



原来生活可以更美的

2011 年企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2011

广东美的电器股份有限公司

关于本报告

(1) 报告范围

本报告是广东美的电器股份有限公司第五份企业社会责任（CSR）报告，旨在向利益相关方汇报公司在绿色环保、供应链、员工和回馈社区等企业社会责任各方面的行动和业绩，增强与各利益相关方的理解和沟通。

为便于表述，报告中“美的电器”、“公司”、“我们”指代“广东美的电器股份有限公司”。

除非特殊说明，本报告主要描述 2011 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间美的电器在经济、环境和社会等方面的活动。

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报告的披露内容和形式，并每年发布一次 CSR 报告。

(2) 披露原则

在报告内容的选取过程中，美的电器遵循全球报告倡议组织 G3 指南的重要性、完整性、可比性原则，从经济、社会和环境三方面进行陈述，重点报告了美的电器在产品、环境、员工及商业伙伴等方面的可持续发展责任。

本报告的指标涵盖了公司对其财务及运营政策及措施有效控制权或有重大影响的所有实体，并和公司的年报所涵盖的范围保持一致。

(3) 数据收集

为有效收集 2011 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，数据收集工作按照本公司现有工作流程进行。随着公司可持续发展管理体系和组织架构的完善，今后数据收集工作会进一步加强。

财务数据基于《广东美的电器股份有限公司 2011 年年报》。

(4) 报告保证方法

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，参考了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》的第三代标准（G3）和《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR1.0）》。

您可以在我们的网站上查阅和下载本报告。www.midea.com

电 话：0757-26334559，26338779

电子邮箱：ir@midea.com.cn



目 录

04	美的重大关系准则
05	公司概况
07	荣誉
08	企业社会责任战略及管理
11	主要利益相关方及美的的责任
12	顾客&消费者
21	股东&投资者
24	经销&供应商
27	员工
31	社区
35	媒体&政府

美的 Midea 空调



拥有全球智慧,是造一部好空调的开始

美的“超微感”舒适变频空调,带来媲美自然的非凡舒适感受

执掌世界前沿科技,将全球智慧融于一身,在世人眼中,已是难以企及的成就;然而,对美的空调而言,这只是我们创新科技的第一步。

美的空调联袂东芝、美国IR、三洋、爱默生等世界领先企业,引进全球先进的研发与检测设备,集结来自欧美、日韩的尖端人才,建立国际前沿的制冷技术研发中心与品质检测实验室群,为创新科技注入世界级智慧,凭借领先世界的卓越品质,赢得全球信赖。

积聚如此众多的前沿科技,美的空调创新出媲美自然的“超微感”舒适变频技术,22分贝*的宁静,多20%的水分*,10赫兹*恒温精控,为您带来非凡的舒适感受。

*以上宣传数据,以美的变频空调银河F180挂机为例



执掌全球智慧 成就变频王者

更多详情请 百度一下 或登录: <http://www.midea.com>



买变频 选美的



创新科技 美的空调

广东美的制冷设备有限公司 | 地址:广东省佛山市顺德区美的工业城(528311) | 服务热线:4008-899-315 | 美的空调全国团购热线:(0757)26605597/26332768 | 网址:<http://www.midea.com.cn> | 全国统一服务邮箱:service@midea.com.cn

美的重大关系准则

【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

【股东与经营层关系】

- ⊙ 契约经营，利益共享
- ⊙ 完成组织目标的前提下实现个人目标
- ⊙ 经理人适度竞争，良性互动

【企业与员工关系】

- ⊙ 以品德和能力赢得信任
- ⊙ 以贡献赢得回报
- ⊙ 提供平台帮助员工发展

【企业与合作伙伴】

- ⊙ 诚实守信，相互尊重
- ⊙ 互惠互利，共同发展
- ⊙ 健康和谐，廉洁自律

【企业与社会、环境】

- ⊙ 恪守商业道德，遵从社会伦理
- ⊙ 积极承担社会责任，履行社会公民义务
- ⊙ 低调务实，良好沟通
- ⊙ 善用资源，注重环保

公司概况

历史沿革

1980年开始生产电风扇进入家电领域；1981年注册“美的”商标进入家电行业；1985年开始生产空调，吸收国外先进技术与管理；1993年在深交所挂牌上市。

高速发展

二十多年来公司专注于白色家电领域，已成为中国最具规模的白色家电生产基地和出口基地之一；

美的通过技术创新，已全面掌握全产业链竞争优势，在产品研发、生产制造、售后服务、节能环保等方面处于行业领先地位。

组织架构

已建立完善的现代企业管理制度，建立了“集权有道、分权有序、授权有章、用权有度”分权制度，形成了“产品专业化、经营区域化”的矩阵式组织架构；

事业部制改革，加快各产品领域的拓展，整体运作更加体系化，规模不断扩大，为长期稳健发展奠定了坚实基础。

产品与服务

主要产品有家用空调、商用空调、大型中央空调、冰箱、洗衣机，及空调压缩机、冰箱压缩机核心零部件产品；

追求顾客满意100分、消费者“全满意”、“认真做足100分”、全天候响应、全过程跟进、全健康服务。

全球化

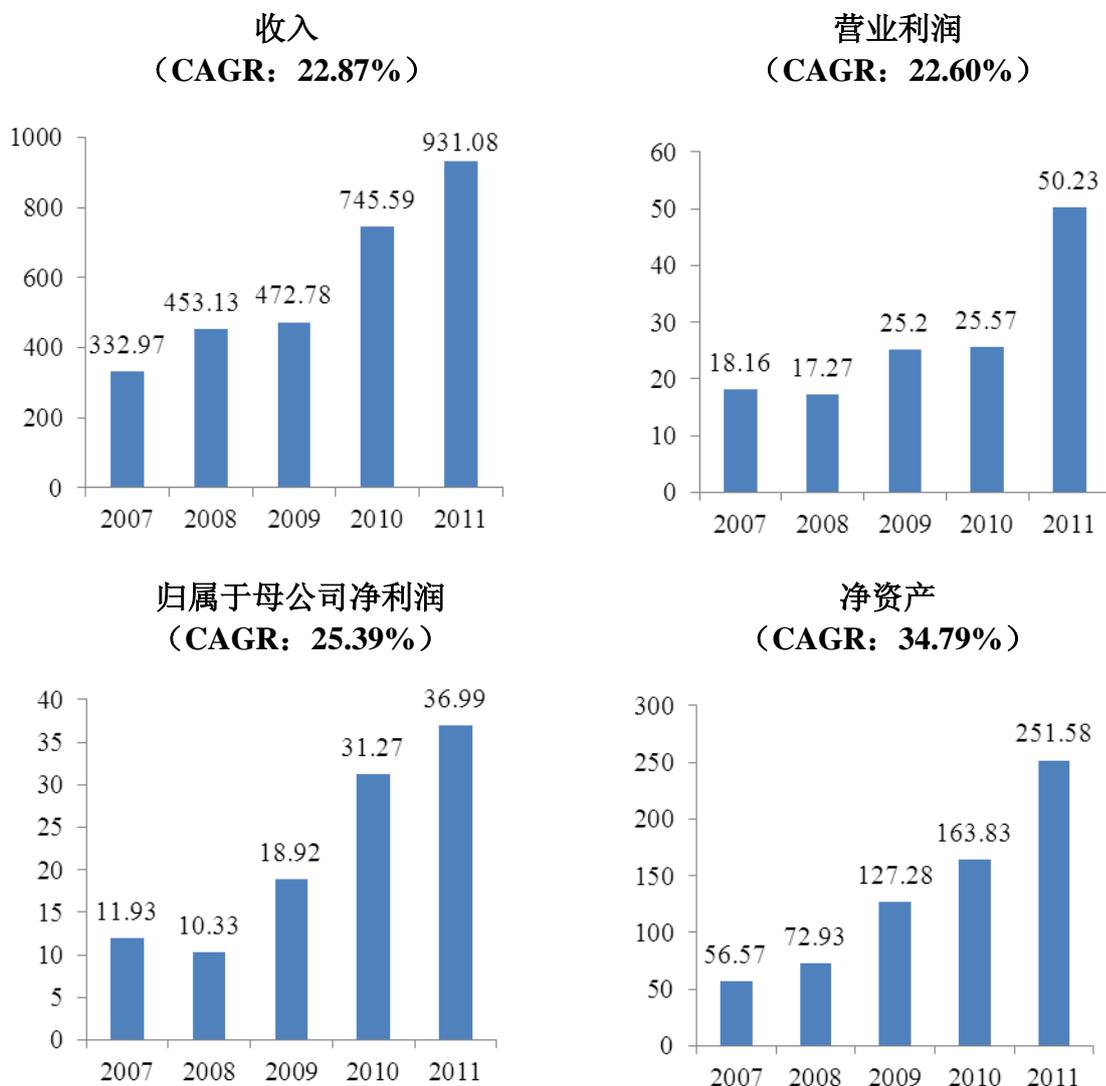
美的坚持稳健务实的全球化战略，通过市场、制造、人才等方面的国际化，加快企业全球化步伐。

目前美的在全球20多个国家和地区设有分支机构，并大力推行员工本土化，使我们可以更加贴近客户，倾听客户的需求并快速反应。

技术创新

拥有了研究院，产品研发中心，海外产品研发中心等三大研发机构，标志着美的已建成了全球独具规模的白色家电先进性技术、前沿性技术和基础技术的研发体系，有力保障与推动美的成为行业内领先的科技创新型公司。

