



# Apple 供应商责任

2012 年进展报告



# 目录

第 3 页	Apple 和供应商责任
第 5 页	Apple 审计流程
第 6 页	劳动权益和人权 审计结果 重大违规行为 劳动权益计划
第 12 页	员工健康和 安全 审计结果 重大违规行为 易燃粉尘处理
第 16 页	环境影响 专项环境审计 审计结果 重大违规行为
第 22 页	道德规范 审计结果 重大违规行为
第 24 页	管理体制 审计结果
第 26 页	员工教育和 发展 SEED 计划拓展

# Apple 和供应商责任

## 《Apple 供应商行为准则》

《Apple 供应商行为准则》通过以下几个方面清楚地阐述了供应商要履行的责任：

- 劳动权益和人权
- 员工健康和 safety
- 环境影响
- 道德规范
- 管理体制

有关《Apple 和供应商责任》的更多信息（包括完整的《Apple 供应商行为准则》），请访问 [www.apple.com/supplierresponsibility](http://www.apple.com/supplierresponsibility)。

Apple 致力于在整个供应基地中推进社会责任的最高标准。我们要求供应商在 Apple 产品的所有生产基地提供安全的工作环境，给予员工尊严和尊重，并使用对环保负责的制造流程。

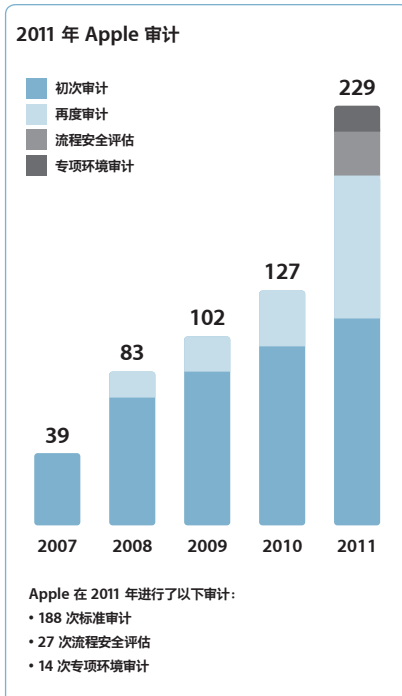
我们的供应商必须遵守《Apple 供应商行为准则》，这是与我们合作的前提条件。《Apple 供应商行为准则》应用了国际公认的标准，概括了 Apple 对劳动权益和人权、员工健康和 safety、环境影响、道德规范及管理体制的期望。我们坚持让我们的制造商合作伙伴遵守《Apple 供应商行为准则》，并通过严格的独立专家审计来确保供应商这么做。如果制造商达不到我们的标准，我们将终止和他们的合作。

Apple 的审计计划涉及到我们供应链的各个方面，包括总装供应商和部件供应商。我们将继续在我们的供应基地更深入地拓展审计计划。针对安全和环境问题，今年也增添了详细具体的审计内容。

Apple 知道，光是发现和解决问题还远远不够。我们自行设计的培训计划可让员工知晓当地法律、他们作为员工的基本权利、职业健康和 safety 以及《Apple 供应商行为准则》。目前已有了一百多万员工了解他们的权利，因为他们曾就职于 Apple 供应商。

我们始终在寻求使我们的计划更强劲和更透明的途径。Apple 最近作为第一家技术公司加入了美国公平劳动协会 (FLA)，我们期待和他们合作。尽管我们和第三方审计机构已合作数年，Apple 仍将向 FLA 的独立审计团队公开其供应链，以便依照 FLA 的《工作场所行为准则》来评测 Apple 供应商的绩效，并在他们的网站上公布结果。这种透明性和独立性在我们行业是无与伦比的。

除了此报告之外，我们还将在我们的“供应商责任”网站上公布 Apple 的领先供应商名单。这 156 家公司占我们支付给生产我们产品的供应商的费用的 97% 以上。



今年报告的要点还包括：

- Apple 的供应商责任小组进行了 229 次审计，比 2010 年增加了 80%。其中有 100 多次审计是在我们之前没有审计过的工厂进行的。接受再度审计的工厂一致显示出较少的违规行为，且绝大多数工厂的审计得分也在逐年提高。
- Apple 的审计始终关注与环境标准相关的合规性。今年，除了我们的标准审计之外，我们还在中国的 14 家供应商进行了针对性的专项环境审计。随同我们审计组一同审计的是发现很多违规行为的第三方环境工程专家。我们一直和我们的供应商一起来改正这些问题。我们也将在今后继续进行专门的环境审计计划。
- Apple 赋予员工权益的计划是个重大的里程碑，因为今年有一百万分之一的参与者接受了培训。通过这个计划，员工们了解到《Apple 供应商行为准则》、他们作为员工的权利、职业健康和标准，以及更多。
- 我们将 Apple 的供应商员工教育和发展 (SEED) 拓展到了所有的总装工厂。此计划使员工有机会免费学习金融、计算机技能和英语等许多课程。有 6 万余员工已经参加了此类的一门或多门职业发展课程。这些课程继续延伸到与我们合作的当地大学，员工可以申请参加在职大专学位攻读计划的课程。
- 我们一直致力于保护我们的供应商工厂里外籍员工的权益，并对马来西亚和新加坡这些外籍合同工聚集的国家加大了审计力度。取得的成果是供应商偿还了多收的 330 万美元外籍合同工费用。自 2008 年起，员工得到的总偿还款高达 670 万美元。

此报告将提供有关我们 2011 年审计结果和改进措施的详细信息。

# Apple 审计流程

Apple 在我们的供应商工厂开展严格的现场审计计划，以确保我们的供应商遵守《Apple 供应商行为准则》。每次审计由一位 Apple 的审计员带队，本地第三方审计员进行协助。审计员均接受过相关培训，可以使用 Apple 的详细协议并按照《Apple 供应商行为准则》中的要求进行评估。

审计过程中，Apple 会交叉引用多个来源的数据。我们会审查上百条的记录，并对生产工厂以及工厂管理的宿舍和用餐区域进行实地考察。我们还会与员工和相关职能部门的管理人员进行会谈。

