



2022

大金中国可持续发展报告

目录

关于大金

全球的大金	3
大金在中国	5
环境愿景 2050	7
大金的可持续发展	9

责任融入管理

社会责任管理	10
实质性议题分析	12
利益相关方参与	13

空气至净 呵护环境

特辑一：碳中和的挑战	15
特辑二：可持续发展的绿色供应链	18
碳寻空气未来	21
践行环保理念	22

匠心传承 卓越品质

坚守大金品质	25
携手伙伴共赢	28
智能创新行动	30

以人为轴心 美好共享

激发员工潜能	34
社区和谐共创	36
特辑三：疫情下的暖心服务	38
特辑四：大金培育空气森林	41

附录

企业管理	43
GRI 内容索引	44
责任绩效	45
关于本报告	45

大金是一家致力于“用空气创造答案”的集团公司

我们将“提供环境与空气新价值，为社会的可持续发展作贡献，使集团事业发展壮大”作为战略经营规划“FUSION 25”的核心目标。

生活、工作、玩乐，不同空间的需求不同。
空气不止冷暖，还可以健康、阳光、美味……

九十余载，我们一直致力于提高人的空气体验，
专业的空气解决方案，是大金给你的答案。

For the Air We Live in

关于大金

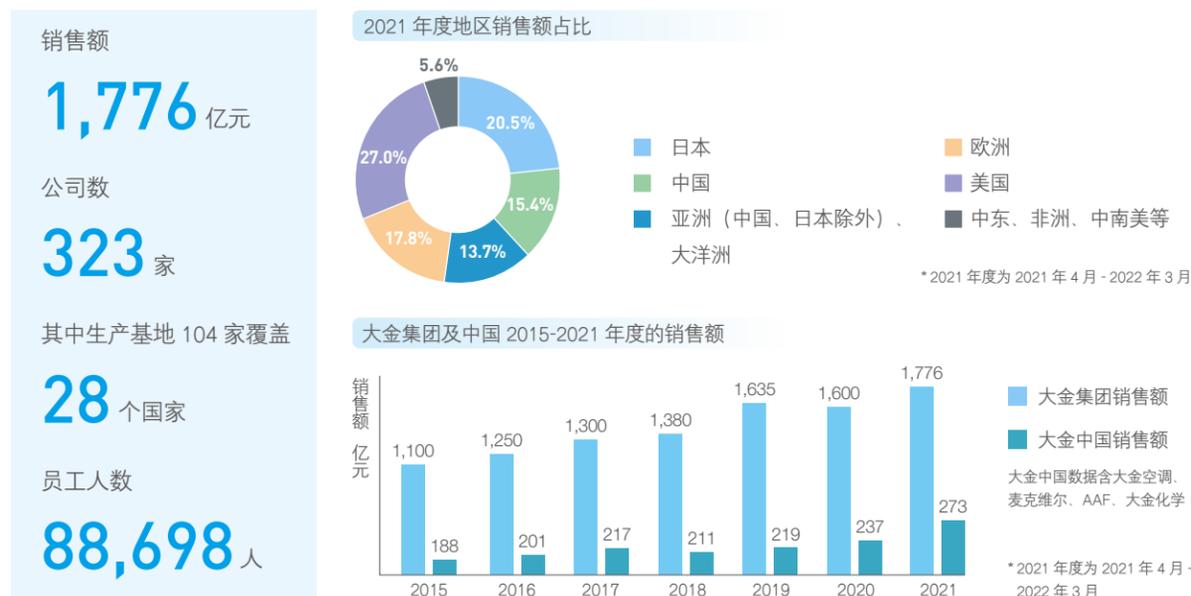
全球的大金

大金全球事业概览

大金集团自 1924 年成立以来，始终致力于探索健康、舒适空气的奥秘。作为一家集空调、冷媒、压缩机的研发、生产、销售、售后服务为一体的世界知名企业，事业覆盖全球 170 个国家，大金在运用先进技术创造新价值和扩大事业规模的同时，致力于为环境能源等社会课题提供解决方案。

集团坚持因地制宜的本土化经营，力求通过可持续发展为当地社会做贡献。以 2019 年为基准 BAU*，2021 年度集团实现温室气体减排 10% 的目标，并设立了 2025 年减排 30%，2030 年减排 50% 的目标，持续推进人与社会的可持续发展。

*BAU: Business As Usual 的简称，指对标事业发展时未采取举措情况下的排放量



全球事业分布及销售占比

空调事业 销售额占比 91.0% 追求环保与舒适性的平衡，不断推出满足全球客户需求的空调、空气类产品 家用空调 商用空调 采暖设备 新风系统 过滤网 冷冻机等	化学事业 销售额占比 6.8% 活用氟化学的特性运用于多个领域 半导体领域 汽车领域 通讯信息领域	液压设备和电子系统 销售额占比 2.2% 运用液压技术和精密加工技术贡献于产业领域 产业机械 家用医疗器械 IT 解决方案
---	---	---

* 2021 年度为 2021 年 4 月 - 2022 年 3 月

大金全球事业分布

大金始终坚持以创新挖掘“下一个需求”，不断为客户创造新的价值。大金在全球设立了 25 个研发中心，构架起辐射全球的研发网络，增强前沿技术研发与应用转化的实力及应对因疫情影响的全球供应链芯片短缺的课题，将对美好空气环境的追求融入于每一代创新型的产品中。

 中国 公司 32 家* <small>*含生产基地</small> 员工数 19,567 人	 欧洲 公司 77 家 员工数 11,147 人
 美国 公司 67 家 员工数 20,275 人	 日本 公司 31 家 员工数 13,369 人
 中东、非洲、中南美等 公司 61 家 员工数 5,798 人	 亚洲 (中国、日本除外)、大洋洲 公司 55 家 员工数 18,542 人

集团荣誉

 荣登英国知名品牌评估机构 Brand Finance 颁发的 2022 年全球品牌价值 500 强企业	 应对气候变化的举措和信息披露得到在环境领域拥有全球影响力的国际非营利组织 CDP 的认可，入选“应对气候变化最高评级 A 名单”	 第 21 次荣获 2021 年度 ECCJ 日本节能大奖	 荣获日本经济新闻社颁发的“日经智能工作大奖 2022”中的“特等奖”
---	--	----------------------------------	--

大金在中国

自 1995 年起开展中国事业以来，大金已经在中国建立起了完善的产业链，成为集研发、生产、销售和售后服务为一体的专业空调企业。根植本土化需求，深入解读人们对室内空气、空间价值的追求，凭借敏锐的洞察力与雄厚的研发实力，深远悠久的全球品质传承与积淀，在住宅、商用和楼宇设备更新改造等领域提供全案式解决方案，不断探索更加舒适持久的生存环境，积极应对气候变化挑战，注重全价值链管理，追求人类舒适生活与地球环境共存，用空气创造答案。

大金在中国共有公司

32 家*

*含生产基地

员工人数

19,567 人

中国主要生产基地

 <p>大金空调（上海）有限公司</p> <p>主要产品：家用中央空调、商用中央空调 VRV 空调生产基地</p>	 <p>大金空调（苏州）有限公司</p> <p>主要产品：家用空调、家用中央空调、商用空调 家用空调生产基地</p>	 <p>大金机电设备（苏州）有限公司</p> <p>主要产品：压缩机（涡旋式、摆动式）、印刷电路板 大金空调中的“心脏”——压缩机的生产基地</p>
 <p>大金电器机械（苏州）有限公司</p> <p>主要产品：马达（压缩机用、风扇用） 具有国际竞争力的马达生产基地</p>	 <p>大金机电设备（西安）有限公司</p> <p>主要产品：压缩机（涡旋式） 压缩机专业生产基地</p>	 <p>大金空调（上海）有限公司惠州分公司</p> <p>主要产品：家用中央空调 VRV 空调生产基地</p>
 <p>大金氟化工（中国）有限公司</p> <p>主要产品：氟树脂、冷媒等氟化工产品 规模化的冷媒生产基地</p>	 <p>江西大唐化学有限公司</p> <p>主要产品：氢氟酸及氟化工产品 冷媒原料生产基地</p>	 <p>爱美克空气过滤器（苏州）有限公司</p> <p>主要产品：工业过滤器、化学过滤器、PTFE 及无纺布滤料 空调过滤器等电子专用设备、空气净化类产品 and 系统的研发和生产基地</p>

- 大金空调整机组装工厂和核心部件工厂
- 大金化学 / AAF

全价值链管理

公司将可持续发展理念融入到大金的全价值链管理中，使大金在中国的事业可以不断突破创新，始终致力于挖掘用户的“下一个需求”，创造可持续的价值。在全价值链中考量事业活动及产品的整个生命周期对地球环境的影响，努力降低环境负荷，坚持用空气创造答案。



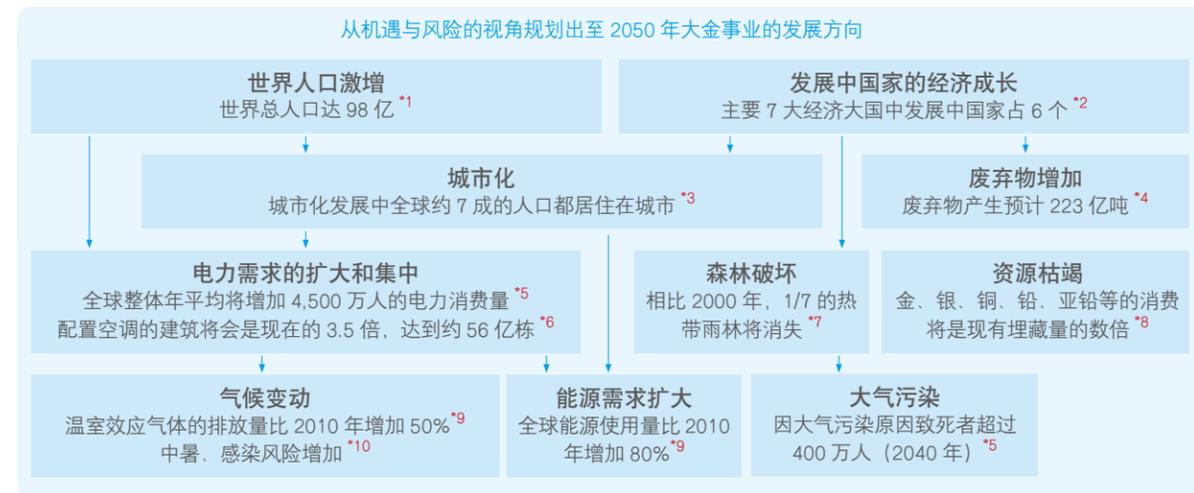
外部评价

 <p>荣获暖通空调及舒适智能产业全渠道领袖峰会颁发的 2021 年度暖通空调及舒适智能产业 TOP100+ 荣耀榜单“技术产品示范奖·双碳之星”</p>	 <p>荣获中国质量检验协会颁发的“全国中央空调行业质量领先企业”</p>	 <p>荣获品牌强国经济论坛颁发的“2021 品牌强国·年度影响力企业”</p>
 <p>荣获中国企业网、博整企业峰会组委会颁发的“2021 年度（行业）领军企业”</p>	 <p>在第十届全国售后服务大会上，经由中国商业联合会、全国售后服务评价委员会、全国商品顾客满意度调查办公室、中国认证认可协会、北京五洲天宇认证中心等权威机构联合审核评定，荣获品牌强国经济论坛颁发的“全国售后服务企业 TOP10”</p>	 <p>荣获暖通空调及舒适智能产业全渠道领袖峰会、舒适家园营销管理人嘉年华颁发的“助推行业成长公益企业优秀贡献”</p>