五年财务概要（单位：人民币亿元）



了解更多信息，请阅读美的电器2011年年度报告。

荣 誉

时间	资本市场荣誉	评比或授予单位
2011.12	“2011 中国上市公司口碑榜” 荣获最佳大股东奖	《每日经济新闻》
2011.8	“央视财经 50· 十佳成长上市公司” 奖项	中央电视台财经频道
2011.7	金牌董秘	《新财富》
2011.7	第六届“大众证券杯” “中国上市公司竞争力公信力 TOP10” 调查活动荣获最佳社会责任奖、投资者关系金牌董秘	《大众证券报》
2011.7	“2010 中国主板上市公司百佳董秘 ”	《证券时报》
2011.6	2010 年度金牛上市公司百强, 2010 年度金牛最受投资者信赖公司榜首, 2010 年度金牛最佳董秘	《中国证券报》
2011.6	2011 年主板上市公司最佳董事会 (30 强)、2011 中国上市公司创造价值最快董事会	《理财周报》
2011.6	2010 年信息披露考核优秀	深圳证券交易所
2011.5	“2011 中国上市公司董事会第七届金圆桌奖”, 最佳董事会、最具创新力董秘	《董事会》
时间	其他荣誉	评比或授予单位
2011.12	最受香港欢迎的中国企业品牌	香港中文大学
2011.12	亚洲新兴品牌 TOP25	Haymarket media Group
2011.11	2011 年国家技术创新示范企业	全国企业技术创新大会
2011.11	获 4A 级标准化良好行为企业认定	国家发展和改革委员会
2011.10	美的 IC 超薄变频挂机荣获德国 iF 产品设计奖	汉诺威工业设计论坛
2011.10	美的家用空调入选国家火炬计划和重点新产品计划	国家科技部
2011.9	亚太上市公司 50 强	《福布斯》
2011.9	2011 年中国民营上市企业百强	中欧国际工商学院
2011.8	“2011 冷冻年度空调行业变频空调销量冠军”	国家信息中心
2011.7	“公务员最受欢迎 3C 品牌 ”	《南方日报》

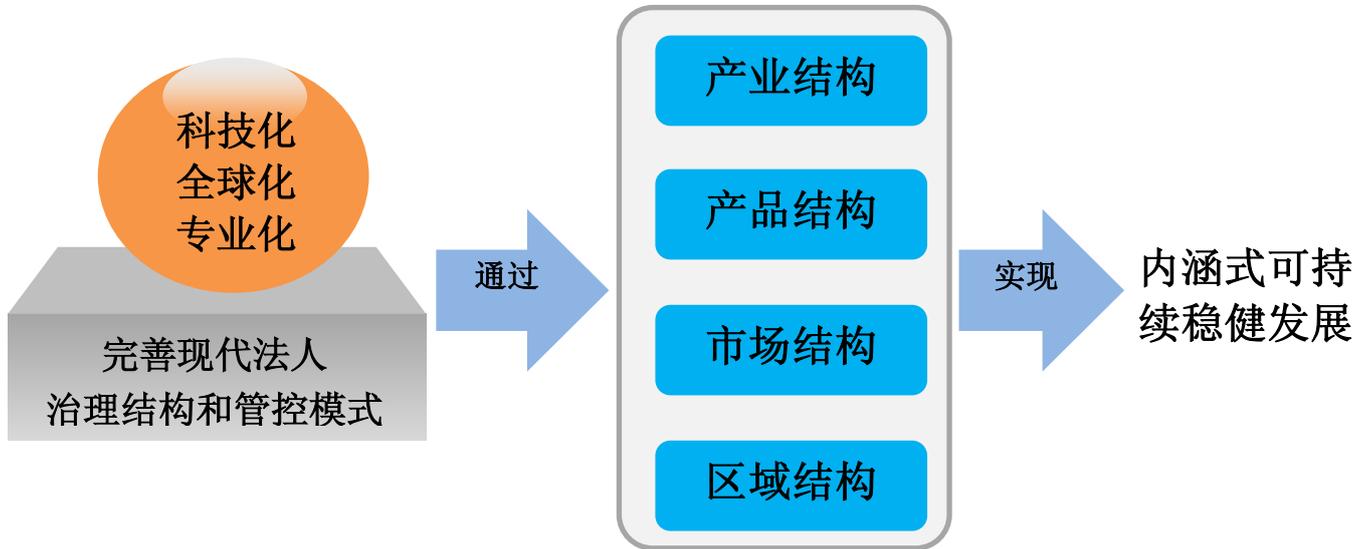
企业社会责任战略及管理

美的将生命、安全、遵法、价值与企业经营活动紧密相融，关注和响应顾客、员工、股东、合作伙伴、环境、社会等各相关方的需求和权益，提供创新科技和人性化的产品和服务，专注于友好发展和责任发展，为人类创造和谐的环境和美好的生活！