我们的审计员会按《Apple 供应商行为准则》中的各个单项（包含 100 多个细分项）确定工厂的合规性级别。同时，我们会评估其基本管理体制的健全性并确定要改进的地方。管理体制包括政策和流程、明确的角色和责任划分、员工的培训计划、生产线监督者和管理者。

我们每年都要审计所有的总装制造商。我们也深入检查我们供应链中的许多工厂，以确保他们的做法符合我们的标准。我们在审计对象的选取中考虑了多种因素，如工厂所在的国家、过去的审计结果以及工厂采用的工作类型。我们采用最高的风险因素来审计供应商，我们的调查结果和由此给出的对策会因工作场所、员工和环境的不同而大不相同。

Apple 会与工厂的高级管理团队一起查看所有审计结果。如果发现违规行为，我们会要求工厂执行针对具体违规行为以及基本管理体制的改进措施方案。我们将推进所有改进和预防措施方案都将在审计后的 90 天内完成。

Apple 将最严重违反合规性的行为作为重大违规行为。重大违规行为包括雇用未成年劳工或非自愿劳工、伪造审计材料、危害员工健康、对参与审计的员工进行恐吓或报复，以及对环境造成严重危害。所有的重大违规行为都必须立即采取补救措施，有时还需要专家顾问的协助。我们每年都会对所有发生过重大违规行为的供应商进行再度审计。

Apple 的目标在于让所有的供应商都遵守《Apple 供应商行为准则》。我们会进行核实性审计，以确认已经消除了相关的违规行为。我们将同供应商合作，直到问题完全得到解决。但是，如果供应商的措施无法满足我们的要求，Apple 将终止与其的业务合作。

## 突击审计

除了定期审计供应商之外，我们每年还会进行多次突击审计。突击审计是我们的审计组在未通知的情况下访问供应商，并坚持要求立即检查工厂和会见雇工。所有突击审计必须在到达的那一刻开始。在定期审计中，我们还可能要求供应商立即向我们展示未包含在检查内容的工厂部分。我们将定期审计和突击审计相结合，努力确保供应商并不只是向我们展示他们想要我们看到的方面。

# 劳动权益和人权

## 《Apple 供应商行为准则》：劳动权益和人权

《Apple 供应商行为准则》要求供应商在以下几个方面履行责任，以维护员工的人权：

- 反歧视
- 公平待遇
- 禁止非自愿劳工
- 禁止雇用未成年劳工
- 保护青少年员工
- 工作时间
- 工资和福利
- 结社自由

Apple 要求其供应商维护员工的人权和尊严，充分尊重员工。我们超越了行业标准，确保员工理解他们的权益，并确保我们的供应商完全能够让员工行使他们的权益。Apple 在这方面所做的努力还包括避免雇用非自愿劳工和未成年劳工、避免过长工作时间的发生，以及必须使用非冲突矿产。



上海 Apple 供应商工厂的工人在组装 MacBook Pro 部件。

## 审计结果

Apple 每年都对供应商进行有关劳动权益和人权的八个方面的审计。我们寻求的是供应商在做法和管理体制上的合规性。

### 2011 年劳动权益和人权审计数据

类别	合规性做法	实施的管理体制
反歧视	78%	61%
公平待遇	93%	76%
禁止非自愿劳工	78%	72%
禁止雇用未成年劳工	97%	83%
保护青少年员工	87%	74%
工作时间	38%	38%
工资和福利	69%	64%
结社自由	95%	91%
综合合规性	74%	67%

类别百分比表示在该类别下的各个单项中所有工厂的平均分数。综合合规性百分比是每个类别下的各个单项的平均数。

以下是劳动权益和人权类别下标准审计时发现的问题和 Apple 对策。

### 2011 年劳动权益和人权审计中的问题和对策

反歧视	
问题	Apple 对策
《Apple 供应商行为准则》规定不得因员工的民族、肤色、年龄、性别、性取向、种族、残疾、宗教、政治面貌、会员身份、国籍或婚姻状况歧视员工，不得要求怀孕员工接受孕检查，或进行可能带有歧视意图的体检。	
18 家工厂对应聘者或在职工进行乙型肝炎筛查；另有 52 家工厂缺少禁止歧视特殊疾病患者的政策和流程。	无论当地法律是否允许以上行为，我们都将其归类为歧视行为。应我们的要求，这些供应商已经停止了按体检或怀孕状况来筛选员工的歧视性做法。我们还要求他们建立明确的政策和流程来遏制其再度发生。
24 家工厂进行妊娠检查，另有 56 家工厂缺少禁止歧视孕妇的政策和流程。	

工作时间

《Apple 供应商行为准则》规定每周最长工作时数为 60 小时，并要求每七个工作日至少休息一天，在特殊或紧急情况下允许例外。

问题	Apple 对策
<p>93 家工厂的记录显示，在 12 周的抽查时段内，至少有一周是员工的周工作时间超过上限 50%。</p> <p>我们对 90 家工厂的检查显示，超过半数的记录显示，员工每月连续工作 6 天以上的情况至少发生一次，有 37 家工厂缺少适当的工作日监控体制来确保员工每 7 天至少休息 1 天。</p>	<p>我们在过长工作时间普遍存在的工厂开始了每周工作时间的跟踪记录。我们还要求工厂改变他们的倒班和用工制度，以推进合规性。我们还聘请顾问，对工厂进行工厂计划方面的培训，以避免发生工作时间过长的状况。</p>

工资和福利

《Apple 供应商行为准则》要求供应商根据适用的法律法规及时为所有员工发放工资和福利，且不得将扣除工资作为一种惩戒方法。

问题	Apple 对策
<p>42 家工厂支付工资的做法存在违规行为，包括不按时向员工发放工资和不向员工提供工资条。</p>	<p>我们要求工厂根据适用的法律法规按时向员工发放工资，并向员工提供工资条。我们还要求工厂加强他们当前的体制，以防止再次发生此类违规行为。</p>
<p>68 家工厂没有按法律法规的规定向员工提供足够的福利，如社会保险和免费体检。49 家工厂没有向员工提供带薪年假。</p>	<p>我们要求工厂根据法律法规的规定向所有员工提供足够的福利，包括社会保险、免费体检和带薪年假。我们还要求工厂加强他们当前的体制，以防止再次发生此类违规行为。</p>
<p>67 家工厂将扣除工资作为一种惩戒方法。</p>	<p>尽管惩戒性的扣除工资在有些国家是合法的，但这种做法违背了《Apple 供应商行为准则》。我们要求工厂将扣除的工资退还给员工，并加强他们当前的体制，以防止再次发生此类违规行为。</p>
<p>108 家工厂没有按法律法规的规定向员工支付加班费。例如，他们没有向员工足额提供节假日的加班费。</p>	<p>我们要求工厂偿还员工因以往错误算法而欠付的工资，并加强他们当前的支付体制，以防止再次发生此类违规行为。</p>

