



美的·中央广场  
CENTRAL

# 美的置业控股有限公司 MIDEA REAL ESTATE HOLDING LIMITED

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：3990

# 2018

## 環境、社會及管治報告

# 目錄

1	關於本報告	2	6	員工·共贏成長	32
2	關於美的置業	3	6.1	多元團隊	32
2.1	公司簡介	3	6.2	職業發展	33
2.2	合規經營	4	6.3	人才培育	35
2.3	我們的2018	6	6.4	職場關懷	37
3	可持續發展戰略	7	6.5	民主溝通	38
3.1	可持續發展管理	7	7	社會·傾情回饋	39
3.2	利益相關方溝通	8	7.1	愛心公益慈善	39
3.3	實質性議題識別	9	7.2	暖心社會服務	44
4	匠品·智慧引領	12	8	未來展望	48
4.1	打造多元產業	12		附錄1 ESG指標索引	49
4.2	築就精益品質	13		附錄2 政策、法律及規例列表	52
4.3	智慧健康生活	14		附錄3 關鍵績效指標	55
4.4	貼心安全保障	17			
4.5	和諧美好社區	19			
5	生態·綠色人居	21			
5.1	建築工業化	21			
5.2	綠色建築	22			
5.3	綠色建造	25			
5.4	綠色運營	29			

# 1 關於本報告

## 編制依據

本報告根據香港聯合交易所有限公司《主板上市規則》附錄二十七《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發佈的首份環境、社會及管治(Environmental, Social and Governance, ESG)報告。報告的主要時間範圍為2018年1月1日至2018年12月31日，內容主要涵蓋美的置業控股有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)主營業務，包括智慧健康住宅開發、物業管理、智慧家居等。報告詳實披露了美的置業在過去一年於環境、社會與管治領域開展的相關實踐及成效。

## 數據來源

本報告使用案例及數據全部來源於本集團內部統計報表、行政文件及公開信息等。本集團承諾報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

## 稱謂說明

為便於表達與閱讀，本報告中「美的置業」「本集團」「我們」等稱謂均代指美的置業控股有限公司及其附屬公司。

## 報告批准

本報告經管理層確認後，已獲得董事會審議通過，予以發佈。

## 報告獲取及反饋

本報告包括中、英文兩個版本，內容若有出入，請以中文版本為準。報告電子版可在香港聯交所披露易網站(<http://www.hkexnews.hk>)或本集團官方網站(<http://www.mideadc.com>)獲取。如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎電郵至：[investor@midea.com](mailto:investor@midea.com)。

## 2 關於美的置業

### 2.1 公司簡介

美的置業是中國智慧生活引領者，是中國領先的「房地產+產業」複合型開發商和運營商。憑藉傳承美的品牌的深厚製造業根基和強大科技化基因，主要從事全國大型綜合性物業開發，尤其是智慧健康住宅物業的發展；我們向客戶提供品質生活及智慧家居系統解決方案，同時涉足住宅物業開發價值鏈上的強相關增長性領域，包含物業管理、智慧家居、商業物業投資及運營、裝配式建築、產城運營、整體衛浴等，形成多元一體化業務體系。

在國家城市群發展戰略的導向下，我們的物業發展項目均衡布局珠江三角洲經濟區（「珠三角經濟區」）、長江三角洲經濟區（「長三角經濟區」）、長江中游經濟區（「長中游經濟區」）、華北地區及中國西南經濟區（「西南經濟區」）15個省份的48個城市。截至2018年12月31日，我們擁有總建築面積達45.07百萬平方米的土地儲備。

#### 美的置業發展歷程

2018年-至今	<b>跨越</b> <ul style="list-style-type: none"><li>香港聯合交易所有限公司主板上市</li><li>形成房地產開發及服務、建築工業化和智能產業化的「一主兩翼」縱向一體化發展戰略</li></ul>
2010年-2017年	<b>進階</b> <ul style="list-style-type: none"><li>走出珠三角經濟區，先後佈局西南經濟區、長中游經濟區、長三角經濟區、華北地區</li><li>推出智慧健康社區戰略</li><li>拓展商業、文旅領域</li></ul>
2005年-2009年	<b>沉澱</b> <ul style="list-style-type: none"><li>夯實基礎，業務聚焦</li><li>集中珠三角經濟區，多項目發展</li></ul>
2004年	<b>初創</b> <ul style="list-style-type: none"><li>美的置業正式成立</li></ul>



## 2 關於美的置業(續)

5

經濟區

48

城市

205

物業\*



美的置業全國佈局版圖

\* 其中包括32個通過合營企業及聯營公司參與的物業。

### 2.2 合規經營

守法合規經營是保障企業平穩快速發展的堅實基礎。本集團嚴格把控運營合規風險、供應商管理和知識產權保護等方面的工作規劃與落實，通過制度建設、日常監督檢查、自身能力培養和積極有效溝通等方式，保障本集團健康穩定發展。

#### 2.2.1 廉潔從業

本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《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，制定《廉潔從業準則》等內部管理制度，規範全體員工誠信從業、廉潔自律。我們亦面向全體員工開展廉潔教育、反舞弊案例宣導及相關法律法規教育，力求從源頭杜絕貪污舞弊行為。同時，本集團推出《舉報投訴管理辦法》，明確內部舉報處理程序，構建暢通的舉報渠道。2018年，本集團並未涉及任何可能對業務營運造成重大不利影響的訴訟、申索或糾紛。

**保證監察質量：**針對內部運營管理人員，制定《監察工作流程與指引》，將審計監察工作規範化、制度化，嚴控審計監察人員的業務審計行為，保證審計監察質量。

**強化監督檢查：**設置電話、郵件、QQ、微信及書信等多種投訴舉報渠道，一旦發現員工有舞弊行為或存在舞弊行為可能性，審計人員則依據《責任追究管理辦法》採取約談、證據收集等相關行動，嚴格預防及警示賄賂貪腐行為。

## 2 關於美的置業(續)

### 2.2.2 知識產權保護

我們遵從《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》《反不正當競爭法》等法律法規要求，對商標、專利、著作權等知識產權進行嚴格規範管理。通過對商標、專利、著作權等進行註冊申請、授權許可、行政保護及司法維權等方式，維護自身品牌形象及知識產權合法權益。另一方面，我們充分尊重他人的知識產權，遵循自願、平等、公平、誠實信用的原則，遵守公認的商業道德，堅決摒棄不正當競爭行為，不侵犯他人的合法權益。

### 2.2.3 供應鏈管理

本集團秉承互利共贏的合作理念，堅持責任採購，推動供應商提升履責能力，與合作夥伴建立和諧互動的良性關係，優勢互補，實現融合發展與利益共享。

#### 採購管理

我們構建規範、公正的招標採購體系，制定《招標管理辦法》《美的置業供應商管理辦法》《工程類、材料設備類及工程服務類集中採購管理辦法》等一系列內部管理制度，規範招投標工作的操作程序，防止商業賄賂行為，確保透明招標，陽光採購。

#### 供應商管理

針對供應商「選」「用」「育」「留」工作的有效執行與管理，我們制定了《美的置業供應商管理辦法》《供應商考察指引》等管理辦法，以嚴謹、客觀、公開、透明的態度管理供應商的准入、使用、評估、獎罰、淘汰等行為。同時，我們將違反招標規則和相關規定、不遵守合同與承諾、惡意提供虛假信息、隱瞞關連交易、利用商業賄賂及其他不正當手段謀取利益或綜合評價等級為「不合格」的供應商納入黑名單，並根據《黑名單管理辦法》終止合作。

#### 案例：攜手合作夥伴，共建責任供應鏈

我們大力扶持合作良好的優秀供應商，增加合作業務量，提供優惠措施，拓展雙方深度合作，如允許供應商提前介入到產品設計初期，為本集團提供專業建議，優化產品方案。同時，我們每年對已發生合約關係的供應商開展滿意度調查，形成調查報告並反饋至相關部門或區域公司。針對調查報告中突出的問題，我們會提出整改建議並跟蹤相關部門整改及完善情況，在得到妥善解決後及時反饋至供應商，力求雙方共同成長。

## 2 關於美的置業(續)

### 2.3 我們的2018

#### 2.3.1 關鍵績效

中國房地產開發企業	土地儲備	新工藝項目應用面積
50強	45.07百萬平方米	4.43百萬平方米
綠色建築標準的國標一星認證項目	國標一星綠色建築累計認證面積	合格供應商數量
18個	3,152,922平方米	8,352家
員工總數	員工累計培訓總時數	員工參與公益／義工活動總人次
12,275人	682,195小時	283人次

#### 2.3.2 主要榮譽

獲獎時間	所獲榮譽	頒獎單位
2018年3月	2018中國房地產百強企業	中國房地產TOP 10研究院
2018年3月	2018中國房地產開發企業50強 2018中國房地產開發企業創新能力10強	中國房地產協會 上海易居房地產研究院 中國房地產測評中心
2018年5月	國家智慧居住區標準創制基地	全國智標委智慧居住區分技術委員會
2018年8月	2018中國年度智慧地產領軍企業	觀點地產新媒體
2018年8月	2018中國房企綜合實力50強	億翰智庫
2018年9月	2018年度價值地產企業	每日經濟新聞
2018年12月	2018中經TOP10品牌房地產企業獎	中國經營報
2018年12月	2018年度中經精準扶貧模式創新獎	中國經營報



### 3 可持續發展戰略

本集團秉持可持續發展責任理念，積極發揮自身專業優勢，將智慧科技融入企業日常運營和城市發展，為人們美好生活賦能。我們的ESG工作由首席財務官牽頭，並由董事會參與ESG工作的重要決策，工作組分層、分級穩步落實可持續發展管理工作。

#### 3.1 可持續發展管理

2018年，我們建立了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，對美的置業有關環境、社會及管治方面的事務實施管理和監察，並將持續完善工作體系。

ESG 工作層級	人員配備	具體職責
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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 決策及領導企業環境、社會及管治的目標及方向</li><li>2. 推動企業深化可持續發展理念及文化</li></ol>
ESG 工作管理小組	各相關部門業務負責人組成 ESG 管理團隊	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 建立健全 ESG 工作網絡</li><li>2. 部署及分配 ESG 工作</li><li>3. 安排落實工作的對接人員</li><li>4. 監督工作執行，初步審核工作成果</li><li>5. 向 ESG 工作領導小組匯報工作的實施情況</li></ol>
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	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 明確各自 ESG 相關工作職責並切實履行</li><li>2. 協助完成信息收集整理報送</li><li>3. 及時反饋工作情況</li><li>4. 執行 ESG 工作要求的其他事項</li></ol>



### 3 可持續發展戰略(續)

#### 3.2 利益相關方溝通

本集團重視利益相關方溝通，構建多元化的溝通機制，與利益相關方建立緊密聯繫，主動了解和回應其訴求。我們保障利益相關方的知情權與參與權，提升信息披露的透明度，致力於更加客觀、更加全面地評估我們在環境、社會及管治方面的表現，與各方實現和諧共贏。

