

美的置业2023年 環境、社會及管治報告



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6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2023年1月1日至2023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2023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》（「上市規則」）附錄C2所載《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG報告指引》）編制而成。本報告附錄部分詳列《ESG報告指引》內容索引，以便讀者快速查詢。

數據來源

本報告遵循《ESG報告指引》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，本報告中涉及金額均以人民幣為計量幣種。

稱謂說明

為便於表達和閱讀，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

本報告遵循《ESG報告指引》重要性原則，已於2024年3月27日獲得本公司董事會審議通過，經批准後發佈。

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

郵箱地址：investor@mideazy.com



責任寄語

面對快速變化的行業和市場大勢，美的置業始終踐行新型地產之路，堅持統籌業務協調穩健發展，夯實在不動產開發、輕資產運營和房地產科技方面的服務能力，敏銳捕捉市場機遇，加速鞏固智慧健康生活綜合服務的優勢。我們嚴格履行上市公司應盡的責任與義務，完善公司治理，規範經營決策，持續強化風控內控管理，完善ESG管理體系建設，保持良好的公司管治水平，踐行商業可持續發展的理念，為社會經濟可持續發展貢獻力量。

立卓越之品——堅定高質深耕

美的置業以精益管理的理念精神、至誠至善的服務之道，力求為更多人的舒適生活賦能。我們堅持以用戶需求為導向進行技術迭代，佈局空間科技賽道，實現城市居民關於智能智慧家居、智慧社區、智慧城市的未來生活暢想。我們開啟社區底盤品質提升行動，在2023年升級至2.0版本，在對7大高頻流線、12大重點空間模塊優化升級的基礎上，新增3大主要亮點主題空間，實現49個項目底盤品質躍升。我們相信交付品質是踐行自身承諾、呈現品牌口碑的實力展現，探索出全方位保障各項目交付階段的產品質量和服務標準，在全國項目普及「建造看得見」，通過橙意家工法展示、工地開放、雲監工、業主代表「社區責任官」等行動，實現客戶對高產品品質和卓越產品能力的體驗感知。2023年公司完成品質交付超9萬套，提前交付150批次，交付成果位居行業前列。

謀永續之道——堅守發展初心

在國家「雙碳」戰略指引下，美的置業堅持綠色低碳發展，踐行對環境友好的承諾，努力打造涵蓋綠色設計、綠色建造、綠色營運等全方位的可持續發展體系。美的置業旗下睿住建築科技打造「數字化設計+裝配式產業一體化」的業務模式，針對中高端市場提供綠色建築空間全價值鏈場景服務。我們不斷精進產品力、服務力和創新力，研發健康新材料，並憑借「裝配式建築+內裝」全鏈條能力，打造MiC集成空間產品，加速佈局海內外市場，為全球提供更低碳、高效的解決方案。本年度美的置業取得認證的綠色建築面積達46.1萬平方米。

懷熾誠之心——堅持同頻共振

我們深知世間最美的期待莫過回家，房屋交付不是終點，而是多角度挖掘幸福生活的源點，始終站在客戶視角，發現改善居住可優化點，提供覆蓋全週期服務，讓用戶實打實感受到信任的力量。2023年，美的置業推出「金牌業主」權益升級計劃，整合美的置業生態圈渠道優質資源，覆蓋衣食住行等多維度，提供更貼心的社區生活體驗。美的置業將橙意服務落實到業主日常的多個維度，圍繞親子、悅動、老友、公益四大主題，2023年組織活動1,097場，覆蓋98,240戶家庭，實現有溫度的社區生活、有溫情的鄰里共同體，深度共創持續生長的美好社區生活方式。此外，我們以「同路人」文化為牽引，與員工、供應商等利益相關方緊握合作之手，為員工提供發揮自身優勢、實現理想與價值的平台，與供應商建立良好的合作關係，積極構建價值共同體，建設價值共創的和諧生態。

未來，美的置業將繼續堅持長期主義，厚植實業根基，以高品質、能兌現、可持續的方式，為社會創造更大的價值。



01

責任寄語

02

公司概況

公司簡介	8
企業文化	8
責任榮譽	9
2023關鍵績效	11

03

年度專題

社區畫卷 宜居心城	14
-----------	----

04

可持續發展管理

董事會聲明	20
ESG管治架構	20
利益相關方溝通	21
實質性議題分析	22

05

深耕經營 品質築夢

開篇	25
規範公司治理	26
夯實合規根基	27
精研品質生活	32
悅享優質服務	40



06

低碳引領 齊築生態

開篇	47
綠色設計	48
綠色建造	50
綠色營運	59
氣候變化	63

07

價值共生 行穩致遠

開篇	67
打造和諧職場	68
協同夥伴共贏	78
矢志社區建設	81

08

附錄

ESG政策列表	87
ESG關鍵績效表	91
ESG指標索引	95

02

公司概況

公司簡介

企業文化

責任榮譽

2023關鍵績效

公司簡介

美的置業控股有限公司（本公司）及其附屬公司（本集團）或（美的置業）（股份代號：3990.HK），是香港聯合交易所上市企業及廣東省百強民營房企，被納入恆生港股通等成分指數。本集團創立於2004年，以「智慧健康生活服務商」的發展定位為指引，構建「開發+營運+房地產科技」的複合型發展生態，持續向高質量發展穩健邁進。

傳承品牌的製造業基因和良好信譽口碑，公司始終將房地產事業的本質視為民生實業。圍繞住宅開發業務，公司堅持「聚焦深耕，戰略升級」路徑，專注佈局一二線高潛城市，堅持瞄準中產和高淨值改善型目標客群，堅持走「高品質、新科技、好服務」的品質深耕路線，以用戶為中心，打造科技智慧、綠色節能、健康多能的美好人居體驗。

針對物業服務、商業管理的營運業務，公司聚焦強化輕資產經營能力，通過營運創新開拓第三方業務，做好客戶經營，實現有質量的增長。而對於承載公司轉型升級戰略的房地產科技產業，緊扣好房子、好社區、好服務的全生命週期需求，力主發展綠色裝配式產業、空間智慧產業，緊緊依靠技術創新的關鍵變量，不斷推進公司產業生態向工業化、數字化、綠色化轉型升級。

企業文化



責任榮譽

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
美的置業	2023中國地產業最佳僱主企業 組織力Top12 	可研智庫
美置服務	2023中國物業服務企業綜合實力Top22 	中物研協&克而瑞物管
	2023中國產業園區物業服務領先企業 	
	2023中國公建物業服務力TOP10企業 	

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
睿住智能	中國綠色建築科技服務領先企業	億翰智庫
	2023年度十大全屋智能家居品牌獎	千家智客
	2023年度紅點品牌與傳達設計大獎	德國紅點股份有限公司
	2023年度國家知識產權優勢企業	國家知識產權局
	2023年H1中國地產精裝住宅部品配套景龍獎top10	奧維雲網

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
睿住建築科技	2023年度智建環保企業 	佛山市裝配式建築與智能建造協會
	2023年度先進企業 	
	廣東省建材行業科技創新優秀企業 	廣東省建築材料行業協會
	中國招投標領域碳中和承諾示範單位 	中國招投標領域碳中和服務平台
	廣東省创新型中小企業 	廣東省工業和信息化廳



2023關鍵績效

財務表現

總資產 2,016 億元	權益總額 501 億元	收入 736 億元
經營利潤 43 億元	年內利潤 21 億元	本公司擁有人應佔利潤 9 億元

產品服務

年內交付 超 9 萬套	收樓率 95 %	裝配式建築面積 238 萬平方米
有效專利 469 件	客戶滿意度 85 分	

合規僱傭

僱員總人數 10,152 人	女性僱員比例 39 %	勞動合同簽訂率 100 %
--------------------------	-----------------------	-------------------------

安全與健康

僱員體檢覆蓋率 100 %	僱員人均安全培訓時長 38 小時
-------------------------	----------------------------

培訓與發展

僱員培訓人次 9,763 人	培訓總投入 578 萬元
--------------------------	------------------------

公益慈善

公益慈善投入總額 2,279 萬元

節能減排

新增綠色建築認證面積 46.1 萬平方米	二氧化碳排放密度 0.04 噸二氧化碳當量/百萬元收入
能源消耗密度 0.07 兆瓦時/百萬元收入	水資源使用密度 113.6 立方米/百萬元收入



03

年度專題

社區畫卷 宜居心城

社區畫卷 宜居心城

美的置業憑藉深厚的製造業根基和科技化基因，不斷探索「家的智造」無限可能，深刻理解人們對更高居住品質的渴望，以日常生活場景為靈感，緊密結合互聯網時代社區需求持續創新，持續智造美好健康人居範本，讓用戶暢享便捷高效、舒適健康的美好智慧生活。為滿足社區更深層次的需求，美的置業開展社區底盤品質提升行動，本年度升級至2.0版本，在對7大高頻流線、12大空間模塊優化升級的基礎上，新增3大亮點主題空間，致力於打造綠色、智能和健康的社區生活圈。



7大高頻流線

我們專注於提升社區底盤的高頻7大流線品質，充分發揮美的置業在社會科技領域的核心優勢，為住戶打造更為便利、智能的生活體驗。

- 人行歸家**
 - 通過在社區外商業區實現人車分流，使用車行耐壓地坪和人行防滑地磚，以確保人行體驗的安全和舒適
 - 以科技賦能住宅，引入人臉識別、電動感應門和自動呼梯，實現全路線智能無感通行，提升居民生活便利度
- 車行歸家**
 - 在停車場入口坡道配置防眩目燈與停車區域雷達感應燈，確保回家路線亮度充足
 - 車庫內引入五重導視系統與分區牆繪，搭配專用人行道，引導人車分流，提升停車區域的效率和秩序
- 非機動車歸家**
 - 在社區入口周邊、架空層與地下車庫設置停車棚與充電設備，同時配備監控，確保安全充電，杜絕漏電與火災隱患
- 外賣/快遞**
 - 建設獨立物流通道與裝卸區，規範配送路徑，保持社區公共區域清爽整潔
 - 引入送貨機器人，實現無接觸配送，兼顧多種快遞驛站物流模式
 - 安裝24小時快遞監控與快遞車道閘，提高防盜與防丟能力，守護業主財產安全
- 大件貨物/應急**
 - 設置貨車臨時停車區與區外裝卸區，搭配超寬入口和無障礙園路，確保貨物暢通到達
 - 引導貨車流向，防止佔用車道或應急消防車道，方便業主出行，守護社區安全
- 垃圾收集轉運**
 - 兼顧地上、地下垃圾投放，並增設地下投放模塊的空氣過濾設備，滿足無風雨投放需求，同時避免異味擴散
 - 將生活與大件垃圾轉運點沿外圍佈置，垃圾收集車不進入中心園區，外圍完成轉運垃圾清理，保障園區整潔美觀
- 休閒運動**
 - 打造降糖小站，聯動悅跑圈APP，提供專業運動指引，鼓勵業主追求健康生活
 - 預約多變架空層M-BOX，舉辦生日派對、有氧運動等各類社群活動，為居民提供多樣化的休閒娛樂選擇

12大空間模塊

美的置業致力於讓社區空間服務於住戶，聆聽住戶的聲音、洞察住戶的需求、解決住戶的痛點。我們重點關注城市界面、社區入口、歸家園林、全齡活動場、入戶大堂及前區、標準層公區、架空層、地庫入戶大堂及前區、地庫出入口、非機動車停車區、地下停車區、垃圾收集點12大空間模塊，滿足用戶與時俱進的居住需求。

案例：打造「智慧車庫3.0」

針對業主停車問題的困擾，美的置業以精細化和人性化的社區底盤理念，綜合提升車庫服務品質。我們在車庫入口設置無感歸家系統，實現車牌自動識別功能，打造業主從容歸家體驗。為減弱業主因室內外切換導致的炫目效應，我們設置防眩目的坡道照明及大堂暖光昭示燈，營造出360°無死角、溫馨宜人的車庫照明系統。我們深入考慮地下車庫的安全性，採用五級引導標識體系，並設置專用行人道、無障礙車位等，為業主及家人安全提供保障。



3大亮點主題空間

本年度我們新增熱力中心、悅動環2.0和全能門廳3大主題空間，其中熱力中心匯聚多元社區資源，悅動環2.0呈現全新運動體驗，而全能門廳則開啟無風雨、多功能的溫馨歸家，三大亮點相得益彰，代表著美的置業對居住體驗的極致追求以及對現代居住理念的創新演繹。

熱力中心

定義為社區活力交往中心，將社區交流的各類資源都進行了聚集，包含交往空間、運動空間、社區交通樞紐、生活服務等；已在番禺新項目中進行了試點落位，並逐步推廣至更多項目。

悅動環2.0

2023年，我們全面升級悅動環2.0，定義為嵌入社區的一座綜合體育館，在原有的社區運動系統中新增天空與下層悅動環。天空悅動環充分利用架空層和屋頂，巧妙佈局跑道、健身空間和休息區域；下層悅動環與熱力中心緊密融合，創造出風雨無阻的運動場所，為居民提供更為豐富的運動體驗。

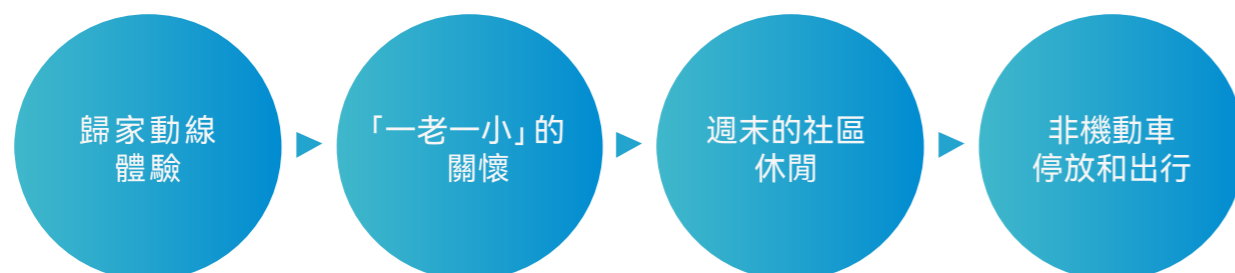


全能門廳

我們以科技賦能住宅，基於地上地下同權設計的全能門廳，實現全路線智能無感通行，並與熱力中心結合，將快遞外賣網約車下沉，車庫前廳滿足流線緩中，地下社區大堂，重新定義住戶的歸家體驗。為承載更多生活場景，全能門廳結合時代新需求，引入經營業態提升業主服務。

針對用戶歸家最後一公里的體驗研究，我們基於業主調研、社群營建需求及社區實地觀察，對四大場景類別、十大場景細分專題進行品質及體驗的全新升級。

四大場景類別



十個高頻細分人性化、品質專題



04

可持續發展管理

董事會聲明

ESG管治架構

利益相關方溝通

實質性議題分析

美的置業致力於實現企業價值與社會價值的融合統一，秉持推動行業可持續發展的美好願景，攜手各利益相關方共同履責，積極探索企業的可持續發展之路。

董事會聲明

公司董事會高度重視可持續發展管理，深刻認識到可持續發展管理的戰略價值，確立了一套行之有效的ESG管理機制，構建了層次分明、責任明確的ESG管治架構。

作為美的置業的經營管理決策機構，董事會對集團的ESG工作承擔全面責任，負責制定和監督集團ESG發展方向及策略，以及識別、評估和管理與集團業務相關的ESG風險。董事會定期聽取ESG工作委員會、ESG工作辦公室或其他相關管理層的匯報，並審議、批准公司的ESG管理政策以及《環境、社會及管治報告》。

公司切實遵循上市公司規則，制定了涵蓋溫室氣體排放、污染物排放、資源消耗等方面的關鍵ESG目標。董事會對這些目標進行審閱及討論，並定期檢討相關ESG目標的達成情況，以適應外部環境和公司業務的最新發展。

ESG管治架構

美的置業明確各層級的職責與分工，有效推進集團的ESG管治工作。作為公司決策層，董事會負責制定ESG管理策略，審閱並評估集團ESG年度表現，對下一步工作提供建議和要求。作為董事會的下設機構，ESG工作委員會負責推動ESG相關工作並有效落實各項管理措施。ESG工作委員會下設ESG工作辦公室，負責編制年度ESG報告、追蹤相關ESG目標的達成情況，並協助向董事會匯報ESG工作。

ESG工作層級	主要職能	人員配置
ESG 工作委員會	<ul style="list-style-type: none">• 作為董事會下設的工作協調機構，直接對董事會負責• 承接ESG方面的各項管理工作，統籌ESG相關的業務推動、規劃落地和信息收集• 定期向董事會匯報ESG實施情況和工作規劃	由產品管理、工程管理、招標採購、審計監察、人力資源等相關職能組成
ESG 工作辦公室	<ul style="list-style-type: none">• 負責編制公司年度ESG報告• 負責跟進ESG相關目標達成進度• 協助工作委員會向董事會匯報ESG工作	由證券事務、品牌管理等相關職能組成

利益相關方溝通

美的置業持續完善與利益相關方的溝通方式，搭建多元化內外部溝通平台，構建長期有效的溝通機制，向利益相關方傳播公司可持續發展理念及履責動態，增進利益相關方對公司的理解和支持。公司深入研究利益相關方關注的議題，準確回應各方對公司可持續發展工作的意見和期望，並將相關方意見納入公司決策過程中，轉化為企業可持續發展的方向和動力。

利益相關方	要求與期望	溝通方式
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> · 信息披露透明 · 保障股東權益 · 企業管治合規 	<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
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 · 制定相關政策 · 積極參與當地發展
業主/ 商場及寫字樓用戶	<ul style="list-style-type: none"> · 優質的產品與服務 · 有效應對客戶投訴 · 保障客戶安全 · 保護客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> · 有效的投訴反饋及回應 · 滿意度調查 · 收費信息公開 · 開展物業/商業服務活動
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 · 公平薪酬
環境	<ul style="list-style-type: none"> · 節約能源 · 減少污染物排放 · 有效使用物料 	<ul style="list-style-type: none"> · 綠色生產及綠色辦公 · 環境信息公開 · 論壇與交流活動
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
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 · 加強創新研發
NGO及社會公眾	<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

