

股份代號：3990.HK

美的置業

2019
環境、社會及管治報告

2019 ESG
Environmental, Social and Governance

美的置業控股有限公司
MIDEA REAL ESTATE HOLDING LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

SMART LIFE
BEAUTIFUL LIFE

關於本報告

編制依據

本報告按照香港聯合交易所有限公司（「聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》（「上市規則」）附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》編制而成。

報告範圍

本報告為美的置業控股有限公司（「本公司」）發佈的第 2 份環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, ESG）報告。本報告重點披露美的置業控股有限公司及其附屬公司於 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期間（「報告期」）有關 ESG 表現及相關資料。為增強報告的可比性和前瞻性，部分內容有所延伸，如無另行說明，本報告新型冠狀病毒肺炎疫情（「新冠肺炎」）相關信息指截至 2020 年 3 月 31 日的情况。如無另行說明，本報告範圍與美的置業控股有限公司 2019 年度報告一致。

數據來源

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》要求的重要性、量化、平衡和一致性原則，數據及案例全部來源於美的置業的統計報告、相關文件及公開材料。本集團承諾報告不存在任何虛假記載或誤導性陳述，並對其內容的真實性、準確性和完整性負責。除特別說明外，本報告中涉及金額以人民幣為計量幣種。

稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中使用「美的置業」「本集團」「集團」「我們」等稱謂表示美的置業控股有限公司及其附屬公司。

報告批准

本報告遵循《環境、社會及管治報告指引》重要性原則，已於 2020 年 5 月 29 日獲得本公司董事會審議通過，批准發佈。

報告獲取

本報告提供繁體中文及英文兩個版本供讀者參閱，報告電子版可於聯交所披露易網站（<https://www.hkexnews.hk>）或本集團官方網站（<https://www.mideadc.com>）獲取。

意見反饋

歡迎通過以下方式與我們聯繫，或掃描二維碼向我們反饋關於本報告的意見或問題。

地址：中國廣東省佛山市順德區北滘鎮誠德路 1 號美的置業廣場 4 棟 34 層

電郵地址：investor@midea.com



目錄

責任寄語 _____ 02

關於我們 _____ 03

智慧營造
更好生活 **06**

28 悉心構築
更好生態

同行成就
更好彼此 **42**

54 聚力共赴
更好未來

責任實現
更好發展 **68**

未來展望 _____ 74

附錄 _____ 76

責任寄語

2019 年是美的置業邁入房地產行業新階梯、實現規模跨越的關鍵一年。這一年美的置業聚焦房地產開發主業，持續深化和落地「一主兩翼」戰略，保持利潤穩健增長、杠杆持續下降，實現經營質量、產品質量、財務質量和組織質量均衡發展，綜合實力不斷增強。集團入選中國房地產上市企業 26 強，成功納入香港恒生綜合指數成分股、恒生滬深港通綜合指數成分股，並獲得公益卓越獎等多項榮譽。

在實現高質量穩健發展的同時，美的置業不忘追求以可持續的發展理念統領企業發展格局，專注提升「智慧」能力、夯實安全管理、堅守產品品質、加快建築工業化步伐，為人們美好生活賦能，為城市發展添力。

築牢安全生產防線，強化產品核心競爭力，做智慧生活引領者

2019 年，集團堅定推進安全生產管理體系，完善從集團、區域、城市到項目的四級安全管控架構，建立安全事故一票否決制，並試點打造智慧工地，以信息化夯實安全管理，築牢安全生產底綫；全面推廣新技術、新材料、新工藝，實現縮短工期、消除質量隱患、節能環保的綜合目標，新工藝項目應用面積達 7.17 百萬平方米；同時，我們積極佈局智能產業，堅持「智慧地產製造商」的發展定位，持續打造「5M 智慧健康社區」產品價值體系，以數字化系統能力賦能業務發展。年內，實現了人工智能（「AI」）小區和家居大腦的首期功能，推出行業品類最全的智慧開關面板，努力滿足廣大用戶對智慧、健康美好生活需求。

深耕建築工業化，專注綠色裝配式建築研發，為建設資源節約型和環境友好型社會助力

2019 年，集團推動建築工業化戰略落地，位於徐州和邯鄲的綠色裝配式建築產業園分別投產和試營運，徐州綠色裝配式建築產業園首批建築工業化 PC 產品交付並完成首次吊裝；參股企業廣東睿住優卡科技有限公司（「睿住優卡」）的國內首條裝配式整裝衛浴生產綫投產；嚴格把控建築從設計到營運全生命週期的環保管理，全年新增綠色建築項目 95 個，新增綠色建築總面積 1,675.71 萬平方米。我們還聯合成立「低碳健康人居環境研究中心」，以創新賦能產業發展和綠色人居。

提升組織質量，活化內部人才，以「同路人」文化攜手員工共同成長

2019年，集團進一步提升組織質量，總部從細緻管理轉變為動態監控與結果評價，實現對區域公司的專業賦能、機制賦能和流程賦能；全面推行內部競聘機制，組織面向全集團、全序列、全職能範圍的公開競聘，健全優秀人才的選拔任用；不斷完善決策和考核機制，鼓勵員工發揮所長，並構建多元化、差异化培訓體系，建設「高潛力、敢拼搏」的人才梯隊，以人才成長推動企業長足發展。

探索鄉村振興之路，創新公益實踐活動，讓更多人共享和諧美好生活

2019 年，集團積極響應國家扶貧號召，聯合韶關基金會持續探索韶關鄉村振興發展道路，聚焦鄉村居住現狀，完成 11 戶重建工作，25 戶修繕工作；專注鄉村水利工程建設，保障居民飲水安全，共惠及 23,621 位村民。並從村民需求出發，梳理村莊公共空間，提升鄉村生活品質。同時，集團組建美的置業義工隊，在教育、健康、弱勢群體關懷、環境保護等領域持續開展義工活動，用自身資源和技術優勢為美好生活貢獻力量。

在報告編制期間，一場突如其來的新冠肺炎疫情在全國快速蔓延。集團第一時間啓動應急預案，迅速貫徹、安排部署疫情防務相關工作，動員旗下城市公司及產業公司投入超過人民幣 1,850 萬元支持抗疫一綫及減輕商戶經營壓力，全力保障抗疫一綫各地醫院 3,000 餘套整裝衛浴採購需求，助力打贏這場人民健康衛戰；並用專業的服務為社區業主築起隔離病毒的有效防綫，捍衛社區安全。

肩扛重任，砥礪前行。美的置業將繼續秉承行業堅強的韌性和製造業精細化基因，不忘初心，在鞏固戰略的同時，致力於成為履行社會責任的優秀企業，助力人們高品質住有所居，用智慧賦能更多美好，為大眾謀求更多福祉，為社會創造更多價值。

關於我們

集團簡介

美的置業控股有限公司（股份代號：3990.HK）於 2018 年 10 月 11 日在聯交所主板上市，是中國上市房地產企業 26 強、廣東省百強民營企業、領先的智慧地產製造商。集團成立於 2004 年，堅持「智慧地產製造商」的發展定位，旗下業務以房地產開發和服務為主，兩翼協同智能產業化和建築工業化，致力為客戶打造「5M 智慧健康社區」，持續營造更美好的生活。截至 2019 年 12 月 31 日，集團在珠江三角洲經濟區（「珠三角」）、長江三角洲經濟區（「長三角」）、長江中游經濟區（「長中游」）、華北地區和西南經濟區 5 大核心經濟區的 59 個城市，佈局 278 個精品項目。全年合同銷售金額突破人民幣千億元，發展駛入新賽道。

責任2019

經營績效

	2019年表現	較2018年進展
財務表現		
總資產	¥ 249,713.8百萬元	▲增長 40.8%
權益總額	¥ 31,138.3百萬元	▲增長 32.0%
收入	¥ 41,138.6百萬元	▲增長 36.6%
經營利潤	¥ 7,903.3百萬元	▲增長 18.0%
淨利潤	¥ 4,326.6百萬元	▲增長 31.6%
本公司擁有人應佔利潤	¥ 4,305.2百萬元	▲增長 34.1%
產品服務		
業務覆蓋城市	59個城市	▲增長 22.9%
土地儲備	5,263萬平方米	▲增長 16.8%
新工藝項目應用面積	7.17百萬平方米	▲增長 61.9%
產品研發投入	¥ 6,879萬元	▲增長 370.5%
累計完成社區智能化項目	超過200個	/
累計交付智慧家居	超過3萬套	/
客戶滿意度	78%	▲增長 1%
資本市場	公司被納入香港恒生綜合指數成分股、恒生滬深港通綜合指數成分股	

社會績效

	2019年表現	較2018年進展
合規僱傭		
員工總人數	14,413人	▲增長 17.4%
女性員工比例	38.8%	▲增長 0.55%
勞動合同簽訂率	100%	持平
社會保險覆蓋率	100%	持平
安全與健康		
員工體檢覆蓋率	100%	持平
安全生產培訓次數	885次	▲增長 249.8%
培訓與發展		
員工培訓覆蓋率	100%	持平
培訓總投入	¥ 1,598萬元	▲增長 34.3%
員工關愛		
向困難員工捐款	¥ 25.4萬元	▲增長 69.3%
民主管理		
員工滿意度	99.9%	持平
公益慈善		
慈善公益捐贈支出總額	¥ 587.89萬元	▲增長 41.6%
抗疫公益投入總額	¥ 1,850萬元	/

環境績效

	2019年表現	較2018年進展
節能減排		
綠色建築認證面積累計	16,757,146.4平方米	▲增長 431.5%
二氧化碳排放密度	0.15噸/百萬元收入	▲增長 15.4%
能源消耗密度	0.21兆瓦時/百萬元收入	▼下降 19.2%
水資源使用密度	2.81立方米/百萬元收入	▼下降 47.9%

*2018年公益總投入根據2018年12月31日港元兌人民幣匯率中間價(1港元對人民幣0.87620元)進行折算。

*節能減排數據統計範圍詳見附錄ESG關鍵績效指標中的附註說明。

主要榮譽

榮譽	頒發單位
2020中國房地產上市企業26強	觀點指數研究院
2019中國房地產開發企業綜合發展10強	中國房地產業協會
2019中國房企綜合實力粵港澳大灣區競爭力TOP20	億翰智庫
2019中國上市公司傑出成長價值獎	南方財經全媒體集團
2019中國房企品牌價值粵港澳大灣區資本投資價值十強	21世紀經濟報道
	億翰智庫
2019年度智慧地產綜合實力企業	21世紀傳媒
2019金知了夏納國際創意節智慧地產品牌金獎	鳳凰網房產
「未來系」躋身2019年品質美宅產品系TOP10及2019中國房企匠心美宅產品系TOP10	易居克而瑞研究中心&上海筑想信息科技股份有限公司
「雲築系」位列「2019中國房地產產品系品牌價值百強榜」TOP10及2019中國房企奢適闊宅產品系TOP10	樂居財經研究院
社會榮譽	
公益卓越獎	香港公益金
廣東省房地產精準扶貧突出貢獻企業	廣東省房地產行業協會

智慧營造更好生活

美的置業秉持「智慧生活引領者」的美好願景，以保障品質作為我們的必盡責任，堅持將製造業的精細化管理思維融入項目全過程管理，築牢安全生產根基，打造理想人居臻品，探索優質及具人文理念的服務，為客戶智造溫暖和諧的美好生活。

2019年關鍵行動

- 落地首個具備社區大腦功能的 AI 社區
- 開展「天網行動」，以「零容忍」態度杜絕不合格材料部品
- 全面推廣「匠芯」建造體系，實現縮短工期、消除質量隱患、節能環保的綜合目標
- 舉辦集團首屆「享福節」活動，建設幸福社區
- 試點打造智慧工地，以數字化夯實安全管理
- 煥新升級，推出「璟睿系、君蘭系、雲築系、未來系」四大產品系列
- 成立行業首個智慧生活研究院，賦能智能生活升級

2019年主要成效

- 新工藝項目應用面積達**7.17**百萬平方米
- 首屆「享福節」活動為近**600,000**名業主及客戶提供多元服務
- 智慧工地試點在**6**個項目中推進，硬件施工已經完成**70%**
- 智慧生活研究院共申請專利**31**件，獲得軟件著作權**1**件

關鍵議題



產品與服務質量



客戶投訴應對



用戶安全保障



消費者隱私保護

01 | 聚焦2019·打造智慧人居 解鎖智能生活

5M 體系 智造美好

美的置業積極踐行「智慧地產製造商」定位，圍繞安全、健康、節能、人性化等主題，構築「5M 智慧健康社區」產品體系，從製造房子到製造生活，打造值得嚮往的美好生活。

美的智慧 M-Smart

融合最新移動互聯網、AI、大數據、雲平台、智能物聯等先進技術，首創一站式智慧生活解決方案，打通智慧家居、社區、服務和城市全場景。

美的健康 M-Health

專注於業主日常健康生活方式，從線上精準數據服務到線下空間功能營造，聚焦「健康雲管、健康體魄、健康心理、健康居家、健康園林」，全方位呵護用戶，打造輕鬆可享的健康生活體驗。

美的品質 M-Quality

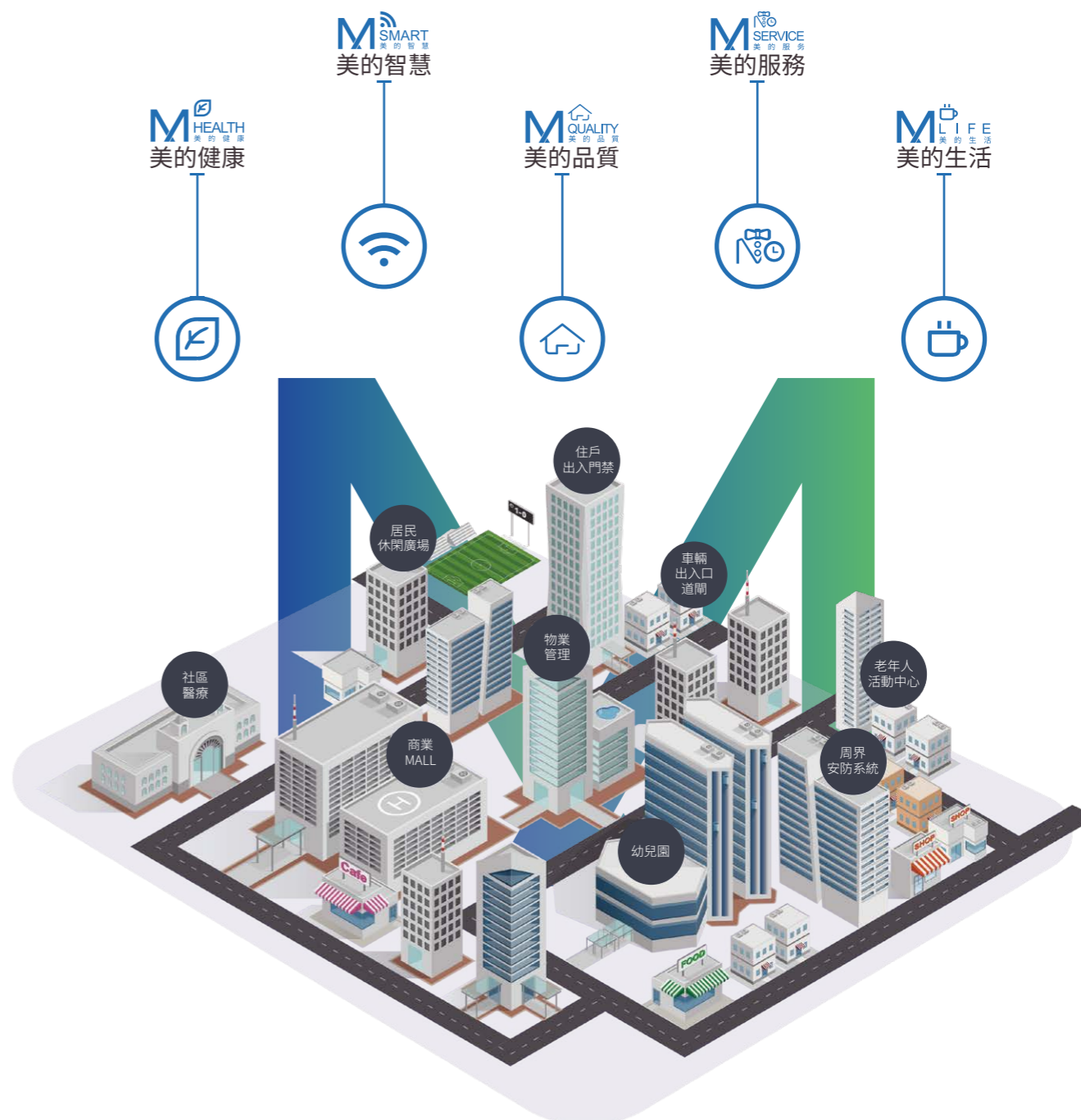
秉承製造業基因，用精細化方式造房子，貫穿「品質設計、品質選材、品質建造、品質監測、品質交付」，實現過程精品、戶戶精品，讓業主享受高品質生活。

美的服務 M-Service

以「貼心客服 + 稱心物業」的專業模式，從「服務即享、服務無憂、服務透明、服務美居、服務社群」出發，借助科技與互聯網等技術手段，打造全生命週期服務體系，讓業主尊享美的式幸福。

