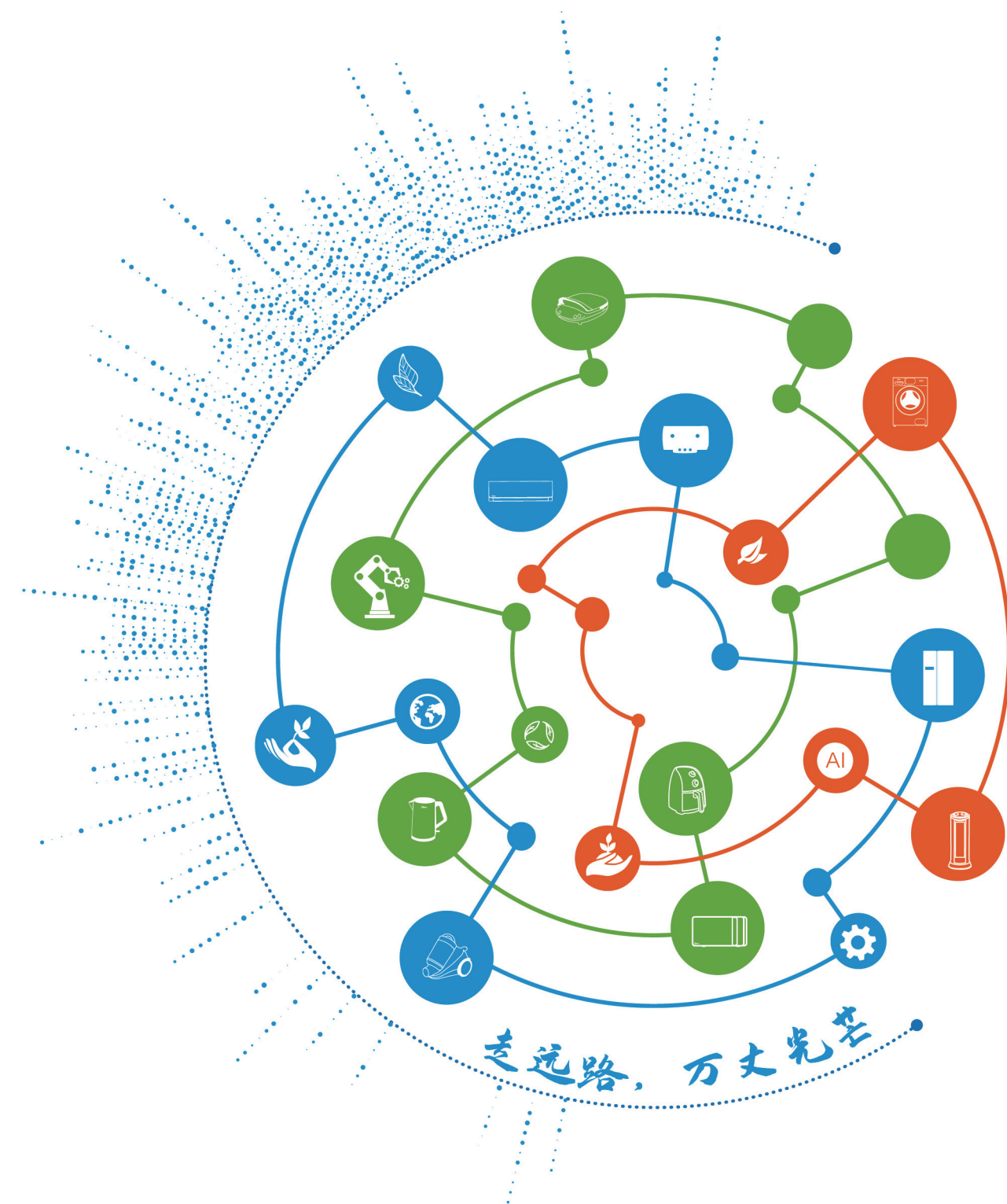




2019

社会责任报告



关于本报告

报告对象

原则上以美的集团及其子公司为对象。如对象为美的集团之外的，在报告中特别说明。为便于表述，报告中“美的集团”“公司”“我们”均指代“美的集团股份有限公司”。

报告时间

2019年1月1日至12月31日，部分内容超出上述时间范围。

发布时间

2020年4月30日(下次预计为2021年4月)

披露原则

在报告中，美的集团遵循全球报告倡议组织 GRI (G4) 指南的重要性、完整性、可比性原则，主要从经济、环境和社会三方面陈述公司履行的可持续发展责任。

本报告的指标涵盖了公司对其财务及运营政策具有有效控制权或有重大影响的所有实体，并和公司年报所涵盖的范围保持一致。受各种客观条件的限制，本报告的编制可能未尽如人意，公司将在未来持续改进和完善披露内容和形式，并每年发布 CSR 报告。

数据收集

为有效收集2019年各所属单位在经济、环境和社会等方面所做的努力及取得的成果，数据收集工作按照公司现有工作流程进行。财务数据基于《美的集团股份有限公司2019年度报告》。

参考指南

按照《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》的相关要求，参考全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告指南》的第四代标准 (G4) 和《中国企业社会责任报告编制指南 (CASS-CSR3.0) 》。

目录

致股东.....	04
信用评级.....	64
意见反馈.....	65



关于美的

公司介绍	07
美的理念	08
美的荣誉	10
协会成员	11
业务概况	12

经济责任



股东责任	15
现代化的企业治理机制	15
职业经理人管理机制	16
真实透明的信息披露	17
积极的投资者关系管理	17
持续的高额利润分配	18
主动的品牌管理	19
严谨的信息安全管理	20
健全的内部控制机制	21
用户责任	22
产品领先	23
效率驱动	34
全球经营	37
供应商责任	38
供应链管理机制	38
常规物料采购	39
产品回收与处理	39

社会责任



员工责任.....	53
人才培养理念.....	53
“一个美的”构建人才新优势.....	53
多层次的人才培养架构.....	54
员工薪酬政策.....	55
员工安全	58
社区责任.....	60
持续支持慈善 20 年， 总投入超 70 亿元.....	60
抗疫公益，共克时艰	61
合规管理.....	62

环境责任



绿色生态，引领行业趋势	41
美的空调为全国政府采购首选节能品牌	41
美的首批磁悬浮变频离心机成功下线	42
联合国执行机构赞扬美的 R290 空调技术 推动基加利修正案实施.....	43
美的与华南理工大学达成战略合作， 正式成立环境能源与健康技术联合创新中心	44
美的空调荣获“低碳环保领先奖”	45
美的中央空调助力北京大兴机场“凤凰展翅”	46
云端赋能，智联未来 M-BMS 开启云能效时代.....	47
FEMS 能源管理系统	48
环境合规管理	49



走远路 万丈光芒

Go Further, Shine Brighter

致股东



当下，全球范围内正进行着一场惊心动魄的抗疫之战，这场百年不遇的“黑天鹅”事件给所有人的日常生活带来巨大变化，愿所有人健康无恙，相信阴霾终将散去，阳光依旧温暖。

在这场全民行动之中，美的是最早响应且驰援行动最频繁的企业之一，这反映出的是美的五十年发展过程中最重要的传承，即在危机与变化中快速行动，在挑战与混乱中敢于担当。

2019年，身处百年不遇的世界大变局之中，全球经济波动前所未有，各种不确定性接踵而至，美的以不彷徨的战略坚守与责任担当，保持了良好的业绩增长。2019年，美的实现收入2,793.81亿元，同比增长6.71%，实现归母净利润242.11亿元，同比增长19.68%。2019《财富》世界500强榜单，美的排名第312位，自2016年入榜以来提升169位，《财富》中国500强榜，美的集团排名第36位，连续5年蝉联同行业第一，据“BrandZ™ 2019 最具价值中国品牌100强”排行榜，美的在众多品牌中排行第33位，品牌价值上涨20%；据英国品牌评估机构Brand Finance发布的2019年“全球100个最有价值的科技品牌榜”，美的位列第27名，较去年跃升16位，领先国内同行业其他品牌。

过去的2019年再一次让我们感受到了时光的速度，市场迭代的速度越来越快，多浪叠加的时代大潮汹涌起伏。时代巨变，但远见、梦想、视野和伟大的格局，这些永远不会改变。一代人终将老去，但总有人正年轻，一些企业终将衰亡，但总有企业正蒸蒸日上。而我们，正是秉持着长期主义的思维，以战略的确定性应对外部环境的不确定：

坚持“产品领先，效率驱动，全球经营”三大战略主轴，进一步夯实经营基础。如今，三大主轴已成为我们的日常工作经营语言，经营数据不断改善。另外，我们在2019年加大投入做好弱势品类，在新品类新模式上大胆尝试，国际布局逐渐清晰，期待日后的百花齐放；

坚持以用户为中心，推动业务变革。2019年我们进一步突破思维限制，把用户的利益和需求放在第一位，系统性的、全方位的在集团范围内从上至下进行业务模式变革，让我们的业务模式和产品形态与用户进一步加强联系；

坚持面向未来构建创新能力和研发规模优势。2019年我们系统性建立和完善“4+2”全球化研发网络，将上海全球创新园区、美国研发中心、德国研发中心和日本研发中心打造成综合性技术研发中心，意大利米兰设计中心定位为工业设计中心，并继续推动整合全球研发资源，坚定完善全球研发布局与创新机制；

坚持人力资本是企业最重要的因素，进一步加强员工权益和员工关怀投入。在过去的一年，核心管理层与全体员工保持了良好的拼搏精神、学习能力与责任担当，中生代的年轻干部快速成长，外部新鲜血液不断涌入，创造了内部多样性文化，提供了长期发展的动力；

这些长期的布局与投入，美的文化的发扬与坚持，都是美的未来的财富，也是我们坚信美的能够长期稳健增长与确保股东权益的信心与基石。

其实，影响我们的并不是巨变的世界，而是我们对这个世界变化的理解。基于过去的认知无法抵达更远的未来，制造业过去增长方式的底层逻辑已发生深刻改变，而在数字化时代里跳动最活跃的商业脉搏则是创造价值的速度和能力。

如同纷杂宏大的交响乐中打动人心的主旋律，美的面对时代巨变将重新进行战略聚焦，启动与深化全面数字化与全面智能化的新一轮转型变革，如过往般，每一次变革的成功背后，需要的是舍死忘生的勇气，去坚持、决绝与义无反顾。推动全面数字化和全面智能化，美的的产品形态和业务价值链的形态就会发生翻天覆地的变化，美的从以硬件为主的公司转变为以数据驱动的创新型科技集团将迈进坚实步伐。

我们将努力实现产品形态的改变，从单纯的销售硬件转变为软件驱动，同时进一步深化内容和服务；

我们将努力实现业务方法的改变，推动研、产、销变革，通过数字化工具和方法推动线上线下融合，推动去中心化和扁平化；

我们将努力实现商业模式的改变，实现与用户直接沟通，直接联系，多频次交流，挖掘用户价值，从硬件思维转变为互联网思维。

越艰难困境，越历出强者。面对新冠疫情带来的全球经济动荡等一系列挑战，我们将不忘初心，带着心中的梦想走远路，做长期的战略部署，长期的资源投入和长期的团队构建。哪怕不是壮阔历史里迸发的烟花，也肯定是自己故事里独特的光芒！