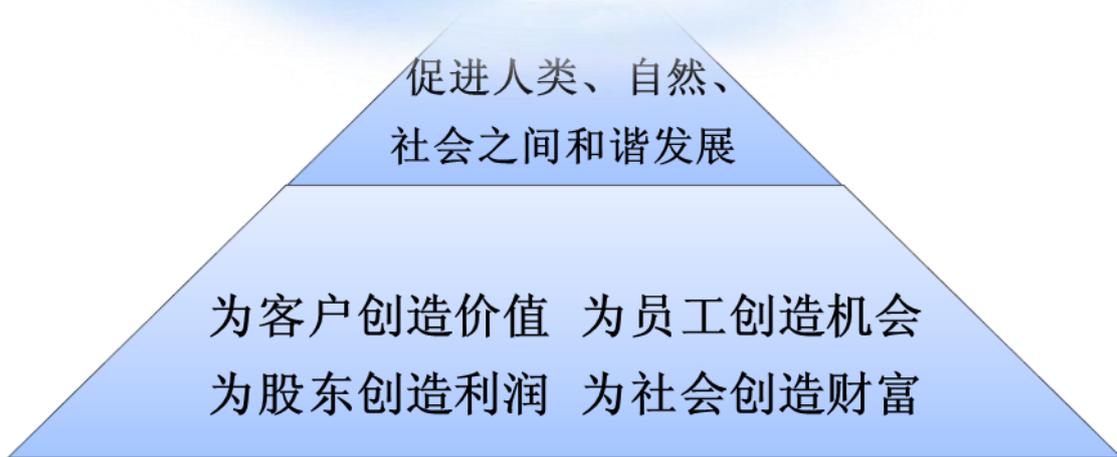


愿景

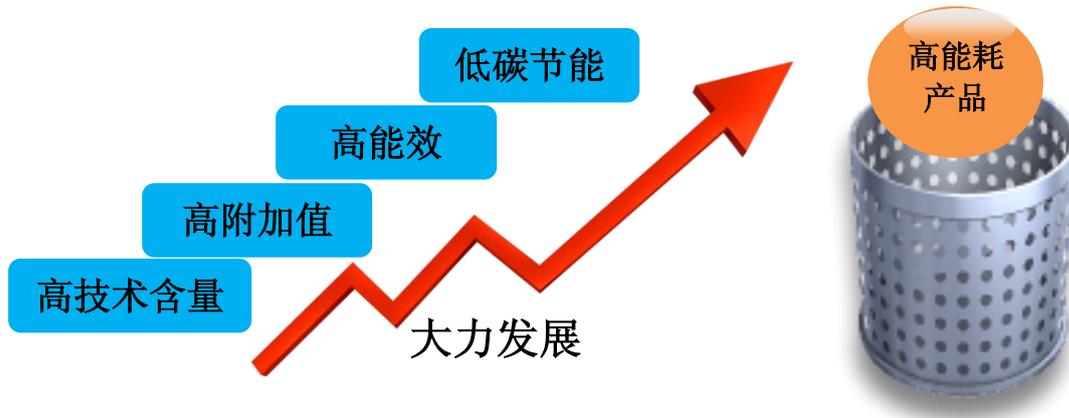
做世界级白色家电供应商，实现持续稳健发展



为人类创造美好生活

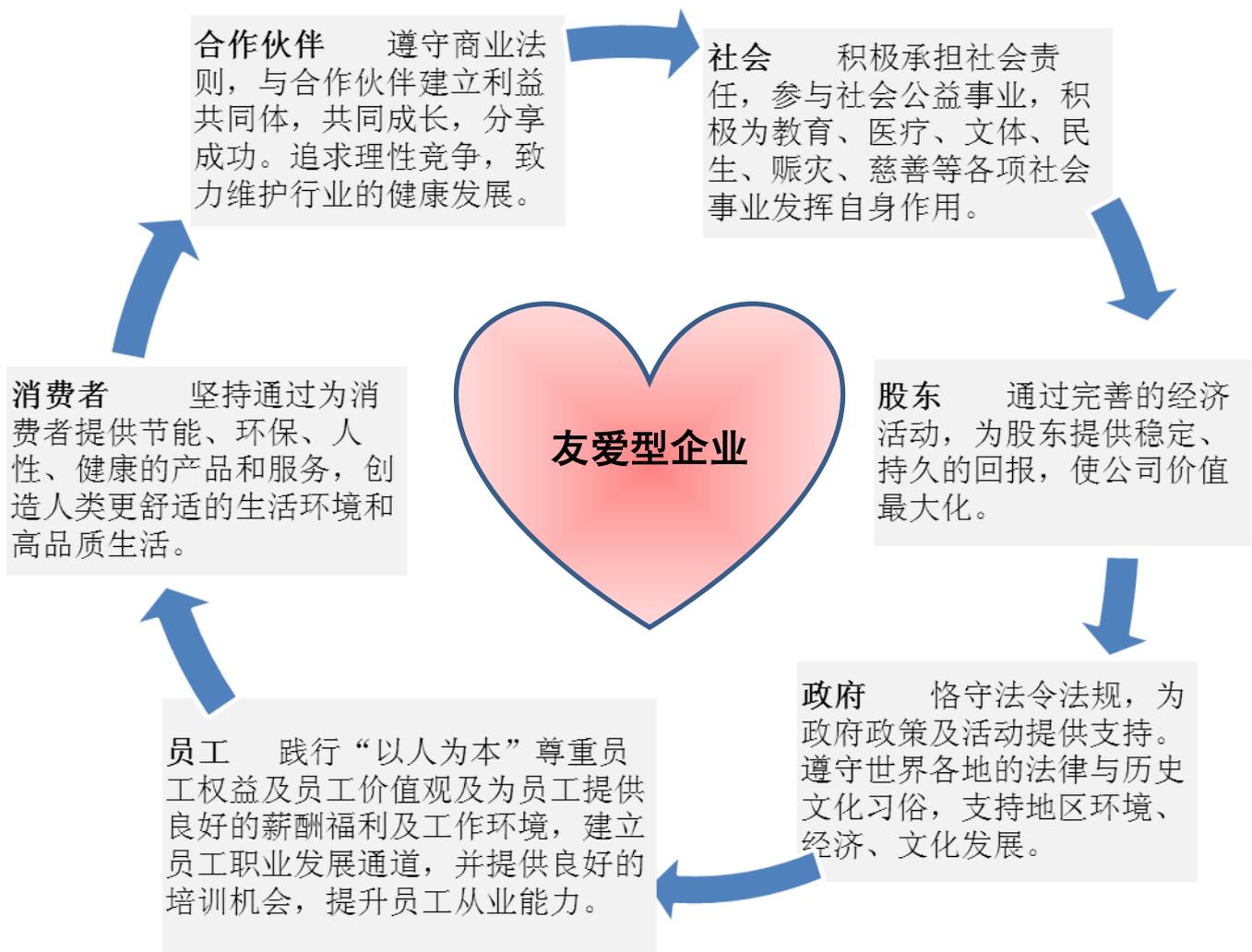


“节能、环保、智能、健康”的科技发展主题

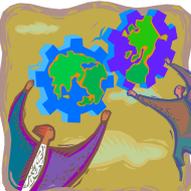


打造友爱企业

以合作共赢为目标，平衡各利益相关者关系，构建友爱型企业。



主要利益相关方及美的的责任

主要利益相关方		美的主要责任	沟通方式
顾客/消费者 	美的产品涵盖白电和暖通行业，顾客/消费者包括个人、法人、政府机构等。	<ul style="list-style-type: none"> 提高客户满意度； 提供安全、放心高价值产品及服务； 提供环境友好型产品及服务； 推进无障碍设计； 提供必要的支持； 顾客信息的管理。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常经营活动 呼叫中心（客服电话、E-mail 等）； 监测制度； 满意度调查。
股东/投资人 	股东总数为 102286 户，在已发行股票约 33.84 亿股中，金融机构户数 725 家，持股总数 30.05 亿股，占比 88.78%。	<ul style="list-style-type: none"> 适时提供准备的信息； 适量的收益返还； 企业价值的保值、增值。 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会； 业绩说明会； 投资者关系网站； 日常接待调研； 互动平台。
经销/供应商 	全国销售公司六十多家，经销商数万名，持续业务往来的供应商数百家。	<ul style="list-style-type: none"> 商业道德、公平交易； 公平选择供应商； 交易机会公开化； 请对方协助实行 CSR； 对对方实行 CSR 给予协助。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常采购活动； 供应商培训大会； 经销商/供应商培训总结动员大会； 建立与运行反腐败和反商业贿赂； 通过供应链管理系统持续改善。
员工 	美的现有控股子公司 61 家，现有员工 6.6 万人（截止 2011 年 12 月 31 日），外籍员工 580 人。	<ul style="list-style-type: none"> 尊重人权、尊重多样性； 公正的评价及待遇； 员工的工作条件和职业健康； 员工的薪酬和福利水平； 员工的培训与自我素质提升； 	通过员工满意度调查、内部心声社区论坛、开放日、员工关系管理、合理化建议信箱等内部沟通渠道，广泛采集员工意见建议。
社区 	在世界超过 30 个国家设有办事机构，在经营活动中尊重各地的文化、历史及习惯等。	<ul style="list-style-type: none"> 尊重地区文化和习惯； 考虑周边环境； 工作场所事故、灾害的防止； 参加地区社会公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> 对话、信息交流； 工厂参观； 员工参加地区活动； 运作多个公益类项目和捐赠，建立和完善社区关系建设。
媒体&政府 	美的在世界许多国家开展业务，有些政府机构本身就是购买产品的用户。	<ul style="list-style-type: none"> 遵守法令； 缴纳税金； 解决当地人口就业； 生态系统和自然资源； 对改善、解决周边社会问题提供政策帮助； 	<ul style="list-style-type: none"> 定期发布年报、CSR 报告，向公众披露信息，长期关注舆论； 开发绿色产品和绿色解决方案； 产品质量和安全；

顾客/消费者

产品

家用空调 Residential A/C

美的旗下拥有“美的”、“小天鹅”、“华凌”三大空调品牌。26年来美的空调通过不断技术创新，已经全面掌握全产业链竞争优势，在产品研发、生产制造、售后服务、节能环保等方面领先，连续三年荣登国内变频空调销量冠军。

● 产业链

美的建立了完全自主知识产权的变频空调全产业链，从直流变频压缩机、直流无刷电机、变频控制芯片、算法到整机的制造工艺和品质管理，形成了一套独有的创新技术解决方案。



● 技术联合

先后与日本东芝开利、三洋、美国IR等公司成立变频技术联合实验室，完全共享变频最核心的核心技术，实现中外技术的无缝对接。



● 环保新冷媒研究应用

R410A冷媒已成为美的变频空调的技术标配。



2011年7月13日，美的空调“R32、R290、R161三款新型环保冷媒关键技术及应用科技成果”率先通过了由中国家电研究院、浙江大学、中国制冷工业协会等权威部门组成的专家组一致鉴定，达到国际领先水平。

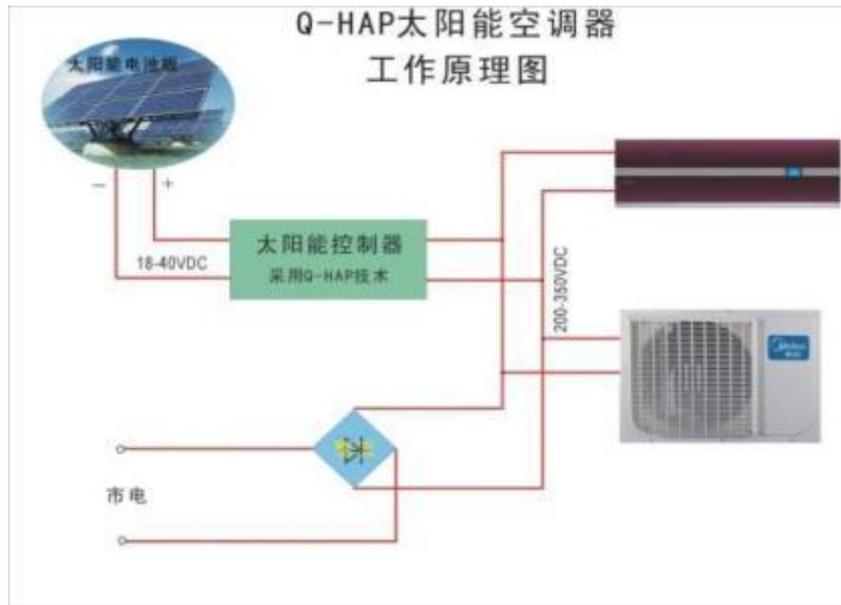
R290冷媒的研究获得联合国400万美元多边基金的赞助，专用于R290生产线的建设，被列为联合国蒙特利尔多边基金示范生产线。

碳氢制冷剂R290压缩机获得了第十届中国家电博览会颁发的“低碳先锋奖”、双缸变容压缩机获得展会颁发的“金芯奖”、CO2热泵热水器专用压缩机获得展会颁发的“技术创新奖”。

R290新冷媒空调压缩机	直流变频空调压缩机	R410高效压缩机
 <ul style="list-style-type: none"> 世界领先技术，卓越美芝睿智 自然环保冷媒，未来潜力产品 	 <ul style="list-style-type: none"> 首创无刷直流电机设计技术，双汽缸结构、低噪音微振动，省电30%。 	 <ul style="list-style-type: none"> 创新设计，有效降低油耗，大幅提高能效。

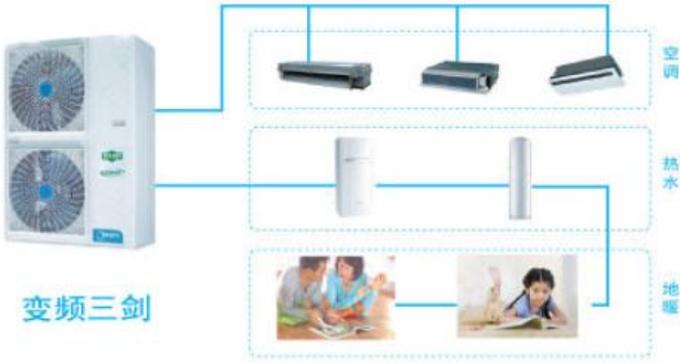
● 新能源利用

全球首台Q-HAP太阳能空调在美的研制成功，产品已成功上市，并且在海外市场取得很好的市场效应。美的Q-HAP太阳能空调技术为多项技术的集合，拥有13项发明专利，并建立了专利技术保护池，已被权威评定为国际领先水平。后期美的将继续推动其他清洁能源在空调上的应用，为空调产业的可持续发展注入绿色环保动力。