利益相關方	訴求與期望	溝通與回應
<b>投資者</b> — 美的置業現有及潛在的投資者	保障股東權益 披露透明度 責任管治	股東大會 投資者會議及路演 定期披露經營信息 提升企業管治水平
<b>政府及監管機構</b> — 美的置業註冊、上市和運營地的當地政府及監管機構	守法合規經營 貫徹國家政策 反貪污及賄賂	嚴格合規管理 執行國家政策 廉潔從業
<b>業主/商場及寫字樓用戶</b> — 包括居住在美的置業運營項目的居民、在美的置業所擁有的寫字樓和商場內工作和消費的商家和消費者	產品與服務質量 客戶投訴應對 用戶安全保障 隱私保護	產品質量控制 有效投訴反饋渠道 安全設施保障 客戶信息保密
<b>員工</b> — 美的置業直接聘用的員工	安全與健康 人才吸引與留存 發展與培訓 福利與關懷	改善工作環境 完善晉升機制 搭建培訓發展體系 開展員工活動
<b>環境</b> — 美的置業運營地、新開發和運營項目所在的周邊環境	節約能源 減少排放 物料有效使用	擴大綠色建築面積 加強能源、水資源、廢棄物管理 提高資源使用率
<b>供應商</b> — 為美的置業提供日常運營所需材料及服務的供應商	合作互利共贏 誠信履約	積極開展項目合作 依法履行合同
<b>行業協會/商會</b> — 美的置業所參與行業的協會/商會	遵守行業規範 促進產業創新	參與行業交流 帶動行業健康發展
<b>社會和公眾</b> — 美的置業自身物業所在的當地社區和公眾	當地社區發展與關懷 支持社會公益	積極組織並參與當地社區活動 志願服務

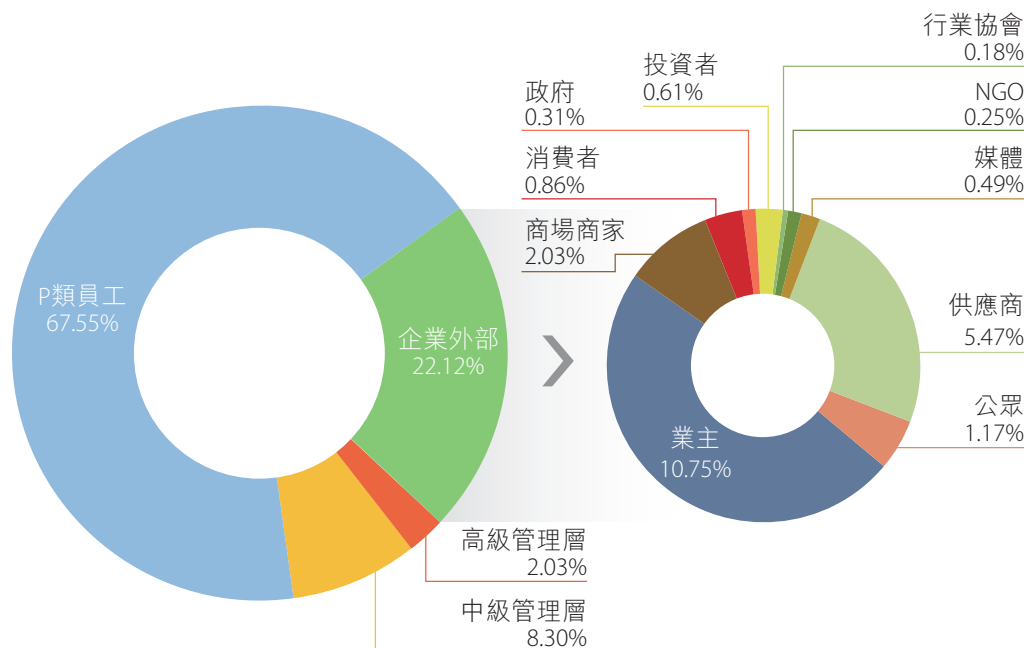
### 3 可持續發展戰略(續)

#### 3.3 實質性議題識別

我們嚴格遵循實質性議題分析流程，通過美的置業內部資料與外部利益相關方關注點識別出美的置業關鍵實質性議題，在報告中進行重點披露。我們也將據此結果持續改善 ESG 管理，確保我們的發展戰略與實質性議題相統一，亦與利益相關方的訴求相平衡。

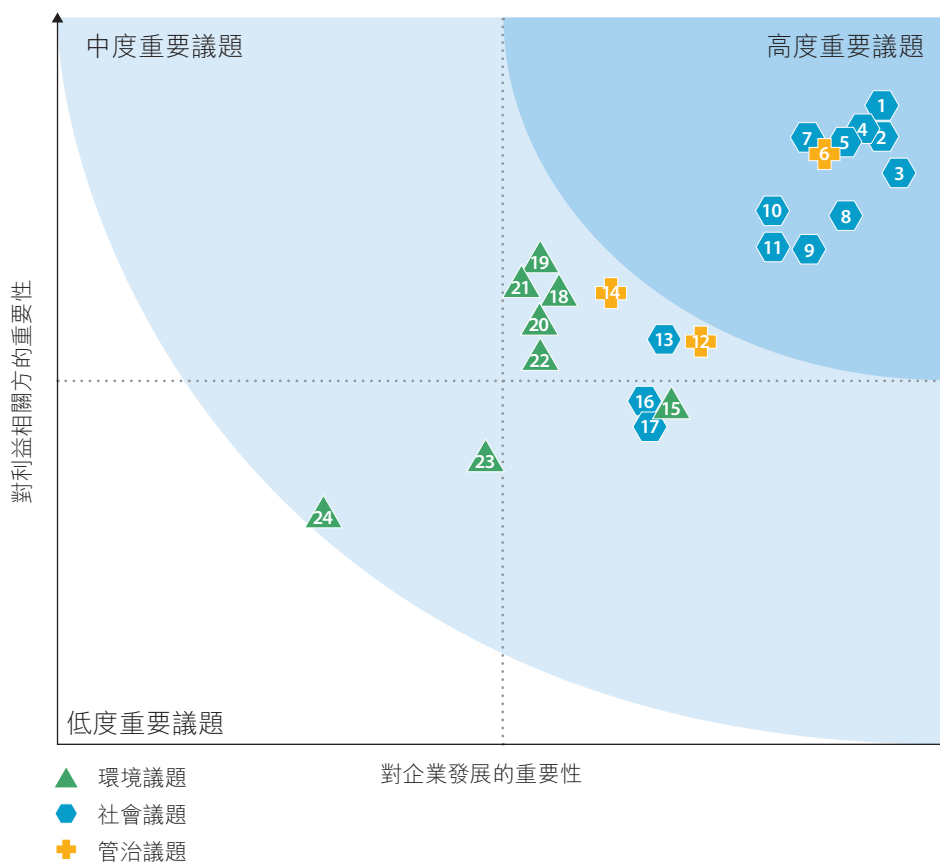
識別議題	1	通過 16 場企業內部利益相關方訪談，識別出內部重要性議題
	2	通過 7 場企業外部利益相關方訪談，識別出外部重要性議題
	3	通過同行對標識別出行業內重要性議題
	4	形成議題庫
議題排序	1	通過 1,627 份問卷調查了解各個議題對企業的重要性和對利益相關方的重要性
	2	對問卷調查結果進行分析，得出議題的重要性排序
議題審核	1	公司管理層對重要性議題排序進行審閱
	2	外部專家對重要性議題排序進行審議
議題報告	1	根據重要性議題判定結果，在報告中對重要性議題進行重點披露

調研回應來源



### 3 可持續發展戰略(續)

美的置業ESG議題重大性分析矩陣



重大性ESG議題列表

重要度	排序	議題
高度重要議題	1	產品與服務質量
	2	用戶安全保障
	3	員工安全與健康
	4	客戶投訴應對
	5	品牌形象
	6	反貪污及賄賂
	7	人才吸引與留存
	8	員工發展與培訓
	9	負責任的供應鏈
	10	勞工準則
	11	消費者隱私保護

### 3 可持續發展戰略(續)

重要度	排序	議題
	12	披露透明度
	13	知識產權保護
	14	責任管治
	15	綠色建築
	16	社區發展與關懷
	17	關注的社會公益領域
中度重要議題	18	節約能源
	19	廢棄物管理
	20	水資源利用
	21	廢氣與廢水排放管理
	22	物料使用
	23	生物多樣性保護
	24	溫室氣體排放

#### ESG 培訓

為提升本集團履責能力，我們在2018年開展了系列環境、社會及管治宣導、培訓和交流活動。我們通過培訓梳理企業內部ESG現狀，汲取優秀企業ESG管理案例，加強管治體系建設，逐步提升ESG管理水平，推動企業的可持續發展。





## 4 匠品·智慧引領

智慧是未來生活方式的重要載體。美的置業傳承美的製造業精神和科技化基因，以打造智慧房產為主要方向，推出智慧、健康、綠色、全齡化關懷的智慧健康社區，為客戶營造智慧、健康、綠色的生活空間，引領未來新生活方式。

### 4.1 打造多元產業

本集團秉承「房地產+產業」的複合型發展戰略，在做實、做強、做精房地產開發及服務主業基礎上，協同發展智能產業化、建築工業化，打通上下游產業鏈，將業務延伸至物業管理服務、商業物業投資及運營、文旅、產城運營等多元化領域。

**住宅產品：**我們以「智慧、健康、綠色、全齡化關懷」的產品理念，秉承工匠品質精神，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，塑造人居標桿。

**物業管理服務：**我們秉承「關愛無所不在」的服務理念，專注於物業管理，涉及安保服務、公共區域及物業設施維護、物業開發諮詢服務、物業檢查服務等，緊跟互聯網，物聯網，大數據等新技術的應用，逐步構建完整的服務與管控體系。

**智慧生活服務商：**我們的智慧生活包含智慧社區、智慧服務、智慧家居三大部分，與智慧城市相互連通，打造以業主為中心，家、社區、城市三位於一體的生活新模式。

**商業物業投資及運營：**我們以領先的業態規劃、成熟的運營經驗與完善的服務機制，打造有價值的商業空間。下屬五大產品綫與四大經營品牌，以擁有蓬勃生命力的商業體煥新城市能力。

**文旅產業：**我們期望通過文旅產業為城市家庭創造美好，定義中國城市休閒新方式，通過尋找造物者的瑰寶之地，秉承「天地風物」的開發理念，根植於家庭全方位的需求，打造全家庭微度假目的地。

**產城運營：**我們以科技為中心，以產業為基礎，以金融服務為支撐，以聚集高端產業人口為目標，通過打造生態康養小鎮、科技小鎮、產業新城等核心產品，建設文化與科技相融合的宜產宜居產城複合功能體。

#### 鷺湖森林度假區

本集團依照「親子、運動、樂活、文創」及「住宅+旅遊基礎配套」的「4+2」核心產品模式與國家5A級旅遊景區標準打造美的置業鷺湖森林度假區。度假區涵蓋白鷺湖生態保護區、安納希小鎮、愛麗絲仙境花海、森林探索王國、鷺湖汽車營地、鷺湖水世界、白鷺灣木屋酒店、銀海高爾夫等二十餘項頂級度假奢華配套，致力於打造全系度假王國，為南中國再造一個世界級度假區。2017年，美的置業鷺湖森林度假區被評為年度最受歡迎小鎮／中國年度特色小鎮；2018年，鷺湖度假區被列入佛山市社會普及示範基地。