## 重大违规行为

除了在我们的标准审计中发现的问题之外，我们的供应商责任计划还发现了在供应商劳动权益和人权做法中出现的下列重大违规行为。如果发现重大违规行为，供应商将被列入观察，并要求他们立即采取补救措施。我们每年都会对所有发生过重大违规行为的供应商进行再度审计。下表显示的是这些重大违规行为和我们要求采取的对策。

### 2011 年劳动权益和人权方面的重大违规行为和应对措施

工厂	违规行为	Apple 对策
<b>非自愿劳工</b>		
2 家工厂	再次违规的厂家	我们终止了与一家供应商的业务合作，并正在纠正另一家供应商的做法。
15 家工厂	我们发现外籍合同工向劳务机构支付了高额的招聘费。	我们要求供应商偿还超出 Apple 限额的所有费用。2011 年的偿还款为 330 万美元。自 2008 年起，员工得到的总偿还款高达 670 万美元。
<b>未成年劳工</b>		
5 家工厂	We 我们在 5 家工厂总共发现雇用未成年劳工的 6 个在职案例和 13 个历史案例。在这两个事例中，都是工厂没有完善的监控措施来验证年龄或发现虚假资料信息。我们没有发现有雇用未成年劳工的事例。	我们要求供应商帮助未成年员工返回学校，并改进其管理体制（如劳动力招聘做法和年龄验证程序），以防止再次发生此类违规行为。

## 劳动权益措施

### 限制契约类外籍劳工

我们的部分供应商通过与第三方劳务机构合作，雇用来自菲律宾、泰国、印度尼西亚和越南等国的合同工。而这些机构可能又与被雇员工所在国家（员工的母国）的多个子机构层层合作。有时，这种合作关系甚至可以一直深入到这些员工的家乡。待员工向这些机构支付完所有费用时，总费用已经相当于几个月的工资，从而致使员工为了得到工作机会而背负高额债务。

Apple 将这种收取过高招聘费的做法归类为使用抵债劳工或非自愿劳工，这是《Apple 供应商行为准则》严格禁止的行为。我们规定，招聘费不得超过一个月的净工资额，并要求供应商向其工厂内的所有外籍合同工（包括未参与 Apple 项目的员工）补偿超额收取的费用。

我们一直致力于保护外籍劳工的权益，并将我们的审计对象拓展到马来西亚和新加坡的 28 家供应商。我们还向马来西亚的所有 Apple 供应商工厂和新加坡的许多 Apple 供应商工厂的 67 位人力资源管理人员进行了全面培训。

在我们的努力下，供应商偿还了 330 万美元的超额外籍合同工费用，自 2008 年起，偿还的超额招聘费高达 670 万美元。据我们所知，Apple 是电子行业中唯一一家强制偿还超额招聘费的公司。

### 培训印度尼西亚的员工

通过培训潜在合同工，Apple 在提前预防非自愿劳工的问题。Apple 与非政府组织 (NGO) 和北苏门答腊（印度尼西亚的一个省）的当地供应商合作，帮助居民理解外籍合同工的招聘流程及其劳动力权利。通过印刷品和电台的宣传活动，我们与社区中的数千人取得联系，其中移民工所占比例创历史新高。



一位独立审计员在上海工厂检查员工的身份和其他文件以核实他们的年龄和状况。我们要求供应商保留所有相关文档并在审计过程中进行存档。

### 禁止雇用未成年劳工

在任何情形下，Apple 都不允许雇用童工。我们一旦发现在职案例或历史案例（审计时，员工已经离职或已经达到法定工作年龄），我们都将其归类为重大违规行为。Apple 要求供应商立即执行改进措施并改进管理方法防止类似情况再次发生。

我们还要求供应商将未成年员工送回学校，并通过我们的“童工拯救”计划资助他们完成学业。此计划为回到学校的孩子提供免费教育，维持他们在工作时的收入水平，并让他们可以自己选择学校。我们与家长和监护人一起根据每个孩子的需要设计具体的教育方案。

为了加强供应商雇用制度并避免他们以后雇用未成年劳工，我们发布了“禁止雇用未成年劳工”的新标准。该标准要求供应商必须维护健全文件管理和年龄验证程序、人事记录及各工厂之间以及与第三方招聘单位之间的劳动力政策沟通系统。该标准也要求我们的供应商对他们介绍员工的雇用中介和学校的行为负责。我们将计划拓展到为 200 家供应商的员工提供培训，培训供应商如何实施新标准。

我们在今年对总装供应商的审计中未发现雇用未成年劳工的情况。这让我们备受鼓舞，我们将继续定期进行审计，甚至进一步深入到我们的供应链，以确保任何 Apple 供应商都不雇用未成年员工。

### 解决过长工作时间的的问题

我们一直致力于解决过长工作时间的的问题，这在我们的计划实施过程中始终是个棘手的问题。这个问题并不是 Apple 独有的，但我们仍会继续努力。Apple 规定每周最长工作时数为 60 小时，并要求每七个工作日至少休息一天，在特殊或紧急情况下允许例外。

导致过长工作时间的的原因各不相同，但主要有轮班规划不当、对不断变化的需求或员工流失状况准备不足、缺少管理层问责制以及对同一员工为多个业务组或客户工作的情况上的监督不够。

我们对经常发生过长工作时间违规行为的 110 家工厂开始了每周跟踪。此外，我们正在与行业专家共同致力于减少工作时间的计划，此计划结合了培训、管理咨询、以及核实工时的制度和做法。尽管此问题很复杂，但也并非不能解决。减少过度加班是 2012 年我们供应商责任计划中的重中之重。

