

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



使用植物性环保油墨印刷  
使用环保纸印刷



# 2019 | 大金中国 可持续发展报告

Sustainability Report

2019大金中国  
可持续发展报告

亲爱的读者：

您好！感谢您阅读《大金中国2019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，欢迎通过右侧“读者问卷反馈”提出您的宝贵意见和建议。您还可以关注大金空调中国微信服务号，输入关键词“大金中国2019可持续发展报告”获得电子版报告。



读者问卷反馈

2019年10月发行

**大金(中国)投资有限公司**  
DAIKIN (CHINA) INVESTMENT CO.,LTD.



地址/ADD.  
上海市南京西路1468号中欣大厦6楼



电话/TEL.  
+86-21-64660472



大金空调中国  
微信服务号



大金空调官网



# 人与空气之间总有大金

WE ARE EVERYWHERE WITH YOU DAIKIN

空气，对人类、对地球来说都是不可缺少的存在。

为创造人类身心都能感受无比舒适和安心的空气，空调专业的大金始终在思考，我们能做些什么？

90 多年来，大金致力于探索空气的舒适奥秘，温度、湿度、洁净度 .....

所有与提升空气品质相关的技术和提案，我们都追求做得更好。

面临地球环境的变化，如何协调生活的舒适与地球之间的关系，又成为了大金思索的新课题。

毋庸置疑，不解决地球的环境问题，就无法真正获得舒适的生活。

为了我们赖以生存的地球，作为空调企业，大金应该尽到怎样的责任？又能做出怎样的贡献？

为了实现人类舒适生活与地球环境的共存，我们孜孜以求 .....



银杏，代表着坚韧沉着，不仅历史悠久，还具有净化空气、调节温度的功效。大金，作为一家九十多年历史的集团公司，始终致力于不断为人们创造更舒适的空气环境。

## 关于大金

世界的大金	03
中国的大金	04
外部评价	05
可持续发展	07
企业管理	08

## 特辑

特辑一：遇见大金，邂逅美好生活	09
特辑二：铸就品质，传承工匠精神	11
特辑三：绿色制造，让美好可持续	13

## 管理篇

将社会责任融入企业管理

社会责任管理	15
环境愿景 2050	17
实质性议题识别	19
利益相关方参与	20

## 运营篇

践行可持续发展的履责承诺

为客户创造新价值	21
为绿色低碳不懈努力	30
为员工全方位赋能	35

## 融合篇

打造互助共赢的生态圈

培养可持续的伙伴关系	40
与社区共享美好生活	43

## 附录

专家点评	48
GRI 内容索引	50
关于本报告	51

# 世界的大金

## ■ 全球事业概要

大金集团自 1924 年成立以来，始终致力于探索空气的舒适奥秘。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，集团始终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。目前，大金事业覆盖 150 个国家，全球 292 家公司中生产基地超过 100 家，员工人数 76,500 人。2018 年度全球销售额超过 1,500 亿元人民币。

## ■ 全球事业及空调研发规模

大金在全球 12 个国家设立了 25 个研发中心，其中划分为 5 大研发基地和 1 个科技创新中心 TIC (Technology and Innovation Center)。大金始终致力于对美好空气环境的追求，将前沿技术融入每一代创新型的产品中，通过先进技术创造新的价值和事业，解决环境能源等社会课题，实现至 2020 年 CO<sub>2</sub> 减排目标 6,000 万吨，推进社会可持续发展。



## ■ 全球事业分布及销售额占比



\* 数据为 2018 年 4 月 -2019 年 3 月

# 中国的大金

大金自 1995 年起开展中国业务，至今已经在中国建立了完善的研发、生产、销售、售后服务网络，也是行业拥有完整产业链的企业之一。大金凭借优秀的产品研发和生产能力，始终致力于探索空气舒适的奥秘，通过不断提供丰富和满足客户需求的空调产品，竭力为每一位客户打造舒适健康的幸福空间，提升空气的舒适度，打造美好生活。



## ■ 大金空调在中国的主要生产基地



## ■ 大金空调全价值链的管理



# 外部评价

## 大金集团

■ 荣获英国知名品牌评估机构 Brand Finance 颁发的 2019 年全球最具价值品牌 500 强企业



■ 第六次荣登由汤森路透知识产权与科技事业部科睿唯安发布的“全球创新百强企业”榜单



■ 荣获 2018 年度 ECCJ 日本节能大奖三项桂冠



商用 SMART MULTI 系列获得节能大奖审查委员会特别奖

商用 MULTI CUBE 系列 (FSXP28AA/FSXP28B) 获得节能中心会长奖

中型商用楼宇近零能耗的改造案例获得能源节能厅长官奖

■ 荣获日本内閣府主办的首届日本开放创新大奖中的文部科学大臣奖



■ 荣获日本东京证券交易所颁发的“上市公司表彰大奖”



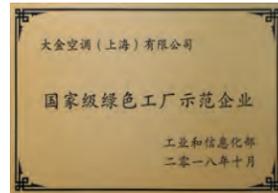
## 大金中国

■ 荣获 2018 年度全国政府采购空调最具满意度品牌

■ 荣获 2019 中国房地产开发企业 500 强“首选供应商·空调类/新风系统类”

■ 荣获中国家用电器服务协会“2019 年 315 消费者家电服务满意诚信企业”

■ 荣获工业和信息化部“国家级绿色工厂示范企业”



颁发时间	奖项名称	获奖企业	颁奖机构
2018 年 3 月	西安市 2018 年履行社会责任优秀外商投资企业	大金机电设备 (西安) 有限公司	西安外商投资企业协会
2018 年 3 月	改革开放四十年突出贡献奖	大金机电设备 (西安) 有限公司	西安外商投资企业协会
2019 年 1 月	2018 年度闵行区经济突出贡献企业奖	大金空调 (上海) 有限公司	上海市闵行区政府
2019 年 2 月	2018 年度最具社会责任感企业 (诚信经营)	大金空调 (苏州) 有限公司	苏州工业园区
2019 年 3 月	2018 年度经济贡献百强企业	大金 (中国) 投资有限公司	上海市静安区政府
2019 年 4 月	2017-2018 年度上海市文明单位	大金 (中国) 投资有限公司 / 大金空调 (上海) 有限公司	上海市人民政府
2018 年 3 月	2019 中国房地产开发企业 500 强“首选供应商·空调类/新风系统类”	大金 (中国) 投资有限公司	上海房地产业协会、上海易居房地产研究院、上海房地产测评中心
2018 年 3 月	2019 年度消费者权益革新示范单位	大金空调技术 (中国) 有限公司	中国家用电器服务维修协会、中国家用电器服务协会
2018 年 3 月	全国百佳质量诚信标杆示范企业	大金空调技术 (中国) 有限公司	国家质检总局产品质量申诉处理中心
2018 年 3 月	2019 年度 315 消费者家电服务满意诚信企业	大金空调技术 (中国) 有限公司	中国家用电器服务协会
2018 年 10 月	年度卓越产品奖	大金 Cleanlet 智能清扫空调	中关村在线
2018 年 11 月	2018 年度中国家居产业品牌大奖之消费者最喜爱品牌	大金 (中国) 投资有限公司	腾讯家居
2018 年 11 月	全国市场质量信用 A 等用户满意产品	大金空调 (苏州) 有限公司	中国质量协会、全国用户委员会
2018 年 12 月	2018 年度中国家居优选品牌	大金 (中国) 投资有限公司	中国民协家居消费专业委员会
2019 年 1 月	中国地产风云绿色品牌榜“中国房地产部品采购中央空调首选实力品牌”	大金 (中国) 投资有限公司	中国地产风云榜组委会《安家》杂志社、中房绿色联盟
2019 年 1 月	2018 年度全国政府采购空调最具满意度品牌	大金 (中国) 投资有限公司	14 届全国政府采购集采年会组委会、财政部指定政府采购宣传媒体、政府采购信息报社
2019 年 4 月	2018 年苏州市市长质量奖优秀奖	大金空调 (苏州) 有限公司	苏州市人民政府
2019 年 4 月	2018 年度经济突出贡献奖 (税收贡献)	大金空调 (苏州) 有限公司	苏州工业园区
2018 年 2 月	绿色设计产品	大金空调 (苏州) 有限公司	中国工业和信息化部
2018 年 3 月	RoHS 标兵企业	大金空调 (上海) 有限公司	中国电子节能技术协会、电器电子产品绿色制造专委会
2018 年 10 月	国家级绿色工厂示范企业	大金空调 (上海) 有限公司	中国工业和信息化部
2018 年 12 月	金蜜蜂 2018 优秀企业社会责任报告—环境责任信息披露奖	大金中国	《WTO 经济导刊》
2019 年 2 月	2018 年度经济突出贡献奖 (节能减排)	大金空调 (苏州) 有限公司	苏州工业园区
2018 年 3 月	模范职工之家	大金空调 (上海) 有限公司	中华全国总工会
2018 年 3 月	优秀志愿服务团队	大金空调 (上海) 有限公司	上海市闵行区精神文明建设委员会办公室
2018 年 12 月	2018 中国典范雇主	大金 (中国) 投资有限公司	前程无忧

■ 综合类 ■ 消费类 ■ 环境类 ■ 人才公益类

# 可持续发展

## 共创空气和环境的新价值

随着空调的普及，空调产业对经济增长和生活品质提升的贡献日渐明显。然而，因为使用空调而导致的能源消耗增加，也加剧了全球气候变暖。95年间，大金为实现舒适空气与生态环境共存，锐意进取，开拓创新，挑战难题。为了能在2050年持续为人们提供安心健康的空气，大金集团于2018年提出了“环境愿景2050”战略，将“实现CO<sub>2</sub>的零排放”作为战略目标，同时，通过推广节能变频技术、环保冷媒，大金努力降低伴随空调产品所造成的温室效应，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做出贡献。

## 打造舒适洁净的室内空气品质

大金自1995年起开展中国业务，至今已经在中国建立了完善的研发、生产、销售和售后服务网络，是行业内拥有完整产业链的企业之一。随着中国市场环境和消费习惯的升级，大金中国主动在制冷制热的功能上，创新研发个性化、智能化、健康、环保的空调性能，为全球用户提供更舒适的空气体验。

针对中国消费者的需求，大金引进海外先进技术与生产、品质管理体系，在中国建立了研发中心和生产基地，通过开放式革新技术和“产学研”活动，生产满足地区和全球用户需求的产品。2018年，我们以打造中国家庭“智能空气专属定制服务”为核心品牌竞争力，推出一系列具有针对性和超前性的空调产品，为满足中国人对美好生活的追求贡献大金独有的价值。

## 根植于价值链的可持续发展

大金中国将可持续发展视为事业推进的关键，以环境友好和社会协调的方式，将可持续发展根植于公司战略和日常运营中。同时，我们也希望把大金对于可持续发展的坚持传递给价值链上下游伙伴。我们对供应商的环境和社会表现提出了严格要求，不断提升合作伙伴履责意识与能力；我们为经销商提供全方位的支持，每年为经销商开展千余场培训；我们连续9年助力中国制冷空调行业大学生科技竞赛，通过与各类高校合作为行业输送人才。未来，大金中国将携手利益相关方一如既往地行业生态的可持续发展不懈努力。