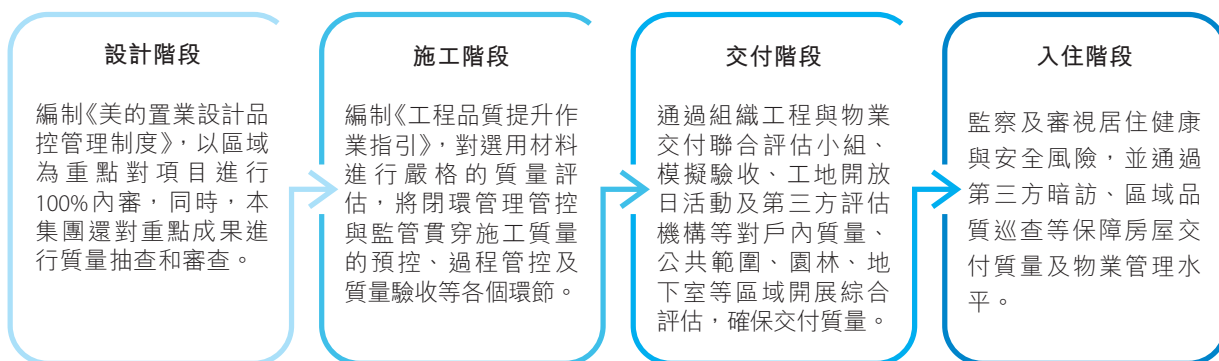
## 4 匠品·智慧引領(續)

### 4.2 築就精益品質

美的置業將房屋質量作為企業穩步發展的主旨及不可逾越的底綫，嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國城市房地產管理法》等法律法規要求，堅持對房屋品質的高標準要求，融合創新理念與工藝，力求提高房屋建設效率及居住品質。

#### 4.2.1 優質工程

我們通過「集團—區域—項目」的三級管控模式，將質量品控及驗收管理要求貫穿設計、施工、交付、入住等建築產品建設的全生命周期。



#### 4.2.2 精工建造

我們在全國推廣裝配及全矽外牆、鋁合金模板、薄漿砌築、薄抹灰、精裝修穿插等核心工藝為主的「5+N」新工藝建築體系，利用革新理念和創新技術實現縮短工期、消除質量隱患、節能環保的綜合目標。

##### 質量更高

- 結構建造精度由厘米級提升到毫米級；
- 實現免抹灰操作，消除空鼓、開裂等質量隱患；
- 一次成型防水構造節點結構，降低滲漏隱患。

##### 效率更高

- 減少抹灰、外架拆除等工序，降低施工周期；
- 穿插進行裝修施工，降低裝修工期。

##### 節能環保

- 高效使用並回收利用鋁合金模板，減少使用傳統木模板，節省資源；
- 免抹灰或薄抹灰有效減少砂漿的使用，降低揚塵污染和對環境的影響。



## 4 匠品·智慧引領(續)



全現澆混凝土外牆



全鋁膜施工

### 數據

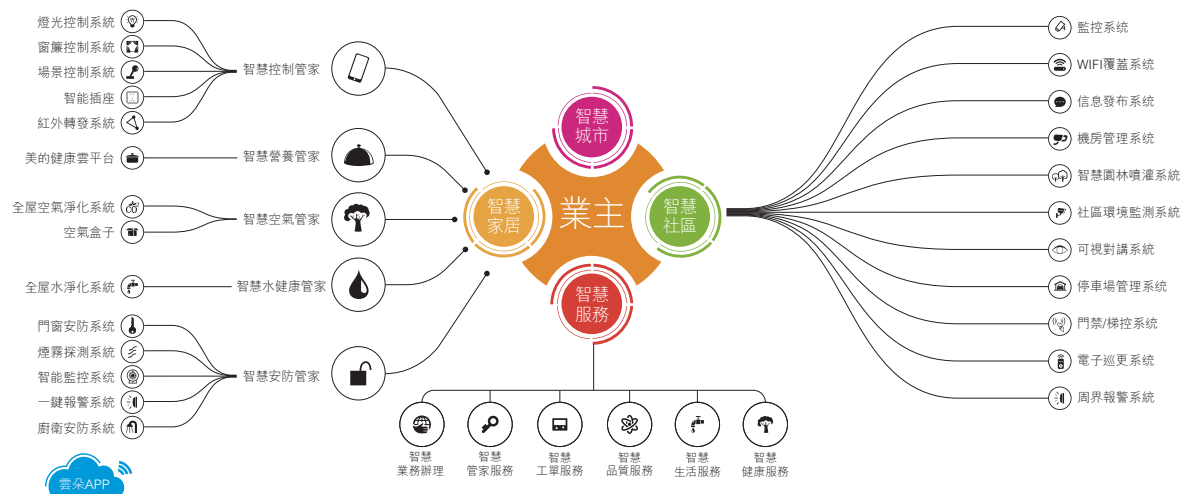
- 新工藝建造體系已在全國11個區域公司逐步落地
- 新工藝項目應用面積4.43百萬平方米
- 新工藝應用佔比51.9%

### 4.3 智慧健康生活

我們以智能產業化的戰略思路，憑藉在系統集成平台、一體化的實施產業運維的優勢，通過智慧社區、智慧家居、智慧服務為客戶提供一站式的智慧解決方案，致力於將社區打造成人們與智慧生活的連接平台，為客戶打造更智能、更便捷的人居環境和幸福體驗。2018年5月，全國智標委智慧居住區分技術委員會將美的置業列為參編《智慧居住區標準白皮書》《智能家居標準白皮書》的單位，同時本集團被授予「國家智慧居住區標準創制基地」。同年，本集團旗下美的·君蘭江山、佛山美的·翰誠、美的·林城時代三個項目榮獲「中國美好社區」稱號。

#### 4.3.1 智慧生活

打造標準化智慧家居、智慧社區，構建新型智慧城市等，是國家的倡導發展方向。我們借助人工智能、物聯網等創新技術應用，聯通客戶與智能終端、物聯網及智慧平台，打造以業主為中心，家、社區、城市三位一體的生活新模式，改善客戶的生活品質和居住體驗。



## 4 匠品·智慧引領(續)

### 智慧家居

我們依托智慧健康社區的打造，借助美的集團股份有限公司及其附屬公司(「美的集團」)全品類智能家電技術及成本優勢，與智慧家居終端設備相結合，如指紋識別門鎖、隨意控制的家用電器、隨時變換的燈光亮度等。通過自由接入各類智能設備，打造智慧家居，為生活做減法。

### 智慧社區

我們自2015年主導落地智慧健康社區產品後，基於服務信息化升級的趨勢，不斷完善並實現了集硬件、軟件、服務於一體，以智能、便利、安全為核心的全新解決方案。我們協同智慧社區各類硬件戰略合作夥伴及各類互聯網生態企業，聯合打造智慧新生活。

### 智慧服務

我們整合資源成立智慧生活研究院，致力於從客戶體驗出發，研究客戶需求，打造智慧管家服務、智慧健康服務、智慧工單服務等，構建場景化的服務體系，從而實現從空間提供商向生活服務運營商的轉變。

#### 雲朵APP

雲朵APP是一款功能強大的社區生活APP，目前已開通業主報事報修、物業繳費、一鍵開門、訪客預約、停車繳費、智能家居、管家服務、社區公告、活動發起、網上商城、周邊服務等多種功能，滿足社區業主「衣、食、住、行、用」的各項生活服務需求，讓住戶的生活更加便利和智能。

#### 案例：美的智慧廚房，定義智能時代的「廚房藝術」

我們將智能冰箱—智慧小廚—智慧電飯煲進行聯動，在智能冰箱中內置AI攝像頭自動識別食材，並判別食材新鮮度和儲放時長，連接商城一鍵下單購買新鮮食材。同時，美的智能冰箱可通過分析用戶的飲食習慣，將用戶對於食材的喜惡進行劃分，搭配出更加舒心的食譜。灶具邊安裝的智慧小廚可通過語音開啓與控制，自動播放食材的製作方法。全流程自動智慧電飯煲則可精準米水配比，完成自動淘洗煮飯，實現廚房工作的人性化交互流程。



## 4 匠品·智慧引領(續)

### 專題：全場景的智慧服務，開啓智慧生活新時代

我們融合人工智能、雲計算及物聯網等多項創新技術，涵蓋智慧家居、社區和服務的全場景功能，讓客戶享受高品質的生活和智能化的體驗。

- 7:00 AM：家中天猫精靈用美妙的音樂喚醒美好的一天，進入晨起模式自動拉開窗簾。
- 7:20 AM：通過衛生間的「魔鏡」查詢個人BMI指數(Body Mass Index，身體質量指數)、血糖血壓等健康數據及美容攻略；同時開啓微信聊天、看電影、聽音樂等活動。
- 8:00 AM：利用雲朵APP檢查家中電器、燃氣等具有安全隱患的設備，讓用戶安心上班。
- 7:00 PM：通過雲朵APP一鍵開啓回家模式，在路上完成開燈、啓動電飯煲等一系列自動化操作。
- 8:00 PM：通過廚房智能平板製作可口晚餐，讓用戶安心享受晚上的休閒時光。
- 9:00 PM：社區配備共享健身房，社區健康E站為用戶檢測身體健康狀況，足不出社區，讓健康生活一步到位。
- 11:00 PM：雲朵APP完美連接智慧家居，可通過APP操作直接對屋內所有智慧家居實現場景化控制切換，一鍵關閉室內照明系統、熱水器電源，享受輕鬆、安全的睡眠。



## 4 匠品·智慧引領(續)

### 4.3.2 健康社區

我們在智慧健康社區的基礎上，升級導入美的健康雲，持續完善智能健康服務體系的建設，包括健身管理、健康食品管理、健康數據分析和健康諮詢系統建設等，建立完善的社區健康生態圈。

#### 無人健身房

蘇州無人健身房利用人臉識別技術給用戶分配特定ID和智能手環，觸發後續健身體驗；引進32寸HD顯示屏的跑步機，使用戶可以邊觀看視頻邊健身。同時，通過3D捕捉技術，實時分析用戶跑步動作標準與否。此外，健身房中的智能操房等設施也可滿足用戶個性化的鍛煉需求及提供多樣化的選擇。

#### 社區健康小站

美的置業雲朵社區配置健康小站，使得健康意識普及整個小區。小區業主將雙手按壓在指定區域，僅需2分鐘，小站即可分析出該業主身體系統的各项指標並提出針對性的調養建議。

### 4.4 貼心安全保障

美的置業堅持從客戶的需求出發，全方位升級我們的服務，想客戶之所想，在保障客戶安全的基礎上，不斷提升服務設施，拓寬服務渠道，搭建幸福社區平台，努力營造貼心、安全的社區環境和人居體驗，讓更多人安居樂業，實現嚮往的美的人生。