中央空调 Commercial A/C

美的中央空调是目前产品线最宽、产品系列最齐全的中央空调生产厂家之一，拥有多联机、冷水机、空气能热水机、单元机、恒温恒湿精密空调机基站空调产品等六大产品线，数千个型号的产品。

美的变频离心式冷水（热泵）机组	美的变频三件机组
	
<ul style="list-style-type: none"> • 稳定可靠——多项专利技术，确保节能可靠；符合中国水质的大污垢系数换热器设计，延长维护保养周期，长期使用冷量衰减小。 • 高效节能——部分负荷 COP 高达 9.1，高效节能； • 绿色环保——R134a 环保冷媒，清洁无污染排放； • 智能便捷——智能控制技术，操作更人性化。 	<ul style="list-style-type: none"> • 多功能，三位一体：将直流变频家庭中央空调、生活热水、地板采暖功能三合一，功能更强大； • 释放更多家居空间，外立面更美观：整套系统只需一台主机，减少安装空间； • 舒适冷暖体验：空调制冷，冷量自上而下；地板采暖，热量自下而上，室内空气不产生明显的对流，减少尘埃飞扬和墙面家具等的污染，更贴近人体生理需求，成为更舒适的冷暖搭配方式； • 热回收技术，高效利用空调废热：采用先进热回收技术，将空调室外机放出的废热高效回收利用用于加热生活热水，为您节省支出； • 多种模式可调：具备制热（采暖）、制冷、制热水、制冷热回收制热水四种模式自由切换，随时满足不同需求。

美的中央空调一向注重房地产市场的开拓，从2004年开始与香港和记黄埔地产集团联手，开始打造绿色时尚家居，其后，陆续与雅居乐、碧桂园、阳光100、龙湖地产、奥园地产等房地产巨头结成战略合作伙伴。2009年底，美的中央空调与万科地产达成合作协议，成为万科全国房地产项目指定空调供货商之一。2010年，美的中央空调与三联投资集团、中惠熙元地产签订战略合作伙伴协议。2011年，美的为恒大地产在全国100多个项目新建住宅提供中央空调产品及安装服务，供应数千套直流变频多联机和M-HOME产品，覆盖恒大高端、中高端、旅游地产等三大产品系列。

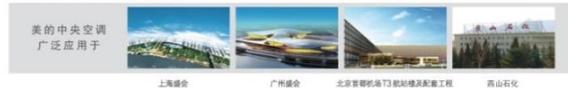


**久经考验的稳定性
亦如我们追求专业的恒心**
可靠运行39年*，更稳定的美的水系统中央空调

美的中央空调大机秉承专业之志，以稳定的性能与可靠的机组运行，为客户带来更安全稳妥的使用体验。美的变频离心机采用无键联接专利技术结合油和冷媒控制技术，强化核心动力，用智能护卫稳定动能。50年的制冷科技，以独有的变频调节技术精确控制冷量，让规范成为典范。美的中央空调大机全系列通过EMC认证，完全隔绝电磁干扰。如今，美的第一代离心机已在燕山石化稳定运行39年载。美的，追求专业无止境。

- | 5大技术优势 | 机组特点 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 领先的气动技术——美国 Concepts NREC 软件设计平台，共享航空发动机设计领域顶尖技术。 无键联接专利技术——叶轮与主轴采用先进的无键联接专利技术，叶轮寿命大幅提高。 油和冷媒控制技术——即时回收蒸发器中的润滑油和液能润滑油，机组运行安全稳定。 独有的变频调节技术——专业的变频电机，有效适应电源的冲击，提高机组的可靠性。 专用的变频启动柜——保证良好供电质量，确保可靠系统控制，机组持久可靠运行。 | <ul style="list-style-type: none"> 经久耐用——大污垢系数设计，延长使用寿命。 稳定可靠——多项专利技术，确保节能可靠。 高效节能——部分负荷 COP 高达 9.1。 绿色环保——R134a 环保冷媒，清洁无污染排放。 智能便捷——智能控制技术，操作更具人性化。 |

*北京燕山石化化工有限公司 1972 年使用美的水系统中央空调至今仍在运行。



美的离心式冷水机组
(含变频、热泵产品)

节能环保·创造美的世界
Climate Solution for Green Environment



中国通信企业，拥有通信基站总数超过 600,000* 个，服务客户约 600,000,000*。美的精密机房空调、基站空调解决方案，恒定温湿度，是通信质量稳定的有力保障。



能效提升站高一步 专业追求看远一步
全直流变频 IPLV(C) 高达 5.7，更节能的美的中央空调多联机

洗衣机 Washing Machine

美的洗衣机自2004年收购合肥荣事达正式进入洗衣机领域，2008年通过股权收购正式入主小天鹅。目前，美的旗下运营“美的”、“小天鹅”、“荣事达”三大洗衣机品牌。其中小天鹅定位专业高端，美的定位精致时尚，荣事达定位大众，三者之产品外观设计、功能、价格等方面也进行了明确市场细分。

美的凡帝罗滚筒系列	小天鹅滚筒智臻自动投放	小天鹅滚筒比佛利
 <ul style="list-style-type: none"> 变频节能 彩屏显示 鹅卵石内筒 3D传感平衡 斜8度内桶 <ul style="list-style-type: none"> 喷淋水循环 银离子洗涤 	 <ul style="list-style-type: none"> 一次自动添加，百次精准投放 设有全智能化的控制面板，有多种洗涤程序可供选择 安全童锁、预约功能等人性化设计 TS-Drive变频系统、独特的雾态净系统、空气洗系统、银离子抑菌系统 	 <p>“比佛利”系列是小天鹅与美国通用联合设计开发的高端滚筒产品，融合了国际化的设计风格、节能环保的设计理念，及超群的洗涤性能，根据契合时尚成功人士和现代家庭的品质生活需求。</p>



美的 Midea

中国国家跳水队、游泳队主赞助商

美的 **爱尚** 滚筒洗衣机
拭目以待, 95°C 蒸汽洗涤



美的洗衣机形象代言人 李晨 周冬雨

美的 **爱尚** 滚筒洗衣机

从现在开始，万千衣物也能享受顶级“桑拿浴”。美的爱尚滚筒洗衣机，运用创新的洗涤技术，为衣物带来蒸汽洗涤。爱尚独有的蒸汽洗涤系统，内含蒸汽发生器。在传统洗涤过程中，将加热的高温水蒸气，均匀喷射在衣物上，配合洗涤剂渗透衣物纤维，强效瓦解顽固污渍。更能实现无需水流的蒸汽呵护，有效去除衣物各类异味，抚平褶皱，起到熨烫效果。全家人的健康呵护，一“汽”呵成。

- 蒸汽洗涤科技，“蒸”出健康洁净
- 冷凝式智能烘干，衣物备受宠爱
- D-PLUS变频科技，精准洗涤智能呵护
- 喷淋水循环，深层洗净表里如一



冰箱 Refrigerator



美的 Midea
中国国家跳水队、游泳队主要赞助商



享乐哲学





名门气度





独立精神





美学意识





完美主义



每一种人生, 都有属于它的简约风范

美的凡帝罗 欧式系列高端冰箱

一台冰箱, 彰显一种简约的风范, 更表达一种人生态度: 当艺术遇见时尚, 享乐者领悟新鲜哲学: 极尽奢华的开门空间, 让不凡气度尽情流露; 独立空间的背后, 是特立独行的精神体现; 极致简约, 定义化繁为简的生活美学; 对于细节的永不妥协, 成就完美全能表现, 美的凡帝罗欧式系列高端冰箱, 专属于你的简约风范。

- 高保温双制冷系统, 实现80%左右的湿度保湿空间
- 原装进口直流变频压缩机, 强效制冷
- 风冷无霜制冷系统, 自然保鲜随风而至
- 六项先进科技, 打造全面保鲜标准
- 多维立体送风, 均匀冷风处处新鲜
- 超大果蔬盒设计, 蔬果存储随心所欲

更多详情请登录美的冰箱3D产品体验馆 http://www.midea.com/bx_3d/ | 合肥美的荣事达电冰箱有限公司 | 地址: 中国合肥高新技术开发区长江西路669号 | 电话: 0551-2213000 | 邮编: 230088 | 客服热线: service@midea.com.cn | 网址: <http://www.midea.com.cn>



美的冰箱主要产品涉及冰箱、冷柜、酒柜等, 同时经营“美的”、“荣事达”、“华凌”、“小天鹅”四大冰箱品牌, 其中“美的”、“小天鹅”、“荣事达”均为中国驰名商标, 旗下拥有法式冰箱、欧式豪门冰箱、对开门冰箱、多门冰箱、欧款冰箱、节能冰箱全系列产品和高保湿制冷技术、风冷技术、保鲜技术、变频技术、冰箱智能化、杀菌技术、恒温恒湿等多项行业内领先技术。

美的凡帝罗法式对开门冰箱	小天鹅滚筒智臻自动投放	小天鹅比佛利意式三门系列
 <ul style="list-style-type: none"> • 冷藏室、冷冻室分别采用独立制冷系统, 保持冷藏室湿度可达80% • 独立风冷制冷循环系统 • 巴西原装进口embraco直流变频压机 • 日式供水装置系统 • 超大LCD显控 	 <ul style="list-style-type: none"> • 简约明快欧式设计, 时尚极富品质 • chocolate电脑面板, 冷藏、冷冻和中门变温室三温区清晰 • 特有的“鲜塔系统” • 能效指数、噪声、负载温度回升、冷冻能力、冷冻速度及冷藏食品储存质量六项指标行业领先 	 <ul style="list-style-type: none"> • 多维风冷立体循环系统 • 冷藏冷冻独立精确控温, 创新真空发泡, 节能环保新主张 • 冷藏室单独关闭, 节能有方, 冷冻室全开式抽屉不卡位

