



广东美的电器股份有限公司 2012年企业社会责任报告

CSR2012



聚焦转型 创新发展



美的使命

为人类创造美好生活



关于本报告

(1) 报告范围

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2012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2012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2012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）》。

目录

基本准则

公司概况	5
企业荣誉	10
美的重大关系准则	12
企业社会责任战略及管理	13
利益相关方及美的的责任	15

可持续发展2012

战略转型创新发展	17
科技创新推广节能	18
品质刚性客户优先	28
诚信守法合规经营	33
安全生产职业健康	35
创新服务放心消费	37
关爱支持员工成长	39
构建和谐社区环境	44
引领产业升级发展	47
全球运营“走出去”	54

展望

信息反馈

关于本报告

本报告是广东美的电器股份有限公司第六份企业社会责任（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。

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

地 址：佛山市顺德区美的大道6号美的总部大楼

公司概况

广东美的电器股份有限公司（简称“美的电器”或“公司”或“美的”）于1980年进入家电领域，1981年注册“美的”商标，1985年开始生产家用空调，三十多年来公司专注于白色家电领域，现已成为一家生产空调、冰箱、洗衣机白色家电专业制造商和品牌商，是中国最具规模的白色家电生产基地和出口基地之一。

80年代，公司引进并吸收国外先进技术与管理，强化对白色家电先进性技术、前沿性技术和基础技术的研发，提升科技创新能力，现已全面掌握全产业链核心技术，建立白色家电全产业链的竞争优势，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。

公司在国内有九大生产基地，覆盖华南、华中、华东、西南、华北区域；海外越南、埃及、巴西、阿根廷、印度等四个国家地区设有生产基地，拓展海外市场，现已在越南、巴西、埃及、土耳其、印度、阿根廷等新兴市场国家推广自有品牌。

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，使我们更加贴近客户，倾听客户的需求并快速反应。

公司以顾客价值为第一位，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。建立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。

2012年，“美的”品牌价值达611亿，居中国最有价值品牌第五位。



家用空调业务

家用空调（Residential A/C）业务

公司旗下拥有“美的”、“小天鹅”、“华凌”三大空调品牌。近三十年来美的空调通过不断创新，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。2009-2011年连续三年荣登国内变频空调销量冠军，在2012年（第五届）中国空调产业年会上，美的荣获“2012年变频创新先锋品牌”、“2012年产品创新领先品牌”、“2012年变频突破最具贡献奖”和“变频普及贡献奖”四项大奖。



公司依靠自主研发，掌握了多种方案的180度正弦波直流驱动技术，建立了完全自主知识产权的变频空调全技术产业链，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，形成一套独有创新技术解决方案。

面向未来，美的将继续加快“做中国变频空调的领导者”的推进步伐，通过合作、自主开发相结合的方法，真正掌握变频核心技术，推动核心技术在产品的应用转换，不断树立新的技术标杆，确立和巩固美的变频空调的领先地位。

美的空调，通过“聚集全球智慧”战略工程，先后建立美的IR变频芯片联合研发实验室、美的三洋变频半导体联合研发实验室、美的IR品质监测实验室、美的艾默生实验室等。



中央空调业务

中央空调（Commercial A/C）业务

美的于1999年进入中央空调领域，经过十多年发展，现拥有三大系列成套产品，即：大型冷水机组、多联机、空气源热泵，是中国第一家具备生产变频一拖多空调和生产大型离心机组能力的企业。现已成为国内规模最大、产品线最宽、产品系列最齐全的中央空调生产厂家之一。

多年来，作为专业的中央空调设备和服务商，美的中央空调始终以“提供最佳环境温度调节的解决方案”为宗旨，一体化全面解决方案，针对不同行业、不同的使用场所，提出中央空调和中央热水系统的配套和组合方案，并以此为契机，推动市场对美的产品整体竞争优势的认可。

美的中央空调从引进世界先进技术，到与国际化公司合作，通过在专业领域的不断努力，在技术和产品创新领域，取得很多新的突破，多项世界领先、国内首创的技术在美的诞生，先后在国内外建立了大量的样板工程。

2012年，美的中央空调入选“2012节能中国十大贡献单位”，是暖通行业唯一获此殊荣的企业，成为业内绿色节能发展的模范企业。



Midea | 美的中央空调

一路领先源自追求更专业
美的中央空调，多年来产品技术、服务、销量一路领航

美的，追求专业无止境

作为国内中央空调行业的领先品牌，美的一贯致力于打造舒适环境温度解决方案，引领暖通行业发展。卓越的科技、专业的服务与优质的产品让客户品质享受，以节能创造绿色环保，让每一度电都尽享其用。美的不断追求专业进步，用行动开创更美的享受。

- ◆ **技术标杆**：多达610⁺多项国家技术专利，拥有国家CNAS认证。
- ◆ **销量首位**：2008-2011年连续4年稳居国内品牌销量宝座¹。
- ◆ **服务至诚**：3000多家专业服务网点，24小时热线竭诚守候。
- ◆ **产品全案**：上万个产品型号，优质产品广泛应用于各个领域。

*1 专利数据：ZL200710026574.0 ZL200810219173.7等 *2 数据来源《中央空调设备》

节能环保·创造美的世界
Climate Solutions for Great Environments

洗衣机业务

洗衣机（Washing Machine）业务

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，现已成为国内最具规模的洗衣机生产基础和出口基地。目前，洗衣机事业部同时运营“美的”与“小天鹅”两大品牌，荣获中国驰名商标、国家免检产品、中国名牌、出口免验等多项国家荣誉和国际权威认证，其中“小天鹅”品牌价值达191亿元，位居中国最有价值品牌第十七位。

洗衣机事业部拥有国家认定企业技术中心和认可实验室，拥有国际领先的变频技术、智能驱动控制、结构设计及工业设计等洗涤核心技术。近年来，公司加大在产品研发方面的力度，纵向以“科技创新”为导向，不断推陈出新完成从前瞻性技术、应用性技术和市场空白产品的全面覆盖，推出全球首台物联网洗衣机、自动投放洗涤剂洗衣机和填补全球空白的热泵干衣机；横向以“用户需求”为导向，构建全过程品质链，建立了国际先进水平的质量管理体系。

2012年3月在中国家电博览会小天鹅洗衣机发布全系列iAdd自动投放洗衣机新品，覆盖滚筒和波轮4大

系列11款产品，成为首家实现全线产品升级的企业。开创了真正意义上的全自动洗衣新时代，使自动投放成为未来高端洗衣机的智能标准，全面引领洗衣机行业的智能升级。

全心全意小天鹅

小天鹅洗衣机iAdd自动投放科技
每一滴洗涤剂，都精准到位

小天鹅 iAdd 自动投放科技，集成新一代洗衣智能系统，自动感应衣物重量、环境温度并定量注水，组合式洗涤程序，更精准出洗涤剂量完美配比方案，令每一次投放都如衣所需，点滴到位。衣物洁净无残留，轻松洗涤不烦恼。小天鹅引领精准投放革命，为你开启全新洗衣未来。

- 重力感应系统
- 三维变量智能程序
- 超微精准投放装置
- 洁净度感知系统

LittleSwan

iAdd

冰箱业务

冰箱（Refrigerator）业务

凭借行业领先的节能技术和产品，美的冰箱持续引领冰箱行业绿色低碳消费趋势，并一举荣获2012年冰箱峰会“节能标杆奖”，成为中国冰箱行业节能减排的典范。

美的环保节能型风冷无霜对开门冰箱列入2012年度国家火炬计划产业化示范项目。美的高端对开门冰箱荣获2012德国“iF产品设计大奖”，并入选2012设计年鉴。在第五届中国冰箱产业年会上，美的冰箱一举荣获“2012节能技术领先品牌”、“2012保鲜技术领先品牌”和“市场最具竞争力品牌”等大奖，而美的凡帝罗对开门冰箱和意式三门冰箱则分别被授予“变频之星”和“保鲜之星”称号。

美的冰箱以“大空间、双制冷、高保湿”三大核心技术，推动国内冰箱市场的高端化升级，实现市场消费从“冷冻冷藏”向“保湿增鲜”的需求升级。

2012年美的强势推出凡帝罗意式三门冰箱，作为多门冰箱的代表性产品，以其方便、超大空间和节能锁冷等三大主要优势树立了新的产品标杆，引领消费

趋势。采用自主专利的“多路回风系统”，显著改善回风结构，采用隐形变温室技术，在冷藏室里创新设计一个变温室（-7℃~5℃），实现精控冷藏、软冻功能。此外，创新地在变频冰箱的变频控制基础应用上，全方面对设定温度、箱体温度、环境温度等进行精确监控，实现冷藏、变温、冷冻室温度各自独立可控，完美实现冷藏、保鲜、冰温和软冻的功能。



企业荣誉

2012年美的获得的部分荣誉：

- 连续三年获深圳证券交易所信息披露考核优秀等级；
- 获中华慈善奖“最具爱心捐赠企业”称号；
- 美的集团获得2011年度广东扶贫济困红棉杯金杯奖；
- 荣获《经济观察报》“2011-2012中国最受尊敬企业”称号；
- 荣获《每日经济新闻》2012年中国上市公司口碑榜“最佳内部治理上市公司”；
- 荣获《中国证券报》“2011年度金牛上市公司百强”、“最受投资者信赖公司”；
- 荣获《证券时报》“2011中国主板上市公司价值百强”
- 荣获《董事会》杂志“第八届中国上市公司董事会金圆桌奖”、“最佳董事会”。
- 荣获中国上市公司市值管理研究中心“2012年度中国上市公司资本品牌溢价百强”、“2012年度中国上市公司资本品牌百强”。
- . . .



