

工作场所的残疾事务

公司实务



国际劳工组织

电话：010-65325091

传真：010-65320618

地址：北京市朝阳区亮马河南路14号塔园外交人员办公楼1-10

邮编：100600

ISBN 978-92-2-523871-9



技能和就业能力部
雇主活动局

关于雇主活动局

国际劳工组织雇主活动局 (ACT/EMP) 是设在国际劳工组织秘书处的一个专业部门。该部门的任务是与成员国的雇主组织保持密切关系，使他们能够获得国际劳工组织的各种资源，并且国际劳工组织能及时掌握他们的观点，他们关注的事情以及他们的工作重点。

国际劳工组织雇主活动局 (ACT/EMP) 的使命是培养出功能完善的雇主组织，使他们在形成有益于竞争的、和可持续发展的企业环境，以及促进社会经济的发展方面，能够发挥重要作用。国家劳工组织雇主活动局 (ACT/EMP) 帮助雇主组织克服他们的会员所面临的困难：(a) 通过帮助雇主组织开发他们的管理系统，增强他们的代表性，使他们更好地服务于他们的会员；并且 (b) 帮助雇主组织来预见在本国家层面，地区层面和国际层面所发生的经济问题，并及时做出反应。

获取更多信息，请登录 www.ilo.org/employers 或邮件 actemp@ilo.org

技能和就业能力部

国际劳工组织技能和就业能力部 (EMP/SKILLS) 是为了帮助合作伙伴运用技能开发手段帮助员工发展就业能力，从而提高企业的生产力，促进经济包容性增长。国际劳工组织技能和就业能力部通过其在总部和地区办公室的工作，提供比较性研究，政策指导和技术辅助来帮助政府和社会合作伙伴：(a) 使技能发展融入本国家和部门的发展战略，更好地满足现有的和将来的劳动力市场的需求；(b) 扩大与就业有关的培训，使得年轻人、残疾人和其他弱势群体能够更好的获得技能，保证他们的就业，并且 (c) 提高公共就业服务能力，如提供，职业指导，劳务交换服务，活跃的劳动市场服务项目，以及经济危机后的快速反应服务。

技能和就业能力部下属的残疾人就业小组，倡导平等就业，平等机会，残疾人融和培训和就业。残疾人就业小组所开展的各类项目及活动，目的是克服残疾人在就业时面临的种种困难，鼓励残疾人融合在培训，就业，以及与就业相关的各种项目及工作场所中。

获得更多信息，请登录 www.ilo.org/skills 或联络 empskills@ilo.org

工作场所的残疾事务：公司实务

第3号工作文献

国际劳工组织

雇主活动局和技能与就业能力部

2010年

© 国际劳工组织版权所有（2012）

2012年第一次出版

国际劳工局出版物享有《世界版权公约》第二议定书规定的版权。尽管如此，只要注明出处或来源，也可在未经授权的情况下从中进行简短摘录。对于复制权或翻译权，应当向国际劳工局劳工组织出版物（权利与许可）管理机构提出申请，地址：CH-1211 Geneva 22, Switzerland. 或通过电子邮件：pubdroit@ilo.org。国际劳工局欢迎您提出上述申请。

在复制权组织登记的图书馆、研究机构或其他用户可依照向其专门签发的许可文件的规定进行复制。访问 <http://www.ifrro.org> 可查询位于贵国的复制权组织。

工作场所的残疾事务：公司实务/国际劳工局-日内瓦：劳工组织（2010年）

1 v.

ISBN: 978-92-2-523871-9（印刷版）

ISBN: 978-92-2-523872-6（网络PDF版）

国际劳工局

残疾工人/平等就业机会/人力资源管理/企业责任/跨国企业

15. 04. 3

符合联合国惯例的劳工组织出版物所采用的名称以及其中的资料陈述不代表国际劳工局对于任何国家、地区或领土或其主管当局的法律地位或其边界划定的任何观点表述。

所签订的章程、研究成果和其他稿件中表达的观点仅由其作者全权负责，而且其出版并不表示国际劳工局同意其中所表达的观点。

引用相关公司、商业产品和流程的名称并不表示其已得到国际劳工局的认可，而个别公司、商业产品或流程未被论及也并不代表其未被国际劳工局认可。

可通过主要书商或国际劳工组织各国办事处获取劳工组织出版物和电子产品，或直接向国际劳工局国际劳工组织出版物（CH-1211 Geneva 22, Switzerland）索取。新出版物的目录或清单可从上述地址或通过电子邮件：pubvente@ilo.org免费索取。

欢迎访问我们的网站：<http://www.ilo.org/publns>

封面和封底的照片

国际劳工组织衷心感谢为本出版物提供照片的机构和人员。

2012年在中国印刷

序

随着越来越多的公司意识到残疾人是具有生产能力的、稳定可靠的员工，他们能够给工作场所带来效益，建立一个包容残疾人的多元化工作场所就成了这些公司的一项重要工作。此外，还有公司开始致力于为残疾人及其家人和朋友开发相关产品和服务。与此同时，由于公司与其所在社区日益融合，社会各界也更加关注残疾人的状况。

这三大主题即是《工作场所的残疾事务：公司实务》的基础，本文介绍了25家公司在这方面的最新动态及其针对残疾人问题开展的工作。简介部分介绍了公司对待残疾员工或潜在员工、客户和消费者以及社区成员的做法。介绍虽然只有短短的两到四页，但每项都突出了公司在残疾人问题上的态度。

出于许多原因，《工作场所的残疾事务：公司实务》的出台是及时的。尽管全球范围的经济危机刚刚过去不久，大势不容乐观，但本文件介绍的公司仍一如既往地重视推动各项残疾人和多元化举措。在各国纷纷批准和努力实施《联合国残疾人权利公约》（落实这项全面的残疾人人权公约需要修改工作和就业方面的国家政策与惯例）之际，本文件必将发挥启迪和指导作用。此外，《工作场所的残疾事务：公司实务》可谓是顺应时代潮流应运而生，因为有越来越多的信息表明雇用残疾人是一项明智的商业选择，公司亦可从保持多样化的员工队伍中受益。

我们衷心希望广大读者（雇主组织的主管或员工、主管公司人力资源或企业社会责任事务的人员或其他人）能够从本文的经验和案例中获得启发与真知。

在此，我们衷心感谢参与本文件编制工作的人员，其中包括负责编写的就业能力和技能开发司残疾人包容问题高级专家DEBRA PERRY和雇主活动局高级顾问HENRIK MOLLER；负责开展研究并起草大部分简介文件的 JAE-HEE CHANG；以及撰写多篇简介的华盛顿作家JUDITH HASSON。此外，我们尤其要向25家公司致谢，感谢他们分享自身经验，并在百忙之中抽出时间与国际劳工组织合作完成本文件的编制工作。

JEAN-FRANÇOIS RETOURNARD

局长

雇主活动局

Christine Evans-Klock

总监

技能和就业能力部

目录

序.....	i
简介.....	1
雅高集团.....	4
家乐福.....	7
思科公司.....	10
德尔塔控股.....	13
陶氏化学.....	16
安永公司.....	18
日本迅销公司.....	20
格兰富公司.....	22
本田汽车公司.....	24
IBM.....	27
教保人寿保险公司.....	30
万宝盛华公司.....	32
玛莎百货公司.....	35
微软公司.....	38
孟菲斯公司.....	41
诺基亚公司.....	43
三星电机公司.....	45
索迪斯集团.....	47
索尼公司.....	49
西班牙电信公司.....	51
挪威电信公司.....	54
澳大利亚电信公司.....	57
沃尔格林公司.....	60
西太平洋银行.....	62
威普罗公司.....	65

简介

《工作场所的残疾事务：公司实务》汇编了25家公司的概况，重点介绍了这些公司如何从残疾人的角度出发，解决雇用和留住人才、产品与服务以及企业社会责任（CSR）等问题。本出版物专为广大公司、雇主组织和其他有代表性的企业组织、工人组织、劳工组织员工、残疾人以及其他有兴趣了解企业处理残疾问题的做法的机构和人员而编制。这是国际劳工组织“全球企业与残疾人网”首批知识共享行动计划之一。

该网络由来自世界各地的跨国公司、雇主组织和企业网组成，这些公司和团体都格外关注与工作场所及企业自身有关的残疾人问题。

“全球企业与残疾人网”的四大目标是：

- 共享知识和发现其成员的良好做法；
- 开发共同项目和服务；
- 在国家一级增强雇主组织为全国大中小企业服务的能力；
- 在国家一级加强与劳工组织项目与活动的联系及合作。

商业案例与人权

公司出于多种原因雇用残疾人，满足残疾人的产品和服务需求，并履行企业社会责任。雇用残疾人的原因之一是基于商业案例的考虑，即根据不断涌现的大量证据，商业案例概述了维持包括残疾人在内的多元化员工队伍的好处，具体如下：

- 残疾人是可信赖的称职员工。许多案例都表明与一般员工相比，残疾员工的生产力更高、事故率更低和留职率也更高。
- 如果残疾人能够获得有效培训和在日常生活中培养解决问题的能力，他们就能释放出潜在的技能与天赋（包括专业技能）。因工致残的人员，除具备正式的技能资质外，往往具有宝贵的技能知识和实际经验。
- 残疾人及其家人和朋友往往是一个被忽视的细分市场，尤其是在发达国家，但实际上这类群体中的许多人都有非常可观的可支配收入。
- 雇用残疾人有助于提高整个员工队伍的多元化、创造力和士气，和提升企业在其员工、社会和客户心目中的形象。

此外，企业简介部分还谈到了人权、非歧视和企业社会责任等问题，其中许多都反映了劳工组织的原则，如《劳工组织工作场所残疾人管理实用准则》以及劳工组织标准所规定的原则。它们还将启迪和引导广大企业推进其非歧视和多元化的政策与举措，尤其是在因执行《联合国残疾人权利公约》（UNCRPD）已经或者有可能修订的法律框架内。除上述举措外，《公约》还呼吁采取非歧视与合理包容行动，向残疾人提供培训和就业机会。

方法及纲要

劳工组织编写该系列简介的目的在于使人们快速了解各企业在残疾问题上正在做的工作。各项简介都是企业对自身活动的报告，因此，不得将其看作独立分析。在大多数情况下，信息收集工作的第一步是审查公司网站和企业报告提供的公开信息。随后，劳工组织人员和撰稿人与公司代表开展磋商，以了解更多情况和澄清某些要点。

由于方法多以公司报告为基础，因此，不同简介中的信息不完全一致。但这些简介说明了不同企业为实现以下目标所采取的措施：吸引和留住残疾人、让他们适应工作场所、开发各种满足残疾客户需求的产品和服务、呼吁社区帮助残疾人群体。

惯例

《工作场所残疾人管理：公司实务》中包含大量重视让残疾人参与企业活动的政策声明和做法。这些简介中新出现的特征如下：

与公司内部运作相关的做法包括：

- 发布非歧视与包容残疾人的政策声明；
- 开展标杆学习活动；
- 采取各种措施打造无障碍的工作场所、印刷资料、在线环境以及商业网店和销售点；
- 残疾员工网
- 对管理人员和员工开展残疾意识培训。

加强对残疾人的培训、雇佣或留任以及提高其生产力的做法包括：

- 特殊招聘或社区外展技巧与方案；
- 专门针对残疾人群体的实习机会、培训课程、辅导或领导力训练课程；
- 满足个体需求的合理迁就；
- 指派专门的人力资源或管理人员，他们需接受过培训或了解与工作相关的残疾问题；
- 与残疾企业家建立企业对企业关系的政策和做法。

与伙伴和他人合作实现残疾人包容或企业社会责任目标的做法包括：

- 涵盖或影响卖家和供应链的政策、标准或具体方案；
- 员工志愿服务计划；

- 与工会、非政府组织和政府合作；
- 与残疾人组织合作，包括开展残疾人意识培训、建立无障碍环境和开发相关产品；
- 遵守网络和实体环境方面的无障碍标准，同时积极推行此类标准；
- 参与涉及残疾问题的企业团体和网络。

语言与术语定义

读者对本文件中的一些残疾问题专用词汇可能不甚了解，我们现进行说明，一般在谈到残疾人时，我们使用“身患残疾的人”和“残疾人”这两个词，它们可以互换，这是世界上大部分地区的通用词语。

劳工组织在《工作场所残疾人管理实用准则》中将“残疾人”定义为“由于存在公认的肢体、感官、智力或精神障碍或缺陷，获取、恢复、保留和晋升等就业前景严重受损的个体”。

作为一部综合性残疾人人权公约，《联合国残疾人权利公约》承认“残疾”是一个“不断演变的概念”，称“残疾人指因自身长期存在的肢体、精神、智力或感官机能缺陷，加之其他障碍的共同作用，无法同他人一样全面、高效地参与社会生活的个体”。

依照《联合国残疾人权利公约》，“合理迁就”一词“指根据特殊情况下的具体需要，在不增添额外不当负担的前提下进行必要和适当的变更及调整，以确保残疾人能够在与他人平等的基础上享有或行使各项人权和基本自由”。

此外，依照《联合国残疾人权利公约》，通用设计指“可供所有人在最大可能范围内使用的产品、环境、计划和服务的设计，而无需进行调整或专门化设计。‘通用设计’必须包含残疾人特殊群体的必要辅助设备”。

许多简介都谈到了万维网联盟（W3C），其使命是通过开发各种协议和指南发挥万维网的全部潜能，进而确保其持久发展。其“无障碍网页倡议”（WAI）将开发一系列战略、指南和资源方便残疾人浏览网页。WAI制定了多项指南，本文就提到了其中一些，如《网站内容无障碍指南》。

最后，每项简介都包含企业的年收入信息，通常以公司总部所在国的货币单位报告。采用美国国税局的“年均外币/美元兑换率”兑换为美元。所有估算值都为近似值。

雅高集团

雅高集团是世界一流的酒店运营商，总部设在法国埃夫里市（巴黎市郊）。在90个国家拥有4,100家酒店，近500,000间客房。旗下的酒店品牌从奢华型到经济型一应俱全，如豪华的“索菲特”和高端的“铂尔曼”；中档的“诺富特”、“美居”和“ADAGIO”；以及经济型连锁酒店“宜必思”、“全季”、“ETAP”、“FORMULE 1”、“MOTEL 6”和“STUDIO 6”。截至2009年，雅高集团的全球员工达150,000人，营业收入达70.65亿欧元（100.95亿美元）。

雇用与留住残疾员工

自1992年以来，雅高集团一直致力于雇用残疾人并帮助他们融入职工队伍。1997年，为了推行公司的多元化行动方案，雅高集团及其员工代表宣布了一份旨在打击一切形式歧视的正式声明。在上述非歧视声明中，雅高集团及其员工代表郑重承诺，打击一切基于“出身、性别、家境、健康、残疾、信仰、政治观点、工会活动、种族偏向、国籍、人种或宗教”的歧视。

2003年，雅高集团将非歧视声明正式纳入集团《招聘章程》，这是雅高在实现包容残疾人目标方面取得的又一重大进步；2007年，雅高集团在法国与其工会伙伴签订了《多元化集体协议》。该协议向“残疾员工融合项目组”拨付了一笔专项预算资金，该项目组专门负责在法国雅高集团工作的残疾员工的招聘、融合与维护工作。

2008年下半年，集团与员工代表签署了关于2009-2011年残疾员工问题的新协议。该协议重申了雅高集团承诺增加残疾员工人数，并帮助其保住工作。2008年，雅高集团在法国共有462名残疾员工，并在当年又额外雇用了47名残疾员工。

为了雇用更多残疾人，雅高集团在其地方和地区分支机构启动了各种招聘与培训计划。比如，在雅高集团法国公司，地区招聘经理和“残疾员工融合项目组”启动了一个名为“HANDICAPTE”的项目，由项目组专门为残疾学生举办资讯日活动，安排他们与酒店人员会面和了解更多酒店业的情况。该项目开设了工读交替制课程（课堂教学与工作实践相结合的课程），并提供在酒店或餐厅学徒的机会。优秀学员还可能获得集团公司提供的永久岗位。2009年，50多名年轻人申请参加相关宣讲会，其中20名获得了参与机会。

此外，雅高集团还与JobinLive（一家专门为残疾人免费制作视频简历的法国公司）合作开展了另一项行动计划。残疾求职者可录制三分钟的视频简历，介绍自己和展示他们的能力与经验。迄今为止，JobinLive已为残疾求职者制作了100多份视频简历，其中20人已被雅高集团法国公司录取。

在中国上海，海神诺富特大酒店向智力、肢体和听力残障人士提供客房打扫、厨房和洗衣房等岗位的在职培训。这项活动得到了上海市残疾人联合会的大力支持，上海市残联负责招募残疾人求职者、提供必要的帮助和支付培训薪酬。雅高集团每半年培训约20名学员，培训结束时集团会聘用其中部分学员，并帮助毕业生在其他四星和五星酒店寻找就业机会。2010年，共有203名残疾人在雅高集团的多个部门（洗衣房、西餐厅、公共区域、厨房、管家部、套房、制服房、面点部、职工食堂）受训。这项计

划还得到了中国政府的肯定，并荣获多个奖项。

为了更好的帮助和留住残疾员工，雅高集团启动了多项残疾人宣传倡议。比如，通过向其管理人员和员工提供不同的培训课程，消除不同能力的员工之间可能存在的沟通障碍。在雅高集团拉美公司，FORMULE 1莫伦比酒店（圣保罗）向其管理人员和员工开设了手语课程，以加强其与听障员工的沟通，和为听力受损的客人提供更好的服务。

雅高集团根据其在残疾人招聘方面的经验，出版了一本题为“建立包容性公司”（Vers l'entreprise inclusive）的多元化宣传册，其中包含雇佣弱势员工的信息和建议。此外，雅高集团还在法国编写了一本题为“我们公司的残疾员工”（Le handicap dans mon établissement）的宣传册，向招聘人员分发，以解答招聘和录用期间可能出现的问题。

产品与服务

雅高集团的酒店设计完全符合残障客人的需求。使用轮椅的客人可以无障碍的出入酒店，酒店还设有无障碍卧室和浴室、宽敞的门廊、入口宽敞的电梯和应急设施，如具有报警功能的震动枕头，酒店会议场所还为听障顾客配备了导听系统。

企业社会责任

企业社会责任活动主要致力于提高公司在所在国家、地区和城市的社会经济地位。虽然没有公布企业社会责任年度报告，但是公司网站、人力资源报告和年度报告都强调了其在环境、员工、慈善和本地社区等方面的企业社会责任核心计划。

作为残疾人的坚定支持者，雅高集团参与了各种旨在增强残疾人群体谋生能力的地方和地区级别的社区行动计划。比如，雅高集团员工向各种社区计划以及为残疾人群体服务的非营利组织捐赠现金、提供志愿服务和食品。

为了促进当地的员工团结可持续项目，雅高集团于2008年成立了“雅高基金”。五年来，“雅高基金”向23个国家的不同项目捐赠了500万欧元的预算资金。符合以下四个干预领域中的一个即可获得资助：当地技术；培训与就业；文化与遗产；或人道主义与紧急情况。

雅高基金与美国珀金斯盲人学校共同设立了一个残疾青年培训项目。由雅高基金出资5,000美元开办一个关于盲人或视障学生的科学研讨会，其目的是培养残疾学生的技术能力和触觉能力以及帮助毕业生取得国际公认的英语语言文学与数学文凭。雅高基金还资助了一个由“家庭互助组织”（一家旨在帮助残疾青年的法国非政府组织）发起的项目。雅高基金捐资19,500欧元（26,300美元），在阿尔及利亚首都阿尔及尔翻修和重建精神病人康复中心，同时提供开展培训、举办研讨会和其他活动的设施。

其他信息

2007年，雅高集团因其15年来积极致力于雇用残疾人 和为残疾青年及非熟练工人开设培训课程的举

措获得“残疾成人和青少年协会”（Association pour Adultes et Jeunes Handicapé）的嘉奖。

参考资料

- 雅高集团网站: <http://www.accor.com>
- 《雅高集团大事件：人力资源（2009年）》 http://www.accor.com/uploads/static/accorbook/accor_Book-gb-2009.html
- 《雅高集团 2008年年报：雅高集团在路上》 http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_accor/Commun/pdf/EN/accor_RA2008_EN.pdf

家乐福

家乐福是一家总部位于法国勒瓦卢瓦佩雷（巴黎郊区）的国际零售集团，主要从事大型分销业务。家乐福在全球35个国家开设了15,500家商铺，足迹遍布欧洲、亚洲和拉丁美洲，是欧洲最大的零售商。旗下31家公司主要采取以下四种经营模式：大型综合超市、标准超市、折扣店和便利店。2008年，家乐福集团的顾客总数达到20亿，全球雇员约475,000人，营业收入高达1,086.29亿欧元（1225.80亿美元）。