■ 刚性品质

多年来，美的依靠科技创新推出了一系列精品，如空调、压缩机等，逐步树立了良好的品牌形象，带来了规模和效益，但我们产品的质量管理水平、盈利能力与国际一流企业还有很大差距。因此，要从源头抓起，在企业内部建立起“品质第一、品质具有最高优先权、一切为品质让步”的管理，开展质量文化的革命，从组织、体系、制度和观念上推动品质刚性文化。

一年来，美的在积极推进战略转型，着力提升品牌定位和溢价能力，而产品品质是企业品牌和产品力度核心支撑。在四个月时间内，美的在质量方面先后出台《关于强化质量体系建设，提升质量管控能力的决定》和《关于强化质量管理，促进战略转型的决定》，在组织、体系、制度、人才等方面都作了新的要求，相继成立品质管理部门，并设立品质副总。

● 举措一：成立品质分委会

美的集团在现有“技术委员会”的基础上建立了品质分委会，发挥引导、监督、协同、服务职能，在集团推动品质刚性文化，引导各产业集团和好事业部完善品质管理体系、品质考核和重大危机协同处理等。

● 举措二：2012年设立“美的质量奖”

目前，国家设立全国质量奖，广东省和顺德区也设立了政府质量奖，在此基础上，美的集团提出了设立自己的“美的质量奖”，其主要目标为：强化质量管理，提高产品质量水平，营造重视质量的氛围，在企业内部导入卓越绩效模式。

● 举措三：推进“基于产品周期的全面质量管理”

美的正在积极推进“基于产品周期的全面质量管理”，即从市场需求、产品策划、产品设计、产品研发、产品制造、产品运输、产品安装、产品使用、产品回收等所有阶段进行管控。质量管理体系不仅覆盖美的各个部门和所有员工，还覆盖供应商、上下游产业链、合作伙伴和消费者。这要起美的需要从跟高的高度重视质量管理，提升质量管理水平，积极引进和创新质量管理方法，从而促进家电行业转型升级。

美的坚持品质第一原则，质量为本，坚持品质的刚性、切实提高产品的可靠性，以消费者满意度和海外客户验货为唯一指标，加大品质立项整改力度，建立品质全员考核机制，加大内外部考核和问责力度。

■ 技术创新

9月1日，为期一个半月的美的集团第十六届科技月活动全面展开，评比并表彰2010-2011年度对美的的科技工作做出突出贡献的集体和个人。本次科技月预计

奖励总额将接近2000万，创历史新高。奖励首次设立“科技创新系统特别贡献奖”，加大对系统创新的奖励。今年科技月奖励还加大了对品质和制造奖项的奖励，同时为推动集团战略转型，各奖项评比均更加关注效益。

第十六届科技月以“效率、品质、效益”为主题，紧扣集团“转变发展方式，推动战略转型”的发展要求，树立典型的创新标杆，深入系统地剖析总结其成功经验，在研发、品质、制造等领域均形成一套可复制的系统性创新管理模式，持续营造“创新科技、创新美的”的文化氛围，推动集团经营方针的贯彻落实。



美的每年将收入的3%作为研发投入的硬性指标，加大技术创新的力度和基础性、前沿性技术研究，以“系列化、通用化、模块化、标准化”为原则优化产品平台设计，建立和保持产品领先成本优势。建立了研究成果转化机制，“研究院推动”与“产品开发部门拉动”两种模式并行。



“美的-东芝开利变频技术联合研发中心”揭牌。美的与东芝开利将完全共享压缩机矢量算法等最为关键的核心技术，向全球输出双方联合研发的变频核心技术。

■ 售后服务

全方位关怀：换位思考——尊重顾客，站在顾客的立场去考虑并解决问题；以诚相待——对顾客礼貌、热情、细致、耐心，充分体现客户关怀；定期电话或上门回访——征求顾客意见，聆听顾客心声，保证用户100%满意。

标准化：统一的门面设计、装修；统一规范的内部办公标语；统一规范的服务形象（工作服、监督卡、垫布、盖布、鞋套等）；统一规范的服务行为、用语。服务内容标准化；服务作业标准化；服务管理标准化。

网络化：全国设有60多个销售公司，拥有10000多家顾客服务网点，服务网络辐射全国。建立了美的、华凌、小天鹅、荣事达总部技术研发中心、售后管理部、销售公司技术支持、服务商服务工程师的四级技术支援体系，实现及时有效的技术支持。

信息化：全国联网电脑信息系统，信息处理从总部、各地销售公司到网点全程信息化。配以先进的呼叫中心系统，为每位顾客提供及时高效的服务。

美的空调早在2005年就率先提出“整机6年免费包修服务”，并成功将“6年包修”推广为行业普及。2010年美的推出变频空调“十年免费包修”的承诺，再次刷新空调行业包修期限的最高历史记录，为消费者带来切实利益。

美的营销整合带动的渠道、网点、服务一体化建设为基础，业内首家推出“一人上门完成三品类全面保养”的“一站式”服务模式，全面覆盖空调、冰箱、洗衣机三大品类，就是要以美的产品强大的品质保障和整合实力来充分满足消费者的实际需求，推动行业服务升级。

目前，美的空调冰箱洗衣机产品经专业培训、严格考核上岗的售后服务工程师已经全部随时候命，为消费者提供满意的产品健康保养服务。美的向全国开通的24小时售后服务电话4008899315可同时接通1000线，以确保消费者能及时地与厂家取得联系。同时还要求所有的售后人员在接到美的用户的保养服务请求后，都实行无缝式对接，跟进到底，对用户100%负责，让用户充分获得受尊重、有自由、有品位的消费体验。

2011年3月美的荣获“全国首家家电清洗服务示范企业”荣誉称号，并一举推出“空冰洗中央空调业内首例全套清洗服务标准”、“春季保养大升级”、“赠送清洁养护大礼包”等多项举措，再次刷新行业服务标准，引领行业服务转型升级。

股东&投资者

■ 公司治理

按照《公司法》、《上市公司治理准则》、《公司章程》等有关规定设立了健全、清晰的组织机构，其设置充分体现了分工明确、相互制约的治理原则。

【组织架构】

由决策层、综合管理层、事业部、经营单位等四级架构构成。

【决策层】

包括公司股东大会和董事会，董事会内部按照功能分别设立了战略、提名、审计、薪酬考核等四个委员会。

【综合管理层】

功能性管理事务部门，负责配合公司首席执行官统筹指挥、协调、管理、监督公司的内外综合管理事务。

【事业部】

一线综合管理平台，具体指挥和控制各经营单位的生产经营、资源调配、渠道管理等工作，享有充分灵活的经营管理权力，向公司董事会和总裁负责，同时接受综合管理层的监督和控制。

【经营单位】

在事业部的直接指挥下运作，其内部设立相应的生产、经营、管理、财务、行政等管理部门和岗位，实施具体生产经营业务，管理公司日常事务。

【独立董事制度】

公司现任独立董事3人，占董事会人数的三分之一，单独制订了《独立董事制度》，全体独立董事勤勉尽责，切实履行了独立董事的责任与义务，维护全体股东尤其是中小股东的利益。

【信息披露】

公司连续两年获深交所信息披露考核优秀。为提高公司的规范运作水平，加大对年报信息披露责任人的问责力度，制定《年报信息披露重大差错责任追究制度》。

【投资者关系管理】

公司通过投资者关系活动，适时向全体股东及投资者传递公司经营方针和业绩，积极开展与投资者之间的交流。

- 公司官网开辟投资者关系专栏，在互动平台答投资者问
- 举办定期报告业绩说明会（季报、半年度报告、年度报告共四次）
- 股东大会（2011年召开两次临时股东大会和一次年度股东大会）
- 投资者及证券分析师调研接待（2011年共接待投资者调研59次，接待人数超过200余人次，组织投资者见面会2次，集中机构走访6次，参加多家券商策略会）

- 接待鹏华基金持有人、北欧机构投资者、高瓴资本投资年会等机构组织实地参观调研公司

【管理制度】

已建立健全的公司法人治理结构，并按法律、法规及监管机构的要求规范运作。

内部控制制度	制定相关制度
<p>三会运作</p> 	<p>《股东大会议事规则》、《董事局议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《审计委员会会议事规则》、《审计委员会年度审计工作规程》、《提名委员会会议事规则》、《薪酬与考核委员会会议事规则》、《战略委员会会议事规则》、《总裁工作细则》、《董事、监事与高级管理人员薪酬管理制度》、《信息披露管理制度》、《募集资金管理制度》、《投资者关系管理制度》、《内部信息保密制度》、《重大信息内部报告制度》、《接待和推广制度》及《内部控制制度》等</p>
<p>投资、经营管理</p> 	<p>《经营管理分权手册》、《审计监察管理制度》、《责任追究管理办法》、《审计项目运作流程》、《投资管理办法》、《信息传递规范指引》、《印章管理办法》、《美的品牌管理办法》、《重大科技项目管理办法》、《重大质量事故处理管理办法》、《标准化管理办法》和《危机事件管理办法》等</p>
<p>财务管理</p> 	<p>《财务组织管理制度》、《资金结算管理办法》、《商业汇票管理办法》、《对外融资和担保管理办法》、《预算管理制度》、《税务管理制度》、《会计政策、计划统计管理办法》、《会计档案管理办法》、《质量成本管理办法》、《期货套期保值业务管理办法》、《外汇资金业务管理办法》及《资产风险预警管理制度》等</p>
<p>法务管理</p> 	<p>《合同管理办法》、《重大法律纠纷案件管理办法》、《商标管理办法》、《知识产权管理办法》、《专利工作管理办法》、《法律事务工作管理办法》等</p>
<p>人力资源管理</p> 	<p>《培训管理办法》、《人力资源管理办法》、《外派常驻人员管理办法》、《中高层人员管理办法》等</p>

