

美的置业

ESG 2020

Environmental, Social and Governance

2020年度 環境、社會及管治報告

SMART LIFE
GROWS
TOGETHER

智 慧 生 活
共 生 長

關於本報告

報告範圍

美的置業控股有限公司（「**本公司**」）摯誠發佈第 3 份環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「**ESG**」）報告。在往年環境、社會及管治報告的基礎上，本公司將進一步全面、客觀地披露本公司及其附屬公司於 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日期間（「**報告期**」）有關環境、社會及管治的願景、策略和實踐，以促進利益相關方對本公司可持續發展表現的了解。如無另行說明，本報告範圍與本公司 2020 年度報告一致。

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》（「**ESG 指引**」）編制而成。本報告最後部分詳列 ESG 指引內容索引，以便讀者快速查詢。

數據來源

本報告遵循 ESG 指引重要性、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、相關文件及公開資料。本公司承諾本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。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 2021 年 7 月 7 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，報告電子版可在香港聯交所披露易網站 (www.hkexnews.hk) 或公司官方網站 (www.mideadc.com) 獲取。

意見反饋

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：
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 34 層
電郵地址：investor@midea.com

01

關於我們

公司簡介
協同多元發展
責任 2020
榮譽 2020

02

責任寄語

03

特別專題： 防疫共築平安，破浪奮楫遠航

科學守護健康
同心共克時艱

04

特別專題： 多維賦能 智慧共生

數字化賦能提升
智慧化加速協同

05

責任共造美好企業

責任經營
穩健發展

06

品質共營美好生活

智造健康生活
鑄就精益品質
堅守服務品質
構建溫馨社區
夯實安全管理

07

綠色共促碳中和

建築工業化
優化綠色施工
實施綠色營運
倡導綠色理念

08

同伴共建美好產業

與同路人築夢同行
與夥伴攜手同行

09

善意共創美好社會

韶關公益基金 支持鄉村振興
「黑眼睛」公益計劃 關注弱勢群體
美好在行動 愛心公益慈善

10

未來展望

11

附錄

ESG 指標索引
ESG 政策、法律及規例列表
ESG 關鍵績效表

01

關於我們

- 公司簡介
- 協同多元發展
- 責任 2020
- 榮譽 2020

公司簡介

美的置業控股有限公司（股份代號：3990.HK）於 2018 年 10 月 11 日在聯交所上市，是中國上市房企 24 強、廣東省百強民營企業、領先的智慧地產製造商，並被納入恒生港股通等 7 大指數成分股，廣受社會各界認可。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，通過智慧化、工業化、數字化的高品質建造和服務，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 2020 年 12 月 31 日，公司在珠江三角經濟區（「**珠三角**」）、長江三角經濟區、長江中游經濟區、華北地區（「**華北**」）和西南經濟區（「**西南**」）5 大核心經濟區的 63 個城市，佈局 321 個精品項目，已進駐上海、廣州、天津、重慶、鄭州、武漢等國家中心城市。全年合同銷售金額達人民幣千億元，增速位於行業第一梯隊，發展駛入新賽道。



協同多元發展

2020 年，美的置業將「一主兩翼」戰略升級為「四大主航道」戰略組合競爭能力，即住宅開發、大服務、產業發展和商業營運四大業務板塊，協同多元發展。

住宅開發

我們聚焦質量和健康，為客戶構築高品質智慧家園

美的置業住宅開發以「智慧地產」戰略為引領，持續升級「5M 智慧健康社區」產品體系，積澱並形成「璟睿系、君蘭系、雲築系、未來系」四大標桿住宅項目，進一步打通社區和家庭的一站式智慧生活，致力於滿足客戶智慧人居體驗與對高品質生活的深層需求。

大服務

我們關注城市需求，為社區和城市提供優質服務

美的置業踐行「大服務」理念，堅定執行「1+N」戰略，通過 AI 智慧服務能力不斷延伸服務鏈條和擴大服務邊界，打造城市空間服務生態，以物業服務為主營業務，持續完善前介、代建等售前服務，案場、尾盤經紀等銷售服務，金融、租賃、傳媒、社區養老等社區衍生服務，拓展產業園、康養文旅、城市公建等新業態服務。

產業發展

我們投身智能製造和建築工業化，引領綠色低碳風尚

睿住產業以智慧生活研究院、產業產品研究院的自主研發能力為驅動，構建以睿住智慧科技公司為主體的智慧生活產業，及以睿住住工科技公司、睿住優卡科技公司為主體的綠色裝配式產業，並通過睿住天元設計公司、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，致力成為綠色智慧生活全景方案供應商。

商業營運

我們打造創新交互的城市生活體驗

美的置業堅持「城市綜合體 + 鄰里中心」雙軌並行的發展戰略，推出購物中心、社區鄰里商業和長租公寓三大產品線，以及「鮮趣集」「未來集」「童夢集」「時光集」四大自營品牌，為客戶營造互動式城市生活體驗，煥新城市生活發展。

責任 2020

經營績效

		2020 表現	較 2019 年進展
財務表現	總資產	283,754.5 百萬元	增長 13.6%
	權益總額	40,219.4 百萬元	增長 29.2%
	收入	52,483.6 百萬元	增長 27.6%
	年內利潤	4,825.5 百萬元	增長 11.5%
	本公司擁有人應佔利潤	4,326.5 百萬元	增長 0.5%
產品服務	業務覆蓋城市	63 個城市	增長 6.8%
	土地儲備	5,398 萬平方米	增長 2.6%
	新工藝項目應用面積	6.58 百萬平方米	減少 8.2%
	累計建設智慧社區	345 個	/
	累計交付智慧家居	近 7 萬套	/
	客戶滿意度	82 分	提升 4 分
資本市場	公司被納入恒生大中型股（可投資）指數成分股、恒生港股通指數成分股、恒生港股通中小型股指數成分股、恒生港股通中國內地公司指數成分股、恒生大中型股動量偏向指數成分股、恒生港股通非 AH 股公司指數成分股、恒生大中型股動量 50 指數成分股		

社會績效

		2020 表現	較 2019 年進展
合規僱傭	員工總人數	15,252 人	增長 5.8%
	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	1,548 次	增長 74.9%
培訓與發展	員工培訓覆蓋率	100%	持平
員工關愛	向困難員工捐款	247,260 元	減少 2.7%
民主管理	員工滿意度	99%	持平
公益慈善	公益總投入	417.39 萬元	減少 29.0%
	抗疫公益投入總額	1,913.97 萬元	增長 3.5%

環境績效

		2020 表現	較 2019 年進展
節能減排	綠色建築認證面積累計	1,873.25 萬平方米	增長 11.8%
	二氧化碳排放密度	0.10 噸 / 百萬元收入	減少 33.3%
	能耗密度	0.13 兆瓦時 / 百萬元收入	減少 38.1%
	耗水密度	0.94 立方米 / 百萬元收入	減少 66.5%

榮譽 2020

榮譽	頒發單位
企業實力	
「2020 中國民營企業 500 強」第 214 位、 「中國民營企業服務業 100 強」TOP67	中華全國工商業聯合會
2020 中國房地產開發企業穩健經營 10 強	中國房地產業協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2020 中國房地產開發企業 50 強	中國房地產業協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2020 中國房地產上市公司綜合實力 30 強	中國房地產業協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
2020 中國房地產上市企業 30 強	觀點指數研究院
福布斯 2020 全球企業 2,000 強位列 1,264 位	《福布斯》
2020 年廣東省百強民營企業 TOP32	廣東省工商業聯合會
投資價值及 成長性	
2020 房地產上市公司經營能力榜樣十強	中國證券市場研究設計中心、 和訊網財經中國會
第五屆財經「金帆獎」— 2020 年度卓越成長價值獎	南方財經全媒體集團
2020 中國房地產上市公司資本營運 5 強	中國房地產業協會、上海易居房地產研究院、中國房地產測評中心
智慧地產 / 創新力	
中國地產金磚獎 — 2020 年度智慧地產領軍企業	21 世紀經濟報導
2020 年度中國地產數字力 Top20 房企	易居克而瑞、全國房地產 CIO 聯盟
旗下廣東天元建築設計有限公司服務案例榮獲第十一屆「創新杯」建築 信息模型 (BIM) 應用大賽商業綜合體類「特等獎」	中國勘察設計協會、 歐特克軟件 (中國) 有限公司
佛山美的領賢公館榮獲「2020 年度中國地產數字力智慧社區標桿項目」稱號	易居克而瑞、全國房地產 CIO 聯盟
睿住科技獲「標準貢獻獎 - 應用實踐獎」	全國智標會

榮譽	頒發單位
產品力	
2020 中國房企產品力 TOP27	克而瑞易居研究中心與築想科技
「雲築系」榮獲 2020 年十大品質美宅產品系	克而瑞易居研究中心與築想科技
「君蘭系」入選 2020 中國地產產品系品牌價值 TOP15、中國匠心美宅產品系品牌價值 10 強	樂居財經研究院
常州美的世茂雲築、長沙美的麓府入選 2020 年上半年全國十大高性價比產品	克而瑞易居研究中心與築想科技
服務力	
美的物業獲 2020 住宅物業服務領先企業、2020 智慧物業服務領先企業、華南品牌物業服務企業 20 強	中物研協、上海易居房地產研究院中國房地產測評中心
美的物業榮獲 2020 中國房地產年度物業管理企業服務滿意度 TOP30	中國房地產報社、中國房地產網、 中房智庫
社會責任	
2020 地產行業抗疫捐贈貢獻榜	觀點地產新媒體
2020 社會扶貧公益榜樣	中國證券市場研究設計中心、 和訊網財經中國會
2020 年 CSR 競爭力 — 中國企業社會責任評選社會責任踐行獎	中國經營報、中經未來
2020 年度房地產精準扶貧突出貢獻企業	廣東省房地產業協會
中國綠色地產指數 TOP30	中國投資協會、《環球》雜誌、標準排名

02

責任寄語

責任寄語

2020 年，中國房地產行業加速進入了新週期、新戰略、新賽道、新競爭格局的管理紅利時代，美的置業緊抓城市及行業分化發展下的結構性機會，實幹創實績，業績增速逆勢創新高；這一年，我們將「一主兩翼」戰略升級為「四大主航道」戰略組合，構建智慧、健康、綠色科技人居生態鏈；這一年，我們精益營運，做強經營杠杆，驅動自身有品質成長，聚焦城市深耕；這一年，我們首進中國房地產綠色開發能力 TOP8，綠色營運能力 TOP10，位列中國上市房企 24 強。

在實現高品質多元化發展的同時，美的置業始終將可持續發展理念貫穿企業發展的價值鏈，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，助力綠色低碳發展，為美好生活賦能，為城市煥新添力。

固安全品質 領智慧製造

堅守安全生產的底線思維，築牢穩健發展屏障。 2020 年，我們強化落實安全生產管理體系，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；打造智慧工地，以信息化夯實安全管理，築牢安全生產底線；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。

以客戶需求為核心，持續提升產品力和服務力。 2020 年，我們升級四大產品系的價值體系，完善以客戶和經營為導向的產品

力管理生態；成立集團首個客戶服務中心，統一客服、物業、智慧化服務等大服務平台，專注精細化服務，打造「五美」服務體系；踐行誠意築家，為業主傾心打造「橙意家」建築透明管理系統，呵護美的品質。

引領智慧地產發展方向，不斷挖掘發展創新力。 2020 年，我們積極佈局智慧地產戰略，堅持「智慧地產製造商」的發展定位，升級「5M 智慧健康社區」產品價值體系；以數字化賦能業務發展，打造全屋智慧健康產品生態鏈；首創 AI 社區大腦十大科技，解鎖健康人居新生活。此外，美的置業亦攜手清華大學推出維 G 健康社區，將療愈理論首次運用於社區。

構綠色產業 助低碳發展

推動裝配式產業有序落地，助力綠色低碳發展。 2020 年，我們發揮製造業基因優勢，賦能地產開發的同時，大力推動裝配式建築產業的發展，積極培育提升競爭優勢的第二賽道。年內，我們陸續完成徐州、邯鄲、佛山三地裝配式 PC 工廠佈局及生產，服務 45 家第三方企業，睿住優卡入選廣東省裝配式產業基地。

專注綠色建築，營造智慧健康人居。 我們嚴格把控從建築設計到營運的全生命週期環保管理，全年新增綠色建築項目 10 個，新增綠色建築總面積 197.54 萬平方米，此外，我們亦聯手清華大學建築設計研究院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》，並成立「低碳健康人居環境研究中心」，共同致力人居健康、智慧和綠色低碳建造等領域研究。

倡導綠色理念，踐行綠色營運。 年內，我們持續加強能源管控，採納節能減排措施和節能技術改造，定期回顧節能措施的執行成效，設立正向激勵機制，將倡導綠色環保理念融入企業日常管理，積極助力綠色低碳發展。

提內生張力 重人才培育

重塑經營定位，實施中台戰略。 美的置業回歸經營本質，將製造業的精細化管理精髓貫穿應用於地產開發全流程，重塑集團經營定位，形成集團做精、區域做專、城市做強的三級管理經營定位，實施中台戰略，打造極簡極效組織模式，實現組織變革及提升內生張力。

重視人才培養，與人才共成長共推企業發展。 我們完善「四石 + 新銳計劃」，內生夯實核心人才，我們亦積極組織面向全社會、全序列、全職能範圍的公開招聘，外引升級人才結構；我們不斷完善決策和考核機制，鼓勵員工發揮所長，構建多元化、差異化培訓體系。

擔社會責任 凝和善力量

攜手韶關公益基金，支持鄉村振興。 2020 年是韶關公益基金紮根韶關鄉村第三年，我們持續關注鄉村教育發展，通過為貧困地區興建圖書館、改造教室等方式，補齊教育資源短板；關注鄉村居住現狀的改善，打造和美家園困難戶房屋改造計劃，共計完成 6 戶重建、13 戶修繕，並於年內啟動金陽縣吉洛村舊民居改造提升工程；我們專注鄉村水利工程建設，保障居民飲水安全，共惠及 22

個行政村共計 58,500 位村民；我們助力鄉村公共空間改造計劃，支持鄉村社區文娛活動開展，共計完成 56 個美麗戶庭院改造，支持開展 30 項文娛活動；我們發揮自身資源優勢，圍繞民宿基地建設、農產品幫扶等產業扶貧方式，為鄉村經濟發展獻策獻力。

倡推「黑眼睛公益計劃」，勇擔社會責任。 2020 年，美的置業「黑眼睛公益計劃」邁入第九年，自發起之初，「黑眼睛」計劃便希冀成為構建可持續的公益扶貧模式，我們倡導社會各界向貧困地區的教育及兒童成長投去善意關注，積極援建以圖書館為核心的多功能公共空間，持續號召圖書樂捐；我們倡導資源善用，充分發揮自身的產業優勢，用實際行動助力產業扶貧。

關注公益慈善，倡導美好行動。 2020 年，我們的義工隊活躍在抗疫、教育、弱勢群體關懷、環境保護等各個領域，全年公共事業累計投入逾百萬元，通過開展公益捐款、捐贈書籍兌換綠植、閱讀馬拉松、城市公益行等活動，倡導公益慈善，為美好生活貢獻力量。

堅持為愛守護，同心共抗疫。 2020 年，我們全力參與抗擊疫情，全年抗疫累計投入逾千萬元，美的物業提取預存物業費的 2.5% 成立「社區關愛基金」，致敬抗疫「逆行勇士」，美的商業全國範圍內減免 1 個月租金和物管費，助力復工復產。

我們始終堅信精業篤行，行穩致遠。2021 年，我們將繼續固本強基，鞏固四大主航道戰略組合競爭能力，紮實做好價值鏈重構，不斷創新變革，踐行可持續發展理念，助力綠色低碳發展，為廣大相關方創造更美好的未來生活。

03

特別專題：

防疫共築平安 破浪奮楫遠航

- 科學守護健康
- 同心共克時艱

科學守護健康

2020 年，在抗擊新冠疫情這場沒有硝煙卻異常嚴峻的戰爭中，美的置業秉承著「關愛無處不在」的客戶價值觀，積極落實防疫管控，科學抗疫，保障客戶、業主、消費者等的出行安全，守護他們的健康。

貼心物業服務 守護業主安全

疫情期間，美的置業充分利用其智慧化物業服務體系，應用多項智慧化物業服務技術，助力科學防疫。

- 無接觸式服務。部分物業服務項目中，業主或租戶可利用智慧化門禁系統，避免摘下口罩，實現無接觸進入；業主也可通過自動呼梯系統，實現預先召喚電梯及電梯自動開門功能，減少候梯時間，全程無需觸碰電梯按鍵，減少觸摸感染。
- AI 識別監控。通過 AI 監控設備追蹤來訪人員動向，對訪客及其他特定人員在社區的活動軌跡進行自動記錄，並能夠實現及時追蹤和回溯，找到相關接觸人員。對已上報進行居家隔離的人員，通過 AI 邊緣服務器視頻識別，當其出現在公共區域時會自動識別並報警，及時進行防控管理，保證隔離效果。

此外，美的置業亦建立了全方位、全天候守護業主健康的安全抗疫防線。



美的置業全方位堅守業主健康防線

全天候的守護	設立疫情應急專門小組，建立 24 小時應急溝通機制，落實疫情防控管理與宣傳工作
充足的防疫物資	跟蹤物資消耗情況，積極開拓採購渠道，保證防疫應急物資的儲備
全面的消毒殺菌	每日按時對小區進行多次全面消毒，設置統一的廢棄口罩收集點，有效阻隔病毒傳播
嚴格的出入管理	對小區進行嚴格的封閉管控，實測出入人員體溫、進行人員信息排查與登記，為疫情跟蹤提供保證
實時的疫情資訊	在社區宣傳欄張貼防疫海報，並在「雲朵社區」業主服務 App 實時推送疫情資訊，將防疫資訊傳播到位
暖心的特需服務	滿足業主的各類需求，上線「雲朵薈」生鮮專欄，為業主提供送菜到家服務；推出列印資料的便民服務，保障學生學習不受影響；攜手春雨醫生提供心理諮詢，確保業主身心健康

