

美的置业2021年 环境、社会及管治报告

SMART
LIFE
WITH MIDEA

SMART
LIFE
WITH
MIDEA

智慧生活 美的人生



關於本報告

報告範圍

本報告是美的置業控股有限公司發佈的第4份環境、社會及管治（Environmental, Social and Governance, 「ESG」）報告，全面、客觀地披露美的置業控股有限公司及其附屬公司於2021年1月1日至2021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。為增加報告的可比性與前瞻性，部分內容有所延伸。如無另行說明，本報告範圍與本公司2021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（「香港聯交所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七所載《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG指引》）編制而成。本報告附錄部分詳列《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。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」「集團」「我們」表示美的置業控股有限公司及其附屬公司，「公司」「本公司」指代美的置業控股有限公司。

報告批准

本報告已於2021年5月26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，內容上如有細微出入，請以中文為準。報告電子版可在香港聯交所披露易網站（<https://www.hkexnews.hk>）或公司官方網站（<https://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系：

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

責任寄語

2021年是中國「十四五」開篇之年。美的置業堅持「智慧健康生活服務商」的品牌定位，積極回應國家「房住不炒」政策，搶抓新時代發展機遇，以住宅開發、物業服務、商業營運以及房地產科技為「四大主航道」，不斷強化自身環境、社會及企業管治體系，力求行穩致遠，成為「智慧生活引領者」。

我們堅持科技引領，打造智慧、健康、舒適的人居環境。美的置業堅守「長期主義、敢於創新」的產品力核心價值觀，本著讓智慧有溫度的價值理念，構建並升級「1+N+X」的解決方案體系，通過「1個集成場景控制入口、N個智慧生活場景、無限擴展的X生態場景」，為使用者提供全景智慧空間服務、全時智慧生活享受、全域智慧場景體驗。2021年，美的置業發佈TOP產品線「環睿系」，以人文描繪建築，助力開啟理想人居生活。我們秉持「以客為尊」理念，不斷探索更智慧、更多元的服務方式。2021年，我們升級「橙意家」服務體系，形成「相遇家」「牽手家」「期盼家」「收穫家」「悠享家」「相伴家」全生命週期不同階段的服務內容，不斷提升客戶體驗，客戶滿意度得分86分，較2020年提升4分。

我們堅持綠色發展，為守護美麗生態貢獻力量。美的置業將綠色低碳理念融入設計、建造、營運等全過程，打造資源節約型、環境友好型綠色人居。在設計階段，我們探索零碳全生命週期解決方案，形成涵蓋零碳社區設計、綠色建築設計、零碳校園設計、裝配式設計等多元、多維業態的零碳解決方案。在建造階段，我們大力推進綠色建築、裝配式建築，2021年取得認證的綠色建築面積達181萬平方米；持續推進低污染、可循環的建材，不斷減少施工過程對環境的不利影響。同時，我們推進物業板塊、商業板塊、房地產科技板塊的低碳營運，減少自身業務發展造成的資源消耗。2021年，我們全面推進精益改善工作，推動公司從粗放式管理轉型為提質、提效、降本、促滿的精益化管理模式，全方位提升經營效率，助力實現「雙碳」目標。

我們堅持成長護航，助力員工與企業共同發展。美的置業秉承「以人才成就事業、以事業成就人才」的理念，將員工視為企業穩步前行、精益革新的重要動力，致力於為員工打造實現自我價值的舞台。我們堅持平等僱傭，不斷完善績效考核機制，建立順暢的溝通渠道並保護個人隱私，切實保障員工合法權益。基於公司經營與員工職業發展的需求，我們提供多樣化員工培訓，暢通發展晉升通道。2021年，受訓員工比例為81.1%，員工平均培訓時長為59.76小時。我們感恩員工的辛勤付出，為員工送去節日關懷、女性關懷、奮鬥者關懷等福利，力求與員工並肩相伴、砥礪前行。

我們堅持同心同行，為構建美好社區添磚加瓦。我們堅守「善用智慧力量、構築綠色未來」的公益理念，協同區域公司與社會各界，助力鄉村振興、教育文化、健康安全、低碳環保等公益事業。我們依託美的置業韶關市鄉村振興公益基金會，持續推進人居環境、特色產業、愛心助農等多個鄉村振興項目，逐步提升人民生活水平與幸福感；持續開展「黑眼睛計劃」、春風公益行、愛心助考等活動，推動教育文化事業發展。2021年，公司公益慈善投入總額1,760.58萬元，志願者活動參與255人次。我們堅持陽光採購，不斷完善供應鏈管理體系，帶動供應商履責能力提升，打造可持續發展供應鏈。

智慧生活，美的人生。未來，美的置業將繼續秉持長期主義，做與時代同頻的馬拉鬆選手，與各利益相關方一道，共創可持續未來。



目錄

01

責任寄語

02

關於我們

企業簡介	06
公司治理	07
2021關鍵績效	09
可持續發展管理	10

03

精益管理 助力碳中和目標

04

科技引領 匠造美好產品

打造智慧產品	19
提供品質服務	22
嚴控產品質量	28
夯實安全管理	29



05

低碳融合 守護美麗生態

綠色設計與數字化設計	33
綠色建造	35
綠色營運	38
應對氣候變化	39

06

成長護航 打造活力職場

員工權益保障	43
人才發展	45
職業健康	47
僱員關愛	48

07

同心同行 構建和諧社區

投身社會公益	51
打造可持續發展供應鏈	54

08

附錄

ESG政策列表	56
ESG關鍵績效表	61
ESG指標索引	67

02

關於我們

- 企業簡介
- 公司治理
- 2021關鍵績效
- 可持續發展管理

企業簡介

美的置業控股有限公司成立於2004年，於2018年10月11日在香港聯交所上市（股份代號：3990.HK），是廣東省百強民營企業、領先的智慧地產制造商，並被納入恒生港股通等7大指數成份股，廣受社會各界認可。集團圍繞「聚焦深耕，戰略升級」路徑，堅持住宅開發、物業服務、商業營運和房地產科技四大主航道協同發展，致力於以智慧、健康的方式持續營造美好價值。截至2021年12月31日，集團在珠三角經濟區、滬蘇皖區域、浙閩區域、長中遊經濟區、北方地區和西南經濟區6大核心經濟區的61個城市，佈局354個精品項目。2021年營業收入737.03億元人民幣，淨利潤53.03億元人民幣，發展駛入新賽道。

住宅開發：

強深耕，聚焦高價值區域

全口徑合同銷售額**1,371.4**億元
做透根據地城市**29**個
AI智慧社區落地**195**個
維G健康社區落地**40**個
行業首發**4**大智慧健康配方
年內獲得國際國內權威設計榮譽**58**項

物業服務：

拓新局，開拓美好生活 和智慧空間服務

服務進駐城市**70+**個
全國服務項目**300+**個
合同管理面積**8,500+**萬平方米
業主感知滿意度**91.5**分

商業營運：

悅綻放，接續落地 悅然系經營標杆

優質商業土地儲備**110+**萬方
營運商業建築面積**350+**萬方
營運旅游商業建築面積**2,000**畝
合作聯盟商家**1,000+**家
租賃住房悅然寓房間量**2,500+**間

房地產科技：

睿循環，地產+科技 價值鏈經營見成效

2021年交付智慧社區**128**個
2021年交付智慧家居**4.08**萬戶
綠色裝配式產業累計簽約項目**278**個
全年設計項目**359**個

公司治理

治理架構

公司按照香港聯交所《主板上市規則》附錄十四《企業管治守則》的要求，持續完善治理架構和管理體系。公司董事會負責制定公司整體戰略規劃，確定長期績效和管理目標，審視各類風險等。公司已採納董事會成員多元化政策，多元化範疇包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務年限。

2021年投資者溝通情況

業績路演 **45**次 反向路演 **11**次 電話會議 **100**次 投資者峰會 **17**次

合規營運

美的置業不斷完善合規管理體系，積極管控法律風險、推進反腐倡廉，確保企業和僱員的經營管理行為合法合規。

◎管控法律風險

2021年，公司制定《關於合作項目中因股權轉讓涉及之合同權利義務轉移的風險提示及排查指引》，更新完善《借款及擔保合同標準模板》《合作項目履約保證協議》等合同模板及附件，嚴格把控合作項目交易風險。公司還通過發佈《人臉識別系統的法律意見書》《關於防範營銷經營活動中的不正當競爭行為的法律風險提示及指引》等制度，加強對單位及個人的行為規範管理。

2021年，我們通過線上、綫下兩種形式開展了6場涵蓋合規經營、資產處置、個人信息保護等法律法規的專項培訓，提升全體僱員的法律合規意識，加強公司法治文化建設，營造良好的普法教育氛圍。

◎加強反腐倡廉

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，並積極倡導僱員誠實守信，樹立廉潔意識。2021年，公司所有董事會成員均參與了反貪腐相關培訓。

2021年，公司進一步細化個人守則，更新並完善《審計監察管理辦法》《廉潔從業準則》《責任追究管理辦法》等制度，要求全員簽訂廉潔協議。我們圍繞供應商入庫合規性、供應商資質、供應商評估等環節開展針對性審計，並識別其中管控漏洞與執行問題，堅決杜絕貪污腐敗、商業賄賂事件發生。

2021年，公司更新並完善《舉報投訴及違紀信息上報管理辦法》，完善舉報管理與處理機制。對於收到的所有投訴或舉報，公司將結合業務實際情況進行初判，針對有效情況開展跟進調查，無效情況亦會告知檢舉人原因。公司嚴格保護舉報人信息，控制案件信息了解人數不超過三人，涉及敏感信息的案件將會做進一步脫敏處理。

2021年，對公司或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件共4件，該等案件未對本公司的業務產生重大不利影響。

反腐倡廉培訓 **25**次 僱員腐培訓覆蓋率 **100%**

反舞弊聯盟交流活動

2021年12月，由美的置業主辦、企業內部控制協會承辦的「廉潔創新名企行」活動在佛山順利開展，多家佛山企業派出代表參與會議交流。

美的置業審計監察相關負責人通過分享公司監察案例、反舞弊機制、廉潔治理模式等方法，傳達公司「結果導向、高效執行、以客為尊、變革創新」的核心價值觀，並圍繞審計端、風控端前期可以發現和預防的舞弊線索等問題與參會公司進行交流探討，加強同仁之間的溝通和聯動，實現資源共享、互助共贏。



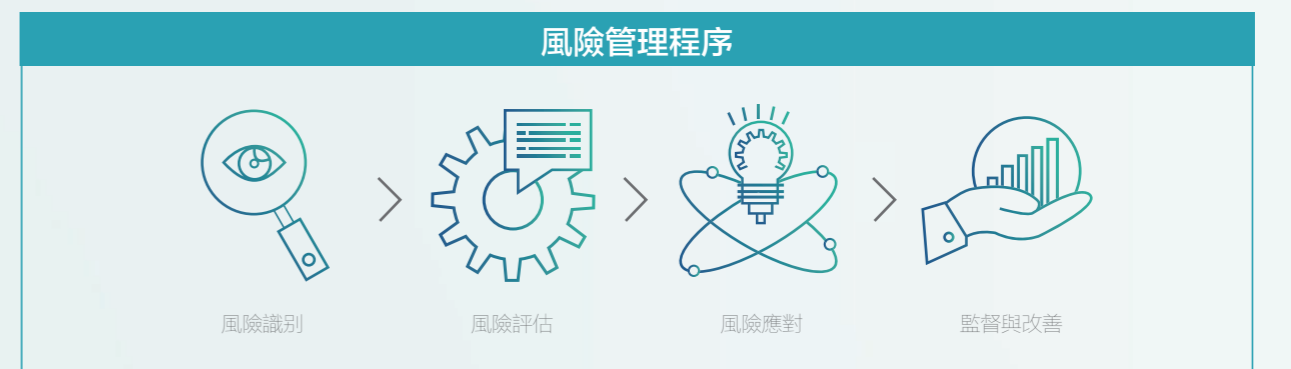
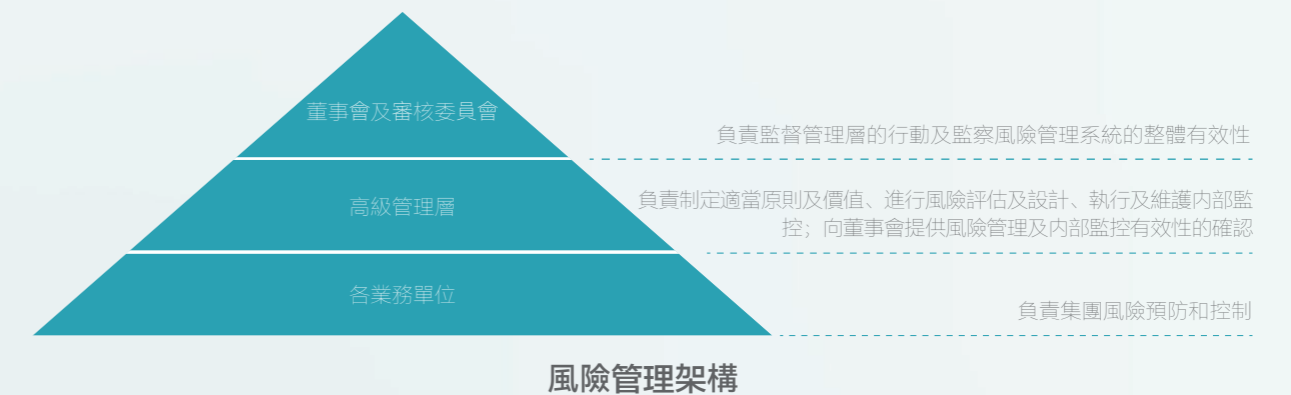
◎保護知識產權

公司注重保護自身知識產權，亦不會竊取、侵犯他人知識產權。我們會對商標、著作權、專利等及時申請保護，並給予業務部門專業指導。2021年，我們組織集團、區域、經營單位品牌、法務職能部門人員開展《商標基礎知識及佈局保護培訓》《如何構思並成功註冊一個好的品牌商標名稱》等知識產權相關培訓，不斷提升僱員知識產權保護意識，規範知識產權保護工作。