企业 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



美的关系准则

【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】

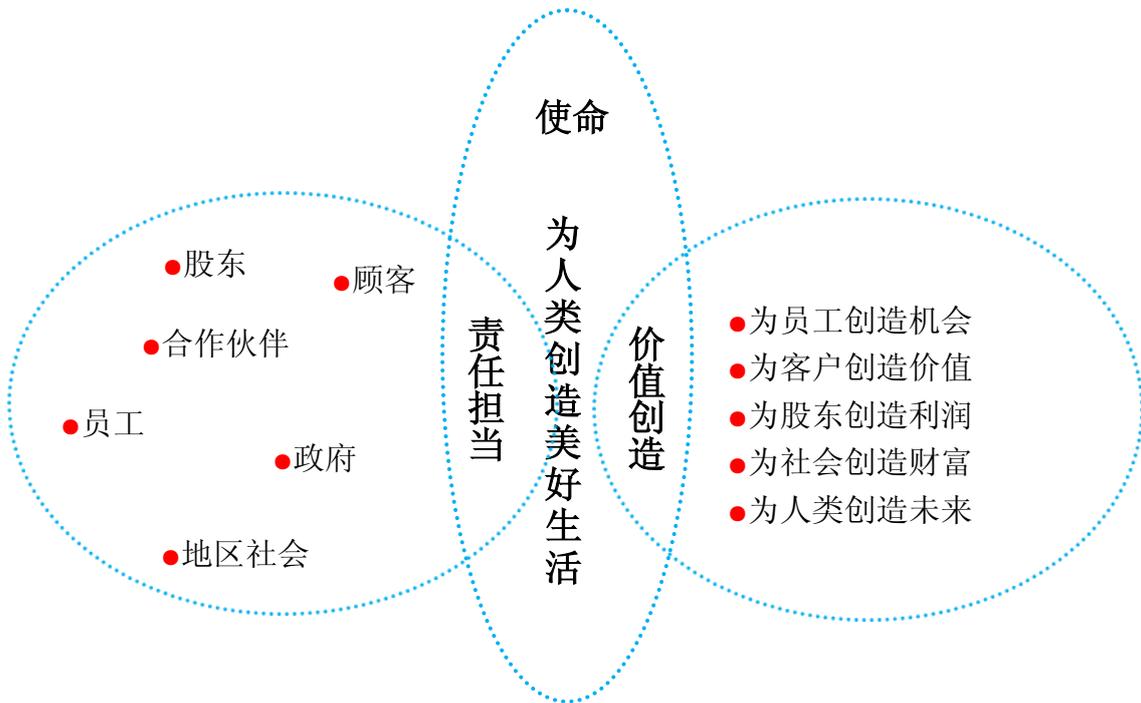
- 诚实守信，相互尊重
- 互惠互利，共同发展
- 健康和谐，廉洁自律

【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

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！



2012-2015年战略愿景

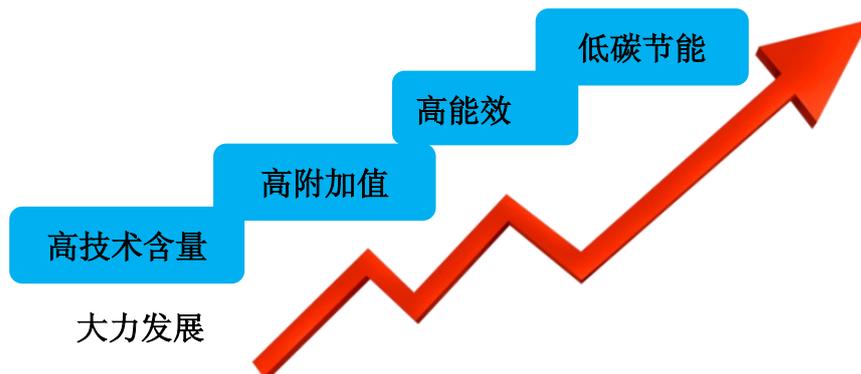
【战略愿景】：做世界级白色家电供应商，实现可持续发展

【战略目标】：顾客导向的敏捷型企业，市场份额及盈利能力行业领先

【战略主轴】：“产品领先、效率驱动、全球经营”

发展主题

“节能、环保、智能、健康”的科技发展主题



企业社会责任战略及管理

企业目标

打造友爱企业：以合作共赢为目标，平衡各利益相关者关系。

→消费者：坚持通过为消费者提供节能、环保、人性、健康的产品和服务，创造人类更舒适的生活环境和高品质生活。

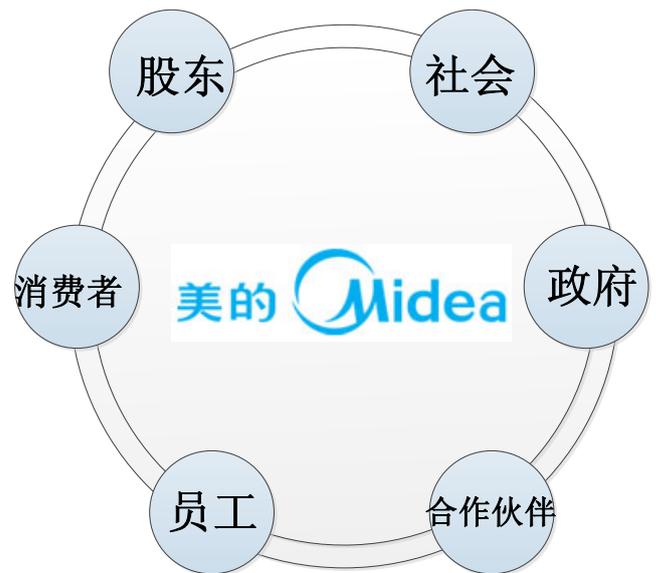
→股东：通过完善的经济活动，为股东提供稳定、持久的回报，使公司价值最大化。

→员工：践行“以人为本”尊重员工权益及员工价值观及为员工提供良好的薪酬福利及工作环境，建立员工职业发展通道，并提供良好的培训机会，提升员工从业能力。

→合作伙伴：遵守商业法则，与合作伙伴建立利益共同体，共同成长，分享成功，追求理性竞争，致力维护行业的健康发展。

→政府：恪守法令法规，为政府政策及活动提供支持。遵守世界各地的法律与历史文化习俗，支持地区环境、经济、文化发展。

→社会：经济承担社会责任，参与社会公益事业，积极为教育、医疗、文体、民生、赈灾、慈善等各项社会事业发挥自身作用。



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； 消费者满意度调查。
股东/投资人	股东总数为135581户，在已发行股票约33.84亿股中，金融机构户数701家，持股总数38.3亿股，占比83.52%。	<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	全国营销网点近6万个，专卖店15000家左右，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近60家，现有员工7万人（截止2012年12月31日）。	<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；



和谐发展 科学发展 有效发展 协调发展

战略转型创新发展

当前，企业内外环境正发生着剧烈变化，企业经营形势严峻。外部全球经济起伏，国内通胀压力增大，各类要素成本持续上升，贸易壁垒增加，产业调整升级……一系列考验摆在我们面前。如何在新的商业环境和时代特征中求得生存和更大的发展，转型已是我们不能回避的课题。

2012年，对美的来说是战略转型非常重要的一年，外部宏观环境与经济增长处于下行通道，公司内部也正经历战略转型和组织变革。自2011年7月提出战略转型以来，公司一直在深入推动战略转型，转变发展方式，推动实现“三个转变”——从注重数量增长向追求质量增长转变；从产品低附加值向产品高附加值转变；从粗放式管理向精益管理转变。

美的致力于通过创新科技和人性化的产品和服务为人类创造美好生活，围绕“产品领先、效率驱动、全球经营”三大战略主轴，提升增长质量，打造可持续发展的能力，实现盈利水平提升，实现规模与利润的均衡式增长。

重点推进以下四个方面工作的开展：一是建立市场导向、消费者导向的现代企业组织；二是通过技术创新来实现产品领先的战略，优化产业产品结构；三是通过经营效率、管理效率、资源效率提升构建新成本优势；四是在新兴市场通过合资合作、本土化运营，不断推进自有品牌发展。最终实现由“粗放式增长”转向“内涵式增长”，加大产品创新力度，提高产品附加值，提升美的品牌价值，提升产品品质，提升组织的系统运营能力，增强企业核心竞争力。



科技创新推广节能

美的始终坚持依靠科技创新推动企业持续稳健发展，技术的持续创新是美的稳健发展的一个重要推动力，美的率先掌握产品的核心技术，尤其是产业链核心技术。

自2008年来，美的提出“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”三大经营目标，推动企业与大众、社会、环境的可持续发展。通过对消费者需求的精准把握及对行业发展方向的精确判断，美的空调、冰箱、洗衣机及中央空调四大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。

美的全直流变频空调“一晚仅需1度电”