## 贡献社区的可持续发展

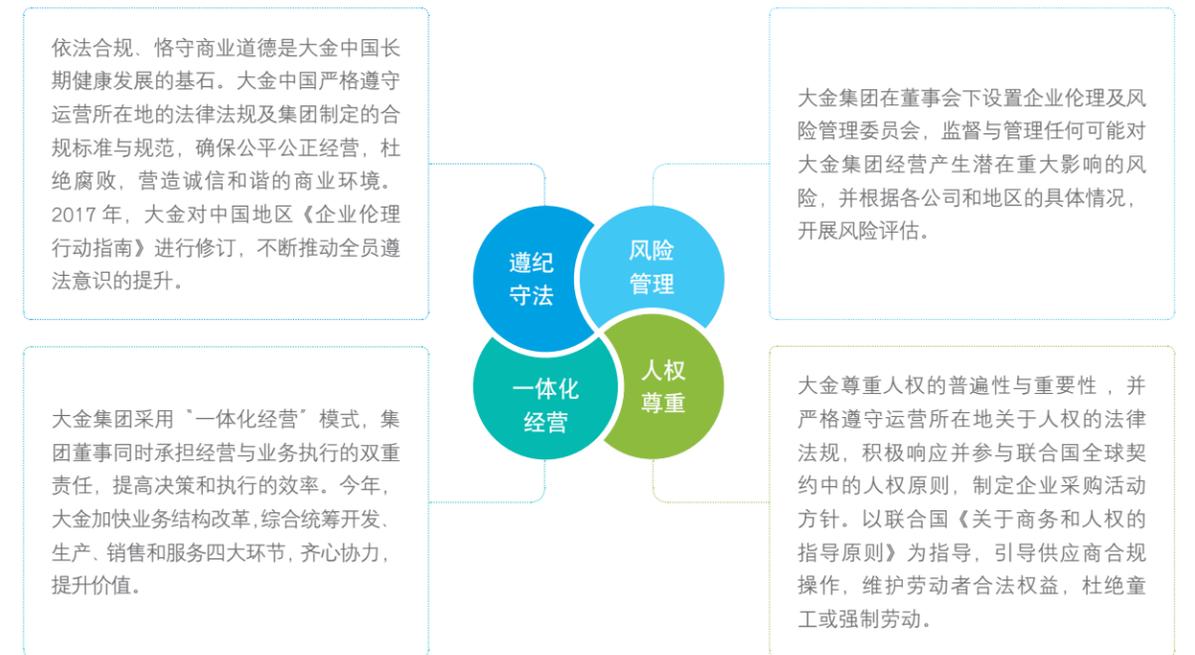
在中国，我们拥有近两万名员工，我们相信“每个员工成长的总和是集团公司发展的基础”，希望创造一个能够激发员工的工作热情、使员工感到自豪并愿意长期工作下去的良好环境，也为当地社会提供更多的就业机会。

我们积极主动地走向公众，让人们有机会更深入地理解我们的经营方针和经营姿态，成为一个受到社会信赖的企业公民。我们利用自身特长投入当地的文化及素质教育。每年的“大金纳凉节”“大金樱花节”“大金音乐会”已成为大金中国与社区共享发展成果的盛会。我们携手保护国际基金会（Conservation International）在四川成都理县和云南西双版纳长田坝村开展的“混农林项目”，通过农业技术培训、环保意识教育，引导当地社区转向生态、可持续的生产模式，培育空气森林，造福当地人民。

未来，我们将继续秉承初心，始终坚持发掘“下一个需求”的理念，不断为中国市场提供专业、创新、高度个性化的产品，为行业输送前沿技术，为客户创造新的空气价值，汇集各方之力，更好地满足各利益相关方对我们的期待。

# 企业管理

大金中国以形成“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”的高度化为目标，实施严格且透明的经营管理，增强公司活力和抗风险能力，与当地社会形成可靠的信赖关系。



2018年度，大金（中国）投资有限公司在全国共举办企业伦理培训 **18** 场，参与人数达 **600** 人



2019年1月，大金中国在上海举行中国地区年度遵法交流会。来自全国24家公司的69名大金遵法工作者参会，对合规信息和优秀实践案例进行学习和共享

## 特辑一 遇见大金，邂逅美好生活

美好的空气是什么？

是每一次清新的呼吸，是清凉的微风，更是安心的温暖。

在清新空气和适宜温度的环抱之下，

共度美好时光，

这也是美好生活的开始。

关注大金空调中国  
了解更多案例



### 颠覆空间想象，为家释放更多潜力



“生活需要时刻保持一颗好奇的心，和‘更懂你’的空调设计。”

——何女士一家”

孩子出生两年了，我们一家三口刚刚搬入新家。房子是小户型，如何合理地利用每一寸空间，让房子不显拥挤是我们在装修时首先考虑的。我和老公平时都是喜欢探索电子、电器新产品的“技术控”。在选购新家客厅空调方案时，我们对大金的悬角式空调前卫的设计“一见钟情”。相比常见的柜式空调设计，它能离地1米以上安装，可扩充转角的置物空间，在空调下方，我可以添置盆景摆设或是给孩子留一片玩具收纳区，相当于节省了一个平方米的空间面积。而且，悬角式空调有白色、金色、粉色、银色四种面板的颜色可供选择，如果新购买了一块悬角式空调的面板，它还可以像换“手机壳”一样简便地拆装。这让我们好好地体验了一把空调黑科技，三个人的小家也更加宽敞了。

### 超静音运行，给“星星的孩子”无声的守护



“我最美好、最期待的生活，就是女儿一天天地变好、变健康！”

——辽宁抚顺 徐阿姨”

这么多年来，我的家一直没有装空调。我的女儿是一个自闭症患者。过多空调噪音会让孩子感到焦躁不安。每年一到冬天，日子就变得特别难过和漫长。这次房子翻新，我们在专家的建议下选择安装了大金空调低温薄型全热交换器。如今的生活有了很大的改善。在空调里我能清晰地感觉到屋内空气的流动和清新。更重要的是，大金空调接近静音的运转大大缓解了孩子对噪音的敏感和不适。在这样空气清新和安心舒适的环境里，慢慢地孩子变得开朗了，看到她的脸上有了笑容，我的心也放了下来。

### 助力超高层商业建筑，打造舒适办公环境



“大金提供的兼顾玻璃幕墙美观度与空调舒适性、节省外机摆放空间的空调服务我们很满意。”

——深圳汉国城市商业中心”

我服务于一幢329米的超高层商业性办公、商务公寓中心综合楼。大楼由一栋75层塔楼、一个6层的商业裙房和5层地下室三部分组成，如今已经成为城市的一个独特地标。而当初在建设工程中，如何做到兼顾超高层建筑中空调的舒适度与外立面的美观度成了我们团队的一个难题。大金的VRV水源热泵系列\*的出现，给了我们新的解决方案。空调主机外形小巧，可堆叠在建筑核心筒内，不占据多余空间，保证了大楼的360°全景式办公环境，甚至还多腾出了205个停车位。日常空调的操作也很便捷，根据需求可自由选择集中控制、区域控制或是单独控制，大大方便了我们的工作。

### 温湿两相宜，健康生活的更多可能



“以前创业的时候，日子很艰辛。现在我能做的可能就是在自己能力范围内给家人最好的生活吧。”

——深圳 吕先生”

二十多年前，我只身一人来到了离家千里之外的深圳，开始了深漂生活。如今苦尽甘来，我也成立了自己的公司，拥有了自己的家。以前创业的时候，日子很艰辛，很多时候顾及不到家人。父母为了我们操劳了大半辈子，现在他们老了，我希望自己能多陪陪他们，便坚持把他们接过来一起生活。因为担心妈妈的老寒腿，我专门在他们的卧室安装了大金温湿平衡室内机，它能实现温度和湿度的独立控制。相比普通空调，使房间既能实现凉爽舒适，送风也更柔和，不会对身体造成刺激，我很喜欢这个模式，而打开自动除湿模式，当湿度高于75%，空调会自动开启除湿模式，低于65%时除湿功能自动关闭，让湿度一直处在适宜范围内。房间里温湿平衡不干燥，一家人的睡眠时间更长了，身体也更好了。

\*VRV是DAIKIN INDUSTRIES,LTD.的商标

## 特辑二 铸就品质，传承工匠精神

深耕空调制造领域近百年，对“世界同一品质”的“执着”和“传承”始终是大金融于DNA的坚持。大金集团早于2001年就成立“全球技能传承委员会”，确立卓越技能传承制度，并于2013年设立了中国区技能传承委员会，构建起健全的技能者水平提升、讲师指导者育成的战略技能人才育成制度。



「Meister」是德文，是大师的意思。

大金授予手艺高超的技术“师傅”金质徽章，标志着其过人的品格和技能水平；对于其他具有不同工艺水平的技能人员也授予相应的等级徽章；要求“师傅”发挥所长，专注技能传承对后辈进行技能指导。



一个合格的员工首先必须是一个有责任心的人。传承的不仅是技能，还有人的素养。我会牢牢记住大师曾经和我说过的一句话“艰难困苦，玉汝于成”。

——大金集团钎焊全球技能指导者 大金空调（上海）有限公司 金春花

### 二十年的初心和坚守

1996年3月，刚刚年满18岁的金春花来到公司，开始学习钎焊技术。在空调生产工艺中，钎焊、电焊、涂装、设备保全、机加工属于战略技能，其中大金对钎焊技术的人才技能培养，更是重中之重。听说这个技能被大金集团认定为五大技能之一，她对这个岗位更多了一些向往。



入职后，金春花有了一位师傅。工作中，师傅带着她到公司里提供各类模拟场景和实训工具的“技能道场”去苦练基本功，手把手地为她指导、讲解理论。火焰的大小，预热的时间，她从一次次失败中吸取经验，钎焊技术在一次次实践中不断提升，也逐步实现了独立作业。



师傅常说，在钎焊操作中，“人”的灵活性是设备操作所无法比拟的。钎焊温度的变化、颜色的变化都要观察，加焊材的时机很重要，一点偏差都可能造成产品上的瑕疵。通过眼脑及经验的综合判断，她谨记师傅的话，不断重复练习着复杂作业条件下的钎焊操作。

从上海到全国，她一路过关斩将、厚积薄发，迈向了代表大金集团全球最高水准的全球技能比武大赛。

2004年的秋天，她和代表各地最高水平的参赛者同时抵达了日本。师傅的鼓励、成千上万次的练习给了她坚实的自信和底气，面对男性钎焊工占绝大多数参赛选手的赛场，金春花冷静发挥，一举夺得了全球技能比武大赛钎焊组第一名，代表中国人站在了最高领奖台上。

“你需要不断地挖掘这项工作的意义所在。这毕竟可能成为你花一生去实践的工作。”在师傅的耐心教导和一次次的练习中，小金越来越有自信。经过3年的磨砺，

### 从中国到世界的“匠心传承”



从全球技能比武大赛回国，金春花以全球钎焊大赛冠军的身份，成为了全球技能指导者，也走上了捍卫大金品质的道路。“成为全球指导者，自己的行为、对自我要求都提升了，有了人生目标和人生价值，我再也不离开钎焊了。”

知的金老师，活跃于大金集团各个国家进行技能传承。如今，她教授的学生已遍布美国、土耳其、马来西亚及世界各地。



专注，是一个人最好的修行。金春花持续精进着自己的钎焊技术，把简单的工作做到极致。她参与不合理设计的改良，有效减少了产品的不良和报废率，每年都为公司节省可观的开支，也亲手保证了大金空调的质量。

成为指导老师后，她越发觉得工匠精神不仅是每个人的专注和磨练，更重要的是传承，没有传承的工匠精神是没有生命力的。不仅自己需要有超人的技能，更重要的是如何把先进的技能通过合适的方法，根据每个国家和每个人的特点，教授到位，将“工匠精神”“制造精神”一代一代地传递下去。这不仅是自己一个人的使命，更是所有大金人恒久的坚持。

20多年过去，金春花从一名刚成年的小姑娘，成为了大金集团众所周

## 特辑三 绿色制造，让美好可持续

给每个人的绿色之心



大金集团环保标志

丰富的物质基础和洁净的生活环境都是人们对美好生活追求不可或缺的一部分，传统制造业为满足人们的物质需求，消耗大量的资源，也对环境造成严重污染。我们追求用绿色的制造方式生产绿色的产品，最大程度降低制造过程中的环境负荷，为人类的舒适、文明、长久依赖的生活环境得以可持续发展共同献策助力。

### 绿色之心，缘于对地球的热爱

“

在大金，保护地球环境不仅是一句口号，我们正在以自己的力量贡献更可持续的美好未来。

——大金空调（上海）有限公司 环境课

”

我是大金空调（上海）有限公司环境课的员工，已经在这里工作很多年了。我身边的很多朋友、家人都对工厂有误解，他们认为工厂就代表环境差、高污染，但是在大金，我们真的不一样。