風險管理

2021年，美的置業進一步調整審計架構，設立由集團審計監察職能及區域或經營單位總經理雙綫管理的區域及經營單位內控組織，完善各區域及經營單位的管理規範與風險管控能力，提升日常審計內控工作時效性與邊際效益。

公司重視預防及控制重大風險，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，識別現時風險並按照風險類型對其進行監管，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。



風險類別	風險識別	應對措施
產品客研風險	集團客研機制不健全，未能有效拉通及牽引各區域進行客研工作，產品與市場適配不充分	· 集團和區域組建客研小組，推進建立和完善客研機制
產品設計限額管控風險	集團和區域對設計成本限額指標未強控，設計限額指標可能超標	· 建立限額指標考核機制，對於超限項目及時變更和優化
施工過程管控風險	施工過程中可能出現樁基驗收資料、砂進場單造假，以及模板、防水、外牆保溫、後澆帶、抹灰等一系列偷工減料問題	· 嚴肅處理涉及造假的相關單位及人員 · 對偷工減料行為依據合同規定作嚴格扣罰處理
目標成本管控風險	存在成本測算指標錯誤超支或嚴重節餘、成本歸集科目錯項、漏項、突破成本限額、成本科目歸集執行及考核不力等問題	· 針對實施版目標成本預留過大情況，要求區域在後期版本目標成本中調整，並對異常項目相關責任人進行問責 · 針對不同區域實施版目標成本歸集混亂情況，要求區域在後期版本中對錯漏項調整並嚴格遵守集團標準

2021 關鍵績效

指標類別	指標名稱	2021年表現
財務表現	總資產	2,885.2億元
	權益總額	478.1億元
	營業收入	737.0億元
	經營利潤	80.2億元
	年內利潤	53.0億元
	本公司擁有人應佔利潤	37.4億元
產品服務	土地儲備	4,952萬平方米
	新工藝應用項目面積佔比	68.83%
	累計交付智慧家庭	超過11萬戶
合規僱傭	客戶滿意度	86分
	僱員總人數	14,908人
	女性僱員比例	40.24%
	勞動合同簽訂率	100%
安全與健康	社會保險覆蓋率	100%
	僱員體檢覆蓋率	100%
	安全生產培訓次數	984次
培訓與發展	僱員培訓覆蓋率	81.10%
公益慈善	培訓總投入	1,163萬元
	公益慈善投入總額	1,760.58萬元
節能減排	2021年取得認證的綠色建築面積	181萬平方米
	二氧化碳排放密度	0.12噸/百萬元收入
	能源消耗密度	0.21兆瓦時/百萬元收入
	水資源使用密度	186.24立方米/百萬元收入

可持續發展管理

面對全球越來越嚴峻的經濟、社會和環境挑戰，美的置業積極把握可持續發展機遇，始終將履行環境、社會及管治責任視作企業可持續發展的必由之路，通過不斷完善可持續發展管理機制為社會可持續發展貢獻力量。

董事會聲明

公司董事會高度重視可持續發展管理，建立行之有效的ESG管理機制，形成層次清晰、分工明確的ESG管治架構。

董事會對集團的ESG工作承擔全面責任，負責製訂並監督集團ESG發展方向及策略；對與集團業務相關的重要的ESG風險進行識別、評估及管理；定期聽取ESG工作委員會和工作辦公室的匯報；審議及批准本公司《環境、社會及管治報告》及其他ESG管理政策。

公司已遵循《ESG指引》要求，設定覆蓋溫室氣體排放、污染物排放、資源消耗等關鍵ESG目標。董事會就目標的設定進行了審閱及討論，並將定期檢討相關目標的達成進度。

ESG管治架構

2021年，公司董事會下設ESG工作委員會，承接董事會對ESG工作的相關事宜，並向董事會提供ESG相關的各類信息，確保董事會對ESG工作的有效管理。每年第四季度ESG工作委員會向董事會匯報ESG最新動態等需董事會關注的事項，每年第一季度或第二季度ESG工作委員會向董事會匯報ESG報告摘要，並對集團ESG年度表現進行檢討，向董事會提供建議。

ESG工作層級	主要職能	人員配置
ESG工作委員會	· 作為董事會下設的工作協調機構，直接對董事會負責 · 負責承擔董事會各項ESG具體事宜，協調各個職能條線統籌ESG相關的目標制定、業務推動及信息收集	由ESG涉及的人力、營運、工程、供應鏈、產品、審計等相關職能組成
ESG工作辦公室	· 組織ESG報告的編制，協助ESG工作委員會向董事會匯報ESG工作	由證券事務、品牌管理以及資金管理等相關職能組成



利益相關方溝通

利益相關方	要求與期望	溝通方式
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
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 訪談與交流活動
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
僱員	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 開展僱員活動
環境	節約能源 減少污染物排放 物料有效使用	環境信息公開 論壇與交流活動
供應商	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
行業協會/商會	遵守行業規範 促進產業創新	加強行業交流
NGO及社會公眾	當地社區發展與關懷 支持社會公益	公益活動 社區服務 信息公開

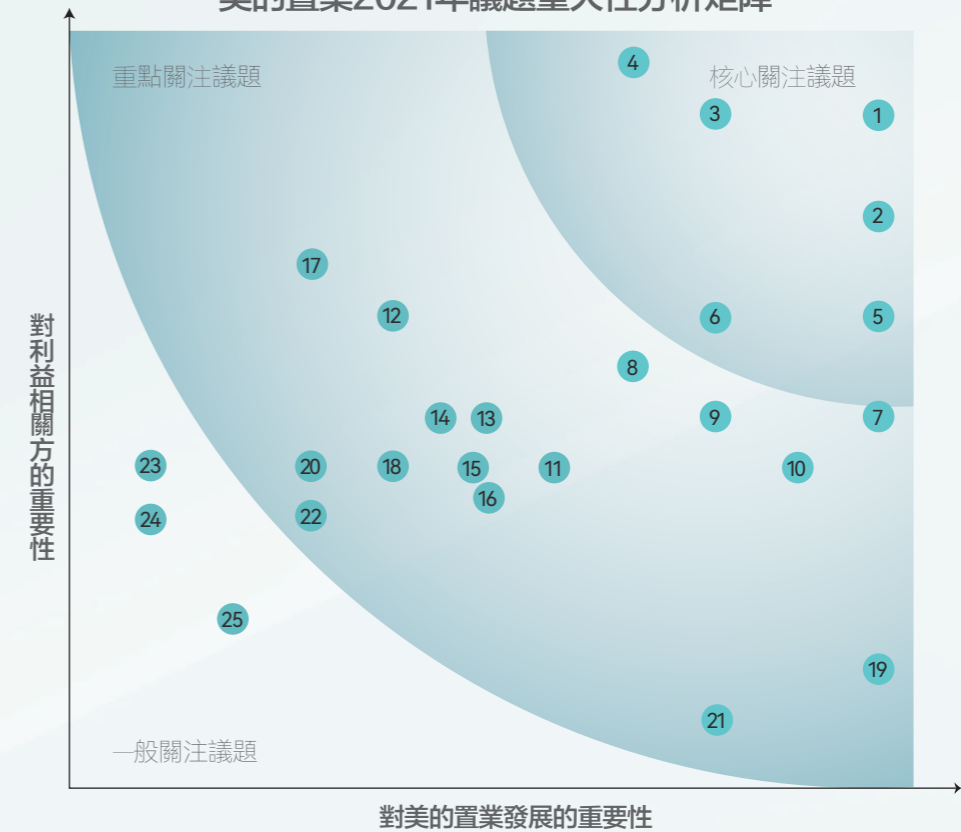
實質性議題分析

美的置業持續關注內外部利益相關方的期望與訴求，通過議題識別、利益相關方調研、議題分析及審閱等步驟，最終形成議題重要性矩陣，向利益相關方完整並準確地回應美的置業在可持續發展方面的工作進展。

2021年，我們以香港聯交所《ESG指引》為依據，參考明晟MSCI-ESG評級、SASB(Sustainability Accounting Standard Board)等房地產行業可持續發展管理的相關行業標準，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，對標同行企業，對ESG重大性議題進行了調整。

此外，我們面向公司各級管理層、僱員、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25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。

美的置業2021年議題重大性分析矩陣



重要性	議題	序號
核心關注議題	產品質量與健康	1
	客戶滿意度	2
	僱員健康與安全	3
	客戶隱私與信息保護	4
	反貪污及賄賂	5
	綠色建築	6
重點關注議題	提升資源使用效益	7
	廢棄物管理	8
	人才吸引與留存	9
	合規經營	10
	僱員權益保障	11
	僱員薪酬與福利	12
	廢氣與廢水排放管理	13
	責任供應鏈	14
	水資源管理	15
	應對氣候變化	16
	僱員培訓與發展	17
	合理營銷及宣傳	18
	可持續發展管理	19
	知識產權保護	20
	綠色營運	21
一般關注議題	生物多樣性保護	22
	公益慈善	23
	行業合作與發展	24
	社區溝通與融合	25

03

精益管理 助力碳中和目標

近年來，房地產市場下行，市場競爭加劇，企業經營難度逐步加大。同時，碳達峰和碳中和目標（「雙碳」目標）的提出進一步要求企業探索集約化的高效生產方式，提升資源利用效率。

基於此，2021年，美的置業全面推進精益改善工作，逐步讓精益管理思維貫穿業務始終，推動公司開發經營方式從粗放式管理轉型為提質、提效、降本、促滿的精益化管理模式，全方位提升經營效率，助力實現「雙碳」目標。



頂層引領

美的置業成立由集團高級副總裁、各職能負責人及職能業務骨幹組成的集團總部精益管理工作組，負責統籌推進各項精益改善工作。同時在集團各區域成立區域精益管理工作組，區域總經理為組長，同時配置至少一名專職人員為副組長，吸收各職能部門具有較強改善意識的骨幹僱員為組員，完善區域精益改善工作機制及系統搭建，全力推進區域內精益改善工作，並與集團形成上下聯動，提升精益管理效果。

四大目標



階段推進

2021年，我們按照分步走策略，規劃了從意識導入、意識提升、質量改善三個階段的推進計劃，形成僱員自主改善機制、部門管理自主改善機制、公司核心痛點改善機制三個方面的改善機制，推動僱員主動參與改善、部門業務及管理能力提升、公司核心經營績效提高，形成高質量、高效率、高客戶滿意度、低成本的發展優勢。同時，我們在精益門戶上設置金點子提報系統，方便置業顧問、客服、項目工程師、物業人員等密切接觸客戶的一線僱員隨時上傳金點子，從細微之處進行改善提升。

階段時期	階段目標	具體計劃
第一階段	精益意識導入及架構建立、文化宣導及氛圍營造	<ul style="list-style-type: none"> • 建立精益改善小組； • 從減少浪費、物資利用等細微改善做起，實現全員參與改善行動，提升改善意識； • 通過海報、推文、小故事、訪談分享及培訓宣講等活動宣導改善文化； • 工作機制建立、完善及宣貫，促進全員了解精益思維及工作方法。
第二階段	改善意識提升，全員改善	<ul style="list-style-type: none"> • 全員參與，原則上各職能/部門人均精益改善數量不得低於2項（G4級及以上人員每人不得少於1項），僱員參與率不得低於70%； • 改善動作聚焦，例如每月取一周作為改善周，組織專題活動，倡導全員積極參與； • 每月需在集團/區域層面組織會議進行改善宣貫和引導； • 定期宣傳優秀改善案例及人物，制作微信稿、人物專訪等，促進全員精益管理意識進一步提升； • 各區域完成不少於2項核心痛點改善案例立項。
第三階段	從量到質，改善質量提升	<ul style="list-style-type: none"> • 改善質量提升，要求每個職能/部門B類及以上精益改善人均數量不得低於1項（G4級及以上人員每人不得少於1項），僱員參與率不得低於90%； • 持續做好會議宣導、文化宣貫及標杆評選等活動； • 集團核心痛點改善案例落地及成果復盤； • 集團組織年度優秀案例評選並進行表彰，優秀案例主責人員做工作分享匯報。

評價激勵

美的置業設置A（優+）、B（優）、C（良）、D（及格）四個精益改善等級，以及綠帶、黑帶、黑帶大師三個帶級認證標準，從員工活躍度、案例質量、推廣落地、精益領導力和浪費治理成效五個維度對評選出的優秀案例給予獎勵。

部門激勵：以職能部門為單位統計改善數量，進行月度評比排名，並對前三名和後三名做相應公示通報。

僱員激勵：在總經理專項獎金資源中設置精益改善專項資金，對優秀改善項目及僱員給予專項獎勵。同時建立僱員績效與精益改善強關聯機制，在精益改善工作中表現突出的僱員可優先獲得晉升加薪機會。

成效展示

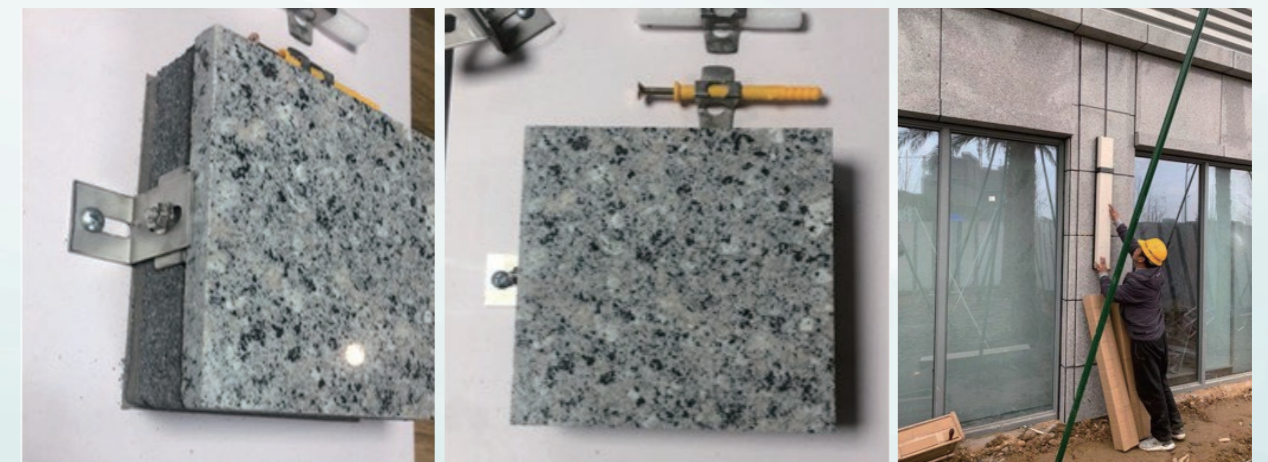
2021年，美的置業累計收到改善提案26,708條，其中評選為A類的共計1,378條；累計參與29,997人次，平均月度人均提案0.5條，平均月度參與率57%；推廣複製精益改善計劃69個，已完成65個，整體完成率94%。