雇用与留住残疾员工

家乐福集团《人力资源政策》规定，在本公司，所有人（包括“青年、老年人、妇女、男子、毕业生、自修生、残疾人等”）都享有平等的就业和职业发展机会。

1999年，家乐福在法国与其社会伙伴签订了第一项《残障人士关怀协议》，这项全国行动计划旨在鼓励私营公司建立专门的部门，处理残疾人事务和促使残疾人融入职工队伍。自此，家乐福一直采取积极措施雇用残疾人，如通过设定残疾人年度招聘定额。比如在2005年到2007年间，家乐福超市总共招聘了930多名残障人士——几乎是其初始目标的四倍。2008年，家乐福超市又签订了其第四项《残障人士关怀协议》，同时宣布了一个在2010年底前聘用400名残障人士的宏伟目标。

家乐福在法国拥有5,250名残疾员工，在全世界范围内又新增了1,000名残疾员工，公司不仅致力于增加残疾员工的人数，还重视帮助他们保留和改进就业状况。家乐福公司制定了一系列旨在促进残疾员工日常工作、帮助他们全面融入职场的措施。比如提供财政援助，用于购买辅助设备或设施，以建立无障碍环境。所有新店主管在入职前必须参加残疾人问题宣传培训课程，以提高他们对残疾人问题的认识。此外，每家店铺的管理人员中至少应有一名残疾人问题专家，负责招聘残疾员工和帮助新入职的残疾员工适应工作。

过去四年，家乐福参加了法国“残障人士就业国家周”活动。在第12个“残障人士就业国家周”活动期间，家乐福与ADAPT（法国残疾人社会与职业融合委员会）、AGEFIPH（法国残疾人社会与职业融合基金管理委员会）参与了主题为“一天、一个行业在行动”的活动。这项活动为期一周，主要包括安排残疾求职者了解家乐福公司的就业机会、与店铺经理会谈、“陪随”店铺员工。50多家大型综合超市和标准超市参加了本次活动。虽然这项活动没有计划直接招聘，但它为参与者提供了一个在家乐福寻求就业发展的机会。

家乐福将文盲和无知视为妨碍人们就业和参与社会生活的主要因素和不利条件。认识到文盲群体所面临的挑战，法国家乐福于2009年为其员工制定了一项读写能力培训计划。来自25家店铺的218名员工参与了该计划，继其成功实施后，又有20家店铺在2010年底之前启动了这项计划。残疾人（尤其是那些没有机会完成基础教育的残障人士）也可从中受益。

此外，遍布世界各地的家乐福店铺还在努力扩大残疾人的就业机会。比如，自2009年以来，家乐福泰国公司与当地一家残疾人服务机构合作，实现一家店铺至少雇用一名残疾人的目标。同年，家乐福马

来西亚公司与联合国开发计划署（UNDP）携手合作，雇用了56名残疾员工。家乐福集团也因此荣获马来西亚法国工商会（MFCCI）颁发的“马来西亚最贴心雇主”企业社会责任奖。

在家乐福中国公司，每家店铺都雇用了五到十名残疾员工。认识到这些店铺在这方面付出的努力，多个地方政府机构向相关店铺颁奖，以鼓励它们为促进残疾人就业做出的贡献。

其他雇用残疾人的例子包括：家乐福哥伦比亚公司与国民军签订了一份雇用50名退伍老兵的协议。

产品与服务

家乐福公司力争在其所有店铺（不论规模或形式）提供各类方便周到的无障碍服务。比如，有一家超市开展了一项“优质服务计划”，专门开通了一条针对残疾人和老年人的关怀热线。SHOPI和8 À HUIT两家便利店与FOURMI VERTE（一家旨在帮助法国老年人和残疾人的服务提供商）向顾客尤其是残疾顾客提供送货上门服务。

企业社会责任

年度《可持续发展报告》围绕经济、社会和环境问题这三大支柱介绍了公司的企业社会责任政策。报告的社会责任章节将阐述公司促进多元化的做法和社会参与活动。

比如，2004年，家乐福法国公司签署了蒙坦尼学院发起的一项书面承诺——《企业多元化章程》，这家独立的法国智库专门围绕社会凝聚力和社会流动问题出版各种刊物和组织相关讨论会。250家法国公司签署了这项旨在改进工作场所非歧视做法、强化企业战略中的平等就业机会的郑重承诺。

家乐福集团通过其下属否认两家分支机构：家乐福互助会和家乐福国际基金会资助了一系列涉及人道主义援助和反对排斥残疾人行为的行动、项目和慈善组织。家乐福互助会与援助机构、地方社区、客户和员工结成伙伴，共同资助弱势个体的互助行动。致力于资助农村发展计划和小额信贷项目的家乐福国际基金会将出资设立食品捐赠组织或“福利食品杂货店”，以大型超市正常价格20%的价格向贫困家庭供应各类日常用品。具体而言，这些店铺通过帮助残疾人购买食品和节约开支向其提供援助。

2009年，家乐福国际基金会出资帮助中国开展残疾人康复中心的震后重建工作。恢复重建的残疾人康复中心将为残疾人提供职业培训、招聘信息、健康咨询和体育训练。同年，基金会还在西班牙启动了一项旨在帮助智力残疾人的资助计划。

家乐福致力于为其顾客提供对社会负责的产品，包括一系列对残疾人有益的产品。比如，公司“AGIR互助狗饼干”的收益主要用于资助一家导盲狗训练机构。

其他信息

2007年，家乐福集团在波兰获得嘉奖，因为它积极参与波兰残疾工人联合会组织的“终止歧视竞争”运动，长期坚持聘用听力残疾者和智障人士做收银员。

2009年，旨在大力促进残疾人权利的残疾成人与青少年联合会向家乐福集团颁发“职业融合”类奖杯，以表彰家乐福在吸纳残疾人进入法国家乐福大型超市工作的行动。

参考资料

- 家乐福网站<http://www.carrefour.com>
- 《家乐福集团2009年可持续发展报告》<http://www.carrefour.com/docroot/groupe/C4com/Commerce%20responsable/Publications/RGG2008GB.pdf>

思科公司

思科系统有限公司是一家总部设在美国加利福尼亚州圣何塞市的跨国公司，是全世界最大的科技企业之一。思科公司主要从事网络建设以及通讯技术的研发和服务。思科公司是基于互联网协议的网络化设备市场的主要参与者。思科公司生产的路由器和交换机主要用于引导数据、语音和视频流量。此外，思科还提供远程访问服务器、基于互联网协议的电话设备、光学网络化组件、网络会议系统、机顶盒、网络服务和安全系统等。思科的产品主要卖给大型企业、公共机构和通信服务提供商。此外，思科还通过其用户业务集团向小企业和客户销售定制产品。思科公司在非洲、亚洲、欧洲、拉丁美洲以及北美洲都设有分支机构。截至2010年10月，思科在世界各地共有超过72,600名雇员，年收入高达107.5亿美元。

雇用与留住残疾员工

作为一家致力于实现多元化和机会平等的雇主，思科公司鼓励所有个体（无论个人特征如何）申请来思科公司工作。思科的平等机会政策要求公司“不分种族、肤色、宗教、性别、性取向、年龄、残疾或国籍，聘用、晋升、再分配和培养人才”。公司还承诺“采取积极行动，确保少数族裔、妇女、残疾人、越战退伍老兵以及其他符合条件的老兵获得平等的就业机会”，以及“在工资、福利、转岗、培训、教育和社会保障计划等方面平等对待所有员工”。

公司总是设法与不同供应商（其中包括残疾人拥有的企业）做生意。14年前制定的“思科全球供应商多元化商业开发（GSDBD）计划”旨在加强思科全球供应商的包容性与多元化，同时为少数族裔、妇女和残疾人拥有的企业提供平等的准入机会。

思科确定了旨在增强“残疾人信心”的企业目标，并将“残疾人信心”定义为了解残疾如何影响公司业务各个方面以及承诺消除其员工、客户、伙伴和供应商所面临的障碍。对员工而言，这意味着向他们提供必要的工作和通讯工具，让他们有机会取得成功。为了满足残疾员工的特殊需求，经理人员、人力资源部门工作人员以及员工关系部将共同努力确保得到必要的作业工具。

一个无障碍工作队专门负责确保其始终符合思科公司的无障碍标准。此外，思科公司还力争让其全体员工了解其包容政策和多元化政策，要求广大员工遵守公司的《商业行为准则》。该准则包含尊重他人的章节，涉及骚扰、歧视和包容残疾人等主题。此外，新员工还将参加包容性与多元化培训，这是其入职培训的重要组成部分。

为了将包容性与多元化策略纳入思科的业务流程与企业运行，公司于2007年成立了“全球包容性与多元化委员会”。委员会的主要职责是制定包容性与多元化策略、宣传一系列旨在促进包容环境的政策、建立新的员工资源团体。2008年，委员会建立了“思科残疾人关爱网络（CDAN）”，这是一个在八个国家设有分支机构的员工资源团体，负责就公司工作场所的残疾人问题提供咨询。CDAN的任务是营造一个有利于思科及其残疾客户、合作伙伴、员工、供应商和社会的无障碍工作环境。

产品与服务

思科公司主要通过现有设计或采用附加的辅助技术向残疾人提供无障碍产品、服务、网站、文件和设施。公司将监督其所有业务职能部门、子公司和添置物品，以确保实现公司的无障碍目标。

为了适应网络技术变革，公司于2009年草拟了新的网络设计要求以充分考虑无障碍问题，并且提供了必要的培训资料，帮助思科销售团队和代理商对客户进行宣传教育。此外，公司还与其各供应商密切合作，改进其软件产品的可存取性与可用性。

此外，思科还参加了许多负责制定计算机技术无障碍标准的国际专门委员会。其员工内网也符合“万维网联盟无障碍网页倡议”。

企业社会责任

公司《企业社会责任报告》每年发布在下列五大关键领域取得的进展：员工、环境、治理、社会与价值链。报告中的员工关系章节专门介绍了包容性与多元化策略，阐述了思科为建立一个包容残疾人的网络所作的努力。

思科与世界各地的残疾人组织合作，努力使其自身实体设施朝着无障碍方向发展、促进人们了解和关爱工作场所的残疾人、倡导增加残疾人的就业机会。比如，思科是“全国企业与残疾人理事会”的金牌赞助商，该理事会（一家美国一流的资源中心）旨在采用创新方法帮助残疾人融入工作场所；思科还与专门帮助残疾人寻找工作的HIRED项目建立了密切联系。此外，思科公司还帮助并且与英国残疾人问题雇主论坛合作，在公司的欧洲市场提供有关残疾人政策与意识的信息。

除此以外，思科还在世界各地资助了许多由优秀员工团队组成的公民委员会，它们力求通过志愿服务项目、建立非营利性的伙伴关系、产品捐赠计划和现金资助项目回报当地社区。比如，在西班牙，为支持APSURIA基金会的PROJECT ILLUSION，思科员工为该基金会捐助了现金和产品，用于给父母双亡的孤残儿童修建新的住所。基金会用这些捐款修建了水疗池、提供语音和数据服务、并购买了设备和家具。

在肯尼亚，思科与DEAF AID（一家总部设在挪威的非政府组织）合作在内罗毕建立了一家信息技术学院，主要向聋哑学生提供计算机培训。此外，公司还向美国全国残疾人学习中心提供援助，该中心致力于帮助有特殊教育需求的儿童提高数学能力和阅读能力。

其他信息

思科因其在残疾人领域的工作荣获多项奖励。2010年，思科被美国杂志《职业与残疾人》评为“2010年度最出色雇主企业50强”。该杂志要求参与调查的读者列出其最愿意工作或认为能够为残疾人提供良好工作环境的前三家公司，思科在其中排名第39位。

《多元化公司》杂志是一家专门关注多元化与企业问题的美国出版物，它将思科评为最有价值的25家公司之一和全球多元化10强企业之一，以表彰思科为残疾员工和需要照顾残疾家属的员工提供最佳福

利的善举。

参考资料

- 思科公司网站<http://www.cisco.com>
- 《2009年思科公司企业责任报告》 <http://www.cisco.com/web/about/ac227/csr2009/index.html>

德尔塔控股

总部设在塞尔维亚贝尔格莱德的“德尔塔控股”广泛涉足各类商业活动，其下设有五家分公司。德尔塔M公司的业务活动包括农业、食品加工、零售、批发、汽车销售、房地产开发、金融经纪和金融服务；德尔塔忠利保险公司是集团旗下的保险公司；德尔塔体育器材公司是一家体育器材经销商；德尔塔MC公司主要从事生产、批发、零售和进出口业务；德尔塔Star公司主要从事医疗设备、药品、农产品和兽用药的贸易和广告服务。集团在阿尔巴尼亚、波斯尼亚和黑塞哥维那、黑山共和国、塞尔维亚及其他欧洲国家设有分公司。截至2009年，德尔塔控股共有超过24,000名员工，年营业收入高达25亿欧元（约合35亿美元）。

雇用与留住残疾员工

德尔塔控股集团《一般就业条件》中包含一份非歧视声明，称公司决不以“性别、出生地、语言、种族、肤色、年龄、怀孕、健康状况、国籍、宗教、婚姻状况、家庭纽带、性取向、政治背景或其他信仰、社会出身、财产、政治组织的成员资格、工会或任何其他个人特质”为由歧视员工。虽然该非歧视声明中没有具体提到残疾人，但公司制定了一系列旨在促使残疾人融入公司的具体计划。

这些旨在聘用残疾人的计划主要由2007年启动的“德尔塔人道主义基金会”发起，计划的目的是通过提供社会关爱、教育、文化和健康等方面的人道主义援助，促进塞尔维亚社会的发展。“德尔塔人道主义基金会”的活动由德尔塔控股的成员企业资助，这些活动主要以无父母养育的儿童、残疾儿童和成人、单身父母、老年人以及其他弱势群体为服务对象。

2008年，“德尔塔人道主义基金会”与“智力残疾人创新教育中心”（KEC MNRO）（一家专门帮助智力残障人士就业和安排工作实习机会的非政府组织）合作引入了“工作融合项目”。该项目旨在帮助智力残障人士就业，进而融入社会。在安排工作之前，参加学习的残疾学员将参加由KEC MNRO组织的为期数月的培训研讨班。工作培训班的内容包括在课堂上讲授如何与同事和顾客进行有效沟通，和在实际岗位与店铺参加实习培训。培训结束后，他们可在德尔塔体育器材公司或两家德尔塔M子公司中的任何一家从事展示助理、店铺助理或销售助理等工作。在调整适应期内（每个人的适应期长短可能有所不同），学员将与主管结对，后者负责协助他们开展工作和监督他们的工作表现。德尔塔控股公司将根据项目参与学员自身的能力和兴趣，安排每天两到四小时、每周两到五天的灵活工作时间。自该项目启动以来，德尔塔控股公司的店铺共安置了16名残疾员工。公司还计划在未来进一步扩大该项目。

为了让残疾人更好的融入职场，德尔塔控股公司与“残疾青年论坛”签订了“企业-技术合作合同”。“残疾青年论坛”是一家致力于帮助身患肢体或智力残疾的儿童和年轻人融入塞尔维亚社会的非政府组织。“企业-技术合作合同”是塞尔维亚私人公司与非政府组织签订的一份旨在对员工进行残疾人问题教育、营造一个对残疾人友好的工作环境和消除对残疾人一切形式歧视的协定。“论坛”通过组织残疾人宣传培训帮助非残疾员工做好准备与残疾员工开展合作。

“工作融合项目”与“企业-技术合作合同”提高了塞尔维亚和德尔塔控股公司开展业务的其他国

家对残疾人及其能力的认识，从而产生了重大影响。比如，当看到德尔塔控股公司店铺雇用残疾员工时，顾客都给予充分肯定。此外，国内外企业也对如何实施上述项目表现出极大的兴趣，并纷纷要求德尔塔控股公司提供咨询，说明如何将残疾人纳入员工队伍。项目取得成功后，德尔塔控股公司计划在其下属的其他公司中推行相关行动计划。

随着残疾员工人数的不断增加，德尔塔控股公司将采取一系列行之有效的手段改进其公共空间和办公室的无障碍设施。比如，德尔塔M公司今后开设的零售店铺将全面执行欧洲设计学院的“为大众设计”原则，为所有人营造一个无障碍的便利环境。

产品与服务

依照“为大众设计”的原则，所有新店铺都将遵循无障碍的设计理念，老店铺也将接受无障碍设施改造。德尔塔M公司下属的大型购物中心“德尔塔城”设置了残疾人专用停车场、电梯和休息室。该中心规模适中，残疾顾客可自由进出，这里还经常组织各种人道主义活动，为此，国际购物中心理事会将其评为欧洲最佳购物中心。

此外，德尔塔-马克西公司还致力于增强其残疾顾客的购物体验。2009年，公司店铺为残疾人配备了专用购物手推车，目前这项行动已延伸到公司的零售店铺和马克西超市。

企业社会责任

德尔塔控股公司年度企业社会责任报告《责任：取得成功的新举措》概述了德尔塔公司围绕员工关系、社会福利和环境三大支柱开展的可持续活动。报告的社会福利章节专门介绍了德尔塔人道主义基金会的活动，其中具体谈到了针对残疾人发起的社会再融合项目。

基金会开展了许多涉及残疾人的活动，其中包括资助艺术项目、捐赠食品与家居用品、提供资金援助等。比如，2010年，基金会资助举办了第一届贝尔格莱德国际残疾人电影节（BOSI FEST 2010），电影节主要节目和电影艺术研讨会的费用由基金会负担。此外，德尔塔还赞助了第四届视力残障者改编与同步化世界电影节。

2010年底，基金会与贝尔格莱德市签署了一份为智障儿童建立日托中心的合同。该中心将成为该市70年来第一家由私人公司捐资修建的机构。

其他信息

德尔塔控股公司是塞尔维亚“联合国社会融合与残疾人全球契约工作组”的企业成员。该工作组成立于2008年，其任务是帮助企业组织及非政府组织了解和学习塞尔维亚于2009年颁布的《残疾人职业康复及就业法》，以及讨论如何有效实施本法。

德尔塔控股公司以其一系列旨在改善残疾人生活的努力得到多家机构的认可。2009年，德尔塔控股公司与KEC MNRO都得到了埃斯特基金会（一家由奥地利储蓄银行“埃斯特集团”成立的慈善机构）颁发

的“社会融合奖”，以奖励其在制定残疾青年就业计划方面取得的成就。此外，公司还以其在促进残疾人“无障碍生活”方面的贡献获得了“国际残疾人日”的表彰。

参考资料

- 德尔塔控股公司网站<http://www.deltaholding.rs>
- 《德尔塔控股的责任：取得成功的新举措》 http://www.deltaholding.rs/upload/documents/reports/CSR_REPORT_Delta_Holding.pdf

陶氏化学

陶氏化学致力于将化学与创新及可持续原则相结合，帮助解决世界许多地区面临的日益严峻的挑战，比如清洁饮用水的需求、可再生能源与节约能源、增强农业生产能力。总部设在美国密歇根州米德兰的陶氏化学专营专业化学、尖端材料、农业科学和塑料企业，这种多元化模式使其能够提供各类高科技产品和解决方案。陶氏化学为全球大约160个国家的客户以及电子、水资源、能源、镀膜原料和农业等高增长行业的客户提供服务。公司在全球37个国家设立了214个生产基地，产品种类超过5,000种。2009年，公司年收入为450亿美元，在全世界共有约52,000名员工。

雇用与留住残疾员工

陶氏化学承诺招募、培养和留住顶尖人才（包括残障人士），并坚信称职的残疾求职者是独一无二的人才资源，他们能够为公司及其客户和社会带来实质价值。

陶氏化学《全球尊重与责任政策》规定“为广大员工营造一个相互尊重的工作环境，不存在任何形式的不当或非专业行为，如包括性骚扰在内的骚扰行为、纠缠行为或恃强凌弱等，也不存在任何基于个体差别或性别、种族、性取向、性别认同、残疾状况、年龄、种族血统或其他受法律保护的个人内在特质的任何形式的非法歧视”。公司设定的预期目标在于确保每位员工的行为方式都有利于营造良好的工作环境和培养具有多元化和包容性的世界一流企业。

16个学时的“多元化与包容性培训”课程旨在帮助新任命的公司领导为残疾员工营造一个互助包容的环境，使公司领导具备一系列有助于辅导和促进残疾员工专业成长的工具和能力，进而提高员工留职率。

陶氏化学公司“残疾员工网”（DEN）由残疾员工、作为残疾儿童父母的员工以及“残疾员工网”的支持者组成，其目的是增强人们对残疾人及其在工作上和工作之外所做贡献的认识。此外，“残疾员工网”还通过开展各种针对残疾员工及其管理者的培训活动促使残疾人取得职业成功和个人成功。