■ 股东回报

上市19年来，坚持年年分红，考虑股改累积分红金额54亿，其中现金分红27亿。

序号	利润分配期间	利润分配方案简述	现金分红金额(万元)	实施情况
20	2010 年度	每 10 股派 1 元	33,843.48	股权登记日:2010.6.8
19	2009 年度	每 10 股转增 5 股, 派 1 元	20,801.76	股权登记日:2010.5.13
18	2008 年度	每 10 股派 1 元	18,910.70	股权登记日:2009.5.26
17	2007 年度	每 10 股送 5 股, 派 4 元	50,428.53	股权登记日:2008.5.7
16	2006 年度	每 10 转增 10 股, 派 3.5 元	22,062.48	股权登记日:2007.6.7
15	2005 年度	每 10 股派 2.5 元	15,758.90	股权登记日:2006.6.13
14	2004 年度	每 10 股转增 3 股, 派 1.5 元	7,273.35	股权登记日:2005.7.6
13	2003 年度	每 10 股派 1.2 元	5,818.68	股权登记日:2004.6.25
12	2002 年度	每 10 股派 1 元	4,848.90	股权登记日:2003.7.4
11	2001 年度	每 10 股派 2 元	9,697.79	股权登记日:2002.6.24
10	2000 年度	每 10 股派 3 元	14,546.69	股权登记日:2001.7.4
9	1999 年度	每 10 股派 2.8 元	13,576.91	股权登记日:2000.7.5
8	1998 年度	每 10 股派 2.5 元	10,755.59	股权登记日:1999.7.9
7	1998 年中期	每 10 股转增 3 股	—	股权登记日:1998.10.22
6	1997 年度	每 10 股派 2 元	6,618.82	股权登记日:1998.7.16
5	1996 年度	每 10 股送 2 股	—	股权登记日:1997.6.20
4	1995 年度	每 10 股送 1 股, 派 2 元	4,168.36	股权登记日:1996.8.7
3	1994 年度	每 10 股派 4.3 元	7,832.88	股权登记日:1995.8.8
2	1993 年度	每 10 股送 10 股, 派 1.5 元	1,366.20	—
1	1992 年度	每 10 股送 0.8 股, 派 1.2 元	759	—
	合计		249,069.02	

经销&供应商



墨西哥经销商应邀参加美的牌经销商大会



沙特阿拉伯 21 位美的经销商到访美的总部参加第二届沙特美的牌经销商大会

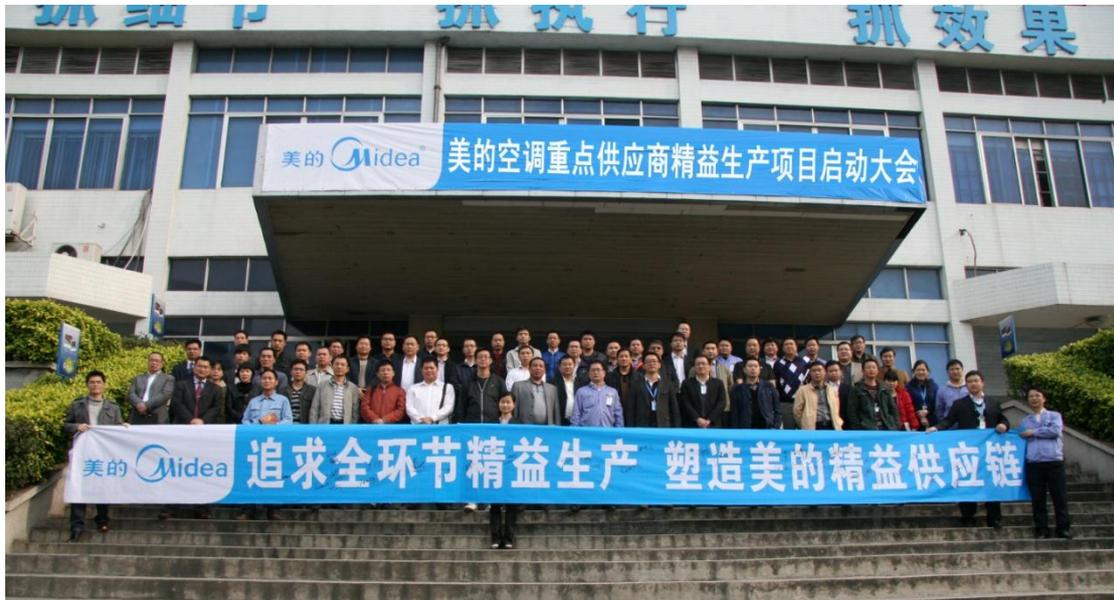


为促进美的空调与苏宁电器的长期合作，增加对彼此行业的了解程度，实现空调产销的动态平衡，美的、苏宁空调团队沟通研讨会在芜湖工厂隆重举办。



供应商精益生产项目大会

为适应家用空调经营规模的快速增长，满足供应链平台集成化、紧密型网络结构发展的需要，同时提升供应商开展精益改善项目的能力，解决其生产运营中实际存在的问题，从而提升供应链整体绩效，打造精益供应链系统。美的与各供应商朋友携起手来，共同建立健全的精益改善平台、推行高效的供应链管理，提升供应链系统的整体绩效，打造具备持续改进与完善能力的精益供应链系统。



供应商与美的的成长息息相关，为支撑公司的快速发展，美的的供应链管理策略如下：一是，充分贯彻“战略互信，合作双赢”的供应链管理策略，将厂商关系逐步由短期利益关系过渡为以共同愿景为牵引的新型战略合作关系；二是进一步优化供应链管理体系，提升供应保证能力；三是，加大对供应商的管理输出，促使价值链的共同进步、共同发展；四是贯彻成本、品质、效率均衡导向，系统提升供应链的竞争能力；五是，推进信息化、标准化建设，提高供应链协同能力。

战略供应商管理是以“战略互信，合作共赢”为合作的理念，通过战略合作，培育供应商“超美的发展速度”的能力和战略发展意愿，实现两个管理策略的转变，即从单纯采购降成本向系统降成本、从短期绩效考量向价值链利益平衡分配的转变，最终实现与供应商之间基于相互信任基础上的互利互惠、共同成长战略目标。



员 工



11月15日，2011年美的集团员工运动会盛大开幕，1.5万员工聚首佛山世纪莲体育馆，是美的历年来规模最大、参与人数最多的企业文化盛会，充分展现美的创新、拼搏、超越，推动战略转型，加快全球化发展的决心与信心。

2011年，美的已将“受让尊重和信赖的、具备全球竞争能力的‘友爱型’企业集团”写入“十二五”战略发展规划，采取发动广泛员工建言献策的沟通方式，完全依靠内部力量，开展员工满意度调查工作。近年来，美的在“员工关怀”方面不断加大投入，员工满意度大幅提升。

从 08 年起,家用空调事业部连续四年进行事业部员工满意度调查工作,2011 年员工满意度调查共发放问卷 3055 份,回收有效问卷 2933 份,有效问卷达到 96.0%。其中,MPA 类管理人员有效反馈 927 份,同比 10 年增长 9.3%,O 类直接人员有效反馈 2006 份,同比 10 年增长 22.8%。通过对员工最终反馈的问卷结果分析,经过持续优化事业部经营管理机制建设,同时致力于事业部管理团队的能力提升和持续培训与开发,强化运营管理与基础管理以提升基层一线员工的工作能力授予度,从总体上看,大部分指标同比均得到提升。与此同时事业部获得了员工对公司经营、流程运作、团队管理等多方面的改善建议。

薪酬福利：未来5年工资持续增长

近年来,美的员工薪酬不断增长,未来五年,工资将持续稳定增长。

同时,各单位为员工提供膳食补贴、住房补贴、交通补贴、医疗补贴、高温补贴,并按时发放假日慰问金、大假补贴等。

工作环境：改建舒适厂房

为保障工人工作环境,美的要求在所有车间逐步安装环保空调、中央空调、通风设备、直饮水等各项防暑降温设施;在北方地区的生产基地还要求安装配套供暖设备。同时,要求各单位加强劳动保护,在车间设置员工休息区、设置上下午茶休息时间等。

生活环境：各地基地配套建设校园式员工公寓



美的不断推动员工“校园式生活、社区式管理”模式,在各地基地均配套建设员工公寓,确保员工住宿。重点做好公寓的软性配套,包括:饭堂、图书室、

网络培训室、球场等各项生活设施,提供免费电视、免费网络、免费洗衣房、免费厂车等配套措施及设施。

在出行方面,美的及下属各经营单位纷纷推出了上下班免费大型厂车、日常节假日免费购物大巴、重大节日(如春节)的免费归乡大巴、返厂大巴等。

职业发展：建立全员素质提升通道

2006 年，美的成立“美的学院”，为员工制定了相匹配的职业生涯发展规划。在基层员工素质提升方面，集团各单位进行工人分级管理，评选各级别技术工人，并出台与之匹配的薪资激励政策，使得资源向技术工人倾斜。美的每年组织进行“星级员工”、“十大 O 类员工”等一系列荣誉评选，建立既具备专业水平又具有管理技能的基层管理队伍。



一线员工组成 25 人合唱团，合唱团特别聘请中国音乐家协会会员、安徽省艺术学院音乐系声乐副教授李小舒老师担任声乐老师。

■ 扶助基金：扶危解困惠及家属

2006 年，积极参与成立“扶助基金”，缓解员工及其家属在出现突发困难时的经济承受压力。截止目前，扶助基金已帮扶员工及其家属近 400 余人，累计筹集资金近 5000 万元。