◎**湘贛區域營銷中心：**通過規範水電費核銷流程、因地制宜制定水電節約辦法以及制定水電節約激勵等措施，實現了降低水電用量5%的目標。同時，制定區域無紙化百問百答，對供應商進行無紙化宣貫，推動供應商實現付款、完工及結算無紙化，減少紙張使用。

◎**南昌美的悅江府項目：**將地庫LED照明設備調整為雷達感應燈管，改造後日能耗約373.3千瓦時，月度節約電費18,117元，年度可節約電費22萬元。

◎**工程物業部：**通過實時監測商場實際溫度，合理控制商場內鍋爐開啓及關閉時間，調整後每日可節省燃氣費用825元，達到節能效果。

◎**浙閩區域：**研發石材（金屬）保溫一體板新材料，對比常規幹掛材料，在產品力不變的情況下，保溫一體板新材料投入成本降低30%以上，且防火性能更好，施工周期更快。未來，區域將全面採用保溫一體板材料，預估每年能節省5,000萬元以上開發成本。



保溫一體板樣板及現場施工圖

未來，我們將重點圍繞中期推廣、長期內化兩個層面，從創新管理、高級人才培養、內訓師培養、項目管理IT化等角度推進精益管理改善，計劃通過精益化、標準化、數字化「三化」的不斷推進和深入，形成集文化宣導、自主改善、課題改善、精益營運四個板塊於一體的落地形式，實現精益營運的管理變革，以高質量發展助推實現「雙碳」目標。

04

科技引領 匠造美好產品

打造智慧產品
提供品質服務
嚴控產品質量
夯實安全管理

面臨的挑戰

2021年，國家發佈「十四五」規劃，提出租購並舉、因城施策等措施，市場趨勢逐漸從高周轉變為精細化管控，房地產企業面臨從規模向品質的轉型，我們必須全面提升產品力，打造差異化競爭優勢。

我們的行動

- ◎ 構建「1+N+X」解決方案體系，為用戶提供全景智慧空間服務、全時智慧生活享受、全域智慧場景體驗。
- ◎ 以精工品質為基本點，以客戶滿意度為重心，從前期投資、方案設計、施工建造等建立產品全周期全流程管控體系，精細化管控產品質量。
- ◎ 不斷完善安全管理體系，推動安全施工，開展安全培訓，多維度保障僱員安全生產。

主要績效

客戶滿意度得分 **86分**

僱員安全培訓次數 **984次**

美的置業榮獲2021年房地產企業產品力 **TOP 21**



打造智慧產品

美的置業堅守「長期主義、敢於創新」的產品力核心價值觀，以「智慧健康」為特色標籤，以產策力、標準力、差異核心力、影響力、品質安全力等為抓手鋪排產品力提升路徑，強化產品全周期管控，打造高品質智慧產品。

美的置業榮獲

2021年房地產企業產品力TOP 21

2021年，美的置業以用戶體驗為核心，本著讓智慧有溫度的價值理念，構建並升級「1+N+X」解決方案體系，通過「1個集成場景控制入口、N個智能生活場景、無限擴展的X生態場景」，形成家庭、社區、園區等多業態解決方案，為用戶提供全景智慧空間服務、全時智慧生活享受、全域智慧場景體驗。

「1+N+X」解決方案體系



◎智慧家居

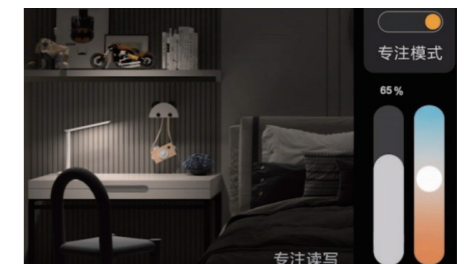
我們以用戶活動線為主軸，圍繞安全、便捷、舒適、健康、專屬5種維度設計37個智能家居生活場景。我們以小美管家為入口，結合精裝、園林、建築和機電等生活設施為用戶提供沉浸式場景化服務；以自建AIoT平台為媒介，打通智能家居、智能家電，連接社區設備和O2O資源，應用天目系統進行線上全時段故障閉環診斷，為用戶提供全方位的場景保障。

打造四大配方場景，以科技營造智慧場景體驗

2021年，我們新增以兒童成長守護為主的光配方、模擬舒適居住氣候的空氣配方、綠色健康的水配方和全屋語音管理的聲音配方四大知識體系，通過配備全流程服務為用戶營造科學的最佳場景體驗。

光配方—重新定義家庭照明

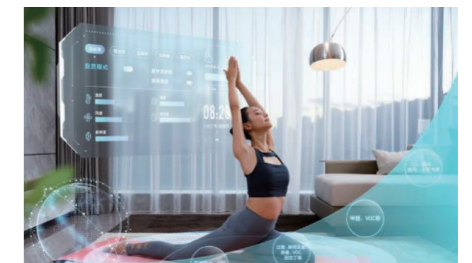
為保障兒童房科學用光，我們深入研究兒童在不同生活場景及成長階段的用眼需求，通過調節合適的光照度、亮度、色溫等光照條件，開發專注模式、節律模式、繪畫模式、網課模式等光照模式，為兒童提供健康溫馨的成長守護光，呵護兒童用眼健康，為成長保駕護航。此外，我們還開發女性溫柔光、老人關懷光、全屋魔法光等多種光配方，進一步滿足家庭內不同用戶、不同場景的需求。



光配方模擬場景-專注模式

空氣配方—在家感受自然空氣

小美管家平台結合社區氣象站和室內環境探測器獲取室內外溫度濕度、空氣質量等多樣化空氣數據信息，實時調節空調、新風系統、淨化器、除濕機、加濕器等設備，完成戶內地域自然氣候模擬，提供模擬森林、湖邊、典型城市模式等7種空氣模式，使用戶足不出戶即可體驗多元化的沉浸式生活場景。此外，平台還設有有害氣體及可燃氣體實時監測系統及智能排風換氣消殺系統，全方位保障業主居家安全。



空氣配方模擬場景-自然模式

水配方—全流程健康用水

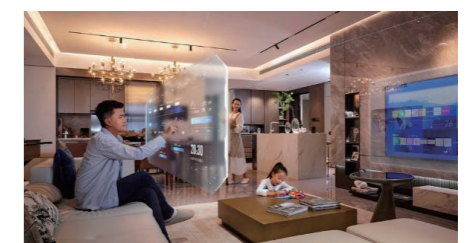
我們以科技賦能業主用水健康，為用戶提供全流程健康用水解決方案。我們通過設置前置過濾器、中央淨水機及直飲水機等設備，層層過濾淨化，全面保障用戶飲用水品質；通過中央軟水機對部分生活用水進行軟化處理，有效提升用戶生活品質；通過AIoT技術科學管理用戶習慣和實際水環境，為不同家人匹配不同溫度的沐浴用水，享受現代科技下智能化的舒心沐浴體驗。



水配方模擬場景-飲用水三層過濾模式

聲音配方—打造舒適靜謐空間

我們獨創全屋聲音配方，通過聯動家庭音響系統及家電家居設備，使用戶可以通過語音控制任意家居設備，例如關閉窗戶降低外部噪音、調節音響系統為用戶播放音樂調節心情、主臥助眠背景音樂、兒童房叫醒功能等，實現智能化管控聲音，給用戶提供一個舒適健康的靜謐空間。



聲音配方模擬場景-智能化管控模式

◎智慧社區

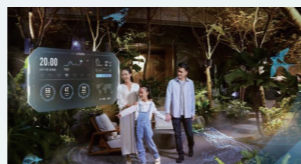
2021年，我們設計並更新30多個智慧社區場景，包括一臉無感通行、電梯安全管理、能源管理、快遞、外賣、健康醫療、共享充電等場景內容，還原業主生活流線，進一步提升用戶歸家體驗和社區生活幸福感。



社區入口新增網約車管理提醒，快遞櫃、外賣人員自助登記，周界防護和特殊人群軌跡追蹤，訪客邀約系統等，讓業主歸家更便捷、特殊人群有關照。



在車庫入口處設置防眩目燈光系統，系統可根據室外的光線情況，調節通道燈光的漸變效果，通過燈光漸變讓室內室外光線有銜接，實現上班出庫不刺眼、回家進庫不黑暗。



用戶踏入社區後，將進入到社區心情劇場，激活噴泉、燈光、背景音樂等設備的響應，實現自然心情療愈。



用戶進入家中後，可足不出戶體驗社區購物機器人、送貨機器人及收垃圾機器人帶來的便捷生活。



用戶進入大樓後，樓棟頂部攝像頭通過人臉識別提前幫用戶打開樓棟大門，並同步呼叫電梯，在用戶進入電梯後，自動送到所住樓層。

舉辦造浪計劃 打造未來人居新勢能

2021年，我們與網易新聞聯合舉辦「造浪計劃」新生代用戶改善計劃大賽。該比賽針對新生代用戶，每支隊伍由95後業主、準業主、設計師、甲方設計師組成，同時我們還鼓勵業主深度參與，表達自己對生活的獨特見解和要求，從我們的標杆項目中「挑刺」，與設計師共創參賽方案，描繪屬於新生代的理想生活場景。本次比賽共有18支隊伍參加，產出23個方案，幫助我們更好地了解用戶需求，激發年輕團隊，煥新品牌和產品，引領未來人居新勢能。

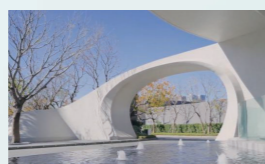


發佈TOP系·環睿產品

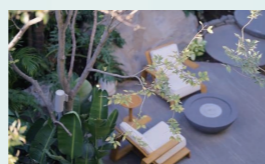
2021年12月，美的置業TOP系·環睿產品發佈會在雲南昆明舉行，「在地的未來」共創計劃同步開啓，來自各界的設計大咖於會上共同探索在地文化與未來生活方式的鏈接。

我們立足於經年沉澱的智慧科技，以聚焦地理獨特性的城市戰略佈局為引領，形成「人文、科技、自然、精工、服務」5大環睿標準，打磨出能夠代表公司理想生活願景的TOP產品線「環睿系」。

未來，我們將以環睿系為模板，運用智慧和洞察力打造更多在地式建築，鍛造出真正智慧化產品之芯。同時，堅持「智慧健康生活服務商」的信念，獨創並持續打造「5M智慧健康社區」產品價值體系，用製造業的方式，為當地居住者營造高端生活體驗，讓科技賦能生活，探索出一條理想居所的升級路徑。



天然去裝飾的清水砼一體亮架薄殼結構



沉浸式下沉雨林庭院

提供品質服務

美的置業始終堅持以客為尊，不斷提升服務品質。2021年，集團升級「橙意家」服務品牌，打造「橙意家·誠意相伴」服務體系，涵蓋「相遇家」「牽手家」「期盼家」「收穫家」「悠享家」和「相伴家」全生命周期的服務階段，對不同階段的服務項目進行分級並設置相應服務主責端口，有效提升客戶滿意度，實現持續的服務體系迭代與升級。

智慧服務

◎住宅服務—全面業務數字化

2021年，美的置業在逐步加深服務業務標準化的基礎上，大力推進服務業務數字化，以「解決一線業務痛點，升級客戶服務，監控業務數據實現良性循環」為指引方向，通過與IT協同開發客關烽火台、「美的置業雲」和「美的置業雲交付」等線上平台，不斷完善線上服務工具，推進服務數字化進程。

美的置業雲

美的置業打通購房推薦與客戶服務平台，成為行業內率先實現營銷與客戶服務平台合併的房企之一，業主在美的置業雲即可享受業主專屬的線上服務，包括報修、投訴、諮詢、活動報名等服務，提升客戶體驗。

雲交付平台

平台功能包括在線身份驗證審核、在線閱覽交付須知、在線繳費、在線資料審核、預約看房5大功能，通過為客戶設置清晰透明的智能指引，引導客戶輕鬆完成線上一站式交付手續辦理，實現簽字環節和繳費環節全部線上化，客戶無需線下排隊等候，讓交付擺脫時間、空間限制。平台預計至少可以為客戶節省20-30分鐘的辦理時間，大幅提升手續辦理效率，減少紙張使用。

一對一客戶大使服務

在集團9個區域內全面推行一對一客戶大使服務，每位客戶從簽約到交付都能享受即時服務，服務內容涵蓋簽約流程、房屋設計及裝修、周邊配套設施等各個方面的疑問解答和服務跟進，加強與業主的互動互信，提升客戶滿意度。



一對一客戶大使服務

美客家APP

打造內部工作人員的一站式移動辦公平台，維修工程師通過該平台可完成線上接單、線上更新進度、線上關單、一鍵回訪等操作，並可實時查看個人業績，實時收到任務未完成預警，幫助維修工程師管理日常工作，以數字化工具賦能一線。

數字化大屏和數字化烽火台

通過核心業務指標的實時數據展示，減少大量繁雜瑣碎報表整理並實現短平快的反應和迭代，及時預警風險問題，幫助業務數據更有效地沉澱並反饋到新的業務執行過程中去，形成良性的業務升級閉環。

