓越运营中国东北亚公司知识产权中心参加了由 JETRO 香港主办的香港海关真赝识别座谈会（每年举办一次）。会上，公司就品牌仿冒品的真伪识别方法进行了详细讲解，并通过实物触摸等方式，重点介绍了松下品牌产品的真伪识别要点，切实提升现场 40 名香港海关官员的鉴别实务能力，并与海关部门建立了良好的合作关系。未来，知识产权中心将继续加强与香港海关的合作，通过提升执法能力，共同推进跨境打击、遏制仿冒品从香港地区向海外出口。



香港海关真赝识别座谈会

加速智造升级

把握数字化、网络化融合发展的契机，以信息化、智能化为杠杆培育新动能，是企业转型升级、迈向高质量发展的必由之路。中国松下紧扣智能制造趋势，深化“数字化 CNA（中国东北亚地域）”愿景，积极构建智能化生态，打造集自动化、数字化与可视化管理于一体的松下智慧工厂。实现从生产计划、原料采购、制造生产、质量管理到仓储物流的全流程数字化、信息化管控，在新时代浪潮中引领产业革新，共同探索新质生产力，迈向更高质量的发展新程。



无锡松下冷机有限公司推动全面数智化发展，获评“2025 年江苏省先进级智能工厂”

无锡松下冷机有限公司自 2017 年开始计划智能化布局，逐步完成工场制造网络构建，导入运用制造执行管理系统，将生产过程可视化及仓库入库出库管理系統化，实现数据贯通连携。此外随着工场布局重构、产线自动化升级，企业将实现由“制造”到“智造”的转变。2025 年，在企业的不断努力下，无锡松下冷机有限公司获评“2025 年江苏省先进级智能工厂”。未来，无锡松下冷机有限公司将继续加大智能化升级的投入，探索更多创新技术和应用，进一步提升企业的核心竞争力，为客户提供更优质的产品和服务。

核心系统

依据事业特性，在地域内进行彻底的标准化基础上，以 SAP S/4 Hana（企业管理系统）、FSSC（财务共享系统）与 APS（计划执行系统）、MES（制造执行系统）、WMS（仓储管理系统）为核心，实现业务高效化与内部控制强化，6 个月的周期内确保 5 个业务系统同时上线，实现物流、信息流、资金流的一体化管理。

柔性生产

能够快速适应市场需求变化、建设实需起点平准化生产的能力，以 APS（高级计划与排程系统）为中心来构筑柔性生产体制，实现月别到周别 PSI（采购、销售及库存）可视化运营，提高生产的效率和灵活性。

自动化设备 (产业升级)

全自动冰箱外壳生产线，四工位冰箱门壳生产线、大型机种自动发泡线，提高了生产效率和产品质量，还降低了成本，提升了安全性，并增强了企业的市场竞争力。

采用更加环保的生产方式和技术，降低能源消耗和污染排放，实现绿色发展。

制造工程 · 品质 监视管理

品质管理坚持以顾客满意为导向，强化品质管理的同时，通过画像识别，二维码信息技术活用等，对品质管控要点、难点进行彻底的防错，确保不生产、不流出品质不良的产品。

可视化管理

工厂内的所有机器、设备、人力等的可视化。可视化管理流程包括：数据获取
→ 收集 · 可视化展示 → 分析 → 利用 · 判断

* 持续推进制造工厂的发展

物联网 + 私有云 (IoTa+5G)

通过设备物联实现收集产品制作过程中的各项数据。

私有云部署及数据中心的架构，在合规性管理要求下，不仅能够支持当前应用的算力、存储资源，还能为实验人工智能或大数据夯实基盘。



工厂俯瞰图

自动化设备

数字看板

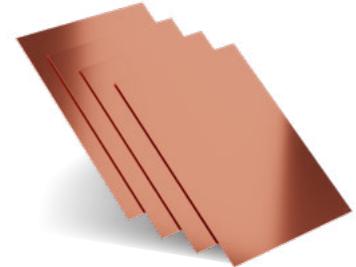
推进成果转化

中国松下始终围绕客户需求，凭借领先的创新技术与深厚的研发积累，致力于推动前沿技术在各业务领域的深度应用与迭代发展，全心全意为客户提供多元化产品与定制化解决方案，为消费者打造更舒适便捷的生活体验，让消费者感受到科技带来的愉悦和快乐。



松下 MEGTRON 高速材料，创新引领数字通信

随着网络传输速率的不断提升，为了满足高速、大容量数据传输的需求，松下持续研发了一系列高性能的高速材料（Megtron4/6/7/8），成为高速材料领域的行业标杆。新一代 Megtron9 即将面世，其专为 224Gbps 超高速传输设计，可支撑下一代数据中心与 AI 服务器的性能升级，以技术革新推动数字通信进步，持续引领高速材料前沿发展。



松下 MEGTRON 系列高速材料



松下 21700 圆柱电芯引领行业未来，定义卓越品质

松下 21700 圆柱电芯采用尖端材料和智能化生产工艺，实现顶级一致性与可靠性，并通过多层防护设计和严格测试标准，大幅降低热失控风险，实现行业领先的能量密度、卓越的安全性能和超长循环寿命，广泛应用于电动汽车、储能系统等高要求领域，持续推动新能源产业升级。



松下 21700 圆柱电芯

精研品质，打造怡悦产品

产品质量是松下品牌长青、基业永存的核心。中国松下不断健全产品质量管理体系，注重从源头到终端的全面把控，确保从原材料到成品的每个环节都精益求精，以卓越的产品和精益的解决方案锻造品质松下，赢得市场与消费者的长期信赖。

塑造品质保证

质量是生命线，合规是底线。松下秉持严谨标准，将品质要求贯穿产品全流程。我们持续推进质量提升，严格遵循法律法规。对质量与合规的双重坚守，是赢得信任、推动品牌可持续发展的基石。

■ 质量管理强化

松下集团恪守“始终满足顾客和社会的要求，提供令人满意的产品和服务，真诚为顾客奉献”这一核心质量方针。“顾客第一”的理念深植于每位员工心中，驱动我们不断追求卓越。我们以“不接受不良品、不生产不良品、不流出不良品”的“三不原则”为行动铁律，在研发、制造、检验的每一环节构筑坚实的质量防线。全员秉持开朗、健康、积极向上的姿态，主动发现问题、持续改善，确保交付的每一件产品都安全可靠、性能卓越。这份对品质的执着，是松下对顾客信赖的郑重承诺，更是我们赢得市场尊重的基石。松下人将持续以热忱与严谨，用高品质的产品与服务，真诚回馈全球顾客与社会的期待。

2024 年度中国东北亚公司 (CNA 社) QC 小组成果发表会召开

2024 年 8 月 30 日，中国东北亚公司 (CNA 社) 质量控制小组（简称：QC 小组）成果发表会在苏州顺利召开，共有来自事业部、事业场 QC 小组关联人员 70 余人参加。活动旨在促进各事业场间的相互学习与交流，提高个人现场解决问题的能力及小组整体的活动水平。



中国东北亚公司(CNA社)QC小组成果发表会

2024 年度松下集团 QC 小组世界大会召开

2024 年 11 月 7-8 日，第 31 届松下集团 QC 小组世界大会在日本大阪顺利举办。本届大会共有从全集团 3,214 个 QC 小组中层层选拔出的 35 个优秀小组参与角逐。中国东北亚地域斩获了本届大会的 6 枚金奖，4 枚银奖，7 枚铜奖，取得了优异成绩。此次活动全面呈现了松下在持续提升质量管理方面的坚持、与建设质量文化方面的举措。



2024 年度全社 QC 小组世界大会

■ 恪守产品合规

松下集团始终将产品合规置于战略核心，严格遵守并执行国内外标准与法律法规，通过全流程管控确保每一件产品安全可靠，切实维护消费者权益，坚守合规底线。为此，松下集团制定并实施高于国际标准的松下安全及性能标准，在新产品开发、设计及评价环节严格落实，同时建立合规监查机制并彻底贯彻。在推进产品法规一元化整合后，以“产品法规遵守体制确认检查表”为抓手，强化再发防止对策的全公司横向推广与落地。

2025 年中国东北亚地域产品法规责任者会议召开

2025 年度中国东北亚地域产品法规责任者会议于 5 月 16 日在杭州隆重举行。来自地域 29 家公司近 50 名产品法规责任者齐聚一堂，以经验共享、高效合规为主要出发点，共同探讨产品法规政策与实践经验。此次会议，为事业场搭建了一个交流与学习的平台，对推动国家标准的换版以及促进产品合规具有重要意义。



2025 年中国东北亚地域产品法规责任者会议

松下集团产品法规研修活动

松下集团持续强化产品法规人才育成体系，每年开展 2 次技术法规专项研修。2024 年度，集团创新性地联动国际权威认证机构，结合各事业场的实际需求定制课程与内容，两场研修共有 100 余名来自一线的技术法规前沿工作者参加。研修期间，学员齐聚一堂，围绕全球法规动态更新与合规实务开展学习，并通过专家案例解析及跨事业场专题研讨，系统提升风险预判能力与解决方案设计水平。