为了保证建立一个多元化的工作场所，陶氏化学公司启动了一项实习计划，安排符合条件的残疾学生实习，这项计划还涉及对公司招聘人员开展残疾人聘用方面的培训。自2005年公司启动该计划以来，残疾实习生人数已增至三倍，而且残疾求职者在整个公司的就业机会（包括许多全职岗位）也在不断扩大。

产品与服务

作为一家专业化学品、尖端材料、农业科学与塑料产品生产商，陶氏化学公司并不直接提供针对最终用户的产品或服务。然而，公司依照“万维网联盟”无障碍指南专门开发和管理的无障碍网站充分体现了其为顾客、投资者和员工营造包容性环境的承诺。

企业社会责任

《全球报告倡议年度报告》阐明公司计划在2015年以前实现以下重要方面的可持续发展目标：可持续化学、能源效率、应对气候变化、促进社区成功、产品安全领导力、保护人类健康与环境等。

陶氏化学公司积极参与社会活动的一个典型例子便是陶氏化学印度公司与一家总部设在印度斋普尔的假肢装配机构（BMVSS）的合作。BMVSS主要向肢体残疾者提供帮助，向他们免费提供假肢和康复服务。多年来，陶氏化学印度公司资助开发的一种名为“斋普尔脚”的人工假脚，5,800名肢体残疾者从中受益。陶氏化学聚氨酯系统公司发明了一种用聚氨酯取代常用橡胶制作新脚的技术。聚氨酯材料制作的假肢重量比橡胶轻20%，而且更灵活，使用寿命也更长。

陶氏化学为增强企业公民意识做了大量工作，其影响已超出公司本身。其《企业行为准则》（体现了1948年《联合国世界人权宣言》的基本原则）概述了公司为处理以下问题制定的诸多道德准则和政策：因贿赂和政治献金产生的各种问题、促进平等就业机会、营造有利的环境影响、建立健康和安全的工作场所。《准则》已分发给陶氏化学的所有员工和在公司各家工厂工作的所有人员。此外，陶氏化学还期待公司业务合作伙伴都能采纳类似的价值观和标准。

其他信息

2007年，陶氏化学公司获得美国劳工部颁发的2007年度“新自由倡议奖”。该奖项旨在表彰公司为促进残疾人就业作出的以下努力：通过其明确的非歧视招聘政策营造包容性的工作场所、建立网络宣传残疾人对工作场所的贡献和实施残疾学生实习计划。

参考资料

- 陶氏化学公司网站<http://www.dow.com>
- 陶氏化学公司《2009年全球报告倡议报告》 http://www.dow.com/commitments/pdf/GRI_71410.pdf

安永公司

安永公司主要提供保险、税务、交易和咨询服务。公司总部设在英国伦敦，共有144,000名员工，通过位于非洲、美洲、亚洲、欧洲和中东地区140个国家的700家分支机构为客户提供服务。安永公司2009财年的全球收入高达214亿美元。

雇用与留住残疾员工

安永公司关于机会平等的全面政策声明强调承诺实现多元化，这旨在保证公司不以“性别、婚姻状况、种族、国籍、民族出身、残疾、宗教、性取向、年龄、是否为工会会员”为由对求职者和员工实施不公平待遇。

安永公司有主动招聘残疾人的计划，并且与许多组织合作雇用具备各种能力的应聘人员。比如，在美国，安永公司与相关机构合作帮助残疾学生开启他们的职业生涯。公司还与一家主要由大学残疾人服务商组成的会员组织“残疾学生就业机会”（COSD）合作，帮助发现有资格到安永公司实习的残疾学生。此外，公司还参加了“新领袖：全国企业与残疾理事会”开展的残疾学生夏季实习计划。

安永公司负责在公司办公室、外场会议和客户所在地为残疾员工提供膳宿。无障碍设计功能是公司新办公室建设和重新设计标准的重要组成部分，所有新建筑在入住前都将接受审查，以确保这些无障碍标准得以贯彻实施。此外，公司还将确保其内部通讯、会议、培训和技术工具适于残疾人使用；从全球来看，安永公司正在为由其开发的或从供应商处购买的所有网络化工具制定无障碍标准。

为培养具有包容性的企业文化，安永公司通过提供关于残疾人礼仪、得体用语和包容性工作方法等信息，增强公司员工对包容性文化的理解。比如，“忌用语”这本指南说明了应当如何与残疾人进行交谈或提及残疾人；“电话会议礼仪”介绍了成功举行电话会议（尤其是对聋哑人或听障者来说）的秘诀和建议；“言行得当”介绍了尊重残疾人的注意事项。此外，公司还将实施残疾人宣传教育计划。

安永公司在美洲成立了一个名为AccessAbilities的残疾员工网，目前约有300名成员。公司还将定期举行残疾主题的“午餐学习会”活动，发放包含残疾人宣传小测验内容的教学资料、一系列关于残疾问题核心主题的快速指南和针对与非视障残疾人员共事者、其同事和主管的学习手册。“能力冠军”志愿者网正在寻求将残疾人教育内容纳入本地沟通、会议与活动的方法，并在全公司范围内改进以下领域的工作：建设无障碍环境、开发无障碍网站工具和资源、无障碍沟通与应急准备。

产品与服务

虽然安永公司并不向残疾人提供直接产品，但是为了进一步加大公司为提高包容性所做的努力，公司已依照《万维网联盟网站内容无障碍指南》建立了公司网站，以确保公司客户和残疾人都能充分利用网站功能和内容。

作为一项旨在向公司残疾客户提供改进型服务的新举措，安永公司将通过制作残疾主题海报增强公

司员工对视力残疾人、无障碍设施和了解残疾人礼仪重要性等问题的认识。比如其中一张海报是，一位听障客户坐在桌子后面，坐在他对面的两人中的一个正准备与该客户签订合同。海报打出的问题是“你准备好了吗？”言下之意是说，如果此时你仍不确定应该看着翻译还是客户，就证明你还没有准备好与健全人和残疾人自然交流。其主旨就是好企业必须了解和善待残疾人。

企业社会责任

安永公司没有发表企业社会责任报告；但是，公司网站上专门设置了一个独立的网页，用于阐述其在以下四个方面的企业社会责任倡议：社区参与、教育、创业和环境可持续。

安永公司开展了多项“企业社会责任”有助于改善残疾人生存状况的活动。比如，在美国，安永公司是由美国塞罗休斯大学惠特曼管理学院建立的“残疾退伍老兵创业训练营”的创始赞助商。该训练营专门向残疾退伍老兵提供创业和小企业管理方面的经验及培训，帮助他们培养各种建立和发展小企业的的能力。2010年，这项计划已延伸至退伍老兵的家庭成员。“退伍老兵家属创业训练营”采用与前个计划相同的方式，向在阿富汗或伊拉克阵亡或残疾的老兵的家属传授创办和经营小企业的知识和能力。安永公司主要为这两项计划的参与人员提供必要资助、课程教学辅助和培训讲师。

此外，在美国，安永公司还参加了美国残疾人联合会（AAPD）举办的“残疾人辅导日”活动，让大中学生进入安永公司的办公室，陪随公司员工工作，了解会计职业和专业服务。2010年，公司还在其纽约办公室举办了一次信息发布和辅导培训早餐会；2009年，公司以其在这方面的贡献得到纽约市长残疾人服务办公室的肯定和认可。

其他信息

安永公司在为残疾人营造包容性环境方面付出的努力得到了社会的广泛认可，并因此荣获多项奖励。2008年，公司荣获美国劳工部颁发的“新自由倡议奖”，该奖旨在表彰在促进残疾人就业和改善残疾人工作环境方面作出贡献的法人社团、非营利组织和小企业。

2009年，安永公司以其聘用、保留和晋升残疾员工及其员工资源团体在《多元化企业》杂志评选的“关爱残疾人企业10强”中排名第二。

此外，同年，公司还被《职业与残疾人》杂志评为“年度最佳雇主”，这是公司连续第三年在“关爱残疾人雇主50强”的排名中跻身前十强。

参考资料

- 安永公司网站www.ey.com

日本迅销公司

日本迅销公司是一家总部设在日本山口县的全球服装零售商。公司主营男女休闲服装。截止2010年，日本迅销公司在日本拥有809家优衣库品牌服装店，在国际市场上拥有135家优衣库品牌店铺。此外，日本迅销公司还经营着 1,273家法国品牌服装店，包括COMPTOIR DES COTONNIERS、丹丹公主、希尔瑞、卡宾等。日本迅销公司在中国、法国、香港、韩国、俄罗斯、新加坡、英国、美国都设有分支机构，并于2010年第四季度进入马来西亚市场。截止2009年，日本迅销公司在全球共有11,037名员工，年收入达73.56亿美元。

雇用与留住残疾员工

日本迅销公司的目标是成为一个人人享有尊严和相互尊重的公司。公司在其机会平等声明中承诺将努力营造一个相互包容且不存在基于“国籍、种族、性别、年龄、婚姻状况、残疾或宗教信仰”的歧视的工作环境。

2001年上半年之前，日本迅销公司只是勉强达到日本就业法和配额制度规定的残疾人雇用最低要求。然而，在雇用残疾人后，公司开始不断收到来自冲绳岛优衣库服装店的报告，这些报告介绍了该店在团队合作与顾客服务方面取得的重大进步。优衣库总裁当时注意到这种情况，并决定每家店铺至少雇用一名残疾人，以增加残疾员工的人数。自此以后，优衣库残疾员工占员工总数中的比例多年来稳步上升，从2001年的1.27%增至2009年的8.04%。目前，日本百分之九十的优衣库店铺都至少有一名残疾员工，残疾员工的比例也远远超过了日本法律规定的1.8%的定额和日本私营公司1.59%的平均值。日本厚生劳动省2009年公布的调查结果表明，在残疾员工占员工总数比例方面，优衣库连续三年名列前茅。

优衣库雇用了各类残障人士，公司网站也公开报告公司现有员工的残疾类型。2009年，在公司763名残疾员工中，32.7%为轻度智力残疾、28.9%为严重智力残疾、14.7%为严重肢体残疾、12.8%为轻度肢体残疾、10.9%为精神残疾。

在日本，优衣库与各类地方残疾人职业康复与社会救助中心合作，招聘来自全国各地的残疾人求职者。地方残疾人职业康复与社会救助中心的工作人员与残障人士密切配合，根据他们的个人能力、兴趣和工作岗位要求，为他们找到合适的工作。

残疾员工进入公司后，将与一名工作导师结对工作两到三个月。导师将帮助新入职的员工尽快融入工作岗位、对其开展具体工作任务的培训、并在必要时对其进行流动性训练，和提供其他必要的辅助服务。残疾人可做收银员，也可从事后勤办公室助理的工作，协助对入库商品进行分类，同时还可作为仓库管理人员对商品进行分类与陈列，从事店铺保洁等工作。

产品与服务

作为一家服装零售商，日本迅销公司并不生产残疾人专用产品。但是，公司一直在努力营造一种无障碍的环境，确保公司的残疾顾客能够得到温馨舒适的购物体验。比如，所有优衣库店铺会展示明显标

志，以确保带导盲犬的顾客获得宾至如归的感觉，店铺员工也随时准备好为他们提供必要的帮助。

为了更好地服务老年人和身体残疾的顾客，优衣库40%的店铺都配有坡道、无障碍卫生间、宽敞的通道和其他无障碍设施。此外，残疾顾客到任何一家优衣库店铺购物时，都会得到该店的电话，以便他们在下次光顾前提前与该店铺联系，店铺员工会为其准备好商品或满足他们的其他需求。

今后，优衣库还计划加大其在无障碍方面的工作力度，在店铺布局中引入无障碍设计、在更加便利和出行方便的地段开店、将所有优衣库店铺打造成关爱残疾人的店铺。

企业社会责任

日本迅销公司《年度企业社会责任报告》概述了公司在以下五大方面建立的框架体系：顾客、商业伙伴、员工、环境和社区。报告还开辟专门章节介绍公司在雇用残疾人方面作出的贡献。这章以个人陈述的方式表达了日本迅销公司残疾员工的心声，介绍了工作如何改变他们的生活。

日本迅销公司还参与了一系列关爱残疾人的社会活动。比如，2002年，优衣库英国公司与英国一家专门帮助脑瘫儿童和成人的主流残疾人慈善机构（SCOPE）合作，发起了一场旨在增强人们对残疾人慈善事业的认识的善因营销活动。第一次活动期间，优衣库承诺，在新店开张的周末，对于每位到访的顾客，公司都将捐出1英镑（约合2美元），第二次活动期间，优衣库鼓励其顾客将旧衣服捐给当地的SCOPE办事处。

2002年以来，优衣库一直是日本特殊奥林匹克运动会（其使命是促进智力残疾者参加体育运动）的官方合作伙伴。特殊奥林匹克运动会期间，公司为志愿者、工作人员和运动员捐赠了制服。除此以外，优衣库还通过生产和销售宣传特奥会运动精神的T恤衫，为特奥会提供资助。所有利润都用于资助特奥会及其相关活动。

其他信息

2007年，优衣库荣获日本首相颁发的“再次挑战”倡议奖，以表彰其在雇用残疾人方面作出的贡献和始终维持较高的残疾员工比例。该奖项主要授予那些为帮助有子女的妇女实现再就业和残疾人就业作出卓越贡献的个人和组织。

参考资料

- 日本迅销公司网站<http://www.fastretailing.com>
- 日本迅销公司《2010年企业社会责任报告》 http://www.fastretailing.com/eng/csr/report/pdf/csr2010_e.pdf
- 《百科全书：知识单元》<http://knol.google.com/k/uniqlo-managament-performance#>

格兰富公司

格兰富公司是世界最大的水泵制造商之一，总部位于丹麦BJERRINGBRO，公司每年生产超过1600万台水泵设备，包括循环机、离心机、太阳能装置、自动注油装置和潜水装置。格兰富生产的循环泵主要用于供暖、空调和通风系统。格兰富的工业泵主要用于工艺设施和大型设备的维修保养。此外，格兰富公司还生产灌溉、温室、私人用水、市政供水和工业用水设施用泵设备。公司目前在全世界45个国家拥有16,000多名员工。2009年，格兰富公司报告销售收入达31亿美元。

雇用与留住残疾员工

格兰富公司人力资源政策规定，不分“性别、种族和宗教信仰”平等对待所有员工，“以确保他们在就业、就业条款、教育和晋升方面享有公平机会”。虽然这项政策中没有具体提到残疾人，但其下文说明格兰富公司承诺“尊重不同员工个体之间存在的差异”、“采取灵活的方式雇用因肢体、精神或社会相关问题而丧失部分工作能力的人员”。事实上，作为《格兰富公司供应商行为准则》的重要组成部分，该政策规定供应商应尊重工人成立和加入工会以及开展集体谈判的权利。公司政策始终明确规定，供应商不得实行任何形式的歧视，必须保护残疾人的权利。

自1968年以来，格兰富公司一直通过雇用残疾人增强工作场所的包容性，并且始终保证残疾员工至少占公司员工总数的3%。此外，格兰富公司还在中国、丹麦和匈牙利等国的六个地方工厂设立了灵活生产的车间，以安置残疾人和其他社会弱势群体。这些车间的工作条件与一般生产车间非常类似，但是工作要求应更适合于每名员工的工作能力。这些车间的工人主要从事手工组装、小型零配件的生产以及泵设备、计算机硬件和生产设备等材料的回收等作业活动。这些员工的部分工资由地方政府当局补贴。2008年，格兰富丹麦公司灵活生产车间共雇用了115名员工。

除在灵活生产车间工作外，肢体、智力、精神残疾员工还可在公司的生产、研发或管理部门从事各种工作。公司的目标是让工作能力因残疾、疾病或其他原因而部分丧失的员工尽可能继续留在工作岗位上。

格兰富公司根据残疾员工的个体需求，为他们提供各种不同的工作和生活设施，其中包括为残疾员工安排额外的休息时间、改装的座椅、可调节的桌子和改装的设备。此外，公司还为方便残疾员工进出工作场所设置了无障碍设施，如轮椅坡道。

公司所有管理人员都参加了有关公司多元化价值观的培训课程，其中包括关于残疾人问题的讨论等。在灵活生产车间，主管都要接受关于帮助残疾员工的培训。

产品与服务

作为水泵生产商，格兰富公司不向残疾人供应任何直接产品。但是，公司的生活用水产品解决方案可为包括残疾人在内的所有人使用。比如，SOLOLIFT+增压站产品可将浴缸、淋浴房、洗衣机及其他来源的生活用水和生活污水从低处泵送到高处，SOLOLIFT+产品说明中专门强调，这套设备可在残疾人专

用浴室内使用。

企业社会责任

格兰富公司发表的《年度可持续发展报告》称，公司必须以一种“达到或超过社会对企业的道德预期、法律预期和公众预期的方式”运行。

公司将为实现环境可持续性而努力奋斗，同时保证主动参与公司业务所在地区的社会活动，比如，在格兰富新加坡公司，员工及其家属在残疾人之家“MINDSVILLE@NAPIRI”提供志愿服务，向残疾人捐赠基本的生活必需品。格兰富英国公司向一所波兰大学（一所专门为身体残疾和学习障碍人士开办的全国性大学）提供财政资助。

2008年，格兰富公司出版了一本题为《实用做法》的指南，指导广大企业、政治家和地方当局如何促使残疾人和其他社会弱势群体融入劳动力队伍。

其他信息

格兰富公司在履行社会责任方面得到了社会的广泛认可，获得许多奖项。比如，2006年，格兰富丹麦公司以其在雇用残疾人方面的努力和可持续发展活动荣获“欧洲质量管理基金会奖”（EFQM）。EFQM是一家总部设在布鲁塞尔的非营利性会员制基金会，其宗旨是激励企业追求卓越，并对在企业运行的诸多方面（包括企业社会责任）取得卓越业绩的公司给予表彰。

参考资料

- 格兰富公司网站<http://www.grundfos.com>
- 《格兰富公司2009年可持续发展报告》 [http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/\\$file/Sustainability%20report%202009.pdf](http://www.grundfos.com/web/grfosweb.nsf/Grafikopslag/sustainability_report_09/$file/Sustainability%20report%202009.pdf)

本田汽车公司

总部设在日本东京的本田汽车有限公司（以下简称“本田公司”）是目前世界上最大的摩托车制造商和一流的汽车制造商。本田公司主要有四个业务部门：摩托车、汽车、金融服务和动力产品（比如发动机和发电机等）。本田集团公司在阿根廷、巴西、加拿大、中国、印度、意大利、日本、墨西哥、泰国、土耳其、英国、美国和越南共开设了67家生产工厂。截至2010年，本田公司设在全世界44个国家的390家下属公司共有员工177,000名。公司2010年的业务收入达922亿美元。

雇用与留住残疾员工

《本田公司行为准则》阐述了所有本田公司共同奉行的企业核心价值观。《准则》还包含一项非歧视政策规定，即本田公司不以“出生地、国籍、信仰、宗教、性别、种族、血统、年龄、身体或心理残疾、受法律保护的医疗状况、爱好、教育或社会地位”为由歧视任何人。

多年来，本田公司尤其是下属子公司（比如，本田恒星公司、本田恒星研发公司、KIBOUNASATO本田公司）始终坚持向残疾人提供工作机会。新大洲本田公司是一家摩托车、汽车和动力产品零部件制造商，是本田公司在1981年为增加残疾人就业机会和促使他们在社会上自立而成立的一家特殊子公司。当年，本田公司创始人本田宗一郎在访问日本恒星实业公司（一家专门为残疾人提供工作机会的社会福利机构）期间，看到一位残疾人有条不紊地工作，于是便成立了这家子公司。

在本田的多家子公司中，本田恒星公司是首先主动雇用残疾人。1985年成立的本田KIBOUNOSATO公司是一家由日本熊本县与松桥镇（现为有喜市）联合投资兴建的合资公司，是汽车行业中雇用重度残疾人的第一家“第三部门工厂”（一家由公共部门和私人部门共同投资建立的法人社团）。1992年，本田恒星研发公司开业，这是一家采用计算机辅助设计技术生产和销售发动机零部件、运输设备和农业机械的子公司，它主要向重度残疾者提供额外工作机会。

2008年，本田恒星公司热烈庆祝其在大分县日出町的新工厂竣工，这家工厂是专门为满足残疾员工的需求而设立的。新工厂的建设充分听取了残疾员工对于营造无障碍环境的意见。为了让工厂设施同时方便残疾员工和非残疾员工使用，工厂在设计时充分考虑了他们的意见和建议。