暖心商業營運 助力科學戰疫

疫情期間，美的商業全力支持各級政府部門的防疫工作，採取多種措施，為商戶及客戶提供溫度服務，助力科學戰疫。

- 常態防控措施：縮減商場入口，勤消毒、勤測溫、勤調研，堅持「掃碼、測溫、戴口罩」防疫三寶；
- 細緻防疫服務：設置多個體溫防疫點和抗疫消毒點，提供消毒洗手液、體溫計以及口罩等物資，確保公區定時消毒；
- 暖心商業服務：成立「美的商業跑腿鐵軍」品牌，助力商戶銷售，為商戶提供人員、工具、訂單的消毒，推行零觸安全派送。

同心共克時艱

同心戰疫大數據

- 美的置業捐贈 **200** 萬元人民幣支援武漢抗疫一線工作
- 美的置業累計投入 **1,913.97** 萬元共抗疫情
- 美的商業為在管營運的購物中心商戶減免 **1** 個月的租金及物業管理費
- 美的物業提取預存物業費的 **2.5%** 成立「社區關愛基金」

愛心支援在行動

蒲公英「助學」公益行

美的置業在 2020 年 4 月初啟動了蒲公英「助學」公益行計劃，向 7 所中小學捐贈口罩、消毒液、額溫槍等各類防疫物資，守護校園安全；

支援社區志願者

湖南株洲美的時代廣場向株洲 15 個社區志願者及一線城市守衛者，共捐贈物資 3 萬元，支援志願者工作，全力支持社會復工復產；

助力「城市逆行者」

佛山悅然廣場為北滘鎮「城市逆行者」免費提供暖心餐，物資總計 3 萬元。



▲ 向茂名市第一中學捐贈物資



▲ 向高明西江新城第一小學捐贈物資



▲ 向石門實驗學校捐贈防疫物資



▲ 向梧州振興小學、培正學校捐贈防疫物資

為增強企業競爭優勢與活力，美的置業堅持推進全面數字化戰略，打造「五力核心」系統，貫通企業生產經營全流程，提升企業核心競爭力。此外，美的置業旗下睿住科技搭建科技智慧人居產業鏈生態，在智慧家居系統、智慧社區系統、入口級智慧終端機產品，以及裝配式建築上形成較為成熟的服務於第三方的能力，以科技創新加速開闢「第二跑道」。

04

特別專題：

多維賦能 智慧共生

- 數字化賦能提升
- 智慧化加速協同

數字化賦能提升

在主業能力上，美的置業打造「五力核心」系統，貫穿「儲 - 建 - 融 - 供 - 銷 - 存 - 回 - 結」生產經營全流程，以數字化精準賦能企業投融資力、營運力、產品力、營銷力和服務力的提升。2020 年，我們大力推進在人才發展、招標採購、工程管理、售後服務和營銷管理等方面的數字化提升，助力企業經營提質增效。

招採管理數字化提升

聯動第三方平台，實時獲取供應商基本信息、風險信息和關聯信息，動態評估供應商履約能力，可在系統實現動態展示庫內供應商的履約能力和承接能力，為供應商選擇提供客觀依據。

財務管理數字化提升

構建集成財務線，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，高效支撐業務需求。

人才發展數字化提升

整合內外部講師與課程資源，建設線上學習平台，為員工培訓提供不受時空限制、便捷豐富的學習平台，鼓勵員工自主學習，自我成長。

工程管理數字化提升

升級工匠家 App，新增人員信息登記功能，在線填報工程項目人員的健康情況、行動軌跡等信息，實現施工全流程管理與防疫管控相結合。

營銷管理數字化提升

打造官方直營購房平台——「美的置業雲」，推出 VR 看房、直播看房、在線諮詢、在線認購簽約等功能，為客戶提供找房、看房、購房的一站式服務；同時案場增設人臉智慧識別設備，實現系統評判營銷合規性和激勵歸屬，有效管控營銷風險。

售後服務數字化提升

搭建智慧建設售後服務管理體系，智慧建設項目交付後，業主可在售後平台實現報事報修，並通過平台連接線下網點，快速回應客戶的售後服務需求，提升服務效率。

數字化營運上線系統累計超

40 個

數字化營運上線模塊累計超

800 個



智慧化加速協同

睿住科技憑藉強大的自主研發能力，加速產業鏈垂直整合，助力美的置業開闢「第二跑道」，為客戶提供智能化產業和建築工業化的整體解決方案。

締造智能生活全景生態

睿住科技傳承美的集團多年精益製造和科技基因，以社區和居住空間為主要服務載體，專心研發生活場景的智能化應用，為客戶提供全系統、全產品、全服務、全週期的一站式解決方案。2020 年，睿住科技繼續聚焦智慧家居和智慧社區，研發多項智能產品，為客戶提供更優質的智慧生活體驗。



智慧屏

搭載自主研發的交互系統，內置高性能四核處理器，打造集成觸屏、按鍵和語音等多模態交互模式的智能家居中控面板，實現對全屋家居設備的集中管理控制。



智能門

採用全嵌入式系統設計，門、智能鎖、智能貓眼一體化設計，綜合環境感知模塊以及交互能力輸出，可實時偵測室內環境情況，並配備人臉和指紋識別功能、熱成像活體識別、智慧貓眼遠端視頻對話功能，實現智慧家居聯動。



智慧艙

採用環保材料為主，集成「智慧家居系統」和「智能收納系統」，打造可移動的綠色智慧人居新空間，大大降低建築耗材使用，並助力用戶實現智能健康低碳的生活方式。

推進建築工業化產業落地

精裝一體化平台	研發精裝一體化平台，基於 BIM 系統開發，打通設計、深化、提料、生產、施工、運維等多個環節，實現自動出圖，一鍵算量，提升項目精度和效率，推進精裝智能化管理。
裝配式內裝系統	打造睿住班邸裝配式內裝系統，通過精準計量和合理規劃實現高效標準化生產和施工，並採用模塊化施工結構，可根據不同住宅需求進行組裝，具備高度可變性和適應性，為客戶提供智能化定制裝配式服務。

美的置業始終堅持全面均衡可持續的發展，面對時代與經濟形勢的挑戰，精準捕捉發展機遇，將智慧科技融入日常營運和業務發展中，不斷完善公司內部治理，加強風險防範，提升公司整體治理水準。

05

責任共造美好企業

- 責任經營
- 穩健發展

關鍵議題

- 反貪污及賄賂
- 合規經營
- 責任管治
- 知識產權保護

責任經營

- 責任理念
- 責任管理
- 責任溝通
- 責任議題

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業務發展，將合規管理、風險防範融入企業經營始終，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。

01. 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、為人們構築高品質的居所，為城市帶來向上生長的力量，為社會創造更美好的價值，以智慧升級賦能美好生活。

智慧生活共生長

責任共造美好企業	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，打造極簡極致組織架構，緊抓行業發展新機遇、推動企業實現高品質發展。
品質共營美好生活	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」，踐行大服務管理，致力提高服務品質，營造美好生活方式。
綠色共促碳中和	佈局智慧產業化與建築工業化，加快推進裝配式內裝的技術的應用，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，踐行綠色營運及綠色辦公，倡導綠色低碳發展理念。
同伴共建美好產業	秉承「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，為同路人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。
善意共創美好社會	依託韶關市鄉村振興公益基金會（後簡稱「韶關公益基金」），實施鄉村振興戰略，探索可複製、可推廣、可持續的鄉村振興及精準扶貧道路；依託義工隊伍，傾情回饋社會，讓更多人享受美好幸福生活。

02. 責任管理

ESG 管理架構

美的置業高度重視 ESG 的管理工作，結合經營發展及監管要求，持續完善 ESG 管理架構。董事會為本集團的最高治理機構，負責制定本集團的策略指引，監督本集團的業務表現，確保本集團風險管理及相應的內部監控系統行之有效。董事會統籌 ESG 發展策略，建立健全可持續發展管理及合規體系，關注 ESG 議題，負責審閱並正式簽署審批年度 ESG 報告，董事會亦會持續關注及跟進有關 ESG 的管控流程的完善，本集團董事會對 ESG 的策略及匯報承擔全部責任。

董事會亦透過其下設的審核委員會、薪酬委員會及提名委員會以協助其履行職責及監督本集團業務營運及可持續發展領域特定範疇的立場和實務，並視具體情況就相關事宜作出指示。

此外，美的置業已成立董事會統籌下的 ESG 工作小組，該工作小組細分為不同工作層級，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，在發展業務的同時，亦對有關 ESG 方面的事務實施管理和監察。該 ESG 工作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。

ESG 工作小組層級	主要職能	人員配置
ESG 工作領導小組	<ul style="list-style-type: none"> · 主導年度 ESG 報告籌備及編製工作監督董事會制定的有關 ESG 的管理策略及政策的落實 · 指導本集團 ESG 工作開展以及評估面臨的風險和機遇 · 審閱 ESG 報告及相關信息的披露 	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	<ul style="list-style-type: none"> · 依據 ESG 策略統籌工作安排 · 推動 ESG 執行工作，並向領導小組匯報工作情況及 ESG 年度報告 	各相關部門業務負責人組成 ESG 管理團隊
ESG 工作實施小組	<ul style="list-style-type: none"> · 負責落實 ESG 相關的資料及數據的收集及記錄 · 於日常營運管理中落實及改善集團 ESG 的理念、策略和措施 	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

集團以編制 ESG 報告為契機，全面審視集團 2019 年度 ESG 工作目標的完成情況，系統性梳理集團 2020 年度有關 ESG 範疇的各項工作表現，通過目標回顧及工作表現總結，完善公司於 ESG 管治架構與 ESG 報告披露方面的不足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，進一步深入參與 ESG 管理工作。

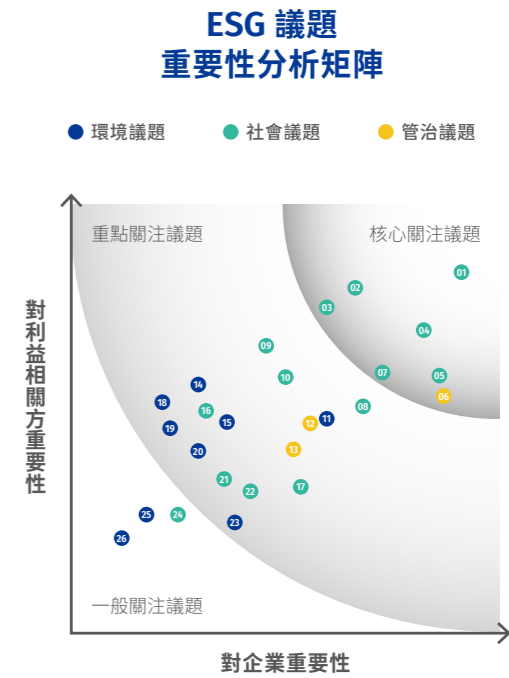
03. 責任溝通

美的置業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	<ul style="list-style-type: none"> · 信息透明披露 · 保障股東權益 · 企業合規管治 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期披露經營信息 · 股東大會 · 投資者會議及路演 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 守法合規經營 · 貫徹國家政策 · 反貪污及賄賂 · 支持地方發展 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期匯報溝通 · 訪談與交流活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 保障客戶權益 · 優化產品與服務品質 · 提升客戶體驗
員工	<ul style="list-style-type: none"> · 人才吸引與留存 · 發展與培訓 · 安全與健康 · 福利與關懷 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期溝通交流 · 定期開展培訓 · 開展員工活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 · 豐富員工活動
環境	<ul style="list-style-type: none"> · 節約能源 · 減少排放 · 物料有效使用 	<ul style="list-style-type: none"> · 環境信息公開 · 論壇與交流活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 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 · 發展綠色裝配式建築
供應商	<ul style="list-style-type: none"> · 合作互利共贏 · 誠信履約 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期日常溝通 · 開展供應商大會 · 開展採購活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 遵守行業規範 · 促進產業創新 	<ul style="list-style-type: none"> · 加強行業交流 	<ul style="list-style-type: none"> · 主導 / 參與行業研究
社會和公眾	<ul style="list-style-type: none"> · 當地社區發展與關懷 · 支持社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> · 公益活動 · 社區服務 · 信息公開 	<ul style="list-style-type: none"> · 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

04. 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期望與訴求。2020 年，我們以聯交所 ESG 指引為依據，審視回顧上年度 ESG 管理相關議題，並結合本年度集團業務發展動態及對標同行企業，對 ESG 重要性議題進行了調整。此外，我們面向高級管理層、員工、業主、投資者、供應商、政府及監管部門等利益相關方開展了問卷調查，以了解關鍵的利益相關方群體觀點及訴求變化。根據集團可持續發展重要事項，結合利益相關方的關注焦點，我們系統梳理出下列 26 項 ESG 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。



重要性議題排序

議題重要性	序號	議題名稱
核心關注議題	1	產品與服務質量提升
	2	客戶投訴應對
	3	客戶安全保障
	4	保障員工權益及多元化
	5	員工健康與安全
	6	反貪污及賄賂
	7	人才吸引與留存
重點關注議題	8	員工發展與培訓
	9	客戶隱私保護
	10	推進負責任的供應鏈
	11	綠色建築設計
	12	合規經營
	13	責任管治
重點關注議題	14	廢棄物管理
	15	水資源循環利用
	16	知識產權保護
	17	員工薪酬與福利
	18	溫室氣體排放管控
	19	提升能源使用效益
一般關注議題	20	資源有效使用
	21	合理營銷及宣傳
	22	社區發展與關懷
	23	廢氣與廢水排放管理
	24	社會公益
	25	生物多樣性保護
	26	識別及應對氣候變化風險

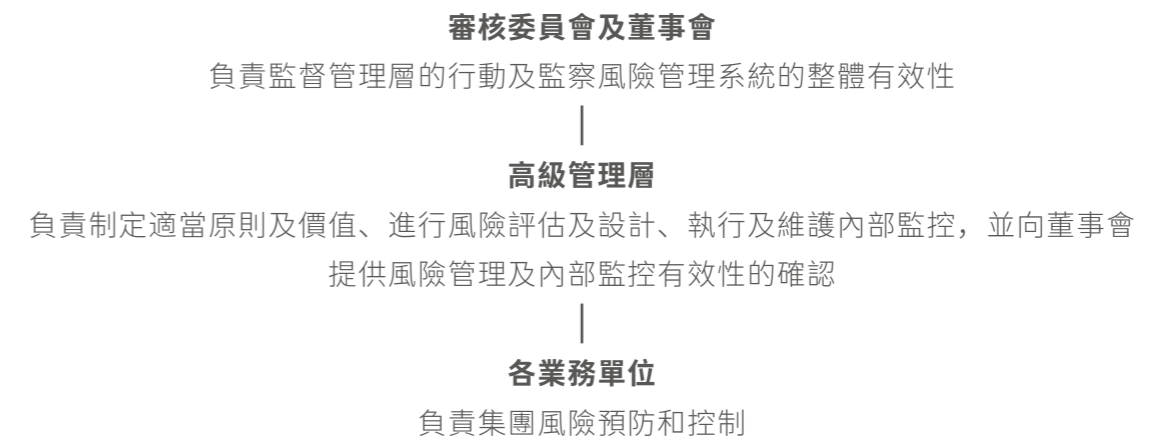
穩健發展

- 風險管控
- 廉潔從業
- 知識產權保護

01. 風險管控

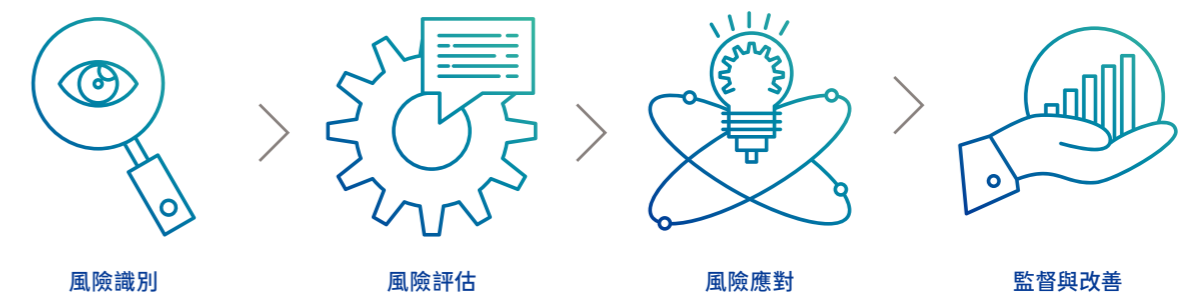
美的置業始終重視預防及控制重大風險，集團嚴格按照相關法律法規及《公司章程》的要求，通過建立架構穩定、職責清晰的內部監控架構，貫徹「識別現時風險承擔並隨後對其進行監管」的風險管理方針，不斷健全風險管理及防範體系，逐步完善內控體系及風險管理機制。

風險管理架構



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，綜合考慮各方面的風險。

風險管理程序



2020 年，集團審計風控中心對業務系統信息化規範，業務及管控的嚴密性進行了專項審計；同時，亦聘請了外部專業機構對集團業務系統的管控邏輯，用戶權限管理等方面進行了審計。

02. 廉潔從業

美的置業奉行廉潔從業的企業文化，嚴格遵守《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》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，對貪腐現象零容忍，堅決打擊任何形式的貪污、賄賂、勒索、欺詐等行為，並積極倡導員工誠實守信，樹立員工廉潔意識，不斷完善集團內部有關廉潔從業的規章制度，強化集團內部監察問責及舉報制度，規範員工行為，持續推行廉潔教育與培訓，營造倡廉善治的企業氛圍。

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，執行及實施《廉潔從業準則》《監察管理辦法》《監察工作流程與指引》《舉報投訴管理辦法》《責任追究管理辦法》等規章制度，力求全面監控經營業務中存在的舞弊風險，從制度建設到管控架構優化，有效築牢反腐防線。

開展廉潔培訓、反貪腐講座共計

23 場

發佈
廉潔從業宣貫文章

14 篇

所接收的舉報投訴
完成處理率超過

93%

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，並要求全體員工簽訂《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；採取關鍵崗位輪崗制度，避免長期擔任同一崗位，規避舞弊及貪腐風險。
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；開展工程安全及供應商管理專項審計。
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、書信郵寄、當面舉報等多個舉報渠道；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，禁止信息洩露。
濃厚的廉潔氛圍	結合廉潔培訓、分享專題報告、觀看警示案例影視錄影、發佈廉潔倡導海報、廉潔倡導文章等多種線上及線下方式，營造廉潔從業的濃厚氛圍。
有效的考核機制	將反貪腐反舞弊納入各級組織部門的責任制考核指標