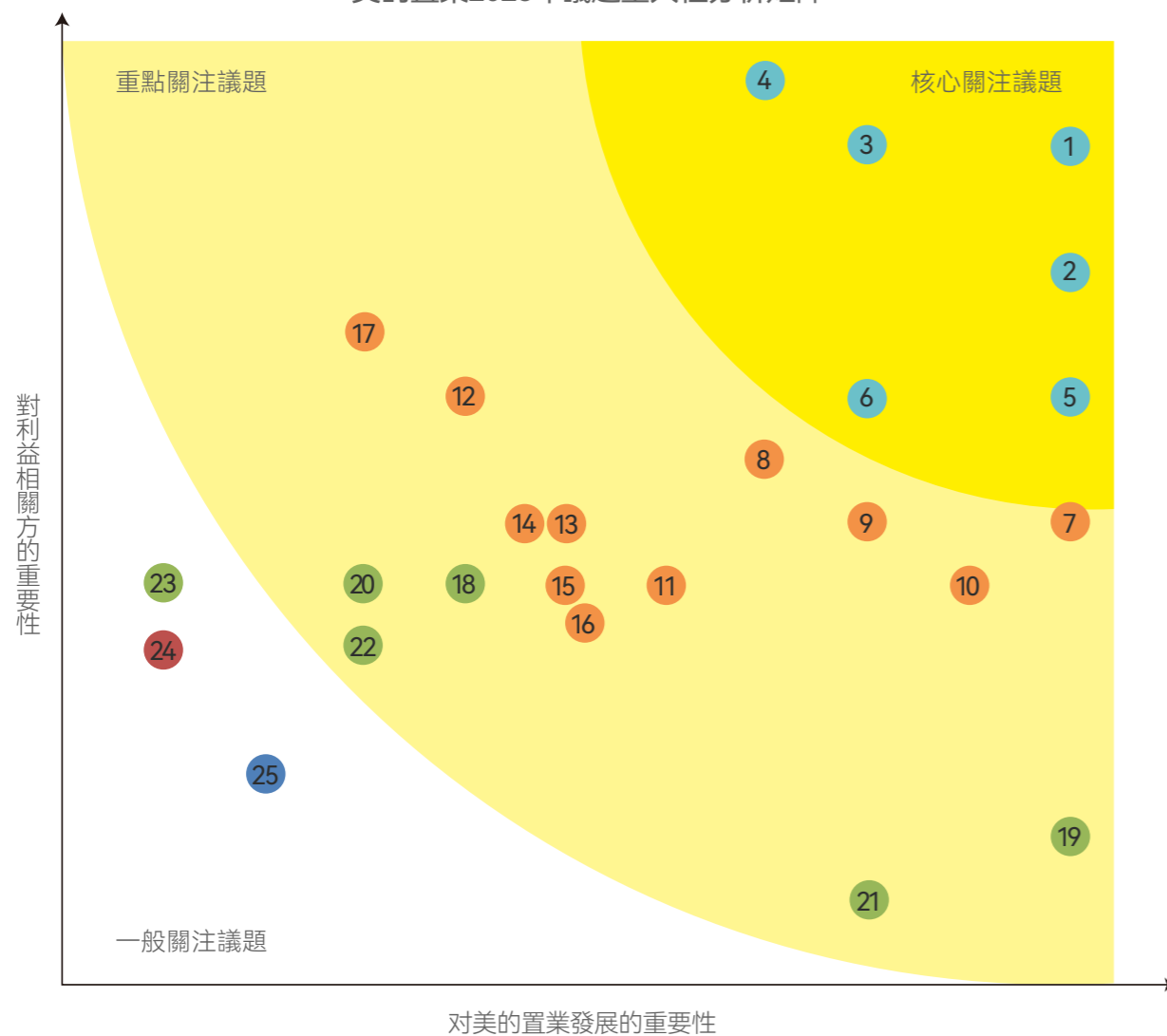
實質性議題分析

為了更好地回應內外部利益相關方的期望與訴求，明確集團ESG實踐方向及信息披露重點，我們持續開展實質性議題分析，通過議題識別、利益相關方調研、議題分析等步驟，形成集團重大性議題矩陣，更有針對性地響應各利益相關方的重點關注，完整準確地披露公司ESG工作進展。

2023年，由於本集團經營業務與可持續發展管理體系均未發生重大變更，我們結合多種重要性議題評估標準與本年度實際業務營運情況，以香港聯交所《ESG報告指引》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標準，通過對2022年ESG重要性議題的回顧與評估，決定沿用2022年度重要性議題分析結果，作為報告編制基礎，並在報告中進行重點披露。

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
	生物多樣性保護	22
一般關注議題	公益慈善	23
	行業合作與發展	24
	社區溝通與融合	25

美的置業2023年議題重大性分析矩陣



05

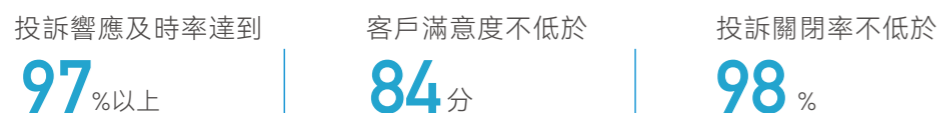
深耕經營 品質築夢

規範公司治理
 夯實合規根基
 精研品質生活
 悅享優質服務



開篇

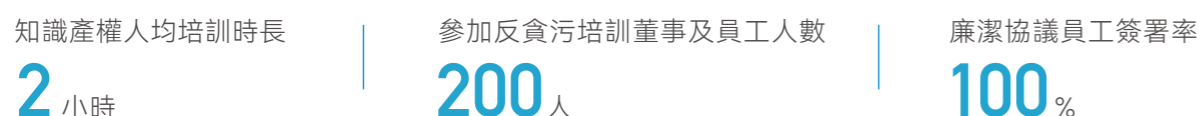
2023年目標設定



現狀進程



主要績效



SDGs回應



規範公司治理

公司持續完善內部治理結構，構建系統完善、科學規範、運行有效、監管有力的制度體系，以更高效的組織管理謀求更高質量發展。

組織架構

公司董事會下設審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，形成科學有效的職責分工，提高董事會運作效率，不斷提升自身經營與管理水平。截至報告期末，公司治理實際情況符合中國證監會、交易所等機構發佈的有關上市公司治理的規範性文件的相關要求。2023年，公司共召開股東大會1次，董事會會議4次。

董事會多元化

公司將董事會層面日益多元化視為促進企業可持續發展的關鍵元素，制定《董事會成員多元化政策》，在任命和選舉董事會成員時，充分考慮董事會多元化構成，考慮維度包括性別、年齡、文化及教育背景、種族、專業經驗、技能、知識及服務任期，為公司發展提供專業領導力保障。截至2023年12月31日，董事會共有9名董事，其中執行董事4名，非執行董事2名，獨立非執行董事3名，分別具備豐富的房地產行業經驗、良好的經營管理能力，以及財務、法律等領域的專業知識技能，有助於公司決策制定及業務的創新增長。此外，為就董事會層面達到性別多元化，公司已設定於2024年增設一位女性董事的目標。



夯實合規根基

公司將依法經營作為基本原則，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，恪守商業道德，通過依法依規治企實現企業高質量發展。

商業道德

公司堅持誠信經營理念，統籌多個部門共同為公司合規發展保駕護航，確保公司商業活動合法化、規範化。

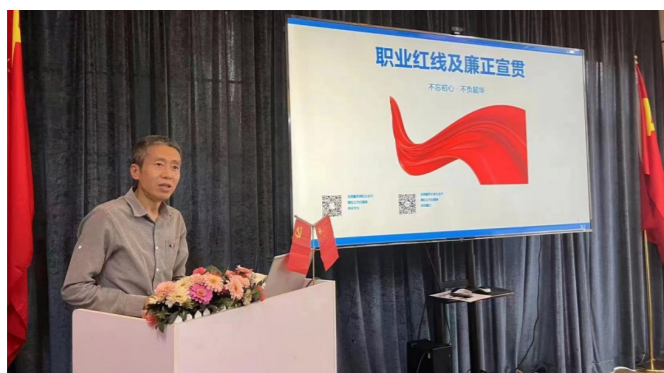
合規體系建設

美的置業恪守《企業管治守則》，制定《美的置業法務業務管理手冊》，明確企業合規管理要求，為推進合規經營提供堅實的制度保障。法務共享平台每月通過集團發文方式發佈《新規速遞與風控案例月刊》，對各部門當月發佈的有關行業相關的新法/新規進行重點解讀，員工覆蓋率達100%。針對合作項目公司，我們推出《美的置業合作項目股東會、董事會、監事會會議管理辦法》，規範集團各區域合作項目公司三會會議及決議管理，確保其會議程序合法合規。

公司面向員工開展合規培訓，涵蓋法律法規解讀、具體實操指引、風險防範及應對等多維度，提高員工對合規經營管理的認知。截至2023年年底，美的置業面向集團、區域、經營單位相關條線人員開展培訓共33場次，平均每月開展3-4場培訓，參與人次達6,455。

反貪腐

美的置業對商業腐敗行為採取零容忍態度，嚴格遵守《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》等法律法規，在《責任追究管理辦法》中明確了十條紅線及員工紅線行為處罰量化原則，制定適用於置業集團全體員工的《廉潔從業準則》，並要求全體員工簽署《廉潔協議》，嚴格管控員工的廉潔自律工作，打造清正廉潔的企業文化。2023年廉潔協議員工簽署率達100%，提出並已審結的貪污案件1件。此外，公司時刻落實廉潔教育、價值觀宣貫、行為準則、法律法規宣貫等多種培訓活動，面向董事及員工共計200人開展反貪污培訓，持續強化全員合規廉潔意識。



廉潔從業線下課程培訓



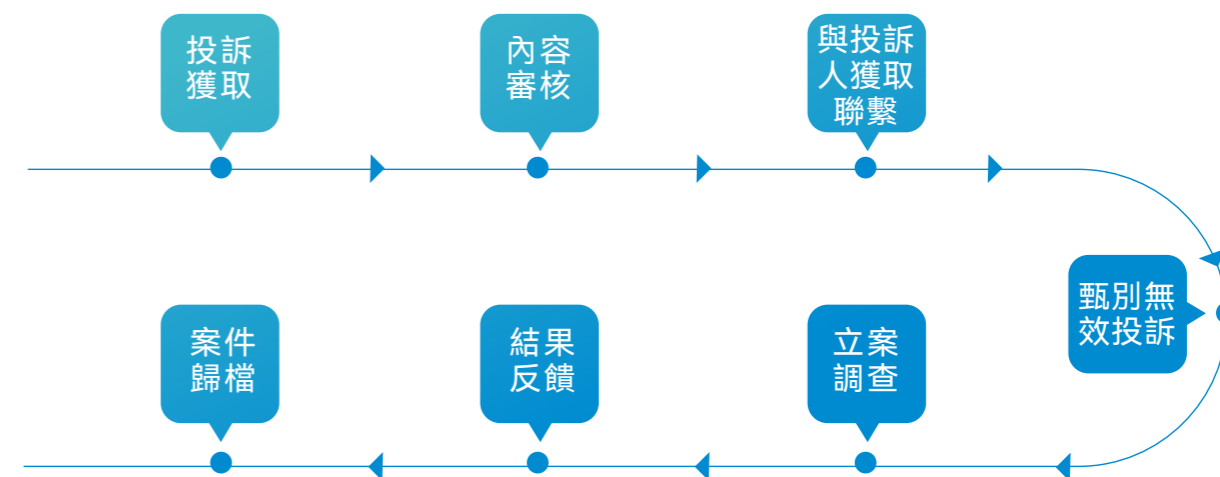
美的置業升任反舞弊聯盟常務理事單位

舉報管理

公司制定《舉報投訴及違紀信息上報管理辦法》，明確關於舉報投訴管理工作的規範要求，鼓勵員工針對任何有損公司利益的舞弊違規行為進行監督和舉報。公司多渠道接收舉報，包括電話、電子郵件、QQ、微信公眾號、書信郵寄、當面舉報、委託他人舉報等途徑，接受來自內外部利益相關方的投訴反饋。美的置業設立專職機構負責日常舉報管理事務，制定規範的投訴處理流程，安排專人開展調查，及時跟進和調查涉嫌舞弊事件，保障舉報管理事件的妥善處理。

公司對舉報人姓名、家庭住址、電話號碼等信息高度保密，並由專人及時對舉報材料和記錄列入密件管理，對已辦結的案例及時保密歸檔，杜絕任何對舉報者的打擊報復行為。我們設立舉報獎勵制度，對於員工提供的舉報劃分為「有線索」、「有實證」、「可對質」三個類別，提供不同金額的現金獎勵，單項最高獎勵上限為100萬元人民幣。

◎ 舉報流程



◎ 舉報方式

- ◎ 舉報電話：0757-26607621
- ◎ 審計風控中心郵箱：gjc@mideazy.com.cn
- ◎ 總裁電子信箱：hhle@mideazy.com.cn
- ◎ 在線QQ：2634332033
- ◎ 公眾號及二維碼：廉潔誠信美的置業
- ◎ 書信郵寄：廣東省佛山市順德區北滘鎮美的置業集團總部大樓34樓審計風控中心



舉報二維碼

知識產權保護

美的置業高度重視品牌資產的經營管理和知識產權的管理保護，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，全面規範知識產權保護工作，通過商標註冊、專利申請、版權登記、培訓監督等方式，切實維護企業自身、合作夥伴、客戶等相關方的利益。

建立保護機制

美的置業制定《著作權管理辦法》《專利管理辦法》《商標管理辦法》《專利管理辦法實施細則》《關於商標、字號侵權案件維權的法律指引》等指引文件，設置專職知識產權法務人員，明確管理職責，當知識產權被侵害時能及時、高效地進行應對處理。公司製作專門的線上知識產權管理系統，對知識產權資產的申請、營運、維護、授權進行全流程管理。2023年美的置業未發生知識產權被侵害的情況。

持續監測管理

公司定期對核心商標註冊情況進行監測，發佈《關於發佈企業品牌價值理念及商標應用的相關指引》以確保商標的正確使用。在出現與其他實體存在商標使用爭議等事件時，公司通常聘請第三方機構合作解決知識產權糾紛事宜，並委託第三方監測商標、版權、著作權等違法情況。作為「佛山版權產業發展聯盟」成員單位，公司旗下睿住智能、睿住住工、睿住天元3家公司均通過《知識產權管理體系認證》（GB/T29490-2013），本年度睿住智能公司被國家知識產權局認定為「國家級知識產權優勢企業」。截至2023年年底，公司獲得有效專利469件，商標1,265件，版權199件。

開展培訓宣貫

為不斷提升員工知識產權保護意識，規範知識產權保護工作，2023年美的置業主要面向睿住智能、睿住建築科技的業務部門人員開展《項目專利挖掘與佈局培訓》《專利基礎知識培訓》《海外商標申請流程培訓》等5場知識產權相關培訓，培訓內容包括產品對他人侵權的風險識別、內部商標保護等，培訓人次達250人，人均培訓時長達2小時。

信息安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《個人資料（隱私）條例》等法律法規，制定適用於全體美的置業員工的《信息安全管理規範》等制度，更新客戶隱私承諾條款等內容，由CEO（首席執行官）牽頭、CIO（首席信息官）帶隊主抓本年度信息安全制度的落實工作，對全集團主要領域數據安全、隱私安全保護等執行情況進行核查。2023年，公司未發生信息安全緊急事件或者信息洩露事件。

信息安全管理

2023年，公司加入「順德重點企業信息安全保障支持機制」，做到快速掌握和應對相關預警信息，已執行超過15次補丁升級、防病毒宣貫等內部信息安全應對措施。在應對信息洩露方面，美的置業制定包括技術層面網絡隔離等初步預案。公司開展信息安全測試常態化工作，要求2023年所有新上線的系統通過信息安全的代碼檢查和上線前測試，所有高風險漏洞/隱患、中低風險需分別於上線前和上線後一週內得以解決。本年度內部的主要虛擬主機參與美的體系內紅藍對抗測試，對公司信息安全加固情況進行回顧覆盤，根據測試結果完成相關整改和升級。

我們強化對客戶信息和供應商信息的管理，重點加強保護數據庫，通過數字化數據庫訪問授權管理、測試環境使用數據做脫敏處理、將生產環境數據與辦公網絡進行隔離等方式，嚴格控制客戶信息和供應商信息的訪問權限，保護其隱私不被洩露。

信息安全培訓

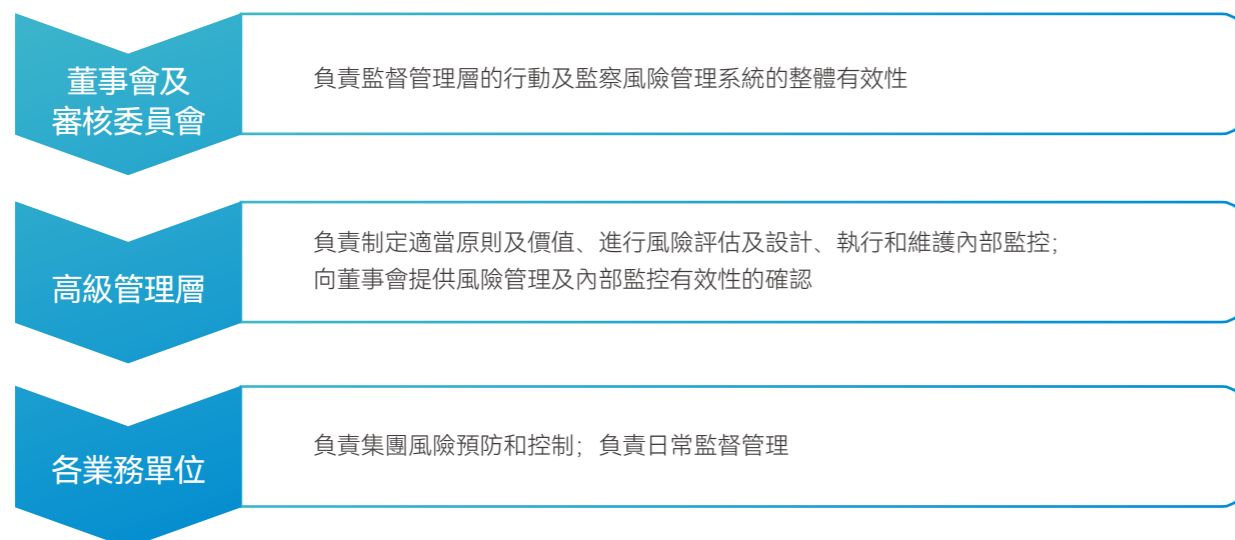
美的置業面向全員開展常態化信息安全培訓，主要結合信息安全案例，通過郵件、微信群發對全員進行培訓提醒，包括防範釣魚郵件、防範勒索病毒等，2023年已執行超過10次。除常態化信息培訓外，公司面向數字化團隊員工等信息安全專職管理人員開展專項培訓，提升專業人員的信息安全意識、安全技能和安全視野，本年度共完成兩次培訓。