截至2009，日本本田公司共有986名残疾员工，占员工总人数的2.07%。本田公司残疾员工的雇用比例远高于日本法律规定的1.8%的定额。

产品与服务

本田公司自1975年开始生产装有自适应装置的车辆，以确保残疾人能够重获自由移动和来往于道路上的驾驭感。1976年，本田TECHMATIC系统的引入使得残疾顾客的驾驶更加容易。这套系统配备手动驱动补充装置、由左脚操控的加速踏板（专供那些右脚残疾的顾客使用）和单手操纵的操纵旋钮。系统的多功能性使得用户能够根据自身需要进行调节。

1981年，本田弗朗茨的开发使得腿和手臂残疾的人士能够使用靠脚操纵的驱动装置驾驶车辆。当时的日本法律不允许上肢残疾人士驾驶车辆。本田公司与其他汽车制造商共同举办了一场旨在要求政府修改法律的全行业运动。最后，日本政府终于在1981年修改了《道路交通法》。

目前，本田公司有一系列拥有较低轮椅坡度角和较大内部及顶部空间的车型，专供肢体残疾者使用。此外，本田公司推出的MONPAL四轮小型摩托车专为行走能力受限的人士设计，它无须驾驶执照即可使用，极大地拓展了此类人群的活动空间。

企业社会责任

本田公司《年度企业社会责任报告》介绍了其企业社会责任的四大主要方面——质量与安全、环境、社会与管理——实施的项目与活动。报告的社会章节介绍了本田公司与顾客、供应商、股东和合作伙伴共同实施的各种项目和计划。2009年颁布的一项涉及本田公司合作伙伴的核心倡议包含敦促人们尊重工作场所多元化的内容。

除企业社会责任报告外，本田公司还发布了《年度慈善行动报告》，概括介绍了公司在慈善方面的基本方案和主要倡议。公司重点关注宣传教育、环境保护、交通安全和社会参与等活动，其中还包括帮助残疾人。在全球，本田公司不遗余力地资助各类残疾人组织的倡议项目。

比如，在日本，本田公司自1990年以来一直是“大分国际轮椅马拉松比赛”的机构赞助商。“大分国际轮椅马拉松比赛”是世界上规模最大的国际轮椅赛事活动。

在韩国，本田公司的合作机构组建了一支管弦乐团，这个慈善俱乐部的主要目的是促使人们更多地关爱残疾人，其主要贡献在于收集来自合作机构的实物捐赠和通过MINDULRE（智力和肢体残疾儿童之家）开展的各种活动筹集资金。

在澳大利亚，本田公司成立了“本田基金会”，主要向贫困的残疾人以及长期患病的重症病人提供资金援助。本田基金会通过遍布澳大利亚全国的本田公司经销商网络收集自愿捐款，它在新南威尔士州听障人士教育方面开展的具体活动之一是提供一种能够帮助他们看电视的装置。

其他信息

多年来，在本田公司KIBOUNASATO日本工厂工作的广大残疾员工以其出色的工作连续获得日本厚生劳动省的肯定与好评。

参考资料

- 本田公司网站<http://world.honda.com>
- 本田公司《2009年企业社会责任报告》http://world.honda.com/CSR/pdf/2009/e_csr09_all.pdf

- 《本田公司2009年慈善事业全球倡议》 <http://world.honda.com/community/report/doc/honda-Philanthropy-2009.pdf>

国际商用机器公司（IBM）是一家总部设在美国纽约州阿蒙克市的跨国计算机技术与咨询公司。IBM主要由下列五大业务部门组成：全球技术服务、全球商业服务、系统与技术集团、软件、全球融资。IBM是世界上最大的计算机公司和系统集成商，2005年它将个人计算机业务卖给了中国的联想集团，此后便专注于提供基础设施、网络托管和咨询服务等方面的业务。IBM公司目前的全球员工人数超过399,400人，为来自170个国家的客户服务。2009年，公司的营业收入为958亿美元。

雇用与留住残疾员工

IBM公司将有关残疾人问题的非歧视声明纳入公司的各项政策中，如“员工多元化政策”、“全球就业标准政策”、“多元化企业关系政策”和“供应商行为准则”等。比如，IBM公司“全球就业标准”规定，“IBM不以种族、肤色、宗教、年龄、国籍、社会出身或血统、性取向、性别、性别认同或性别表现、婚姻状况、怀孕、政治背景、残疾状况、服兵役的状况为由，在员工的聘用、晋升和报酬以及雇用惯例等方面歧视任何人”。此外，IBM还在员工多元化政策中强调，为了确保符合任职条件的残疾人有效完成工作任务，公司将在工作场所为其提供无障碍的便利设施。

为了全面实施这项政策，IBM公司设立了一个中央合理安置基金，用于支付非标准工作站组成部分的改装设备费用或用于提供交通和翻译服务等其他便利条件。这样，IBM公司管理人员就能根据业绩和能力聘用员工，而不会因为担心便利设施的费用要由本部门预算承担而拒绝聘用残疾人。

早在1899年，IBM公司就开始为促进员工队伍多元化和平等机会作出努力，当时公司雇用了第一名黑人男子和三名妇女，这远远早于在非歧视法规出台之前。1914年，IBM公司雇用了第一位残疾员工，此后不久，又开始聘用第一次世界大战中伤残的退伍老兵。自此，IBM公司实施了许多建立包容性员工队伍的计划。比如在1943年，IBM公司在纽约建立了一个可容纳600名残疾人的培训中心；1972年，公司与美国政府和非政府组织合作启动了“肢体残疾者计算机程序员培训”计划，其主要任务是将重度身体残疾者培养成入门级计算机程序员。

在美国，IBM开展了旨在提高残疾员工代表性的Project Able项目，主动与各类培训及就业安置机构联系，聘用残疾求职者。这些人一经聘用，即将加入IBM专门为残疾员工建立的冠军网络。此外，IBM还通过Project Able项目与美国科学发展协会（AAAS）、“Entry Point!”等机构合作，为立志投身科学、计算机科学、技术、工程学或数学事业的残疾本科生和研究生提供实习机会。IBM为实习生配备经验丰富的导师，并且提供辅助技术，以方便他们开展工作。

遍布世界各地的IBM业务部门主动寻求通过各种方案增加残疾员工的人数。比如，IBM澳大利亚公司与澳大利亚“国家残疾人招聘机构”、“澳大利亚残疾人工作”组织、“澳大利亚雇主残疾问题网”建立了非常密切的伙伴关系，负责鉴定和雇用合格的残疾人。IBM加拿大公司的“关注残疾人能力强化网组织”向残疾员工提供辅导和培训，帮助他们培养职业技能。

为了确保IBM公司能够成功聘用和留住残疾员工，公司对其招聘专家、管理人员和员工开展了残疾

人关爱培训。

IBM“供应链多元化项目”旨在确保那些一贯被排斥在经济主流之外的群体能够通过提供供应链所需的产品或服务进入公司采购流程。为此，IBM公司与不同群体（包括残疾人）所有的企业展开积极合作。

产品与服务

多年来，IBM公司一直以一种公平的方式，努力通过确定适合残疾人的技术方案，解决产品开发和提供服务方面与残疾人相关的问题。1975年，IBM公司开发了1403型布莱叶盲文打印机；1980年，公司制造了专供盲人使用的声控打字机；1981年，公司发明了声控显示终端。1995年成立了“残疾人多元化高级工作队”，其宗旨是在帮助客户和商业伙伴使用无障碍技术和产品的同时推动辅助技术开发方面的创新。公司认为，生产无障碍产品的理念带来了前所未有的商机，更使IBM在众多竞争对手中独树一帜。

1999年，IBM公司董事会通过了《第162号公司章程》，即标志着正式确定产品无障碍标准，其中一项强制性规定指出所有新产品都必须具备无障碍特征。为此，IBM公司非常关注产品初始开发阶段的无障碍问题，并在关键检验点进行无障碍评价。《第162号公司章程》不仅适用于所有IBM产品，还适用于其子公司生产的产品。无障碍是IBM甄选供应商时考虑的关键标准，公司仅向满足这项标准的第三方采购零部件。

除生产无障碍产品外，IBM公司还向那些力图使自身的产品和服务达到无障碍标准的公司提供咨询服务。“IBM无障碍服务”使客户认识到考虑无障碍问题的好处。此外，它还促使IBM的产品开发流程实现无障碍，并开发了一系列有助于消除障碍和增强残疾用户使用能力的技术。

2000年，IBM公司成立了“IBM员工能力与无障碍中心”，这是其研究工作的重要组成部分。该中心的任务是通过应用研究技术和引入软件解决方案，确保视障和智障人士以及肢体重度残障者能够更加方便地获取信息技术和其他格式的信息。中心在以下七个国家设有办事处：澳大利亚、巴西、中国、欧洲、印度、日本和美国。

企业社会责任

IBM公司《年度企业责任报告》介绍了公司在下列六个主题下涉及企业公民意识的优先事项和重要活动：员工、社会、环境、供应链责任、治理与公共政策。最新的2008年报告重点介绍了公司通过“无障碍工作场所互联”（一种旨在简化设备调适申请流程的网络应用程序，如计算机音频屏幕阅读器和电话会议直播字幕服务等）改善残疾员工工作条件的情况。

IBM公司企业社会责任计划包括与政府部门、监管机构以及全球和地方层面的标准制定者开展密切合作，进一步落实各项旨在应对诸多社会挑战的政策。公司积极参与世界各地无障碍标准制定监管机构的工作。比如，IBM公司是帮助制定1998年《康复法修正案》第508条规章（电子与信息技术）的专门委员会的副主席。该法规规定，所有联邦机构须确保其残疾员工和顾客能够方便地使用相关信息技术，若政府机构未能向公众提供获取相关可用信息和资料所需的便利情况，联邦雇员和公众可行使诉讼权。此

外，公司还是万维网联盟（W3C）网页无障碍倡议机构（WAI）的创始会员和赞助商，并持续在WAI协调理事会和“网页内容、程序编写工具和用户代理无障碍准则”工作组中发挥关键作用。此外，IBM还主张借助其在W3C和其他标准与行业组织（包括20多个国际与美国本土组织）的成员身份，宣传公开、统一的无障碍标准。

IBM公司企业公民身份方面的重要工作包括由公司出资开展教育、人力资源开发、艺术与文化、贫困群体、环境等方面的活动项目。在目前正在实施的诸多项目中，“无障碍工作”计划主要向全世界符合条件的非营利组织和学校发放IBM软件应用程序补助金，帮助老年人、残疾人和特殊教育机构学生上网。截至目前，IBM公司已向28个国家的200家机构发放了补助金。

其他信息

近十年来，IBM公司在人才招聘、政策制定和产品开发等方面为残疾人事业作出的贡献得到了国际社会的广泛认可。

IBM公司以其在人才招聘方面的良好做法，荣获“美国新自由倡议奖”（2003年）、“奥斯丁市长残疾人奖”（2006年）、“澳大利亚总理年度最佳雇主奖”（1998年和2002年）、“美国总统残疾人就业委员会年度大雇主奖”（1998年）等诸多奖项。在政策制定方面，IBM公司荣获“美国残疾人法（ADA）金鹰奖”（2007年），以表彰其在制定技术准入政策（如W3C和WAI）方面的领导作用。此外，IBM印度公司还以其一系列旨在促进残疾人享有平等权利和就业的政策和做法，荣获“全国残疾人就业促进中心（NCPEDP）海伦·凯勒奖”（2006年）。最后，在产品开发方面，IBM公司因在全公司范围内大力推行产品与服务无障碍化荣获美国盲人基金会颁发的“准入奖”（2004年）和“纽约市长鼓励奖”（2006年）。

参考资料

- IBM公司网站<http://www.ibm.com>
- IBM公司员工能力与无障碍设施中心<http://ibm.com/able>
- IBM公司《2008年企业责任报告》 http://www.ibm.com/ibm/responsibility/ibm_crr_downloads/pdf/2008_IBMCRR_FullReport.pdf

教保人寿保险公司

总部设在韩国京畿道（首尔附近）的教保人寿保险公司是韩国最大的人寿保险公司，公司向超过1千万名投保客户提供人寿保险和资产管理产品。公司保险产品包括向个人和企业销售的传统寿险产品、健康和伤残、退休金与养老金产品等。此外，公司还提供个人贷款与抵押贷款。截至2008年，公司共有4,128名全职员工，报告年营业收入约为127.5亿美元。

雇用与留住残疾员工

教保人寿保险公司非歧视或平等就业声明是公司人才招聘政策的重要组成部分。然而，在做出聘用决定时，公司力求根据个人能力录用最称职的应征人员，不以残疾或任何其他特征为由歧视任何人。此外，教保人寿保险公司“救危济困、不灰心、不丧气”的企业愿景已成为公司的招聘规范。该愿景旨在鼓励管理层雇用残疾人和其他面临障碍的群体，帮助他们加入教保人寿保险公司。

为此，公司于2003年与韩国残疾人就业署（KEAD或其前身KEPAD，即韩国残疾人就业促进署）建立了合作关系。这是一家旨在提供培训和与当地社区合作、加强残疾人就业安置服务的政府机构。为此，教保人寿保险公司已通过上述合作招聘并将继续雇用残疾人到公司的呼叫中心和信息技术相关岗位工作。公司的呼叫中心地位突出，它一直被认为是与KEAD合作初步安置残疾员工的理想部门。从创收的角度来说，中心与公司20,000名理财规划师的地位同等重要。

早在2009年，公司就聘请了十名残疾妇女（包括四名重度残疾者）为呼叫中心作业员，当年下半年又聘请了20多名残疾妇女。鉴于客户对女代理人的咨询服务非常满意，公司决定在招聘期间重点招聘残疾妇女。新员工的成功又促使公司不断加大IT部门残疾员工的招聘力度，于是又有两名残疾员工加入。2005年，呼叫中心再次聘用了六名残疾妇女；2006年，公司决定聘用五名男性残疾员工到呼叫中心工作，以实现呼叫中心的员工多元化。2008年，公司聘用了四名视力残疾者作为“保健员”（新增职位），他们都是获得认证的治疗专家，专门向公司员工提供按摩服务。

目前，共有55名残疾人在教保人寿保险公司工作，其中14人属重度残疾。公司计划扩大招聘计划，并且进一步扩大残疾人在公司其他核心业务部门（比如承保业务部门）就业的机会。

为了更好的安置残疾员工（尤其是重度残疾者），公司做出了各种调整，其中包括在入口处设置停车位、安装轮椅坡道、设置适当的休息室、提供辅助技术和对工作站进行调整等。此外，残疾员工还与一名高级雇员导师结对，导师帮助他们熟悉工作和适应新的工作场所。呼叫中心主任每季度与残疾员工开展会谈，讨论新出现的问题，以便营造有利的工作环境。

此外，公司还采取了一系列措施，确保残疾员工能够在其办公地点附近的无障碍住所生活。公司通常会向来自韩国农村地区的员工提供住所。然而，考虑到城市残疾员工上下班面临的困难，公司也准许他们申请由公司安排住所。2004年，教保人寿保险公司在呼叫中心附近租了一间公寓并对其内部进行了重新布局，以确保其达到残疾员工的无障碍需求，呼叫中心的残疾员工可在公寓内居住，并无需缴纳租金、水电费、税费和其他居住费用。

产品与服务

教保人寿保险公司的多数产品都涉及残疾问题。公司主要提供各类适合于残疾人的产品，并非所有韩国保险公司都能做到这点。此外，公司还提供残疾人收入保险，该险种旨在保证受益人在因残疾而无法工作时也能获得收入。60%的被保险人丧失行为能力后可每月获得收益金。

企业社会责任

2005年公司第一次发布了月度《社会贡献报告》，介绍了其履行企业社会责任的活动。报告讨论了各类社会参与活动，比如员工志愿计划和企业对儿童、老年人、低收入家庭和残疾人的捐助。

2007年，教保人寿保险公司发起了一次为期三天的夏令营活动“森林和我”，60名非残疾青少年与60名视力残疾青少年通过这项活动结成对子。此次夏令营的目的在于营造一个能够让参与学员相互学习、相互帮助的氛围。夏令营使非残疾学员有机会了解伙伴们的残疾状况及其面临的挑战。视力残疾的青少年通过伙伴的指导和口头描述进一步了解了森林和野生动物。

此外，教保人寿保险公司员工还资助了各类旨在帮助残疾人工作群体的项目。比如，公司首席理财师俱乐部（一个由公司1%的顶尖理财师组成的专业俱乐部）的会员自2007年以来一直资助HANBIT演出剧团，该剧团是教保人寿保险公司和HANBIT演出公司共同发起成立的一家非营利组织，专门帮助视力残疾的音乐家，其乐队成员也都是残疾人士。2009年，教保人寿保险公司出资84,000,000韩国元（75,000美元），帮助该剧团组织音乐会和开展其他活动。

2004年，公司与“韩国一起工作基金会”（一家韩国非政府组织）及韩国政府合作成立了韩国第一家社会企业DASOMI基金会，该基金会向贫困病人（包括残疾人）提供免费护理服务和向其他人提供收费项目服务。

其他信息

2004年，公司以其积极的社会贡献（包括其积极招募残疾员工的政策）被韩国管理咨询联合会认定为“韩国最值得钦佩的公司”。

2006年，韩国劳工部授予公司“真正公司奖”，以表彰其在雇用残疾人方面的模范企业行为。

参考资料

- 教保人寿保险公司网站<http://www.kyobo.co.kr>
- 《就业能力：亚洲和太平洋地区雇主残疾人问题信息指南》（2007年）：国际劳工局（劳工组织）http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_103320/index.htm
- 《真正的公司：大型韩国企业与残疾人就业促进协议》（2006年）：韩国残疾人就业局[https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final\(080325\).pdf](https://kead.or.kr/uploads/20091120151800Casebook_InternationalEdition_final(080325).pdf)

万宝盛华公司

总部设在美国威斯康辛州密尔沃基市的万宝盛华公司主要向雇主提供创新型劳动力解决方案，包括整个就业与商业周期的一系列服务和解决方案，如固定工、临时工、合同工的招聘；员工考评与甄选；培训；再就业辅导；人才外包与咨询服务等。万宝盛华公司在全世界82个国家和地区设有4,000个分支机构，共有28,000名员工，每年向400,000名客户提供服务。万宝盛华公司下设五大品牌：Manpower、Manpower Professional、ELAN、Jefferson Wells和Right Management。2009年，公司营业收入达160亿美元。

雇用与留住残疾员工

万宝盛华公司奉行机会平等原则，讲求任人唯贤。公司的“平等就业机会”政策规定，“不以年龄、种族、宗教信仰、民族出身、性别、性取向、残疾状况、服兵役的状况或受法律保护的任何其他状况为由歧视任何人”。公司重申向残疾人提供平等就业机会的承诺，并且严格遵守《美国残疾人法》（ADA）。

万宝盛华公司采取的雇用做法主要基于一个简单的概念，即“人人都有工作的权利，每份工作都要有人做”。公司的使命是实现人尽其才，释放潜能。为此，公司将那些未得到充分利用和代表性不足的群体（尤其是残疾人群体）视为有价值的人才库。万宝盛华公司向客户提供各种旨在帮助残疾人融入职场的劳动力解决方案。此外，公司还以身作则，雇用残疾人，践行其所奉行的原则。

公司经常对全体员工开展综合性残疾人关爱培训，同时采用辅助技术改善残疾员工的就业环境。此外，万宝盛华公司还通过国内外的社区康复服务商，积极招聘和雇用残疾人。

万宝盛华公司“供应商多元化计划”致力于与不同的供应商（包括妇女、少数族裔、退伍老兵、弱势群体和小企业主）建立良好关系和分享最佳做法，这些群体有助于公司向客户提供更好的解决方案。此外，公司正在与美国商业领袖网（USBLN）（一家由全美国和加拿大60多家关联机构组成的全国性组织）合作开发一套残疾人供应商企业认证程序，它希望通过与USBLN开展合作，加大公司在实现多元化与包容性方面的工作力度，其中包括将残疾业主拥有的企业纳入公司的供应商多元化计划。

产品与服务

为了满足各种可行项目（即能够向面临就业障碍的群体提供满足需求的技能培训）的需求，万宝盛华公司制定了许多残疾人劳动力开发计划。这些计划不仅可使公司合作伙伴（包括雇主、政府、社区组织和其他实体机构）满足其不确定的劳动力需求，更明确将残疾人视作他们的同事。

2001年，万宝盛华公司启动了TechReach项目，即专属劳动力培养课程计划，专门向面临就业障碍的个人（如高危青少年、退伍老兵、残疾人、少数民族群体失业工人）提供考评、培训、认证、救助与职业介绍服务，并为雇主提供全面的解决方案。比如，在新墨西哥州阿尔伯克基市实施的TechReach课程计划为制造业解决了电子元器件装配工严重短缺的问题。该计划的第四个周期完全由听障人士参与，