■ 免费医疗：解决员工看病难

2007 年，美的推出“员工基本门诊免费医疗”，美的北滘地区的全体在职员工只要出具厂卡及缴纳 2 元门诊挂号费，就可享受职工医院含取药、肌注、输液、理疗、换药、门诊手术、辅助检查在内的免费治疗。解决了员工在厂外大医院看病难、看病贵的难题。其他各基地也设置了各具特色的医疗服务。

■ 教育基金



与部分高校合作开发适合工厂一线员工的中专、大专、本科等相关课程，在提升员工操作技能的同时，充实员工的理论知识，为员工能在美的工作的同时获得更多的学习和提升的机会。未来，公司还将立足于公司与员工的发展需要，继续开展提升员工自身核心竞争力的

活动，如函授教育、资格认证、职称评定、在职读研、系列培训等教育培训工作，同时，公司也将对基层管理人员的从业资质提出更高的学历要求，以期通过两到三年的时间，打造一支在技能、知识和素养方面都极具战斗力的团队，从而提升公司整体的核心竞争力，为公司的蓬勃发展和人才战略贡献一份力量。



社 区

社会公益

“积极发展、积极回报社会”是美的重要的企业发展文明之一，积极为赈济灾害、社会福利、科教文、卫、体等各项社会事业建设发挥积极作用，多年来，美的善举遍及教育、医疗、文体、民生、赈灾、慈善等领域，到去年底，美的集团向社会公益捐赠累计超过 5 亿元，2012 年入选佛山公益慈善之星候选名单。

- 6月，向2011年“广东扶贫济困日”捐赠3000万元，其中1000万定向捐赠顺德区。这是美的集团继2010年向“广东扶贫济困日”活动捐款3000万后，连续第二年参与“广东扶贫济困日”捐赠活动。
- 12月，向北滘慈善会捐赠1000万元，这是美的集团连续第三年一次性大额捐款支持北滘慈善事业发展。

7月15日，由民政部主办的“第六届中华慈善奖”评选结果在北京揭晓，作为中国公益慈善领域的最高政府奖项，中共中央政治局委员、国务院副总理回良玉，全国人大常委会副委员长华建敏及民政部领导出席会议并颁奖。美的集团因2010年在公益慈善领域做出的突出贡献而荣获“最具爱心内资企业”奖。



为患有尿毒症的员工刘华胜募捐筹集治疗费用

中央空调事业部亲子活动



文化融合



国际营销总部亚太营销公司越南工厂员工长跑迎新年



美的墨西哥分公司前台接待区



开展消防疏散实操演习

社区安全



美的 2011 年度安全文明生产工作总结暨第十七届“安全月”活动颁奖大会

作为佛山市最大的企业，美的对安全生产管理非常重视，2002 年公司就通过了 ISO14001 和 OHSAS18001 管理体系认证，2008 年被广东省安监局评为“2007

年广东省安全生产文化示范单位”的称号，这是佛山市唯一一家获此殊荣的企业。经过多年的磨练，美的在安全管理方面有一套完整的体系和流程。

每个工厂都有完善的安管理组织：工厂有安管理委员会，工厂的总经理就是工厂的安管理第一负责人，各分厂厂长或车间主任就是所属分厂或车间的安管理第一负责人，每年都要签订年度“安责任书”；工厂设有专门的安主管，对各分厂或车间的安工作进行指导和监督；各分厂或车间设有专职的安员，负责所属区域的各项安工作的规划和实施；各班组设有安协管，对班组的安工作进行协助管理。为支持安管理组织的正常运作，公司专门设有安管理基金，以促进安管理体系建设和维护。

公司非常重视现场安管理建设，严格依据国家相关体系要求配置现场安设施，并定期对其进行检查和维护，从现场推行 5S、设备的 TPM，到安设施的建设、安标识的维护、员工劳保用品的投入，都有一套严格的规定，并有一定的资金支持，确保现场的秩序和设备运作的稳定性，每个车间配有专业的工程师对设备进行维护改造，以提高其安性能。公司除注重公司效益外，还勇于承担社会责任，专门投入专项资金，用于建设水处理系统，确保工厂排出的水不污染环境，对员工工伤和职业病防范，做了大量的工作和投入。

安管理培训分：新进员工安培训、专职人员安培训、专项安教育。公司规定新进员工必须进行不少于 4 小时专门的安教育，根据公司实际情况编订的安培训教育，并有专业的安讲师；公司所有的安专职人员，在入职后一定时间内，必须进行并通过相应级别的安全主任培训，以提高其专业能力；公司在专项安教育方面投入也很大，每年至少两次以上，并制作专门的 DV。除对员工进行安管理培训外，每年还组织员工在车间、仓库、办公楼或员工宿舍进行消防安全演习，并在各单位之间进行评比。

实行安管理责任制，定期检查，层层监督。集团会每月组织一次检查和指导，工厂对分分厂每月组织两次检查和指导，分厂内部每周进行一次检查，对检查结果要出通报，并监督落实。

媒体&政府

■ 环境保护

家电行业是资源需求型行业，在环境形势日趋严峻、节能环保呼声高涨的背景下，美的从经营理念、技术研发、生产制造到供应链、营销、服务体系全面践行节能环保理念，把握家电行业转型节能环保的发展机遇，构建强大的绿色竞争力和可持续发展动力。

为发挥重点骨干企业在战略性新兴产业发展中的引领带动和典型示范作用，促进产业结构调整 and 经济发展方式转变，广东省在全省范围内优选出 50 家省战略性新兴产业骨干企业和 50 家培育企业。广东美的制冷设备有限公司凭借在节能环保产业的领先优势，成功入选“2011 年广东省战略性新兴产业骨干企业”，成为唯一一家入选的家电企业。

公司在生产经营过程中主要污染物为噪声、废气、废水和固体垃圾，在废水处理、固体废气物处理、废气处理、噪音治理、生态绿化等方面投入大量资金，严格执行环保标准，满足国家环境保护总局相关建设项目的管理规定。

在日常生产经营中，公司采取了积极的环保措施，安装设备净化处理系统或由处理中心集中处理达标后排放废水或废气；通过车间墙体隔声、设备消音进行噪音治理；集中区域分类存放固体工业垃圾并定期回收处理；生活垃圾及时由专业清洁公司收集处理。

公司生产过程符合国家清洁生产和主要污染物排放总量控制的要求，使项目的产品从能耗到产品的可回收利用，及生产污染物的排放，均体现了绿色和循环经济的环保要求。

污染物名称	所含有有害成分	来源	相应治理
磷化水	氢氧化铝、硫酸铝等	钣金配件加工	水渣分离净化及回收系统
粉尘	环氧树脂、聚酯树脂等	钣金件配件喷粉加工	全自动化环保喷涂生产线
废气	二基甲苯等	钣金件配件喷漆加工	浸漆生产线废气净化回系统
机械设备运行润滑油	无	加工机械设备运行	导流系统直接回收
生活污水	无	生活用水	无需处理
油烟	无	员工食堂餐饮烹调	油烟净化装置

美的力求所有的经营过程与环境全面、协调、可持续发展，致力于改善和提升产品全寿命周期内的能耗和环境绩效表现，维护生物的多样性及促进相互和谐共生，为人类家园的明天和地球的可持续发展而不懈努力。为此，美的采用清洁

生产并率先自愿开展清洁生产审核，大力推进试点单位清洁生产审核项目，并在既有基础上有目的、有计划、有步骤、系统性的开展清洁生产审核工作，逐步全范围导入、沉淀清洁生产模式，主动展示美的重视节能环保、绿色低碳的管理理念，提升企业社会责任形象，助力美的成为一艘拥有绿色动力的家电航母，引领低碳经济时代主旋律。

公司目前主要节能减排项目

项目名称	项目简介	节能效益
家用空调节能减排产业升级项目	总投资 6 亿元，采用 180° 正弦波直流变频技术、平行流换热技术、独特风道设计等国际领先技术，建设大量柔性化生产线	每年节能达 22.62 万吨标准煤，相当于减少 56 万吨 CO ₂
热回收数码多联中央空调热泵热水机一体化机组节能技术项目	总投资 1,655 万元，研制对中央空调室外机废热进行回收利用的数码多联中央空调热泵热水机	每年节电 2800 万度，折合标准煤约 1 万吨，相当于减少 2.49 万吨 CO ₂ 的排放
全直流变频空调产品开发	总投资 2,756 万元，在控制成本的前提下从各个方面着手提高整机能效，开发商用全直流变频产品	每年节电 3,554 万度，相当于减少 2.99 万吨 CO ₂ 的排放
典型家电产品绿色关键技术研究及应用	总投资 2,550 万元，研究开发家电产品能耗提升方法及产品开发，在实现能耗标准满足国家标准、EUP 指令等国内外的要求基础上，争取能耗标准全部达到二级以上	每年节能 1.31 万吨标准煤，相当于减少 3.26 万吨 CO ₂ 的排放
太阳能光伏发电技术在空调系统中的应用研究项目	总投资 300 万元，核心任务是研究、开发太阳能装置。方案集成市售离网型逆变器，研发运行管理装置（互锁切换控制器），将太阳能逆变输出和市电输出分时切换供给空调系统	每年节能 6145 吨标准煤，减少 CO ₂ 排放 1.5 万吨

绿色节能

从 2008 年开始，公司提出“绿色超越”的绿色经营战略，提出“绿色制造、绿色产品、绿色社会”三大方面经营目标，推动企业与大众、社会、环境的可持续发展。

根据对消费者需求的精准把握以及对行业发展方向的精确判断，美的空调、冰箱、洗衣机和中央空调四大品类通过技术创新和产品设计，推出新一代迎合推动绿色消费需求的产品，引领行业调整产品结构，转型节能环保。