#### 4.4.1 隱私保護

美的置業非常尊重用戶個人信息，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國網絡安全法》等有關廣告、標籤及隱私事宜的法律法規要求，制定《隱私權政策》，明確規定在房屋銷售、物業管理服務、商業管理服務等業務及系統應用過程中客戶信息的管理方法及使用途徑。同時，我們嚴格管理可能接觸到信息的員工與供應商，並要求相關工作人員簽署保密協議，根據不同的崗位採取不同的控制權限，確保客戶資料的嚴格保密。

## 4 匠品·智慧引領(續)

### 4.4.2 安全保障

社區是人員居住集中和商業網點雲集的地方，為業主及客戶的安全保障帶來一定的風險。美的置業秉承以預防為主的方針，結合智能化技術全面保障社區的公共安全。

#### 案例：人臉軌跡追溯

人臉軌跡追溯系統包括人臉識別攝像機、睿智服務器和人臉軌跡跟蹤平台三部分，是美的置業用於追蹤人員軌跡開發的智能平台。針對已採集人臉信息並登記在系統中的目標人，該系統會對其每次經過人臉卡口或人臉門禁/門口機的抓拍圖片或刷卡記錄進行結果比對並上傳平台記錄，確定目標人在指定時間段內的路徑記錄。針對陌生目標人，系統則支持手動導入目標人的抓拍圖片，通過「以圖搜圖」查詢結果，獲取陌生人的行為軌跡，讓安全有跡可循。

#### 案例：老幼人員強標記功能

美的置業將社區內大規模公共區域監控系統對業主開放權限，業主可聯動居室內視頻設備和手機設備查看家中外出的老幼行動軌跡。同時，物業管理人員也可通過「強標記功能」著重查看相關群體，運用數據平台分析出社區老人的日常出行狀況，對於長期未歸的外出老人進行預警，提供針對性信息，給予社區老人更多關愛。

### 4.4.3 投訴反饋

美的置業為客戶提供便捷、透明的溝通渠道，通過400服務熱線、美地薈客戶服務微信號等途徑傾聽客戶對房屋質量、銷售管理、物業管理服務及客戶服務的改進建議與意見，依據《客戶投訴處理作業指引》，規範客戶投訴處理的流程，使投訴能得到及時有效的處理。我們在24小時內對投訴事項進行分析評估，確定投訴涉及部門、反饋內容等信息，並交由相關部門後續處理。投訴處理完成一周內，100%回訪投訴客戶，確保問題被有效、滿意地解決。

#### 數據

- 共受理顧客投訴量2,234件
- 投訴關閉率達100%
- 全年未發生影響美的置業聲譽的重大客戶投訴事件

## 4 匠品·智慧引領(續)

### 美地薈：全生命周期客戶服務工具

美地薈是對美的置業所有成交客戶提供全生命周期客戶服務的工具，以微信服務號的形式呈現。客戶在進行房產認證後可輕鬆進行線上諮詢、投訴、報修、活動預約、工程進度查詢和及時評價等功能。公司內部可線上跟蹤所有工單，及時通過報表發現一線存在的業務漏洞，以透明的態度接受客戶及各方的監督。

- **工程進度家書**：定期更新項目的工程進度，讓客戶清晰了解房屋建造過程。
- **房屋開放／交付預約**：為客戶安排專業驗房師，提供一對一陪驗服務。
- **在線諮詢／報修**：隨時隨地暢享信息化諮詢服務，全程跟進工程師維修進程。
- **客戶活動報名**：隨時查詢近期活動信息，在線報名參與活動。

### 4.4.4 客戶滿意度

美的置業將客戶滿意度作為服務前行的監督與動力，持續監測、深刻洞察我們在交付滿意度、服務滿意度及質量滿意度等各維度的表現，主動傾聽客戶需求，保障客戶權益。2018年，我們針對客戶開展了全生命周期滿意度調查，包括節點滿意度、第三方年度滿意度、交付滿意度回訪、投訴滿意度、維修滿意度回訪等調研工作，讓客戶在關鍵節點和關鍵服務上均可得到及時的反饋，督促我們不斷改進。2018年，美的置業客戶滿意度為77%。

## 4.5 和諧美好社區

房子是美好生活的容器，社區是美好生活的載體。在「智慧生活 美的人生」的理念下，美的置業秉持人文關懷的價值觀，以執著的匠心精神，致力構建繽紛活力、和諧友愛的社區生活氛圍。

### 「美家行動季」活動

美的置業始終秉承「精工品質 精心服務」的理念，將工匠精神熔鑄於日常工作服務中，共築社區美好家園。在2018年，我們在多個社區開展了「美家行動季」活動，累計為逾5,000戶、近萬名業主提供專業優質的房屋維修保養服務。





## 4 匠品·智慧引領(續)

### 社區節慶活動

我們針對社區老人、小孩或家庭等特定人群，在節假日或節氣時間組織繽紛多彩的社區活動，如為業主策劃春遊踏青、社區樂跑、農產品採摘、三八女神節關懷、母親節關愛、重陽節老人關愛等系列活動。通過組織輕鬆愉悅的社區活動，構建友善有愛的鄰里關係。

#### 案例：重陽節，與老人共享好時光

在2018年重陽節，我們在38個城市及1個直轄市的社區聯動開展重陽節主題活動，通過組織登高遊園、提供健康義診、陪伴空巢老人等關懷活動，用充滿溫情的方式，陪老人們共同度過一個快樂、祥和的節日，給社區老人一個生活與服務雙豐盛的空間。



重陽節業主關懷活動

### 少年軍事訓練營

我們利用暑期時間特別針對小業主開展少年軍事訓練營活動，包括常規軍事訓練、遊戲拓展思維活動等，增強青少年身體素質的同時，培養他們的思維、溝通和團隊協作能力以及競爭意識。2018年，美的置業的一個區域公司舉辦了為期3天的FUN享「壯美·茁壯向未來」少年軍事訓練營，來自高明的150多名6至12歲的小業主參與了此次活動。



「壯美·茁壯向未來」少年軍事訓練營軍訓圖

## 5 生態·綠色人居

美的置業深耕智慧綠色人居生活，將綠色發展理念融入到美的置業發展的戰略中，並以此為基礎實施綠色建築、綠色施工、綠色運營與綠色辦公等多項舉措，致力於構建人與自然和諧共生的綠色家園，為更多人創建美好人生。

我們重視環境保護和節能減排工作，在嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規基礎上，積極踐行綠色管理理念並制定了相應的內部制度標準，以保障產品全周期在排放物、資源消耗以及生態影響等各方面均控制在相關法律法規要求範圍內。

於2018年度內，美的置業未發生重大違反環境法律法規事件，亦未發生對生物多樣性產生負面影響的事件。

### 5.1 建築工業化

美的置業聚焦「綠色裝配式建築整體解決方案供應商」的發展定位，佈局綠色裝配式建築產業基地，深入拓展整體衛浴製造，為客戶提供完備的裝配式建築解決方案。

#### 佈局裝配式建築產業園

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2018年末，本集團已獲取徐州、鎮江及南安裝配式建築廠土地。其中，徐州及鎮江裝配式建築廠計劃用作生產高層住宅及公共建築的裝配式部件；我們也已於2018年7月與南安市市政府簽訂《投資合作協議》，確定在當地建立裝配式建築廠。

#### 數據

- 徐州裝配式建築廠總土地面積359畝
- 鎮江裝配式建築廠總土地面積128畝

#### 拓展整體衛浴製造

2018年，美的置業與英皇衛浴合資成立整體衛浴公司。下屬的佛山整體衛浴4.0工廠將於2019年下半年實現量產。該工廠採用了自有知識產權的國內第一條自主研發的瓷磚整體衛浴生產線。

#### 打造智慧建築產業集群平台

本集團旗下寧波聯城住工科技有限公司(下稱「聯城住工」)獨創「REMAC」(R=研究、E=不動產、M=製造、A=供應鏈、C=建造)運營模式，致力於打造以智慧建築為中心的裝配式全產業鏈集群平台。聯城住工擁有6大技術研究機構，對建築技術、材料技術、裝備技術、製造技術、工程技術及信息技術進行深入研究，形成覆蓋全產業鏈的研發體系，助推建築工業化的發展。

## 5 生態·綠色人居(續)

### 5.2 綠色建築

在美的置業，每一座建築都是一件作品。作為健康生活締造者，我們堅持嚴謹的建造要求，擁有專業的BIM (Building Information Modeling) 團隊、運營全鏈條的管控應用平台、智能化大數據的管理體系，致力打造更現代化、更高效、更精工品質的悅居時代。我們積極踐行覆蓋建築全生命周期的環境管理，推廣綠色建築，並在建築的規劃設計中持續規範綠色設計，積極創新和全面推廣綠色技術，提高建築的適用性和使用壽命，最大限度實現建築與自然的融合。

我們在新建項目的前期規劃中，採取的綠色設計包括：

- **日照與光影的精細考量：**通過應用環境分析軟件保障建築設計能夠促使住宅樓宇及各類活動場地獲得最佳的日照情況。
- **一年四季如沐春風：**通過合理佈局創造夏季風浪以增強夏季通風降溫效果，並阻擋冬季風以降低冬季小區內風速，保證小區內全年舒適的氣流環境。
- **優化室內採光設計：**在戶型設計上，除了滿足主要房間的景觀和日照外，通過對流的戶型佈局提升室內的新風換氣率和空氣質量。

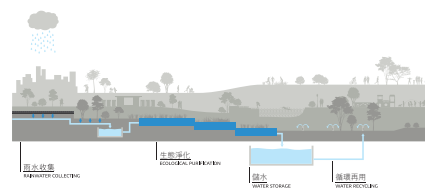
### 積極響應海綿城市的建設

美的置業以海綿城市的概念規劃社區生態水系統，匯聚並吸收來自屋頂或地面的雨水，通過植物、沙土的綜合作用淨化雨水，並使之逐漸滲入土壤，涵養地下水，或使之補給景觀用水、廁所用等城市用水。除這種生態可持續的雨洪控制與雨水利用設施，我們也將雨水花園設計應用到居住社區中，致力為社區中的「小生態」和城市中的「大生態」產生積極的影響。

#### 案例：綠色住宅生態小區所採取的海綿城市設計措施

西南經濟區的禮悅江山項目<sup>1</sup>、美的金科郡項目<sup>1</sup>、美的榮安公園天下項目和黨山道8號項目均獲得了省級綠色住宅生態小區銀級認證，其中海綿城市設計措施包括：

- 根據場地豎向特徵和綠化條件，充分使用低影響開發(Low Impact Development, 簡稱「LID」)設施進行地面控制，充分引導屋面、地面雨水進入LID設施進行過濾淨化處理後，進入雨水回用池，用於場地綠化澆灌；
- 採用非傳統水源，收集屋面及場地的雨水，經收集處理後用於綠化用水、景觀補水及道路澆灑；
- 採用噴灌的綠化灌溉方式，並設置土壤濕度感應器進行自動控制。