相关课程内容已由专为辅助课堂教学聘请的翻译人员翻译成美国手语。

最近，万宝盛华公司又启动了“Project Ability”计划，帮助残疾人到全国大企业实现可持续就业。这项合作计划旨在将各类残疾人包含在内，充分利用当地社区组织（如Project HIRED、TransAccess、加利福尼亚州康复部）的专业知识、专门技术和资源，按照当地雇主的用人需求挑选合格的残疾人，最终实现双赢的结果。万宝盛华公司希望在美国全境推广该计划。

万宝盛华公司的努力不仅局限在美国本土。比如在奥地利，公司与当地政府密切合作，简化残疾员工就业安置程序。在“我们一起工作”项目中，参与者通过完成一项详细的评价，确定自身的长处和资质，并据此将被安置在万宝盛华公司奥地利客户公司的临时岗位上。项目的最初目标是让残疾工人有机会在所处岗位上展示自身才能；一旦符合录用条件，雇主就将聘用他们为正式员工。

2005年以来，为提高残疾人就业率，公司作为主要伙伴与弗吉尼亚联邦大学工作场所支助与留职康复研究及培训中心合作开展的一个为期五年的研究项目，其目标在于确定与人力资源公司合作是否有助于提高残疾人的就业安置率。

此次研究期间，万宝盛华公司总共接收了140名残疾人，其中发展性能力丧失人员的比例高达85%。最后，有39名残疾人通过竞争在各行业找到工作，如档案管理员、生产工人、仓库文员、行政助理、贷款操作员和邮件管理员。在这39名实现就业的残疾人中，23人（占总人数的59%）连续就业时间都在180天以上。值得一提的是，万宝盛华公司使87%的成功求职者找到了他们期望的工作。此次研究的成果初步证明，社区康复计划与万宝盛华等人力资源公司之间的合作卓有成效。

企业社会责任

万宝盛华公司年度报告《企业社会责任最新报告：人与目标》介绍了公司在多元化、培训、环境、供应链、健康与安全、资料保密、社区与企业法人治理等方面的企业社会责任政策，以及公司如何影响其所工作的居民和社区。

万宝盛华公司参与了一系列旨在帮助残疾人的社区行动计划。比如，两年来，公司志愿者坚持参加“终身教育与准备计划”（LEAPP）年度残疾中学生“受雇”研讨班举行的专题研讨会。威斯康辛州有两个学区都实施了LEAPP地方倡议，其目的是向残疾青少年提供从学校到工作岗位的转型活动。研讨会期间，万宝盛华公司安排演讲人和志愿者为170名左右的残疾青年提供一对一的简历制作服务。

公司与第一展览有限公司建立了一种排他性的就业伙伴关系，后者是业界的翘楚，其开发和运作的上乘展览遍及世界各地。公司最近举办的展览——“黑暗中的对话”将参观者置于一个漆黑一片的环境中，让他们学习如何在伸手不见五指的情况下交流，万宝盛华公司专门聘请盲人向导为他们引路。2008年，该展览首次亮相亚特兰大，随后进入美国主要市场。

其他信息

公司以其多年来在残疾人工作方面的贡献荣获无数奖项与肯定。2006年，公司荣获美国劳工部颁

发的“卓越奖”，以表彰其在新墨西哥州阿尔伯克基市实施的重点关注听障人士再培训与就业情况的TechReach计划。

2009年，万宝盛华亚拉巴马州蒙哥马利公司荣获蒙哥马利地区残疾人就业委员会、复活节封印委员会、东亚拉巴马州残疾人就业委员会颁发的三项残疾人奖。

2010年，万宝盛华公司佐治亚州哥伦布分公司被“哥伦布市长残疾人委员会”评为“年度最佳雇主”。万宝盛华公司是唯一获此殊荣的雇主公司。

还是在2010年，万宝盛华公司被美国商业领袖网评为“年度领军企业”，再次肯定了公司的全球多元化商业领袖地位。

参考资料

- 万宝盛华公司网站<http://manpower.com>
- 《万宝盛华公司 2009年企业社会责任最新报告：人与目标》 http://files.shareholder.com/downloads/MAN/956225803x0x340338/8B7676DE-8608-4CB1-9D0B-43FA1C8A8B12/csr_122109_medres.pdf

玛莎百货公司

总部设在英国伦敦的玛莎百货公司（玛莎公司）是一家全球领先的服装、食品和家庭用品零售商。公司在英国各地开设了690家店铺，在全球40多个国家设有大约339家店铺。其产品主要来自全球约2,000家供应商。2009年，公司年销售收入达95亿英镑（GBP）（约合148亿美元），雇员超过75,000人。

雇用与留住残疾员工

《玛莎公司员工手册》阐明公司承诺在选人用人、人才培养、评价与晋升以及退休等方面提供平等机会。公司始终致力于营造一个没有歧视的环境，不论个人的“年龄、宗教或信仰、政治见解、种族血统或民族出身、婚姻状况或同性同居状况、工作时间、性取向、种族、性别、残疾状况、肤色、是否变性、是否毁容、国籍等为何”均享有平等待遇。

所有员工都有资格获得同样的职业前景和晋升机会。此外，公司还向残疾员工或在工作期间因工伤致残的员工提供再培训、康复治疗与合理安置服务。

玛莎公司与外部机构合作向那些有可能面临工作挑战的人提供就业机会。比如在英国，公司与英国职业介绍中心（一家政府开办的职业介绍机构）和Remploy（一家旨在帮助残疾人求职的机构）建立了合作关系，由这两家机构发布玛莎公司的职位空缺信息，供残疾求职者参考。

2004年，公司启动了一项工作经验培训计划“Marks & Start”，为青年人、无家可归者、残疾人和单身母亲或单身父亲提供服务。培训计划参与人员被安排在玛莎公司店铺或办公室进行为期两到四周的实习工作，在此期间，将安排一名“伙伴”（一名玛莎公司员工）帮助他们开展工作。每年，在700名“Marks & Start”项目的参与者中大约有30%的人身患各类残疾。在与残疾人合作方面，公司与Disabled Go（一家总部位于英国的残疾人组织）建立伙伴关系，为“Marks & Start”参与者提供安置前后的帮助和辅导。2011年，预计将通过Disabled Go提供150个职位安置。

在英国启动“Marks & Start”计划的同时，玛莎公司还将这项计划推广至多个玛莎全球供应商。这项计划通过扩大玛莎供应商的招募渠道吸收弱势群体，以将公司的价值标准传达给向其供应商品的海外群体。在孟加拉国、印度、斯里兰卡和土耳其的供应商都参与了一系列旨在加大残疾员工招聘力度的计划。比如在孟加拉国，自该计划于2006年启动以来，大约有210名残疾工人在25家工厂参加培训和就业。2010年到2011年，孟加拉国“Marks & Start”项目计划共招聘和安置了108人。这项计划主要与瘫痪病人康复中心（一家专门向孟加拉国残疾人提供康复服务的机构）合作实施。

产品与服务

玛莎公司致力于为所有顾客带来舒适的购物体验与优质服务。店铺设计及其管理方式都有助于为残疾人提供安全、包容的无障碍环境。

玛莎公司“包容性设计政策”旨在确保新建店铺和重建店铺都能达到统一制定的无障碍标准。现行

设计政策包含使停车、进出通道、入口大门、试衣间、迎宾厅、厕所等达到无障碍标准。公司将不断审查设计政策；并且将对所有新的规范或设计进行评价，以确保其达到最佳实用标准。

为了制定适当的最佳实用准则，定期召开的《残疾人歧视法》（DDA）论坛将讨论和解决顾客、设计师等提出的店铺出入问题。出席论坛的代表有玛莎公司专门负责法律、消防、健康与安全、法人治理和建筑设计等事务的同事，外部成员包括相关的咨询顾问和来自管理服务公司的代表。

此外，论坛代表还到店铺走访残疾人群体，了解他们面临的障碍、讨论各种有助于克服这些障碍的可能方案。这些障碍可谓包罗万象，从咖啡杯手柄的尺寸到店铺与厕所之间的距离。公司网站的设计也做了充分考虑，确保所有潜在用户都能无障碍地使用。

企业社会责任

“我们如何做生意”——公司年度企业社会责任报告及其可持续发展目标报告A计划：“做正确的事”介绍了公司处理环境、社会和道德问题的做法和未来计划。报告介绍了2007年制定的A计划的实施进度和方向，并且确定了玛莎公司要成为永续经营的世界一流零售商所需履行的100项承诺。2010年，A计划扩大至需在2015年之前实现的180项承诺，比如“继续帮助弱势群体（如残疾人 and 无家可归者）通过本公司店铺、办公室、供应商工厂的职位安排获得就业机会”。

2009年，玛莎公司通过各类慈善机构（包括英国残疾儿童新生活基金会和庇护所）向残疾人群体捐赠善款1,320万英镑（2,060万美元），主要包括530万英镑（830万美元）现金捐赠（其中包括资助“Marks & Start”计划）、160万英镑（250万美元）的员工工时投工投劳和630万英镑（980万美元）的实物捐赠。

其他信息

玛莎公司以其“Marks & Start”计划获得广泛认可，2004年，玛莎公司成为第一家荣获“社区企业”（BITC）（一家致力于培养现有和未来劳动者队伍的独立慈善机构）颁发的“社区标志奖”。2006年，公司再次获此殊荣。此外，2006年，BITC还提名玛莎公司为“年度最佳公司”；2010年，公司荣获“杰出典范奖”。

参考资料

- 玛莎百货公司网站<http://www.marksandspencer.com>
- 《玛莎百货公司员工手册》 http://corporate.marksandspencer.com/documents/specific/howwedobusiness/our_people/employeehandbook
- 玛莎百货公司：《“我们如何做生意”2009年报告：做正确的事》<http://corporate.marksandspencer.com/file.axd?pointerid=f3ccae91d1d348ff8f523ab8afe9d8a8&versionid=fbb46819901a428ca70ecf5a44aa8ddc>

- 玛莎百货公司：《A计划：做正确的事，我们的A计划承诺（2010-2015年）》 <http://plana.marksandspencer.com/media/pdf/planA-2010.pdf>

微软公司

微软公司是一家总部设在美国华盛顿州雷德蒙市的计算机技术公司。这家公司以其微软视窗操作系统和极富创造力的微软办公套件享誉全世界。此外，微软公司还将其业务拓展到视频游戏机、客户关系管理应用程序、服务器和存储软件、数字音乐播放器等细分市场。微软公司目前已在网络广告、移动设备、企业软件等领域站稳脚跟，同时以其MSN互联网门户和必应搜索引擎在互联网上崭露头角。微软公司在世界上135个国家雇用了大约90,000名员工。它是全世界从事各类软件产品开发、生产、许可与辅助服务的大型软件公司之一。2009财政年度，公司营业收入为584亿美元。

雇用与留住残疾员工

微软公司承诺向所有称职的员工和求职者提供平等的就业机会。公司的“平等就业机会政策”禁止“在任何人事管理实践（包括招聘、录用、培训、晋升和纪律处分）中，存在基于种族、肤色、性别、性取向、性别认同或性别表达、宗教、民族出身、婚姻状况、年龄、残疾状况或服役状况”的非法歧视。微软公司平等就业机会与反歧视政策适用于全球所有员工。

公司力求通过各类在工作场所安置残疾人的计划，兑现这一承诺。首先，公司将对招聘人员进行如何与残疾人进行面谈的培训，要求他们重点关注申请人的资质条件，而不是其残疾状况。在申请到微软公司工作时，求职者可事先声明其残疾状况，以此提醒“残疾人包容项目经理”可能需要采取安置措施，从而确保应征人员和员工获得最能满足其个人需求的工作场所安置结果。员工一经录用，即应开展由员工本人、人事部门和主管经理参与的需求评价，以确定其安置需求。

残疾员工的安置可能包含提供美国手语翻译、配字幕的服务、屏幕阅读器、可刷新的布莱叶盲文显示器、对那些迁入新建筑或校园的员工开展入职培训和走动训练、助听器、人体工学办公家具、电动内门和外门等。

在位于雷德蒙德的微软公司包容创新陈列室里，员工有机会亲自对辅助技术和人体工学硬件设计进行试验。这使得微软公司能够确定一系列有助于维持和增强工作绩效以及满足残疾员工需求的适当方法、技术和产品。

在美国，微软公司用中央预算资金支付残疾人安置费用，如此一来，这些费用就无需计入个别团体账户，同时确保所有便利设施保持一致。此外，员工还会接受残疾人礼仪培训。这项培训对与残疾人共事的团队成员非常有利，因为这可保证他们在与残疾人接触时采用适当的礼仪，学习实现最佳沟通和促进所有团队成员达成相互谅解的技巧。比如，由一名身为聋哑人的总部员工对新雇用了聋哑或听障新员工或实习生的团队开展聋哑人关爱培训。公司还聘请了“西雅图盲人灯塔之家”为拥有视障员工或实习生的团队开展相关培训。

“交叉残疾（XD）员工资源团体（ERG）”代表了各类残疾（如聋症、失明、视力障碍、多动症、行动不便和诵读困难等）员工。“XD ERG”与全国性协会组织、非营利性机构、特殊利益群体建立了伙伴关系，以加强对残疾人的关爱、促进共同目标的实现、同时帮助有需要的相关机构。“XD ERG”的核

心目标在于通过包容残疾员工、增强其代表性以及使用便利设施，让员工充分发挥自身潜能，微软公司还希望借此成为全球残疾人的首选雇主。

此外，微软公司还为盲人和视力低下群体、聋哑人和听力障碍员工以及身患多动症、难语症和行动不便的员工建立了专门网络。公司还为子女身患各种残疾的家长社会团体提供支持。

产品与服务

微软公司董事长兼创始人比尔·盖茨先生规划的企业愿景是开发所有人都能无障碍使用而且适合每一个人需求的创新技术。他写道，“无障碍技术将消除残疾人所面临的障碍，让每个人都能充分施展自己的才能”。

微软公司通过将无障碍理念融入产品规划、研究与开发、产品开发和测试活动中，采用战略性方法解决该问题。微软的目标是通过嵌入无障碍功能，让计算机更容易看见、听见和使用。微软视窗操作系统与各类辅助技术产品（比如屏幕阅读器、放大镜以及专为满足身患各类残疾的计算机用户需求的特殊硬件）兼容。此外，视窗系统和其他产品还设置了无障碍选项，让用户能够个性化地设置计算机显示器、鼠标、键盘、音响和语音选项。

此外，公司还公布无障碍技术信息，增强无障碍培训师和专家的能力，同时积极参与媒体活动。

微软无障碍网站和无障碍更新业务通讯提供了微软产品的无障碍特征、简单易用的辅导材料和信息指南等各类信息。美国微软公司无障碍资源中心为寻求无障碍技术解决方案的当地企业、学校和个人提供成本低廉的无障碍建议。

在学校，微软公司通过提供每名学生，不论是健全人还是残疾人，都能方便使用的技术，促进个性化学习。其《无障碍：教师指南》为学校和家长提供了有助于确保所有学生都能够平等地使用相关技术开展学习活动的信息。此外，公司还与世界各国政府和相关机构合作，让老年人也有机会使用相关技术，从而继续自己的职业生涯，同时享受独立自由和富有成效的数字式生活方式。

企业社会责任

微软公司的使命是帮助世界各地的居民和企业充分实现自身潜能。微软年度《企业公民意识报告》对公司如何努力完成这一使命，同时促进经济、社会与环境进步进行了评估。

微软公司将与公共部门和私人部门成员合作，共同资助各类旨在通过赠款、软件和课程捐赠、技术方案以及员工志愿服务等方式满足世界各地相关群体需求的计划或项目。比如，公司与相关非政府组织合作，共同对残疾人开展信息技术技能培训。

此外，公司还与世界各国政府合作，共同制定了各种政策和计划，促进残疾人和老年人广泛融入数字化生活，以改进他们的日常操作和让广大市民更好的享受公共服务。

具体而言，微软公司主要通过员工入会与志愿服务、参加人才招聘会和相关会议、捐赠软件、费用

赞助等方式与美国的各类残疾人群体保持密切联系，这些群体包括：美国残疾人联合会、美国盲人基金会、残疾学生就业机会组织、各州职业康复管理理事会等。

在国际上，微软公司为全世界各类相关机构提供了大量资助。比如，公司资助的“Enable Ireland”组织是一家为残疾人提供技术的爱尔兰组织；拉脱维亚残疾人及其朋友联合会（APEIRONS）致力于通过免费的计算机访问和IT技能培养为弱势群体和残疾人创造教育、就业和社交机会；马耳他社区赋权组织主要关注增强技术的无障碍性和加大对残疾人、妇女及老年人的培训力度。

其他信息

2002年，“O2能力奖”将微软爱尔兰公司评为“有能力的公司”。该奖项的主办单位O2公司是英国及爱尔兰地区一家主流宽带与通信服务提供商，目前由西班牙电信公司所有。主办单位通过对各机构在以下方面的表现进行审核与评价最终选出获奖者：残疾人问题方面的领导力、员工招聘与保留率、残疾员工及顾客的福利等。

微软公司在美国本土也获得许多奖项，如在《职业与残疾人》杂志年度50强企业（2009-2010年）中排名第15位。2007年，公司因通过技术创新开发出适用于身患多发性硬化症群体的技术荣获“全国多发性硬化症学会”颁发的“企业明星奖”。在澳大利亚，微软公司因在人力资源开发领域贡献卓著荣获“澳大利亚人力资源行业”组织颁发的“2009年度最佳工作场所多元化战略奖”。

参考资料

- 微软公司网站<http://www.microsoft.com>
- 《微软公司2010年企业公民意识报告》<http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/en-us/our-commitments/reporting>
- 美国劳工部残疾人就业政策办公室<http://www.dol.gov/odep/newfreedom/coc.htm>

孟菲斯公司

孟菲斯公司是一家总部设在印度班加罗尔的全球信息技术与业务流程外包公司。作为惠普公司的子公司，孟菲斯公司将技术咨询、域名和流程专业知识和专门技术相结合，为金融、医疗保健、零售、制造及其他行业的客户提供咨询服务，以提高其业绩表现。孟菲斯公司在澳大利亚、中国、欧洲、印度、日本、北美和新加坡设有办事处。截至2009年，公司已雇用36,000名专业人士，报告年收入达9.035亿美元。

雇用与留住残疾员工

孟菲斯公司将向所有求职者提供平等的就业机会，保证遵守各项禁止歧视的法规。公司非歧视政策规定“不得以种族或种族取向、肤色、婚姻状况、为人父母、血统、收入来源、宗教、性别、年龄、性取向、残疾或身体缺陷、健康状况或法定的服兵役状况为由在就业方面歧视任何人”。

为了鼓励残疾人来公司就业，公司在实施内外部招聘时奉行多元化包容规定：“我们鼓励残疾人和经济贫困者前来应聘”。

从最初的招聘过程开始就进行合理调节，让求职者确定需要在面试期间满足的具体需求，由公司提供必要的适应设施。所有残疾员工一经录用，都可在必要时得到合理安置。比如，公司向视障员工提供屏幕放大器和屏幕读取软件；安排交通服务，如接送员工上下班；提供手语翻译；灵活安排工作时间等。

公司领导层之所以有意识地作出主动雇用残疾人的决定，是因为他们坚信所有群体都具备才华和能力。公司主要采取双轨制做法开展促进残疾人融入员工队伍的工作：确定重点目标和包容。作为确定重点目标的典型例子，孟菲斯公司与“多元化与平等机会中心”（印度一家旨在促进残疾人和非残疾人机会平等的非政府组织）全面合作。双方共同实施了“交流项目”（一项针对来自农村地区、完成中学教育的残疾人开设的就业前培训计划）。在为期三个月的培训内，受训学员参加了一系列英语语言课程和计算机课程，以便具备在办公室工作的能力。迄今为止，共有90名残疾人完成了这项培训计划，并在孟菲斯公司或其他公司找到工作。

得益于孟菲斯公司作出雇用残疾人的承诺，其所有办公室中的残疾员工人数翻了六番。具体而言，从2007年到2010年，在公司工作的残疾员工人数从56人增加到350人，目前占其员工总数的1%。在未来，孟菲斯公司还计划加大力度，在其各类分支机构（比如在印度马德亚普拉德邦、恰蒂斯加尔邦和古吉拉特邦设立的分支机构）中雇用残疾人。

产品与服务

作为一家IT解决方案提供商，孟菲斯公司并不直接生产供残疾人使用的产品，但它为客户提供的服务项目包括设计各种达到万维网联盟（W3C）兼容标准的网站。公司将通过这项服务和促进W3C标准的实施，帮助所有网站用户（包括那些残疾用户）更方便地访问网站。

