

美的置業2024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7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2024年1月1日至2024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2024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2025年3月28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

2024年，房地產行業在政策支持與市場調整的交織中前行，挑戰與機遇並存。美的置業始終以「智慧生活引領者」為願景，積極變革創新。報告期內，我們完成了股權重組，構建了圍繞房地產開發全價值鏈的低槓桿、輕資產的綜合實力，持續探索房地產發展新模式。我們堅持長期主義的企業價值觀，將可持續發展作為企業高質量發展的重要動力，通過完善公司治理、樹立服務標杆、構築綠色社區、攜手同伴共進，堅定踐行商業可持續發展理念，履行企業責任和社會責任。

卓越服務品質 聚焦多元賽道

美的置業始終秉持「以客為尊」的理念，致力於為客戶提供超預期的產品與服務。我們深化服務產品的創新升級，建立覆蓋客戶全生命週期的服務體系標準，為業主量身定製滿足一生所需的美好服務，並通過大力推進慧服務平台等數字化物管生態建設，提升客戶對高產品品質和卓越產品能力的體驗感知。憑藉強大的產業鏈資源優勢，我們錨定「住宅+產業園+醫療康養」的三大核心物管業態，基於S-TECH和S-LIFE等專業化服務模型，穩步開拓多元賽道，構建各類業態「基礎服務+增值營運」的產品體系及綜合能力。在產品質量上，我們堅持高標準、嚴要求，從設計到施工，每一個環節都嚴格把控，力求為業主打造高品質、可持續發展的居住空間。同時，我們積極擁抱智慧科技，以用戶需求為導向，創新迭代智慧家居、智慧社區產品，構建智能未來生活。2024年公司在46個城市完成104個項目的交付，累計品質交付超51,000套，如期兌現40萬業主的美好期待。

共築綠色生態 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。我們通過優化能源使用、提升資源利用效率、加強環保措施，構建了涵蓋綠色物業、綠色商業及綠色辦公的全鏈條低碳管理體系。在建築開發中，我們打造並迭代美的置業低碳健康人居技法體系，積極應用綠色建築技術，如海綿城市理念、裝配式建築等，致力於打造健康宜居、低碳環保的高品質人居空間。截至2024年底，美的置業累計完成裝配式建築約1,000萬平方米，綠建認證項目62個，累積獲得綠色建築認證面積近500萬平方米。同時，我們密切關注氣候變化，制定科學的應對策略，強化項目建設與營運中的環境風險管控，全面提升適應能力，為實現生態與經濟協調發展的目標貢獻力量。

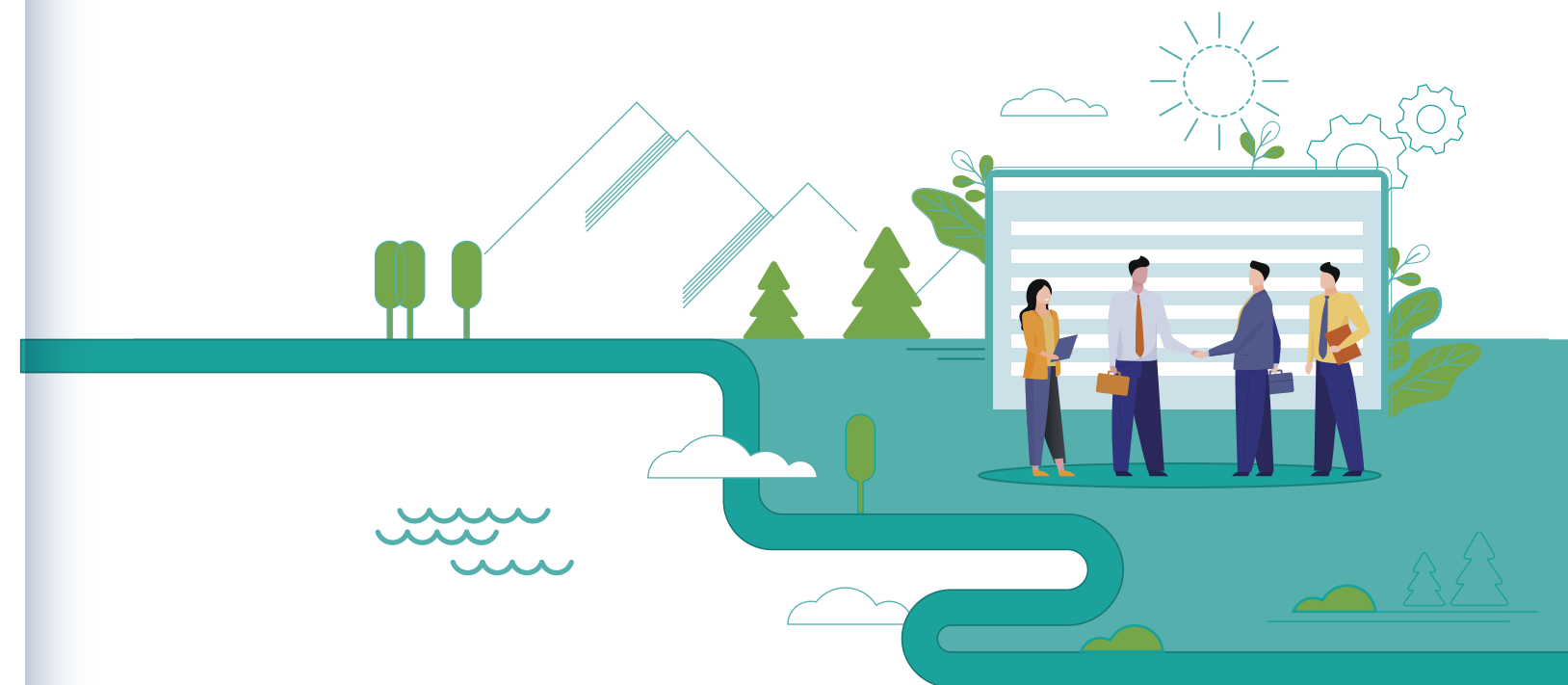
凝聚員工同心 攜手夥伴共進

我們始終將員工視為企業最寶貴的財富，積極營造公平、開放、和諧、包容的工作環境，完善薪酬福利體系，充分保障員工的基本權益。我們秉承「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，為員工提供了多元化的培訓機會和公平暢通的晉升發展通道，助力員工個人成長與發展。在供應鏈管理方面，我們秉持責任採購的理念，強化供應商合規管理，推動供應鏈的可持續發展。我們通過供應商賦能培訓、深度合作交流等方式，全面提升供應商的專業能力和服務水平，與供應商攜手構建陽光、綠色、可持續的負責任供應鏈。

社區共融共治 公益美的同行

美的置業高度重視社區建設，依託橙意家品牌，開展覆蓋全年齡層的社區活動，如橙意生活節、業主春晚等，推動鄰里互動與社區共建共創，營造溫馨、和諧的社區氛圍。我們秉持與客戶共建、共創、共享的理念，推出美好生活主理人，並開放社區共享閱讀等鄰里空間逾170個。同時，我們秉持「善用智慧力量、構築綠色未來」的公益理念，積極開展環境保護、長者關愛、社區義工等公益慈善活動。報告期內，我們上線了「藍公益」公益IP，組建了「小小藍精靈」兒童公益社，開展了「藍天使」長者關愛延伸服務，並建立了和樂頤年「物業+養老」服務驛站，以實際行動回饋社會，增進民生福祉，創造社會價值。

行勝於言，行篤於心，展望未來，美的置業將繼續堅持長期主義，堅守卓越的服務標準和產品質量，攜手廣大利益相關方，積極探索可持續發展模式，邁向更加美好的未來！





公 司 概 況

公司簡介	8
企業文化	8
責任榮譽	9
2024關鍵績效	13



年 度 專 題

初心匠心 質領美好	16
-----------	----



以責立信 堅守穩健經營

開篇	22
可持續發展管理	23
規範治理 穩健發展	27
合規為基 誠信為本	28



品質為先 樹立服務標杆

開篇	34
貼心服務 贏得信賴	35
精益求精 品質卓越	45
智慧生活 科技相伴	47



永續發展 共融友好生態

開篇	55
綠色營運 低碳發展	56
綠築人居 碳拓市場	62
聚焦氣候 應對變化	71



和諧共生 共築成長平台

開篇	75
員工為本 和諧發展	76
協同合作 共贏未來	86
社區守望 慈善同行	91



附 錄

ESG政策列表	100
ESG關鍵績效表	104
ESG指標索引	108

公司概況

公司簡介

企業文化

責任榮譽

2024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，持續向高質量發展穩健邁進。

在行業變革深水期，美的置業更加聚焦民生實業，主動擁抱變化，不斷探索創新，在「房住不炒」理念下，探尋新的發展空間和經營模式。報告期內，本集團將全資持有的房地產開發業務產權線從上市公司重組至控股股東，構建「開發服務+物管服務+資產運營+房地產科技」的複合型發展生態，以低槓桿、輕資產的方式繼續深耕房地產開發全價值鏈，積極探索房地產新模式，為社會創造更大的價值。

美置服務秉持服務本質初心，憑藉製造業匠心位列中國物業服務力TOP18企業，構建了以住宅為基礎、產業園及醫療康養為核心的三大業態，並疊加新能源、團餐等多元化賽道，截止報告期末，簽約項目逾400個，合約面積約9,000萬平方米。美置建設是一家具備多業態綜合管理能力及全周期定制服務能力的專業代建服務商，擁有豐富的項目管理經驗，堅持為客戶提供綠色節能、健康多能的高品質代建服務。美置商業與美置產發聚焦強化輕資產經營能力，通過運營創新開拓第三方業務，做好客戶經營，實現有質量的增長。睿住發展作為承載公司轉型升級戰略的房地產科技產業，圍繞設計科技、建築工業化、人工智能家居三大領域，打造建築全生命周期數字化、綠色化、工業化、智慧化能力，致力於成為智慧健康空間科技的領軍企業。

未來，美的置業將專注於輕資產性質、專業化服務導向的業務，持續向高質量發展穩健邁進。

企業文化

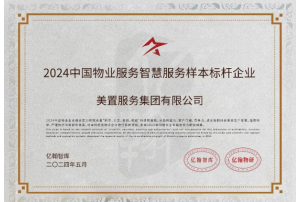


責任榮譽

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
美置服務	2024中國物業服務企業綜合實力TOP22 	克而瑞物管&中物研協
	2024中國物業服務企業品牌價值100強	
	2024中國物業服務華南品牌企業30強 	
	2024中國物業服務力百強企業TOP18 	
	2024中國醫院物業服務力TOP10企業 	

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
美置服務	2024中國園區物業服務力TOP20企業 	克而瑞物管&中物研協
	2024年度服務力標杆項目（和祐醫院） 	
	2024粵港澳大灣區物業服務力百強企業 	
	2024粵港澳大灣區住宅物業服務力TOP20 	
	2024粵港澳大灣區醫院物業服務力TOP5 	

責任榮譽

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
美置服務	2024中國物業企業綜合實力TOP19 	億翰智庫&億翰物研
	2024中國物業服務智慧服務樣本標杆企業 	
	2024中國物業組織力五十強企業	可研智庫
睿住發展 ¹	建築中國十大建築科技品牌企業	建築中國品牌研究中心 建築中國新媒體數據研究中心
	智能建造龍頭骨幹企業	佛山市住房和城鄉建設局
	最具影響力數字化建造設計企業	廣東省城市建築學會
	法國雙面神GPDP AWARD銀獎	/
	「金標杯」BIM/CIM設計一等獎	
	廣東省鋼結構科學技術獎一等獎	
	設計項目獲評「綠色建築標杆項目」	
	設計項目榮獲「2024全國適老化設計大賽銀獎」	/
	睿住住工入選佛山市裝配化裝修企業（第一批）名單	
	睿住住工混凝土結構MiC獲香港屋宇署IPA認證	

註： 1. 睿住發展旗下子公司包含睿住天元、睿住住工以及睿住智能。

獲獎單位	獲獎名稱	頒獎單位
美的置業	2024中國房企品牌價值TOP15 	億翰智庫
	2024中國地產企業綜合實力TOP20 	
	2024房地產上市公司綜合實力30強 第14位	上海易居研究院
	2024中國地產業組織力百強企業	可研智庫
	2024中國地產業最佳僱主企業	



2024關鍵績效

持續經營業務財務表現²

總資產	權益總額	收入
97.2 億元	50.8 億元	37.3 億元
經營利潤	年內利潤	本公司擁有人應佔利潤
8.2 億元	4.9 億元	4.8 億元
2024年每股派息	累計宣告派息額	
0.27 港元	超 90.0 億港元	

產品服務

年內交付	新增裝配式建築面積
超 5.1 萬套	206 萬平方米
有效專利	物業領域C端客戶滿意度
523 件	86 分

合規僱傭

僱員總人數	女性僱員比例	勞動合同簽訂率
9,213 人	38 %	100 %

註： 2. 上市公司於2024年10月22日完成重組，持續經營業務為本集團繼續經營的業務，包括物管服務、資產運營、房地產科技、開發服務（統稱「持續經營業務」）。

安全與健康

僱員體檢覆蓋率	僱員人均安全培訓時長
100 %	29 小時

培訓與發展

僱員培訓人次	培訓總投入
8,921 人	175 萬元

公益慈善

公益慈善投入總額
408 萬元

節能減排

新增綠色建築認證面積	二氧化碳排放密度
174 萬平方米	0.93 噸二氧化碳當量/百萬元收入
能源消耗密度	水資源使用密度
1.74 兆瓦時/百萬元收入	1,317.3 立方米/百萬元收入

年度專題

初心匠心 質領美好



初心匠心 質領美好

美置服務是美的置業物業服務管理板塊的重要組成部分，自成立以來始終堅持以「服務+」為核心驅動，通過全方位、多場景的綜合服務能力，不斷構建高質量發展的基礎。目前，美置服務的業務涵蓋社區物管服務、產業園區綜合設施管理（IFM）、醫療康養設施管理、校園物業管理、商業及寫字樓物業管理等多個領域，服務網絡覆蓋全國70座城市，累計接管項目380餘個，合約面積超9,000萬平方米，服務業主超150萬人。

美置服務秉承「初心匠心，質領美好」的願景，通過聚焦用戶需求與場景優化，致力於打造智慧空間服務體系。隨着業務的縱深發展，公司將目光投向高潛能領域，如產業園區和醫療康養服務，以專業化、精益化的服務模式不斷提升服務品質，樹立行業新標杆。截至報告期末，在所有非住宅項目中，產業園及醫院康養相關項目所佔比例已超過半數。其中，產業園正逐步在華南、華北及華東等地區擴大布局，並覆蓋智能製造、智能家電、環保設備及物流園等多種業態類型。



S-TECH 推動產業協作與綠色發展

隨着產業園產品不斷迭代更新，美置服務的管理趨勢逐步朝產業生態化、園區社區化以及空間藝術化轉變。公司圍繞S-TECH（美置睿服）產品模型，以物業服務、綜合設施管理為內核，並以資產管理及可持續發展服務為外延，構築「兩個內核+兩個外延」的業務拓展格局。S-TECH產品模型將「標準精細、科技精益、綠色永續、客戶導向、人性維度」作為五大核心價值，為產業園區提供定製化解決方案。2024年，該模型已成功應用於56個項目，並在多個區域形成標杆效應，產業園服務滿意度達98%。

創新亮點

標準精細 以精益服務為核心，通過精細化的服務標準和專業化的服務團隊，構建智慧服務平台，為客戶提供專業化、定制化、綠色化、智慧化、人性化的一站式解決方案。

全產業鏈服務 涵蓋基礎物業管理、綜合設施管理、資產管理、可持續發展服務、企業服務等23項以上的服務內容，滿足客戶全方位的需求。

科技賦能 深耕智慧園區建設，自主研發智慧管理平台，以實現智慧設備管理、能源優化、園區管理智能化等，從而提升園區營運效率和管理水平。

綠色發展 響應綠色建築發展需求，提供綠色管理解決方案和綠色運維管理，助力產業園區實現低碳化、可持續發展。

客戶導向 根據園區企業特點，提供定制化服務方案、流程和團隊，確保服務細化、量化，滿足客戶個性化需求。

案例：打造智慧園區典範——佛山國家火炬創新創業園煥新

佛山國家火炬創新創業園通過引入S-TECH美置睿服服務模型，成功實現了園區的全面升級。公司圍繞PM（Project Management-項目管理）服務四大模型，對園區的設備維護、環境維護、企業服務及安全秩序等方面進行全面診斷，並從後台設備端、前台環境端及進駐企業端逐步落地推行59項整改措施。目前園區內設備陳舊、環境品質下降、交通線管理壓力驟增等問題已逐步解決，正向創新創業的典範園區而邁進。



案例：協同發展賦能園區升級——慧產園智慧生態賦能

中偉新能源項目因其覆蓋研發區、生產區、工業園區及住宿區等多元空間，對承接工作的精細化、數據化提出更高的要求。為此，美置服務自主研發「慧產園」平台，全面覆蓋產業園區管理的數字化需求鏈條。在查驗質量方面，平台內置整套詳盡的查驗標準與規範，確保每一項檢查嚴格遵循既定標準執行。同時，平台支持對諸如樓梯、電梯、消防設備等重點區域及關鍵設施進行專項、細緻的檢查，以確保其安全與功能性。藉助該平台，物業COE（Centre of Excellence-專家中心）團隊能夠迅速、全面且精準地完成交付服務任務，從而顯著提升整體驗收的質量水平。



S-LIFE開啟醫療康養服務新時代

S-LIFE醫療康養服務產品依託美的系大健康產業的深度佈局，深度賦能醫養物管專業服務能力，為醫療機構和康養社區提供全方位的一站式支援管理服務。2024年，S-LIFE成功落地於和祐醫院及和泰養老等項目，擺脫傳統的「四保一服」框架，與整體醫院服務流互相嵌合打通，並以客戶體驗流程為核心，通過共同研發實現整體醫養產品的一體化設計。此外，作為S-LIFE醫療康養服務產品的重要服務內容，公司為醫療廢物處理服務制定《醫療廢物管理條例》，並搭建完整的醫療廢物處理無害方案，年處理醫療廢物超110噸，有效保障綠色營運和安全管理。

未來，S-LIFE將進一步引入更多先進的技術和管理理念，通過優化能源管理、提升智能化服務能力和完善醫療服務鏈條，不斷推動醫養服務的迭代升級。同時，S-LIFE將以高端醫院和養老社區為重點拓展方向，依託全產業鏈資源協同，進一步深化與美的大健康產業的協同合作，加強品牌建設並積極拓展市場，為社會提供更優質、更可持續的醫療康養服務體驗。

服務亮點

一站式支援管理服務	提供全面、專業的一站式支援管理服務，涵蓋環境管理、工程運維、秩序維護、中央運送、綠化養護、前介管理、能源管理、健康護理以及醫療輔助等多個領域，滿足醫療及康養機構的多樣化需求。
極致用戶體驗管理	以客戶體驗流程為核心，通過心理需求和功能需求的雙重滿足，如減少入院前焦慮、診療信息互通、長期跟蹤護理等，打造省心、放心、安心、信心的就診體驗，提升客戶滿意度。
智慧能源集約	深耕智慧園區建設，自主研發智慧管理平台，以實現智慧設備管理、能源優化、園區管理智能化等，從而提升園區營運效率和管理水平。
智慧運輸生態管理	通過一站式調度、醫廢智慧流轉、急救運送保障等措施，實現運輸軟硬體運維和智慧運輸生態管理，提高運輸效率和安全性。
金鑰匙酒店式服務	將酒店式金鑰匙禮賓服務導入醫療康養機構，為客戶提供高端定制化服務，提升服務品質和客戶體驗。

案例：S-LIFE引領和祐醫院全棧服務創新

2024年6月，美置服務旗下專業醫療康養物管公司美置美康承接佛山和祐醫院物業服務，擺脫傳統物業的「四保一服」框架，為其提供基於「LIFE」架構的醫療全棧服務，攜手醫療健康體系合作夥伴，將公司業務嵌入整體醫院服務流，並以客戶體驗流程為核心進行共同研發，實現醫療資源的共生、產研的共通以及價值的共創。

2024年11月16日，由中國房地產業協會指導、中國建設教育協會主辦、中國建設教育協會房地產專業委員會及億翰物研承辦的「2024中國物企服務力百強峯會」上，美置美康榮獲「2024中國醫院物業服務標杆項目--和祐醫院」獎項。