从进入公司那天起，我接受的最多的就是安全和环境培训，反复的培训在我们员工中形成了一种默契——环保是我们每个人都需要关注的事业。在进入环境课之后，我更加专注工厂的节能减排和绿色低碳，思考优化工厂环境的提案。2010年，我们启动了工厂屋顶绿化项目，用佛甲草美化屋顶的同时也为鸟类提供了一片安静的栖身地。最近我还看到工厂屋顶上出现了白鹭的踪迹，原来他们和我一样喜欢这里！

这十年里给我感触最深的应该是在生产各环节对环境保护的不懈努力，我们每个人都在努力作对环境最有益的事情。希望有一天可以带我的朋友和家人来工厂参观，刷新他们对工厂的认知。



### 探寻绿色，追溯工厂的环保“心机”



“

在大金‘绿色之心’工厂的每一个小角落，都有我们的独特思索和设计，这些小小的‘心机’展现了我们工厂对绿色的执着追求”。

——大金空调（苏州）有限公司 EHS 设施课

”

在看得见、看不见的地方，为了保护地球环境、减少温室气体排放，我们作了很多的尝试和努力。不同于其他生产物资，电能是无形的，我们感受不到电能的消耗，也因此难以控制和管理。

在2015年，我们实现了能源的“可视”化，用有形的数据消耗曲线描绘出电能的“足迹”，实时监控生产、办公、生活各环节的能耗情况。通过对每台设备的能耗数值的测算，我们在系统中设置了设备的能耗警戒值，当设备出现不正常运转或者在非工作时间产生大量电能消耗时，我们可以在中控室收到系统报警，从而帮助我们将能源的管理精确到每一条生产线的每一个设备。打个比方，如果办公区域内在下班后没有关灯，我们可以通过能源监视系统对比以往时段数据发现问题，并及时关灯，减少能源消耗。

正是这些一点点的小“心机”帮助我们更好地提升能源管理精细化程度，实现资源节约。

### 分享绿色，向公众宣传环境价值



“

通过分享，我们将大金的环保经验价值最大化，通过分享，我们鼓励相关方的参与。环保远不是一家企业、几个人就能做成的事，为了更可持续的人类生存环境我们要共同努力。

——大金机电设备（西安）有限公司 总务课

”

我现在还记得第一次独立接待参观工厂的小学生时候的感觉，很紧张、很忐忑、也很兴奋。接待前，我们反复地修改打磨讲解稿，力求用简单易懂的话语让小朋友理解安全和环保的重要性；同时细致考虑了小朋友在参观过程中的安全及趣味体验活动的设置。

知识和理念的传播只是工厂参观的一部分，我们更重视通过“体感”加深小朋友的记忆。因此我们策划了让小朋友触摸空调压缩机零部件、体验安全道场和环境道场的环节，另外我们赠与小朋友《和大金一起关爱环境》图册和纪念册，为他们提供了一份环保行动指南。

现在我每年都会参与很多次工厂参观接待和环境知识进校园活动，虽然不再紧张、忐忑，但是我仍然保留着那一丝兴奋，因为我知道绿色的种子已经播下，它终会生根发芽。

\* 想要了解更多小学生环保教育的故事？请查看 P34 “传递环保理念，增强公众环境行动意识”。

# 社会责任管理

大金中国将可持续发展视为发展的重要动力，将 CSR 融入公司战略和日常运营中，借助强大的产品和服务实力、广泛的全球资源、强大的研发创新能力等优势，以环境友好和社会协调的方式，满足社会需求，努力实现各方共同的可持续发展。

## CSR 理念

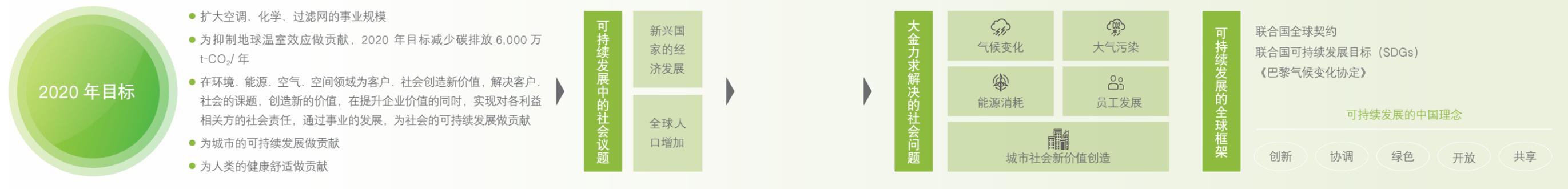
我们秉承“以人为轴心”的经营理念，以之作为企业经营的根本，相信人的“无限”可能，期望通过组织内外的沟通与交流，建立共同的价值观，充分发挥每位员工的力量并帮助其成长，展现人的魅力。我们相信，依靠人的力量，发挥自身优势、与利益相关方共同携手，将不断创造出新的价值，为社会的可持续发展做贡献。

## 基本经营思路



## FUSION 20 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。

**面向社会的可持续发展，为社会创造价值**

空调因为需要消耗大量的电能，因此被认为对环境、特别是对气候变化存在重大影响。然而，空调的普及改善了人们在室内工作和生活的环境，对地区经济的发展产生积极深远的影响。大金致力于在节约能源使用的同时，为人们在空间的舒适和健康创造新的价值。

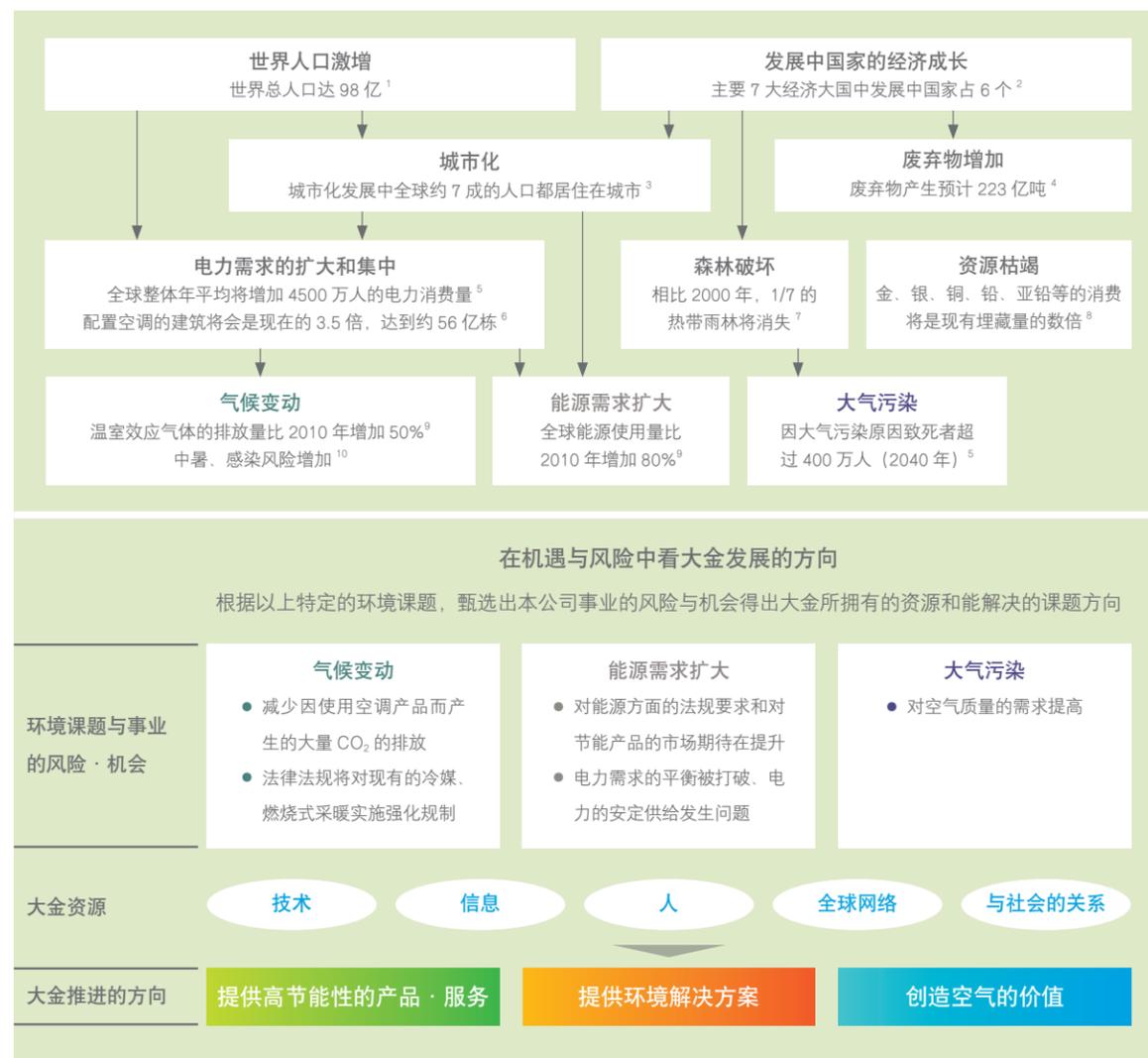
地球环境价值	可持续城市价值	舒适生活价值
<b>减少对环境的负面影响</b> 减少空调带来的环境负荷，提升空调的环保性能 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 减少冷媒对全球环境的影响促进空调节能产品研发</li> <li>● 减少 CO<sub>2</sub> 等温室气体排放</li> </ul>	<b>改善城市化发展引发的能源问题</b> 从空调的生命周期扩展到建筑物的生命周期，在保障工作、生活空间舒适的同时，使建筑物整体和城市整体的能源更加效率化 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 减少建筑物能耗</li> <li>● 能源管理、负荷响应</li> </ul>	<b>通过空气守护人们的美好生活</b> 致力于净化室内空气环境，创造舒适美好的室内空气品质

# 环境愿景 2050

面对严峻的环境问题，大金集团拟定了“环境愿景 2050”的长期规划。为在事业活动及产品服务中实现 CO2 零排放的目标，大金集团制定经营战略规划“FUSION”，以每 5 年为目标周期，全面落实和推进环保解决方案。

## 环境愿景 2050 年规划

从机遇与风险的视角规划出至 2050 年大金事业的发展方向



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) 大金工业研究所「预测未来全球废弃物的产生量 2011 改订版」
- 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]