企业社会责任

孟菲斯公司没有发布企业社会责任报告；但是，公司年度报告中有专门章节介绍了其在企业社会责任方面的相关活动。公司履行企业社会责任的总体目标是重点围绕教育、就业能力和创业能力的培养这三大支柱，让贫困青少年有能力提高他们的社会和经济地位。

在实现这一目标的过程中，孟菲斯公司注意到，残疾人始终处在发展的边缘。为了解决这一问题，公司与各类机构合作，为残疾青少年提供优质教育机会和就业机会。比如，在了解到被专业机构录取的残疾青少年所面临的诸多挑战后，孟菲斯公司与班加罗尔的印度管理学院（IIM）（印度最著名的商学院之一）合作成立了“残疾人服务办公室”（ODS）。ODS的目标是为残疾学生营造一个兼容并蓄的学术环境。公司对所有入校残疾学生进行评价，以确定他们的具体需求，然后，与印度管理学院内部相关机构联系，提供相关帮助。

为了增加残疾青年的就业机会，公司一直努力增强他们的竞争能力。比如，许多工作都要求熟练掌握英语，但许多听力障碍人员因为英语能力不足而无法得到工作机会。为了解决这一问题，孟菲斯公司与诺伊达聋哑学会合作，对聋哑青少年进行这方面的教育，和培养他们的就业技能，帮助其获得更多就业机会。截至2010年，孟菲斯公司共资助了250名聋哑青少年参加英语读写能力培训。其中，27人在公司内部找到固定工作，而其他人则被推荐到一些非政府组织，如旨在帮助他们在其他公司找到工作的“Enable India”组织。

其他信息

2009年，“印度国家残疾人就业促进中心”（NCPEDP）向孟菲斯公司颁发了“海伦·凯勒奖”。这一奖项每年颁发给12位长期致力于提高残疾人在工作场所地位的个人或行业楷模。公司以其实行的一系列旨在扩大残疾人平等就业机会的政策和做法获此殊荣。

2008年，公司荣获“最佳雇主”类“国家残疾人赋权授能奖”。这一全国性奖项由印度社会正义与赋权部授予，一般由印度副总统颁发给为残疾人事业作出杰出贡献的雇主。

参考资料

- 孟菲斯公司网站<http://www.mphasis.com>
- 《孟菲斯有限公司2009年报告》 http://www.mphasis.com/pdfs/mphasis_Annual_Report_2009.pdf

诺基亚公司

诺基亚公司是全球最大的移动电话和移动网络供应商之一。总部设在芬兰共和国埃斯波市 KEILANIEMI（赫尔辛基附近）的诺基亚公司用一台诺基亚设备将12亿人紧密地联系起来。OVI，作为诺基亚公司的互联网服务品牌，主要提供应用程序、游戏、音乐、地图、媒体和信息传送等方面的服务。诺基亚公司旗下的NAVTEQ公司是数字绘图与导航综合服务方面的领军企业，而诺基亚-西门子网络主要为全球通信网络提供相关设备、服务和解决方案。2009年，诺基亚公司在全世界120个国家拥有超过123,000名员工，报告年营业收入达409亿欧元（587.383亿美元）。

雇用与留住残疾员工

机会均等是诺基亚公司遵循的根本雇用原则。公司《行为准则》规定，只要符合工作岗位要求，“任何员工或潜在员工不得因任何理由而受到不公正的待遇”。此外，《诺基亚工厂劳动者条件标准》禁止以“任何个人特质（比如年龄、性别、国籍、政见、会员身份、宗教、残疾状况或种族）”为由歧视他人。

在诺基亚公司，多元化一直被认为是企业成功的关键要素。为了衡量公司多元化目标的实现进度，每年公司都会在员工中开展调查。2008年，参与调查的员工中有72%的人回答说，诺基亚公司能够做到平等对待每一位员工，不论其年龄、种族、性别或身体能力为何。

雇用残疾人是诺基亚公司多元化行动中一项全新的行动。公司一直在总部及其地方工厂稳步有序地让残疾人融入其员工队伍。比如，诺基亚公司设在匈牙利科马隆的工厂（全球最大的一家诺基亚工厂）通过与许多旨在帮助鉴定和安置有健康问题的人或中度残疾者的非政府组织开展合作，率先招聘这些人员。为了妥善安置有健康问题的员工或中度残疾员工，公司对他们实行灵活工时制度，并在必要时缩短他们的工作时间。

产品与服务

在诺基亚公司，“无障碍”是指让其设备和服务为尽可能多的人（包括残疾顾客）使用和获取。在设计移动设备时，诺基亚公司与来自残疾人组织、监管机构和学术界的代表合作，共同完成主流产品设计中的无障碍部分。为了让听力、语言能力、视力、行动能力和认知能力受限的人也能够更方便地使用，公司提供了60多项功能或应用程序。

比如，诺基亚是第一家开发“喇叭”（loopset，一种形似耳机的增强型移动通信配件，它可使佩戴电话磁感线圈助听器的残疾人在助听器不受干扰的情况下使用无线设备）的公司。公司推出的最新产品包含工厂安装的文字转语音应用程序（为视力缺陷用户提供反馈）；各种旨在增强移动电话的交互界面和使用性能的特别功能，如振动和闪光提示功能、可听见的电池和信号强度、高对比度彩色显示屏字体调节功能、语音拨号和激活功能、数字电话与辅助设备和软件的兼容功能，如移动放大镜和语音文本。

为了满足公司残疾顾客的特殊需求，诺基亚公司启动了一项顾客辅助计划，这项计划旨在设立专门网站，展示诺基亚移动设备的无障碍功能和软件。顾客在购买和使用无线设备时，可访问诺基亚公司无障碍网站（<http://www.nokiaaccessibility.com>）获取帮助信息。任何人都可完全无障碍地访问该网站，因为它完全符合《万维网联盟网站内容无障碍指南》。

企业社会责任

诺基亚公司的企业社会责任目标是确保企业社会责任意识深深植入业务活动中，从而确保各部门在其业务活动期间忠实履行企业社会责任。公司的年度可持续发展报告提到了伦理道德、遵规守法、健康与安全、原材料管理、供应链管理、物流、产品与服务的环境影响、员工关系和社区外展服务等多方面的问题。

诺基亚公司社会发展活动包含一项名为“援助之手”的员工志愿服务项目。依照项目安排，诺基亚公司员工每年将花一到两天时间参加他们感兴趣的志愿劳动，为社会做出有意义的贡献。2008年，该项目启动了一项旨在帮助新加坡肢体残疾人士的募款行动。

诺基亚公司与相关非政府组织及政府机构合作，共同资助与残疾相关的行动和其他社会事业。比如在英国，诺基亚公司通过赞助、捐赠、员工募款和实物捐赠等方式向英国一家为智障儿童和成人服务的重要慈善机构（MENCAP）提供援助。目前，诺基亚公司为“艺术蜘蛛”（<http://www.artspider.org>）（一家专门为艺术领域的学习障碍人士服务的网站）提供赞助。

其他信息

1999年，“美国服务获取工程专家协会”（AAES）（一家致力于改善残疾人获取电信和计算产品与服务途径的美国专业组织）向诺基亚公司颁发了“服务获取创新奖”，以表彰其为听障顾客开发了LPS-1喇叭产品。

参考资料

- 诺基亚公司网站<http://www.nokia.com>
- 《诺基亚公司行为准则》 http://www.nokia.com/nokia_COM_1/Corporate_Responsibility/Sidebars_new_concept/Code_of_conduct/2009/word_pdfs/nokia_Code_of_Conduct_English.pdf
- 《诺基亚公司2009年可持续发展报告》 http://nds1.nokia.com/nokia_COM_1/Corporate_Responsibility/Sustainability_report_2009/pdf/sustainability_report_2009.pdf

三星电机公司

总部设在韩国水原市（靠近首尔）的三星电机公司（SEM）主要从事各种高科技电子元器件的生产。作为三星集团的子公司，三星电机是移动电话及其他手持式产品、显示器、个人计算机和电子游戏机等产品核心零部件的主要生产商。纵观全球，公司在亚洲、欧洲和美国都设有生产子公司、研发中心、销售子公司和办事处。具体来说，公司在泰国设有无线电综合生产厂，在菲律宾设有芯片生产厂，在中国设有研发中心。截至2009年，公司在全世界共有19,861名员工，营业收入达5.55万亿韩国元（44亿美元）。

雇用与留住残疾员工

三星电机公司的招聘政策中不含有非歧视规定，但公司整个雇用流程都严格禁止歧视残疾人。依照韩国《禁止歧视残疾人法》，三星电机公司在招聘、录用、工资、福利、培训、教育、工作安排、晋升和退休等方面给予残疾人平等机会。此外，公司还在招聘和面试期间根据残疾应聘者的残疾程度，给予适当优待，降低他们可能面临的进入障碍和增加其就业机会。

2005年，三星电机公司与“韩国残疾人就业署”（KEAD）签订了一项协议，以采用更加积极的方式招聘残疾人。首先，三星电机公司对其现有工作环境进行了分析，以明确各项具体工作任务所需的能力。然后，KEAD与三星电机公司合作，共同设计一项为残疾员工“量身定制”的教育培训课程计划，这项计划旨在让残疾员工具备在三星电机公司生产基地工作的特殊技能。此外，三星电机公司还负责为其残疾员工提供所有必要的便利设施。这项共同努力收到了积极成效，在上述协议签订的一年内，共有148名残疾人在韩国各地的多家三星电机公司工厂参加培训和实现就业。

为了确保残疾员工能够获得与其能力和兴趣相匹配的职位，三星电机公司制定了“安置与培训”计划。这项计划旨在让残疾人在入职前充分了解各类能够充分发挥其潜在生产力和能力的不同工种。此外，三星电机公司还提供旨在帮助残疾员工的职业咨询服务与个人辅导。公司的咨询顾问都具备相关的残疾人工作资质，他们将帮助残疾员工解决工作场所的挑战和其他个人问题。

公司还安排懂手语的经理人员作为听障员工的主管，以进一步促进残疾员工融入员工队伍。这种安排有利于加强听障员工与非残疾员工之间的沟通和交流。

产品与服务

作为电子元器件生产商，三星电机公司的最终产品主要供电子公司使用，其中包括其姊妹公司：三星电子。三星电子生产各种消费类电子设备，如DVD播放器、电视机、数码照相机、计算机、液晶面板和移动电话等，其中许多产品的通用设计功能都用到了三星电机公司生产的零部件。三星电子公司还开发了多种针对残疾顾客的产品。比如，SOUNDOPIA（专供视力残疾者使用的三星计算机）装有内置显示屏读取器和压敏显示屏，以方便用户使用触针进行记录。此外，公司还生产了布莱叶盲文键盘和能够将文本转化成声音以供盲人或视障人士使用的扫描设备。

企业社会责任

三星电机公司《企业公民意识报告》介绍了公司在下列五大主题方面的企业社会责任政策：顾客与商业伙伴、员工、股东、社会与环境。多年来，三星电机公司一直通过提供医疗救助、行动帮助和资金援助等方式帮助贫困群体。残疾人通常是这些救助服务的受益者。

比如在2005，公司启动了一项针对生活在韩国水原市的残疾人和老年人的置换手术计划。一年后，这项联合医疗计划延伸到韩国人口最稠密的京畿道。截至2009年，这项计划的受益者达到174人。

三星电机公司希望通过其行动帮助计划向各类机构和社会组织捐赠辅助设备，从而为肢体残疾人提供援助。比如从2006年到2008年，公司向特殊教育学校提供并安装了轮椅电梯，还向残疾人服务机构提供了大蓬货车。

此外，三星电机公司还通过向残疾人服务组织提供直接资助帮助广大残疾人。比如，三星电机公司与泰国差春骚省“班帕空残疾人之家”合作，出资购买理疗设备和其他必需品，并赞助了该机构为残疾人组织的野外旅行和文化活动。

其他信息

自2001年以来，三星电机泰国公司荣获多个奖项，如泰国劳工部为表彰其参与残疾人社区活动颁发的“最受尊敬公司奖”和“社会贡献奖”。

2006年，三星电机公司荣获韩国劳工部颁发的“真正公司奖”，以表彰其在促进残疾人就业方面所作的贡献。

参考资料

- 三星电机公司网站<http://sem.samsung.co.kr>
- 《三星电机公司2010年企业公民意识报告》 https://sem.samsung.co.kr/en/social/sustainability_report.html

索迪斯集团

索迪斯集团是世界上最大的食品餐饮服务与设施管理企业之一，主要向各企业、政府机构、教育机构、养老院、疗养院、军事基地、公共机构提供各类服务。除各式餐饮食品服务外，公司还从事施工管理、休闲服务、外包现场服务解决方案（比如清洁和洗熨服务）等业务。总部设在法国依西·雷莫里诺（巴黎周边地区）的这家跨国公司共有来自130个国家的380,000名员工，公司足迹遍及80个国家。公司2009财年的业务收入达147亿欧元（198亿美元）。

雇用与留住残疾员工

索迪斯集团非歧视政策旨在“确保所有人员，不论种族、肤色、宗教、性别、是否怀孕、民族出身、血统、国籍、年龄、婚姻状况、是否残疾、服兵役状况、性取向或任何其他受法律保护的理由为何，在就业的所有方面一律享有平等机会”。公司对任何形式的歧视、骚扰或报复行为实行“零容忍”。为了确保员工享有平等机会，公司在其内部各个层级确定了四大发展重点：男女员工代表性、所有人全包容、残疾人融合和不同种族背景的代表性。

公司根据不同国家的具体情况制定不同的残疾人活动项目，但目标始终是通过提供必要的培训和工作场所调整服务，确保残疾人成功就业和提高残疾人的生活质量。索迪斯集团开展了多项行动帮助管理人员了解残疾人的就业状况，其中包括内部沟通工具和培训课程等。

在法国，索迪斯集团与工会组织签订了关于雇用残疾人的残疾人合约，并得到就业部的批准。目前集团在法国共雇用了600名残疾员工，其中包括50名重度残疾者。此外，公司还在许多专业机构（索迪斯集团客户）的厨房培训了200多名残疾青年，以帮助他们进入索迪斯集团或餐饮食品服务行业的其他公司工作。残疾人可无障碍地进出公司设在依西·雷莫里诺的总部。

在泰国，公司招聘专员与泰国劳工部劳动救助司以及残疾人基金会合作，共同为空缺岗位寻找合适的残疾应聘者。在意大利，索迪斯集团与相关机构和非营利组织在帮助鉴定和雇用残疾人方面开展了长达十年的合作。

在美国，索迪斯集团在其公司内部设立了一个宣传关爱残疾人的“残疾人工作队”。该团队下设四个分委员会专门负责宣传、招聘、职业辅导、工作场所无障碍改造、交通工具和办公空间改造等工作。在全球，索迪斯集团举办了一场由公司管理人员参加的、为期一天的“包容精神”研讨会，力图为残疾人营造一个更加包容的工作环境。截至目前，已有15个国家举行了该研讨会，与会的管理人员达25,000人。

产品与服务

索迪斯集团始终致力于确保残疾人能够无障碍地进出工厂。集团还经常对员工进行专项培训，使其了解如何向到其餐饮服务机构就餐的困难人员或其他工作场所中有需要的人员提供帮助。此外，公司还与其开设残疾人学校和残疾人之家的客户密切合作，共同确保他们的需求得到满足。

公司网站的设计完全符合万维网联盟制定的标准，尤其是“无障碍网页倡议”确定的网页内容无障碍标准。得益于此，所有互联网用户（包括老年人或有功能障碍的残疾人）均可无障碍地访问公司网站。

企业社会责任

索迪斯集团年度《企业公民意识绩效考核》概括介绍了公司对其员工和全社会适用的原则。报告承诺：提高其员工及其所服务的数百万人口的生活质量；促进其所在城市、地区和国家经济、社会和环境发展；将公司的环境足迹降至最低水平。

过去12年来，索迪斯集团一直与各类机构和非营利组织积极合作，共同帮助残疾人融入社会。在瑞典斯德哥尔摩市GARNISONEN饭店实施的一个项目中，35名员工全部都是残疾人。这些残疾员工与四名经理共事，学习在餐饮行业就业所需的各种技能。该项目的成功实施坚定了索迪斯集团的信心，公司开始在其他工作岗位（如交换机操作员、接待员、清洁工和门卫等）雇用残疾人。

在巴黎，公司与“大学互助会”（一家向残疾人提供教育、工作培训和医疗服务的机构）共同经营了一家“手语咖啡馆”。“手语”奉行相互包容的经营理念，即听障员工与非残疾员工可在一起工作、学习，相互促进。“手语”于2003年开业，因其鼓励听障人士独立自强而荣获欧洲委员会颁发的“欧洲残疾人年奖”。目前，共有十名听障员工在“手语咖啡馆”工作。

此外，索迪斯集团还与美国许多致力于雇用残疾人的团体（包括美国残疾人自立生活运动助理计划组织（ADAPT））建立了合作关系。

其他信息

索迪斯集团分别于2005、2006、2008和2009年在《Diversity Inc》（美国一家关于多元化问题的杂志）的“关爱残疾人公司10强”评选中榜上有名。

公司还以其在向残疾人及其家庭提供服务方面的创新努力和承诺荣获《职场问题》杂志颁发的“2009年残疾人问题奖”。

参考资料

- 索迪斯集团网站<http://www.sodexo.com>
- 《索迪斯集团2010年企业公民意识绩效考核》 http://www.sodexo.com/group_en/Images/2010-Corporate-Citizenship-Progress-Review_tcm13-368701.pdf

索尼公司

索尼公司及其下属子公司主要开发、制造和销售视频和音频设备、液晶电视、个人计算机、监视器、半导体组件、移动电话、CD、DVD、蓝光光碟等产品。此外，总部设在日本东京的索尼公司还从事视频游戏的设计与制作，以及电影、电视节目和家庭娱乐产品的生产、购买和销售。同时，索尼公司还全球艺人签约，制作音乐录影带和唱片。公司在全世界共有约168,000名员工；2009年，公司营业收入达770亿美元。

雇用与留住残疾员工

索尼公司认为，培养来自不同背景的员工是促进他们不断创新的关键所在。公司多元化承诺有助于不同背景员工（包括残疾人）的团结与融合。

索尼公司2003年5月通过的《行为准则》旨在促进平等就业机会和制定以下政策：“不以与工作业务无关的特征（包括种族、宗教、肤色、国籍、年龄、性别和体能状况）为由在招聘、录用、培训和晋升时或以其他方式实施区别对待”。

日本有关法律规定，对于一定规模的公司，残疾员工人数至少应占员工总人数的1.8%。2009财年，索尼公司共雇用342名残疾员工，占其日本员工总数的2.29%，即超过日本法定的1.8%的定额。

索尼太阳公司是一家位于日本的专门生产麦克风的特殊子公司，它营造了一种任何人（无论是残疾人还是非残疾人）都能愉快工作的就业环境。1978年成立的索尼太阳公司专门建立了用户自定义的工作站，这些工作站在经过调整后能满足残疾员工、会议期间的手语翻译、灵活工作时间和其他调整的需要。在员工住房方面，索尼公司的职工宿舍都配置了无障碍功能，完全能够满足公司残疾员工的特殊需求。索尼公司另外两家为残疾人提供就业机会的特殊子公司分别是索尼光市公司和索尼基博公司。

索尼公司雇用了大量残疾员工，他们都积极参加日本厚生劳动省组织的残疾人关爱培训。日本厚生劳动省为索尼公司员工和管理人员提供游学机会，让他们对其他录用残疾员工并使其成功融入员工队伍的公司进行实地考察和学习。

此外，索尼公司还通过其人事部门和行政部门建立了残疾人帮助体系，具体包括向从事下列活动的公司提供咨询服务：实现设施无障碍化或向员工提供便利设施，比如手语课堂和工作场所便利设施。索尼公司东京总部成立了一个专门处理残疾员工晋升事务的部门，主要负责监督和审查公司为通过雇用与留住残疾员工提高多元化和包容性所开展的各项活动，和在各子公司之间开展联网活动和举行定期会议，以便分享在雇用、培训和意识提高等方面的最佳做法。

产品与服务

为了让残疾人能够无障碍地使用索尼的产品，公司在其产品设计中加入了独特功能。比如，索尼在欧洲市场销售的一款液晶电视装备了音频描述功能，这使得视障用户可以选择叙述声道；此外该款电视

还能向听障人士提供数字视频图文影像。目前在加拿大、欧洲和美国市场上销售的索尼阅读器电子书可使视力低下的读者根据自身需要调节屏幕文本的大小。

此外，索尼公司还向视障人士和其他不能使用常规类CD和音频手册的人提供不同类型的CD和音频手册。某些类型的产品配备了音频和文字版本的使用手册，这些都可以在索尼产品信息网站上获取。