美的生活 M-Life

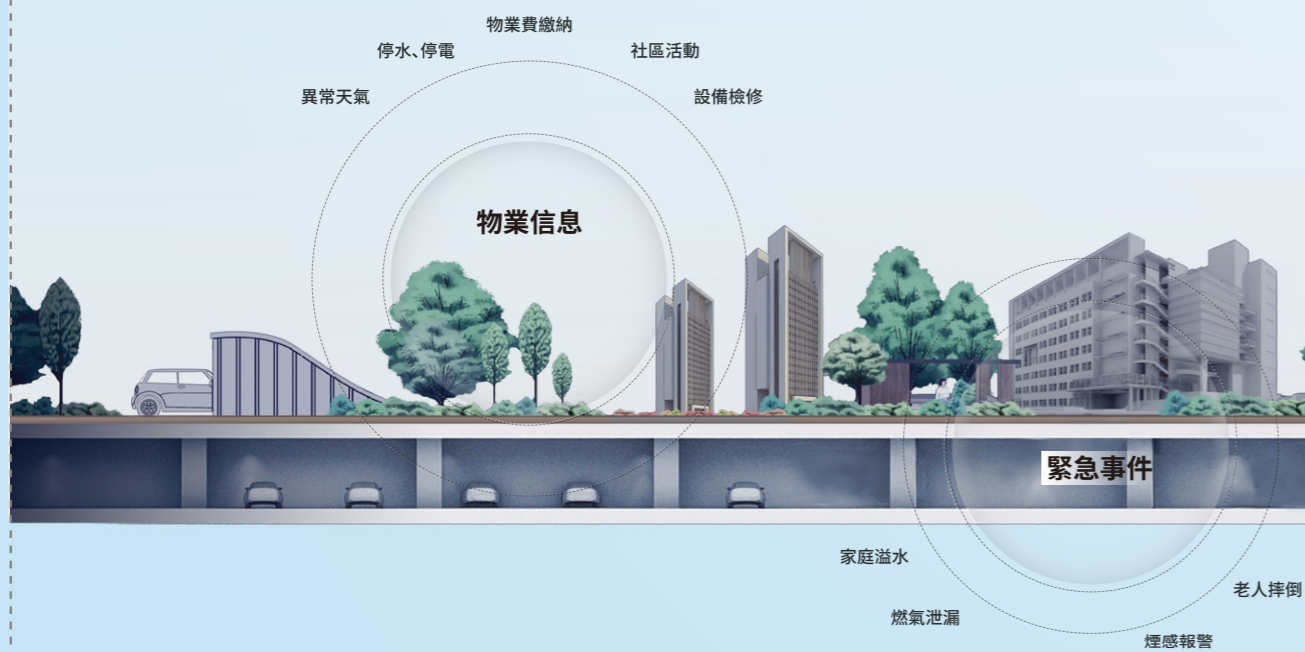
通過社區生活和社群文化的綜合服務與營運，讓客戶「生活有享、生活有光、生活有情、生活有趣、生活有道」。



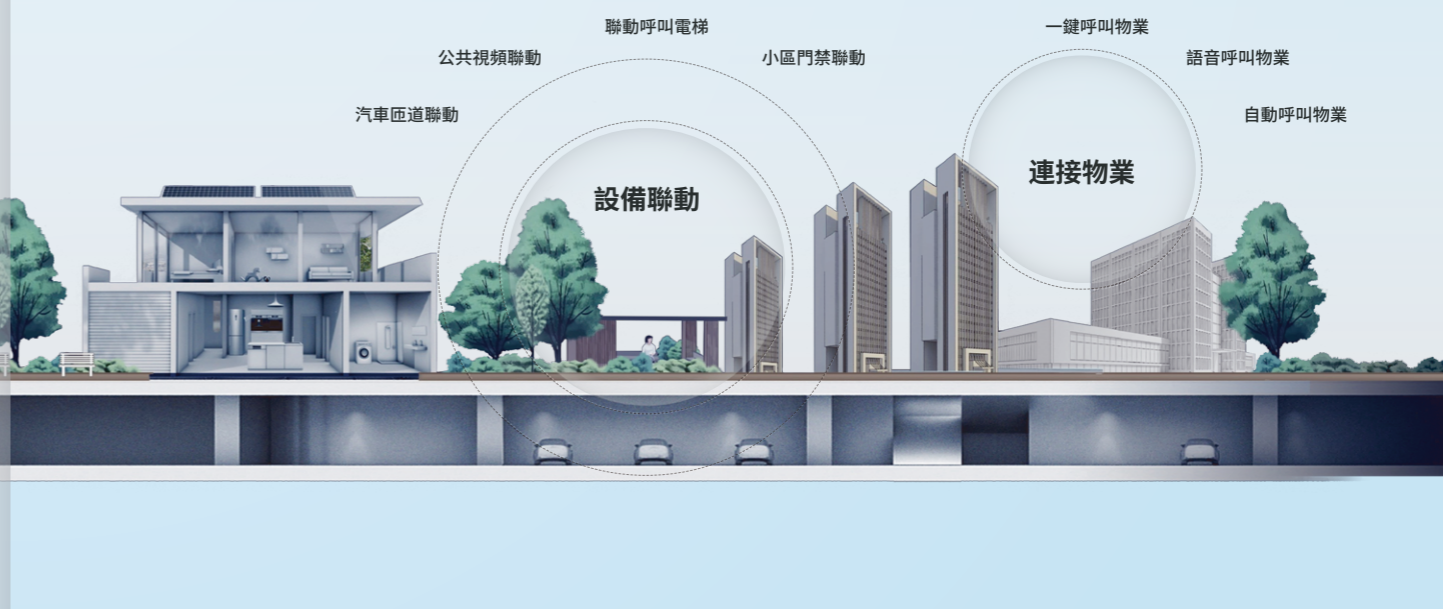
超級大腦 智領生活

美的置業深度打通社區和家庭的一站式智慧生活，旗下智慧生活研究院創新研發超級大腦 X Brain 作為美的置業一體化智慧 IP（「Intellectual Property，知識產權」）的具像化概念，通過大數據算法、科技芯片、智能硬件等，實現家居與社區空間融合。

智慧社區、智慧家居一體化 深度打通社區和家庭

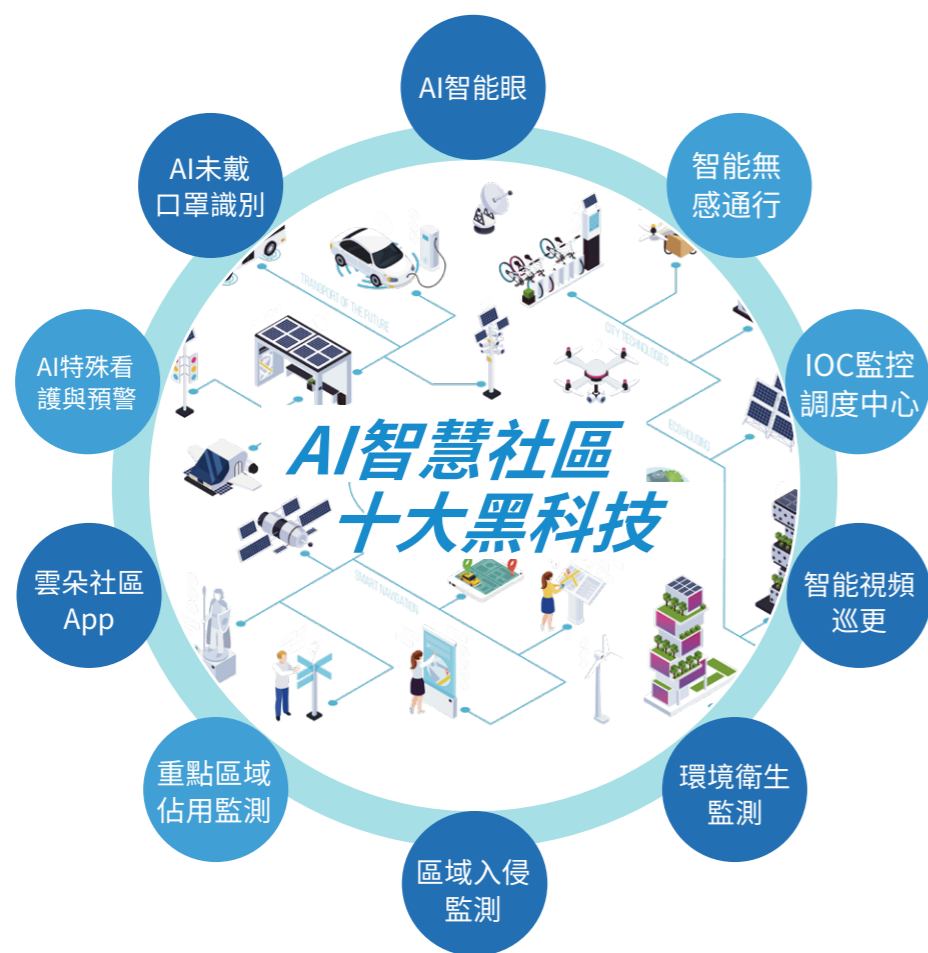


超級大腦 X Brain 能自動記憶家庭成員的行為習慣，根據環境狀況自動決策，分析家庭狀態，也可實現物業信息自動推送，緊急事件聯動物業處理，家居與社區的電梯、視頻、汽車道閘、小區門禁等設備聯動。此外，業主還可通過多種方式呼叫物業，真正實現智慧家居與智慧社區聯通、交互。



AI社區 智控全景

隨著「智慧地產」戰略的不斷推進及對「超級大腦」的深入研究和應用，美的置業在智慧生態佈局取得了階段性重要成果。我們聯合阿里雲計算有限公司，落地首個具備社區大腦功能的 AI 社區——佛山美的領賢公館。通過 IoT、雲計算、人工智能、大數據等技術，自主開發了區域入侵監控、重點區域佔用監控、公共衛生管理、人員軌跡管理、無感通行識別和疫情下未戴口罩識別等 AI 功能，實現社區智能化與家居智能化的真正打通和全屋智慧健康場景的落地，也為小區在「新冠肺炎」疫情防控上發揮了非常重要的作用。



02 | 鑄就精益品質

源頭把控

我們堅持嚴控質量閉環的開端，對建築材料和建築設計實行嚴格規範管控，從源頭保障工程質量，做好做強集團質量名片。

設計品控把關

以「提升品質、規避風險」為目的，根據《設計品控管理制度》對項目設計成果進行 100% 內審，重點管控關鍵成果送審、質量抽檢、後評估三大環節，並積極推廣 BIM（「建築信息模型」）等先進技術在項目中的應用，強化質量把控及標準化管理。

「天網行動」守門

嚴格規範材料准入，定期開展「天網行動」，由第三方專業機構對材料進行飛檢，在通用檢查的基礎上，進一步開展如甲醛等有毒氣體檢測、材料耐磨性質量參數檢測等專項檢查，確保材料質量合規、健康無害，以零容忍的態度杜絕不合格材料。

案例：和美術館

CASE

美的置業積極推廣 BIM 技術應用，在安藤忠雄作品「和美術館」合作項目中，充分利用 BIM 技術，有效優化項目設計的質效。

- 通過各專業碰撞檢測、管線優化、淨高分析，減少錯、漏、碰、缺等設計通病，提高出圖質量和效率；
- 通過材料統計、工程量統計，快速導出工程算量和工程造價報告，減少人工統計時間和人為運算錯誤的發生機率；
- 通過設置項目樣板、視圖樣板、線樣式表達，製作參數化牆身族庫，快速準確地生成牆身大樣圖，提高出圖效率。



▷ 和美術館建築外立面 攝影：黃早慧© 和美術館



精工建造

美的置業致力以匠人精神，用心堅守精工品質，通過規範過程管控、推廣創新建築工藝和落實品質監督，構建涵蓋從項目施工、建造到安裝與運維全流程的質量保障體系。

2019年
新工藝項目
應用面積 **7.17** 百萬
平方米



全力推廣「5+N」「匠芯」建造體系，構建以新技術、新工藝為主導的品質保障機制，結構建造精度由厘米級提升到毫米級，實現縮短工期，消除質量隱患、節能環保的綜合目標。

精心把控
施工

用心管控
安裝

匠心建築
工藝

制定《工程品質提升作業指引》《工程品質後評估作業指引》等制度，明確施工階段的施工質量預控、過程管控及質量驗收等工作規範，保障施工質量。

依據《美家智慧家居施工工藝安裝標準》《品質檢查標準》等安裝品質標準，結合品質督導工作，保障智慧家居安裝成果。



案例：工匠家App

CASE

美的置業持續推廣施工管理的線上平台——工匠家 App，將線下施工管理涉及到的材料驗收、工序驗收、安全檢查、實測實量、現場問題檢查等全流程實現線上化閉環管理，有效強化施工管理責任落實。

▷ 工匠家App 11種業務場景應用



材料驗收
同步材料供應鏈系統發貨信息
管控材料進場驗收



工序驗收
規範工序驗收流程
保障各道工序的交付質量



現場檢查
建立日常質量安全檢查的
閉合式問題管理流程



專項檢查
開展集團和區域巡查評分
輸出巡查報告



實測實量
記錄項目中實測實量數據
輸出統計情況



客服協同
建立客服驗房問題登記、指派、
整改、銷項、流程閉合管理



主體進度
強化主體進度信息反饋的及時性
以及進度展示的直觀性



工作統計
查看及管控各項目人員的實際
工作量情況



報表中心
查看集團/區域的報表統計情況



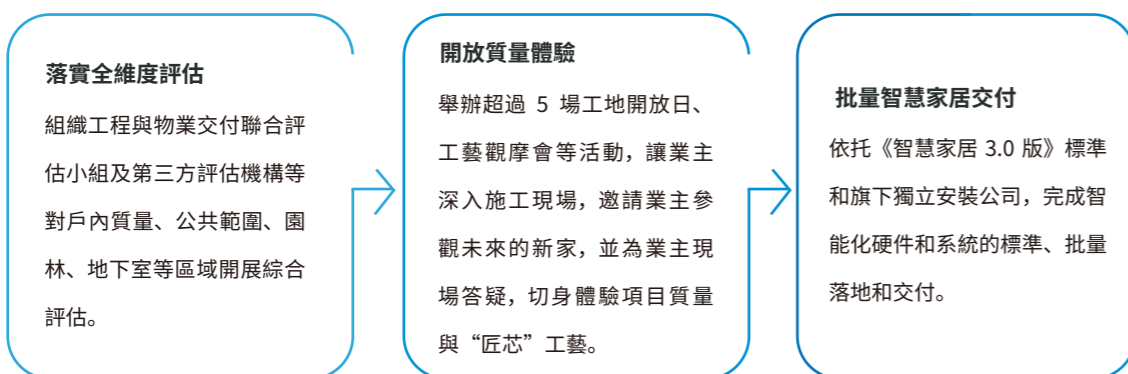
文檔管理
實時更新企業標準文檔、項目文檔



公告管理
實時查看集團、區域、項目發佈
的公告信息

誠信交付

我們嚴格履行約定的交付標準，將符合客戶期望、通過質量檢驗的產品交付給客戶，用心兌現對客戶的許諾，實現負責任交付。



案例：智能家居3.0上線，交付標準再升級

CASE

2019 年，美的置業首個自主研發智能家居控制系統——智能家居 3.0 上線，以「無感化、集成化、全齡化」為產品設計方向，開發了行業首款帶語音功能的智能場景面板、首套嵌入式安防產品，並推出行業品類最全的智慧開關面板，打造家族化、套系化智能產品，進一步提升智能家居交付質量。

售後支持

為了確保產品質量管控的「最後一公里」，我們嚴格落實交付後評估、建立便捷化的反饋渠道、制定《售後上門服務標準化指引》、完善維修管理制度、實行服務滿意度回訪等，確保售後需要得到有效反饋和快速處理。



03 | 堅守服務品質

標準體系

美的置業致力為客戶提供精準優質的服務體驗。

房地產開發服務	物業管理服務	商業物業開發及營運服務
<p>制定《客戶服務標準動作》，規定「銷售前 - 銷售中 - 交付前 - 交付後」的全週期服務標準。</p>	<p>制定《服務運營指引》，統一規範物業項目特約增值服務、客戶服務訴求響應、客戶關懷服務等工作。</p>	<p>制定《運營管理手冊》，覆蓋組織管理、現場管理、商戶管理、服務管理等六大方面，為各商業項目涉及的商戶報修管理、客戶投訴管理等提供工作準則。</p>



責任營銷

美的置業遵循《中華人民共和國廣告法》《城市商品房預售管理辦法》《房地產銷售管理辦法》等法律法規要求，制定《展示區銷售風險檢查及品質評估管理辦法》，圍繞銷售過程中客戶敏感的內容，承諾遵守信息透明的「陽光公約」，公示交付標準等項目重要信息，警示客戶在銷售過程中可能存在的風險，確保不誇大宣傳、不虛假承諾，保障客戶的知情權益，切實落實營銷責任。

隱私保障

美的置業嚴格保密在房屋銷售、物業管理、商業營運等過程中收集到的客戶信息，並最大化避免在管理的公共區域內，對客戶隱私空間的侵犯。我們保障客戶隱私的主要措施包括：

- 制定《信息安全整體政策》，定期對信息安全體系進行客觀評估和安全稽核；
- 對客戶數據進行脫敏、加密、水印管理，嚴格管控內外網訪問權限及涉及客戶信息處理的流程審批；
- 通過 ISO 27001 國際安全體系認證，擁有 A 級信息安全認證和硬件級加密技術，可對 AI 社區數據進行安全管控。