風險管理

美的置業始終將防範化解重大風險擺在重要位置，嚴格按照相關法律法規及《公司章程》的要求，逐步完善內控體系及風險管理機制，健全風險管理及防範體系。

公司建立三層風險管理架構，由董事會及審核委員會負責領導、高級管理層負責指導與監督、各個業務單位負責執行。我們制定《審計監察工作管理辦法》，針對重點風險開展審計，提升審計部的內控監督職能，在項目立項前進行風險點識別分析工作，將所有審批流程及審計建議進行線上處理，實現重大風險的閉環管理，審計問題關閉率達93%。公司將風險管理劃分為「風險識別、風險測評、診斷應對、監督改進」四步，形成規範穩定的風險處理模式，促進風險管理流程建設及完善。2023年，我們重點梳理法律風險事件並進行研究分析，形成各領域法律風險管控的「銷項清單」，通過持續更新合同模板、相關制度/指引、加強培訓宣貫等方式，提升全體員工的法律風險防控意識。



投資者管理

信息披露是投資者和社會公眾獲取上市公司相關信息的重要窗口，也是雙方進行溝通交流的基礎。美的置業向所有股東、投資者及社會公眾及時準確披露相關信息，力求信息披露真實、準確、完整、及時、公平，使投資者全面了解公司財務、經營、人事等重大事項。

公司始終秉持誠信負責、尊重投資者的態度，開展與投資者的溝通，按照季度定期進行業績發佈與年度業績報告，亦會在需要時發佈其他公告，建立常態化溝通機制與多樣化溝通渠道，持續關注投資者的信息需求，力求投資者能夠對公司發展狀況和未來戰略規劃有更全面、深入的客觀認識。2023年，美的置業共開展路演27次、反向路演8次、日常交流18次、參加行業策略會16場，共覆蓋境內外投資機構超300家。

精研品質生活

在消費需求多元化背景下，做到穩中有進並形成獨特的產品優勢成為企業致勝的關鍵。美的置業將「精工+智慧」相疊加，持續打造經得起市場檢驗的「硬實力」產品，為業主提供更健康、更美好的理想生活方式。

重視產品質量

美的置業堅持用高標準要求自己，以高質量強築品質生活之基，營造精益求精的工匠文化氛圍，嚴格管控建築全生命週期質量與安全，做精品工程的踐行者。

產品美標

2023年，美的置業發佈《鋪裝設計標準化手冊（2023版）》《植物種植標準化手冊（2023版）》《幕牆落地品質全過程管控標準（2023版）》《美的置業地庫品質提升產品手冊2.1版》《景觀標準化指引手冊》等針對產品質量及服務制定的美標制度，並更新集團美標框架，完善產品的標準化程度。

公司建立落地檢查反饋機制，執行月度項目追蹤，對施工圖紙進行抽查，定期開展項目實地巡檢和總結。公司將美標系統植入業務流程中，在相關業務節點關聯美標實施檢查，讓施工人員更熟練掌握工序中的關鍵點、流程和質量驗收標準，有效保證施工安全與質量。

工程美標3.0(部分)

工程管理程序

管理行為類	技術標準類	輔助工具類
<ul style="list-style-type: none">· 工程管理策劃辦法· 施工圖紙會審辦法· 材料樣板及材料驗收管理辦法· 工序樣板及工序驗收管理辦法· 施工樣板點評管理辦法· 工程交接驗收管理辦法· 工程質量及安全過程評估管理辦法· 工程內部驗收管理辦法· 交付評估管理辦法· 工程後評估管理辦法	<ul style="list-style-type: none">· 土建工程管理辦法· 機電工程管理辦法（一體化）· 精裝修工程管理辦法（一體化）· 園林工程管理辦法（一體化）· 現場安全文明實施辦法· 外立面塗料管理辦法· 成品保護管理辦法	<ul style="list-style-type: none">· 工程資料管理辦法· 工程資產管理辦法· 項目水電費管理辦法· 工程引入第三方單位管理辦法· 工程質量安全事故管理辦法· 工程質量安全拉閘管理辦法· 工程「橙意家」管理辦法· 工匠家管理辦法· 加改擴建工程管理辦法

品質監督

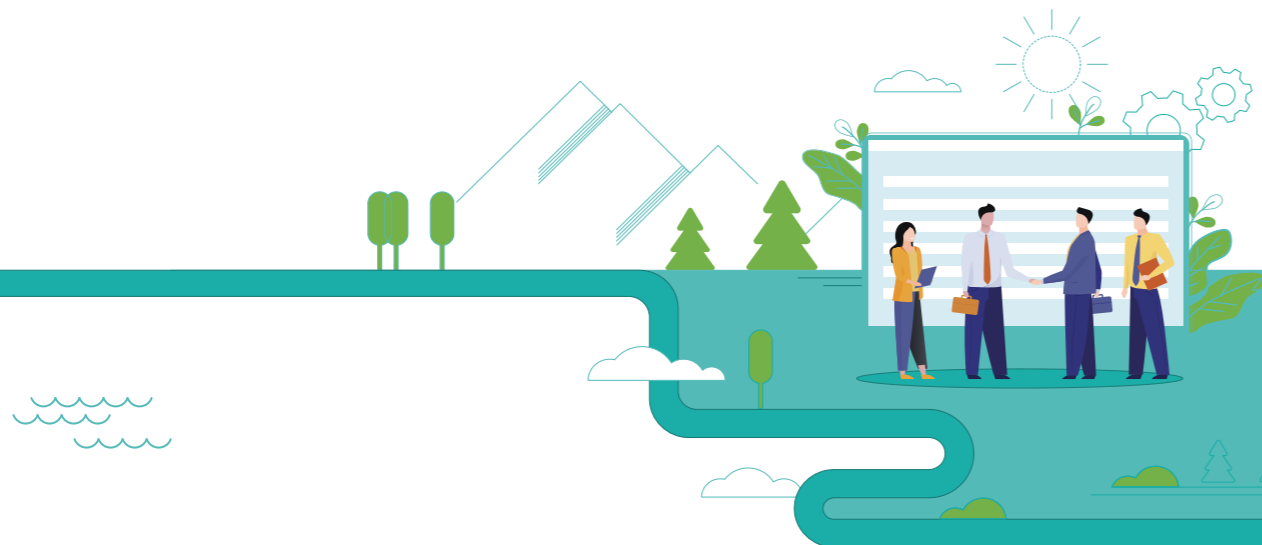
美的置業採用「雲監工」平台，在全國項目普及「建造看得見」，接受消費者及市場的監督。「雲監工」模式實現電視內嵌系統，隨時隨地聯網播放，支持定點直播、全廠輪播、多屏直播等模式，實時展現工程施工進度及施工品質，全方位地向業主真實展示房屋建造過程的用材用料、工藝工法、質量管控，以最真實的場景展現交付全流程細節，讓業主可看、可觸、可感，強化購房者對美的置業精工品質的了解和信心。



橙意家雲監工

品控機制

睿住建築科技將產品品質管控貫穿生產全過程，制定品質方針與目標，並拆解為過程目標、成品目標、客戶滿意度目標，進行目標管理及考核。2023年睿住建築科技的工廠在品質管控上均有提升，其中惠州工廠成品合格率達約99.2%。



管控標準

制定產品生產、運輸、施工等標準，確保每個環節按照統一標準操作，減少人為因素的影響。2023年，制定了內裝產品《成品保護管理作業指引》《集成牆板技術質量標準》等標準11份，鋼結構MIC產品施工及檢驗標準手冊，並修訂了預製構件產品驗收標準16份。

產品檢驗

- 原材檢驗：工廠按國家標準規範進行來料抽檢，並以高於國家及行業規範要求頻次送檢第三方，同時制定原材進場質量驗收標準，保留原材試塊自檢，保證材料的質量。
- 生產檢驗：從生產到交付每個環節，均進行產品標準檢測，並全過程實時管控產品質量。

數字平台

通過MES系統的質檢功能，進行各種質量檢驗的信息化管控，雲端保存檢測結果，保障生產過程質量的可追溯性。

科技創新

公司將創新放在企業發展的重要位置，構築並持續完善研發平台和創新體系，依託智能科技創新商業價值，為可持續發展注入源動力。

睿住智能建立以產品經理責任制為核心，自研產品、生態產品及平台軟件產品三大項目管理流程為支柱的研發管理工作機制，完成研發工作的體系化落地。睿住智能不斷完善研發創新組織架構，搭建人才體系，發掘各類人才的技能優勢，鼓勵優秀人才主導和參與創新研發項目。2023年，睿住智能RAMAC Home OS操作系統榮獲德國紅點設計獎。



睿住智能榮獲德國紅點設計獎

踐行智慧營運

在數字科技持續發展的時代浪潮下，現代生活不斷向智能化加速進發，智慧科技成為房地產企業提升綜合實力的強大動能。美的置業堅持借助科技力量為產業賦能，以智慧引領理想人居，通過更高效、更優質的服務滿足客戶需求，讓產品力成為企業穩健發展的壓艙石。

智慧家居

睿住智能以用戶真實需求生活方式為出發點，打造多業態的空間智能解決方案，以AIoT平台、AI技術以及數字孿生技術，構建行業內首個從場景方案到最終安裝調試落地一體化平台，迭代智慧家居5.1，注重提升易用性和交互感受，關注適老適幼體驗，為用戶提供「6大智能空間、12種生活方式、5大品類」，以及8大管家系統，打造可被感知、有溫度的智慧家居。

6
大智慧空間

- 智慧玄關
- 智慧客廳
- 智慧陽台
- 智慧廚房
- 智慧餐廳
- 智慧臥室

12
種生活方式

- 輕鬆歸家、清爽健康
- 安全廚房、一站補給、溫馨用餐
- 沉浸觀影、運動休閒
- 智能洗滌、集成家政
- 舒心睡眠、完美穿搭、尊享影音

5
大品類支持

- 智能設備
- 智能家電
- 智能櫃體
- 智能建材
- 智能軟裝

3大系統升級具備AI能力

AI空氣管家

通過主動監測室內外空氣環境數據，結合人體傳感數據、用戶行為習慣等，進行主動思考和判斷，以滿足不同空間和不同人群的需求，並通過室外識別天氣狀況，主動調節溫濕度、高效祛除甲醛、淨化空氣，提供全天候舒適的室內空氣環境。



AI光影管家

結合智慧燈光、燈具，打造20+的氛圍光影模式、3大AI托管策略及照明遮陽設備集控，用戶可隨心切換全屋燈光氛圍，打造個性專屬的居家儀式感。全屋光影可模擬自然光變化，根據健康節律需求，實現全天動態光照，改善睡眠質量。



3大系統升級具備AI能力

AI低碳管家

核心打造空調節能、照明節能、無人節能三大AI算法策略，及多模傳感與設備聯動集控能力，實現全屋用電數據可視化，提供用電趨勢、用電設備排行供用戶查看，並設置用電異常提醒功能，解決用戶日常高能耗設備、高頻行為場景的節能需求。其中與北京科技大學聯合創新研發的AI低碳節能算法，已實現舒適節能15%的目標。



案例：科技平衡宅1.0

美的置業力求為社會主流客群探求平衡養老與生活的解決方案，推出滿足代際支持需求的理想科技住宅——科技平衡宅1.0，提供了有效管理時間、合理安排家庭活動的生活空間，已在美的路勁雋樾府落地實施。



智慧社區

公司積極整合物聯網、雲計算、大數據等新信息技術，對社區居民生活進行數字化管理和協調，致力於打造一體化社區解決方案，實現社區智慧管理，豐富居民生活體驗。

(* 社區底盤建設內容詳見專題)

改善社區用戶生活方式

人行

設置業主一碼通/一臉通公區及個人私區，訪客使用二維碼通行，與電梯控制系統打通實現人臉識別自動呼梯

劃定兒童安全限定區域，及時通知家長，保障社區安全便捷生活

車行

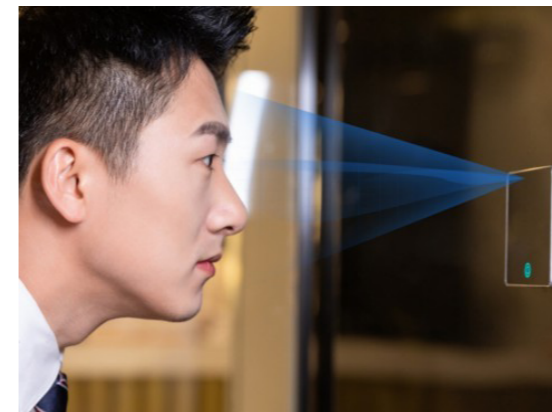
打造「場+位+樁+人+車」的一體化網絡生態，燃油車主進入後可入位誘導至離人行出入口最近的空車位，新能源車主可進行一站式充電車位預約、導航、快充及費用結算等操作

安防

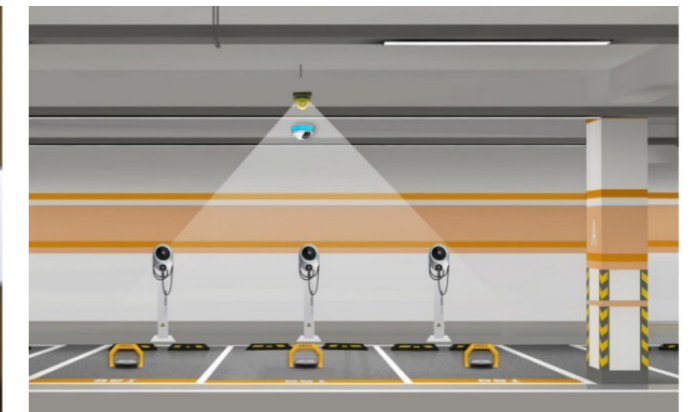
全時段監控外來人員逗留/高空拋物等情況，及時提醒人員處理

設備

全面接入智能水電錶，實現遠程一鍵抄數，生成每月賬單推送至業主



業主人臉識別



社區充電車位

賦能社區環境管理

能源管理

智慧社區搭建能源管理系統，推出「照明節能」「智能充電樁」「光伏蓄能」「雨水收集系統」四大節能方案，將智能設備接入並進行能耗監測，全時段追蹤能耗情況並輸出監測圖表，實現系統自動分析與智能節能調控。

充電樁管理

智能化管理

通過互聯網和物聯網技術，對充電樁的使用情況、充電速率、電量消耗進行遠程監控和管理，實現充電服務的高效運行。

調峰管理

在電網實現平衡供需的情況下，根據電網負荷需求對應增減充電樁的充電速率，動態調節電網負荷，減少用電成本，提高充電效率並改善住戶用電體驗。

住戶也可通過APP或其他管理平台，實時查詢充電樁的使用情況、充電狀態等信息，提高充電的便捷性和透明度。

產品研發基地

美的置業致力於打造一個可供市民參與的開放式企業園區，將科技手段、生活方式、社群模式、外部營運單位合作進行複製，展示全能門廳、悅動環、熱力中心、綠色節能園區等空間，實現空間加社群的實踐探索。產品研發基地計劃打造零碳建築，為社群營運活動提供場地，已形成節能初步方案及科技智能方案。



悅享優質服務

公司關注客戶真實需求及產業發展方向，完善客戶服務管理體系，優化客戶服務細節，從主動提供售後服務到積極應對客訴，打造全週期的客戶服務流程，全面提升客戶體驗。

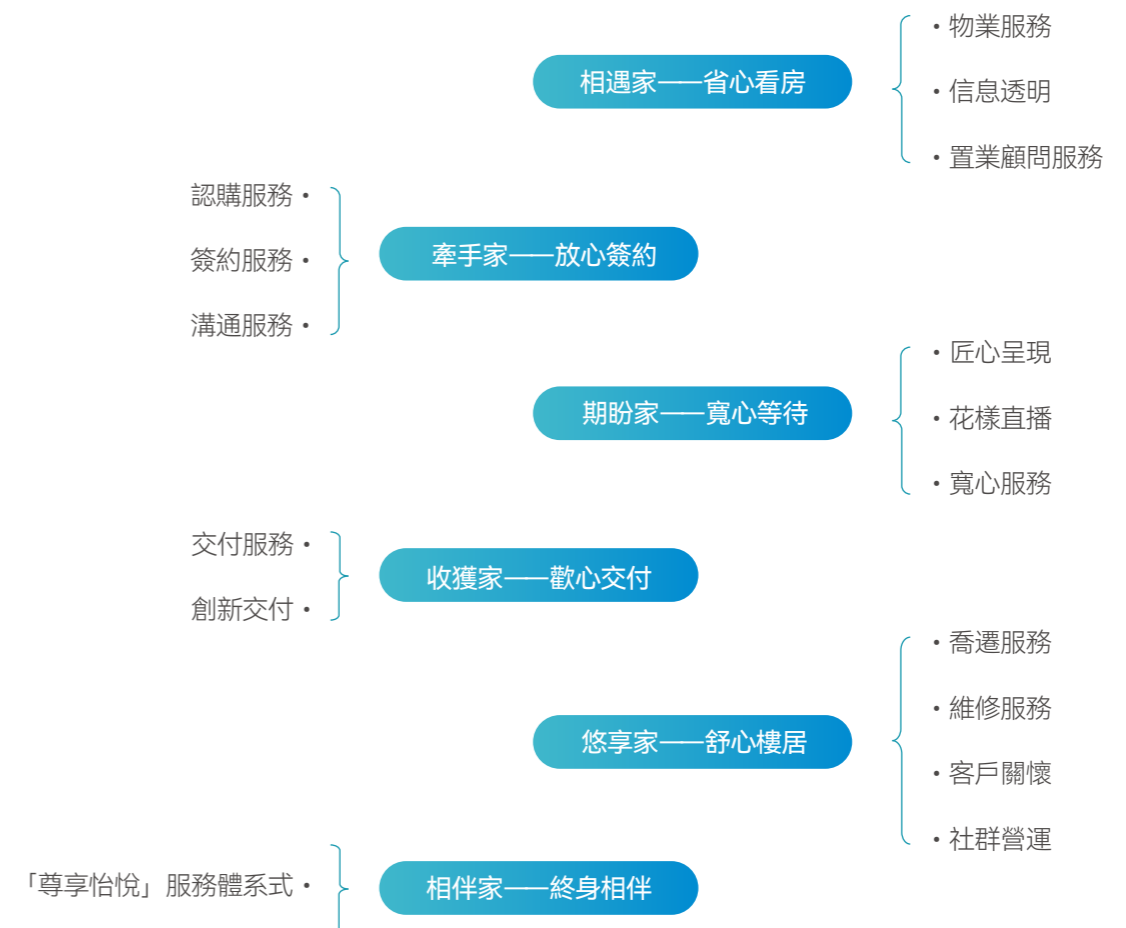
優化服務管理

美的置業注重服務品質把控，致力於打造高標準服務，全方面升級核心服務能力，利用數據分析實現精細化管理，充分提高服務效能。

服務體系

美的置業分析客戶的真實和潛在需求，結合自身實際情況，提煉橙意相伴服務體系標準，推出七個層次的高品質服務，為美的置業經營業務端提供全生命週期的服務標準參考及經驗借鑒。