基于[LIFE]架构的医疗全栈服务

S-LIFE



以責立信 堅守穩健經營

開篇
可持續發展管理
規範治理 穩健發展
合規為基 誠信為本



開篇

主要績效

已獲有效專利

523 件

已獲商標

1,483 件

已獲版權

230 件

知識產權人均培訓時長

2.5 小時

參加反貪污培訓董事及員工人數

380 人

廉潔協議員工簽署率

100 %

SDGs回應



可持續發展管理

美的置業旨在將企業價值與社會價值相結合，以推動行業的可持續發展為目標，攜手各利益相關方共同履責，共同尋求企業的可持續發展道路。

董事會聲明

公司董事會對可持續發展管理給予高度關注，深刻理解可持續發展管理的戰略意義，並已建立一整套完善的ESG管理體系，構建了層次分明、職責明確的ESG治理架構。

作為公司的最高決策機構，董事會負責集團的ESG事務，領導、制定和監督公司的ESG發展策略和方向，同時識別、評估和管理與公司業務相關的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、批准公司的各項ESG政策和《環境、社會及管治報告》。

公司嚴格遵守上市公司規定，制定了包括溫室氣體排放、污染物排放、資源消耗等關鍵領域的ESG目標。董事會負責對ESG目標進行審議和討論，並定期檢查相關目標的達成進度，以適應外部的環境變化和公司業務的最新進展。

ESG管治架構

美的置業確立各層級的職責與分工，以確保集團ESG治理工作的順利推進。董事會作為公司的最高決策機構，負責制定ESG策略，並對集團的年度ESG表現進行審查與評估，為長遠工作方向提供指導意見和要求。ESG工作委員會隸屬於董事會，主要職責為推動ESG工作落地，並確保管理措施得到有效實施。ESG工作委員會下轄ESG工作辦公室，負責編制年度ESG報告、追蹤ESG目標的實現進度，並協助向董事會報告ESG相關工作進展。

ESG工作層級	主要職能	人員配置
ESG工作委員會	作為董事會直屬的協調機構，直接向董事會匯報工作。 承擔ESG相關的管理工作，包括業務推動、規劃實施和信息匯總 定期向董事會報告ESG執行情況和工作計劃	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	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

美的置業不斷優化與各利益相關方的溝通策略，構造多樣化的內外部溝通渠道，建立長期有效的溝通機制。通過切實有效的溝通渠道與平台，公司持續傳遞可持續發展的理念和責任實踐，提升利益相關方對公司認知的透明度。同時，公司深入分析各方關切議題，聽取各方對公司可持續發展工作的意見和建議，並將其融入公司決策中，轉化為推動企業可持續發展的力量。

利益相關方	要求與期望	溝通方式
股東與投資者	· 信息披露透明 · 保障股東權益 · 企業管治合規	· 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	· 定期彙報溝通 · 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	· 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	· 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	· 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 · 開展員工活動 · 公平薪酬
環境	· 節約能源 · 減少污染物排放 · 有效使用物料	· 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	· 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 · 加強創新研發
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

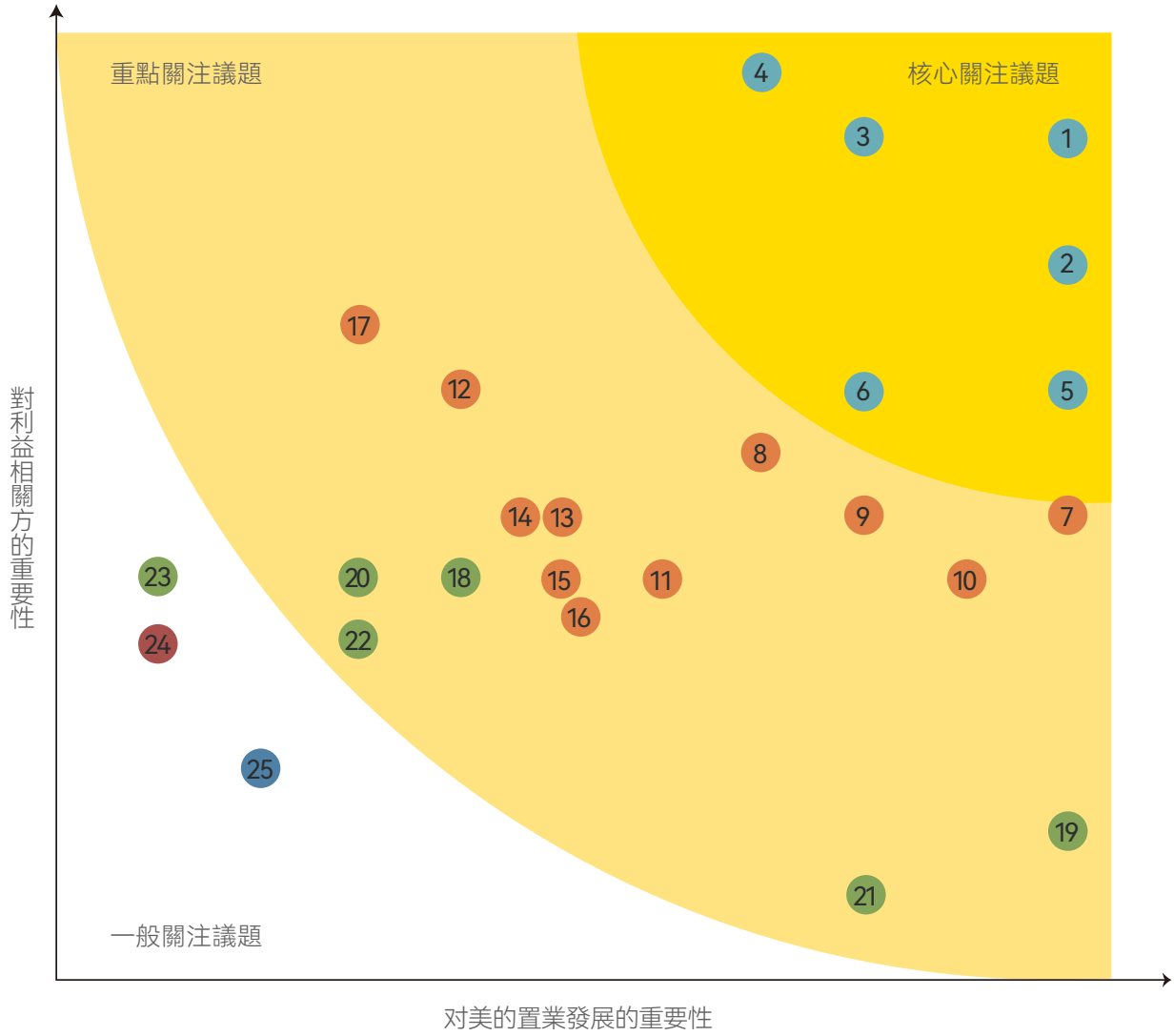
實質性議題分析

美的置業持續推進實質性議題分析工作，以更好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。我們通過議題識別、利益相關方調研、議題分析等步驟，形成重要性議題矩陣，更有針對性地回應各方關切重點，完整準確地進行ESG相關工作披露。

議題識別	2024年，基於公司業務佈局和發展情況，以聯交所合規要求為依據，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，並結合同行業最佳實踐，識別本年度ESG重大性議題
調研	面向公司各級管理層、員工、業主、投資者、供應商、政府及監管部門等利益相關方開展了問卷調查，進一步了解關鍵利益相關方群體的觀點與訴求
議題分析	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，分析得出重大性議題列表與矩陣

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
	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2024年議題重大性分析矩陣



規範治理 穩健發展

公司持續優化內部治理架構，致力於打造系統完備、科學規範、運行高效、監管有力的制度體系，通過更高效的組織管理推動公司實現更高質量的發展。

治理架構

公司董事會設立了審核委員會、薪酬委員會及提名委員會三個專業委員會，以科學高效的職責分工，依法行使公司的經營管理權。截至報告期末，公司治理相關制度與舉措符合中國證監會、交易所等機構發佈的有關上市公司治理的規範性文件要求。2024年，公司共召開股東大會2次，董事會會議6次。

董事會多元化

董事會成員的多元化是保持公司優勢及促進公司持續發展的重要因素之一。美的置業依據《董事會成員多元化政策》，明確董事會架構及組成的任命標準和選舉程序，充分考慮多元化的要求，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗及技能等。在報告期內，美的置業新增一名女性獨立非執行董事，進一步提升董事會層面的性別多元化。截至報告期末，美的置業董事會成員共9人，其中執行董事3人，非執行董事3人（包括1名女性非執行董事），獨立非執行董事數量3人，分別具備豐富的房地產、財務及法律等專業技能和豐富經驗，為公司構建「開發服務+物管服務+資產營運+房地產科技」的多元化業務模式提供了有力支援，同時助力公司更好地履行企業責任及社會責任。



合規為基 誠信為本

公司以依法經營作為基本準則，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反不當競爭法》等相關法律法規，恪守商業道德，完善信息安全與知識產權建設，打造企業穩固高質量發展之路。

知識產權保護

美的置業嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，全面開展落實知識產權保護工作，通過對商標、著作權、專利的及時申請保護、培訓監督等方式，切實維護企業自身、合作夥伴及客戶等相關方利益。

知識產權保護機制

美的置業通過《知識產權管理辦法》《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》等制度文件，設置專職法務人員負責知識產權管理體系的建設與完善，明晰管理指責，做到「及時發現，高效處置」。公司持續優化在線知識產權管理系統，對專利、商標、版權等知識產權進行全流程、全覆蓋管理，同時對美的置業核心商標進行監測，避免發生商標被仿冒註冊等侵權行為。2024年，美的置業未發生知識產權受損情況。

知識產權保護培訓

2024年美的置業面向集團下屬各公司品牌人員、睿住發展公司研發人員、營銷及品牌人員累計開展了《專利撰寫及申請》《國內商標基礎概念、註冊使用建議及風險防範》《海外商標保護與防控》《涉及材料類專利基礎知識以及如何撰寫相關的技術交底書》等4場知識產權相關培訓，從商標註冊流程、使用風險防範等多方面，提升員工知識產權保護意識。2024年度，美的置業知識產權培訓覆蓋人數超過200人，人均培訓時長為2.5小時。



知識產權相關培訓現場

知識產權成果

知識產權已成為企業核心競爭力的關鍵要素，美的置業始終將知識產權保護置於企業發展戰略的重要位置，致力於通過創新與知識產權的有效結合，推動企業的可持續發展，提升品牌價值與市場影響力。截至報告年末，美的置業累計獲得有效專利523 件，商標1,483 件，版權230件。

信息安全

美的置業高度重視信息安全建設和客戶隱私保護。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，並制定《信息安全管理規範》以提高內部全體員工信息安全意識，規範敏感信息讀取操作。

信息安全管理

美的置業已建立一整套完善的信息安全管理架構，由CEO（首席執行官）負責牽頭、CIO（首席信息官）負責落實本年度信息安全制度及相關措施，同時對關鍵領域的數據安全與隱私保護執行情況進行核查。

2024年，公司堅持加入「順德重點企業信息安全保障支援機制」針對可能存在的信息風險預警進行及時跟蹤和檢查。在此機制支持下，公司已經執行了超過15次的內部信息安全應對措施及5次補丁升級，同步在公司內部開展防病毒等信息安全應對宣傳。本年度，公司基於漏洞掃描系統，對內部網絡、主機等易發生信息泄露的重點物件，開展2次信息安全掃描。

此外，公司進一步強化客戶信息和供應商信息安全管理，完善客戶信息「申請-審批-使用」安全流程，針對客戶關鍵信息進行脫敏，共開展客戶數據導出審批流程的審計工作。通過建立風險監控機制和集約化的SRM（供應商協同管理平台）系統，對各業態供應商數據進行全生命週期監管，形成供應商全景視圖，保障供應商數據安全。同時，公司借助供應商開展產品測試的契機，將供應商產品放置內網正式運行一個月，針對報警數據及時排除風險。2024年，美的置業未發生信息安全緊急事件或者信息泄露事件。

信息系統安全測試

美的置業持續開展常態化信息安全培訓，建立健全的信息風險預警管理體系。公司重點針對釣魚郵件、勒索病毒等高風險安全隱患，通過郵件、公司微信群等方式進行內部培訓和預警。同時，我們亦在樓內佈置相應的信息安全警示欄，以加強對員工的信息安全教育。一旦發生可能的信息安全事件，公司將針對不同等級的事件採取相應的措施，將典型案例在公司微信群進行預防宣傳。

商業道德

公司不斷加強商業道德體系化管理，完善內部監察制度，規範化標準流程，引導全體員工樹立誠實守信的價值觀，提升公司整體的商業道德管理水平。

合規體系建設

美的置業嚴格遵守《企業管治守則》，落實《美的置業法務業務管理手冊》等相關管理要求，明晰企業合規管理的各項標準與規範，為推動合規經營築牢堅實的制度根基。

通過定期發佈《新規速遞與風控案例月刊》，集團深入剖析各部門在當月所發佈之與行業緊密相關的新法及新規，確保全體員工均能及時、準確地掌握最新法規動態。針對與集團合作的項目公司，我們制定並推出《美的置業合作項目股東會、董事會、監事會會議管理辦法》，以規範集團各城市合作項目公司的股東會、董事會、監事會會議流程以及決議管理，從而保障其會議程序嚴格遵循法律法規。

我們積極開展法律風險解讀、具體實操指引等多方面的合規培訓，以提高員工對合規經營管理的認知。截至2024年年底，美的置業面向集團、城市、經營單位相關人員開展培訓共24場次，平均每月開展2場培訓，參與人次達600人。

反貪腐

集團嚴格遵守《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，對商業腐敗行為採取零容忍態度。根據《責任追究管理辦法》中清晰界定的「十條紅線」原則，我們確立了員工紅線行為處罰的量化標準，同時制定出一份面向全體成員的《廉潔從業準則》。此外，我們還要求全體員工簽署《廉潔協議》，以監督員工的廉潔自律行為，致力於營造清正廉潔的企業文化。

2024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。同時，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，面向美的置業員工累計開展2場廉潔培訓，持續強化全員合規廉潔意識。

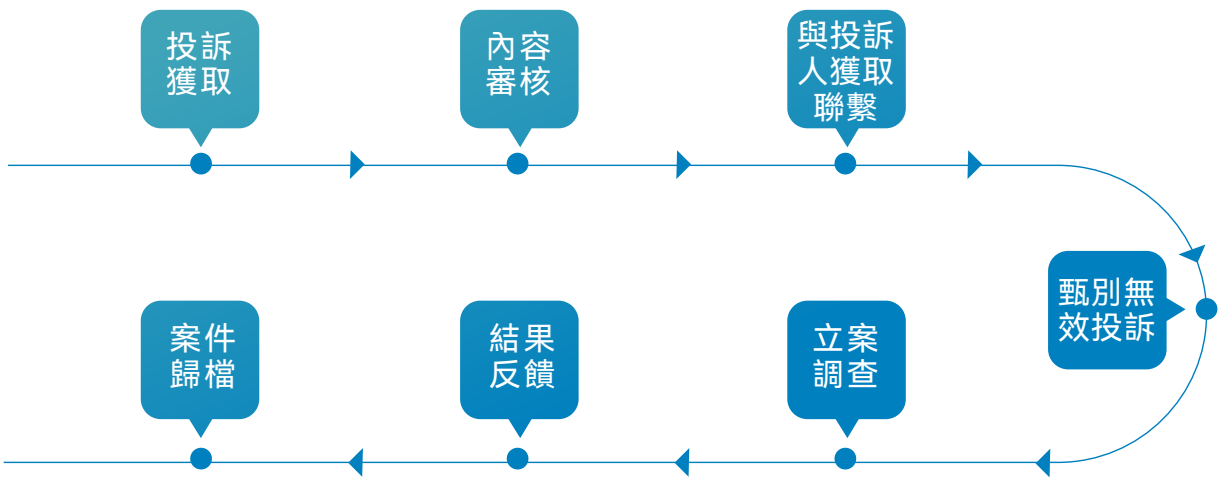


舉報管理

我們切實有效實施舉報機制及舉報人保護，制定並持續優化《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。我們開放多渠道受理相關舉報，包括電話、電子郵件、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。此外，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。

公司高度重視保護舉報人的隱私及合法權益，對舉報人姓名、家庭住址、電話號碼等個人信息嚴格保密，並由專人及時將舉報材料和記錄列入密件管理，對已辦結的案例及時進行保密歸文件，堅決杜絕任何對舉報者的打擊報復行為。同時，公司還設立了舉報獎勵制度，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，以此鼓勵員工積極舉報有損公司利益的舞弊違規行為。

◎舉報流程



◎舉報方式

- ◎舉報電話：0757-26607621
- ◎審計風控中心郵箱：gcjc@mideazy.com.cn
- ◎總裁電子信箱：dazai.wang@mideazy.com
- ◎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樓審計監察中心



舉報二維碼

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。我們要求各城市公司法務及經營單位法務按月填報風險事項，並在月度、季度、年度提報重大風險事項或分析訴訟案件敗訴原因，同時提煉訴訟處理過程中發現的問題，提出管理和優化建議，以實現風險閉環管理，保障公司穩健營運。2024年，集團組織架構進行優化調整，審計監察中心提升為一級部門，匯報層級相應縮減，管理架構實現了扁平化，有助於提升決策效率與管理效能。

投資者管理

美的置業致力於向其股東、投資者以及社會大眾提供及時且精確的信息披露，確保信息的真實性、精確度、完整性、及時性和公正性，以便投資者能夠全面把握公司的財務狀況、經營活動以及人事變動等重要信息。

美的置業堅持誠信和責任，尊重投資者，積極與他們進行溝通。公司定期在每季度發佈業績，並在年度發佈業績報告，同時在必要時發佈其他公告。公司建立了常規的溝通機制和多元化的溝通渠道，以滿足投資者對信息的需求，並確保他們能夠全面、深入地理解公司的發展現狀和未來的戰略規劃。在2024年，美的置業舉辦了79次路演、2次反向路演、14次日常交流會議，並參與了15場行業策略會議，觸及了超過300家境內外的投資機構。



品質為先 樹立服務標杆

開篇

貼心服務 贏得信賴
精益求精 品質卓越
智慧生活 科技相伴



開篇

2024年目標設定

投訴響應及時率達到	投訴關閉率不低於	數字營銷成交量佔比不低於
92%以上	95%	15%

現狀進展

已達成	投訴關閉率	成交量達
95%	99%	11%

主要績效

研發投入	金牌管家體系總計覆蓋超過	本年度交付46城104個項目，累計交付逾
2,499萬元	900名各層級的管家	51,000套

物業服務合約項目共
420個 其中產業園服務項目56個，校園項目10個，醫養項目3個

SDGs回應

9 产业、创新和基础设施



11 可持续城市和社区



貼心服務 贏得信賴

公司始終聚焦客戶真實需求與產業發展趨勢，持續完善客戶服務管理體系，打造覆蓋全週期的客戶服務流程，精心優化服務細節，以日久見人心的服務兌現美好家的承諾。

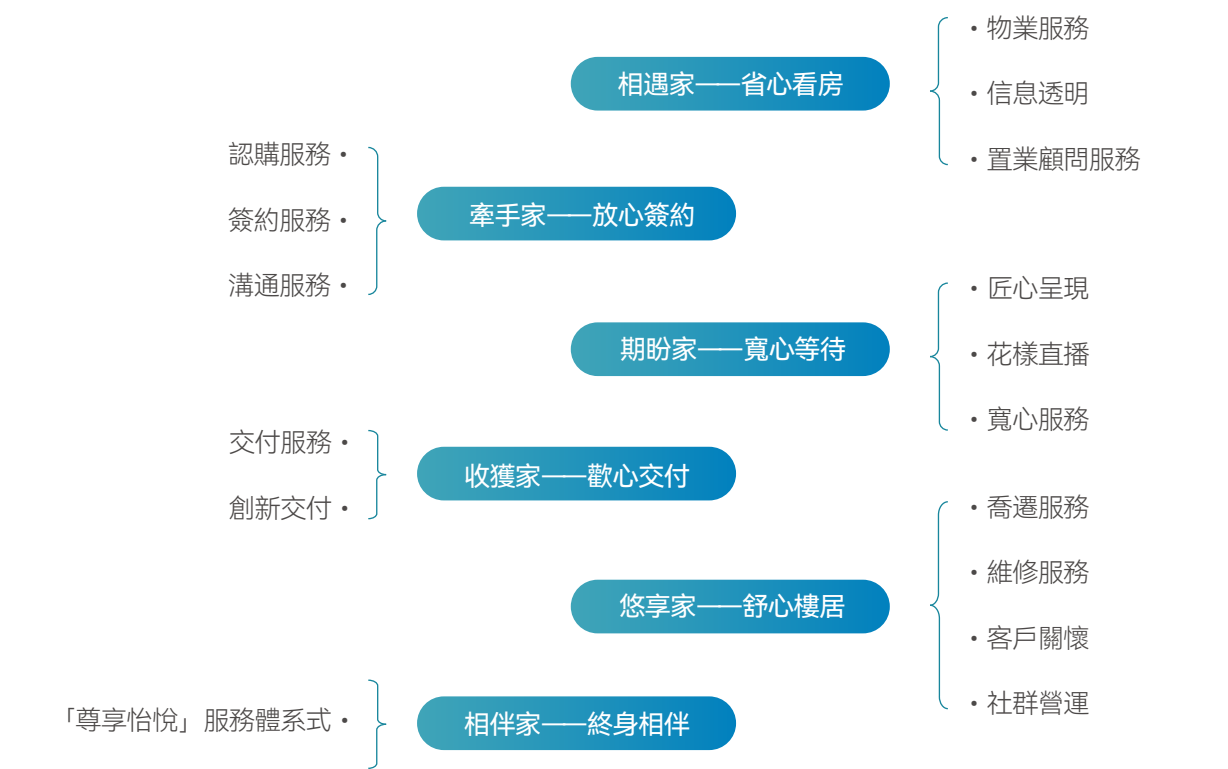
優化服務管理

美的置業始終秉持「以客為尊」的服務理念，致力於提供高品質、高標準服務，全方面提升核心服務能力，並積極推進信息化服務創新，升級智慧社區服務。集團已制定《項目標準化應用手冊》《美標2.0服務可視化手冊》等管理制度和服務標準，覆蓋案場、客服、保潔、綠化管理等全場景業務流程，確保每項服務精準觸達客戶需求。