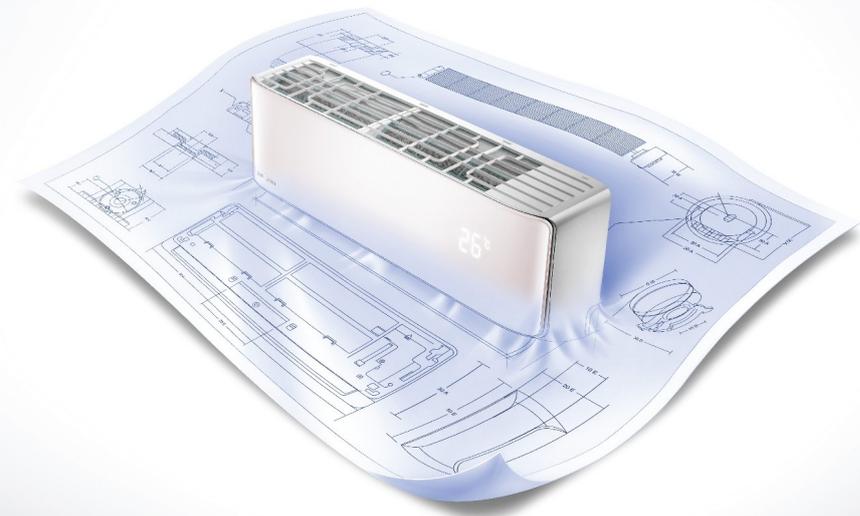
家电中，空调是耗电大户，其节能效果是竞争力的关键要素，变频取代定速机，将节能前进了一大步，但如何进一步提升能效，是空调行业永久课题。目前直流变频空调代表了全球变频空

调最高技术标准，需企业具备从压缩机、室内外风扇电机、变频控制模块到整机的系统创新能力。

2013冷年，美的全面推出全直流变频空调新品，涵盖高、中、低端和各种特色差异化功能，其中作为2013冷年美的第一主打的“新节能”系列空调，首创推出的ECO节能运行模式，实现了“一晚1度电”的超级节能效果。

国家信息中心授予美的“2012冷年全直流变频空调冠军品牌”

美的 Midea 空调



因为敢为 所以敢破

美的全直流变频空调，一晚1度电*突破节能极限

伟大的构想，若没有敢为的魄力，只会永远被禁锢在蓝图里。美的空调，秉承创新科技的理念，突破性应用“ECO节能运行模式”，将高效全直流制冷系统与0.1Hz精控科技完美结合，让“梦想中的节能空调”不再只是一张设计图。真正实现了1个夜晚，1台空调，1度电的节能新高度。美的，让全直流尖端科技为人所用，引领变频空调新时代。

- 美的全直流0.1Hz精控科技
- 0.1W超低耗电待机：超凡节能，每时每刻
- 0.1Hz超低频率运行：创新科技，引领突破
- ±0.1℃恒温精控：怡人舒适，始终如一

*一晚8小时，1度电在30℃室温下测得



买变频 选美的



创新科技 美的空调

科技创新推广节能

美的空调以创新科技不断践行节能低碳的“绿色”理念，在2012年3月，美的第一千万台变频空调下线，美的全直流变频空调的出口日本已超过200万套，同时远销北美、欧洲、澳洲等三十多个发达国家，这对于推动产品和行业升级换代具有重要意义。据了解，省下1度电就可以减少碳排放0.272千克，如果每台美的变频空调平均每年省电252度，减碳68.5公斤，那么这一千万台美的变频空调每年共计可以省电25.2亿度，减碳68.5万吨。随着美的空调坚持变频发展路线，不断创新核心技术，节能减碳效果将更加突出。

美的全直流变频空调由于压缩机和室内外风扇电机全部采用直流电机，借助直流电机的先天优势，使产品的节能性能大幅提升，能够实现低至30W的最低运行功率，省电效果最高达到59%，是空调行业节能减排的典范。

“一晚1度电”弧系列挂机

行业首创的“一晚1度电”，通过“院士领衔”的科技鉴定，鉴定结论为“国际领先”。以高效全直流制冷系统和“0.1HZ精控科技”为支撑；具备0.1W待机、0.1hz超低频运行、正负0.1度温度精控三大核心技术；夜晚8小时睡眠周期内所需的制冷耗电量以最经济模式运行，最低控制在1度电以内。

CSA 美的 Midea 中国国家标准认证、国际领先

*一晚指8小时，1度电在30℃环境下测得

一晚1度电

省着用 不如用着省

创新科技 美的空调

美的全直流变频空调作为2011年国家重点新产品计划，目前“一晚1度电”弧系列挂机在中怡康数据终端零售量排名、单一机型销售额排名均为第一名。

科技创新推广节能

美的全直流变频空调是全国首家获中国质量认证中心通过“空调长效节能评定”，已被列入国家质检总局重大课题，并有望成为衡量空调节能性能的“刚性指标”。

美的新品银河IC360变频空调荣获2012德国“iF产品设计大奖”，并入选2012设计年鉴。

美的双贯流变频柜机拥有多项国家专利技术，以25分贝超静音开启柜机新静音时代。

在“2012年(第五届)中国空调产业年会上美的空调荣获“2012年变频创新先锋品牌”、“2012年产品创新领先品牌”、“2012年变频突破最具贡献奖”和“变频普及贡献奖”四项大奖，喜马拉雅系列和智薄系列变频空调则分别荣获“节能之星”和“变频之星”称号。

美的空调已建成一条完全自主知识产权的变频空调技术产业链，从变频控制芯片、变频控制算法、直流变频压缩机、直流无刷电机到变频整机的制造工艺和品质管理，形成了一套独有的技术创新体系。



目前，在变频空调技术方面，美的变频空调率先普及的180度正弦波直流变频技术和10赫兹超低频运行技术，全面采用R410A环保制冷剂，全球首家通过UL北美安全认证，获得国际顶级安全认证机构的认可。美的“平行流换热器关键技术研究及在空调器中的应用”项目，继2011年通过科技成果鉴定为“国际领先”之后，2012年荣获“广东省轻工业协会科学技术奖——科学技术进步奖一等奖”。

科技创新推广节能

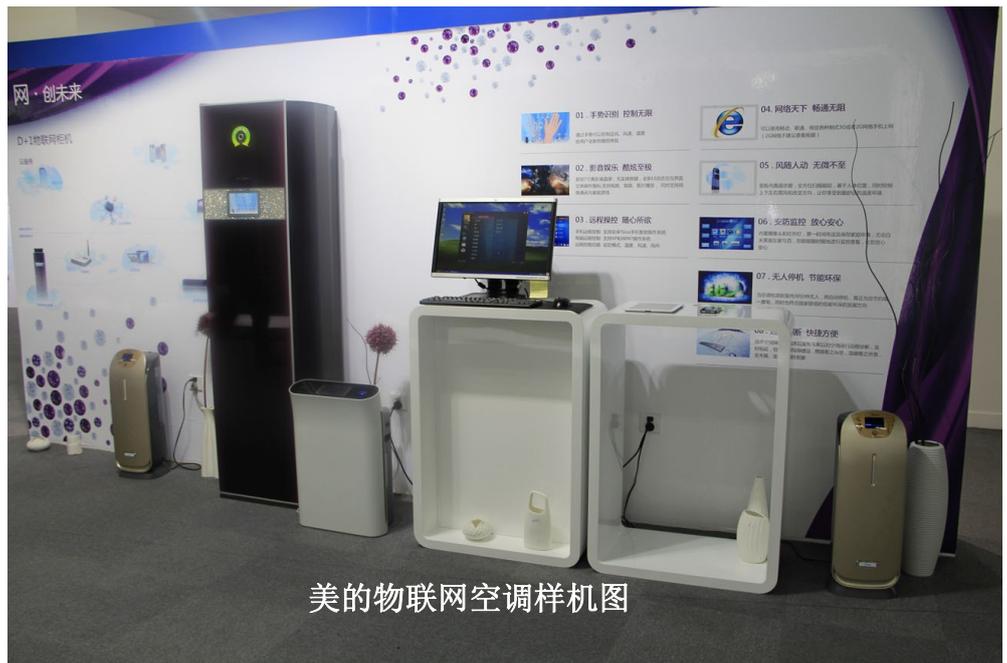
空调有智慧！美的物联网空调会“说话”

物联网家电就是通过无线网络将家电和目前最常用的无线、有线通讯工具，或者是电脑等用户终端或数据中心、服务中心、购物中心等服务提供商进行连接，实现家电“零距离”操控和智慧化沟通交互。

美的物联网空调，具备手势识别及控制、自动报警、短信留言、云服务控制、风随人动、网络安全防护、远程专家诊断系统等多项特有并领先行业的功能。通过物联网空调，可随时随地尽情掌握空调的运行情况，并对家中发生的事情了如指掌，无需担心网络安全问题。物联网空调可通过wifi连接入网，用户可通过远程诊断服务，同时具备安防监控功能，当有人入侵时，会短信通知。

美的“物联网家电智慧协同与泛在链接技术研究及应用”项目正式通过科技成果鉴定，被权威评定为国际领先水平。

美的物联网空调技术还经过严格评审，顺利获得了2011年度顺德区物联网产业发展专项资金支持，成为顺德智能制造试点示范企业。经过一年时间的开发，美的物联网空调已经可实现批量上市。



美的物联网空调样机图

此外，美的“自然源语音远程控制技术在空调中的应用研究项目”通过“国际领先”的科技成果鉴定。首次实现了在多网络模式下，使用移动终端进行语音控制及触控技术，首次进行空调的远程故障诊断、在线处理及远程升级，首次利用云服务端软件提供增值服务。

业内专家表示，美的物联网空调强势开启全球空调“E时代”，从“用空调，到变环境”，再到“单台空调的远程操控或者多台家电的集成控制”，美的空调借助技术创新不仅为消费者提供了新的使用感受，也为整个空调行业开启了全新的商业空间。