6大週期全維度服務體系





智能服務平台

美的置業不斷完善「美的置業雲」「雲鄰社區」「雲交付平台」等平台功能，以信息化支持客戶服務管理，提升企業營運效率與客戶服務水平。

美的置業雲

美的置業打通購房推薦和客戶服務平台，業主在美的置業雲可享受業主專屬線在線服務，一站式解決報修、投訴、諮詢等服務。2023年，雲監工系統納入美的置業雲，僅涉及部分項目。

雲鄰社區

美置服務推出的雲鄰社區APP及全新的雲鄰微信小程序，除了承接集團交付的全部住宅客戶之外，還為第三方客戶提供數字化的物業服務，已為超百萬客戶提供在線報事報修、諮詢問答、投訴建議、道閘放行、在線繳費、家政預約等生活服務。

雲交付平台

雲交付平台在優化簽署文件字體的清晰度、支持車位個別與批次交付、後台一鍵導出簽署材料等方面完善自身功能，同時優化後台功能，管理人員能夠清晰把握各項指標的情況，便於工作人員管理交付進度。



400客服呼叫中心

呼叫中心注重對服務的持續探索，售前諮詢、售後服務、重大投訴均通過完善的系統進行線上分配、線下追蹤，實現閉環管理。通過對客戶大數據的分析整合，觸發客訴預警和升級，協調聯動各條線部門，讓服務變得更加主動和高效。2023年，400呼叫中心系統持續優化投訴升級台賬，包括增加投訴對象、投訴類別、累計進度反饋等。

客服系統迭代

按照業務優先級、精益維度、業務成熟度、受益群體範圍和技術實現難度等進行多維度全方位評估，主要包括數據統計及分析、交互體驗優化、風控促滿、業務營運支撐四個類型。

飛天計劃

2018年，公司開展磐石計劃，完成以房地產開發為主的數字化體系重構，實現從銷售到生產到供應鏈和研發的全鏈條財一體化建設。在磐石計劃的基礎上，2023年公司結合數字化發展趨勢及自身經營特點，產出數字化進階版規劃——「飛天計劃」，實現數字化能力的衍生升級。「飛天計劃」實現了以客戶為中心的全階段服務觸點統一支持，對物業、商管等業態進行數字化升級，發揮各業態的業務協同效應，為客戶提供最佳的服務體驗。

物業板塊

上線慧生活系統，為物業客戶提供基於微信觸點的全方位智能服務，涵蓋智慧停車、智慧通行、智慧工單、智慧繳費、智慧到家服務等多個場景，實現服務的標準化、簡單化和數據化，有效提升客戶服務質量。

商管板塊

上線慧商雲系統，對商業營運管理過程進行數字化升級。

保障客戶權益

公司積極提高服務及響應效率，保障客戶權益，堅決維護客戶隱私安全，以卓越產品質量與服務水平滿足客戶期待。

客戶隱私保護

美的置業嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規，以及《美的置業隱私保護政策》《信息安全管理規範》《IT系統信息導出申請流程》等內部制度規範，為員工日常處理信息安全管理處理工作提供明確指引。公司設置專職人員對客戶數據進行保密管理，嚴格控制客戶隱私數據歸口，對涉及客戶信息的電子文件加密處理。公司對客戶檔案資料的登記、錄入、收集和歸檔等進行規定，並要求員工注意保護客戶隱私，嚴禁將客戶資料以任何形式洩露，設置信息使用權限，如需導出客戶信息資料，必須通過流程審批後由IT導出，輸出資料附有水印，指定輸出人員為第一負責人，有效保障客戶隱私不受侵害。

2023年，美的置業未發生客戶信息及隱私洩露事件。

客戶投訴處理

公司建立投訴處理領導小組，系統性管理客戶投訴工作，並制定《投訴處理管理操作指引》《一般投訴處理流程》等指引文件，明確投訴管理邊界，劃分對應的責任部門。公司制定完善的客戶反饋問題管理流程，優化客戶訴求分級分類管理機制，按照事件處理難度等要素，針對性地制定解決方案，投訴方式包括集團400熱線、美的置業雲、企業微信、雲鄰社區、小區物業前台等線上線下途徑。公司明確投訴工單響應時間及處理時限要求，並擬定相關考核指標，投訴處理後根據客戶線上評價或電話回訪確認處理情況，實現投訴問題的閉環管理。2023年，投訴響應及時率達97%，投訴問題關閉率達98.40%。

負責任營銷

美的置業以履責、透明、合規的標準開展營銷活動，全方位落實負責任營銷，引導消費者進行理智消費決策。公司制定《置業集團六條客戶紅線管理辦法》等規章指引，明確禁止虛假銷售宣傳和承諾、客戶滿意度調查造假等行為，確保在宣傳過程中有關信息的真實性、客觀性和合法性。公司對項目不利因素進行陽光公示，在案場設置陽光公示展板，並提供豐富的線上展示材料，強化對客戶信息輸出的透明度，保障客戶的知情權。公司對營銷人員輸出信息進行嚴格規範管理，已有試點製作電子AI工牌，自動識別違規詞彙，減少信息傳遞的不確定性，並設置神秘客戶暗訪制度，推進營銷合規自查工作。公司營銷相關的物料對外輸出由區域法務介入審核，確保沒有違反廣告法等法律法規的行為。



優化服務體驗

為進一步提升客戶生活品質與幸福感，美的置業在簽約後至交付前設立專門的客戶服務崗位——客戶大使，負責在線溝通協助辦理房屋簽約未盡事宜，告知服務進度，監督簽約服務標準，實現全週期客戶服務不斷檔。2023年，客戶大使進入常態化服務階段，實現一對一服務，建立一戶一檔，主要通過企業微信與客戶保持聯繫，協調各端口的資源來解決客戶問題。公司對客戶大使制定考核指標，激勵其為客戶提供專業、及時、全維度的服務及幫助，要求至少每月聯繫一次業主詢問訴求，24小時內回覆客戶諮詢問題，確保服務的有效性。截至2023年底，美的置業已完成十個區域的全面佈局。



設立客戶大使

客戶滿意度

美的置業每年面向已簽約的全體業主開展客戶滿意度調查，使用自主研发的客戶滿意度調研系統，收集客戶對公司的滿意信息並進行分析，了解公司服務的質量現狀，掌握客戶的需求和未來期望，作為後續工作提升的重要參考。公司持續對標行業標準，通過美的置業雲、雲鄰社區App、雲鄰小程序的線上渠道和電話回訪進行數據採集。2023年，美的置業客戶關係滿意度¹為85分，物業領域客戶滿意度為89分。



註：1. 公司使用更契合客戶情況的自研問卷，滿意度得分較同行易偏低

06

低碳引領 齊築生態

綠色設計
綠色建造
綠色營運
氣候變化

開篇

2023年目標設定

實現行政辦公綜合能耗強度下降 **5%** (2024年) | 實現溫室氣體排放強度下降 **5%** (2024年) | 實現耗水強度下降 **5%** (2024年)

現狀進展

已實現行政辦公綜合能耗強度下降 **5%** | 已實現溫室氣體排放強度下降 **19%** | 已實現耗水強度下降 **22%**

主要績效

可再生能源電力年發電量 **203.46** 萬kW·h | 新增綠色建築認證建築面積 **46.1** 萬平方米

裝配式建築面積 **238** 萬平方米

SDGs回應



綠色設計

美的置業重視綠色、低碳理念在建築設計中的應用，基於環境可持續性發展原則，由建築前端的設計牽引，打造建築全生命週期零碳技術標準體系，加快推動綠色建築相關創新技術的研發和落地，促進人居環境發展。

低碳建築標準

美的置業基於國家 3060 雙碳戰略、《「十四五」建築節能與綠色建築發展規劃》《健康中國 2030規劃綱要》的大背景環境下，廣泛調研、整理國內外低碳節能建築的優秀實踐案例，歸納共性與前沿技術應用點，持續推進低碳健康建築的產品設計及技術體系的研發與應用。我們深入分析《近零能耗建築技術標準》《建築碳排放計算標準》《LEED v4.1 BD+C》等國內外相關設計標準與評價體系；根據住宅社區業態特點及結合當地熱工分區氣候特性，圍繞節能減碳、健康舒適、低碳運維等目標，並按照客戶敏感度、技術成熟度、控本提效等維度進行技法篩選，形成《低碳健康人居技法體系1.0》。2023年，睿住建築科技申報的「夏熱冬暖地區-低碳健康人居技法體系應用研究」課題已列入廣東省住房和城鄉建設廳科技創新計劃項目；同時，美的雲悅江山項目，憑借建築全生命週期數字化設計技術應用，榮獲國家級獎項「精瑞科學技術獎-建築規劃設計範例優秀獎」。

我們針對項目實施全生命週期的低碳技藝管理，從立項階段的選址指引與開發管理策略、設計階段的低碳節能技術措施落位、施工建造階段的綠色施工管理與污染防治、運維階段的社區、設備運行監測與管理，以及後改造階段的建築設施與節能改造，致力於實現節能減碳、提升居住體驗及社區環保等多方面的目標，構築更可持續、綠色的建築生態。

低碳健康人居技法體系 1.0 建筑节能降碳目标

基礎級產品：建築平均節能率降低 $\geq 30\%$ ；碳排放強度平均降低 $\geq 40\%$ ，且 $> 7\text{kgCO}_2/(\text{m}^2\cdot\text{a})$ ；

低碳健康級產品：建築平均節能率降低 $\geq 50\%$ ；碳排放強度平均降低 $\geq 65\%$ ，且 $> 12\text{kgCO}_2/(\text{m}^2\cdot\text{a})$ 。



我們始終秉承綠色低碳的初心，持續探索低碳建築的標準。以下是我們2023年參與編寫的行業和地方標準：

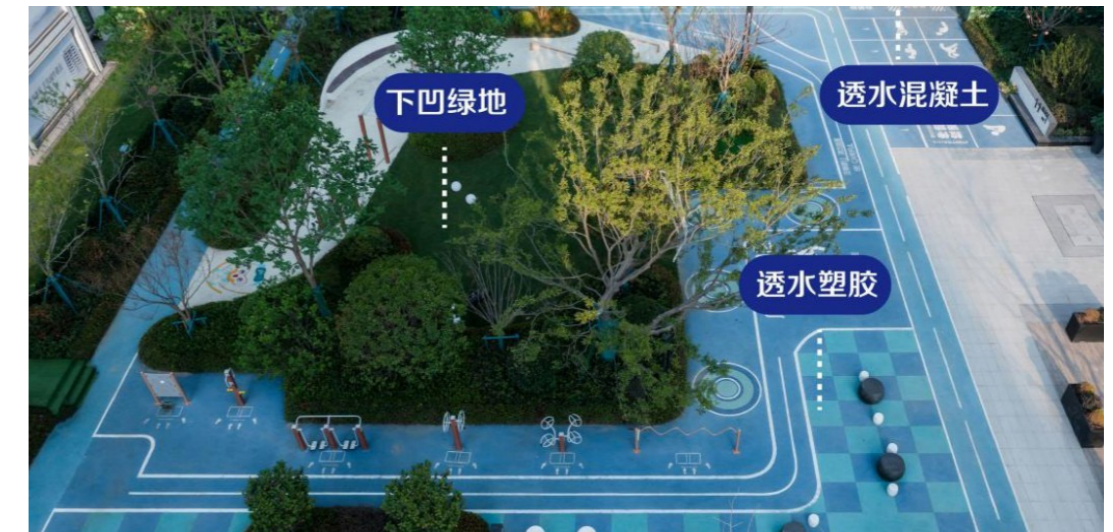
標準名稱	參與主體	參與方式	標準級別
《模塊屋生產和供應質量評價規範》	睿住建築科技	主編(編撰中)	團體標準
《裝配式裝修(合同)計價方法和招標規範》		參編	
《佛山市居住建築室內裝配式裝修技術導則》	睿住住工	主編	地方標準
《佛山市裝配化裝修評價指引》			
裝配整體式鋼骨架現澆混凝土結構技術規程	睿住天元	參編	團體標準-CECS標準
佛山市裝配式混凝土建築設計說明專篇			地方標準
佛山市裝配式混凝土高層住宅建築圖集(2022年修編)		行業標準	
《佛山市裝配式建築項目裝配率計算書》(參考模板)			
《智慧社區需求與場景》YD/T 4437-2023		行業標準	
《智慧社區綜合服務平台技術要求》YD/T 4438-2023		參編(參編中)	行業標準
房地產企業碳中和評價導則			省級標準
裝配式固模剪力牆及樓承板結構技術規程			省級標準
建築信息模型(BIM)交付標準			行業標準
智能社區建築信息模型技術要求			

海綿城市

睿住建築科技制定《綠色建築設計管理指南》《海綿城市設計導則》等指導文件，將「海綿城市」理念全面引入項目建設，在建設端實現水泥的二次利用，結合技術建設水生態基礎設施，擴大社區植被面積，提升社區吸水、蓄水、滲水及淨水的能力，打造健康環保的「海綿社區」，已完成華東地區海綿社區的分階段交付，並將拓展至廣州、成都等城市。2023年，睿住建築科技已累計完成約60萬平方米綠色建築、海綿城市等建設項目。

案例：建造海綿城市，改善社區環境

滬蘇皖區域的南通雲築項目的綠色節能理念貫穿水資源、微氣候等眾多領域，採用「海綿城市」模式，並通過運用多孔瀝青、透水性塑膠地面等材料，打造「會呼吸」的透水地坪和景觀路面。同時，社區建立5重防水系統，實現有效蓄集、調配雨水，滯留雨水並使之滲入土壤，為植被提供水分，有效調節小區的微氣候，改善城市熱島效應，降低社區溫度，給業主創造清涼宜居的社區環境。

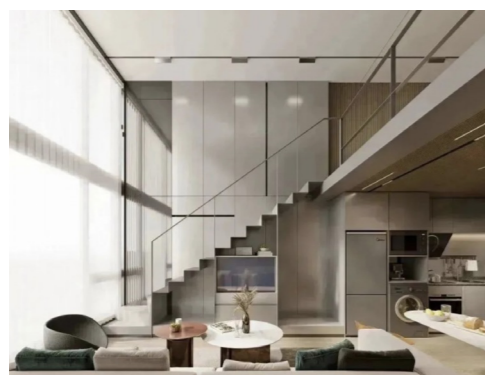
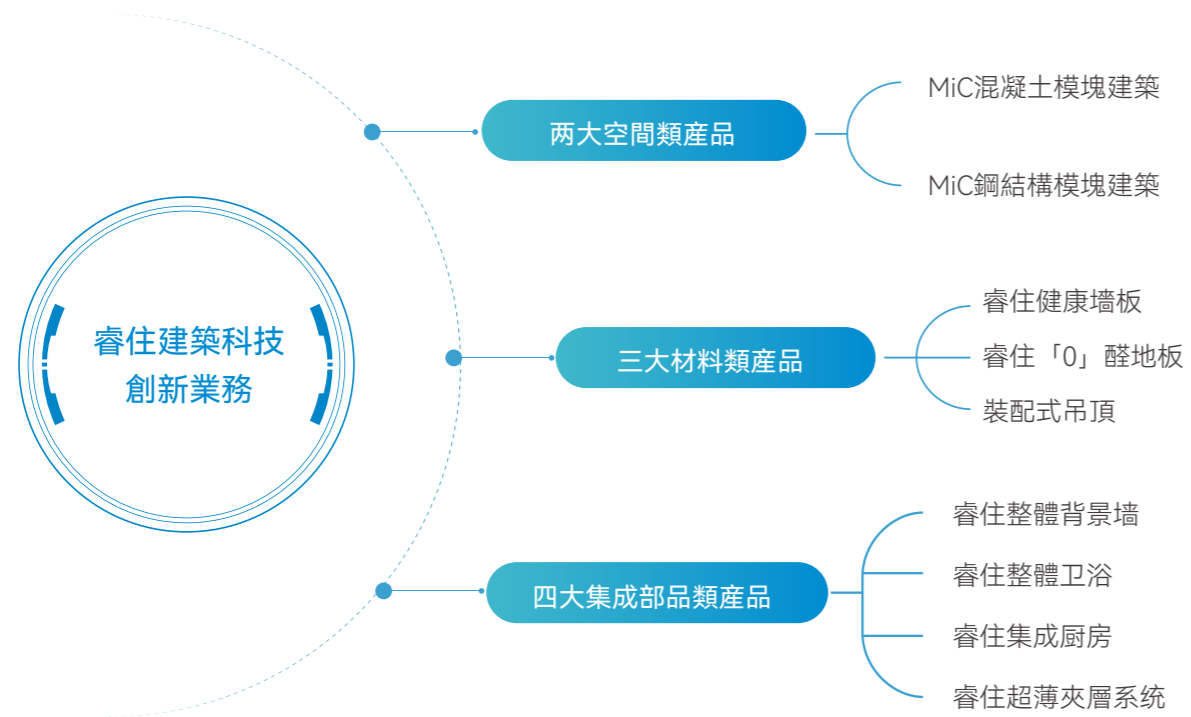


綠色建造

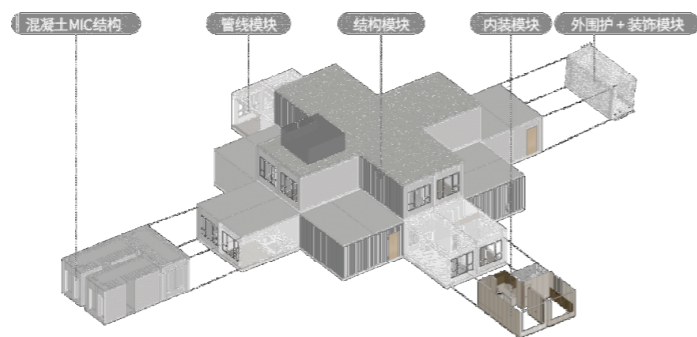
美的置業在施工全流程中執行數字化和精細化的綠色探索與實踐，將精益生產理念貫穿產品全生命週期，推動建築產業工業化、數字化、綠色化轉型升級。