案例 CASE

美的置業參加「新形勢下企業風險管控實務研討會」

2020 年 11 月，美的置業參加由企業內部控制協會主辦的「新形勢下企業風險管控實務研討會」。該研討會從風險管理實務、風控與業務融合的探索、網絡資訊化下的風控工具及 ESG 風險管理及全面風控體系等方面，對新形勢下的風險管控實務做出深入的交流及討論。美的置業積極參與行業交流與研討，加強新形勢下企業數字化風控建設的學習及管理思路的迭代更新。





03. 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，將知識產權保護的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。公司已制定一系列有關知識產權保護的管理制度，並通過持續優化管理流程，實現對知識產權的有效保護。

2020年，美的置業通過完善《專利管理辦法》《專利管理辦法實施細則》和《著作權管理辦法》等相關的管理制度，優化專利和著作權申請的審批流程，提升管理效率；擇優選擇能提供優質專利代理服務的合作供應商；多次組織有針對性的專利撰寫內部培訓，強化合規及專業技能培訓，提升專利申請品質。

制度名稱	制度簡述
《專利管理辦法》 《專利管理辦法實施細則》	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
《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
《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

2020 年睿住科技



2020 年，在新冠疫情的影響下，伴隨著房地產「三條紅線」的出台，房地產行業持續承壓。隨著市場由增量時代向存量時代轉變，業內企業的「跨界」趨勢逐步深化。美的置業逆流而上，立足「智慧生活引領者」的戰略定位，深度打通社區和家庭的一站式智慧生活，以匠人之心，嚴格把控產品質量，持續提升服務水平，為客戶營造和諧美好的生活。

06

品質共營美好生活

- 智造健康生活
- 鑄就精益品質
- 堅守服務品質
- 構建溫馨社區
- 夯實安全管理

2020 年關鍵行動

- 發佈《美的置業健康標準》，為健康設施和環境提供指引
- 推出全新「維 G 健康社區」體系，為業主打造健康舒適的人居環境
- 建立「832」工程管理體系，明確施工標準
- 打造「橙意家」建築透明管理系統，全場景向客戶還原房屋建造過程
- 成立集團首個全國客戶服務中心，系統提升客戶服務水平
- 舉辦首屆「和美家庭節」活動，為業主樂享社區溫馨互動
- 持續應用智慧工地，落實工程現場的實時監控

2020 年主要成效

- 新工藝項目應用面積 6.58 百萬平方米
- 客戶滿意度為 82 分
- 全年共開展各類社區文化活動 2,841 場次，參與人數達 46.5 萬人
- 首屆「和美家庭節」舉行逾 1,000 場活動，超 20 萬人次參與
- 健康與安全培訓覆蓋 100%，人均培訓時長為 50 小時

關鍵議題

- 產品與服務質量提升 | 客戶投訴應對 | 客戶安全保障 | 客戶隱私保護 | 合理營銷及宣傳

智造健康生活

- 健康標準
- 健康物理環境
- 健康社區

作為新型智慧家居與智慧社區服務生態圈締造者，美的置業以智慧化為牽引，致力打造健康人居環境，持續開展在健康、環保和社區安全方面的研究，發佈《美的置業健康標準》，研發健康家居，打造全新維 G 健康社區，致力為客戶營造安全健康的居住環境，智造健康生活。

01. 健康標準

2020 年，為了促進公共健康、減少健康威脅、構建健康社區，美的置業正式發佈《美的置業健康標準》，全面推動「主動健康」的理念，構建 3 大健康版塊、11 類健康系統、220 項健康措施。該標準適用於「5M 智慧健康社區」住宅項目，要求健康社區通過主動設計策略為居住者提供主動健康的設施、環境、引導與服務，致力於讓居住者主動獲得持續的健康能力。

健康板塊	健康系統	
健康活力園區	運動促進系統	以悅動環串聯全區運動系統，融合了無重力附加鍛煉、障礙訓練等多種戶外活動，打造運動和社交深度交圈的生態閉環。
	交流促進系統	以解碼營地與淘樂園等為代表的匯聚場所，從人群與場地的關係出發，重構人際交往空間，促進人與自然的共融。
	身體恢復系統	夜間花園模擬大自然時時季季多變的景觀，形成健康有趣的五感刺激環境，讓使用者在空間體驗中獲得多樣的感受。
健康物理環境	健康空氣系統	戶外通過綠植降塵、智慧灌溉等措施綜合提升社區空氣質量；戶內引入智慧新風系統，通過過濾及置換的方式持續淨化室內空氣，減少病菌的依存。
	健康水系統	實行三重水淨化，在小區的水箱進行紫外線消毒，再在戶內經過前置篩檢程序去除泥沙、鐵銹等大顆粒雜質，最後由廚下反滲透淨水機進一步實現深層淨化。
	健康光系統	戶外通過日照分析、暗區照明、避免光污染等措施綜合提升社區光環境品質；戶內從健康燈具選型到控制等方面出發，營造舒適健康的室內光環境。
	健康聲系統	戶外通過綠植、微地形及各類隔聲構造綜合提升社區聲環境；戶內採用全維度的隔聲降噪系統，包含設備降噪、牆體降噪、排水降噪等各類完備措施。
	健康材料系統	選用如 PVC 抗菌膜、矽藻塗料、石塑地板、裝配式牆板等健康無害的室內材料，確保室內甲醛濃度達到國際 E0 級標準。
健康管理服務	健康防護系統	戶外全區引入無障礙設計及芳香療愈植物、殺菌驅蚊植物；戶內結合室內智能化部品及智慧大腦，打造健康人性化的防護系統。
	健康管理系統	引入 AI 攝像頭 + 服務器管理、周界安防、無感通行、智能體溫檢測等措施，提供高效、便捷、安全的健康管理。
	健康服務系統	提供垃圾管理、無煙社區管理、社區健康檢測儀、滅蟲及防疫、健康生活方式倡導等健康服務，提升社區人居環境、提高業主的健康水平。



美的置業健康標準

02. 健康物理環境

美的置業積極打造全屋一體化的智慧健康家居產品，開發室內健康空氣系統、健康光源調控系統、全維度隔聲降噪的健康聲控系統、靜音室內門鎖，亦從建築環節引入健康材料系統，如 PVC 抗菌膜、SPC 石塑地板、裝配式牆板等設計，致力提供全屋智慧健康家居產品及服務。

案例 CASE

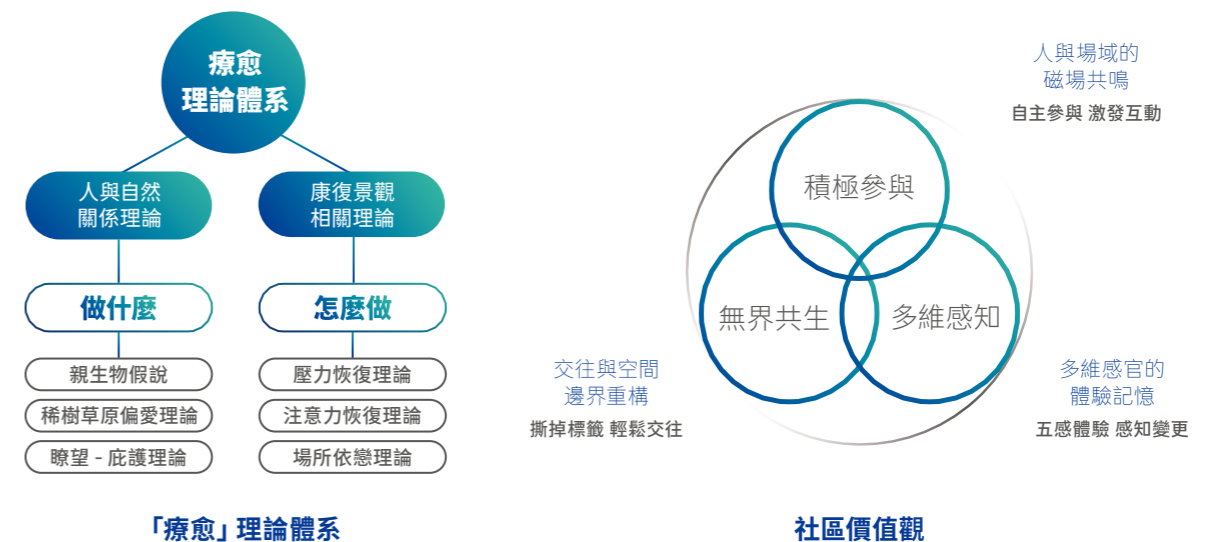
美的雲悅江山打造智慧家居示範項目

美的雲悅江山傾心打造涵蓋智慧健康水槽、摔倒檢測、衛生間人體存在和體動檢測、智慧馬桶、睡眠質量檢測等最前沿智慧家居的生活場景，展示未來智慧健康活力的新模式。該項目榮獲 2020 智慧家居創新應用獎。

03. 健康社區

我們堅持為客戶精細智造高端生活體驗，從「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」5 大維度處出發，構建 5M 智慧健康社區產品體系，引領 AIoT 科技人居 4.0 時代。2020 年，我們重點針對「美的健康 M-Healthy」進行細化，聯合清華大學建築設計研究院，首次將「療愈理論」在國內住宅社區中實現系統性落位，推出全新「維 G 健康社區」體系，致力為業主打造健康、智慧、舒適的人居環境。

「維 G 健康社區」體系基於「親自然」的核心價值觀，對傳統社區模式進行拆解重構，積極倡導「無界共生、多維感知、積極參與」的健康觀，創造包括悅動環、解碼營地、泡泡學堂、自然劇場、淘樂園、降糖花園、夜間花園、四季花園八大健康場景，致力為業主創造更多接觸自然的場景。



案例 CASE

維 G 健康社區多場景落地

美的·環悅風華將「療愈理論」與社區結合，打造悅動環、泡泡學堂與解碼營地三個健康場景，讓業主充分享受綠色療愈力量，踐行綠色健康生活方式。其中，悅動環以運動社交圈的形式串聯跑道、休閒場地等空間，激發社區活力；解碼營地將山川、高原與盆地等自然地形濃縮到社區中，創造無齡感探索樂園；泡泡學堂則營造健康有趣的感官環境，提供多維感知體驗。



▲ 悅動環效果圖



▲ 解碼營地效果圖

鑄就精益品質

- 源頭把控
- 精工建造
- 誠信交付
- 周全售後

美的置業追求匠人匠心，竭力為客戶提供優質的產品和服務，從把控工程設計及材料、保障施工規範、完善交付前評估、提供周全的售後服務等方面著手，構建標準化管理體系，鑄就精益品質。

01. 源頭把控

我們堅持從源頭管控，對工程設計和材料準入實行嚴格規範管理，加強體系建設，全方位保障工程品質，致力打造行業質量標桿。

嚴守設計品控	根據《設計品控管理制度》要求，對各個項目的關鍵成果送審、質量抽檢、後評估三大環節進行評估，並應用先進技術 BIM「建築信息模型」對項目進行標準化管理，此外通過強排審核及四個項目評審會，加強方案審核規避項目風險；通過施工圖抽查提升區域後端管控，減少設計變更；針對不同區域具體品控需求，因地制宜建立相應品控體系。
規範材料準入	全年集團執行 4 次「天網行動」，對所有甲供材供應商各執行 2 次檢查。杜絕假冒偽劣材料進入工地，確保材料質量合規、健康無害。對於材料不合格的單位，集團將根據嚴重程度，按照合同約定執行罰款、拉黑停止合作等，嚴格控制工程材料質量。

02. 精工建造

美的置業追求精工品質，從項目施工、建造、安裝等方面入手構建全流程質量保障體系，嚴抓智慧社區及智慧家居建設過程管控，創新建築工藝，提升品質監督。

精心把控施工	建立「832」工程管理體系，包括 8 項管理制度，3 項操作指引，2 項工藝標準，涵蓋《睿住智能項目標準動作管理辦法》《睿住智能智慧社區施工工藝標準》《睿住智能智慧家居施工工藝標準》等制度，明確施工規範，保障施工質量。
匠芯建造工藝	持續推廣「5+N」「匠芯」建造體系，推廣新工藝落地，構建以新技術、新工藝為主導的品質保障機制，全面促進對安全施工、項目效率、環境保護等方面的提升。
專心管控安裝	制定並實施《智慧家居 4.0 施工和調試標準》《睿住智能智慧家居施工工藝標準》，同時修訂並落實《睿住智能智慧社區施工工藝標準》，保障智慧社區的施工及智慧家居的安裝成果。

2020 年新工藝項目應用面積
6.58 百萬平方米

案例 CASE

「橙意家」透明管理系統

美的置業誠意推出「橙意家」透明管理系統，從客戶角度出發，向客戶全方位、常態化展示家的真實樣子，為對業主開放包括地下車庫、建築外立面、景觀園林、首層大堂、地下室大堂、土建工法樣板房、裝修工法樣板房、展示交付樣板房等八大體驗場景，邀請客戶感知生產線、觀摩建造工藝，定期通過家書方式通知客戶建造情況，讓客戶買房放心，讓好品質看得見。



▲ 美的雲悅江山開展「橙意家」活動

03. 誠信交付

美的置業嚴控交付品質，踐行誠信交付，於交付前進行全面評估，定期開展交付品質檢查，並通過全鏈條集成標準化管理，實現批量落地交付。

落實全面評估	制定《睿住智能交付評估管理辦法》，經區域品質負責人初評合格後，再由總部組織評估小組開展現場評估工作，進行綜合細緻的評估；
嚴控交付品質	通過每季度開展項目品質檢查、睿住智能交付評估檢查、標桿項目評選、進行項目經理資格認證、進行交付後滿意度調查等措施，提高產品質量管控。
批量落地交付	通過對智慧家居 / 智慧社區的功能測試、安裝工藝維度以及客戶滿意度進行現場檢查評分並納入評估成績，對現場物料使用情況及過程資料進行檢查並抽查倉庫賬實管理和過程管控資料歸檔情況，全鏈條集成實現標準化批量落地和交付。



04. 周全售後

美的置業竭力為客戶提供周全的售後服務。在房地產項目售後服務方面，集團持續落實《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，確保售後得到有效反饋和及時處理；在智能家居售後服務方面，美的置業旗下睿住智能制定《智能化工程售後服務試行管理辦法》，為智能家居售後服務提供辦法與指引；同時於下半年著重搭建信息化工程管理售後體系，在項目交付完成之後自動將其轉入售後體系，方便業主在售後平台登錄及報事報修。

堅守服務品質

- 標準體系
- 責任營銷
- 隱私保護
- 訴求響應
- 滿意度提升

美的置業以客戶為中心，始終堅守服務品質，努力提升服務意識塑造，制定並落實交付消費者服務與支持、投訴處理和爭議解決的相關制度，致力為客戶打造高端服務體驗。

01. 標準體系

美的置業在住宅開發、物業管理、商業物業開發及營運等方面建立並落實相應的標準體系，規範服務標準。

住宅開發服務	持續實施《美的置業服務標準動作》，持續完善落實業主全生命週期客戶服務管理體系，在營銷、施工及交付、維修、居住、客戶關係維護等 5 大階段貫徹全流程服務標準。
物業管理服務	持續貫徹《服務營運指引》，規範化美的物業各社區的特約增值服務、客戶服務訴求回應及客戶關懷服務等工作。
商業物業開發及營運服務	針對《營運管理手冊》更新 2021 年版，為商戶報修管理、客戶投訴管理等方面細化準則；同時在目前的營運管理手冊的基礎上深化開發《美的商業營運管理操作指引（2021 版）》，為從籌備期到營運期的營運工作全過程提供指引。

案例 CASE

「慧服務 - 美管家」服務體系

「慧服務 - 美管家」服務體系實行 7x24x365 全天候回應機制，秉承「無干擾、無死角、有求必應、有始有終」的工作準則，推進服務形成閉環管理；同時圍繞業主生活實際，制定「五重關照體系」，為業主提供實實在在的生活關照、出行關照、少兒關照、適老關照、個性關照，將美的物業「關愛無所不在」的服務理念落到每個細節中，為業主尊享品質生活提供推動力。



▲ 美管家



02. 責任營銷

美的置業堅持客戶導向戰略，遵守《城市商品房預售管理辦法》《商品房銷售管理辦法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規，持續落實《展示區銷售風險檢查及品質評估管理辦法》內部制度要求，同時發佈「美的置業六條客戶紅線」，貫徹經營底線意識，切實保障消費者各項權益；圍繞銷售過程中客戶關切和敏感的內容，承諾遵守信息透明的「陽光公約」，主動公示交付標準等項目重要信息，主動警示客戶在銷售過程中可能存在的風險；杜絕向消費者提供有關其產品和服務的不公平營銷，確保不虛假承諾、不誇大宣傳，切實承擔營銷責任，引導消費者理性消費。2020年，美的置業未接收到任何有關不公平營銷有關的投訴事件。

03. 隱私保護

美的置業十分重視客戶的信息保護，恪守《中華人民共和國網絡安全法》，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；制定《美的置業雲隱私保護政策》，保障客戶的資料與隱私安全；遵守《信息安全技術個人信息安全規範》要求，持續強化對信息安全的防護管控；定期舉辦安全和隱私保護培訓課程，加強員工對於保護個人資訊重要性的認識。

美的置業雲隱私保護體系

八項原則	制定《美的置業雲隱私保護政策》，恪守權責一致原則、目的明確原則、選擇同意原則、最少夠用原則、確保安全原則、主體參與原則、公開透明原則等八項原則，保護客戶的資料和隱私的安全；
專業管理	成立專職團隊，採取合適的管理、技術以及物理安全措施，參照國內外信息安全標準及最佳實踐建立與業務發展相適應的信息安全保障體系；
分級管理	採取嚴格分級管理，建立數據訪問、內外部傳輸使用、脫敏、解密等重要步驟的審批機制，並與相關員工簽署保密協議；
持續管理	定期對員工進行信息安全培訓，要求員工在日常工作中形成良好操作習慣，提升保護意識。

