

广东美的电器股份有限公司

2008 年社会责任报告

一、概述

“为人类创造美好生活”

2008 年是美的电器上市 15 周年,也是白色大家电在中国迅猛发展的 15 年。15 年来,白大家电已由少数人使用的奢侈家装电器成为每个普通家庭不可或缺的必需消费品。现在,每年有数以亿计家庭享受我们的产品带来的快乐,也有包括美的员工及其配套企业在内的数万人日常生活与我们息息相关。同时也有更多的人在传递累计上亿元美的直接扶助所带来的实惠和感动。

伴随规模发展,美的电器对于经济、社会、环境影响也日趋重大。因此公司一直致力于贯彻“为人类创造美好生活”的愿望,追求与大众、社会 and 环境的友好发展,维护企业对大众、社会和环境所肩负的责任。

2008 年,公司主要从内部体系建设、节能产品创新及参与社会公益、解决就业等方面积极推动企业社会责任的履行。

内部体系建设方面:积极推动企业社会责任内部运作体系的构建,制定了《美的 CSR 运作管理办法》、《美的 CSR 行动准则》及美的回报社会系统规划方案。

节能产品创新方面:08 年随着国家空调产业政策调整,空调能效比要求进一步提高,传统定频机生产面临巨大挑战,美的变频系列空调应势而出,以其节能环保和变频新技术而赢得市场先机。同时,在近期揭晓的 2008 年度“中国科技 100 强”榜单中,美的电器位列百强之首。

社会公益方面:5.12 汶川地震,让美的人心系灾区,各产业集团、纷纷举行了募捐活动,员工主动献出自己的爱心。在此次自愿募捐活动中,从公司中高层干部,到一线员工,有不少美的人以不同方式一再追加捐款额度,希望以自己微薄的力量为灾区人民重建家园出点力,这一切,都体现美的员工奉献爱心不甘落后的良好美德。

解决就业方面

随着公司业务规模的不断扩大,公司力所能及的不断提供就业岗位,为社会

和谐稳定创造条件。为广大知识分子和农民工提供很好的就业机会和发展舞台，目前公司通过直接和间接方式解决了约 9 万多人的就业问题，其中直接雇用 4 万多人，为社会的稳定做出了积极的贡献。

二、 我们与社会

“为社会创造价值、为股东创造利润、为员工创造机会”

1. 管理机制

“为社会创造价值、为股东创造利润、为员工创造机会”，这一经营理念表明企业肩负的经济和社会责任不言而喻；公司一直认为完善的管理架构，健全的内控体系是提高公司经营的效率及效益、保护企业资产安全和完整以及确保信息披露真实、准确、完整和公平的基础。

本公司已按《公司法》、《证券法》、《上市公司章程指引》及中国证监会有关法规的要求建立了股东大会、董事局、监事会等三会议事制度，形成了一套以各事业部为核心的，包括生产、供应、销售和人事、财务、行政管理体制的完整经营管理体制，公司法人治理结构健全，符合《上市公司治理准则》的要求，为公司的规范运作与长期健康发展打下了坚实的基础。

本公司在经营管理方面一贯保持和谐、稳健、专业、进取的理念，以开放的胸襟广纳四海贤才，培养了一批年轻化、专业化的职业经理人管理团队，形成了一套以各事业部为核心的，包括生产、供应、销售和人事、财务、行政管理体制的完整、高效经营管理体制，为公司的规范运作、长期健康发展打下了坚实的基础。

2. 股东权益保护

公司依据《上市公司股东大会议事规则》的要求制定了公司的《股东大会议事规则》，依法召集、召开股东大会，平等对待所有股东，保障股东能够充分行使自己的权利；

公司根据《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》等法律、法规和公司章程的有关规定，制定了本公司的《信息披露管理制度》，有效规范公司信息披露行为，确保信息披露的公平性，保护投资者的合法权益；