产品法规研修活动

2024 年度第 2 次产品化学物质工作组活动成功举办

在全球产品化学物质法规日益严苛，《电器电子产品有害物质限制使用管理办法》（中国 RoHS）强制标准制定与实施迫在眉睫的大背景下，我们于 2025 年 3 月举办了“产品化学物质工作组”活动，共有来自 27 家企业的 60 余名产品化学物质实务人员参会。此次活动旨在促进中国东北亚地域内各事业场在产品化学物质领域的交流合作，系统提升区域合规水平，并有效降低违规风险。



产品化学物质工作组活动

匠心铸就品牌

松下始终秉持“守护无界 身心如悦”的事业愿景，深耕多元生活场景，以科技赋能为核心驱动力，深度洞察用户需求并持续优化产品矩阵，推出兼具高效性能与智能科技的一系列产品，面向健康、安全与舒适的人居环境进行全方位打造，全面提升生活品质，助力实现更美好的居家生活图景。



四筒全热泵洗烘护一体机 NA-G5，实现高效衣物分类洗护

NA-G5 是业内领先、面向家庭综合衣物洗护的四筒全热泵洗烘护一体机。整机由 13 kg 洗干机、12 kg 烘护机与两组 1 kg 宠物洗组成，多筒独立且可同步运行，实现高效分类洗护，全面覆盖家庭多样化的洗衣场景与容量需求。在核心洗护能力上，G5 集成多项松下专利技术：nanoeX 纳诺怡、Ag+ 光动银双重除菌、双极除螨、黄金比例正反烘等，全面呵护消费者穿衣健康。此外，在外观和交互上，采取磁吸液晶旋钮中控，突破传统按键分区模式，旋钮可移动、可取下实现远程控制；搭配极简纯平的不锈钢无缝前脸和零嵌钢化玻璃机门，赋予设备未来美学视觉和使用体验。



四筒全热泵洗烘护一体机 NA-G5



NORUVI SEA™ 挪威海系列超大容量冰箱，提升使用者的收纳体验

松下 NORUVI SEA™ 挪威海系列超大容量冰箱，以高端家庭储鲜场景为切入点，通过容量革新、空间重构与智能储鲜三重技术突破，重新定义现代食材管理标准。以 700L 超大容积实现物理边界突破，打造行业领先的高容积率。巨量冷冻舱室以“深海冰封”之势彰显硬核实力，真正诠释“冷冻大，才是真的大”。挪威海系列搭载行业首个全食材四维养鲜系统，通过 -3℃ 微冻保鲜、纳诺怡™ X 等松下独有技术，从温度、湿度、离子净化、急速制冷四大维度构筑生态级保鲜空间，全方位守护食材新鲜。同时基于对现代家庭多元化储鲜需求的洞察，以多分区设计实现百种食材的科学分储，显著提升收纳体验，轻松满足多场景使用。



NORUVI SEA™ 挪威海系列新品冰箱



松下软魔方 Ultra (EP-MA111) 按摩椅：悦目外形与悦己内在，成就高品质家居生活

松下软魔方 Ultra (EP-MA111) 以“Less is more”重塑家居美学：方形沙发外观适配多元家装，静置是高阶腔调单品，开启即化身“人体经络精算师”。搭载顶配 4D Real Pro 2.0 机芯与 AI 体型识别，6,136 点精准扫描，配合机芯 PTC 陶瓷动态温热技术，实现毫米级温感仿人手按摩；5 种日式拉伸 +182 种经络手法，联袂第五代升级 SJ 型导轨，带来 170° 无压躺姿。通过铁拳级国际权威机构认证，有效助眠、缓解肌肉酸痛、改善疲劳。EP-MA111 以“高端奢华沙发颜值 + 卓越功能进阶”的全维进化，诠释了松下对“家”的全新理解。



松下软魔方 Ultra (EP-MA111) 按摩椅

专研定制方案

中国松下始终以用户为中心，深入洞察真实需求与痛点，依托百余年制造经验，整合专业技术与关键设备等核心能力，通过与客户共同创新，提供定制化的一站式专业解决方案，从而系统性推动产品与技术升级，高效破解关键难题，持续创造可衡量的专业价值。



一站式皮带理料线解决方案，以智能协同技术攻克客户痛点

理料线是一种可将物料由杂乱无序自动整理并有序输送的机械设备，广泛应用于食品、医药等行业。理料线显著提升了生产效率，但该领域仍面临诸多挑战。针对行业痛点，松下推出了基于皮带理料线的智能解决方案。该方案集成 GM 系列运动控制器、CX 系列激光传感器、MINAS 伺服驱动器及 WH 系列操作面板，实现了精准高效的运行、智能怠速调节与快速换型能力，有效提升生产效率，并保障设备稳定、可靠地运行。



一站式皮带理料线解决方案



打造能够快速响应客户需求与供应变化、并持续进化的自主工厂

松下以电子元器件与半导体等先进设备为基础，融合传感器与 AI 技术，打造“自主工厂”解决方案。该方案秉持“无技能制造”理念，使任何人在任何地点都能稳定实现高水平生产。系统可实时监测生产现场的“5M（人、机、料、法、环）”变化，自动分析并处置问题，优化维护与排产；同时借助数据智能分析与流程自动化，推动生产系统高精度发展，优化制造周期，提升全生命周期客户价值，构建能快速响应需求、持续进化的自主工厂。



自主工厂 (Autonomous Factory)



松下二轮车三轮车行业智能焊接解决方案，助力头部企业智造升级

松下在二轮和三轮车焊接领域技术成熟、实践案例丰富，其智能焊接设备已广泛应用于众多头部企业及配套工厂，包括机器人自动焊接系统、iWeldStation 工作站智能管理系统、工装快速更换系统、视觉检测系统等。通过软硬件的智能协同，显著提升焊接效率和品质，助力行业提质增效，获得业界高度评价。



二轮车车架智能焊接生产线

真诚相伴，用心服务客户

卓越服务铸就松下百年根基。中国松下遵循“顾客满意第一”宗旨，始终坚守“服务就是心满意足”的服务理念，全力维护与保障客户权益，精进服务质量管理，用心回应客户需求，为消费者提供称心如意的专业服务，赢得市场的广泛认可和良好口碑。

保障客户权益

中国松下始终坚持“客户至上”原则，严格遵守合规宣传要求，广泛普及产品知识，确保产品信息透明、准确；积极提升产品可及性，持续优化客户的购买与使用体验；建立健全信息保护机制，严格保护客户隐私与数据安全；高效响应并妥善处理投诉与建议，畅通客户反馈渠道；对缺陷产品及时召回，主动承担质量责任。我们以全方位、多维度举措，切实维护消费者的合法权益。

■ 合规宣传产品

中国松下始终秉持诚信为本的经营理念，严格遵守所在地区及行业关于产品宣传的各项法律法规，严禁任何形式的虚假或夸大等误导性宣传，确保所有产品和服务信息的真实准确、完整透明，切实保障消费者的知情权，捍卫消费者权益。

■ 普及产品知识

中国松下始终秉持“贴近顾客的生活，帮助顾客实现更加美好的生活”的理念，通过多元化的产品知识普及活动，持续深化与用户的沟通交流；在说明书及商品醒目位置清晰标注安全指引与风险提示，确保用户安全、规范地使用产品。此外，松下积极参与“3·15消费者权益日”相关主题活动，如“质量万里行”“全国电子行业客户服务大会”等，为消费者提供专业的产品使用咨询与售后服务支持。



■ 提升产品可及

为使更多消费者切实享受高品质产品体验、深切感知松下“创造美好生活”的诚挚关怀，中国松下持续拓展产品与服务的可及性，构建线上线下多渠道布局。线上依托官网、微信公众号等平台，发布最新产品动态与创新科技内容；基于对使用场景中可能出现问题的深入分析，将常见问题与解决方案整合至“松下服务中心”微信小程序，引导用户自助修复解决常见问题；提供一键报修直连技术团队，实现快速响应，显著提升服务可及性与用户体验。线下则通过举办商品体验会、设立巡回城市站等活动，以多维度、全方位的方式，实现对消费者的精准触达。



“松下服务中心”微信小程序对故障现象进行精细化分类，并配套专业解决方案。用户在商品使用过程中如遇问题，只需进入“松下服务中心”微信小程序，即可通过智能搜索快速获取解决方案。

松下住空间上海黄浦旗舰店盛大开业，一站式体验智能家居

2024年9月8日，松下住空间上海黄浦旗舰店盛大开业，展厅面积达1,500平方米，是松下住空间在中国市场规模最大的旗舰店之一，门店的整体设计风格体现了松下住空间对日式生活哲学的深刻理解，以及对空间的高效利用和对细节的极致追求，标志着松下住空间新一代全屋整装解决方案的升级，带来了日式家装全场景生活体验新形态。