走过的路，就是未来！美的此刻正年轻，最美的美的还在前方！

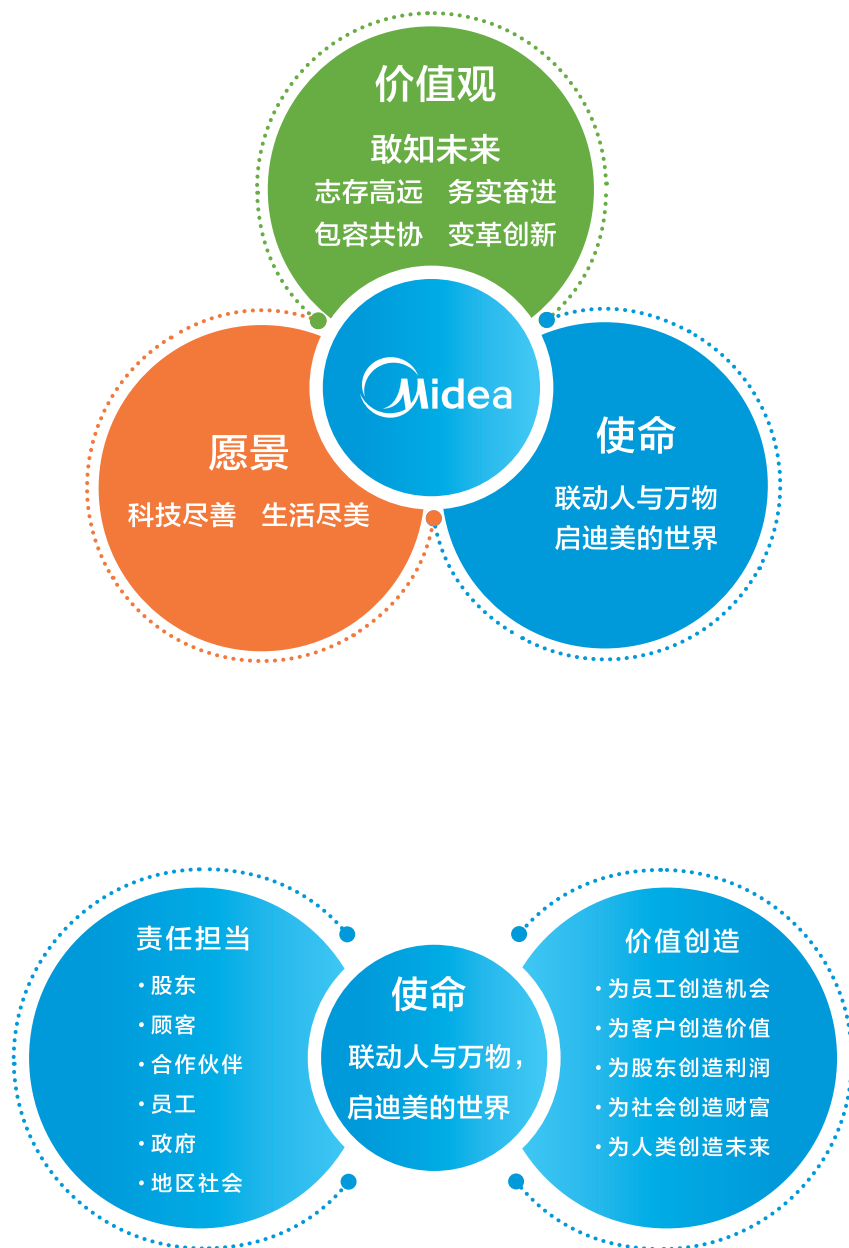
在此，感谢全体股东的一路同行与支持。

美的集团股份有限公司董事会

二〇二〇年四月

美的理念

走远路，万丈光芒。



走远路，万丈光芒——关于美的

基本准则

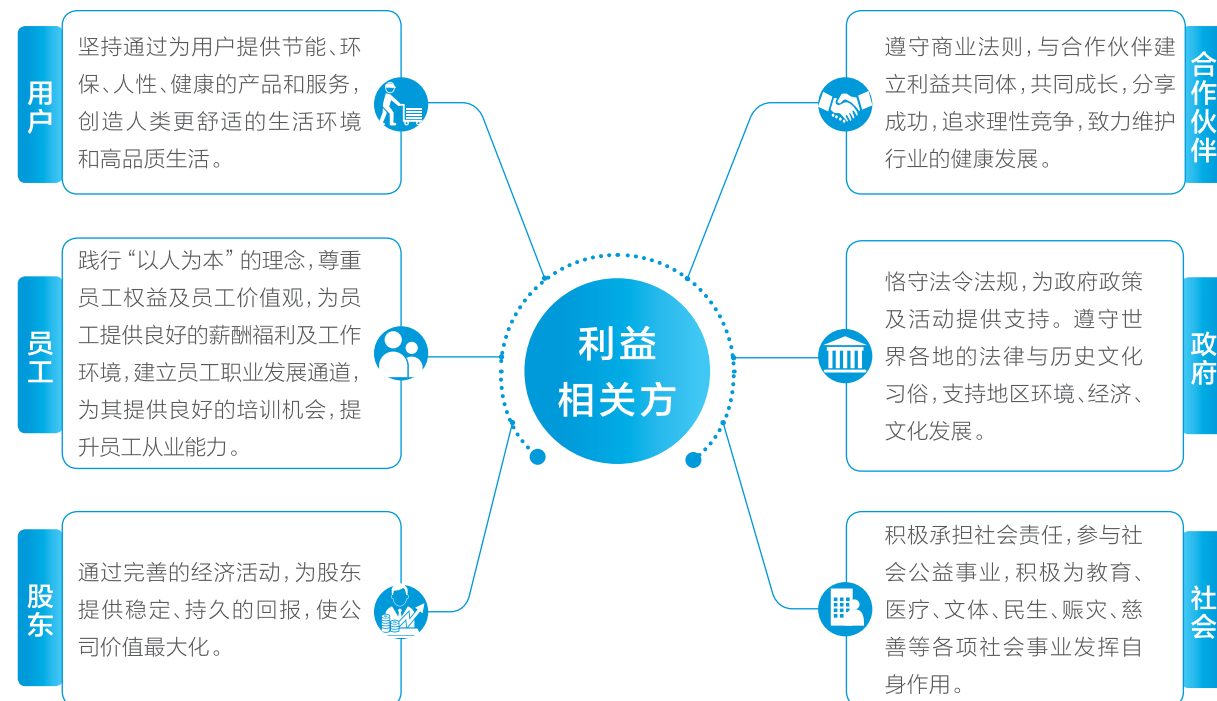
坚持诚信、责任、健康、科学发展；

创造客户价值并有效满足客户需求；

追求股东价值最大化并符合其他利益相关者利益；

提供平台和资源激励员工创造价值、成就自我，与企业共同发展；

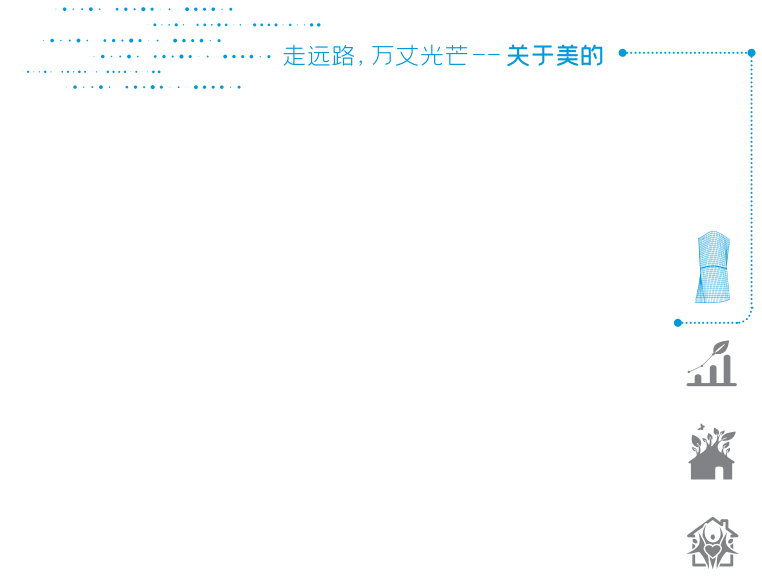
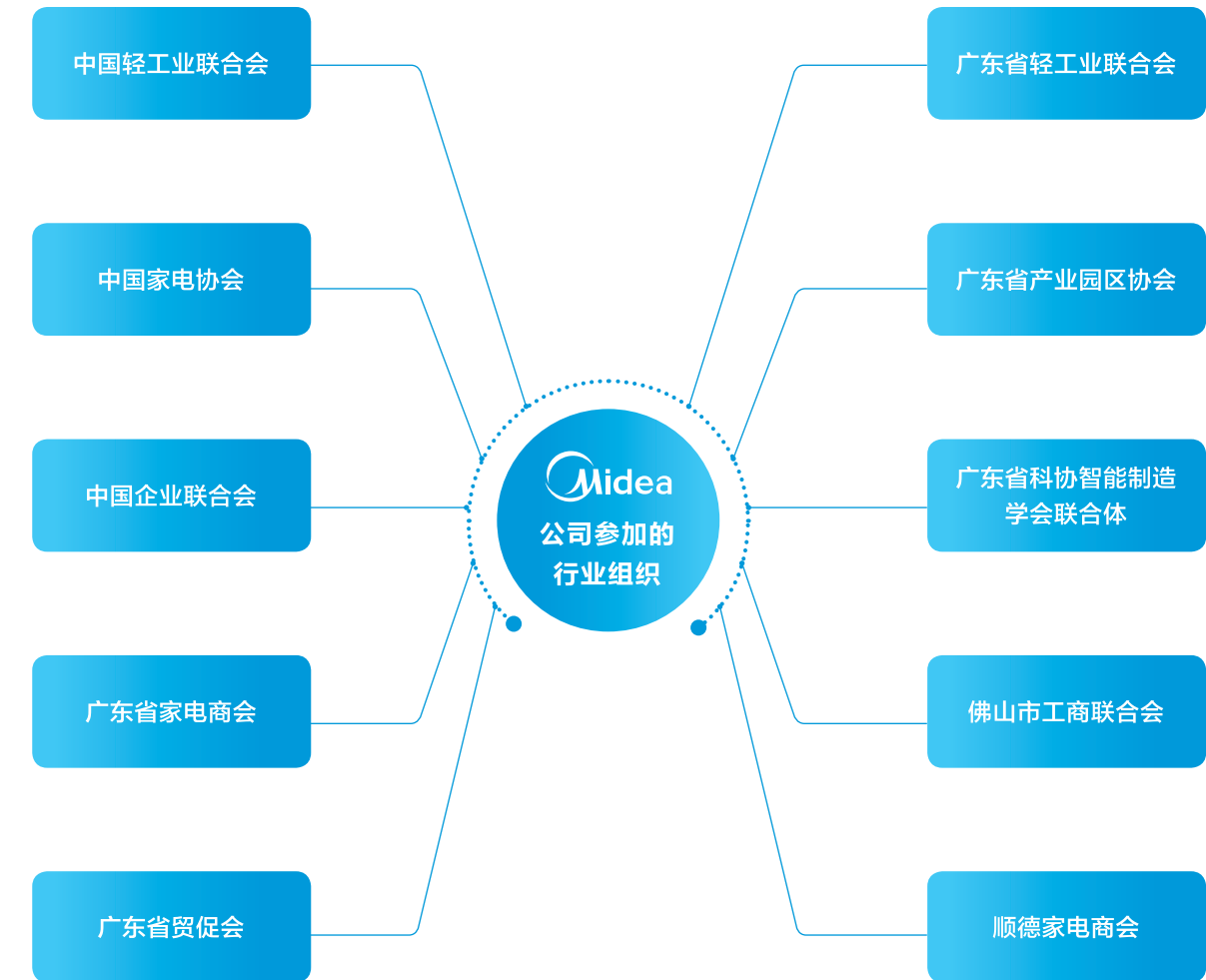
鼓励职业经理人长期为股东创造价值。





时间	荣誉	评比/授予单位
2019 年 12 月	最佳数据智能管理奖	灵犀奖
	工业产品绿色设计示范企业	工业和信息化部办公厅
	2019 年度科普贡献奖	果壳网
2019 年 11 月	最佳责任进取奖	新浪财经
2019 年 10 月	中国杰出贡献企业	网易新闻、中国产经新闻报社、 中国企业改革与发展研究会
2019 年 8 月	2019 年中国民营企业 500 强第 16 位	全国工商联
2019 年 7 月	《财富》世界 500 强第 312 位	财富
	《财富》中国 500 强第 36 位	
2019 年 6 月	2018 年中国轻工业百强企业第 5 位	中国轻工业联合会
2019 年 5 月	福布斯 2018 年全球企业 2000 强位列 253 位	福布斯
	2019 中国房地产供应链上市公司盈利能力五强	中国房地产业协会、 上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心
	2019 中国上市公司品牌价值榜总榜第 13 位、 海外榜第 3 位	《每日经济新闻》
	2019 年 BrandZ™ 最具价值中国品牌 100 强第 33 位	WPP 和凯度华通明略
2019 年 3 月	艾普兰金奖、产品奖、智能创新奖、设计奖	中国家电协会
2019 年 1 月	2018 年第四季度最佳服务企业	新浪消费者服务平台黑猫投诉
	2018 年度中国企业信用 500 强第 13 位、 中国民营企业信用 100 强第 2 位、 中国制造业企业信用 100 强第 7 位、 中国上市公司信用 500 强第 11 位	中国企业改革与发展研究会、 中国合作贸易企业协会
	全球品牌价值 500 强第 138 位	Brand Finance

走远路 万丈光芒



业务概况

走远路，万丈光芒

美的集团创业于1968年，1980年正式进入家电领域，1981年注册“美的”商标，“美的”品牌从此诞生。近年来通过一系列海内外的兼并收购，公司现已成为一家集消费电器、暖通空调、机器人及自动化系统、数字化业务四大板块的全球化科技集团，旗下拥有美的、小天鹅、华凌、威灵、安得、COLMO、BUGU、Comfee、GMCC、Eureka、Clivet、KUKA、Swisslog、Servotronic、TOSHIBA（品牌授权）等十余个国内外知名品牌。

历经数十载芳华，美的集团已从一粒种子成长为参天大树，持续优化企业利益相关者的权利分配，通过积极承担经济、环境和社会责任，打造可持续发展能力。公司构建了现代化的企业治理机制，坚持“产品领先、效率驱动、全球经营”三大战略主轴，聚焦“全面数字化、全面智能化”的核心战略，打造产品核心竞争力，推动公司数字化转型，建设“数字化美的”；坚持绿色发展理念，实行环境友好及能源节约型发展战略，切实推进公司的可持续发展；积极参与社会公益事业，主动承担社会责任，与社会共享公司发展的红利。



效率驱动

全价值链卓越运营，
持续优化造血能力



产品领先

加大研发投入，
聚焦核心转型战略



全球经营

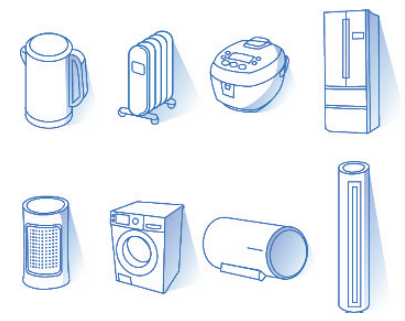
搭建国际化平台，
加速海外市场扩张



走远路 万丈光芒

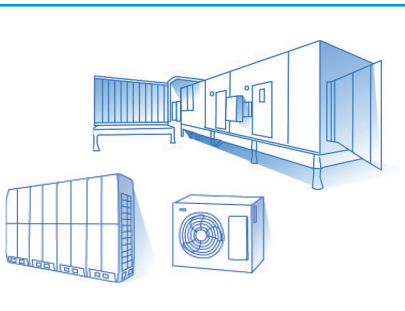
走远路，万丈光芒——关于美的

消费电器



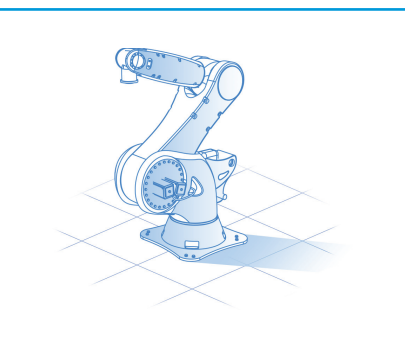
COLMO Midea bugu
WAHIN comfee BEVERLY
TOSHIBA LittleSwan CLIVET

暖通空调



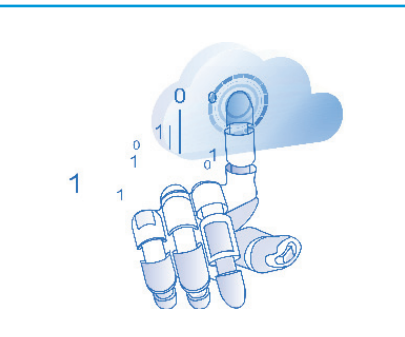
eureka CUCHEN Caffitaly
GMCC Welling

机器人与自动化系统



KUKA
SERVOTRONIX
swisslog Midea

数字化业务

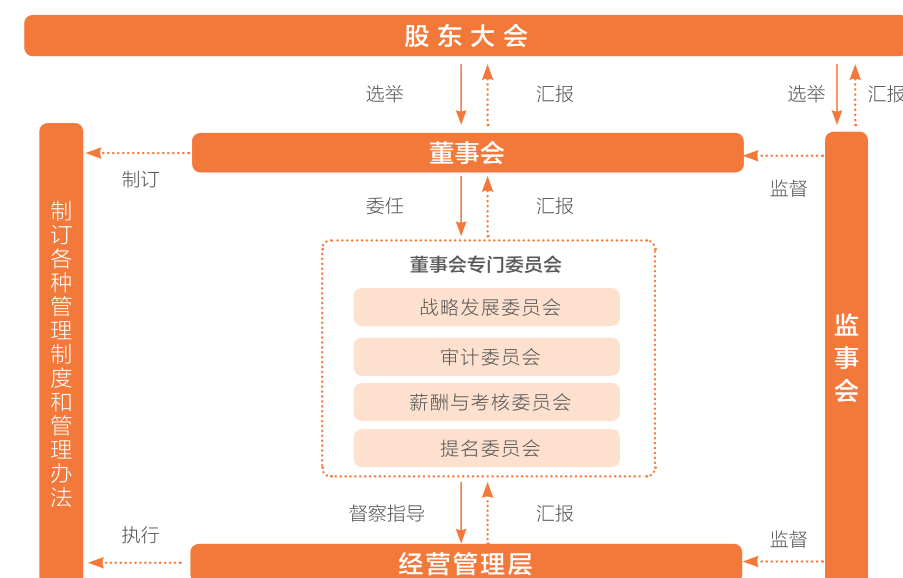


美云智数 M·IoT
GMCC Welling ANNT
(Automotive Parts, Microchips...)