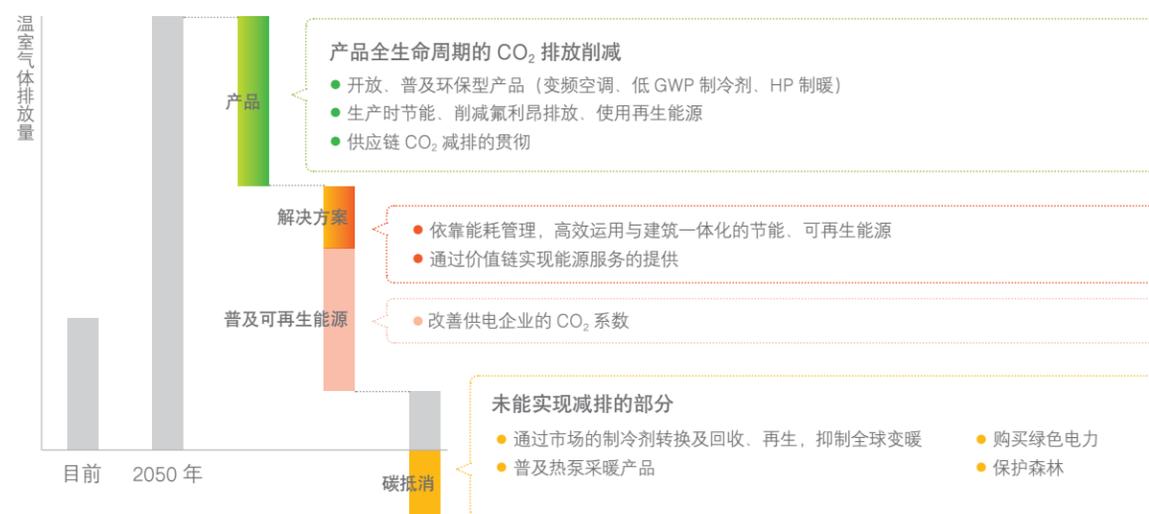


通过整体生命周期实现本公司的 CO<sub>2</sub> 排放量削减。

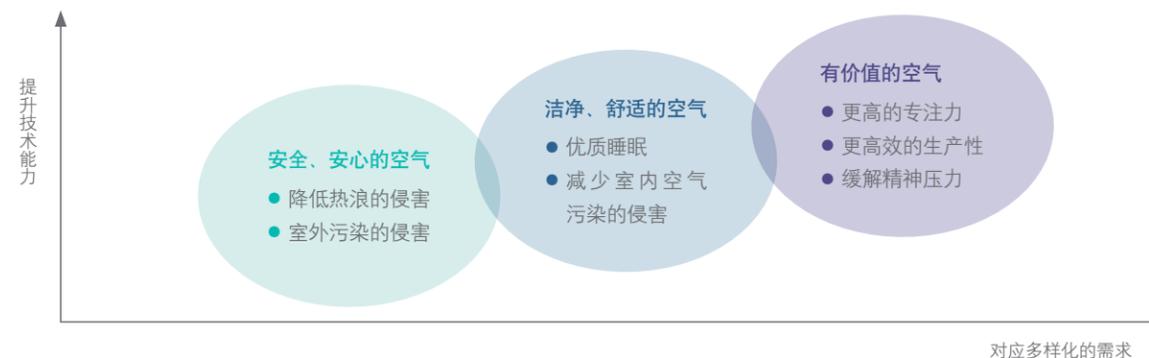
并且，创造联系社会与顾客的解决方案，与各利益相关方合作，力争实现 CO<sub>2</sub> 零排放。

运用 IoT·AI 及开放创新，为解决全球环境课题做贡献，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。

## 面向“CO<sub>2</sub> 零排放”的思路



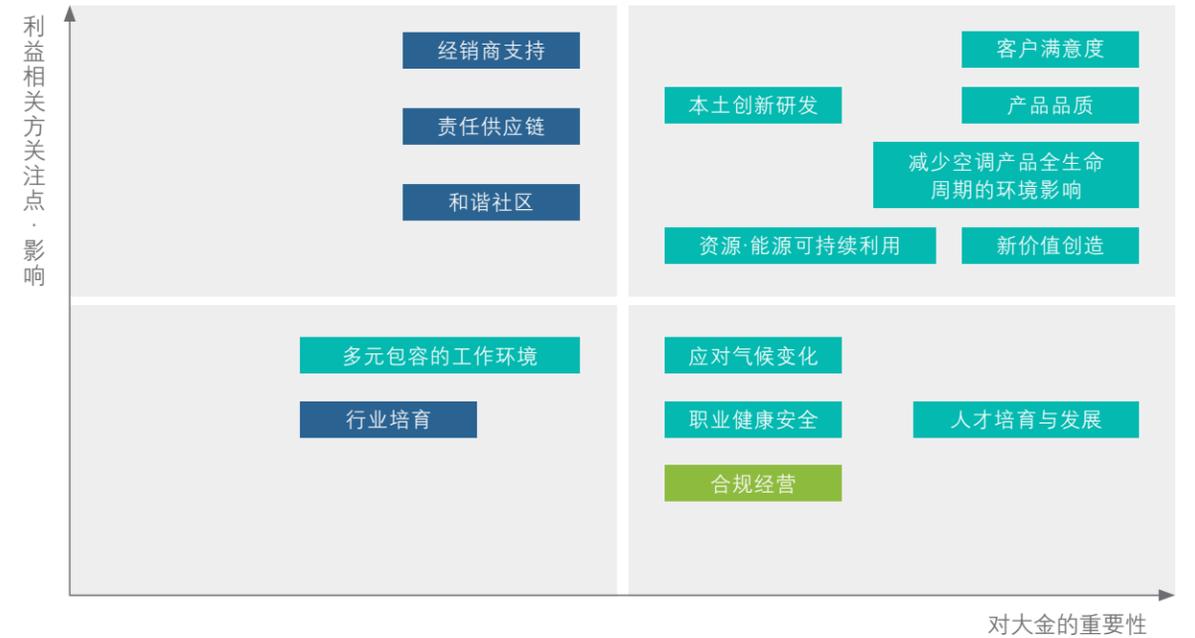
我们人生的大半时间是在室内度过的，因此室内空气的品质对人类的健康非常重要。



# 实质性议题识别

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，在 2018 年实质性议题的基础上对议题进行更新调整，识别出利益相关方最为关注且对经济、社会和环境的具有较大影响的最新议题，并以此为依据进行管理跟踪及信息披露。

价值链	事业关联度和对大金的要求	重要举措	实质性议题
<b>采购</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供应商管理体系</li> <li>● 禁止贪污受贿</li> <li>● 自由竞争和公平交易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 责任供应链</li> <li>● 合规经营</li> </ul>
<b>研发</b>	世界范围内对空调需求扩大，在提高产品的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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 有效利用资源、能源</li> <li>● 消减和管理化学物质</li> <li>● 消减废弃物和水</li> <li>● 创造新价值</li> <li>● 保障产品的质量安全</li> <li>● 提升客户满意度</li> <li>● 信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本土创新研发</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 客户满意度</li> <li>● 新价值创造</li> <li>● 产品品质</li> <li>● 减少空调产品全生命周期的环境影响</li> <li>● 资源-能源可持续利用</li> </ul>
<b>生产</b>	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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 确保产品的质量和安全</li> <li>● 提升客户满意度</li> <li>● 禁止受贿</li> <li>● 自由竞争和公正交易</li> <li>● 信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 责任供应链</li> <li>● 经销商合作</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 客户满意度</li> </ul>
<b>销售运输安装</b>	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，加强对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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 提升客户满意度</li> <li>● 自由竞争和公平交易</li> <li>● 信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品品质</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 减少空调产品全生命周期的环境影响</li> <li>● 资源-能源可持续利用</li> <li>● 新价值创造</li> <li>● 客户满意度</li> <li>● 经销商支持</li> </ul>
<b>使用</b>	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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 提升客户满意度</li> <li>● 自由竞争和公平交易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品品质</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 减少空调产品全生命周期的环境影响</li> <li>● 资源-能源可持续利用</li> <li>● 新价值创造</li> <li>● 客户满意度</li> <li>● 经销商支持</li> </ul>
<b>售后</b>	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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 消减废弃物和水</li> <li>● 提升客户满意度</li> <li>● 信息安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 产品品质</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 减少空调产品全生命周期的环境影响</li> <li>● 资源-能源可持续利用</li> <li>● 新价值创造</li> <li>● 客户满意度</li> <li>● 经销商支持</li> </ul>
<b>事业活动的基础</b>	通过事业的持续推进为社会做贡献，推进事业开展的人才培养、遵法的推进、融资发展的功能不可或缺。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才培养</li> <li>● 保障人才的多样性</li> <li>● 劳动安全卫生</li> <li>● 劳动关系</li> <li>● 尊重人权</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 人才培养与发展</li> <li>● 多元包容的工作环境</li> <li>● 职业健康安全</li> </ul>
<b>与社会的关系</b>	为社会普及本公司拥有的技术，为解决社会问题做贡献，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"> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 保护生物多样性</li> <li>● 地区社会的和谐共生</li> <li>● 管理服务</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合规经营</li> <li>● 应对气候变化</li> <li>● 行业培育</li> <li>● 和谐社区</li> <li>● 人才培养与发展</li> </ul>



# 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期望，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。

<b>客户</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户满意度调查（问卷调查报告）</li> <li>● 空调维修保养提案</li> <li>● DAIKIN NEW LIFE STATION</li> <li>● 大金官方网站、微信、微博、APP</li> <li>● 客户服务中心</li> <li>● VIP 专属对应中心</li> <li>● 400 咨询电话</li> <li>● 会员活动</li> </ul>	<b>伙伴</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 面向供应商和经销商的各类说明交流会</li> <li>● 提升经销商提案能力和安装服务能力的各类培训</li> <li>● 供应商表彰仪式</li> <li>● 有关技术研讨、品质安全报告会</li> <li>● 品质环境监察</li> <li>● 绿色采购说明会</li> <li>● 全国经销商年会</li> <li>● 行业研讨会、产学合作</li> <li>● 展会</li> <li>● 技术交流会、暖通讲座</li> <li>● 设计师内装大赛</li> <li>● 技能培训</li> </ul>
<b>社区</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 纳凉节、音乐会等相关活动</li> <li>● 地区领导视察</li> <li>● 相关会议</li> <li>● 防灾训练等活动时向各方的说明会</li> <li>● 公司相关活动</li> <li>● 工厂 / 展示厅的参观</li> <li>● 与地区团体的交流</li> <li>● 参与策划地区活动</li> </ul>	<b>环境</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 《环境报告书》</li> <li>● 坚持绿色生产</li> <li>● 研发绿色产品</li> <li>● 开展环保公益活动</li> </ul>
	<b>员工</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 各层级员工座谈会</li> <li>● 蒲公英内训师</li> <li>● 年轻人梦想小组</li> <li>● 合理化提案活动</li> <li>● 各类文体旅游活动</li> <li>● 环保教育</li> <li>● 志愿者活动</li> <li>● 员工家属答谢会</li> </ul>

# 为客户创造新价值

在大金，我们认为空调不只是冷暖，空调的选择亦是生活品质的选择。我们时刻关注客户的“下一个需求”，以匠人精神与先进的工艺流程，打造高品质的产品，为客户提供舒适、健康、洁净的空气。

## 挑战技术革新，关注中国人的“下一个需求”

从极寒地区至热带沙漠，中国不同地区的气候截然不同，而所需要的空调性能也不同。对此，大金中国坚持“用中国员工开发出适合中国市场的产品”，通过不断模拟全国各地天气、气候环境变化，进行各种严苛实验，力求研发出让中国用户满意的产品。

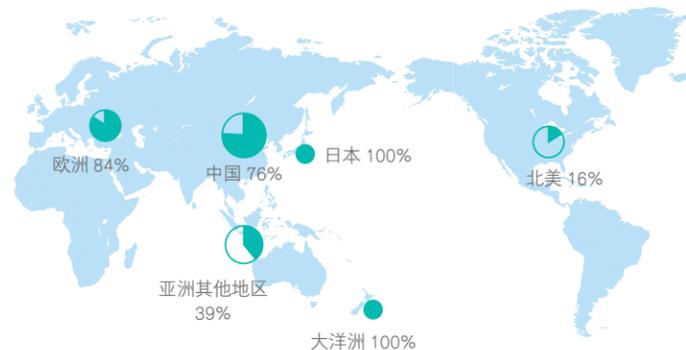


### 改变从“绿色产品”开始

从1998年大金在中国市场销售第一台家用节能变频空调开始，大金中国不遗余力将先进的节能技术和环保冷媒推广应用到中国的家庭、商业等各类场景中。在家用空调领域，97%的大金产品为能效2级以上的节能产品，在商用领域大金 IPLV (C) 最高可达 10.0\*（国家一级能效标准为 3.60）。

\*VRV X7 系列和 VRV Intelligent 系列适用

### 全球家用变频空调比例 (2018年)



参考来源：日本冷冻空调工业协会

注：IPLV(Integrated Part Load Value) (C) 制冷综合性能系数，用来衡量多联式空调在制冷季节的部分负荷效率

大金空调(苏州)有限公司5款空调(大金E-MAX 7 Plus 系列1匹/1.5匹、大金E-MAX帕缔能系列柜式空调、大金E-MAX α系列悬角式空调2HP/3HP机型)入选工业和信息化部

### “绿色产品设计名单”

十多年来，中国市场的节能变频机型比例从2009年的7%发展为2018年的76%。如今，大金中国通过技术的不断更新，研发并推出了更具卓越环保性能的智能产品，让更多的中国用户享受舒适不忘节能。