打造「橙意家」用戶品牌

2021年12月25日，美的置業「橙意家」用戶品牌發佈活動成功舉辦，該品牌體系集成「橙意智慧」「橙意築家」和「橙意相伴」三大模塊，通過持續創新迭代服務，升級服務體系內涵，打造更具影響力的統一用戶IP。

橙意智慧

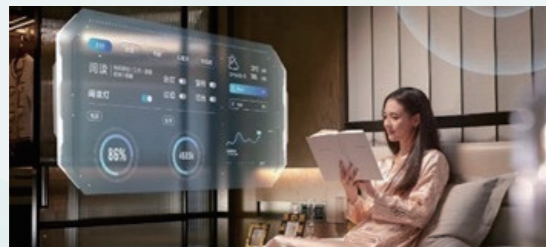
我們從用戶真實需求出發，以用戶體驗為核心，打造「智慧家」和「智慧社區」兩大核心智慧生活場景，致力於搭建可以「主動思考」的房子和無界共生、多維感知的全齡活動社區。

橙意築家

我們構建「真實歸家、進度透明、精工品質、專業指引」四重精工橙意標準，通過帶領業主參觀了解項目工程進度與施工質量，展示介紹相關的工藝工法、交付標準以及安全注意事項，為業主答疑解惑，讓業主對未來家的每一個細節了如指掌。

橙意相伴

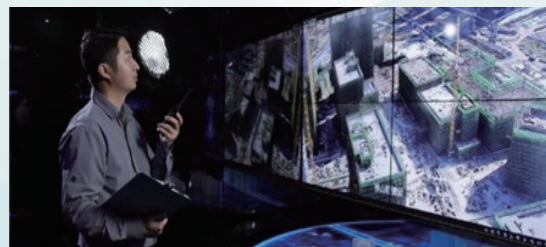
我們為用戶制定看房、簽約、等待交房、交付驗收、入住、物業服務6大周期全維度服務體系，通過場景延伸擁抱用戶，營造高品質生活新方式。



智慧家



智慧社區



透明化展示



全周期服務

◎物業服務—精細化服務標準

2021年，美的物業推出「美尊」「美享」「美怡」「美悅」四大服務系列，涵蓋14大維度、26個空間場景、251個服務觸點、1,000+條執行標準，形成全景計劃業務管理手冊、客戶觸點服務場景手冊、基層僱員全域可視化標準作業手冊（對客窗口形象、對客服務標準）和第三方項目多業態體系等業務指導文件，以體系化、產品化、品牌化思維打造服務標準，以差異化產品服務能力滿足不同客群的多元需求。

服務體系類發文 **142** 份

服務體系類宣貫培訓超 **1,000** 次

服務業務指導文件 **30+** 份

2021年，美的置業發佈全新美管家服務體系，體系內容涵蓋「全域AI安全守護、全境健康環境滋養、全時段無憂便利、全維度繽紛生活、全齡段社區照料、全周期資產管理、專屬定制服務」七大溫情守護，形成全要素專業參與的陪伴式服務。

我們通過「線上+線下」品控管理機制，保障服務品質實現PDCA閉環支撐。線上，升級遠程E控系統，實現所有項目100%接入，全面啓動E控常態化監控現場品質；線下，結合年度品檢、專項突擊檢查、大客戶回訪、重點項目盯盤等多重手段，嚴格把控服務品質。

我們搭建以業主需求為中心的滿意度評價體系，通過感知滿意度和觸點滿意度調研，了解業主關切，不斷提升物業服務水平。2021年，美的置業物業服務板塊線上管家評價滿意度98%，業主感知滿意度91.5分。

電梯安全隱患排查及整改 **1.5** 萬梯次

消防設備隱患排查 **4,164** 次

水、電工區隱患排查及整改 **4,872** 次

泳池安全排查 **384** 次

園區消殺 **5,591** 次

上綫雲鄰社區APP4.0，打造更智慧的服務體驗

2021年，美的置業雲鄰社區APP4.0在全國範圍內升級上綫，在UI設計及交互體驗上進行全新的改版，為用戶帶來更加多元化的使用體驗，進一步改善業主生活，增強業主滿意度。雲鄰社區APP集合一站式社區智慧服務、智慧家居和智慧社區的所有功能，可讓業主享受「室內室外+綫上綫下」生活一體化系統全智能場景操控。業主足不出戶，便可通過該軟件呼叫樓棟電梯，查看最新物業信息，遠程查看小朋友在小區的玩耍情況等。

◎商業服務—全面溫度服務

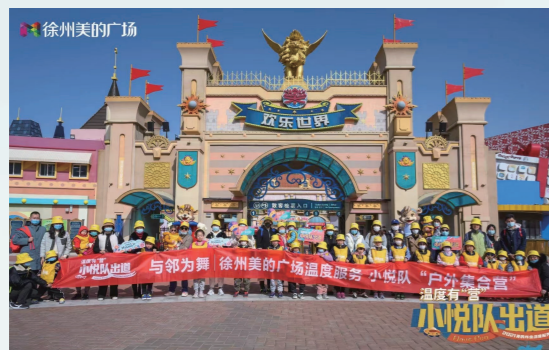
2021年，我們更新《美的商業運營管理手冊指引》，明確商業項目從籌備開業期到營運期間的服務管理及營運工作規範及指引，涵蓋組織管理、開業管理、現場管理、商戶管理等10項內容。在商業服務領域，我們提供16項基礎溫度服務，包括諮詢求助、物品寄存、列印服務、應急藥箱、租借服務、共享嬰兒車等。

在客戶投訴處理流程方面，我們增加了投訴案件處理時間要求和回訪要求，並設置首問責任人，編制投訴記錄周報及月報，讓每個投訴案件得到記錄並及時閉環。

此外，我們針對顧客滿意度調研結果，不斷改善停車場使用、公共衛生保潔、宣傳推廣、品牌適配度、溫度服務等方面的服務和措施，持續提升客戶體驗。

推出美商小悅隊出道計劃，升級服務內容

2021年，我們聚焦年輕家庭客戶「以孩子為中心」的特性，以兒童作為主要服務對象，推出「美商小悅隊出道計劃」，開展為期兩個月的溫度服務主題活動。該活動涵蓋「戶外集合營」「尖叫營」「職業體驗營」「科學營」「種植營」六大主題活動，由兒童延伸出家庭圈層，為更多家庭顧客提供趣味體驗、公益慈善等綜合活動服務，讓購物中心不僅是經營場所，更是具有溫情的「第三空間」。



戶外集合營



科學營

◎房地產科技—擴展生態服務

2021年，睿住智能打造服務一體化平台，涵蓋安裝服務、售後運維、智能推薦、場景展示、在線網購等業務能力，實現在線報裝報修以及批量高效、標準化的安裝和部署，降低施工難度，提高安裝效率；基於雲中台的技術能力，對異常設備進行監控，並支持相關固件的遠程OTA升級。

睿住智能場景實驗室，為智慧生活保駕護航

作為行業領先的全景智慧空間服務商，睿住智能秉承「讓智慧有溫度」的價值主張，堅持從用戶體驗出發，基於強大的研發創新實力和成熟的品質控制能力，打造出針對智能化產品和場景的專業分析評估體系，建立設備齊全、功能豐富的場景實驗室。

在場景實驗室，工程師可模擬用戶的使用習慣及場景，對接入不同品牌、不同品類的智能家居產品、終端設備及場景功能進行功能性、兼容性及穩定性測試。在智慧社區場景方面，工程師可從用戶、社區、物業的角度出發，模擬「家庭-社區-物業」各類場景，對設備互聯、數據互通開展兼容性及穩定性測試，確保真正了解用戶的痛點，提升用戶體驗。



IOC智慧管理平臺測試系統

客戶權益

美的置業本著「以客為尊」的服務宗旨，不斷完善客戶投訴機制，致力於全方位解決客戶的各類訴求。2021年，我們新增《客戶關係管理程序》《客關數字化管理操作指引》《投訴處理管理操作指引》等制度，強化首問責任制、投訴督辦機制、投訴升級機制、重大投訴處理機制，並設置客戶聯絡官機制，專項對接客戶重要、重大投訴處理。

◎客戶隱私保護

美的置業注重客戶隱私保護，恪守《中華人民共和國網絡安全法》，制定《美的置業隱私保護政策》，堅持恪守職責一致、目的明確、選擇同意、最少夠用、確保安全、主體參與、公開透明等八項原則，保護客戶信息及隱私安全。

2021年，美的置業未發生客戶信息及隱私泄露事件。

睿住科技有限公司通過ISO 27001信息安全管理體系認證

◎客戶投訴處理

我們設立多個服務訴求端口，客戶可通過「美的置業雲」公眾號、雲鄰社區APP、客戶服務熱線400-6619580等多個服務訴求端口提出需求或進行投訴。

2021年，我們上線呼叫中心一站式工作平台，統一集中管理客戶訴求信息，通過快速識別客戶的身份和信息，在客戶致電服務監督熱線的同時迅速鎖定訴求處理進展和結果，實現客戶問題及時跟進，快速處理。我們通過客戶聯絡官機制、首問責任制，聯動區域、城市以及相關職能部門，組成投訴處理小組，專項處理，快速解決客戶問題，保證客戶訴求件件有著落、事事有回應。

◎客戶投訴監督改善

我們設立嚴格完善的客戶投訴監督機制，保障客戶投訴閉環處理。2021年，公司建立投訴升級管理機制，由呼叫中心對問題進行分門別類，進行投訴逐級升級，直到事件關閉為止，保證客戶投訴的處理效率和質量。

住宅開發服務板塊
全年投訴關閉率 **99.44%**

客戶滿意度

我們高度重視客戶的一切評價和反饋，持續開展客戶滿意度調查。2021年，美的置業全面升級客戶滿意度調查機制，通過美地薈平台推送鏈接的線上調研方式，實現對業主的全面覆蓋，全方位傾聽客戶聲音，進一步提升服務價值。

公司建立滿意度紅黑榜約談機制，充分發揮激勵監督作用。我們按月發佈各個城市、項目總體及維修滿意度紅黑榜，最終以年度紅黑榜總次數評選服務之星。根據滿意度紅黑榜成績，我們以正面典型為標，進一步激勵以持續提升服務質量；以反面典型為戒，幫扶督導落後城市及項目。我們組織5場專項約談會，通過找準短板問題，建立盯盤、整改督查機制等措施，直至問題閉環，確保客戶滿意。

客戶滿意度得分 **86分** 較2020年提升 **4分**



嚴控產品質量

2021年，美的置業優化產品規範管理體系，以強體系、追動作、抓呈現為策略方針，建立產品全周期全流程管控體系，助力從高周轉變為精細化管控。

生命周期階段	管控措施
前期投資	<p>2021年，我們新發佈《投前拿地管控標準》《產品職能項目投前管控辦法》等制度方法，嚴控投前管理標準，達成投前投後一致。</p> <p>我們在項目投前階段深入研究以獲取精準土地信息；在項目投後階段分析客研數據和產品發展訴求以打造合理方案，綜合產品力及經營需求，保證方案均衡性和企業經營安全邊界。</p>
方案設計	<p>我們通過發佈《置業集團圖紙管理作業指引》《美的置業施工圖審查管理辦法》等制度方法，總體規範設計圖審查機制和管理流程。</p> <p>2021年，我們新發佈《地下室結構精細化設計指引》《置業集團設計類無效成本管控要點及管理作業指引》等精細化管控制度，進一步提升產品質量的同時降低無效成本。</p>
施工建造	<p>我們設有《置業集團設計類供應商管理作業指引》《美的置業材料封樣管理作業指引》等制度方法，對供應商的工作質量進行分級評估和管理，確保材料質量合規、健康無害。</p> <p>2021年，我們持續明確施工規範，保障施工質量，並新發佈《美的置業施工圖審查管理辦法》，進一步明確施工規範，管控施工質量。</p>
產品交付	<p>2021年，我們新發佈《住宅項目交付區產品職能評價制度》，通過統一交付區產品職能的打分評價標準提升各區域對交付區品質的重視度，從源頭確保交付品質。</p> <p>我們根據項目複雜度對項目進行分級管控（S、A、B三級），確保項目品質輸出。對於S級項目，集團產品研發事務群全程參與管控，保證重點項目展示效果。A/B級項目集團全程參與評審，把控項目品質穩定輸出。</p>
售後維護	<p>我們持續為客戶提供完善的售後服務，2021年，發佈《置業集團基於客戶滿意度的產品缺陷轉化操作指引》，進一步強化產品交付後的評估規範，推進項目產品全方位閉環品質管控。</p>

夯實安全管理

我們嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》，建立健全安全生產管理體系，打造智慧工地並以數字化方式管控施工設施，對項目現場採取多維度的安全評估，組織僱員開展多種形式的安全培訓，落實安全生產管理，保障僱員的生命健康和職業安全。

安全生產管理體系

我們建立「集團-區域-城市-項目」四級安全管理體系，集團總部層面由主管生產業務的職能總經理擔任組長，具體工作由集團工程職能主推；區域/城市/項目層面由各層級總經理擔任第一負責人，由各層級主管生產的副總經理主抓，層層推進安全管理工作，並將安全生產與績效考核掛鉤，施行一票否決機制。2021年，我們更新《安全體系建設實施辦法（試行版）》和《安全文明統一標準做法》等制度文件，完善安全管理流程，進一步夯實安全管理基礎。

2021年，我們生產過程中實現0傷亡、0事故的目標。

安全施工

我們嚴格落實施工過程的安全生產管控，不斷提升安全生產和安全風險識別能力。同時，我們積極打造「智慧工地」數字化管控系統，保障僱員及施工單位有關人員的職業安全健康。

為進一步提升安全生產能力，我們依托人工智能、物聯網、大數據等技術，建立美的置業智慧工地4+3+X體系，對各項目的生產環節實施嚴格管控，全面提升集團整體的安全管理水平，進一步降低施工的安全風險，保障施工人員的人身安全。2021年，美的置業安全文明管理評估達88.67%，整體安全文明和生產狀況居行業前列。