1 禮悅江山項目與美的金科郡項目為合營企業/聯營公司所持物業項目。

## 5 生態·綠色人居(續)

### 專題：建築信息化管理

什麼是BIM技術？

建築信息模型(Building Information Modeling，簡稱BIM)技術是指創建並利用數據模型對項目進行設計、建造及運營管理的過程。

### 建築全生命周期BIM技術應用

BIM技術是建築信息化發展到一定階段後的必然趨勢。其以更先進的設計理念和管理模式，推動建築領域的新業態和管理創新。

- **項目前期分析階段：**通過採用綠色建築分析獲得科學直觀的分析數據，為項目提供更充分的決策信息。
- **施工圖設計階段：**通過BIM正向設計的可視化、協調、模擬、優化、出圖等，提高設計效率和出圖質量。
- **施工階段：**運用施工模擬控制施工進度減少施工過程中不可預測的風險。

為全面配合本集團產業鏈發展，拓展装配式產業及智慧社區的落地實施，美的置業旗下天元設計院未來將不斷擴大BIM技術的實際應用，快速將BIM設計模型延伸至施工、運維產業鏈中，實現建築全生命周期的BIM應用。2018年，君康軒項目獲第四屆「科創杯」最佳BIM設計應用獎一等獎。



君康軒項目建築效果圖

### 數據

- 截至2018年，美的置業累計取得國家綠色建築標準一星設計認證項目18個
- 綠色建築面積已累計達到3,152,922平方米



## 5 生態·綠色人居(續)

取得國家綠色建築標準一星認證的項目<sup>2</sup>

所在區域	認證項目名稱	項目類型	國家綠建 認證等級	認證面積 (平方米)	認證年份
珠三角區域	翰錦苑	住宅	一星	42,052	2018
	幸福時光	住宅	一星	152,202	2016
	滿庭芳(幸福街)	住宅	一星	52,165	2017
	梧桐林語	住宅	一星	305,242	2017
	果園裏	住宅	一星	76,922	2017
	東部美的城	住宅	一星	540,704	2017
	槁城雲熙府	住宅	一星	88,372	2017
	羅蘭溪谷·福園	住宅	一星	141,175	2018
	羅蘭溪谷·錦園	住宅	一星	117,613	2018
	華北區域	悅江府	住宅	一星	86,031
盛世天成·雅園		住宅	一星	165,195	2018
盛世天成·福園		住宅	一星	143,299	2018
西部美的城		住宅	一星	391,447	2018
美的拉德芳斯		住宅	一星	79,033	2018
邢台美的國賓府		住宅	一星	171,934	2018
美的國賓府·南苑		住宅	一星	149,698	2018
美的公園天下		住宅	一星	197,573	2018
羅蘭春天		住宅	一星	252,265	2018



<sup>2</sup> 表格披露信息含合營企業/聯營公司所持物業，包括羅蘭溪谷和盛世天成、拉德芳斯項目。



## 5 生態·綠色人居(續)

### 5.3 綠色建造

裝配式建築具有「四節一環保」(即節能、節地、節水、節材和保護環境)特點。在施工過程中,我們穩步推進「四節一環保」的綠色管理體系,減少施工過程中產生的能源消耗和污染物排放。與傳統建築方式相比,裝配式建築採用工廠製造、現場幹法施工,可節地20%,節水80%,節能70%,節材20%,每百平方米可減少5噸建築垃圾。




#### 環境保護(「一環保」)

	水土資源保護	保護場地四周原有的地下水形態,在基坑施工中,儘量減少抽取地下水; 採取多種措施有效防止施工中使用的危險品、化學品存放處污染地面,以及污水排放的過程中污染土地;
	職業健康環境	施工作業區和生活辦公區分開設置,生活區設在上風口,並遠離有毒有害物質; 從事有毒、有害、有刺激性氣味和強光環境施工的人員,應佩戴護目鏡、面罩等防護器具;
	揚塵控制	對裸露的土方進行集中堆放,並採取覆蓋措施; 在施工現場進出口設沖洗池和吸濕墊,以保證進出現場車輛的清潔;
	廢氣排放控制	現場使用的車輛及機械設備的廢氣排放應符合國家要求,總包單位應對項目分包、設備租賃等所有的機械設備、車輛進行控制; 在市區中的施工現場,不採用煤燃料與現場木材邊腳料取火;
	固體廢棄物處置	對無害的建築垃圾進行分類收集和集中堆放,對施工中的開挖土方儘量回填利用; 對廢電池、廢油漆罐等有害廢棄物設置專門的回收裝置;
	污水排放控制	現場道路和材料堆放場周邊設排水溝,並定期清理,保持通暢; 施工現場設沉澱池,工程污水和試驗室養護用水經處理後排入市政污水管道;
	光污染控制	工地設置大型照明燈具時,對照射的方向、角度有嚴格的規定,以防止強光外泄; 夜間實施電焊作業時,應採取遮光措施或設置遮光棚;
	噪音控制	現場除設置隔音設施外,還應設噪聲監測點,實施動態監測,發現噪音超標情況,施工人員會立即查找原因,及時採取措施; 優先採用先進機械、低噪音設備進行施工;

## 5 生態·綠色人居(續)



### 節材與材料資源利用(「節材」)

各施工項目根據其不同特點，採取有效措施，最大限度地節約材料。

	材料選擇	選用獲得環保認證、有毒有害物質含量符合國家相關要求的材料；
	材料節約	採取相應措施提高鋼筋、混凝土、木材及安裝工程等材料的利用率；
	資源重複利用和再生利用	回收利用板材、塊材等邊腳料和散落的混凝土及砂漿，用於排水溝頂蓋及腳手架外側的踢腳板；

### 節水與水資源利用(「節水」)



施工現場一般要求生產、生活用水分開計量，生活用水設施均為節水型器具，並制定每人每月定額用量，以確保節約用水人人有責。

	節約用水	使用收集的雨水或中水噴灑路面、綠化澆灌；
	水資源再利用	合理使用基坑降水，在基坑降水工程中，設置降水收集井，用於道路灑水、混凝土養護；

## 5 生態·綠色人居(續)



### 節能與能源利用(「節能」)

施工現場消耗的能源主要是電能和汽油、柴油等。加強生產、生活、辦公及主要耗能機械的節能指標管理，選擇節能型設備，並對主要耗能設備進行耗能計量核算。

 臨時用電設施	如果條件許可首先應該考慮變壓器的負荷，同時採用節電設備以減少系統的電耗；
 臨時設施	施工臨時設施結合日照和風向等自然條件，合理採用自然採光、通風和外窗遮陽設施；

### 節地與土地資源保護(「節地」)

對紅綫內的土地實施保護性使用，根據施工規模、周期及現場條件等因素，合理確定臨時設施用地。

 節約用地	合理布置場地，充分利用和保護原有建築物，儘量減少施工用地；
 保護用地	優化深基坑施工方案，減少土方開挖和回填量，保護用地；

## 5 生態·綠色人居(續)

### 案例：南海丹灶翰湖苑項目積極踐行綠色施工

#### 施工廢水循環利用



針對傳統項目中洗車廢水無法利用、水資源耗費嚴重的問題，南海丹灶翰湖苑項目三期採用一種洗車廢水循環使用裝置，該裝置由洗車槽、沉澱池、過濾池、可用水池、管道和閥門組成，洗車後的廢水從入水口進入沉澱池後，經過過濾池，儲存在可用水池，當車輛經過時由泵管運至自動洗車槽，用於車輛沖洗，以達到增加洗車廢水使用次數，水資源的循環利用的目的。



自動洗車系統



三級沉澱池

#### 施工照明節能改造



過往項目一般使用普通燈具用於室內照明，但往往存在照明亮度不足、使用不方便、損壞率高等缺點。南海丹灶翰湖苑項目三期針對這一點，在施工照明上選用了LED燈帶，包括地下室，樓梯間和夜間施工時施工樓層爬架外圍的照明等。LED燈具有體積小、亮度高、節能高效穩定、使用壽命長(一般正常壽命在8-10萬小時)、綠色環保等優點，項目選用LED燈具不僅節能環保，而且使用方便，周轉率高。



爬架外圍LED燈帶，提供夜間施工照明



佈置在通道兩側的地下室的LED燈帶

## 5 生態·綠色人居(續)

### 5.4 綠色運營

美的置業要求各業務綫條和職能單位在本集團節能減排綠色運營的要求下，踐行並不斷提升綠色運營能力，全方位協同保障美的置業的生態綠色人居表現。

#### 5.4.1 綠色物業管理

美的置業旗下物業管理公司嚴格按照節能降耗相關規定，在運營項目中有序開展照明燈具節能改造、生活供水節能改造、日常能源管理等工作。此外，我們也邀請第三方專家對項目進行能耗評估，提出節能減排管理建議方案與深度挖掘改進機會，並大力推進改造計劃落地實施。我們亦鼓勵各運營項目及管理人員發揮其專業所長，持續加強能源管理，將低碳理念從項目的規劃設計、開發建造等環節拓展到項目日常運營中，以降低自身對環境的負面影響。

##### 住宅項目能耗管理

我們十分重視項目的日常能源管控，其中包括在項目中建立在線能耗管理平台，通過該平台統計分析能耗的構成及存在的漏洞並實現對能耗的全面管理，指引節能降耗工作，控制能耗成本、減少能耗支出。如美的·君蘭江山項目的工程物業管理人員將物業用電、用水等不同的能耗數據以及設備運行等信息錄入能耗管理系統，便於物業管理公司總部實時掌握不同維度、不同分類的報表及圖表分析統計。



美的·君蘭江山項目的在線能耗管理平台

##### 商業項目能耗管理

美的置業旗下商業管理公司(以下簡稱「美的商業」)通過線上管理平台對運營項目進行能耗監控、定期舉行節能降耗複盤會議、推行節能降耗獎勵方案等措施踐行綠色運營的理念。

##### 美的商業的能耗分析機制

- 每年初結合歷史能耗數據，制定當年度能耗管理指標、當年度能耗管理計劃；
- 每月通過各項目提交的水電能耗分析報告進行過程管控、考核；
- 每季度固定對各項目進行季度品質巡查，同時不定期前往項目抽查現場情況；
- 對各項目進行水電系統架構梳理，排查並解決問題點；
- 對歷史數據進行分析、複盤，尋找並解決問題，針對性提出節能優化方案。



## 5 生態·綠色人居(續)

### 案例：年度節能降耗頭腦風暴會議

2018年1月29日，美的新都薈項目工程物業部開展了節能降耗頭腦風暴會議討論，會議對2017年能耗數據、客流數據進行分析、討論，對公區用電、洗手間用水等部分進行案例分析，最終會議輸出節能降耗整改計劃28條。



### 案例：徐州麗楓酒店太陽能熱水器改造

徐州美的廣場麗楓酒店使用天然氣熱水系統進行熱水供應，受北方天氣原因影響，酒店綜合能耗居高不下，空氣源熱水系統費用約佔總電費30%。為降低酒店能耗成本，酒店開展太陽能熱水系統改造項目，原天然氣熱水系統作為輔助系統使用。該改造項目共計投入資金17.7萬元，全年可節約用電約5萬度。2018年8月至12月，在總房間數量增加40.9%的情況下，用電量下降13.6%。