●变频空调 ○非变频空调

注：统计数据不包含窗式、便携式家用空调，仅北美地区含家用风管机

## 满足多样化的需求

我们深入了解中国消费者的使用习惯以及所面临的空气污染等各类空气问题，依托集团的核心技术及本土化的研发团队，快速研发出满足中国用户个性化及多元化的空调需求，以先进的技术不断为用户创造新的价值，让生活充满清新洁净。

<b>空间优化</b> 解决空间占位	<ul style="list-style-type: none"> <li>推广家用中央空调，满足不同房型、装修风格及空间需求</li> <li>为家庭及商业客户提供改造定制化解决方案，优化空间布局</li> </ul>
<b>智能控制</b> 适应便捷高效的现代生活方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>通过手机APP查看家中温湿度、CO<sub>2</sub>、VOC等多项空气指标；监测家中环境异常，推送通知及解决方案</li> <li>实现日程设定、定时定温及分区远程操作</li> </ul>
<b>空气净化</b> 应对空气污染雾霾问题	<ul style="list-style-type: none"> <li>吸附空气中的二氧化硫、二氧化氮</li> <li>应用流光能技术，分解空气中的甲醛、螨虫等有害物质</li> <li>阻隔空气中小于等于2.5微米的颗粒污染物</li> </ul>
<b>智能清扫</b> 优化空调清洗保养	<ul style="list-style-type: none"> <li>自带双层滤网，配合3D联动魔刷组6段式清扫</li> <li>智能的计时系统，累积18小时及以上时，实施自动滤网清洁</li> <li>冷凝霜化洗净技术，进行深度除垢</li> <li>采用纳米银离子抑菌棒，抑菌率达90%</li> </ul>
<b>厨房专用</b> 满足烹调习惯	<ul style="list-style-type: none"> <li>定点送风避开明火</li> <li>采用专业防霉防油滤网</li> </ul>
<b>卫浴专用</b> 应对潮湿闷热的浴室环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>特设干燥功能，在浴室也能实现轻松干衣</li> <li>独立换气功能，可迅速排出湿气和异味，保持健康清新</li> <li>采用专用防潮防霉滤网，符合IPX4防水等级的线控器</li> </ul>

针对市场需求的空气解决方案

\*上述内容仅为部分示例。



“为尽可能地减少空调占位，避免气流阻碍客厅美化内装布置，我们近50位研发工程师，走访了500余位用户，历时1,000多个日夜，经过上万次的试验，最终研发出了适合中国客厅的全新E-MAX α系列悬角式空调。这也给了我和我的团队更多的信心，去为社会奉献更多的价值。”

——大金中国研发中心 研发团队



扫描二维码，听听李先生讲述他的会“呼吸”的家



爱你是想给你清爽的厨房，扫描二维码听听许女士的故事

## 推动智能云服务

随着云计算、物联网、大数据等新的信息技术与现代制造业不断融合，空调不再仅仅是满足于传统的机械控制。大金中国创新推出 VRV Intelligent 系列\*，通过物联网专网及云服务器的连接，让每一个商用空间都能实现随时随地，随心控制。



\*VRV 是 DAIKIN INDUSTRIES,LTD. 的商标

## 智能空调开启建筑的未来式

建筑楼宇的智能化，不仅是在每天清晨设定空调设备的温度，更是要使其发挥有效的服务，创造出舒适、优质的环境。大金 VRV Intelligent 系列通过打造技术、服务模式、服务范围以实现“设备运行自动化、能源消耗可视化、管理服务精细化”，从技术节能和管理节能双维度入手，助力打造智能楼宇和理想人居生活。

- 主机小巧，单模块占地面积仅 0.429m<sup>2</sup>，为用户创造更多价值
- 水温运转范围宽广，灵活应对不同进水温度要求，保障系统稳定运转
- 改造时可保留部分原有设备及进行逐层改造，有效降低成本及对用户的影响



- 采用双重热回收技术，满足同一建筑不同的冷热需求，实现运行过程中的热回收，实现整体节能
- 可与多种可再生能源相结合，显著降低系统能耗，提升系统节能型

大金 VRV 空调系统造就智能化楼宇

## 大金黑科技，助力“超级工程”港珠澳大桥

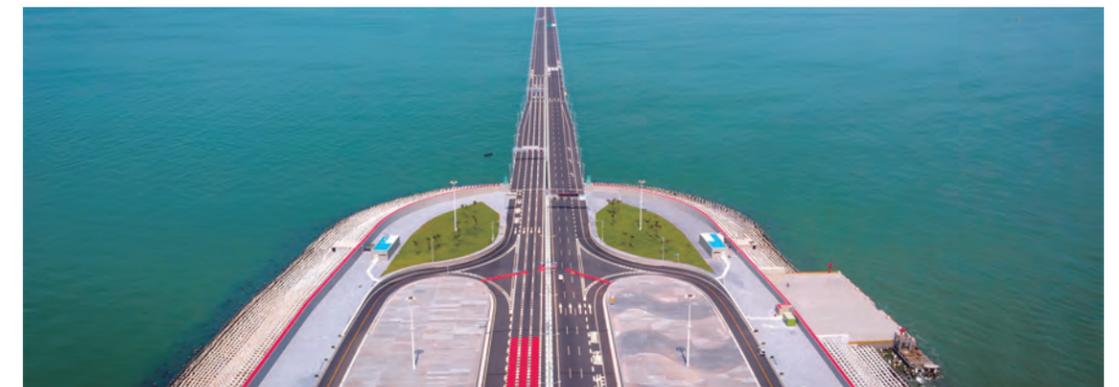
2018 年 10 月 24 日，中国境内连接香港、珠海和澳门的港珠澳大桥正式完工并通车运营。大桥全长 55 千米，共有 6.7 千米海底隧道。这样令每一个中国人都荣誉满满“超级工程”的背后凝聚了大国工匠们的智慧与艰辛，也汇集了无数个世界级的技术难题的解决。大金也荣幸地参与到了这项“超级工程”当中。

### 大金 VRV 中央空调系统

港珠澳大桥以及作为衔接水上桥梁与水下隧道东西人工岛选择了不惧恶劣气候、能力强劲的大金 VRV 中央空调系统，为大桥的舒适运营保驾护航

### 大金氟涂料

港珠澳大桥的钢箱梁外表面以及护栏外表面所涂装的氟碳面漆使用具有超耐候性、低 VOC 排放及防腐性的 ZEFFLE 大金氟涂料，力求保障港珠澳大桥不受风吹雨打、海风侵蚀的影响

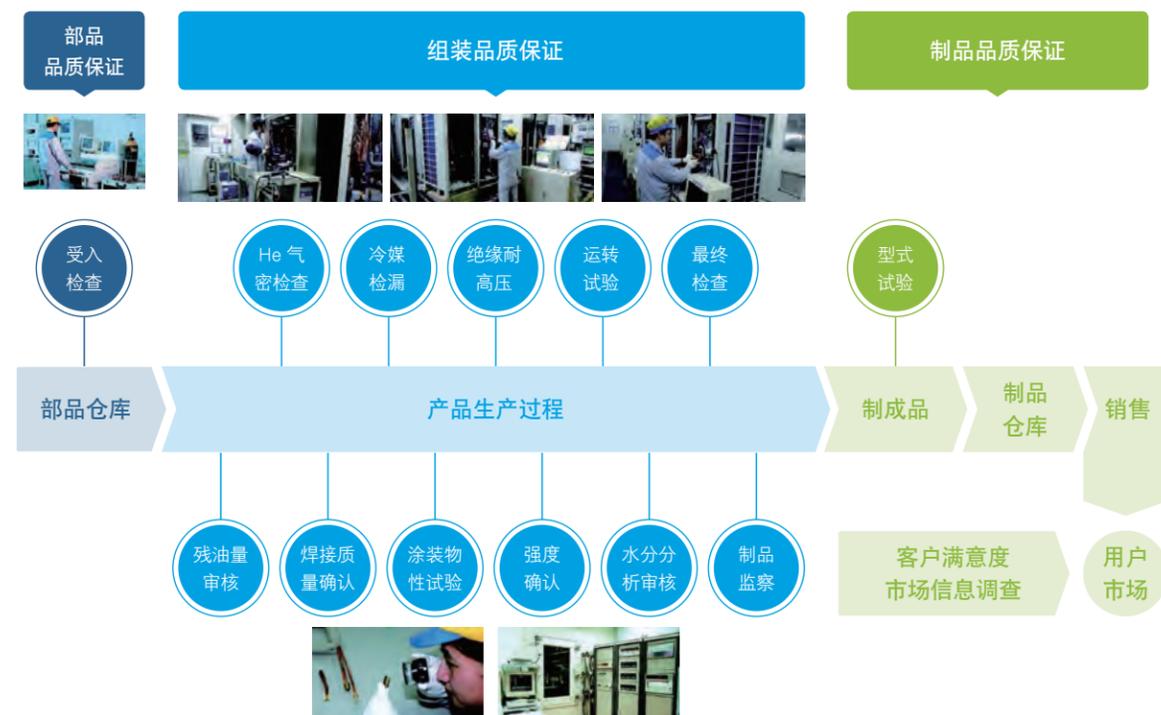


## 细微之处见精神，与你共享世界级的品质生活

为了让空调发挥良好性能，我们以高标准来规范每一个生产细节，为用户呈现高品质的空调。

### 坚实的品质管理体系

大金在中国的生产基地严格遵守集团统一标准，通过引进先进设备，设立品质管理部门，从采购部件入库开始实行严格检测，每个环节均有品质管理专人把关，保障每一台大金空调都有全球统一的先进品质。



大金中国品质管理体系

### 灵活先进的生产模式

大金中国采用 PDS (Production of Daikin System) 体系，推行“小批量多品种”的生产方式，通过将制造过程中的各种“不合理、浪费、不稳定”可视化、持续进行问题改善，致力于为把客户所需要的产品，在需要的时候，按需要的数量进行生产并提供，且确保所提供的产品全部是优品。

大金空调（上海）有限公司获得日本能率协会（JMA）在中国地区举办的

### 首届改善发表大会 GENBA 大奖

### 不懈的质量改善，永远满足顾客的需求

2018 年大金空调（上海）有限公司举办 PDS 改善发表大会，将“薄型风管流水线产能提高”作为改善的课题，通过缩短自动检查、设备流出流进的时间，改善作业流程和排除浪费，缩短单位生产时间 42.1 秒，每年降低生产成本 360 万元。团队通过持续改善和提升生产效率，保证产品质量，满足客户需求。



### 工艺技能的培养与传承

作为拥有 95 年的空调制造经验的跨国企业，大金所积累的深厚的技术研发实力和丰富的生产技能经验，需要依靠大金工匠们的代代相传、不断精进。

大金在全球设立 21 项技能传承项目以培养技能人才。作为技能传承体制中的一个项目，大金每年在中国都会开展员工和供应商共同参与的中国区技能比武大赛，培养生产线的技能人才，经过层层选拔胜出选手将代表中国参与每两年一届的大金集团全球技能比武大赛，增强各国技艺的切磋。



螺丝固定比赛



钎焊比赛

大金全球技能比武大赛覆盖全球 10 余个国家、26 个工厂及合作伙伴

## 质量文化的营造与传递

大金中国注重员工责任意识的强化，在每年举办的“品质月”活动中，以品质道场培训、QC小组活动、知识竞赛等系列活动，将对品质的追求根植于每一位员工的心中。



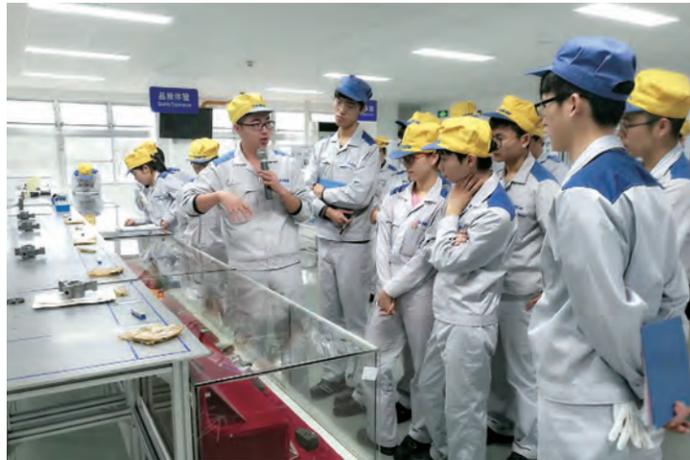
大金空调（苏州）有限公司获得 2018 年  
**苏州市市长质量奖优秀奖、全国市场质量信用 A 等用户满意产品**