此外，集團持續強化對信息安全的防護管控，保障系統、App 以及設備和用戶數據的安全營運。公司目前已通過了 ISO9001、ISO29001 質量管理體系認證，系統及對應 App 已通過了工業和信息化部第五研究所的網絡安全評估，同時根據《信息安全技術個人信息安全規範》要求，由第三方機構按 GB/T 35273-2020《信息安全技術 - 個人信息安全規範》進行掃描並完成專項治理。

案例 CASE

開展員工信息安全培訓

2020年9月和10月，集團法務部門聯手IT部門組織了兩場主題為《商業秘密、信息安全和競業限制》的信息安全培訓。圍繞知識產權、信息安全、競業限制等方面，兩場培訓從法律層面、公司管理層面、員工素養要求等層面輔以警示案例對員工們進行信息安全宣貫。

04. 訴求響應

美的置業始終將客戶需求放在首位，為客戶暢通反饋渠道，積極回應客戶問題並及時受理客戶投訴，致力為客戶提供滿意的解決方案。2020 年，集團成立首個全國客戶服務中心，進一步提升客戶服務水平；發佈《集團 400 暨投訴處理管理辦法》，並在客戶投訴處理流程特別增加了針對投訴案件制定投訴響應、投訴處理時間要求和回訪的要求，同時設置項目首問責任人，製作投訴週報及月報，讓每個投訴案件得到記錄並及時閉環。

投訴處理機制

多渠道反饋	拓展覆蓋全業態的 400 全國客戶服務熱線、更新迭代「美地薈」平台投訴建議板塊、升級雲鄰社區物業 App 等溝通渠道，為客戶構建高效反饋平台；
全流程跟蹤	對投訴進行分類界定，要求項目首問責任人限時對投訴進行深入了解及處理，通過統一工單系統實現客戶投訴處理全流程跟蹤，進行閉環管理；
高時效響應	明確投訴回應及處理時效要求，建立響應超時預警機制及投訴處理獎懲機制，對投訴進行分類分工時，按照規定工時完成投訴處理；
更全面提升	將投訴響應及時率、滿意度納入客服總監評價體系，並按月對客戶投訴進行事後復盤，分享具有代表性的投訴案例，編制提升計劃，持續優化服務流程。



投訴處理流程



05. 滿意度提升

美的置業正視客戶的評價反饋，針對家居產品、社區物業、商戶服務等方面積極開展客戶滿意度調查，充分了解各業務客戶對集團提供的產品及服務體驗的階段性綜合評價，同時定期邀請第三方機構對集團滿意度進行調研，發掘各業務的改進需求，為提升服務品質提供數據支持。我們在獲得總體滿意度的同時，得出各項業務領域服務滿意度，並據此進一步形成了系統性改進建議，全心全意助推產品和服務的升級。未來我們將持續完善客戶服務數字化體系，加速實現住宅客戶滿意度調研線上化，加強與客戶的線上化互動，提升服務智慧化水平。



構建溫馨社區

- 社區活動
- 商戶服務

美的置業致力於創建友好型社區環境,通過提供豐富多彩的社區活動,精準貼心的商業服務,履行支持社區發展的責任,推動社區建設,構建溫馨社區。

01. 社區活動

2020年,美的物業舉辦「安全優鮮活動」,為業主全面普及消防知識的安全文化系列活動;城市「閱讀馬拉松」大賽、深讀計劃等閱讀文化活動;「智樂益夏」少兒軍事夏令營、「水上大轟趴」、「星光電影節」等暑期嘉年華活動;傾力打造首屆「和美家庭節」活動,致力營造良好社區氛圍,力求讓業主在家庭團圓的同時,樂享社區大家庭的溫馨互動。



案例 CASE

暑期嘉年華

美的物業精心策劃暑期嘉年華活動,號召全國各社區物業人員使出渾身解數,開展「智樂益夏」少兒軍事夏令營、「水上大轟趴」、「星光電影節」等一系列活動,豐富多樣活動為孩子們的成長動力強勁續航,讓孩子們在開心安全過暑假的同時,努力汲取寶貴養分,奔赴新的成長。



▲ 水上大轟趴



▲ 星光電影節



▲ 「智樂益夏」少兒軍事夏令營



▲ 江上小課堂



案例 CASE

和美家庭節

美的物業秉承營造美好社區文化氛圍的初衷，於金秋九月中秋國慶來臨之際，以「圓滿金秋，美好耕心」為主題，在全國範圍內傾力為業主打造一年一度專屬節日「和美家庭節」，涵蓋中秋晚會、月下遊園、漢唐夜市、國潮街拍、車尾集市、「美管家」評選、「和美家庭」評選等一系列活動，在近兩個月的時間裡舉行達千餘場活動，超 20 萬人次參與，力求讓「家」的內涵無限延伸，讓業主樂享和美社區的和睦與溫馨。



▲ 中秋晚會



▲ 月下遊園會



▲ 「和美家庭」評選



▲ 「美管家」評選

02. 商戶服務

美的商業從物業管理和經營管理兩方面積極開展各項商戶服務，在物業管理方面，於疫情期間加強商場的預防保障和防控措施並對商戶實施租金減免計劃，定期舉辦保障商戶安全的消防演習活動；在經營管理方面，每月定期開展商戶經營會議、專項技能培訓等活動，提升商戶經營水平。

案例 CASE

「超級知識節」經營幫扶促銷活動

在疫情期間，為幫助商戶渡過困難、提升商戶經營水平，美的商業重點開展了「超級知識節」的經營幫扶促銷活動，協助教培服務商戶招生，策劃現場招生、宣傳、助演、會員活動及促銷活動為一體的品牌活動，將周邊小區適齡兒童轉化為廣場教培生源，為商戶引流及有效幫助商戶的經營復甦。

夯實安全管理

- 安全體系
- 安全施工
- 安全文化

美的置業將安全管理視為企業的主體責任，建立安全生產管理體系，不斷完善安全管理相關制度，對生產環節的安全、相關方安全管理、安全管理目標及績效做出具體要求，同時對員工進行安全文化教育與培訓，夯實安全管理，營造安全工作氛圍。

01. 安全體系

集團確立「集團—區域—城市—項目」四級管控架構及各層級安全管理的職責範圍，落實日常的監督與審查；正式施行《安全體系建設實施辦法（試行）》《安全生產責任制管理辦法（試行）》《安全生產事故及工傷管理辦法（試行）》等安全管理制度，通過安全紅線機制對重大危險源管理、設備設施管理劃定了清晰的管理底線，防範重大安全生產事故；積極開展員工安全教育與培訓，提高員工的安全意識，營造安全健康的工作氛圍；對安全事故進行分級細化管理，明確內部問責機制及處罰標準，將安全責任監管切實的做到位。

02. 安全施工

集團大力推行安全施工保障機制，持續推進智慧工地系統賦能一線工程安全建設，加強安全生產管理，規範安全生產評估，明確安全管理目標與績效，協同促進相關方安全管理，全面遏制安全生產事故，全心全意打造安全文明施工現場。

安全生產

為全面監督工程安全生產情況，集團以智慧驅動創新深化，通過物聯網、移動互聯網等技術，傾力打造智慧工地雲平台。在疫情防控期間，美的置業始終將安全管理融入常態工作中，配合智慧工地系統對日常生產各個環節可能產生的風險進行實時把控，有效實現生產過程中「人的不安全行為」和「物的不安全狀態」的監管；同時加速完善生產管理的常態化系統，計劃於 2021 年全面上線、升級智慧工地的功能和場景。此外，集團結合《項目工程質量安全評估管理辦法》《工程質量安全拉閘管理辦法》等制度，明確事故分類、人員傷亡的具體判斷標準、經濟損失的判斷標準等安全生產標準。

案例 CASE

貴陽美的國賓府

貴陽美的國賓府是美的置業首個落地的智慧工地項目，項目全面應用了「4+2+X」智慧工地體系，即智慧門禁管理、智慧環境監測、特種設備監控、智慧監控預警 4 大模塊，與智慧工地系統、特種設備巡更系統 2 套系統，同時應用人員實時定位、吊籃預警監控等創新功能。該項目極大豐富了項目各相關方對於智慧工地平台的切身體驗，有效實現工程安全生產的全面監管。

安全評估

美的置業發佈了《項目工程質量安全評估管理辦法》，對在建項目施工過程安全文明生產進行評比，設置 49 條安全紅線；聘請第三方機構在質量、安全、客戶交付滿意度等多維度，進行季度經常性評估，同時開展安全檢查排名，建立內生性的安全促進機制；安全檢查排名制度要求區域公司每月通過安全檢查、巡查等方式加強加深對項目情況的了解，以「了然於胸」作為制度目標；同時在參考同行標準並結合各部門對業務理解的基礎上，制定安全評價模型，保障評價體系的客觀性，並通過詳細的規定對事故的嚴重程度進行客觀的評判。

相關方安全管理

集團從三個維度保障相關方安全管理。首先，在承包商選擇方面，優先選擇 A 級供應商 / 承包商，通過供應商質量、安全、履約等重要維度的評估，A 級供應商已經有較好的質量及安全保障；其次，設立專項保障金，將安全文明施工措施費納入招標合同預算，專款專用，款項用於安全施工和勞保用品購置，切實保障承包商員工權益；此外，對承包商安全事故進行監測，通過對承包商有關國家對安全事故相關監管指標的監控，將安全事故風險納入承包商項目承接能力的評估維度，並根據甲方的管控體系，將質量安全的要求落實到承包商的裝備、設備和人員層面上。

安全管理目標與績效

美的置業以總體零傷亡、零損失為最高目標；由於存在極少的不可控風險因素，同時將實際事故發生概率作為參照，以降低事故發生的比例作為具體目標進行紅線考核，對重傷等社會影響事件進行目標為 0 的公司負責人、經理級等三級考核，避免員工施工場所內發生工傷意外或因工死亡事故。

2020 年，集團因工作關係死亡人數為 0 人。

03. 安全文化

美的置業持續健全職業安全保障機制，在勞動合同中明確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；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，減少安全事故風險與降低職業傷害；在疫情後復工期間，發佈了防疫辦公及安全生產規範指引，並配合宣貫培訓，切實保護客戶、員工、合作方、施工單位員工健康，保障安全生產經營。

接受健康與安全培訓員工比例為

100%

接受健康與安全培訓時長為

50小時/人

美的置業持續聚焦人、建築、自然三者之間的關係，致力於讓人與自然融合，科技與自然共生。通過大力推進建築工業化進程，全面佈局綠色裝配式產業園，堅持打造可持續的綠色建築，優化智慧化環境管理，美的置業深入推動綠色發展，為碳中和目標貢獻智慧與力量。

07

綠色共促碳中和

- 建築工業化
- 優化綠色施工
- 實施綠色營運
- 倡導綠色理念

2020 年關鍵行動

- 專注裝配式建築領域，佈局佛山順德裝配式智慧產業園
- 推出「睿住班邸」裝配式內裝系統，推動家裝產業的綠色轉型
- 持續推廣智慧工地，優化施工現場的環境管理
- 簽訂《綠色低碳產業技術研發戰略合作》戰略協議，促進綠色建築領域的產學研合作

2020 年主要成效

- 落地 68 個裝配式建造項目，裝配面積達 888 萬平方米
- 智慧工地已 100% 覆蓋各經營區域
- 新增綠色建築 10 個，滿足綠色建築標準的面積為 197.54 萬平方米

關鍵議題

- 綠色建築設計 | 廢棄物管理 | 水資源循環利用 | 溫室氣體排放管控 | 提升能源使用效益 | 資源有效使用 | 廢氣與廢水排放管理 | 生物多樣性保護 | 識別及應對氣候變化風險

建築工業化

- 裝配式建築
- 裝配式內裝
- 打造綠色建築

美的置業積極響應國家《關於推動智慧建造與建築工業化協同發展的指導意見》，大力推進建築工業化新技術的研發與落地，以標準化、智慧化升級為動力，力求打造一體化智慧建造產業體系，全面提升建築設計施工效率，降低施工能源資源消耗，助力行業邁向碳中和。

01. 裝配式建築

美的置業以「智慧生活，美的人生」為品牌理念，憑藉著沉澱多年的製造業經驗和對科技的敏銳嗅覺，形成了涵蓋科研、設計、生產加工、施工裝配和營運管理等全產業鏈的智慧建造產業體系。自 2019 年自主研發的裝配式建築新材料、建築智能裝配獲得知識產權管理體系認證後，我們持續聚焦裝配式建築領域的研發，於 2020 年成功佈局佛山裝配式產業園，並落地 68 個裝配式建造項目，加速推進建築工業化進程。

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	具備射頻識別系統 (Radio Frequency Identification System) (「RFID」系統)、企業資源計劃 (Enterprise Resource Planning) (「ERP」系統)、倉儲管理系統 (Warehouse Management System) (「WMS」系統)、供應商管理系統 (Supplier Relationship Management) (「SRM」系統) 及製造執行系統 (Manufacturing Execution System) (「MES」系統)，信息管理覆蓋全產業鏈
智能製造確保品質領先	與智能化工廠強強聯手，打造智能化製造產品
覆蓋全產業鏈的研發體系	設置材料技術所、建築技術所、裝備技術所和工程技術所，打造全產業鏈研發體系

佈局裝配式產業園

2020 年的新冠疫情，無疑給建築行業帶來了巨大的挑戰。全球大範圍的建築施工停工，更讓人們意識到建築工業化的進程勢不可逆，而智能建造和裝配式建築的發展對於建築業轉型升級有著至關重要的作用。美的置業圍繞「智慧地產」的概念，截至 2020 年，成功佈局 3 個裝配式產業園，分佈在江蘇徐州、河北邯鄲和廣東佛山，皆正式投入生產營運。

案例 CASE

佛山順德裝配式產業園智能園區投入營運

佛山順德產業園作為裝配式產業園示範基地，於 2020 年 9 月正式投入生產營運。園區生產充分利用先進智能製造生產線、機器人等裝備，亦全方位佈局打造了 ERP 企業資源計劃管理系統、SRM 供應商管理系統，及 MES 製造管理系統的互聯互通。目前已實現採集信息廣泛集成，數據實時聯動，達到可視化、可追溯、持續改善的實施目標，為智能化生產奠定了堅實的基礎。



▲ 產業園俯視圖



▲ 綜合生產線

成功落地裝配式建築

儘管有疫情的影響，2020 年美的置業仍成功落地裝配式建造項目 68 個，裝配面積達 888 萬平方米，佔當年新開工項目面積 18.69%。裝配式建築高效省時省成本的優點均得到體現。



美的置業成功落地裝配式建造項目

68 個

裝配面積達

888 萬平方米

02. 裝配式內裝

國家碳中和政策的提出，對傳統建築行業提出了新要求，同時給裝配式裝修帶來了更大的機遇。美的置業旗下的睿住科技深耕綠色智慧人居產業，2020 年推出了「睿住班邸」裝配式內裝系統，促進傳統家裝行業智慧化、信息化的綠色轉型。

睿住班邸 綠色人居

「睿住班邸」裝配式內裝系統具備高度的可變性和適應性，根據住宅的不同需求，結合建築、室內設計的不同功能，採用模塊化的施工結構，在保持空間設計美感的同時，達到易裝易拆卸的目的。其中，2020 年「睿住班邸」系統在集成廚房研發方面取得關鍵進展，打造了集成廚房 SMC 櫃體，櫃體在選材方面，皆採用符合國家標準的「無醛」環保材料，在裝修省時的同時讓業主入住省心。

裝配式內裝的優勢

模板式、標準化生產	精準計量，合理規劃，標準化生產，大幅提高施工效率，降低高達 15% 的綜合成本
文明靜音施工	搭建過程無噪音、無粉塵釋放，有效降低施工安全風險
乾法施工縮減工期	輕鬆組拼，減少裝修垃圾，全程環保無害，易打理，可縮減高達 75% 的施工時間
安全環保材料	環保材質、無甲醛無異味、防霉、易清潔，延長使用壽命
採用 SI 佈線	減少 90% 預埋量，管線明裝，操作便捷，集中控制，美觀安全

2020 年，睿住優卡新增申請專利和知識產權

18 件

此外，整裝衛浴作為裝配式內裝重要的一部分，具有安裝高效便捷、材料質量可靠環保等優勢。睿住科技旗下的睿住優卡公司引進日本整體衛浴技術，致力於研發打造高質量、高品質的裝配式整裝衛浴。

智慧生產 推動創新

睿住優卡不斷優化改進生產工藝，2020 年更深入系統地推動整裝衛浴的模塊化設計進程，打造了包括防水盤、壁板、頂板的標準化模塊，並且尺寸系列覆蓋了建築以及內裝部品體系 90% 以上的模數，同時完成了側排地漏和整裝衛浴專用龍頭的設計與研發。模塊化的設計將進一步為安裝節省時間和成本。