日式住宅风格展厅

松下创新推出滚筒洗衣机深度拆洗服务，以“99.99% 灭菌率 + 智能养护体系”重塑健康洗衣生态

松下服务推出全新升级的滚筒洗衣机深度拆洗服务，由官方专业工程师提供标准化上门服务，有效清除内筒残留物，实现99.99%致病菌灭活率。与此同时，创新打造智能化养护体系：通过企业微信为用户建立专属家电养护SOP流程，定期推送个性化清洁提醒，并提供免费深度清洗服务名额，为用户带来更健康、更环保的家电养护解决方案。



■ 保护客户隐私

中国松下高度重视数据与个人信息保护，严格遵循《消费者权益保护法修正案》及相关配套法规，制定并完善《松下电器集团个人信息管理指导基准》，严格落实客户信息管理与保护制度，对信息收集、查阅、使用等环节实施多重管控，未经授权绝不向第三方披露信息。同时，持续升级网络安全体系，依托 OCSM 系统绑定账号与设备信息，保障信息完整性与安全性，为用户提供值得信赖的保障。

■ 积极应对投诉

中国松下已构建完善的客户投诉应对机制：呼叫中心设立独立投诉处理小组，由专人负责投诉问题；并将投诉解决效率作为关键考核指标，纳入服务网点与售后经理的绩效评估体系，确保客户投诉得到快速响应与高效解决。2024 年，松下中国共受理 1,201 件用户投诉，投诉处理及时率达 100%。

此外，中国松下高度重视消费者意见，搭建多元化意见收集体系：由专业团队实时监测电商平台、官网、“松下服务中心”小程序等平台话题；保持服务热线与企业微信畅通，及时收集并处理消费者反馈；将建议与诉求快速反馈至相关部门，推动改善措施落地，使产品与服务更贴合用户需求。

■ 缺陷产品召回

为切实保障产品品质与消费者权益，让消费者用得安心，用得放心，中国松下不断优化完善产品召回制度，及时告知存在安全隐患的产品信息，并迅速启动快速响应机制，切实保障召回工作的时效性，最大限度降低消费者使用风险，维护市场秩序，坚持保障消费者合法权益。

2007—2009 年生产的部分型号冰箱，因采用事后被认定为不合格的三通阀，可能导致冷藏功能异常。其中个别型号，若在故障状态下长期使用，极端情况下可能出现冒烟、起火现象。松下秉承“客户第一”理念，自 2010 年起便在全国范围内寻找受影响的客户，实施了中国家电行业首例且至今唯一的自主召回。目前，松下仍在为 100% 召回目标努力。

积极应对消费者投诉

1、完善响应机制

- ①设立“工商联动绿色通道”，确保监管要求高效落实。
- ②推行“首问负责制”与“限时办结制”，明确责任分工。

2、优化处理机制

- ①调整投诉处理标准操作流程，提高投诉客服处理权限。
- ②提升企业担当，共创和谐消费环境。
- ③强化闭环反馈，定期复盘改进。

3、深化售后服务

- ①提升基础服务，杜绝虚假宣传，加快维修时效，收费体系公开透明。
- ②深化服务标准化建设，纳入服务商信用评价体系，持续净化服务生态。

4、接收监督与透明沟通

- 定期向属地工商部门提交投诉数据分析报告。

践行真情服务

中国松下始终秉承“客户至上”的服务理念，真诚为客户提供服务，精准洞察用户需求，打造多元服务渠道，提供主动式售后支持，以迭代思维持续推动服务优化，高度重视用户反馈，以优质服务赢得客户信赖与市场认可。

■ 多元服务渠道

为兑现对客户“倾情用心、无处不在”的承诺，中国松下深入洞察消费者需求，积极构建立体化的服务体系，持续优化线下服务网络，构建涵盖微信、微博、小红书等渠道的新媒体矩阵，搭建多层次的客户互动平台，打造与客户“零距离”的交流和服务空间，让贴心服务触手可及，为客户带来更加便捷、更具温度的服务体验。

线上

通过官网、微信、微博、小红书、抖音等网络平台，多渠道响应顾客需求，提供迅捷“一对一”客服沟通。

公域

“松下服务”官方微博

- 通过微博实施舆情对接，第一时间了解用户对产品、服务等的不满，并转给企微客服快速处理，提升用户满意度。

“松下服务”官方微信公众号

- 提供售前产品详细介绍、售中订单跟进、售后安装派工等全程管家式便捷服务；通过微信推文向消费者普及产品使用方法，增加与用户的触点，提供无微不至的服务。



松下服务
微信公众号

官网

<https://panasonic.cn>

- 全面查询产品信息、保修期限、保修卡等信息内容。

“松下服务中心”官方小程序

- 利用“松下服务中心”小程序和客户线上互动，解答客户疑问。



松下服务中心
官方小程序

私域

松下服务 企管家客服

- 松下服务企管家客服：1v1 管家式服务，主动服务用户，实时跟进用户诉求，快速解决用户问题；为用户提供多类型服务，如产品使用技巧、各类问题答疑、保养贴士、节日关怀、福利活动等。



“松下服务”
企管家客服

线下

服务网点

全国服务网点超过 2,000 家
服务覆盖率 100%

客服中心

全国服务热线 4008-811-315
客服中心电话 10 秒内接听率 95.28%



智能语音系统上线，
24 小时服务，全年无休



■ 优质售后服务

为更高效地解决售后问题、顺应消费者日益增长的移动端需求，中国松下持续完善线上售后服务体系，拓展“松下服务中心”小程序的服务功能与覆盖品类，打造一站式家电售后平台。用户可在同一入口完成冰箱、洗衣机、厨电、空调等18余个品类的安装、维修与保养全流程服务，整体操作步骤精简60%以上，显著提升办理效率与服务体验。同时，中国松下不断优化售后服务体验。针对部分商品在保修期内出现非人为原因故障的情况，提供“以换代修”方案，为用户更换全新商品，有效提升问题解决效率与客户满意度。2024财年，家电售后服务平台累计报单超93万件。松下将便捷服务转化为生活品质保障，持续践行“让服务更简单，让生活更安心”的承诺。

在松下的服务终端——全国各地售后服务门店内，公开展示售后服务流程与联络方式，实现流程可视化；同时督促门店工作人员提高流程点检频率，从而持续提升服务质量。



松下全力打造智能化服务管理系统——灯塔系统

松下家电自主研发“灯塔系统”，无缝对接松下家电各用户受理系统。系统基于智能语音识别与自然语言处理技术，实时解析用户咨询意图，自动解决约90%的常见问题；针对复杂诉求，精准记录需求并智能派单至就近服务点，维修人员可提前备件，用户可全程追踪进度。系统贯通售后、配件、物流全链路，实时监控关键服务节点，实现闭环管理，全方位提升用户的售后服务体验。

多方协作解决冰箱退换货难题，打造消费者服务典范

消费者在保修期内的冰箱出现故障需退换时，因原经销商国美电器倒闭而陷入维权困境。工商部门迅速介入协调，联合松下家电售后服务中心与营销总部启动应急机制，突破常规流程完成换货，高效维护消费者权益，展现监管部门与企业协同的成效，并为相关售后难题提供了可借鉴的解决范例。

■ 精进服务细节

中国松下始终以对客户和产品高度负责的态度，持续完善服务全流程，致力于为客户提供高效、贴心、优质且便捷的专业服务，助力提升生活品质。

公示保外维修费用标准

在松下认定服务店内，公示保外维修费用参考价格；通过“松下服务”公众号，可以查询保外维修的零件收费、维修工费等信息。

推出1v1企微管家客服

推出以企业微信作为纽带的企微管家客服，用户询问问题时及时解决；用户进行咨询时及时响应；偶尔活跃在用户的微信生态中渗透式加深用户对松下的好感和信任。

提升产品说明书可读性

将产品使用说明拍摄成视频，用户可通过“松下服务中心”小程序轻松获取对应产品的使用说明，提高说明书可读性。

持续开展家电清洗服务

在用户对于卫生安全问题愈加重视的背景下，针对冰箱和洗衣机等主要服务产品，持续开展家电清洗服务。

全网舆情监控

通过全网对松下全品进行舆情监控（微博、小红书、抖音、视频号等），第一时间获取用户对产品、服务等的需求，主动触达用户，专员跟进解决，以期为用户提供心满意足的服务。

服务号码监测

通过第三方进行服务号码监测，打击虚假服务，维护用户利益。

■ 客户满意度调查

客户的满意与认可是企业发展的最大动力。中国松下以提升用户体验与产品水平为目标，持续完善消费者调研机制，定期开展满意度调查，系统收集并分析消费者意见与建议，广泛而深入地洞察真实需求，强化与用户的双向沟通，不断提升客户满意度与品牌美誉度。2024年度，公司客户满意度达98.4%。

松下家电（中国）有限公司构建全链路闭环的回访体系

松下家电的用户满意度调查遵循国际标准，采用五级评分体系对服务体验进行量化评估，覆盖专业性、服务态度与响应速度三大维度。工程师上门后即刻启动调查，并通过公众号、企业微信、电话等多渠道并联回访，构建全链路闭环机制。数据显示，用户满意度稳定在98%以上，服务人员的专业素养、亲和态度与快速响应成为用户赞誉的焦点。