客戶服務體系

美的置業堅持提供「溫度服務」，依託橙意相伴服務體系，不斷深化服務產品的創新與升級。我們深刻洞察不同階段業主的核心訴求，持續優化「尊享怡悅」產品內容，構建全方位、全週期的悉心呵護體系，為業主帶來貼心溫暖的服務體驗。2024年，我們以長期服務業主為宗旨，聚焦「美尊」和「美享」兩大服務產品線，對其服務標準和體系進行全面升級，共覆蓋全國超過120個在管項目，惠及50萬名以上業主。我們秉持更主動的關懷態度，深入踐行「想業主之所想」的服務理念，確保每一位業主都能在生活的每一個階段感受到我們的貼心陪伴和溫暖關懷。

6大週期全維度服務體系

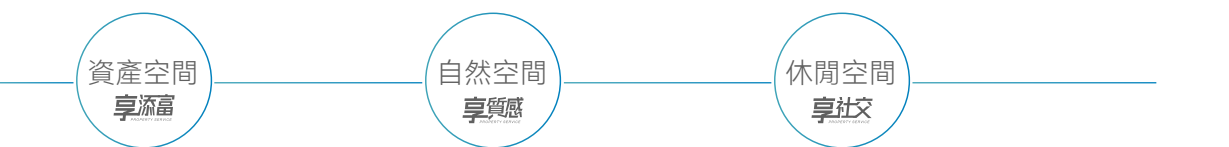


美尊服務產品體系：美好生活的五維幸福模型

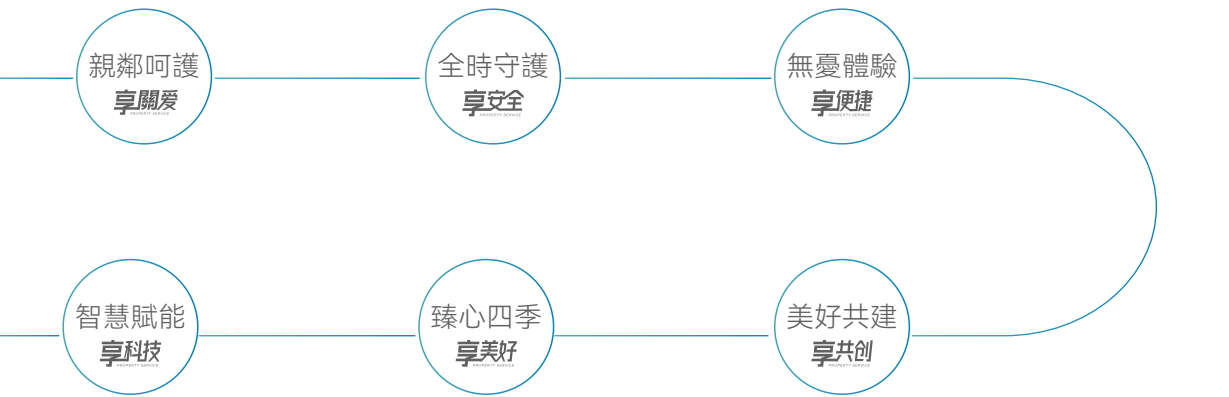
尊慧·守護	全域AI護盾；藍領衛士；凍齡機房；健康守護
尊賞·景致	菁萃養護；綠色銀行；瑰麗大堂；四季皆賞；生態水體
尊尚·文藝	卷詩書；舞春風；悅動空間；靈感花園；藍馬甲；橙意社區
尊榮·定制	私享無憂；嵌入式功能；慧服務；15分鐘生活圈；24小時便利服務
尊享·美好	一站式服務；美好期待；wow時刻；美好收房；美好陪伴

美享服務產品體系

三大空間



六大體驗



美管家七重呵護陪伴式服務

美的置業深入開展客戶調研，依託於涵蓋七大溫情守護的美管家服務體系，構建包含「初級-中級-高級-資深-金牌」的五層級管家體系，旨在為不同需求的客戶提供多元化、個性化的服務體驗。此外，我們成立金牌管家俱樂部，通過為管家員工提供完善的賦能培訓通道，為客戶提供全方位、陪伴式的深度服務。2024年度，金牌管家體系總計覆蓋超過900名各層級的管家，評選出21位表現卓越的金牌管家俱樂部成員。



智慧服務平台

美的置業在深化全生命週期服務的同時，積極推進智慧服務建設，通過持續優化「美的置業雲」「雲鄰社區」「雲交付平台」等數字化平台的功能，以信息化手段為支撐，強化客戶服務管理，顯著提升企業的營運效率和客戶服務水平。

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在線服務，一站式解決報修、投訴、諮詢等服務。我們已在部分試點項目將雲監工系統納入美的置業雲。

美置服務已推出雲鄰社區APP、雲鄰社區微信小程序以及雲鄰商城等各類服務平台，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。2024年，雲鄰社區APP及小程序上線裝修辦理及訪客預約的新模塊，進一步便捷客戶日常生活，提高客戶滿意度。

【裝修管理】

將裝修服務融入智慧社區，支持業主在線辦理裝修全流程業務：

- ▶ 裝修全週期閱覽
- ▶ 裝修巡檢詳情查看
- ▶ 裝修出入證辦理
- ▶ 裝修物品放行
- ▶ 裝修驗收申請

【訪客預約】

訪客預約新捷徑，「碼」上通行隨心享：



添加雲鄰社區小程序，解鎖智慧便捷生活：



雲鄰社區功能升級

雲鄰社區

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。400呼叫中心繫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、受益羣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

公司結合數字化發展趨勢及自身經營特點，自2023年開啓「飛天計劃」，統一全階段服務觸點，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。2024年，我們通過「飛天計劃」持續深化物業板塊的數字化能力，成功上線慧服務平台，逐步推進科技服務體系搭建、業財稅一體化以及AI智能服務中心的建設，實現了流程工具化、管理透明化、決策數據化、服務智能化以及平台生態化，在提升管理效率的同時，驅動物業服務智慧升級，為客戶打造更優質的服務體驗。

美置服務

基於慧生活系統上線慧服務平台，以AI數字化賦能社區服務和社區消費，涵蓋智慧服務、智慧社區、智慧醫養、智慧園區、智慧學校、團餐營運數字化等多個場景，實現物業服務的全業態、全業務、全場景、全流程數字化建設及營運。

美置商業

上線慧商雲系統，對商業營運管理過程進行數字化升級。

案例：慧服務平台

慧服務平台致力於成為美的置業物業智慧服務與營運的數字化平台，涵蓋慧服務ERP、雲鄰社區小程序、企微美管家（升級版）三大核心產品。憑藉多功能集成、服務流程線上化以及管理工具的升級優化，平台賦能物業服務數字化管理能力，全方位滿足業主需求，為業主打造便捷、高效、智能的物業服務新生態。

2024年慧服務平台自上線以來已實現多項功能的更新迭代，例如：

突發事件管理系統：

搭建突發事件快速登記、一鍵上報審批系統，並根據分級分類規則自動預警、及時提醒責任人跟進閉環的能力

非住業態數字化管理平台：

通過慧服務平台全面適配與迭代開發，構築覆蓋全業態的數字化解決方案，率先完成產業園、養老院、醫院版塊相關功能的上線

AI培訓系統：

藉助AI技術賦能+COE業務專家，在一線崗位實現AI導入賦能，培訓管理全流程智能化，提升培訓效率，打造醫院物業培訓管理智能化標杆項目

中央運送系統：

為來院患者提供陪檢服務，併為院內標本、藥品、醫療器械、設備、餐食等各類物品提供轉運服務，應用範圍涵蓋了各個科室、病房、手術室等醫療場所

保障客戶權益

公司致力於提升服務與響應效率，全力保障客戶權益，堅守客戶隱私安全底線，以卓越服務水平和產品質量滿足客戶期待。

客戶隱私保護

美的置業高度重視客戶隱私安全，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，制定《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，從源頭嚴格把控客戶隱私數據歸口，確保數據流向安全可控。同時，公司對客戶檔案數據的登記、錄入、收集和歸檔等環節制定嚴格規定，要求員工時刻保持高度警覺，加密處理涉及客戶信息的電子文件，嚴禁以任何形式泄露客戶資料。在信息權限管理方面，公司設置了嚴格的權限管控機制。如需導出客戶信息數據，必須經過嚴謹的流程審批，由IT專業人員負責導出操作，輸出數據附有水印，指定輸出人員為第一負責人，確保每一步操作都有跡可循、責任到人，全方位、多舉措保障客戶隱私不受侵害。

2024年，美的置業未發生客戶信息及隱私泄露事件。

客戶投訴處理

美的置業致力於規範客戶投訴處理機制，快速響應並及時解決客戶問題。集團成立投訴處理領導小組，系統化管理投訴工作，並制定《投訴處理管理操作指引》《客戶服務管理程序》等文件，明晰管理邊界與責任部門。我們設置完善的客戶反饋管理流程，提供包括集團400熱線、美的置業雲、企業微信、雲鄰小區、小區物業前台等多元化投訴方式，並優化客戶要求分級分類管理機制，按照事件處理難度等要素，針對性地提供解決方案。為合規高效響應客戶需求，集團制定《400呼叫中心管理操作指引》，明確投訴工單響應及處理時限，設定考核指標，通過客戶在線評價或電話回訪確認處理效果，實現投訴問題閉環管理。

為維持美的置業的服務質量，集團深入調研並收集一線的客訴反饋情況，針對交付後維修慢、工程款工抵、維保備品不足、空置房維保未預留費用等較難解決的問題，迅速協調相關橫向部門提供解決方案，並及時提供資源支持，以實際行動改善客訴狀況，切實提升客戶滿意度。2024年，投訴響應及時率達95%，投訴問題關閉率達99%。

此外，美的置業注重輿情監測及突發事件處理，建立完善信息報送預警機制，對品牌和一線員工進行節點性培訓，防範輿情升級。報告期內，美的置業的股權重組相關變動備受外界關注，我們基於「確立核心傳播內容、負面輿情前置預判、媒體前端友好溝通、發稿渠道科學鋪排」等關鍵環節，通過專項會議向各方清晰傳達重組背景及意義，展現出卓越的專業素養與高效的響應機制，有效確保各方利益，維護企業良好形象。

負責任營銷

美的置業堅持履責、透明、合規的營銷標準，全方位落實負責任營銷，引導消費者理智決策。公司制定《置業集團六條客戶紅線管理辦法》等營銷規章制度，明確禁止虛假銷售宣傳和承諾、客戶滿意度調查作假等行為，確保宣傳信息的真實性、客觀性和合法性。我們保障客戶的知情權，通過設置陽光公示展板對項目不利因素進行陽光公示，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。

此外，公司嚴格規範營銷人員輸出信息，由法務審核營銷物料，杜絕廣告法違規行為，並試點應用電子AI工牌，自動識別違規詞彙，降低信息傳遞的不確定性。2024年，公司推進標準化線上營銷體系建設，重點開展數字營銷培訓，明確線上平台規則，規範營銷人員輸出口徑，確保線上營銷合規透明，進一步強化負責任營銷意識。

提升服務體驗

全生命週期服務

為進一步提升客戶生活品質與幸福感，美的置業建立客戶全生命週期服務標準，覆蓋從案場服務到社區服務，從交付前、交付中到交付後的每一個環節，為業主量身定製美好服務。報告期內，公司以「尊享怡悅」四大產品服務標準為依託，圍繞「安心家」「愉悅家」「輕鬆家」「活力家」四個維度，全年落地超過1萬項業務執行項目，覆蓋全國240多個常態在管社區。通過開展「禮儀之門」「消防零障」「零干擾巡邏」等精細化服務，我們致力於提升社區的安全性、舒適性和便利性，讓業主在日常的細微之處，感受有溫度、有煙火氣息的社區。

美的置業全生命週期服務

交付前與交付中

29項精微服務，讓家成長的每一步都被看見，包括：

每月家書呈鑒：

每月一期家書，了解新家的最新進度，共鑒家成長。



工地開放日：

與新家近距離接觸，親眼見證家的成長與品質。



線上「雲」交付：

線上進行身份驗證、預約、繳費及文件簽署；專人陪同驗房，解鎖雲端收房新體驗。



交付後

222項美好服務呵護一生，包括：

日常儀式感迎送：

項目管理人員和門崗人員進行晨送晚迎、春節、端午、中秋等專屬禮品迎送，用專屬的禮儀，將「儀式感」賦予歸家的每一個瞬間。



零干擾巡邏：

崗位巡邏配置耳麥、軟底皮鞋等，減少非必要談話，提供零干擾安全巡視服務。



消防零障：

每季度開展零隱患專項排查，設施設備修復升級，管控動作向業主公示。



溫度服務

針對商業在管板塊，美的置業積極構建「溫度服務體系」，為商戶和客戶提供全方位的貼心服務，提升商業營運的服務體驗。在商戶端，美的置業無償提供一系列友商服務，通過專業指導，幫助商戶優化獲客方式、完善客訴處理機制以及制定科學的經營策略，助力商戶提升經營能力。在客戶端，美的置業傾聽消費者心聲，持續優化公共配套設施，新增母嬰室、父嬰室等人性化設施，並通過提升保潔服務標準、引入信息化管理系統、優化停車場收費管理等舉措，為客戶營造更加舒適、便捷的購物環境。



設置母嬰室

服務能力培訓

美的置業始終秉持「以客戶為中心」的價值導向，致力於打造高素質的服務團隊，全面提升物業服務水平。公司設立服務學苑，為員工提供系統化的專業培訓，夯實服務基礎；同時，我們組建美置服務專家委員會（COE），作為專業服務的支持平台和智庫中心，通過高標準、多層次、寬領域的理論與實操訓練，持續提升服務團隊的專業能力。此外，我們通過舉辦技能大比武、評選最美微笑服務形象大使等活動，樹立了優質服務標杆，激勵團隊成員提升服務水平。報告期內，我們共開展了12場學習大講堂以及8場現場帶教活動，圍繞客戶需求，構建了具有競爭力的產學研一體服務力供給體系。



案例：技能大比武

自2016年以來，美置服務堅持舉辦一年一度的全國技能大比武賽事，以「夯實業務功底、精研崗位技能」為宗旨，旨在挖掘技能專才，推動前沿技術技能在業務一線的普及應用，切實提高物業服務的營運管理水平。

2024年度舉辦的技能大比武規模宏大，歷時40天，賽事覆蓋全國70個城市，設立了11個分站賽場。大賽吸引了超過2,000名來自不同崗位的員工踴躍參賽，他們在激烈的競爭中展現出了紮實的專業技能和卓越的業務素養。經過層層選拔和嚴格評審，最終44名表現卓越的員工脫穎而出，被授予星級員工的榮譽稱號。



客戶滿意度

客戶的滿意是我們不懈追求卓越服務的核心動力。美的置業每年使用自主研發的客戶滿意度調研系統，面向已簽約的全體業主開展客戶滿意度調查。在數據收集環節，我們以美的置業雲、雲鄰社區APP、雲鄰小程序等便捷的在線調研為主，同時結合400呼叫中心的電話回訪，多渠道收集客戶的反饋信息，確保獲得全面和真實的客戶滿意度數據，藉此洞察公司服務的質量現狀，掌握客戶的需求和未來期望，為後續服務提升提供重要依據。2024年，美的置業物業領域C端客戶滿意度86分，B端客戶滿意度98分，G端客戶滿意度98分。

我們重視客戶的聲音，通過線上拜訪與交付首月、搬家入住、辦理裝修以及老業主等不同階段的客戶深入溝通，了解他們對管家服務、安管管理、工程管理、環境衛生和綠化養護等方面的體驗，傾聽業主對服務標準的期望，不斷提高服務品質。2024年，美置服務舉辦了服務力大賽，廣泛邀請業主和行業嘉賓參與，基於外部洞察與客戶意見反饋提煉針對性解決方案，形成了良好的服務產品討論及社區管治機制。我們通過此次大賽沉澱出12個服務設計課題，並通過閉環管理機制在全國項目中推廣落地，以實際行動踐行對客戶的承諾，努力為業主打造更美好的生活體驗。

精益求精 品質卓越

美的置業以保障品質作為我們的必盡責任，堅持將精細化管理思維融入項目全過程管理，通過「精工+智慧」相結合的方式，以匠心鑄造優質、健康、安全的產品，為客戶智造溫暖和諧的美好生活。

重視產品質量

美的置業始終將產品質量放在首位，堅持高標準、高質量的要求，嚴格管控產品從設計到施工的全生命週期質量與安全，致力於以精益求精的工匠精神，為客戶打造高品質、可持續發展的居住空間。



產品美標

產品標準是企業確保產品質量與安全的重要基準，美的置業堅持遵循集團美標框架，並持續推進產品標準化進程。2024年，美的置業發佈《精工品質提升標準》，針對社區底盤中的社區入口、歸路家園、公區精裝、戶內交標、垃圾收集點、地下車庫等重點模塊進行品質提升，從設計要點、部品選型及工藝做法等維度提供標準化指引，以精工品質提升產品質量與安全，全面增強產品力。同時，我們對建築外立面、地下室及評優標準等內部制度進行優化更新，進一步提升產品建築規範化水平，推動產品品質不斷提升。

此外，公司建立健全檢查反饋機制，定期進行月度項目追蹤和施工圖紙抽查，並開展項目實地巡檢和總結工作，實時管控產品質量。我們將美標系統嵌入業務流程中，在相關業務關鍵節點進行美標檢查，幫助施工人員熟練掌握工序要點、流程和質量驗收標準，通過嚴格的質量控制標準和完善的質量管理流程，確保施工質量得到有效保障。

品質監督管理

美的置業注重產品品質，持續加強監督管理。在不定期開展公司內部產品質量巡檢的基礎上，我們聘請第三方專業評估機構，聚焦精裝、園林、供應鏈等維度，採用打分機制對項目建造全過程及交付環節進行全面評估，確保及時識別和處理潛在質量或系統性問題，竭力為客戶打造高質安全的產品。