## 5 生態·綠色人居(續)

### 5.4.2 綠色社區

我們積極響應政府在社區開展垃圾分類的號召，在社區實行智能垃圾分類，通過有效回收加強廢棄物管理。2018年，我們在君蘭江山項目試點開展智能垃圾分類工作，在社區引入智能垃圾分類回收機並放置於社區門口。智能垃圾分類回收機基於物聯網IoT技術、以主機箱為主體多個輔機箱自由組合回收多種垃圾，包含飲料瓶、塑料、金屬、玻璃、紙類、紡織品、有害垃圾等。所回收的垃圾會通過現金提現有償反饋至居民，在構建綠色社區及為小區業主帶來便利的同時，也向居民普及垃圾分類知識，提高環保意識。

#### 案例：「美的夢想 — 全民垃圾分類行動」

作為城市的綠色健康生活「倡導家」，我們開展了「美的夢想 — 全民垃圾分類行動」。我們聯合社區城管局，公益宣傳社區垃圾分類知識，推廣綠色環保的生活方式。2018年，我們的綠色足跡遍佈10餘個小區，宣傳覆蓋4萬餘居民。



### 5.4.3 綠色辦公

除關注運營項目的環境表現外，我們也十分重視自身在辦公過程中的能源消耗、資源使用等對環境的影響，我們號召員工積極踐行「綠色辦公」理念，共同營造綠色的工作環境。

#### 為保障員工的低碳辦公行動，我們採取了一系列制度和措施：

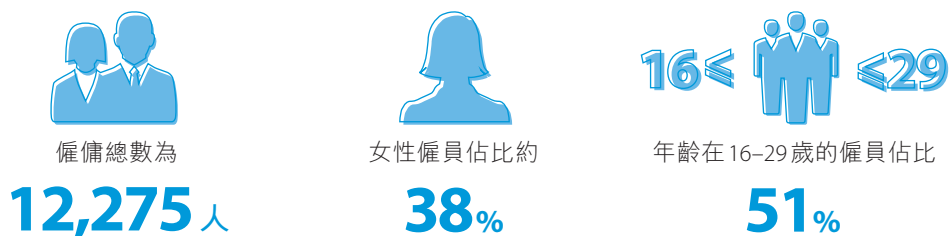
- 細化和明確差旅政策，通過視頻會議系統減少不必要的公務出行；
- 堅持雙面打印、複印，重複利用、減少紙張浪費並進一步推行「無紙化辦公」；
- 提倡綠色出行，在鼓勵員工公共交通出行的同時，通過滴滴商務、曹操專車等社會化、平台化手段解決商務出行需求，合理安排公務用車，減少尾氣排放；
- 對辦公區域進行智能化改造，通過在走廊、會議室等公共區域設置智能化感應設備，有效杜絕辦公區域「長明燈」現象，減少資源消耗；
- 積極開展節能宣傳周和低碳日活動，梳理綠色環保理念。

## 6 員工·共贏成長

美的置業將員工視為企業發展的動力，致力於為員工提供實現自我價值的舞台。我們致力於構建多元團隊、培養多維人才、建立多級職業發展通道、打造多樣化的職場關懷，以實現企業與員工的成長共贏。

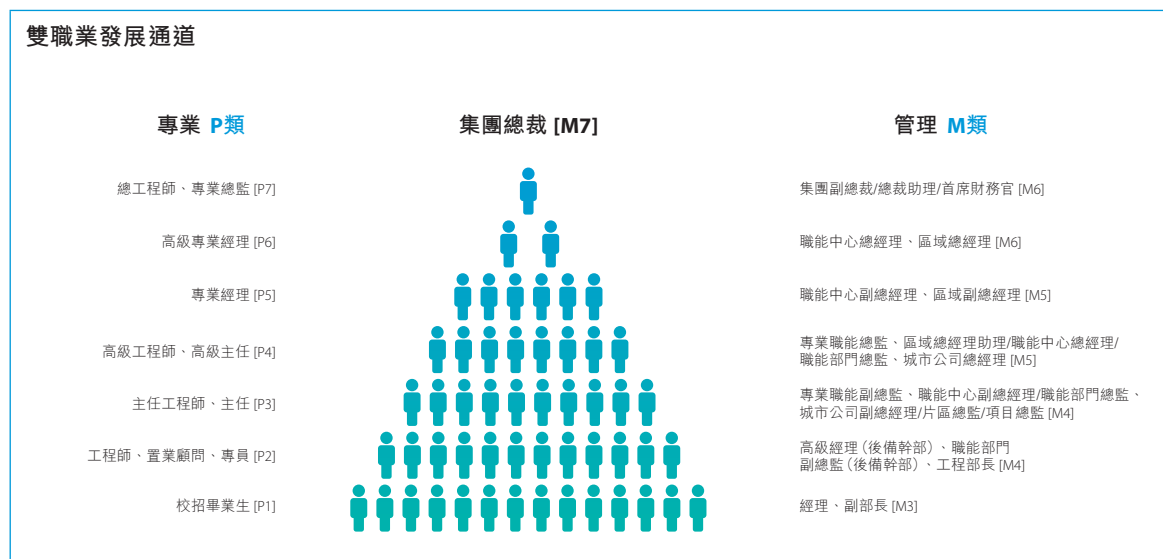
### 6.1 多元團隊

員工權益保護是美的置業打造僱主品牌的根本。我們堅定維護員工的合法權益，多年來嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等各項國家法律法規，避免在招聘、薪酬、培訓、晉升等事宜上出現對員工性別、民族、宗教、年齡等方面的歧視。美的置業嚴禁使用童工和強迫勞工，在簽訂的《勞動合同》中明確禁止以暴力、威脅或者非法限制人身自由的手段強迫勞動，保證員工僱傭的合規性。2018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。



### 6.2 職業發展

美的置業倡導同路人文化，鼓勵員工與企業共同成長，倡導長遠的職業規劃。為滿足不同特質員工發展需求，我們為員工提供了健全的雙職業發展通道(即管理序列和專業序列)，員工在通道內享有平等的職業發展機會。隨著員工技能和績效的提升，員工也可在管理序列與專業序列間靈活轉換。同時，我們也為高績效、高潛力的員工提供工作輪換的機會，使其有機會到不同崗位或核心崗位工作，讓員工承擔更大的責任，豐富工作經驗，培養成為美的置業發展的儲備性人才。



## 6 員工·共贏成長(續)

### 考核機制



- 根據人員範圍實行年度績效管理與季度績效管理、專項考核管理等多種考核辦法。
- 年度績效管理以年度績效責任制作為考核依據，考核人員年度績效獎勵與責任制達成情況強關聯。
- 季度績效管理以季度重點工作計劃+關鍵指標考核KPI結果作為考核依據，考核人員季度績效兌現與季度考核結果強關聯。
- 專項考核管理指各單位可根據經營實際，制定差異化的專項考核方案；可在年度薪酬福利預算、總經理專項激勵的總額範圍內制定專項的考核激勵方案。

### 晉升機制



- 原則上要求逐級晉升，且較上次晉升時間間隔不少於一年；晉升人員需符合目標職位的任職資格要求。
- 能力特別突出，工作業績卓越的；個人或個人主導的項目為本集團做出巨大貢獻的可申請破格晉升。

### 淘汰機制



- 當員工不勝任本崗位工作職責或違反公司相關規章制度時，可根據實際情況降職安排工作。員工降職後需按新職位重新核定薪資福利標準，且原則上員工降職後1年內不得提報晉升。



## 6 員工·共贏成長(續)

### 6.3 人才培育

美的置業將員工培訓視為助力員工發展，培養優質人才的重要途徑。我們為不同崗位及層級的員工設置各類培訓項目，以滿足其職業成長與發展需求。

我們尤為重視新員工的入職培訓，通過「新銳訓練營」計劃為新員工提供包括歷史文化、運營管理、工程客服、產品解析、精裝戰略、品牌解讀和職業紅綫，以及行業知識等系列課程培訓，並適時安排崗前培訓向員工介紹崗位職責、工作流程及信息化管理等。同時，我們將對新員工制定並落實培養計劃，通過設置入職引導，為新員工適應新的工作環境和崗位提供充足的支持和輔導。



受訓總人次達

**291,289** 人次



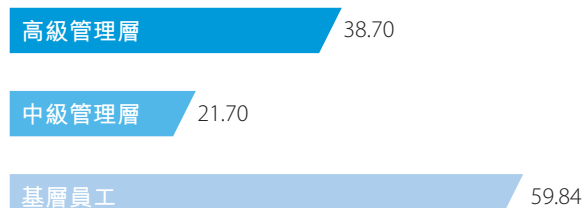
全體員工培訓總時長達

**682,195** 小時

按性別劃分的平均培訓小時數(小時)



按僱員類別劃分的平均培訓小時數(小時)



## 6 員工·共贏成長(續)

### 案例：菁銳訓練營

為保證畢業生入職培訓及後續培養高效、有序進行，美的置業量身定制「菁銳訓練營」為本集團幹部選拔提供源源不斷的後備力量。訓練營設置「菁銳著陸」「探秘企業」「直擊行業」「菁銳直通車」「蛻變之役」「美的未來」六大培養階段，課程涵蓋業務體系、行業知識、職業素養、辦公技能四大維度，助力學員紮實、有效地完成從畢業生到職場人的全面蛻變。

2018年7月，來自全國各個高校的近300名畢業生齊聚美的置業總部，開啓了為期22天的入職培訓。我們幫助每一位菁銳快速了解行業、了解企業以及專業提升，成功完成角色轉變，以最佳最快的速度走進企業。完成集訓後，學員奔赴相關崗位，接受各單位後續更為定制化的培訓及導師帶教，以獲得更好的成長及發展。



員工菁銳訓練營

### 案例：將才訓練營

2018年6月，美的置業啓動「將才訓練營」項目，通過對項目總經理、城市總經理與儲備城市總經理的培訓，為打造美的置業將才團隊儲備優質人才。訓練營緊貼行業趨勢，堅持理論實戰相結合，聚焦投資並購與合作、快速開發與運營、精準營銷與創新、內控體系與風險防範四大模塊，為學員設置了實戰性強的培訓課程，並邀請行業專家與內部智囊團開展雙向授課。



員工將才訓練營

### 6.4 職場關懷

我們將員工視為美的置業最寶貴的資產，關注每位員工的身心健康，為他們提供更安全更舒適的工作環境是我們一直以來不懈的努力方向。我們建立了完善的職業安全保障機制，並在《勞動合同》中明確了對員工職業健康的安全保障措施。2018年度，美的置業未發生重大工傷死亡事件。

#### 職業健康安全保障

- 堅持建立、健全勞動安全衛生制度，嚴格執行國家勞動安全衛生規程和標準，對員工進行勞動安全衛生教育以防止勞動過程中的事故，減少職業傷害。
- 提供符合國家規定的勞動安全衛生條件和必要的勞動防護用品，對從事有職業危害作業的員工，提供定期健康檢查。
- 要求員工在勞動過程中嚴格遵守安全操作規程，對發生危害生命安全和身體健康的行為，可向本集團提出批評、檢舉和控告。
- 嚴格按照《女職工勞動保護規定》《女職工禁忌勞動範圍的規定》，對女職工實行特殊勞動保護。