公司在自身取得成长与发展的同时，从未吝啬股东回报，坚持与投资者共享公司成长收益，公司通过 1993 年上市首发及 1995 至 1999 年期间先后三次实施的配股，共募集资金 10.96 亿元，而上市 15 年来，公司累计实现利润 69 亿元，先后 14 次派现累计达 17.47 亿元，派现总额超过募资总额近 7 个亿，送转股 7 次实现股本扩张近 20 倍，股东回报率达到惊人的 2,892.87%。

2008 年，在资本市场深幅调整的环境下，公司投资者关系工作如期进行，保持资本市场与公司管理层的良好沟通渠道。公司先后在 2 月 19 日、8 月 28 日和 9 月 8 日，举办了 2007 年度业绩说明会、2008 年中期业绩说明会、合肥美的冰洗工业园机构调研活动。接待调研来访机构达 18 家，并通过券商举办投资策略会，以主题演讲、一对一沟通等方式实现了与资本市场的良好沟通。

2008 年美的电器所获荣誉如下：

时间	荣誉
2008 年 12 月	2008 广东上市公司综合实力 10 强
	2008 广东上市公司最具盈利能力 10 强
	中国改革开放 30 年广东上市公司 10 大杰出人物-何享健
2008 年 8 月	“中国科技百强”第一名
2008 年 7 月	“2008 中国上市民企百强榜”第三名
	“民营上市企业社会贡献前 10”第七名
2008 年 6 月	中国上市公司金牛奖百强评选十周年特别奖-基业长青奖（共 9 个）
	第十届（2007 年度）中国上市公司金牛奖百强（第 13 名）
	第十届（2007 年度）中国上市公司金牛奖营业总收入百强（第 36 名）
	第十届（2007 年度）中国上市公司金牛奖 A 股市值百强（第 71 名）
	第十届（2007 年度）中国上市公司金牛奖股东回报百强（第 16 名）
	2007 年度中国主板上市公司价值百强
	2007 年度中国主板上市公司十佳管理团队（第 7 名）
	2007 年度中国上市公司百佳董秘
	十佳最重回报上市公司
	投资者关系金牌董秘
2008 年 5 月	2007 年度上市公司最佳董事会大奖（共 10 个）

3. 债权人保护

良好的预算管理体系及完善资金内控体系，是有效打造良性资金链及防范资金风险，也是维护债券人权益的重要保障。

公司一切经营活动均以刚性的经营预算为指引展开。每年，根据下一年度的产销计划、投资规划、价格信息、成本预测及费用预测情况编制下一年度的经营概算，通过概算结果与经营目标的反复比较、调整，编制出公司的年度经营预算及资金预算。

同时，为确保稳定的资金来源，保证公司持续发展，公司制定了多种预收款优惠政策，同时推出阶段性回款奖励政策，提高了客户打款的积极性，为公司提供了稳定的资金来源；

在公司流动资金充裕的情况下，积极与材料供应商谈判，利用预付款、承兑贴现等形式，向供应商争取一定的现金折扣。同时，积极协调研产销各环节，降低库存总额，减少资金占用，不断提高资金周转率。

在资金内控方面，资金集中管理，实行“收支”两条线的资金管理模式，统一规范了现金流入、流出的管理，使收入现金安全迅速，支出现金配置更加合理。同时加强资金质量过程管控，资金流由粗放性管理向预算管理转变。利用出口押汇、福费庭等金融工具，加快出口回款速度，降低汇率风险。

而资金监控网络化，信息，实时的资金状态监控，也进一步促进了资金集中管理目标的实现，加强了资金保障支撑力度。

4. 员工权益保护

公司一直秉承以人为本的核心价值观，在追求企业规模发展的同时，始终追求企业与员工价值的共同提升，维护员工的权益，尊重员工的创造，促进员工全面发展。

公司在用工制度上严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规要求，在劳动安全卫生制度、社会保障等方面严格执行了国家规定和标准。