產品品控機制

美的置業對產品全生命週期進行質量管控，持續改進和完善產品品控機制，致力於提高公司品控水平，以滿足市場和客戶不斷變化的需求。我們推進產品品質透明化，發佈《透明工地標準》管理辦法，在滿足施工安全管理的前提下，將房屋建造過程的細節呈現在客戶面前，讓客戶更真實、直觀地感受公司產品的精工品質。我們通過客戶預約參觀、圖片、視頻等方式向客戶展示施工進度與產品品質，以匠心兌安心。同時，我們在戶型、硬裝、軟裝及智能化升級等方面給予客戶定製化設計選擇，為客戶提供新一代整屋交付，打造高品質、個性化的居住體驗。

專注設計科技

科技創新是企業持續發展的驅動力，我們搭建並持續完善研發平台和創新體系，以設計科技賦能建築品質，推動建築產業工業化、數字化、綠色化轉型升級，為智慧城市的建設注入新動能。

睿住天元³秉承「科技賦能建築，睿住智造好房子」理念，以綠色數字化設計為主導，整合綠色裝配智造及綠色智能建造全產業鏈優質資源，打造「好房子137技術體系」，以數字化助力高質量建設「好房子」，致力於通過科技驅動讓城市更新更可見。

2024年，睿住天元憑借科技創新能力及科技成果轉換，打造《近零碳建築數字設計與智慧運維創新研究與應用》《佛山市宅基地自建房技術指南》，均榮獲「廣東省工程勘察設計行業協會科學技術獎」二等獎。



註：3. 廣東天元建築設計有限公司（睿住天元），為睿住發展旗下子公司，定位設計科技綜合服務商，專注設計科技產業，打造建築全生命週期數字化設計，具備全過程專業設計諮詢能力。

智慧生活 科技相伴

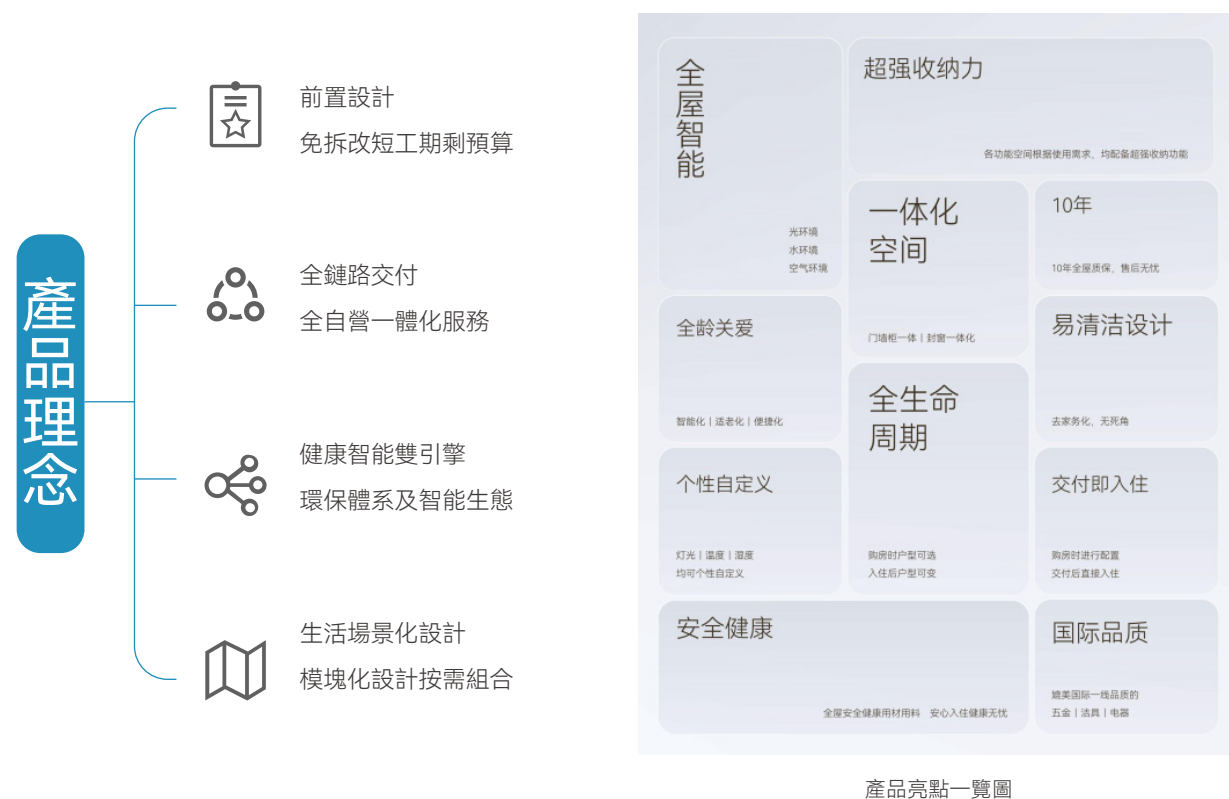
數字科技的飛速發展正深刻地改變着人們的日常生活，智能科技賦能智慧生活已成為重要發展趨勢。美的置業力求以創新驅動實現品質服務的突破和提升，為客戶提供更智慧、更優質、更高效、更便捷的美好生活服務。

踐行智慧營運

創新引領發展，美的置業不斷完善產品設計理念和交付標準，持續深化智慧營運領域的探索與實踐，積極推動智慧家居與智慧社區的研發與建設，以科技賦能產業，以智慧引領理想人居，致力於提升客戶生活品質，實現科技與健康生活的和諧共生。

產品交付標準

美的置業深入洞察用戶在家裝過程中面臨的結構限制導致設計難落地、隱蔽工程埋下隱患、預算超支等核心痛點，秉持四大產品理念，整合設計、施工、全屋定製和智能家居四大模塊，嚴格選用符合國家E0級環保標準的輔材及傢俱，從源頭守護居家健康。以「一體化交付」終結傳統裝修的碎片化體驗，為用戶提供超強收納、易清潔設計、個性自定義、環保交付即入住等一體化服務。我們專注家居生活空間，通過全生命週期的服務規劃，從首次交付到生活方式的迭代煥新，持續為每一個家庭提供與時俱進的家居解決方案，讓家居環境能夠伴隨家庭成長而不斷進化。



智慧家居

美的置業始終以用戶空間行為研究為出發點，深入挖掘空間內的核心需求，並圍繞健康環境打造、核心行為賦能、情緒價值體驗提升三個層次進行功能設計。我們結合生成式AI等前沿技術要素，持續推動產品設計和研發從被動智能、場景智能向主動智能、空間智能轉型。依託創新的智能硬件、IoT場景和AI大模型等技術，我們聚焦核心空間，為用戶打造健康空氣、健康光源、健康用水等新一代科技住宅產品，力求提升用戶居住體驗感，為用戶提供更智慧、更健康、更舒適的生活方式。

3大AI管家系統升級迭代

AI空氣管家

具備AI主動託管能力的空氣管家，通過毫米波人體傳感器、環境傳感器，主動檢測判斷家中空氣質量，例如溫度、濕度、甲醛和PM2.5等，並主動反饋、自動調節空氣質量，例如快速平衡溫濕、高效去除甲醛、恆淨恆氧等，滿足不同空間、不同人群的需求，守護用戶健康舒適的室內空氣環境。

- | | |
|---------------------|---|
| 四季宜溫
恆溫黑科技 | <ul style="list-style-type: none">● 夏季室溫≤26℃（體感清涼不刺骨）● 冬季≥20℃（導熱不乾燥） |
| 黃金濕度
40%-60%黃金濕度 | <ul style="list-style-type: none">● 濕度與溫度智能聯調，確保最合適的體感溫度 |
| AI智能管家
場景化自適應 | <ul style="list-style-type: none">● 睡眠時調暗燈光，降噪運行，濕度微升● 手機可隨時查看空氣報告● 遠程調節模式，在外也能守護家人 |
| 無感送風
天花輻射系統 | <ul style="list-style-type: none">● 無空調直吹頭痛● 無地暖燥熱上火 |
| 無塵潔淨
靜電除塵+負離子群 | <ul style="list-style-type: none">● 花粉、塵蟎被吸附過濾● 出風口抗菌塗層，杜絕二次污染 |
| 24小時鮮氧
大風量新風多級淨化 | <ul style="list-style-type: none">● 確保家中每時每刻空氣潔淨新鮮 |



AI 光影管家

智慧人感與光感完美融合，根據室內光照強度、人員動態變化，智能照明調節人造光，智能遮陽調節自然光；與生物鐘同步，實現節律照明，給用戶帶來健康、舒適與便捷體驗，打造極致健康的居家光環境。從居家生活的光照需求出發，為用戶提供健康學習光、九大常用場景和十大至臻氛圍光，滿足不同場合需求，打造專屬居家儀式感。

指尖定製專屬光

- 通過中控屏，可自由調節每個區域的色溫（2700K-6000K）與亮度（1%-100%）

科學護眼光配方

- 學習模式：4000K中性光+防藍光，孩子寫作業不費眼
- 起夜模式：2000K小夜燈，不擾睡意更護眼
- 晚餐模式：3000K暖黃光，營造溫馨浪漫的用餐氛圍

語音聯動更自由

- 通過語音指令“小睿，我要睡覺了”，關閉主燈，床頭燈保留微光，空調調至26℃，營造適宜的睡眠環境



AI 水管家

我們以科技賦能用戶用水健康，為用戶提供全屋24小時熱水系統和多級淨化全屋淨水系統，實現從入口到肌膚，每一滴水都值得安心託付，讓好水守護全家健康。

全屋24小時熱水系統

零冷水黑科技

- 熱水循環泵+智能溫控，開水龍頭3秒出熱水，用水高峯期水溫波動≤1℃

節能省水雙贏

- 房屋熱水管線保溫層減少熱量損耗，省氣30%，每年節省約10噸冷水，相當於5,000瓶礦泉水

多模式随心選

- 晨間洗漱（40℃）、寢室洗澡（38℃）、廚房洗（45℃），一鍵切換溫度場景

多級淨化全屋淨水系統

四級淨化 全屋用水無死角

- 前置過濾：攔截泥沙、鐵鏽，保護水管和家電
- 中央淨水：去除餘氯、重金屬，洗澡洗臉不傷膚
- 中央軟水：消除水垢，熱水器、花灑壽命延長2倍
- 末端直飲：母嬰級RO反滲透，直出純淨水，泡奶煮茶更安心

四階淨水 飲食洗浴用水自由

- 飲：直飲水口感清甜，泡茶更香
- 食：軟水洗菜去農殘，煮飯米粒更飽滿
- 洗：軟水沐浴，肌膚不幹癢，髮絲更柔順
- 浴：淨水呵護寶寶洗澡，遠離紅疹過敏

全屋用水系統

用水无忧



案例：智慧人居空間AIoT節能關鍵技術研究

2022年起，睿住智能⁴與北京科技大學順德創新學院合作開展「智慧人居空間AIoT節能關鍵技術」研究項目，聚焦低碳與空氣等重點方向，取得顯著成果。項目基於PMV（預測平均熱感覺）理論，創新研發個性化PMV算法，通過實時採集室內環境與用戶生理數據，動態計算熱舒適值，並智能調節空調系統溫度、模式和風速。算法支持製冷、制熱、除濕多種模式，在保證熱舒適的同時實現15%-20%的節能效果。睿住智能已用該項目申報佛山市產學研項目、廣東省區域聯合基金項目等科技專項，推動技術落地與推廣，為綠色智慧空間發展提供了創新範例。

案例：採用一體化設計與建造的品質科技住宅

美的置業致力於以「像造汽車一樣造房子」的系統性思維來打造一體化產品，通過空間的變化和功能的轉換，為客戶創造高利用率的科技住宅。2024年，我們制定SIS體系（S-skeleton、I-infill、S-smart），通過大板結構應用於結構及外圍護部分、在內部填充硬裝部分採用裝配式裝修技術體系，並輔以智能家居，實現真正的全生命週期住宅。目前，SIS體系已覆蓋新銳家、悅己家、平衡家三種家庭結構場景，即分別適合新婚家庭、兒女獨立家庭和三代同堂家庭，提高產品的適用性和成長性，以滿足家庭成長各個階段的不同需求。



註：4. 廣東睿住智能科技有限公司，為睿住發展旗下子公司，頭部全屋智慧系統品牌、行業領先的空間智慧解決方案商，依託自主研發的空間智慧全棧技術體系和核心智慧產品系列，打造家庭、社區、酒店、園區等多業態的空間智能解決方案，形成「諮詢、研發、設計、交付、售後、運維」的全鏈條品質服務。

智慧社區

美的置業致力於從業主實際需求出發，將數字化、智慧化融入城市與社區，打造一體化社區解決方案。我們通過物聯網、雲計算、大數據等前沿技術，推動社區數字化建設、管理和協調，構建便民惠民社區。

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，訪客需掃描二維碼獲得通行權限，並與電梯控制系統聯通，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，全方位守護社區的安全與和諧。

車行

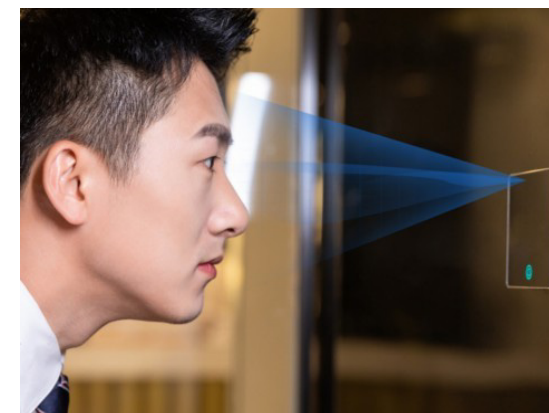
構建「場+位+樁+人+車」的一體化網絡生態。引導燃油車主至距離人行出入口最近的空車位，並為新能源車主提供充電車位預約、導航、快充及費用結算等一站式便捷服務，為客戶帶來高效的停車或充電體驗。

安防

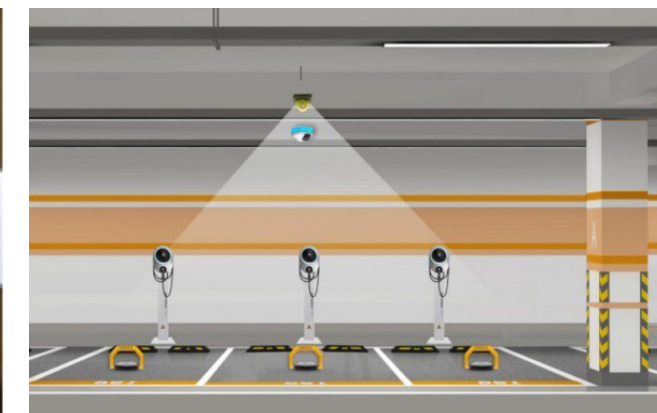
實施全天候監控，密切關注外來人員逗留狀況及高空拋物等安全隱患，針對異常情況，及時提醒相關人員採取應對措施。

設備

全面接入智能水電錶，實現遠程一鍵抄數，生成月度賬單推送至業主。



業主人臉識別



社區充電車位

能源管理

智慧社區推出「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，搭建能源管理系統並接入智能設備，全天候監測、追蹤能耗情況並生成監測圖表，實現系統自動分析與智能節能調控，有效優化能源使用效率。

充電樁管理

智能化管理

利用互聯網與物聯網技術，遠程監控與管理充電樁使用狀況、充電速度及電量消耗，確保用戶享有高效充電服務。住戶可通過APP或其他管理平台及時掌握充電樁使用狀態、充電進度等信息，增強充電過程的便捷性和透明度。

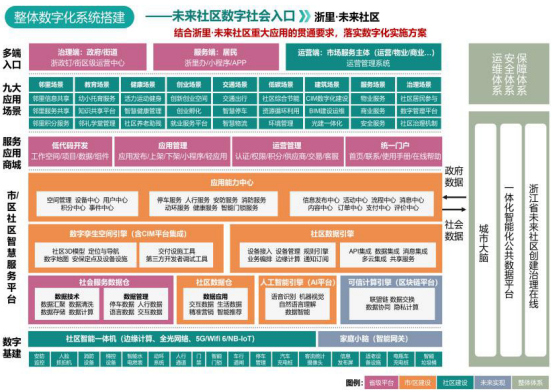
調峰管理

在電網供需平衡的基礎上，根據電網負荷需求智能調節充電樁的充電速率，動態優化電網負荷，不僅有效降低用電成本，亦促進充電效率的提升，保障住戶用電體驗感。

案例：未來社區數字化——溫州美的·君蘭錦繡

溫州美的·君蘭錦繡，秉承打造未來智慧住宅的核心理念，依託未來社區的規劃框架，運用新理念、新模式、新科技，致力於營造活力的、和諧的數智社區氛圍，構建「有歸屬感、舒適感、共同感」的社區生活共同體。

我們嚴格遵循《浙江省未來社區數字化建設指引（2.0版）》的指導，堅持以「人民美好生活嚮往」為中心，圍繞「人本化、生態化、數字化」三大核心價值，搭建了一套包含多端入口、九大應用場景、服務應用商場、市/區社區智慧服務平台、數字基建在內的綜合數字化系統，未來與「浙裏未來社區在線」平台實現對接，進一步提升社區管理與服務的智能化水平，打造更多元、更完善的未來生活空間。



永續發展 共融友好生態

開篇

綠色營運 低碳發展
綠築人居 碳拓市場
聚焦氣候 應對變化



開篇

2024年目標設定^註

實現行政辦公綜合
能耗強度下降 5 % (2025年)

實現溫室氣體
排放強度下降 5 % (2025年)

實現耗水
強度下降 5 % (2025年)

主要績效

裝配式建
築面積 206 萬平方米

新增綠色建築認
證建築面積 174 萬平方米

SDGs回應



註：因上市公司股權重組，導致2023年和2024年強度指標口徑不一致，故2024年度暫不披露現狀進程。

綠色營運 低碳發展

美的置業始終堅持可持續發展理念，將綠色營運融入業務全週期，全面推進低碳發展戰略。公司依託智能化管理和綠色技術應用，構建涵蓋綠色物業、綠色商業及綠色辦公的全鏈條低碳管理體系，通過優化能源使用、提升資源利用效率、加強環保措施，推動城市空間向低碳、智慧、可持續方向發展。

綠色物業

美的置業致力於將綠色、低碳、可持續的理念深度融入物業服務中，並通過科學規劃與全面實踐，積極推進綠色物業管理，營造宜居且舒適的綠色社區氛圍。公司已明確提出需確保社區綠化覆蓋率達98%或以上，並注重提高業主對綠化養護的參與度與環保意識，定期組織綠色活動，以實現人與自然的和諧共生，構建富有生命力的綠色社區。2024年，美的置業生活物業管理服務及相關活動已通過ISO14001環境管理體系認證。

為確保綠色物業管理舉措的落地與成效，美的置業已建立全面的監督與評估體系，成立相應的監督小組，定期開展居民滿意度調查並對綠化養護工作進行檢查。此外，公司每半年對綠化覆蓋率、植物存活率等指標進行檢查和分析，並依據評估結果優化相應的管理策略。



ISO 14001環境管理體系認證



綠化規劃

綠化規劃是綠色物業建設的重要組成部分。在推進綠化規劃過程中，公司注重將生態優化與人文關懷相結合，通過以下多元化舉措提升社區綠化品質與居民參與感，以實現社區生態與人文價值的融合。

有機肥料使用	積極推廣有機肥料的使用並引入生物防治技術，減少化學肥料使用對環境的影響並有效控制病蟲害，以改善土壤結構，進一步保障社區的生態平衡。
開展綠化養護	定期開展綠化日常養護，強化樹木修剪、病蟲害監測及黃土裸露整治等舉措，確保綠化景觀的長效維護和生態健康。
建設社區休閒花園	利用社區閒置空地規劃建設花園休閒區，通過設置花壇、花境及休閒設施，增設綠化標識牌，提升居民的環保意識與綠化認知，構建親近自然的交流空間。
選用本土植物	在綠化設計與補植中優先選擇本土植物，例如木棉、鳳凰木、杜英、桂花等，以適應當地氣候和土壤條件，減少養護資源投入。
提升綠地覆蓋率	注重多層次植被搭配，採用喬木、灌木、草本植物相結合的設計，提高綠地覆蓋率和碳匯能力。

能源管理

美的置業持續推進節能改造與清潔能源應用，在全國範圍內實施車庫照明系統升級，目前已累計對25,000套傳統燈具進行替換，每年節約量超過110萬度。此外，公司已完成300台電梯能量回收系統改造和生活變頻加壓水泵的節能優化，持續挖掘節能潛力，最大限度實現節能減排降耗。2024年，美的置業已通過ISO 50001能源管理體系認證。