裝配式產品

2023年美的置業旗下睿住建築科技在綠色裝配式產業領域持續深耕，以建築工業化技術為核心，不斷推動產品創新，形成了兩大空間類、三大材料類、四大集成部品類的產品矩陣。截至報告期內，睿住建築科技已邁出深耕灣區的重要一步，簽約香港MiC過渡房等公建項目，並通過多元渠道開發，搭建經銷網絡，成功簽約澳大利亞經銷商。



裝配式內裝



MiC模塊建築

2023年，睿住建築科技針對集成部品，深入研發整體衛浴和集成廚房壁板中的安裝連接系統、調平系統，目前已申請專利並受理，該技術實現了整體衛浴及集成廚房壁板的自有生產能力及安裝工藝。

在裝配式建築主體結構產品方面，佛山、惠州工廠分別獲得QSPSC混凝土生產和供應質量規範證書，並根據香港市場標準完成ISO質量、品質、環境管理，5S等多項體系標準認證。



ISO 9001認證



香港品質保證局QSPSC認證



ISO 9001認證



香港品質保證局QSPSC認證

綠色材料

美的置業高度重視建築材料的環保屬性，強調對綠色材料的全面管理，對研發、採購和工藝生產等每個環節都進行精細掌控，保障產品質量和環保達標。

2023年，睿住建築科技在裝配式研究院新增材料研究所，通過創新研發、配方案控，持續優化和提升有機無機材料的綠色性能，減少材料生產過程中的碳排放。

此外，睿住建築科技注重成果轉化，多個重點研發項目取得較大突破，在2023年，我們獲得授權專利14個（含發明專利2項、實用新型專利5項、外觀專利4項、著作權專利3項），歷年獲得授權專利已超350項。其中在配方研發層面，睿住建築科技將用於室外的膜材與原本室內的膜材進行複合，降低由於PVC（Polyvinyl chloride，聚氯乙烯）膜材抗紫外線及抗菌性能較弱帶來的影響，提高材料的耐候性和耐久性。

在綠色材料方面，睿住建築科技積極探索低碳新材料，研發出2種帶有可再生材料的功能性健康牆板；創作了系列獨有版權的板材飾面，打造睿住專屬視覺IP，目前已取得CE的認證。

案例：負離子環保複合板材

睿住建築科技研發的負離子環保複合板材，添加自帶電場礦物改性劑，實現高效的空氣淨化效能，並借助環境友好的無鉛配方和適度添加PCR-PVC材料，展現了良好的減排效果及環保特性，該項產品已申請專利並已受理。

案例：板材功能抑菌防黴膜

睿住建築科技研發的板材功能抑菌防黴膜，通過三層覆合技術，在板材飾面增加抑菌防黴功能，不含任何消菌添加劑，亦可抑制黴菌滋長。無論是在居住環境、辦公空間，乃至醫療實驗環境中，抑菌防黴膜均可實現防污染的保護作用。經第三方權威機構檢測，該產品在特定環境實驗室數據抑菌性評級為1級。

綠色工藝

睿住建築科技装配式業務從構件生產迭代到MiC整體房屋輸出，升級MiC交付流程及預裝體系的數字化系統，為客戶提供更節能、高效的集成建築解決方案，實現新型建築工業化的綠色轉型。

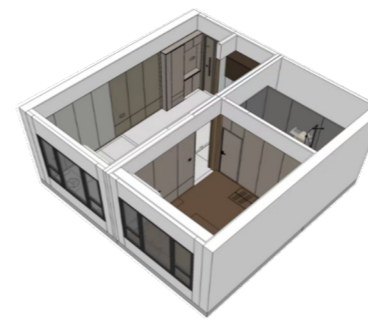
案例：香港MiC項目一

項目由283台MiC箱體組建而成，箱體為鋼結構組裝合成模塊，框架採用熱浸鍍鋅(Hot-dip galvanized)鋼結構，底部使用混凝土模塊，裝修材料採取Drywall幹牆輕鋼龍骨系統，並安裝防火保溫棉和防火板，確保建築達到1小時防火安全性。

案例：香港MiC項目二

項目由17台MiC模塊構建而成，屋頂採用Dfma（面向製造和裝配的產品設計）模塊化設計理念，實現超90%工序在工廠預製完成，現場僅需少量組裝工作，極大地減少現場施工時間，降低建築材料浪費。

MiC產品



永久性建築
混凝土結構
最高40層



可重組建築
混凝土/鋼結構
最高10層



可移動建築
混凝土/鋼結構

綠色施工

美的置業重視施工現場的環境管理，採取多樣化的綠色環保技術手段，從節約能源、廢棄物管理及保護水資源等方面，最大地降低施工過程對環境產生的影響。我們不斷加強智能工地建設，打造以環境管理為主的智慧系統，通過可視化的「智慧大腦」，更精準、更動態地管理每一個施工環節。

能源管理

美的置業制定能源消耗標準和目標，確保在施工過程中的能源有效利用及避免不必要的能源浪費。

睿住建築科技的工廠選用高效攪拌機、一級能耗電機等高效能設備，採用自動化鋼筋下料設備及MES製造執行系統，實現對設備運行和工藝參數的精確調控。我們還充分利用混凝土水化反應所產生的熱量進行混凝土常規養護，逐步取消養護窯等高耗能設備。

我們的佛山工廠還設置了分佈式光伏發電站，採用蓄電池系統與壓縮空氣儲能系統，存儲並利用間歇性能源為當地的節能減排貢獻力量。2023年共發電203.46萬千瓦時，其中自發自用電量78.56萬千瓦時，上網電量124.89萬千瓦時，二氧化碳減排共計1,623.41噸。

廢棄物管理

美的置業制定《施工現場揚塵管理辦法》，以嚴格控制污染源、降低建築施工對環境的不良影響為核心目標，積極推進綠色施工的深入實踐。相比傳統的濕法操作、裸土覆蓋等揚塵防控手段，美的置業充分利用智能加持，提高防控覆蓋面的同時提高揚塵管理效率。

針對工業及建築固體廢物，睿住建築科技通過技術改進，加大機製砂替代天然砂、河沙的比例，並改良混凝土配方，降低混凝土的使用，實現工業或建築固廢的再利用及建築垃圾的有效利用；對於裝配式建築骨料，我們要求工廠提升可再生材料使用覆蓋率，並於佛山工廠建立廢棄混凝土破碎回收應用系統，每年可減少生產垃圾約1,000噸。

為減少模具中鋼材和鋁材的使用量，睿住建築科技大力推動對裝配式構建可變模具的設計研發，便於對模具拆解回收進行人工改製，增加模具在不同項目的循環使用率。同時，我們高度重視噪音管理，嚴格規定施工時間，通過延長工程週期、控制夜間施工等措施，有效減低施工現場噪音。

工作內容		具體措施
揚塵	現場噴淋	圍牆周邊全部設置噴淋管
		土方作業時配備霧炮防止揚塵逸散
	密目網封閉	裸土全部採用密目網進行覆蓋
		部分項目對外窗結構洞口採用密目網進行封閉
	灑水沖洗	配備洗車池，對運輸車輛進行沖洗
		定期對施工道路灑水
其他廢棄物	廢棄鋼模回收	回收改造及標準化管理
	鋁模回收	建立舊模具庫及模具再加工
	未凝固混凝土回收	對生產過程中的硬化砂渣進行破碎處理

案例：為揚塵融入「智慧元素」

徐州雲與湖項目推動智慧工地建設，設置揚塵在線監測設備，監測當前溫度、濕度、PM10等數值，並及時反饋相關管理人員，採取有效措施進行整改，實現遠程實施數智管控。為減少施工時產生的揚塵，我們採用覆蓋式的智能噴淋、霧炮、高空噴淋等設備，有效改善施工環境。



水資源管理

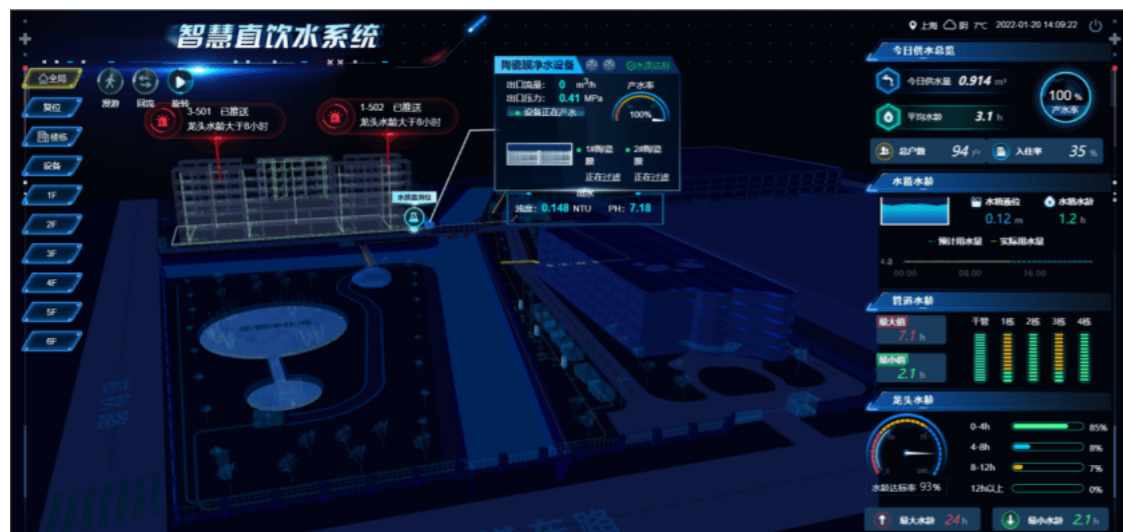
美的置業通過優化用水方案、安裝節水裝置及建立用水監控系統等方式，降低水資源消耗，確保水資源的合理利用。截至報告期內，公司在建項目與在管物業均不在水資源保護區內。

案例：南昌悅江府項目雨污分流改造

南昌悅江府項目積極響應市政府「打造宜居韌性智能城市，讓城市『毛細血管』更暢通」的號召，通過雨污分流改造，改善社區排水能力，緩解內澇問題，有效解決因雨水混入造成污水處理廠超負荷工作的問題，大幅提高污水收集處理效能。

案例：無錫美的雲上四季項目實現水質監管精細化

美的置業積極響應政府號召，試點建設高品質供水示範小區——無錫美的雲上四季。項目使用四位一體組合淨水工藝和新款無機濾水膜技術，有效避免水質二次污染，為業主提供了健康安全的日常用水環境，成功榮登無錫首批次高品質供水示範小區榜單。項目以小區三維立體模型為支撐，搭建智慧水質管理平台，實現對小區建築、直飲水設備點位、管道及綠植等水質信息的可視化展示和精細化監管，推動供水管理的智能化發展。



在睿住建築科技工廠內，採用雨污分離的排水系統，將雨水通過工廠專用管道直接排入市政雨水管網，生活污水由市政府污水處理系統統一處理。對於水洗區、布料機及攪拌架清洗所產生的生產污水，我們實施廢水再生利用技術，通過三級沉澱池處理實現100%回收再利用，據統計佛山工廠於2023年累計回收利用污水達2,986噸。

綠色建築

美的置業遵循《綠色建築評價標準》《建築節能與可再生能源利用通用規範》等國家及行業標準規範，專注於研究國內外低碳和綠色建築的技術標準與認證體系，以多維度近零碳建築設計綜合技法應用體系為指引，推動項目低碳、節能設計策略的落地實施。我們於2023年落實產品研發基地項目，未來將重點佈局新能源低碳儲能技術，通過利用可再生能源的高峯期產能及能量儲備，降低對傳統能源的依賴並減少碳排放的產生。此外，我們持續申報並獲取多項綠色建築認證，為綠色建築發展不斷積累經驗及成就。2023年共新增46.1萬m²的綠色建築認證面積，星級綠色建築實現100%覆蓋，二星級及以上高星級綠色建築占50%以上。

2023年美的置業新增綠建星級項目

項目名稱	建築類型 (居住/公共)	綠建星級	建築面積 (萬平方米)
徐州翠屏風華嘉苑1~3、5~11號樓	居住	綠建二星	10.27
徐州翠屏風華嘉苑幼兒園	公共	綠建二星	0.58
徐州雲湖佳苑E區1~9號樓	居住	綠建二星	8.73
無錫華夏路項目	居住	綠建二星	16.78
無錫笠澤路項目	居住	綠建二星	9.74

案例：打造超低能耗建築應用示範標桿

睿住建築科技按照國家超低能耗建築及綠建二星標準建設，打造一座產業園配套功能於一體的超低能耗高層綜合體——佛北戰新數智城綜合樓項目，以「多維度近零碳技術應用體系」為核心，採用提升建築熱工性能、高效設備、BIM正向設計、裝配式建造、數字化能源管理方案等技術策略，從場地生態保護、被動式設計體系、建築節能與能源優化體系等十大維度，打造超低能耗建築應用示範標桿。



綠色營運

美的置業在業務場景中全面推動綠色營運，以物業管理與辦公管理為主要著力點，規範能源與資源的利用，探索節能減排的更多空間，減少企業營運過程中對生態環境的負面影響。

綠色物業

我們致力於為客戶提供更綠色低碳的服務，在保證物業服務質量等基本要求的基礎上，通過科學管理、數字化技術賦能和行為引導，將綠色、低碳、可持續的理念深度融入物業服務中，營造宜居、舒適的綠色社區氛圍。

零碳社區規劃

美置服務嚴格遵循《低碳社區試點建造指南》《綠色社區創建行動方案》等國家管理制度，深化雙碳服務體系，制定《JT-GC-3-5-01節能管理規範》及《JT-GC-3.6-01能耗精益管理規範》等準則，採用數字化、精益化及精細化的綠色管理舉措，全方位、多角度踐行社區長青發展的可持續理念。

我們積極構建並持續完善雙碳管理體系，與城管局環衛辦、低碳管理委員會、社區居委會三方密切合作。在社區環境、數字化營運、工程模塊、社區模塊以及社區文化五大層面，我們深入進行綠色管理和低碳營運，貫徹落實低碳綠色營運措施，形成社區、物業企業、居委會、業委會及黨員幹部志願者五位一體的治理格局，實現小區居民的共建共治共享，不斷健全完善小區居民在垃圾分類工作中的自治管理，促進資源節約型、環境友好型社區建設。

◎ 垃圾管理

我們依據《城市環境衛生設施規劃標準》《生活垃圾收集運輸技術規程》《環境衛生設施設置標準》等相關要求，制定《美的置業社區垃圾收集與轉運處理設計指引2022版》，打造生活垃圾地下分散投放點、地面集中點、地下集中投放點及生活、裝修垃圾中轉站四個模塊，優化全面覆蓋生活和裝修垃圾的投放及轉運，助力社區環境品質提升。

◎ 社區公約

我們號召業主共同遵守《社區低碳公約》，營造綠色生活和低碳環保的社區氛圍。2023年，美置服務發佈「綠色社區三個倡議」，發揮自身綠色運維能力，開展「美的四季」系列活動，涵蓋生態養護、植物認領、綠色銀行及四季景觀營造等主題活動，踐行社區全生命週期管理。

案例：上線「綠色銀行」與社區共同成長

美置服務在全國各社區同步上線「社區綠色銀行」，通過整合苗圃資源、優選苗木儲備，打造屬於美的置業業主的「綠色資產」。

我們首次制定《名貴樹種價值管理體系》，涵蓋樹苗初期價值、第三方機構對樹木生長管理的評估及市場現有價值評估，號召大小業主參與環保公益活動，從種植苗木、垃圾科學分類課堂等活動中，為社區低碳做出力所能及的貢獻。2023年，全國已開發育苗基地共計22,385m²，培育樹苗累計296,830株。



低碳商業

美的置業深知綠色低碳商業營運管理的重要性，在項目營運過程中制定針對性的節能方案，提升清潔能源使用比例，逐步實現節能降耗的目標。

商業能效管理

我們嚴格遵循《美的置業在營項目節能降耗專項工作指引》，更新《招商管理手冊》《美的商業在營項目商戶用電用水計量管理規定》等制度，並於本年度修訂發佈《美的商業餐飲商戶閉店檢查工作流程》，優化美的商業能耗管理體系，形成節能降耗專項工作流程。我們堅持從商戶入駐、日常營運、環保倡導與監督等方面提升租戶環境績效管理，要求所有租戶使用符合國家及地區環保要求的裝修材料，針對設備較多的租戶開展前期設備功率審核，並於每日商場關閉前確認能源設備關閉狀態，確保在營項目的能源管理水平持續提升。

案例：搭建能源管理分析系統

美的商業通過全面推廣應用能源管理分析系統，實現能耗標準化、數字化和精細化管控，提高抄表和數據統計效率，以多維分析報表、用能分析、節能分析輔助制定相關節能降耗措施，提高租戶能耗管控精準度。

使用清潔能源

我們持續推進光伏改造的應用，降低建築溫室氣體排放，並加快落實充電樁於各個項目中的搭建情況，有效減少化石能源消耗，不斷拓展新型儲能應用場景和商業模式，持續推進能源綠色低碳轉型。

- 截至2023年底，我們已在株洲美的時代廣場、鎮江美的悅然廣場、佛山美的悅然廣場及佛山悅然裡項目推行光伏改造項目
- 美的置業大力推進電車充電樁的搭建，在佛山悅然廣場、貴陽及邯鄲項目均已落地實施，計劃將逐步推進充電樁的全項目覆蓋

案例：徐州美的廣場項目推行屋面光伏

2023年，徐州美的廣場項目採用光伏發電合作營運模式，安裝約350KW容量的太陽能光伏發電系統，將光伏板覆蓋屋面形成保護作用，延緩防水設施老化，在實現能耗降本的同時提升營運品質，項目落成後預期光伏年發電量為50萬度。



綠色辦公

美的置業將綠色發展理念融入日常生活中，推動節約資源、節約能源的行動，落實公共區域管理責任，構建資源能源節約型企業。我們計劃於2024年實現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%。

減少資源浪費

我們推行無紙化辦公及信息化辦公，優化「工程無紙化」建設，通過打通各職能系統，以線上APP的形式實現工程管理文件電子化和自動化審核付款，有效確保各部門實現無紙化辦公及廢紙回收再利用。截至報告期內，我們通過「工程無紙化」節省10萬張紙張。我們優化辦公室打印機墨盒使用，明確墨盒更換方式，調整為在空墨盒中添加碳粉，有效減少用品消耗。

降低辦公區能耗

我們對辦公室空調實行適溫調控，嚴格按照既定溫度進行管理，最大程度減少不必要的能源消耗。我們要求離開辦公室或公共場所及時關閉燈和設備，安排專人進行巡查，對公共區域無須長明燈的位置安裝感應燈，做到人走燈滅。2023年，美置服務人均用電能耗為1,147.64度電，全年共計節省用電量43,675度。