“

从本次调查反馈的信息中我们看到，大金空调（苏州）有限公司产品质量过硬，服务水平好，美誉度高，得到了广大用户的一致认可与好评。

——苏州市质协用户评价中心产品质量用户满意度调查报告

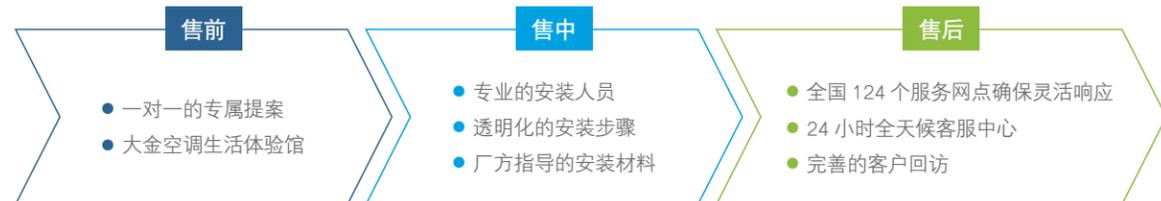
”



2018 年品质月活动

## 365 天 24 小时，用心守护每位用户的空气体验

“快速、准确、亲切”是大金中国一贯的服务理念。我们始终想用户所想，无论深夜严寒，大金的服务人员都将以专业周到的服务精神，尽心了解需求、解除后顾之忧，为每一位客户提供优质、贴心的空气服务体验。



## 更广阔的支持网络

我们构建了以北京、上海、广州、武汉为中心，辐射全国的售后支持服务网络，潜心于为客户提供全方位、人性化的售后服务。



大金中国综合客服中心智能 VRF 空调系统的远程监控中心



资深维修工程师在线进行现场支持

大金中国售后已在全国设有

**4** 家专业售后服务中心，**124** 家直属服务中心，  
**401** 家指定维修店，**809** 家特约维修店

致力于为用户提供**第一时间**的售后服务

在全国设有 **10** 个零部件中心，让零部件更及时地发放到各个用户和维修工程师手中

### 更可靠的售后人才

我们为维修人员提供系统有效的技术培训指导，要求每一位售后服务人员都能以训练有素、专业规范的精神面貌为客户提供服务。

培养经销商售后团队技术能力，提高经销商安装队伍的工事水平，强化全国范围内的支援工作。全国共设 11 家培训中心，59 个工事网点，工事指导人员 210 人

帮助员工及经销商接受系统化的理论技术教育，开展技术考核和评定，课程为期 4 年，需修满 33 门课，60 天，480 小时，帮助他们取得国际级资格证



成立工事中心，为经销商和用户提供专业的工事指导、培训和解答专业技术问题等服务，提高维修人员及经销商的安装能力及工事技术

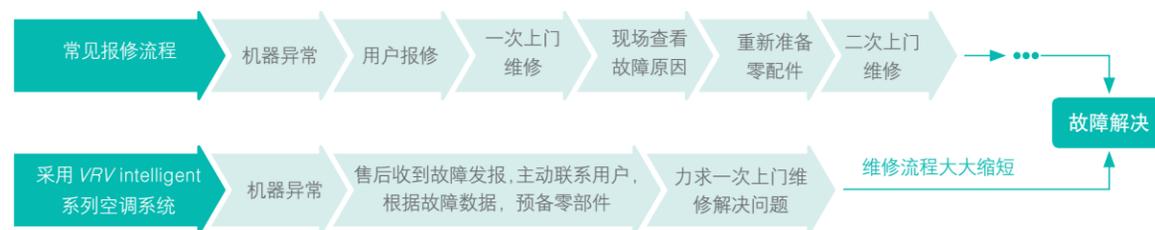
大金中国售后人才培育措施

### 更精准的售后服务

依托强大的数据后台，我们将主动为客户提供更为迅速、精确的智能化售后服务。



主动式的精准售后



大金 VRV Intelligent 系列主动报修系统对比图

及时受理客户来电及网上咨询，快速到达现场解决问题



优质的售后服务

## 为绿色低碳不懈努力

采取积极行动保护地球环境是我们义不容辞的使命。大金中国将环境保护与公司经营紧密结合，努力减少自身及全产业链的碳足迹，并期望通过自身经验分享，激发多方力量共同行动，为维护美好的地球环境全力以赴。

### 强化环境管理，用绿色理念经营绿色事业

完善的环境管理体系是大金中国增强环保表现、实现环境目标的重要依托。我们构建符合 ISO 14001 标准的环境管理体系，将环境管理落实到每一个工厂和业务部门，形成经营推进、自查、改进的环境闭环管理，逐步实现全面的绿色发展。

#### 形成逐级推进的管理机制

在集团，大金设立 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，而针对环境事务的实施和管理，大金在集团、各地区和公司层面分别设立环境管理职能机构或部门，逐级推进落实环境管理战略目标。2018 年，大金集团制定了以实现 CO<sub>2</sub> 零排放为目标的“环境愿景 2050”，并在全球各地区启动推进。

在大金中国，我们以每年一次的高层和环境管理负责人会议为契机，传达集团的环境方针和应对措施，讨论针对环境法律法规最新动态、重点环境议题等的应对策略，在沟通协作下，共同推进环境事业。



我们逐级推进环境管理

#### 推进全面的环境闭环管理

在大金中国，我们系统地开展环境管理，从规划、实施到评估和改进形成了完善的管理闭环，助力环境目标的全方位落实。

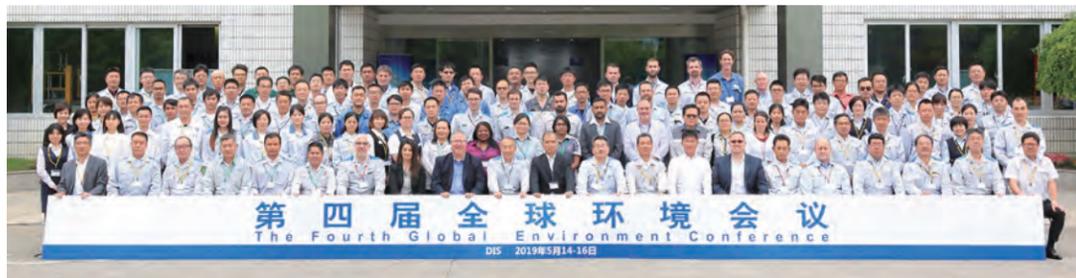


我们用严谨态度开展环境管理

### 举办全球环境会议，我们共商策略共谋发展

为更好地履行集团对全球的环境承诺，大金通过两年一次的全球环境会议，分享和推广全球范围内优秀的环境管理经验和案例，总结回顾全球环境行动成果并议定下一步行动目标。

2019年5月，大金集团第四届全球环境会议首次来到大金空调（上海）有限公司。参会代表围绕环境变化给大金事业发展带来的风险和机遇，探讨应对及适应对策，并正式启动了“环境愿景2050”战略，议定落实“至2030年大金集团的CO<sub>2</sub>排放总量比2015年削减30%”中期目标的行动方向。



来自大金集团10个国家36个生产基地的130余名代表聚集在第四届全球环境会议

## 倡导全生命周期管理，构建绿色低碳价值链

作为集研发、生产、销售和售后服务于一体的企业，我们的影响超越自身，也包含了价值链的上下游。我们希望在满足人们对空气舒适度需求的同时，削减整个价值链对生态环境的影响，真正实现全生命周期的绿色低碳。

2018年，中国地区各工厂平均绿色采购率为 **90%**



减少产品全生命周期的环境足迹

\*VRV是DAIKIN INDUSTRIES,LTD.的商标

在这当中，削减生产环节的环境影响是我们开展全生命周期环境管理的重要部分。从2015年起，大金机电设备（苏州）有限公司持续深挖设备节能潜力，提出了可行的生产线电、气能源结构优化提案，在节能的同时有效减少CO<sub>2</sub>排放量，截至2018年，大金机电设备（苏州）有限公司CO<sub>2</sub>年减排量为1.264t/年。2018年，大金机电设备（西安）有限公司通过加装低温蒸馏处理设备，将产生的危险废弃物切削液分离为浓缩液和蒸馏水。蒸馏水可以在生产线进行循环利用，浓缩液则仍作为危险废弃物交由第三方处理，有效地减少了危险废弃物的产生量，降低了生产环节环境负荷。2018年，大金机电设备（西安）有限公司共减少有害废弃物235.13吨、无害废弃物76.36吨。

### 混放是垃圾，分类成资源

大金中国早在多年前就开始推进各工厂的垃圾分类管理。其中，大金空调（上海）有限公司实行垃圾分类已经有19年历史。2019年《上海市生活垃圾管理条例》发布后，上海市正式进入了强制性垃圾分类新时代。大金空调（上海）有限公司基于多年的垃圾分类管理经验，对垃圾分类教材进行补充和修正，并制作宣传视频，希望通过更广泛地宣传教育将环境管理经验向全社会延伸。



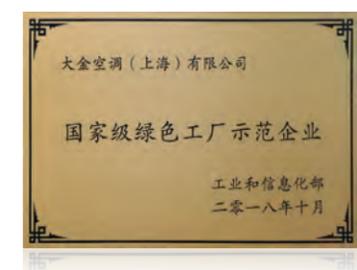
大金空调（上海）有限公司垃圾分类管理举措



大金空调（上海）有限公司依据各工作场所的特性不同，废弃物箱的展现形式也有所不同



2018年，  
CO<sub>2</sub>排放量 **70,632.17** 吨  
水使用量 **285,852** 吨  
废弃物排放量 **8,548.49** 吨，  
较上年减少 **665.6** 吨



2018年，大金空调（上海）有限公司获得“国家级绿色工厂示范企业”称号

## 传递环保理念，增强公众环境行动意识

我们希望通过分享大金中国的环境保护理念和经验，让更多人了解气候变化对人类生存发展的影响，并加入到应对气候变化的积极行动，共创绿色美好未来。

### 营造人人环保的氛围

在大金中国，我们将环保知识普及和实践活动常态化，设立环境道场和环境月，集中开展环境知识培训、体感培训和各种实践活动，在强化理论知识的同时提升员工实践和应对处理环境事件的能力。



大金机电设备（西安）有限公司每季度向员工刊发《EHS 四季》杂志，梳理环境相关最新法规政策、宣传公司环境相关活动，潜移默化地提升员工的环保意识

因为相信感知会产生深刻的记忆，所以大金中国始终坚持将“体验式”培训作为环境教育的重要部分。在环境道场，我们设置垃圾分类和废弃物循环使用区、模拟流水线体验区和环境因素辨析区，将环境影响可视化，使员工掌握识别环境影响因素、明确环境管理对象、提出环境管理措施的方法和实施操作的能力，为员工赋能，整体提升公司的环境管理能力。



大金空调（上海）有限公司设立了环境道场，通过实物体验，将对员工的培训理论上升到实际操作层面



大金机电设备（苏州）有限公司开展环境月活动，组织员工在东沙湖公园进行垃圾捡拾

## 传递环保经验和智慧

我们期待与社区、行业伙伴共享大金中国的绿色发展理念和实践经验，通过持续推进对小学生的环保教育，如开展小学生工厂参观、环保讲堂进校园等活动，为我们绿色的未来埋下希望的种子。