以人为本，悉心关爱员工

松下秉持“造物之前先育人”的理念，尊重并维护每一位员工的基本权益；注重员工成长与职业发展，完善员工培训体系，畅通职业发展路径；始终将安全放在首位，不断优化安全管理体系，用心守护每一位员工的平安；构筑全方位关怀体系，及时传递支持与关爱，并通过丰富多彩的文化活动，携手打造一个充满归属感与幸福感的家园。

维护员工权益

中国松下高度重视员工合法权益，严格落实平等雇佣与合规用工要求，持续优化薪酬福利与激励机制，完善民主管理与沟通渠道，系统提升员工体验与幸福感，积极建设公平、和谐、合规的用工生态。

■ 坚持平等雇佣

中国松下严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚守平等雇佣与同工同酬原则，杜绝雇用童工和强制劳动；致力于打造多元、包容的职场生态，保障员工平等的发展机会；严禁任何形式的就业歧视，以同等尊重与公正待遇对待所有性别、年龄、学历、民族、宗教信仰和文化背景的员工。报告期内，中国松下劳动合同签订率达100%。



■ 完善薪酬福利

中国松下不断完善薪酬体系建设，持续优化福利保障体系，为员工提供富有竞争力的工作条件与薪酬待遇，并为所有员工足额缴纳各项社会保险；同时关注员工的身心健康，实施健康体检与休假等政策，为员工提供全面保障。2024年度，中国松下员工人均带薪休假天数12天。

保险保障

社会保险全员覆盖，并为员工提供人身意外、重大疾病和养老类法定外商业保险。

关怀制度

员工生日卡、节日礼物、交通津贴、采暖津贴、爱心母婴室等员工关怀制度。

带薪假期

保障法定节假日、带薪年休假等假期，并给予旅游津贴福利，员工享有合理休息和休假的权利。

福利基金

设有部门教育基金、团队建设基金、员工福利基金等类别广泛的支持基金。

■ 推进民主管理

中国松下恪守“人人都是经营者”的民主管理理念，倡导员工主动建言献策，积极分享见解、提出建议及合理诉求，通过构建畅通无阻的反馈机制，收集员工反馈，保障诉求传达高效便捷。据2024年度员工意见调研显示，中国松下员工业敬业度*达到76%。同时，中国松下积极回应调研结果中的意见，并采纳合理建议，结合企业实际，持续优化改进。

通过开设社长博客、圆桌交流会等沟通方式，所有员工均可与最高管理者直接对话

定期召开员工代表大会，实施集体协商

开通绿色通道，员工意见与建议可直接传递到经营管理层

定期开展上下级间、不同部门之间的交流与创新活动



松下中国举办“本间总代表沙龙”“创赢2024”主题活动，积极搭建员工与高层管理者交流平台

2024年，松下中国推出全新主题活动“本间总代表沙龙”与“创赢2024”。“本间总代表沙龙”旨在通过最高管理者与员工之间的交流，增进员工对公司战略的了解，为中国松下的发展注入新思维和活力，助力公司实现更高的目标。“创赢2024”则聚焦公司长期战略和目标，通过高层管理者与项目负责人发布和讨论重点项目，推动员工思维转变，激发中国松下每个成员的成长动力。



本间总代表沙龙

注：* 员工敬业度，指员工在工作中所表现出的积极、投入和专注的状态，衡量员工对工作的投入程度、对组织的认同感以及愿意为组织付出更大努力的意愿。

助力员工成才

人才是驱动企业发展的核心动能。中国松下为员工搭建广阔的成长平台，提供多元化培训体系与清晰的职业发展路径，支持员工释放潜能、实现价值，推动个人与组织共同成长，携手推进企业高效前行。

■ 开展员工培训

中国松下聚焦管理、制造、技术、营销等核心领域，以培养事业发展所需的高级专业人才为目标，构建成熟且系统化的培训体系；基于不同岗位、不同级别的员工的技能提升需求，量身定制覆盖多元领域的培训课程，通过科学规划的培养模式，持续赋能员工实现技能精进与个人成长，2024年共开展员工培训220,268人次。



中国松下首次举办 P-MOT 选拔性研修，培养技术经营责任者后备力量

2024年10月至2025年1月，中国松下首次举办P-MOT（技术经营者后继人才研修），吸引了来自11家企业的共计16名学员参与四个阶段深度学习。本次研修聚焦于技术经营、未来洞察、创新管理三大核心领域。在系统学习与专题研讨的基础上，研修还设置了“选拔发表”环节，由集团内主要据点的技术责任者担任评委并提供技术战略制定指导，显著提升了学员在技术差异化分析与技术成果转化方面的能力，同时也有效拓展其技术经营视野。最终脱颖而出的8名学员向集团经营干部汇报了研修成果并参与本间总代表圆桌会议，进一步展现集团对于技术责任者梯队建设的重视。



P-MOT 全体学员及讲师合影

首期技术研发人员项目管理入门实践课程在苏州成功举办

2025年2月24日至25日，中国技术研修中心于苏州首次面向技术研发人员开设项目管理入门实践课程。课程以“海洋寻宝游戏”互动活动作为切入点，融合理论讲解与实操演练，重点讲解工作分解结构 (WBS) 的应用及项目计划书的撰写技巧，并配以丰富案例深入解析。课程结束后，讲师为学员提供针对性辅导，有效提升了学员制定与执行项目计划的能力。本次培训为后续同类课程的推广奠定了坚实基础，也有助于全面提升技术人才的项目管理综合素养与核心竞争力。



学员合影

中国制造技术学院——松下在华技能人才的摇篮

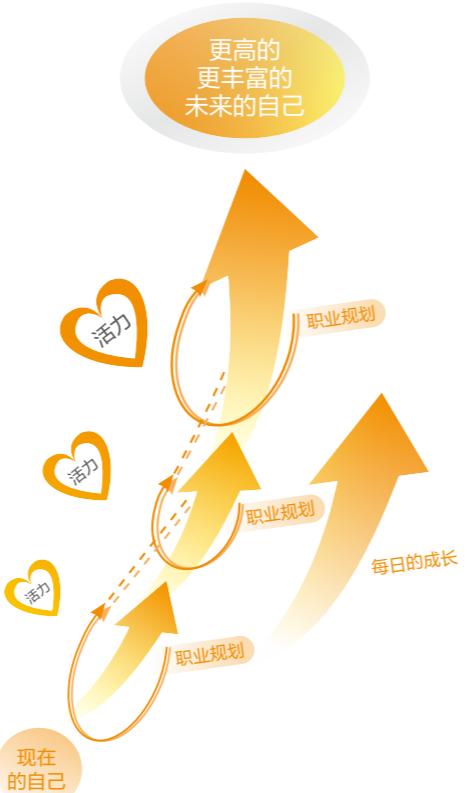
中国制造技术学院作为松下在华制造技能人才的核心培养基地，依托强大的师资力量与特色化实训平台，致力于培育兼具工匠精神与创新能力的复合型技能人才。自2009年成立以来，学院通过技能竞技大会、集中研修、定制课程及为期一年的深度培训等多元培养模式，源源不断为松下在华各企业输送高素质核心人才。2024年，学院共开设近120门课程，培训学员约1,500人，为企业智能化转型和高质量发展提供了坚实的人才保障。



学员开展讨论

■ 畅通职业发展

中国松下持续优化职业晋升机制，致力于为员工搭建合理、公正的职业发展平台。员工可依托“KPI / 个人挑战计划”的绩效管理体系以及“职业发展规划”制度，主动规划个人发展路径，在公司平台上获得清晰、可预期的成长。