同時，我們為員工提供多樣化的員工關愛項目，通過健康運動倡導、節日慶祝以及特色活動等，增強員工的認同感和歸屬感，幫助員工達到工作與生活平衡。

#### 多樣化的員工關愛活動

- 成立員工運動健康協會；
- 開展節慶日活動、生日慶生活動等；
- 結合提升員工技能和生活質感的需求與外部單位聯動開展特色活動，如和星巴克合作的咖啡沙龍，和綠植單位合作的花藝沙龍等。



員工瑜伽課堂



員工慶生活動

## 6 員工·共贏成長(續)

### 6.5 民主溝通

美的置業不斷完善溝通機制，為員工搭建溝通平台，豐富各類「無邊界」溝通渠道，充分尊重員工意見，推動企業健康發展。我們致力在員工與管理層之間建立多重溝通渠道，保障員工維護、主張和申訴自己的合法權益。針對員工提出的建議，持續跟進問題的解決與結果，助推戰略目標、經營思路提升與公司政策落地。

#### 案例：總經理面對面

為更好地傾聽員工心聲，關注員工成長，實現團隊融合與高效協同，我們開展有利於經營的合理化建議活動，並長期開展「總經理面對面」系列分享會，以搭建總經理與員工之間的常態化交流平台。



「總經理面對面」分享會

## 7 社會·傾情回饋

美的置業多年來的穩健發展離不開社會公眾對我們的支持，我們亦將服務社會、回饋社會作為我們理應承擔的重要責任之一。我們聚焦公益慈善和社會服務，以切實行動提升貧困地區的生活水平，在中國多個省市共同開展各類公益活動，傾情回饋社會。

### 7.1 愛心公益慈善

2018年6月，韶關市鄉村振興公益基金會(以下簡稱「基金會」)在韶關市民政部門註冊成立。基金會原始註冊資金200萬元人民幣，由美的置業出資。基金會致力於韶關市鄉村振興、新農村建設相關公益事業，通過整合跨界資源，助力韶關市公益慈善文化與體系的整體提升。

基金會作為全國第一個以「鄉村振興」為核心主題的公益基金會，創造性地提出以「鄉村建設+產業發展+社區營造+慈善築底」的幫扶思路，系統化支持鄉村振興事業發展。

#### 7.1.1 鄉村建設

基金會針對韶關市鄉村的基礎設施改造及公共服務提升兩大需求，針對性設計新農村建設項目及公共服務設施建設項目，在充分了解當地農村現狀基礎上，助力鄉村發展建設，讓鄉村「保有自己獨特的美」。





## 7 社會·傾情回饋(續)

### 公共服務設施建設

基金會積極回應韶關市在教育、醫療、養老、民生福利等方面的公共服務需求，提升相關服務基礎設施和配套建設。項目以「基金會援建—政府監管」的模式開展，項目完成後將由基金會和政府聯合組織驗收，並把項目無償捐贈移交給村民管理。

項目名稱	項目內容及意義
滇江飲水工程	<ul style="list-style-type: none"><li>包括深水井打造工程、水源改造建設工程、管網工程、蓄水池工程、農戶水錶工程；</li><li>採用深水井經蓄水池沉澱消毒淨化再接到每家每戶，工程完工後將使兩個省定貧困村5,121名村民受益。</li></ul>



飲水工程建造現場

### 仁化中學改建 擴建工程



- 宿舍樓建設：可為學校多提供350個床位，有效解決目前床位不夠而導致學生住宿擁擠的問題；
- 綜合樓建設：為學校提供可容納800人的報告廳，可滿足一個年級的師生同時參與會務和交流學習的需求；圖書館可為學校師生提供一個更好的學習環境。



仁化中學宿舍樓和綜合樓概念圖

## 7 社會·傾情回饋(續)

### 7.1.2 產業發展

產業發展是鄉村振興的必由之路。為解決粵北山區農特產品銷售難的問題，美的置業與基金會對韶關市區域內的農產品、種養殖技術、合作社經營、包裝銷售等現狀進行調研，通過產品包裝升級、講好鄉村振興故事等品牌提升措施將這些韶關風物推向城市市場。

本次風物節活動，產品銷售額超300,000元人民幣，所得利潤悉數捐出，用作當地的精準扶貧工作。



小義工參與風物義賣

### 7.1.3 社區營造

基金會邀請社會組織和專業團隊，結合韶關人文環境、自然資源、產業基礎等多元因素，以項目村為主綫，啟動區域經濟研究，並進行參與式規劃、社區共建等主題的培訓活動，旨在調動村民參與、發揮村民內生動力推動鄉村振興。



村民參與鄉村建設

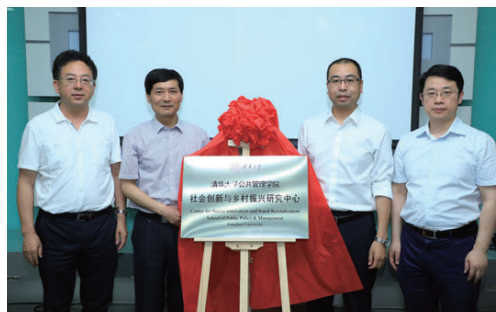
## 7 社會·傾情回饋(續)

### 7.1.4 慈善築底

基金會整合清華大學、台灣大學、華南理工大學、華僑大學、廣州美術學院、華南農業大學等外部跨領域的智庫資源，從頂層設計到具體實踐不同層面齊頭並進，營造鄉村振興工作的支持系統。

#### 案例：聯合成立清華大學社會創新與鄉村振興研究中心

2018年6月，基金會與清華大學公共管理學院聯合成立了清華大學社會創新與鄉村振興研究中心，作為韶關市鄉村振興工作的智庫。該中心將整合優質專家資源，從宏觀、中觀、微觀三個維度對三農問題、社會創新等領域開展研究，並開展研討和相關論壇，推動並服務國家鄉村振興整體戰略。韶關精準扶貧和鄉村振興將作為該研究中心重點研究、推介的案例課題。





## 7 社會·傾情回饋(續)

### 7.2 暖心社會服務

我們與多家公益機構合作，結合專業服務優勢投身社會公益實踐，策劃並舉辦系列主題志願活動，倡導員工積極參與幫助弱勢群體，用溫情為社會奉獻愛心。2018年，我們向香港公益金捐贈100萬港元，用以資助香港公益金會員機構開展社會福利服務。

#### 案例：托起愛的地貧綫 • 地中海貧血兒童聖誕生日會

2018年12月，美的置業聯合廣州基督教青年會(「YMCA」)開展地中海貧血(下稱「地貧」)兒童救援活動，在石圍塘社區服務中心為地貧兒童舉行聖誕生日會。在了解到孩子們互動空間親子坊設施陳舊的信息後，美的置業購置了爬行地毯和益智玩具，並安裝全新的空調，希望通過硬件設施的提升，為地貧兒童營造一個更加舒適、溫馨的活動空間。

地中海貧血是一組遺傳性溶血性貧血疾病，多發生於廣東、廣西及周邊省市。據統計，廣東省地貧基因攜帶率為**16.8%**，廣東地區每6個人中即有1人為地貧基因攜帶者(2017年數據)。



地中海貧血兒童聖誕生日會現場

#### 案例：「智樂益夏」全國童趣公益活動

2018年7-8月，美的置業智慧小課堂活動以「智樂益夏」為主題，打破傳統課堂模式，涵蓋科學、藝術、益智、公益等多個方面，通過「科學實驗室」「樂高大比拼」「兒童跳蚤市場」「貧困兒童愛心募捐」等活動，給孩子們帶來壹份豐富多彩的暑期體驗。



全國童趣公益系列活動



## 7 社會·傾情回饋(續)

### 案例：啓動夢想智慧家計劃

2018年9月，美的置業聯手卓越教育啓動「夢想智慧家計劃」，舉辦「科技領航 築夢未來」活動。活動為青少年提供與智能科技零距離接觸的機會，通過參觀智慧生活體驗館、智慧樣板間，並邀請智能科技專家開辦講座等方式培養青少年未來職業規劃、領導力、創新力等能力，助力青少年健康成長。



夢想智慧家活動現場

## 7 社會·傾情回饋(續)

同時，美的置業亦開展各類內容豐富形式多樣的公益活動，涵蓋環境保護、教育支持、健康倡導、公益募捐、社區關愛、知識普及等多個領域，積極為社會奉獻力量。

### 倡導綠色生活



2018年3月，浙江區域公司在寧波、金華兩地開展大型綠色健康主題活動，通過邀請市民踩綠色腳印的活動形式，為樹木換上綠色新裝，宣傳綠色健康的生活方式。



浙江區域公司綠色公益活動

### 助力教育發展



2018年9月，西南區域公司攜手雲南省青少年發展基金會及會澤縣教育部門來到田壩鄉公鎖小學進行圖書、教學用品、校服等愛心物資發放。



西南區域公司愛心助學活動

### 推廣健身普及



2018年5月，安徽區域公司舉辦「健康樂跑 脈動廬江」2018美的合景·公園天下杯首屆城市樂跑賽。



安徽區域公司城市樂跑賽

## 7 社會·傾情回饋(續)

### 組織公益募捐



2018年12月，美的物業管理公司下屬湖南分公司為雲南怒江地區的山民們發起公益募捐活動，面向美的小區業主及內部員工回收衣物、書籍、玩具等閒置物品，並進行捐贈。



美的物業管理公司下屬湖南分公司公益募捐活動

### 關愛弱勢群體



2018年12月，遼寧區域公司在瀋陽育成兒童學校開展了「天上的『星星』會說話 美的置業用愛捧起小星星公益行」活動，為自閉症和唐氏兒童送去溫暖。



遼寧區域公司關愛自閉症和唐氏兒童

## 8 未來展望

展望2019，我們將繼續努力，把握前進道路上的各種機遇，欣然迎接各種挑戰，全心全意深化可持續發展工作，與利益相關方攜手共創融經濟、社會與環境為一體的綜合價值。我們將積極踐行「智慧生活 美的人生」的口號，為打造「綠色人居先行品牌」而奮鬥，為客戶提供更高品質的產品和服務，追求成為行業智慧生活的引領者。

### 匠品 · 智慧引領

我們將秉承「房地產+產業」的複合型發展戰略，不斷拓展多元化商業模式，持續研發和應用創新科技，打造「一站式智慧生活解決方案」，改善客戶的生活品質和居住體驗。我們將進一步加強產品質量把控，不斷提升服務品質，致力營造貼心、安全的社區環境和人居體驗。

### 生態 · 綠色人居

我們將持續深耕智慧綠色人居生活，堅持綠色發展理念，全面推廣綠色技術，積極踐行覆蓋建築全生命周期的管理。我們計劃將BIM技術延伸至施工、運維產業鏈中，實現建築全生命周期的BIM應用。

### 員工 · 共贏成長

我們將持續完善人力資源管理體系，為員工提供平等的機會和權益，營造舒適的工作氛圍。不斷發掘員工的潛能，為員工提供多元化的發展平台，實現我們與員工的成長共贏，為美的置業的戰略發展提供智力支持。

### 社會 · 傾情回饋

我們將不斷踐行企業社會責任，聚焦公益慈善和社會服務，重點關注鄉村振興，通過韶關市鄉村振興公益基金會更好地為社會發展獻策獻力，通過組織各類公益活動為社會奉獻愛心，積極參與構建社會和諧社區。