环境愿景 2050

在极其重要的“环境”主题方面，大金集团于 2018 年从机遇与风险的视角制定出台了“环境愿景 2050”长期规划，目标到 2050 年在全球的事业活动及产品服务中力争实现温室气体净零排放，并将应对气候变化作为经营计划执行。大金集团以每 5 年为目标周期制定经营战略规划“FUSION”，推动空调行业低碳化，为社会可持续发展作贡献。

环境愿景 2050 规划



在机遇与风险中看大金发展的方向

根据以上特定的环境课题，甄选出本公司事业的风险与机会，得出大金所拥有的资源和能解决的课题方向



出处

- 1: 联合国 [World Population Prospects : The 2017 Revision]
- 2: PwC 发布的《2050 年的世界》调查报告
- 3: 联合国 [World Urbanization Prospects : The 2018 Revision]
- 4: (株) 废弃物工学研究所 [预测未来全球废弃物的产生量 2011 修订版]
- 5: IEA [World Energy Outlook 2017]
- 6: IEA [The Future of Cooling]
- 7: Center for Global Development [The Future of Forests : Emissions from Tropical Deforestation with and without a Carbon Price, 2016-2050]
- 8: (独) 物质·材料研究机构《至 2050 年制约世界资源的壁垒》
- 9: OECD [环境出局 2050]
- 10: WHO [Quantitative risk assessment of the effects of climate change on selected causes of death, 2030s and 2050s]

温室气体减排净零目标



* 温室气体实际排放量 = 产品全生命周期的温室气体排放量 - 温室气体排放削减贡献量

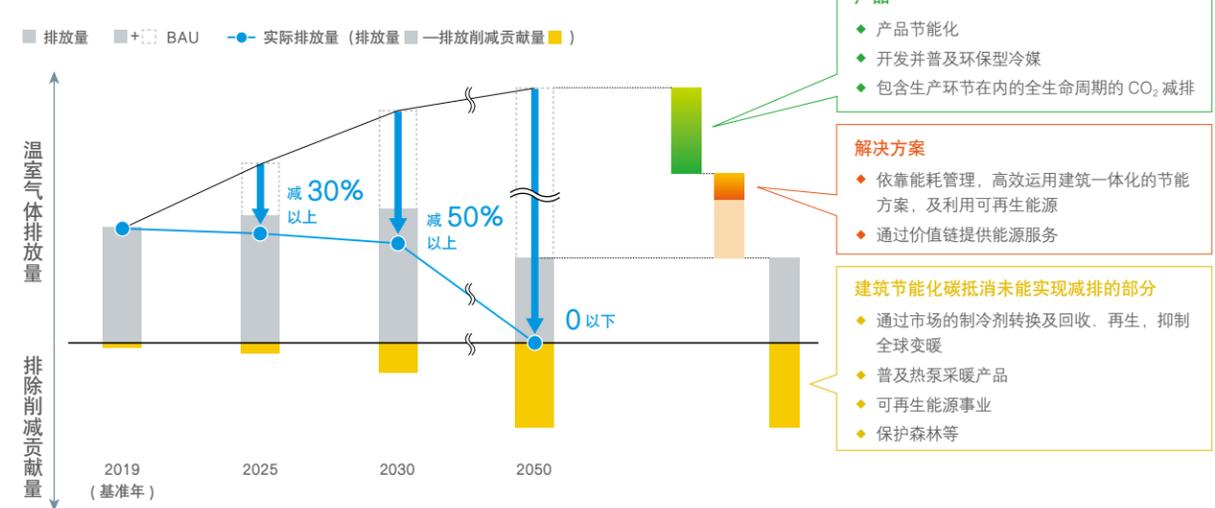


通过全生命周期实现本公司 CO₂ 的减排

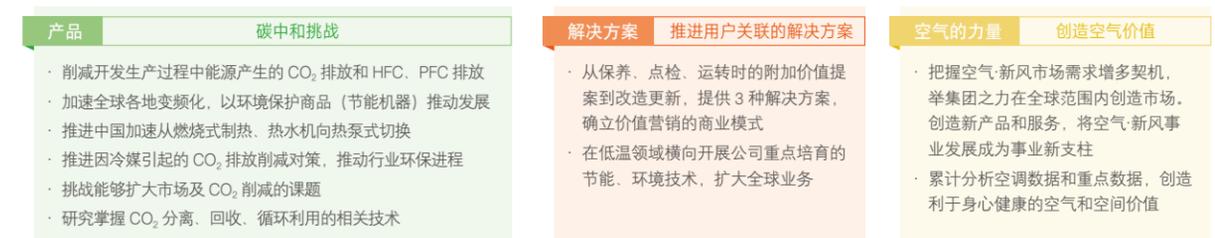
创造联系社会与客户的解决方案，与各利益相关方合作，力争实现 CO₂ 零排放

运用 IoT·AI 及开放创新，为解决全球环境课题作贡献，同时满足世界对空气的相关需求，提供安心、健康的空气空间

力争实现 2050 年环境愿景“CO₂ 零排放”的目标



FUSION 25 创造环境和空气的新价值，通过为可持续发展作贡献，实现集团的成长



大金的可持续发展

2021 年，新冠疫情仍在全球范围蔓延，加上原材料价格上涨、芯片短缺、运输成本增加等问题，空调行业发展遇到了极大挑战。全球变暖趋势仍在持续，当前全球正在快速转向碳中和，应对气候变化、践行低碳发展已经成为全球共识和大势所趋。在机遇与不确定性并存的时代，我们满怀信心主动变革和挑战，我们以可持续发展为目标，着力解决与空气和环境有关的社会问题，创新研发能改善室内空气舒适安全性的同时，兼顾碳中和的技术，在发展事业的同时，为环境和空气质量提供新的价值。

精进·迎接碳中和挑战

暖通制冷设备对维持健康以及舒适的生活发挥重要作用。然而，暖通制冷设备在建筑中是耗能高的设备，对于双碳的实现至关重要。预计到 2050 年，全球对空调的需求将扩大到现在的 3 倍，来自空调的全球电力需求预计增长 2 倍，这在产品全生命周期中将产生较大的环境负荷。实现业务增长和解决社会问题是空调企业的社会使命，我们从机遇与风险的视角规划“环境愿景 2050”，制定“FUSION”经营战略规划并执行具体的目标和措施。作为世界上为数不多的同时生产空调和冷媒的公司，我们致力于为社会问题和可持续发展提供解决方案，严格从研发、生产、运输、使用的产品全生命周期逐步减少碳排放。不断保持出色的创新成绩和研发实力，运用物联网，AI 等开放式的革新新技术，在变频器、低温冷媒、热泵技术等方面不断探索，在降低温室气体排放的同时提供安心健康的空气，并开展一系列活动将这些技术普及给其他空调制造商，打造绿色可持续供应链，推动更广泛能源利用效率。

沉淀·反哺社会共发展

作为一家以“扎根本土”为目标，崇尚“明朗人和”的企业，我们始终贯彻“以人为轴心”的经营理念，并以人作为行动原点，建立多样化人才跨国发展体系，通过顺应新常态时代的灵活人事措施，营造人尽其才的环境。疫情使生活方式发生了变革，激发了人们对安全、安心、健康和舒适空气的广泛兴趣和新的需求，我们始终坚守匠心品质，借助新一代物联网信息技术不断探索技术创新与全场景智慧空气的可能性，全新推出“暖心在线守护”服务，以不断创新的挑战精神为用户提供关于空气舒适性与空气质量的全面解决方案，提升用户的服务体验。严格供应商筛选与管理，开展环境培训和战略合作，携手实现共同成长，并参与制定行业标准，推动空调制造业的高质量发展。我们从事“空气”相关领域的探索永无止境，深耕培育空气森林项目，为社会可持续发展作贡献。

我们支持联合国全球契约十项原则，积极响应《巴黎协定》，准确识别与自身业务相应的 SDGs，回应 TCFD 披露建议，在贡献可持续发展的进程中，全面展示出变革世界的力量和价值。取得今天的成就，我们深知离不开政府、客户、供应商、员工和社区等各个利益相关方的支持。未来，我们将继续携手利益相关方，用技术、产品和服务解决社会问题，用创新推动世界的发展及变革，持续探索空气奥秘，用空气创造答案。

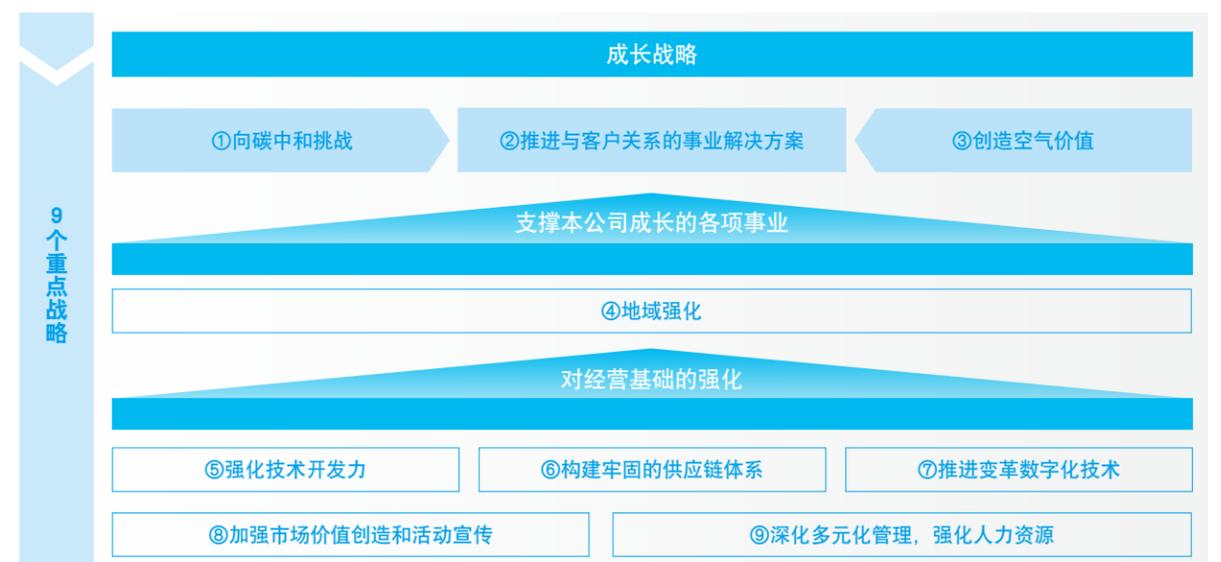
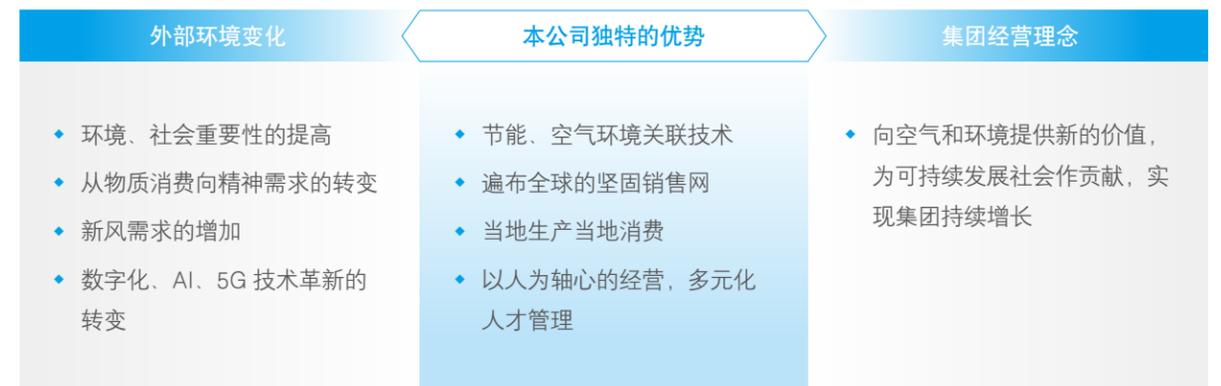
责任融入管理