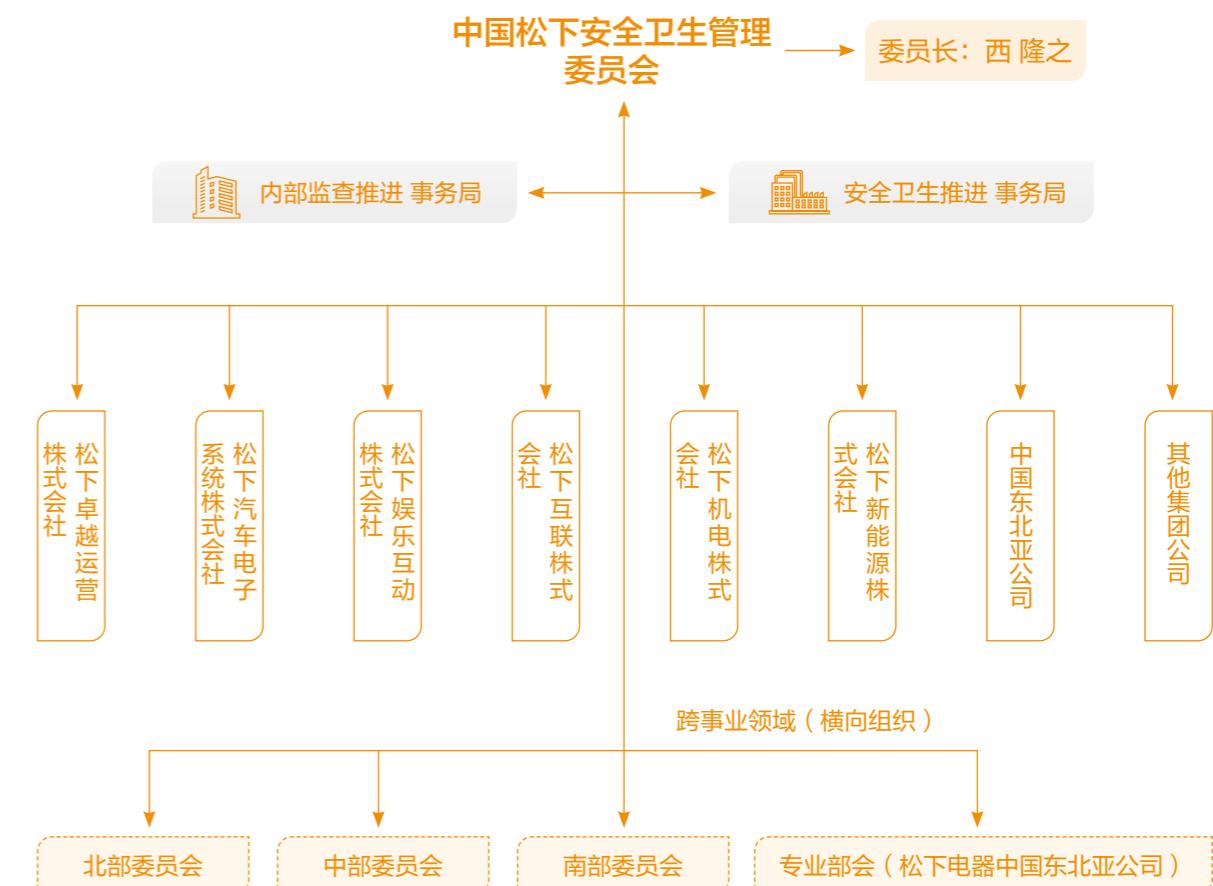


2024年8月30日，广东松下环境系统有限公司携手高校智库正式启动“领航计划”中高层管理人员研修班。项目以“开放、革新、砺行致远”为主题，融合系统化课程与创新实践活动，全面提升管理者的实战能力，彰显公司在培养具备全球视野与创新领导力人才方面的坚定决心。“领航计划”将为公司夯实人才基础，持续拓展管理人员的职业发展路径。



严守安全生产

中国松下专注于为员工提供“身心健康、安全生产的舒适职场”，通过不断完善安全管理体系，营造安全可靠的生产环境，提升员工安全认知，关切职业健康状态，致力于构建让员工心情舒畅的友好职场。



■ 安全作业管控

中国松下以“创建无伤害、无职业病的职场环境”为管理目标，以“劳动安全卫生行动指针”为指导，打造“行为安全 + 设备本质安全”的安全生产工作体系，特别设立“中国松下安全卫生委员会”专职团队，不断深化安全管理体系建设，稳步推进 OHS（职业健康与安全）管理实践，用心守护每一位员工的安全与健康。2024 年度，安全生产投入 11,672 万元。



广州松下空调器有限公司召开 2024 年度安全 · 环境启动大会，强调“安全从意识到行动”的理念，推动全员落实自主安全责任。以最高标准推进安全与环境管理，持续筑牢企业安全防线。



松下·万宝(广州)压缩机有限公司将静态点状风险评估升级为动态线状评估，通过三步法全面识别非常规作业风险，推进实现安全事故零化目标。

■ 安全文化建设

中国松下注重提升员工安全素质，构建完善的安全文化体系，定期开展全员安全培训并持续跟踪培训成效；组织“安全生产强化月”系列活动，涵盖讲师培训、设备基准研修、班组长研修、进修者安全培训及安全知识竞赛等环节，全面提升安全技能与意识，营造全员参与、人人重视的安全文化氛围。



2024 年 8 月 28 日，广州松下空调器有限公司联合番禺区消防救援大队开展大跨度大空间（厂房）夜间灭火救援实战演练，检验应急响应的速度与效率，并同步开展火灾预防知识宣讲，帮助员工提升突发事件的应急处置能力。



松下家电（中国）有限公司依托钉钉等平台创新推行全员线上安全培训，通过“安全问卷”模块集成安全知识竞答、安全隐患随手拍等多元场景，实现 100% 全员覆盖，构筑浓厚安全文化氛围。

■ 守护职业健康

中国松下高度重视员工身心健康，不断完善职业健康安全管理体系。我们通过系统化的 EPA（员工心理援助计划）研修项目，提升人事主管和安全管理员相关专业能力，并为全体员工提供心理辅导支持。同时，特别设立员工心理健康咨询室，提供专业的心理咨询服，全方位守护员工的心理健康。



松下电子部品（江门）有限公司开展情绪管理专题讲座，邀请专业心理讲师帮助员工识别、应对负面情绪，提高情绪化解和自我沟通的能力，呵护员工心理健康。



天津松下电子部品有限公司开展安全道场劳动防护用具佩戴教育。

打造幸福职场

中国松下不仅致力于向社会传递美好生活理念，也将这份初心延展至企业内部，持续完善员工关怀体系。我们倾听员工心声，纾解工作压力，优化办公环境，以全方位举措关注身心健康与成长需求。让关怀可见、可感、可得，陪伴每一位员工在成长之路上共同收获美好与幸福。

■ 帮扶慰问员工

中国松下心系每一位员工的实际需求，持续完善贴心的员工帮扶机制。通过物资支援、暖心探访等具体举措，为有需要的员工提供持续关怀与支持，与大家携手应对生活挑战，让温暖成为员工前行的坚实依靠。



迎峰度夏 防暑降温——松下真空节能新材料（重庆）有限公司开展夏日慰问活动

2024年8—9月，重庆连日高温达40℃，松下真空节能新材料（重庆）有限公司联合工会迅速启动“送清凉”系列举措：在生产现场增加空调清洗频次提升出风量，增设温度计动态调整防暑方案，于捆包区加装水空调，配发薄款围裙/袖套以缓解闷热；同时向员工供应瓶装饮料、冰镇西瓜、绿豆汤等消暑物资。通过多项举措的共同开展，提升了工作环境舒适度与员工归属感，彰显企业以人为本的责任担当。



员工们享用绿豆汤、金银花菊花凉茶、冰镇西瓜



■ 多彩业余活动

让员工快乐工作、幸福生活是松下追求的发展目标之一。中国松下秉持“以人为本”的发展理念，常态化开展多元活动，助力缓解员工工作压力，倡导健康、和谐的工作生活平衡理念，多维度守护员工身心健康。



松下电器软件开发（大连）有限公司组织春季踏青活动

2024年6月2日，松下电器软件开发（大连）有限公司工会在大连Noline离线露营地成功举办了二十周年主题踏青活动。员工与家属积极参与了纳斯卡巨画创作、露天音乐会、图书置换、围炉煮茶及丰富多彩的趣味游戏，既促进了亲子间互动，也强化了团队间协作，为跨部门沟通搭建起平台。此次活动凝聚了全员的归属感与创造力，为公司迈向下一个二十年注入了强大的动力。



丰富多彩的趣味游戏



松下集团（杭州）五社举办第六届综合运动会

2024年11月9日，松下集团（杭州）五社第六届综合运动会在浙江理工大学隆重开幕。本届赛事涵盖田径、趣味运动和亲子项目等，吸引了超过3,000人次参与，设立了142项奖项。松下家电（中国）有限公司包揽了本届综合运动会的团体冠军，还荣获了全年总积分第一名。此次运动会不仅是一次竞技的较量，更充分展现了五家公司团结协作、共创辉煌的松下精神。



丰富多彩的趣味游戏



广州松下空调器有限公司举办“秋之情”文艺晚会

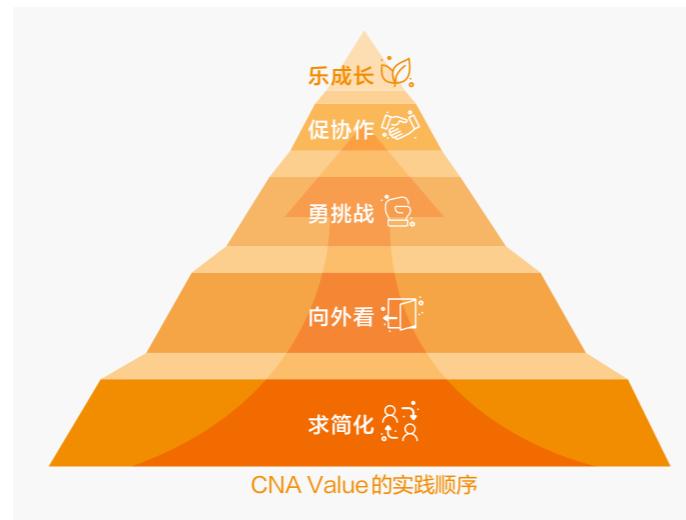
2024年12月6日，广州松下空调器有限公司举办“秋之情”文艺晚会，向全体员工的辛勤与坚持致以诚挚感谢。晚会设置才艺展示、互动环节与奖项颁发等内容，并以集体互动与合影温暖收尾。在欢聚中，企业的人文关怀与文化传承进一步落地生长，团队凝聚力与归属感持续提升。