氣候變化

美的置業響應國家「2030實現碳達峰、2060實現碳中和」的號召，主動識別氣候機遇與風險，在設計與建造、營運等各個環節融入低碳技術，加強對能源與資源的管理，實現全生命週期的綠色營運。

碳中和行動

美的置業制定《美的置業碳中和行動線路報告》，全面從碳中和背景、企業對標、實現路徑、實施舉措等方面助力企業構建雙循環價值鏈，尋求應對氣候變化風險的經濟模式。我們始終秉持「碳減排優於碳抵消」的原則，全面展開碳減排與碳抵消工作，依據住宅開發、物業服務、商業營運和房地產科技四大航線，分別提出針對性的減碳措施，不斷探索實現雙碳目標的高質量發展新路徑。

總體計劃：

具體時間	實施計劃
2023年	<p>落實措施部署</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 收集年度能耗數據，完善碳盤查數據 ● 鋪排減碳措施，提前佈局碳中和 ● 增加綠色建築認證，加強綠色建築專利及標準研發
2024年	<p>建設低碳房企</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 節能減排，降本增效 ● 全面增強產品競爭力 ● 綜合提高企業美譽度 ● 提升信息披露透明度
2025年	完成碳盤查

應對氣候變化

美的置業密切關注氣候變化對公司經營的影響，參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）建議，全面剖析氣候變化所蘊含的潛在風險，並將這些風險緊密融入風險管理體系，致力於更好地管理和應對氣候變化帶來的風險。

治理

美的置業於2021年設立ESG工作委員會和ESG工作辦公室，具體的管理架構、人員構成以及職責分工詳見「ESG管治架構」小節內容。2023年ESG工作委員會持續強化ESG戰略的制定、工作監督、計劃審議以及成效檢討，專注於監督氣候變化相關的轉型風險和實體風險的辨識和評估工作。ESG工作辦公室基於ESG工作委員會的指導下，執行具體的氣候風險識別工作，並對氣候變化風險進行評估和應對。各區域公司和經營單位遵循ESG工作委員會的方針政策，推動節能降耗、污染防治等具體工作，以切實控制和減輕與氣候變化有關的轉型風險和實體風險。

策略

美的置業深刻理解氣候變化將為集團的業務帶來多重風險和機遇，以長遠視角識別、評估和應對氣候變化相關風險，致力於將ESG管理措施真正貫徹實施，為改善氣候狀況和降低氣候變化風險貢獻力量。借助綠色社區、裝配式建築、智慧社區及綠色建築等綜合措施，美的置業全面應對氣候風險，致力於構建科學有效的應對措施。

我們持續關注全球氣候變化相關政策及行業趨勢，並結合集團業務情況進行氣候風險分析與評估，識別出美的置業2023年度與氣候變化相關風險的清單：

主要風險/機遇	氣候變化帶來的潛在風險/機遇	應對措施
政策和法律風險	<ul style="list-style-type: none"> ● 國家已完成構建碳達峰碳中和「1+N」政策體系，聚焦能源低碳轉型、產業綠色發展和綠色低碳經濟 ● 國家發佈《應對氣候變化報告（2022）：落實「雙碳」目標的政策和實踐》氣候變化綠色白皮書 ● 國務院印發的《2030年前碳達峰行動方案》中明確提出「加快提升建築能效水平」「加快優化建築用能結構」等要求 	研究相關政策法規，加強與監管部門及利益相關方的溝通；緊跟國家雙碳「1+N」政策，制定碳減排路徑，並大力發展裝配式建築行業，促進綠色生產、綠色建造
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 ● 到2025年，全國需完成既有建築節能改造面積3.5億平方米以上，建設超低能耗、近零能耗建築0.5億平方米以上 ● 2025年，全國新增建築太陽能光伏裝機容量0.5億千瓦以上，地熱能建築應用面積1億平方米以上，城鎮建築可再生能源替代率達到8%，建築能耗中電力消費比例超過55% 	<p>加快創新環保材料的研發和應用，減少綠色建築技術採購成本</p> <p>詳見報告「綠色設計」小節內容</p> <p>詳見報告「綠色施工」「綠色營運」章節內容</p>

主要風險/機遇	氣候變化帶來的潛在風險/機遇	應對措施
極端天氣風險	珠三角：乾旱、洪澇、颱風、極端降水、高溫	<p>充分考慮在極端天氣對公司營運造成的影響，制定極端天氣應急預案。針對珠三角及滬蘇皖等地區每年發生較多的颱風天氣，我們制定颱風來臨前的前置社區管理及相關應急處理措施。針對洪澇情況，我們設置防洪閘及防洪沙包，並在不可抗力情況下引導業主做出相應措施，將損失最小化。此外，我們採用海綿城市設計，盡量降低暴雨對社區營運所帶來的影響。</p> <p>詳見報告「海綿城市」小節內容。</p>
	長中游：乾旱、洪澇、高溫	
	北方：極端降雪、沙塵暴、乾旱	
	滬蘇皖：洪澇、颱風、極端降水、高溫	
	浙閩：洪澇、颱風、極端降水、高溫	
	西南：泥石流、極端降水	
綠色裝配式建築發展機遇	2025年，全國城鎮新建建築全面建成綠色建築，基本形成綠色、低碳、循環的建設發展方式	詳見報告「綠色設計」小節內容
	2025年，全國裝配式建築占當年城鎮新建建築的比例達到30%	詳見報告「裝配式建築」小節內容

風險管理

美的置業建立了較為完善的風險管理架構，由ESG工作委員會—ESG工作辦公室—各業務單位全面審查和管控涉及氣候變化等方面的相關風險。公司遵循風險識別—風險測評—診斷應對—監督改進四個步驟實施風險管理程序，以降低氣候變化風險對業務、財務及營運的負面影響，更好地應對複雜多變的氣候變化形勢。

指標與目標

我們將不斷完善能耗管理，優化能源結構，已建立行政辦公層面的能耗使用、溫室氣體排放目標，計劃將範圍一與範圍二溫室氣體排放強度較2021年下降19%，穩步推進氣候變化管理。

07

價值共生 行穩致遠

打造和諧職場
協同夥伴共贏
矢志社區建設

開篇

2023年目標設定

員工人均培訓時長不低於 **70** 小時 | 員工滿意度不低於 **80** 分 | 強化安全生產管理，實現 **0** 事故目標

現狀進展

員工人均培訓時長 **78** 小時 | 員工滿意度 **82** 分 | 因工死亡人數 **0** 人

主要績效

員工總人數 **10,152** 人 | 女性員工佔比 **39**% | 員工培訓總投入 **578** 萬元

因工死亡人數 **0** 人 | 經濟合同履約率 **100**%

供應商通過質量、環境和職業健康安全體系認證的比率 **100**% | 被列為D級/凍結的供應商數量 **68** 家

SDGs回應



打造和諧職場

公司視人才為寶貴的戰略資源和核心競爭力，實施多元化人才發展戰略，關注員工成長，不斷培養行業領先人才，打造公平、開放、和諧、包容的工作環境，關注解決員工實際困難，幫助員工實現工作與生活平衡，與員工攜手同創美好未來、共享企業發展成果。

保障基本權益

美的置業嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，持續完善並貫徹落實《員工手冊》《招聘管理辦法》《薪酬管理辦法》《內部競聘管理辦法》等規章制度，努力構建和諧的勞工關係。

平等僱傭

我們堅持貫徹平等、非歧視的用工政策，制定《人事管理辦法》《招聘管理辦法》等內部制度，以工作表現作為聘用和選拔員工的主要標準，堅決杜絕因種族、宗教信仰、健康狀況、性別、婚姻狀況、年齡、社會地位、國籍或性取向等因素導致的任何形式的偏見、騷擾和歧視，從制度和流程管理確保向所有人提供平等機會。

我們嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》《禁止使用童工規定》等相關規定，堅決杜絕僱傭童工和強迫勞動的行為。公司嚴格禁止招聘年齡不滿16周歲的員工，要求在招聘過程中進行仔細的真實身份核驗，同時進行不定期審查。我們尊重員工的合理勞動時間和勞動意願，堅決反對以任何形式的懲罰來威脅或強迫任何人從事工作。若發現存在僱傭童工或強迫勞工等行為，公司將迅速採取措施並追究相關責任。

報告期內，美的置業與全體員工均已簽訂勞動合同，未發生僱傭童工或強迫勞工的勞動違規事件。

多元化僱傭

我們倡導多元包容的職場文化，通過社會招聘、校園招聘、校企合作、內部推薦等多個渠道進行人才引進。我們制定《畢業生管理辦法》《實習生管理辦法》，積極開展校園招聘工作，本年度進行了25場校招宣講會，2023屆入職校招生超130人，為多地高校畢業生提供更廣泛的就業機會，擴充公司人才儲備。

我們尊重能力差異，積極培育多元人才結構，為殘障人士和退伍軍人提供平等的就業機會，倡導多元、平等與包容的文化。集團總部及各區域與當地社保局緊密合作，助力殘障人士就業，並額外為退伍軍人提供薪酬補貼，確保退伍軍人被國家召回時基本薪酬持續正常發放。在本地化招聘方面，我們組建物業和銷售團隊時充分尊重員工的本地化就業意願。截至2023年底，公司已累計招聘277名退伍軍人和13名殘疾人員工，匹配個人能力安排適宜的工作崗位。



慰問退伍軍人

薪酬福利

美的置業尊重每一位員工的價值，持續完善薪酬分配及績效考核機制，制定《薪酬管理辦法》《績效管理辦法》，確保為員工提供兼具內部公平性與外部競爭力的薪酬待遇，切實提升員工的積極性與歸屬感。我們遵照國家法律標準與規定，制定《福利管理辦法》，建立多層次的福利體系，積極吸納和保留優秀人才。

◎職工薪酬

我們持續完善由基本工資、月度激勵、年終獎金、股權激勵以及多元化的補貼等構成的薪酬體系，針對不同崗位和職級制定有競爭力的薪酬待遇，並不斷優化人才評價與發展體系，充分發揮對人才的激勵作用。我們遵守男女同工同酬原則，為所有員工提供無差別的薪酬待遇，消除歧視或隨意解僱員工的行為，確保用工政策的公平公正。我們推行長期股權激勵計劃，充分激發員工活力。2023年，我們授予25位激勵對象477萬份獎勵股份，以堅定員工對公司未來經營的信心。我們建立包括幹部評價、關鍵績效考核、人員盤點、崗位調整、職位晉升、薪資調整等方式的績效評價體系，支持與幫助員工成長發展，促進員工與公司同創共贏。

在薪酬績效溝通方面，我們充分考慮員工的訴求與異議，通過設置薪酬績效申訴流程，為員工開放向主管上級、部門負責人和人力資源部門進行溝通或申訴的渠道，並在3個工作日內反饋經人力資源部調查後的結果，確保員工的想法被及時關注並得到有效反饋。

◎員工福利

我們依據已制定的《福利管理辦法》，落實員工多元化福利保障政策，為員工提供免費健康體檢、膳食補貼、年節福利、商業保險、車輛補貼、育兒假等多層次非薪酬福利。



多层次的福利保障

民主管理

美的置業力求搭建員工與管理層之間的溝通橋樑，建立線上線下多重溝通渠道，充分聽取員工意見和建議。我們依法成立工會委員會，通過民主選舉產生工會主席以及經審委員、女工委員、組織委員等6名委員，負責工會日常事務及解決員工需求。2023年，工會召開2次職工代表大會，共有60人參與，充分保障員工的知情權、參與權、表達權和監督權。我們通過開展職能座談會等方式鼓勵員工對工作制度和業務管理提出想法，匯聚員工集體智慧、調動員工工作熱情。

常規溝通渠道



建議反饋渠道



我們致力於提升員工在美的置業工作的滿意度和成就感。2023年，美的置業圍繞領導力牽引、組織氛圍、薪酬激勵滿意度等7大維度對員工開展組織氛圍調研，深度了解員工的反饋與需求，為各部門團隊建設提供重要參考依據，高效提升工作管理能力。本年度員工滿意度整體得分為82分。

員工隱私保障

我們持續完善員工信息與隱私安全制度，加強隱私安全管控措施，明確規定只為人力資源部門開放一定程度的員工信息查詢權限，嚴格規範不同人力資源職能員工的查詢範圍。我們制定嚴格的授權審核流程，人力資源職能員工需要通過相關考試並獲得上級許可後，方可獲取因工作關係所需的員工信息，通過完善內部各信息系統的數據權限管理，強化對相關數據權限的合法合規控制，切實保障員工信息與隱私安全。

培育卓越人才

美的置業秉持「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，構建暢通的職業發展通道和多元晉升機制，不斷完善人才培養體系，通過打造線上線下相結合的員工培訓與發展模式，為員工提供廣闊的職業能力發展空間與平台，保證人才梯隊建設，賦能公司可持續發展。

晉升發展通道

我們持續圍繞G序列（G-grade）發展通道，同步完善人崗配置、績效激勵和人才發展機制，加強員工專業與能力培養，提升高績效、強專業人才儲備，完善人才梯隊建設。我們建立任職要求透明公開、晉升底線清晰明確的任免與晉升機制，制定完善的《內部競聘管理辦法》《幹部管理辦法》等管理制度，最大程度發揮員工的潛力與價值，不斷暢通員工職業發展通道，確保「人盡其才，才盡其崗，崗盡其責，責盡其效」。

職業培訓

我們制定《美的置業培訓管理辦法》等相關規定，持續完善與豐富培訓體系。基於多元業務場景和員工個性化成長需求，我們建立覆蓋中高層人才、一線高潛人才、新員工等不同層級的員工培訓體系，提供多渠道、多方向的培訓課程，拓寬人才發展路徑，加速員工成長。本年度我們重點搭建完善銷冠體系培訓，賦能營銷團隊向更專業化方向發展。同時，我們開展幹部培養行動，提升優秀人才的領導力技能，形成人才供應與培育的良性循環。



培訓計劃	面向對象	培訓定位	培訓課程（形式）
營銷體系培養計劃	置業顧問	置業顧問、銷冠精英的能力培養、內外部標桿學習	面授培訓、專題交流、內部單位參訪、外部標桿企業參訪
幹部培養計劃	幹部及儲備幹部	全面提升幹部管理能力與實戰能力，標桿學習	內外部面授培訓、外部標桿企業參訪
璞石計劃	綜合類畢業生	提升新人適應能力和工作執行力	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，提升員工營銷能力。	礪石迎新訓練營
青種子計劃	選拔前30%往屆優秀畢業生	結合青種子發展階段與管理素質模型，打造重新定義美的置業未來的骨幹力量	青種子集訓營：以2年為週期，聚焦跨界思維、管理邏輯、經營意識、專業提升四大課程方向，邀請內外部優秀智囊授課。2023年10月，青種子順利完成答辯，並於2024年3月正式畢業
營銷藍軍計劃	營銷操盘手	覆蓋全集團操盘手（項目營銷負責人），整體提升操盘手群體營銷策略、創新營銷及營銷管理能力	操盘手訓練營

案例：銷冠俱樂部系列活動—銷冠行

美的置業堅持對營銷體系人才的培育，以銷冠俱樂部的形式持續打造集團銷冠精英的交流平台。2023年，我們帶領銷冠們探訪昆明、無錫、佛山、長沙等主要佈點城市，通過專場分享、參觀公司及行業標桿項目等形式，幫助銷冠們明確職業發展路徑，強化對企業品牌和產品的信心，提升在案場對客戶的價值傳遞能力。



案例：幹部領導力學院

美的置業聚焦幹部梯隊培養，針對性搭建符合美的置業幹部素質模型與戰略發展需要的幹部能力培養體系。2023年5月，美的置業「幹部領導力學院」正式開營，針對集團一梯隊135人進行為期半年的定制化培養，貫穿以核心價值觀為中心的MBA精選課程體系，分別從「自我迭代、變革創新、經營意識、管理重塑、戰略思考」等多維度開展培訓，邀請知名高校教授進行授課，全方位提升幹部管理能力和實戰能力。



我們持續通過E-Learning和「一點通」線上培訓平台提供優質學習資源，投放基礎通用類培訓課程，滿足員工多樣化的技能學習需求，賦能員工隨時隨地提升通用技能和專業能力。

關心關愛員工

美的置業積極承擔僱主責任，時刻關注員工的身心健康，為員工提供各類職業健康管理服務，打造安全可靠的工作環境。我們倡導積極向上的工作氛圍，豐富員工關懷活動，努力提升員工幸福感和歸屬感。

職業健康安全

我們嚴格遵照《中華人民共和國職業病防治法》相關法律法規，持續完善各系列職業健康保障措施，堅持為全體員工提供免費健康體檢和額外商業保險，時刻保障員工人身和財產安全。我們定期開展消防演練和員工急救培訓，並開展辦公室環境日常管理檢查，持續執行除濕除害行動，打造健康安全的辦公環境。

案例：開展員工健康培訓

美的置業時刻關注員工的身體健康，2023年組織線上防疫攻略培訓，並邀請衛教辦為全體員工開展衛生健康與急救知識培訓，有效防範職業健康風險。



開展消防演練



員工活動

我們關心員工的工作與生活，在春節、婦女節、中秋節等節日為員工送上節日慰問和禮品，並結合員工興趣愛好成立各類運動俱樂部，定期組織籃球、足球、羽毛球等訓練和比賽，豐富員工的業餘生活，營造快樂的工作氛圍。此外，我們持續完善辦公環境，豐富員工的精神世界和物質生活，提升員工的歸屬感和幸福感。