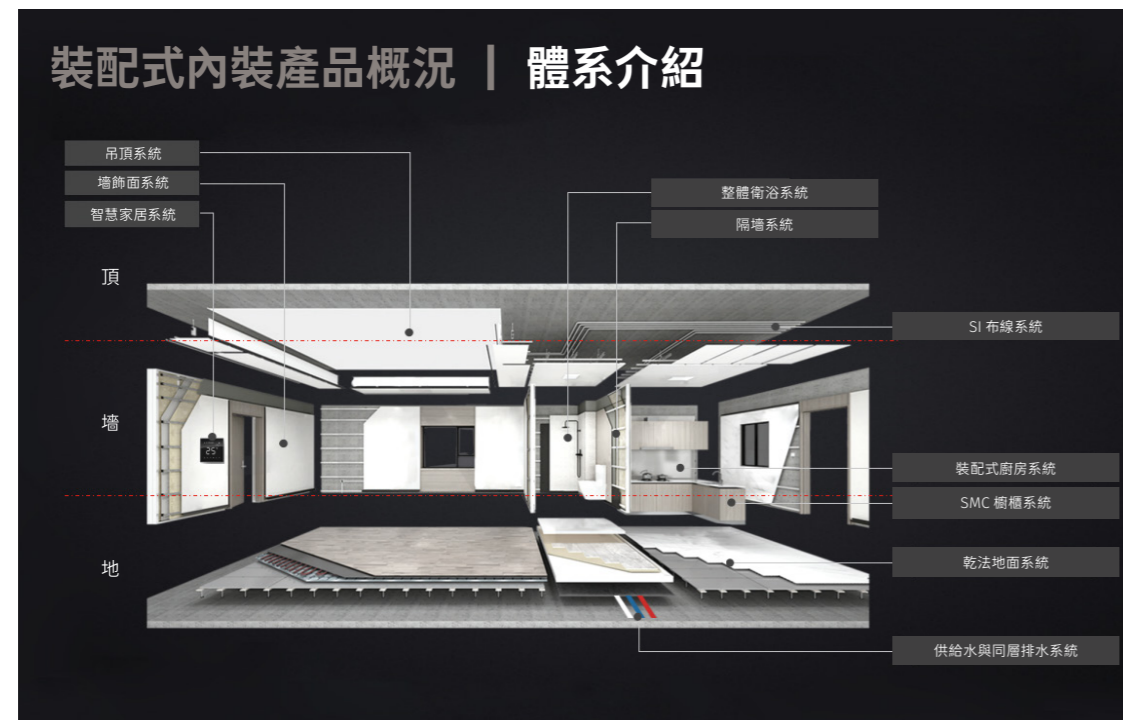
環保內裝 低碳製造

裝衛浴採用工廠預製式生產製造，實現產品高效率、高質量、高標準的穩定生產，並且通過現場規範化的組裝，進一步保證滿足精裝修交付驗收標準。在打造整裝衛浴的材料選擇上，皆選用環保健康的高科技材料，確保了生產、施工和居住的安全。

案例 CASE

「睿住班邸」裝配式內裝系統

「睿住班邸」裝配式內裝系統由十大裝配式系統組成，包括集成吊頂系統、集成牆面系統、集成地面系統、集成衛浴系統、集成廚房系統、內門窗系統、SI 佈線系統、集成給排水系統、集成隔牆系統、智慧家居系統。「睿住班邸」系統的住宅裝配率現已可達到 100%，從產業鏈角度推動裝配式內裝發展。



▲ 產業圖俯視圖

03. 打造綠色建築

美的置業遵循《綠色建築評價標準》《綠色建築行動方案》等綠色建築標準，制定了《美的置業住宅綠色建築設計指引》《美的置業居住建築節能設計管理手冊》，依循因地制宜的原則，結合了當地的氣候、環境、資源、經濟和文化等特點，從優化設計、優選建材等方面規範了打造綠色建築的標準。此外，我們大力推進綠色建築的應用，依據項目定位提供綠色建築認證方案（如 LEED、BREEAM）；我們致力於高效且經濟地打造資源節約、低耗耐久、健康舒適、環境宜居的綠色建築，讓自然與建築共生，助力國家碳中和。



資源節約	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 管網鋪設階段，嚴格篩選閥門及渠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。
低耗耐久	<p>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壽命：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 建築設計階段規定使用環保隔音、隔熱的玻璃保證建築的保溫性從而降低暖通系統的耗能，相應地降低碳排放； · 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。
健康舒適	<p>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》《美的置業健康標準》等，保障建築的合理採光以及空氣的流通：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 採用架空隔熱屋面，加強建築主體的樓道通風與自然採光； · 明確建築樓棟的樓道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； · 引入智能新風系統，根據空氣質量控制通風量，持續淨化室內空氣，減少病菌傳播。
環境宜居	<p>根據項目的氣候和土壤條件，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。</p>

優化綠色施工

- 智能管控
- 排放管理

美的置業在工程建設中嚴格遵循《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，通過線上線下「雙線」智能管控，以保障施工質量、人員安全為前提，進一步節約資源能耗的使用以及降低工程建設的環境足跡。

01. 智能管控

我們於 2020 年持續開展落實智慧工地，對施工建造過程進行智慧化跟蹤管理。其中我們對施工工地的環境數據進行實時監測，並結合線下監督管理，進而有效地控制並降低施工過程的耗能和對周圍環境的影響。智慧工地的應用實現了施工安全規範化、常態化管理，涵蓋了環境監測、人員信息識別、設備監控、自動報警等功能。在疫情期間，智慧工地的廣泛應用為防疫工作提供了信息化平台的基礎，讓安全復工復產成為可能。

• 集合智能用電用水系統

實時監控施工過程中的工地用電用水情況，對異常數據及時定位並做修復與維護，避免造成資源浪費；

• 智能化降溫降塵

在施工現場加裝的揚塵監控及自動噴淋設備連接至智慧工地平台，當施工現場揚塵或 PM2.5 濃度過高時，系統自動啟動噴淋系統，以減少大氣顆粒物傳播；

• 智能化天氣預報

智能化信息平台能夠實時預測天氣情況，並及時向施工方發送施工注意事項提醒。如當施工當天 PM2.5 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安全事項。

2020 年，智慧工地已經

100%
覆蓋各經營區域

應用智慧工地項目占 2020 年
全年在建項目的比例

7.63%

02. 排放管理

美的置業嚴格要求施工方遵循《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《中華人民共和國水污染防治法》等國家法律法規要求，並結合當地地方標準，對施工揚塵、建築廢棄物、廢水、建築噪音等污染排放物實施管控工作。

我們通過在土建總包招標技術要求的合同中，對施工方在揚塵、廢水等廢棄物處置上做了相關的減排要求。對施工過程中產生的建築廢棄物，我們會進行分類放置，並委托具備專業資質的第三方進行回收處理。

2020 年我們積極推廣施工新工藝，對安全施工、項目效率、人工成本和環境保護有進一步的提升。同時，我們在建築材料的選擇上主張使用綠色環保的材料，要求施工方採用節能環保的預拌砂漿及預拌混凝土，並且積極鼓勵施工方使用零甲醛產品，從源頭上管控污染物排放，力求保證一個安全、環保、節能的施工過程。

實施綠色營運

- 物業環保
- 商業低碳
- 辦公綠色

美的置業秉持著綠色低碳的營運理念，以保護環境、降低碳排放為宗旨，積極在物業管理、商業營運管理和日常辦公營運中尋求節能減排的方向，攜手員工與商戶落實營運過程中節能減排的措施，為實現低碳營運保駕護航。

01. 物業環保

物業營運是維持小區高質量、推動社區可持續發展的最重要的一環。我們將綠色環保的理念深入至旗下各物業項目，大力支持各項目的環境管理工作，協助推進節能環保舉措，用心建設低耗低碳的可持續發展社區。

• 綠化管理

社區內的公共區域皆根據當地的氣候環境種植了相應的綠植，並且採用節水高效的噴灌方式進行對綠植的養護，和定期開展施肥除蟲工作，同步實現社區美化和空氣淨化。

• 資源管理

社區公共建築在供電、供暖上提倡可再生能源的使用，例如使用太陽能熱水系統，貢獻低碳營運。

• 廢棄物管理

物業營運過程中產生的有害固體廢物，如廢棄燈管、廢棄電池等，我們嚴格遵守國家及地方的有關處理規定，對有關固廢執行分類收集、清楚標識、分類存放理，並委托具有資質第三方機構對有害廢棄物進行回收處理。

物業營運中產生的無害廢棄物主要為生活垃圾，我們在社區內設置相應的垃圾分類回收功能區，並且安排專職管理人員負責社區內的每日垃圾分類教育與收集工作，以及垃圾的清運和道路清掃工作。

案例 CASE

致力環境保護，多項目榮獲垃圾分類示範區稱號

2020 年，佛山美的悅公館項目響應當地政府要求，開展倡導業主垃圾分類相關工作，並被評為佛山市北滘鎮垃圾分類示範點；

徐州美的時代城及美的翰城項目與所屬社區共同開展垃圾分類活動，並獲「垃圾分類示範小區」稱號；徐州美的城開展「無廢小區」建設，並獲「無廢小區」稱號。

02. 商業低碳

為了有效降低商業項目的能源消耗和提高資源的利用率，美的置業將低碳理念層層落實，制定了相關的能耗管控具體規定，涵蓋了項目的建設階段至項目營運落地階段，從內部管控延伸至商業租戶考核，結合應用數字化系統，致力於對商業項目進行全週期節能低碳管理，全面開啟綠色商業模式。

「能」工巧「降」	<ul style="list-style-type: none"> 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； 根據季節時令調整項目戶外照明開閉時間，包括建築外牆、路燈；同時，對樓梯間的照明加裝了時控開關，降低不必要的能耗； 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； 選用智慧型節能電梯，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，使其智慧運轉； 對供電系統變壓器部分停運，通過相連變壓器轉聯絡櫃供電，停運 7 台變壓器降低負載損耗。
細「水」長「留」	<ul style="list-style-type: none"> 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； 主動排查地面返水問題並進行開溝引流處理，有效降低日常工程開支。
「物」以類「分」	<ul style="list-style-type: none"> 在商業區內設置分類垃圾桶並作標識，鼓勵消費者進行垃圾分類； 對各商業項目中所有垃圾要求進行乾濕分離處理，部分商業區設置垃圾分類處置房，且明確規定垃圾清運路線及時間： <ul style="list-style-type: none"> 設置乾、濕垃圾房分別用於儲存建築垃圾和生活垃圾，並且進行濕垃圾房的改造提供廚餘垃圾回收點，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，根據當地政府要求進行廚餘垃圾回收，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。
以「管」促優	<ul style="list-style-type: none"> 每月對各項目進行同比、環比能耗分析，針對每月耗能偏差大的項目戶進行診斷分析，尋找節能方向； 給員工灌輸節能意識，培養員工的節能習慣，實現全員節能，從自我做起，從身邊做起做到人走燈熄、空調關、電腦關等； 針對於部門和個人提出的節能減排措施實行獎勵制度，以正向激勵員工節能減排的積極性； 此外，根據商業項目的規模和定位，在招商時會對商鋪租戶有環保和社會責任的要求和考核。對於不滿足考核要求的商戶設置了相應的處罰機制、責令整改： <ul style="list-style-type: none"> 對商戶裝修行為規範，裝修圖紙，裝修品質進行跟進監督、審核以及驗收，保證裝修材料、裝修效果與審批效果一致，材料符合消防要求以及保障現場施工安全； 要求餐飲商戶安裝排油煙機並接入公區油煙渠道，通過油煙淨化器排出；要求下水安裝三級過濾系統，末端安裝固定隔渣網。

案例 CASE

江蘇鎮江項目節能措施

2020 年，江蘇鎮江項目針對於公區用電設置了分回路，細化控制不同場景的照明，調整不同照明設備的營運策略，包括根據日落時間調整泛光照明開啟時間，場內照明向陽區進行延遲開啟以降低能耗；停車場照明分平日和週末模式開啟，平日因人流量較低，只開啟車道照明，週末視實際客流情況開啟車位元照明；商場內 LED 信息屏調低開啟亮度等。2020 年 8 月開業以來共計節省約 9.6 萬度電。

針對於公共用水，分析月度能耗資料，及時發現用水異常情況，整改漏水、跑水現象；控制保潔沖地洗地用水量，避免浪費情況。

案例 CASE

湖南株洲項目節能改造計劃

2020 年湖南株洲項目持續進行地下室照明雷達式感應燈具改造，節省地下室照明能耗；定時清洗空調冷卻塔及進行管道水質處理，提高商場空調舒適度；同時，對商場鍋爐系統進行真空排放、風門大小調整，將每小時燃氣使用量控制在 200m³/小時，為公司節省能源費用支出。

此外，在 2020 年 1 月 -3 月疫情期間，株洲項目對地下室地面返水問題進行開溝引流處理共計 170 米，在解決歷史遺留問題的同時，為公司節省工程費用支出約 35,700 元。

03. 辦公綠色

我們在日常辦公中鼓勵員工合理利用自然資源，避免造成不必要的浪費，從個人做起，共同努力打造一個環保低碳的辦公場所。

在辦公區域內，我們號召員工響應綠色辦公的舉措有：

- 節約用紙，減少不必要的列印，並盡可能循環使用二次紙；
- 將空調溫度合理地維持在 26°C，提倡節能；
- 提倡離開辦公區域時關閉電源，節約用電；
- 鼓勵員工進行線上視頻會議，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、用電等標籤，時刻提醒員工綠色辦公。



倡導綠色理念

美的置業積極推廣綠色理念，與外部高校和社會公益組織建立合作渠道，通過設立研究中心及開展鄉村教學等活動，積極推動綠色低碳技術研發，鼓勵各利益相關方參與環境保護，將環保意識和低碳理念落實到日常生活中。

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「低碳健康人居环境研究中心」，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。

鄉村教學

踐行綠色低碳是一個長期過程，貫徹綠色低碳理念亦需全社會全面化參與。依託韶關公益基金，美的置業積極倡導環保理念，推廣生態環境保護的活動。

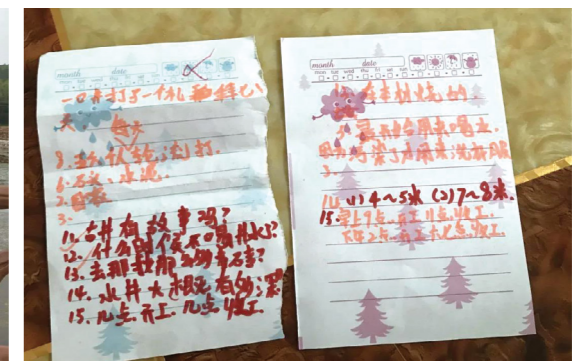
案例 CASE

「珍惜水、愛護水」兒童志願者活動

2020年4月，在韶關公益基金會開展的韶關市坪崗村黃子塘生態村建設的探索中，組建了一支「兒童志願者」隊伍。兒童志願者們通過多次走訪鄉村社區、訪談村民、收集及匯總環境問題，製作了相應的標識牌、懸掛在相應的位置提示村民，並對村莊改造提出自己的意見。同時，兒童志願者們對相關村民進行了口述史訪談，對村莊關於水的歷史進行回顧。



▲ 兒童志願者製作的環保招牌



▲ 兒童志願者的歷史口頭採訪記錄

美的置業秉持「以人為本」的人才理念，時刻關注並保障員工合法權益，致力營造健康安全的工作環境，拓寬員工職業發展通道，構建多元發展平台及多樣培訓體系。同時，我們持續完善人力資源管理體系，以人才成長驅動企業可持續發展，攜手員工及各方共建和諧社會。

同伴共建美好產業

- 與同路人築夢同行
- 與夥伴攜手同行

2020 年關鍵行動

- 持續推進「磐石計劃」「基石計劃」「璞石計劃」等培訓計劃，並新增「礪石計劃」與「新銳計劃」，培養高素質梯隊人才隊伍
- 為女性員工或特殊情況員工設置特殊工位或在家工作政策，為員工提供靈活辦公支持
- 持續開展「總經理面對面」「一線面對面」及按單位需求開展「畢業生圓桌會」，促進管理層與基層員工交流溝通
- 發佈美的置業招採數字化平台，實現招採全流程的信息化管理

2020 年主要成效

- 擁有員工人數 15,252 人
- 員工人均培訓時長為 59.84 小時
- 合作供應商 8,849 個

關鍵議題

- 保障員工權益及多元化 | 員工健康與安全 | 人才吸引與留存 | 員工發展與培訓 | 推進負責任的供應鏈 | 員工薪酬與福利

與同路人築夢同行

- 加強權益保障
- 鼓勵人才成長
- 保障安全健康
- 營造幸福職場

美的置業倡導「同路人」文化，強調「既為同路 風雨同舟」，視員工為公司最寶貴的資產。我們致力於為員工提供實現自我價值的舞台，通過構建多元團隊、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。

01. 加強權益保障

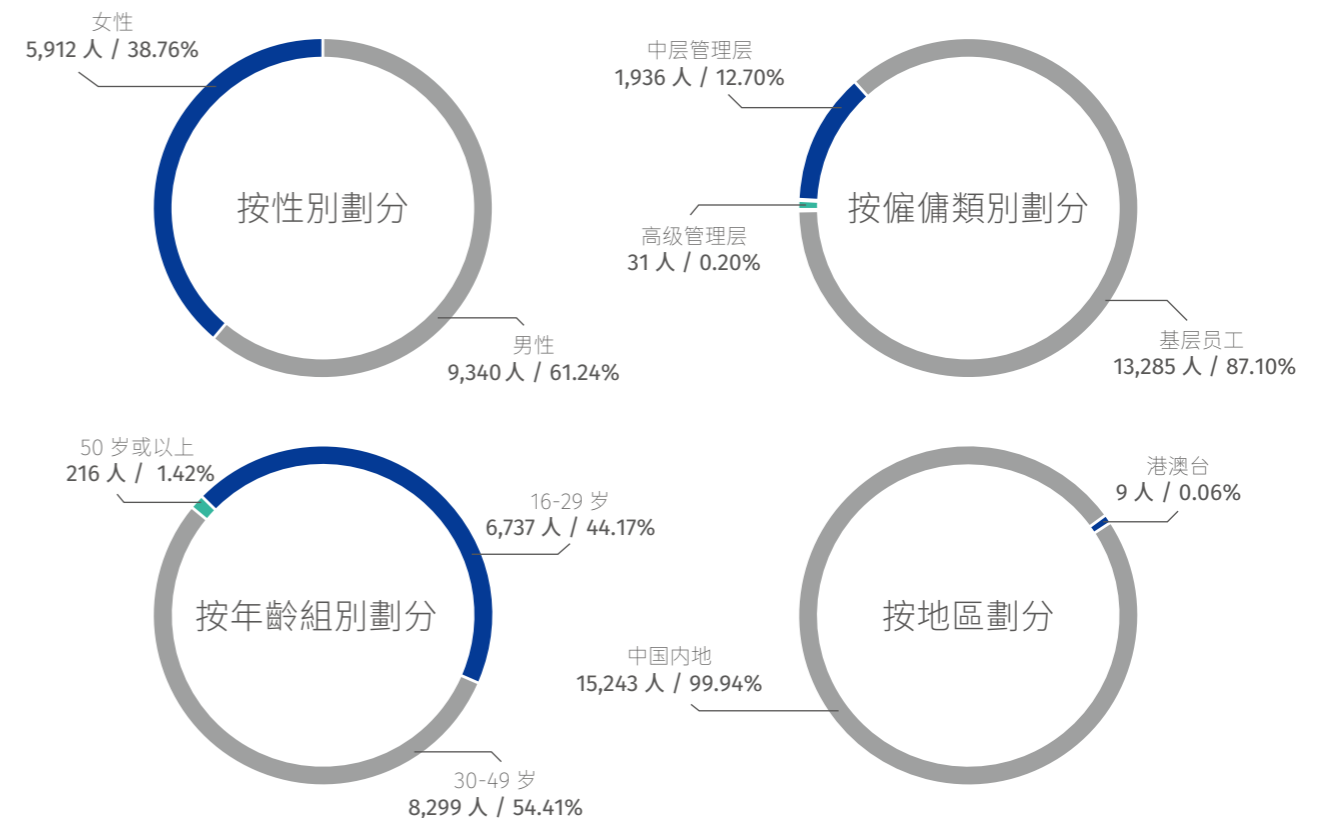
我們始終把保障員工權益放在核心位置，堅決貫徹平等僱傭與反歧視等基本原則，尊重每一位員工的意見與反饋，積極為員工謀取多樣化的福利，切實提升員工的歸屬感。