訴求響應

我們以客戶為中心，認真聆聽客戶聲音，依照《客戶服務首問責任制管理辦法》，遵循優先解決客戶問題為第一原則，做到首問必答、首問必釋。2019年，美的置業投訴處理率為90.3%。



▷ 客戶投訴處理流程

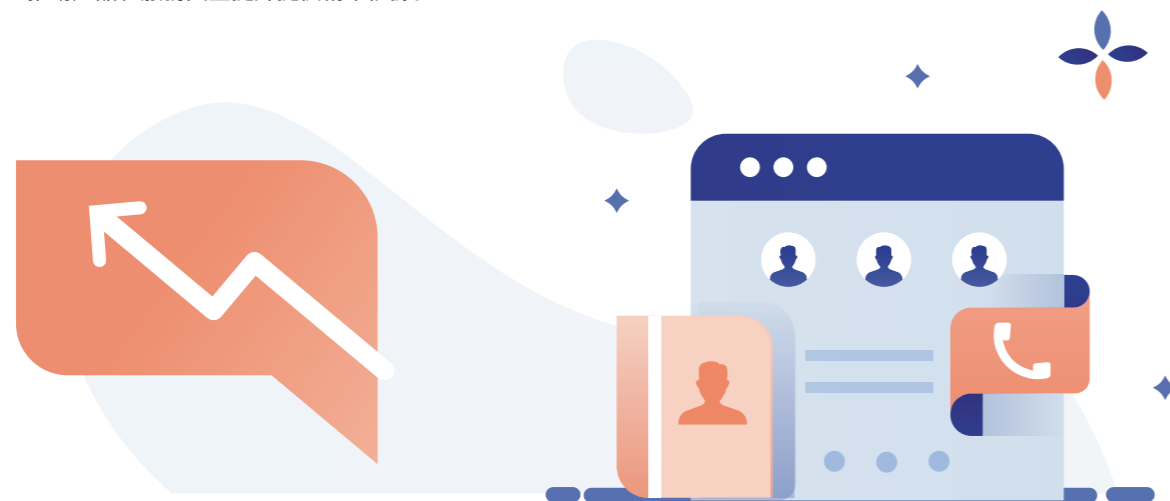
多渠頭反饋	拓展及升級400服務熱線和美地管投訴建議板塊等渠道，讓客戶聲音快速、便捷到達。
全流程跟蹤	分類界定問題，快速分派首問責任人對投訴進行深入了解與及時處理，依托統一工單系統，實現客戶投訴處理全流程跟蹤。
高時效響應	接收投訴事件30分鐘內給予客戶回應，24小時內回復客戶處理意見，2個工作日內完成投訴處理。
更全面提升	定期回顧投訴問題、分享投訴案例，編制提升計劃，優化服務流程和標準形成閉環管理。

滿意度提升

我們將客戶滿意度作為服務質量的重要評價指標，積極開展階段性客戶滿意度調查，通過每月進行節點調查、每年邀請第三方機構調查等方式，反饋自身服務質量。2019年，第三方客戶滿意度調研聚焦細化業務的評價，電話訪問超過1,756位業主，獲得總體滿意度的同時，得出各項業務領域服務滿意度，為推動產品和服務質量提升提供精確依據。

客戶總體滿意度

78%



04 | 構建溫馨社區

社區活動

美的置業旗下美的物業（指廣東美的物業管理股份有限公司及其附屬公司）精心策劃組織多項社區文化活動和安全活動，借此增強業主的歸屬感、幸福感、安全感，拉近社區鄰里距離，提升凝聚力。2019年，美的物業開展了安全隱患排查、安全文化宣導及為業主提供上門保養服務的「美家行動」，新春民俗匯、重陽節、母親節等多個節日主題活動，舉辦了首屆「享福節」活動等各類豐富多彩的社區活動。同時，美的物業專為少兒業主設計暑期特色活動「智樂益夏」，為孩子們和家長們組織多姿多彩的課外拓展活動，助力孩子們增長見識，同時增強親子關係。

全年共開展各類社區文化活動

1,125 場次

參與人數達

153,531 人次



▷ 「美家行動」開展上門保養



▷ 「最美媽媽」母親節主題攝影活動

案例：首屆「享福節」活動

CASE

2019年5月至6月，「享福節」服務遍佈全國12個省，近40個城市，超100個社區，共落地近720場活動，為近600,000名業主及客戶朋友提供多元服務。



超級享，便民集市

物業服務人員為業主提供造型一條龍、愛心義診、清洗維修等活動。



▷ 免費理髮



▷ 愛心義診

超級享，文明社區

全國各社區共同倡導文明養犬、愛護花草、文明裝修，拒絕高空拋物、佔用消防通道等不良行為，讓業主和親朋積極加入宣傳隊伍，為文明「代言」。



▷ 寵物義診



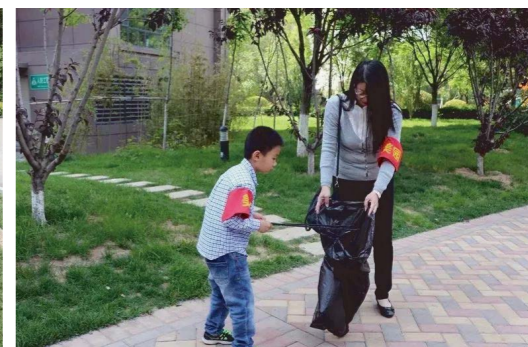
▷ 免費發放牽引繩

超級享，美園行動

物業服務人員和業主們共同組成「游園小分隊」，清潔草坪上的雜草、垃圾、樓道的雜物、盆栽等，創造更加美麗的社區環境。



▷ 清理魚池



▷ 清理通道

超級享，安全集結

各社區邀請公安機關、業主、社會大眾積極參與安全教育、隱患清理以及技能強化活動，提升業主安全意識與自我保護能力。



▷ 安全通道大清理



▷ 系列安全知識教育



▷ 全技能提升

商戶活動

2019 年，美的商業（指美的置業旗下商業公司）積極開展各類商戶服務，合力同心為商戶提升競爭力，包括每月開展商業經營分析會、舉辦商戶裝飾評選大賽、組織「溫馨義工」服務——免費維修、組織「安全衛士」——免費為商鋪進行水電氣檢測以及定期開展免費打掃商戶門頭和店鋪招牌的「一保到底」活動。

案例：商戶優秀店長分享沙龍

CASE

2019 年，佛山美的新都薈廣場開展了多場商戶優秀店長分享沙龍活動。經過選拔、組織經營業績優異的品牌店鋪店長，開展對經營業績較落後的店鋪分享經營理念、對零售類銷售技巧進行培訓與現場講解實操、對餐飲店鋪服務操作細節給予培訓等有針對性的主題分享活動，助力商戶實現共同提升，互利共贏。截至報告期末，已經培養出 6 名優秀的內部講師。



▷ 優秀店長分享沙龍

05 | 夯實安全管理

安全體系

美的置業認真貫徹「安全第一、以人為本」的安全生產指導方針，構建工程安全生產管理體系，明確「集團—區域—城市—項目」安全四級管控架構及各層級安全管理職責，建立安全事故一票否決制；設立安全紅線，對安全責任制度、重大危險源管理、設備設施管理等清晰管理底綫；發佈《關於進一步明確安全生產管理責任的決定》，對安全事故分級管理，明確內部問責的處罰標準，嚴格落實安全責任監管。



▷ 勞動防護用品展示區

▷ 安全用電體驗區

安全施工

我們全力築牢安全施工「防護網」，重點打造安全文明的施工現場，規範各項施工作業的安全管理，並積極推進智能技術在安全施工方面的應用，全面防範和遏制重大安全生產事故。

強化安全體驗

為提升員工及相關方的安全意識，我們在項目現場設置安全體驗館或安全體驗展示區，包含安全帽撞擊體驗、消防演練體驗、安全用電體驗、安全帶使用體驗、勞動防護用品展示等，強化安全教育。

保障安全施工

我們以制度和檢查規範促進精細化管理，制定《安全文明統一標準做法》，覆蓋施工場地佈置、腳手架管理、消防管理、材料堆放等現場管理的方方面面，詳細規範各項安全文明施工配置與標準，為落實安全文明施工管理提供重要指引；全年陸續開展專項檢查、基坑安全專項檢查、爬架專項檢查等多場安全管理行動，通過不定期安全專項檢查、安全專項培訓，夯實安全管理，確保施工安全。

案例：開展大型設備設施第三方檢查

CASE

美的置業力求通過對機械設備和操作人員開展機械抽查和專業度抽查，為施工現場安全再添一道屏障。2019 年，集團 11 個區域公司啟動大型設備設施檢查活動，通過對項目施工地常用的大型設備如塔吊機器的資質、合格證書以及操作設施人員進行篩查，確保大型設施設備的質量和安全。

推廣智慧工地

我們積極推廣智慧工地建設，建立「4+2+X」策略，運用信息化智能手段，強化工地人員動態精準管理和安全風險識別預警，實現施工安全與精準管理「雙保障」。

2019 年，我們已推進貴陽美的國賓府等 6 個項目開展智慧工地試點，硬件施工已經完成 70%。

4個 智慧硬件	智能人臉識別門禁考勤	實現施工人員身份記錄、考勤管理和人員流動管理。
	特種設備監控	視頻監控特種設備，防止超載、異常、傾覆等危險狀況發生。
	環境監測	智能化降溫降塵、定向推送極端天氣信息，避免極端天氣對施工安全造成影響。
	視頻實時監控	預警工人不安全行為，追溯高墜、物體打擊等事故。
2大 數據平台	數據集成平台	追溯施工現場視頻監控異常數據，監測工地的安全管理與質量管理。
	特種設備巡更系統	視頻巡更安全監測過程中，識別易導致安全事故的作業行為，溯源巡更數據，高效識別及定位現場施工人員。
多種 定制化管理	區域出入口人流統計	發生事故時快速獲取人數和人員信息，並迅速判斷事故影響程度。
	攝像機臨邊預警設置	系統提醒工人臨邊危險，防止安全事故發生。
	VR安全體驗區	用 VR 設備體驗塔吊墜物、升降機墜落等，「身臨其境」感受各類型安全事故。



▷ 設置消防器材欄



▷ 設置洞口防護

安全文化

美的置業為日常施工生產注入安全理念，一方面通過在施工現場設置危險作業提示牌、信息宣傳欄等，樹立並強化預防為主的安全文明價值觀；另一方面，開展一線施工工人的安全教育，增強安全知識普及，防範安全事故發生。

案例：開展安全帽專題晨會

「頭頂一片天」，安全帽是建築工人的人身安全屏障之一。2019年4月，美的置業向全集團11個大區域公司共200多個項目的建築工人贈送了一批全新的安全帽，並開展以安全帽正確使用為主題的「安全帽專題晨會」，詳細向施工人員介紹安全帽的作用、如何正確佩戴安全帽等安全知識。



CASE

06 | 締造多元業務

住宅讓更多人安居樂業

美的置業以「5M 智慧健康社區」（含美的智慧 M-Smart、美的健康 M-Health、美的品質 M-Quality、美的服務 M Service、美的生活 M-Life）的產品理念，專注人們對品質、健康、個性生活的深層次需求，聚焦產品力的打造和提升，堅持精益求精的設計建造、品質管理，推進精工品質建造體系創新，旗下積澱並形成「璟睿系、君蘭系、雲築系、未來系」等住宅項目品牌。



▷ 產品系logo示意



商業讓城市繁榮煥新

美的置業踐行「集中式商業 + 社區商業雙軌並行」的戰略，推出城市綜合體、社區鄰里商業及長租公寓三大產品綫與四大自營品牌。截至報告期末，美的置業商業管理項目總計13個，其中在營項目4個，分別為湖南株洲美的時代廣場，江蘇徐州的美的廣場，廣東佛山的美的新都薈廣場，以及悅然系標杆力作佛山美的悅然廣場。

案例：佛山美的悅然廣場

CASE

12月20日，「悅然系」標杆型購物中心佛山美的悅然廣場正式開業。佛山美的悅然廣場設計了北滘首個下沉式廣場的體驗空間、建設直通式空中開放式園林景觀。該項目創新引進200+知名大牌，超過60%的品牌首次進入順德北區。項目還首次落地美的商業IP，設有愛麗絲夢游仙境主題區、美的未來科技體驗中心等，為消費者打造更多優質消費場景。佛山美的悅然廣場榮獲「中國購物中心城市發展推動獎」和「2019年度潛力星秀獎」等榮譽。



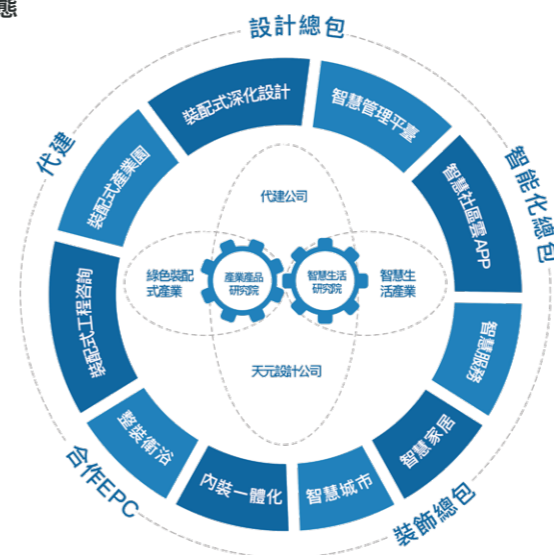
▷ 佛山美的悅然廣場

產業讓行業生態聚集發展

美的置業構建以睿住智能科技（指廣東睿住智能科技有限公司）為主體的智慧生活產業，以及以旗下公司聯城住工（指寧波聯城住工科技有限公司）、參股企業睿住優卡為主體的綠色裝配式產業，依托智慧生活研究院、產業產品研究院的自主研發能力，實現智慧綠色產業生態全景佈局，並通過旗下公司天元設計院（指廣東天元建築設計有限公司）、代建公司、產城公司融合兩大產業功能，形成研發、設計、生產、銷售、施工、運維及產城開發營運的全鏈條複合服務能力。

2019年是美的置業「兩翼」落地的關鍵時期，我們穩步推進智能產業化和建築工業化發展。上華智能制造產業園順利封頂；徐州綠色裝配式產業園正式投產並完成首批產品交付。

美的置業產業生態



累計完成社區智能化項目超過

200個

交付智能家居超過

30,000套

實現用戶場景超過

100,000個

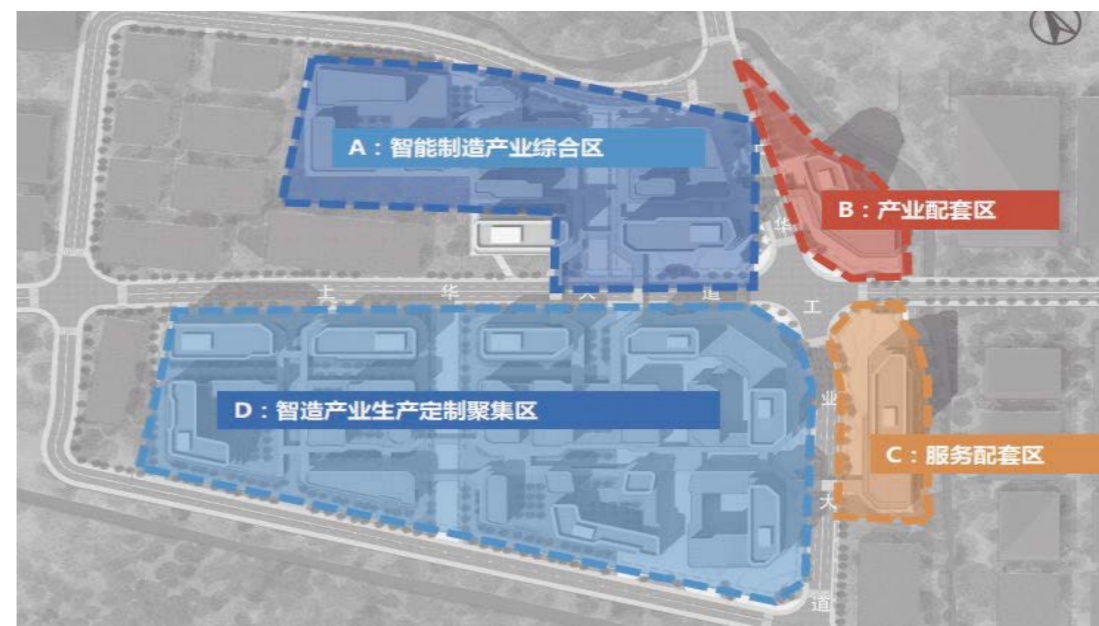
榮譽資質

美的置業具備多項國家標準與行業標準參編單位，擁有2大高新技術企業，1家「中國美好生活潛力獨角獸」企業，申請超過300項專利及知識產權，備受行業認可。

案例：上華智能制造產業園

CASE

2019年，美的置業攜手廣東順控城投置業有限公司、樂從鎮國資企業樂智投資管理有限公司共同推動順德樂從村級工業園升級改造工程——上華智能制造產業園。產業園總建面積超30萬平方米，以高端智能裝備製造為主要發展方向，將成為佛山三龍灣高端創新集聚區高端工業發展的載體。



▷ 上華智能制造產業園功能分區圖

悉心構築更好生態

美的置業持續關注生態與建築的有機結合，通過深入探索建築工業化，專注綠色裝配式建築研發；通過與自然融合的設計理念，打造可持續的綠色建築；通過應用智能創新技術，優化環境管理工作，致力於為建設環境友好、和諧共生的社會增添一份力量。