促进经济、环境和社会协调发展，成为企业的必然选择和竞争要素。在多年的社会责任管理与实践中，大金中国始终坚持将社会责任融入企业战略、治理和日常经营，将强大的研发创新能力、精湛的服务和产品实力与广泛的全球资源相结合，不断提升企业全面履责能力和意识，携手各利益相关方有序推进社会责任工作，力求最大程度创造经济、社会和环境的综合价值，共享可持续发展。

社会责任管理

FUSION 25 的本土落地

集结智慧和热情、共同创造空气与环境的新价值。



CSR 推进体制

大金集团设立了专门的 CSR 委员会，由 CSR 专门董事担任委员长。CSR 委员会负责监控和监督 CSR 所有活动的方向以及执行情况，下设办事机构“CSR 地球环境室”，统括并横向推进 CSR 活动。

在中国，我们逐步构建 CSR 信息披露和沟通的常态化机制，每年以可持续发展报告的编制为契机，组织各关联公司开展专题研讨，围绕年度 CSR 管理进展和突出履责实践开展交流分享，促进 CSR 理念和意识在内部的传播及融入。

大金致力于为社会创造价值

大金致力于在节约能源使用减轻环境负担的同时，为人们享有舒适和健康空间创造新的价值。

地球环境价值

在各项事业活动中，减少对环境和气候的影响，为控制气候变化作贡献

- ◆ 提高产品节能性
- ◆ 有效利用资源
- ◆ 通过培育空气森林项目，保护生物多样性



可持续城市价值

改善城市化发展引发的能源问题，为建设可持续发展的城市作贡献

- ◆ 提高建筑和城市的能源使用效率
- ◆ 构建可循环的社会体系
- ◆ 拓展新能源的应用



舒适生活价值

研发舒适性空气类产品，为人类舒适健康作贡献

- ◆ 提供安全安心的空气环境
- ◆ 改善室内空气品质，守护健康生活
- ◆ 提高生产力，为经济发展作贡献



7 经济适用的清洁能源

- 通过推广普及变频空调提升能源的效率
- 开发和推广环境友好型的环保冷媒
- 普及热泵地暖热水
- 活用和普及可再生能源

13 气候行动

- ZEB（零能耗建筑）的承诺推进
- 能源管理和需求对应管理

9 产业、创新和基础设施

- 生产环节的节能、回收再利用、节省能源的举措
- 用户环节涉及的制冷剂的更换、回收再利用、分解

3 良好健康与福祉

- 中暑、传染病的预防
- 大气污染的对策

11 可持续城市和社区

- 创造对客户身心健康有益的空气·空间的价值

12 负责任消费和生产

- 通过改善生产环境中的寒、暑，提升生产效率

支撑大金实现价值创造的基础

人才培育

为员工、各地区发展作贡献

- 培养专业技能人才
- 创造就业岗位
- 助力地区经济发展

协同创新

开展产学合作，为解决社会问题作贡献

- 参与新的市场价值规则制定（如国际规则、标准制定）
- 创造新的解决方案，为改善人们的生活作出贡献

实质性议题分析

我们通过分析全球可持续发展的政策导向与趋势、行业价值链影响、社会关注热点等，识别出利益相关方关注且对经济、社会和环境具有较大影响的新议题，并把关键性议题和各生产运营环节联系起来，推动可持续发展目标实施。

价值链	事业关联度和对大金的要求	重要举措	实质性议题
采购	在庞大的全球采购体系中，积极应对因品质管理、劳动惯性、环境对应等引发的采购风险，倡导本土化采购	<ul style="list-style-type: none"> ● 供应商管理体系 ● 禁止贪污受贿 ● 自由竞争和公平交易 	<ul style="list-style-type: none"> ● 责任供应链 ● 合规运营
研发	全球的空调需求在扩大，提高产品舒适性和环保性的同时，开发符合当地需求的产品	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 有效利用资源、能源 ● 消减和管理化学物质 ● 消减废弃物和水 ● 创造新价值 ● 保障产品的质量安全 ● 提升客户满意度 ● 信息安全管理 ● 数字化转型 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本土创新研发 ● 应对气候变化 ● 客户满意度 ● 创新变革 ● 产品品质 ● 减少空调产品全生命周期的环境影响 ● 资源和能源的可持续利用 ● 数字化变革
生产	在全球工厂推进产能的同时，确保产品质量、降低环境负荷很重要	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 确保产品的质量和安全 ● 提升客户满意度 ● 禁止受贿 ● 自由竞争和公正交易 ● 采取绿色低碳运输方式 ● 使用绿色包装 	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息安全 ● 责任供应链 ● 经销商合作 ● 应对气候变化 ● 客户满意度
销售运输安装	空调安装问题不仅关系到品质，更会因冷媒泄漏影响环境。因此，加强全球员工和经销商的安装水平，实施培训和教育很重要	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 提升客户满意度 ● 自由竞争和公平交易 ● 采取绿色低碳运输方式 ● 使用绿色包装 	<ul style="list-style-type: none"> ● 信息安全 ● 责任供应链 ● 经销商合作 ● 应对气候变化 ● 客户满意度
使用	空调使用产生的温室效应问题是很大的课题。另一方面，使用空调可以改善环境、提升工作效率	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 提升客户满意度 ● 自由竞争和公平交易 	<ul style="list-style-type: none"> ● 产品品质 ● 应对气候变化 ● 减少空调产品全生命周期的环境影响 ● 资源和能源的可持续利用 ● 新价值创造 ● 客户满意度 ● 经销商合作
售后	对推进循环型社会而言，空调自身的循环使用、冷媒的回收再利用等很必要	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 消减废弃物和水 ● 提升客户满意度 ● 信息安全管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 资源和能源的可持续利用 ● 新价值创造 ● 客户满意度 ● 经销商合作
事业活动的基础	通过事业的持续推进为社会作贡献，基于事业开展的人才培养、遵法的推进	<ul style="list-style-type: none"> ● 人才培养 ● 保障人才的多样性 ● 劳动安全卫生 ● 劳动关系 	<ul style="list-style-type: none"> ● 尊重人权 ● 人才培养与发展 ● 多元包容的工作环境 ● 职业健康安全
与社会的关系	为社会普及本公司拥有的技术，为解决社会问题作贡献，与政府、国际机构、NGO、知识学者、地区社会等各相关方合作很重要	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 保护生物多样性 ● 地区社会的和谐共生 ● 管理服务 ● 合规运营 	<ul style="list-style-type: none"> ● 应对气候变化 ● 尊重人权 ● 行业培育 ● 和谐社区 ● 抗击疫情 ● 人才培养发展 ● 定期信息披露



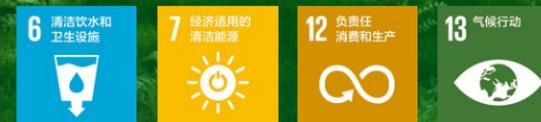
利益相关方参与

大金中国重视与利益相关方的日常对话，认真倾听并回应利益相关方的咨询，建立了多种利益相关方的沟通机制，同时将内外部的意见建议合理地融入企业运营和发展中，希望与利益相关方携手，不断创造更多的价值。

<p>环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 《环境报告书》 坚持绿色生产 研发节能产品 开展植树造林等环保公益活动
<p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客户服务中心 VIP 专属对应中心 客户满意度调查（问卷调查报告） 空调维修保养提案 全国 13 个大金品牌生活体验馆 大金官方网站、微信、微博、APP、小程序 400 咨询 (售前 400 820 6266、售后 400 820 1081) 会员活动热线
<p>伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 构建绿色可持续供应链 组织环境管理方面的高层交流 摸底调研供应商碳排放情况 面向供应商和经销商的各类说明交流会 提升经销商提案能力和安装服务能力的各类培训 供应商表彰仪式 有关技术研讨、品质安全报告会 品质环境监察 绿色采购说明会 全国经销商年会 行业研讨会、产学合作 展会 暖通制冷讲座 设计师交流会 技能培训
<p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各层级员工座谈会 合理化提案活动 各类文体旅游活动 环保教育 志愿者活动 员工家属答谢会
<p>社区</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地区领导视察 相关会议 公司相关活动 防灾训练等活动时向各方的说明会 工厂开放日参观 与地区团体的交流 参与策划地区活动



空气至净 呵护环境



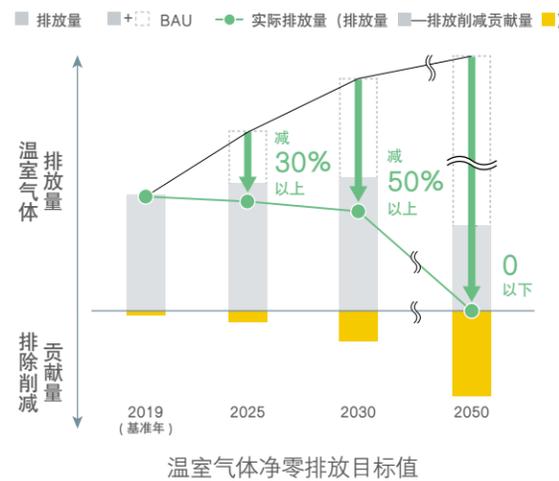
气候变化是人类社会面临的共同挑战，减少温室气体排放已成为国际社会的共识。大金中国作为扎根于中国并实施可持续发展的专业空调制造企业，积极响应国家“双碳”战略，紧扣大金集团 2050 愿景中 CO₂“零”排放目标，以自身实际行动和全球企业一起努力，积极履行可持续发展企业使命，为缓解全球气候变暖作贡献。

特辑一 碳中和的挑战

随着空调需求持续增长，如何更大程度减少对全球变暖的影响已成为大金集团一直以来重点探索的课题。2018 年大金集团提出“环境愿景 2050”的目标，在事业的各个方面稳步开展减碳行动。

碳中和背景下面临的挑战

预计到 2050 年，全球对空调的需求将扩大到现在的 3 倍，使用空调的耗电量约占全球耗电总量的 10%。为此，本公司的首要任务是努力进一步加快在整个产品的生命周期内，减少温室气体排放，以降低环境负荷为目标，力求在生产上减少能源的使用；在节能产品的使用中加大推广力度，以期推动行业的绿色发展。



研发·生产

温室气体的减排

新事业的挑战
新技术的研发

使用过程中的节电



推进变频空调的使用

销售·使用

推动燃烧式采暖向
热泵式采暖的变化



普及扩大热泵产品

降低冷媒的影响



低 GWP 冷媒的开发和使用

对 TCFD 披露建议的回应

治理

气候相关风险和
机遇的组织治理

- ◆ 由 CSR 负责人担任委员长的 CSR 委员会，对气候变化等环境风险和机遇、举措、目标等进行讨论，确认实际成果和进展情况
- ◆ 特别是在应对气候变化方面，将“挑战碳中和”定位为大金集团经营战略规划“FUSION 25”的增长战略主题之一，并定期向董事会报告进展情况

战略

气候相关风险和机遇对组织业务、战略和财务的影响

- ◆ 依照国际能源机构 (IEA) 指引构建气候变化情景分析
- ◆ 到 2050 年，市场对暖通制冷设备的需求将增加 3 倍以上，空调相关能源法规的收紧和温室效应高的制冷剂的收紧法规可能带来风险，这将是进一步推广节能设备和服务的机遇
- ◆ 制定出台“环境愿景 2050”长期规划，以每五年为周期制定“FUSION”大金集团经营战略规划并执行具体的目标和措施