在清潔能源應用方面，公司積極踐行綠色能源和節能環保的理念，在新建社區部署新能源車充電樁和非機動車充電樁，協調供電部門優化老舊社區電容，並在未銷售尾盤項目中增設充電設施用於出租營運。同時，我們積極開展太陽能路燈改造工程，逐步淘汰高耗能燈具，充分利可再生能源，減少對傳統能源的依賴，推動社區逐步邁向低碳化轉型。

水資源管理

美的置業積極倡導節水理念，通過優化植物選擇和灌溉技術在物業管理營運流程中提升用水效率。在綠植選擇方面，公司優先種植抗旱性強的鄉土植物，並科學搭配喬灌木，以減少用水需求和養護頻次。我們全面應用節水型滴灌及噴灌技術，結合智能灌溉系統實時監測土壤濕度和天氣狀況，精準調節灌溉時間與用水量，預計可減少30%到50%的整體耗水量。此外，公司在建築屋頂和公共區域建設雨水收集系統，將雨水儲存並用於社區綠化灌溉，有效減少對城市供水系統的依賴，實現水資源的循環利用和可持續管理。

排放物管理

我們嚴格遵循《城市環境衛生設施規劃標準》《生活垃圾收集運輸技術規程》以及《環境衛生設施設置標準》等相關制度，制定《生活垃圾收集與處理作業指引》《生活垃圾清運指引》以及《醫療廢物管理條例》等內部制度。在排放物管理中，美的置業堅持資源化處理原則，將修剪的樹枝、落葉等廢棄物粉碎並覆蓋在綠地表面，或混入土壤改善土壤結構，以提升綠地養護質量，實現廢棄物的循環利用。此外，公司積極開展廢棄物創意利用活動，通過組織社區居民利用樹枝樹葉製作手工藝品，增強住戶的環保意識與參與感，從而推動綠色理念的傳播與實踐。

聯動機制優化社區廢棄物管理

2024年，美置服務聯合地產及政府相關部門，從新項目垃圾房的建設源頭入手，系統性解決垃圾回收管理中異味控制和對客戶動線影響等問題。針對貴陽老舊社區，美置服務聯動政府推動垃圾分類屋的投入建設，形成了物業、政府與社區三方聯動機制，實現垃圾分類管理的優化與提升。



社區綠色管理

公司號召業主共同遵守《社區低碳公約》，引導其自覺踐行綠色生活方式。我們定期開展低碳綠化主題宣傳活動及「綠植領養」計劃，並組織業主積極參與植樹、除草等志願活動，增強居民對社區綠化的責任感與認同感，共同營造低碳環保的社區環境。

此外，「綠色銀行」是公司創新社區綠色管理的重點舉措，我們制定《名貴樹種價值管理體系》，依據季節特點制定精細化養護管理計劃開展保綠四季專項工作，並結合植樹節、環保科普活動等廣泛開展客戶共創行動。截至報告期末，「綠色銀行」已累計育苗25萬株，進一步提升社區綠化的活力與品質。

案例：依季養護與園藝體驗共築社區綠色家園

美的置業秉持綠色發展理念，深度踐行環境責任，依據季節特點精心定制精細化養護管理計劃，積極開展「保綠四季」專項工作。春季「美在陽春」，打造「綠色銀行」育苗約25萬株，為園區綠化儲備生機；夏季「美在當夏」，聚焦「三邊一角」精細修剪，顯著提升園區綠化景觀效果；秋季「美在金秋」，巧妙營造景觀小品，為業主締造別具一格的休閒體驗空間；冬季「美在暖冬」，扎實開展防寒、清園、喬灌木修剪等工作，保障植物順利越冬。

此外，為增強業主的互動性與參與感，公司開闢業主專屬「園藝天地」，為其提供苗木與工具，鼓勵業主親自參與養護，有效增添社區凝聚力與生活溫度，全方位營造綠色、和諧、互動的社區環境。

低碳商業

美的置業與商戶攜手共建綠色發展理念，通過構建全鏈條綠色運營體系，持續推動商業空間向低碳化和可持續發展轉型。以智慧管理與清潔能源應用為核心，我們積極探索經濟效益與生態價值融合的創新路徑，助力實現可持續發展目標。

美的置業分階段實施租戶綠色管理，提升商業運營的可持續性。

商戶裝修階段	嚴格審核供配電圖紙，確保電力需求合理，禁止使用白熾燈、鹵素燈等高能耗照明設備，並引導商戶選用高效節能設備
商戶營運階段	為商戶提供能效管理指導，包括優化廚房工作流程、減少閒時設備使用頻率等
商戶設備評估階段	定期對現有用電設備進行全面評估，建議商戶逐步替換高耗能老舊設備

廢棄物管理

我們制定《美的商業餐飲商戶閉店安全檢查工作規範》《垃圾清運規則培訓》等內部管理制度，明確要求餐飲商戶實施廚房污廢分流、幹濕垃圾分類存放及規範化投放。為保障相關措施的執行落地，公司定期組織保潔人員和商戶全員參與培訓，並加強對垃圾分類知識的普及與規範操作的監督。此外，我們要求商戶與市政指定的特許經營供應商簽訂垃圾清運合同，確保每日產生的廢棄物及時轉運至指定地點，並由市政專用車輛處理，從而實現廢棄物處理的環保合規性與高效性。

商業能源管理

美的置業依據歷史綜合能耗數據、項目經營情況等因素，制定相應的能源管控及考核目標。我們在日常管理中積極開展節能培訓及節能專項工作，每月動態管控並即時剖析各項目能耗數據異常、嚴控損耗率與負載率等關鍵指標，全方位優化能源效率，確保過程管理及能耗管控目標順利達成。

2024年，公司全面推進智慧水電管理系統的應用與升級，並通過整合商戶數據和用電監控功能，實現用電和水耗的全面智能化監測、異常預警和數據分析。截至報告期末，公司在株洲及佛山悅然裏等項目逐步落實水電表系統及智慧能源管理系統的優化改造，公共能耗費用同比下降約58萬元。

案例：美置商業邯鄲項目推行節能供熱轉型與成本優化

2024年，邯鄲項目通過持續優化供熱方案，並與供熱企業的多輪溝通協調，引入邯鄲市交投公司配套的空氣能系統，實現供熱費用的大幅削減。空氣能系統直接接入商場供熱系統後，有效規避原板式換熱器的熱能損耗，同時優化供熱系統佈局，縮短供熱距離，大幅提升熱能使用效率。此外，邯鄲市交投公司承擔空氣能用熱電費，商場可根據場內及外部天氣溫度靈活調節供熱溫度，進一步優化供熱效果，確保能源的高效利用，為項目的可持續運營提供了有力保障。



清潔能源使用

我們不斷優化能源結構，持續推進光伏改造的應用，低建築溫室氣體的排放，並加快落實充電樁於各項目中的搭建情況，以提高清潔能源的使用比例。2024年，我們完成鎮江美的悅然廣場項目光伏發電系統的施工調試及並網運行，年總發電量達76萬千瓦時，並在株洲項目屋面建設分佈式光伏發電系統。此外，我們在貴州悅然廣場、悅然時光項目及佛山悅然廣場逐步推進電車充電樁的搭建，以實現能源的綠色低碳轉型。

綠色辦公

美的置業以綠色發展理念為核心，將節能減排深入融入辦公實踐，通過無紙化、數字化和智能化手段優化資源與能耗管理，持續推動資源高效利用與低碳運營。公司致力於構建資源能源節約型企業，以實際行動助力可持續發展目標的實現。

減少資源浪費

為有效減少資源浪費，我們大力推進無紙化辦公，將會計核算、資金結算、合同付款申請等眾多業務全流程在線化，實現從提交到審批的全自動化管理，基本取消線下操作環節，確保各部門實現無紙化辦公，截止報告期末，我們通過「無紙化工程」節省超12萬張紙。同時，我們持續完善廢紙回收及辦公物資循環利用機制，在打印設備管理方面明確墨盒更換方式，大幅降低墨盒更換頻率及相關資源浪費，進一步踐行資源節約與可持續發展。

降低辦公能耗

美的置業在現有能源管理系統的基礎上進行功能迭代和優化，新增設備自動綁定及能耗異常提醒功能，為營運人員提供更精準的管理工具。同時，我們對能耗報表進行優化，改進用水數據展示美觀度並提高相關數據的更新頻率，以增強能耗分析的直觀性與高效性。

綠築人居 碳拓市場

美的置業踐行綠色低碳發展理念，以環境可持續性發展為核心原則，圍繞建築全生命週期構建綠色發展路徑。從低碳建築設計與建造到綠色施工到運營建議，公司通過前沿技術研發與實踐落地，加速綠色建築體系構建，打造健康宜居、綠色環保的高品質低碳空間，推動美好生活與生態文明的全面發展。

低碳建築標準

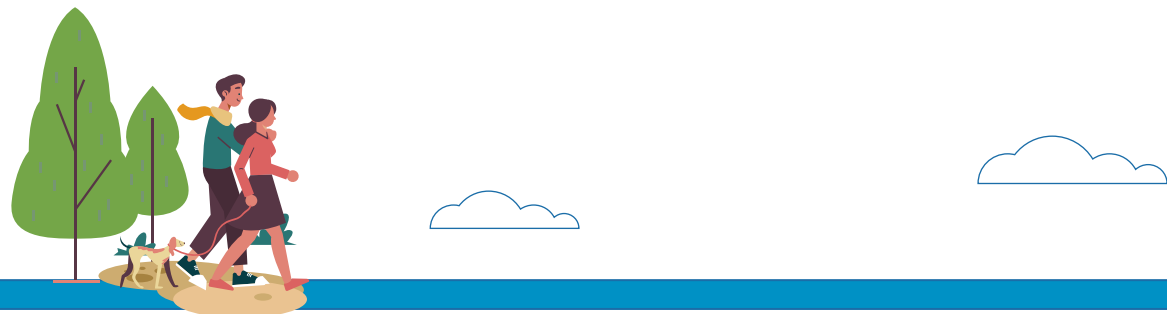
基於國家「3060」雙碳戰略、《「十四五」建築節能與綠色建築發展規劃》《健康中國2030規劃綱要》等政策背景，集團持續開展低碳健康建築的產品設計及技術體系研發與應用。我們在廣泛調研低碳節能建築優秀實踐案例的基礎上，歸納共性與前沿技術應用點，深入分析《近零能耗建築技術標準》《建築碳排放計算標準》《LEEDv4.1 BD+C》等國內外相關設計標準與評價體系，根據住宅社區業態特點及當地熱工分區氣候特性，圍繞節能減碳、健康舒適、低碳運維目標，優化並升級《低碳健康人居技法體系》。

為進一步落實《加快推動建築領域節能降碳工作方案》，睿住發展已編制完成《夏熱冬暖地區-低碳健康人居技法體系應用研究》，實現「好房子、好小區、好社區、好城區」為發展目標，目前該研究已被列入廣東省住房和城鄉建設廳科技創新計劃項目。同時，針對中國節能政策的迭代發展及超低能耗建築進入推廣實施階段的趨勢，我們對低碳健康技法體系進行了迭代優化，持續推動技法體系的實踐落地。2024年，睿住發展旗下睿住天元設計憑藉在綠色建築領域的卓越表現，獲評「佛山市綠色建築與節能協會優秀企業」，其項目獲評「綠色建築標杆項目」等多項綠色建築相關獎項，充分展現了公司在推動綠色建築創新與可持續發展方面的重要成果。

低碳健康人居技法體系建築設計目標

基礎級產品：平均設計能耗水平降低 $\geq 30\%$ ；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：建築能耗綜合值 $\leq 65\%$ ；碳排放強度平均降低 $\geq 50\%$ ，且 $> 10\text{kgCO}_2/(\text{m}^2 \cdot \text{a})$



我們始終秉承綠色低碳的初心，持續提升產品質量和產品綠色環保技術標準。以下是我們2024年參與編寫的行業和地方標準：

美的置業2024年參編行業標準

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（編寫中）	團標
裝配式內裝修評價標準	睿住住工 ⁵	參編	團標
佛山市「平急兩用」公共基礎設施設計指引（試行）	睿住天元	參編	市標
佛山市宅基地自建房技術指南	睿住天元	參編	市標
建築信息模型（BIM）交付標準	睿住天元	參編（編寫中）	省標
裝配式固模剪力牆及樓承板結構技術規程	睿住天元	參編（編寫中）	省標

綠建技術創新

美的置業高度重視建築技術的創新與綠色升級，通過技術研發與成果轉化，推動建築全生命週期的環保與低碳發展。

綠色材料

睿住發展持續在材料研究方面開展一系列綠色建築創新研發工作，聚焦無機與有機材料的綠色性能優化，深入開展創新研發與配方管控，不斷提升建築材料的環保性能並減少生產過程中的碳排放。我們通過優選准分子PP膜、環保型PUR熱熔膠覆合工藝、無鉛基材配方等措施，成功提升板材產品的環保無醛、健康低碳性能，完成了B級元氣板產品的優化迭代。此外，睿住發展積極響應國家「雙碳政策」號召，大力推進綠色材料產品的認證工作。目前，我們使用的B級元氣板與0醛地板的EPD認證已完成工廠現場認證，並持續推進B級元氣板通過佛山市綠色建築認證工作。

睿住發展持續深化技術創新與知識產權佈局，2024年新增專利申請39件，授權專利74件，同時新申請版權21件，進一步鞏固在智慧建造與綠色低碳建築領域的技術領先優勢。

註： 5. 廣東睿住住工科技有限公司（睿住住工）為睿住發展旗下子公司，依託裝配式建築智能製造和低碳新材料新技術研發，以互聯網+建築科技的新商業模式，將建築產品和建造技術標準化、模塊化，為客戶提供裝配式建築和內裝材料部品一體化解決方案。

海綿城市

睿住發展制定《綠色建築設計管理指南》《海綿城市設計導則》等指導文件，全面將「海綿城市」理念融入項目建設實踐。在社區建設中，結合城市地形、水系等自然條件，科學規劃場地排水系統，建設水生態基礎設施，實現水泥的二次利用，擴大社區植被覆蓋率，提升社區吸水、蓄水、滲水及淨水能力，打造健康環保的「海綿社區」。

為深化海綿城市建設的實踐探索，睿住發展始終遵循生態優先原則，積極參與政府、科研機構等單位的合作交流探索有效的建設路徑和模式，在具體建設中根據《建築工程施工質量驗收統一標準》（GB50300-2013）《海綿城市建設技術指南——低影響開發雨水系統構建（試行）》等標準，結合海綿城市建設工程分部分項工程的特點，建立了工程評價指標體系，明確各級指標權重值，並提出優化設計策略和項目驗收標準。截至2024年，睿住發展累計完成約40萬平方米的海綿城市建設項目，全面提升了海綿城市建設工程的施工質量管理水平。

延續「海綿」設計，打造宜居環境

睿住發展在佛山市順德區龍江鎮東華南路東側地塊項目中，將海綿城市理念融入設計，覆蓋範圍達51,624平方米。項目對源頭採取海綿城市管控實施策略，因地制宜融入海綿元素，建設下沉式綠地5,898平方米、透水鋪裝1,319平方米，實現年徑流總量控制率72.18%，滿足《佛山市海綿城市專項規劃》要求，打造出「小雨不濕鞋、海綿成亮點」的宜居環境。



綠色智造

美的置業以綠色環保為核心，旗下睿住發展推動綠色建造技術落地，且在裝配式生產基地營運過程中全方位踐行節約能源、減少廢棄物排放以及水資源保護等，助力建築行業向低碳、高效、可持續方向發展

能源管理

美的置業堅持綠色低碳發展理念，制定《能源管理辦法》《能源消耗考核制度》等內部管理文件，為能源使用規劃、監測和評估提供了制度保障。2024年，我們在佛山和惠州工廠進一步優化能源管理體系，完成ISO14001環境管理體系認證等認證的更新與擴展。佛山工廠順利通過QSPSC和5S認證的監督審核，取得了佛山市綠色建材政府採購符合性證明，並於2025年一季度取得國家綠色建材認證；惠州工廠則將認證範圍擴展至MiC組裝建築產品的生產和服務。

2024年，我們推行削峰填穀策略和精準的能源使用規劃，進一步優化能源消耗結構，根據生產計劃合理制定能源使用方案，避免能源高峰與低谷的過大落差，持續開展各種舉措以優提升能源利用效率。

能源監測	我們在主要生產設備上安裝了智能計量設備，如電錶、水錶和氣表，並針對關鍵耗能設備，如混凝土攪拌設備和養護窯等實施功率監測，實時採集能耗數據，通過數據分析及時發現異常能耗點，並優化調整設備運行狀態。
------	---

設備優化	我們的佛山工廠在高耗能設備上加裝變頻器，優化間歇性設備運行方式，並通過調整生產設備工藝實現能耗降低，用電量同比下降10.8%。惠州工廠採用高效攪拌機、自動化鋼筋下料設備及MES系統，精確調整工藝參數，顯著提升能源利用效率。
------	---

能源考核	我們設立綜合能源消耗指標和設備能源利用率評估指標，通過月度考核機制將能耗表現與部門績效掛鉤，進一步激勵員工積極參與節能減排工作。
------	--

報告期內，我們在分散式光伏發電方面取得突出成效，佛山工廠全年發電量約200萬kW·h，其中自發自用75萬kW·h，綠色電力上網121萬kW·h，佔比61.8%，實現二氧化碳減排1,511噸。

廢棄物管理

美的置業嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《一般工業固體廢物貯存和填埋污染控制標準》等法律法規，建立並完善《環保管理制度》《三廢管理責任制》《三廢監測管理方案》等制度，明確各部門在廢棄物收集、排放和處置過程中的責任及權限。

我們通過技術創新實現廢棄物的資源化利用。佛山工廠實施廢舊鋁模回用項目，將舊鋁模分類存放並加工再利用，減少廢棄物的同時降低碳排放和處置成本；惠州工廠推廣模具通用化技術，通過模具改制和通用零部件設計，顯著減少廢棄模具的產生。此外，兩地工廠對混凝土渣進行破碎處理，用於路面修補、基建維修等領域，進一步提升廢棄物資源化利用水平。

在建築設計階段，公司優先採用環保可再生建築材料，如低碳鋼材、再生混凝土等，減少原材料開採和廢棄物產生。通過推廣鋁模工藝代替木模施工，提高木範本的重複利用率，減少建築垃圾的排放。在施工階段，公司利用綠色施工技術和標準化施工措施，實現建築垃圾的減量化與資源化。我們在施工現場設置圍蔽式垃圾站和封閉式垃圾容器，對建築垃圾進行嚴格分類管理，並將可回收的建築廢棄物加工處理為市政道路回填料、路基石、再生骨料或環保免燒磚，用於基坑回填、社區道路墊層或隔牆施工，最大程度減少垃圾填埋或焚燒的需求。

工作內容		具體措施
揚塵	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砼渣進行破碎處理

水資源管理

美的置業通過優化用水方案、完善雨污分流與廢水收集系統、推廣污水回用和資源化利用等多項舉措，有效降低水資源消耗，提升水資源利用效率。截至報告期內，集團在建項目與在管物業均不在水資源保護區內。

三級沉澱池廢水回用

佛山工廠在攪拌站設置了三級沉澱池設施，通過重力分離、化學反應和微生物分解等方法，有效去除污水中的懸浮物、有機物質及有害物質。經三級沉澱處理後，淨化的水體被回用於生產過程，實現廢水的循環再利用。

雨污分流與廢水收集系統優化

惠州工廠通過落實雨污分流措施，在攪拌樓、骨料堆場、廢料堆放區、砂石分離處和車輛清洗區等關鍵區域周圍設置排水溝，並與沉澱池相連，同時增設沉沙井，確保生產廢水的有效收集與處理。排水溝與沉沙井的聯動設計不僅防止了廢水進入市政管網或直接排放，還顯著提升了污水收集效率和處理效果，保持了排水系統的長期暢通。