2019年關鍵行動

- 專注裝配式建築研發，佈局徐州、邯鄲裝配式建築產業園
- 參股企業睿住優卡應用六大先進自動化生產線，提升整裝衛浴制造技術
- 開展智慧工地試點工作，優化施工現場的環境全過程管理
- 成立低碳健康人居環境研究中心，促進低碳環保領域的產學研合作

2019年主要成效

- 首批建築工業化 PC 產品交付並完成首次吊裝
- 擁有國內**首條**自主知識產權的全自動瓷磚貼磚生產線和首條納米陶瓷底盤自動噴塗線
- 新增綠色建築**95**個，滿足綠色建築標準的面積為**16,757,146.4**平方米

關鍵議題



綠色建築



節約能源



廢棄物管理



水資源利用



廢氣與廢水排放管理



溫室氣體排放



生物多樣性保護

01 | 聚焦2019·深入踐行建築工業化 做綠色人居的探路者

美的置業作為「房地產 + 產業」複合型開發商和營運商，積極推進建築工業化建造方式改革，研發智能製造技術，逐步形成優質高效的建築工業化製造體系。

裝配式建築產業園

2019年，美的置業持續專注裝配式建築研發，並對裝配式建築新材料、建築智能裝配等領域進行重點研發，形成系列自主知識產權技術，於2019年9月份獲得知識產權管理體系認證。

聯城住工累計申請專利
和知識產權 **100** 項

已獲得授權專利 **134** 項

美的置業開展裝配式產業優勢

裝配式建築全產業鏈 信息化管理	智能製造確保品質領先	覆蓋全產業鏈的研發體系
具備 RFID 系統、WMS 系統、 SRM 系統及 MES 系統，信息 管理覆蓋全產業鏈	與智能化工廠強強聯手， 打造智能化製造產品	設置材料技術所、建築技術 所、裝備技術所、工程技術 所，打造全產業鏈研發體系

佈局裝配式產業園

我們採用先行實驗、實驗成功後再複製的模式佈局裝配式建築產業園，截至報告期末，徐州、邯鄲、南安和鎮江產業園均被列入當地政府重點項目，其中，徐州產業園於2019年5月完成一期項目，進入正式投產營運階段；邯鄲產業園於2019年12月完成工廠建設，步入試生產營運階段。

案例：首批建築工業化PC產品交付並完成首次吊裝

CASE

徐州產業園是美的置業在長江三角洲經濟區重大發展戰略項目之一，計劃用作生產高層住宅及公共建築的裝配式部件。2019年5月，徐州產業園完成第一期工廠建設並啓動試生產，交付了首批建築工業化PC產品並完成吊裝。截至報告期末，徐州產業園已與12家企業達成合作，共簽約14個項目，累計生產PC構件1.3萬平方米。



▷ 徐州產業園效果圖



▷ 徐州團隊與即將交付客戶的產品



整裝衛浴

整裝衛浴具有質量可靠、節材環保、防水抗滲、材料安全、安裝便捷等特點。2019年，我們合資組建模塊化產業鏈公司睿住優卡，並成立日本研發事務所，引進日本整體衛浴技術，打造具有日式設計、德式精工 of 裝配式整裝衛浴。



▷ 裝配式整裝衛浴結構

強強聯手 推動生產

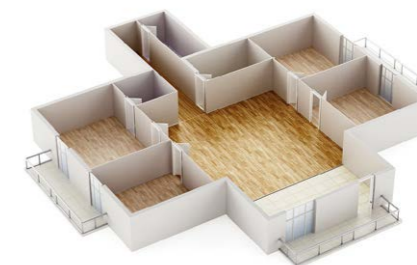
睿住優卡擁有瓷磚壁板、彩鋼板以及 SMC 三個系列的全自動生產線，該條生產線採用德國庫卡機器人自動貼磚技術，建成全國首條擁有自主知識產權的全自動瓷磚貼磚生產線及全國首條納米陶瓷底盤自動噴塗線，實現精準高效地完成壁板及防水盤的瓷磚鋪貼，最快速度達到每分鐘生產一塊壁板，有效提升工作效率與材料利用率，為後續標準化設計打下堅實基礎。



	壁板	防水盤	
瓷磚系列	瓷磚壁板 自動排列線	瓷磚防水盤 自動排列線	SMC防水盤 納米圖層 生產線
彩鋼板系列	彩鋼板壁板 自動排列線	SMC大型數控模壓 生產線及輔助設備	
SMC系列			SMC防水盤 自動加工線

提升內裝 倡響環保

整裝衛浴採用全裝配式內裝結構，在滿足精裝修交付驗收標準的同時，可實現乾法施工、安裝快速、品質好、防霉防菌、隔音保暖等環保特點，打造環境友好型內裝結構。



整裝衛浴的環保優勢

靜音施工	<ul style="list-style-type: none"> 施工過程無噪音 施工過程無粉塵釋放
乾法施工	<ul style="list-style-type: none"> 採用積木式安裝工藝施工，操作簡單化，提升施工效率 定制化壁板、鋼板，減少建築垃圾 施工現場無需進行切割制作，直接安裝，減少裝修垃圾 現場施工作業減少，降低施工安全風險
安全材料	<ul style="list-style-type: none"> 應用無甲醛、無輻射、無異味、防霉菌的環保材料 採用環保型和健康型的高科技材料，延長住宅壽命 使用美觀且實用的材料，提升居住環境

02 | 打造綠色建築

我們遵循《綠色建築評價標準》《綠色建築行動方案》等綠色建築標準，盡可能將綠色建築要求融入項目設計和運行。

在打造綠色建築時，我們遵循因地制宜的原則，結合建築所在地域的氣候、環境、資源、經濟和文化等特點，從建築的資源節約、低耗耐久、健康舒適、環境宜居等指標出發，結合天然條件與人工手段，打造人與自然和諧共生的高質量建築。

遵循《建築給水排水設計規範》《民用建築節水設計標準》等設計規範，在建築設計過程中提升水資源利用效率：

- 管網鋪設階段，嚴格篩選閥門及管道裝置避免管網損漏現象；
- 室內設計階段，採用節水器具，並提升衛生器具用水效率要求；
- 廢水處理階段，嚴格執行雨、污分流的排水制度，廚房用水隔離沉澱預處理，與生活廢水一同排入市政管網；
- 綠地建設階段，採用下凹式綠地建設，便於周邊雨水徑流匯入，補充地下水；
- 綠地灌溉階段，採用節水噴灌方式對綠色植物進行全面灌溉。

資源節約

應用節能控制系統，有效降低社區內能源消耗，延長能源使用設備的使用壽命：

低耗耐久

- 公共區域照明系統應用高效節能燈具或太陽能光伏發電設備，並引進感應燈節能控制等措施，有效延長照明系統使用壽命，避免造成過度耗電；
- 部分項目應用太陽能光熱建築一體化技術，利用可再生能源，實現建築節能。

遵循《建築外窗採光性能分級及檢測方法》《建築採光設計標準》等標準，保障採光需求的同時避免光污染：

健康舒適

- 採用架空隔熱屋面，加強建築主體的樓道通風與自然採光；
- 明確建築樓棟的樓體朝向及間距設置要求，有效避免存在玻璃幕牆的樓棟因玻璃反射而產生有害光傷害住戶。

根據項目地的氣候和土壤條件，選擇少維護、耐候強、病蟲害少，對人體無害的植物在社區內進行種植，實現社區綠化覆蓋率大於30%。綠化種植在實現吸收環境熱量、降低空氣溫度的同時，可有效吸收社區周邊道路行駛車輛產生的噪聲污染，減輕噪聲對社區環境的影響。

環境宜居

2019年，美的置業新增綠色建築

95 個
滿足綠色建築標準的面積為
16,757,146.4 平方米

03 | 優化綠色施工

美的置業在工程建設過程中，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，以質量、安全保證為前提，通過科學的技術手段和嚴格的現場管理，節約資源並減少對環境造成的影響。

智能管控

施工建造過程是建築全生命週期中產生污染物的主要階段，美的置業於 2019 年在多個項目試點開展智慧工地，採用智慧硬件，對環境數據進行實時的監測與調控。

集合智能用電用水系統	智能化降溫降塵	智能化天氣預報
<p>在施工過程中，對工地的用電用水情況進行實時監控，當數據呈現異常情況時，及時定位異常點並做修復與維護，避免造成資源浪費；</p>	<p>在施工現場加裝揚塵監控及自動噴淋設備並連接至智慧工地平台，當施工現場存在PM_{2.5}或揚塵顆粒度過高的情況下，系統會自動啟動噴淋系統，以減少污染物排放；</p>	<p>智能化信息平台能夠實時預測天氣情況，對施工方及時進行施工注意事項提醒。當施工當天PM_{2.5}過高時，系統將自動提醒施工方佩戴口罩；當天氣過於潮濕時，系統將自動提醒施工方注意防滑等注意事項。</p>

排放管理

為了降低建築施工過程中材料使用與污染排放對環境造成的影響，美的置業嚴格要求施工方在建造過程中遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》等國家法律法規要求，並按照當地地方標準，對施工揚塵、建築廢棄物、廢水等污染排放物實施管控工作。同時，我們主張以綠色健康、節能環保作為建築材料的選材標準，要求施工方採用節能效果好的預拌砂漿及預拌混凝土作為建造材料，並鼓勵施工方採用零醛產品等環保材料，營造節能、環保、安全的施工過程。報告期內美的置業並無發生涉及溫室氣體排放、向水及土地的排污及有關廢棄物處置的重大違規事件。

案例：創新研發零醛環保材料

CASE

2019 年，我們參股的上華智能智造產業園對零醛產品等環保材料開展研發與試驗工作，其中包括矽藻泥、SPC 石塑板、EBPP 地板等有助於減少空氣中有害物釋放的材料。試驗通過後，以上環保材料將會逐步納入美的置業的建築交付標準中。

04 | 實施綠色營運

美的置業始終將節約資源、保護環境和改善生態的綠色理念貫穿住宅物業管理、商業物業營運和日常辦公中，實現經營過程的綠色低碳管控。

物業環保

我們敦促旗下各物業項目有序開展環境管理工作，促進能源高效利用，為居民建設低能耗，高質量的生活社區。

綠化管理

社區公共活動區域均根據當地氣候種植相應的綠化植物，並採用節水高效的噴灌方式對植物進行養護，實現淨化空氣與降噪的環保效果。

資源管理

社區公共建築倡導使用可再生能源系統供熱、供電，如設置太陽能熱水系統，踐行低碳營運。

固體廢棄物管理

社區內相應的功能區、主要道路設立分類垃圾箱，並安排專職環衛人員及管理人員負責實行社區內每日的垃圾分類收集、清運及道路清掃工作。



商業低碳

在商業管理項目營運範圍內，我們嚴格要求自身，在轄區內的公共區域應用節能減排措施，削減在商業營運過程中對環境的影響，打造綠色商業模式。



「能」工巧「降」

- 根據各商業管理項目的實際經營情況實行能耗計劃管控，對在管區域的照明、空調等設備設施進行嚴格的開閉時間計劃管理；
- 在公共區域及各租戶中有序開展節能燈具改造工作，針對性降低公共區域與租戶的營運能耗；
- 選用智能型節能電梯，當電梯空載時系統將自動關燈與休眠，並採用電梯集中調控模式，同時管控多台並聯電梯，使其智能運轉。



細「水」長「留」

- 對公共區域的抽水水箱及馬桶的沖水閥門進行容積縮小改造，減少抽水箱及馬桶的用水量；
- 將地下車庫的清潔器具更換為高壓水槍，以減少地面清潔用水；
- 主動排查和維修管網損漏情況，避免水資源浪費。



「物」以類「分」

- 對各商業項目中所有垃圾要求進行乾濕分離處理，且明確規定垃圾清運路線及時間，部分商業區設置垃圾分類處置房：
 - 設置乾、濕垃圾房分別用於儲存建築垃圾和生活垃圾，根據排放量確定清運頻次；
 - 聘請有資質的第三方環保企業對廚房泔水進行統一處理，並保證廚餘泔水放置點的環境衛生與清潔，防治蚊蟲滋生及二次污染。

辦公綠色

我們積極響應綠色辦公理念，鼓勵員工在日常工作中注意資源合理利用，營造綠色辦公文化及環境。

在辦公區域內，我們號召員工響應低碳辦公的舉措包括：

將二次紙進行循環使用，節約用紙

合理控制空調溫度在 26°C，提倡節能

離開辦公桌時，及時關閉閒置用電設備，節約用電

提倡線上視頻會議，減少不必要的公務出行

倡導綠色出行，鼓勵員工搭乘公共交通，減少私家車尾氣排放

張貼節約用水、用電等標簽，時刻提醒員工綠色辦公

05 | 倡導綠色理念

高校合作

2020 年 1 月 6 日，美的置業與清華大學建築設計研究院有限公司共同成立「低碳健康人居環境研究中心」，同時與華南理工大學亞熱帶建築科學國家重點實驗室共同簽訂《綠色低碳產業技術研發戰略合作》三方戰略框架協議，為美的置業在綠色裝配、被動式建築、智慧健康配套等領域的發展提供深度技術支持。



多方參與

為了落實綠色低碳生活，我們廣泛邀請各利益相關方參與環境保護活動，以趣味生動的活動方式寓教於樂提升參與者的環保意識和環保理念。

發起「益起為城市減負」倡議

2019 年 9 月 21 日，美的置業浙江區域聯合寧波廣播電視台舉辦以「給城市減負」為主題的環保主題公益活動。活動以視頻講解和問答的方式為參與的學生們介紹垃圾分類的知識及重要性，加深他們對垃圾分類的理解，並帶領學生們到廣場派發垃圾分類公益宣傳手冊，為市民們講解垃圾分類的意義，用行動向廣大市民發起「垃圾分類，從我做起，低碳生活，全民行動」的倡議。



▷ 美的置業浙江區域「給城市減負」活動

開發趣學垃圾分類益智遊戲

為了讓大家能够更深刻的學習和了解關於垃圾分類的知識，美的置業浙江區域上綫了一款益智類科普小遊戲。該遊戲將真實任務和實物獎品相結合，以闖關模式進行，幫助每位參與者在輕鬆、愜意的氛圍中學習垃圾分類的趣味知識。



▷ 垃圾分類環遊遊戲



聯手商戶，共迎綠色商業

我們通過定期向各商業租戶宣貫節能教育知識，邀請租戶參與節能環保動員會，開展多元化綠色環保活動等，共建綠色商業環境。2019年，我們聯合美術商戶開展了環保創客大賽，以繪畫的方式宣揚環保理念；與早教機構共同舉辦環衛工人慰問活動，以此提升兒童環境保護意識；攜手教育培訓商戶舉辦後備箱集市，通過以物易物的形式妥善處理資源配置問題。



▷ 和美術商戶聯合開展環保創客大賽



▷ 早教機構開展環衛工慰問活動

乡村教学

2019年，美的置業與韶關鄉村基金會共同開展韶關鄉村自然生態環境保護知識培訓，通過導入自然教育團隊資源，對項目村中自然物種進行梳理，提供自然導賞培訓，賦能村民，提升村民保護生態多樣性的意識。同時，美的置業也邀請農業種植專家，為村民帶來種植專題的田間學堂，分享高效種植、堆肥、作物病害防治等實用知識，改善村民種植方式，降低水土流失。



▷ 2019年7月至8月，與合作夥伴鹿鳴研學在仁化新龍村與村民共同開展3期田間夜觀導賞培訓，參與村民累計超90人次。



▷ 2019年8月，開展種植問題答疑會，邀請有機農業專家到仁化項目村分享關於土壤改良的重要性，並邀請村民一起動手實操學做有機肥。



同行成就更好彼此

美的置業的發展離不開每一位員工和合作夥伴的努力和支持，我們心懷感恩，希望盡最大努力為員工提供科學完善的培訓課程與晉升路徑，打造兼具公平及包容的職場環境和輕鬆舒適的工作場所，成為他們職業路途上的堅實後盾。同時，致力為合作夥伴提供公平公正的合作平台和長久穩定的合作機制，攜手合作夥伴共同成長。

2019年關鍵行動

- 全面升級 MHR 系統，實現一站式高效人力資源管理
- 全面推行內部競聘機制，組織面向全集團範圍的公開競聘，促進人才流動
- 設置磐石、基石、璞石培訓計劃，為不同階段員工構建多元化培訓體系
- 開展組織氛圍調研，全面了解員工工作感受及提升建議
- 開放多種廉潔管控渠道，細化供應商管理細則，為合作夥伴構建陽光透明的合作關係

2019年主要成效

- 擁有員工人數 **14,413** 人
- 勞動合同簽訂率 **100%**
- 員工人均培訓學時為 **34.96** 小時
- 組織氛圍調研滿意度 **99.9%**
- 合作供應商 **9,068** 個

關鍵議題



員工安全與健康



人才吸引與留存



員工發展與培訓



勞工準則



負責任的供應鏈



01 | 聚焦2019 · 升級MHR系統， 構建智能化人力服務平台

綜合服務自助管理平台（「MHR 系統」）是美的置業用以支撐員工、經理、人力資源管理者等的內部自助服務平台。2019 年，我們以「搭建基礎數據平台，夯實業務基礎」為著重點，對 MHR 系統進行全面升級，借助移動端實現「提高 HR 工作效率、提升員工體驗，打通各相關系統接口」的目標。