祝酒仪式

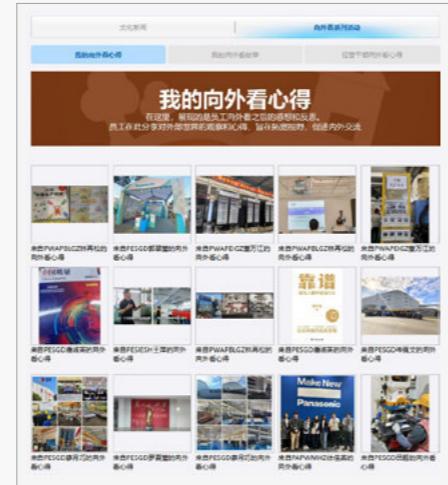
■ 丰富企业文化

中国松下深知卓越企业文化对员工激励与引领的重要作用。结合松下电器中国东北亚公司的现状与愿景，企业确立了“求简化、向外看、勇挑战、促协作、乐成长”五大核心价值观，助力员工在面对未知挑战时，能够准确把握成长机遇，不断激发前行动力。



松下电器中国东北亚公司发起全员向外看活动，突破认知边界

2024年7月至2025年2月，松下电器中国东北亚公司开展了“向外看”主题活动，旨在激发员工的好奇心，鼓励跨界学习与创新。活动倡导员工在专注本职工作的同时，主动拓展视野，积极汲取不同行业和文化的创新灵感，并将外部洞察转化为公司发展的新动能。活动期间，500余名员工积极参与，12位总经理率先垂范，累计完成1,000余次“向外看”打卡，并提交了200余篇深度心得体会，充分展现了团队的学习热情，见证了思维的碰撞与交流。本次活动的圆满收官，有效推动“向外看”理念深植于企业文化之中，成为推动松下电器中国东北亚公司持续创新与成长的重要力量。



员工“向外看”心得

松下电器中国东北亚公司开展体验型文化课程培训

为深化员工对企业文化价值观的理解与践行，松下电器中国东北亚公司创新开展游戏化主题培训，通过情景模拟与卡牌互动，将抽象价值观转化为具象行为指南。员工在角色扮演中亲身体验“求简化”提升团队效率，探索“向外看”开拓视野，实践“勇挑战”突破瓶颈，强化“促协作”实现资源整合，最终收获“乐成长”的综合价值，实现个人能力进阶与团队协同效能双提升。



体验型文化课程培训

精诚合作，携手伙伴共赢

中国松下始终坚持在开放合作中谋求发展，积极与政府、企业、高校等各方伙伴深入合作，推进互利共赢；主动参与行业交流与沟通，汇聚推动发展的智慧与力量。同时，公司践行责任供销，带动供应商积极履行社会责任，并与经销商携手成长，共创美好未来。

拓展交流合作

中国松下深刻认识到携手合作伙伴共同发展的重要意义，始终秉持开放包容、合作共赢的发展理念，积极与政府、企业、高校等多方开展交流与合作，实现价值共享、互促共进，协同打造健康、可持续、高质量的发展格局。

■ 政企交流

良好的政企关系是经济社会高质量发展的重要基石。中国松下积极保持与各级政府部门的良好沟通，主动参与政府组织的交流活动，并开展高层对话。在此过程中，我们充分发挥自身技术优势，与政府携手推动营商环境优化与创新发展，同时展现企业的良好形象。

本间总代表出席江苏省 75 周年国庆招待会

2024年9月30日，松下控股株式会社全球副总裁、集团中国东北亚总代表本间哲朗应邀出席江苏省庆祝中华人民共和国成立75周年招待会。在招待会前的会见中，本间总代表作为外资企业代表，与江苏省委书记信长星、省长许昆林、省政协主席张义珍等省领导进行了交流。本间总代表表示，江苏是中国发展的标杆区域，松下集团未来将进一步加强与江苏的务实合作，以更加丰硕的成果增进双方友谊，实现互利共赢。



本间总代表出席江苏省庆祝中华人民共和国成立 75 周年招待会

本间总代表参加 2024 年“读懂中国”国际会议中国领导人会见

2024 年 12 月 2 日，松下控股株式会社全球副总裁、集团中国东北亚总代表兼中国日本商业会会长本间哲朗出席 2024 年“读懂中国”国际会议，并作为唯一日本代表发表讲话。本间总代表表示，中日产业链、供应链高度融合、优势互补。以松下为例，1978 年集团在中国的事业仅占整体的 1%，到 2023 年这一比例已提升至 23%，中国已成为松下在海外的最大市场。展望未来，松下将继续深耕中国市场，深化双方合作。

“读懂中国”国际会议活动现场合影



赵炳弟副总裁出席第五届青岛峰会

2024 年 8 月 27—28 日，松下卓越运营中国东北亚公司副总裁赵炳弟出席第五届跨国公司领导人青岛峰会，并在投资交流合作会上发表主旨演讲。此次峰会由商务部和山东省政府联合主办，山东省省长周乃翔、商务部副部长李飞等出席。作为日资企业代表，赵炳弟副总裁介绍了松下在山东省内的事业情况和未来重点关注的领域，并表达了同山东省政府及省内感兴趣的企业共同打造氢能示范项目和智慧健康社区的期待。

赵炳弟副总裁作为日资企业代表在大会上进行主旨演讲



赵炳弟副总裁出席 2024 年广州国际投资年会

2024 年 4 月 9 日，松下卓越运营中国东北亚公司副总裁赵炳弟受邀出席 2024 年广州国际投资年会，并在主论坛上发言。广东省委常委，广州市委书记郭永航，广州市委副书记，市长孙志洋及市辖各区委、区政府主要领导出席大会。赵炳弟副总裁表示，松下集团作为长期扎根中国的企业，高度顺应每个时代中国社会的发展需要，期待未来在大湾区的发展，也将对中国经济持续看好。

赵炳弟副总裁在主旨论坛发表讲话



■多方合作

中国松下一直与合作伙伴携手并进，持续深化与各界企业、行业协会及高校的战略协作，共建开放共享的平台，培育充满活力、开放包容的商业生态。我们汇聚群智、激发创新动能、增强竞争优势，与合作伙伴共同探索面向未来的发展路径。

松下电气设备（中国）有限公司携手北京建院、北京安馨康养达成战略合作

2024 年 6 月 28 日，松下电气设备（中国）有限公司与北京市建筑设计研究院股份有限公司、北京安馨康养产业投资集团有限公司签署三方战略协议，现场揭牌“北京建院康养建筑与产业发展研究中心”。未来，三方将共同打造创新引领智慧健康生活方式的示范社区，最终实现人与人、企业与企业、人与企业的资源共享、价值共创、利润共通、产业共赢。

揭牌仪式合影



松下中国与福美控股签署战略协议，加速前沿新材料技术应用

2024 年 12 月 8 日，松下电器（中国）有限公司与广东省福美材料科学技术有限公司在广州设计周签署战略合作协议。双方将携手开发具有自主知识产权的低碳技术与产品，加速前沿新材料在家电、建材与人居环境领域的应用落地；同时加强在智能制造与绿色生产方面的交流合作，全面提升生产效率与产品品质，降低能耗与排放，推动实现绿色可持续发展。

战略合作协议签约现场合影



中国家用电器协会到访松下电器研究开发（苏州）有限公司

2025 年 3 月 31 日，中国家用电器协会（简称：CHEAA）到访松下电器研究开发（苏州）有限公司（简称：PRDCS），双方就企业经营理念及行业技术发展等进行了友好的交流。PRDCS 生活能源研究所参与制定了 CHEAA 的《中国房间空调器产业技术路线图—2024 年版》。未来，PRDCS 将持续通过外部交流活动推动企业与行业的技术协同与产业升级。

中国家用电器协会到访松下现场合影



协同行业共进

中国松下始终践行与伙伴共成长、同繁荣的愿景，积极参与进博会、链博会等多领域高端平台，分享经验、展示技术突破，共同探索行业转型升级的新路径；并以此促进全球产业链、供应链的协同合作与稳定发展，推动行业向标准化、智能化、绿色化的更高水平迈进。



松下七赴进博会，助力发展新质生产力

2024年11月5-10日，在第七届中国国际进口博览会上，松下作为连续7年参展的全勤生，以“Smart Life, Smart Society”为主题，聚焦“生活”和“环境”领域，带来融合智慧家电和住宅设备的一体化解决方案，以及助力低碳绿色发展的车载零部件和支持智能制造的软硬件产品。展台以白色为主色调，通过简练精致的设计，营造洁净温和的氛围，全面呈现松下健康智能住空间、移动出行、智能制造三大支柱事业的丰硕成果。