在空调领域，美的空调坚定不移地推动变频空调的全面普及，2011 年 11 月一举推出 9 大系列 21 款全直流变频空调，最低功率仅需 30W，相对于普通变频空调省电 59%，极致的舒适节能宣布我国进入“全直流变频时代”。同时研制成功全球首台太阳能变频空调，填补了白色家电利用太阳能光伏发电的空白。

在中央空调方面，美的空气能热水器独步行业，由于通过大量获取空气中免费热能来提高水温，在获取热能时所消耗的电能仅仅是压缩机用来搬运空气能源所用的能量，所耗电量只有电热水器的 1/4，燃气热水器的 1/3。

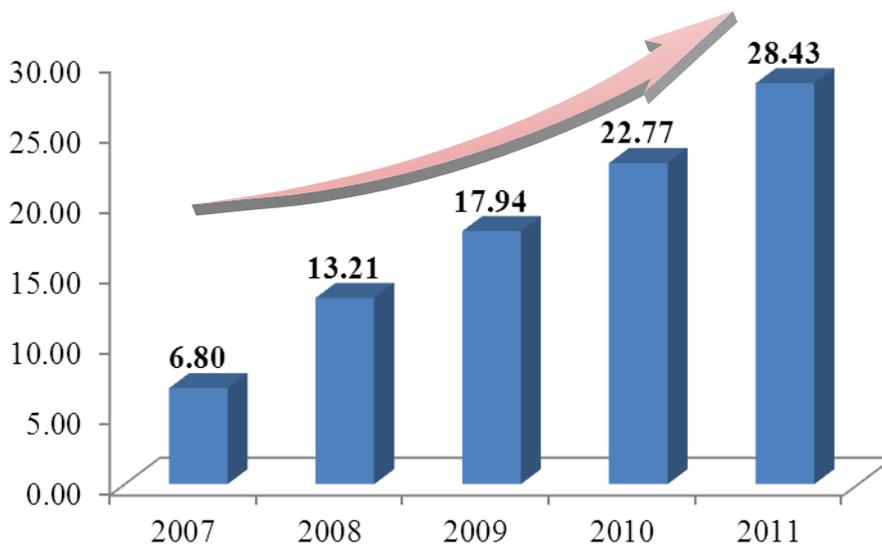
在洗衣机领域，美的凡帝罗变频滚筒洗衣机改变了传统洗衣机洗衣所耗费的水电量，实现量衣给水，有效省水，同时提高电能利用率，最大程度地将电能转化成洗衣机的运转动力，节能省电。

在冰箱方面，美的主推凡帝罗法式冰箱，采用高保湿双制冷系统，是国内唯一具有 80%高保湿效果和大空间的节能产品，食品保存更新鲜、更营养，系统更节能、更稳定，振动更小，噪音更低。

■ 依法纳税

美的在不断壮大的同时，也不忘为地方经济发展做贡献，促进就业，依法经营、诚信纳税获得各级政府高度肯定和评价，2007 年、2008 年、2009 年、2010 年分别纳税 6.8 亿元、13.21 亿元、17.94 亿元、22.77 亿元，2011 年公司实际支付的各项税费 28.43 亿元，较上年同期增长 25%。

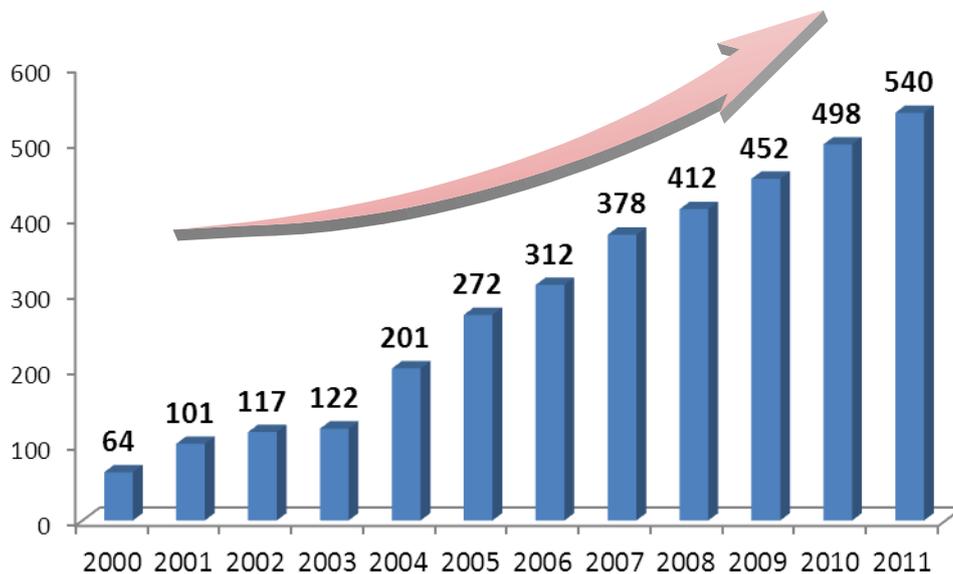
在顺德区政府召开的 2011 年度纳税百强企业表彰大会上，美的集团再度荣获 2011 年度首席纳税大户，年纳税额超 32 亿元。美的集团下属共 20 家企业获得“顺德区 2011 年度纳税百强企业”称号。



■ 品牌建设

多年来，美的通过提升品牌影响力、品牌内涵与品牌软实力，进行企业品牌的培育与塑造，连续十年央视春晚报时，冠名“美的时刻”，加强品牌积淀；持续冠名赞助高尔夫“美的中国精英赛”，加强高端媒体的品牌曝光。探索品牌国

际化之路，先后在香港、东盟、东欧等市场建设自主品牌。近年来，美的以推动品牌年轻化、时尚化为目标，赞助国家游泳队跳水队，持续体育营销，逐步培育“时尚、创新、进取”的品牌内涵，实现品牌价值升级。



美的品牌价值不断增长，成为国内最具影响力的家电品牌之一

政府交流

10月13日，第四届“中美消费品安全峰会”在美国国务院马歇尔会议中心召开，此次美的作为峰会参与企业和中国企业的唯一代表作主题演讲。该峰会每两年在中美两国轮流进行，由中国国家质检总局和美国消费品安全委员会分别主办，为中美两国消费品安全议题并采取共同行动的重要对话和协作平台，历来为中美两国政府和产业界所倚重。今年的主题为“良好制造，提升安全，最佳实践”，探讨加强中美两国质量监管合作和交流分享两国制造业质量安全经营文化。会上，公司介绍了美的的经营情况以及在美国市场的发展情况，向大会报告了美的“0+0+0”质量安全战略，具体介绍了美的“0容忍”安全管理、“0伤害”良好制造和“0缺陷”魅力品质的经营理念和实践举措，并与参加峰会的美国企业、行业机构以及媒体代表进行了问答互动，详细阐述美的企业发展特别是在质量安全方面的经营文化和良好做法。



8月31日，工业和信息化部推动产业升级和提升产业发展质量的由广东省经信委承担的重点项目——“工信部推动绿色制造提升广东家电产品质量示范项目”在美的召开验收会议，来自工信部科技司、省经信委、各相关科研机构、行业协会以及广东省各骨干家电企业共约40人参加了会议。美的作为该示范项目的核心单位，承担并通过了项目验收组的现场检查，最终协助该项目顺利通过了验收。

推动绿色制造提升广东省家电产品质量示范项目，是广东省经信委承担的工业和信息化部产业质量提升和产业转型的重点项目，由广东省经信委组织省内骨干家电企业共同实施完成。其中，美的集团作为核心单位，承担了《新型碳氢工质环保空调产业化技术》、《白色家电直流变频专用控制芯片研究产业化》、《典型家电产品绿色制造关键技术研发产业化》和《家电产品核心零部件及整机可靠性测试评价关键技术》4大核心项目，作为重点示范企业向行业推广。

一切从用户出发，一切以用户为核心，一切以提升用户生活价值为导向，是美的全面参与市场竞争的指导思想。用户洞察就成为美的所有企业活动的起源，美的将持续夯实企业核心竞争力，以“用户洞察”为轴心为引擎、以“技术驱动、品质至上、营销整合、服务鼎新”为叶轮为驱动，为全球民众带来更加美妙的新生活。

我们的使命： 为人类创造美好生活

我们的愿景： 做世界的美的

我们的精神： 开放、和谐、务实、创新

我们的价值观： 以人为本、理性追求、变革创新、授权经营、协作共享

我们的经营准则： 集权有道、分权有序、授权有章、用权有度

我们的行为准则： 诚信、责任、协作、学习、敬业、进取、创新

我们的人才目标： 致力于成为最佳雇主，打造吸引和保留人才的竞争优势

我们承诺：

- “十二五” 期末家电产品节能环保达到国际先进水平，产品的绿色设计水平和资源综合利用水平明显提高；
- 新能源和清洁能源产品有重大突破；
- 主要家电产品能效水平平均提高 20%；
- 家电产品有害物质减排达到同期发达国家水平。

未来五年美的将围绕“低碳、节能、绿色、环保、智能”发展主题，继续探索发展方式转变，成为受人尊重和信赖的、具备全球竞争力的“友爱型”公司，美的将以更加健康、低碳、环保、人性化的产品为全世界提供更加和谐、舒适的生活！



CSR（企业社会责任）报告
广东美的电器股份有限公司
地址：广东佛山市顺德区美的大道 6 号美的总部大楼
电话：0757-26334559，26338779
Email: ir@midea.com.cn
www.midea.com