模塊	功能
員工自助平台	<p>為員工提供與工作和生活密切相關的自助服務及指引，包括在線查看辦事指南、規章制度、工資明細等，極大地提高了辦事效率。</p> 
經理自助平台	<p>可實時了解員工職業生涯週期數據，擴寬管理幅度，服務於企業的經營管理。同時，系統可快速查詢員工畫像及職業發展地圖，加速人才梯隊規劃與搭建。</p> 
HR自助平台	<p>打造一站式業務管理平台，重新定義 HR 工作方式。系統優化組織人事流程，實現招聘、人事、薪酬、福利工作的融會貫通；並可通過導入數據簡化薪酬核算、成本效能等數據處理，實現業務到期預警提醒功能，主動監控人事工作。</p>

02 | 與同路人凝心聚力築夢前行

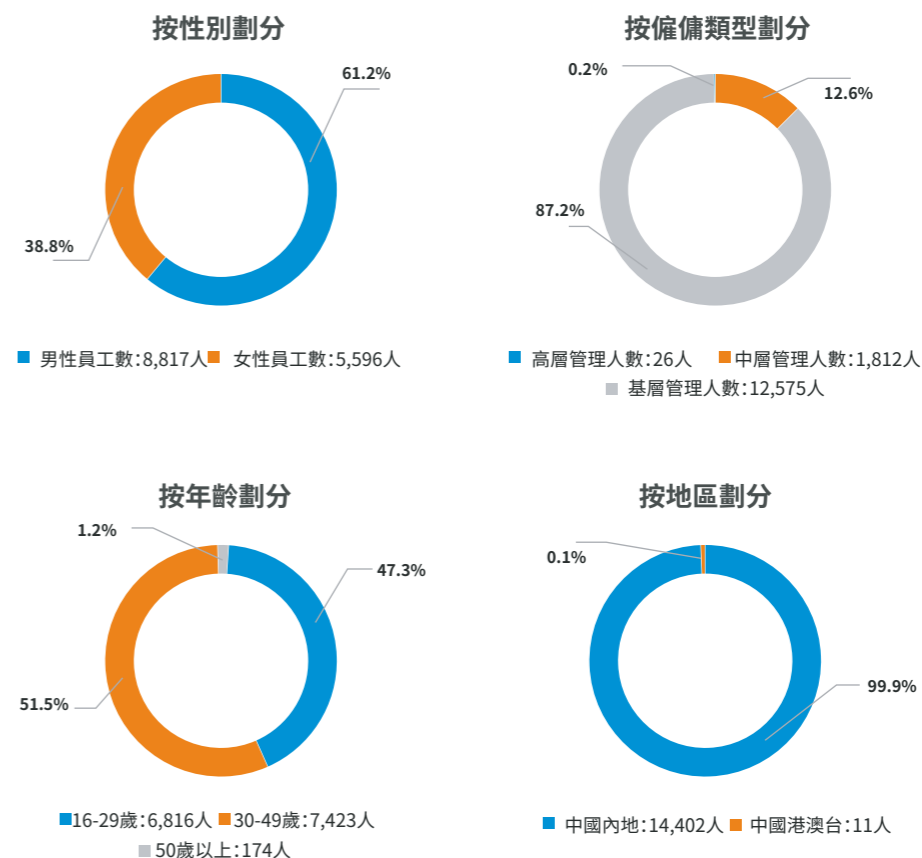
權益保障

合規僱傭

美的置業嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等法律法規，於 2019 年進一步更新《招聘管理辦法》《內部競聘管理辦法》等制度，通過優化招聘流程管理、嚴控執行規範和招聘體系管控等措施，進一步杜絕一切形式的用工歧視，禁止僱傭童工，推動平等僱傭，人才匯聚。同時，集團提倡多渠道吸收人才，在不斷容納外部人才的同時也推出內部競聘管理辦法，鼓勵內部員工對新增及空缺崗位進行自薦或推薦，營造公開透明的競選氛圍。

勞動保障

集團一直恪守合法、公平、守信的原則與員工平等協商後簽訂勞動合同，在勞動合同中明確列出雙方權利和義務、有關薪酬和解僱、招聘和晉升、工作時間和假期安排等信息，同時，禁止以暴力、威脅或者非法限制人身自由的手段強迫勞動。2019 年，美的置業未出現聘用童工、歧視勞工或強制勞動的現象，勞務派遣情況符合國家規定「三性」（臨時性、輔助性、替代性）人員範圍及 10% 的用工規模。



薪酬福利

美的置業構建兼顧外部競爭力和內部公平性的薪酬福利體系，持續提升組織及員工績效，為員工提供多樣化福利保障，鼓勵員工多勞多得，挖掘員工自主發揮自我的潛能。

薪酬激勵

我們綜合考量市場水平，制定以員工能力與績效表現為主導的薪酬體系。2019年，集團持續優化薪酬水平與激勵方式，實行人員激勵方案變革，進一步增強浮動薪酬激勵，鼓勵員工多勞多得與價值創造。

員工福利

我們尊重員工的付出，為員工提供多種福利保障，除職工養老保險，職工醫療保險，失業保險，工傷保險，生育保險與住房公積金與法定節假日外，還為員工購買商業保險、提供職稱補貼、健康體檢、節日禮品等福利。

人才培育

集團積極打造多元化的職業發展通道，推進公平公開的晉升機制，構建並完善高效的培訓體系，為人才提供廣闊的發展平台，助力人才全面成長與快速提升。

職業發展

美的置業奉行「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，推進專業序列和管理序列並行的雙職業發展通道建設，持續完善人才競爭機制，為員工構建公平公開的晉升機會，健全優秀人才的選拔任用，鼓勵員工發揮所長。

2019年，我們採用人才盤點、內部調動、短期派駐、人才返聘等方式活化內部人才；堅持賽馬文化，全面推行內部競聘機制，組織面向全集團、全序列、全職能範圍的公開競聘，拓寬選人渠道，促進人才流動，以人才成長推動企業長足發展。

多元培訓

我們遵照《培訓管理辦法》，堅持人才內生化戰略，為不同成長階段的員工構建多元化培訓體系，差异化培養核心人才競爭力，系統推進全體員工能力素質提升，為集團建設「高潛力、敢拼搏」的人才梯隊，增強集團核心競爭力。同時，集團積極推動企業內部講師隊伍建設，鼓勵業務專家與管理精英分享自我成長經驗與專業知識技能，提升全體員工的素質與工作能力的同時，完善企業的人才儲備。

2019年共計開展培訓

503,811 課時

覆蓋

23,427 人次

美的置業「核心人才培養體系」

	面向對象	培訓定位	培訓課程(形式)
磐石計劃	中高層人才	提升學員視野、格局、意識，塑造集團及行業未來的領軍人才。	- 城市總進階研修班 - 儲備幹部訓練營 沙盤推演、行業對標、線上讀書會、雙月專題匯報、課題研討
基石計劃	一線高潛人才	提升學員管理與專業能力，為集團培養優秀的儲備部門負責人。	- 基石訓練營 面授互動、工作坊、沙盤模擬、行動學習、工地參觀、挑戰任務、主題直播辯論
璞石計劃	優秀畢業生	提升新人適應能力，為集團培養「未來核心」的重要力量。	- 璞石訓練營 面授互動

案例：「磐石計劃」

CASE

2019年4月，我們分別面向城市總經理和儲備幹部開展了「磐石計劃」進階研修班、儲備幹部訓練營等系列培訓，以「大班授課、小班研討」的學習模式使得培訓內容相互融通、相輔相成。培訓中，通過組織沙盤推演、行業對標、線上讀書會等活動，激發學員洞察自我、洞察企業、洞察行業，促進自身業務能力提升的同時，開拓學員經營視野，全方位、多維度地提升綜合能力。



案例：「璞石計劃」

CASE

2019年7月，來自全國各大重點高校220名優秀畢業生在集團總部開啓為期14天的入職培訓。我們設置了「璞石登陸」「探秘企業」「直擊行業」「職通車」「蛻變之役」「美的未來」等多重培養階段、多維度課程內容，幫助每一位「未雕琢的玉石」快速了解行業、了解企業以及提升專業能力，助力學員扎實、有效地完成從畢業生到職場人的全面蛻變，以最佳最快的速度融入企業。



安全健康

美的置業始終秉承「以人為本」的理念，不斷完善安全管理規章制度和職業健康保障制度，策劃員工關愛活動，倡導員工健康生活方式，保障員工職業安全與身心健康。

員工安全

我們持續健全職業安全保障機制，在勞動合同中規定員工職業安全健康保障措施，為員工提供安全的工作環境與必要的防護用品；編制《職業病預防與控制管理辦法》，規範旗下生產工廠職業病防控的管理，預防、控制及減輕職業病危害，防止職業病發生；積極完善安全生產管理制度，嚴格遵循國家勞動安全管理，規範員工行為標準及開展安全教育培訓活動，增強員工安全意識，減少安全事故發生風險與職業傷害。

身心健康

我們為員工提供每年的健康體檢，積極舉辦羽毛球、籃球等多場企業內部社團活動、提供員工心理諮詢等服務，關愛員工身心健康。

在新冠肺炎疫情防控期間，美的置業密切關注疫情發展情況，嚴格遵守各地政府發佈的延遲企業復工通知，調整員工休假時間，做好異地員工統計與靈活辦公準備，以減少辦公室內人員聚集情況。同時，集團制定員工復工指南，從防疫、通勤、環境、就餐、辦公等多方面協助員工開展疫情防控工作，加強員工疫情防護意識，共同創建安全、健康的辦公環境。

幸福職場

美的置業倡導「同路人」文化，重視與員工的有效溝通，積極開展員工關懷活動，用心為員工營造暖心、有幸福感的工作環境。

用心傾聽

我們重視員工的「聲音」，不斷完善民主管理，積極拓展員工溝通渠道，調動員工參與企業管理，關注員工意見與建議。2019年，我們邀請4,328位員工進行組織氛圍調研，調查滿意度達99.9%。

美的置業員工溝通方式

搭建MHR信息平台，
展示最新的管理制度；

專線電話反饋，及時進
行業務答疑；

關鍵節點溝通，直線領
導和跨職能領導反饋工
作進展；

組織氛圍調研，全面
了解工作難題與制度
感知、建議等。

快樂生活

我們尊重並感謝每位員工的辛勤付出，致敬在平凡崗位上奮鬥著的同路人。2019年，集團開展「暖心/冬夜歸人」「深夜加油站」等專題活動，推出定制禮物、節日餐等節日關懷活動及組織各類文體活動，加強員工幸福感和歸屬感。

對於一線員工的關懷也是我們持之以恆的工作。2019年，我們舉辦「工人健康體檢」「工人宿舍環境提升」「降溫送清涼」等系列活動，讓一線員工感受到關懷。



▷ 深夜加油站



▷ 暖心/冬夜歸人



▷ 端午節送定制粽子



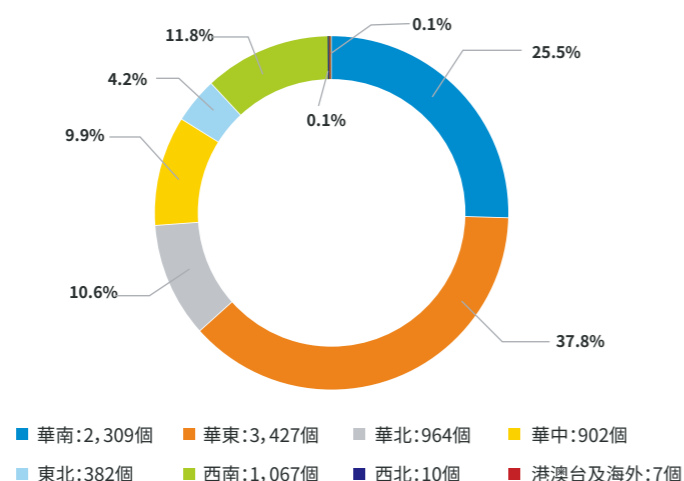
▷ 組織棒球運動

03 | 與夥伴聯手共繪產業美好前景

責任供應鏈

我們堅持完善供應鏈管理、保障供應商權益、推動供應鏈提升履責能力，與合作夥伴建立和諧互動的良性關係，攜手供應鏈夥伴融合發展。

供應商分佈



完善供應鏈管理

我們制定《供應商管理辦法》及《供應商考察指引》《黑名單管理辦法》等，對供應商的開發、考察、准入、評估、分類管理進行系統管控，為集團選擇優質、穩定的合作供應商。2019年，集團修訂了《土建總包供應商管理細則》，更新了土建總包考察維度，設置了包括供應商企業文化、組織機構、人才培養、管理經驗等管理層面以及實測實量、項目進度管理、安全文明及成品保護項目實施層面等 15 個考察維度，進一步規範關鍵供應商土建總包的考察範圍及標準，從源頭保障施工安全及施工方人身安全。

- **開發及考察：**設立專業考察小組，對企業資質、辦公場所、生產基地等進行實地考察，並形成考察報告作為供應商入庫的依據；
- **准入：**建立供應商入庫標準，原則上要求所有供應商需經過考察方能入庫；要求入選的供應商成立服務團隊，保障雙方合作質量；
- **評估及管理：**定期對供應商的履約表現、工程交付表現、維修質量等進行多維度評估，並按評估結果對供應商分類管理，及時凍結停用不合格供應商，保障供應質量。

案例：設立安全文明保護考察維度

CASE

美的置業針對土建總包供應商特別設立安全文明保護考察維度，從現場總結材料規範整齊情況、安全保護情況、標牌清晰度情況、進出入工地嚴格管理情況、基本層面保護措施等五個方面，對土建總包項目現場進行詳細的安全考察及檢查，從供應商開發考察階段為保障施工現場及施工人員安全做準備。



保障供應商權益

集團嚴格按照《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國招標投標法實施條例》等法律法規，遵守行業規範和商業道德，不斷完善自身招標採購體系。

系統保障	推行線上招標採購系統，實施招採數字化管控，推動招標過程更加公平、透明。
過程管控	對所有新引進的供應商，進行公司及團隊的廉潔背景調查；在招標文件及合作合同中附帶廉潔協議，充分約定相關廉潔條款，不發生不正當競爭行為；進行階段性專項審計，以審計的方式發現內部可能存在的貪污舞弊行為並及時處理。
舉報約束	在廉潔協議中附上集團審計監察的聯繫方式，以便供應商在招標過程中若發現舞弊現像，及時投訴、申訴及舉報。
共同監督	通過公眾號對外發佈企業內部查處涉及廉潔情況的報告，為行業打造共同監督的廉潔氛圍。

提升供應商能力

集團為外部供應商、外包商建立規範的培訓體制，對首次合作的供應商開展定期培訓，以幫助供應商更快適應合作；定期在健康與安全及產品質量等領域提供培訓指導，實現與供應商共同成長與發展。特別在安全管理方面，2019年，集團加強對承包商生產過程的安全管控，通過定期安全排查、安全教育和培訓等提升承包商安全管理水平。

戰略合作

美的置業積極探索與上下游夥伴、政府、企業、學校等的合作，在智慧社區、智慧家居、裝配式建築、產城融合等方面不斷拓展合作領域，充分整合雙方資源優勢、發揮雙方專業優勢，通過多元化的合作模式，推動創新力和生產力的再造，實現優勢互補、互惠互利，共同發展。

2019年戰略合作項目(部分)

我們的合作夥伴

邯鄲經濟技術開發區管委會

江蘇地質礦產設計研究院

江西省旅遊集團有限公司

深圳市歐瑞博科技有限公司、

紅星美凱龍家居集團股份有限公司

浙江大華技術股份有限公司

霍尼韋爾(天津)有限公司

阿里雲計算有限公司

合作方向

建立產城融合城市建設基金，推動智慧家居板塊項目和裝配式智能工廠項目實施。

聯合開展裝配式建築技術研究與合作。

在「旅遊+大消費+大健康」產業融合及房地產投資開發領域合作。

在技術創新、產品應用及智能家居落地服務等方面達成深度戰略合作。

推動建立智慧社區聯合實驗室，針對智慧社區行業合作開發各類創新產品及方案，提供專項研發支持。

開發針對智慧樓宇、社區場景的產品，實現針對智慧樓宇、社區場景的精細化解決方案。

研發社區 AI 大腦，落地人員軌跡定位、環境系統監測、周介入侵監測、重點區域佔用監測和無感通行等多項智能化場景。

04 | 用數字化賦能智慧戰略升級

為提升企業營運效率，助力美的置業數字化轉型，我們不斷加快數字化建設步伐，提升集團整體運作效率。2019年，集團已完成集成財務線、集成供應鏈線、營銷生態線、數字技術線主幹業務建設的全面覆蓋。如集成財務線實現集團內部標準財務體系統一，主數據準確率提升到 99.48%，已覆蓋 82.8% 的涉財專業交圈集成場景；營銷生態線則圍繞用戶，打造數字營銷平台，現已完成智美置家、智美分銷、置業神器及美地薈等從看房到入住、社區管理的全面移動、微信化，營銷平台已服務 138 萬註冊用戶，為超過 40 萬購房者提供數字化營銷服務。

集成財務線

拉通業務與財務，反向促進前端業務數據的規範和透明，形成數字化財務能力，保障企業經營安全，快速支撐業務。

集成供應鏈線

以項目營運為主線，推動各專業有效交圈，內、外協同。實現流程、數據的貫通和優化，提升效率，形成數字化生產和服務能力。

營銷生態線

以客戶為中心，搭建與客戶、合作夥伴，供應商等的有效連接、獲取商機線索、數據洞察，精準營銷；打通「地產+」小生態，連接外部大生態，建立數字營銷力。

數字技術線

以開放，雲化為原則，構建主幹穩健，末端靈活，技術先進開放的數字技術平台體系。

案例：置業神器顛覆地產營銷的智慧革新

CASE

9月23日，美的置業數字化營銷平台發佈營銷神器——置業神器。客戶可通過置業神器隨時隨地點開心儀樓盤、查看房源信息並與服務顧問進行即時溝通、接收顧問根據大數據推薦的其他房源資料，線上合理安排預約看房、簽約時間等，快捷觸達未來地產營銷場景。