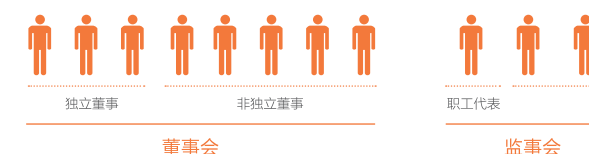
股东责任

现代化的企业治理机制

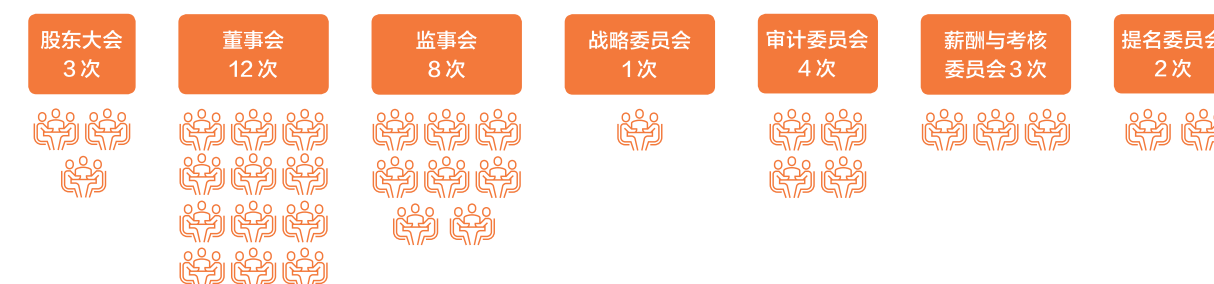
公司根据现行法律法规及相关规定，建立了现代化的企业治理机制，设立了股东大会、董事会及其下属各专门委员会(包括董事会审计委员会、董事会战略委员会、董事会薪酬与考核委员会、董事会提名委员会等)和监事会，并制定了相应的议事规则及工作管理制度。



董事会现有8名董事，其中3名独立董事；3名监事会成员中有1名职工代表监事；专业委员会的半数以上董事为独立董事；审计委员会、薪酬与考核委员会和提名委员会主任委员均由独立董事担任。



公司通过修订和完善管理制度，提升治理水平。2019年度公司召开股东大会3次，董事会12次、监事会8次，战略委员会1次，审计委员会4次，薪酬与考核委员会3次，提名委员会2次，确保各重大决策合法、合规、真实、有效。



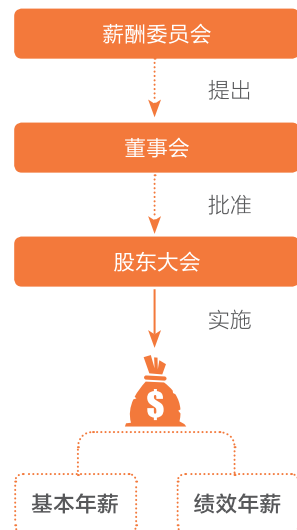
经济责任

职业经理人管理机制

公司关注治理架构、企业管控和集权、分权体系的建设，已形成了成熟的职业经理人管理体制。事业部制运作多年，其充分放权和以业绩为导向的考评与激励制度成为了公司职业经理人的锻炼与成长平台。公司的高层经营管理团队均为在美的经营实践中培养的职业经理人，在公司各单位平均工作时间达 15-20 年，对中国及全球家电产业有深刻的理解，对产业运营环境及企业运营管理有精准的把握。公司还建立了以目标责任制为基础的考评体系，对高级管理人员的考评采取签订年度目标责任制考核协议书，确定考核指标、考核方式以及薪酬与考核结果挂钩的办法。公司的机制优势奠定了美的集团未来持续稳定发展的坚实基础。



董事、监事、高级管理人员
报酬的决策程序

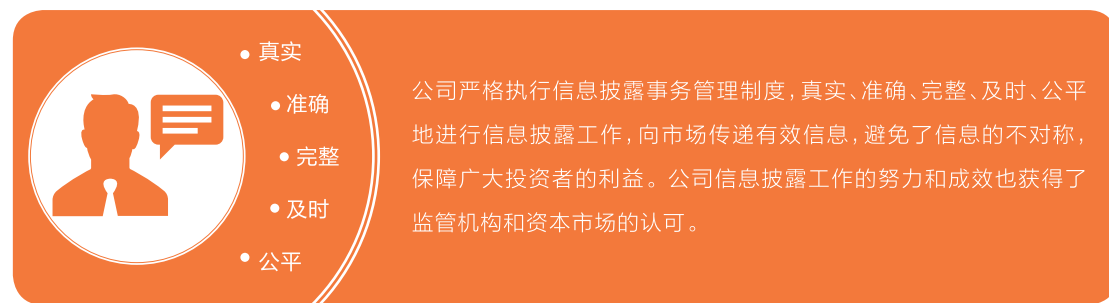


依据公司经审议通过的《董事、监事与高级管理人员薪酬管理制度》，董事、监事、高级管理人员报酬的决策程序为：由董事会薪酬委员会提出，报董事会批准，股东大会审议后实施。董事、监事、高级管理人员的薪酬由基本年薪和绩效年薪构成。基本薪酬根据董事、监事与高级管理人员所承担的责任、风险、压力等确定，基本年薪保持稳定，绩效年薪与公司利润完成率、目标责任制考核结果及所在部门的绩效考评结构挂钩。董事、监事和高级管理人员的薪酬体系为公司的经营战略服务，并随着公司经营状况的不断变化而作相应的调整以适应公司的进一步发展需要。公司董事、监事及高级管理人员的薪酬调整依据为：(1) 同行业薪资增幅水平；(2) 通胀水平；(3) 公司盈利状况；(4) 组织结构调整情况；(5) 岗位发生变动的个别调整等。

报告期内，公司已按照目标责任制管理办法对高级管理人员进行了考核和评价，并已在年度绩效奖励的发放中予以体现。同时，美的集团继续推动构建核心管理团队与公司长期成长价值的责任绑定，进一步完善长期激励机制。2019 年，公司新推出了第六期股票期权激励计划，第三期限限制性股票激励计划，第五期全球合伙人持股计划及第二期事业合伙人持股计划，稳固了公司高层、核心骨干与公司全体股东利益一致的有效机制。

2019 年公司董事、监事和高级管理人员报酬情况以及被授予的股权激励情况，详见与本公告同日披露的《美的集团股份有限公司 2019 年年度报告》的相关内容。

真实透明的信息披露



积极的投资者关系管理

公司积极与投资者展开沟通工作，适时向全体股东及投资者传递公司经营方针和业绩，增强投资者信心，推动公司股价稳步提升。2019 年，公司组织业绩说明会(电话会议)4 场，参加由大型券商组织的境外路演 13 次，内外资券商策略会约 80 场，接待次数超过 240 次，接待机构投资者调研超过 2,500 人次，接待投资者调研次数位居 A 股公司前列。公司每年定期召开大型投资者交流活动，主要管理层出席活动并介绍公司的经营情况以及详尽解答投资者关注的问题，加深投资者对公司的认知和了解。此外，公司官网上设置投资者关系专栏，在互动平台答投资者问，保持市场关注度，增强中小投资者对公司的了解和信心。2019 年，公司外资持股比例一度高达近 28%，成为最受境外投资人欢迎的长期价值投资标的之一。



持续的高额利润分配

为使股东共享公司发展的成果，公司在保证经营业绩稳定，盈利能力持续提升的同时，高度重视股东回报，以实际行动回馈股东。从2013年整体上市至今，考虑2019年利润分配预案，公司派现金额将达468亿元，每年现金分红金额占当年度的归母净利润的比例超过40%。公司至少每三年重新审定一次未来股东回报规划，确保利润分配政策的持续性与稳定性，以保障投资者利益。



基于对公司未来发展前景的信心和对公司价值的高度认可，为推动公司股票价值的合理回归，维护股东利益，构建长期稳定的投资者群体，在2018年内外部环境复杂，公司市值波动较大之时，公司推出当时A股史上最大的回购计划，并已完成约40亿元的股份回购，维护公司市值稳定与全体股东利益。2019年，公司再次推出回购计划，持续用于实施公司股权激励计划/员工持股计划，截至2019年12月31日，公司已实施的回购金额约31亿元。

自2013年整体上市以来，公司历年拟定的利润分配和股份回购方案：

单位：元				
年度	现金分红	股份回购	现金分红占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率	现金分红 + 股份回购占合并报表中归属于上市公司普通股股东的净利润的比率
2019	11,131,489,692.80	3,100,000,000	45.98%	58.78%
2018	8,561,589,853.70	4,000,000,000	42.32%	62.09%
2017	7,900,827,088.80	-	45.71%	45.71%
2016	6,465,677,368.00	-	44.03%	44.03%
2015	5,120,869,473.60	1,000,000,000	40.30%	48.17%
2014	4,215,808,472.00	-	40.14%	40.14%
2013	3,372,646,778.00	-	63.43%	63.43%

主动的品牌管理

品牌投入

多年来，美的集团通过对品牌持之以恒的投入，不断加强品牌培育，积累品牌资产，提升品牌在国内和国际的影响力，成功将“美的”品牌打造成中国国民品牌。公司连续二十多年投入春节营销活动；连续十多年赞助中国国家游泳队跳水队，成为中国游泳协会官方战略合作伙伴；公司通过不断的营销创新，利用数字化、社交化和年轻化的传播让美的品牌更加贴近年轻的消费者。近年来，美的集团更进一步完善品牌矩阵，利用品牌组合更好布局细分消费群体的需求和市场的增长机会。



品牌防御

公司在品牌管理方面有着完善的防御机制。对外，公司和多个舆情监测公司合作，对国内外的传播内容有全方位监测。基于集团的全球业务布局，监测内容包括涉及公司自身产品发展的内容、涉及行业动态的内容、以及全球政治关系变动等，范围广阔，采纳性强。此外，公司和多家国际公关公司密切沟通，对全球政策解读、全球战略性并购、危机梳理和应对等方面建立了坚实的智库资源。对内，公司建立了完善的内部危机应对机制和危机应对小组，以保证危机应对的及时性和有效性。



走
远
路
万
丈
光
芒

严谨的信息安全管理

为实现美的集团IT“推进企业全价值链数字化运营，通过数字化、智能化、国际化打造数字美的，建设美的工业互联网，为把美的集团建设为科技型企业提供助力”的愿景，集团IT以“保护业务数据完整、保密、可用，保障信息系统安全、稳定、持续运行”为指导方针，成立了集团信息安全部，从组织、管理、技术、业务和应急五个方面组织构建信息安全管理体系，重点围绕业务数据、信息系统、人员意识、流程管控来开展全球化信息安全建设工作。

信息安全部以“安全治理、安全管理、安全运营、安全技术”的总体架构覆盖信息安全建设的各个领域，以“框架试点、成型复制、对标完善、全球推广、优化运营”的科学方法论推进信息安全建设。

愿景

- 推进企业全价值链数字化运营
- 通过数字化、智能化、国际化打造数字美的
- 建设美的工业互联网
- 为把美的建设为科技型企业提供助力

方针

- 保护业务数据完整、保密、可用
- 保障信息系统安全、稳定、持续运行

体系建设

- **管理体系**：组织、管理、技术、业务、应急
- **安全建设**：业务数据、信息系统、人员意识、流程管控

案例

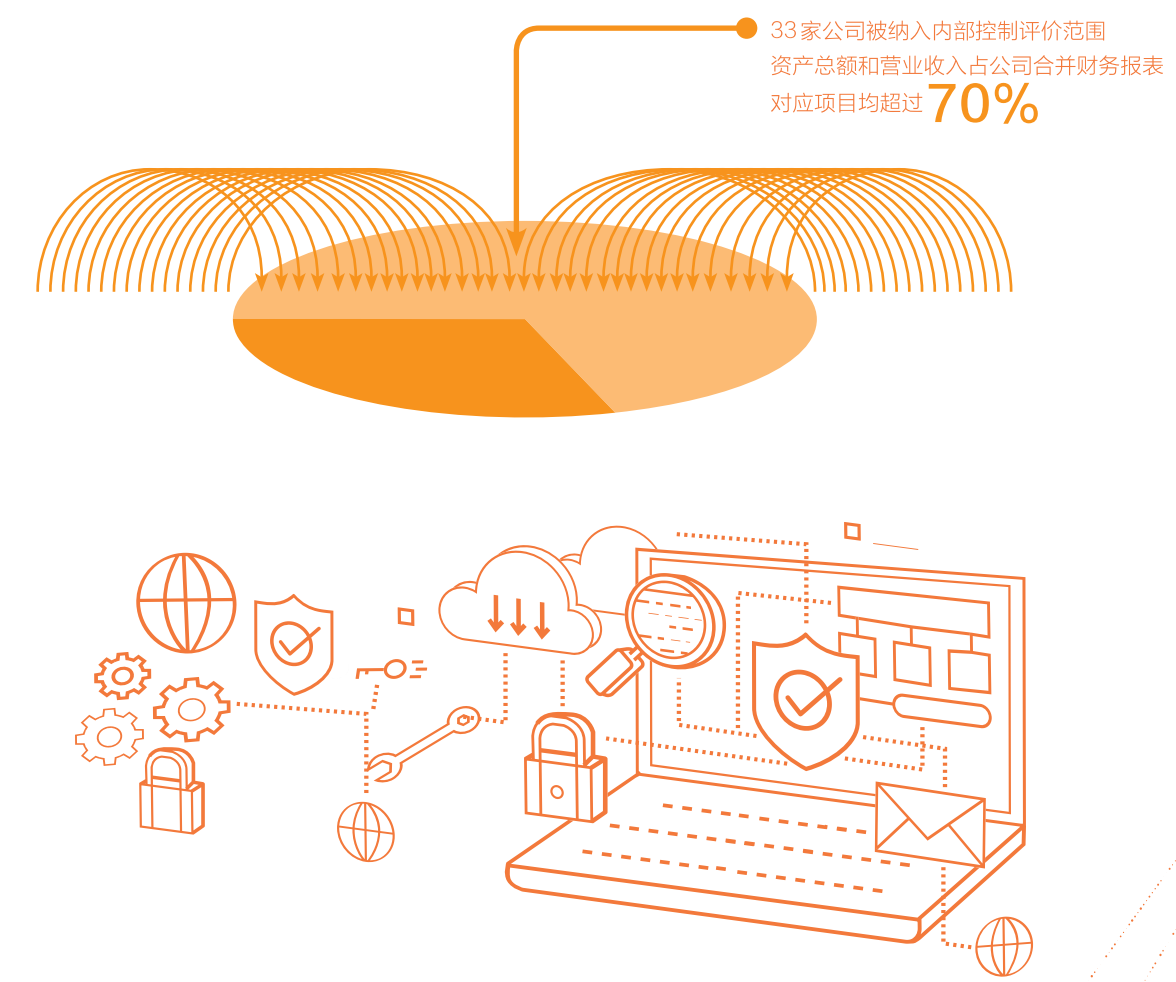


健全的内部控制机制

2019年，公司坚持以风险导向为原则，结合本公司的经营管理实际状况，对公司的内部控制体系进行持续改进及优化，以适应不断变化的外部环境及内部管理的要求。

公司董事会授权内控项目小组负责内部控制评价的具体组织实施工作，对2019年度纳入评价范围的单位、业务进行内部控制评价。内控项目小组包括内控项目领导小组、执行小组两个层次。