什么是“冲突矿产”？

有关方面认为，在刚果民主共和国 (DRC) 及周边地区进行钨钽铁矿、锡矿、黑钨矿和金矿的开采（分别提炼成钽 (Ta)、锡 (Sn)、钨 (W) 及黄金 (Au)），将激发这些地区的政治冲突和人权侵犯。因此，通过未认证为“非冲突”的流程开采和冶炼的金属将构成人权侵犯。这些金属在汽车、家居用品、通信及计算设备的电子组件中均有少量的应用，同时也用于非电子产业中。

非冲突矿产源材料的使用

Apple 承担的社会责任延伸到生产产品过程中使用的原材料来源。我们要求供应商必须使用通过非冲突流程采购的材料，且其来源符合我们的人权和环保标准。

Apple 正在采取多种措施应对此难题。我们正在与电子行业公民联盟 (EICC) 和全球电子可持续发展倡议组织 (GeSI) 共同致力于在整个业界内为这些金属的冶炼厂提供培训，并通过符合经济合作与发展组织 (OECD) 指导方针的严谨独立的第三方审计流程，证实这些金属冶炼厂不会导致冲突。这些审计包括对业务和采购系统的综合审查以及对原材料采购和库存文档记录的检查，以确保没有冲突的矿产。当 EICC/GeSI 完成钽、锡、钨和黄金矿炼厂的审计时，我们将要求供应商仅向经过核准的非冲突矿产矿炼厂购买资源。

Apple 是首批全面勘察其供应链的大型电子公司之一，以追溯产品中所用材料的来源。自启动此计划以来，我们已经确定了使用钽、锡、钨或黄金制造 Apple 产品部件的 218 家 Apple 供应商以及他们采购矿产的 175 家冶炼厂，具体分类如下表所示。

Apple 供应链中的钽、锡、钨和黄金

	钽	锡	钨	黄金
在 Apple 产品部件中使用金属的供应商*	41	179	58	169
为这些 Apple 供应商提供金属的冶炼厂	15	58	38	87

\* 我们的许多供应商使用不止一种金属。

我们还与 EICC 和 GeSI 成员公司合作，制定外展培训计划，让冶炼厂管理层了解采购非冲突原材料的必要性以及 EICC/GeSI 认证流程的知识。至目前为止，此计划已为 34 家以上的冶炼厂进行了现场培训和咨询。

有关非冲突冶炼厂认证计划的更多信息，请参考 [www.eicc.info/extractives.shtml](http://www.eicc.info/extractives.shtml)；有关全球指导方针的更多信息，请参阅 [www.oecd.org](http://www.oecd.org)。

# 员工健康和安全

## 《Apple 供应商行为准则》：员工健康和安全

《Apple 供应商行为准则》要求供应商在以下几个方面履行责任，以确保员工健康和安全：

- 工伤预防
- 防止接触化学品
- 紧急事件的防备和应对
- 职业安全程序和体系
- 人体工学
- 宿舍和就餐
- 健康和安全交流

Apple 坚信健康和安全是每个员工的基本权利。我们要求供应商坚持《Apple 供应商行为准则》中的标准，为员工营造安全的工作条件和身心健康的工作环境。

我们的健康和安全计划始于标准审计以及在所有供应商基地推广的职业健康和安全培训。通过审计，可以发现各种非合规性的行为。例如，员工未佩戴适当的个人防护装备，缺少急救用品和火灾探测设备，或用于紧急疏散的安全通道不符合标准。过去发生过的更严重的违规行为还包括因通风不畅造成员工受到化学品危害，以及危险的高空作业时员工没有配备护栏或安全背带保护。

我们有时会发现一些定期审计中未涉及到的员工健康和安全问题。我们会深入探究问题的原因，有时还会聘请专家进行专门的评估。这些评估结果用来指导我们制定让供应商遵守的新标准。

2010 年，Apple 与富士康携手，在中国深圳的工厂中启动了员工援助计划 (EAP)。那里的员工现在可以进行免费心理咨询，提供 24 小时热线随时解答他们的个人和职业问题。去年，我们开始与另外三家供应商合作，在其最大的工厂中实施 EAP，根据当地员工的实际需要量身定制援助计划。

除了提供咨询服务之外，这些 EAP 还将协助建立支持网络并为员工安排多种社会活动。这些计划由擅于解决中国员工中常见问题的心理健康专家精心设计。



中国成都的一家工厂的员工正头戴防护面具和防护镜操作激光蚀刻机。我们要求供应商为员工提供防护装备并确保已对他们进行了所有相关安全标准的适当培训。

## 审计结果

Apple 每年都对供应商进行有关员工健康和安全的七个方面的审计。我们寻求的是供应商在做法和管理体制上的合规性。

### 2011 年员工健康和安全管理数据

类别	合规性做法	实施的管理体制
工伤预防	65%	59%
防止接触化学品	86%	81%
紧急事件的预备和应对	75%	69%
职业安全程序和体系	77%	74%
人体工学	66%	52%
宿舍和就餐	78%	75%
健康和安全管理交流	84%	78%
综合合规性	76%	71%

类别百分比表示在该类别下的各个单项中所有工厂的平均分数。综合合规性百分比是每个类别下的各个单项的平均数。

以下是针对员工健康和安全管理做法的标准审计中发现的问题和 Apple 对策。

### 2011 年员工健康和安全管理中的问题和对策

#### 工伤预防

《Apple 供应商行为准则》要求供应商提供安全的工作环境，尽可能消除身体危害，并建立降低风险的管理控制方案。

问题	Apple 对策
126 家工厂在健康和安全管理协议上至少有一项没有获得适宜的管理文件或审批。例如，从事某工作的员工没有合法的许可证，升降机许可过期，货架上没有标明最大负荷。	我们要求工厂获得所要求的政府审批，并确保员工已依法获得了适当的培训、许可证和证书。
78 家工厂中至少有一处工位或机器缺少适当的安全设备，例如，齿轮罩、皮带轮安全装置或互锁装置。	我们要求工厂为所有不符合标准的机器配备适当的安全机制，并进行定期维护以避免工伤事故。
58 家工厂的员工未佩戴适当的个人防护装备 (PPE)，例如，耳塞、护目镜和防尘面具。在某些情况下，工厂未提供适当的安全装备。而还有些情况下，员工忽视安全装备的使用或错误使用安全装备。此外，72 家工厂缺少 PPE 管理流程。	我们要求工厂提供综合的工作环境评估并制定明晰的 PPE 规则，以确保 PPE 计划的实施。我们也要求他们让员工和监督者认识到工作时不佩戴必要 PPE 的风险，并实行监督者问责制，以确保员工正确使用 PPE。