足不出戶實現購房

樓盤信息全覆蓋，重構 24 小時移動化全新購房互動體驗，實現在線看樓、智能簽到、即時溝通、購房住房全流程無縫追蹤。

客戶網絡全民覆蓋

設置智能名片，構建個人客戶網絡，智能精細化管理客戶信息，讓信息更加到位精確，完成客戶的實時跟蹤、即時溝通。

數據賦能精準營銷

追蹤客戶瀏覽軌跡，依托後台客戶全盤大數據，AI 技術對客戶需求進行深度分析、判斷、預測，更精準地實現營銷觸達。



聚力共赴更好未來

「落其實者思其樹，飲其流者懷其源」，反哺社會是美的置業內心的選擇。疫情當前，我們投身一線，用行動與人民共克時艱；鄉村振興，我們躬行實踐，探索一條可持續、可推廣的精準扶貧之路；社會公益，我們融合創新，用技術和愛心共繪美好和諧生活。

2019年關鍵行動

- 馳援抗疫一線，支持醫療設備及物資採購
- 實施商戶租金減免計劃，減輕商戶經營壓力
- 聚焦鄉村居住現狀，推進鄉村房屋修繕
- 建設公共服務設施，改善鄉村公共空間
- 專注鄉村水利工程建設，保障居民飲水安全
- 開展員工義工活動，支持教育事業，分享愛心關懷

2019年主要成效

- 抗疫捐款、捐物及購買防疫物資累計投入**1,850**萬元
- 減免商戶租金及管理費共計**1,015**萬元，完成各地醫院**3,000**餘套整裝衛浴採購需求
- 提升鄉村環境，完成**11**戶重建工作，**25**戶修繕工作
- 為韶關**9**個省定貧困村建設集中供水工程，保障超**2**萬人的飲水安全
- 員工參與公益活動**316**人次

關鍵議題



關注的社會公益領域



社區發展與關懷



01 | 聚焦2019·風雨同路,共同戰「疫」

2020 年開篇,一場沒有硝煙的全民戰「疫」打響,新型冠狀病毒肺炎(「新冠肺炎」)在武漢全面爆發,並在全國快速蔓延。面對嚴峻的新冠肺炎疫情,美的置業第一時間啓動應急預案,迅速貫徹、安排部署疫情防控相關工作,以最堅決的態度、最迅速的行動和最有力的措施,為抗擊疫情助力,為保障民生擔當。

與一綫同在,傾情馳援戰「疫」

疫情就是命令,防控就是責任。我們時刻心繫武漢和奮戰在一綫的醫護人員,動員旗下城市公司及產業公司投入超過 1,850 萬元支援抗疫一綫及減輕商戶經營壓力,與全國人民並肩抗擊疫情,助力打贏這場人民健康保衛戰。

馳援戰「疫」大數據

美的置業捐贈 **200** 萬元支援武漢抗疫一綫工作

美的置業捐贈超過 **530** 萬元資金和物資支援全國抗疫一綫工作

美的商業為在管營運的購物中心商戶減免 **1,015** 萬元的租金及物業管理費

美的物業在全國社區發起「關愛醫護,共抗疫情」公益活動,共計 **4,705** 人參與

美的置業參股企業睿住優卡為全國各地「小湯山」醫院支援 **3,000** 多套整裝衛浴建設



馳援戰「疫」大事記

- 2020年 1月25日**

美的置業旗下武漢公司向武漢市江夏區紅十字會捐贈 200 萬元,專用於定點治療新冠肺炎醫療機構採購醫療設備及物資,幫助武漢市江夏區抗擊新冠肺炎疫情。
- 2020年 1月28日**

美的置業參股的裝配式整裝衛浴公司睿住優卡提前開工支援「小湯山」醫院建設。截至 2020 年 2 月 2 日,睿住優卡已接到各地醫院 3,000 多套整裝衛浴採購需求,高效地為全國各地「小湯山」醫院快速建設做好整裝浴室配套保障。
- 2020年 1月29日**

美的商業在管營運的購物中心實施租金減免計劃,減免所有商戶 1 個月、共計 1,015 萬元的租金及物業管理費,協助商戶減輕資金壓力,攜手共渡難關。
- 2020年 1月31日**

美的置業遼寧區域城市公司向沈陽市第六人民醫院捐贈一批美的空調,總價值逾 300 萬元,用於抗擊疫情醫院改造工程。
- 2020年 2月9日至10日**

美的置業邯鄲公司向邯鄲市紅十字會捐款 30 萬元,並為邯鄲市防疫一綫工作人員捐贈大量防護服、醫用口罩等防疫物資,為解決一綫防護用品不足難題出力。
- 2020年 2月14日**

美的置業旗下美的鷺湖森林度假區承諾自景區恢復營運起至 2020 年 12 月 31 日,向全國醫務工作者免費開放,致敬奮戰一綫的「白衣戰士」。
- 2020年 2月22日**

美的物業在全國社區發起「關愛醫護,共抗疫情」公益活動,拿出全國業主預繳一年以上的物業管理費,作為「社區關愛基金」,以全體業主的名義,為居住在美的物業社區的一綫醫護家庭,提供居家保障、子女教育、老人照料等服務。
- 2020年 2月25日**

美的置業皖蘇北區域城市公司等多家愛心企業攜手徐州廣播電視傳媒集團,為徐州醫科大學附屬醫院、徐州市中心醫院等多家醫院,送去超過 1,000 箱精心準備的暖心菜,為一綫醫務工作人員助力加油。
- 2020年 3月7日**

美的置業贛閩區域城市公司攜手贛州廣播電視台,舉辦「等春來·待花開」萬朵鮮花致敬抗疫英雄公益活動,以慰問信、補給品和鮮花致敬身邊的抗疫英雄。
- 2020年 3月10日**

美的置業珠三角區域城市公司採購 2 噸韶關愛心助農米和食用油,分別上門送到廣州、佛山、中山三地 16 個美的置業社區,超過 270 個醫護家庭家中,向一綫抗疫醫護表達敬意和感謝。
- 2020年 3月12日至24日**

美的置業滬蘇區域城市公司聯合南京秦淮河文化旅游基金會,成立「掌一盞燈,暖一份心」公益項目,採購 1,000 盞花燈作品,並將這些受疫情影響未能銷售的花燈送到南京市需要幫助的 1,000 位貧困兒童手中,進行愛心接力、溫暖傳遞。



▷ 1月28日,睿住优卡助力「小汤山」醫院建設



▷ 1月29日,美的商業減免商戶1個月租金和物業管理費



▷ 1月31日,美的置業遼寧區域公司捐贈空調



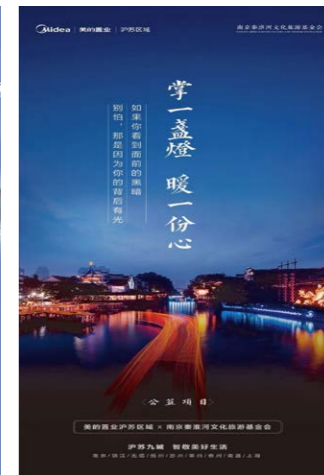
▷ 2月9日,美的置業邯鄲公司向邯鄲市防疫一線工作人員捐贈防疫物資



▷ 2月22日,美的物業在全國社區發起「關愛醫護,共抗疫情」公益活動



▷ 2月25日,美的置業院蘇北區域公司攜手徐州廣電贈送暖心菜



▷ 3月12日,美的置業滬蘇區域城市公司成立「掌一盞燈,暖一份心」公益項目



▷ 3月7日,美的置業贛閩區域城市公司舉辦「等春來·待花開」萬朵鮮花致敬抗疫英雄公益活動



▷ 3月10日,美的置業珠三角區域城市公司為醫護家庭送上助農米油

與客戶同在, 築牢健康防綫

守護客戶健康安全是疫情當下亟需解決的首要問題。我們密切關注疫情發展, 於 2020 年 1 月 22 日第一時間發佈《關於防治新型冠狀病毒的緊急通知》, 制定《疫情管控應急預案》, 迅速統籌應急工作及員工調配, 成立 6 個專項小組, 分別統籌社區的防疫宣傳、數據報送、垃圾清運、安全防控、生活保障和物資配送, 為社區築起一道堅固的健康防綫。

截至2020年2月29日, 美的置業全國物業在管小區聯動, 共投入
應急物資近

300 萬元

重視 · 建立 24 小時守護機制

建立 24 小時應急溝通機制及信息報送機制, 設應急指揮、應急宣傳等小組, 落實物資採購及儲備、現場環境預防及管控、宣傳及疑似病例管理等工作。

保障 · 提前配置應急物資

2020 年 1 月 20 日啟動應急物資採購和儲備工作, 迅速反應、持續採購, 確保應急物資到位。截至 1 月 22 日, 全國社區新增配備口罩 153,801 個、消毒水 25,490 瓶、測溫儀 2,151 個。

專業 · 全面消毒確保衛生

對所有在管小區嚴格實行全面消毒作業, 其中樓道、電梯、地下室等室內公共區域每天消毒 2 次; 垃圾桶周邊、門崗、遊樂設施等重點區域每天消毒 3 次; 單元門把手及電梯內控制按板每日進行消毒 4 次, 保障社區清潔衛生; 並設置專用的廢棄口罩垃圾桶, 減少病毒傳播。

嚴守 · 嚴格實施封閉管理

自 2020 年 1 月 27 日起, 所有在管小區實施封閉管控, 設置封路防護欄, 並在出入門崗安排專人進行入區業主體溫檢測和小區內返鄉業主和員工的信息排查及登記工作。

及時 · 多渠道報送疫情資訊

利用社區宣傳欄、單元樓電梯廳張貼防疫海報、告示, 在業主服務 App 雲朵社區和業主群實時推送最新疫情、政府最新防疫動態以及官方辟謠, 將防疫重要性送進千家萬戶。

升級 · 暖心打造特需服務

在業主服務 App 「雲朵社區」、增值服務平台「雲朵薈」上綫生鮮專欄, 開展安全優鮮、送菜到家服務。同時, 推出便民的免費列印、裝訂、送貨上門學習資料服務和快遞包裹送貨上門服務; 携手春雨醫生為業主免費提供 7×24 小時在綫義診和在綫心理諮詢服務, 滿足業主特殊時期的需求。



▷ 配置應急物資

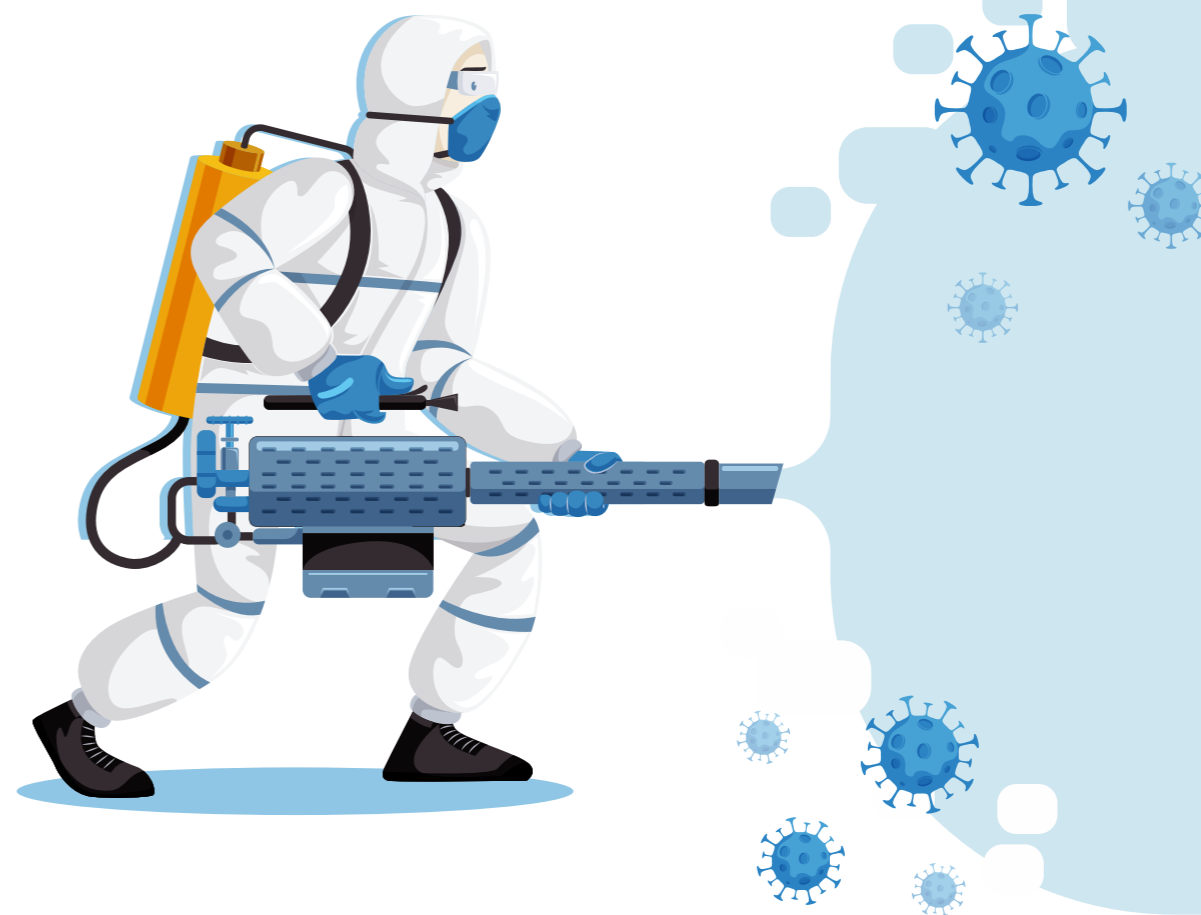
▷ 公區全面消毒

▷ 入區嚴格執行體溫檢測



▷ 開展安全優鮮行動

▷ 線上免費義診



02 | 支持鄉村振興

實施鄉村振興戰略，是新時代「三農」工作的總抓手，事關決勝全面建成小康社會、全面建設社會主義現代化強國的全局。美的置業響應廣東省政府提出的 2,277 個省定貧困村新農村示範村建設的政策與國家扶貧號召，依托韶關市鄉村振興公益基金會（「基金會」）推動韶關鄉村振興工作，身體力行地改善農村人居環境、提高農民生活質量和健康水平、弘揚和傳承鄉村文化，促進鄉村經濟、社會、文化的持續發展。



延伸閱讀：

韶關市鄉村振興公益基金會為美的置業出資成立的全國首個以「鄉村振興」為核心主題的公益基金會，是一個定位於兼具扶貧、鄉村振興類項目執行業務與公益生態培育類自主業務的混合型基金會。目前在韶關市仁化縣、南雄市、潯江區三個區域開展精準扶貧與鄉村振興工作，致力於通過整合跨界資源，致力韶關市公益慈善文化與鄉村體系的整體提升。

生態宜居·住有所居

「生態宜居」作為鄉村振興的總目標之一，農村居住環境得到改善與提升是民心所向。美的置業旗下天元設計院聯合基金會分別在仁化縣和南雄市兩地完成了 8 個行政村的人居環境基礎整治方案，以農村人居環境整治與提升作為重要內容，開展農村垃圾、污水治理和村容村貌提升工作；並與韶關政府相關部門密切配合，幫助無力修繕房屋的貧困戶就其房屋結構老化、危化等問題進行重建或修繕。



▷ 2019年7月，把廢棄多年的垃圾場改造為河富村可供村民休憩娛樂的鷺島林。



▷ 2019年7月，完成河富村大井河道改造工程。



▷ 2019年8月，完成中站村觀景池塘項目工程。



▷ 2019年9月，完成角灣新屋組24套居民外立面工程。



▷ 2020年2月，針對住房困難的貧困戶專設的「和美家園」計劃，已完成仁化縣5戶重建，11戶修繕；南雄市6戶重建，14戶修繕。

水利安居·渠到水成

農村飲用水及灌溉水普遍低於城市，且大部分農村存在灌溉水不足、水質不達標、管網設備陳舊等問題，農村用水問題事關農民福祉。2019 年，美的置業聯手基金會分別於韶關市坪崗村推進農田水利提升工程，韶關市潯江區、南雄市等推進安全飲用水提升工程，旨在通過加強基礎設施和配套設施建設，進一步提高農村水利工程的供水能力，保障村民飲水、用水安全。

農田水利提升工程

美的置業向坪崗村引入專業技術團隊，與基金會共同開展山泉水淨化、飲水管網建設、水質淨化、修建水渠等工程，有效提升了坪崗村的灌溉用水情況，該工程於 2019 年 11 月全面完工。



▷ 提升工程實施前



▷ 蓄水池安裝施工過程



▷ 提升工程實施後

安全飲用水提升工程

自 2018 年 7 月起，基金會針對存在安全飲用水問題較大的潯江區犁市鎮群豐村、下陂村、南雄市珠璣鎮角灣村、泰源村等行政村開展飲用水提升計劃，以提高農村飲水安全工程的供水能力和安全水平，保障村民飲水安全。2019 年 7 月，潯江區飲水工程已完工，惠及 2 個貧困村共計 5,121 位村民；2020 年 3 月，南雄市飲水工程部分竣工，建成後將惠及 8 個行政村約 18,500 位村民。