风险管理

识别、评估和管理气候相关风险的过程

- ◆ 从全球事业活动的情景分析中获得数据，在整体战略中体现具体的气候风险
- ◆ 确立气候风险为集团的战略风险之一，并将气候风险管理融入全公司风险管理流程当中
- ◆ 由内控委员会跟踪全公司风险管理状态并将相关信息汇报至董事会，内控委员会由董事长和首席执行官担任管理职务

指标和目标

用于评估和管理气候风险与机遇的指标和目标

- ◆ 在“环境愿景 2050”指导下，设定了在 2050 年实现零碳排放的净零目标
- ◆ 在战略经营计划“FUSION 25”中，设定了通过自身业务减少温室气体排放的目标

推进节能的采暖热泵和空气类产品

为挑战“2050 年碳中和”的目标，我们研发能助力碳中和的技术，持续推进削减能源起因 CO₂ 排放和制冷剂起因 CO₂ 排放，努力扩大热泵型地暖、变频空调销售，并推广配备对全球变暖影响较小的新型冷媒的产品。

推广热泵技术

热泵是一种利用少量电力从大气中收集热量并将其用于加热的技术。如使用“1 倍”电量驱动，热泵空调系统可以释放大约“4”倍热量。我们致力于推广空气源热泵技术，从空气中获取免费可再生能源，给用户带来更好体验的同时，实现全系列产品的高效节能。

大金中国将大金欧洲的采暖技术和大金日本的节能技术融入中国采暖产品中，并于 2009 年开始着力于打造采暖市场。高效热泵采暖系统的发布，以前瞻性思维，创新开拓，积极走在碳中和时代的前沿。





案例

“净零能耗”——回收未利用的热能用于采暖

为实现“净零能耗建筑”，对可再生能源的合理利用必不可少。空调机虽是利用外部空气等热量进行制冷或制热，但是如果能够对至今未被利用过的江河、地下、废水等中的热量加以合理利用，则制热制冷的节能效果可大大提高。大金 VRV 水源热泵系统秉承了 VRV 系列产品的节能、管理控制方便等优点，在室外换热侧采用了水源作为冷热源，水侧无高低差及管长限制，设计、安装自由度高。热源侧除传统的锅炉冷却塔以外，还可以利用水/地源等可再生能源，让各类不同需求的现代化建筑的空调方案更加灵活和节能。我们利用废水处理厂中都市再生水的热能制造温水，向北京大规模住宅区地暖系统供暖，使用采暖系统通过利用比外部空气温度高的废水热，弥补不易升温的缺点，与传统燃烧式暖气设备相比，每年 CO₂ 排放量减少 4,300 吨，为 CO₂ 减排作出贡献。



案例

绿色节能，定制别墅的四季温馨环境

大金以现代化科技为浙江杭州桃李春风 mini 别墅、凤起潮鸣高级定制别墅以及九龙仓柳岸晓风钱塘江沿江豪宅配置了全效家用中央空调 + 地暖一体化系统，选用 VRV 金制全效 U 系列，通过一套系统因地制宜，全面实现夏季中央空调制冷，冬季空气源热泵地暖制热效果，是空气源热泵技术在中国市场落地的生动实践，兼顾节能环保，为业主提供冬温夏爽的温馨空气体验。



变频空调的推广

变频是一种根据室温控制室外电机转速的技术。通过微制冷制热能力，可以节省 50% 以上能耗。我们始终本着“贡献环境与事业发展并举”思路，积极在全球市场普及节能变频技术，利用大金变频压缩机、电机、多联等众多技术联动，实现制热启动时间更短，保障冬季制热效果更加优异，以减少空调使用耗电所引起的 CO₂ 排放。

采用环保型低温冷媒

冷媒是一种在空调内部转移热量的气体。大金在化学领域，积极致力于研发 GWP 全球变暖系数低的环保型冷媒，积极普及和推广环保型冷媒技术使用，致力于为全球气候变化问题提供解决方案，减少温室气体排放。

特辑二 可持续发展的绿色供应链

作为广泛涉及家用、商用和楼宇、工厂用等多领域的空调专业生产厂家，大金长期以来，致力于通过技术革新和协作，从产品全生命周期进行减碳，构建绿色智能高效全球供应链，将绿色环保要求融入企业产品制造和服务全过程，努力降低环境负荷，从而为改善全球环境问题作出贡献。

绿色供应链的可持续构筑

我们致力推动绿色转型发展，通过技术创新和管理创新不断夯实绿色管理基础，结合大金集团方针及外部环境评价不断修正我们的绿色采购调查内容，在原有基础上，持续修订化学物质相关标准，增加生物多样性和水资源保护评价指标。每年调达本部会携手环境部门对供应商进行飞行检查，推广大金集团优秀节能环保案例等，持续提升供应链上下游企业社会责任履责能力。

绿色采购调查评价体系

环境管理体系

- 通过 ISO 14001 认证
- 实施绿色采购和化学物质管理
- 化学物质管理体系

法律遵守

- 遵守大气、水质、噪音、废弃物等法律法规处理要求
- 无环境相关处罚情况

化学物质管理

- 禁止物质管理
- 削减物质计划
- 全面物质管理

环境自主改善活动

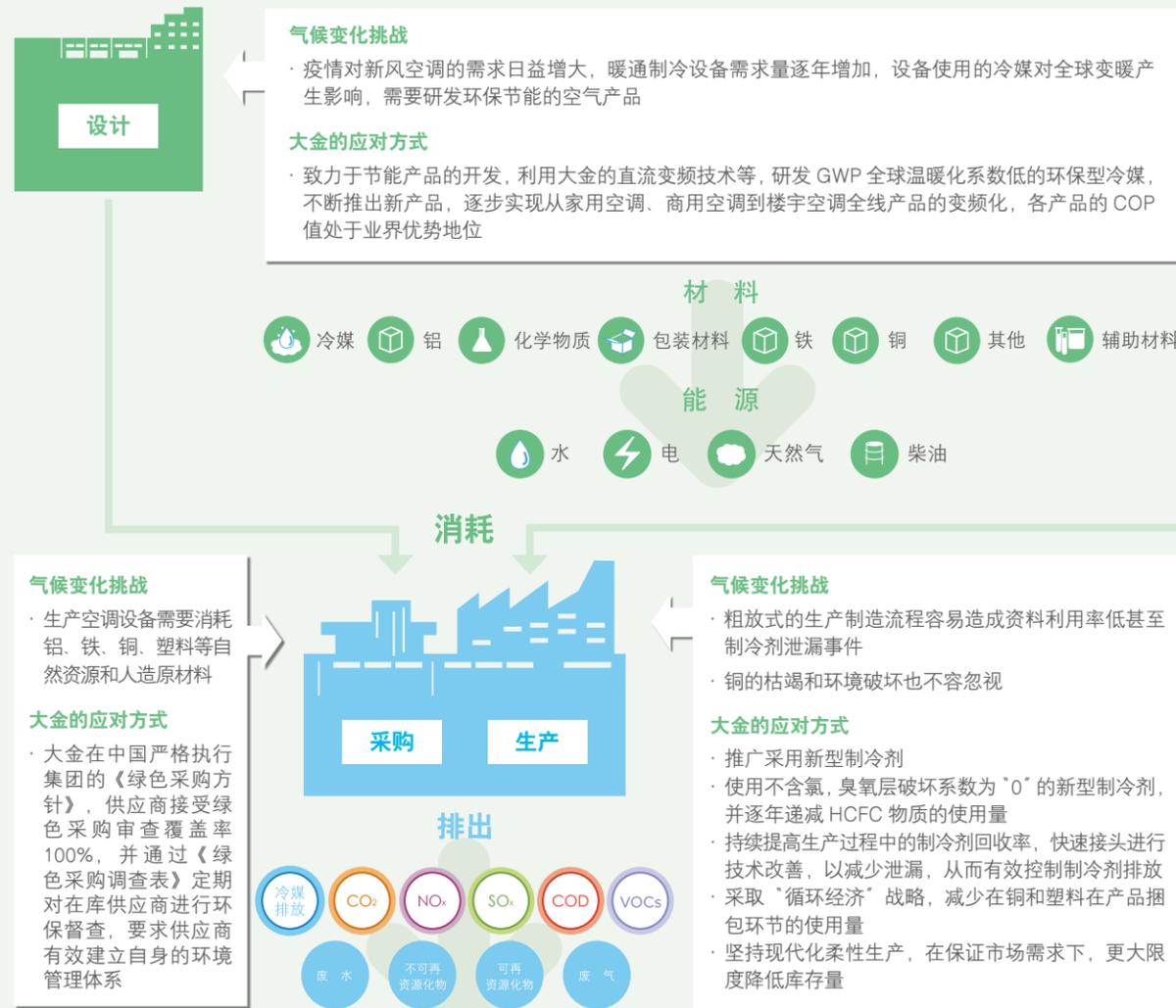
- 包材减量化、合理对策化
- 设计环境友好性
- 生物多样性保护
- 节能活动
- 绿色运输
- 水资源保护
- 废弃物削减计划

绿色供应商管理措施

严格准入	能力提升	意识培育	监督审查	共商共建
明确供应商社会责任履行及追责要求，除经营、遵守法令、保护劳动权益等要求外，还向供应商提出在环境、品质、商业道德、纠纷地区禁止交易等方面各项要求	通过供应商评级标准和培训等方式，提高供应商履责水平	定期举办年度供应商大会，帮助供应商掌握行业新动态，传达前沿生产计划和品质要求	采购部联合品质部定期对供应商开展审查工作，抽查供应商信息真实性，针对部分重点供应商增设现场品质监察	定期举办供应商质量会议，鼓励供应商建言献策，共同研制改进方案，确保产品品质不断改善

绿色全生命周期降碳实践

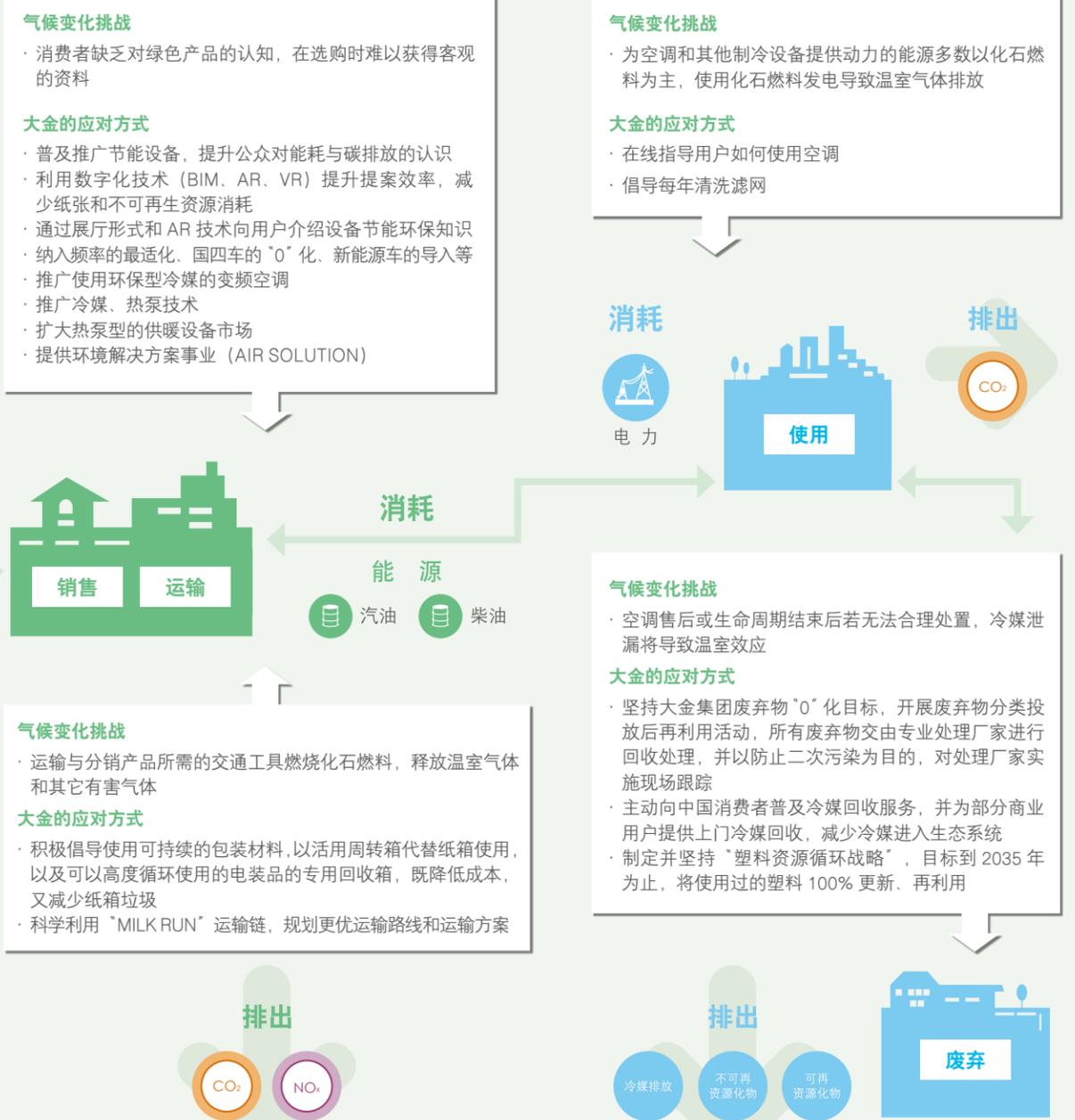
我们为落实“双碳”目标，生产绿色家电，实现绿色制造，基于设计、采购、生产、运输、包装及回收等全生命周期开展管理，从应对资源枯竭和循环经济战略出发，大力倡导资源回收和再利用，严控各个环节降碳排放。