平等僱傭

我們嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定並執行《招聘管理辦法》《人事管理辦法》等內部人力資源管理制度，明確招聘過程中親屬回避原則，保障招聘過程的合規性與公平性。同時，我們制定競聘制度鼓勵不同職級的員工通過自薦或推薦的方式，招聘新增及空缺崗位員工，營造公平選舉、公正評比、擇優錄取的良好氛圍，全面保障公平僱傭。

此外，我們致力打造多元共融的工作環境，制定適用於管理層的《董事會成員多元化政策》，並持續優化員工結構，推動員工性別、年齡、地區的合理分佈。

2020 年僱員概況



申訴機制

為維護員工的合法權益，我們為員工設置多種申訴渠道，保障員工意見得到有效反饋。針對日常反饋，我們制定並落實《績效管理辦法》制度和相關機制。員工可通過定期與上級主管直接溝通、填寫《績效申訴表》等方式進行申訴反饋，以便我們及時了解員工的不同訴求。

反歧視

我們堅決反對任何形式的歧視行為，在內部明確員工及合作夥伴享有的權益，在招聘和任用過程中，不以員工性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等不同的社會身份進行區別對待，致力於營造包容的工作環境。

尊重人權

我們重視員工的人權保護，積極履行聯合國全球契約組織的基本原則，充分尊重個體員工根據營運所在地法律法規和平自由集會結社的權利，保障員工積極議論和表達自由。2020年，我們在集團總部設立工會，負責統籌管理各區域分工會，進一步保障員工言論、結社及集體談判自由，推動核心員工政策的宣貫、落實和意見收集工作，並組織常規及節假日的員工關懷活動和慰問活動，保障員工基本權益。

勞動保障

我們秉持合法、公平、守信的原則，經平等協商後，與員工簽署勞動（勞務）合同，並在合同中明確列出雙方權利和義務，以及有關薪酬和解僱、招聘和晉升、工作時間和假期安排等信息，並新增《畢業生管理辦法》《實習生管理辦法》等制度，進一步規範各類員工管理，全面保障員工的合法權益。同時，本集團嚴格遵循《禁止使用童工規定》等法律法規，堅決杜絕任何形式的童工僱傭與強迫勞動行為。2020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

美的置業堅持從員工利益的角度出發，為員工謀取多樣化的福利保障。2020年，我們持續優化公司內部薪酬福利體系，致力為員工提供良好的工作環境及專業培訓、健全的內部晉升機制、良好的職業發展規劃及福利扶助。

- **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。2020年，集團持續優化薪酬標準與激勵方式，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、住房公積金以及法定節假日外，還為員工購買商業保險、提供職工子女配套教育支持、職稱補貼、健康體檢、節日禮品等福利。針對廣東地區員工，還提供超過法定要求的陪產假期。此外，我們為女性員工或特殊情況員工設置特殊工位或在家工作政策，為員工提供靈活辦公支持。在疫情期間，我們根據國家及地方政府要求，安排員工就近或居家辦公，為員工提供安全、靈活工作條件。

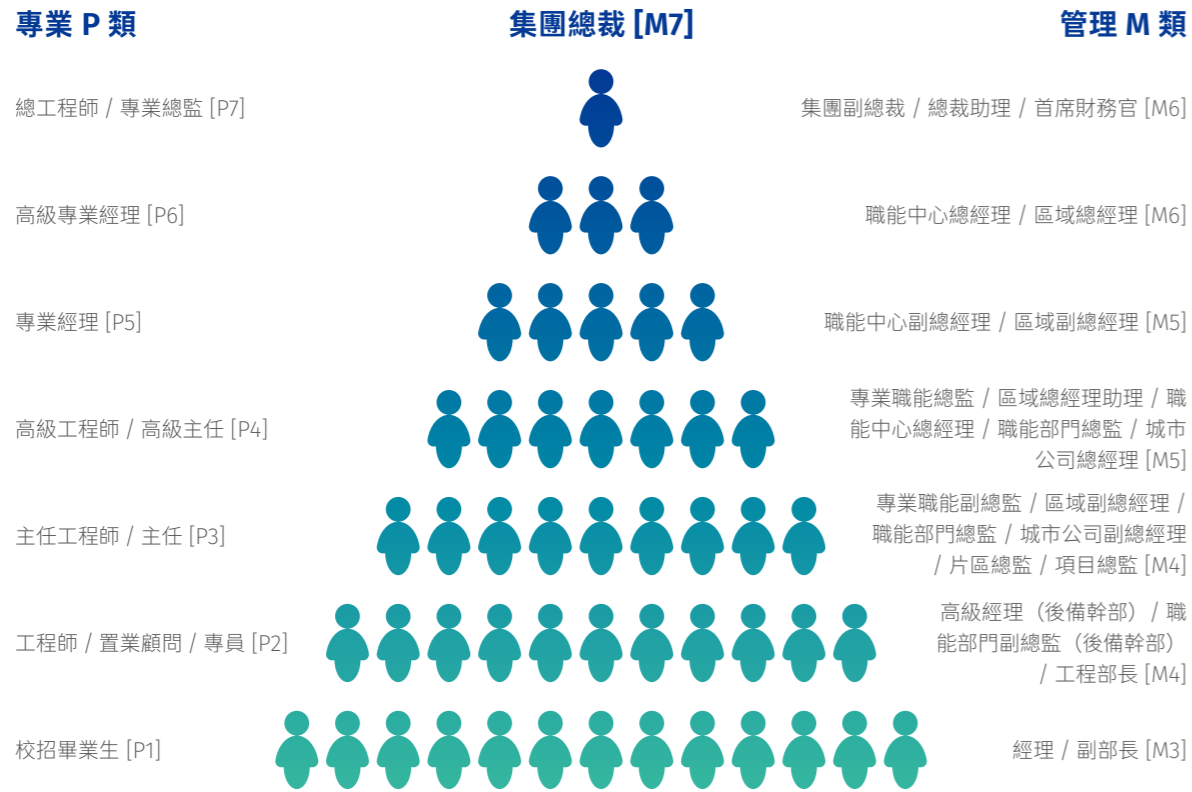
02. 鼓勵人才成長

人才的培育離不開優質的教育。我們為員工開發多元化職業發展通道，助力員工快速成長，實現自我價值。同時，我們深知不同員工的訴求差異，我們不斷完善「美的學院」的人才培養體系，為不同成長階層的員工打造個性化的培訓內容與模式，以實現有效的人才培育。

多元職業發展

美的置業秉持「以人才成就事業，以事業成就人才」的育才理念，為員工開拓多樣化的職業發展通道，持續推進專業序列（P類）與管理序列（M類）並行的雙職業發展通道，充分滿足不同員工的職業發展需求。2020年，我們梳理幹部核心能力素質模型，明確人才標準，並採用業績、能力、價值觀三位一體的人才評價機制，結合內部競聘機制，選拔任用高潛力人才。我們還通過人才盤點、內部調動、短期派駐、晉升發展等方式，活化內部人才，促進人才流動；優化「四石+新銳計劃」，全方位提升人才能力，為支撐戰略目標達成輸送優質人才。

雙職業發展通道



科學人才培訓

- 美的置業依照《培訓管理辦法》，堅持貫徹人才內深化的發展戰略。我們於 2019 年成立「美的置業學院」，通過為不同成長階段的員工搭建多元化、個性化的培訓體系，系統推進全體員工能力素質提升，鼓勵員工主動學習、自我成長，為公司長遠發展提供動力。
- 在核心梯隊人才培養方面，我們聚焦第一梯隊幹部、高潛中層骨幹、畢業生等核心人才，實施「磐石計劃」「基石計劃」「璞石計劃」，並在 2020 年新增「礪石計劃」與「新銳計劃」，旨在為組織培養出一批懂經營、善決策、精管理、強專業的高素質梯隊人才隊伍。
- 針對專業能力深化，我們聚焦覆蓋投融資力、營運力、產品力、營銷力、服務力的「核心五力」開展一系列培訓活動，專注培養全價值鏈條的專業人才。
- 為健全學習資源的內部共享渠道，我們整合內外部講師與課程資源，建設以線上學習為基礎的學習平台，為培訓實施提供工具支持，促進學習便捷化、資源分享化。

2020 年共計開展培訓
912,712 課時
 覆蓋
26,135 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
礪石計劃	營銷類畢業生	一線營銷精英培育，為集團打造營銷鐵軍	· 礪石迎新訓練營 · 礪石回爐訓練營
新銳計劃	新員工	向新員工傳達企業核心價值觀及文化導向，讓新員工從思想上、行動上與企業發展方向保持高度一致，為公司發展培養、輸送優秀的管理及專業人才	· 新銳訓練營： 課程學習、優秀員工座談、品牌館參觀、破冰拓展等

案例 CASE

礪石計劃

2020 年 7 月，我們組織 167 名應屆畢業生參與為期 11 天的美的置業礪石迎新訓練營，幫助學員快速完成學生到銷售精英的轉變。通過「知識問答闖關」「城市任務」等項目，礪石迎新訓練營幫助學員在積累廣泛房地產知識，感受與人溝通的技巧，實現對銷售活動的認知突破，從而夯實公司的一線營銷精英人才基礎。



▲ 礪石迎新訓練營遠程課程

案例 CASE

磐石計劃

2020 年，磐石計劃組織為期 8 個月共三期的「線上 + 線下」的學習營，線上學習營參與人數超 160 人，學員通過營運、產品、營銷、工程客服、管理六大專題的線上學習，強化大營運思維；線下集訓營遴選 94 人，結合面授課堂、高管導師分享、小組課題研討等形式，全面提升學員的綜合能力。



▲ 2020 年磐石計劃畢業生

打造安全職場

我們致力於為員工打造安全可靠的工作環境。針對不同的工作場合，我們聯合行政部門與物業部門開展應急事件演習及消防演練等，全面提高員工的安全意識。在保障公司員工安全的基礎上，我們也關注合作方及施工單位員工的安全保障。面對 2020 年的新冠疫情，美的置業密切關注疫情發展，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。針對日常辦公環境，我們全方位推行 6S 辦公環境標準，維持環境清潔與秩序，同時定期進行防疫消毒、四害消殺等，並通過制定員工復工指南，從防疫、通勤、環境衛生、就餐、辦公等多方面規範員工疫情防控工作，加強員工疫情防護意識，共同創建安全、健康的辦公環境。

降低職業危害

我們不斷健全職業安全保障機制，根據《中華人民共和國職業病防治法》及相關法律法規，制定並執行《職業病預防與控制管理辦法》，在勞動合同中規定員工職業安全健康保障措施，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，從根源上防止職業病發生。同時在嚴格遵循國家勞動安全管理的基礎上，我們積極完善內部安全生產管理制度，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，減少安全事故風險與降低職業傷害。

03. 保障安全健康

美的置業高度重視員工的職業健康與安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，不斷完善內部安全管理規章制度和職業健康保障制度，切實落實員工職業健康安全管理。我們更鼓勵員工積極參與文體活動，平衡工作與生活。

案例 CASE

疫情期間守護全體員工健康

2020 年疫情期間，美的置業全面啟動員工健康信息管控、隔離診治、防治宣傳教育、防疫設備設施及物資儲備、生產和生活區域清潔消毒、抗擊疫情捐助等各項工作，並聯動合作方、供應商、關聯業務方進行聯防聯控工作部署，全面做好復工準備，開展辦公及安全生產規範指引及宣貫培訓，保護客戶、員工、合作方、施工單位員工健康。



▲ 開展應急演練

促進身心健康

我們堅持貫徹「以人為本」的理念，心系員工身心健康，用實際行動向員工傳遞關懷。我們在為員工購買商業保險和社會保險的基礎上，每年還為員工提供健康體檢，讓員工及時了解自身健康情況。此外，我們積極推行運動俱樂部計劃，成立羽毛球、籃球、足球、游泳、瑜伽、健身等運動俱樂部，各個區域公司長期推行樂跑打卡計劃，建立員工運動平台，並提供心理諮詢服務，鼓勵員工積極鍛煉，以健康的方式紓解工作和生活壓力。



▲ 籃球賽



▲ 環湖跑賽



▲ 員工運動會

04. 營造幸福職場

我們致力於為「同路人」打造真正的幸福職場。我們用愛對待，用心傾聽，主動服務我們的員工，以切實提升員工的幸福指數。

用心傾聽

美的置業將員工溝通視為管理的一部分，鼓勵員工積極發聲，傳達建設性意見與建議。通過積極拓展員工溝通渠道，我們攜手更多「同路人」完善公司和企業的民主管理，共同助力公司蓬勃發展。2020年，集團全體單位共同參與組織氛圍調研，調研滿意度為99%。

為了更好地傾聽員工的聲音，我們完善公司溝通平台，以實現交流零距離和溝通常態化。2020年，我們與員工溝通的方式及內容包括：

- 搭建 MHR 信息平台，展示最新的管理制度及日常辦事指引；
- 搭建智慧型機器人平台，24 小時響應員工常見問題；
- 400 客服專線電話反饋，及時進行業務答疑、投訴反饋；
- 關於人力資源專項疑問，員工可直接對接所在單位員工關係專職人員跟進處理；
- 針對審計問題，通過審計風險專線接收疑問及投訴；
- 業務方面的溝通，由直線領導和跨職能領導反饋工作進展或問題；
- 組織氛圍調研，全面了解工作難題與制度感知、建議等。

此外，為更好地關注員工成長，實現團隊融合與高效協同，美的置業長期開展「總經理面對面」「一線面對面」及按單位需求開展「畢業生圓桌會」等活動，通過搭建高層與員工之間、一線員工之間常態化的交流活動，及時了解員工的真實需求。



▲ 一線面對面



▲ 總經理面對面



▲ 畢業生圓桌會

快樂生活

美的置業不忘每位員工的辛勤付出，始終心系共同奮鬥的「同路人」。2020年，我們開展多樣化員工關愛活動，包括節日慰問、青年聯誼活動，推出定制禮物、節日餐，用實際行動落實對員工的關懷，加強員工歸屬感。同時，我們關愛困難員工及其家庭，通過家庭慰問及提供就醫綠色通道等方式，為困難員工排憂解難。



▲ 「三八」婦女節慰問禮品

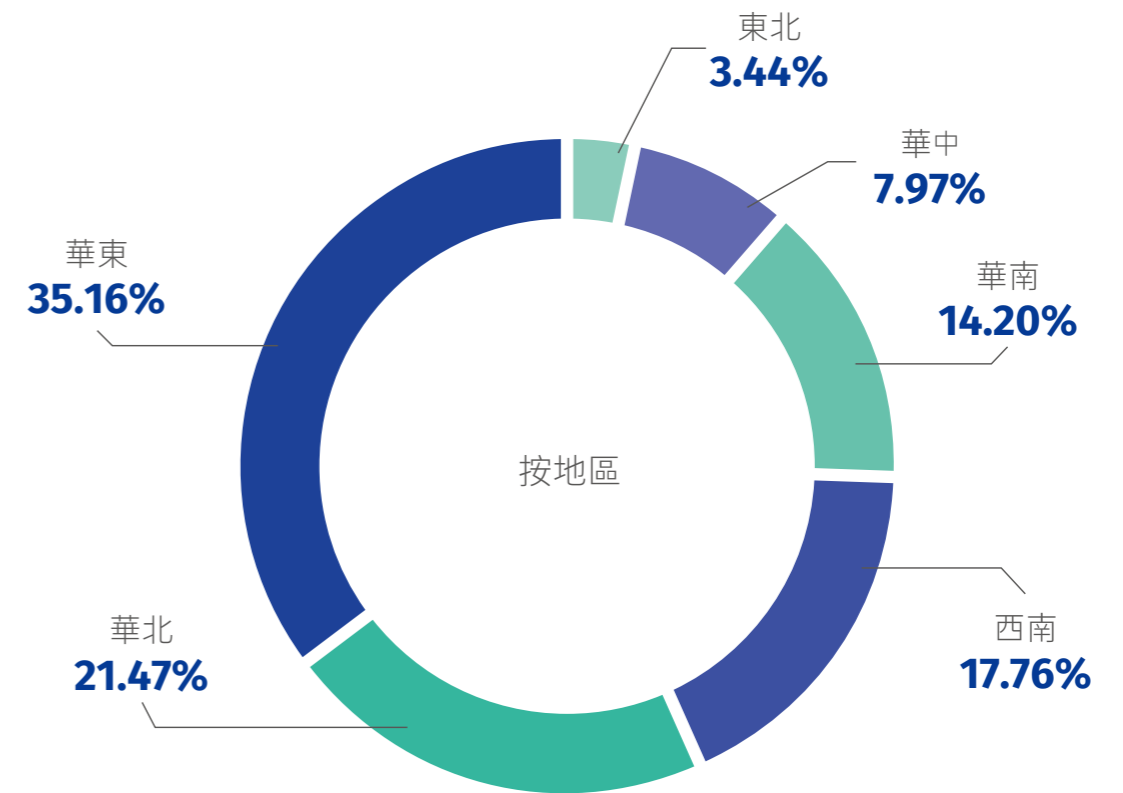
與夥伴攜手同行

- 責任供應鏈
- 戰略合作

01. 責任供應鏈

美的置業將責任注入供應鏈管理，致力於與供應商共同推進可持續發展方針。我們不斷完善供應鏈管理體系，保障供應商權益，與供應商建立互惠共贏的合作關係。

供應商分佈



完善供應鏈管理

美的置業不斷完善供應鏈管理，沿用《供應商管理辦法》《供應商考察指引》《供應商檔案管理辦法》，優化《黑名單管理辦法》《廉潔協議（供應商版）》等內部制度，對供應商的開發、考察、準入、評估、分類管理進行精細化管控，提升公司供應商的質量。