其他公司也可利用索尼公司的电子产品帮助残疾人。比如，“Deaf-Talk”翻译服务有限公司借助索尼视频会议系统提供“Deaf-Talk翻译”服务，从而消除了聋人、听障人士与正常人之间的交流障碍。“Deaf-Talk”通过提供应需美国手语（ASL）视频翻译服务，方便客户（如美国医院急诊科员工）与听障人士进行有效沟通。该系统可供急诊科工作人员全天使用“Deaf-Talk”翻译服务，以便随时将病人的症状告知医院工作人员。

企业社会责任

索尼公司《企业社会责任报告》披露了公司围绕以下六大主题开展的企业社会责任活动：管理、产品责任、员工、社会贡献、环境与企业社会责任创新。

索尼公司鼓励其员工参加志愿服务活动，为社会做出贡献。比如在日本，索尼公司员工向Eye Mate公司（一家向视障人员提供导盲犬的组织）提供捐款。在美国，索尼美国公司（SCA）向“灯塔国际”（一家致力于不断满足视力缺陷人士和盲人需求的非营利组织）提供资助。此外，SCA 还向“盲人及诵读障碍人士录音图书馆”提供资助，这家图书馆与主要出版机构和技术创新机构合作，共同为患有视力残疾和学习障碍的人士提供无障碍资料。自1996年以来，索尼电子公司还参加了“国家多发性硬化症学会”不同部门组织的多发性硬化人自行车旅行活动。

其他信息

自2004年以来，索尼集团在日本的许多子公司（包括索尼太阳公司）曾多次荣获日本厚生劳动省颁发的“残疾人就业优秀企业奖”。

参考资料

- 索尼公司网站 <http://www.sony.net>
- 《索尼公司2009年企业社会责任报告》 http://www.sony.net/SonyInfo/csr/issues/report/2009/pdf/CSR2009E_all.pdf

西班牙电信公司

西班牙电信公司总部位于西班牙马德里市，作为世界上最大的固话、宽带和移动通讯公司之一，其传统市场主要是在伊比利亚半岛，而目前公司的业务已经遍及25个国家，包括阿根廷、巴西、智利和秘鲁。自2006年收购“02公司”（英国移动运营商）以来，公司已在捷克共和国、德国、爱尔兰、斯洛伐克和英国站稳脚跟，并将继续向拉丁美洲扩张。西班牙电信公司旗下拥有四大品牌：Telefónica、Movistar、02和Terra。2009年，公司在全球共有250,000名员工，业务收入为565亿欧元（786亿美元），顾客群达2.64亿人，并与28,000家供应商建立的合作关系。

雇用与留住残疾员工

西班牙电信公司的《经营原则》决定了集团的道德标准与核心价值观。这些原则中包含一项机会平等声明，指出西班牙电信公司将“不分种族、肤色、国籍、民族出身、宗教或宗教归属、性别、性别身份、性取向、婚姻状况、年龄、残疾与否或监护责任，公正、公平和无偏见地对待每一个人”。西班牙电信公司致力于根除就业歧视的承诺适用于人才遴选、雇用、薪酬、人才管理、员工培训和晋升等程序。

西班牙电信公司在残疾人方面的努力始于1974年，当时，公司成立了西班牙电信公司残疾人关怀联盟（ATAM），该机构致力于促进残疾人社会融合与就业。ATAM的大部分活动经费主要来自西班牙电信公司下属26家分公司的将近60,000名员工的自愿捐款。在西班牙电信公司内部，ATAM的主要目标是确保残疾人全面融入西班牙电信公司各地分公司的员工队伍，同时，审查各公司是否严格遵守1982年《残疾人社会融合法》。该法案规定，雇员超过50人的公司其残疾员工比例不得低于2%。

ATAM“工作场所融合服务”（SILA）还在西班牙电信公司之外作出积极贡献，它向寻求雇用残疾员工的公司提供经纪服务，并且为其他公司培训残疾员工。此外，SILA还向人体工学、工作场所改造和现行残疾人法规等领域的公司提供相关信息和指导。2009年，SILA向432名应征人员提供了就业服务，并通过西班牙劳动市场安置了115名残疾人。

此外，ATAM还通过其“公司网络”促进残疾人就业和为其创造就业机会，“公司网络”由四家独立运行的企业组成，其员工几乎全部是残疾人。这些公司主要开展下列四个方面的业务：电子元器件的组装、电话营销、商用洗衣房和环境管理项目的开发，在这里，残疾员工都可领到基本工资和享受公司福利。

2008年，西班牙电信公司人力资源与企业声誉和社会责任委员会参照具体的招聘和采购指南，在公司内营造了一个更加包容残疾人的工作环境。西班牙电信公司还为其下属分公司设定了残疾员工招聘指标。在采购方面，西班牙电信公司的供应商都签署声明表示，它们将严格遵守与其业务活动所在国家在残疾人问题上的法定要求。此外，大部分员工是残疾人的公司（西班牙电信公司将其称为“社会供应商”）都被列入了个别产品优选供应商名单。2009年，西班牙电信公司实现了165%的采购目标。

西班牙电信公司致力于与残疾人组织和政府机构合作开展其各项针对残疾人群体的活动，如招聘、

采购、产品开发以及与企业社会责任有关的活动，此外，公司还列出了一份为促进残疾人成功就业作出积极贡献的公共及私人领域伙伴名单。

产品与服务

西班牙电信公司通过为其客户和员工提供无障碍产品、服务和办公工具，努力缩小残疾人在社会、数字/技术上的差距。《西班牙电信公司综合无障碍计划》阐明了公司对消除沟通障碍和促进残疾人融合社会的承诺，这项计划包含一系列旨在促进残疾人专用通讯新技术研发工作的行动计划。

公司为其残疾顾客提供了各类相关产品与服务。比如，西班牙电信公司开发的“语音短信”系统是一套文字信息语音发送系统（SMS），视障人士可利用该系统听到其所接收到的信息。此外，公司还出版了一本名为“最佳选择”的指南，帮助残疾顾客找到和购买无障碍固定电话及移动电话。该指南提供了各种与各类残疾顾客适用手机型号有关的建议。

尤其值得关注的是公司与“全国聋哑人联合会”合作设计了一个可由公共和私人医疗服务提供商在急救、医疗保健和教育情境中使用的远程翻译平台——“e-健康”。聋哑人可借助网络摄像头，通过中间手语翻译提供的翻译服务，与常人进行沟通和交流。

公司的目标是在全球范围内提供无障碍产品与服务。比如在2009年，西班牙电信巴西公司安装了9,232部无障碍公用电话，这些电话专门配置了特殊按钮，使听障客户可以增大扩音器的音量，此外，该款电话还为视障人士配备了布莱叶盲文按键。在德国，02公司与“社会事务”机构（一家致力于开发残疾人专用产品与服务的组织）共同开发了“移动转录”应用系统，它可以不分地点地提供移动电话转录服务，并为听障人士提供了增强型语音识别功能。

在爱尔兰，02公司开发的iPhone应用系统可使自闭症儿童利用其日常生活物品的图像和照片进行沟通，从而密切他们与家庭成员、教师和朋友的关系。此外，该系统图像功能还可帮助儿童在生病或受伤时与外界沟通。

企业社会责任

西班牙电信公司年度《企业责任报告》介绍了公司在员工关系、供应链管理、客户关系、社区活动、信息和通信技术的使用、环境保护等方面对社会高度负责的实践和做法。报告各部分都重点提到了集团为促进残疾人事业所作的工作，其中部分与老年人相关的工作同时也有利于残疾人。

Merc@dis是一个由“西班牙电信基金”倡导、在ATAM的协调下建立的就业门户网站。它实际上是一家提供与工作有关的建议和信息的残疾人虚拟就业中心，主要在智利和西班牙开展业务，为找工作的残疾人提供各类相关服务，让他们与意向雇用达成共识。2009年，共有574名残疾人通过Merc@dis成功找到工作。

在爱尔兰和西班牙设立的“西班牙电信公司能力奖”旨在表彰那些努力吸纳残疾人和率先提出现实愿景以创造性地理顺残疾人与企业关系的企业。该奖设置了以下九大类别：高级管理层与员工领导层的

承诺、招聘与选拔、无障碍设施、顾客服务、开发与实施、员工保留率与福利、最佳私营公司、最佳中小型私营公司和最佳公共机构。一家由“KANCHI”在爱尔兰发起成立的、致力于改善企业界与残疾人关系的非政府组织找到西班牙电信公司，希望其能将该奖励计划推广至海外。2010年，在西班牙电信公司主办的颁奖仪式上，100多家公司提出了它们的候选资格（经项目合作伙伴普华永道评估）。

其他信息

西班牙电信公司以其在社会责任方面的努力获得多项奖励。2009年，ATAM与西班牙电信公司荣获西班牙王国TORRENT市长和瓦伦西亚市长颁发的“最佳社会责任奖”，以表彰其为通过“公司网络”促进残疾人融入其员工队伍所作的努力。

2008年，西班牙电信厄瓜多尔公司因其设立了“I'm Just Like You（我就喜欢你）”（一个残疾人职业融合与培训计划）荣获首个最佳企业社会责任实践类年度“RUMINAHUI奖”。

参考资料

- 西班牙电信公司网站<http://www.telefonica.com>
- 《西班牙电信公司年度企业责任报告》 http://www.telefonica.com/en/annual_report/pdf/Telefonica_RC09.pdf
- 《西班牙电信公司经营原则》 http://www.o2.com/media_files/Telefonica_business_principles_07.pdf
- 《西班牙电信公司无障碍综合计划》 www.telefonica.es/accessible

挪威电信公司

挪威电信集团是一家国际电信数据和媒体通讯服务提供商，总部设在挪威奥斯陆。挪威电信公司业务遍及北欧、中东欧和亚洲地区的11个国家。此外，集团还持有维佩尔通讯有限公司（俄罗斯最大的电信运营商，业务遍及10个国家）40%的股份。挪威电信公司共有1.84亿移动电话用户和约40,000名员工。2009年，集团营业收入达980亿挪威克朗（156亿美元）。

雇用与留住残疾员工

挪威电信公司始终坚定奉行对所有员工和求职者实施非歧视政策。该政策规定，就业的各个方面都应根据“绩效、能力、是否适合与资质决定，并且不得以任何方式受到性别、年龄、种族、肤色、宗教、民族出身或残疾状况的影响”。

1996年，挪威电信公司收购了“April Data”公司，后者专门负责实施残疾人培训项目。为了全面检验其所管理的同类项目，挪威电信公司启动了一项其自主设计的、题为“挪威电信开放思想”的培训计划，这项为期两年的计划主要对肢体残疾者进行在岗培训。它由两部分组成：为期三个月的培训课程（主要帮助参与学员获取职业技能和增强对自身能力的信心）和在挪威电信公司或其任何一家合作企业（如思道布兰、万宝盛华公司和IBM等）进行为期21个月的实习。该计划每年开展两到四次录取工作，并且欢迎拥有中学文凭或更高学历的应征人员报名参加。

两年期内，“开放思想”的参与者参加了职业咨询会议、简历制作课程、面试实践和个人网络开发等活动，这同时增强了他们的专业技能和求职技能。该计划的目的是搭建就业桥梁，75%的参与学员通过这次机会在挪威电信公司及其他机构找到了各类稳定的工作。

挪威电信公司也是“开放思想”培训计划的受益者，它借此开发了尚待发掘的人力资源、发现了积极进取且合格的员工、同时创造了更大的经济效益。“科学与工业研究基金会”（挪威一家独立的研究机构）通过开展评价发现，1996年到2006年间，“开放思想”培训计划至少实现了1亿挪威克朗（1,588万美元）的社会经济积累，其中包括挪威电信公司从残疾人生产能力中获得的直接经济效益以及由于无需向残疾人发放社会保障费获得的间接效益。

继“开放思想”培训计划在挪威取得成功后，公司又于2007年在马来西亚和瑞典、2008年在塞尔维亚、2009年在巴基斯坦实施了类似项目。这些项目都遵循了挪威“开放思想”的基本原则，但每个项目又都在其各自名称下独立运行。

比如，马来西亚第三大移动电话公司挪威电信马来西亚公司（也被称为“DiGi”电信公司）于2007年开展了类似的“开放思想”计划——“开放的心”，随即成为马来西亚第一家向残疾人开设计算机技能培训和工作课程的电信公司。

最新版“开放思想”计划是挪威电信巴基斯坦公司实施的“巴基斯坦KHUDDAR”项目，该项目在实现其雇用残疾人目标的同时，致力于采用辅助技术，增强人们对残疾人能力的认识，促进他们融入日常

社会生活。为了吸引更多有才能的残疾人，挪威电信巴基斯坦公司在其招聘广告中加入了“欢迎合格的残疾人应聘”的语句，并且建立了一个无障碍职业网。此外，公司还在其位于伊斯兰堡的办公大楼和销售服务中心的建设中添加了无障碍功能，以满足公司所有员工和客户的需求。

产品与服务

挪威电信公司设计了各种有助于促进残疾人融入社会的无障碍通信产品和服务。比如，公司与“搜索系统”公司（Wayfinder，一家专门通过移动电话提供无障碍地图、方向和导航服务的瑞典公司）合作，共同开发了一款具有无障碍功能的导航软件，用于增强视障人士的移动性。这款软件配置的“文字转语音”应用程序可将移动设备的说明书转化成语音。

挪威电信公司的商业广告突出了公司与多元化群体（包括残疾人）合作共事的方式。比如，在挪威电信公司2010年的一则名为“设计以人为本”的电视商业广告中，一位坐在轮椅上的挪威电信公司员工出现在视频剪辑中，这表明公司员工中包括残疾人。

企业社会责任

挪威电信公司未发表企业社会责任报告；但是，公司的企业责任网站介绍了其在下列三大方面开展的企业社会责任活动：安全的产品与服务、环境可持续发展和对社会与发展的贡献。

在全球，挪威电信公司发起了多项围绕残疾人的企业社会责任活动。挪威电信巴基斯坦公司在国家特殊教育机构和特殊人才交流计划组织（STEP）（一家致力于通过能力建设与宣传活动向残疾人赋权授能的残疾人组织）中为残疾人设立了辅助技术培训实验室。此外，公司目前正在与“巴基斯坦盲人板球理事会”（PBCC）共同资助“巴基斯坦KHUDDAR盲人板球人才招募”计划，帮助盲人通过体育运动和竞赛活动，增强体质、缓解压力和增加团队协作能力。

为了增强对残疾人的认识和关爱，挪威电信巴基斯坦公司与媒体合作，共同挑战针对残疾人的陈规定性观念态度和观念。比如，公司与巴基斯坦广播公司合作，共同启动了一个名为“巴基斯坦KHUDDAR”的广播节目，以期解决影响残疾人生活的各项迫切问题。

在塞尔维亚，挪威电信公司向“让我们共同生活”组织提供资助，这家信息中心由“发育障碍人士救助学会”成立，位于斯塔里·格勒贝尔格莱市。用户只需拨打一个免费电话，即可与那些能够就法律、教育、社会和健康等问题向残疾人提供相关信息和建议的专家取得联系。2009年，挪威电信塞尔维亚公司还启动了一个“全民上网”项目，该项目旨在与“贝尔格莱德 VRACAR自治市青年办公室”合作，共同促进塞尔维亚青少年更有效地使用互联网。公司通过该项目向发育性残疾青少年特殊教育学校提供计算机和免费的互联网服务。

挪威电信塞尔维亚公司2007年成立了“挪威电信基金会”，以期逐步解决塞尔维亚青少年（包括残疾青少年）面临的各类社会和教育问题。比如，基金会在贝尔格莱德大学残疾学生服务中心建成时向其捐赠了设备，该中心主要为残疾学生提供资助，让他们有机会接受高等教育。

其他信息

“格莱珉电话公司”（Grameenphone）是一家由挪威电信公司和总部设在孟加拉国的格莱珉电信公司共同组建的合资企业。该公司目前正在探索有无可能在孟加拉国实施“开放思想”计划。公司企业社会责任部门也在与“格莱珉电话公司”密切合作，以期尽快建立相关项目团队。

1999年，挪威电信公司以其“开放思想”计划和一系列旨在帮助残疾人融入员工队伍的努力荣获挪威劳工与社会包容部颁发的“BUDSTIKKA奖”。2006年，公司又以其在促进残疾人融入社会方面的贡献荣获挪威多发性硬化症协会颁发的特殊贡献奖。

参考资料

- 挪威电信公司网站<http://www.telenor.com>
- 《挪威电信集团2009年报告》 http://www.telenor.com/en/resources/images/report_2009_tcm28-54140.pdf

澳大利亚电信公司

总部设在澳大利亚墨尔本的澳大利亚电信有限公司提供各种电信和信息服务。公司向800多万澳大利亚人提供固话服务、向1,060万人提供移动通信服务，其中包括向820万人提供第三代（3G）移动通信服务。澳大利亚电信公司还持有福克斯澳讯公司（有线付费电视服务公司）50%的股份，并在中国、香港、新西兰设有海外子公司。截至2010年6月，澳大利亚电信公司共拥有45,220名员工；2009年，公司业务收入为248亿澳元（194亿美元）。

雇用与留住残疾员工

澳大利亚电信公司支持工作场所多元化发展。《澳大利亚电信公司经营原则》突出强调了公司对多元化和平等就业机会的承诺，同时确定了公司希望所有员工和供应商在开展工作时采取的做法、原则和行为标准。《原则》中关于平等机会和多元化的章节规定，澳大利亚电信公司“根据功绩聘用、培养、晋升和奖励员工”，其中功绩指“一个人完成工作的能力”。声明还补充规定，“以与工作岗位或工作表现的内在要求无关的特征（如性别、残疾状况、家庭责任等）作出的用人决策可能构成非法歧视”。

2006年，“澳大利亚电信公司多元化理事会”成立，公司首席执行官出任理事会主席。该理事会负责管理与残疾状况、性别、年龄、种族、性取向、文化背景相关的澳大利亚电信多元化项目。

澳大利亚电信公司的各项残疾人计划旨在改进残疾人的无障碍设施和强化对残疾人的包容。从2009年到2010年，澳大利亚电信公司完成了对公司招聘与遴选程序的综合审计与考察，以确保其有助于对残疾员工的招募。此外，公司还将继续开展“Enable”活动，“Enable”是一个由残疾员工（包括照顾残疾人的人员）组成的亲密团体。该团体主要向澳大利亚电信公司的残疾员工提供教育与信息服务、领导能力发展机会、非正式辅导与网络化活动、与公司工作场所无障碍设施相关的建议以及残疾人专用产品和服务。

产品与服务

1996年，澳大利亚电信公司成为澳大利亚第一家启动《残疾人行动计划》的大型企业，该计划已在“澳大利亚人权与平等机会委员会”（澳大利亚政府的一个独立法定机构，负责监督人权、反歧视、社会正义和隐私权方面的联邦法规的实施情况）注册。澳大利亚电信公司实施这项计划的目的是增强公司产品与服务的无障碍性。《残疾人行动计划》旨在应对1992年《残疾人非歧视法》（DDA）提出的挑战；该法强调，残疾人享有与社会上其他人相同的使用现有的和新型的产品、服务和应用程序的基本权利。澳大利亚电信公司制定了很多旨在完善公司产品、服务和信息无障碍性的重要战略和行动，公司每三年对这些战略和行动以及任何可能歧视残疾人的做法进行一次鉴定和审查。2010年到2012年，澳大利亚电信公司正在实施第五个《残疾人行动计划》。

这项计划由三大相关战略构成：增强澳大利亚电信公司员工对无障碍法定义务的了解和认识；鼓励公司各业务部门将无障碍设施达标要求纳入其日常业务活动中；通过自我评价和报告机制加强合规性检

查。近年来,《残疾人行动计划》已包含一系列旨在提高下一代电信产品与服务使用率的行动。比如,《计划》包括开发专为盲人顾客使用的移动电话,使其能够通过语音输出功能平等地享有基于文本的服务;此外,还包括开发专为聋哑顾客使用的可视固定和移动通讯方案。

除上述计划外,澳大利亚电信公司《普遍服务责任政策声明》表明公司将尽力为所有人(包括残疾人)提供可合理享有的标准电话服务、付费电话和规定的费用预付服务等。《声明》规定,一经要求,公司必须供应可确保人人享有标准电话服务的顾客设备。残疾人所需的设备主要由澳大利亚电信公司《残疾人设备计划》提供,该计划的目的在于为残疾人提供专业化设备。提供的设备包括:电传打字机,有助于用户通过文字进行电话网络通讯;计算机调制解调器,可方便用户利用个人计算机通过文字和数据进行电话网络通讯;人工耳蜗电话适配器,可将电话与人工耳蜗语音处理器相连,从而得到更清晰的电话信号。