案例

打造 VRV 空调系统环保特性

随着全球面临日趋严峻的环境挑战，人们在享受空调带来舒适感的同时，越来越关注节能与环保性能。为顺应市场需求，不断提升产品节能、舒适水平，大金一直致力于 VRV 空调系统性能的提高和技术的革新，并成功研发出多项业界新兴技术，贡献行业绿色发展。其中，强大的变频技术、高效的压缩机技术、创新的热泵技术和专业的空气处理技术是维持 VRV 空调系统环保性能较为突出的四个核心方面。



案例

引入绿色能源，打造智能化绿色工厂

按过去常规方式开展改善，CO₂ 削减速度太慢。我们采用新技术导入，找出“实际能耗”与“理论能耗值”的差异并实施改善，持续循环发展，以智能化、绿色能源使用为改进方向，智能监控细微浪费，引入太阳能、氢能等绿色能源，追求事务所用能趋“0”，提高生产性，降低生产用能，减少 VOCs 排放，打造智能绿色工厂。

碳寻空气未来

倡导低碳发展、促进低碳经济已成为世界共识。大金中国将“减少 CO₂ 排放量”作为经营活动中很重要的课题，多措并举，竞相发力。将绿色低碳和可持续发展理念贯穿始终，坚持产品创新，聚焦节能改革，树立节能标杆。

开发节能环保型产品

我们将绿色环保理念融入产品研发等环节，致力于开发环保型产品，降低环境负荷。基于“扎根本土，立足中国市场深耕‘中国智造’”理念，多年来，我们每一次技术革新与每一款产品出现都影响着中国中央空调行业和技术的发展，也一步步用实力证明大金“空气专家”的地位。



案例

大金双直流马达小型新风系统开启室内净化次世代

2021 年，大金双直流马达小型化新风系统上市，在原有功能基础上，融入内外双循环全新模式、多重滤网高效过滤、正负压自由切换、卧室级静音等数项优秀性能，突破性设计创新将机身缩小至 890 毫米，集卧室级静音与大风量于一身，全新升级九重滤网，为更多用户提供健康新鲜的室内空气环境，推动中国空气净化行业向“内外循环全净化时代”迈进。



案例

节能优越，大金 VRV 金制全效 U 系列

VRV 金制全效 U 系列*1 实现氟空调与水地暖的科技共融，搭载物联科技、智联新风换气系统，实现夏季空调温和制冷和冬日舒适节能地暖，三维一体综合解决家庭场景中多种空气困扰，地暖 COP 能效值高达 4.38*2，每消耗一度电可搬运 4.38 度电。对比常见燃气锅炉费用节省率 53%*3，全年净享健康安心空气。

*1: VRV 是 DAIKIN INDUSTRIES, LTD. 的商标

*2: 对应机型: RBCZQ4BAV

*3: 大金内部计算所得，以杭州为例，目标制热量相同，对比常见燃气锅炉费用节省率，总计算参数摘自《实用供热空调设计手册（第二版）》，大金空气源热泵以 6HP 为例，参数摘自《VRV 住宅用 U 系列技术资料》

能源效率：锅炉能源效率按照一级能效标准：94%；VRV 金制全效 U 系列分体式按外气 0°C 时的 COP 值：3.63。能源单价：按照 2020 年阶梯杭州最高气价 4.65 元 / m³ 和最高电价 0.838 元 / 度计算。地暖出水口温度设置不超 40°C 条件下

开展节能技改

“保护地球环境并付诸于行动，是每个大金员工的神圣职责”是我们的环境方针。我们针对能源起因的 CO₂ 排放消减，围绕“消减能源浪费、改善事例水平展开、节能技术开发、绿色能源使用”四方面，实施持续技术改善。

项目名称	大金空调（上海）有限公司节能技改举措	效果
现场配电柜开关的改善	制造员工在非正常作业时，由于现场非生产区域开关在配电柜内，无法按需使用。经过节能技改，将非生产区域开关设置在配电柜外，在此基础上按需使用，不需要的用能开关能够及时关闭	用电量：37.14 千 kWh CO ₂ ：36.51 吨 CO ₂ ：72T/年
主要用能设备实施就地补偿的改善	机械室投入新 RTO、集中排风等大型用电设备，无功损耗较大，通过补偿电网、变压器，电网侧、变电室侧的无功损耗减少，提高电网传输效率，降低能耗。公司内现有 7 个场所已完成“就地补偿”改造	用电量：195.97 千 kWh CO ₂ ：193 吨
气动枪改电动枪的改善	对室内机和室外机进行改善，将瓜生气动枪、阿特拉斯气动枪改为电动枪	用电量：108 千 kWh CO ₂ ：106 吨

践行环保理念

大金中国将通过“环境愿景 2050”的指引深耕环境工作、综合践行绿色发展，持续降低生产活动对环境的影响，积极研究引入绿色生产技术，为生态良性、可持续发展贡献力量。严格管控废弃物排放、致力于水资源合理使用及管理改善、积极传递绿色生活方式、践行低碳环保理念，为共建绿色家园不懈努力。

严格管控废弃物排放

为保证绿色生产，我们对废弃物排放进行严格把控，通过结合实际，不断优化完善环境保护措施，以降低危险废弃物的产生，工厂也将持续跟踪各环节危废的产生和处置情况，并从源头制定改善措施。利用新技术，减少 VOCs 排放，我们排放的气体达到上海优质空气标准。

污染物	上海市标准（纳管）	大金空调（上海）有限公司全年检测平均值
PH	6-9	7.5
COD _{Cr}	500mg/l	68.0
SS	400mg/l	60.1
NH ₃ -N	45mg/l	1.2
石油类	15mg/l	2.5
BOD ₅	300mg/l	20.7
氟化物	20mg/l	1.3
锌	5mg/l	3.6

污染物	排放浓度 (mg/m ³)		排放速率 (kg/h)	
	上海市标准	大金空调（上海）有限公司全年检测平均值	上海市标准	大金空调（上海）有限公司全年检测平均值
非甲烷总烃	70	2.08	3.0	0.013

水资源的合理使用及管理改善

我们在水的消耗中，生活用水占 80% 以上，而生产用水主要用于钣金喷涂的前处理工艺。节约用水，始终作为年度环境管控目标之一。除对生产过程进行必要的工艺和设施改进外，在生活用水方面，持续注重对员工进行节水意识教育，同时，也开展生活用水设施的节水改善。

大金空调（上海）有限公司水资源消耗情况



* 2021 年度为 2021 年 4 月 - 2022 年 3 月

传递绿色生活方式

我们将绿色发展理念融入生产生活的各方面和全过程，投身环境保护，为联合国可持续发展目标（SDGs）的实现和解决全人类共同面临的环境和社会问题作出一份大金的成绩，为绿色世界尽绵力，传递绿色之心。

开展多样活动，传达环保理念

我们践行推广绿色理念，夯实企业低碳转型发展基础，结合 6·5 世界环境日等契机，策划形式多样的环保宣传活动，向员工、学校、社区等利益相关方普及绿色理念及常识，致力凝聚社会绿色低碳发展的共识。



6·5 世界环境日大金全员携手共建“绿色”环境

推行绿色办公，践行低碳生活

我们倡导绿色节能办公，将绿色工作、绿色生活、绿色发展理念融入每一位大金人心中，实施申请线上化，鼓励员工节纸、节水、节电、绿色出行，追求事务所用能“0”，以实现办公过程的资源节约与减排。



案例

车间“配料数据无纸化”

过往部品仓库、流水线配料场依赖纸质顺位配料单完成作业。原作业方式中，员工需将获取的配料数据打印成纸质版配料单，后将其放于指定位置才可投送至流水线；现今转变为无纸化作业，即将新的配料数据传至特定软件，员工无需打印，只需扫描对应二维码即可获得配料数据，后投送至流水线。这种作业方式的转变，使每年可节约成本 21.3 万元。

标煤使用量

■ 能源使用量 (吨标准煤)
● 单位产值能源使用量 (吨标准煤 / 万元)



电力使用所产生的标煤使用量

■ 能源使用量 (吨标准煤)
● 单位产值能源使用量 (吨标准煤 / 万元)



天然气使用所产生的标煤使用量

■ 能源使用量 (吨标准煤)
● 单位产值能源使用量 (吨标准煤 / 万元)



* 以上三组数据为大金空调（上海）有限公司，2021 年度为 2021 年 4 月 - 2022 年 3 月



匠心传承 卓越品质



大金中国始终坚守“领先于时代”的企业精神和“匠心守护品质”的制造理念，注重深挖细节，用一丝不苟的品质管理制度和高效管理体制构筑起值得信赖的卓越品质，打造全方位客户服务体系，携手合作伙伴共建可持续价值链，以精进创新贡献整个行业发展。

坚守大金品质

大金中国始终秉承初心，在研发、生产、服务等各个环节，坚持用高于行业的标准严格要求自身，力求全方位保障大金空调的产品品质，致力于全球同质同享，实现中国产品能够远销澳大利亚、巴西、北美、日本、印度等国家和地区。

严谨细致的全过程品质管理

卓越的品质离不开缜密的品质管控和匠心制造。我们不断完善质量管理体系，成立质量管理委员会，严格依据质量管理体系（ISO 9001）相关要求，持续不懈坚实品质管理、严格生产管理，对部品加工、原材料入库、线上工程、产品出入库前的检验工序和试验进行严格品质管控，并对标国际国内标准检查产品是否符合要求，确保采购件、供方、内加工件以及成品均能达到要求，保证最终产品品质。



严谨周密的质检评价

注重从源头消除产品质量隐患，所有关键步骤都会通过模拟实景测试，关键零部件都严格按照标准进行试验，部品及产品会进行针对性的信赖性和耐久性评价，通过测试试验整合不断确保原材料的品质