噪音管理

美的置業高度重視工廠噪音管理，通過設備升級、降噪防護、工藝優化及生產規劃等多方面措施，持續降低生產過程中噪音對環境及員工的影響。

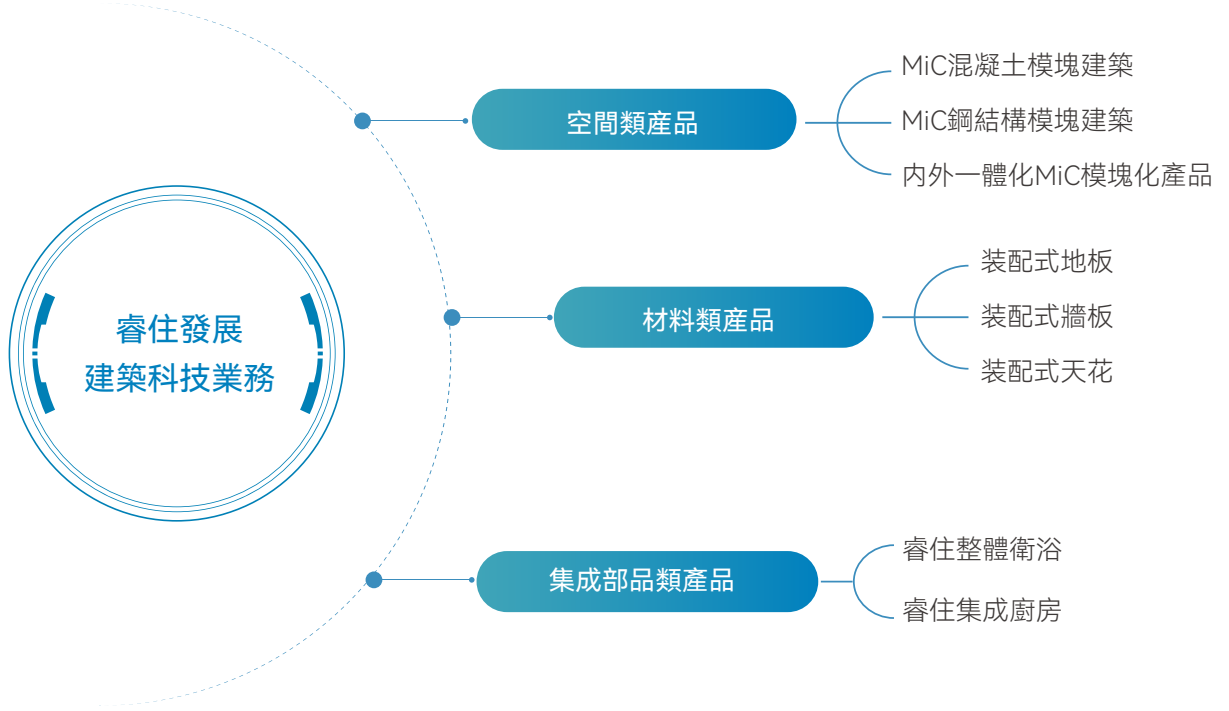
設備管理	更換舊式空壓機為低噪音型號，並在排氣口加裝消音器，同時在流水線滾動系統和震動台系統增設柔性橡膠墊，以減少振動噪音。
防護措施	使用隔音板材建設隔音牆和隔音罩，在車間牆板安裝吸音板降低噪音反射，並為生產人員配備降噪耳機、耳塞及耳罩，同時定期進行聽力檢查和健康監測。
工藝優化	採用小功率小尺寸震動棒進行混凝土施工，以減少施工噪音。
生產規劃	將高噪音設備集中佈置在遠離辦公區和休息區的工廠角落，並在關鍵區域安裝噪音監測儀，實時記錄並定期分析噪音數據，對超標區域實施針對性改進。

低碳裝配式創新

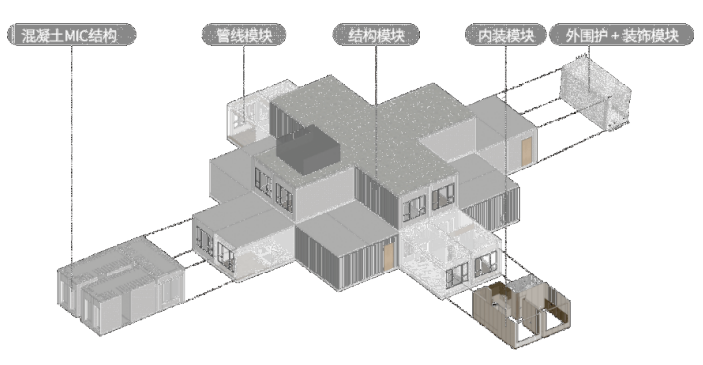
睿住發展以裝配式建築產業化為核心，通過產品矩陣升級、區域深耕與國際拓展以及高效環保技術的全面應用，持續推動綠色建築發展。公司以創新技術和低碳理念為驅動，不斷優化產品與服務，引領綠色轉型與可持續發展。

產品矩陣升級

2024年，睿住發展圍繞裝配式建築產業化技術，全面升級產品矩陣，構建了空間類、材料類及集成部品類產品體系。在空間類產品中，專注內外裝一體化MiC模塊化產品；在材料類產品中，對A級元氣板進行了性能升級，顯著提升了材料的環保性和應用便捷性。



裝配式內裝



MiC模塊建築

全球市場擴展

睿住發展以裝配式建築為核心，聚焦粵港澳大灣區的業務拓展，同時穩步開拓海外市場。2024年4月，珠海睿住建築科技有限公司成功獲得香港屋宇署IPA認證，標誌著公司已具備在香港承接40層以下高層建築MiC構件供應的能力，為進一步拓展大灣區市場奠定了堅實基礎。與此同時，睿住發展開發了適用於澳大利亞、加拿大等地的MiC模塊化別墅與ADU後院房產品，通過BIM技術實現數字化建模和視覺化管理，優化生產流程、提升效率，並顯著減少能源消耗。

聚焦低碳發展

睿住MiC模塊化集成建築產品充分體現了裝配式建築的高效和環保特性。從主體結構拼接到內裝修作業，90%以上的工序均在工廠完成，大幅縮短了現場施工時間，降低了人力成本和施工環境污染。在多個香港MiC項目成功交付後，睿住發展將成熟的裝配式建築技術與低碳智能化理念深度融合，持續推動國際市場佈局，不斷提升公司在全球裝配式建築領域的競爭力。

深耕粵港澳大灣區的裝配式建築實踐

睿住發展秉持「質量為本」的原則，通過嚴格的質量管理，大力拓展港澳地區業務。2024年，公司實施了香港原永安學校大樹下過渡性房屋項目，並完成香港晉景展廳、廣州南沙橫瀝大道公寓項目、樂從創智谷公寓等綠色裝配式內裝項目，充分展現了裝配式建築在節能、環保和高效交付方面的優勢。

低碳設計成就

依託技術研發與項目實踐的雙輪驅動，公司在智能建造領域成果顯著，多項設計方案榮獲權威獎項肯定。



報告期內，睿住天元基於「零碳+裝配式+BIM」智能建造綜合技術的應用研發，「粵港澳大灣區（惠州）裝配式產業基地」設計榮獲第四屆「新基建杯」中國智能建造大賽-智能建造碳中和案例賽組一等獎、第三屆「新城建杯」國際BIM/CIM應用大賽-建築工程BIM組一等獎；「華東師範大學第二附屬中學美的中學」設計獲得第四屆「新基建杯」中國智能建造大賽-智能建造裝配式技術案例賽組一等獎。



綠色建築標準與認證

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，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，持續推進綠色建築認證工作，以多維度近零碳建築設計綜合技法應用體系為指引，推動低碳、節能設計策略的落地。2024年公司共新增綠色建築認證面積174萬平方米，星級綠色建築實現100%覆蓋，為綠色建築發展積累了豐富的經驗與成就。

2024年美的置業新增綠建星級項目

項目名稱	綠建星級	建築面積 (萬平方米)
徐州雲湖佳苑E區20~31號樓	二星級	14.34
長沙雲樾項目	一星級	19.5
美的·國賓府項目	一星級	125.95
新浦新區美的悅江府項目	一星級	6.89
貴陽經開區軸承廠區域棚戶區改造項目15號地	一星級	7.32

在項目設計中，美的置業始終堅持堅持推進全生命週期近零碳技術的持續應用。

聚焦氣候 應對變化

美的置業積極響應國家「雙碳」戰略，以實現碳中和為核心目標，全面推進綠色低碳營運與可持續發展。針對氣候變化帶來的潛在風險，公司制定科學的應對策略，強化項目建設與營運中的環境風險管控，全面提升適應能力，為實現生態與經濟協調發展的目標貢獻力量。

碳中和行動

美的置業制定《美的置業碳中和行動路線報告》，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，全面開展碳減排與碳抵消工作，依據開發服務、物管服務、資產營運和房地產科技四大業務板塊，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
2025年	建設低碳房企 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
2026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」章節。

2024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。各城市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

美的置業深知氣候變化可能引發的極端氣候事件對公司構成的相關風險，同時也意識到市場環境、監管政策變化可能帶來的轉型風險。我們遵循國家政策指引，融合行業動態，並基於自身的業務特性和營運事件，積極進行氣候風險評估，致力於減輕氣候變化對公司營運和財務表現的負面影響。

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2024年度與氣候變化相關的風險清單：

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	- 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 - 國務院印發《2024—2025年節能降碳行動方案》，確保實現「十四五」規劃期間的節能降碳約束性指標 - 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	「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%	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 詳見報告「綠建技術創新」小節內容 詳見報告「綠色營運，低碳發展」及「綠築人居，碳拓市場」章節內容

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	綜合考慮極端天氣對營運的影響，制定相應的應急預案。在颱風多發的珠三角和滬蘇皖地區，提前實施社區管理與應急措施。針對洪澇，部署防洪設施，並在極端情況下引導採取減損行動。此外，運用海綿城市設計，有效緩解暴雨對社區營運的衝擊。 詳見報告「海綿城市」小節內容。
	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「綠築人居，碳拓市場」章節內容
	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「低碳裝配式創新」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。

和諧共生 共築成長平台

開篇

員工為本 和諧發展
協同合作 共贏未來
社區守望 慈善同行



開篇

2024年目標設定

員工人均培訓時長不低於 **60** 小時 | 員工滿意度不低於 **85** 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 **65** 小時 | 員工滿意度 **89** 分 | 因工死亡人數 **0** 人

主要績效

員工總人數 **9,213** 人 | 女性員工佔比 **38** % | 員工培訓總投入 **175** 萬元

因工死亡人數 **0** 人 | 供應商《廉潔協議（供應商版）》簽署率達 **100** %

供應商通過質量、環境和職業健康安全體系認證比例 **100** %

SDGs回應



員工為本 和諧發展

美的置業始終堅信，人才是企業發展的核心競爭力和寶貴的戰略資源。我們充分保障員工基本權益，助力員工發展和成長，守護員工職業健康與安全，積極打造公平、開放、和諧、包容的工作環境，鼓勵員工追求卓越，攜手共創可持續的美好未來，共享發展成果。

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，不斷完善並貫徹落實《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，持續構建和諧的勞動關係。

平等僱傭

我們始終遵循平等、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，嚴格規範招聘流程及甄選標準，將工作表現作為員工聘用和選拔的主要標準，反對任何形式的僱傭歧視、偏見和騷擾，不因種族、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而區別對待員工，通過制度和流程管理保障每一位員工的平等就業機會。

我們堅決抵制和反對任何形式的僱傭童工和強迫勞動行為，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》等相關法律法規，明確規定禁止招聘未滿16週歲的員工，要求在招聘過程中進行嚴格的身份核查，並不定期開展審查，嚴防聘用或誤用童工。我們充分尊重員工的合理工作時長和勞動意願，堅決反對以任何形式的懲罰威脅或強迫員工工作。公司一旦發現存在僱傭童工或強制勞工等行為，將立即採取應對行動並追究相關責任。

報告期內，美的置業與全體員工100%簽訂勞動合同，未發生僱傭、使用童工或強迫勞動的違法事件。

多元化僱傭

我們重視營造多元包容的職場文化，持續創新多元化招聘方式和渠道，通過社會招聘、校園招聘、校企合作、內部推薦等多個渠道為公司吸納優秀人才。我們制定《畢業生管理辦法》《實習生管理辦法》，並持續推動校園招聘工作的開展，為高校畢業生提供廣闊就業機會的同時，進一步充實公司的人才儲備。2024年，美的置業共舉辦31場校招宣講會，覆蓋8所重點高校、23所普通高校，合計簽約畢業生109人。

我們專注於構建多元人才結構，尊重個體能力差異，關心殘障人群和退伍軍人的就業問題。集團總部及各城市與當地社保局緊密合作，支持和促進殘障人士和退伍軍人就業，為他們提供平等的就業機會，並為退伍軍人提供額外薪酬補貼，確保退伍軍人被國家召回期間的薪資得到持續保障。在本地化招聘方面，我們在組建物業和銷售團隊時，充分尊重並考量員工的本地化就業意願，促進團隊的高效協作與社區的深度融入。截至2024年底，公司已累計招聘427名退伍軍人和38名殘疾人員工，並依據個人能力合理分配工作崗位。

案例：退伍軍人交流會

憶崢嶸歲月，展軍人風采。公司在建軍節來臨之際，組織退伍軍人開展座談會活動，表達對公司退伍軍人的敬意與關懷，為退伍軍人提供交流平台的同時，激勵全體員工傳承軍人的優良作風，進一步增強團隊凝聚力。



薪酬福利

美的置業充分尊重並保障每一位員工的勞動回報，制定《薪酬管理辦法》《績效管理辦法》《福利管理辦法》等內部制度，並持續完善薪酬分配及績效考核機制，力求建立公平且富有競爭力的薪酬福利體系，吸引、激勵並留存優秀人才，激發員工工作熱情和潛能。

◎職工薪酬

我們持續優化薪酬體系，為員工提供基本工資、月度激勵、年終獎金、專項激勵以及多元化補貼等薪酬待遇，並根據崗位和職級的差異化設定具有競爭力的薪酬水平，以最大限度地激發員工的工作積極性。我們堅持男女同工同酬原則，確保所有員工享有平等的薪酬待遇，杜絕任何形式的歧視或不公正的解僱行為，保障用工政策的公正性。

同時，我們不斷改進人才評價與發展體系，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。在組織績效管理方面，以年度績效責任制為考核依據，將責任制考評結果與被考核人員幹部評價及任免、績效獎勵掛鉤；在員工績效管理方面，通過月度重點工作計劃與關鍵指標考核相結合的方式，明確員工在月度、季度和年度的關鍵績效指標，推進量化績效管理，進一步提升績效管理的科學性與公平性，有效支持員工持續成長與發展。

我們積極促進與員工的薪酬績效溝通，充分考量員工的訴求與異議。我們設置薪酬績效申訴流程，員工可通過該渠道與部門負責人進行反饋溝通，如仍有異議的情況下可在績效結果評定後1個月內向人力資源部提出申訴，人力資源部負責跟進調查，並於3個工作日內反饋調查結果，保障員工績效評定的公平公正。

◎員工福利

我們遵循《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

美的置業充分保障員工的知情權、參與權、表達權和監督權，積極搭建連接員工與管理層的有效溝通橋樑，建立線上線下多元的溝通途徑，主動傾聽每一位員工的意見和訴求。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，負責處理工會日常事務及解決員工需求。2024年，工會召開1次職工代表大會，共有150人參與。同時，我們採取組織職能座談會等形式鼓勵員工針對工作制度和業務管理提出意見或建議，集思廣益，攜手推進企業的發展與進步。

常規溝通渠道：



建議反饋渠道



員工滿意度

2024年，美的置業持續面向員工開展組織氛圍調研，聚焦「戰略能力、組織與文化認同、管控及流程分權、領導力、人才成熟度、薪酬激勵滿意度、留任意願」七大維度，收集員工的意見與反饋，為各部門團隊建設提供關鍵指引，有效提升團隊管理效能，增強員工滿意度和幸福感。本年度，組織氛圍調研參評率達97%，整體得分為88.6分。

此外，基於各航道和業務的發展規劃及員工的關注重點，我們圍繞員工「基本需求、管理層支持、團隊工作和總體發展」四大維度，抽取部分單位開展員工滿意度調研，旨在全面深入瞭解員工在現階段的工作基本保障情況、業績貢獻、歸屬感及未來成長規劃，進一步優化員工工作體驗並給予發展支持。本年度，該調研參評率達97%，一線員工滿意度整體得分為94.7分。

員工隱私保障

我們注重員工個人信息及隱私保護，持續推進員工信息與隱私安全制度建設，不斷強化隱私安全管控措施，明確規定僅授權人力資源部門有限查詢員工信息的權限，並對不同職能員工查詢範圍進行嚴格限定。同時，我們持續優化內部信息系統的數據訪問權限管理，建立嚴格的授權審核流程，要求人力資源職能員工必須獲取上級批准後並通過相關考試，才可訪問因工作關係所需的員工信息，加強數據訪問權限的合法性和合規性管理，有效保障員工信息與隱私安全。

培育卓越人才

美的置業深切關注員工的能力建設及職業發展。我們始終秉持「以人才成就事業，以事業成就人才」的理念，搭建清晰且暢通的職業發展通道和晉升機制，持續優化人才培育體系，為員工提供多元、高質量的培訓計劃，助力員工個人價值與公司發展雙贏的實現。

晉升發展通道

我們注重人才梯隊建設，致力於培養發展優秀人才，制定G序列（G-grade）發展通道，明確員工職業發展路徑，並持續完善人崗配置、績效激勵和人才發展機制，為員工提供廣闊發展平台，激發員工潛力。我們制定《內部競聘管理辦法》《幹部管理辦法》等內部制度，並建立完善的任免與晉升機制，為員工任職要求、晉升標準提供規範化指引，確保實現「人盡其才，才盡其崗，崗盡其責，責盡其效」。

職業培訓

我們重視人才挖掘和賦能，制定《美的置業培訓管理辦法》等管理制度，不斷優化和拓展覆蓋中高層人才、一線高潛人才、新員工等不同層級員工的職業培訓體系，為員工提供豐富多樣的培訓課程，力求滿足多元業務場景和員工個性化成長與發展需求。我們堅持打造線上線下相結合的職業培訓模式，依託「美的置業學堂」線上數字化學習平台，為員工提供多元化的課程資源，賦能員工通用技能和專業能力。截至目前，「美的置業學堂」線上數字化學習平台已上線超過1,000門課程，涵蓋各職能與業務領域，全方位提升員工核心競爭力。



培訓計劃	面向對象	培訓定位	培訓課程（形式）
磐石計劃	集團一梯隊人員	培養業績考評優秀，擁有創業激情、前瞻性、卓越管理能力及願與公司共同發展的中高層人才，塑造公司及行業未來的領軍人才	線下集訓拓展、外部優秀行業領頭羊參訪
基石計劃	項目經理	助力學員構建系統化的項目提升框架，深入剖析各類項目管理模式與服務體系的共性與個性，引導學員結合項目實際情況，制定針對性品質整改方案，助力經營目標的達成。	外部拓展、內部授課、內部優秀標杆項目參訪，融合沙盤模擬、優秀項目分享、實地研學等環節
星石計劃	項目經理	基於項目負責人的崗位職責和能力要素，幫助學員精準識別自身能力短板，全面提升綜合能力，確保其能力水平匹配公司對項目負責人的定位。	線上學習、線下集訓和行動學習等形式，包括內部集訓課和標杆項目參訪的課程設置
曜石計劃	項目領班/主管	通過賦能牽引人才選拔、落位、考核、盤點，進一步完善儲備人才梯隊建設。同時，強化一線幹部管理與實操能力，不斷提升服務質量和業務能力，確保為客戶提供穩定優質的物業服務。	內部課程、實操指導
美煥星計劃	畢業生	幫助新入職畢業生快速融入團隊，建立對公司和行業的基礎認知，並致力於培養具備「高能力、高潛力、高忠誠度」的人才隊伍，為公司業務拓展提供強有力的人才保障。	課程包括團隊融入、戶外拓展、內部課程學習和標杆項目參訪

案例：營銷專業能力提升專項培訓

美的置業始終將營銷團隊的專業能力建設作為推動業務增長的核心驅動力。2024年，我們以「用勝利迎接新的勝利」為主題，開展營銷專業能力提升專項培訓。此次培訓聘請外部老師，圍繞高端產品價值梳理、高端客戶心理分析、銷售話術、商務接待禮儀及高端客戶談資等維度進行系統化培訓，全面提升營銷團隊的專業素養與實戰能力，為公司業務拓展提供有力支撐。