宿舍

公司依法与员工签订书面合同，提倡和鼓励各属下单位与员工签订长期合同，以保障员工权益。公司建立了完备的社保体系、公积金体系，休假体系；同时积极关注及改善员工薪资水平，注重积极改善员工福利，为员工提供“基本门诊免费医疗”、交通补贴、住宿补贴、膳食补贴，为一线操作员工提供特殊补贴，为专业科技人员提供专业津贴，同时对于员工在职期间遭遇的重大意外伤害或重大疾病，可提供最高 10000 元的补助，对员工出现的家庭特殊困难，可提供 5000 元的补助。



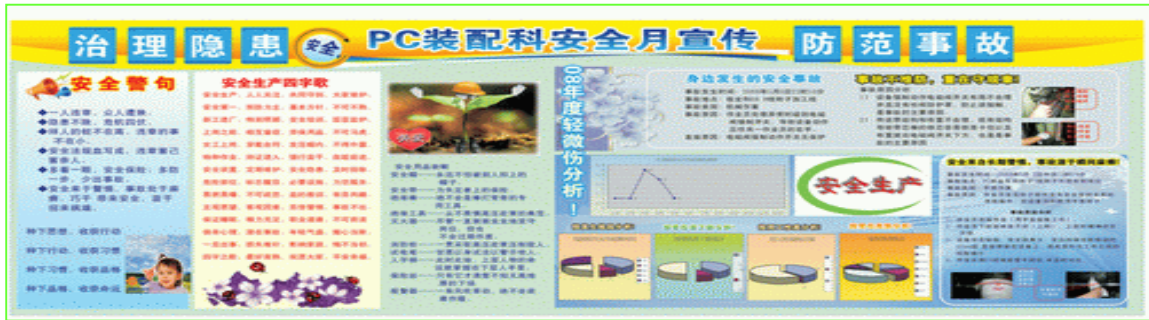
食堂

08 年 5 月 12 日汶川地震灾难发生后，公司迅速反应，及时川籍员工相关信息，免费开通亲情电话，让员工及时了解家里情况，并为川籍员工提供返乡补助等，确保员工的稳定。

公司还积极参与“美的集团扶助基金”，作为国内第一个由企业发起、扶助本企业内部员工的福利型基金，其设立的目的是在内部员工因特殊原因出现经济困难时，第一时间以资金救助的形式扶危救急，公司部装分厂甘肃籍员工刘浩娟的长子李向阳（4 岁）突患“急性淋巴细胞白血病”，住院治疗费用及药品费用高昂，家庭无力承担孩子庞大的医疗费用，通过申请“扶助基金”解决了部分医疗费用，同时公司各下属单位积极支持，慷慨解囊，共同帮助员工渡过难关。

公司注重员工的劳动保护，为员工配备了必要的劳动防护用品及设施，对机械设备安装光电保护、防护栏等安全防护设施，以保障劳动安全；公司定期对特种岗位员工进行体检，避免发生工伤事故和职业病；公司通过组织开展生产安全活动月，新员工安全三级教育培训，评选“先进安全工作者”，开展各种应急疏散演练场等形式多样的各种活动，深入开展员工安全教育，预防杜绝工伤事故的发生。





公司坚持以人为本的人才理念，建立了完善的人力资源开发和管理机制，建立了高效的员工激励机制，同时为保证信息的畅通，公司采用了多渠道的立体沟通体系，使员工及时获得自己工作所需要的各种信息，保证了工作的效率。

公司注重员工培训与职业规划，为基层、中层和高层领导分别建立了人才培养、储备制度，从基层员工到高层领导实行“梯级开发”，公司通过“三条晋升通道”，最大限度地发掘员工的潜能；公司为管理人员、技术人员、生产人员分别提供了职业发展通道，每个通道都有相应的职务序列，每个职务的晋升都有相应知识和能力要求；对不同的职务或学历职称给予不同的岗位工资或资职工资，建立了有效的激励竞争机制。