灵活高效的生产模式

通过独有的 PDS (Production of DAIKIN System) 和 JIT (Just In Time) 生产方式，实现“小批量、多品种”的灵活生产，将定制化的产品在需要的时间以需要的数量提供给用户，能迅速应对不同客户的订货需求，减少不必要的库存



以人为本的技能培育

强调人与机器的有机结合，注重将人的智慧融入到产品生产当中，并定期通过 KYT (Kiken Yochi Training) 危险预测训练及基础教育、一般技能和战略技能等三级技能道场，贯彻把牢质量关，保证产品迅速投产



核心部件的专业自制

坚持压缩机、印刷电路板、冷媒、过滤网等空调核心部件的自研自产，做好苏州马达工厂、苏州压缩机工厂、常熟氟化工工厂等所属工厂的自制材料生产供应与统筹管理，全方位保障空调品质的同时，有效缩短部品间供给时间



定期举办质量月活动，提高全员质量意识



案例

大金空调用心制造“走心”空调

保证质量是一个企业应有的基本素养，大金空调将匠人精神注入空调的每一个制作细节，用心做好对于零部件、对于品质上的把控，赢得消费者一路倾心。

用心挑选原材料

紫铜铜管

采购成本高，但具有更好导热性能和抗腐蚀性

六角螺丝

更加坚固，易于拆卸，不易磨损，使空调更加经久耐用

用心设计核心部品

外转子电机

采用外转子结构，减小空调产生的噪音，使空调寿命更长，同时节省的空间能为空调配备更长的风扇，产生更大风量和更好的制冷制热效果

用心制作每一个部件

外机钣金

工艺要求更高，拉伸量高于普通钢板，使空调的稳固性更好，并采用双面涂装的工艺，增强了对空调的保护

热交翅片

采用直径更小的内螺纹铜管排列及独创的翅片设计和排布，结合独有的变频控制技术，实现送风距离更远、高制热效果的同时更节能

摆动式压缩机

以较高的工艺技术打造转子和叶片一体化构造，通过消除运转磨损，解决运转时带来的摩擦噪音及冷媒泄漏问题，保障空调心脏的长久高效运作，持续提供动能

专业诚挚的全方位客户服务

为用户提供有附加值的服务以维系与用户之间的珍贵关系，是大金的一大课题。我们始终将用户需求变化作为关注点，化被动为主动，创新打造售前售后一体化综合客服中心，积极响应客户需求。

便捷贴心的售前服务

我们细致了解每位用户需求，通过专业方案设计团队力争做到与用户面对面沟通，针对性地举行产品说明会、提出空调系统配置方案，以便捷贴心的售前服务为用户带去优质的空气体验。



我们在北京、上海、杭州、西安、武汉、南京、无锡、苏州、合肥、青岛等地区设立线下展厅 DAIKIN NEW LIFE STATION，通过核心技术及安装实景展示、多媒体演示、效果体验等方式，让用户体验大金空气文化和品牌价值

专业至诚的售中服务

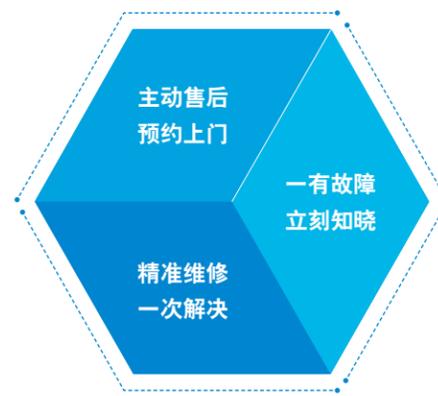
我们通过提供设备更新和维护服务、空调在线诊断、预知故障，并结合 AR 技术，致力于以专业的安装、维修等服务高效解决用户的问题。



安心周到的售后服务

我们始终将以一流的售后服务为目标，将客户满意度放在首位，努力在全国建立完备的售后服务体制，打造集客服受理、技术咨询、大金俱乐部、客户满意度调查、智能服务及经销商专属对应为一体的全方位技术型客户服务中心，365 天 24 小时全天候响应用户诉求，主动打电话给客户进行满意度回访，力求将“快速、准确、亲切”售后服务理念切实践行，做值得用户信赖的“空气守护者”。大金空调技术（中国）有限公司成功上榜“2021 保障消费者权益先进单位”。

2021 关键绩效



智能主动式售后服务

携手伙伴共赢

大金中国在可持续发展的道路上，一直都将供应商和经销商等看作是重要的合作伙伴，和供应商一起打造可持续供应链，与经销商一道为用户提供更优质的服务，共同应对行业新挑战，携手共创美好未来。

打造有品质的责任供应商

我们始终追求的高品质首先来源于对供应商制品的严格要求。我们将品质理念融入供应商管理各个环节，为打造责任供应链积极主动提供专业建议和解决方案，并支持本土化采购，以“尊重独立”“合作竞争”采购理念，联动中国地区相关企业共同发展，通过不断完善绿色采购体系，督促并帮助供应商提高环境绩效。



2022 年召开 5 次差别化协创会议，与供应商共同开发新核心差别化部材，进行事前风险预防，全方位提高供应应对能力

品质 WG 目标管理

品质意识提升

制造有魅力的商品

不良制造率为 0

不良流出率为 0

小贴士

什么是品质 WG (Working Group)，以调达为主体的品质工作组展开供应商品质管理，提高品质、落实课题。当发生品质不合格时，能够迅速建立品质速报流程，同时在全球据点水平展开品质研究。

培育有口碑的行业经销商

经销商作为直接接触客户的消费前端口，很大程度上决定消费者对大金空调品牌理念和过硬品质的感知。作为亲密的合作伙伴，我们愿积极协助经销商进行可持续发展转型升级，帮助经销商提升管理水平和市场开拓能力，以巩固提升售后之力、夯实企业可持续运营基础。我们还通过举办全国经销商年会，为来自不同地域的经销商提供一个交流分享的平台，共同探讨行业趋势，促进共同发展。

<p>培训中心</p> <p>在全国各地设有 21 家专门的培训中心，为经销商开设涵盖空调基础理论、实际操作、安全规范等多方面具有针对性的培训课程，培养经销商售后服务团队的技术力</p>	<p>工事中心</p> <p>在全国各地相继成立 13 家全国工事中心，加强对经销商的工事、技术支持，力求打造大金安装星级标准，快速、准确、高效地提高经销商安装队伍的工事水平</p>	<p>模范事务所</p> <p>让经销商了解大金强大的售后服务体制机制，同时具备展厅和培训所功能，方便经销商进行促销活动展示，打造售后快速服务模范据点</p> 
--	--	--

以多元平台为支撑，加强经销商能力



案例

以 Professional (专业) + Promotional (热情) 提升售后之力的 PROSHOP

PROSHOP 是由大金空调认定的经销商，我们在全国开设 2,000 多家 PROSHOP 认定店铺，为用户提供专业的提案设计和人性化的专业安装与保养服务。

专业销售

通过技术说明和安装实例分析，并实行规范透明的报价、公平规范合同，帮助用户更确切地了解家用空调的优异性能，在解除疑虑的同时实现无忧购物

专业设计

从不同适用人群功能选配、家庭成员数量、配合装修、安装选材等方面综合考虑用户的需求，打造个性化的空气解决方案

专业安装

通过提供厂方安装技术培训顾问团队，并对现场做安装品质抽查，为经销商制定严格的辅材标准及推荐辅材，协助 PROSHOP 经销商为用户提供高品质安装施工

专业售后

提供从设计、销售到安装的一整套服务问询或故障沟通，在第一时间给予快速、准确、亲切的售后服务

智能创新行动

以先进技术创新不断，为用户创造新的价值，是大金不懈的追求。大金中国秉承全球化技术实力，用集团全球平台和资源助力中国市场研发需求，将优势技术引入中国，探索深耕空调产业在数字化领域发展机遇与优势，持续为用户提供专业空气产品和解决方案，不断展现大金紧跟时代、不断探索、勇于创新的精神。

本土研发，快速响应用户需求

我们不断保持出色创新成绩和研发实力，积极参与国家、行业及地方各类标准制定，同时与清华、复旦、同济、华为、阿里巴巴等高校和企业开展合作研究，用一代代新产品推动中国空调文化发展，为本土用户创造出更加舒适和谐的生活空间。



2021 关键绩效



案例

大金苏州研发中心成立

作为空调产品关键部件——压缩机、印刷电路板、马达，这 3 个核心部品领域的创新是不可或缺的。为了实现核心部品创新，大金苏州研发中心于 2021 年 11 月正式成立，成为企业在全中国规模最大的研发中心。未来，将与众多优秀的研究机构一起，共同合作研究，孵化出新时代空调产品，通过提高能为中国环境作出贡献的技术人才的培养，为苏州工业园区及整个中国作出贡献，成为创新发源地。



智能联动，打造舒适家居环境

我们紧紧把握数字化转型机遇，结合空气可视化、通风和杀菌等空调技术，不断革新产品与服务，用独具大金特色的“人工+智能”多重联动“挖掘下一个需求”，打造健康、清洁、智能的产品及解决方案，为用户定制舒适居家空间，创造更多智慧生活的可能。

2021 关键绩效

在华东地区，众多房产项目采用了
**大金的 VRV 金制全效 U 系列的
采暖产品**

大金荣获
**2021 中国房地产开发企业综合实力 Top500
首选供应商·新风系统类外资/合资品牌**

大金荣获
**2022 房地产开发企业综合实力 Top500
首选供应商·空调类**



案例

大金创新家居呵护，满足全家人舒适空间的需求

新冠病毒的持续，让我们更加注重室内空气安全性，重视空气对我们产生的影响。大金空调不断升级改造全屋家居智能互联系统，为用户提供一个更为舒适省心、空气清新的家居环境。



全屋空气除菌解决方案

小型新风系统搭载 UV 除菌模块，安装于新风设备出风管，源头杀菌切换至内循环式净化，让全屋空气洁净清新。



全屋空气加湿解决方案

新风系统搭载全新加湿模块，通过三大清洁技术（源头洁净、无水雾加湿、管道防霉），五重安全保护（风路湿度监控防霉控制、室内防结露智能控制、双重温控电流保护、双重阀门三重水位保护、风量监控风路保护），让用户安全畅享湿润好空气。

案例

助力提升天津首个“WELL 铂金”健康住宅的硬实力

WELL 建筑标准是世界上第一个专注于如何提升人类健康状况的全球建筑评级系统，从空气、水、声音、光线、舒适性、健康等 10 个体系和维度对建筑进行评定，分为银级、金级、铂金级三档，有建筑界的奥斯卡之称。大金中国借助其在空调领域专业优势，通过热交换新风除霾、大金中央空调系统、全屋地暖等专业的空气解决方案，帮助提升体北·鲁能公馆在建设全生命周期的空气、噪音、舒适等健康品质。

案例

创新用 5G，打造智慧空气

大金空调创新构建 5G+ 全屋智慧空气系统，通过搭载 5G 及融合 NB-IoT 和 Wi-Fi 通信技术，实现中央空调、地暖、新风智联一体的控制，快速感知空气问题，高效采集数据，为更多家庭解决湿度、浑浊、闷热等空气问题。

自带流量，5G+ 远程晾房

无需配网，无需多次往返新房，在新房刚装修阶段就能远程控制新风换气系统，通过新风机械换气，换气效率更高更稳定，有效改善室内环境

超强云算力，三大系统联动守护

通过空调·新风·地暖智能场景联动，从海量空气数据捕捉，到数据中心智能判断，系统快速响应解决空气问题

双智能技术加持，高效数据采集

大金 5G+ 技术数据传输速度比普通 5GNB-IoT 快 70 倍，能更高效地将更多的室内空气数据上传至云服务器，更精确地提升空气感知能力

数据专家诊断，客服主动联络

通过 5G+ 双智能网关实时监控机器运行状态，确诊异常后，客服会主动联络，同用户确认上门时间预约售后



“大金全屋空气智联系统”荣获
2021 中国家居品牌力量评选技术领先奖



数智变革，提升空间价值体验

在数字化和智能化趋势加速影响下，我们借助新一代物联网信息技术，通过与华为等公司展开战略合作，不断探索技术创新与全场景智慧空气的可能性，共同推动行业智能升级，大力推进智慧城市建设，不断提升空间舒适性、节能性和便捷性。