2020年，為了更好地管理不同種類的供應商，我們針對四大類供應商（土建類、批量精裝修、園林景觀、重要分包類）分別新增並發佈管理細則。此外，我們大力推動數字化供應鏈管理平台的建設，發佈美的置業招採數字化平台，實現對招標、發標、圖紙等項目過程的全程把控，提高了評估供應商承接能力與履約能力的標準，實現更加科學、高效的供應商管理。

- **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；
- **準入：**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：**對四大類供應商（土建類、批量精裝修、園林景觀、重要分包類）每月進行履約表現評估、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。

保障供應商權益

我們嚴格遵循《中華人民共和國招標投標法》《招標投標法實施條例》等法律法規，優化《招標管理辦法》等內部制度，規範平台供應商管理，保障平台供應商合法權益。

- **規範招採：**全面實施招採數字化管控，推動線上招採，實現更加公平、透明的招標過程；根據集團標準，對招採表格進行統一，實現招標過程的標準化與機制化；
- **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象，及時投訴、申訴及舉報；
- **員工行為：**與供應商簽署《廉潔協議》，節假日發佈「廉潔提示」，通過公眾號對外發佈企業內部廉潔情況的報告，提升供應商員工的反舞弊、反貪污意識。

構建可持續關係

美的置業與供應商堅實的合作關係建立在雙方良好的溝通交流上。除了日常的交流之外，我們每年組織供應商大會，表彰優秀供應商，努力搭建互信合作的生態氛圍。同時，我們針對首次合作的供應商定期開展培訓，培訓內容涵蓋健康安全與產品質量等方面，實現與供應商的共同成長發展。

- 在供應商入庫階段，我們會向供應商介紹美的置業整體的模式，包括工程管理模式、招採管理模式、成本管控模式、財務付款模式，同時輸出美的置業對供應商產品質量、服務質量的基本要求；

- 在招標採購階段，我們會向供應商明確招標要求，包括質量要求、安全生產要求、工期進度要求等；
- 在中標後進場階段，公司工程部對供應商開展宣講培訓，明確工程管理要求、質量要求、美標的相關管理體系等。

此外，我們積極倡導供應商採取環保措施，共同建設綠色供應鏈，助力可持續未來。對入庫及庫內的供應商，我們重點關注其產品的環保、高效特點，以木地板為例，集採招標時已明確入圍產品環保水平要求。

02. 戰略合作

美的置業積極與志同道合的上下游夥伴、政府、企業、學校建立戰略合作關係，在智慧社區、智慧家居、裝配式建築、產城融合、綠色發展等方面不斷拓展合作領域，實現技術、產品的有效應用及落地，推動行業共同發展。

2020 年戰略合作項目

我們的合作夥伴	合作方向
工業和信息化部電子第五研究所	建立網絡空間安全前沿技術聯合實驗室，開展智慧家居方面的研發
清華大學建築設計研究院有限公司 華南理工大學亞熱帶建築科學國家重點實驗室	成立「低碳健康人居環境研究中心」，實現製造業與學術界的強強聯合，助力打造更智慧、健康、低碳的人居環境
易達雲圖(深圳)科技有限公司	簽署戰略合作協議，雙方將推進園區物聯網平台搭建
天津南開公能教育管理有限公司	建立首所合作學校——南安南開實驗學校，推動教育發展
中國移動通信集團有限公司	攜手共建 5G 智慧園區，加快打造上華產業智慧園區

作為倡導美好生活的建設者，美的置業堅持踐行公益初心，致力用實際行動回饋社會。我們積極響應國家號召開展「鄉村振興」活動，以教育扶貧、產業扶貧等方式實現鞏固脫貧成果，攜手社會各界參與愛心公益活動，關愛社會弱勢群體和城市貢獻者，用善意共創美好社會。

善意共創美好社會

- 韶關公益基金 支持鄉村振興
- 「黑眼睛」公益計劃—關注弱勢群體
- 美好在行動 愛心公益慈善

2020 年關鍵行動

- 關注教育幫扶，推進鄉村教育普及
- 開展產業幫扶，助力鄉村經濟發展
- 推進危舊房屋修繕，推動人居環境整治
- 投入農村水利工程建設，保障村民飲用水安全
- 推動鄉村公共空間改造，改善空間資源緊缺
- 開展員工志願服務，支持教育發展，鼓勵運動普及，為城市美好貢獻力量

2020 年主要成效

- 年度公益慈善投入共 417.39 萬元
- 支持 8 個村莊的基礎設施建設，全面提升鄉村人居環境
- 孵化培育鄉村經濟組織，推動鄉村產業與旅遊發展，為鄉村創造可持續價值
- 改造 2 個學校，捐贈逾 6,000 本書，推動鄉村教育發展
- 改建 22 個鄉村飲水等大型公共建築，切實保障村民基礎物質需求

關鍵議題

- 社區發展與關懷 | 社會公益

韶關公益基金 支持鄉村振興

- 志遠智達 · 學有所成
- 生態宜居 · 住有所居
- 水利安居 · 渠到水成
- 空間適居 · 共築家園
- 善用智慧 · 構築未來

美的置業積極響應國家「鄉村振興」戰略，不斷創新扶貧模式。2018年，美的置業出資成立了全國首個以「鄉村振興」為核心主題的公益基金會——韶關公益基金，旨在支持鄉村振興事業的發展，並堅持不懈地通過實際行動，身體力行幫助當地農民開展新農村建設，走出了一條精準有效、特色鮮明的鄉村振興之路。

2020年，除了深耕韶關，基金會還在四川涼山州、佛山高明區開展了多個項目，也活躍於北京、上海、重慶等地區。基金會持續推進鄉村建設、慈善築底、社區 / 產業發展三大模塊的相關項目。通過鄉村基礎設施建設，全面、綜合改善鄉村環境；通過孵化培育農村經濟組織，推動產業的發展；通過改建學校、解決鄉村飲水問題等大型基礎公建項目，響應韶關與涼山州在教育 and 民生基礎服務的需求。

01. 志遠智達 · 學有所成

教育是國之大計，教育扶貧是鄉村振興可持續發展的基礎，美的置業致力於補齊貧困地區的教育資源短板，幫扶教育事業發展，托起祖國美好未來。

案例 CASE

改造援助韶關泰源小學

2019年10月，為改善泰源村的教學環境，解決村中適齡兒童的就學問題，美的置業攜手韶關公益基金與南雄市委農辦、珠璣鎮政府、泰源村委、天元設計院等進行多方溝通協調，啟動泰源小學翻新項目，對原有門窗、燈光照明、牆面樓梯進行統一修復翻新。2020年8月，歷時10個月，泰源小學加固工程全部完工並通過驗收，全面保障學校樓體以及在校師生的安全。



▲ 外牆改造前

▲ 外牆改造後



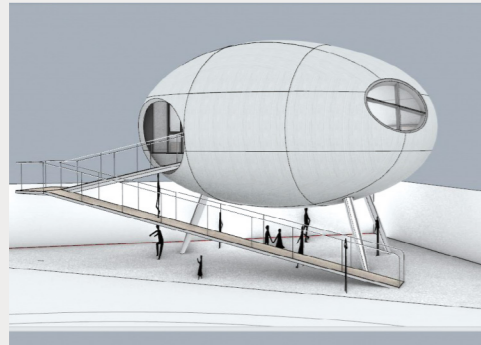
▲ 教室改造前

▲ 教室改造後



▲ 燈塔計劃夏令營開營

此外，2020年8月在泰源村委的支持下，韶關公益基金與廣州市燈塔計劃青少年發展促進會（以下簡稱燈塔計劃）在泰源小學舉辦了為期18天的暑期夏令營，來自11所高校的夏令營支教隊伍來到了泰源村，為70多位小朋友帶來了豐富的課程內容。同時，在9月份開學之際，美的置業「黑眼睛公益計劃」也為孩子們的新學期助力，向泰源小學捐贈1,080本書籍，用可持續的方式助力當地的教育發展。



▲ 布拖縣美撒鄉中心校圖書館建設項目

韶關公益基金項目擬在布拖縣美撒鄉中心校建設一座圖書館，以補充當地的教育資源，2020 年 11 月，布拖縣教育局批復同意建設美撒鄉中心校圖書館項目。



▲ 涼山州教師教育系統培訓項目

2020 年，韶關公益基金項目通過遠程教育培訓、實地指導等方式，進一步提高涼山州教師教育體系的發展。

02. 生態宜居 · 住有所居

為積極響應國家鄉村振興戰略中「生態宜居」的目標，美的置業持續推進鄉村居住環境改造工作，不斷建設生態宜居的美麗鄉村，提升廣大農村居民的居住幸福感。2020 年，韶關公益基金分別在中站村、角灣村、泰源村和梅嶺村等地推動人居環境整治工作，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。

2020 年，韶關公益基金完成中站村、角灣村、泰源村和梅嶺村的和美家園困難戶房屋改造計劃。其中，重建 6 戶，修繕 13 戶。至此，和美家園困難戶房屋改造計劃全部完成。仁化縣和南雄市共 8 個村、42 戶困難戶的居住環境得到了切實提升。



▲ 困難戶房屋改造

2020 年 11 月，吉洛村啟動金陽縣吉洛村舊民居改造提升項目，預計 2021 年 5 月完工。



▲ 吉洛村舊民居改造



▲ 新龍村庭院改造

2020 年 12 月，新龍村 41 戶庭院、大井村 13 戶庭院、坪崗村 2 戶庭院完成改造，另有 4 戶正在施工中。

03. 水利安居 · 渠到水成

農村用水安全問題事關農業發展、農村穩定、農民生活，是實施鄉村振興戰略的基礎保障。為貫徹落實鄉村振興戰略，優化農村基本公共服務，美的置業聯手韶關公益基金積極響應民生需求，不斷投入基礎設施和配套建設，提高農村水利工程的供水能力，保障村民飲用水安全，讓村民喝上放心水、安全水、健康水。

案例 CASE

珠璣鎮備用水源連通工程

2020 年 6 月，珠璣鎮裡東至叟裡元備用水源連通工程完工驗收。韶關公益基金向珠璣鎮政府捐贈 130 萬元，由珠璣鎮政府對建設單位進行招投標的方式開展工程。項目完工後，枯水期內能有效保障南雄市珠璣鎮、湖口鎮 14 個行政村民用用的水量和水質，近 4 萬人受益。



▲ 連接管道

案例 CASE

南雄飲水工程

2019 年，韶關公益基金出資約 1,880 萬元，對珠璣鎮裡東村、泰源村、角灣村飲水工程進行援建，項目工程惠及 8 個行政村、81 個自然村約 18,500 人。工程主要內容包括新建陂頭、沉澱池、蓄水池、管理房、泵房，更換及更新管網、過濾消毒一體化淨水設備、增壓設備，主管管網鋪設等。2020 年 8 月，南雄市珠璣鎮省定貧困村飲水工程通過驗收，有效提升鄉村飲用水的水質及水量，切實保障了農村群眾的用水安全。



▲ 泰源蓄水池、管理房及一體化淨水設備



▲ 裡東沉澱池及泵房

04. 空間適居 · 共築家園

美的置業聯合韶關公益基金立足鄉村基礎設施建設，結合鄉村未來公共服務建設工作，積極推動鄉村公共空間的新建或者改造工作。2020 年，美的置業與韶關公益基金在 3 個縣市區、16 個行政村，援建 2 座鄉村文化室、2 個籃球場；在 3 個整村開展改造工程，改造 3 座祠堂，5 座鄉村廣場等，惠及 33,986 人，持續改善鄉村公共空間緊缺問題。

建設前

建設後



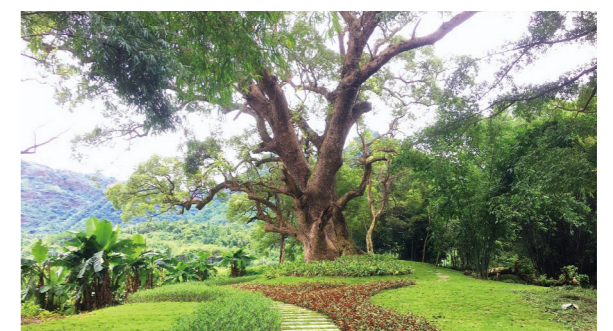
▲ 角灣牌坊



▲ 中站池塘景觀



▲ 大井篤鸞林廣場



建設前

建設後



▲ 井停車場



▲ 大井河道



05. 善用智慧·構築未來

產業扶貧是脫貧攻堅穩定和持續發展的根本路徑。美的置業發揮自身資源優勢，圍繞民宿基地建設、農產品幫扶等產業扶貧方式，為鄉村經濟發展獻策獻力。



▲ 民宿效果圖

2020年4月，「愛樹·丹霞山苑」民宿正式奠基，規劃建設23間精品房、配備游泳池、兒童樂園、休閒草坪等設施。民宿將在2021年正式對外營運，為村集體經濟帶來新活力。

2020年6月，韶關公益基金聯合綠芽科技開展仁化貝新龍微生物高新農業示範基地項目，並於12月開始豬苗養殖，助力當地經濟發展。



▲ 基地敷膜階段



▲ 在布拖縣開展調研

2020年12月，在涼山州布拖縣拐樂村啟動產業扶貧項目，幫助美姑縣完成光伏發電、路燈增亮等工程。

「黑眼睛」公益計劃 關注弱勢群體

- 善意關注 · 傳遞「書香」
- 善育資源 · 延續「風物」

「黑眼睛」愛心公益計劃始於 2013 年，是美的置業持續推進開展的主題公益活動。8 年來，美的置業旗下 11 大區域圍繞這一主題，落地多種公益活動，幫扶對象覆蓋雲南、廣東、貴州等偏遠山區的弱勢群體。2020 年，美的置業「黑眼睛」公益計劃攜手「和的慈善基金會」、「城村架構」等平台 and 組織，推進「書香」與「風物」兩大主題板塊的落地，將產業優勢延伸至社會責任領域。

01. 善意關注 · 傳遞「書香」

「博覽群書添雅趣，縷縷書香勝飯香」，美的置業「黑眼睛」公益計劃倡導社會各界向貧困地區的教育及孩童投去善意關注，積極援建以圖書館為核心的多功能公共空間，持續號召圖書樂捐，傳遞「書香」。2020 年，美的置業 11 個區域的員工和業主們用 28 天的時間為四川涼山、廣東韶關的孩子們成功募集了超過 6,000 冊愛心書籍，希冀以書籍為鑰匙，為山區的孩子們打開美好世界的大門。



▲ 美的置業「黑眼睛計劃」

案例 CASE

美的置業西南區域「益呼百應線上馬拉松」

美的置業西南區域再續「黑眼睛公益行動」新篇章，用健康 + 公益的新模式，動員全國各地的社區成員參與公益活動，用不一樣的方式向山區孩子傳遞愛心。2020 年 10 月，美的置業西南區域聯動東風雪鐵龍、貴州公益機構、跑團、新浪微博等機構發起全民健康運動公益活動「益呼百應線上馬拉松」。通過完成線下 42 公里全馬地圖，在活動小程序捐贈跑步數、攢徽章，參與者即可通過美的置業向山區兒童捐贈冬日暖心大禮包。11 月，美的置業西南區域前往黔西縣花溪鄉借魁小學舉行捐贈儀式，將 300 套全新桌椅、書包、文具、水杯、手套等暖心大禮包帶給借魁小學、豐坪小學的孩子們，改善孩子們的教學環境。



▲ 美的置業西南區域益呼百應活動海報



▲ 捐贈的課桌椅、衣服及學習用品等

案例 CASE

美的置業皖蘇北區域——公益捐書有愛分享活動

美的置業皖蘇北區域積極響應「黑眼睛計劃」，將公益捐書有愛分享活動輻射至蘇北區域的各大社區，在各項目營銷中心設置捐獻箱、積極號召廣大業主、準業主們為貧窮山區的孩子們捐贈圖書，共計捐贈 300 多本童話故事、小說、詩歌集等課外書，為山區孩子築起了層層知識的堡壘。

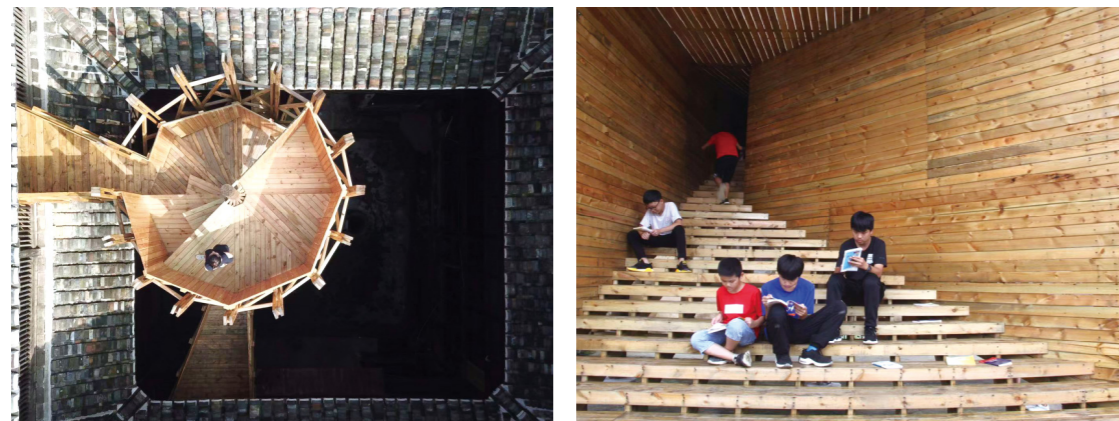


▲ 公益捐書活動

案例 CASE

築書香之地，燃希望之光

2020 年，美的置業與專注鄉村振興的設計機構「城村架構」合作，發揮企業建築工業化產業優勢，援建以圖書館為核心的多功能公共空間。圖書館建設結合當地自有文化肌理，以綠色建築引入集體文化生活的空間功能，使其成為集體生活的新中心。