5. 供应商、客户、消费者权益保护

公司按照诚实守信、互惠互利、合法合规的交易原则，与供应商和经销商保持了良好的合作关系，为消费者提供了优质的产品和服务。

开展反商业贿赂，维护供应商与客户利益

自 06 年公司开展自查自纠工作以来，一直致力于商业贿赂的专项工作，保障供应商、客户与公司利益，公司成立了治理商业贿赂的专项小组，负责制定具体的实施方案并组织实施。同时各部门，组织学习了《反不正当竞争法》、《关于做好治理商业贿赂边查边改工作的通知》等相关法规，并对各专项工作进行动员和部署。公司相关单位组织人员认真详细的清理了各项合同（副本），补充协议备忘录、联系财务部门调查相关部门的组织安排各项活动、会议的经费使用情况，并未发现任何商业贿赂案件。

加强产品质量控制，为消费者提供优质产品

在公司发展的过程中我们奉行“创造一流品质”的理念，坚持为客户提供优质的产品。

公司严格遵守“三现主义原则”解决品质问题，所有人员每人每天现场办公时间不少于 5 小时（出差除外），所有异常质量问题各相关人员第一时间到现场确认，并及时做出决策，事后运用 PDCA 原则持续改进到位。

公司积极运用驻外检验的方式、缩短检验周期、全力确保合格物料上线。旺季生产期间，公司对关键零部件供应商实施驻外检验，重点监控关键工序和关键整改项目的落实情况，积极督促供应商完成整改工作，为旺季大生产提供满足质量要求的合格零部件，公司对质量不稳定的供应商进行原材料及生产过程监控，将质量问题控制在源头，避免批量不合格物料的产生，同时公司加强外协厂完成零部件的成品检验，缩短检验周期，全力确保合格物料上线使用。

公司成立旺季总装分厂过程质量提升专项工作小组，为每日生产目标达成提供品质技术保障。小组由过程控制、产品技术、成品检验、现场工艺、班组成员组成，主要目标是在提升过程一次送检合格率的前提下，全力保障旺季各班组生产目标的有效达成。各小组采用现场问题“日清日结”的方式开展工作，每日对生产过程中的下线和成品抽检不合格项进行分析、制定控制措施、并跟进整改效果，已确保各班组成品抽检不合格率和一次送检不合格率的达成。

公司推行旺季品质工艺稽查制度，通过总经理稽查，品质工艺专项稽查、晚班专项稽查及晚班值班稽查等形式，狠抓产品实物质量控制，保障一线品质标准执行。

以消费者诉求为导向，真诚服务顾客

客户的满意是企业赖以生存的基石，公司奉行“创造一流品质，真诚服务顾客”的理念，坚持为客户提供优质的产品，丰富客户体验，不断提高美的系列产品的美誉度和消费者满意度，实现与客户的利益共享与共同发展。

2008 年公司新增 10000 多个销售网点，售后服务网络覆盖全国各地，随时为顾客服务，公司还开通了 24 小时免费服务热线 4008899315，有上百位专业服务人员同时接听服务热线，接受顾客的咨询、投诉、报修等，快捷方便；公司

每年进行满意度调查，并对服务不合格的维修网点进行处罚、降级、淘汰处理，同时新增吸纳优质的维修网点。

公司每年均积极参加消费者协会的“315”活动，主动上门拜访客户，了解产品质量，认真听取客户的意见与建议，持续改善产品性能与品质。

6. 社会公益方面

抗震救灾，共度难关

5.12 汶川地震, 让美的人心系灾区，各产业集团、纷纷举行了募捐活动，员工主动献出自己的爱心。在此次自愿募捐活动中，从公司中高层干部，到一线员工，有不少美的人以不同方式一再追加捐款额度，希望以自己微薄的力量为灾区人民重建家园出点力，这一切，都体现美的员工奉献爱心不甘落后的良好美德。截至 2008 年 12 月 31 日，公司累计赈灾捐款额度为 1,504 万元。