松下连续七年亮相进博会



松下首次参展链博会，健康养老事业全“链”开花

2024年11月26日，松下首次参展第二届中国国际供应链促进博览会，以“关护无界 身心如悦”为主题亮相健康生活链展区，通过玄关、厨房、客厅、养老四大场景化展区，展示健康智能住空间和助力“银发经济”的产品和解决方案，期待为中国消费者的美好生活、健康寿命的延长助力。同时松下借助链博会这一重要纽带，携手合作伙伴共同为全球产业链、供应链的稳定发展做出贡献。



松下亮相 2024 链博会



松下闪耀出展中国家电及消费电子博览会

2025年3月20日，松下以“智慧怡居”主题亮相中国家电及消费电子博览会（AWE），通过AI技术、纳诺怡™技术等黑科技，从日常洗护到烹饪美食，从休闲娱乐到全屋智能，推动家居从“被动响应”向“主动认知”进化。松下将继续致力于引领家电行业的未来发展潮流，为消费者带来更加便捷、舒适、愉悦的智慧家居生活。



松下以“智慧怡居”主题亮相上海 AWE 展会

负责任供应链

供应商与经销商是责任供应链中不可或缺的重要组成部分，也是推动松下品牌事业平稳、可持续发展的关键力量。中国松下一贯秉持“合作贸易、互惠互利”的原则，切实推进责任采购，与供应链伙伴建立平等、信任与尊重的合作关系。公司携手供应商、经销商等合作伙伴，不断夯实合作基础，谋求长期共赢发展，推动价值共创与高质量增长。

■ 严控采购标准

中国松下持续完善供应商管理制度，严格遵守《采购方针》与《Panasonic 集团绿色采购基准（最新版）》。在劳动权益、安全与卫生、环境保护、信息安全等方面，与供应商共同推进社会责任采购，并通过定期评估与监督，确保供应商的稳定性与合规性。基于2004年发布的《廉洁采购宣言》承诺，松下在严格遵守国家法律法规的前提下，优先选择在温室气体减排、水资源保护等环保议题上表现突出的供应商，与合作伙伴携手履行社会责任，推动绿色、可持续的供应链发展。



2024 年责任采购绩效



采购方针

- 1. VE (Value Engineering, 价值工程) 采购的实践
- 2. 质量以及安全性的确保
- 3. 推进成本降低活动
- 4. 通过缩短交货期以实现最佳采购
- 5. 通过绿色采购来实现与地球环境的共存
- 6. 推进全球采购
- 7. 遵守法令以及社会规范
- 8. 有效地使用信息并确保信息安全
- 9. 人权、劳动和安全卫生



采购要求

- 1. 对廉洁采购的赞同
- 2. 品质以及产品安全的确保
- 3. 环境的考虑（绿色采购）
- 4. 法务以及社会规范的遵守，公正的交易
- 5. 信息安全的确保
- 6. 对人权、劳动和安全卫生的考虑
- 7. 社会贡献

注：基于《Panasonic 集团 CSR 推进准则》，编制供应商 CSR 采购要求。

■ 强化供应商监察

松下致力于同步提升供应链价值与供应链社会责任能力。在“Panasonic GREEN IMPACT”（绿智造·创未来，简称 PGI）战略发布的背景下，为共同实现“更美好的生活”与“可持续发展的地球环境”这一目标，公司自2024年1月起面向中国地区供应商开展了PGI举措认知度线上问卷调查。该活动覆盖含台湾、香港在内的4,200余家供应商，有效促进了供应商对松下可持续发展战略的理解与认同。

同时，松下持续面向在华工厂推进供应链CSR活动，将负责任采购作为核心承诺。鉴于中国是松下集团的重要供应链基地，且环保与管理要求不断提升，我们通过系统化的供应商监察机制识别改善空间，并有针对性地开展责任采购培训、实地走访与协同改善计划。通过上述举措，我们与供应商携手降低环境负荷、强化环境风险管控，稳步推进高质量的负责任采购体系建设。

重要事件

2016年	<ul style="list-style-type: none"> 开始与中国NGO组织IPE (Institute of Public & Environmental Affairs)合作。 面向逾400家供应商，在广州、大连、上海召开松下CSR采购方针与中国环境法规的简报会。
2018年	<ul style="list-style-type: none"> 重点关注供应商应对环境课题的举措，整合环境监察与CSR监察，每年推进约20家供应商的现场监察。
2020年	<ul style="list-style-type: none"> 引入在线监察的机制，持续保持每年20家及以上的监察活动，积极推动供应商改善环境课题。
2023年	<ul style="list-style-type: none"> 随着供应链合规项目贯穿松下，供应链CSR不断强化，从以环境为主的单一元素，转向包含环境在内的多课题、多元素的全面CSR监察。
2024年	<ul style="list-style-type: none"> 伴随“Panasonic GREEN IMPACT（绿智造创未来）”的发布，为集团整体削减CO₂做贡献，向供应商开启线上PGI宣传活动，后续将进一步展开供应链的调查活动。

此外，我们延续与中国环境NGO组织IPE的合作，通过定期工作会议分享最新的法律法规信息，每月定期检索供应商环境表现，并要求有违规记录的供应商进行整改，从而进一步提升供应商社会责任和环境表现。

IPE组织自2014年以来，每年都会公布企业绿色供应链的评价和排名（CITI指数^{*1}、CATI指数^{*2}），Panasonic集团每年都处于名列前茅的位置，2024年度Panasonic集团在家电行业中，CITI指数排名第2（40个品牌）、CATI指数排名第1（41个品牌）。



中国松下责任供应链



注：*1 绿色供应链CITI指数：主要采用政府公开的监管信息和品牌公开披露信息，动态评价品牌在供应链环境管理，特别是环境合规、节能减排和信息披露等方面的表现。

*2 企业气候行动CATI指数：主要采用企业公开披露的信息，对企业自身及供应链气候治理方面的行动开展动态评价，引导企业关注温室气体排放的热点环节，推动高碳排的排放源/环节开展节能减排工作，并披露碳数据。

*3 NPO：英文“Non-Profit Organization”的缩写，非营利组织。

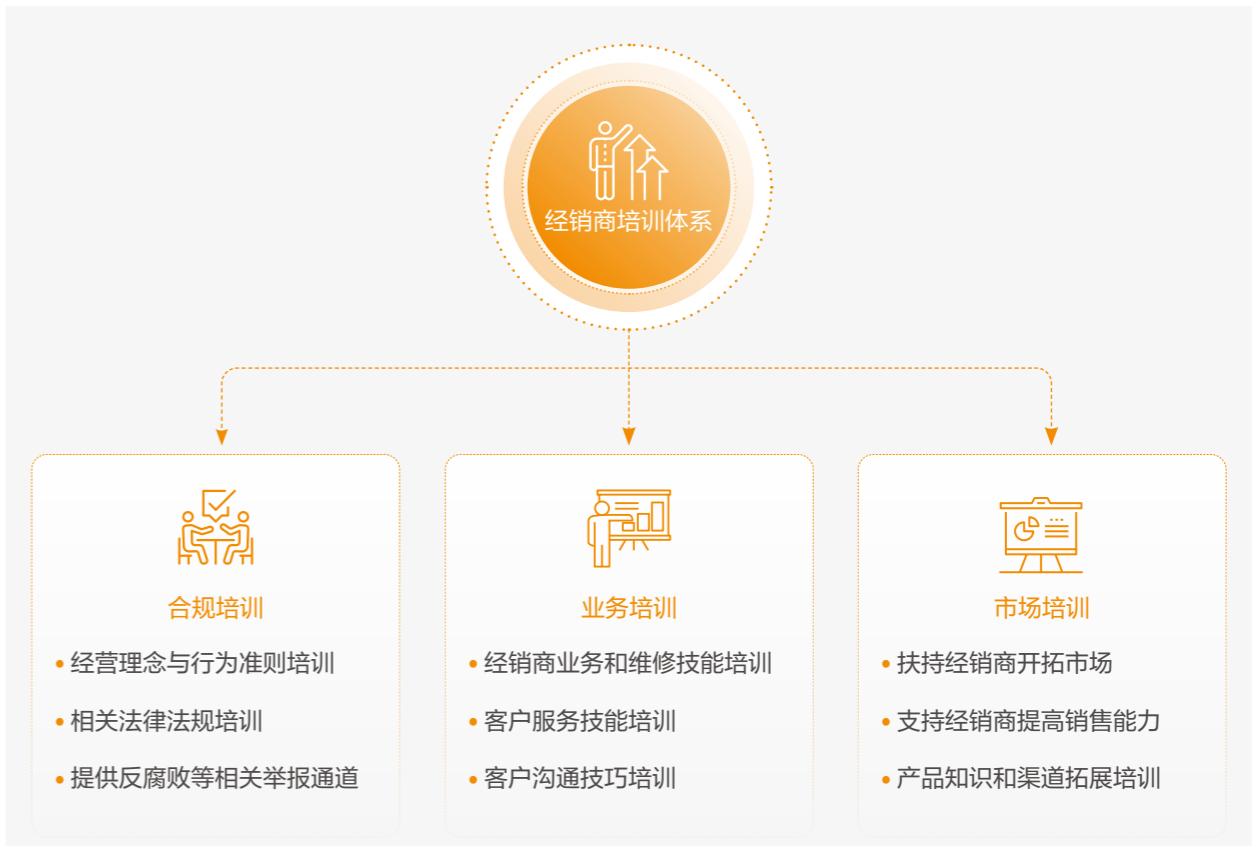
*4 NGO：英文“Non-Governmental Organization”的缩写，非政府组织。