2019年，公司共将33家公司纳入内部控制评价范围，纳入评价范围单位的资产总额和营业收入占公司合并财务报表对应项目均超过70%。



走远路 万丈光芒

用户责任

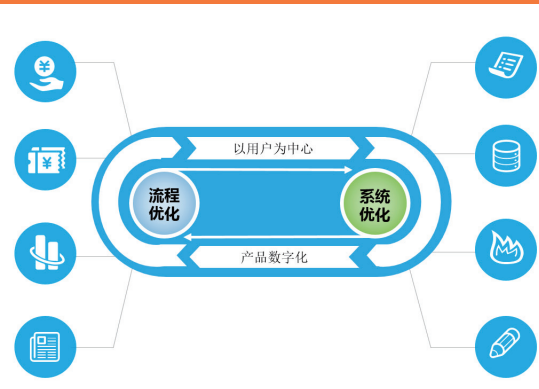
随着智能制造时代大幕开启,世界制造业的大格局开始了新一轮重构。在激烈的竞争形势下,美的集团提出“产品领先、效率驱动、全球经营”三大主轴,推进落实“全面数字化、全面智能化”的核心战略,致力于为用户创造更舒适、更高品质的生活。公司以用户为中心,打造智慧家居生态圈,持续加大研发投入与产品开发,直击消费者痛点,让用户拥有更智慧更美好的生活体验;坚持效率驱动,打造智能工厂,构建工业互联网生态圈,全面提升全价值链运营效率;推动全球业务布局,搭建全球供应协同机制,强化海外本地运营,推进产品全球化。

效率
驱动

产品
领先

全球
经营

案例



走远路, 万丈光芒——经济责任

产品领先

明星产品图谱: 家用空调

美的东风空调



AWE 艾普兰金奖

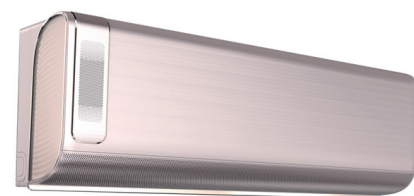
- 满足“多家庭成员、大居空间”的无风感用户需求;
- 应用对旋风轮多矢量柔化扰动、双层远近循环气流、整流增压三项独创技术;
- 送风距离可达20米,并实现无风感区域自由调节、远近同时降温、实现全屋均匀凉意。

美的领鲜者空调



金选奖

- 融合空气温度、风感、洁净度和新鲜度控制的四维一体舒适空调;
- 搭载S+无风感系统,告别空调病,舒适防着凉;
- 搭载双混动新风系统,时时换新风,不开窗也不闷;
- 独有智净双水洗系统,9分钟换“新网”,深度刷洗不手洗;
- 智能中央语音系统,支持方言,家电互联,IoT远程升级;
- 全新第四代智清洁,巴氏高温杀菌技术,室内换热器56℃持续加热30分钟;
- 搭载NelT杀菌模块,主动巡航杀菌,全方位守护空气。



◎ 明星产品图谱：中央空调

● MDVS 智能化全变频低温强热多联机



日本 G-mark 奖 / 中国机械工业科学技术奖二等奖 / 中国制冷学会节能环保产品

香港创新发明奖金奖 / 广东省科技进步二等奖 / 佛山市科学技术奖励二等奖

- 搭载 A-IoT 模块, 实现远程故障诊断;
- MCLCS 多流道液体冷却散热系统, 54℃ 超高温依然可靠运行;
- M-AI 智能全变频喷气增焓控制技术, -25℃ 超低温强劲制热;
- 自适应冷媒温度调节, 控温更精确, 全年性能系数 APF 高达 5.3;
- 高效 G 型超大面积换热器, 单模块最大 32HP, 组合最大 128HP, 节约占地面积可达 50%。



● 美的领航者系列家用中央空调



“人类工效学-热舒适”认证

- 可视化新风, 24 小时全维空气监测, 全屋净化;
- 智能出风面板, 能实现智能风向、无人关机;
- 喷气增焓技术, -15℃ 制热不衰减, -25℃ 正常稳定制热;
- 行业首创中央加湿器, 4L/h 超大加湿量, 满足全屋加湿需求;
- 行业首创 IH 冷媒加热技术, 开机 4min20s 出风温度即可达 40℃, 极速制热。



◎ 明星产品图谱：冰箱

● COLMO 熔幔岩系列冰箱



- DPS+ 长效杀菌, 时刻保持新鲜;
- 微晶一周鲜, 不冻原鲜, 口感如初;
- 果蔬净鲜舱, 深紫外去除果蔬农残, 拥有足不出户的有机农场。

● 美的果净系列冰箱



- 果蔬净鲜舱, 深紫外去除果蔬农残, 拥有足不出户的有机农场;
- 银离子抑菌空间, 抑制细菌滋生和病原体复制, 食材安全存放;
- PST+ 智能除菌, 360° 实时无死角除菌;
- 纳米水盾易清洁涂层, 冰箱污渍一抹即净。

◎ 明星产品图谱：洗衣机

● 小天鹅超微净泡水魔方系列滚筒洗衣机



“中轻联国际先进技术”认证

- 水魔方冷水洗, 护形护色更护衣, 无需加热达到同样洁净效果;
- 采用行业独有“超微净泡”技术, 节约 50% 洗涤剂, 更少残留更健康。



● 比佛利 OTT 系列全自动洗衣机



德国 iF 奖

- 小体积大容量节能节水, 同等容量可节水 30%;
- 行业首创“一桶洗”+“无吊杆塔式减震系统”, 实现无外桶洗涤;
- 搭载紫外线杀菌和纳米银离子技术, 实现太空无菌仓级别的洗涤环境。



◎ 明星产品图谱：生活电器

● 美的低糖电饭煲



行业首款经中国家用电器研究院完成低糖认证的专为高血糖人群设计

的低糖电饭煲

- 采用沥糖釜技术，还原糖降低约50%；
- 焖香钛金鼎釜，备长炭涂层，健康不粘；
- 控糖黄金曲线，抗性淀粉提升约23%，沥糖降吸收，恒享健康。



● 美的冷暖两用暖风机



德国红点奖、美国IDEA奖、韩国GD工业设计奖

- 集电风扇、加湿器、取暖器功能于一体，实现“一台机器过四季”；
- 首创冷暖自切换风道，搭载超大风轮，秒变夏季消暑神器；
- PTC速热与雾化加湿一体化设计，3秒速享温润风，9段不等距曲线风轮，静享暖风不扰人。



◎ 明星产品图谱：厨房和热水电器

● 中式灭菌系列洗碗机



“2019中国洗碗机行业畅销型号”、“线上畅销型号”、德国VDE认证

- 搭载深UV灭菌技术配合70℃高温煮洗，除菌率达99.99%；
- AI智能洗，自动检测污染程度，实现智能洗涤；
- 创专利热风烘干技术，实现餐具长效干燥抑菌储存；
- 银离子抗菌除味技术，解决餐具长期存放有异味的行业痛点；
- 创新中式定制碗篮，兼容各地饮食文化，中式餐具轻松放。



● 美的储水式电热水器



中国热水器行业高峰论坛健康先锋奖

- 自动记忆用户用水习惯，匹配最优加热方式，智能省电40%；
- 变频速热技术，自由选择加热功率，满足不同生活用水需要；
- 行业首批满星级健康沐浴热水器，91.3%阻垢率，99.9%杀菌率，消除健康隐患，畅享亲肤好水。



◎ 明星产品图谱：微波炉和清洁电器

● 美的达人系列S1蒸烤箱



德国iF奖，美国IDEA奖，当代好设计奖，佛山市市长杯

- 大功率立体热风烘烤，美味随心烹饪；
- 30s出高温蒸汽，快速蒸出食材原滋味；
- 蒸烤一体，小型化设计，节省厨房空间；
- 微穹顶设计，烹饪食物不被滴水，口感更鲜美。



● 美的定温热微波炉



德国iF奖，美国IDEA奖，当代好设计奖，佛山市市长杯

- 定温加热，使用更简单；
- 随食定温，不同食物，不同温度，加热效果更好；
- 新鲜解冻技术，效率提升25%，解冻肉汁不渗出，营养不流失。



以用户为中心

美的中央空调率先进入十年包修时代

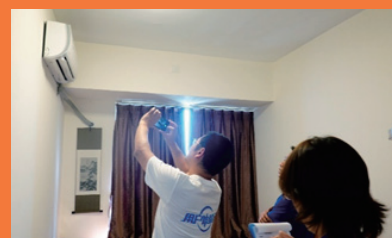
1月14日,美的中央空调正式向消费者承诺,凡从2020年1月1日购买的多联式家用中央空调和家用空气能热水器包修期调整为整机十年。此包修服务为行业内多联式家用中央空调和家用空气能热水器整机最长包修期,美的中央空调成为行业内唯一同时实现多联式家用中央空调和家用空气能热水器十年包修的企业。



美的家用空调组织用户体验日活动,与用户零距离

9月22日,美的集团家用空调事业部组织研发、营销、服务、营运四大体系全价值链的多名核心骨干走访了广州、中山、江门三个城市的近50名用户,了解和洞察用户使用产品的真实场景和需求,真正聆听用户心声,加速从“以产品为中心”向“以用户为中心”的思维转变,提升全员的用户思维。

在产业互联网的大趋势下,美的集团一直着力于从用户体验全流程,如产品端、市场端、服务端全面提升用户体验。“以用户为中心”不仅是一句口号,更是公司从上至下的切实行动。未来,公司将继续以用户为中心,为用户创造更美好的生活体验。



贴心服务,为产品保驾护航

随着市场竞争越来越激烈,服务作为销售的一部分已经成为众多品牌新的竞争点。如何让用户感知、感动于每一次服务,是美的集团一直思考的问题。公司从统一服务标准、推出差异服务、创新智能服务等方面入手,多管齐下,致力于打造愈发完善的美的服务。



1 统一服务标准

在售后服务众多要点和形态中,服务标准化无疑是最具影响力的。公司在建立完善售后服务网络,提高服务人员素质的同时,统一了家电上门清洗保养的服务标准,实现了服务的标准化统一化,打造了有别于国家通用服务标准的个性化服务体系。



2 推出差异服务

在差异化服务策略上,公司以创新的服务体验,线上线下全方位服务覆盖,打造市场服务口碑。通过推出个性化的保修包换政策,美的打破行业服务惯例,提出了行业服务的新思路。为了细化服务的专业职能,公司对服务网点进行了分类、认证、培训及考评,并成立了高水平的技术服务中心,不断提升消费者对产品和品牌的满意度。



3 创新智能服务

随着电商销售规模的大幅提升,为消费者提供更高效、贴心的服务体验,公司以大数据、互联网技术为基础,构建了完整的配送、服务体系。从预约、分拣到最后一公里配送,公司各平台紧密协同,严格管控,保证了客户需求与服务内容在系统中的无缝对接,实现了送装一体,显著提升了消费者体验。在售后方面,用户可通过“美的服务”微信公众号实现一键报修、资费咨询、进度查询等功能,真正实现了足不出户享服务的体验。



未来,公司将继续建立完善以全产业链发展体系为主导,以服务为牵引力的新竞争体系。立足消费者,结合大数据、互联网推出更多规范化、程序化、人文化、细节化的服务,积极推动行业朝服务优化、管理升级的方向转型成长。

聚焦科技创新

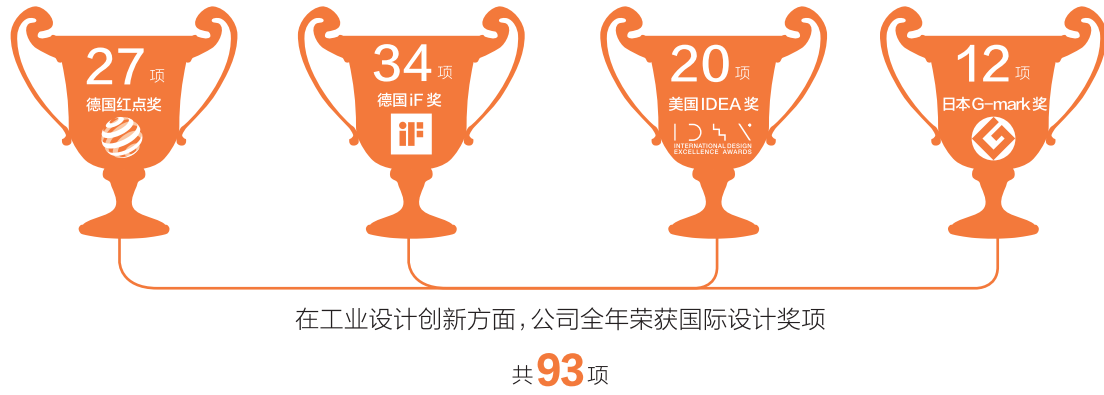
美的集团以消费者为中心，持续加大研发投入与产品开发，构建具备全球竞争力的研发体系。围绕产品领先战略，公司创新性地建立了“三个一代”的研发模式，即“研究一代”、“储备一代”和“开发一代”，围绕创新产品开发、先行平台研究、关键零部件研究、差异化卖点布局以及基本性能提升，开展创新研究布局，通过全球产品群开发，搭建全球产品平台，构建产品领先能力。

在从事核心技术研究的同时，美的更加注重研发成果的转化。2019年美的主导开展的**25项**科技成果，通过权威技术鉴定，均被认定为“国际领先”。

第十五届中国家用电器技术创新成果
COLMO CDDTWL2020智能变频洗烘一体机
产品创新成果
CHIEPARI IFA
颁奖时间：2020年9月
颁奖地点：柏林，德国