科技创新推广节能

GMCC美芝，绿色节能先锋

GMCC美芝，秉承同一个地球的理念，以高度的社会责任感和卓越的低碳创新，为全球制冷行业提供极具前景的臭氧层和环境友好型替代方案。

十多年来，美芝始终不渝地为着“做全球最优秀压缩机供应商”的企业愿景而奋发拼搏，以科技创新和低碳理念全力打造GMCC这一自主品牌。未来美芝将继续以卓越的低碳创新和超前的环保理念，继续为促进中国环保冷媒的替代，推动中国低碳事业的前进而努力。



在国际推进臭氧和气候保护技术会议（Advancing Ozone & Climate Protection Technologies: NextSteps）上，GMCC美芝作为中国技术企业代表向国际业界介绍了当前压缩机环保冷媒应用技术研究方向，并展示其中环保冷媒应用领域内的研究成果，同时积极帮助其他国家提升低碳环保技术，展现中国企业自主创新、高度责任的形象，为全球臭氧和气候保护做出贡献！

在环保冷媒应用领域，美芝于2010年开发出CO2环保冷媒热泵专用压缩机，极大提升了热泵热水器能效和制热效果；2011年11月，美芝R290压缩机生产线正式签约成为联合国蒙特利尔多边基金支持建立的首家示范生产线，2012年美芝公司再次在全球首家推出了全新的R32环保冷媒空调压缩机。



随着节能政策的实施，为制冷行业树立了节能高效的风向标，在《2012终端产品领跑者制度与节能机制国际研讨会暨第五届国际制冷空调节能环保技术论坛》上被授予美芝“绿色节能先锋”。

科技创新推广节能

多项技术获国家科技部支持

在国家科技部下发的《关于下达2012年度国家有关科技计划项目的通知》（国科发计(2012)611号），美的5项产品列入2012年度国家科技计划，《广东美的制冷设备有限公司承担的空调器用平行流换热器关键技术研究及产业化项目》、《广东美芝制冷设备有限公司承担的环保自然冷媒（R290）高效压缩机研发项目》、《合肥美的荣事达电冰箱有限公司承担的环保节能型风冷无霜对开门冰箱》、《重庆美的通用制冷设备有限公司承担的R134a变频满液式水地源热泵机组》列入2012年度国家火炬计划产业化示范项目；《广东美芝制冷设备有限公司承担的变容高效空调压缩机（PA265S2C）项目》列入2012年度国家重点新产品计划项目，打破美的历年来获批的记录。

链接：

国家火炬计划项目：是以国内外市场需求为导向，以国家、地方和行业的科技攻关计划、最新技术研究开发计划成果以及其它科研成果为依托，以发展高新技术产品、形成产业为目标，择优评选并组织实施的高科技产业化项目。通过火炬计划项目的实施，造就高新技术企业和企业集团。火炬计划项目的重点发展领域是：电子与信息、生物技术、新材料、光机电一体化、新能源、高效节能与环保。

国家重点新产品计划项目：是国家科技计划体系中科技产业化环境建设的重要组成部分，是一项政策性引导计划。重点支持创新性强、技术含量高，拥有自主知识产权，对行业共性技术有较大带动作用，积极研究、制定或采用国际标准、国内外先进技术标准的新产品开发和试制工作，特别加强对装备制造业和能够促进解决农业、农村、农民问题的新产品的支持。

科技创新推广节能

美的中央空调节能新主张

在第二十三届国际制冷、空调、供暖、通风及食品冷冻加工展览会上，美的展出高效降膜式双级离心冷水机组、全球最大容量的72HP变频模块多联机组、国家一级能效空气能热水机、下出风式精密机房空调、及智能网络控制等七大系列尖端节能代表产品，紧密围绕“节能环保，创造美的世界”的主题，充分体现美的中央空调节能环保的产品理念。美的中央空调入选“节能中国十大贡献单位”，是暖通行业唯一获得此殊荣的企业。

高效降膜式双级离心冷水机组，积淀了46年大型水机研发制造经验，引进国际顶尖水平的第三代双级压缩离心式压缩机，并配有行业首创的全降膜式蒸发器，最高能效可达6.25(国标工况)，

是业内为数不多的达到一流节能指标的高效王牌产品，且由于采用全降膜式蒸发器，冷媒充注量同比大幅减少50%，是业内最环保的大型水系统产品。



全直流变频多联机是美的自主成功研制出第四代多联机，全部采用大排量高效率直流变频压缩机及直流电机，其中永磁体转子无需要供电驱动，比交流变频机组节能25%以上，结合最新的180正弦直流变频技术、领先的无极矢量变频驱动技术、行业独创的高效G型换热器、R410A环保冷媒技术、完全满足RoHS指令等多种先进技术于一体，综合能效系数达5.8，达到目前全行业第一高能水平，比国家一级能效标准高出63.4%。同时机组容量达72HP，是当前全球最大容量多联机组。

精密机房基站空调方面，美的中央空调针对电信行业节约资源、降低能耗和成本等需求，量身设计制造的下出风基站空调填补了我国在基站空调方面的空白，在节能方面代表着国内最高水平。数据显示，美的下出风基站空调平均耗电量仅为30.9KW/天，相对于其他普通舒适性空调平均41.07KW/天的耗电量，节能百分比高达24.76%。

美的空气能热水机包涵家商两用产品：温斯帝精品型、温斯帝别墅型，及商用直热承压热水机。其中，美的温斯帝精品型空气能热水机能效比达4.4，超过国家标准29.4%；美的商用直热承压热水机首创直热加热技术，采用高效节能电机，全新优化风道设计，独特的冷媒运行流路，超大换热器面积，确保机组在-15℃环境温度下，能效高达2.0，节能50%。

科技创新推广节能

重力感应系统、自动投放智能洗衣

小天鹅洗衣机领先的重力感应系统，变频器在变频电机加速过程中对衣物进行高精度称重，提示洗衣机根据衣物重量优化工作过程，不仅能够保证最佳的洗涤效果，而且能够避免水电资源的浪费，倡导节能环保的绿色消费主张。

在衣物开始洗涤之前，重力感应系统能确定洗涤所需水位，避免产生水位选择不当的问题，有效节省洗衣用水。在脱水开始之前，重力感应系统则能纠正衣物分布的不平衡，减少脱水振动。据了解，该重力感应系统能够智能判断衣物分布是否均匀，并且抖散衣物，保证衣物均匀分布，从而达到减少脱水振动的目的。在脱水结束和烘干之前，小天鹅洗衣机的重力感应系统则通过自动称重衣物多少，智能估算烘干时间，结合小天鹅洗衣机先进的热平衡烘干系统，实现衣干即停，既能避免过度烘干损伤衣物，又能减少电能的浪费。

小天鹅洗衣机将智能投放技术与衣物重量、衣物面料、温度环境自动感知技术相结合，全新开发出国内首创、国际领先的自动投放洗涤剂洗衣机，所谓自动投放洗涤剂洗衣机，就是在洗涤过程中，洗衣机可根据衣物重量、洗涤程序等因素，自动添加相应计量的洗涤剂和柔顺剂，在有效解决因洗涤剂过度使用造成衣物损伤的同时，减少了污水排放，更将洗衣机的智能化升级到一个全新标准。经权威的机构和专家团队鉴定，小天鹅自动投放洗涤剂技术属国内首创达到国际领先水平，荣获由国家知识产权局颁发的“2012最佳自主创新设计大奖”。

小天鹅洗衣机高端滚筒配备了国内首家自主开发的变频驱动控制模块，其特有的变频驱动技术，洗衣能效比普通产品提高1/3，不仅在节能、噪音控制、洗涤速度和效果等方面更具优势，还能确保洗衣机的运转更加稳定和精准。如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，相比普通洗衣机，能够大幅降低洗涤、脱水噪音，实现静音洗涤。

科技创新推广节能

高保湿保鲜节能冰箱

美的冰箱产品创新主要体现为高端化升级。美的冰箱对节能系统进行了全面优化，包括智能控温系统、制冷管路系统和送风系统。分别优化了智能感应和处理能力、制冷部件之间的长度和管径、整个冷风循环路径，从而达到适当分配冷量、提高制冷效率，最大化实现降耗节能的目的。美的环保节能型风冷无霜对开门冰箱列入2012年度国家火炬计划产业化示范项目，高端对开门冰箱荣获2012德国“iF产品设计大奖”并入选2012设计年鉴。凭借行业领先的节能技术和产品，美的冰箱持续引领冰箱行业绿色低碳消费趋势，并一举荣获2012年冰箱峰会“节能标杆奖”，成为中国冰箱行业节能减排的典范。

2011年，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。美的凡帝罗欧式6F全能冰箱BCD-283UGMA6的能效系数均为40%，远低于普通冰箱，达到国家一级节能标准。此外，经过96小时食物的储存试验，得到食品质量总评在90以上的分数，相对普通冰箱展现出突出的保鲜优势。

2012年，美的强势推出凡帝罗意式三门冰箱，推崇极简主义价值观，借其首创的隐形变温室、多维精确控温等技术和真空发泡技术等多项领先设计，以创新技术保鲜人们的生活，让食物展现鲜活的原味之感。美的对开门冰箱BCD-550WKGPM，日耗电量仅0.88度，是国内550L容积段最节能冰箱，一举刷新了中国高端冰箱高保湿的技术标杆和产品标杆。