節日主題活動

天生出粽，趣動端午

美的置業組織端午節慶祝活動，讓員工們在辦公室開展遊園會，感受濃濃的節日氛圍。



同暖美的情，共賞中秋月

2023年9月，美的置業組織員工開展「鬧中秋」遊園活動。



特色關懷活動

攜手員工家屬，共迎龍年春節

2023年1月春節臨近，美的置業在美的鷺湖度假區組織全員及員工家屬共同體驗園區內的各種娛樂項目。



重走長征路，重溫紅色記憶

2023年8月，美的置業黨委組織21名優秀黨員到江西重溫紅色記憶，通過黨史知識問答、參觀紅色景點等紅色活動回顧黨史，磨煉黨員意志力。



文體活動

美的置業籃球杯一籃不住的熱血

為構建健康的企業文化氛圍，促進員工之間的互動，2023年5月美的置業組織了員工籃球賽。



「美的置業杯」羽毛球賽

2023年8月，美的置業組織員工羽毛球比賽，歷經1個半月，各單位參與角逐，豐富了員工業餘生活。



完善各類設施

M書局讀書角

美的置業成立M書局讀書角，號召全員捐贈閒置書籍，員工可隨時借用閱讀，也通過這樣的方式，鼓勵員工繼續學習，傳遞知識。



員工健身房

美的置業設立員工健身房，並為員工提供免費淋浴間，讓員工能在工作之余強身健體，以更好的狀態投入工作。



落實安全生產

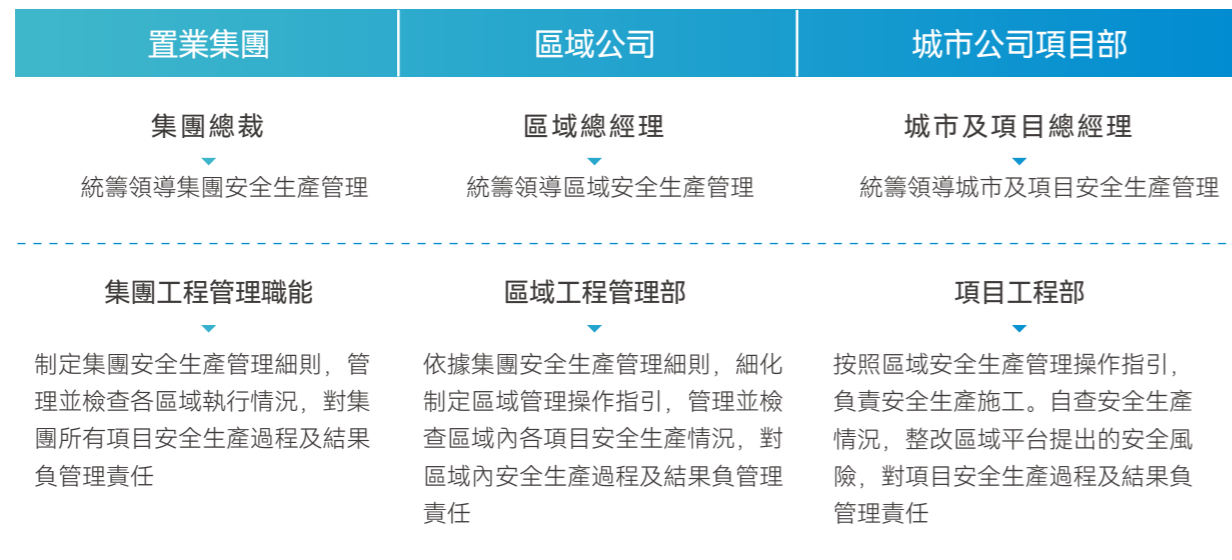
我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，健全安全生產管理體系，完善全生命週期安全評估流程，加速安全生產數字化管理轉型，組織安全生產培訓和宣貫措施，全方位保障員工的生命健康和職業安全。

安全管理體系

美的置業已建立涵蓋「置業集團-區域公司-城市公司項目部」的安全生產三級管理體系，明確各級負責人的安全生產職責，圍繞施工指引、安全檢查與整改、考核獎懲等方面細化落實對各層級工程管理部統籌管理。本年度，我們持續完善安全管理制度文件，新增制定《安全文明實施管理辦法》，進一步豐富和細化管理細則和操作指引。

我們將對安全事故的管理納入紅黃牌制度體系中，通過將生產過程的重要傷亡事故與管理人員的職位任免進行綁定，強化各級負責人的安全管理意識，並建立工地保險制度、要求供應商為施工工人提供健康保障，全方位打造安全安心的生產環境。2023年，美的置業實現生產過程0傷亡、0事故的目標。

安全生產三級管理體系：



安全施工

◎安全評估

我們建立並不斷優化從建設到交付的全生命週期安全評估工作，制定《土木工程評估管理辦法》《項目工程質量及安全過程評估管理辦法》，更新修訂《交付評估管理辦法》，強化各類風險識別和排查能力，全面落實生產安全風險預防措施。針對可能出現的安全問題，我們設置多層評估流程，包括安排重大安全員開展例行檢查、公司定期開展專項評估、委託專業第三方進行專項檢查等，逐步排除安全隱患，保障施工安全與質量。

建材檢測	按照國家標準對土建以及裝修階段的建材開展實測實量，通過對比設計值與實測結果進行合格率初步判定
潛在風險評估	針對基坑、吊塔、施工電梯等潛在風險點開展常規安全評估，完善消防管理、用電安全、高處操作等施工場景的操作規範
原料管控	基於專業第三方針對不同品類、性能材料開展的項目檢驗，從原料選用上把控生產安全，確保土建、裝修階段材料質量符合標準

◎智慧工地

2023年，我們不斷優化「智慧工地」數字化管控系統，以落實「工程美標」為建設基準，確保施工全流程合規、安全。我們依託人工智能、物聯網、大數據等科技，打通各個關鍵環節的職能管理，確保上下游嚴格遵照工程操作標準，加強施工全過程的質量管控。基於「智慧工地」數字化管控系統，我們進一步提升施工全流程標準化程度，通過將工作面移交和樣板管控相關程序納入線上管控流程，在系統固化操作標準，有效保證各環節工作人員更熟練掌握施工流程、關鍵點和質量驗收標準，顯著提高施工品質與安全性。

安全文化

美的置業重視員工安全意識的培養，開展覆蓋全體員工和供應商的安全生產文化宣貫活動，提供多場景、多形式、多渠道的安全文化培訓，提升施工安全水平以及事故應急能力。我們在公司內部常態化開展大型機械管控重點解析、安全生產月宣貫、工匠安全檢查使用模塊等針對性培訓，提升員工在重點施工環節的操作水平，並定期聘請第三方專家開展安全生產培訓，宣傳「時時講安全，處處講安全，人人講安全」的施工文化，培養關鍵崗位人員的應急處置能力。

協同夥伴共贏

美的置業致力於與供應商建立長期穩定、互利共贏的合作關係，優化供應商全流程管理體系，踐行責任採購理念，加強與供應商的交流合作，通過資源共享、同頻協作，攜手打造高品質的責任供應鏈，實現產業生態圈的可持續發展。

強化供應商管理

我們已建立覆蓋集團總部、區域公司、項目公司的三級供應商管理架構，明確供應商准入、評估與退出的全生命週期管理流程，全方位管理供應商的履約能力和行為規範，有效識別並防範供應鏈風險。

供應商管理架構及具體職責：

集團總部	<ul style="list-style-type: none">• 統籌制定供應商風險的管理措施，摸排防範供應商系統性風險。• 與戰略供應商定期進行業務對接溝通。• 拉通各區域、各重點專業供應商信息，針對重大事項統籌制定應對措施。
區域公司	<ul style="list-style-type: none">• 統籌制定區域級供應商風險的管理措施，識別區域供應商經營風險。• 收集供應商現場履約情況，評估風險影響程度和範圍，制定應對措施。• 及時上報重大風險事項。
項目公司	<ul style="list-style-type: none">• 識別供應商現場履約風險。• 及時上報較大風險事項。

供應商准入

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》，制定《供應商管理辦法》《招標採購管理辦法》《合作項目招標採購操作指引》等內部管理文件，建立了「資格預審、背景調研、實地調研、定期評級和清退機制」五大節點的管理流程。在供應商准入階段，我們要求所有潛在供應商主動出具包含合作企業清單、合作量等維度的履約風險自評報告，並圍繞證照資質、產品質量、業務量等維度開展嚴格的准入審核工作，持續吸引優質供應商加入。

供應商評估與日常管理

我們建立完善的供應商分級分類管理機制，按「A-B-C-D」或「優、良、合格、不合格」劃定供應商評定等級，明確各層級供應商管理責任歸口，建立多維度的內部評估體系，以財務資金和客戶交付作為主要得分項，從供方成本端、長期合作端、現場端、資金端以及交付整改端開展評估，區分不同類別的供應商。對於不合格的供應商，我們開展深度調研，實施凍結、調級等處罰，並定期開展清退出庫，確保供應商管理的合規性。

我們高度重視對供應商風險控制的管理，圍繞履約情況、經營情況與財務資金三個方面對供應商開展季度風險識別與評估工作，分別制定具體可行的應對方案，形成標準化的業務管理動作。為降低供應商履約風險，我們加強供應商能力審核，定期開展雙月度檢查和工廠實地考察，對所有合作供應商開展背調和履約風險評估，從項目履約質量、供方銷售配合度、現金流穩健度等維度沉澱和篩選優質戰略供方，做好供應商資源規劃工作。

針對識別各類風險，我們分別制定了行之有效的應對措施：

供應商履約風險	<ul style="list-style-type: none">• 沉澱和篩選優質戰略供方，持續推動戰略供應商的業務聚焦，開展重點專業年度供應商資源盤點、規劃，業務向長期穩定合作戰略供應商傾斜。• 每月、每季度定期收集供應商現場履約問題，針對履約問題制定解決處置方案，並跟進落實。• 全面提高新供應商入庫要求，要求所有潛在供應商出具履約風險自評報告，強化標前資格預審工作，落實標前、進場前業務交底。
供應商經營風險	<ul style="list-style-type: none">• 重點專業新供應商入庫時/庫內供應商每半年開展供應商信息調研，全面摸查供應商經營信息。• 集團統籌戰略供應商風險調研，高頻主動進行總對總互動交流，了解戰略供應商整體經營情況。• 區域制定供應商日常溝通、互訪工作計劃，日常工作對接中關注供應商經營風險。
供應商資金風險	<ul style="list-style-type: none">• 供應商評價體系中設置財務資金評價維度，作為業務分配的考慮因素。• 定期摸排供應商的資金情況，確保供應商履約能力安全可控。

供應商數字化用戶管理

美的置業加速供應鏈管理數字化用戶轉型，深化智慧供應鏈（SCC）系統的應用場景，強化採購管理能力。本年度，我們全面整合材料主數據，建立互聯網體驗模式內採商城，實現採購各環節的數據視覺化與同步，提升供應商、施工單位、監理單位、企業等多方的協同能力，實現信息透明共享，進一步提高供應鏈管理的韌性。依託內採商城，我們支持供應商以標準化形式上線精裝產品，並授權供應商直接維護商城裡商品規格、型號、庫存等有關自身協議類產品的信息，確保信息更新及時高效。

通過對接第三方數據平台，我們實現對供應商工商信息、資質信息、風險監控數據的數字化用戶管理，並拉通內部過程評估、履約過程獎罰記錄等數據，進一步提高供應商管理的效率和準確性。

供應商廉潔管理

我們秉持對貪污腐敗零容忍的態度，嚴格執行陽光廉潔採購。在與供應商簽約階段，我們要求所有合作夥伴簽署《廉潔協議（供應商版）》，明確規定合作規範、利益衝突等，並定期以訪談形式為供應商開展商業道德培訓，提高供應商的商業誠信認知，促進業務合作合法合規。

綠色供應鏈管理

美的置業推進綠色採購工作，以綠色低碳建材採購為重點，持續開展整體衛浴、隔牆板等低碳環保的產品採購項目，嚴格審核ISO體系認證等基本資質，將環保合規作為供應商評估考量的元素，帶動供應商共同實現可持續發展。

帶動供應鏈發展

美的置業重視供應商能力建設，積極開展供應商溝通活動，通過線上培訓和線下溝通相結合的方式，促進資源共享，建立可持續的合作生態網絡。對於首次合作的供應商，我們制定《新入庫供應商業務控制規則及培訓指引》，聯合內部多個職能部門為新供應商開展系統集中培訓，加快供應商對美的置業企業文化和運作流程的熟悉。2023年，我們持續推行線上通用培訓，向供應商夥伴同步系統、合同條款、技術要求、產品標準優化及其他常規事項信息，針對本年度開展的2次系統操作支持宣貫培訓，共有455名施工類、供貨類供應商夥伴參加，覆蓋率達100%。

我們與供應商開展一對一交流，傾聽各方想法，提升合作凝聚力。本年度我們與102家戰略供應商進行2次業務交流，從計劃、財務、管理等方面深入溝通，探討創新合作條件，實現互惠共贏。我們攜手供應商組織2次行業交流觀摩，所有專業供應商均參與交流，共享專業技術，共同學習成長。

我們開設「A級供應商」「B級供應商」「優秀供應商」「卓越品質獎」和「優質服務獎」五類獎項，認可各供應商在各領域的專業性和卓越性。我們允許優秀供應商提前介入產品初期設計環節，通過提供專業建議、優化產品方案等方式降低合作成本，實現共贏發展。

矢志社區建設

美的置業深刻洞察社區發展需求，圍繞「為民服務、便民服務、安民服務」三大服務內容，持續投身社區共建共創。我們積極開展社區煥新改造升級、康養服務、教育支持、環境保護、公益募捐等計劃，傳達「善用智慧力量、構築綠色未來」的公益理念，以實際行動詮釋企業擔當。

社區活動

美的置業持續依託橙意家品牌，用心營運親子社、老友社、公益社、悅動社四大社區社群，借助社群載體提供多場景、多形式的社群服務，助力業主們突破社交壁壘，致力於讓社區變得更有溫度與活力。2023年，美的置業粵桂區域推出「金牌業主」權益升級計劃，整合生態圈渠道優質資源，將金牌業主權益延伸拓展到生活場景，圍繞金牌業主打造「鑽卡權益」，提供涵蓋衣食住行的多維度、高價值服務體驗。

2023年，我們開展「春季環保季」「橙意生活節」「服務多一點」「暖冬服務季」等系列季節性主題服務活動，滿足社區多元化發展需求。我們堅持為業主實現各類主題社群自治提供資源支持，助力業主自發搭建社群，從社區聯動到公益實踐，充分活化社區互動。2023年，橙意社群已覆蓋全國7大區域，在152個項目中全面落地，累計組織活動1,207場，參與戶數達109,555戶，參與人數超19萬人。

親子社

親子社圍繞自然、運動、藝術、文化、生活等層面，組織開展多種形式的研學遊玩活動，在加深孩子與家長之間親密關係的同時，讓孩子了解更多的知識。

悅動社

悅動社以熱愛、健康為主題，倡導多元化的運動形式，號召更多業主積極參與城市運動、社區運動、鄰里運動，共同打造健康生活。

老友社

老友社是社區鄰里間的一座情感橋樑，通過各種鄰里興趣和圈子活動，將新老朋友聚在一起，共建里、共享有溫度的美好生活。

2023年，我們於全國多個城市開展橙意生活節、社群文化節、專屬寵愛季、中秋晚會、業主春晚等活動，獲得了廣泛的媒體關注，同時也收到社群夥伴和業主家人們的良性反饋。

公益社

美的置業重視公益的力量，積極承擔社會責任，與政府、市場、社區等共同傳遞溫暖力量，與美鄰們一同成為美好城市共建者，守護美好生活，讓愛與希望傳播至城市的每個角落。

案例：橙意生活節全面升級

為促進社區生活回歸「睦鄰而居」，7月份我們正式啟幕橙意生活節，圍繞住宅、物業、商業等業態場景，聚焦親子研學、生活市集和社區公益三大活動主題，結合所在地城市文化與社群特色IP，與業主家庭共創內容體驗，傳遞社區溫度。本年度美的置業在全國共開展163場活動，覆蓋41個城市，參與戶數達10,739戶，參與業主達22,937人，充分凝聚業主力量。



案例：橙意生活節全面升級

2023年，我們首次在滬蘇皖區域推出橙意生活節系列活動，基於「研學+體驗」的發展模式，開展小小漫遊官、小小體驗官、小小責任官三大主題活動，充分拉通內外資源，形成有特色、有溫度的業主專屬活動。



作為2023年家人服務計劃之一，美的置業浙閩區域盛邀小業主，通過國風少年團研學之旅，體悟宋韻六藝，循跡在地文化，讓小業主在遊歷中觸摸歷史，深度領略在地文化與傳統國學的魅力，同時也提升客戶的品牌體驗，彰顯美的置業深耕用戶經營的品牌理念。



案例：「了不起的鄰居」業主春晚

本年度，我們升級打造業主春節晚會，持續深化「了不起的鄰居」品牌，活動覆蓋6大區域12個城市，以海報、短視頻、公眾號等多渠道傳播宣傳，不斷提高業主參與感，激發社群生態活力。我們特別設置21個專屬獎項，表彰在2023年度客戶價值傳遞中做出突出貢獻的業主、員工和項目組成員，向所有同路人傳達謝意的同時，與外界分享本年度我們開展的亮點服務與行動，不斷強化美的置業負責、卓越的服務形象。



◎美煥行動

美的置業持續投入專項資金，圍繞空間駐顏、便民服務、人文關懷、社區共創等多個維度開展「美煥行動」，踐行美好生活的承諾。

空間駐顏	對社區入口、園路綠化、地下車庫、活動場地等多個空間進行社區煥新的智能改造升級，為業主營造更具可塑性和生命力的全齡生活空間。
便民服務	以業主需求為出發點，對服務細節更新迭代，開展覆蓋全國各社區的風扇清洗、地墊清洗、入戶門保養、洗車等多項便民服務，以品質延續美好生活。
人文關懷	美置服務圍繞業主七大訴求，提供全齡段服務場景覆蓋的美管家七重呵護，豐富兒童友好、增值優享、長者守護等高品質服務。針對老年群體，拉通養老和醫院資源，通過建立健康檔案、開展身體管理、定期為獨居老人量血壓等方式，提供高質量、全方位的社區老齡服務。針對小業主群體，我們提供兒童關懷和兒童看護服務，努力建設覆蓋全年齡段業主服務的關懷社區。
社區共創	發起社區共創公益計劃，向全社區發出「社區責任官」邀約，賦能業主洞察社區需求，共同參與改造家園。我們傾聽業主意見和建議，針對遊樂場、樓道、停車場等改善區域，及時制定精準有效的解決方案，幫助社區不斷成長，常住常新。每年5-6月，我們開展社區安全風險評估與整改行動，配合商鋪安全管理排查、康體遊樂設施安全排查等專項安全行動，有效識別和消除社區安全風險隱患，構建安心健康的社區環境。

2023年，「美煥行動」已覆蓋69座城市，實施超438項社區微改造項目，整體煥新投入超932萬元，有效改善社區設施，提升社區居住舒適度。

公益活動

美的置業深化公益慈善與社會服務的參與度，為建設美好社區貢獻力量。我們堅持開展探訪養老院、環境保護、社區義工、公益捐贈等多樣化的城市公益活動，落地內部品牌藍馬甲行動，深化社區服務補位意識，營造陽光互助的社區氛圍。

案例：開展義賣活動

2023年5月20日，美的置業組織員工及業主，通過捐出家中閒置物品，發揮個人特長，在現場以書法、繪畫等形式進行義賣，本次義賣所得共12,037.35元，已全額捐贈給順德區孤兒院。