- 房间空气调节器人体感知与交互关键技术研究及产业化
- 适用于夏热冬冷地区的高季节能效热泵型房间空调器集成技术及应用
- 单片高集成智能功率模块的研究与应用
- R290 房间空调器超高温工况关键技术研究与应用
- 多风感舒适型房间空调器关键技术研究及应用
- 房间空调器智能清洁及新风换气关键技术研究及应用
- 高效水平对置变频离心压缩机技术研究及应用
- 微流道冷媒散热变频技术研究及应用
- 面向中央空调大直径整体式轴流风机的研究与产业化应用
- 三管制热回收技术研究及其在多联机中的应用
- 美的凡帝罗全驱快净滚筒洗衣机
- 控制血糖升高的健康主食烹饪关键技术研究及产业化应用
- 精准膳食管理系统及其在智能家电中的应用研究
- 电磁隔离技术在工频微波炉上的应用
- 微穿孔板消声技术在家电产品中的应用
- 智能洗衣机视觉感知及衣物洗涤的关键技术研究与应用
- 智能烤箱食材感知和定向加热技术的研究与应用
- 智能家电语音交互技术的研究与应用
- 直流无刷电机轴承电腐蚀抑制技术研究
- 基于用水行为自学习的高效节能技术在家用电热水器上的研究和应用
- 电子恒温技术及其在家用电热水器上的应用研究
- 蒸烤烹饪产品排汽除雾减湿关键技术研究及应用
- 吸尘器高速BLDC驱动技术及集成式主控器研究与应用
- 微波烹饪菜品品质技术研究及应用
- 基于烘焙均匀性的小型化热风技术研究及应用

2019年，在专利质量提升工程的政策背景下，公司扎实推进专利“提质控量”工作，并取得显著效果。公司全年获得中国发明专利授权**2,704**件，位居家电行业第一，国内外专利申请共计**13,525**件，其中发明专利申请占比超过50%，海外专利申请数量同比增幅超过100%。截至2019年底，公司(包含东芝家电)累计专利申请量突破**14**万件，授权维持量**5.7**万件。在2019年发布的“第二十一届中国专利奖评审结果公示”中，美的“空调高频速冷热技术”荣获中国专利奖金奖，另有“智能功率模块”等技术荣获**2**项银奖和**15**项优秀奖，以及第六届广东专利奖发明金奖**2**项。



走
远
路
万
丈
光
芒

以美居APP为入口,开启智慧生活新范式

由人工智能,大数据,云计算(AI、Big Data、Cloud Computing)三驾马车领跑的互联网时代已然来临,面对全新的时代,美的集团正在加速以大数据和AI为驱动,持续对人工智能、芯片、传感器、大数据、云计算等新兴技术领域进行研究与投入,围绕人和家庭构建智慧家居的全价值链,将最前沿的先锋科技以智能产品的方式引入各家各户的日常生活,让科技平易近人,为用户所用所享。



美的IoT借助集团家电全品类优势,实现对全品类家电智慧场景的覆盖,美的美居APP共上线68个精品智能场景,推出“安全的家”、“健康的家”、“便捷的家”、“个性的家”等全屋场景,其中“健康的家”从健康饮食、健康洗护、健康空气三大方面提供完整的智能健康生活解决方案。美的美居APP 6.0版本利用人工智能技术新增18种AI语音控制和AI图像食谱等功能,打造行业首个智能场景AI交互平台,可实现多屏语音智能交互。

截至 2019 年底,美的集团在全球已累计销售超过 7,000 万台智能家电产品,上千万家庭及用户通过美居 APP 获取智能服务,智能设备与云端交互超万亿次。基于大数据技术的美的智能云管家应用,通过 AI 算法让家电更智能,已为用户提供主动式智能服务上千万次。

美的 IoT 公司不断提升云端能力,通过系统架构优化、混合云部署及多地灾备等方面建设,云平台可用性达到业界先进水平,可支持亿级规模数量的设备接入。同时,联合研发家电专用芯片,推出高性能低成本智能连接模组并可输出行业解决方案,与长租公寓知名企业自如友家在用户运营与商业化推广方面进行合作,还与阿里、京东、华为、OPPO、VIVO、百度、腾讯、谷歌、亚马逊、苹果、创维、公牛等知名企业展开合作,推动生态合作品牌的全屋智能解决方案落地。



· 走远路,万丈光芒——经济责任 ·

在智能家居技术创新方面，美的IoT针对智能家电配网难、等待时间长等痛点自行研发Wi-Fi、蓝牙、NB-IoT等一系列连接模组，率先将配网连接缩短至4.62秒，并通过优化M-Smart协议、重构代码和修复兼容性问题等手段，提高连接稳定性和开发效率，并在业内率先推出直连5G网络的家电。



保障用户隐私和数据安全是智能化的优先要务,美的IoT平台率先通过TRUSTe国际隐私数据合规认证,并符合欧盟通用数据保护条例(GDPR)及其他业界数据保护规范,在整体信息安全管理方面还通过ISO27001信息安全管理体系(ISMS)认证。此外,美的美居APP也实现对用户隐私数据的多重保护,并取得全球权威机构ePrivacy的隐私保护认证,美的数据安全保护已达到国际领先水平。



一碰智联

业界首个链路近场通信技术应用,一碰自动启动智能功能,极大降低智能家电产品的认知门槛,简化使用步骤。

极速配网

美居 APP 配网从 7 步优化至 3 步, 并创造了最短仅需等待 4.62 秒(平均 10 秒内)的新纪录, 让用户感受到“秒连 Wi-Fi”的智能家居新速度。

一键识别

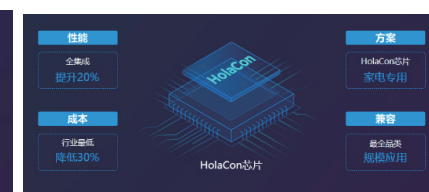
美居 APP 扫描食材后可实现个性化推荐智能食谱, 率先将图像识别和大数据应用在食谱推荐的功能, 智能管理个人饮食, 让做菜变得更简单。

家电专用芯片
HolaCon

高性能/低成本智能IoT芯片上线全品类家电,实现更优质、安全的用户生活体验。

5G 智能家电

联合三大运营商及华为、爱立信建立行业内首个5G IoT 应用联合实验室，并首次在家电上实现5G 超高速联网。

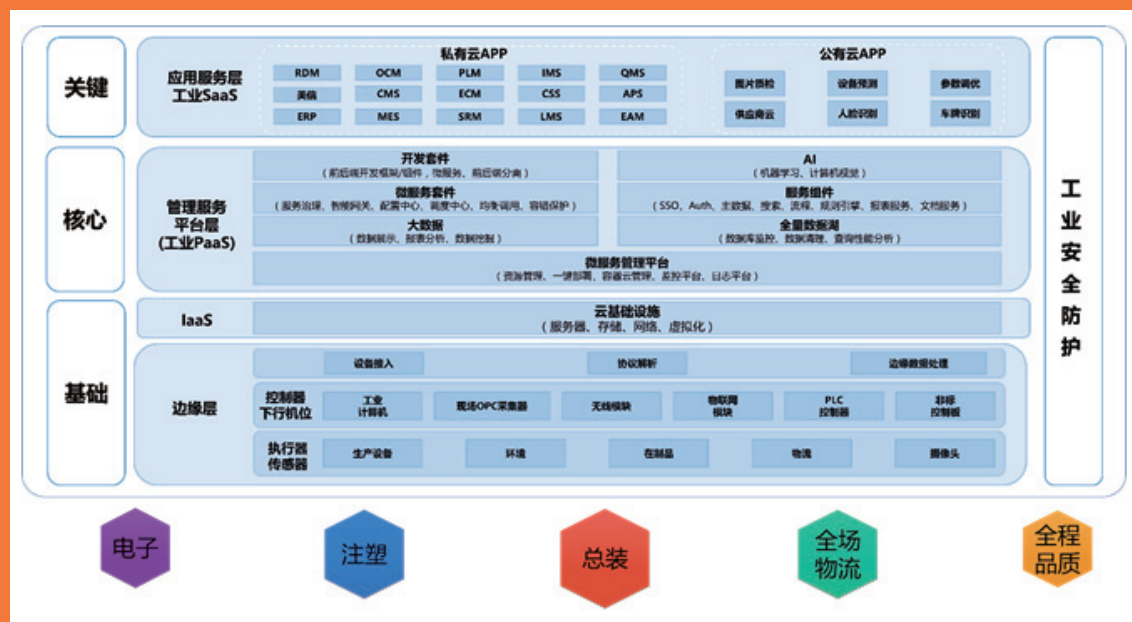


效率驱动

◎ 打造工业互联网生态圈，提升全价值链运营效率

公司坚持以效率为驱动，立足发展长处，结合数字化2.0软件能力，融合发展IoT、生态圈的三种实施路径推进工业互联网平台搭建，将客户定制C2M、供应协同、智能服务等标准化、平台化和云化，与开发者和企业共同搭建工业应用平台，实现跨企业协作，构建互利共赢的企业生态。公司以智能家居、客服中心、安得智联为主，融合IoT应用，联合美云智数、KUKA等专业平台，共同打造工业互联网应用，提供全套解决方案，建立美的智能化工厂，全面提升全价值链运营效率。

2019年，公司在家用空调南沙工厂试点的基础上，陆续打造了洗衣机事业部无锡工厂以及微波和清洁事业部马工厂两个工业互联网试点，同时推动了厨房和热水事业部顺德工厂的智能化建设。



◎ 美的工业互联网整体解决方案实践应用

家用空调事业部南沙工厂

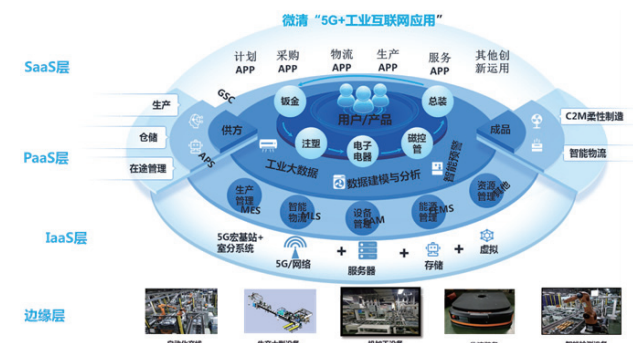
2018年，公司以家用空调南沙工厂为试点，建设数字化工厂样板，形成工业互联网整体解决方案。家用空调南沙工厂通过打通IT和OT系统，现已实现了人、机器、产品和业务系统的互联互通。2019年，南沙工厂工业互联网复制推广数字化2.0供应链领域方案，新增Scada平台，完善云平台，创新AI能力，实现设备广泛连接；完成电子、注塑两个车间整体的解决方案，实现AI品质检验自动化和厂内全自动物流。

为提升供应商的整体协同能力，降低供应商仓储面积、库存成本与闲置物料风险，公司推出供应商云系统，将生产订单信息与供方实时共享，合理安排车间排产及产品配送。通过实现供方排产可视、产供信息数字化、供方物流可视、来料检验变革等方式，公司提升了供应商的数字化拉动生产能力、降低了供方的仓储面积与库存呆滞风险，为供方营造良好的经营环境。



微波和清洁事业部马工厂

2019年，为快速满足市场需求、缓解用工成本压力及提高品质稳定性，微波和清洁事业部马工厂基于5G网络和工业互联网平台，打造全面数字化和智能化的示范工厂。微清工业互联网项目以中国智能制造2025、工业4.0的高标准进行建设，实现了局部生产自动化，检验智能化，过程信息数字化，物流智能化及生产控制智能化等运用。



美的工业互联网整体解决方案实践应用

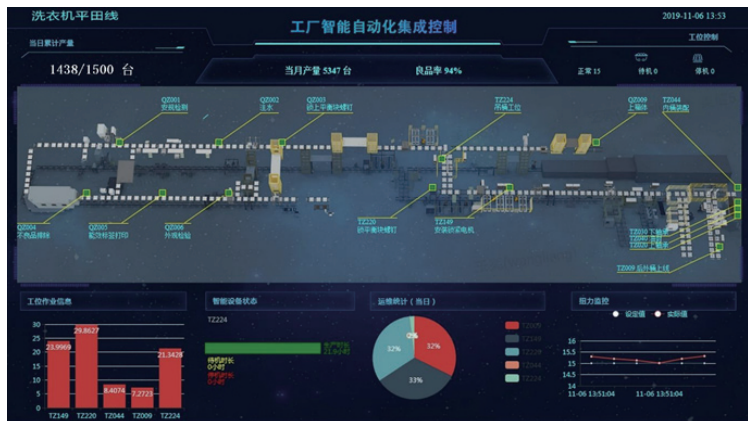
厨房和热水事业部顺德工厂

厨房和热水事业部顺德工厂秉承低成本智能制造的发展理念，通过各系统平台间的交互设备与系统间的集成、数据中心及移动化办公应用，打造设备自动化、物流智能化、生产透明化、管理移动化及决策数据化的智能制造生产模式。2019 年，顺德工厂与中国移动、爱立信合作建设的洗消 5G 试点示范项目第一阶段落地，5G+AGV、5G+视觉检测、5G+MES 采集点三个应用场景全部达成预期效果并顺利通过验收。



洗衣机事业部无锡工厂

洗衣机事业部无锡工厂的工业互联网项目以精益化为基础，通过拉动匹配改善，结合仿真工具，实现箱体部分连续流、内筒线全部连续流改善，实现少人化，提升空间利用率；通过物流布局调整，缩短物流配送路线。无锡工厂创新研究电子标签、无线定位、上位机、状态监控仪、AI 视觉和声纹检测等新技术，结合边缘计算，实现检验智能化、检验去人为化，降低设备异常问题的发生，大幅提升生产效率。