美的凡帝罗意式三门冰箱的冷冻室采用自主专利的“多路回风系统”，解决了行业内“单循环（一个蒸发器）风冷冰箱”在潮湿环境下普遍存在的“回风导致蒸发器易集霜，堵塞风道，无法实现正常冷气循环”的问题。同时采用独创的隐形变温室技术，在冷藏室里创新设计一个变温室（ $-7^{\circ}\text{C}\sim 5^{\circ}\text{C}$ ），并不受所在冷藏室的温度范围限制，实现精控冷藏、软冻等功能。此外，该冰箱创新地在变频冰箱的变频控制基础上，全方面对设定温度、箱体温度、环境温度等进行精确监控，将变频恒温保鲜的技术发挥到淋漓尽致。

科技创新推广节能

美的新品闪耀德国IFA展舞台

美的携最前沿的高端产品在IFA展会上展出最新的创新产品，向世界展现中国家电的创新魅力。（2012德国柏林国际电子消费品展览会(IFA)，经过80多年的发展，已成为世界消费电子产品生产商和贸易商聚集与展示新品、新技术的权威平台。）

同时，国内外业界广泛关注的“中国家用电器创新奖”的多个奖项也在IFA展上揭晓：

- 美的KE双贯流柜式空调器赢得“产品创新奖”
- 美的凡帝罗全自动洗衣机荣获“工业设计创新奖”
- GMCC美芝变频变容空调压缩机技术获得了“技术创新奖”

进一步提升了中国家电品牌的知名度和美誉度。



美的在IFA展会上最新的创新产品

IFA展馆外景



品质刚性客户优先

全面质量管理，品质刚性执行

产品质量是企业的生命，企业经营的核心是产品，延伸看是产业，做好企业就是做好产品。品质是根，产品是本。提高品质的稳定性，提高消费者对产品的满意度，是美的经营企业的根本。

组织和体系先行

美的推行全面质量管理模式，建立品质管理体系，实现统筹规划、监控评价、专业服务。质量管理组织相对独立并进行纵向一体化管理，搭建对应的管理平台，形成集团、经营单位科技、品质、精益制造的三级管理、评价体系，并通过三大基础体系高效运作推动产品力提升。

同时，质量管理组织拥有“一票否决”的权利，坚持品质刚性。在质量与业务（效率、成本）产生矛盾

时，质量组织拥有最终决定权，不容忍任何因短期行为而伤害品质的行为。



专注于产品 专注于品质 专注于创新

政策、资源提供保障

在各部门责任制中清晰体现品质绩效指标，促进企业研发、制造、营销、服务等相关部门共同关注、提升质量。除此之外，公司执行“质量刚性”的原则，建立质量控制标准、信息收集、考核评价体系，借鉴和学习质量改善的先进方法，通过全系统提升产品质量，严格执行与落实，严惩弄虚作假。

2012年，公司修订和新增《品质提升、精益制造重大改善项目管理办法》，品质提升、精益制造重大改善项目是为解决美的产品在市场、服务、研发整改、来料、供应商、生产制造过程等环节表现的质量及制造问题而立项的核心流程、实物品质提升、精益制造等项目。该标准规定了公司品质提升、精益制造重大改善项目的管理规范，包含对项目立项、项目开展过程管理、项目评价等项目过程管理及监管的规范，有效推动品质、制造重大改善项目的顺利开展。

品质刚性客户优先

品质零距离 老用户见证小天鹅洗衣机传奇品质

自1978年推出中国第一台全自动洗衣机开始，小天鹅始终专注于技术创新和品质提升，打造高品质的精品，开创了业内的多项第一。1992年首次实现洗衣机连续5000次无故障运行，1993年首次开展小天鹅质量与服务万里行，1995年首获“全国质量效益型企业”称号，2000年小天鹅荣获全国质量管理先进企业称号，2001年首批全系列产品荣获首批国家免检产品和中国名牌产品，2010年国内首台自动投放洗衣机上市，2011年率先通过英国“Intertek绿叶标志”认证。

小天鹅洗衣机新产品在投入生产前，整机需经历88道测试项目，其中滚筒整机寿命需要进行4500小时测试，波轮整机寿命需要进行5000次测试；对于单品部件需要经历270项测试项目，重点单品部件还需进行寿命试验，其中包含20000次的抽屉开合测试，20000次控制面板按钮寿命和100000次电脑板按键寿命测试，全自动洗衣机的门及门锁需进行15000次开关测试，而滚筒洗衣机的门及门锁需要进行30000次开关测试，通过以上重点测试以切实满足消费者的使用需求。

通过开展“百万重金寻找全国老用户”活动，邀请老用户参观小天鹅洗衣机实验室和工厂，对小天鹅洗衣机的品质进行全程监督；老用户返赠老洗衣机并永久陈列于历史馆，留下老用户与小天鹅之间深厚情谊的见证，让小天鹅的完美品质永久流传下去；通过老用户与小天鹅的零距离交流，深入了解老用户对产品和服务的升级需求，寻找小天鹅洗衣机品质提升的空间。

2012年，为了进一步提升产品品质，小天鹅洗衣机制订了严格的品质提升计划，在企业内部推行全面质量管理，加强品质队伍建设，提升产品的设计质量水平，并通过提升供应商的品质管控水平，完善小天鹅品质管理。

金牌老用户将使用了30年的小天鹅洗衣机赠送给无锡小天鹅公司



品质刚性客户优先

开展市场品质联动 传递品质压力

为传递市场和客户对产品品质的需求，促进研、产、销价值链各环节深刻感受品质压力，持续改善和提升产品品质，提升客户的满意度和“美的”品牌的美誉度，各事业部开展品质提升活动。



品质刚性客户优先

品质“零缺陷”

零缺陷管理也称“缺陷预防”，是把“缺陷为零”当终极目标。零缺陷思想者制造业中被广泛推广，并使得日本产品质量领先于世界。2012年11月起，美的冰箱事业部品质“零缺陷”运营全面启动，开展以下工作：

一、组织专项运营

成立跨部门零缺陷运营专项小组，运营情况实施日清管理和周例会制度。

二、改变观念、强化心理建设

首先，摒弃“差不多”的观念，强调把事情一次做对！同时强调坚持、耐心。第三，追求完美，在工作中时刻检讨：是否百分百做好。

三、认识缺陷，流程化提升品质

对所有工程不良的发生途径、原因进行“链条式”讲解，对工程不良的改进方法、思路进行了“手册”般的指导。品质零缺陷运营的精髓是预防管理，彻底的预防，全面的预防，将预防方法习惯化，规范化。

四、找准切入点，以点带面

实地学习先进品质管理经验，集中优势力量找准突破口。现已明确了各工程每线体每月小批量零缺陷运营的计划，布置具体工作，后期逐步扩大零缺陷运营范围。

未来品质零缺陷运营将作为一项重点工作长期开展下去。



集权有道 分权有序 授权有章 用权有度



诚信守法合规经营

公司严格按照《公司法》、《证券法》、和中国证监会的有关法律法规的要求，不断完善公司法人治理结构，推动提高公司规范运作的水平，公司法人治理的实际状况符合中国证监会有关上市公司治理的规范性文件的要求。

公司股东大会、董事会、监事会和经营管理层责权分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运营，为公司持续、稳定、健康发展奠定了坚实的基础。

规范治理合规披露

- 修订和完善公司制度，提升治理水平，新建《委托理财内部控制制度》、《董事会秘书工作制度》、修订《期货套期保值业务管理办法》、《公司章程》。
- 本年度将“利润分配”等保护股东权益保护机制写进《公司章程》。
- 2012年度公司召开董事会7次、监事会会议5次，股东大会3次，确保了重大决策等行为合法、合规、真实、有效。
- 为切实保护社会公众股东的合法权益，制订公司未来三年股东回报规划，保证利润分配政策的连续性和稳定性。
- 公司连续三年获深交所信息披露考核优秀（A类等级）。

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）
- 2011年度利润分配“每10股派现4.5元”，现金分红超15亿元，保障中小股东利益。
- 投资者及证券分析师调研接待（2012年共接待投资者调研36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4次，参加多家券商策略会）
- 本年度对公司股东、关联方及本公司的承诺事项进行了专项检查，未发现相关承诺方出现违反承诺的情况，也没有超过期限而未履行承诺的情况。

诚信守法合规经营

内部控制情况

本公司于2011年作为广东证监局指定《上市公司内部控制规范实施》的首批试点单位，在2011年3月制定了《实施内部控制规范工作方案》，并聘请了毕马威企业咨询（中国）有限公司广州分公司协助公司完善内部控制，实施内部控制评价，并为公司编制内部控制评价报告提供建议，聘请天健正信会计师事务所有限公司对公司内部控制有效性进行独立审计。

2012年度，公司在总结2011年度试点实施阶段的工作成果和经验，在重要子公司范围内全面推广实施基本规范，建立健全公司内部控制评价体系。公司在事业部制的管控模式下，以全面风险管理为导向，持续加强对控股子公司的专业化管理和内部控制，建立健全内控管理制度，细化各业务流程关键控制活动的监控。公司建立的相关控制政策和程序主要包括不相容职务分离控制、授权审批控制、会计系统控制、财产保护控制、预算控制、运营分析控制和绩效考评控制等。

《职业经理人管理办法》增职业操守底线

由美的集团人力资源部协同财务、战略、审计等部门对企业当前存在的主要矛盾充分讨论，广泛征求意见，修订并下发《职业经理人管理办法》，明确提出“六条红线”作为职业经理人的职业操守“底线”，如有违反，立即被一票否决。