### 紧急事件的预备和应对

《Apple 供应商行为准则》要求工厂预测、识别、评估紧急事件，并通过执行紧急事件方案和应对流程来将影响降到最低。

问题	Apple 对策
119 家工厂的安全撤离流程存在缺陷，例如，过道狭窄和疏散路线的标注不明显或不准确。	我们要求工厂提供适当的计划来确保安全撤离，例如，发生紧急事件时可以快速找到疏散路线、清晰的标注以及明确的疏散计划。
99 家工厂在火灾预防、消防及响应上存在非合规性，例如，灭火器没有标注或没有进行消防演练。	我们要求工厂对其火灾探测、预防和响应系统进行必要的整顿。我们要求供应商对这方面的配备情况进行定期检查。
75 家工厂缺少急救用品供应流程，或没有充分实施现有流程以确保合规性。	我们要求工厂实施急救流程并在所有生产区域内均提供配备齐全的急救站。

### 人体工学

《Apple 供应商行为准则》要求工厂必须测评其生产操作对员工身体构成的人体工学危险，并采取风险降低措施，即使没有法律强制要求，也应如此。例如，重新设计工位以使工作姿势更舒适，为近距离作业提供放大镜，轮班作业以减少重复动作。

问题	Apple 对策
50 家工厂未进行人体工学风险评估。	我们要求工厂协同专家共同确定会造成重复动作伤害和其他人体工学伤害的生产操作，进行评估并采取措施以降低相关风险。

## 重大违规行为

我们的供应商责任计划在员工健康和安全管理方面发现以下重大违规行为。我们责令供应商立即对导致任何重大违规的情况采取补救措施。下表显示的是这些违规行为和我们要求采取的对策。

2011 年员工健康和安全管理方面的重大违规行为和应对措施

工厂	违规行为	Apple 对策
2 家工厂	易燃粉尘引起的爆炸。	详情请参阅下面的“易燃粉尘处理”。
1 家工厂	供应商因缺少安全措施和环境监控而导致不安全的工作条件，并对环境造成重大影响。	我们要求供应商停产，直到其安全措施到位。我们要求工厂协同顾问/专家进行集中调查，确定根本原因并提出改进和预防措施方案，以避免此类行为再次发生。

## 易燃粉尘处理

我们对在 2011 年两家供应商的事故深感痛心。富士康成都工厂的爆炸事件造成 4 名员工死亡、18 人受伤的惨剧。上海日腾（和硕联合的子公司）工厂的爆炸事故导致 59 人受伤。

每次事故发生之后，Apple 都立即联络流程安全方面的顶级专家并组成事故小组对每次爆炸的环境进行调查取证。这些小组对于今后如何避免此类事故提出建议。虽然这两次事故的原因以及事后采取的许多改进措施并不相同，但两次爆炸都与易燃粉尘有关。许多物质，包括那些通常认为非易燃物质的小颗粒悬浮在空气中达到一定浓度后，都可能会迅速燃烧而发生爆炸。在 2011 年的两起事故中，铝颗粒都是爆炸的导火索。

Apple 密切携手外部专家，审计了所有处理铝尘的供应商，并在重新开始生产之前采取了更强有力的预防措施。我们已在整个供应链中对易燃粉尘处理制定了新的要求，包括：

- 针对性的通风要求，定期检查气流速度；
- 全面检查管道系统，以确定是否有铝尘堆积；
- 禁止使用高压压缩空气进行清洁，以减少尘云形成的可能性；
- 要求所有的真空装备都必须达到防爆级别，以防着火；
- 确保配备 D 型灭火器，以应对金属着火。

整理此报告时，除一家供应商之外，其余供应商均已全部采取外部专家小组确定的应对措施。未采取措施的这家供应商在整改到位之前不得复业。

# 环境影响

## 《Apple 供应商行为准则》：环境影响

《Apple 供应商行为准则》要求供应商在以下几个方面履行责任，将其对环境的影响降至最低：

- 有害物质管理
- 废水和雨水处理
- 气体排放管理
- 固体废物处理
- 环境许可和报告
- 污染物产生和资源分配

Apple 负责将我们的作业和产品对环境的影响降至最低。我们要求所有供应商遵守当地的法律和法规，在 Apple 产品的生产基地采用对环境负责的制造流程。《Apple 供应商行为准则》要求对有害物质、废水、气体排放和固体废物采取适当的管理措施。我们要求供应商获得必要的环保许可并提供其做法对环境的影响报告。此外，供应商还必须遵守所在地的生产污染防治标准，并从制造流程着手减少废弃物的产生。

我们的标准审计计划密切监督供应商的环保做法，我们在今年还针对一些供应商的问题展开了专项审计。

## 专项环境审计

我们聘请了全球知名的环境工程专家对 14 家工厂进行了审计。每次审计都对工厂及周边区域进行废水处理设施、气体排放处理、固体废物处置，以及降低噪音系统的现场检查。审计还包括与当地居民的访谈。审计组审阅废水、气体排放和噪音监控记录的所有文件。他们还认真审阅过去三年来危险废弃物移除及处置文件。

Apple 意识到，环境影响方面的工作还有很多。在未来的一年中，我们将致力于采取以下措施：

- 在我们的整个供应链中增加专项环境审计的次数。我们的审计从风险最高的生产环节（如印刷电路板）的制造商开始；
- 与政府及非政府组织合作，以推进整个供应链中的环保做法；
- 实施多个级别的培训计划，以提高雇工和供应商的环保意识；
- 鼓励我们的供应商实现环保绩效透明化并向公众公布结果。2012 年，我们将要求代表 Apple 90% 总装产能的供应商将其可持续发展报告编入全球报告倡议组织 (GRI) 索引。