*5 SRI：英文“Socially Responsible Investing”的缩写，社会责任投资。



■ 助力经销商成长

经销商是中国松下的组织延伸、事业延伸和责任延伸。松下深知，经销商的发展壮大是共同前行的关键。因此，松下一直以坚定的事业同行之心，与经销商建立紧密合作关系。公司定期举办经销商大会和代理店大会，及时传递公司的理念与政策，关注经销商感受并诚挚提出发展建议。同时，松下为经销商提供全方位的支持与服务，包括产品知识、服务技能等专项培训，持续提升经销商的运营能力和可持续发展水平，期盼与经销商共创美好未来。

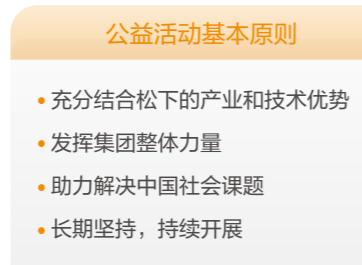
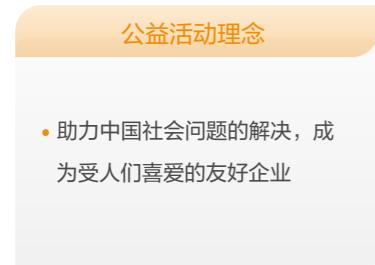


公益善行，传递爱心温暖

松下始终恪守“企业是社会的公器”的治企理念，将公益精神深植于企业发展的血脉之中。我们依托自身优势，积极投身于人才培养、乡村振兴、公益慈善、环境保护以及社区建设，以责任之名诠释担当，以点滴行动汇聚暖流，为社会的可持续发展贡献更多温暖而坚实的力量。

公益管理战略

中国松下通过系统构建公益管理体系，制定完善的公益战略，开展多元化公益活动等方式，积极承担社会责任，持续播撒希望的种子，凝聚共生共长的力量。



未来人才培养

青年是创新的源泉，社会的进步需要青年人才的成长。松下始终秉承“造物之前先育人”的理念，充分利用自身优势为人才培养投入优质教育资源，开展多元化产学研项目，为青年人才淬炼实力、驰骋梦想打造坚实沃土与广阔天地。

■ 松下奖学金

1998年，日本松下电器产业株式会社以创业80周年为契机开设“松下奖学金”，资助中国及亚洲各国的优秀青年人才，以期为亚洲培养面向21世纪的高科技人才，促进日本与亚洲各国的相互理解，深化友好关系。1998—2012年期间累计资助104名大学生前往日本深造。2019年，松下奖学金项目再次开始资助优秀大学生，并鼓励青年群体的跨文化交流。2019—2024年，松下累计资助北京大学、清华大学、复旦大学102名大学生，资助金额96万元。



2024年度松下奖学金颁奖典礼圆满举办

■ 松下育英基金

1995年，松下电器产业株式会社时任会长松下正治先生通过中国日本友好协会向中国友好和平发展基金会捐赠100万美元，建立松下育英基金。在2018年创业100周年之际追加捐赠300万元人民币，专项用于资助中国品学兼优但经济困难的大学生，鼓励学生积极参与社会实践，提升综合能力，以期为中国社会的人才培养做贡献。截至报告期末，松下育英基金教育支持活动已经连续开展30年，累计向44所学校的10,416名学生累计发放超过1,430万元的奖学金。

主要活动形式



2024年度松下育英奖学金浙江大学颁奖典礼



2024年度松下育英奖学金大连海事大学颁奖典礼

■ 青年人才培养项目

松下电器一直关注青年人才的培养，通过建立实习基地、联合订单培养等方式与多所学校开展合作，为青年人才搭建成长平台。自 2020 年起，中国松下总部从集团层面进行资源整合，搭建有效平台，带动旗下在华企业与多所院校开展项目合作，有针对性地进行需求对接，实现跨地区、多行业的先进人才培养与输送。2024 年，松下连续第四年与大连理工大学共建实践基地，本间总代表受聘于大连理工大学经济管理学院高级客座学者；连续第五年和上海交通大学安泰经济与管理学院延续战略合作，聚焦制造业供应链等领域提出实操性强的解决方案。



上海交通大学安泰经济与管理学院CLGO项目2024年发表现场



本间总代表在大连理工大学经济管理学院授课现场



2024 年 4 月 20 日，松下电器（中国）有限公司向全南县高级职业技术学校及全南县 9 所幼儿园捐赠 62 台空调，市场价值约为 65 万元，改善江西省全南县的教育环境，支持乡村教育。



2024 年 12 月，松下集团面向青海省玉树藏族自治州称多县捐赠冬季衣物，共 22 家在华企业参与，累计捐赠超过 7,400 件。

助力乡村振兴

中国松下持续推进乡村振兴行动，关注乡村教育支援、乡村消费帮扶等重点领域，通过捐赠教育物资和采购农产品等方式，改善农村儿童学习条件，帮助务农者实现增收，为乡村振兴注入新活力。

■ 捐赠物资



2024 年 4 月，为助力老年人生活质量与青少年学习环境提升，松下电器（中国）有限公司为吉林省汪清县捐建了 10 所老年活动室，并开展“银发课堂”公益活动。同时，继 2022 年向汪清县东振小学捐赠 35 台笔记本电脑后，再次捐赠了 25,000 元硬件设施采购资金及 6 台空调。



2025 年 3 月，松下电器（中国）有限公司为重庆市彭水苗族土族自治县的 4 所中小学校捐赠了 51 台空调及 50 台再生电脑，切实改善学校的教学条件，缩小城乡教育资源差距，让县里的孩子们也能享受到先进的教学设备和丰富的学习资源。

■ 消费帮扶



2024 年 12 月，在圣诞节来临之际，松下新能源（无锡）有限公司积极践行企业社会责任，采购了 2,000 箱来自革命老区陕西延安宜川县的优质苹果，作为节日福利发放给全体员工。

倡导环境保护

中国松下积极倡导生态文明理念，通过加强对青少年进行环保知识普及、开展儿童环境教育活动等方式，传播绿色低碳知识，凝聚生态环保力量，共同守护地球家园。



2024年7月28日，广东松下环境系统有限公司在佛山海骏达城成功举办第八届“Teen生环保行”环保教育同乐日活动。现场设有松下环保课堂、“拓”出绿世界、产品展示等互动专区，通过多元化的体验形式向市民传递环保理念。



2024年8月3日，松下电器机电（中国）有限公司举办了“生物探险家，奇遇昆虫夜”生物多样性课堂。在专业老师的带领下，大家化身为生物探险家，在夜幕中探索昆虫世界，并在观察表上进行记录。

助力社区建设

中国松下深入社区发展，以自身行动传递温暖，通过关怀特殊人群、开展节日慰问、看望独居老人等行动，为帮助社区居民解决实际问题赋能献策。



2024年9月10日，松下电子部品（江门）有限公司志愿服务队成员联合今古洲社区居民委员会工作人员前往新会区天马村和天禄村入户走访低保户、独居老人等特殊人群。



2024年11月4日，松下泰康电子（深圳）有限公司员工看望新桥街道长者服务中心老人，关心老人们的身体和日常起居情况，并送上慰问物资。

员工志愿行动

中国松下大力弘扬志愿服务精神，组织员工参加志愿服务活动，探索创新公益形式，为社会送温暖，传播正能量，播种爱心与希望。2024年，中国松下开展员工志愿活动6,124人次，员工志愿活动时长9,648小时。



2024年5月11日，松下新能源（无锡）有限公司组织开展无偿献血公益活动。活动现场爱心涌动，29名员工积极参与，累计献血量达9,500毫升。



2024年5月23日，松下电气设备（中国）有限公司员工代表前往北京汇爱大厦残疾人帮扶性就业基地慰问残障人士。



2024年6月22日，松下真空节能新材料（重庆）有限公司在重庆市渝北区玉峰山举办“环保聚力 传承未来”主题绿色净山公益活动。



2024年9月29日，松下音像科技（广东）有限公司组织20名志愿者前往东莞市洪梅镇泗安麻风康复中心探望麻风康复老人。



2024年12月22日，松下无锡四社在无锡惠山开展“勇攀高峰 ‘碳’索无限”环保主题活动。活动设置登山小队与山林清洁小队双路线，员工们在健身步道上挥洒汗水的同时践行环保理念。