案例：助學送教活動

2023年6月，美的置業首次將慈善公益工作與商場會員活動相結合，組織40餘位商場會員一起前往德慶山區小學進行助學送教活動，為孩子送上校服和物資，使顧客會員充分感知公益互動的意義。本次活動美的置業獲得當地政府頒發的「愛心企業 社會擔當」錦旗，並獲得北滘鎮共青團授予「青年志願者高質量發展計劃最佳合作單位」，充分肯定美的置業的公益成果。



案例：義工小分隊助力鄉村振興

2023年11月19日至22日，美的置業義工小分隊赴獨山縣江寨村小學開展「關愛兒童、助力鄉村振興」愛心活動，給江寨村小學帶去了100套文具、50套圖書、50套體育用品、20套教師及後勤工作者們的保暖服以及鄉村困難戶獨居老人的營養食材。在學校期間，義工團隊組織知識閱讀會、小學生心理健康沙龍等活動，鼓勵孩子們樹立良好的生活習慣、保持積極向上的學習態度。

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指標	遵守的相關法律及規例	2023年內部政策
A1 排放物	《中華人民共和國大氣污染防治法》	《廢棄物管理辦法》
	《中華人民共和國水污染防治法》	《施工現場揚塵管理辦法》
	《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》	
A2 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《能源管理辦法》
		《節能管理規範》
		《能耗精益管理規範》
A3 環境及天然資源	《中華人民共和國環境保護法》	《能源管理辦法》
	《中華人民共和國環境噪聲污染防治法》	《海綿城市設計導則》
	《住房和城鄉建設部等部門關於印發綠色社區創建行動方案的通知》（建城〔2020〕68號）	
A4 氣候變化	《關於印發低碳社區試點建設指南的通知》（發改辦氣候〔2015〕362號）	《能源管理辦法》
		《社區低碳公約》
		《美的商業在營項目節能降耗專項工作指引》
		《混凝土質量控制管理》
		《PC生產制程控制管理》
		《PC構件表觀質量缺陷修補方案》
		《綠色建築設計管理指南》
B1 僱傭	《中華人民共和國民法典》	《人事管理辦法》
	《中華人民共和國勞動法》	《薪酬管理辦法》
	《中華人民共和國勞動合同法》	《招聘管理辦法》
	《中華人民共和國就業促進法》	《內部競聘管理辦法》
	《中華人民共和國社會保險法》	《關於規範美的置業集團公開競聘選拔幹部的通知》
	《最低工資規定》	《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》	

ESG指標	遵守的相關法律及規例	2023年內部政策
B2 健康與安全	《中華人民共和國勞動法》	《安全體系建設實施辦法（試行版）》
	《中華人民共和國職業病防治法》	《安全生產責任制管理辦法（試行版）》
	《中華人民共和國安全生產法》	《安全生產風險分級管控管理辦法》
	《中華人民共和國消防法》	《安全隱患排查治理管理辦法》
	《中華人民共和國突發事件應對法》	《安全文明統一標準做法》
	《危險化學品安全管理條例》	《安全生產事故及工傷管理辦法（試行版）》
	《生產安全事故報告和調查處理條例》	《用電安全管理辦法（試行版）》
	《安全生產事故隱患排查治理暫行規定》	《危險作業管理辦法（試行版）》
	《工傷保險條例》	《有限作業空間管理辦法（試行版）》
	《工作場所職業衛生管理規定》	《特種操作人員管理辦法（試行版）》
	《職業病分類與目錄》	《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》
		《工程質量及安全過程評估管理辦法》
		《安全文明實施管理辦法》
	《土建安全文明標準做法》	
	《精裝修安全文明標準做法》	
	《工程質量安全事故管理辦法》	
	《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》	
	《員工信息安全作業指引》	
	《交付評估管理辦法（2023）》	
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》	《招聘管理辦法》
	《禁止使用童工規定》	《廉潔從業準則》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	

ESG指標	遵守的相關法律及規例	2023年內部政策
B5 供應鏈管理	<p>《中華人民共和國建築法（2019 修正）》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法實施條例（2019 修正）》</p> <p>《中華人民共和國政府採購法》</p> <p>《中華人民共和國民法典》</p>	<p>《新入庫供應商業務控制規則及培訓實施細則》</p> <p>《集中採購管理作業指引》</p> <p>《集團招標採購管理程序》</p> <p>《供應商管理作業指引》</p> <p>《供應商考察實施細則》</p> <p>《工程類優質供應商優惠及激勵政策實施細則》</p> <p>《供應商尋源表》</p> <p>《供應商團隊配置標準》</p> <p>《供應商滿意調查報告》</p> <p>《新入庫供應商業務控制規則及培訓實施細則》</p> <p>《供應商管理辦法》</p> <p>《黑名單管理辦法》</p> <p>《合作項目招標採購操作指引》</p>

B6 產品責任	<p>《中華人民共和國產品質量法》</p> <p>《中華人民共和國城市房地產管理法》</p> <p>《城市商品房預售管理辦法》</p> <p>《商品房銷售管理辦法》</p> <p>《建設工程質量管理條例》</p> <p>《城市房地產開發經營管理條例》</p> <p>《物業管理條例》</p> <p>《中華人民共和國廣告法》</p> <p>《中華人民共和國專利法》</p> <p>《中華人民共和國著作權法》</p> <p>《中華人民共和國商標法》</p> <p>《中華人民共和國消費者權益保護法》</p> <p>《中華人民共和國網絡安全法》</p> <p>《中華人民共和國民法典》</p> <p>《中華人民共和國個人信息保護法》</p> <p>《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》</p> <p>《電信和互聯網用戶個人信息保護規定》</p> <p>《兒童個人信息網絡保護規定》</p> <p>《城市居住區規劃設計標準》 GB 50180-2018</p> <p>《智能建築設計標準》 GB 50314-2015</p> <p>《綠色建築評價標準》 GB/T 50378-2019</p> <p>《民用建築熱工設計規範》 GB 50176-2016</p> <p>《公共建築節能設計標準》 GB 50189-2015</p> <p>《既有建築綠色改造評價標準》 GB/T 51141-2015</p>	<p>《工程材料樣板及材料驗收管理辦法》</p> <p>《工序樣板及工序驗收管理辦法》</p> <p>《施工樣板點評管理辦法》</p> <p>《工程引入第三方單位管理辦法（2023版）》</p> <p>《交付評估管理辦法（2023）》</p> <p>《地下車庫地坪工程施工技術標準》</p> <p>《精裝修設計一體化工程管理辦法》</p> <p>《外立面塗飾工程管理辦法》</p> <p>《美的置業智慧工地標準化手冊》</p> <p>《成品保護管理辦法》</p> <p>《睿住智能項目標準動作管理辦法》</p> <p>《雲監工落地標準指引》</p> <p>《項目規劃設計階段客戶風險預控工作指引》</p> <p>《項目銷售階段客戶風險預控工作指引》</p> <p>《項目施工階段客戶風險預控工作指引》</p> <p>《項目交付階段客戶風險預控工作指引》</p> <p>《項目工地開放與交付管理操作指引》</p> <p>《模擬驗收管理操作指引》</p> <p>《工程維保管理操作指引》</p> <p>《投訴處理管理操作指引》</p> <p>《客戶投訴響應及處理時限要求》</p> <p>《客戶服務體系管理操作指引》</p> <p>《客戶服務質量提升管理操作指引》</p> <p>《400呼叫中心管理操作指引》</p>
----------------	---	---

ESG指標	遵守的相關法律及規例	2023年內部政策
B6 產品責任	<p>《地下工程防水技術規範》 GB 50108-2008</p> <p>《建築地基基礎設計規範》 GB 50007-2011</p> <p>《建築設計防火規範》 GB 50016-2014（2018版）</p> <p>《建築地基基礎設計規範》（廣東省標準）DBJ 15-31-2016</p> <p>《火災自動報警系統設計規範》 GB 50116</p> <p>《安全防範工程技術規範》 GB 50348</p> <p>《工程結構可靠性設計統一標準》 GB 50153-2008</p> <p>《建築與市政工程抗震通用規範》 GB 55002-2021</p> <p>《工程結構通用規範》 GB 55001-2021</p> <p>《建築工程抗震設防分類標準》 GB 50223-2008</p> <p>《建築結構可靠性設計統一標準》 GB 50068-2018</p> <p>《建築抗震設計規範》（2016年版）GB 50011-2010</p> <p>《建築結構荷載規範》 GB 50009-2012</p> <p>《混凝土結構設計規範》（2015版）GB 50010-2010</p> <p>《高層建築混凝土結構技術規程》 JGJ 3-2010</p> <p>《混凝土結構工程施工規範》 GB 50666-2011</p>	<p>《客關數字化用戶管理操作指引》</p> <p>《客戶服務管理程序》</p> <p>《空間綠化標準化模塊研發》</p> <p>《幼稚園專項設計指引手冊》</p> <p>《低密度住宅業態研發》</p> <p>《超氧社區景觀探索》</p> <p>《智慧社區設計指引手冊》</p> <p>《著作權管理辦法》</p> <p>《專利管理辦法》</p> <p>《研發項目管理辦法》</p> <p>《專利管理辦法實施細則》</p> <p>《知識產權系統操作指引》</p> <p>《信息安全獎懲辦法》</p> <p>《員工信息安全操作指引》</p> <p>《信息安全管理整體政策》</p> <p>《信息安全管理規範》</p> <p>《美的置業隱私保護政策》</p> <p>《IT系統數據導出申請流程》</p> <p>《信息安全管理規範》</p>

B7 反貪污	<p>《中華人民共和國公司法》</p> <p>《中華人民共和國反洗錢法》</p> <p>《中華人民共和國反不正當競爭法（2019 修正）》</p> <p>《國家工商行政管理局關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》</p> <p>《中華人民共和國反壟斷法》</p> <p>《中華人民共和國招標投標法》</p> <p>《中華人民共和國民法典》</p>	<p>《審計監察管理辦法》</p> <p>《舉報投訴管理辦法》</p> <p>《舉報投訴及違紀信息上報管理辦法》</p> <p>《責任追究管理辦法》</p> <p>《廉潔從業準則》</p> <p>《廉潔協議（供應商版）》</p> <p>《監察工作流程與指引》</p> <p>《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》</p> <p>《廉潔協議（員工版）》</p> <p>《投訴處理管理操作指引》</p>
---------------	--	---

B8 社區投資	<p>《中華人民共和國慈善法》</p>	<p>《關於責任品牌建設工作的指引》</p> <p>《義工管理手冊》</p>
----------------	---------------------	--

ESG關鍵績效表²

ESG指標	單位	2021年數據	2022年數據	2023年數據
A 環境				
A1 排放物				
A1.1 排放物種類及相關排放數據				
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 溫室氣體排放量及密度³				
溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	9,039.28	4,563.08	2,929.74
範圍一溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	69.47	/	/
範圍二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	8,969.81	4,563.08	2,929.74
溫室氣體排放密度 ⁴	噸二氧化碳當量/百萬元收入	0.12	0.06	0.04
A1.3 所產生有害廢棄物總量及密度				
有害廢棄物排放量	千克	1,861.29	2,028.41	1,609.38
含汞日光燈或節能燈管	千克	/	71.21	278.48
廢棄硒鼓和墨盒	千克	/	594.63	582.81
廢棄電子電器設備	千克	/	1,275.00	675.00
電池	千克	/	87.57	73.08
有害廢棄物密度	千克/百萬元收入	0.03	0.03	0.02
A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
無害廢棄物排放量	噸	1,434,480.06	1,029,425.83	955,886.75
無害廢棄物密度	噸/百萬元收入	19.46	13.98	12.99
A2 資源使用				
A2.1 按類型劃分的直接及間接能源總耗量及密度				
直接能耗 ⁵	千個千瓦時	317.46	/	/
汽油	升	/	/	/
柴油	升	/	/	/

註： 2. 2021年、2022年績效數據源自當年發佈的《環境、社會及管治報告》。其中，2021年環境層面數據涵蓋155個單位的行政數據；2022年環境層面數據涵蓋136個單位的行政數據及部分運營數據；2023年環境層面數據涵蓋115個單位的行政數據及部分運營數據。
 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》。2022年，美的置業不涉及天然氣、汽油以及柴油等燃燒產生的範圍一溫室氣體排放，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2023年2月7日出台的《關於做好2023—2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》中的0.5703 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，下同。
 5. 各能源之間的折算系數參考《綜合能耗計算規則》（GB/T 2589-2020）。

ESG指標	單位	2021年數據	2022年數據	2023年數據
天然氣	立方米	32,130.00	/	/
間接能耗	千個千瓦時	15,481.64	8,008.46	5,188.01
外購電力	千個千瓦時	15,346.21	7,984.69	5,021.71
外購熱力 ⁶	吉焦	487.84	85.58	598.68
能源總能耗	千個千瓦時	15,799.10	8,008.46	5,188.01
能耗密度	千個千瓦時/百萬元收入	0.21	0.11	0.07
A2.2 總耗水量及密度				
總耗水量	立方米	13,726,696.25	9,727,545.56	8,354,759.12
耗水密度	立方米/百萬元收入	186.24	132.11	113.57
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	14,908	11,159	10,152
性別	男性	8,909	6,726	6,145
	女性	5,999	4,433	4,007
僱傭類型	全職	14,908	11,159	10,152
	兼職	0	0	0
年齡	29歲及以下	6,242	4,326	3,247
	30-49歲	8,398	6,585	6,588
	50歲及以上	268	248	317
地區	中國內地	14,896	11,150	10,146
	中國港澳台地區及海外	12	9	6
B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率⁷				
僱員流失率	%	32.0	34.6	36.8
性別	男性	33.1	34.4	34.1
	女性	30.3	34.9	41.0

註： 6. 外購熱力來源為集中供暖，集中供暖能耗通過CJJ/T 34-2022《城鎮供熱管網設計標準》進行計算（因無法計算2023年供暖期平均溫度，設為與室外計算溫度相同）。
 7. 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	2021年數據	2022年數據	2023年數據	
年齡	29歲及以下	%	30.4	38.8	49.6
	30-49歲	%	33.9	32.1	31.4
	50歲及以上	%	7.1	25.8	18.0
地區	中國內地	%	32.0	34.6	36.8
	中國港澳台地區及海外	%	16.7	33.3	50.0

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 ⁸	人	1	0	0
因工死亡比率 ⁹	%	0.007	0	0

B2.2 因工傷損失工作日數

因工傷損失總日數 ¹⁰	天	2,125	3,331	1,406
------------------------	---	-------	-------	-------

B3 發展及培訓

B3.1 按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比¹¹

受訓總人數	人	9,167	9,572	9,763	
受訓僱員百分比	%	61.49	85.78	96.20	
性別	男性	%	59.25	59.09	58.24
	女性	%	40.75	40.91	41.76
僱員類型	高級管理層	%	1.59	0.34	0.78
	中級管理層	%	15.86	13.30	14.29
	基層	%	82.55	86.36	84.93

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¹²

全體僱員平均受訓時長	小時	59.44	72.03	78.10	
性別	男性	小時	61.80	70.81	83.87
	女性	小時	55.93	73.80	69.26
僱員類型	高級管理層	小時	28.72	41.92	140.01
	中級管理層	小時	56.32	68.08	85.12
	基層	小時	60.39	72.76	76.53
培訓總投入	萬元	1,163.00	853.14	577.50	

註: 8. 因工死亡人數為報告期內經當地社保局釐定為工傷的僱員死亡人數。

9. 因工死亡比率=報告期內因工死亡人數/報告期末僱員總數*100%。

10. 經當地社保局釐定的僱員因工受傷，導致其在受傷日後損失的工作日數。

11. 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%。

12. 僱員平均受訓時長=報告期內受訓總時數/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	2021年數據	2022年數據	2023年數據	
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	6,410	6,338	5,647	
地區	華南	個	947	1,029	978
	華東	個	2,178	2,191	2,078
	華北	個	1,376	1,344	1,095
	華中	個	568	623	651
	東北	個	250	256	232
	西南	個	1,091	895	613
	西北	個	0	0	0
	港澳台及海外	個	0	0	0

B6 產品責任

B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法¹³

投訴數目	次	24,490	23,947	19,813
投訴關閉率	%	99.44	99.42	98.40
投訴處理滿意率	%	55.10	63.37	52.27
客戶總體滿意度得分	分	86	87	85

B7 反貪污

B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目

提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	4	0	1
-----------------	---	---	---	---

B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓

參加反貪污培訓董事及僱員人數	人	/	1,580	200
向董事及僱員提供的反貪污培訓平均時長	小時	/	1.53	4.53

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	1,760.58	2,631.52	2,279.28
精準扶貧/鄉村振興	萬元	19.24	12.00	11.00
教育	萬元	1,633.38	10.00	1,034.27
社區	萬元	33.33	2,593.04	1200.90
環保	萬元	0.75	9.03	/
其它義工活動	萬元	65.18	7.45	28.11
抗疫	萬元	8.7	/	2.00
捐贈	萬元	0	/	3.00
僱員參與公益/義工活動統計	人次	255	855	920

註: 13. 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

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。

註：

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。

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

有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。
註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。

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	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用

A3 環境及天然資源

一般披露

減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。

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	低碳引領，齊築生態
------	----------------------------------	-----------

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

A4 氣候變化

一般披露

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。

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

氣候變化

氣候變化

B 社會

B1 僱傭

一般披露

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。

保障基本權益

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

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。

關心關愛員工——
【職業健康與安全】

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，以及相關運行及監察方法

關心關愛員工——【職業健康與安全】

B3 發展及培訓

一般披露

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。

註：

培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。

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

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、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)	一般披露	對應章節
B4 勞工準則	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。	保障基本權益
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	保障基本權益——【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	保障基本權益——【平等僱傭】
B5 供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	強化供應商管理； 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，向其運行有關慣例的供應商數目，以及相關運行及監察方法	強化供應商管理
	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，以及相關運行及監察方法	強化供應商管理
	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，以及相關運行及監察方法	強化供應商管理—— 【綠色供應鏈管理】
B6 產品責任	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。	重視產品質量； 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	知識產權保護
	B6.4 描述質量質量檢定過程及產品回收進程	重視產品質量
	B6.5 描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關運行及監察方法	信息安全； 保障客戶權益——【客戶隱私保護】

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、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標 (KPI)	一般披露	對應章節
B7 反貪污	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。	商業道德
	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	商業道德； ESG關鍵績效表
	B7.2 描述防範措施及舉報進程，以及相關運行及監察方法	商業道德
B7.3 描述向董事及僱員提供的反貪污培訓	商業道德	
B8 社區投資	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）	矢志社區建設
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	矢志社區建設； ESG關鍵績效表