▲ 多功能公共空間（「城村架構」團隊過往作品）

02. 善育資源·延續「風物」

產業扶貧是最直接、最有效的脫貧辦法，美的置業「黑眼睛計劃」倡導資源善用，喚醒各地發展自主產業的主動性。在尊重各地區的資源稟賦不同的同時，美的置業充分發揮自身的產業資源優勢，積極打通延向大山深處的「風物之道」。美的置業積極推進「線上+線下」的推廣模式，利用線上系統積極分享系列文章講述當地農產品背後的故事，通過線下各項目的營銷案場打造風物攤檔，將貧困村的特色農產品推廣至全國市場。此外，美的置業也會積極招募各社區的業主開展義賣活動，善用美好資源，助力產業扶貧。

美好在行動 愛心公益慈善

- 支持教育發展
- 奔向健康生活
- 分享溫暖關懷

美的置業積極履行中國品牌房企的社會責任與公益擔當，不斷踐行公益行動，為社會公益作奉獻，為城市美好生活貢獻力量。截至報告期，美的置業在環境保護、教育支持、健康倡導、公益募捐、社區關愛、知識普及等公益領域，累計投入超過 400 萬元。

01. 支持教育發展

美的置業高度關注教育問題，致力於為兒童及青少年打造更好的發展平台，拓展成長空間，助力健康成長。2020 年，我們在往年教育活動基礎上，開展了公益捐款、捐贈書籍兌換綠植、閱讀馬拉松、高考助力等系列教育護航活動，全方位支持教育行業的發展。

案例 CASE

美的置業滬蘇區域「一本書的漂流」計劃



▲ 活動現場

2020 年 3 月，美的置業滬蘇區域開展「一本書的漂流計劃」，於九座城市的案場鼓勵參與者踴躍獻出自己的書籍和愛心，把圖書捐贈給常熟市銘記愛心公益協會，一方面讓閒置的舊書重獲生命力，另一方面還能兌換公司精心準備的綠植，用書香傳遞真情的同時又給生活增添了一抹綠色。

案例 CASE

「不負青雲之志·智育美好未來」——美的新力公園天下教育公益捐贈活動

2020 年 8 月，「不負青雲之志·智育美好未來」——美的新力公園天下教育公益捐贈活動在青雲譜區八大山人梅湖景區舉行。美的新力公園天下向南昌市青少年發展基金會捐贈公益基金以支持教育事業發展，旨在為青雲譜區搭建更優質的教育平台、引入更優質的教育力量，為廣大莘莘學子邁向更加美好的未來鑄造舞台。



▲ 公益捐贈活動現場

案例 CASE

美的置業川渝區域城市「閱讀馬拉松」大賽

2020年5月，美的置業川渝區域聯合重慶市委宣傳部、重慶市直屬機關工委、重慶市教委、金科美的·原上、喜馬拉雅等單位組織2020年重慶市「閱讀馬拉松」大賽，深入開展全面閱讀活動，打造書香城市，同時推動有聲閱讀行業融合發展，營造良好的有聲閱讀教育空間。



▲ 比賽海報



▲ 比賽參賽者

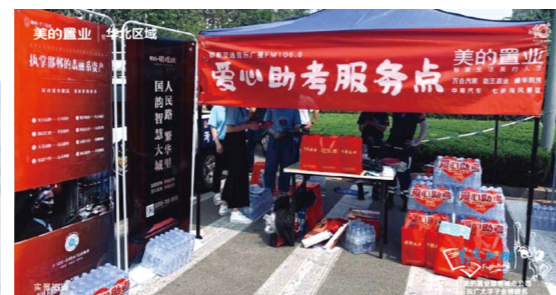
案例 CASE

美的置業邯鄲城市公司 2020 年愛心助考活動

2020年7月，美的置業邯鄲城市公司作為公益商全程冠名「愛心送考」活動，集聚各界愛心力量，整合社會多方資源，為奮戰高考的學子們助力。一方面公司集結百餘名愛心助考司機，為考生開闢綠色通道，助力廣大考生安全、快捷、準時抵達考場，以良好的身心狀態步入考場；另一方面公司在多個考點設置愛心送水服務站，為數千名考生和家長提供夏日送清涼服務。



▲ 愛心助考車輛



▲ 愛心助考服務點

02. 奔向健康生活

為響應國家「健康中國」的號召，美的置業持續打造環保、健康的「5M 智慧健康社區」，並將公益理念與多種類型的體育賽事活動相結合，動員社區成員積極參與，實現健康生活與公益事業兩腿並行。2020年，美的置業開展了多項城市公益行，包括「和灣區，益起行」城市8KM公益行、美的鷺湖10KM環湖路跑賽等，為營造健康社區貢獻力量。

案例 CASE

美的置業 2020 城市 8KM 公益行 – 佛山站

2020年11月，美的置業在佛山北滘美舉行「和灣區，益起行」美的置業城市8KM公益行，吸引逾1,000名市民踴躍參加。參與者一方面沿路感受到北滘近年來城市建設的美麗蝶變，另一方面將步數兌換成慈善金額，捐贈到公益組織北滘鎮慈善會和藍馬甲，用於關懷有需要的人。現場還舉辦了美的物業珠三角「和美家庭節」頒獎儀式。活動融合公益、環保、運動、健康的理念，將「5M 智慧健康社區」理念不斷傳遞給城市，進一步推動美好智慧社區的建設。



▲ 2020 城市 8KM 公益行



案例 CASE

美的鷺湖 10KM 環湖路跑賽

2020 年 12 月，美的置業在佛山鷺湖開展「美的鷺湖 10KM 環湖路跑賽」。活動吸引了珠三角近 1,000 人參與，同時聯手廣東省鐘南山醫學基金會南山跑團志願服務隊，將選手報名費的一部分，捐贈用於健康促進、全民健身等公益用途，向公眾倡導健康、公益及可持續理念。



▲ 美的鷺湖 10KM 環湖路跑賽



03. 分享溫暖關懷

美的置業秉承著「關愛無所不在」的服務理念，發揮自身優勢資源，致力將愛心傳遞至社會的各角落中。2020 年，美的置業帶動更多的人參與到關心和服務需要幫助的人，從走訪慰問特殊學校學生、到組織關愛自閉症兒童的家庭讀書會、看望空巢老人的「嘮嗑團」等，美的置業不斷用實際行動回饋社會，用真情感恩生活。



▲ 美的置業浙江區域「星燦計劃」關愛自閉症兒童



▲ 美的置業皖蘇區域徐州特殊學校公益行



▲ 美的置業皖蘇區域 520 後備箱愛心集市



▲ 美的置業津淮區域走進特殊學校開展「益行公益大愛有聲」公益暖冬行動



▲ 美的物業株洲分公司關懷孤寡老人



▲ 美的置業無錫城市公司「桃李不言 感恩 YOU 你」教師節慰問老教師公益活動



▲ 美的置業鎮揚城市公司攜手政府單位致敬老兵

10

未來展望

未來展望

2021 年是中國「十四五」開局之年，中國房地產行業加速進入新週期、新戰略、新賽道、新競爭格局的管理紅利時代，美的置業一方面將緊抓行業發展中的結構性機會，做好價值鏈重塑，構建「住宅開發、大服務、產業發展和商業營運」四大戰略航道，提升戰略組合競爭力；另一方面，亦將繼續聚焦城市深耕，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。

責任共造 美好企業	管治責任	完善 ESG 工作小組管理機制，形成 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 管治能力。
品質共營 美好生活	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。
綠色共促 碳中和	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。
同伴共建 美好產業	員工責任	持續完善具有競爭力的薪酬福利體系及智慧化人力服務平台，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。
善意共創 美好生活	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。
	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。
	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。

附錄

- ESG 指標索引
- ESG 政策、法律及規例列表
- ESG 關鍵績效表

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)

對應章節

環境

A1 排放物	一般披露	綠色共促碳中和
A1.1 排放物種類及相關排放數據		排放物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		ESG 關鍵績效表
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度		ESG 關鍵績效表
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度		ESG 關鍵績效表
A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果		綠色共促碳中和
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		綠色共促碳中和
A2 資源使用	一般披露	綠色共促碳中和
A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源總耗量及密度		ESG 關鍵績效表
A2.2 總耗水量及密度		ESG 關鍵績效表
A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果		綠色共促碳中和
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		本集團的日常業務在求取適用水源時不會遇到任何問題，因此對本集團的營運而言並非重要範疇
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
A3 環境及天然資源	一般披露	綠色共促碳中和
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		綠色共促碳中和

社會

B1 僱傭	一般披露	同伴共建美好產業
B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數		同伴共建美好產業 ESG 關鍵績效表
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率		/

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

B2 健康與安全	一般披露	同伴共建美好產業
B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率		品質共營美好生活 ESG 關鍵績效表
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		品質共營美好生活 同伴共建美好產業
B3 發展及培訓	一般披露	同伴共建美好產業
B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比		ESG 關鍵績效表
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		同伴共建美好產業 ESG 關鍵績效表
B4 勞工準則	一般披露	同伴共建美好產業
B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工		同伴共建美好產業
B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟		同伴共建美好產業
B5 供應鏈管理	一般披露	同伴共建美好產業
B5.1 按地區劃分的供應商數目		同伴共建美好產業 ESG 關鍵績效表
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		品質共營美好生活 同伴共建美好產業
B6 產品責任	一般披露	品質共營美好生活
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		品質共營美好生活 ESG 關鍵績效表
B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例		責任共造美好企業
B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序		品質共營美好生活
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		品質共營美好生活
B7 反貪污	一般披露	責任共造美好企業
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		ESG 關鍵績效表
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法		責任共造美好企業
B8 社區投資	一般披露	善意共創美好社會
B8.1 專注貢獻範疇		善意共創美好社會
B8.2 在專注範疇所動用資源		善意共創美好社會 ESG 關鍵績效表

ESG 政策、法律及規例列表

ESG 指標	所遵循法律及規例	2020 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》	《廢棄物管理辦法》 《能源管理辦法》
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》	
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》 《關於規範美的置業集團公開競聘選拔幹部的通知》 《股東會成員多元化政策》 《實習生管理辦法》 《畢業生管理辦法》
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（試行版）》
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》

ESG 指標	所遵循法律及規例	2020 年內部政策
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》 《中華人民共和國民法典》	《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》
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》 《商品房銷售管理辦法》 《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》 《中華人民共和國著作權法》 《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》 《新工藝實測實量作業指引》 《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》 《工程品質後評估作業指引》 《美的置業綠色建築設計指引》 《美的置業居住建築節能設計管理手冊》 《睿住智慧項目標準動作管理辦法》 《睿住智慧智慧社區施工工藝標準》 《睿住智慧智慧家居施工工藝標準》 《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》 《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》 《美的物業集團服務營運指引》 《營運管理手冊》 《客戶投訴處理作業指引》 《專利管理辦法》 《專利管理辦法實施細則》 《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》 《中華人民共和國民法典》	《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》

ESG 關鍵績效表

ESG 指標	單位	2020 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	5,149.42
二氧化碳排放密度	噸 / 百萬元收入	0.10
範疇一：直接二氧化碳排放量 ^{1) a)}	噸	227.99
範疇二：間接二氧化碳排放量 ^{2) b)}	噸	4,921.43
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	599.19
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	847.71
無害廢棄物密度	噸 / 百萬元收入	0.016
辦公生活垃圾	噸	847.71
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)}		
能源總能耗 ^{e)}	兆瓦時	6,736.43
直接能耗	兆瓦時	1,041.84
間接能耗	兆瓦時	5,694.59
能耗密度	兆瓦時 / 百萬元收入	0.13
天然氣	立方米	105,445
外購電力	千瓦時	5,694,587.30

ESG 指標	單位	2020 年	
A2.2 總耗水量及密度			
總耗水量	立方米	49,117	
耗水密度	立方米 / 百萬元收入	0.94	
其他 紙張資源消耗			
紙張使用	千克	34.97	
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	15,252
性別	男性	人	9,340
	女性	人	5,912
僱傭類型	高級管理層	人	31
	中層管理層	人	1,936
	基層員工	人	13,285
年齡組別	16-29 歲	人	6,737
	30-49 歲	人	8,299
	50 歲或以上	人	216
地區	中國內地	人	15,243
	港澳台	人	9
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 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	63.05
	女性	百分比	36.95
僱員類別	高級管理層	百分比	0.08
	中層管理層	百分比	7.96
	基層員工	百分比	91.96

ESG 指標	單位	2020 年
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 59.84
性別	男性	小時 66.53
	女性	小時 49.28
僱員類別	高級管理層	小時 22.48
	中層管理層	小時 64.14
	基層員工	小時 59.30

B5. 供應商管理

B5.1 按地區劃分的供應商數目

	供應商總數	個 8,849
地區	華南	個 1,257
	華東	個 3,111
	華北	個 1,900
	華中	個 705
	東北	個 304
	西南	個 1,572

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	16,401
銷售管理	次	6,019

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

提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	3
-----------------	---	---

ESG 指標	單位	2020 年
B8. 社區投資		
B8.2 在專注範疇所動用資源		
公益總投入	萬元	417.39
精準扶貧	萬元	260.24
社區	萬元	33.85
環保	萬元	2.30
其它義工活動	萬元	121.00
員工參與公益 / 義工活動統計	人次	237

附注

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 2020 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。2020 年, 我們擴大了環境類數據的統計範圍, 統計範疇涵蓋美的置業總部及 11 個大區、美的物業管理總部及 2 個分公司、美的置業產業發展事業部、美的置業商業管理總部及 6 個分公司的數據。

a) 指標 A1.2 範疇一 直接二氧化碳排放主要来自天然氣的使用產生的直接二氧化碳排放;

b) 指標 A1.2 範疇二 間接二氧化碳排放主要来自外購電力的使用產生的間接二氧化碳排放;

c) 指標 A1.3 所產生的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 所產生的無害廢棄物總量主要源於辦公生活垃圾;

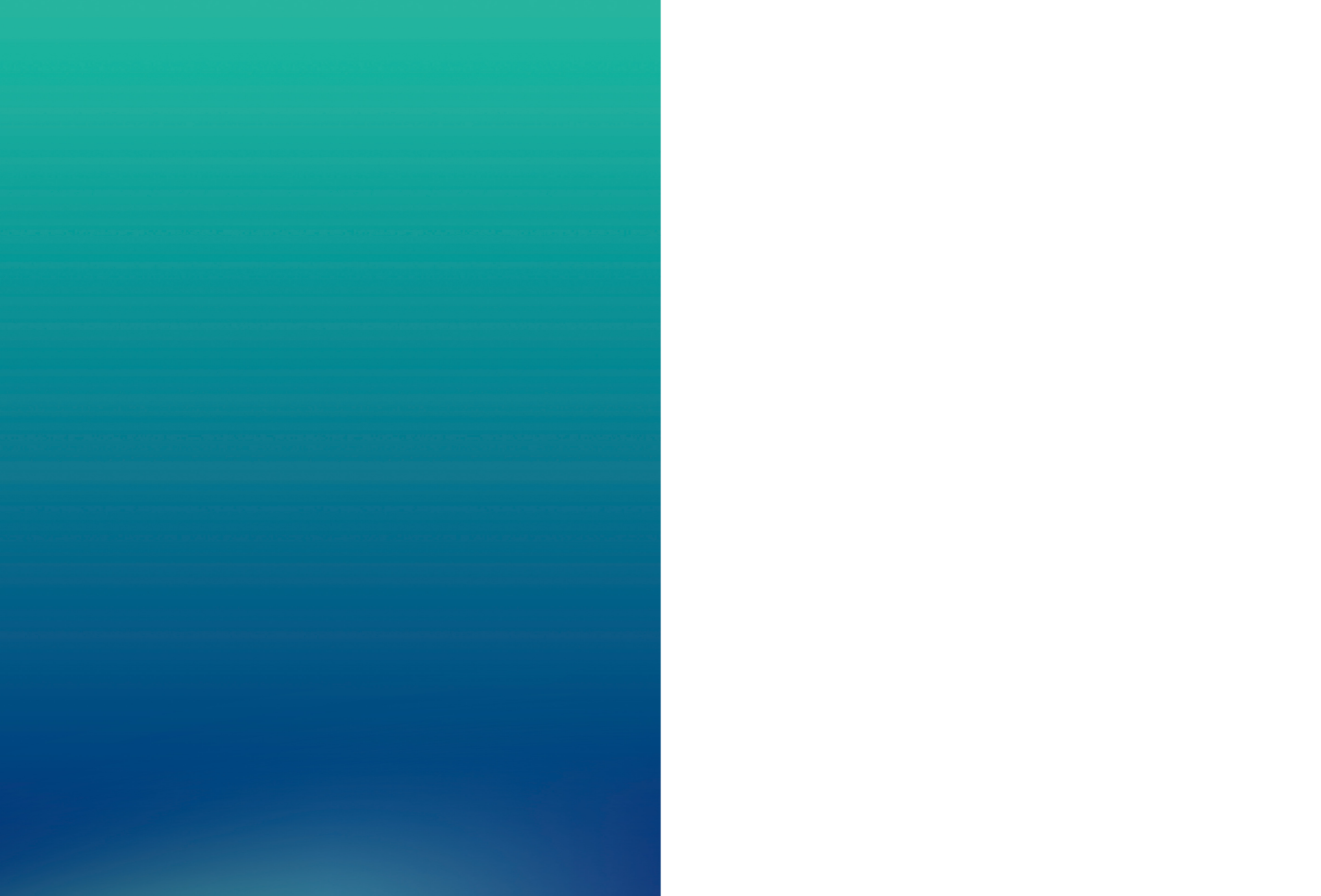
e) 指標 A2.1 能源總耗量包括天然氣及外購電力等產生的能源消耗總量。

數據計算標準

1) 天然氣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《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 進行電力當量值折算。



美的置业

股票代號：3990

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)