职务腐败专项治理行动的最终目的是建立长效的反腐机制，为企业发展提供良好的经营环境。职业经理人“六条红线”的订立是提升和完善管理系统的制度保障。只有保证职业经理人队伍的廉洁性和组织的清洁性，企业才能够在正确的战略方针指导下持续发展，实现基业常青。



安全生产职业健康

公司及其下属单位通过了OHSAS18000职业健康与安全管理体系认证、SA8000社会责任标准认证、职业健康安全管理体系认证等，保证了员工的工作环境及工作安全。公司非常重视现场安全管理建设，严格依据国家相关体系要求配置现场安全设施，并定期对其进行检查和维护，从现场推行5S、设备的TPM，到安全设施的建设、安全标识的维护、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，每个车间配有专业的工程师对设备进行维护改造，确保现场的秩序和设备运作的稳定性和安全性能。

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。另外公司实行安全管理责任制，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。

每个工厂都有设完善的安全管理组织：工厂有安全管理委员会，工厂的总经理就是工厂的安全管理第一负责人，各分厂厂长或车间主任就是所属分厂或车间的安全管理第一负责人，每年都要签订年度“安全责任书”；工厂设有专门的安全主管，对各分厂或车间的安全工作进行指导和监督；各分厂或车间设有专职的安全员，负责所属区域的各项安全工作的规划和实施；各班组设有安全协管，对班组的安全工作进行协助管理。同时设立安全管理基金，以促进安全管理体系建设和维护。

安全管理培训分：新进员工安全培训、专职人员安全培训、专项安全教育。公司规定新进员工必须进行不少于4小时专门的安全教育，根据公司实际情况编订的安全培训教育，并有专业的安全讲师；除对员工进行安全管理培训外，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。



安全生产职业健康

美的集团每年举行“安全月”活动，总结经验并表彰先进单位个人。2012年6月1日至30日，美的全集团开展了形式多样的安全文化活动，营造了“关注生命，关注安全”的良好氛围，更有利地促进了集团安全生产形势的稳定好转，以达到“以月促年”的目的。在安全月活动期间，集团安委会先后举办了安全升旗仪式暨活动启动大会，开展安全事故警示教育工作，举办安全知识竞赛，开展应急预案综合演练评比，举行区消防大队消防车赠送暨美的消防车成立仪式，加强监督检查，强化隐患整改，强化安全生产知识培训，强化安全管理水平。



新员工开展安全知识培训

压缩机获“安全生产工伤预防先进单位”称号



创新服务放心消费

美的服务文化

- 一、服务目标：“顾客满意100分”
- 二、服务标准：“认真做足100分”
- 三、服务宗旨：“顾客永远是第一位”
- 四、四全四化：



（一）顾客服务“四全”：

1、全天候响应：

全国统一呼叫中心，24小时服务热线(免长途费)：美的4008899315、小天鹅4008228228、华凌4008899800，无论您身处哪里，随时排忧解难。

2、全过程跟进：

对用户的服务请求从“登记——派工——预约——过程反馈——结果反馈——回访闭环”进行全过程跟进管理，让您真正买得放心，用得舒心。

3、全增值服务：

★安全测电服务：服务前为用户安全测电并提醒到位；

★讲解指导服务：向用户讲解产品使用及保养常识，指导用户正确使用，延长产品寿命，降低能耗；

★关怀“体检”服务：在产品安装或维修完成后，对产品进行维护保养，健康生活永伴随；

★现场清理服务：服务完毕将服务现场清理干净；

★一站式服务：如用户有新的购买需求，向用户提供上门设计、送货、安装、维保一条龙服务。

4、全方位关怀：

★换位思考——尊重用户，站在用户的立场去考虑并解决问题；

★以诚相待——对用户礼貌、热情、细致、耐心，充分体现客户关怀；

★定期回访——征求用户意见，聆听用户心声，保证用户100%满意。

（二）网点管理“四化”：

1、服务有形化：

★统一的门店设计、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、工作证、垫盖布、鞋套等）；

★统一规范的服务行为、用语。

2、服务网络化：

全国设有上百家销售公司（分部），拥有10000多家顾客服务网点，服务网络辐射全国。建立了产品技术研发中心、服务管理部、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。

3、服务信息化：

全国信息系统联网，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，为每位用户提供及时高效的服务。

4、服务标准化：

服务内容标准化、服务作业标准化、服务管理标准化。



创新服务放心消费

创新服务方式全心全意服务消费者

美的成立了国内家电业最大的顾客服务呼叫中心，并能提供特殊方言服务，设立了服务热线，24小时响应消费者服务请求，为消费者提供投诉、咨询及安装服务。在产品服务上，美的以创新的服务理念、完善的服务机制打造市场服务口碑，不断提升消费者满意度，公司服务网点已涵盖全国所有县级以上的城市和部分乡镇，并不断提升服务的响应速度。



公司已形成行业完善的服务体系，并积极打造以“七个最”为基本内容的全满意服务，即“网点最完善、工程师最专业、响应最及时、回访最全面、机制最健全、承诺最彻底、态度最热情”，从服务品质上不断提升用户体验，获得消费者的高度认可。在“2012中国电子电器服务节”会上美的同时荣获了“服务时代先锋企业奖”、“杰出企业奖”、“特别贡献奖”三个大奖。

每年3月公司会进行春季免费清洗保养服务，每年仅清洗保养一项，投入资金就超过亿元，这完全是对用户的回报，公司通过每年一度的春季清洗保养服务大行动，直接倾听来自用户的声

音，直接为用户提供在产品之外的保养与使用指导，传播美的品牌、理念、产品技术、功能特点。



在2012年3月1日至2012年3月20日期间，凡购买美的空调、冰箱、洗衣机超过1年的用户，拨打美的服务热线：4008899315；购买中央空调超过1年的用户拨打美的中央空调服务热线：4008229229，均可享受美的专业服务人员免费上门清洗保养等超值服务，这是公司坚持了十二年的服务承诺，从最开始的空调清洗服务，到现在的空调、冰箱、洗衣机、中央空调四大品类的联合清洗保养，美的成为行业内坚持家电免费“体检保健”服务时间最长、力度最大的企业。

美的成为行业内坚持家电免费“体检保健”服务时间最长、力度最大的企业。

关爱支持员工成长

员工关怀提升满意度

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。

深入制造体系开展用工调研

为配合战略转型及企业可持续发展的需要，更贴近经营及制造，了解用工模式转型的迫切性、重要性与可行性思路，美的组织人力资源人员到经营单位与制造体系人员进行调研，实施以下措施为员工解压与增加成就感。

- 多个工厂协调运作，采取统一人力资源政策，实行统一招聘，有利于员工内部流动。
- 实行培训分类，不同岗位制定不同的培训计划。
- 成立基层员工管理基金，用于老员工、星级员工、技术突破员工等奖励，增强员工归属感。
- 减少辅助型岗位人数，增加主力管理人员人数，增加员工管理权限，增强成就感。
- 加强校企合作，美的制造体系管理人员、工程师到合作院校开课，根植美的的生产思维，促使学生认同并快速融入美的。

员工是企业的财富，对于制造型企业来说，基层员工更是如此，作为产业工人的他们对美的提升品质创新发展至关重要，美的对基层员工的重视度不断提高，不断提升基层员工的福利待遇，完善各种员工福利，使员工对公司更有信心、更具归属感。



让员工享受慢节奏的高效益

关爱支持员工成长

转型用工模式，打造友爱企业

2012年美的集团发布了《关于加快推动用工模式转型的指导意见》，以加快推动各单位转变用工模式，打造以人为本的友爱型企业。各经营单位成立用工模式转型专项工作小组，制度用工改善目标和计划，加强过程监控和评估，切实推动协同改善，将用工模式转型资本纳入职业经理人的年度评价。并对应发工资、工龄工资、工资计算标准、员工保留、工作时间、住宿管理、工作环境、技师培养等做了明确规定，切实从员工利益出发，提升员工满意度。

美的长期重视对O类员工的培养和关注，在2012年9月，举办了“十大优秀O类员工”的评选活动，对优秀的员工进行奖励，以后每年将定期举办。



线上的舞者

在我们的生产一线
有着这样一群可爱的人
每一年，每一月
他们用自己灵巧的双手
创造出美好的产品和美妙的生活
他们
是线上的最美丽的舞者

“十大O类员工”，工龄超过12年，最长工龄18年。

关爱支持员工成长

员工培训提升技能

在报告期内，公司组织内部培训7,252期，培训人员321,776人次，其中管理人员15,372人次，技术及营销类人员87,612人次，操作类人员218,792人次。主要培训工作：

- 组织中高层管理人员参加《变革与领导力》、《转型与创新》、中高层领导力训练营及海外标杆企业学习等，共4,765人次；
- 围绕多层次人才梯队建设，推动后备管理人才及各专业体系人才培养，共开展人才培训班38个，培养后备管理干部484人，专业技术及营销人才766人；
- 推动组织学习氛围建设，开展全员读书学习活动，组织20期周末大讲堂及15场辩论赛；
- 推动关键技术工人及基层班组长训练，累计训练时间536,849小时。



首批90后新员工入职培训

组织管理骨干户外拓展训练



关爱支持员工成长

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。

安居美的：员工保障性住房

为落实保障美的低收入员工及家庭的基本住房需求，美的打造全国首个由社会资本建设的公益性保障房项目，促进实现员工的安居乐业，另外为进一步减轻购买压力，在交楼时均进行经济型装修，并配美的家电和整体厨卫，为员工提供安家乐业的新居所。