以下信息是有关环保做法中的专项审计结果、问题和对策。

2011 年专项环境审计中的问题和对策

环境许可和报告

《Apple 供应商行为准则》要求供应商获得气体排放、废水排放、危险废弃物处置、X 射线设备及边界噪音的最新许可证。工厂必须遵守适用法律，对工厂和作业进行环境影响分析。

除了核实许可证和证书之外，审计员还评估工厂产生的污染源，详细核查环境影响评估及污染物排放申报登记表中指定的所有污染控制要求和适用标准。

问题	Apple 对策
6 家工厂没有更新其环境影响评估，从而反映其最新的制造类型。	我们要求工厂立即与当地政府机构联系并取得相关的核准及许可证。
3 家工厂没有在建成完工并投产之前获得最终的检查核准文件。	
2 家工厂没有污染物排放申报登记表。	

废水和雨水管理

供应商应依照适用的法律法规在排放前监控和处理其作业产生的废水。废水包括雨水以及清洁和工业用水。

在专项审计中，审计员根据适用的国家或地区标准来评估废水处理能力，核实实际污染源，全面检查水处理设施和废水排放方法，并核查过去三年来可提供的所有废水监控记录。

问题	Apple 对策
2 家工厂对排放工业废水的雨水排水管使用不当。	我们要求工厂制定整改行动计划和预防措施，例如：
3 家工厂对排放家用水的雨水排水管使用不当。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加大对废水处理设施的投入。</li> </ul>
4 家工厂的排放量超过政府规定标准。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 应当地机构的要求立即启动废水关键指标的监控。</li> </ul>
3 家工厂的废水应急处理能力不足。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改造废水管道，以彻底避免与雨水混排。</li> </ul>
5 家工厂没有进行适当的废水监控。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定废水处理设施的标准维护流程。</li> </ul>
2 家工厂的废水处理能力不足。	
4 家工厂没有定期维护其废水处理设施。	

### 气体排放管理

《Apple 供应商行为准则》要求工厂根据适用法律和法规标识、监控并妥善处理生产过程中的易挥发化学有机物、悬浮颗粒、腐蚀物质、微粒、消耗臭氧层物质、燃烧产物，然后再进行排放。

在专项审计中，审计员根据适用的国家标准或地区标准全面检查气体排放处理设施，并核查过去三年来可提供的\*\*所有气体排放监控记录\*\*。

问题	Apple 对策
5 家工厂没有对其气体排放处理设施进行适当维护。	我们要求工厂立即聘请专业实验室进行气体排放测试。
4 家工厂没有进行适当的气体排放监控。	我们要求未进行适当维护的工厂立即采取维护措施并制定标准维护流程。
1 家工厂有很大的异味。	

### 噪音

供应商应依照适用的法律和法规区分、监控和处理作业产生的噪音。

在专项审计中，审计员根据适用的国家标准或地区标准全面检查噪音降低系统，并核查过去三年来可提供的\*\*所有监控记录\*\*。

问题	Apple 对策
3 家工厂没有进行日间边界噪音监控。	我们要求工厂立即聘请专业实验室进行噪音测试。
4 家工厂没有进行夜间边界噪音监控。	我们要求没有噪音降低系统的工厂与有资质的分包商合作并安装此类系统。
2 家工厂噪音过大，但并没有适当的噪音降低系统。	

有害物质的管理和限制

《Apple 供应商行为准则》要求供应商遵守最新版本的 Apple 《受管制物质细则》(Regulated Substances Specification, 069-0135) 及禁止或限制特定物质的适用法律法规。供应商必须确定并管理排放到环境中构成危险的物质, 以确保安全处理、移动、储存、回收、再利用和处置它们, 并遵守适用的标签法律和法规进行回收和处置。

在专项审计中, 审计员全面检查危险废弃物储存和处理设施, 并核查废弃物处理人员的证书以及过去三年来可提供的全部废弃物运输单。

问题	Apple 对策
5 家工厂没有为危险化学品储存提供备用容器和遮雨架。	我们要求工厂制定整改行动计划和实施时间表, 包括以下措施:
2 家工厂聘用的危险废弃物处理人员不具备资质或其证书已过期。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 安装适当的容器装置来储存危险废弃物。</li> </ul>
3 家工厂的废弃物运输记录不一致。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聘用有资质的专业人员处理危险废弃物的运输和处置。</li> </ul>
9 家工厂存在处理错误, 包括: 危险废弃物储存没有标注, 危险废弃物与非危险废弃物混合存放, 危险废弃物的标签错误或分类错误。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在每类危险废弃物上粘贴正确的标签。</li> <li>• 制定减少危险废弃物的计划。</li> </ul>
3 家工厂产生的危险废弃物超过去年制定的限制。	

## 审计结果

Apple 每年都会对供应商进行环境影响相关的六个方面的审计。我们寻求的是供应商在做法和管理体制上的合规性。

### 2011 年环境影响审计数据

类别	合规性做法	实施的管理体制
有害物质管理	68%	66%
废水管理	89%	87%
气体排放管理	68%	57%
固体废物处理	90%	90%
环境许可和报告	75%	70%
防止污染和减少资源消耗	94%	92%
综合合规性	79%	76%

类别百分比表示在该类别下的各个单项中所有工厂的平均分数。综合合规性百分比是每个类别下的各个单项的平均数。

以下是针对环保做法的标准审计中发现的问题和 Apple 对策。

### 2011 年环境审计中的问题和对策

#### 有害物质的管理和限制

《Apple 供应商行为准则》要求供应商遵守最新版本的 Apple 《受管制物质细则》(Regulated Substances Specification, 069-0135) 及禁止或限制特定物质的适用法律法规。如果构成危险的物质排放到环境中, 供应商必须确定并管理这些物质, 并遵守适用的标签法律和法规来安全处理、运输、回收、再利用和处置它们。