案例

以空气环境革新升级未来办公场景

健康空气环境在疫情冲击下逐渐成为办公场所的高频关注点，基于打造智能与环保并存、科技与绿色共生的办公环境的美好发展愿景，大金中国携手其他企业达成战略合作。在此次“空间+科技”的跨界合作中，我们从用户角度出发，借助 VRV 空调系统的 IoT 技术及远程监控技术，以打破空间界限、全天候追踪冷暖、人机智能交互等创新点，实现“设备运行自动化”“能源消耗可视化”“管理服务精细化”的智能式服务，共创低碳节能的新型楼宇，成功打造共享办公室的健康舒适环境。



以人为轴心 美好共享



大金中国始终秉承“以人为轴心”理念，书写出疫情下一个个暖心服务故事，与员工共同打造积极且热情的工作和生活环境，持续开展培育空气森林项目，以实际行动回馈社会，为和谐社会贡献力量。

激发员工潜能

大金中国开展多元化人才管理，通过制定相应的人力资源计划，发掘每一位员工的无限潜力，关爱包容每一位员工的工作生活。

以多元培训，提升专业人才优势

我们注重“以人为轴心”的经营理念，积极践行“造物亦育人，育人亦育己”的人才理念，发扬工匠精神，培育大金匠人，不断完善技能人才培养体系，开展多层次多元化专业培训，为员工提供更加明确的发展规划和更大的发展空间，帮助每一位员工实现职业理想。

Meister 在德文中是大师的意思。大金根据指导者的知识、技能和指导能力，将他们分为中国地区专门指导者 (C)、据点指导者 (L)、地区指导者 (R) 和全球指导者 (G)，其中最高级别“匠”勋章较其它四个等级多出“热情”一点，寓意大金不仅培养员工的技能，还以无处不在、潜移默化的“匠”文化激发他们向上突破的热情。



多元化人才培养

技能道场

通过基础教育道场、一般技能道场和战略技能道场，开展 PDS 体感、设备保全、电装品组装等一系列培训，在培训员工技能的同时，训练员工人格品质

技能比武

从战略技能、认定技能、多能工比武、一般技能和符合竞技 5 个维度开展 24 项技能比武项目，提升员工学习技能的积极性

管理培训

开展经营理念、高管及班组长等一系列管理培训，不断提升领导水平

技能大会

举办世界技能大会和中国区技能大会，通过各种比赛进一步提高员工技能

技能训练

在一般技能道场指导员员工学习掌握专业技能，对生产现场每个作业人员的技术加以评价来推进多能工的培养，加快培养熟悉作业的技能人才

灵活培养

举行周中员工交流会锻炼表达能力，组织新人与 TOP 层交流活动，通过 Pool zone/Free zone 工作模式将工作变为兴趣



案例

弘扬工匠精神，树立匠心典范

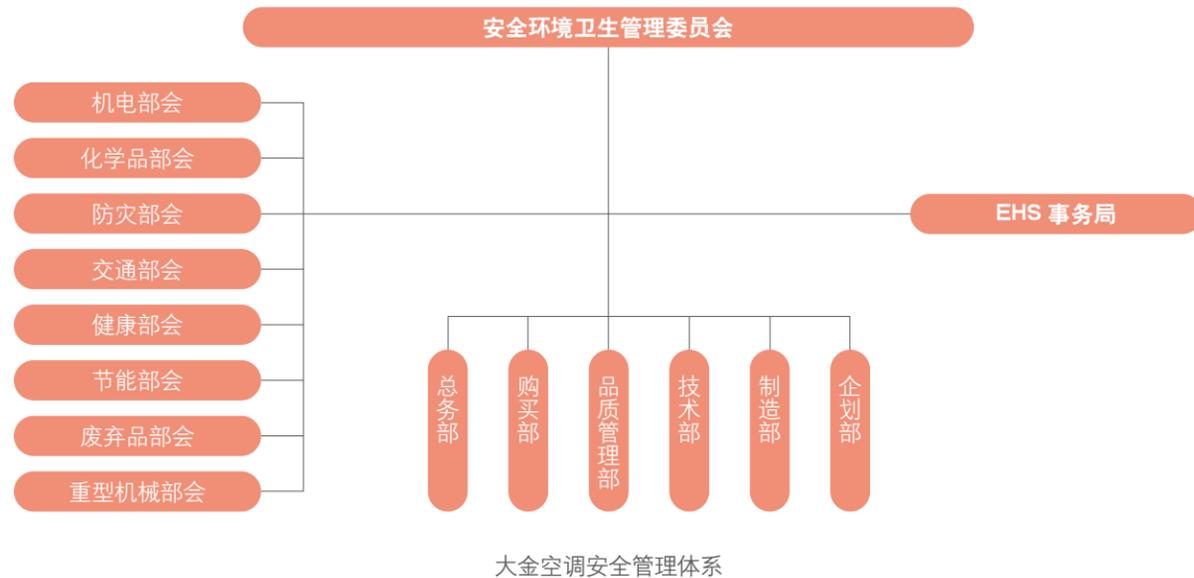
我们以匠心铸产品，在员工中传播勇于探索、刻苦钻研、精益求精的匠心文化。陆忠明作为 2020-2021 年“中国质量工匠”称号获得者，是大金匠心文化的标杆和榜样。通过成立陆忠明国家级技能大师工作室，施行毫无保留的“传帮带”制度，大金培养出 25 名高技能人才和一批又一批的优秀员工，诠释并传承着属于大金的“匠心文化”。

以贴心关爱，保障职业健康安全

我们将员工的安全与健康同样视为自身的重要责任，完善安全管理体系，制定“现场遵守 20 条事项”和《大金安全十则》，并通过员工手册进行安全知识全面普及，同时持续组织各类安全培训和应急演练，关注员工不同的职业安全、身体健康及心理保健需求，为员工构筑更加安全可靠的工作和生活环境。

2021 关键绩效

在华所有工厂均已获得
ISO 45001 职业健康安全管理体系认证



以平等包容，创造幸福工作生活

我们遵守《劳动法》《劳动合同法》，秉承“每一个员工的成长的总和是大金集团发展的基础”的理念，坚定企业竞争力的源泉是“人”，变革的推动者也只能是“人”的信念，积极推进平等就业，完善薪酬福利体系，培育温馨幸福的企业氛围。



案例

大金（中国）投资有限公司广州分公司举办亲子互动活动，营造和谐生活氛围

在儿童节和父亲节交替之际，举办“金彩鸟世界智勇大闯关”亲子活动，邀请十多组员工家庭来到长隆飞鸟乐园，让孩子们和爸妈一起分工合作、闯关答题。亲子活动的开展既可以增进孩子与家人之间的感情，同时还可以借此契机深化大金“家”文化，让员工更有归属感。



社区和谐共创

大金中国作为地方社会的一份子，持续加强与当地政府、社区的协作和交流，为地方共生、教育志愿等作贡献，用实际行动向社会传递温暖与博爱。

献爱心，服务回馈社区

我们坚持公益初心，加强社区活动管理，持续创新爱心模式，发挥企业的资源优势和社会影响力，开展形式多样的社区服务活动，传递正能量，塑造更加负责任的大金名片。



案例

大金中国驰援河南洪灾行动

2021 年 7 月，河南中北部出现特大暴雨，部分地区日雨量突破有气象记录以来历史极值。为驰援河南防汛抢险救灾，我们向中国红十字基金会捐赠 100 万元，根据河南灾情和当地实际需求，专项用于采购紧急救灾物资、支持当地消杀防疫等疾病预防卫生管理工作，助力河南防汛救灾和重建工作，保障受灾群众应急生活所需。



案例

大金机电设备（西安）有限公司的员工积极参加西安的防疫志愿者活动

2021 年末，新冠疫情开始在西安蔓延，12 月 23 日西安市封闭管理。封闭期间，我们 54 名员工积极参加各居住区的防疫志愿者活动，和医护人员携手共同抗击新冠疫情。大金员工用自己的行动履行着作为大金人的社会责任，为社区作出巨大贡献，受到社会广泛称赞。



促交流，共享发展成果

我们持续与大学、初创企业和其他公司开展外部协创，积极推进人才交流，确保人才培养，与社会共享大金的经验。

联合办学



新冠疫情期间，大金空调（上海）有限公司与重庆工商学校和平凉理工专业学校持续开展联合办学，通过视频面试方式招收 160 名大金班新生，并制定联合培养计划课程，提供超过 22 万元的奖学金，培养合格的后备技能型人才，成就学员造福社会

大金机电设备（西安）有限公司组织 10 余名环保志愿者走进周至县楼观台学校，开展小学生环保知识教育，并组织“传递安全环保知识火炬，播种平安绿色美丽种子”为主题的环保公益活动



走进校园

教育实践



大金（中国）投资有限公司武汉分公司联合四川省制冷协会在 DAIKIN NEW LIFE STATION（成都）成立科普教育基地，并联合西南交通大学开展暑期实践活动

特辑三 疫情下的暖心服务

疫情之下办公园区、居民社区等“不定时”的封闭管理让大金空调售后作业面临着较大挑战。在抗疫工作中，大金售后始终心系用户，履行“空气守护者”职责，对医疗场所、地铁站、商务大楼、企业车间等进行消杀作业，做好备库和物流配送专业准备，支援方仓医院建设，为城市常态防疫和复工复产保驾护航。

暖心在线，守护服务

面对突袭而来的严峻疫情，我们严格遵守疫情防控政策，暂停部分地区线下售后服务，全新推出“暖心在线守护”服务，24 小时为用户提供专属 1V1 真人实时在线问询。同时，我们每周通过官网、微信、微博、今日头条、抖音及外部媒体推进宣传空调服务相关主题，用差异化服务协助用户解决空调使用中各项疑惑与难题。



用户可拨打大金全国售后服务热线，在线帮助用户解决问题

关注大金中国微信号，在线对话

专属视频客服“一对一”在线指导




专业消杀资质

利益相关方评价

“ 客服非常专业，细心地教我如何使用遥控器，各种按键怎么调节，非常细心，给客服点赞！

疫情期间师傅没法上门，客服小姐姐图文一步步指导我怎么清洗空调滤网，自己动手，一点也不难！

半夜空调突然显示 U4 故障，联系了客服，电话里很耐心地指导我进行断电复位，果然正常了，整个过程不到三分钟，这么晚还有客服帮我解决问题，挺感动的。

”

出动现场，安心承诺

在售后服务过程中，任何一个环节出现问题，都有可能失去用户信任。我们在进行线下售后时，用心为用户考虑，致力于用安心安全的服务给予用户真挚的承诺。

打消用户的所有顾虑

选择安全无伤害的专业清洗消毒水，保障用户的身心健康

服务不会影响用户生活

在清洗、安装等过程中，尽可能地降低噪音影响，避免打扰用户的正常生活和休息

疫情下的安心服务承诺

保障善后工作无死角

在全面深度清洗空调的同时，注重清理受到影响的墙面、玻璃、地面等各种角落，并妥善处理好清洗的污物

主动式用户服务与指导

即使用户没有提出来，售后人员也会主动告诉用户滤网的拆卸、安装和清洗方法，主动指导用户全屋制冷制热的切换方式，方便用户今后的使用

案例

一颗螺丝钉也不留在用户家里

大金空调将暖心服务体现在售后的点滴细节中，在服务家中有孕妇和孩子的用户时，售后更是将这种细节思考体现到方方面面。一位孕妇用户告诉我们，在安装空调面板过程中，发现售后服务人员一直趴在地上、打着手电筒，找着什么东西。事后用户询问了解到，原来是为了寻找不小心遗落的螺丝钉，从而避免伤到家中小孩。用户表示，大金售后这种处处为用户考虑的服务文化，真的特别令人感动和佩服。