扶助基金：扶危解困惠及家属

2006年，美的集团成立“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400余人，累计筹集资金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，同时医务所定期为员工进行免费体检服务。

教育基金

美的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。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。

关爱支持员工成长

美的员工生活瞬间

美的致力于完善员工工作于生活环境，为员工提供安全舒适的工作环境、放心的饮食份材料及精彩的文娱生活，保持员工身心健康，努力成为员工的最佳雇主。



图片说明：

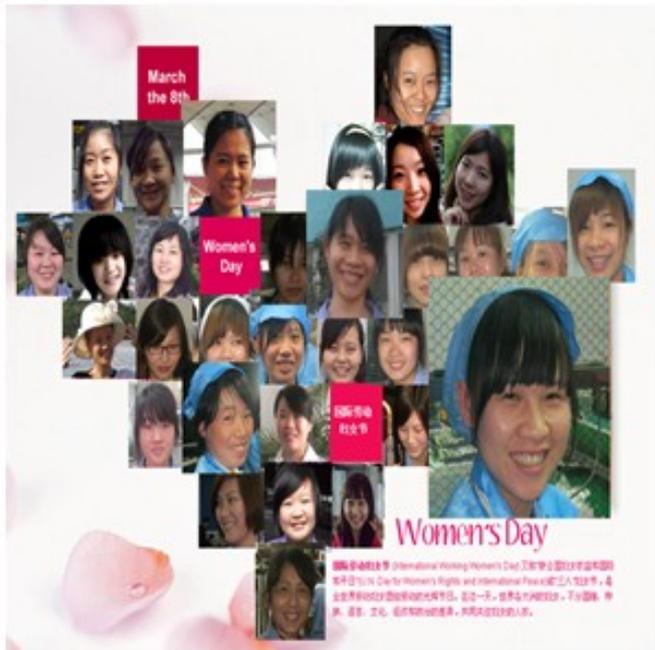
1、为使员工吃的安全、健康的食品，美的自建百亩农场，供应给员工。

2、庆祝“三·八”妇女节活动。

3、顺德工厂主办人员激情达人秀，为有才艺的员工提供展示的机会和平台。

4、相约顺德，爱在美的，浪漫情人节联谊活动。

5、员工“情牵美的”。



构建和谐社区环境

保护生态环境

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，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

构建和谐社区环境

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，美的一直致力于各项公益事业，积极承担社会责任。多年来，美的善举遍及教育、医疗、文体、民生、赈灾、慈善等领域。据不完全统计，美的集团向社会公益捐赠累计超过5亿元。

美的荣获第七届中华慈善奖“最具爱心捐赠企业”。

美的集团荣获佛山公益慈善之星特别奖。

美的集团在南方致敬公益盛典暨南方公益发展论坛上荣获“公益贡献奖”。

→ 美的连续四年捐赠1000万支持北滘慈善公益事业发展，用于北滘镇的扶贫、助困、社会公益、幼教等方面的慈善公益事业。



→ 美的捐款300万助连南山区移民“美的新村”



美的在不断壮大发展的同时，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、2011年分别纳税6.8亿元、13.21亿元、17.94亿元、22.77亿元、31.09亿元，2012年实际支付的各项税费29.13亿元。

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。

构建和谐社区环境

美的2012公益瞬间

美的集团各事业部的30余名志愿者参加了由集团团委组织的公益慈善绿道行活动，全部行程25公里。公益慈善绿道行的终点站是顺德儿童福利院，志愿者们为福利院的孩子带去了慰问物资。



引领产业升级发展

产品趋向变频化 高端节能又智能

家用空调产品发展趋势

2012年，家用空调的产品的发展趋势主要王以下几个方面发展：

- **极简艺术化**。空调已成为家居装饰的一部分，消费者在购买空调时不仅仅停留在满足功能需求上，而且更加关注家电与家居的整体协调性以及产品所呈现出来的品味和价值。
- **智能化**。近年新技术的应用使空调关机状态更加整体，打开过程新颖多变，并且操作简单。
- **色彩多元化**。黑白灰色系及淡彩色色系相结合。
- **交互性**。注重感官及操作体验感受，新电子技术成为趋势。



KE双贯流柜式空调

外观造型 超薄外观设计，造型时尚、简洁。白色浴砂玻璃面板，质感通透，和各种家居风格完美搭配。

创新技术 首创无极风速操作控制，让用户体验可视化风速调控感受。更能减少多余的能源浪费。

正面两侧的滑动门控制、后进风方式使得正面整体美观。

全新滑触操控界面，实现温度、风速可视化滑动控制，精确调节、随

心所欲。在体验智能化操作便利的同时，享受无极风速带来的舒适感。

韵雅蒙砂效果搭配白色玻璃面板，更显东方尊贵典雅风范。

舒适性体验 全球首创的双贯流风轮两侧出风结构，上下、左右摆风叶辅助725mm风道，实现超广角送风。增强了送风效果和舒适感受，减少能源的浪费。

全球首创的双贯流风轮两侧出风结构，上下、左右摆风叶辅助725mm风道，实现超广角送风。增强了送风效果和舒适感受，减少能源的浪费。

浪费。

KE变频挂式空调

外观造型 时尚、简洁造型。白色透明注塑面板，和各种家居风格完美搭配。双色注塑面板，洁白纯净，质感通透。

功能创新 超大显示设计，运行状态一目了然，体现人性关怀。大导风板设计，立体广角送风技术，舒适享受无微不至。

环保经济 高能效，节约能源，高效省电。采用R410A环保无氟冷媒。制冷热效果更好，享受节能，低碳，环保生活。



引领产业升级发展

产品趋向变频化 高端节能又智能

中央空调产品发展趋势

→ **能效标准逐步提高节能门槛。**2010年6月1日开始执行《GB12021.3-2010房间空气调节器能效限定值及能源效率等级》，将能效限定值门槛提高23%。

→ **非环保冷媒将受限制直至淘汰。**《蒙特利尔议定书》第19次缔约方会议决定，在选择HCFC（氢氯氟碳化合物）替代物时优先考虑的选择是：首先逐步淘汰ODP值（臭氧消耗潜能值）较高的HCFC，其次选用GWP值（全球变暖潜能值）最小的工质作为替代品。目前大多联机几乎全部实现了R410A环保冷媒转化，离心机大部分厂家也选用R134a环保冷媒，螺杆机R134a环保冷媒的大幅度提升。

→ **智能快捷管理提升竞争层次。**通过近几年的制冷展和市场反馈，对空调智能化控制或与其他相关设备的联控，成了提升产品竞争层次的重要因素。

目前美的中央空调分别推出大机群控、多联机新一代网络集中控制系统和iPad/iPhone控制软件，以满足用户的多样化需求。

全直流变频多联机



高效节能：IPLV最高5.8，行业领先，高出国家现行1级能效63%，全系列产品取得节能认证，进入节能产品政府采购目录。

容量领航，单机最大容量升级到18HP，可4台并联组合，以2HP能力递增，最大组合高达72HP，创造行业最高水平。

4大静音部件，12大静音技术应用，静音效果业界领先。

全变频多联机拥有特有的双后备运转技术，可以使同一模块或不同模块中的压缩机互为备用，同一套系统中不模块之间互为备用，保证在紧急情况下，就算有压缩机或模块出现故障，系统依然可在继续运行。

引领产业升级发展

产品趋向变频化 高端节能又智能

洗衣机产品发展趋势

2012年，洗衣机的产品的发展趋势主要王以下几个方面发展：

- **节能环保**。需要充分考虑节能环保、节水降噪的生态设计将是洗衣机技术研发的焦点所在。
- **智能化**。对洗涤原理的革命性升级短期内难以实现，而通过飞速发展的电子、通信及传感技术等不断提升洗衣机的智能化并以此提升产品的溢价能力将是商家的理想选择。
- **健康洗涤技术**。一方面是对衣物的杀菌、除菌，另一方面还需防止洗涤桶的霉菌滋生对衣物造成二次污染，这方面的市场需求将越来越受到关注。
- **小体积与大容量**。在有限的空间内最大化的发挥洗涤效率是用户的需求。

小天鹅比佛利iAdd（自动投放）触屏洗衣机

集成新一代高科技智能系统，小天鹅iAdd自动投放洗衣机的工作原理大致可以分为三步：第一步，洗衣机自动称重衣物，测得衣物重量，兼顾洗涤程序与环境温度，计算洗涤剂用量；第二步，洗涤剂输送泵从洗涤剂盛放盒中取洗涤剂至输出口；第三步，洗涤剂输送管将洗涤剂输送至洗涤剂投放盒，与进水混合后流入筒内。具备洁净无瑕、健康呵护、省水省电、方便简单、智能轻松五大突出优势。

自动投放洗衣机还具备报警功能，当洗涤剂和柔顺剂将要用完时，自动报警提醒用户及时添加。



引领产业升级发展

产品趋向变频化 高端节能又智能

冰箱产品发展趋势

2012至2014年，美的冰箱产品技术方面将根据不同的产品定位，实现差异化技术布局。高端向大容积对开门发展，核心推进双压机（双核）、双系统、高保湿技术，其中，中高端对开门主推超级节能技术；三门电脑产品向风冷、风直冷方向发展，核心推进风冷高保湿、独立精确控温、超级节能、宽幅变温技术，其中意式三门向小容积直冷进行拓展。