案例：數字營銷端培訓-星途計劃

自2023年起，美的置業着手構建以「能力沉澱」為核心的標準化線上營銷體系（「線上空軍體系」），全面佈局線上流量高地，有效拓展公域客戶資源。為持續強化「線上空軍體系」的增量效應，2024-2025年我們推出「星途計劃」，致力於通過人才甄選招募、能力建設提升、專業技能認證、高效實踐轉化四大階段，並給予充足的資源投入支持和組織保障，助力打造具有高度專業素養和實戰能力的專屬線上營銷團隊，全面提升一線自有渠道的獲客能力，有效應對外部渠道競爭。2024年，美的置業全國範圍內在抖音、視頻號等公域平台累計發佈短視頻12.7萬條，成功吸引3.7億公域流量；同時，開展有效直播5.6萬場，場均觀看人數達到79.9萬，顯著推動了新增成交量。



我們高度重視員工專業能力的持續提升，致力於打造高素質人才隊伍。為此，公司積極支持並鼓勵員工考取各類專業資格證書，以不斷提高職業技能水平。2024年，我們在員工技能認證方面提供實質性支持與幫助，全年投入超過150萬元支持員工考取各類證書，其中，超過1,500名員工取得紅十字救護員證書，累計超550名員工取得中級消控證等證書。

關心關愛員工

美的置業關心員工身心健康與福祉，為員工提供多樣化職業健康管理服務，致力於營造安全、健康、舒適的工作環境。我們倡導員工以健康的方式追求美好生活，鼓勵員工勞逸結合，平衡工作與生活，增強員工向心力和歸屬感。

職業健康安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，不斷加強職業健康安全管理，堅持為全體員工提供每年一次的免費健康體檢和額外商業保險，幫助員工全面掌握自身健康狀況。同時，我們聯合醫院共同開展員工健康主題宣講會、體檢解讀專場等活動，有效提升員工健康安全防護意識。此外，我們不定期開展消防演練、員工急救培訓等活動，加強辦公室環境日常管理檢查，並在前台、共享中心等公共區域放置備用藥品，全方位為員工創造安全舒適的辦公環境，守護員工身心健康。

案例：開展消防專題培訓

美的置業高度重視員工消防安全意識的培養。2024年，我們圍繞消防安全主題，組織員工和客戶開展消防專題培訓，通過線下消防器材的實操演示與詳細講解，進一步提升員工消防安全意識和應急處理能力，為營造安全的工作環境奠定堅實基礎。



員工活動

我們注重員工生活品質，倡導工作與生活平衡，積極開展豐富多樣的員工活動，增強員工凝聚力，提高員工的生活質量，讓員工在高效工作的同時享受快樂的業餘生活。

案例：節日主題活動

新春遊園會

2024年2月4日，美的置業組織員工開展新春遊園會，設置小遊戲、DIY手工、年味小鋪等遊園活動，員工可通過參與活動集章，兌換新年禮品，營造濃厚的節日氛圍的同時，為員工帶來歡樂與溫馨。



「三八」婦女節主題活動

2024年3月8日，美的置業以「致了不起的她」為主題，策劃舉辦了一場女性員工主題活動，設計趣味遊戲互動、禮品兌換、觀影《熱辣滾燙》以及「美學教室」課程等豐富多樣的環節，為女性員工打造了一個輕鬆愉悅、充滿關懷的節日體驗。



五一勞動節活動

在勞動節來臨之際，美的置業策劃五一勞動節活動，為員工準備加油鴨、樂呵呵水杯、防寒披肩、掙錢袋、時間管理器等小禮品。活動現場還特別供應了海南清補涼、壽司、炸牛奶等特色美食，讓員工們在輕鬆愉悅的氛圍中感受節日溫暖，共同營造積極向上的工作環境。



案例：特別關懷活動

為一線員工送慰問

2024年，美的置業持續開展一線員工慰問行動，通過活動、座談、慰問等形式，為奮戰在前線的員工送去溫暖與支援，同時傳遞企業文化核心價值觀，鼓舞員工以更加飽滿的熱情堅守崗位，共同推動企業發展。



營銷一線深夜加油站

2024年9月，美的置業為營銷一線的員工提供關東煮、現煮泡面等深夜加班餐，為員工補充能量的同時，傳遞公司對員工的關懷與支持。



案例：文體活動

年度拓展活動

2024年8月，美的置業組織員工開展年度拓展活動，旨在強化跨部門溝通與協作，增強團隊凝聚力，深化對目標使命必達的精神。同時在拓展活動中，我們明確下半年經營導向及目標，激發團隊的狼性精神，為下半年工作目標的實現注入強勁動力。





員工家屬足球活動



組織員工參與貴陽馬拉松

落實安全生產

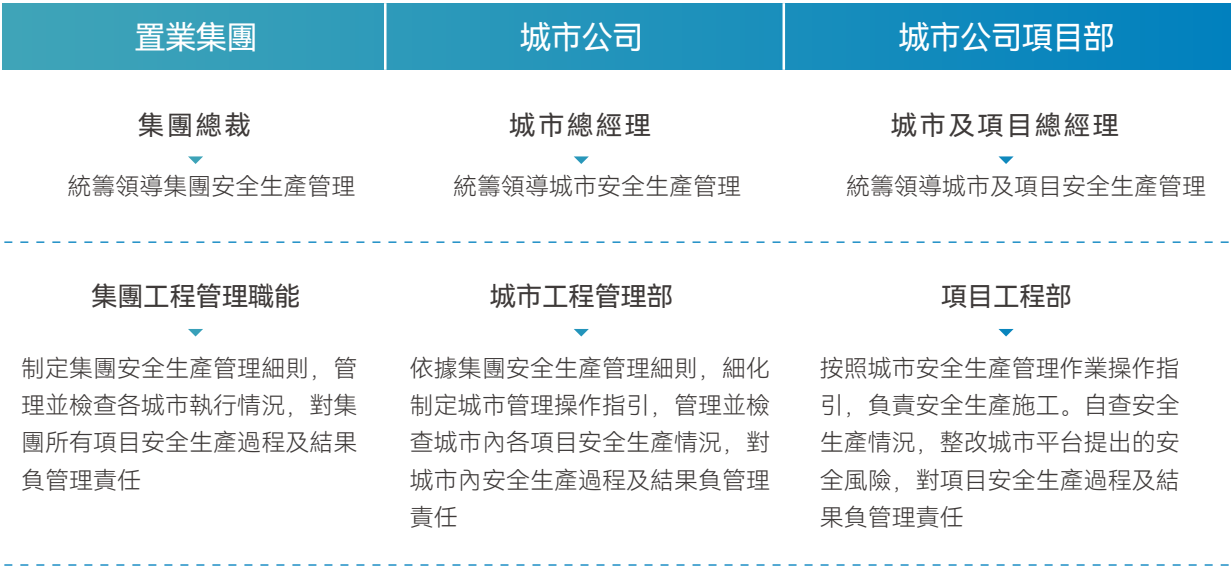
保障員工健康安全是公司可持續發展的基石，美的置業嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》，搭建完善的安全生產管理體系，積極落實安全生產管理，持續優化全生命週期安全評估流程，推動安全生產數字化管理建設，強化員工安全意識與能力，全方位保障員工安全。

安全管理

美的置業制定《安全文明實施管理辦法》等健康與安全管理制度，明確安全生產管理細則，為安全操作提供規範化指引。我們建立涵蓋「置業集團-城市公司-城市公司項目部」的安全生產三級管理體系，明晰各層級負責人的安全生產管理工作職責，並聚焦施工指引、安全檢查與整改、考核獎懲等方面，由各層級工程管理部統籌管理進行細化與落實，多方位保障生產過程的勞工安全。

我們建立重大安全事故問責機制，並在紅黃牌制度體系中納入安全事故管理，將生產過程的重要傷亡事故等安全問題與管理人員的職位任免和年度績效掛鉤，激勵員工增強安全管理積極性，為安全管理工作提供正向動力。同時，我們制定工地保險制度，要求供應商為施工工人提供有效健康安全保障，全面提升生產環境的安全性。2024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

我們制定《土建工程評估管理辦法》《項目工程質量及安全過程評估管理辦法》《交付評估管理辦法》等管理制度，持續完善從建設到交付的全生命週期安全評估工作，不斷加強各類重大安全風險識別與管控。針對潛在安全問題，我們通過重大安全員例行檢查、公司定期專項評估、第三方專項檢查等多層評估流程，多方位監控、控制、消除安全隱患，防範和化解重大安全風險，確保施工安全與質量。

建材檢測	依據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、高處作業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、性能材料開展項目檢驗，從原料選用上把控生產安全，確保土建、裝修階段的材料質量符合標準

智慧工地

我們積極強化安全生產中的智慧化建設，通過人工智能、物聯網、大數據等數字化技術應用，持續完善「智慧工地」數字化管控系統，以可視化的方式賦能施工安全。我們利用「智慧工地」數字化管控系統，將工作面移交和樣板管控相關程序納入在線管控流程，固化操作標準，促進施工全流程標準化水平的提升。本年度，我們在「智慧工地」數字化管控系統推進實時評分管理體系的建設，針對施工情況進行實時打分，並於項目結項時輸出評分結果，公司將根據結果相應採取扣款、追責等處理措施，以激勵員工嚴格遵守施工規範，保證施工品質與安全性。

安全文化

美的置業高度重視員工安全文化和責任意識的培養，積極開展覆蓋全體員工和供應商的安全生產培訓及宣貫活動，持續提升員工安全意識與事故應急處置能力。我們於公司內部開展包括大型機械管控重點解析、安全生產月宣貫、工匠家安全檢查使用模塊等常態化培訓，並定期聘請外部第三方專家進行安全生產培訓，倡導「時時講安全，處處講安全，人人講安全」的施工文化，確保安全意識深入人心。

協同合作 共贏未來

美的置業堅信企業的高質量發展離不開合作伙伴的攜手並進和共同成長。我們秉持責任採購的理念，持續規範供應商管理，充分利用自身優勢賦能供應商，加強與供應商互利互助，攜手構建陽光、綠色、可持續的負責任供應鏈。

強化責任採購

我們注重供應鏈的可持續發展，建立覆蓋集團總部、城市公司、項目公司的三級供應商管理架構，明確各層級負責人的供應商管理職責，高效推動供應商管理工作。

供應商管理架構及具體職責：

集團總部	- 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。 - 拉通各城市、各重點專業供應商信息，針對重大事項統籌制定應對措施。
城市公司	- 統籌制定城市級供應商風險的管理措施，識別城市供應商經營風險。 - 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	- 識別供應商現場履約風險。 - 及時上報較大風險事項。

供應商管理

我們制定並持續完善供應商全生命週期管理流程，從供應商准入、評估、退出等關鍵環節加強風險識別與管理，有效降低供應鏈風險，形成規範的可持續供應鏈管理體系。

◎ 供應商准入

我們在遵守《中華人民共和國招投標法》的基礎上，制定《供應商管理辦法》《招標採購管理辦法》《合同項目招標採購操作指引》等內部管理制度，明確供應商各項管理要求，為公司招標採購工作提供標準化指引。我們針對「資格預審、背景調研、實地調研、定期評級和清退機制」五大節點建立規範化管理流程，有效提升供應商管理的透明度和效率。同時，我們要求所有潛在供應商在准入階段主動提交涵蓋企業清單、合作量等維度的履約風險自評報告，並從證照資質、產品品質、業務量、資金情況、履約風險等多個方面對供應商進行准入審核工作，確保選擇優質、可靠、穩定的合作夥伴。

◎ 供應商評估與管理

我們持續優化供應鏈管理，對供應商實行分級管理，建立完善的供應商分級分類管理機制，通過「A-B-C-D」或「優、良、合格、不合格」等級劃分模式對供應商進行評估和分類，並明確各級供應商管理責任歸口，促進供應商工作效率的提升。同時，我們建立多維度內部評估體系，聚焦財務資金、客戶交付、工程質量、管理配合、工期進度等維度，從供應商的成本效率、合作週期、現場表現、資金情況以及交付整改等方面進行評估，並依據評估結果劃分供應商類別。此外，我們將對不合格的供應商進行深度調研，實施凍結和調級等處罰，並定期開展清退出庫工作，確保與優質的供應商合作。2024年，美的置業的A級供應商有32家、B級供應商為44家。

我們注重供應商風險控制管理，力求有效降低供應鏈風險。我們聚焦履約情況、經營情況和財務資金三個維度對供應商進行季度風險識別與評估，並分別制定相應有效的應對措施，為供應商風險管理工作提供標準化指引。同時，我們定期開展雙月度檢查和工廠實地考察，並圍繞項目交付質量、配合度以及資金流穩定性等方面，對所有合作供應商進行背景調查和履約風險評估，確保選擇優質戰略供應商，為長期、穩定合作奠定堅實基礎。本年度，我們對材料類供應商的供貨質量、售後體系加強管理，確保所採購材料質量的可靠性，保障公司產品品質。

針對識別的各類風險，我們分別制定了行之有效的應對措施：

供應商履約風險	- 沉澱和篩選優質戰略供應商，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。 - 定期按月度、季度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提交履約風險自評報告，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	- 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。 - 城市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	- 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。

◎ 供應商退出

為維護公平公正的合作環境，我們將在招標、採購及履約過程中，違反招標規則、不遵守合同與承諾、惡意提供虛假信息、隱瞞關聯交易、質量抽檢有重大問題、利用商業賄賂及其他不正當手段謀取利益的供應商以及有違法犯罪行為的企業一律納入黑名單，一旦納入黑名單，要求3個月內清退該供應商及關聯企業，且十年內不得進行合作。同時，我們對過程評估和年度評估不合格的供應商採取停標、停用或禁用、黑名單等方式處理。

陽光廉潔採購

美的置業對貪污腐敗持零容忍態度，積極踐行陽光廉潔採購，致力於營造廉潔陽光的供應鏈生態環境。我們要求所有供應商在簽約階段簽署《廉潔協議（供應商版）》，在合作規範、利益衝突等方面給予明確規定，以強化公平公正的合作基礎。2024年，美的置業供應商《廉潔協議（供應商版）》簽署率達100%。

供應商數字化管理

美的置業積極推動供應鏈管理的數字化應用，持續拓展智慧供應鏈（SCC）系統的應用場景，致力於實現資源整合集約、高效協同、服務經營的數字化賦能平台。本年度，我們引入第三方供應商協同管理平台SRM對供應商全生命週期進行管理，覆蓋准入、履約、評估等關鍵環節，增強供應鏈的透明度和可追溯性。同時，我們通過應用AI模型實現合同智能化管理。在合同完成簽署錄入後，系統可通過智能合同審查和對比功能自動識別合同中的不合理條款、法律風險以及不合理付款金額或比例等，有效降低業務營運中的合規風險。此外，我們對代理商、分公司等多個主體的供應商和財務帳戶管理進行優化升級，實現統一管理的同時大幅提升管理效率。

創建綠色供應鏈

美的置業致力於創造環境價值，打造綠色供應鏈。我們持續推進綠色採購工作，在供應商准入審核步驟中納入ISO體系認證相關資料審核，並將環境及社會相關指標納入供應商評估體系，主要圍繞產品質量、生產許可、生產環境、排煙排污合格率等維度，推動供應商提升環境和社會責任表現，共同推動行業向更綠色、更健康的方向發展。同時，本年度我們持續推動整體衛浴、蜂窩板等綠色低碳建材的採購，為促進行業可持續發展貢獻力量。2024年，100%供應商通過質量管理體系、環境管理體系和職業健康安全管理体系認證。



帶動供應鏈發展

美的置業致力於加強與供應商的協作與信任，打造高效協同的供應商生態體系。我們通過供應商賦能培訓與深度合作交流的方式，全面提升供應商的專業能力和服務水平，強化資源共享，助力多元化、可持續的供應鏈建設。

我們制定《新入庫供應商業務控制規則及培訓指引》，組織供應商開展系統集中培訓，積極幫助供應商深入瞭解美的置業企業文化、日常運作流程，促進其快速融入並高效合作。本年度，我們針對合同條款變化、技術要求、產品標準化提升等事項信息開展季度培訓宣貫，並開展2次系統操作支持宣貫培訓，共有450名施工類、供貨類供應商參與，覆蓋率達100%。

我們堅持與供應商進行及時有效的溝通，積極維繫友好合作關係。本年度，我們與88家戰略供應商開展2次業務交流，圍繞計劃、財務、管理等內容共同探討，戰略供應商覆蓋率100%。我們依據專業分類舉辦2次產品升級迭代研討會，共同推動產品創新和優化，互惠共贏，單專業供應商覆蓋率100%。此外，我們開設「優秀供應商」「風雨同舟」「攻堅克難」獎項，對優秀供應商進行表彰，推動供應鏈發展和提升。

案例：深化供應鏈創新協同，質領美好生活

2024年3月25日，美的置業旗下美置服務以「質存高遠，聚勢共贏」為主題召開合作伙伴大會，吸引逾百家合作伙伴代表積極參與，共同探討和展望未來的發展方向，旨在與廣大合作伙伴加強協作能力、協作體系建設，打造覆蓋多元產業的智慧、綠色、責任服務產業供應鏈。同時，美置服務在會上向2023年表現優異的合作伙伴頒發了2023年A級供應商、業務拓展貢獻獎、風雨同舟獎等獎項，並參觀旗下在管標杆項目，充分彰顯與合作伙伴攜手共贏、共創長遠發展的決心。



社區守望 慈善同行

美的置業高度重視社區建設，堅持圍繞「為民服務、便民服務、安民服務」三大服務內容，通過形式多樣的社區活動及社區煥新改造升級等方式，推動鄰里互動與社區共建共創。同時，我們秉持「善用智慧力量、構築綠色未來」的公益理念，積極開展環境保護、長者關愛、社區義工等公益慈善活動，以實際行動回饋社會，增進民生福祉，創造社會價值。

社區活動

美的置業持續依託橙意家品牌，以「橙意家園」為共同藍圖，構建睦鄰友好、守望相助的社區人文，探索差異化營運模式，開展覆蓋全年齡層的社區活動，形成以社文、社群、空間、主理人為核心的社區營造系統，打造鮮活、可持續的社區生態，讓社區生活更美好。

案例：社群為紐，社文為帶

美的置業秉持與客戶共建、共創、共享的理念，通過營運社區社群、舉辦橙意生活節及業主春晚等方式，為業主提供充滿溫度的資源支持和服務，促進社區鄰里融合。同時，美置服務開展「春意環保季」「夏日自然季」「金秋文藝季」「暖冬人文季」等系列季節性主題活動，滿足社區多元化發展需求，推動建設溫馨互惠的人文社區。

橙意社群

我們與業主共同創建親子社、老友社、公益社、悅動社、旗袍社、音樂社等社區社群，開展各類社羣活動，豐富社區文化與業主們的精神家園，營造美好社區生活。



案例：社群為紐，社文為帶

橙意生活節

2024年7月，美的置業第二屆橙意生活節正式啓航。我們立足於為美的置業社區廣大兒童營造寓教於樂的假期氛圍，聚焦親子研學、社區公益、鄰里集市等主題開展一系列有益的社區活動，促進家庭、鄰里之間的互動與合作，提升社區凝聚力和幸福感，打造更有溫度的社區生活。本年度，美的置業共開展超過150場活動，覆蓋38個城市，超過10,000組家庭參與。

◎探尋文化的魅力

策劃博物館探秘、文化體驗、人文探索等系列研學活動，帶領孩子們在三星堆發現遠古的文明，探尋文明發展的起點，拓寬孩子們文化視野的同時，讓他們感受中華文明的博大精深。

◎發現自然的奧秘

組織一系列以農耕、氣象、動物、自然、出海等為主題的研學活動，讓孩子們探尋風雨雷電的奧秘、親身體驗農事勞作，親近大自然，釋放好奇心，為他們的成長注入自然教育的養分。

◎體驗職業的精彩

打造多元化的職業體驗研學活動，通過深入消防隊、走進中醫館、探訪蔚來汽車及廣電中心等沉浸式體驗，拓寬孩子們眼界的同時，在實踐中培養他們的安全意識、文化認同、創新思維和表達能力。