### 播种绿色的未来

为了提升中小学生的环保意识，大金中国坚持与学校合作，通过组织小学生工厂参观和环保知识进校园活动，增强小学生行动能力，培育我们的绿色美好未来。



**上海**  
2019年，大金空调（上海）有限公司与闵行区实验小学教育联盟（共8所学校）开展环保社会实践活动，组织240多位师生参观工厂，体验安全道场、环境道场，并为学员发放环保纪念册。

小学生环境道场参观



**苏州**  
2019年环境月，苏州地区北工厂四家公司联合举行了垃圾分类进社区活动，吸引了社区约20组家庭参与到垃圾分类知识宣传活动中。

走进社区进行宣传垃圾分类知识



**西安**  
2018年4月至5月，大金机电设备（西安）有限公司组织了小学生工厂参观、环境体感学习和环保知识校园讲堂等活动，向近1,000名小学师生宣传环保理念、垃圾分类知识。

小学生工厂参观

\* 想要听听我们的员工怎样理解小学生环保教育吗？请查看 P14 “特辑三 绿色制造，让美好可持续”。

# 为员工全方位赋能

大金中国是一个拥有梦想和激情，并执着努力实现梦想的集体，我们吸引并培养与我们志同道合的人。我们与员工彼此信赖、相互负责，并愿意为抱有远大志向的员工搭建发展的舞台，创造平等的机会，去全面展示才能、发挥潜力，实现职业梦想和自我价值。

## 打造多元文化，携手本土员工共同成长

作为全球性的企业，大金坚定不移地践行本土化发展，尊重不同地区员工的多元化背景和个体差异，期望创造平等、包容、灵活的文化氛围，让员工更舒心地发展和成长。我们遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规，保护员工权益；我们畅通内部沟通渠道，与员工开放、平等对话，回应员工诉求，让他们享有尊严地体面工作。



2018年，大金空调（上海）有限公司工会委员会获评“全国模范职工之家”

截至2019年3月，

员工总数 **13,715** 人，女性员工比例 **31.35%**，本土化管理者比例 **87%**，员工月度流失率 **18.65%**，残疾员工 **70** 人，少数民族员工 **229** 人

注：该数据不包含麦克维尔及大金化学关联公司

我们始终关注残疾群体的权益和福祉，为残疾员工提供公平就业、提升职业技能和参与户外拓展活动的机会，也为社会上更多的残疾群体赋能。



大金空调（上海）有限公司组织残疾员工开展体验式团队拓展



大金空调（上海）有限公司（上海市残疾青年职业见习基地）获得“上海市残疾人之家”称号

# 激发员工潜能，释放团队的无限创造力

相信人的无限潜能是大金集团的DNA。我们在事业所及的每个地方创造“鼓励挑战”的氛围，从员工不同的成长阶段、职业发展路径的需求出发，通过“师傅带徒弟”（OJT）式的培育和传承，给予员工充分展现个性的空间，帮助他们实现自我价值提升。

在职培训 (OJT)

在本职工作及各类公司活动中获取知识、技能等方面的能力提升

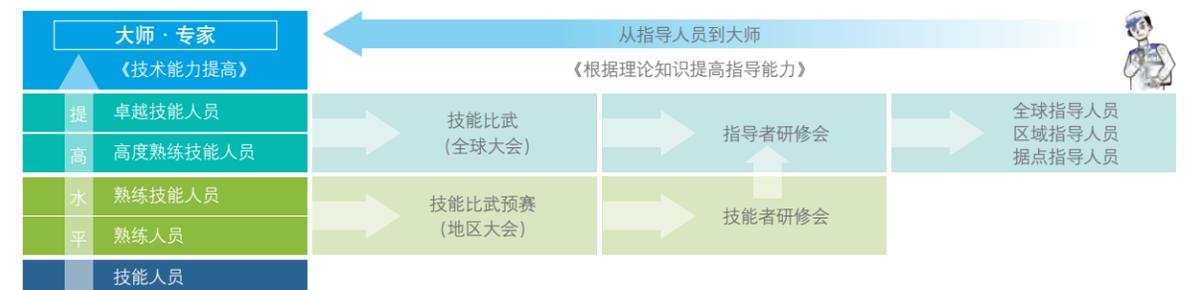
- 年轻员工带教：通过入职培训导师、轮岗教练帮带等方式，帮助新员工积累经验、快速融入
- 大型活动组织策划：鼓励员工承担组织策划全国经销商年会、纳凉节等活动的角色

工作环境外的培训 (OFF-JT)

在工作环境外获得专业的知识和技能的培训

- 阶梯式培训：根据员工所处不同职业发展阶段，制定相应的培训计划
- 层级别培训：针对员工的岗位职能定位，提供专业技能、管理基础、领导力、战略方向等不同专题的培训

大金（中国）投资有限公司员工培训体系



大金中国技能人才培养体系

## 我们的经验通过“蒲公英”与你分享

“在大金，我拥有双重身份，我是一名普通的员工，也是一名‘蒲公英’内训师。下面和大家说说我蜕变成‘蒲公英’的故事。”

2015年，我参加了公司内部“蒲公英”计划第一期培训班，公司按照通用管理、产品、销售和技术四大模块开发了20门课程，在培训班中我不仅学习了专业知识和技能，更学会如何将这些知识和技能传递出去。在培训结束的考核中，我获得了“蒲公英”和英国C&G协会“国际培训师”双重认证，正式上岗成为一名内训师。

在那以后，我开始不定期地为我们的经销商开展培训，设计实用、有针对性、交互式以及启发性的培训课程。我很开心看到在我的帮助下，经销商员工可以更专业、更自信地向用户介绍产品、配置解决方案。

像蒲公英走到哪里就在哪一片地域生根发芽一样，我认为“蒲公英”内训师的意义也不仅是自身专业的提升，更是对周边员工的带动和孵化，我愿意与所有人分享我们的专业和经验，最大化其价值，以期与你共同成长。”

——大金（中国）投资有限公司 人事部

在大金“蒲公英内训师培养计划”背后

“蒲公英内训师培养计划”旨在提升员工求知善学能力的同时，促进公司内部、公司与经销商、公司与消费者之间的沟通融合。我们培育潜力骨干人才成为“蒲公英”内训师，最大限度地发挥他们的专业潜能和优势，希望凭借他们在大金丰富的工作经验和示范效应，创造学习型组织文化，成为大金的品牌文化、专业精神和服务理念的宣传者。

2018年，大金中国共开展各类员工培训 **5,216** 次，参与培训员工 **47,935** 人次，培训投入 **902.18** 万元

## 保障职业健康安全，营造安全可靠的工作环境

为了保障员工职业健康安全，我们建立完善的职业健康与安全管理机制，加强风险识别和管理，巩固员工的安全意识，提升员工应对能力，为员工营造安全工作环境，让他们在工作的同时享受健康的美好生活。

<b>管理体系</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据 OHSAS 18001 建立并持续完善职业健康管理体系</li> </ul>
<b>风险防控</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 硬件设备：提供全面的安全防护设备，如大金空调（上海）有限公司在工厂配备 AED 除颤仪</li> <li>● 风险排查：定期识别安全风险，改善工作环境。如 2018 年大金机电设备（西安）有限公司识别出生产线噪声风险，并通过增加降噪隔音罩、使用消音气枪、高噪音工位隔离等方式，对岗位环境进行改善</li> </ul>
<b>应急机制</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定应急预案和机制，并组织开展演练</li> <li>● 开展消防、化学品泄漏等特定场景安全演练</li> </ul>
<b>安全培训</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 开展三级安全教育</li> <li>● 组织认识、发展、消除危险预知培训</li> <li>● 制作发放安全知识宣传材料，如交通安全手册，自救和互救知识小手册等</li> </ul>

大金中国各工厂的部分安全管理行动

截至 2019 年 3 月，体检及健康档案覆盖率 **100%**，员工工伤数、新增职业病和累计职业病数为 **0**

我们为员工提供充足的个人安全防护设备，准备紧急救助药品和仪器，提升安全防护和救援能力。此外，大金中国所有工厂都配备了岗位送风，为生产一线的员工创造更加舒适、健康的工作环境。

2018 年 4 月起，大金空调（上海）有限公司陆续在工厂区域、部品中心、物流中心、研发中心、员工宿舍和售后服务区域配置自动体外除颤仪（AED）

**18** 台



大金（中国）投资有限公司设立健康小屋，为员工提供健康援助

我们整合内外部资源，开展员工安全教育，注重员工理论知识和实践的转化，提升安全防范意识和紧急事件处理能力。



员工安全和急救培训

### 大金空调（上海）有限公司 VR 安全道场新体验

“听过的会忘记，看过的会记住，感受过的才会思考”，这是大金当初设立安全体感道场的目的，通过虚拟“感受”被伤害的场景，使员工对违规操作所造成的伤害感同身受，加深员工对安全的敬畏，促使其加强对自身危险行为的约束。2018 年，大金空调（上海）有限公司运用 VR 技术，推出边走路边使用手机等不安全行为场景的全新体验，增强了体验的趣味性。



VR 安全道场体验

## 关爱员工生活，让员工更有幸福和自豪感

勇于实践的动力来自对工作抱有的“梦想”、使梦想变成现实的“激情”以及不达目的誓不罢休的“执着”。在大金中国，我们鼓励员工平衡工作与生活，营造和谐愉悦的工作氛围，打造贴心舒适的工作场所，让员工快乐工作、幸福生活。

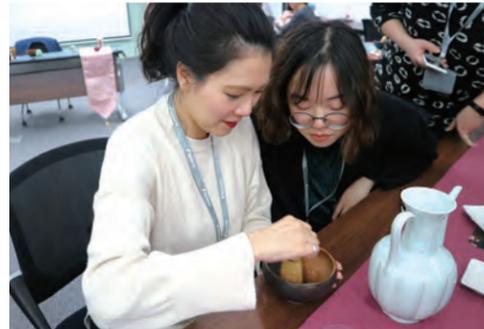
提供食堂、便利店、图书馆、康体中心等；建立妈咪小屋，为哺乳期女性员工提供舒适的私密空间

推进员工心理援助项目，为员工提供心理健康咨询和疏导

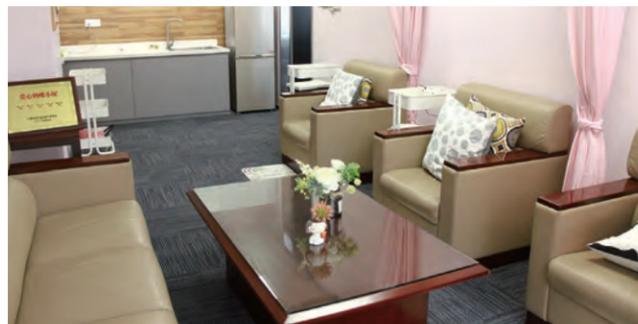


组织各类文体活动，帮助员工释放压力，增强凝聚力

员工关怀的相关措施



“女神节”我们组织员工体验“点茶”的魅力



大金（中国）投资有限公司“妈咪小屋”被上海市总工会评为五星级，为女性员工打造安全、私密、舒适和温馨的港湾



我们开展“家庭日”活动，组织员工带孩子参观工作环境，帮助融洽亲子关系



我们开展丰富的文体活动，凝聚团队力量



## 培养可持续的伙伴关系

每一位合作伙伴都是 Daikin Family 的成员，成员的发展与大金中国自身同等重要。我们重视合作伙伴管理与能力提升，不断引导合作伙伴主动践行社会责任，带动产业链上下游协同发展，构筑互助共赢的价值链生态圈。

### 负责任的供应链，同步向前走得更远

大金中国不仅对产品本身负责，也承担起产品制造的整个供应链的责任。我们在供应链的每个环节都设立了极为严格的标准，并努力与供应商携手合作，为其负责的运营提供所需支持，同心协力一起前进与发展。

#### 坚持负责任的管理方式

我们严格遵守最新修订的《绿色采购方针（第九版）》及其他社会责任标准，向供应商提出多项环境、劳动权益、商业道德、质量安全、禁止冲突地区相关贸易等要求，依据供应商的表现进行正向筛选，只允许符合要求的供应商进入采购名单，推动责任采购的有序开展。