大容积、高保湿、无霜、超节能技术将是未来冰箱产品的核心竞争力。

高端法式对开门冰箱

- 1、全风冷双制冷循环系统
- 2、冷藏室快速制冷（提升20%以上）、专利高保湿技术（湿度80%以上）
- 3、智能感应玻璃面板背景灯
- 4、独立电子控温变温室
- 5、行业最高COP值的国际名牌压缩机
- 6、低功耗集成芯片控制技术
- 7、可拆卸自动制冰机
- 8、原装进口压缩机，全变频技术
- 9、3D立体照明技术



引领产业升级发展

全直流升级战略

全直流变频是空调产业升级的必然方向，中国空调行业必将进入“全直流时代”。

在空调领域，美的是业内唯一真正实现了变频压缩机、电机、整机一体化匹配，拥有了变频战略供应链的企业，特别是对关键核心技术的掌控，作为变频行业的领导者，美的依靠对市场的准确判断和前瞻性的战略布局，率先启动全直流升级战略，引领变频普及向纵深发展，不仅对中国空调行业的升级发展发挥了积极的推动作用。



美的全直流升级战略将空调业带入重视“变频技术创新”和“消费者实际使用需求”的复合式竞争阶段，也推动美的空调从全球最大变频制造商向全球最强变频技术整合商的战略转型，还提前为中国空调业在“十二五”期间的升级转型提前指明方向：以全直流升级战略，探索出一条“利润与规模、产业与企业、技术与产品”的多轮驱动新路径。

回顾美的变频空调的成长历程，从180度正弦波直流变频、到超宽频控制、再到环保冷媒切换、再到去年率先提出“全直流升级”口号，美的空调始终在承担着破冰者和领头羊的角色，不断用自己的新产品、新技术去推动整个行业的产品升级步伐。

2013冷年，美的业内首创的“一晚1度电”节能科技引领行业的节能水平迈向新的高度，带动了行业的竞争杜绝无实际使用意义的技术极端数据上的比拼，从而避免消费者在“噱头概念”上的无谓选择。从技术创新的角度来看，实现“一晚1度电”的超级节能效果，是变频空调“制冷系统能效水平”和“变频精确控制能力”都达到顶尖水平之后再深度结合的结晶，这两大要素，缺一不可，恰恰也是推动变频空调技术不断进步两大动力源泉，可以毫不夸张的说，“一晚1度电”节能科技的推出，是中国变频空调技术发展史上的重要里程碑。

对于未来发展，美的家用空调事业部总裁吴文新表示，美的将继续责无旁贷地引领我国空调产业升级，将不断推出领先的全直流产品，不遗余力地推广全直流技术，加速推动全直流时代到来。

引领产业升级发展

iAdd自动投放洗衣机

自动投放洗衣机开启智能洗衣新时代。

小天鹅首家推出全系列iAdd自动投放洗衣机，将彻底颠覆消费者的洗衣体验，继双桶、波轮、滚筒之后，开启第四代——更方便、更洁净、更智能、更环保的全智能洗衣新时代。未来的洗衣机行业将只有两种格局：自动投放洗衣机和非自动投放洗衣机。自动投放技术代表了高端洗衣机的智能发展趋势，又符合家电业绿色低碳的主流方向，带动洗衣机市场的消费升级。

小天鹅iAdd自动投放洗衣机通过智能感知衣物的多少、污浊程度等变化因素，实现洗涤剂精准投放，不仅解决了传统洗衣机在洗涤剂投放中长期存在的“少了洗不干净，多了增加漂洗负担”的历史性问题，而且降低了最佳洗涤效果下的能耗和物耗，以核心技术创新开启小天鹅“碳足迹”之旅的新历程。

自动投放洗衣机发展历程

2006年，小天鹅与通用（GE）合作研发新品“自动投放洗衣机”。

2007年11月，成功登录美国市场，并在美国市场销售2万台。

2010年11月28日，小天鹅自动添加洗涤剂洗衣机经过最权威的机构和专家团队鉴定，一致认为2款衣炫波轮和2款智臻滚筒达到国际先进水平，其采用的自动添加洗涤剂技术属国内首创。

2012年3月20日，小天鹅洗衣机在中国家电博览会上首家发布了产品线最全的iAdd自动投放洗衣机全系列产品，涵盖了比佛利、智臻、水魔方、喷瀑4大系列11款产品，覆盖滚筒和波轮的全产品线，以洁净、健康、环保、简便、轻松五大核心优势，成为首家实现全线产品升级的企业，开创了真正全自



动洗衣新时代，使自动投放成为未来高端洗衣机的智能标准，全面引领洗衣机行业的智能升级。

2012年12月13日，小天鹅第一百万台iAdd自动投放洗衣机在无锡小天鹅工厂正式下线，标志着更智能、更节能、更省心的自动投放洗衣时代正式从技术创新趋势进入消费普及通道。

引领产业升级发展

凡帝罗意式三门冰箱

从冰箱百年发展史来看，最为直观的应该就是冰箱门数的变化。从最初的单门发展到两门，三门再到现在的多门，随着中国家电产业进入平稳增长的新阶段，产品高端升级逐渐成为市场主流，同时，潮流的演变也代表了不同时期的消费需求。如今，作为多门冰箱的代表性产品，三门冰箱开始逐渐替代传统的两门冰箱成为市场的主流产品，广受消费者青睐，相对于传统的两门冰箱来说，三门冰箱单独开辟出一个温室储存食品，避免了食品间的串味，更有利于延长食品的保鲜期。

美的凡帝罗意式三门冰箱追求简约的美学和现代生活方式，体现在：

→ 最简单的生活动作

采用直开式抽屉设计，直开式抽屉可完全拉开，不存在任何卡位现象。从冰箱内存取物品无需弯腰，伸手便可轻松存放，人性化操作，简便快捷，更传递出凡帝罗简爱生活的品牌精神。采用进口三节式金属滑轨，超强承重能力，最大可承受50KG食材重量。

→ 最方便的新鲜直达

首创的隐形变温室功能，堪称人性化储藏的标杆。隐形变温室技术，在冷藏室内设置全独立温控子

间室（-7℃~5℃），并不受所在冷藏室的温度范围限制，实现精控冷藏、软冻功能。引入冷藏室设置温度、变温室设置温度作为控制变量，对变温室温度实行即时补偿、独立控温，具有变温范围宽而且控温精确的特点，同时完美地实现了冷藏、保鲜、冰温和软冻的功能。

→ 最简明的外观特色

采用酷钢/精致玻璃面板，质感十足，纯厚经典，卓尔不群。时尚雅致的宽门设计和隐藏式包边门框结构设计，颠覆传统门体设计，将视觉比例调整到最佳状态，融入家居品味。



全球运营“走出去”

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。

2012年，美的品牌价值611.22亿元跃居“中国最有价值品牌”第五位，较2011年上升一位。



2012年11月5日，“美的世界 美的冠军——美的集团·中国泳协战略合作签约仪式”在美的总部举行。



全球运营“走出去”

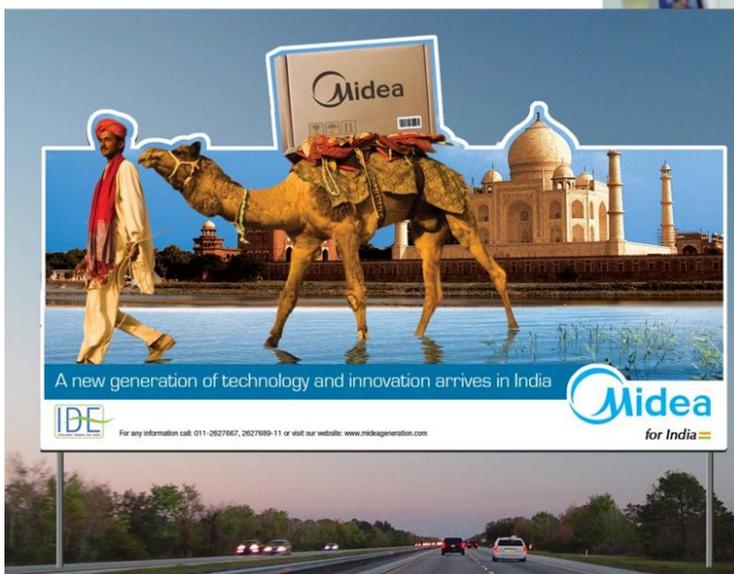
美的自有品牌海外表现

美的在新兴市场国家通过合资合作、并购等方式实施本地化运作，现在越南、埃及、巴西、阿根廷、印度五个国家设有生产基地，公司以国际事业部为海外运营平台，逐步建立并完善国际化运营流程，不断提升国际化经营能力，推动美的海外自有品牌发展。



美的品牌阿根廷上市，美的代言人海报。（阿根廷最受欢迎的现役世界第一的曲棍球运动员代言）

美的马来西亚专卖店门店



美的品牌在印度

美的愿景
做世界的美的



展望

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。

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！

意见反馈

关于内部控制、审计、反腐败与反贿赂，请联系审计监察部：

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

关于销售、产品质量、服务质量，请联系：4008899315

关于投资者关系，企业社会责任报告，请联系美的董事会办公室：ir@midea.com

更多企业社会责任报告，

请登录<http://www.midea.com.cn/zh/app/pressreleasecategory/1356>

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
电话：0757-26334559，26338779
Email：ir@midea.com
www.midea.com