◎享受生活的快樂

通過開展友鄰狂歡節、星空電影節、足球交流賽、草地音樂節等社羣活動，豐富社區文化生活，搭建鄰里交流的橋樑，讓社區成為溫暖的大家庭。



案例：社群為紐，社文為帶

「了不起的鄰居」業主春晚

本年度，我們堅持舉辦集「樂創」「樂享」「樂善」「樂聚」於一體的年度業主春節晚會，持續深化「了不起的鄰居」品牌。業主通過加入社羣、台前幕後協作、才藝施展等多元化方式積極參與，活動覆蓋全國50餘城210餘社區，吸引超過3,600組業主參與，共創超過1,150組節目，提升業主參與感的同時，有效促進和諧鄰里關係的建設，攜手業主共創美好生活方式。



案例：社區共用空間

2024年，美置服務持續打磨社區共用空間營運服務，打造「卷詩書」「悅動空間」「靈感花園」三大社區空間IP，致力於通過豐富多元的煥新服務，吸引業主參與家園共建，推動社區空間活化利用，持續增強業主居住的體驗感與幸福感。

「卷詩書」閱讀共同體

美置服務構建並於全國上線「卷詩書」公共文化中心，通過成長課堂、親子時光、閱讀分享、圖書漂流等內容營運，為社區居民提供豐富的文化資源，打造人文社區氛圍。目前，全國社區總計掛牌落地66個「卷詩書」文化中心，本年度組織開展手圖書漂流、讀書沙龍、康養課堂、紅包共繪等卷詩書主題活動50場，共計超過500人次參與。



案例：社區共用空間

「悅動空間」運動生活圈

美置服務充分利用社區豐富的運動場地及各類社群，系統性打造「悅動空間」，為業主建立5分鐘健身圈，並組織球類、太極等社團活動及比賽，打造運動健身人羣集聚地，以滿足業主運動文化、運動社交的生活需求，培育社區居民健康生活方式。目前，美置服務共計打造107個運動中心，本年度開展大型業主籃球賽、乒乓球賽、羽毛球賽、悅跑、徒步等悅動空間主題活動10場，共計超過1,000人次參與，持續提升社區活力。



「靈感花園」業主共建花園

美置服務結合公共空間治理，選擇合適的種植場所，小區居民以共植、共建、共享的方式進行園藝活動，共建小區「花園」，共營綠色資產；以志願者或個體或形成團隊的方式對社區花園提供策劃想法、營造行動、日常管理和維護，推動業主積極參與社區公共事務，共同打造綠色生態環境。目前，美置服務共打造3個靈感花園，本年度開展親子植樹、植物課堂、和大樹交朋友等靈感花園主題活動60場，累計超過1,000人次參與。



美好生活主理人

美置服務推出「美好生活主理人」計劃，開啓眾籌、自治、共建、共享的社區營運新模式，依託聯合巡檢+聯席會議+美好提案+社區共建的共治機制，與業主攜手打造環境優美、便捷安全，睦鄰友好的美好社區。

「美好生活主理人」兼具熱心社區事務的業主、業主們的代言人、物業服務的檢視官、社區文化的營造者、老少關懷的倡導者和鄰里矛盾的溝通者等多重身份，並享有交流研學、品質監督、小區共治、美好提案和社群孵化五大權益，為構建和諧有序的社區生態注入持久動力。

「美好生活主理人」五大權益

交流研學	參與美好生活主理人系列交流研學活動，與各地優秀的主理人交流，參觀標杆項目等。
品質監督	參加社區的品質巡檢工作，對物業現場品質做全面檢核和要求，監督物業服務向好。
社區共治	社區為主理人開設專題聯席會議，組織各相關單位，對社區各項公眾事務進行協商溝通，實現社區共創共治。
美好提案	代表業主提案服務心願清單，經評估後物業與業主共同落地，讓社區美好不止步。
社群孵化	圍繞主理人關注議題，組織物業和志願者共同行動，孵化屬於業主的社羣組織，讓社區生活多姿多彩。

2024年，「美好生活主理人」機制已覆蓋全國11個大區、276個住宅服務項目中心，招募超過300位美好生活主理人，並累計落地服務提案超過1,000條，推動形成真正意義上社區治理的共創社羣，共同打造美好生活。

美煥行動升級家

潮來潮去，品質永恆。針對社區隨著時間推移出現部分功能損失、老化等問題，美的置業攜手美置服務發起「美煥行動」，持續投入專項資金，對已交付社區進行「家園煥新+智慧改造」，讓社區在歲月變遷中依舊美好。2024年，我們對社區入口、地下車庫、園路綠化和活動場地等社區設施進行升級改造，投入美煥專項費用總額達5,000萬元，有效提升居住舒適度，讓美好生活歷久彌新。

社區入口	提升社區入口立面，升級人臉識別閘機。
地下車庫	更換節能燈具，對車輛管理系統、光亮地庫和牆繪地面進行升級。
園路綠化	增設園路導流槽、轉角石，修建喬木，補種地被植物。
活動場地	跑道、兒童球場地面煥新，器械保養煥新，以及增設休閒座椅和主題空間。

暖心商城

本年度美置商業面向租戶端和用戶端開展多樣化主題活動，通過活動拓寬場域經營渠道及邊界，不斷擴大客群輻射範圍及影響力，推動與客戶、合作夥伴及商場共同成長。

- 在租戶端，美置商業不定期組織租戶開展瑜伽課程、花藝培訓、心理健康講座、慰問環衛工人、探訪敬老院等社區活動，提升社區互動性，增強租戶凝聚力。2024年，美置商業共計開展近200場社區公益活動。
- 在用戶端，美置商業在各大商場舉辦潮汕英歌舞、非遺魚燈秀、非遺火壺秀等各地民俗活動，組織跨年音樂會、咖啡沙龍、花藝課程、寵物洗澡、賞楓等社群活動，增加服務內容的豐富性和差異化，提升客戶參與感和歸屬感。

公益活動

美的置業切實關注社會群體的基本需求和發展，持續深化公益慈善與社會服務的參與度，致力於構建幸福美好的社區。我們始終堅持以服務為本，積極開展環境保護、長者關愛、社區義工等多元化公益活動，通過上線「藍公益」、搭建和樂會長者關愛服務體系及打造長者友好型社區，踐行社會責任，傳遞企業溫暖與關懷。

案例：美置服務公益IP「藍公益」煥新上線

2024年度夏季，美置服務公益IP「藍公益」伴隨橙意生活節煥新上線，呼籲社區裡面力所能及的美好，通過「小小藍精靈」和「藍天使」的引領，社區成員將共同探索並實踐家園美化、長者關愛、環保宣傳等各類社區公益活動，倡導人人參與、攜手同行，以公益之心，踐公益之行，以行動成就愛心，讓公益惠及鄰里，共同打造美好和諧的居住環境。

「小小藍精靈」兒童公益志願隊伍成立

2024年暑期，美置服務成立了充滿責任感與愛心的藍精靈兒童公益社，積極投身到垃圾治理、消防安全等社區公益行動中，強化兒童社會化能力及公共精神的同時，增強社區凝聚力，共同推動社區環境的優化與安全保障的提升。本年度，藍精靈兒童公益社組織志願者開展二手集市、垃圾分類、清理白色垃圾等公益活動20場，共計超過200人次參與。



「藍天使」延伸服務，讓養老變享老

美置服務始終堅持打造長者友好社區、提供長者關愛服務。公司于本年度推出「藍天使」長者關愛延伸服務，並已在美尊系等18個項目試點落地，系統構建和樂會長者文娛體系，滿足長者精神文化服務需求。

物業暖心的「藍天使」們為行動不便的特殊長者提供生活垃圾傾倒、最後1公里配送等代辦服務；提供緊急就醫陪同、應急事件處理等無償志願服務，以暖心服務緩解長者生活中的燃眉之急。



案例：美置服務公益IP「藍公益」煥新上線

體貼的「藍天使」管家們為長者定制健康協同服務，針對70歲以上長者定期進行血壓等常規檢測及藥品整理，針對半自理長者不定期聯動專業資源開展公益照護，為長者的身心健康保駕護航。

針對空巢老人，物業人員組成「嘮嗑團」，為長者做飯、做家務，陪長者嘮嗑解悶，以無微不至的服務，賦予長者更多的關愛，以貼心關懷提升幸福指數。



案例：和樂頤年「物業+養老」服務驛站

長者關愛是一個系統性的社會課題，以社區的物理載體為依託，美置服務積極聯動多方主體力量，共同投入社區長者關愛中，攜手和泰中心養老機構及和祐國際醫院，在佛山美的廣夏花園建立首個和樂頤年「物業+養老」服務驛站，整合社區資源，與社區共建居家養老服務中心，為長者提供日常生活照料、健康管理、精神慰藉、文化娛樂等全方位、多層次、個性化的養老服務，全面提升長者生活質量。2024年，和樂頤年長者服務驛站累計開展康養體驗活動、健康公益講座、長者文化活動等接近50場健康公益活動。



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	2024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》	《三廢管理責任制》
		《生活垃圾收集與處理作業指引》
		《生活垃圾清運指引》
A2 資源使用	《中華人民共和國節約能源法》	《醫療廢物管理條例》
		《能源管理辦法》
		《節能管理規範》
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》 《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）	《能耗精益管理規範》
		《環保管理制度》
		《海綿城市設計導則》
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生產程序控制制管理》
B1 僱傭	《關於印發低效低質產品退出機制實施方案的通知》 （發改辦工業〔2015〕362號）	《PC構件表觀質量缺陷修補方案》
		《綠色建築設計管理指南》
		《人事管理辦法》
		《薪酬管理辦法》
		《招聘管理辦法》
		《內部競聘管理辦法》
		《關於規範美的置業集團公開競聘選拔幹部的通知》
		《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	2024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）》
		《工程質量安全拉開管理辦法》
		《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》
B3 發展及培訓	/	《治安安全管理辦法（試行版）》
		《職業病預防與控制管理辦法》
B4 勞工準則	《中華人民共和國勞動法》	《員工信息安全作業指引》
	《禁止使用童工規定》	《交付評估管理辦法（2023）》
	《中華人民共和國未成年人保護法》	《美的置業培訓管理辦法》

ESG指標	遵守的相關法律及規例	2024年內部政策
B5 供應鏈管理	《中華人民共和國建築法（2019 修正）》	《新入庫供應商業務控制規則及培訓實施細則》
	《中華人民共和國招標投標法》	《集中採購管理作業指引》
	《中華人民共和國招標投標法實施條例（2019 修正）》	《集團招標採購管理程序》
	《中華人民共和國政府採購法》	《供應商管理作業指引》
	《中華人民共和國民法典》	《供應商考察實施細則》
		《工程類優質供應商優惠及激勵政策實施細則》
		《供應商尋源表》
		《供應商團隊配置標準》
		《供應商滿意調查報告》
		《新入庫供應商業務控制規則及培訓實施細則》
B6 產品責任		《供應商管理辦法》
		《黑名單管理辦法》
		《合作項目招標採購操作指引》
	《中華人民共和國產品質量法》	《精工品質提升標準》
	《中華人民共和國城市房地產管理法》	《透明工地標準》
	《城市商品房預售管理辦法》	《工程材料樣板及材料驗收管理辦法》
	《商品房銷售管理辦法》	《工序樣板及工序驗收管理辦法》
	《建設工程質量管理條例》	《施工樣板點評管理辦法》
	《城市房地產開發經營管理條例》	《地下車庫地坪工程施工技術標準》
	《物業管理條例》	《精裝修設計一體化工程管理辦法》
	《中華人民共和國廣告法》	《外立面塗飾工程管理辦法》
	《中華人民共和國專利法》	《美的置業智慧工地標準化手冊》
	《中華人民共和國著作權法》	《成品保護管理辦法》
	《中華人民共和國商標法》	《睿住智能項目標準動作管理辦法》
	《中華人民共和國消費者權益保護法》	《雲監工落地標準指引》
	《中華人民共和國網絡安全法》	《項目規劃設計階段客戶風險預控工作指引》
	《中華人民共和國民法典》	《項目銷售階段客戶風險預控工作指引》
	《中華人民共和國個人信息保護法》	《項目施工階段客戶風險預控工作指引》
	《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》	《項目交付階段客戶風險預控工作指引》
	《電信和互聯網使用者個人信息保護規定》	《項目工地開放與交付管理操作指引》
	《兒童個人信息網絡保護規定》	《模擬驗收管理操作指引》
	《城市居住區規劃設計標準》 GB 50180-2018	《工程維保管理操作指引》
	《智能建築設計標準》 GB 50314-2015	《投訴處理管理操作指引》
	《綠色建築評價標準》 GB/T 50378-2019	《客戶投訴響應及處理時限要求》
	《民用建築熱工設計規範》 GB 50176-2016	《客戶服務體系管理操作指引》
	《公共建築節能設計標準》 GB 50189-2015	《客戶服務質量提升管理操作指引》
	《既有建築綠色改造評價標準》 GB/T 51141-2015	《400呼叫中心管理操作指引》
	《地下工程防水技術規範》 GB 50108-2008	《客關數字化用戶管理操作指引》

ESG關鍵績效表⁶

ESG指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024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 ⁷				
溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	4,563.08	2,929.74	3,486.15
範圍一溫室氣體排放當量	噸二氧化碳當量	/	/	/
範圍二溫室氣體排放當量	噸二氧化碳當量	4,563.08	2,929.74	3,486.15
溫室氣體排放密度 ⁸	噸二氧化碳當量/ 百萬元收入	0.06	0.04	0.93 ⁹

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	2,028.41	1,609.38	1,929.74
含汞日光燈或節能燈管	千克	71.21	278.48	338.10
廢棄硒鼓和墨盒	千克	594.63	582.81	935.49
廢棄電子電器設備	千克	1,257.00	675.00	532.50
電池	千克	87.57	73.08	123.65
有害廢棄物密度	千克/百萬元收入	0.03	0.02	0.52 ¹⁰

A1.4 所產生無害廢棄物總量及密度				
無害廢棄物排放量	噸	1,029,425.83	955,886.75	300,031.88
無害廢棄物密度	噸/百萬元收入	13.98	12.99	80.44 ¹¹

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 ¹²	千個千瓦時	/	/	/
汽油	升	/	/	/
柴油	升	/	/	/

註： 6. 除特別說明外，本報告的數據覆蓋範圍與美的置業2024年度財務報告保持一致。

7. 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》。2024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。外購電力的排放因數參考生態環境部在2024年12月26日生態環境部印發的《關於發布2022年電力二氧化碳排放因數的公告》中的電網排放因子0.5366tCO₂/MWh。

8. 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。

9. 上市公司於2024年10月22日完成重組，營業收入僅核算上市體內的保留業務，因此溫室氣體排放密度數值波動較大。

10. 上市公司於2024年10月22日完成重組，營業收入僅核算上市體內的保留業務，因此有害廢棄物密度數值波動較大。

11. 上市公司於2024年10月22日完成重組，營業收入僅核算上市體內的保留業務，因此無害廢棄物密度數值波動較大。

12. 各能源之間的折算係數參考《綜合能耗計算通則》（GBT 2589-2020）。

ESG指標	遵守的相關法律及規例	2024年內部政策
-------	------------	-----------

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

		《IT系統數據導出申請流程》
--	--	----------------

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

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指標	單位	2022年數據	2023年數據	2024年數據
天然氣	立方米	/	/	/
間接能耗	千個千瓦時	8008.46	5,188.01	6,496.74
外購電力	千個千瓦時	7,984.69	5,021.71	6,496.74
外購熱力 ¹³	吉焦	85.58	598.68	/
能源總能耗	千個千瓦時	8,008.46	5,188.01	6,496.74
能耗密度	千個千瓦時/百萬元收入	0.11	0.07	1.74 ¹⁴

A2.2 總耗水量及密度

總耗水量	立方米	9,727,545.56	8,354,759.12	4,913,513.32
耗水密度	立方米/百萬元收入	132.11	113.57	1,317.3 ¹⁵

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	11,159	10,152	9,213
性別	男性	人	6,726	6,145	5,669
	女性	人	4,433	4,007	3,544
僱傭類型	全職	人	11,159	10,152	9,213
	兼職	人	0	0	0
年齡	29歲及以下	人	4,326	3,247	2,616
	30–49歲	人	6,585	6,588	6,218
	50歲及以上	人	248	317	379
地區	中國內地	人	11,150	10,146	9,208
	中國港澳台及海外	人	9	6	5

B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率¹⁶

僱員流失率		%	34.6	36.8	40.0
性別	男性	%	34.4	34.1	42.0
	女性	%	34.9	41.0	36.8

註： 13. 2024年公司更換辦公地點，取暖方式由集中供暖改為地暖，故不涉及外購熱力的消耗。

14. 上市公司於2024年10月22日完成重組，營業收入僅核算上市體內的保留業務，因此能耗密度數值波動較大。

15. 上市公司於2024年10月22日完成重組，營業收入僅核算上市體內的保留業務，因此耗水密度數值波動較大。

16. 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	2022年數據	2023年數據	2024年數據
年齡	29歲及以下	%	38.8	49.6	66.1
	30–49歲	%	32.1	31.4	30.4
	50歲及以上	%	25.8	18.0	17.2
地區	中國內地	%	34.6	36.8	40.0
	中國港澳台及海外	%	33.3	50.0	60.0

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 ¹⁷	人	0	0	0
因工死亡比率 ¹⁸	%	0	0	0

B2.2 因工傷損失工作日數

因工傷損失總日數 ¹⁹	天	3,331	1,406	1,479
------------------------	---	-------	-------	-------

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²⁰

受訓總人數	人	9,572	9,763	8,921	
受訓僱員百分比	%	85.78	96.20	96.83	
性別	男性	%	59.09	58.24	61.51
	女性	%	40.91	41.76	38.49
僱員類型	高級管理層	%	0.34	0.78	0.66
	中級管理層	%	13.30	14.29	9.37
	基層	%	86.36	84.93	89.97

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²¹

全體僱員平均受訓時長		小時	72.03	78.10	64.93
性別	男性	小時	70.81	83.87	68.13
	女性	小時	73.80	69.26	59.81
僱員類型	高級管理層	小時	41.92	140.01	170.92
	中級管理層	小時	68.08	85.12	120.04
	基層	小時	72.76	76.53	58.06
培訓總投入		萬元	853.14	577.50	175.08

註： 17. 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。

18. 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%。

19. 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。

20. 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%。

21. 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	2022年數據	2023年數據	2024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	6,338	5,647	5,923
地區	華南	個	1,029	978
	華東	個	2,191	2,078
	華北	個	1,344	1,095
	華中	個	623	651
	東北	個	256	232
	西南	個	895	613
	西北	個	0	0
港澳台及海外		個	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²²

投訴數目	次	23,947	19,813	14,471
投訴關閉率	%	99.42	98.40	99.01
投訴處理滿意率	%	63.37	52.27	37.51 ²³
客戶總體滿意度得分	分	87	85	74

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	0	1	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	380
向董事及僱員提供的反貪污培訓平均時長	小時	1.53	4.53	4.00

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	2,631.52	2,279.28	408.00
精準扶貧/鄉村振興	萬元	12.00	11.00	/
教育	萬元	10.00	1,034.27	342.00
社區	萬元	2,593.04	1200.90	61.00
環保	萬元	9.03	/	/
其它義工活動	萬元	7.45	28.11	/
抗疫	萬元	/	2.00	/
捐贈	萬元	/	3.00	5.00
僱員參與公益/義工活動統計	人次	855	920	1,180

註: 22. 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資料。
23. 部分城市房地產市場出現階段性價格波動，短期內客戶情緒受市場超预期波動影響導致投訴處理滿意率下降。

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	ESG政策列表
	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。	
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。	綠築人居，碳拓市場
A2 資源使用		
	一般披露	ESG政策列表
	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	ESG政策列表
	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	永續發展，共融友好生態

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。	聚焦氣候，應對變化
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	聚焦氣候，應對變化
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。	培育卓越人才
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	
B4 勞工準則	一般披露	保障基本權益	
	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。		
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	一般披露	強化責任採購；	
	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	強化責任採購
	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	強化責任採購
	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	創建綠色供應鏈
B6 產品責任	一般披露	重視產品質量；	
	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：	ESG政策列表	
	(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。		
	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
B7 反貪污	一般披露	商業道德
	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。	
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	一般披露	ESG政策列表
	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。	
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）	社區守望，慈善同行
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	社區守望，慈善同行； ESG關鍵績效表

智慧生活 美的人生

SMART
LIFE
WITH
MIDEA



全国服务热线/ 400-66-19580 网址/ www.mideadc.com
地址/ 中国广东省佛山市顺德区北滘镇诚德路1号美的置业广场