美的置業智慧工地4+3+X體系 4項AIoT（人工智能物聯網）智能化硬件

人臉識別勞務實名管理		人工智能監控管理		環測監控		智能機械(塔吊、電梯)管理	
人臉考勤	工程管理	違章抓拍	雲台控制	實時數據	超值報警	機械狀態監控	機械狀態預警
人臉識別	人員分佈	安全帽識別	視頻回放	閾值設定	噴淋聯動	駕駛室監控	機械人臉操控
人員持證	實時出入數據	違章喊話	危險源越界報警				

3大數字化管理系統

大數據分析預警系統		勞務大數據管理及黑名單系統		定時巡更系統	
安全預警	違章分析	勞務實名制	工程統計	特種設備	定點臨電
勞務分析	水電分析	勞務黑名單	年齡分析	固定危險源	

X 定制化功能

基坑檢測	吊籃監測	AI人流量統計	安全帽人員定位	VR安全體驗	BIM數字化模型
------	------	---------	---------	--------	----------

安全評估及檢查

我們制定《項目工程質量安全評估管理辦法》，落實項目安全評估檢查工作，通過對施工過程中的風險控制、整改閉環進行跟蹤管理，落實安全生產責任，為僱員提供更有效的安全保護。我們設置從區域到項目全覆蓋的第三方評估飛行檢查，圍繞安全生產、文明施工（揚塵廢氣等環境指標）、質量底線要求、工序合理性、完成面精度、工藝觀感、滲透開裂等方面進行評估考核，並按季度出具所有項目的安全報告，針對性地提升安全管控水平。

安全培訓

我們針對不同場景開展不同形式的安全培訓和安全知識宣貫，促進僱員全方位提升安全意識，讓僱員了解安全防護措施的作用和使用方式，提高僱員對事故的應急能力，營造公司安全、健康的工作氛圍，讓僱員能夠更安心地投入工作當中。

① 項目工地

所有在建項目每周開展一次安全專項培訓，並要求該項目所有參與建設的承建商至少進行一次安全專項培訓。培訓的主要內容包括安全技能培訓、安全意識培訓、安全案例總結分析等，能夠讓相關方迅速了解工程各環節的風險點，提升規範操作正確率。

② 辦公區域

針對辦公區域的不同場景，進行安全事故、安全工作演示，提升僱員在事故發生後的應急自救能力。

僱員安全培訓次數 **984**次

供應商（承建商）安全培訓覆蓋率 **100%**

應急演練次數 **12**次

中部區域開展「安全生產月」活動

中部區域在2021年確立並開展「安全生產月」的安全專項活動，讓各項目常態化組織安全知識培訓並舉行專項研討，提升僱員的安全意識，挖掘項目中的安全隱患問題，加強安全風險管控，逐漸完善項目安全管理，為僱員提供安全健康的生產生活氛圍。



中部區域開展「安全生產月」活動

	單位	2020年	2021年
因工死亡人數	人	0	1 ¹
因工傷損失總日數	天	1,546	2,125

注釋：1.本年度因工死亡人數系員工於下班途中發生交通意外去世。

05

低碳融合 守護美麗生態

綠色設計與數字化設計

綠色建造

綠色營運

應對氣候變化

面臨的挑戰

2021年是「十四五」元年，也是全面推進碳達峰、碳中和目標的開局之年。當下，氣候變暖、能源短缺、環境污染等問題日趨嚴峻。作為聯合國《生物多樣性公約》首批締約國，我國推出「雙碳」目標，將綠色發展作為衡量綜合國力和國際競爭力的重要因素。房地產行業作為能源消耗大戶，其碳排放具有總量大、強度大等特點，房企開展減碳行動對於實現「雙碳」目標具有戰略意義。

我們的行動

- ◎將可持續發展理念融入設計，推動零碳全生命周期解決方案，減少建築建造對環境的消極影響。
- ◎依托自身智能智造優勢，協同行業開展装配式建築技術的研究工作，深化綠色建造實踐。
- ◎將氣候變化納入ESG管理工作，識別氣候變化風險與機遇，積極應對氣候變化。

主要績效

睿住智能科技創新投入 **3,290**萬元

2021年取得認證的綠色建築面積 **181**萬平方米

装配式建築累計面積 **1,250**萬平方米



綠色設計與數字化設計

綠色設計是將低碳理念融入產品全生命周期的第一步。美的置業將環保和可持續發展理念融入建築設計，從源頭打造資源節約型、環境友好型綠色人居，加強綠色設計行業交流，共同推動行業綠色轉型。

2021年，睿住天元設立科技創新中心，結合市場需求，整合研發設計資源，開展BIM研發及設計、智能化設計、裝配式設計、創新業務（含建築、景觀、室內方案等）以及標準化落地業務。通過應用科技手段、搭建數字化管理平台建設等，實現企業數字化轉型，以數字化、智能化、智慧化等科技化設計方式打造數字應用場景，推動項目全生命周期數字建設落地。



同時，睿住天元探索零碳全生命周期解決方案，通過全鏈條技術應用，形成涵蓋智慧生活全場景未來社區設計、智慧社區設計、零碳社區設計、綠色建築設計、零碳校園設計、裝配式設計等多元、多維業態的零碳解決方案，減少建築能耗以及建築建造對生態環境的影響。

可持續發展設計：我們在設計階段採用綠色設計、數字化設計、裝配式設計、智能設計算法、流線後驗證模型、數字化生產及管控，打造數字應用場景，通過建築能耗模型模擬，選出節能降耗且性價比高的建造模型，從設計、施工到營運全流程落實可持續發展。

場地生態保護：為減少場地的生態破壞與土地資源的浪費，我們修復場地植被，增加綠化，營造良好的生態環境，保護生物的多樣性。

綠色建材推廣：從建造的源頭減少碳排放，我們採用綠色低碳的建築主體、室內構造材料以及園林景觀材料，在生產過程中降低能源和建材消耗。



睿住天元參與**9**項行業標準編制

睿住天元榮獲WATIC世界建築科技創新引領獎 — 最佳建築科技企業，被評為中國房地產最具期待智慧價值建築科技企業、金創意國際空間設計TOP10最具品牌價值設計機構、亞太空間設計「十大地產空間設計機構」

睿住天元位列中國室內設計企業百強排行榜第**5**位

打造設計科技智庫

在「雙碳」目標背景下，建築產業綠色數字化轉型尤為關鍵，打造建築工業化、數字化、綠色化是實現「雙碳」目標的關鍵路徑。睿住天元聯手英國皇家建築師學會RIBA共同搭建設計科技智庫，並聯合科技標杆公司，搭建數字化應用場景，推出城市更新、智能投排、學生社區、智慧商業四大設計科技應用模型，並深耕前沿技術，迭代零碳建築的應用場景、打造建築工業化全鏈條模式，助力實現「雙碳」目標，推動落實《2030可持續發展議程》。同時，作為一個生態聯盟，設計科技智庫與世界範圍的權威機構共建評估體系，實現國際智庫內容共建、智慧共享。



揭牌儀式

綠色建造

發展節能低碳建築，倡導綠色建造是提升城鄉建設發展質量的關鍵。美的置業積極推進綠色建築、装配式建築和內裝，推廣綠色材料使用，不斷減少施工過程中的環境影響，全力推進綠色建造。

2021年新開工装配式建築佔新建建築面積比例 **20.5%**

2021年装配式建築住宅產品佔比 **34.29%**

綠色建築

持續打造可持續發展的綠色建築，提供健康舒適的人居環境是實現人與自然和諧共生的重要環節。美的置業一直以來秉承「綠色人居，智啓未來」的理念，依托綠色設計並採用環保建材，將低碳理念融入建築建造的全過程。

遵守國家綠建標準的項目佔比 **47%**

装配式建築

装配式建築通過預制品部件在工地裝配的方式，以一體化建築設計、施工，有效降低建造過程中的能耗、物耗，減少揚塵污染，是建築行業踐行綠色發展的重要實踐。睿住住工作為美的置業綠色装配式產業的載體，秉承「綠色人居」的理念，依托装配式建築設計、工業化技術研發體系，應用建築新材料和新工藝技術，結合信息化、數字化、可視化的「智能智造」模式，致力於打造装配式研發、設計、生產、銷售、安裝、施工、運維等全價值鏈服務和產業園集群營運平台，為客戶提供装配式建築主體結構及全屋装配式內裝業務服務，全力推進建築產業化。

與傳統建築模式相比，装配式建築可實現：

節水 **80%** 節能 **70%** 節時 **70%** 節材 **20%** 節地 **20%**

2021年睿住住工旗下佛山聯皓公司通過

ISO 9001質量管理體系認證

ISO 14001環境管理體系認證

ISO 45001職業健康安全管理体系認證

◎技術研發

睿住住工已設立專門的技術研發部和工藝品質管理部門，結合市場需求推進装配式建築新技術、新工藝應用以及標準化落地。同時，睿住住工依托自身技術專家、技術能力，協同產業鏈條中的兄弟單位睿住天元，聯合清華大學建築設計研究院、華南理工大學亞熱帶建築科學國家重點實驗室等就綠色低碳產業技術研發進行戰略合作，打造覆蓋装配式全產業鏈的技術研發體系。

睿住住工在装配式領域累計申請專利 **291**件

打造装配式內裝「REMAC+HOUSE」智慧艙 滿足多元場景需求

睿住住工自主研發装配式內裝「REMAC+HOUSE」（智慧艙）——可移動百變智慧空間，採用装配式外形結構設計，結合智能化內裝產品，具備可吊裝移動、反復應用的特點。產品可根據客戶的不同需求，將內部結構進行改造利用，滿足度假、商業、展廳、住宿等不同場景的業務需求。「REMAC+HOUSE」已申請相關專利，並獲得設計紅點大獎和2021年銳地星設計銀獎。

◎智能制造

睿住住工借助ERP企業資源計劃系統、MES制造執行系統、SRM供應商管理系統，集成計劃、排產、物料、產能、效率、產量、設備等數據信息，實現生產制造可視化、數字化、信息化的智能制造管理，降低成本損耗。

◎行業合作

我們加強行業合作，拓展装配式產業的地域版圖，助力建築業集成化、綠色化轉型。2021年，睿住建築科技與徐工集團工潤科技、廣亞鋁業、天安新材及城市代表企業等簽訂戰略合作協議，基於各自領域的專業能力，聚焦「泛綠色智慧業務合作」，通過技術平台模式，開展包括綠色裝配產業（PC、內裝、整體衛浴）、設計科技產業、智能家居產業等方面的技術研發和創新合作。睿住建築科技將採用「輕重」結合的資產模式，結合「大數據+雲工廠」的智能智造理念，圍繞設計科技、装配式內裝、裝配主體結構等產業，拓展長三角、珠三角、京津冀、海峽西等產業區域，打造集「設計、研發、生產、銷售」的綠色智慧生態圈。

助力深圳光明農場建設 打造節能減排項目樣本

裝配式建築具有標準化、一體化等特點，有效提高效率，推進建造過程的節能減排。深圳光明農場綠地面積佔95%，森林覆蓋率達70%，被稱為深圳的「都市後花園」。睿住住工為深圳光明農場累計提供9,700平方米的疊合樓板、凸窗、外牆、樓梯等預制構件，為項目的裝修集約化提供基礎保障，大幅提升能源使用效率，並消除了滲漏、開裂等房屋質量通病，節能減排的同時提升房屋質量與水平。



綠色材料

推廣綠色建材，推動建材的循環利用，是大力發展節能低碳建築的關鍵。美的置業積極採用綠色環保且對人體無害的建材，打造資源節約與環境友好的人居環境。

◎**低甲醛材料：**裝配式裝修的材料大部分採用新型無機材料，具有「零」甲醛的特性，且裝配式裝修部品部件在工廠預制、現場組裝，減少膠水的使用，進而減少甲醛、苯等室內空氣污染源的排放。經測算，裝配式裝修項目室內甲醛檢測含量為0.02mg/m³，僅為國家標準的1/4，滿足即裝即住的客戶需求。

◎**可循環材料：**在模具及構件生產中，99%的模具採用可循環使用的鋼材、鋁制材料，1%使用可再生林制木工，減少不可回收材料的使用。

◎**其他環保材料：**睿住班邸裝配式內裝十大系統大部分材質採用防水、防潮、防火、隔音、抗碰撞、耐刮磨環保材料，牆面採用輕鋼龍骨、隔牆隔音系統以及飾面牆板，地面隔層採用無機礦物板，均能大大降低水泥、砂漿等建築耗材的使用，減少環境污染。

綠色施工

美的置業在施工過程中綜合考慮環境和周邊社區需求，圍繞節水、節材、資源利用、環境保護等方面開展綠色施工，盡可能降低施工對周邊自然環境、人文環境和社會環境的影響。2021年，美的置業更新《安全體系建設實施辦法（試行版）》《安全文明統一標準做法》《項目工程質量安全評估管理辦法》等制度文件，完善施工流程管理。同時，新增智慧工地的標準清單，將新型建築工藝與數字化技術相結合，積極打造智慧工地項目。我們的目標是，到2024年運往堆填區的無害廢棄物強度減少8%（以2021年為基準年）。同時，強化排放監測及管控範圍，形成精細化的營運層面數據披露。

◎**節約能源：**在工地普及使用LED燈具，對工地施工器械設立能耗監控設備，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，定期修復與維護故障設備，減少資源浪費。

◎**減少污染：**採用機器人實測取代人工測量，通過激光掃描精準測量，降低瓷磚切割量和瓷磚膠水使用量，減少邊角料等建築垃圾的產生；採用免抹灰工藝和成品砂漿，不在現場制作泥沙，抹灰厚度降低50%，同時大大減少施工現場的揚塵。

◎**智慧工地：**利用人臉識別、無人機、機器人等智慧工具，提升工地管理效率，減少人為出錯。例如通過人臉識別技術規範工地管理人員及相關人員進出；通過設置攝像頭與無人機，及時發現不合理工序，減少不必要的浪費行為。