问题	Apple 对策
112 家工厂没有正确储存、移动或处理危险的化学物质。例如, 某些工厂没有为危险化学品提供防泄漏系统, 或没有为不相容的化学物质提供单独的存储。此外, 125 家工厂缺少处理、移动和储存危险化学物质的管理流程。	我们要求工厂正确储存、移动和处理危险化学品, 例如, 提供危险化学品防泄漏装置和单独储存不相容的化学物质。此外, 我们还要求工厂制定适当的处理、移动和储存危险化学物质的管理流程。
69 家工厂没有依法回收或处置危险废弃物, 74 家工厂缺少回收或处置危险废弃物的管理流程。	我们要求工厂改进其危险废弃物处置做法, 例如, 将危险废弃物交由符合资质的供应商处理并保存文件以证明符合 Apple 的要求以及适用的法律。我们还要求工厂加强关于回收和处置危险废弃物的管理流程。
52 家工厂没有在危险废弃物储存位置和化学物质容器上粘贴标签, 72 家工厂缺少给危险废弃物粘贴标签的管理流程。	我们要求工厂在危险废弃物储存位置和化学物质容器上粘贴标签并制定关于适当的使用危险废弃物粘贴标签的管理流程。

气体排放管理

《Apple 供应商行为准则》要求工厂根据适用法律和法规标识、监控并妥善处理生产过程中的易挥发化学有机物、悬浮颗粒、腐蚀物质、微粒、消耗臭氧层物质、燃烧产物，然后再进行排放。

问题	Apple 对策
58 家工厂未对气体排放物进行监控。例如，工厂没有定期检查排放物以确保符合当地法律，或没有明确标注气体排放口。此外，77 家工厂缺少气体排放监控管理流程。	我们要求工厂妥善处理气体排放，进行定期检查以确保合规性，并明确标注所有气体排放口。此外，我们还要求工厂制定关于气体排放监控的管理流程。

## 重大违规行为

我们的标准审计和专项审计中发现了以下重大违规行为。这些工厂已对或可能会对对环境造成的影响引起我们的重大关注。我们责令这些供应商立即对任何导致重大违规行为的情况采取补救措施。下表显示的是这些违规行为和我们要求采取的对策。

### 2011 年环境方面的重大违规行为和应对措施

工厂	违规行为	Apple 对策
1 家工厂	翻新的厂房未进行适当的环境影响评估并获得最终的检查核准就已投入使用了一年半。废水排放监控的结果表明，主要废水参数超过目前允许的限制标准。	我们立即暂停了与该供应商的业务合作，并要求其获得相关机构的批准和管控，以及采取管理控制措施，从而确保其主要废水参数不再超标。在我们写此报告的时候，该供应商的环境影响评估已通过批准，并已实施了废水控制措施。目前，该工厂正在等待最终的检查核准。
1 家工厂	审计员发现周边农场发现未经许可的废水排水管道。监控记录表明该工厂曾多次因直接排放废水和有机气体而被罚款。	我们立即暂停了与该供应商的业务合作，并要求其拆除未经许可的排水管。随后，我们要求该供应商获得相关机构的批准并完成污染物排放申报登记表。我们还要求该工厂聘请专业实验室进行废水、气体排放和噪音测试。
1 家工厂	该工厂没有环境影响评估、检查核准或污染物排放申报登记表。也没有废水、气体排放或噪音的监控结果。	我们立即要求该供应商获得相关机构的批准并完成污染物排放申报登记表。我们还要求该工厂聘请专业实验室进行废水、气体排放和噪音测试。
1 家工厂	该工厂既没有进行适当的环境影响评估，也没有废水排放许可证。审计结果表明，该工厂对其工业废水和气体未经处理就直接排放了。	我们立即要求该工厂获得相关机构的批准并采取整改措施以解决废水和气体排放问题。

# 道德规范

## 《Apple 供应商行为准则》：道德规范

《Apple 供应商行为准则》要求供应商在其商业做法中奉行最高的道德规范标准。《Apple 供应商行为准则》在以下几个方面定义了道德规范原则和做法：

- 商业信誉
- 信息公开
- 检举人保护和匿名投诉人
- 知识产权保护

供应商同意《Apple 供应商行为准则》，即表示他们承诺在处理员工、供应商和顾客问题时奉行最高的道德行为标准。供应商不得违反我们的指导方针，否则我们将立即终止与他们的业务合作关系，正如他们过去进行贿赂和伪造审计材料一样。

为了对《Apple 供应商行为准则》道德规范部分的合规性进行监督，我们的标准审计包括与员工及合同工进行管理流程方面的会谈。我们将缜密地搜寻管理层教唆员工在审计过程中提供错误信息的事例。我们还会与高级管理人员进行会谈、审查文档并检查记录和记录保存流程。一个重要的审计点就是供应商是否愿意公开其管理流程的相关记录和信息。

在审计过程中与员工会谈时，我们会提供一张热线电话卡，上面标有电话号码和可识别工厂和审计日期的案例编号。这样员工就可以在审计之后提供额外信息，还可以将参加审计带来的任何不利后果报告给我们，而不必担心遭到报复。

## 审计结果

Apple 每年都会对供应商进行道德规范相关的四个方面的审计。我们追求的是供应商做法与管理体制的双重合规性。

### 2011 年道德规范审计数据

类别	合规性做法	实施的管理体制
商业信誉	97%	87%
信息公开	95%	90%
举报者保护和匿名投诉	93%	79%
知识产权保护	97%	88%
综合合规性	95%	85%

类别百分比表示在该类别下的各个单项中所有工厂的平均分数。综合合规性百分比是每个类别下的各个单项的平均数。

## 重大违规行为

我们的标准审计和专项审计在道德规范方面发现了以下重大违规行为。我们责令这些供应商立即对任何导致重大违规行为的情况采取补救措施。下表显示的是这些违规行为和我们要求采取的对策。