大金暖心在线守护服务

ONLINE AIR GUARD SERVICE

24小时，请随时来问
让我们用专业，暖心守护您家的空气。

400-820-1081



大金暖心服务
微信公众号

特辑四 大金培育空气森林

大金中国积极响应联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs)，积极推进绿色环保公益事业，与保护国际基金会 (CI) 共同培育空气森林，为减少二氧化碳排放和保护生物多样性贡献企业力量。

森林破坏的全球危机

在世界范围内，以扩大农地和利用木材为目的的人为森林破坏已成为亟待解决的全球性问题，全球排放的温室气体中约一来自森林的破坏，其带来的全球气候变暖和生物多样性骤减正持续受到重视。中国政府提出“3060”双碳目标，发布《中国的生物多样性保护》白皮书；我们同样发布《2050 年环境愿景》，制定“FUSION 25”经营战略计划，提出 2025 年温室气体排放量减少 30% 以上的目标，寻找森林可持续发展应对方案。

森林培育的八年行动

自 2014 年开始，我们在中国西部的四川理县和云南西双版纳持续开展培育空气森林项目，期望通过一系列森林保护行动，在不断改良脆弱自然生态环境的同时，结合当地实况改善居民生活条件，为解决社会问题作出贡献。



案例

四川理县的行动探索

在理县甘堡村，我们与理县环境保护和林业局通力合作开展混农林业项目，将培育空气森林项目落到实处。

建立社区保护地，保护万亩生态公益林

8 年来对 1.5 万亩生态公益林进行有效植被恢复和管理，组织护林员对村庄所有公益林进行定期巡护，排除森林火险，避免森林破坏

发展农林业，提高居民农林技术能力

编制《混农林业系统技术手册》，向农民普及混农林业知识；通过蔬菜、果树种植和养殖相结合，恢复土壤肥力，减少农药、化肥的使用，建立起持久、健康的食物链和循环系统

邀请农林专家，加快混合农业模式转型

诚邀农林专家驻地协助，对当地的土壤、水、气候、生物多样性及农作物的产值产量开展长期监测，形成科学有效的评估，逐步促成“粗放型农业”向“精细化的混合农业”模式转型



案例

云南西双版纳的行动推广

在西双版纳长田坝村，我们复制推广理县项目的成功经验，自 2017 年开始通过“混农林业项目”培育当地社区良性循环的种植模式。

推广混合农业

使用生态的种植方式对 400 亩地开展混农林业试点，茶地内套种水果，向 33 户村民发放套种柠檬苗 1,700 株，建成综合生态茶园，提高土地利用率



探索综合管理

通过绿化果木种植、村道维护、挖渠清污等美化村镇环境；对保护区内的自然资源采取共同管理方式，减少生产生活对保护区内自然资源的影响



探索多元产业

与村民签订养殖协议，实施豪猪、家猪养殖试点，打造多元化特色产业，提高村民经济收入



空气森林的可持续成效

培育空气森林项目在中国掀起森林保护的热潮，网易等众多主流媒体均对我们“探索科学有效的方法提高社区适应气候变化的能力”表示肯定并进行推广。我们将不断结合自身先进的技术和人才实力，持续致力于解决气候变化及改善环境等课题，开展各类社会责任活动，为中国贡献生态智慧，以一片“绿色之心”回馈社会。



扫一扫
大金中国邀您共享
理县新风光

理县空气森林的多元成效

环境成效

通过保护万亩公益林，在减少 CO₂ 排放的同时，再现理县的秀美山川；推动混农林业示范区的建设，极大改善林地的生态环境，同时有效提高生物多样性



经济成效

有序推广更加健康的养殖产业及新型的农林技术，为当地农业的可持续发展奠定基础；通过全媒体平台传播理县的自然美景和人文风情，进一步助力当地旅游业发展



社会成效

培育空气森林项目对生态环境的促进和对村庄的经济带动均起到很好的典范作用，居民生态环保意识不断增强，四川理县将朝着更加蓬勃健康的未来前进



附录

企业管理

大金中国严格遵守相关法律法规和商业道德,持续完善企业治理结构,以形成“不做违反法律法规之事的风气”和实现“不让违反法律之事发生的组织结构”的目标,实施严格透明经营管理,高度重视并不断加强风险防控工作,持续保持与利益相关方高效沟通,以稳固且具有韧性的治理基础保障公司稳定经营与业绩稳步提升。

大金中国合规运营举措

一体化经营

集团采用“一体化经营”模式,集团董事同时承担经营与业务执行的双重责任,提高决策和执行的效率,致力于营造一个互相尊重、信赖、负责任的工作氛围



遵纪守法

依法合规、恪守商业道德是大金中国长期健康发展的基石。公司严格遵守运营所在地的法律法规及集团制定的合规标准与规范,确保公平公正经营,杜绝腐败,营造诚信和谐的商业环境。践行《企业伦理行动指南》,不断推动全员守法意识的提升



人权尊重

大金严格遵守运营所在地关于人权的法律法规,积极响应并参与联合国全球契约中的人权原则,制定企业采购活动方针。以联合国《关于商业和人权的指导原则》为指导,引导供应商合规操作,维护劳动者合法权益,杜绝童工和强制劳动

风险管理

集团在董事会下设置企业伦理及风险管理委员会,监督与管理任何可能对大金集团经营产生潜在重大影响的风险,并根据各公司和地区的具体情况,开展风险评估。大金中国严格遵守集团制定的风险管控流程,采取全方位风险管控措施,确保决策和经营行为不会产生严重损害经济、环境和社会价值的影响,实现可持续的商业成功

GRI 内容索引

披露	项目描述	页码
本报告参考 GRI 标准的“核心”方案编制		
GRI 102: 一般披露		
组织概况		
102-1	组织名称	P45
102-2	活动、品牌、产品和服务	P3-6
102-3	总部位置	P3-6
102-4	经营位置	P4
102-5	所有权与法律形式	P3-6
102-6	服务的市场	P4
102-7	组织规模	P4
102-8	关于员工和其他工作者的信息	P4
102-9	供应链	P6、P18-20
102-10	组织与其供应链的重大改变	/
102-11	预警原则或方针	P9、P43
102-12	外部倡议	P10-13
102-13	协会的成员资格	P4、P6
战略		
102-14	高级决策者的声明	P9
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P43
管治		
102-18	管治架构	P11
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	P12-13
102-41	集体谈判协议	P35-36
102-42	识别和遴选利益相关方	P12-13
102-43	利益相关方参与方针	P13
102-44	提出的主要议题和关切问题	P12-13
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P45
102-46	界定报告内容和议题边界	P45
102-47	实质性议题列表	P12-13
102-48	信息重述	/
102-49	报告变化	/
102-50	报告期	P45
102-51	最近报告的日期	P45
102-52	报告周期	P45
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	P45
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P44
102-55	GRI 内容索引	P44
102-56	外部鉴证	/

披露	项目描述	页码
GRI 201 经济绩效		
GRI 103: 管理方法		
201-1	直接生产和分配的经济价值	P3-4
201-2	气候变化带来的财务影响以及其它风险和机遇	P7-8、P15-17
GRI 205 反腐败		
GRI 103: 管理方法		
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	未发生经确认的腐败事件
GRI 302 能源		
GRI 103: 管理方法		
302-5	降低产品和服务的能源需求	P21
GRI 305 排放		
GRI 103: 管理方法		
305-1	直接(范畴 1)温室气体排放	P15-20
GRI 306 污水和废弃物		
GRI 103: 管理方法		
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	P22-23
GRI 308 供应商环境评估		
GRI 103: 管理方法		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P19-20
GRI 401 雇佣		
GRI 103: 管理方法		
401-1	新进员工和员工流动率	/
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	P34-36
GRI 403 职业健康与安全		
GRI 103: 管理方法		
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	/
GRI 404 培训与教育		
GRI 103: 管理方法		
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P34
GRI 405 多元化与平等机会		
GRI 103: 管理方法		
405-1	管治机构与员工的多元化	P34-36
GRI 413 当地社区		
GRI 103: 管理方法		
413-2	对当地有实际或潜在重大负面影响的运营点	未发生对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 416 客户健康与安全		
GRI 103: 管理方法		
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	未发生任何涉及产品和服务的违规事件

责任绩效

客户

面向全国建立综合客服中心，售后服务 365 天 24 小时响应客户诉求

大金空调(上海)有限公司、大金空调(苏州)有限公司、大金机电设备(苏州)有限公司、大金机电设备(西安)有限公司产品交检一次合格率 100%、出厂产品合格率 100% 全国共 13 个大金空调生活体验馆

行业

参与中关村汇智抗菌材料产业技术创新联盟团体标准起草，包括《抗菌产品标注通用要求 第 1 部分：抗菌性能》《抗菌技术规范 第 1 部分：抗菌产品》《抗菌检测基本原则和要求》《抗菌专业术语》

社区

驰援河南水灾 100 万元，获得多方感谢和点赞

支持西安、上海等地疫情防控工作，疫情下的暖心服务获得用户好评

在 DAIKIN NEW LIFE STATION (成都) 成立科普教育基地

关于本报告

本报告内容包括大金在中国的企业社会责任理念、具体措施和行动、2021 年度的成绩和未来计划。报告以大金重要的利益相关方——环境、客户、供应商和经销商等伙伴、员工和社区为中心编制而成，展现大金与中国经济、社会、环境的相互影响。

报告周期

本报告为年度报告，上一份报告的发布时间为 2021 年 10 月。

报告时间范围

本报告披露 2021 年度，即 2021 年 4 月 1 日至 2022 年 3 月 31 日的责任实践和绩效。

编制依据

本报告参考全球可持续发展标准委员会 (Global Sustainability Standards Board, GSSB) 发布的《GRI 可持续发展报告标准》(Global Reporting Initiative Standards, GRI Standards)、国际标准化组织《ISO 26000 社会责任指南》、《联合国全球契约十项原则》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架》(CASS-CSR 4.0) 和 GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》编写。

信息来源

我们尽最大努力确保信息的准确性。本报告以大金在中国的 32 家子公司为报告对象，所有数据均来自于公司的正式文件和统计报告且通过相关部门审核。为便于表述，报告中“大金中国”“大金空调”“公司”“我们”指代大金中国空调事业；“大金”“集团”“大金集团”指代“大金工业株式会社”；“大金(中国)”指代大金(中国)投资有限公司。

咨询地址

本报告以印刷版和电子版两种形式供您阅读，您可登录大金空调官网 www.daikin-china.com.cn 获取电子版报告；如需获取纸质版报告或对本报告有任何疑问或建议，请关注大金空调中国微信公众号，给我们留言。



使用植物性环保油墨印刷
使用环保纸印刷

给每个人的绿色之心



大金集团的环保标志

绿色的心形地球象征着每一个员工在行动中怀着绿色之心关爱地球，保护环境

大金(中国)投资有限公司

DAIKIN (CHINA) INVESTMENT CO., LTD.

上海市南京西路 1468 号中欣大厦 6 楼

电话: +86-21-64660472

大金微信服务号
(大金空调中国)



亲爱的读者:

您好!感谢您阅读《大金中国 2022 可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对本公司社会责任工作和可持续发展报告的反馈意见。您可以通过扫描大金微信服务号的二维码,输入 CSR+ 您的意见或建议,反馈给我们,我们非常欢迎并由衷感谢!