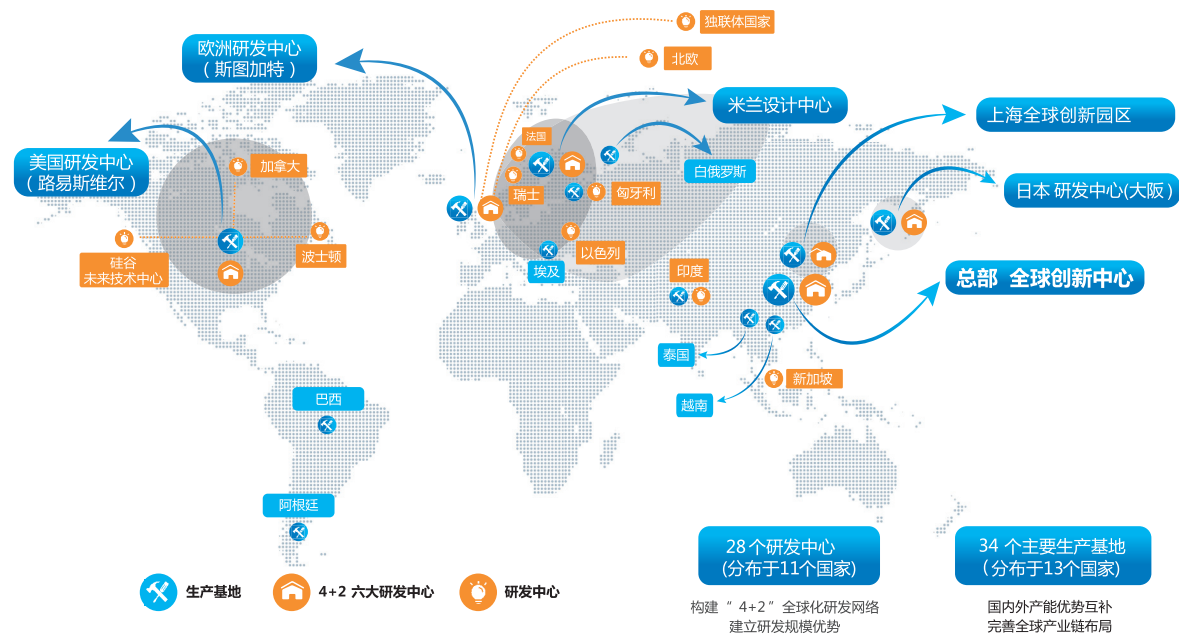
美的对智造之路的探索，不仅折射了自身的企业变迁，也成就了中国企业精益工厂智能化建设标准样本。随着工业互联网平台的进一步搭建，公司将实现产业赋能，在更广泛的行业应用场景中，成为众多企业的智能制造转型的大力推手。

全球经营

美的集团坚持推行全球化战略，推动全球业务布局，搭建全球供应协同机制。公司海外销售收入占营业总收入 40% 以上，在全球拥有约 200 家子公司，业务覆盖 200 多个国家和地区。其中，公司在海外设有 18 个研发中心和 17 个生产基地，海外员工超过 3 万人，结算货币达 22 种。

此外，公司着力于构建具有全球竞争力的研发布局，在包括中国以内的 11 个国家设有 28 个研究中心，逐步形成“4+2”全球化研发网络，建立研发规模优势。国内以顺德总部全球创新中心为核心，并已筹建上海全球创新园区；海外以美国研发中心、德国研发中心、日本研发中心、米兰设计中心为主，发挥区域优势，整合全球研发资源，优化全球研发布局。通过积极拥抱世界优势资本配置，公司以科技创新作为布局全球市场的基点，逐步打破了产业边界，建立起了新的差异化竞争力和商业模式。

未来，美的将继续践行创新驱动发展、优化供给侧改革的方针，加快布局全球网络，以坚实的研发系统夯实核心技术实力，朝着全球性科技企业不断奋进。



供应商责任

供应链管理机制

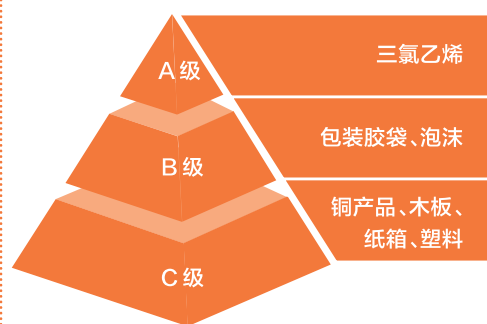
公司一直致力于供应链管理透明度建设,其贯穿整个供应商生命周期,包括寻源引入、绩效评估、价格管理、物料确认等。为进一步实现全价值链体系应用深化,数据云端归集,建立透明化的全球供应商体系,公司已建立美的供应商云平台,致力于建立一套全球实时管理与互动的供应生态体系,围绕供应商协同管理,全面梳理业务体系,通过IT 技术进行数据共享、协同,建设统一、开放、高效、透明、智能化的供方协同平台,为业务决策、扶持供应商提供支持。通过美的供应商云平台,公司可直接了解供应商数量、地理位置分布等相关信息。公司每月定期对供应商的成本、交付周期、品质进行评价,并在供应商云平台实现,确保信息公开透明。

公司还建立了与天眼查的信息对接,从股权关系,风险预警等方面全面获取供应商信息,增加对供应商的了解和管控,降低合作风险性。

公司与供应商在建立规范、透明、合作、共赢、持久、前瞻的基础上开展各种合作,对供应商引入有一整套标准化流程以规范化公司供应链管理。2019 年,公司计划迭代供应商的寻源环,实现供应商入选全过程可视化,且全球所有供应商都可报名参加评选,通过系统实现自动评选供应商,实现公平公正。该项目预计于2020 年完成。



重大环境因素



此外,美的集团已获ISO14001环境体系认证证书和OHSAS18001职业健康安全认证,对供应商资质有明确审查要求。供应商须是合法企业,生产制造需符合相关法律法规要求,并取得环境保护评估认证,达到环保标准要求。新供应商引入时,需提交环评验收资料,包括废弃物排放等验收内容。供应商所供物料需符合ROHS和REACH要求,满足国家及地方法规、政府要求的环保指令或认证,且应满足公司的环保指令要求及绿色设计要求。公司将三氯乙烯列为A级重大环境因素,包装胶袋、泡沫列为B级重大环境因素,铜产品、木板、纸箱、塑料列为C级重大环境因素。如供应商所供物料属上述范围,需提供当地环保部门颁发的环境安全生产许可证,并应在包装上设立明显的识别标志。

在安全、环保和员工管理方面不符合法律法规要求的供应商,禁止做为一级供方。公司产销型供应商需通过ISO9000体系认证和年审,不断完善和提升内部质量管理体系,且不允许存在挂靠行为。公司对供应商生产环境及员工安全保障有明确要求,并定期组织审核及改善,2019年稽查的安全隐患都已按照要求完成整改。

公司对供应商使用童工有明确要求,需严格按照‘国务院令第364号《禁止使用童工规定》’与‘劳部发[1994]498号《未成年工特殊保护规定》’进行用人管理,而且公司定期稽查供应商童工使用情况。2019年,供方无录用童工情况。

此外,公司严禁强迫或强制员工劳动,工作时间和岗位等安排均充分征求员工意见,同时在供方社责审核方面已涵盖员工劳动意愿主动性审查。2019年,供应商无涉及强迫或强制劳动的情况。



产销型供应商



ISO9000
体系认证和年审

常规物料采购

公司采购的材料主要为生产制造家用电器的常规物料,不涉及钨、钼、锡和金原材料的采购,不存在从涉及人权侵犯,非法贸易,资助暴力等问题的有关地区采购原材料的问题。公司新引入供应商时必须对产地属性进行系统录入,按文件要求每年需对供应商组织审厂,确保生产场地信息准确,并根据物料编码定时在供应商云平台上更新产地、品牌等相关信息,以追溯生产进料的来源从而保证公司供应链体系的安全可靠性。

产品回收与处理

公司建立有产品回收及处理机制,回收方式包括由公司上门回收及客户自行退回,针对不同数量,不同使用或故障程度,有明确的返修或报废规则,确认需报废的产品由公司指定供应商进行处理,相关电子废品未对外出口。功能完好的产品回收后还可以旧换新,抵扣部分新品价格。



绿色生态，引领行业趋势

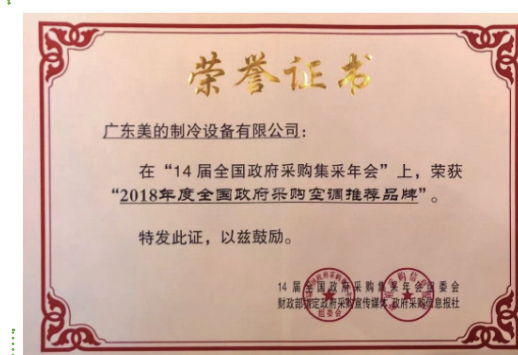
美的集团实行环境友好及能源节约型发展战略，切实推进与环境的可持续和谐发展。在经营活动中，公司坚定推行生态设计，坚持清洁生产，为社会提供绿色产品与服务。

美的空调为全国政府采购首选节能品牌

2019年
1月

美的空调在第14届全国政府采购集采年会上荣获

2018年度全国政府采购空调推荐品牌



2018年度全国政府采购空调首选节能品牌



环境责任

美的首批磁悬浮变频离心机成功下线

2019年4月,美的中央空调自主研发的全新一代磁悬浮变频离心机组正式揭开面纱,标志着美的中央空调又一项自主研发的创新成果成功落地,实现产业化应用。随着国家节能减排、可持续发展战略的推进,磁悬浮变频离心机组已迎来黄金发展期,正在被越来越多的用户关注和认可。

美的磁悬浮变频离心压缩机具备对磁浮轴承的精准及安全控制,在保证高效的同时,更能确保磁浮轴承的安全性。该压缩机采用了变频控制技术,大大拓宽机组运行范围,单压缩机制冷负荷可低至10%,让机组可以适应更多样的工作环境,未来将成为机场、轨道交通等建筑领域高效节能的解决方案。



2019年
4月

美的中央空调
自主研发的创新成果
成功落地

联合国执行机构赞扬美的 R290 空调技术推动基加利修正案实施

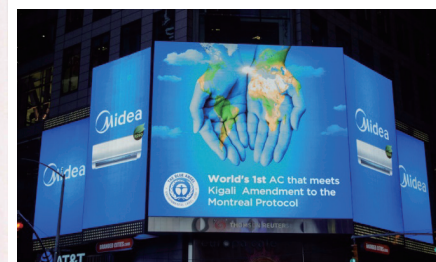
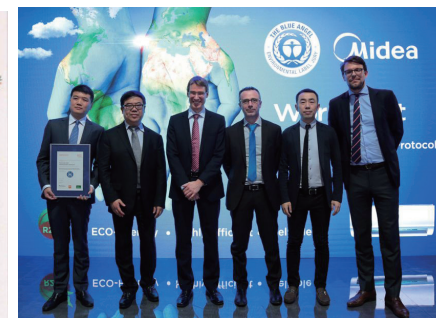
2019年7月,第41届蒙特利尔议定书缔约方大会在泰国曼谷召开,这是“基加利修正案”生效以来首次举行会议,旨在讨论HCFCs和HFCs转变为低GWP替代制冷剂等关键议题。广东美的制冷设备有限公司因在环保制冷剂应用技术成就突出,成为为该会议提供替代技术路线支撑的空调行业关键企业之一。

空调行业在“基加利修正案”执行过程中将面临能效提升以及淘汰高GWP制冷剂的双重挑战。为此,联合国环境署(UNEP)经济与技术委员会(TEAP)成立了“提升能效的低GWP技术”特别小组,对当前及未来低GWP制冷剂应用及能效提升的可行性与成本进行评估。

广东美的制冷设备有限公司持续研发R290环保制冷剂在家用空调中的应用,成功获得了全球第一张“蓝天使”认证,该认证是当前空调产品能效与环保要求最高且最权威的认证。同时,公司也在行业内率先开发出高能效R290变频空调,其中R290分体空调已在中国成功销售超6万套,另外超10万套R290移动空调已投放到欧洲市场,真正意义上实现了“高效、环保、安全”空调的市场化。美的R290空调的成功经验成为此次特别小组的大会报告中重要案例及技术支撑,受到与会世界各国的广泛关注,极大鼓舞了各缔约方未来执行基加利修正案的信心。

2019年
7月

广东美的制冷设备
有限公司研发的
R290空调技术
成功获得了
全球第一张
“蓝天使”认证



美的与华南理工大学达成战略合作, 正式成立环境能源与健康技术联合创新中心

2019年8月,美的集团-华南理工大学环境能源与健康技术联合创新中心正式成立。联合创新中心将聚焦健康空气和水环境、健康饮食、新材料和新技术在科技家电领域的创新与应用。双方在战略合作协议框架下,强强联手,优势互补,相互促进,不断推动基于产学研结合的环境能源与健康技术体系、技术研究及产业落地,为消费者提供更优质的产品和服务。

2019年
8月

美的集团-华南理工大学
环境能源与健康技术联合
创新中心正式成立



美的空调荣获“低碳环保领先奖”

2019年10月,一年一度的房间空调器行业HCFC-22(R22)替代技术国际交流会在佛山召开。会议上生态环境部对外合作与交流中心、联合国工业发展组织、联合国环境规划署、德国国际合作机构以及中国家用电器协会等5个主办方联合对2019冷冻年度R290房间空调器市场化表现突出的企业颁发了奖状,美的空调凭借在R290房间空调器市场化推广方面的突出贡献,成功斩获了“低碳环保领先奖”。

2019年
10月

美的空调成功斩获了
“低碳环保领先奖”



美的中央空调助力北京大兴机场“凤凰展翅”

作为北京大兴国际机场的中央空调供应商，美的中央空调有针对性地为大兴机场能源站提供了定制化的解决方案，充分利用浅层地热、烟气余热以及污水废热等可再生能源，为北京大兴国际机场提供了2台2,200 RT全降膜变频离心式地源热泵机组、5台2,000RT全降膜变频离心式烟气回收热泵机组、4台螺杆式污水源热泵机组共11台大型中央空调设备以及M-BMS智慧楼宇管理系统，为主航站楼及配套设施约150万平方米提供冬季供暖和夏季供冷，帮助新机场实现了可再生能源利用率10%的绿色建设目标。该工程是目前国内最大的多能互补地源热泵工程，将环保节能的社会效益与降低能源成本的经济效益有效统一，探索和开拓了航空港未来的绿色能源新模式。



云端赋能，智联未来 | M-BMS 开启云能效时代

美的中央空调以绿色环境技术与智慧能源管理，全面解决建筑综合节能，采用M-BMS智慧楼宇管理系统，能实现远程楼宇进行自动化操作，可以针对各种不同形式的暖通系统机房，提供丰富的控制逻辑，通过监测系统能耗，进行节能优化控制。另外，该系统可实现设备均衡轮询运行，降低设备故障率。无论白天黑夜，用户通过这一应用都可以随时监测和调节楼宇的供暖、通风、空调、照明等设备和系统，整体节能率达到30%以上，从而达到更舒适、更高效、更节能、更环保的效果。



走远路，万丈光芒

FEMS 能源管理系统

作为美的集团能源管理平台，美的FEMS系统通过自主开发的底层物联网平台及通信模块，对企业工厂能源水电气进行数据采集，通过云计算实现能源采集分析、异常监控、能源品质把控、用能计划制定、用能预警提醒等功能，同时结合工厂节能降耗及生产技改等项目，实现年节能降耗折合约4,620万吨标准煤，减少二氧化碳排放11,519万吨，助力美的建设绿色智能数字化工厂。

截至2019年底，FEMS系统已复制推广到国内16家美的工厂，覆盖冰箱、空调、厨房电器、小家电等产品线，2020年将覆盖美的集团中国范围内所有工厂。



环境合规管理

公司在经营中秉持企业既是环境保护的责任主体也是环境保护的重要参与者的原则。2019年，美的旗下各子公司严格遵守环保相关的法律法规，未发生重大环境污染事件。各子公司已建立起可靠的废水及废气等处理系统，并通过定期监测、监督检查机制及聘请第三方检测机构进行检测，保证生产运营过程中产生的废水、废气、固体废弃物等的排放和处置符合国家及运营所在地的法律法规，各子公司均无超标排放情况，符合环保部门相关要求。具体废水、废气和固体废弃物处理方式如下：