綠色營運

我們將可持續發展理念貫徹到生產營運的各個方面，以實際行動推動綠色物業、低碳商業、綠色辦公的落實，不斷降低企業營運對環境的影響。

綠色物業

我們倡導綠色理念與生活方式，完善社區綠化，重視公共區域能源管控，分類回收固體廢棄物，打造綠色宜居的人居環境。

◎**綠化管理：**加強社區綠化管理是物業服務的重要工作之一。我們通過減少社區硬化面積，提高社區綠植覆蓋率，美化社區；通過增設自動澆灌系統，根據植物的品種、生長周期調整澆灌的強度、頻率，科學澆灌，提高用水效率，維護社區綠化。

◎**資源管控：**我們推行精益管理的理念，做好公共區域的節能工作，增設節能設備，如LED節能燈具、無負壓水泵、自動化控制開關等，大幅減少公共區域耗電。2021年，我們將部分小區的水管澆灌改成自動澆灌，還根據植物的高度和品種調整澆灌強度和時間，實施科學澆灌，比傳統人工澆灌減少用水約30%。在項目水景池的原有控制器上增加數字開關，升級為自動控制，1天大約節省30度電。

◎**垃圾分類：**在全國240多個項目配備4類垃圾桶，引導居民進行垃圾分類；與當地政府、街道辦聯動開展垃圾分類推廣宣傳，張貼垃圾分類的海報，增強居民垃圾分類意識。

低碳商業

◎**綠色設計：**以公共建築的節能設計標準開展商業項目設計，考慮節能環保建材及設備，例如使用先進制冷機房，採用隔熱隔音玻璃、佈置光伏設備等。鎮江項目在屋頂佈置分佈式光伏發電設備，全年發電預計達35,000kWh。

◎**能源管理：**制定項目年度能耗支出預算目標，嚴格管控能耗數據及設備設施開閉時間，並要求項目每月根據能耗數據提供能耗分析表，由項目負責人和平台審核管控，及時發現能耗異常問題，提出解決方案；通過增設時控/光控開關、加設空調水管電動閥等措施，降低營運能耗。

◎**水資源管理：**制定項目年度預算目標並分析用水情況，加強對用水異常的排查與管控；通過增設帶鎖龍頭、節水龍頭、感應龍頭等節水設備，減少跑水、漏水現象。報告期內，我們的6個在營項目用水損耗均在1%以下。部分項目應用海綿城市設計，其中貴陽悅然廣場和悅然時光項目採用雨水回收系統，採集雨水用於綠化澆灌及保潔工作，減少新鮮水使用。

◎**固體廢棄物管理：**針對室內裝修拆除產生的木板及金屬垃圾，組織第三方廢品回收公司進行回收處理，部分材料實現二次使用。對於生活垃圾，我們在商場設置分類垃圾桶，組織商戶開展垃圾分類培訓，並開展大件垃圾的回收對接工作。

綠色辦公

我們鼓勵僱員厲行節約，及時發現並減少身邊資源不合理使用現象，努力打造綠色低碳的辦公環境。我們的目標是，到2024年行政辦公綜合能耗強度下降5%、溫室氣體排放強度下降5%、耗水強度下降5%（以2021年為基準年）。



應對氣候變化

我們參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的建議，從治理體系、應對策略、風險管理、指標和目標四大領域披露氣候變化相關重點工作及成果。

治理體系

美的置業已經成立由董事會統籌的ESG工作委員會，並下設ESG工作辦公室，持續落實ESG管治工作。委員會由執行董事兼任委員會主任，高管及各職能部門負責人擔任要職，協助董事會監督、檢討、處理包括應對氣候變化在內的可持續發展相關議題。ESG工作委員會每年統籌整理ESG相關政策與制度更新情況，整合年度ESG實踐績效，並對集團ESG年度表現、目標實現進度進行檢討，向董事會匯報相關信息，確保ESG工作推進的有效性。

應對策略

氣候變化帶來的風險主要包含實體風險與轉型風險。實體風險是由極端天氣或氣溫上升所導致的，而轉型風險則是氣候變化而產生的市場、監管、政策等變化引起的風險。美的置業積極推動建築業數字化轉型與可持續發展，主動應對氣候變化帶來的風險與機遇，減少氣候變化對業務、財務的不利影響。

氣候變化風險與機遇識別

主要風險/機遇類別	美的置業可能面臨的氣候變化帶來的潛在風險/機遇主要內容	應對措施
政策和法律風險	隨著「十四五」規劃的全面鋪開，國家進一步推進「雙碳」目標，對企業節能減排工作提出更高層次的要求，如：加強建材領域的污染物治理，完善產業園區三廢管控，全面落實新建建築的綠色建築標準等。	主動對接各地政府部門，學習理解最新政策內容，分析公司營運所在地的問題，並辨別潛在風險與機遇，根據政策的引導方向規範管理、調整經營，降低風險。
市場及技術風險	<ul style="list-style-type: none"> ◆「雙碳」政策對碳排放的約束可能導致建築行業的施工、建材生產、運輸等各環節成本上升； ◆隨著《綠色建築評價標準》的更新，綠色建築認證標準提高，企業需面臨更加嚴格的建築標準； ◆國內市場缺少零碳建築的全周期協同設計的經驗，缺乏借鑒實例。 	請見報告「綠色建造」「綠色運營」小節內容。
極端天氣風險	隨著全球變暖，極端氣候將會增多，如：極端高溫、極寒、暴雨洪水、颱風等，美的置業的工地安全和社區保障面臨挑戰。	在建築設計、建造階段考慮極端天氣可能造成的影響，使用加固設計及質量強度更高的材料，減少極端天氣造成的房屋損壞。
綠色建築發展機遇	為落實雙碳目標，國家引導工業企業向園區聚集，進一步推進「低碳城市」「海綿城市」「無廢城市」的建設。各地政府陸續出台相關獎勵政策支持綠色低碳建築項目，有利於推動企業降本增效的同時，助力綠色社區發展。	請見報告「綠色設計與數字化設計」小節內容。

風險管理

美的置業重視風險識別與管控，設立董事會及審核委員會—高級管理層—各業務單位構成的風險管理架構，全面審核並管理包括氣候變化在內的相關風險。公司按照風險識別—風險評估—風險應對—監督與改善四個步驟實施風險管理程序，不斷降低氣候變化等風險對業務、財務、營運等造成的不利影響。2021年，公司增設區域及經營單位內控，由集團審計監察職能及區域或經營單位總經理進行雙綫管理，提升各區域及經營單位的管理規範與風險管控能力，增強日常審計內控工作時效性與邊際效益。

指標和目標

我們已建立行政辦公層面的能耗使用、溫室氣體排放目標，具體內容請見「綠色辦公」小節。未來，我們將拓寬相關目標的範圍，不斷優化能耗管理，減少單位溫室氣體排放。

06

成長護航 打造活力職場

員工權益保障
人才發展
職業健康
僱員關愛

面臨的挑戰

2021年9月，習近平總書記在中央人才工作會議上指出，我國人才工作站在一個新的歷史起點上，需要加快建立人才資源的競爭優勢。我們視員工為美的置業穩步前行的動力，並將學習與貫徹習近平總書記在中央人才工作會議上的重要講話精神，保障僱員的基本權利，為僱員的成長和發展保駕護航，讓每一位僱員都能在美的置業實現自我價值。

我們的行動

- ◎構建多維度、多元化薪酬結構，以績效評定為基準，輔以多渠道激勵方式，為僱員提供對外具有競爭力、對內具備公平性的福利待遇。
- ◎建立多層次培訓發展體系，持續推進「磐石」「基石」「璞石」「礪石」等專業培訓，開設「菁種子」計劃，為僱員提供快速成長平台。
- ◎關心僱員身心健康，為員工提供多種問診服務，舉辦多樣化體育活動。

主要績效

僱員總數 **14,908**人

女性僱員佔比 **40.24%**

僱員人均培訓時長 **59.44**小時



員工權益保障

美的置業充分考慮僱員的多元化及平等就業，健全和完善僱員薪酬福利體系，建立形式多樣的僱員溝通渠道並充分保護僱員隱私安全，全力保障僱員合法權益。

平等僱傭

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等法律法規要求，堅持平等僱傭，不以性別、年齡、民族、種族、國籍、籍貫、宗教、性取向、政治派別、婚姻狀況等因素評價或差別對待僱員。我們嚴禁僱傭童工和強制勞動，如發現相關情況，則立即終止相關行為，並依據法律法規以及相關要求進行處理。2021年，僱員勞動合同簽訂率為100%，員工總人數為14,908人，均為全職員工，其中中國內地員工14,896人，港澳台員工11人，海外員工1人。

2021年，我們更新《招聘管理辦法》，進一步規範招聘流程和招聘標準，對應聘人信息實施嚴格管控，確保招聘信息準確無誤，保障僱員平等就業。同時，我們積極推動本地化招聘，在徐州我們已為當地提供一千多個就業崗位。

我們優待退伍軍人，在同崗位的社會招聘中，退伍軍人可額外獲得200-600元的薪酬補貼。若退伍軍人被國家召回，該僱員在美的置業的薪酬將正常發放。截至2021年底，美的置業已累計招聘五百餘名退伍軍人。



薪酬福利

我們基於公平性、競爭性等原則，不斷完善薪酬分配及績效考核機制，建立多層次的福利體系，切實提升僱員工作積極性與歸屬感。

◎ 績效考核

我們制定《績效管理辦法》，建立以業績考評為基礎的人才評價和發展體系，績效評價結果將作為重要依據剛性應用在幹部評價、人員盤點、崗位調整、職位晉升、薪資調整等工作中，充分發揮績效考核的激勵作用，調動僱員工作的積極性、主動性。

僱員對績效考核結果若有異議，可向主管上級提出溝通，若在面談結束後仍有異議，可提出申訴。申訴人在接到考核結果通知後5個工作日內，填寫《績效申訴表》向部門負責人或人力資源部提交申訴申請和申訴支持材料。人力資源部對考核結果和相關過程進行調查、溝通和協調，一周內反饋申訴處理意見。



民主管理

我們重視傾聽來自僱員的聲音，建立多種溝通渠道，及時解決僱員訴求，保障僱員的知情權、參與權。2021年集團組織氛圍調研得分整體較2020年提高9%。

◎ 常規溝通渠道



◎ 投訴舉報渠道



◎ 業務管理渠道



◎ 建議反饋渠道



隱私保障

我們尊重並保護僱員的信息安全和個人隱私，明確規定僅人力資源職能僱員有權查詢僱員信息，同時在人力資源職能內部設置多層級的查閱權限。一般情況下，人力資源職能僱員僅能查閱負責範圍以內的僱員信息，當因工作關係需增加權限時，僱員需獲上級領導批准並通過相關考試才能獲取有關權限，切實保護僱員的信息及隱私安全。

人才發展

僱員的發展是美的置業不斷向前、精益求精的重要動力。我們秉持「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，基於僱員發展需求，不斷深化和完善人才培養體系，構建線上線下相結合的培訓方式，暢通僱員職業發展通道，努力實現僱員與企業共同成長。

僱員培訓

我們基於不同僱員的成長需求，建立覆蓋中高層人才、一綫高潛人才、新僱員等不同層級的僱員培訓內容，滿足僱員多元化的培訓需求。2021年，我們進一步完善《美的置業培訓管理辦法》和培訓體系，加強培訓講師及課程管理，不斷提升培訓質量。

多元化培訓內容

培訓計劃	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	<ul style="list-style-type: none"> · 城市總進階研習班 · 儲備幹部訓練營 （沙盘推演、行業對標、線上讀書會、雙月專題匯報、課題研討）
基石計劃	一綫高潛人才	提升學員管理能力與專業能力，培養僱員優秀的部門管理能力	<ul style="list-style-type: none"> · 基石訓練營 （面授互動、工作坊、沙盘模擬、行動學習、工地參觀、挑戰任務、主題直播辯論）
菁種子計劃	經選拔的往屆優秀畢業生	聚焦跨界思維、管理邏輯、經營意識、專業提升四大課程方向，結合菁種子發展階段與管理素質模型，邀請內外部優秀智囊授課，以2年為周期進行推進，打造重新定義美的置業未來的骨幹力量	<ul style="list-style-type: none"> · 菁種子集訓營
璞石計劃	綜合類畢業生	提升新人適應能力，提升僱員的工作執行力	<ul style="list-style-type: none"> · 璞石訓練營 （面授互動）
礪石計劃	營銷類畢業生	一綫營銷精英培育，提升僱員營銷能力	<ul style="list-style-type: none"> · 礪石迎新訓練營

培訓計劃	面向對象	培訓定位	培訓課程（形式）
新銳計劃	新僱員	傳達企業核心價值觀及文化導向，讓新僱員從思想上、行動上與企業發展方向保持一致	<ul style="list-style-type: none"> · 新銳訓練營 （課程學習、優秀僱員座談、品牌館參觀、破冰拓展等）



舉辦璞石訓練營培訓1次
參與學員201人



舉辦「磐石」訓練營培訓4次
參與學員37人

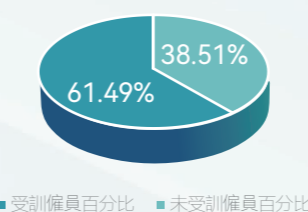


舉辦新銳訓練營
覆蓋2021年全體新入職僱員

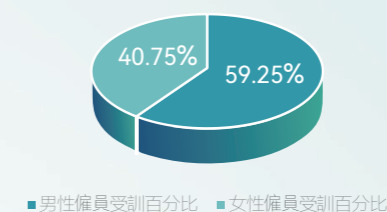
多樣化培訓方式

除線下面對面培訓外，我們在線上設置E-Learning和「一點通」培訓平台，提供基礎通用類培訓課程，僱員可以隨時隨地根據自身需要學習有關課程，提升通用技能和專業能力。