5月19日14时28分，公司还组织员工参加全国同期举行的为汶川大地震遇难同胞的悼念仪式，公司员工以不同的方式在不同的位置静立，向死者默哀三分钟，表达对汶川地震中逝者深深的哀悼和对生者深深的祈福。

2008 年 10 月，为进一步支持灾区教学设施建设，美的与广东资本市场同仁共同捐建四川省江油市香水乡小学。

美的向灾区捐赠药品



“助学教育”

08 年 9 月份向美的希望小学（芜湖县清水镇）捐款 10 万元，用于学校教学条件的改善，完成学校校舍改造和学校体育文化基础设施的建设，改善学校教学条件，为孩子们创造良好的学习和发展环境；



广东美芝与启智学校孩子合影

为启智学校孩子们送去关怀



三、 我们与环境

“关爱地球，保护环境，创造美的世界”

1. 环境保护

公司十分重视对环境的保护和改善，践行环境友好及能源节约型方针，切实推进与环境的可持续、和谐发展，公司始终以“关爱地球，保护环境，创造美的世界”为使命，在经营活动中，公司遵守国家和地方的环境法律法规，保持与社会相关方密切合作，坚定推行生态设计，坚持清洁生产，为社会提供绿色产品与绿色服务，力求实现与自然和谐的可持续发展，共建人类美好家园。

2008 年，重点开展线体技术改造工程，改变以往环形生产大线效率低下，提升劳动效率，建立中线和柔性线和柜机站立式生产线等代表先进制造水平和工艺技术的线体数条，以满足生产需求；

公司推行实施 6Sigma、100PPM、QC 革新管理，降低废品率，推进 5S 现场管理改善物流，通过组织开展节约用电、用水等活动，错峰用电，更换节能灯，实行空调配套商包装纸箱、地台板等材料的回收利用等有效措施，充分挖掘内部管理潜力，减少工厂各类原材料及能源浪费。

公司积极推动行业关注环保节能的社会职责，2008 年，公司以“节能环保、创造美的世界”为推广主题，举办了行业设计大赛等活动，结合“禁塑令”开展了‘美的环保袋免费派送大行动，与您共创美的世界’的活动。

公司关注国家及地区有关法律法规，按照法律法规最新标准持续改善工厂与工作环境，加强对工厂噪音、废水、废气的排放进行监测，建厂至今未发生环境污染事故，未收到环保有关相关投诉。

2. 节能降耗

08 年随着国家空调产业政策调整，空调能效比要求进一步提高，传统定频机生产面临巨大挑战，美的变频系列空调应势而出，以其节能环保和变频新技术而赢得市场先机，为确保顺利投产，工厂组织变频机宣传并成立变频机质量控制小组，定期进行专题检讨，落实改善计划；同时严格按照工艺流程实施，确保各项工艺技术符合相关要求，为广大消费者提供环保节能的优质产品。

2008 年，美的家用空调在直流变频技术、智能传感技术、自动除尘技术、静音技术应用等方面取得了长足的进步。



超高端银河 C180 系列

采用先进的全直流变频技术和 R410A 环保冷媒，季节能效比挂机达到 6.2，柜机达到 4.71，为业内最高；





E2 系列挂机与柜机

综合运用博士后项目研究成果
“空调流体动力系统的仿真优化设计
与耦合分析”，使产品噪音比以往降低
2—3 分贝。



2008 年，由<数字商业时代>杂志评选的 2008 年度“中国科技 100 强”中，美的电器名列榜首。

面向未来，美的将一如既往的遵循“为人类创造美好生活”的社会责任承诺，恪守“绿色经营、责任美的”经营发展，不断完善公司社会责任管理体系建设，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益事业建设，为促进公司与社会、社区、自然的协调、和谐和可持续发展作出新的更大的贡献。

广东美的电器股份有限公司

2009 年 3 月 7 日