# 附錄1 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 (KPIs)	對應章節及解釋
<b>環境</b>	
一般披露	第五章 生態·綠色人居
A1.1 排放物種類及相關排放數據	不適用。污染物氣體及廢水排放對本集團的營運而言並非重要範疇
A1.2 溫室氣體總排放量及密度	附錄3 關鍵績效指標
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度	附錄3 關鍵績效指標 暫無統一計算有害廢棄物總量及密度，未來將逐步改進有害廢棄物的統計方式
<b>A1：排放物</b>	
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度	附錄3 關鍵績效指標 暫無統一計算無害廢棄物總量及密度，未來將逐步改進無害廢棄物的統計方式
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果	第五章 生態·綠色人居
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	第五章 生態·綠色人居
一般披露	第五章 生態·綠色人居
A2.1 能源總耗量及密度	附錄3 關鍵績效指標
A2.2 總耗水量及密度	附錄3 關鍵績效指標
<b>A2：資源使用</b>	
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果	第五章 生態·綠色人居
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	第五章 生態·綠色人居
A2.5 製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量	不適用。包裝材料使用對本集團的營運而言並非重要範疇



## 附錄1 ESG指標索引(續)

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)	對應章節及解釋
一般披露	第五章 生態·綠色人居
<b>A3：環境及天然資源</b>	
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	第五章 生態·綠色人居
<b>社會</b>	
一般披露	第六章 員工·共贏成長
<b>B1：僱傭</b>	
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	第六章 員工·共贏成長 附錄3 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	第六章 員工·共贏成長
<b>B2：健康與安全</b>	
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率	第六章 員工·共贏成長 附錄3 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	第六章 員工·共贏成長
一般披露	第六章 員工·共贏成長
<b>B3：發展及培訓</b>	
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	附錄3 關鍵績效指標
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	第六章 員工·共贏成長 附錄3 關鍵績效指標
一般披露	第六章 員工·共贏成長
<b>B4：勞工準則</b>	
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	第六章 員工·共贏成長
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	第六章 員工·共贏成長

## 附錄1 ESG指標索引(續)

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPIs)		對應章節及解釋
	一般披露	第二章 關於美的置業
<b>B5：供應鏈管理</b>	B5.1 按地區劃分的供應商數目	附錄3 關鍵績效指標
	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	第二章 關於美的置業
	一般披露	第四章 匠品·智慧引領
<b>B6：產品責任</b>	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	/
	B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	第四章 匠品·智慧引領 附錄3 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	第二章 關於美的置業
	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	第四章 匠品·智慧引領
	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	第四章 匠品·智慧引領
	一般披露	第二章 關於美的置業
<b>B7：反貪污</b>	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	第二章 關於美的置業 附錄3 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	第二章 關於美的置業
	一般披露	第七章 社會·傾情回饋
<b>B8：社區投資</b>	B8.1 專注貢獻範疇	第七章 社會·傾情回饋
	B8.2 在專注範疇所動用資源	第七章 社會·傾情回饋 附錄3 關鍵績效指標

## 附錄 2 政策、法律及規例列表

ESG 指標	遵循法律及規例	2018 年內部政策
A1 排放物	《中華人民共和國環境保護法》	《5M 智慧健康園林配置要求》
A2 資源使用	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《關於全面推廣工程管理平台的通知》
A3 環境及天然資源	《中華人民共和國水污染防治法》	《現場安全文明實施及管理作業指引》
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	
B1 僱傭	《中華人民共和國勞動法》	《人事管理辦法》
	《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》	
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《安全體系建設實施辦法(試行版)》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《安全生產責任制管理辦法(試行版)》
	《中華人民共和國安全生產法》	《安全生產風險分級管控管理辦法》
	《中華人民共和國消防法》	《安全隱患排查治理管理辦法》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《消防安全管理辦法》
	《危險化學品安全管理條例》	《安全生產事故及工傷管理辦法(試行版)》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《有限作業空間管理辦法(試行版)》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《特種作業人員管理辦法(試行版)》
	《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》	

## 附錄2 政策、法律及規例列表(續)

ESG 指標	遵循法律及規例	2018年內部政策
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》	《廉潔從業準則》
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國建築法》 《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》 《中華人民共和國政府採購法》 《必須招標的工程項目規定》	《招標管理辦法》 《美的置業供應商管理辦法》 《工程類、材料設備類及工程服務類集中採購管理辦法》 《材料公司管理辦法》 《營銷類集中採購管理辦法》 《營銷類招標採購管理細則》 《設計類招標採購管理細則》 《供應商考察指引》 《新進區域供應商開發指引》 《美的置業廉潔協議(供應商版)》 《檔案管理作業指引》 《黑名單管理辦法》

## 附錄2 政策、法律及規例列表(續)

ESG 指標	遵循法律及規例	2018 年內部政策
B6 產品責任	<p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《國務院關於促進房地產市場持續健康發展的通知》</p>	<p>《美的置業設計品控管理制度》</p> <p>《交付評估作業指引》</p> <p>《土建工程評估管理辦法(2018版)》</p> <p>《樣板先行及材料進場制度》</p> <p>《展示區銷售風險檢查及品質評估管理辦法》</p> <p>《工程品質後評估作業指引》</p> <p>《功能評審作業指引》</p> <p>《施工圖紙會審作業指引》</p> <p>《精裝修工程管理作業指引》</p> <p>《工藝標準做法》</p> <p>《施工工序驗收操作指引》</p> <p>《新工藝實測實量作業指引》</p> <p>《工程品質提升作業指引》</p> <p>《建築工程質量通病防治手冊》</p> <p>《智慧居住區標準白皮書》</p> <p>《智能家居標準白皮書》</p> <p>《隱私權政策》</p> <p>《客戶投訴處理作業指引》</p>
B7 反貪腐	<p>《中華人民共和國刑法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法》</p> <p>《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法》</p> <p>《中華人民共和國監察法》</p>	<p>《廉潔從業準則》</p> <p>《美的置業廉潔協議(供應商版)》</p> <p>《舉報投訴管理辦法》</p> <p>《責任追究管理辦法》</p> <p>《監察工作流程與指引》</p> <p>《監察管理辦法》</p>
B8 社區投資	<p>《中華人民共和國慈善法》</p>	-



## 附錄3 關鍵績效指標

美的置業根據對業務範疇和實際情況的調研分析，從行政辦公和項目運營(美的置業主導運營一年以上的項目)兩個維度，根據各自對環境的實質性影響，針對關鍵績效數據進行內部分析，並對其中重大且可靠的數據進行公開披露。

2018年度為美的置業首年進行關鍵績效指標收集工作，未來我們將進一步完善相關指標數據的保存、收集機制，擴大數據統計範疇。

ESG 指標	單位	2018年數據
A1. 排放物		
A1.2 溫室氣體排放量及密度 <sup>(1)(2)</sup>		
範疇一：二氧化碳排放量 <sup>(2.a)</sup>	噸	1,096.71
範疇二：二氧化碳排放量 <sup>(2.b)</sup>	噸	33,455.32
二氧化碳排放總量	噸	34,552.03
排放密度	噸／ 百萬元營業收入	1.15
A1.3 所產生有害廢棄物 <sup>(3)</sup>		
含汞日光燈或節能燈管	根	27
廢棄硒鼓和墨盒	個	10
廢棄電子電器設備	部	6
A1.4 所產生無害廢棄物 <sup>(3)</sup>		
辦公廢紙	包	673
A1.5 所回收有害廢棄物總量 <sup>(3)</sup>		
電腦回收量	部	12
A2. 資源使用		
A2.1 能源總耗量及密度 <sup>(1)</sup>		
天然氣	立方米	507,222.38
用電	千瓦時	65,537,197.02
能源總能耗	兆瓦時	70,548.75
能耗密度	兆瓦時／ 百萬元營業收入	2.34
A2.2 水資源消耗量及密度 <sup>(1)</sup>		
耗水量	立方米	2,777,335.96
耗水強度	立方米／ 百萬元營業收入	92.21

### 附錄3 關鍵績效指標(續)

ESG 指標		單位	2018 年數據
B1.	僱傭		
B1.1	僱員人數：按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分		
	員工總人數	人	12,275
性別	男性員工數	人	7,576
	女性員工數	人	4,699
僱員類型	高級管理層數	人	23
	中級管理層數	人	1,359
	基層員工數	人	10,893
年齡	16-29 歲	人	6,194
	30-49 歲	人	5,904
	50 歲及以上	人	177
地區	中國內地	人	12,270
	港澳台	人	5
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
B3.	發展與培訓		
B3.1	受訓僱員人數：按性別及僱員類別劃分受訓僱員		
	受訓總人次	人次	291,289
性別	男性員工受訓比例	百分比	100%
	女性員工受訓比例	百分比	100%
僱員類型	高級管理層受訓比例	百分比	100%
	中級管理層受訓比例	百分比	100%
	基層員工受訓比例	百分比	100%
B3.2	僱員受訓時數：按性別及僱員類別劃分受訓時數		
	全體員工平均受訓時長	小時	55.58
性別	男性員工平均受訓時長	小時	55.56
	女性員工平均受訓時長	小時	55.60
僱員類型	高級管理層平均受訓時長	小時	38.70
	中級管理層平均受訓時長	小時	21.70
	基層員工平均受訓時長	小時	59.84

## 附錄3 關鍵績效指標(續)

ESG 指標		單位	2018 年數據
B5.	供應商管理		
B5.1	按地區劃分供應商個數		
地區	華南	個	2,455
	華東	個	3,007
	華北	個	742
	華中	個	706
	東北	個	416
	西南	個	1,003
	西北	個	8
	港澳台及海外	個	15
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	535
	銷售管理	次	471
B7.	反貪污		
B7.1	貪污訴訟案件的數目		
	提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
B8.	社區投資		
B8.2	在專注範疇動用資源		
	公益總投入		
	精準扶貧	萬元	211.66
	教育	萬元	44.74
	社區	萬元	59.90
	環保	萬元	1.00
	其他義工活動	萬元	10.27
	捐贈	萬元(港幣)	100
	員工參與公益/義工活動統計	人次	283

註：

- (1) 環境指標中溫室氣體排放量及密度、資源及能源消耗量及密度的數據披露範疇為美的置業總部、12個區域公司、2個子公司、物業管理公司總部及3個商業運營項目，未來我們將進一步擴大數據披露範疇，細化披露內容；
- (2) 溫室氣體排放數據依據美的置業使用能源消耗計算所得，中國各電網碳排放因子參考國家發展和改革委員會2012年發佈的《2012年中國區域電網基準線排放因子》：
  - (2.a) 範疇一：二氧化碳排放量為使用天然氣導致的直接二氧化碳排放；
  - (2.b) 範疇二：二氧化碳排放量為外購電量導致的間接二氧化碳排放。
- (3) 環境指標中有害及無害廢棄物的數據披露範疇為物業管理公司總部與3個商業運營項目，未來我們將進一步擴大數據披露範疇，細化披露內容。



[www.mideadc.com](http://www.mideadc.com)