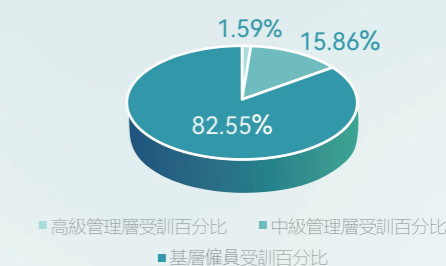
2021年僱員受訓情況



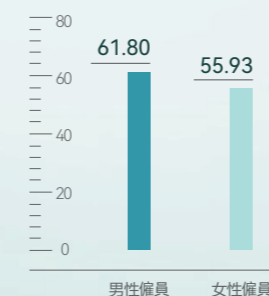
2021年受訓僱員性別分佈



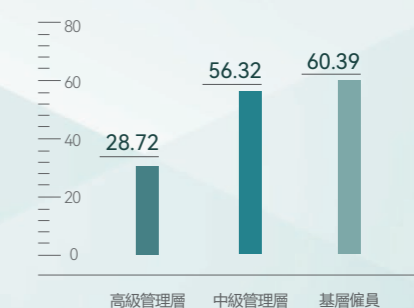
2021年受訓僱員職級分佈



2021年員工平均培訓時長（按性別）（單位：小時）



2021年員工平均培訓時長（按員工類型）（單位：小時）



發展晉升

保障僱員晉升公平是企業穩定發展的重要因素。2021年，我們推動人員職級簡化及壓縮，取消以「專業序列」與「管理序列」雙職業發展通道，統一整合為G序列（G-grade），同步匹配完善人崗配置、績效激勵、人才發展機制，明確各級任職要求底綫、專業與能力要求，鼓勵高績效、強專業人員，提倡業務精進鍛造。同時，形成要求更清晰、底綫更明確的晉升機制，擇優選拔，確保有業績、有能力的僱員發展通道更加暢通。

職業健康

我們嚴格遵照《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，在各職能各層級各環節開展職業健康工作。我們邀請外部專業機構，為僱員提供多種問診服務，並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，在豐富僱員業餘生活的同時，促進僱員的身心健康發展。

開展常態化疫情防控

2021年，我們嚴格遵守國家防疫政策，持續為僱員營造清潔健康的職業環境。在內部管理中，我們做好辦公區域日常消毒、測溫及疫情政策公示等基礎工作，為僱員準備配有酒精及口罩的防疫包，並為疫情所在地的僱員提供集中預定午、晚餐的服務。對於需隔離僱員，我們做好及時統計和跟進，配合地區及政府防疫規定。同時，我們配合各地社區組織僱員開展核酸檢測工作，為僱員在疫情期間的生產生活站好每一班崗。



組織新冠疫苗集體接種 **12**場，共 **3,018**人
 組織集體核酸檢測 **4**場，共 **1,577**人

提供諮詢診療服務

- **滬蘇皖區域：**2021年1月，邀請中醫研究院健康研究所的專業人士上門，為全體僱員進行為期一周的中醫諮詢診療活動，主要針對頸椎、腰椎等各項健康問題進行諮詢及輔助治療，幫助僱員了解自身的健康情況。
- **粵桂區域：**為僱員安排專業資源解讀體檢報告，指導僱員根據體檢報告改善身體情況。

舉辦體育活動

美的置業成立集團籃球俱樂部，全年共組織籃球日常拉練活動13場，活動參與230人次；組織徒步拓展活動，共400人參與；舉辦羽毛球團體賽，促進僱員的身心健康。



美的置業羽毛球團體賽

僱員關愛

美的置業倡導「同路人」文化，視僱員為公司寶貴資產，感恩每位僱員的辛勤付出，通過舉辦多樣化活動、幫扶困難僱員、開展節日慰問活動等為僱員送去溫暖，真情關心關愛僱員。



美的置業「奮鬥者」關懷活動

07

同心同行 構建和諧社區

投身社會公益
打造可持續發展供應鏈

面臨的挑戰

2021年2月，中共中央國務院出台《關於全面推進鄉村振興加快農業農村現代化的意見》的一號文件，強調我國要全面建設社會主義現代化國家，必須鞏固脫貧攻堅成果，並實現與鄉村振興的有效鏈接。在供應商管理方面，越來越多的先進企業將供應商管理逐步從供應商質量評估延伸到供應商環境風險評估、勞工使用風險評估等方面。

我們的行動

- ◎積極推進農村基礎設施建設，興扶教育事業，助力特色農業發展，支持鄉村振興。
- ◎疫情防控常態化的同時，開展社區安全環保知識普及活動，打造健康宜居社區。
- ◎打造綠色廉潔供應鏈，完善供應商入庫、評級、退出管理，加強風險評估，攜手供應商共同進步。

主要績效

公益項目投入資金 **1,760.58**萬元

公益項目參與人次 **255**人次

供應商總數 **6,410**家



投身社會公益

美的置業始終堅持「善用智慧力量、構築綠色未來」的公益理念，圍繞環境保護、教育支持、健康倡導、公益募捐、小區關愛、知識普及等多個領域，持續在全國範圍內開展多領域公益活動，積極履行社會責任。

2021年，美的置業聚焦「綠色低碳+和美社區+鄉村振興」，通過聯合公益機構、業主等多利益相關方共同參與，全國各區域公司、物業、商業、睿住等多板塊共同協同，為構建綠色低碳可持續社區貢獻力量。

公益慈善投入總額 **1,760.58萬元** 參與人次 **255人次**



支持鄉村振興

早在2018年，美的置業成立以「鄉村振興」為主題的公益基金會——韶關市鄉村振興公益基金會。基金會秉持「鄉村建設+產業發展+小營造+慈善築底」的幫扶思路，積極參與廣東省韶關市精準扶貧、精準脫貧事業，推動美麗宜居鄉村建設，走出一條精準高效特色鮮明的鄉村振興之路。

2021年，美的置業與基金會持續推進相關項目，包括飲水工程、鄉鎮學校數字化圖書館項目、佈拖拐樂村鄉村振興項目等，孵化培育特色產業，實現環境、經濟、教育的全面發展，逐步提升人民生活水平與幸福感。



◎優化人居環境

人居環境是鄉村美麗宜居的基本條件，也是美的置業參與鄉村振興的發力點。我們在韶關滇江、南雄及涼山佈拖、金陽等地實施引水工程，已累計助力14個貧困村近4萬人解決飲水安全問題，為1.8萬村民解決用水難問題。



◎興扶教育事業

鄉村振興最終要靠人才，而人才的培養要靠教育。我們通過仁化中學綜合提升項目，改善縣域教育基礎條件；通過捐建涼山州美撒鄉中心校區數字化圖書館，為彝族小朋友打開連接世界的窗口，逐步緩解農村校區的教育資源短缺問題。



◎發展特色產業

產業是鄉村振興的核心載體。在涼山佈拖縣拐樂村，我們以發展肉牛養殖產業為切入點，通過建設農村合作社、合理開發荒地、培養養殖技術人才等，推動拐樂村養殖產業振興，鞏固脫貧攻堅成果。



◎開展愛心助農

舉辦第四季「公益美好+」——愛心助農活動，出資採購邯鄲涉縣薯農萬斤薯，捐贈至市環衛工人、冀南新區鄉村教師，幫助薯農度過減產、存儲難關。



◎搭建溝通橋梁

開展新龍村「友鄰UNION」行動，打造新龍村青年驛站改造營，連接村莊和外界，讓更多外面的人走進來，村裡的人看出去，拉近人與人之間的距離，吸引更多外界力量助力鄉村改善。



關注教育文化

我們持續關注教育文化，通過開展「黑眼睛計劃」、春風公益行、愛心助考等活動，推動教育文化事業發展。

開展「黑眼睛計劃」

我們主動對接山區學校，為孩子們送去書香。其中，津淮區域公司舉辦「『書予有道 潤澤中華』黑眼睛計劃」，各項目設置捐獻箱，號召廣大業主捐贈書籍，並將愛心書籍和美的置業準備的開學大禮包送至豐縣首羨鎮張集小學的學生手中，讓書籍照亮孩子們的前進之路。



春風公益行

津淮區域攜手FM91.9音樂台「益行公益大愛有聲——關愛星星的孩子 2021春風公益行」走進五彩鹿兒童發展中心，為孤獨癡孩子們送去特殊教具、繪本和玩具，與孩子們一起做遊戲，用愛點亮孩子們的星光。



◎愛心助考行動

2021年6月，在高考來臨之際，美的置業聯動11個城市的项目公司組織愛心助考行動。其中滬蘇皖區域的「愛心助考站」為考生提供免費愛心接送以及高考祝福禮盒，並在主要考點為家長搭建遮陽帳篷，擺放桌椅，提供清涼礦泉水，用實際行動助力莘莘學子。

共創和諧社區

2021年，美的置業持續響應各地政府的疫情要求，實施疫情常態化管控，並與政府、消防部門、公益組織聯動，組織系列社區活動，普及安全知識，倡導低碳環保，營造健康安全的社區氛圍。

◎疫情防控

2021年全國疫情管控常態化，美的置業通過輸送人員、配備物資等措施，打好疫情防控攻堅戰。面對疫情反撲、南海大瀝封閉社區物資緊缺的情況，美的置業快速響應，組織旗下公司短時間內完成帳篷、醫用防護服、隔離面罩等物資的採購、統籌及運輸，緩解當地防疫壓力。

◎普及安全知識

①**泳池安全專項行動：**7月，粵桂區域公司開展暑期游泳夏令營暨幼鯨計劃，向448組小業主提供游泳課程，普及水上安全知識，提升遇險應變技能。

②**電動車安全專項行動：**為響應株州交警的「一盔一帶、安全出行」公益活動，株州美的紫雲台項目聯合株州交通廣播電台，採購並捐贈100個頭盔，提高電動車車主佩戴頭盔的安全意識。河源城市公司聯合河源市創文辦等政府組織，舉行文明交通零違法挑戰賽大型公益活動，吸引3,500多名司機以及60多個單位團體參與，倡導文明乘車，營造文明禮讓、安全暢通的交通環境。

◎倡導低碳環保

美的物業組織多個社區的大小業主，在佛山美的悅然廣場開展「和美悅讀·環保小衛士」繪本劇場公益活動，普及垃圾分類知識，塑造下一代的可持續發展觀念。

美的置業聯動組織全國各社區開展地球一小時活動，傳播低碳生活理念。其中，湖南各項目組織業主關掉燈光，走進課堂，共同參加低碳公益課。



打造可持續發展供應鏈

美的置業持續推進公平、公開採購，建立良好的供應商管理機制，不斷推動供應鏈履責能力提升，與供應商攜手打造綠色、責任供應鏈。

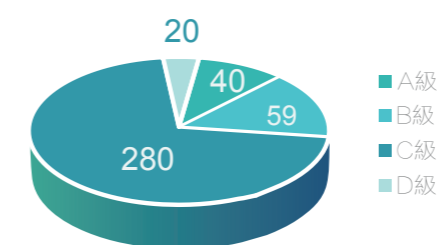
◎陽光採購

2021年，我們更新《招標管理辦法》，調整招標策劃考核方式，不斷規範招投標工作；編制《集採業務分配操作指引》，規範集採業務分配操作要求，明確各環節分工職責，提升集採相關業務規範化、精細化管理；制定《工程類合同履約管理操作指引》，加強區域公司對工程類的施工合同管理；上線「智慧供應鏈系統」，採用商城採購模式，實現產品全面可視化、資料全部線上化，供應鏈各環節核心指標數據可實時統計、展示分析，提升供應商數字化管理水平。

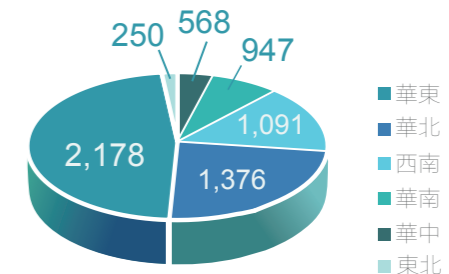
我們堅持廉潔採購，在入庫階段，確保供應商簽署廉潔協議；入庫後，持續監控供應商廉潔情況，在節假日發佈反貪腐的宣傳標語，在供應商大會上進行陽光採購文化宣貫，共同維護廉潔健康商業環境。

◎供應商評估

我們按照《供應商管理辦法》對供應商進行年度評估，綜合評定出核心專業的四大類A、B、C、D級供應商，強化供應商管理。同時，我們會分批次對供應商材料進行飛檢，提高供應商質量評估的有效性。



核心專業（土建、園林、裝修）
供應商數量分佈—按等級



供應商分佈—按地區

◎供應商風險管理

我們制定《供應商信息調研工作實施細則》，全面梳理正在履約的核心專業供應商的履約能力、資金情況、管理能力、外部徵信情況等，編制合作供方的《供應商信息調研報告書》。針對存在較大履約風險或經營困難的供應商，暫停後續業務合作，並制定監控、幫扶政策措施，不斷提升供應商履約能力。對於兩年內無業務合作或兩年內未邀請參與招投標的供應商，供應商管理系統會自動觸發凍結處理；觸犯各類供應商管理制度紅線行為的，我們會及時凍結或納入黑名單。

08

附 錄

ESG政策列表
ESG關鍵績效表
ESG指標索引

ESG政策列表

ESG層面	遵守的相關法律及規例	2021年內部政策
A1 排放物	《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》 《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	《廢棄物管理辦法》
A2 資源使用	《中華人民共和國環境保護法》	《能源管理辦法》
A3 環境及天然資源	《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》	《能源管理辦法》
A4 氣候變化	—	《能源管理辦法》
B1 僱傭	《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國勞動法》 《中華人民共和國勞動合同法》 《中華人民共和國就業促進法》 《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》 《內部競聘管理辦法》 《福利管理辦法》 《績效管理辦法》 《幹部管理辦法》 《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》 《工傷保險條例》	《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）》