废水处理



各子公司的废水分为生活废水和工业废水，生活废水经化粪池等预处理达标后排放至市政污水处理管网及污水处理厂；工业废水经工厂污水处理站等预处理达标后排放至市政污水处理管网及污水处理厂。同时积极推进旧厂区雨污分流，优化现有工艺，减少污水排放。

废气处理



各子公司的废气主要是生产过程中产生的工业废气和粉尘，针对不同类型的废气建设了相应的废气处理系统，如丝印线通过喷淋+除雾+UV光解+活性炭吸附装置处理，钣金喷漆线、注塑喷漆线的有机废气均采用分子筛转轮吸附+RCO催化燃烧措施等，废气中苯、甲苯、二甲苯和VOCs排放浓度均可达到地方标准《大气污染物排放限值》后高空排放；针对粉尘设备采取封闭式运行，自带全自动吸尘器或通过粉尘回收装置处理粉尘，不向外排放。

噪声污染防治



各工厂生产过程中的主要噪声设备：冲床、喷粉线、喷漆线、注塑机、绕线机、废水治理设施、废气治理设施等运行过程产生的噪声，噪声级介于60~90dB(A)之间。公司通过采取以下防护措施：(1)选用环保低噪型设备，车间内各设备合理布置，且设备作基础减震和密封隔声等措施；(2)利用厂房、门窗隔音，尤其是噪声较大的风机房，建议设置隔音效果良好的门窗；(3)加强厂区内、项目边界等处的绿化，合理配置绿化植物，既可美化环境，同时可起到辅助吸声、隔声作用。在采取以上噪声防治措施后，厂界噪声可达《工业企业厂界环境噪声排放标准》(GB12348-2008)中的3类标准要求：白天≤65dB(A)；夜间≤55dB(A)。

固体废弃物处理

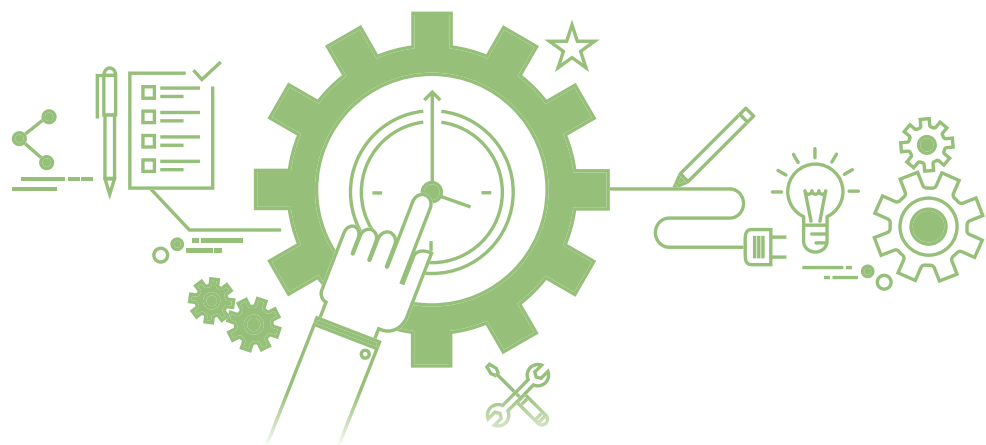


各子公司产生的固体废弃物分为一般废弃物、危险废弃物和生活垃圾，其中危险废弃物按照法律法规要求委托有资质的危废处置机构处置；一般废弃物在厂区分类后，由资源回收厂商回收处置；生活垃圾由地方环卫部门处理，均满足法规要求。



◎ 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况

各子公司严守环境保护法律及相关行政法规，所有建设项目遵守环境影响评价及其他相关规定，报告期内未发生违规。各子公司项目建设完成时已聘请第三方检测机构对项目的废水、废气、噪音等指标进行检测，并及时完成环评报告的审批、验收工作。



◎ 突发环境事件应急预案

各子公司已完成了突发性应急预案的编制、审批工作。建立健全突发环境污染事故应急机制，提高企业应对涉及公共危机的突发环境污染事故的能力，维护社会稳定，保障公众生命健康和财产安全，保护环境，促进社会全面、协调、可持续发展。

各子公司根据事件分级，从工作原则、应急预案体系、风险防范措施、指挥机构、职责和分工方面进行规范要求，并已完成突发应急预案的政府备案。



◎ 环境自行监测方案

各子公司已根据国家相关法律法规制定了环境自行监测方案，环境自行监测方案包括：

(1) 废气污染源监测：

在各废气排放口设置采样点进行监测，每季度监测一次；

(2) 废水污染源监测：

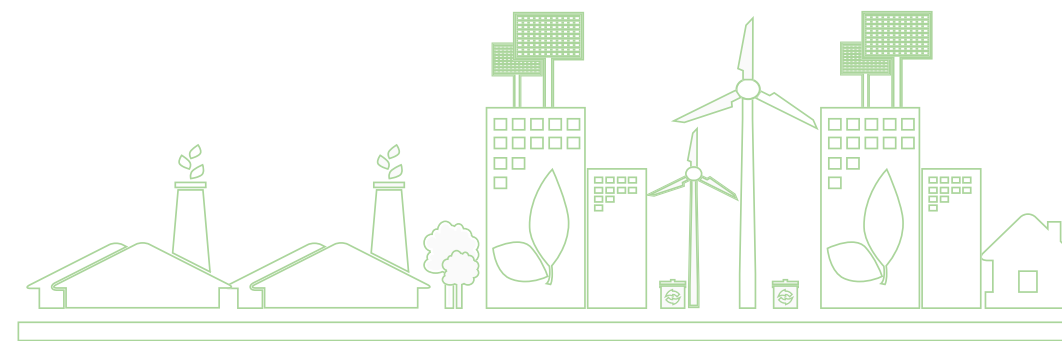
在废水处理站进出口取样，监测污水污染源变化和污水处理站处理后的废水达标排放情况。监测项目包括：CODcr、SS、石油类等。该数据在线上传政府监管部门，由政府部门实时监督；

(3) 噪声监测：

在噪声敏感点和厂界，设置噪声监测点。春夏季各监测一次，每次分白天和夜间两次监测；

(4) 固体废物污染源监控：

各子公司产生的危险废物移交有资质单位处理，同时建立监控制度和设立相关管理表格、台帐等。



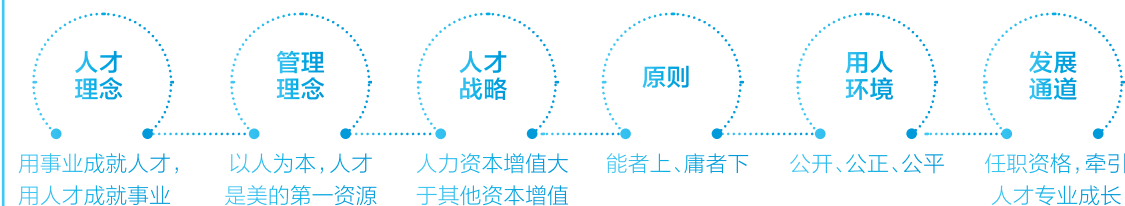
◎ 其他应当公开的环境信息

各子公司依据国家法规及地方法规要求，定期将排污信息、防治污染设施的建设及运行情况、建设项目环评及其他环境保护行政许可情况、突发事件应急预案情况、环境自行监测情况通过微信公众号向社会公开。



员工责任

人才培养理念



美的集团一直坚持“以人为本，人才是美的第一资源”的管理理念，奉行“人力资本增值大于其他资本增值”的人才战略。“宁可放弃 100 万元利润的生意，也不放弃一个对企业发展有用的人才”，是公司人力资源管理的核心指导思想。

美的集团致力于成为员工“最佳雇主”，搭建开放的用人机制，打造企业吸引和保留人才的竞争优势。在人才招聘与使用方面，打破“地缘、血缘、亲缘”，广纳人才，按照“能者上、庸者下”的原则，通过公开竞聘、贯彻以目标责任制为核心的绩效考核评价体系，营造“公开、公正、公平”的用人环境，让优秀人才脱颖而出，让各类人才各尽所能。

“一个美的”构建人才新优势

公司人力资源在政策方面以构建整合型企业为共同目标，聚焦“一个美的”，以专业先行的人才管理理念为先导，建立以专业能力提升为导向的员工职业发展路径，将公司组织能力建设要求与员工个人能力发展有机融合。公司打造“人才一盘棋”的内部用人理念，加强集团员工的内部流动和锻炼提升。员工会面对更广的管理平台，更细的专业工作，更多的岗位轮换计划。未来，人力资源将聚焦支持战略、服务经验、创造价值，全面向专业化、精细化、体系化管理转变，继续统一优化政策、制度及管理标准，夯实人力资源基础体系，完善组织及人才机制，构建效率驱动的新成本竞争优势，为战略及业务提供有力支撑。

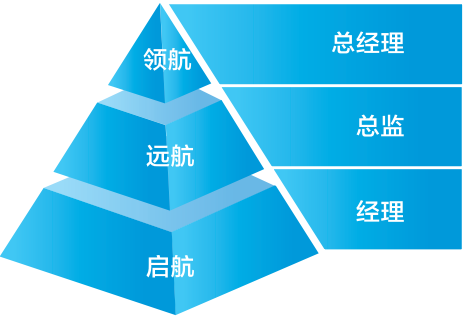


社会责任

多层级的人才培养架构

美的集团所有新员工均接受新员工入职培训，上岗前有专门的岗位技能培训或辅导，在职员工有不定期的内外部岗位技能提升的培训机会，以提升员工各项专业和通用能力，提供更好的发展机会。

公司还建立了梯队人才培养体系，形成了成熟的航系(启航-远航-领航)培养模式，分别培养经理、总监、总经理的后备人才。



2019 年，公司内部培训人员达 637,007 人次，其中管理人员 27,411 人次，技术及营销类人员 283,869 人次，操作类人员 325,727 人次，主要培训工作：

- 1 打造航系列等领导力发展项目，推动后备人才管理培养，搭建后备领导人才培养体系，共推动后备及关键人才培养项目 53 个，培养后备管理干部 2,916 人，累计 54,288 人时。
- 2 搭建专业能力提升体系，共推动专业能力人才项目 817 个，专业体系骨干课程授课 344,920 人次，累计 2,862,836.5 人时。
- 3 开设通用能力提升途径，开设如员工大讲堂和语言类培训等通用能力人才项目共 662 个，培养通用能力人才共 71,482 人次，累计 252,402 人时。
- 4 为提升个人综合能力，开设中高层及基层个人外训项目共 151 个，共计培养 655 人次，累计 10,926 人时。
- 5 为帮助毕业生快速成长成才，培养企业新生力量，开设毕业生回炉，毕业生训练营等项目共计 72 个，培养毕业生共 10,310 人次，累计 273,922 人时。
- 6 推动组织学习氛围建设，各单位开展内部分享共 1,368 场，共培养 50,511 人次，累计 89,909 人时；新增内部讲师 860 人，年度授课 7,231.3 小时，累计开发课程 920 门。
- 7 推动关键技术工人及基层班组长训练，共计培训 13,217 人，累计训练时间 278,189 小时。
- 8 2019 年美课在线学习人次是 228,232 人次，学习人数 54,965 人。

员工薪酬政策

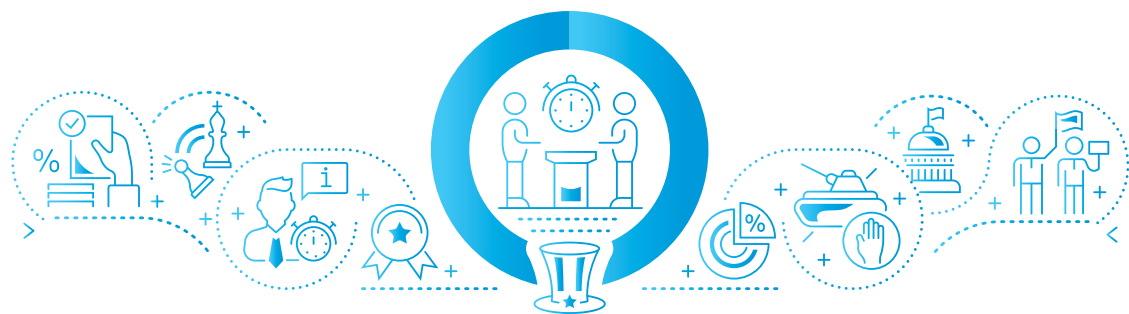
为向员工提供面向全球、有竞争力的薪酬，保证公司内部激励资源分配的公平合理，规范管理运作体系，公司建立了内部绩效激励管理制度文件，对政策设计、资源决策、标准设定及付薪核算等，实施标准化全流程管理及监控。

员工的薪酬依据公司薪酬制度按时发放，公司根据岗位价值、个人绩效表现核定员工的固定工资；根据公司及个人业绩核定员工的绩效奖金，薪酬分配向战略性人才倾斜，确保核心人才收入具有市场竞争力。员工薪酬政策会根据地域差异、人才供给情况、员工流失情况、行业环境变化程度及企业支付能力作动态调整。公司提供统一的员工付薪策略及标准，并未做性别区分。



员工福利

公司提供面向全体员工的多元化福利政策，包含法定福利和公司福利。其中，公司福利由“享工作”、“乐生活”、“爱家人”、“有关爱”、“专项福利”五大类项目组成。具体包括膳食补贴、住房补贴、交通补贴、医疗体检、商业保险、节日慰问、旅游补贴、退休补助、困难补助、员工假期等。此外，公司还向员工提供符合国家及地方政府政策的法定假期及公休假期，包括产假、哺乳假等育儿假期在内，严格按照国家及地方政府政策法规实施。



扶助基金

为构建友爱型企业，扶难助困，帮助因重大疾病或死亡导致家庭陷入困境的员工度过难关，公司设立了美爱扶助基金。该基金面向集团内所有员工，针对需要扶助的员工本人，以及员工的配偶、父母、子女，单笔扶助金额最高可达30万元。2019年，美爱扶助基金共援助104名员工/其家属，扶助总金额超900万元。

美爱扶助基金成立以来，一直履行传递爱心、扶贫济困的使命。为能让更多有需要的员工受惠，美的集团建立扶助基金资源长期运营机制，将每年12月30日集团扶助基金总额的8%作为下一年度集团扶助基金预算总额。同时，公司下放审批权限，精简审批流程，10万及以下的扶助基金由事业部审批，员工申请扶助基金变得更简单高效。