2011 年道德规范方面的重大违规行为和应对措施

工厂	违规行为	Apple 对策
1 家工厂	反复发生伪造审计材料的重大违规行为。	我们将终止与该供应商的业务合作关系。
3 家工厂	两家工厂向 Apple 审计组提交伪造的工资单记录并提供欺骗性的调查问卷。 一家工厂向 Apple 审计组提供包括不完整的工作时间记录和员工档案的伪造名册。	一家工厂在审计员发现伪造之后立即提供了真实的工资单记录。我们要求在另一家工厂进行单独审计，以检查工资单记录和发现其他伪造作假行为。我们要求工厂检查其道德规范管理体制，和所有管理人员进行交流，并提供有关禁止伪造记录和此类违规行为后果的培训。我们已终止与一家供应商的关系。
1 家工厂	该工厂阻挠 Apple 审计组取得工资单记录。	我们要求通过单独审计来检查工资单记录，和所有管理人员进行交流，并提供有关禁止阻挠 Apple 审计工作的培训。
1 家工厂	该工厂使用恐吓语言教唆外籍合同工。	我们要求通过单独审计来检查工厂的招聘流程并寻找其他伪造作假行为。我们要求工厂改进其针对外籍合同工的招聘流程和道德规范的管理体制，以遵守《Apple 供应商行为准则》。

# 管理体制

## 《Apple 供应商行为准则》：管理体制

《Apple 供应商行为准则》要求供应商的管理体制包括以下几个方面的要素，为供应商在《Apple 供应商行为准则》的其他方面履行责任奠定基础：

- 公司声明
- 管理问责制和责任制
- 文档和记录
- 培训和交流
- 员工反馈和参与
- 改进措施的流程

Apple 要求其供应商建立管理体制，以确保遵守《Apple 供应商行为准则》的各方面要求以及适用的法律法规。供应商的管理体制必须能够识别和降低作业风险。这些管理体制还应该帮助供应商不断地完善他们的标准和做法。《Apple 供应商行为准则》的这部分内容为其他准则要素奠定了基础：《Apple 供应商行为准则》其他方面标准的实施取决于供应商是否能够建立正确的管理体制。

我们的审计计划同时检查供应商的商业做法及其相关管理体制。在某些情况下，虽然我们的审计结果表明供应商的实际做法是合规的，但其基本管理体制的健全程度不足以确保持续的合规性。考虑到这一点，Apple 的审计还包括了对管理体制的检查，如政策和流程、角色和责任以及培训计划，对《Apple 供应商行为准则》中的每个基本类别进行检查。

培训是我们用来让供应商意识到增强管理体制必要性的重要手段。培训还赋予员工权益，增强他们的权利意识，这也是我们努力推动供应商采取社会责任管理体制和做法的重要部分。

作为审计计划的一部分，我们会跟进查看培训计划是否会为工作场所带来变化。例如，我们在去年提供了广泛培训后发现，在禁止雇用未成年劳工方面的管理体制合规性审计分数有所提升。

## 审计结果

Apple 每年都会对供应商进行管理体制相关的六个方面的审计。

### 2011 年管理体制审计数据

类别	合规性做法	实施的管理体制
公司声明	70%	70%
管理问责制和责任制	56%	56%
文档和记录	82%	82%
培训和交流	77%	77%
员工反馈和参与	87%	87%
改进措施的流程	55%	55%
<b>综合合规性</b>	<b>68%</b>	<b>68%</b>

类别百分比表示在该类别下的各个单项中所有工厂的平均分数。综合合规性百分比是每个类别下的各个单项的平均数。

以下是针对管理体制的标准审计中发现的问题和 Apple 对策。

### 2011 年管理体制审计中的问题和对策

#### 管理问责制和责任制

《Apple 供应商行为准则》要求工厂明确负责确保落实和定期审查供应商管理体制状态的公司代表。

问题	Apple 对策
66 家工厂缺少供应商责任目标和指标，并且未能建立流程来跟踪进展。	我们要求工厂确立全面的目标和指标以及用于跟踪进展的体制。
74 家工厂没有指派合适的人选来负责管理体制的实施和维护，从而没有建立起相关的流程。	我们要求工厂建立流程来指派合适的人选来负责供应商责任管理体制的实施和维护，并责任到人。
112 家工厂缺少用于审计供应商的适当流程，并且没有进行适当的供应商审计。	我们要求工厂建立用于审计供应商的流程并进行适当的审计。

#### 改进措施的流程

《Apple 供应商行为准则》要求工厂制定流程，以便及时改正内部或外部审计、评估、考察、调查或审查发现的任何缺陷。

问题	Apple 对策
84 家工厂缺少针对改进措施的流程，并且未能制定适当的改进措施来确保补救供应商责任审计中发现的问题。	我们要求工厂建立改进措施的流程，制定适当的改进措施来解决审计中发现的问题，包括根本原因分析、改进措施、预防措施、最后期限和责任方。

## 员工教育和发展

我们每年都会超越《Apple 供应商行为准则》的具体内容并扩大社会责任培训计划的范围，以赋予员工权益并让他们了解自己的权利。在世界各地的供应商工厂制造 Apple 产品的员工、监督者和管理者都会接受职业健康和安全、工伤和疾病预防、员工权利和当地劳动法规的相关培训。我们还对监督者和管理者进行有关承担保护员工的责任的培训。我们赋予员工权益的培训在 2009 年从总装制造工厂开始，在 2011 年深入到供应链。自启动此计划以来，我们已经对总计一百万名总装和组件供应商员工进行了培训。

我们继续完善该计划，并在最近减少了课程人数、增加了互动性，并扩大了抵制骚扰、反歧视和申诉机制的覆盖面。我们还增加了一对一教学并将员工管理沟通引入培训课程。



所有总装供应商现在都已经拥有像上海这样的现场电子学习中心。

## SEED 计划拓展

我们还通过供应商员工教育和发展 (SEED) 计划为员工拓展了职业发展机会。Apple 设计的这个计划为员工提供了金融、计算机技能和英语等主题的课程。此外, SEED 计划还与中国的大学合作, 使员工能够获得大专学位。

此计划从 2008 年开始, 以富士康深圳工厂为试点, 到 2011 年已经扩展到所有总装地点。60,000 多名员工参与了 SEED 培训。对该计划的评估显示, 与其他员工相比, 参与 SEED 计划的员工士气更高涨, 也更容易获得晋升的机会。



上海新开的电子学习中心让员工通过供应商员工教育和发展 (SEED) 计划学习新技能。到目前为止, 供应商基地的 60,000 多名学员都参加了 SEED 课程。

### 更多信息

有关 Apple 供应商责任计划的更多信息, 请访问 [www.apple.com.cn/supplierresponsibility](http://www.apple.com.cn/supplierresponsibility)。