ESG層面	遵守的相關法律及規例	2021年內部政策
B2 健康與安全	《工作場所職業衛生管理規定》 《職業病分類和目錄》	《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）》 《工程質量安全拉閘管理辦法》 《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》 《僱員信息安全作業指引》
B3 發展及培訓	—	《美的置業培訓管理辦法》
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》 《中華人民共和國民法典》	《招標管理辦法》 《供應商管理辦法》 《黑名單管理辦法》 《廉潔協議（供應商版）》 《工程類合同履約管理操作指引》 《集採業務分配操作指引》 《供應商考察指引》 《新進區域供應商開發指引》 《土建總包合作管理細則》 《裝修類供應商管理細則》 《供應商信息調研工作實施細則》
B6 產品責任	《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》 《城市商品房預售管理辦法》	《產品質量管理制度》 《標準化管理指引體系》 《設計品控管理制度》

ESG層面	遵守的相關法律及規例	2021年內部政策
B6 產品責任	《商品房銷售管理辦法》 《建設工程質量管理條例》 《城市房地產開發經營管理條例》 《中華人民共和國物業管理條例》 《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》 《中華人民共和國網絡安全法》 《中華人民共和國民法典》 《中華人民共和國個人信息保護法》 《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》 《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》 《兒童個人信息網絡保護規定》 《城市居住區規劃設計標準》GB 50180-2018 《智能建築設計標準》GB 50314-2015 《綠色建築評價標準》GB/T 50378-2019 《民用建築熱工設計規範》GB 50176-2016 《公共建築節能設計標準》GB 50189-2015 《既有建築綠色改造評價標準》GB/T 51141-2015 《地下工程防水技術規範》GB 50108-2008 《建築地基基礎設計規範》GB 50007-2011 《建築設計防火規範》GB 50016-2014（2018版） 《建築地基基礎設計規範》（廣東省標準）DBJ 15-31-2016 《火災自動報警系統設計規範》GB 50116 《安全防範工程技術規範》GB 50348 《工程結構可靠性設計統一標準》GB 50153-2008 《建築與市政工程抗震通用規範》GB 55002-2021 《工程結構通用規範》GB 55001-2021 《建築工程抗震設防分類標準》GB 50223-2008 《建築結構可靠性設計統一標準》 GB 50068-2018	《美的置業標準化研發管理制度》 《土建工程評估管理辦法（2019版）》 《項目工程質量安全評估管理辦法》 《交付評估管理辦法（2021版）》 《工程施工質量管理制度》 《美的置業施工圖審查管理辦法》 《審住智能項目標準動作管理辦法》 《審住智能社區施工工藝標準》 《審住智能智能家居施工工藝標準》 《美的置業居住建築節能設計管理手冊》 《美家智能家居施工工藝安裝標準》 《美的置業綠色建築設計指引》 《精裝修工程管業作指引》 《工程品質提升作業指引》 《交付評估作業指引》 《營運管理手冊》 《關鍵工序管理辦法》 《美的物業集團服務管運指引》 《美的商業運營管理手冊指引》 《產品職能項目投前管控辦法》 《置業集團產品類庫存管理作業指引》 《置業集團圖紙管理作業指引》 《地下室結構精細化設計指引》 《美的置業地下車庫價值挖掘指引》 《示範區審查要點》 《項目品質管控底綫》 《住宅項目交付區產品職能評價制度》

ESG層面

遵守的相關法律及規例

2021年內部政策

B6 產品責任

《建築抗震設計規範》(2016年版)
GB 50011-2010

《建築結構荷載規範》GB 50009-2012

《混凝土結構設計規範》(2015版)
GB 50010-2010

《高層建築混凝土結構技術規程》JGJ 3-2010

《混凝土結構工程施工規範》GB 50666-2011

《綜合住區底商底線45條》

《美的置業材料封樣管理作業指引》

《項目工地開放與交付管理作業指引》

《模擬驗收管理操作指引》

《工程維保管理操作指引》

《投訴處理管理操作指引》

《三級客戶關係體系管理操作指引》

《客戶服務體系管理操作指引》

《客戶服務品質提升管理操作指引》

《客戶體驗日管理操作指引》

《400呼叫中心管理操作指引》

《客關數字化管理操作指引》

《客戶服務管理程序》

《幼兒園專項設計指引|手冊》

《智慧社區設計指引|手冊》

《著作權管理辦法》

《專利管理辦法》

《研發項目管理辦法》

《專利管理辦法實施細則》

《知識產權系統操作指引》

《版權申請指引》

《信息安全獎懲辦法》

《僱員信息安全作業指引》

《信息安全管理整體政策》

ESG層面

遵守的相關法律及規例

2021年內部政策

B7 反貪污

《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》

《審計監察管理辦法》

《舉報投訴及違紀信息上報管理辦法》

《重大訴訟案件報送管理辦法》

《責任追究管理辦法》

《廉潔從業準則》

《廉潔協議（供應商版）》

《廉潔協議（僱員版）》

《關於防範營銷經營活動中的不正當競爭行為的法律風險提示及指引》

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 ¹	單位	2019年	2020年	2021年
A 環境				
A1 排放物				
A1.1 排放物種類及相關排放數據²				
硫氧化物排放量	噸	/	/	/
氮氧化物排放量	噸	/	/	/
顆粒物排放量	噸	/	/	/
A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）				
溫室氣體排放量 ³	噸	5,974.92	5,149.42	9,039.28
範圍一溫室氣體排放量	噸	442.28	227.99	69.47
範圍二溫室氣體排放量	噸	5,532.64	4,921.43	8,969.81
溫室氣體排放密度 ⁴	噸/百萬元收入	0.15	0.10	0.12
A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）				
有害廢棄物排放量	千克	454.53	599.19	1,861.29
有害廢棄物密度	千克/百萬元收入	0.01	0.01	0.03
A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）				
無害廢棄物排放量	噸	43.50	847.71	1,434,480.06
無害廢棄物密度	噸/百萬元收入	0.001	0.016	19.46

註：1. 2019年、2020年績效數據摘自當年發佈的《環境、社會及管治報告》。其中，2019年環境層面數據涵蓋17個單位的行政數據；2020年環境層面數據涵蓋55個單位的行政數據；2021年環境層面數據涵蓋155個單位的行政數據及部分運營數據。

2. 本年度尚未形成硫氧化物、氮氧化物及顆粒物的統計台賬，未來將逐步完善並披露有關數據。

3. 溫室氣體排放量的計算參考國家發展和改革委員會編制的《公共建築營運企業溫室氣體排放核算辦法和報告指南》。2021年，範圍一溫室氣體排放量僅統計天然氣燃燒所產生的排放量，範圍二溫室氣體排放量統計外購電力及熱力產生的排放。外購電力的排放因子參考生態環境部在2022年3月15日出台的《關於做好2022年企業溫室氣體排放報告管理相關重點工作的通知》中的0.5810 tCO₂/MWh。

4. 本報告中所涉及到的密度及強度指標均以營業收入（百萬元）為分母進行計算。

ESG指標	單位	2019年	2020年	2021年
A2 資源使用				
A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）				
直接能耗 ⁵	千個千瓦時	2,112.70	1,041.84	317.46
天然氣	立方米	201,988.00	105,445.32	32,130.00
間接能耗	千個千瓦時	6,433.19	5,694.59	15,481.64
外購電力	千個千瓦時	6,433.19	5,694.59	15,346.21
外購熱力	吉焦	/	/	487.84
能源總耗量	千個千瓦時	8,545.89	6,736.43	15,799.10
能耗密度	千個千瓦時/百萬元收入	0.21	0.13	0.21
A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）				
總耗水量	立方米	115,598.00	49,117.00	13,726,696.25
耗水密度	立方米/百萬元收入	2.81	0.94	186.24

註：5. 各能源之間的折算系數參考《綜合能耗計算通則》（GBT2589-2020）。

ESG指標	單位	2019年	2020年	2021年
-------	----	-------	-------	-------

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

僱員總數		人	14,413	15,252	14,908
性別	男性	人	8,817	9,340	8,909
	女性	人	5,596	5,912	5,999
僱傭類型	全職	人	/	/	14,908
	兼職	人	/	/	0
年齡	29歲及以下	人	6,816	6,737	6,242
	30-49歲	人	7,423	8,299	8,398
	50歲及以上	人	174	216	268
地區	中國內地	人	14,402	15,243	14,896
	港澳台及海外	人	11	9	12

B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率

僱員流失率 ⁶		%	/	/	32.0
性別	男性	%	/	/	33.1
	女性	%	/	/	30.3
年齡	29歲及以下	%	/	/	30.4
	30-49歲	%	/	/	33.9
	50歲及以上	%	/	/	7.1
地區	中國內地	%	/	/	32.0
	港澳台及海外	%	/	/	16.7

註：6. 僱員流失率=報告期內僱員離職人數/報告期內僱員總數*100%，某一類別的僱員流失率=報告期內該類別的僱員離職人數/報告期內該類別的僱員總數*100%。

ESG指標	單位	2019年	2020年	2021年
-------	----	-------	-------	-------

B2 健康與安全

B2.1 過去三年每年因工亡故的人數及比率

因工死亡人數 ⁷	人	0	0	1
因工死亡比率 ⁸	%	0	0	0.007

B2.2 因工傷損失工作日數

因工傷損失工作日數 ⁹	天	/	1,546	2,125
------------------------	---	---	-------	-------

B3 發展及培訓

B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比

受訓總人數	人	/	/	9,167	
受訓僱員百分比 ¹⁰	%	/	/	61.49	
性別	男性	%	61.17	63.05	59.25
	女性	%	38.83	36.95	40.75
僱員類型	高級管理層	%	0.18	0.08	1.59
	中級管理層	%	12.57	7.96	15.86
	基層員工	%	87.25	91.96	82.55

註：7. 因工死亡人數為報告期內經當地社保局鑒定為工傷的僱員死亡人數。

8. 因工死亡比率=報告期內因工死亡人數/報告期內僱員總數*100%。

9. 經當地社保局鑒定的僱員因工受傷，導致其在受傷日後損失的工作日數。

10. 受訓僱員百分比=受訓僱員總數/僱員總數*100%；某一類別的僱員受訓百分比=報告期內該類別的受訓僱員總數/受訓僱員總數*100%。

ESG指標	單位	2019年	2020年	2021年
B3.2 每名僱員完成受訓的平均時數（按性別及僱員類型劃分）				
全體僱員平均受訓時長 ¹¹	小時	34.96	59.84	59.44
性別				
男性	小時	34.96	66.53	61.80
女性	小時	34.96	49.28	55.93
僱員類型				
高級管理層	小時	27.27	22.48	28.72
中級管理層	小時	16.27	64.14	56.32
基層員工	小時	37.66	59.30	60.39
培訓總投入	百萬元	/	/	11.63

B5 供應鏈管理

B5.1 按地區劃分的供應商數目

供應商總數	個	9,068	8,849	6,410
地區				
華南	個	2,309	1,257	947
華東	個	3,427	3,111	2,178
華北	個	964	1,900	1,376
華中	個	902	705	568
東北	個	382	304	250
西南	個	1,067	1,572	1,091
西北	個	10	0	0
港澳台及海外	個	7	0	0

註：11. 僱員平均受訓時長=受訓總時數/僱員總數；某一類別僱員平均受訓時長=報告期內該類別的僱員受訓總時數/該類別的僱員總數。

ESG指標	單位	2019年	2020年	2021年
B6 產品責任				
B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目¹²				
投訴數目	次	/	22,420	24,490
投訴關閉率	%	/	/	99.44
客戶总体滿意度得分	分	/	/	86

B7 反貪污

B7.1 於汇报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

提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	3	3	4
-----------------	---	---	---	---

B8 社區投資

B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）

公益總投入	萬元	587.89	417.39	1,760.58
精準扶貧	萬元	264.50	260.24	19.24
教育	萬元	89.31	/	1,633.38
社區	萬元	36.11	33.85	33.33
環保	萬元	16.80	2.30	0.75
其它義工活動	萬元	181.17	121.00	65.18
抗疫	萬元	/	/	8.7
捐贈	萬元	/	/	0
僱員參與公益/義工活動	人次	316	237	255

註：12. 此處投訴數目、投訴關閉率、投訴處理滿意率、客戶滿意度數據均為住宅開發板塊數據。

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

A 環境

A1 排放物	一般披露	對應章節
	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。有害廢棄物指國家規例所界定者。	低碳融合，守護美麗生態 ESG政策列表
A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG關鍵績效表
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色辦公
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色建造
A2 資源使用	一般披露	對應章節
	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	ESG政策列表
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色辦公
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	綠色辦公
A2.5	制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用
A3 環境及天然資源	一般披露	對應章節
	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	ESG政策列表
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	低碳融合，守護美麗生態
A4 氣候變化	一般披露	對應章節
	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	應對氣候變化

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

B 社會

B1 僱傭	一般披露	對應章節
	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工權益保障 ESG政策列表
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	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	ESG關鍵績效表
B2 健康與安全	一般披露	對應章節
	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	職業健康 ESG政策列表
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	ESG關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數	ESG關鍵績效表
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	職業健康
B3 發展及培訓	一般披露	對應章節
	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外課程。	僱員培訓 ESG政策列表
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）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	ESG關鍵績效表
B4 勞工準則	一般披露	對應章節
	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工權益保障 ESG政策列表
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	平等僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	平等僱傭
B5 供應鏈管理	一般披露	對應章節
	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	ESG政策列表
B5.1	按地區劃分的供應商數目	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，以及相關執行及監察方法	打造可持續發展供應鏈
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	打造可持續發展供應鏈
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	精益管理，助力碳中和目標

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

B6 產品責任

一般披露

有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：
(a) 政策；及
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

嚴控產品質量

夯實安全管理

ESG政策列表

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

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法

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

合規營運

B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序

嚴控產品質量

B6.5 描述消費者資料保護及私隱政策，以及相關執行及監察方法

客戶權益

B7 反貪污

一般披露

有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：
(a) 政策；及
(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。

合規營運

ESG政策列表

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

合規營運
ESG關鍵績效表

B7.2 描述防範措施及舉報進程，以及相關執行及監察方法

合規營運

B7.3 描述向董事及僱員提供的反貪污培訓

合規營運

B8 社區投資

一般披露

有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。

ESG政策列表

B8.1 專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)

投身社會公益

B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)

ESG關鍵績效表