30万元

单笔扶助金额
最高可达

劳工权利

公司下属单位均设置安全委员会，全面管理公司的环境保护、职业健康和安全，集团已经建立EHS体系并推进实施，集团各单位安全委员会和工会已经推进实施并获得ISO14001及ISO45001体系认证。公司每年组织员工进行职业健康体检，针对职业病高发岗位积极改善工作环境和进行在职员工轮岗，同时鼓励员工提交环境保护、职业健康和安全相关提案并着手改善。

集团下属公司均建立工会，工会由各个职位和层级员工组成，工会服务范围基本覆盖全体员工，以保障劳工权益。

公司长期重视在运营过程中潜在的歧视问题，赋予员工多种申诉渠道。公司内部设有包括法务部门在内的数个相关部门专门负责处理此类案件。2019年，公司无涉及任何针对国际劳工组织界定的种族、肤色、性别、宗教、政治见解、血统或社会出身的歧视事件，也无涉及业务内部或外部利益相关方的其他相关形式的歧视。

公司重视劳资关系，积极维护员工权益。在发生对员工个人有重大影响的营运变更前，公司将第一时间通知员工，以最大程度降低公司运营变更对员工个人的影响。

公司每年定期开展员工敬业度(含满意度)调查，以此结果推动公司人力资源各项工作和政策改善，形成良性循环。



员工安全

美的集团高度重视员工健康与安全，积极落实安全生产责任。在“员工第一”的理念指导下，公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》及《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规的要求。本报告期内，公司未发生安全生产重大违规事项，未出现重大生产责任事故。2019年，集团20万损失工时事故严重率较2018年下降35.5%。

公司在全国的31个工厂中，有21家获安全生产二级标准化认证，10家获安全生产三级标准化认证。国内各单位均取得ISO14001以及OHSAS18001体系认证。同时，美的集团旗下多个生产基地获得政府相关荣誉，如机电事业部空压顺德生产基地、生活电器事业部顺德生产基地、冰箱事业部广佛生产基地南海分厂获得广东省佛山市“智能制造、本质安全”示范企业，微波与清洁电器事业部苏州工厂获得“相城区平安企业”和“苏州平安企业”称号，冰箱事业部荆州生产基地获得“荆州市安全管理先进企业”称号，家用空调事业部重庆生产基地获得“安全先进单位”等。

公司定期聘请有资质的第三方对各工厂进行职业病危害因素检测与评价，并根据检测评价报告结果采取行动，积极改善工作场所安全。2019年，公司继续大力投入资金改善员工安全与职业健康作业环境，投入1.4亿元用于提升工厂安全防护措施、环境治理设备和员工职业卫生。同时，美的集团通过积极改革生产工艺，降低或杜绝因有毒有害因素所引起的职业病及其他伤害。公司针对职业危害因素相关岗位进行职业病体检，通过对涉及职业危害相关岗位的岗前、岗中、岗后体检，全过程降低员工产生职业病的风险。2019年，员工职业病体检数达26,718人次。此外，公司还为全体一线员工额外投保意外伤害险，保障员工生命安全。2019年，公司投保工伤保险费用约1,700万元。



美的集团积极推进安全健康管理信息化建设，2019年上线了自主开发的安全健康环境管理系统，功能包括隐患管理、事故管理、化学品管理、特种设备管理、特殊作业人员管理、合规证照等六个模块。公司通过每天派驻现场安全管理人员不间断巡视，报告期内隐患按期整改闭环率超96%；公司提倡员工参与自主安全管理，通过培训员工安全职业健康环境保护相关知识，鼓励员工自主检查发现隐患并提交改善方案，报告期内员工自主提交隐患及改善方案共计6万余起。

与此同时，美的集团下属各单位均积极开展组织各项安全活动，如安全生产月、消防月、世界环境日、家庭安全日、员工安全技能竞赛等，不断提高员工安全意识，塑造强化企业安全文化。



社区责任



持续支持慈善 20 年，总投入超 70 亿元

一直以来，美的人坚持用公益回应时代要求，在追求产品与服务更上一层楼的同时，通过承担社会责任，尽己所能帮助更多地区与群体改善生活。在与社会积极联动的同时，公司通过发挥自身优势调动资源，最大化公共利益。美的的身影活跃在扶贫、救灾、养老、教育等慈善领域，总投入超过 **70 亿元**。

2019 年
1 月

美的集团连续第十年向北潞镇慈善会捐出 **1,000 万元**，用于当地开展扶贫、助困、教育等方面的慈善公益活动。

2019 年
6 月

2019 年广东扶贫济困日活动在广州举行。美的集团再次捐款 **1,000 万元**，用于广东省重点贫困村的扶贫工作，集中关注贫困人口的教育、医疗和住房保障等问题。这是美的集团自 2010 年“广东扶贫济困日”创设以来，连续第十年参加该活动。

2019 年
6 月

由中国社会福利基金、深圳市传梦公益基金会主办的“为梦想加一课”慈善汇演在深圳举行。活动上，美的集团宣布捐赠 **20 万元**，支持贵州省贫困地区的“资教工程”项目，通过为学校配备专业教师，改善偏远乡村教育资源短缺的问题。

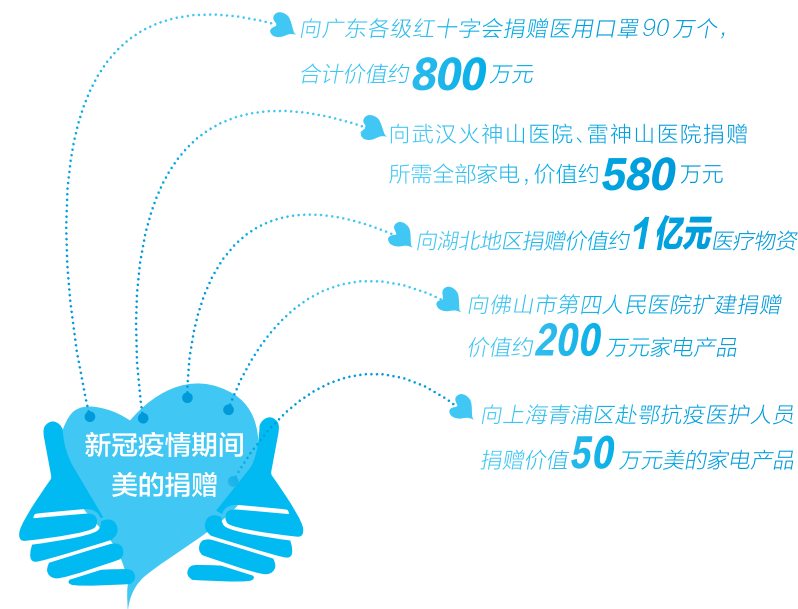
2019 年
10 月/11 月

美的集团分别向广东省禁毒基金会、佛山市金盾救助基金会捐赠共 **300 万元**，支持全省系列宣传品和禁毒扶贫工作的开展。



抗疫公益，共克时艰

自新型冠状病毒肺炎疫情爆发以来，美的集团始终全力支持全国抗疫工作，迅速作出工作部署。公司分别向武汉火神山医院、雷神山医院捐赠所需全部家电，合计价值约 580 万元；向湖北地区捐赠价值约 1 亿元医疗物资；向广东各级红十字会捐赠医用口罩 90 万个，合计价值约 800 万元；向佛山市第四人民医院扩建捐赠价值约 200 万元的家电产品；向上海青浦区赴鄂抗疫医护人员捐赠价值约 50 万元家电产品。



此外，由美的集团创始人何享健先生发起的和的慈善基金会捐赠 2 亿元，并偕同佛山市顺德区创新创业公益基金会在顺德区人民政府指导下联合推出了针对顺德区小微企业的纾困项目——“和衷共济”小微企业 2 亿元应急支援计划。本计划采取无偿资助模式，重点支持佛山市顺德区内受疫情影响较大的零售、餐饮、住宿、旅游等行业的个体工商户及小微企业，纾缓其在租金、人工等方面的短期资金压力。

多年栉风沐雨，美的公益一直在路上。未来，公司会继续支持慈善公益事业发展，积极承担社会责任，更大程度回馈社会。

合规管理

走远路，万丈光芒

安保实践

集团及下属公司安保队伍均是受训上岗的专业队伍，入职前均接受人权政策及程序相关培训。公司日常定期开展安全管理培训、服务规范培训、急救培训、廉政培训等，同时对安保人员相关培训管理执行情况进行检查和考核激励。安保队伍在开展工作时，尊重所有人权利和尊严，并遵守所有法律规定。

人权评估

集团及下属公司每年均接收来自国内外客户和认证机构的外部审核，公司内部不定期组织社责内审(包含人权)，结合内外部人权评估结果不断改进完善。

原住民权利

公司尊重并重视原住民的集体权利，包括其保留自身的习俗和制度的权利以及自决权等权利。严格遵守相关法律法规，并依法充分保证原住民的自由意愿和其获得相应赔偿的权利。2019 年，公司未发生被司法机关认定为侵犯上述原住民权利的事件。

客户隐私

公司致力于保证内部个人信息的安全性和数据保护性，制定了一系列持续有效的方法以保证集团处理相关信息符合法律法规的要求，其中包括近期实施的欧盟新数据隐私保护条例 GDPR。在 2019 年，公司未发生侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉事件。

营销与标识

公司重视并保护消费者在购买公司产品或接受公司服务时拥有充分知情权和信息对称的权利。2019 年，公司未发生恶意违反与此相关的法律法规的并被国家司法机关判令赔偿的事件。

不正当竞争行为

2019 年，公司不存在未决或已完成的关于不正当竞争行为和违反《反托拉斯法》和《中华人民共和国反垄断法》的法律诉讼。公司也未在报告期内被确定为违反相关法律行为的参与者。

反腐败政策

2018 年，公司出台了《美的集团商业行为规范》，其中明确规定了反腐败方面的要求。从“禁止商业贿赂”、“禁止向政府官员行贿”以及“政治捐款、慈善捐赠和赞助”三方面入手，强调遵守所在国法律和抵制不正当竞争的重要性。2019 年，公司制订了关于佣金支付的合规规范，并已经实施落地。

社会经济合规

公司的可持续发展离不开严格遵守社会经济法律法规。2019 年，公司未发生因违反社会和经济领域的法律法规而受到高额罚款和非货币制裁的事件。

走远路，万丈光芒——社会责任



走远路 万丈光芒

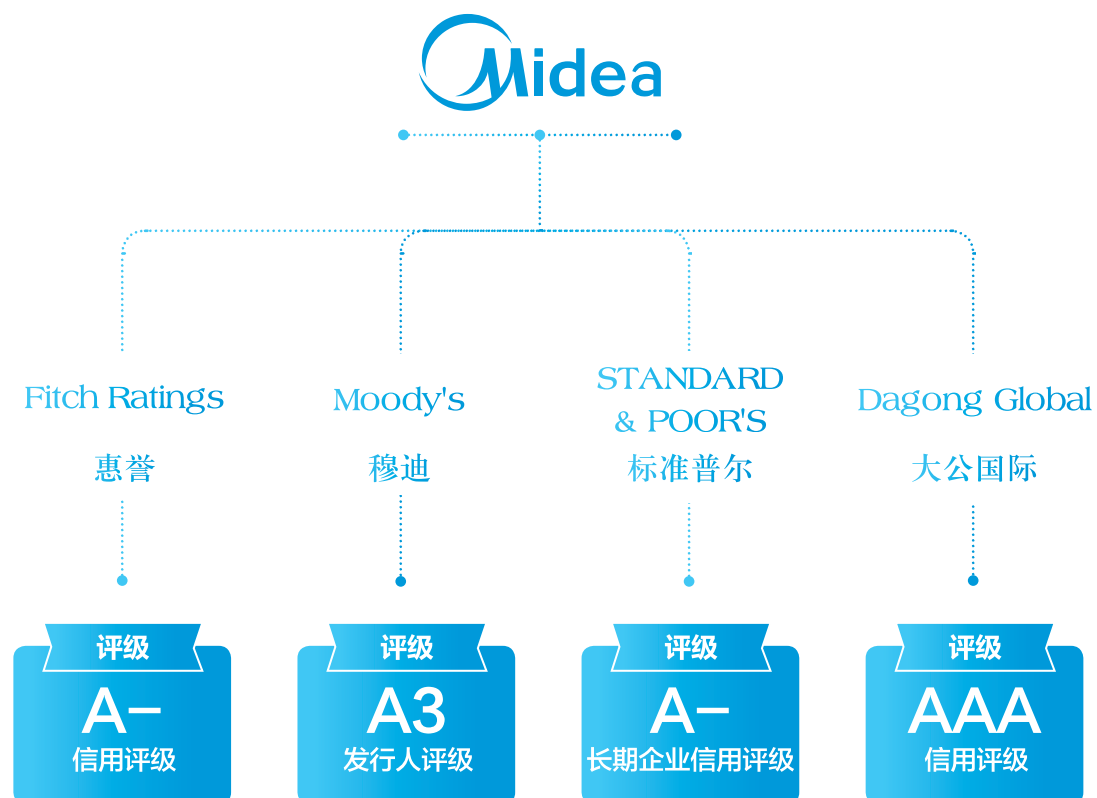
信用评级



2015 年 11 月,美的集团被三大著名国际信用评级机构一致授予家电业内的全球领先信用评级,分别为穆迪 A3/ 标普 A- / 惠誉 A-, 评级展望均为稳定,成为首家获得国际信用评级的中国家电企业。

穆迪认为公司具有庞大的业务规模,多元化的地域市场,良好的品牌,广泛的销售网络和强大的运营效率,授予美的集团 A3 发行人评级,评级展望为稳定,并预计公司凭借稳定的市场结构,高效的生产流程,稳健的财务状况等优势,在中长期时间里,将会保持其市场领导地位。标普认为公司具有强势的市场地位,良好的盈利能力和优质的债务杠杆,授予美的集团的长期企业信用评级为 A-, 评级展望为稳定,并预计未来两年公司仍将保持市场地位优势、经营现金流正流入及低负债水平。

此后不久,美的又被中国最具权威性的大公国际资信评估有限公司授予了最高信用等级 AAA, 评级展望稳定,大公国际预估未来 1-2 年,美的公司经营规模有望继续扩大。



意见反馈 @

关于内部控制、审计、反腐败与反贿赂,请联系审计监察部:

tousu@midea.com (国内), compliance@midea.com (海外)

关于销售、产品质量、服务质量,请联系: 400 8899 315

关于投资者关系,企业社会责任报告,请联系美的集团投资者关系: ir@midea.com

更多企业社会责任报告,请登录:

<https://www.midea.com/midea-page/investor-price/finance.html>

2019 社会责任报告

美的集团股份有限公司

地址: 广东省佛山市顺德区北滘镇美的大道 6 号

电话: 0757-26334559, 26338779

Email: ir@midea.com

Web: www.midea.com