空間適居·共築家園

2019 年，美的置業聯合基金會開展以鄉村基礎設施整治方案與鄉村未來發展方向相結合的公共服務設施建設工作，包括新建或改造社區中心、園林綠化景觀提升、市政鄉道修建、古建修繕等公共空間改善等。本次工作由基金會選取仁化縣與南雄市的部分目標項目村作為改造對象，美的置業負責通過開置地新造及原址改建提升兩種方式聯合落實改造工作，共同致力於改善鄉村公共空間緊缺問題。

案例：共同締造新龍村田園公園

CASE

田園公園是新龍村一處標誌性景觀。前期是一片佔地約 10,000 m² 的荒廢窪地，雜草叢生、垃圾遍地。為提升村莊整體風貌，基金會用共同締造的方式，組成「基金會 + 專業設計團隊 + 本地村民」的三合一團隊，發動村民投工投勞，在資金有限的情況下充分收集利用村內閒置資源，用時一個月完成公園建設。田園公園的建成為村莊開展社區活動提供空間，滿足遊客在新龍村的遊玩體驗。



▷ 田園公園改造前



▷ 田園公園改造後

案例：修建河富村大井停車場

CASE

大井停車場原為村民曬坪，場地坑坑窪窪，擋土牆泥土凹陷，存在一定的安全隱患。為此，基金會在原有地面上重新鋪設混凝土，以毛石擋牆及進行圍欄收邊，打造出一個面積約 1,025 m²、既滿足停車又可曬穀、休憩的複合功能空間。



▷ 停車場改造前



▷ 停車場改造後

案例：修建坪崗村十二組文化室及籃球場

CASE

為豐富村民文娛生活，基金會在坪崗村的三個村小組中分別進行社區文化活動室、籃球場捐贈及改造原有廢舊曬坪工作。其中文化室與籃球場將滿足三個村小組約 300 多名村民的文娛、生產、議事需求。



▷ 文化室改造前



▷ 文化室改造後

案例：重建角灣村角灣門樓

CASE

角灣門樓位於角灣村新屋組，初建於西元 1718 年，距今 300 年歷史。門樓因年久失修，前期主要以簡單修繕為主。為恢復門樓原貌，保留門樓古建歷史文化價值，並提升 24 套民居節點整體景觀，基金會對角灣門樓進行重建，傳承古建築所具有的歷史文化和精神文化。



▷ 門樓改造前



▷ 門樓改造後

文明雅藝·煥新文化

打造「和美鄉村」是基金會努力的方向，也是美的置業重要的責任品牌項目。2019 年，美的置業聯合基金會在暑期組織「韶關鄉村研學探索公益行」活動，招募城鄉兒童作為美的置業義工團的小義工，與大自然對話。這一項目旨在通過公益行活動傳播韶關非遺文化，煥新傳承手工技藝，為鄉村居民增加就業機會，讓產業湧現更多生機，振興鄉村發展。

案例：開展「小小設計師」項目，傳播非物質遺傳文化

CASE

2019 年 7 月，美的置業啓動「小小設計師」項目，招募 20 組美的置業業主家庭和韶關當地鄉村兒童共同學習非遺文化，探索自然奧秘。同時，我們邀請廣州美術專家老師作為專業指導，由小義工發揮想像力為丹霞山及紅豆創造獨一無二的畫作。我們將小義工們的優秀作品進行深化設計，升級為紅豆飾品包裝，在學習非遺文化的同時，助力貧困村特色農產品的推廣。



案例：組織「韶關鄉村研學探索公益行」活動

CASE

2019 年 7 月，美的置業聯合基金會組織「韶關鄉村研學探索公益行」活動，邀請順德與仁化縣董塘鎮的小學生，參觀仁化縣董塘鎮非遺文化景點，體驗本地文化，並共同佈置荷花主題的「藝術晚餐」。活動期間創作的畫作，將進行二次設計，用於美的置業今年風物節的產品包裝。風物節是美的置業 2018 年發起的品牌公益活動，整合韶關地區扶貧產品資源，加以包裝推廣，助力當地農產品銷售，所得利潤將用於貧困村公益項目。



03 | 爱心公益慈善

2019 年，美的置業發佈《關於責任品牌建設工作的指引》，對未來社會責任項目和發展路徑進行整體規劃，並組建美的置業義工隊，在教育、健康、弱勢群體關懷、環境保護等領域開展義工活動，鼓勵更多富有愛心、責任心、奉獻心、服務心的員工義工參與到社會公益活動中，在公益慈善中共同成長。

支持教育發展

美的置業持續關注社會發展及教育，致力於為青少年提供更多成長空間和發展平台。2019 年，我們開展了韶關市仁化縣田家炳小學電腦捐贈、仁化中學擴建、南雄市泰源小學改造，打造愛心書屋、童書樂捐、高考助力、夢想家計劃等系列活動，支持教育事業發展。

案例：打造愛心書屋，築夢前行

CASE

美的置業西南區域公司在了解獨山縣長鎮玉水小學的書籍匱乏情況後，發起圖書室援建公益活動，於 2019 年 5 月 22 日，志願者前往玉水小學進行捐贈活動，本次活動共捐贈 2,100 冊圖書，涵蓋了少兒藝術、少兒文學、科普百科、卡通漫畫等多種類型圖書，為孩子們提供豐富的精神食糧，讓孩子們在經典閱讀中增長知識，充實童年。

案例：打造仁化中學圖書館、宿舍樓與綜合樓

CASE

仁化中學是仁化縣唯一一所縣級重點高中，具有 94 年的悠久歷史。近年來，面對日益壯大的師生群體，原有的校園配置已難以滿足教育發展的實際需求。自 2018 年起，基金會多次實地調研與評估仁化中學現狀，決定對仁化中學圖書館、學生宿舍和綜合樓的重建改造進行資助，由美的置業集團負責施工管理。2019 年 11 月，韶關市仁化中學三專案擴建優化工程正式奠基。項目的建成將為仁中師生新增具有 540 個床位的宿舍樓，提供 1,460 平方米的圖書館以及可容納 880 人的學術報告廳及相關功能室，滿足學校可持續發展、培養更多高素質人才的迫切需求。



▷ 圖書館效果圖



▷ 宿舍樓效果圖

案例：翻新改造泰源小學

CASE

泰源小學，位於泰源村新街村小組，建於上世紀八十年代。這所約有 33 年歷史的非完全小學，樓體有多處損毀，課室設備陳舊。為解決村中適齡兒童就近入學的問題，經過多方討論確定，由基金會提供資助、美的置業進行工程施工，對小學進行舊門窗拆除，外立面整飭、室內翻新裝修，以滿足村內兒童的學習需求以及適應現代化教學要求。2020 年 1 月，泰源小學翻新改造項目完成初步驗收。



▷ 小學改造前



▷ 小學改造後

奔向健康生活

美的置業致力於向全社會推廣全民健康生活理念，開展以環保、助學等公益理念為目的的體育類活動，廣泛邀請公眾參與，實現健康與公益同行。2019 年，我們成功開展了八城聯動奔跑，助力城市善行、城市定向挑戰賽、美的置業承德環柳葉湖自行車賽、2019 湖南衡陽首屆國際馬拉松等多種類型的體育賽事活動，為打造健康社會，實踐「健康中國」戰略貢獻自身力量。

案例：「徒步湘江環保毅行」全民健身活動

CASE

2019 年 5 月，美的置業湖南區域株洲公司舉辦第十二屆「徒步湘江環保毅行」，開展以宣揚公益助學、呼籲保護湘江，提倡全民健身為主題的環保助學活動。本次活動參與者共計 6,800 餘人，年齡跨度從 3 歲 -70 歲，募集助學款 321,750 元，為歷屆活動中募集得到的最高金額。通過公益之行，我們不僅助力湘江環保及愛心助學項目的開展，也積極宣揚了環境保護意識，提倡全民健康生活理念，用實際行動助力社會公益事業發展。



分享溫暖關懷

美的置業心繫每一位為城市做貢獻的一線奮鬥者，是他們的存在讓我們生活的城市更美好。為了讓城市的一線工作者們感受到家的溫暖，我們常在特殊的日子裡開設慰問活動。2019 年，我們開展了安徽區域廬江美的城項目工人體檢活動、致敬城市奮鬥者系列公益活動、獻給熟悉城市裡的陌生人、夏日送清涼、致敬城市美容師等活動，向城市奮鬥者們致敬。



▷ 致敬城市英雄，夏日送清涼活動

責任實現更好發展

01 | 責任經營

美的置業始終將履行環境、社會及管治責任視為企業持續發展、基業長青的必由之路，將合規營運作為企業長遠發展不可逾越的底線。我們積極發揮自身專業優勢、資源優勢，將智慧科技融入集團日常營運和城市發展，以法律合規、風險防範貫穿企業經營主線，持續推動創新與變革，為集團穩健發展保駕護航，為人們美好生活賦能。

責任理念

美的置業秉持成為「智慧生活引領者」的願景，積極發揮自身智能、科技、規劃、設計等專業優勢，不斷創新變革，深化產業佈局、專注智能製造、投入綠色環保、激發人才活力、共繪社會豐盛，為人們構築高品質的居所，為城市帶來向上生長的力量，為社會創造更多美好的價值，以智慧升級賦能美好生活。

讓生活更智慧

致力打造智能化、工業化、數字化的高品質建造和一體化服務，構建「5M 智慧健康社區」，營造美好生活方式。

讓生態更綠色

佈局智能產業化與建築工業化，加快裝配式內裝的技術研發和生態佈局，嚴格把控建築從設計到營運全生命週期的環保管理，構建綠色宜居新格局。

讓同伴更成長

秉承「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，為同行者提供充分實現自我才能與事業的平台，以人才成長推動企業長足發展。

讓社區更豐盛

依托專業能力，實施鄉村振興戰略，探索可複製、可推廣的鄉村振興及精準扶貧道路；依托義工隊伍，傾情回饋社會，讓更多人享受美好幸福生活。

讓經營更穩健

堅持穩健發展的態勢，提升資金營運能力，夯實風險管控能力，提高責任經營能力，以製造業思維打造企業綜合競爭力，推動企業實現高質量發展。

責任管理

ESG 管理架構

美的置業結合新時期發展要求，持續完善環境、社會及管治（ESG）管理體系。集團建立 ESG 工作小組，涵蓋環保安全、人力資源、產品質量、社會公益、企業管治等各個關鍵職能部門，對有關環境、社會及管治方面的事務實施管理和監察。該小組每年定期統籌整理 ESG 相關政策與制度更新情況，收集整合年度 ESG 實踐績效，並對集團 ESG 年度表現進行檢討，向董事會提供建議。2019 年美的置業 ESG 報告經 ESG 工作小組統籌編制後，提交董事會審批通過。

ESG 工作層級	人員配置
ESG 工作領導小組	由首席財務官牽頭，其他相關職能中心及區域指定負責人配合
ESG 工作管理小組	各相關部門業務負責人組成 ESG 管理團隊
ESG 工作實施小組	總部相關職能部門、區域公司、其他經營單位執行人員

ESG 工作推進

2019 年，集團以編制 ESG 報告為契機，將 2018 年度工作進行系統梳理與全面審視，在 ESG 管治架構與 ESG 報告披露方面發現自身短板並擬定改進與響應措施。同時，組織集團董事會進行有關 ESG 匯報最新指引的培訓，以便董事會成員更加了解聯交所 ESG 合規要求動態，進一步加深參與 ESG 管理工作。



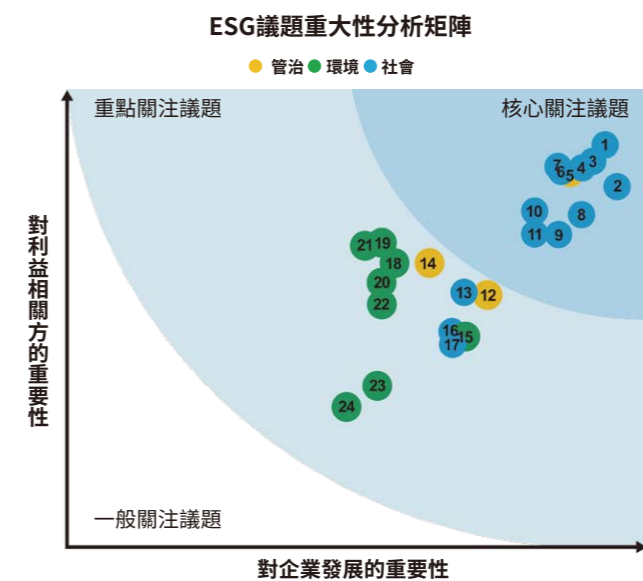
責任溝通

我們希望通過搭建便捷的溝通渠道與內外部利益相關方保持積極的雙向溝通與協作，以更好地了解相關方的意見和建議，及時予以回應，以此作為集團不斷推進發展、優化管理的助推力，切實推動企業持續發展。

利益相關方	要求與期望	溝通方式	回應舉措
股東與投資者	信息透明披露 保障股東權益 企業合規管治	定期披露經營信息 股東大會 投資者會議及路演	透明公開的信息披露 持續加強公司風險管理 提升品牌價值
政府及監管機構	守法合規經營 貫徹國家政策 反貪污及賄賂 支持地方發展	定期匯報溝通 論壇與交流活動	持續強化合規管理 完善治理架構 依法納稅
業主/商場及寫字樓用戶	產品與服務優質 客戶投訴有效應對 客戶安全保障 客戶隱私保護	有效投訴反饋渠道及回應 滿意度調查 收費信息公開 開展物業/商業服務活動	保障客戶權益 優化產品與服務質量 提升客戶體驗
員工	人才吸引與留存 發展與培訓 安全與健康 福利與關懷	定期溝通交流 定期開展培訓 開展員工活動	制定有競爭力的薪酬體系和福利保障機制 定期開展培訓 完善晉升機制 開展員工活動
環境	節約能源 減少排放 物料有效使用	環境信息公開 論壇與交流活動	推進綠色建築工業化 打造綠色建築 落實綠色施工 建設綠色社區
供貨商	合作互利共贏 誠信履約	定期日常溝通 開展供應商大會 開展採購活動	加強供應鏈管理 開展供應商培訓 實施陽光採購
行業協會/商會	遵守行業規範 促進產業創新	加強行業交流	主導/參與行業研究
社會和公眾	當地社區發展與關懷 支持社會公益	社區服務 公益活動 信息公開	組織並參與鄉村振興項目 組織並參與當地社區活動 開展員工志願活動

責任議題

美的置業每兩年開展面向廣泛利益相關方的全面調研以持續關注他們的反饋。2018年，我們收集了來自投資者/股東、政府監管部門、客戶、員工等 1,627 份問卷，充分了解他們的訴求和建議。2019年，集團在此基礎上，面向內部管理層和員工進行了 11 場深度訪談，以了解關鍵利益相關方群體的觀點及訴求變化。通過再次評估 2018 年問卷調研結果，結合 2019 年相關方溝通成果，綜合考慮自身營運情況，我們對重大性議題進行了調整和審閱，分析得出「產品質量與服務」「客戶投訴應對」「用戶安全保障」等 11 個核心關注議題，並在報告中充分闡述上述議題，同時緊扣利益相關方的關注與訴求，調整集團的可持續發展策略與管理政策。



重大性ESG議題列表

議題重要性	序號	議題名稱	議題重要性	序號	議題名稱
核心關注議題	1	產品與服務質量	重點關注議題	12	披露透明度
	2	客戶投訴應對		13	知識產權保護
	3	用戶安全保障		14	責任管治
	4	員工安全與健康		15	綠色建築
	5	反貪污及賄賂		16	社區發展與關懷
	6	品牌形象		17	關注的社會公益領域
	7	人才吸引與留存		18	節約能源
	8	員工發展與培訓		19	廢棄物管理
	9	負責任的供應鏈		20	水資源利用
	10	勞工準則		21	溫室氣體排放
	11	消費者隱私保護		22	物料使用
			23	生物多樣性保護	
			24	廢氣與廢水排放管理	

02 | 穩健發展

風險管控

集團設定權限及責任清晰的內部監控架構，各業務單位負責集團風險預防和控制；高級管理層負責制定適當原則及價值、進行風險評估及設計、執行及維護內部監控，並向董事會提供風險管理及內部監控有效性的確認；董事會及審核委員會負責監督管理層的行動及監察監控系統的整體有效性。貫徹「識別現時風險承擔並隨後對其進行監管」的風險管理方針，集團風險管理工作包括識別可能影響其策略及業務目標的重大風險，亦致力識別、評估、檢討及減低營運風險，考慮各方面的風險。

2019年，集團基於外部市場環境、內部經營環境變化及業務開展等情況進行包括業務持續性、財務影響、聲譽風險、安全及健康、外部規例及社會責任等領域十大風險評估，更新風險評估標準、風險數據庫，並按風險發生的可能性和影響程度，對識別的風險進行分析和排序，同時結合風險承受能力，確定需優先處理的重大風險，以及應對措施及改善方案，並向審核委員會匯報評估結果及管控措施落實情況。

廉潔從業

美的置業嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關防範貪污賄賂的法律法規。2019年，為對集團業務問題風險作出快速反應、快速判斷、快速應對，集團審計風控中心成立審計分部，下設審計、舞弊監察 2 大職能部門，力求全面監控經營業務中存在的舞弊風險，從制度到架構全面優化管控，有效築牢反腐防線。