为了增强产品的无障碍性,澳大利亚电信公司与代表残疾人利益的消费者组织正式建立合作关系,于1999年成立了“澳大利亚电信公司残疾论坛”,作为开展对话与合作的平台。该论坛每年举行两次集会,期间,12家残疾人消费者团体和澳大利亚电信公司高管齐聚一堂,讨论各种影响残疾人的电信问题。

企业社会责任

澳大利亚电信公司致力于通过以下方法树立良好的企业公民形象:向弱势群体提供优质的客户服务和改善通讯服务获取渠道、营造健康的工作环境、通过有效管理环境与资源向其开展业务的社区提供帮助。澳大利亚电信公司年度《企业公民意识报告》也谈到了这些主题,并深入阐述了公司在经济、社会和环境方面的贡献及业绩。

澳大利亚电信公司认为,改进顾客服务和增强顾客满意度有助于帮助企业在未来实现成功。改进顾客服务的主要途径是承认公司顾客群的多元化、让所有人(包括残疾人)都享有经济实惠而且无障碍的通信服务。2010年,澳大利亚电信公司赞助了澳大利亚政府计划实施的“全国残疾人长期关爱与支助方案”,其目的在于通过改进残疾人获取电信服务的渠道增加他们的各种机会。

“Access for Everyone”(人人享有通信服务)是澳大利亚电信公司为向低收入群体或经济困难群体提供经济实惠的综合产品与服务包开展的倡议项目。项目受益人主要是退休人员、求职者、土著居民和残疾人。该项目包括低成本电话服务、对符合条件的退休人员提供折扣、在付费方面提供帮助和发放电话卡。

此外,澳大利亚电信公司还通过一系列社会投资项目(包括通过来自澳大利亚电信公司基金会发放的慈善补助金资助残疾儿童)加强对残疾人的无障碍服务。2010年5月,基金会因其对澳大利亚自闭症组织“i-Modeling社交团体计划”的资助荣获“企业伙伴奖”。“i-Modeling计划”为患有自闭症谱系障碍的青少年建立社交团体,帮助他们培养社交能力和谈话能力,以便与他人建立有意义的关系。

其他信息

2003年，澳大利亚电信公司以其在“残疾人事业方面的领导力”荣获澳大利亚总理“年度最佳雇主奖”。

参考资料

- 澳大利亚电信公司网站<http://www.telstra.com.au>
- 《澳大利亚电信公司经营原则》 <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/Telstra-Business-Principles.pdf>
- 《澳大利亚电信公司第四个残疾人行动计划》 <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/disability-action-plan-07-09.pdf>
- 《澳大利亚电信公司2010年企业责任报告》 <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/telstra-corporate-citizenship-report-2010.pdf>
- 《澳大利亚电信公司行为准则》 <http://www.telstra.com.au/abouttelstra/download/document/pers-responsibility.pdf>

沃尔格林公司

总部设在伊利诺伊州迪尔菲尔德市的沃尔格林公司是美国最大的药店连锁机构。公司在全美50个州、哥伦比亚特区和波多黎各开设了7,500多家药店。公司主要通过其零售药店、沃尔格林健康服务部、沃尔格林保健事业部向客户提供日用消费品、日常服务、药品以及健康服务等。2009年，公司共有238,000名员工，营业收入达633亿美元。

雇用与留住残疾员工

沃尔格林公司重视吸纳具有不同背景、经验、知识和能力的员工。公司平等就业机会政策要求“公司以工作相关资质为基础向所有人（包括求职者和员工）提供平等的就业机会和公平待遇，而不应考虑其种族、肤色、宗教、民族出身、1986年《移民改革与管理法》规定的公民身份、性别、性取向、年龄、残疾与否或服兵役状态”。

2002年，公司将普遍设计理念应用到其下一代配送中心的设计中。此外，为了增加残疾人的就业机会，沃尔格林公司还制定了“外展计划”，这项计划源自与残疾人就业服务机构为期三年多的共同规划。

2007年，沃尔格林公司建立了安德森工厂南卡莱罗纳配送中心，这是一个为了让残疾人和非残疾人共同工作而专门建造的工作场所。厂房设计师加入了很多特别功能，比如灵活的工作台（可根据不同员工的身高进行调节）和配有清晰可辨的大图标及符号的触摸屏计算机。这些改变使所有员工（不论是否残疾）都能够更方便地工作，因此，南卡莱罗纳配送中心的生产效率比沃尔格林公司的其他配送中心高出20%以上。在这里，残疾员工与非残疾员工并肩工作，同工同酬，并且享有平等的晋升机会。鉴于安德森工厂的成功，2009年，沃尔格林公司又仿效安德森的无障碍与包容模式，在康涅狄格州温莎市开办了一家类似的配送中心。

沃尔格林公司通过北卡罗来纳州立大学“孤独症儿童与相关沟通障碍儿童（TEACCH）”计划对公司管理人员和员工开展残疾人关爱培训，以确保所有人都学会合作共事和增强对残疾问题（如孤独症、唐氏综合症和其他病症）的认识。对于沃尔格林配送中心新录用的残疾员工，公司将同伴分享作为主要的培训方法。此外，对于那些需要更长时间学习工作所需的特殊技能的残疾人求职者，公司还提供相关技能培训。为了帮助这些应征人员，沃尔格林公司与安德森县残疾与特殊需求委员会和南卡罗来纳州康复部合作，共同建立了一家配备有与安德森工厂相同的机器和工作任务的培训中心。

残疾人也可采用与非残疾人相同的方式申请工作。然而，沃尔格林公司还专门为感觉障碍、肢体残疾和认知障碍人士开发了网站（<http://WalgreensOutreach.com>）、音频信息、照片、视频资料和用大号铅字排印的文本，向他们介绍沃尔格林公司的工作和生活情况，其中还包含许多旨在帮助潜在员工了解配送中心工作的信息。

除强调在公司配送中心雇用残疾人外，沃尔格林公司还于2010年在达拉斯/沃斯堡地区启动了一个试点项目。该项目通过与德克萨斯州救助与康复服务部（一家负责管理残疾人项目的州政府机构）合

作，扩大公司的员工队伍与残疾人包容行动的实施范围。这项计划包含一个关于药店管理以及如何做一名事务助理的为期四周的培训课程，有十个地区的店铺提供了该课程，其目标在于让残疾人填补达拉斯/沃斯堡地区药店10%的新事务助理岗位空缺。

沃尔格林公司“供应商多元化倡议”通过与少数民族人口、妇女、退伍老兵所有的企业以及雇用残疾人的公司做生意，促使更多的供应商参与公司采购和帮助不同群体建立经济基础。

产品与服务

沃尔格林公司承诺向残疾人和其他有特殊需求的人士提供健康信息，作为该承诺的重要组成部分，公司网站提供了各类与残疾问题相关的服务、产品和定价信息，此外，网站还建有一个社区平台，供公司的残疾顾客举办论坛讨论不同话题。比如，“残疾人店铺”的听障部分主要提供与听力减退的原因有关的信息和这方面的最新情况及产品信息，如面向听障人士的助听器和扩音电话等产品。类似信息还将向其他类型的残疾顾客提供。

企业社会责任

沃尔格林公司没有发布企业社会责任报告；但是，公司在其网站上介绍了一系列旨在解决社区支助、捐赠、环境与公司员工等问题的可持续做法。

沃尔格林公司通过其社区救助计划，资助并协助开展了一系列健康筛查、赈灾、食品配送活动和其他事业。此外，公司还与各州和职业康复机构以及社区残疾人组织联系，通过提供各类就业服务帮助残疾人群体。公司还与学校合作，共同开设半工半读课程，帮助残疾青少年逐步成长为劳动者。

其他信息

2010年，沃尔格林公司以其在招聘、录用和晋升残疾人方面的努力被《职业与残疾人》杂志评为“年度最佳私营部门雇主”。此外，公司还在“50强雇主”读者调查（评选为残疾人建立最有利的工作环境雇主）中排名第二。

参考资料

- 沃尔格林公司网站<http://www.walgreens.com>
- 沃尔格林公司外展网站<http://WalgreensOutreach.com>

西太平洋银行

西太平洋银行集团是一家总部设在澳大利亚悉尼市的跨国金融服务公司。2008年10月与圣乔治银行合并后，西太平洋银行成为澳大利亚最大的银行，主要在澳大利亚、新西兰和太平洋岛屿提供个人客户、企业和机构银行业务以及保险和基金管理服务。此外，公司还在世界主要金融中心，包括香港、伦敦、纽约和新加坡，设有办事处。公司目前共有1,000万名客户、1,200家分支机构和2,800台ATM机（自动柜员机）。2009年，公司共有37,000名员工，报告年收入为167.55亿澳元（130.79亿美元）。

雇用与留住残疾员工

西太平洋银行《价值观与员工政策》及其Careers@Westpac网站阐述了其非歧视招聘政策和程序。西太平洋银行规定，其员工队伍由不同“年龄、背景和能力水平”的人员组成，同时规定，公司必须努力营造一个没有偏见、不受种族、性别或残疾的阻碍，人人都能施展才华的环境。此外，西太平洋银行还将《反歧视残疾人法》（DDA）所强调的原则纳入其残疾事务相关工作中。《反歧视残疾人法》于1992年经澳大利亚国会通过，其目的是消除就业、教育、公用设施的使用、住房、商品与服务的供应等领域对残疾人的歧视。

2001年，西太平洋银行第一部《反歧视残疾人行动计划》（DDAP）在人权与平等机会委员会（HREOC）（现为“澳大利亚人权委员会”）注册。时任首席执行官表示，西太平洋银行的这项行动计划符合《反歧视残疾人法》的核心原则，即确保残疾人享有与其他社会成员平等的公共服务权和就业权。

《反歧视残疾人行动计划》设定了诸多目标，包括与人才招聘专家合作聘用更多残疾人、在西太平洋银行的120家分支机构安装互联网终端机（与残疾人无障碍问题咨询顾问协商设计的）和开发一种可发出声音指令的ATM机。

2006年，西太平洋银行修改了《反歧视残疾人行动计划》，增加了许多新的发展情况，并将其更名为“无障碍行动计划”（AAP）。银行制定了一项强制性意识培训计划：“做正确的事”，其目的在于让银行员工了解“无障碍行动计划”的内容，强调招聘官如何做出无偏见的录用决定。2006年“无障碍行动计划”还指出，西太平洋银行将与其供应商密切合作，以影响和促进它们在招聘的各环节更加包容残疾人。

目前，“WorkFocus”——一家专门为残疾人提供就业服务的澳大利亚就业服务提供商正在帮助西太平洋银行确定适合残疾人的就业机会以及他们所需的工作适应性调整（就业安置）。此外，为了营造一个更加无障碍的工作环境，公司正在与一位人类工程学专家协商，以根据公司残疾员工的具体需要对工作场所进行适当改造。

西太平洋银行正在制定其首个《集团残疾人战略》，其中不仅涉及西太平洋银行，还涵盖了集团下属的关联公司。《战略》确定的残疾人目标包含在未来三到五年全面实施“无障碍行动计划”。《战略》主要从员工和客户两个方面解决残疾人面临的问题。在员工方面，西太平洋银行重点关注如何建设一个无障碍的和方便进出的工作场所。在客户方面，主要关注如何进一步改进银行服务、产品和经营场

所的无障碍性。

产品与服务

“无障碍行动计划”包含了各类举措，它们都旨在解决与西太平洋银行的产品及服务有关的残疾人问题。比如，银行与残疾人组织密切合作，共同确保银行的互联网服务无障碍并且完全符合澳大利亚银行业协会（ABA）的行业标准以及《万维网联盟网站内容无障碍指南》（在可能的情况下）。此外，西太平洋银行还主动增强其电话银行服务的无障碍功能。比如，银行对其客户服务部门员工开展专题培训，以便于他们能够更好地帮助残疾客户。此外，银行还将继续监督与残疾人服务问题有关的反馈意见和投诉信息。

“无障碍行动计划”的主要目标在于不断完善西太平洋银行设施的无障碍化。自2005年以来，本行购买的全部ATM机均为具备全声频功能，并配有布莱叶盲文标签，同时方便坐轮椅的客户使用。在购买新软件和硬件时，本行保证充分考虑残疾人的使用问题，同时确保其产品符合澳大利亚银行业协会的无障碍标准。此外，西太平洋银行还对其营业场所进行了升级改造，以确保这些场所完全符合《澳大利亚建筑法》详细列出的残疾人无障碍标准。2009年，本行对“无障碍行动计划”进行了更新，现行“计划”重点强调在分行内向聋哑顾客或有听障顾客提供免费的AUSLAN（澳大利亚手语）翻译服务。

西太平洋银行还专门针对残疾人开展了一系列产品促销和市场宣传活动。比如，一份题为“残疾客户专属轻松银行业务”的小册子介绍了各种可供残疾人使用的主要产品及服务。此外，银行新品牌运动也以方便残疾人为特色。

企业社会责任

西太平洋银行发布的《年度审查与可持续发展报告》强调了本行在社区参与、环境保护、公司治理、风险管理等方面的企业社会责任行动计划。

本行开展的企业社会责任活动包括：员工每年提供一天的社区志愿服务、员工通过《好收益计划》向西太平洋地区的贫困个人发放配套的小额贷款和通过《配捐计划》向澳大利亚全国各地的慈善机构捐献同等金额的员工赠款。通过《配捐计划》，西太平洋银行捐助了许多残疾人慈善机构，比如各州的YoungCare组织、澳大利亚导盲犬组织、肌肉萎缩症联盟、各类儿童慈善机构、残疾人马术协会和唐氏综合症组织等。

五年来，西太平洋银行一直是新南威尔士州政府“Don't DIS my ABILITY”（不要小看我的能力）活动的主要赞助商。这项活动于每年11月和12月举行，以纪念“国际残疾人日”。

1999年，西太平洋银行成立了“西太平洋银行基金会”，专门资助为贫困群体服务的社会和社区企业。多年来，该基金会以补助金的方式向100多家机构发放了超过2,000万澳元（1,500万美元）的资助金。2009年，“基金会”向NUNDAH社区企业合作社发放了一笔资助款，用于资助其开展的“最贫困工人”救助项目。该项目旨在通过NUNDAH合作社的小餐馆及其附近的公用场地保洁企业，向长期失业的智障人士提供就业机会。

其他信息

2007年，“澳洲视障协会”向西太平洋银行颁发了“Making a Difference（不同凡响）”奖，以表彰其在通过提供工作机会帮助盲人或视障人员方面的杰出贡献。

2009年，西太平洋银行因其在促进聋哑人平等机会方面的贡献，在“澳洲聋哑人协会”年度大会上荣获“Fair Go”（公平对待）奖。2008年和2009年，西太平洋银行因其为使用澳大利亚手语的顾客和员工提供翻译荣获澳大利亚手语翻译协会颁发的“年度最佳机构”奖。

参考资料

- 西太平洋银行网站<http://www.westpac.com.au>
- 《西太平洋银行2009年审查与可持续发展报告》<http://westpac.online-ar2009.com/images/stories/pdfs/annualreview-2009.pdf>
- 《2008年西太平洋基金会报告：催化剂》 <http://www.socialtraders.com.au/sites/www.socialtraders.com.au/files/westpac%20Foundation%20Catalyst%20Report.pdf>
- 劳工组织《激发潜能：亚洲和太平洋地区跨国公司残疾人与就业问题圆桌会议纪要》（2005年7月6日，曼谷） http://www.ilo.org/skills/what/pubs/lang--en/docName--WCMS_143518/index.htm

威普罗公司

威普罗有限公司是一家总部设在印度班加罗尔的信息技术、客户服务、照明、精密工程和医疗保健服务全球提供商。公司最大的业务是其信息技术服务，它主要通过提供业务处理、研发外包、信息技术服务、咨询与产品开发服务满足全球客户的需求。公司业务遍及35个国家，在全球共有来自50个国家的100,000名员工。2010年，威普罗公司报告的营业收入为51.2亿美元。

雇用与留住残疾员工

威普罗公司的“平等机会、就业政策与禁止歧视和骚扰的政策”明确规定，公司在雇用员工时“不得考虑其种族、肤色、宗教、民族出身、公民身份、年龄、性别、婚姻状况、血统、肢体或精神残疾、身体状况、社会经济背景或性取向”。该政策还规定，在“就业的各个方面（包括招聘、培训、职业晋升、解聘或退休等）”所有员工一律享有平等机会。

“威普罗企业精神”确定了公司的企业文化，其中包含三大核心内容，其中之一是指导公司开展残疾人和多元化方面的工作：谨慎行事，包括尊重他人、体贴他人和责任意识。这是威普罗公司的美好愿景，即营造一个人人获得尊重（包括残疾人）的环境。

根据威普罗企业精神，公司于2009年启动了一项重要倡议，以对其在下列六大多元化领域的工作情况进行分析：员工政策、招聘、培训、基础设施、信息系统与意识培养。作为上述行动的一部分，威普罗公司制定了一项旨在帮助来自不同背景的员工的“多元化框架”。该框架包含一系列公司治理手段，比如在公司层面成立多元化委员会，负责于每个季度跟踪审查公司在上述六大领域的进展情况。除此之外，公司还制定了“残疾人计划”。

这项计划是与印度一家残疾人问题主流咨询公司合作设计的，这家咨询公司审查了威普罗公司在与残疾人问题有关的六大领域开展的各项活动，进而帮助公司制定了一项旨在促进残疾人机会均等的战略框架，同时确定了在建立一个更加包容的环境时所须注意的各种问题。

为此，公司对其“员工政策”进行了重大调整。比如在交通方面，由于方便并且适合残疾人使用的交通方式严重不足，公司目前可为残疾员工提供交通服务。在建筑设施方面，公司在各地的房屋建筑都已完成全面无障碍改造。威普罗公司的基础设施标准也已完成修改，其中涵盖了联合国《残疾人无障碍设施：无障碍环境设计手册》制定的国际规范以及“印度国家残疾人就业促进中心”（NCPEDP）和印度“Access Ability”组织制定的最新建筑规范。此外，威普罗公司还完成了其在印度各地所有办公室的无障碍审查工作，其中14个已改造成更适合残疾人使用的办公室。

根据公司现行做法，岗位空缺公告中不仅包含威普罗公司关于机会均等的承诺，还增加了一项说明，即要求应聘人员列出其对残疾设施的具体需求。此外，公司还于近期对求职申请表进行了修改，删除了表中与申请人医学病史相关的问题，因为这类问题可能涉嫌歧视。

为了进一步促进包容残疾人的招聘行为，威普罗公司发布了一本20页的公司招聘专员和面试专员手

册，该手册概述了公司的机会均等政策，并为评价应聘人员的能力（而非残疾程度）提供了指南。为了防止听障人员和言语障碍人员遭到排斥，公司开始用面对面和电子聊天室面试取代电话面试。

威普罗公司与印度多家残疾人服务机构（如盲文无国界组织、国家语言和听力学院（NISH）、安贝卡残疾人技术学院（AITH））合作共同组织专场招聘会，雇用合格的残疾人。比如2010年，有40多名学生参加了威普罗公司在AITH举行的人才招聘会，最后有四人被录用。

应聘人员一经录用，威普罗公司就将提供合理的安置设施，为他们营造一个无障碍的工作环境。比如，公司为他们提供视障人士专用屏幕阅读软件等辅助技术。此外，各部门还将承担与残疾员工工作直接相关的住宿费用。

威普罗公司近期启动的“供应商多元化计划”将主动与残疾供应商和残疾人非政府组织建立联系，其目标在于引导残疾供应商进入公司采购系统和鼓励现有供应商雇用残疾人。此外，公司还鼓励所有供应商参加为残疾人举办的专场招聘会。

产品与服务

威普罗公司是GNU网络对象模型环境（GNOME）无障碍项目的重要参与方，该项目旨在促进相关人员将无障碍功能融入计算机编程工作中。公司可通过该项目与客户开展合作，共同开发具备辅助技术特征的产品，并对其可用性进行检验。

企业社会责任

威普罗公司《可持续发展报告》涵盖各类企业社会责任主题，如善治和管理实务、员工与工作场所的可持续性、生态可持续性、客户管理等。

作为公司企业社会责任活动的重要组成部分，威普罗公司参与了各类残疾人多元化行动计划。比如，公司组织相关论坛，与行业机构（如全国软件与服务企业联合会（NASCCOM））、印度信息技术与业务处理外包行业贸易机构与商会和印度工业联盟（一家致力于为印度工业成长和发展营造一个有利环境的组织）分享在解决残疾人问题上的良好做法。

其他信息

威普罗公司以其在促进残疾人机会均等方面的努力荣获2009年度 NCPEDP Shell海伦·凯勒奖。

参考资料

- 威普罗公司网站<http://www.wipro.com>
- 《威普罗公司2008-2009年可持续发展报告》<http://www.wipro.com/corporate/investors/pdf-files/wipro-sustainability-report-2008-09.pdf>