嚴格的反腐制度

依據《廉潔從業準則》等內部管理制度，明確員工有關廉潔從業的行為規範，並要求員工簽訂《廉潔協議（員工版）》，規範全體員工誠信從業、廉潔自律，杜絕貪污腐敗、商業賄賂事件發生。

嚴密的監督管理

遵循《監察管理辦法》《監察工作流程與指引》，明確監管部門，規範監察工作，定期對集團各單位、關鍵崗位進行監察，對證實索賄、受賄、營私舞弊等責任行為的員工，將依據《責任追究管理辦法》予以相應處分，構成違法犯罪行為則將移送司法機關處理。

清晰的舉報途徑

發佈《舉報投訴管理辦法》，建立電話、電子郵件等多個舉報渠道；禁止任何非法歧視或報復行為，秉承信息保密原則，對舉報人的信息、舉報文件嚴格管理，禁止信息泄露。

濃厚的廉潔氛圍

結合廉潔專題講座、分享專題報告、觀看警示案例影視錄像、發佈廉潔倡導徵信文章等多種線上及線下方式，營造自上而下廉潔從業的濃厚氛圍。



開展廉潔講座、反貪腐講座共計 **55** 場

開展大型廉潔從業宣講工作超過 **10** 場

廉潔宣講共計參與約 **11,000** 人次

於微信公眾號發佈廉潔從業宣貫文章 **10** 篇

累計閱讀約 **62,000** 人次

知識產權保護

美的置業遵從《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規要求，高度重視知識產權的保護，將知識產權相關工作流程化與常態化，為創新成果和品牌建设保駕護航。

制定《專利管理辦法》，通過搭建專利管理體系，明確對專利申請、專利佈局、專利權屬、專利預警、專利評估、專利營運、專利侵權糾紛等事宜的處理辦法；

制定《著作權管理辦法》，指明著作權權屬、登記、保護及風險防範的主要行動指引，激勵員工在積極申請專利、著作權的同時，維護自身知識產權合法權益，並充分尊重他人的知識產權；

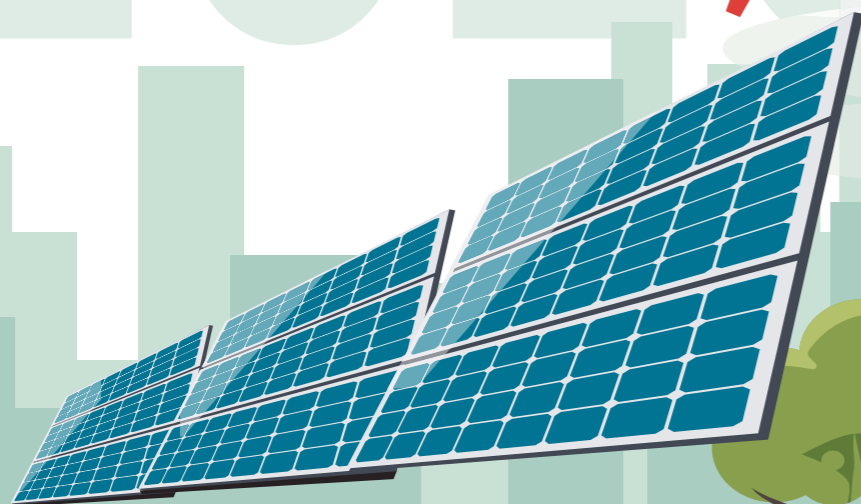
發佈《關於商業商標使用規範的通知》，明確集團商標正確表達形式及在刊物、發佈會、網站等載體的使用權限及規範，進一步規範企業商標使用；

下發《新聞生產機制和信息發佈管理辦法的通知》《危機管理制度的通知》，統一集團上下關於新聞發佈及品牌危機管理的負責部門、權責、相關要求及行動指引，提升品牌危機處置能力。

未來展望

展望 2020 年，中國房地產行業持續向高質量發展轉換升級，美的置業將繼續圍繞「聚焦深耕、戰略升級」的路徑，緊抓行業發展戰略機遇，充分研判市場變化，創新產品研發升級，深化產業賦能，提升集團競爭力，助力國民高品質住有所居，為社會創造更美好的價值。

2020



智慧營造 更好生活	產品責任	聚焦精益管理，開展前瞻性技術研究，深化產業賦能；保持 5M 智慧健康社區的產品核心競爭力，持續創造新的產品紅利和發展機遇，推進產品服務精益化。
	客戶責任	持續全專業、全視角、全過程關注客戶，推動行業內首個物業服務、客戶服務整合模式，重視社群營運和客戶關係經營，實現客戶價值持續貢獻。
悉心構築 更好生態	環境責任	持續把握綠色健康住宅行業趨勢，深入建築工業化，加快裝配式內裝的技術研發和生態佈局，優化綠色施工管理，深化環保營運理念，致力於打造環境友好型房企。
	員工責任	持續完善具有競爭力的薪酬福利體系及智能化人力服務平台，注重涵蓋各階段的員工培訓，全方位挖掘員工潛力，為集團發展夯實人力基礎。
同行成就 更好彼此	夥伴責任	持續完善供應鏈管理，加強供應商培訓，推動供應鏈發展，倡導綠色、陽光採購，打造責任供應鏈。
	社會責任	持續實施鄉村振興，助力扶貧振興之路；充分運用自身資源、技術優勢，關愛社會弱勢群體，踐行企業社會責任，促進社會和諧發展，構築美好生活。
聚力共赴 更好未來	管治責任	持續加強董事會成員 ESG 管治意識，建立相應的管治架構；優化 ESG 工作小組管理機制，逐步形成制度化的 ESG 管理體系，並將設定合理的 ESG 目標、識別 ESG 風險，逐步提升集團 ESG 管控效能。
責任實現 更好發展		

附錄

ESG指標索引

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)

A.環境		對應章節
	一般披露	悉心構築更好生態
A1 排放物	A1.1 排放物種類及相關排放數據	排放物對本集團營運而言並非重要範疇
	A1.2 溫室氣體總排放量及密度	ESG關鍵績效指標
	A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	ESG關鍵績效指標
	A1.4 無害廢棄物總量及密度	ESG關鍵績效指標
	A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	悉心構築更好生態
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果	悉心構築更好生態 有害廢棄物的產生及處理對本集團營運而言並非重要範疇
	一般披露	悉心構築更好生態
A2 資源使用	A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度	ESG關鍵績效指標
	A2.2 總耗水量及密度	ESG關鍵績效指標
	A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	悉心構築更好生態
A2 資源使用	A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題, 以及提升用水效益計劃及所得成果	悉心構築更好生態 美的置業營運過程中並無求取適用水源的問題
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位佔量	不適用。包裝材料使用對本集團的營運而言並非重要範疇
	一般披露	悉心構築更好生態
A3 環境及天然資源	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	悉心構築更好生態
B.社會		
	一般披露	同行成就更好彼此
B1 僱傭	B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	同行成就更好彼此 ESG關鍵績效指標
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	/
	一般披露	同行成就更好彼此
B2 健康與安全	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	ESG關鍵績效指標
	B2.2 因工傷損失工作日數	/
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施, 以及相關執行及監察方法	智慧營造更好生活 同行成就更好彼此
	一般披露	同行成就更好彼此
B3 發展及培訓	B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	同行成就更好彼此 ESG關鍵績效指標

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)

		對應章節
	B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數	同行成就更好彼此 ESG關鍵績效指標
	一般披露	同行成就更好彼此
B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	同行成就更好彼此
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	同行成就更好彼此
	一般披露	同行成就更好彼此
B5 供應鏈管理	B5.1 按地區劃分的供應商數目	同行成就更好彼此 ESG關鍵績效指標
	B5.2 描述有關聘用供應商的慣例, 向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	同行成就更好彼此
	一般披露	智慧營造更好生活
B6 產品責任	B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用。產品回收對本集團的營運而言並非重要範疇
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	智慧營造更好生活 ESG關鍵績效指標
	B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	責任實現更好發展
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	智慧營造更好生活
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法	智慧營造更好生活
	一般披露	責任實現更好發展
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	責任實現更好發展 ESG關鍵績效指標
	B7.2 描述防範措施及舉報程序, 以及相關執行及監察方法	責任實現更好發展
	一般披露	聚力共赴更好未來
B8 社區投資	B8.1 專注貢獻範疇	聚力共赴更好未來
	B8.2 在專注範疇所動用資源	聚力共赴更好未來 ESG關鍵績效指標

ESG政策、法律及規例列表

ESG指標	所遵循法律及規例	2019年內部政策
A1 排放物	《中華人民共和國環境保護法》 《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	
A2 資源使用	《中華人民共和國大氣污染防治法》 《中華人民共和國水污染防治法》	《廢棄物管理辦法》 《能源管理辦法》
A3 環境及天然資源	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》 《中華人民共和國節約能源法》	
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國促進就業法》 《中華人民共和國社會保險法》 《最低工資規定》	《人事管理辦法》 《招聘管理辦法》 《勞動合同》 《關於規範美的置業集團公開競聘選拔幹部的通知》 《內部競聘管理辦法》
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國職業病防治法》 《中華人民共和國安全生產法》 《中華人民共和國消防法》 《中華人民共和國突發事件應對法》 《危險化學品安全管理條例》 《生產安全事故報告和調查處理條例》 《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》 《中華人民共和國工傷保險條例》 《工作場所職業衛生監督管理規定》 《職業病分類與目錄》	《安全體系建設實施辦法(試行版)》 《安全生產責任制管理辦法(試行版)》 《安全生產風險分級管控管理辦法》 《安全隱患排查治理管理辦法》 《安全文明統一標準做法》 《安全生產事故及工傷管理辦法(試行版)》 《用電安全管理辦法(試行版)》 《危險作業管理辦法(試行版)》 《有限作業空間管理辦法(試行版)》 《特種作業人員管理辦法(試行版)》 《危險化學品安全管理辦法(試行版)》 《消防安全管理辦法》 《治安安全管理辦法(試行版)》 《職業病預防與控制管理辦法》 《關於進一步明確安全生產管理責任的決定》
B3 發展及培訓	—	《培訓管理辦法》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》 《禁止使用童工規定》 《中華人民共和國未成年人保護法》	《招聘管理辦法》 《廉潔從業準則》
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國建築法(2019修正)》 《中華人民共和國招標投標法》 《中華人民共和國招標投標法實施條例(2019修正)》 《中華人民共和國政府採購法》	《招標管理辦法》 《供應商管理辦法》 《供應商考察指引》 《新進區域供應商開發指引》 《供應商檔案管理辦法》 《黑名單管理辦法》 《廉潔協議(供應商版)》 《材料公司管理辦法》 《工程類、材料設備類及工程服務類集中採購管理辦法》 《土建總包合作管理細則》 《裝修類供應商管理細則》

ESG指標	所遵循法律及規例	2019年內部政策
B6 產品責任	《中華人民共和國產品質量法》 《城市商品房預售管理辦法》 《房地產銷售管理辦法》 《中華人民共和國城市房地產管理法》 《建設工程質量管理條例》 《城市房地產開發經營管理條例》 《物業管理條例》 《中華人民共和國廣告法》 《中華人民共和國專利法》 《中華人民共和國商標法》 《中華人民共和國消費者權益保護法》	《標準化管理指引體系》 《設計品控管理制度》 《產品質量管理制度》 《工程施工質量管理制度》 《關鍵工序管理辦法》 《精裝修工程管理作業指引》 《新工藝實測量作業指引》 《建築工程質量通病防治手冊》 《交付評估作業指引》 《土建工程評估管理辦法(2018版)》 《工程品質提升作業指引》 《施工工序驗收操作指引》 《品質檢查標準》 《工程品質後評估作業指引》 《美的智慧家居批量施工手冊》 《美家智慧家居施工工藝安裝標準》 《展示區銷售風險檢查及品質評估管理辦法》 《售後上門服務標準化指引》 《客服服務首問責任制管理辦法》 《關於下發服務品質提升工作管理辦法的通知》 《關於實施工程及客戶服務管理獎懲辦法的通知》 《服務運營指引》 《運營管理手冊》 《客戶投訴處理作業指引》 《專利管理辦法》 《著作權管理辦法》 《隱私權政策》 《信息安全整體政策》 《信息安全獎懲辦法》
B7 反貪腐	《中華人民共和國公司法》 《中華人民共和國反洗錢法》 《中華人民共和國反不正當競爭法(2019修正)》 《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》 《中華人民共和國反壟斷法》 《中華人民共和國招標投標法》	《廉潔從業準則》 《廉潔協議(供應商版)》 《廉潔協議(員工版)》 《舉報投訴管理辦法》 《責任追究管理辦法》 《審計風控基本制度》 《監察管理辦法》 《監察工作流程與指引》
B8 社區投資	《中華人民共和國慈善法》	《關於責任品牌建設工作的指引》 《義工管理手冊》

於報告期內，美的置業嚴格遵守列示於上表的法律法規，未發生任何違規事件。

ESG關鍵績效指標

ESG指標	單位	2019年	
A. 環境			
A1. 排放物			
A1.2 溫室氣體總排放量及密度^{1) 2)}			
二氧化碳排放總量	噸	5,974.92	
二氧化碳排放密度	噸/百萬元收入	0.15	
範圍一：直接二氧化碳排放量 ^{1) a)}	噸	442.28	
範圍二：間接二氧化碳排放量 ^{2) b)}	噸	5,532.64	
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度^{c)}			
有害廢棄物總量	千克	454.53	
有害廢棄物密度	千克/百萬元收入	0.01	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度^{d)}			
無害廢棄物總量	噸	43.50	
無害廢棄物密度	噸/百萬元收入	0.001	
辦公生活垃圾	噸	43.50	
A2. 資源使用			
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源總耗量及密度^{3) e)}			
能源總耗量 ^{e)}	兆瓦時	8,545.89	
能耗密度	兆瓦時/百萬元收入	0.21	
汽油	升	2,440	
天然氣	立方米	201,988	
外購電力	千瓦時	6,433,192.14	
A2.2 總耗水量及密度			
耗水量	立方米	115,598	
耗水強度	立方米/百萬元收入	2.81	
B. 社會			
B1. 僱傭			
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數			
	員工總人數	人	14,413
性別	男性	人	8,817
	女性	人	5,596
僱傭類型	高級管理層	人	26
	中層管理層	人	1,812
	基層員工	人	12,575
年齡組別	16-29 歲	人	6,816
	30-49 歲	人	7,423
	50 歲或以上	人	174
地區	中國內地	人	14,402
	港澳台	人	11
B2. 健康與安全			
B2.1 因工作關係而死亡的人數			
因工作關係死亡人數	人	0	

ESG指標	單位	2019年	
B3. 發展與培訓			
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比			
性別	男性	百分比	61.17%
	女性	百分比	38.83%
僱員類型	高級管理層	百分比	0.18%
	中層管理層	百分比	12.57%
	基層員工	百分比	87.25%
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數			
	全體員工	小時	34.96
性別	男性	小時	34.96
	女性	小時	34.96
僱員類型	高級管理層	小時	27.27
	中層管理層	小時	16.27
	基層員工	小時	37.66
B5. 供應商管理			
B5.1 按地區劃分供應商數目			
	供應商總數	個	9,068
地區	華南	個	2,309
	華東	個	3,427
	華北	個	964
	華中	個	902
	東北	個	382
	西南	個	1,067
	西北	個	10
	港澳台及海外	個	7
B6. 產品責任			
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目			
	物業管理	次	2,790
	銷售管理	次	2,772
B7. 反貪污			
B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目			
		件	3
B8. 社區投資			
B8.2 在專注範疇所動用資源			
	公益總投入	萬元	587.89
	精準扶貧	萬元	264.50
	教育	萬元	89.31
	社區	萬元	36.11
	環保	萬元	16.80
	其它	萬元	181.17
	員工參與公益 / 義工活動統計	人次	316

附註

除特別說明外，本報告數據統計範圍與美的置業控股有限公司 2019 年度報告一致。其中，針對環境數據，我們進一步清晰了統計範疇以確保數據的準確性和可對比性。2019 年環境數據統計範疇涵蓋美的置業總部、物業管理公司總部、美的置業產業發展事業部和 3 個商業營運項目的辦公營運類數據及商業營運項目的物業經營類數據。此外，2019 年我們新增有害廢棄物、無害廢棄物處置量（辦公生活垃圾）及汽油使用量等環境數據披露種類。未來，我們將進一步擴大數據披露範疇，細化披露內容。

- a) 指標 A1.2 範圍一 直接二氧化碳排放包括汽油及天然氣等產生的直接二氧化碳排放；
- b) 指標 A1.2 範圍二 間接二氧化碳排放包括外購電力產生的間接二氧化碳排放；
- c) 指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量包括含汞日光燈、節能燈管、硒鼓、墨盒、電子廢棄物等廢棄物產生量總和；
- d) 指標 A1.4 所產生無害廢棄物統計範疇主要為美的置業總部、美的置業產業發展事業部，物業管理公司總部及 3 個商業營運項目的無害廢棄物暫未完整統計，暫不披露；
- e) 指標 A2.1 能源總耗量包括汽油、天然氣及外購電力等產生的能源消耗總量。

數據計算標準

- 1) 汽油、天然氣等產生的直接溫室氣體排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算；
- 2) 外購電力產生的間接溫室氣體排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位(企業)溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》計算，其中大陸地區電力排放因子參考《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》標準；
- 3) 能源總耗量參考中國標準《GB/T 2589-2008T 綜合能耗計算通則》進行電力當量值折算。