#### 支持供应商发展

我们深入供应链的多个环节，为供应商提供有针对性的支持、服务与交流，促进改善生产工艺、制作流程及品质要求，提升供应链的整体竞争力。

- 鼓励供应商参加技能比赛，在竞技中根据基本动作和实际理论进行作业，提升供应商的技术专长

- 邀请供应商参与从原材料到成品多个环节的提案交流，助力供应商控制风险成本、原材料成本



- 召集供应商品质管理主要成员接受 QC 基础知识培训和考核，并组织通过考核的供应商参与供应商 QC 小组活动

- 定期举办供应商质量会议，重点关注指定供应商的质量问题，共同研制改进方案，确保产品品质不断改善

- 与供应商共同完善包装物管理，减少废弃物、提高包装使用效率

全方位支持供应商发展

#### 践行本土化采购

我们秉承集团“尊重独立”“合作竞争”的采购理念，在严格遵守采购方针的前提下，确保采购公平、透明、公正，积极寻求和我们一样致力于安全、创新和可持续发展的本土供应商，与运营所在地的供应链伙伴们共享发展与成长。

## 支持经销商发展，携手每一次的成长

经销商作为大金中国发展历程中的重要同行者与支持者，与我们始终相互信赖。我们从管理理念、营销模式、技术传递、资金投入等方面为经销商提供成长支持，通力合作，共同应对挑战。

### 助力经销商成长

针对经销商发展中的实际问题，我们为经销商提供针对性强、实用性高的培训和能力建设支持，帮助经销商提高日常管理、业务运营、市场开拓能力，增强竞争力，实现可持续经营。



培育经销商成长

### 延伸服务支持

我们定期为经销商提供产品展厅和服务支援，及时解决管理、销售等问题，并独创 PROSHOP 家用中央空调专业店，赋能经销商为客户提供高度个性化的极致服务。

#### PROSHOP

PROSHOP 家用中央空调专业店，是 2005 年由大金打造专为中国零售用户量身定做，为中国家庭提供专业的空调销售、设计、安装到售后集一体化服务的中央空调产品解决方案的专营店，每家店都必须经过严格的认证。PROSHOP 始终以“5H”为核心服务：愉悦的推荐（HAPPY）、贴心的提案（HEART）、亲自确认现场（HAND）、第一时间援助（HELP）、客户俱乐部（HOME）。其所体现出的专业的销售模式以及良好的客户体验极大地缩小了大金与零售用户之间的距离。



我们在大金空调官方网站上刊登了所有通过大金年度认定的 PROSHOP 经销商的名单，指导用户前往体验专业的服务

### 增进交流与理解

我们以一年一度的全国经销商年会为契机，与经销商分享共同取得的价值，为不同地域的经销商提供相互交流的机会，并通过学习和传播优秀的经营服务方式，持续完善经销商经营和服务方式。



“创新超越”大金空调 2019 年全国经销商年会

# 与社区共享美好生活

作为社区的一员，大金中国在运营过程中受惠于所在社区给予的一切支持。我们致力与社区共享可持续发展成果，不断向更高的目标挑战，为社区打造和谐美好的氛围、为行业激发人才的无限可能、为生态系统提供可持续的实践范式。

## 促进社区发展，共享美好的生活体验

我们关心所在地社区的物质、文化生活状况，通过推进更有活力、更繁荣、更可持续的社区建设，创造更丰富的美好生活体验。

### 融入社区活动

我们主导社区融入活动，拓展沟通渠道并保持良好的沟通关系，广泛地参与到社区生活中。

#### 大金纳凉节盛会，夏日社区的融合联动

2018年8月，第十四届大金纳凉节在大金空调（上海）有限公司隆重举行。来自全国各地的大金集团员工及家属、经销商、供应商、政府、社区、学校等13,000名相关方的来宾共赴盛会。我们旨在通过这一独特的交流平台，与合作企业、员工及地区居民相互融合联动，共同感受“Daikin Family”的温暖真意。



一应俱全的佳肴诱惑着到场嘉宾的味蕾

大金员工创意十足的才艺展示

爱心摊位，随手公益

环保倡议，从点滴做起

传统特色龙腾狮舞及各类表演

#### 纳凉节

纳凉节是大金集团一年一度的传统文化活动，自2005年开始举办至今。纳凉节不仅仅是大金自己的节日，更是与大金相关的社外群体共同的节日，是为了感谢他们所给予大金理解和帮助的一个感恩节日。大金中国每年举办的纳凉节均由员工亲自策划执行，邀请全体员工、员工家属、社区居民、用户、供应商、经销商等参加，既是大金中国企业文化的生动体现，又是各方沟通交流的良好契机。

#### 绽放与美好，社区初春的大金樱花节

2019年3月，第六届大金樱花节在常熟大金樱花园举行，并开设儿童乐园、美食品尝、爱心义卖、舞台表演、环保互动、工厂参观等丰富多彩的环节，累计5,000多名市民、游客相聚于此共享花开盛景。

我们期望通过樱花节，搭建起周边社区友好交流的平台，向市民展示大金先进的环保理念及深厚的企业文化，同时帮助大家在工作之余保持品味生活的良好心态，享受人与人、人与社区、人与自然的温馨和亲密。



大金樱花节上各样摊位前人头攒动，大金员工用热情和笑容为远道而来的游客带去了欢笑与快乐

#### 传承与坚持，“放飞梦想”大金之声合唱音乐会

2018年12月，我们在上海交响乐团音乐厅举办了2018“放飞梦想”大金之声合唱音乐会。音乐会邀请到东南大学大学生合唱团、上海财经大学学生合唱团以及上海师范大学泊乐合唱团，与著名女高音歌唱家黄英女士、著名青年指挥家张亮先生及爱乐乐团同台演绎，为近1,200名观众呈现了一场视听盛宴。



2018“放飞梦想”大金之声合唱音乐会

#### “放飞梦想”大金之声合唱音乐会

自2007年起，大金在中国开启了“古典音乐”之旅，并于2014年开始，以“放飞梦想”为主题，举办大金之声合唱音乐会，旨在为热爱音乐的年轻人提供与大师同台演出的机会，持续将高雅艺术带进社区，丰富相关方的业余生活。音乐会举办至今，已历时5年，走过16所高校，累计邀约合唱团师生近三千余名参与，共同唱响“梦想之声”。

### 参与公益与志愿活动

我们鼓励员工参与公益慈善与志愿服务，将关爱深入社区、携手共建绿色家园。



大金空调(苏州)有限公司“爱心物资进大山”为云南临沧荒田小学孩子们发放爱心书包和文具共计300套



大金空调售后服务部“关注空气质量，关爱老人健康”公益行，为敬老院进行空调清洗维护



大金(中国)投资有限公司广州分公司的植树活动



大金空调(上海)有限公司2012-2019年累计参加献血人数860人次



2018年8月，大金空调(上海)有限公司与上海市莘庄工业区社区图书馆共同启用“大金空调共享书架”



大金机电设备(西安)有限公司的植树活动

### 坚持人才投入，贡献行业可持续发展

我们相信人是无限可能的开始，坚持投入公平、多元、优质的人才发展资源，推动提升行业内与跨行业的专业人才储备水平，让行业的可持续脚步走得更稳更坚定。

#### “大金杯”创想未来

我们自2010年开始正式启动与中国制冷空调工业协会合作支持的“大金空调杯”中国制冷空调行业大学生科技竞赛，致力全面提升大学生的行业知识水平、实战素养和创新能力。

大赛目前已成功举办十二届，参与竞赛的学生人数累计超过 **2.3** 万人



“大金空调杯”第十二届中国制冷空调行业大学生科技竞赛汇集了从全国110多所院校400多名学生中脱颖而出的14支本科生代表队和8支研究生代表队同场竞技

#### 促进跨界协作

我们致力于推动空调与设计行业的跨界融合，持续举办New Life style大金内装设计大赛，为室内装潢与制冷行业的从业者创造交流的平台与发挥创新才能的空间，以设计美学为出发点结合功能美学，将室内装潢设计与室内空调相融合，共同推动美好家居的理念。



第十二届New Life style大金内装设计大赛全国综合决赛



2018年8月，大金中国携手权威家居生活杂志及国际知名艺术家，共同打造艺术性家居场景——“竹篱屏风”。作品将大金现代工业化的格扇与中国古风十足的竹篱屏风结合，使传统与现代创新元素相融合，向大众传递大金“New Life Style”的美好家居理念

## 培育空气森林，重塑未来生态系统形态

大金集团于 2017 年 9 月携手保护国际基金会 (Conservation International, 简称 CI) 在西双版纳的长田坝村推进“混农林业项目”，致力通过农业技术培训、环保意识教育，助力当地构建农林复合生态系统，引导当地社区转向更生态、可持续的良性循环种植模式，在保护当地森林生态系统的同时，增进社区居民的福祉。

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，建成综合型生态茶园，提高土地利用效率



长田坝村“混农林业项目”的主要做法及成效



2014 年 9 月，大金已在理县成功开展“培育空气森林”项目，三年后，大金将理县项目的成功经验复制推广至西双版纳的长田坝村，并通过“混农林业项目”培育当地社区良性循环的种植模式

## 专家点评

于志宏

《可持续发展经济导刊》杂志社社长 / 主编



很荣幸为《大金中国 2019 可持续发展报告》(以下简称“报告”)进行点评，这也是我连续第四次点评大金中国的报告。透过这几份报告，我看到大金中国在可持续发展的道路上探索前行、不断成长，从对可持续发展理解的深度到在本土化运营实践中运用可持续发展理念的广度都有比较大的提升。

通过阅读这份报告，我感受到大金中国置身于可持续发展的广阔背景中，真正将事业拓展与可持续发展有机融合，利用自身在研发、环境保护等重点领域的优势，解决中国的环境和社会问题，融入中国、根植中国，实现企业与社会、环境的多方共赢，为外资企业在中国本土化发展贡献了丰富经验。在我看来报告有以下几个特点：

**这是一份有责任“高度”的报告。**纵观全文，我看到大金集团通过对可持续发展挑战的深入分析思考，规划长期事业发展方向，在全球推行益于环境和社会的发展战略，为协调舒适生活和地球环境之间的关系不懈努力。面对气候变动、大气污染、能源需求增加等严峻的挑战，大金集团制定了“环境愿景 2050”规划，提出充满野心和挑战性的环境目标——到 2050 年，在事业活动及产品服务中实现 CO<sub>2</sub> 零排放。其中，大金中国从价值链出发，开展 CO<sub>2</sub> 削减行动，为解决环境课题做出贡献。

**这是一份有责任“深度”的报告。**通过报告，不难读懂大金中国将可持续发展理念融入日常运营和业务的用心之深。大金中国从“空调”产品本身出发，前瞻性地站在全生命周期的视角思考，通过研发设计和生产制造全过程科学监控，在管理制造端环境影响的同时，降低终端用户使用和废弃产品时的影响，创造出更适应中国用户使用需求和对美好生活追求的优质环保产品，为世界带来美好的同时，尽量削减环境足迹。

**这是一份有责任“温度”的报告。**从整体来看，与往年相同的是，报告覆盖客户、环境、员工、伙伴和社区等利益相关方，多维度展现大金中国的社会责任管理和实践进展和成效。不同的是，报告语言风格更亲切、明快，使读者可以透过文字更真切地“感受”到大金中国的用心。尤其是报告主体部分设置了三个特辑，透过讲述内外部利益相关方在生活或工作中与大金中国“邂逅”的故事，解读了大金中国对于研发创新、匠心传承、绿色发展的执着追求。作为社会责任从业者，我从中感受到大金中国对高品质、可持续的坚守有力地支撑了其事业的本土化、稳健发展，我相信读者也能够通过这些故事感受到大金中国“金属外壳”下有“温度”的责任之心。

总体来说，这份报告风格鲜明、内容详实有行业和企业特点，是一份具有较高水平的可持续发展报告。在此我也希望大金中国可以进一步提升定量数据可比性，包括公司数据的年度纵向披露和行业数据的横向披露，并披露管理目标和达成情况，以报告编制为契机和媒介，提升公司内部对相关绩效的管理，加强与利益相关方的沟通，助力公司扩大差异化竞争优势，打造可持续品牌。

翟齐

中国可持续发展工商理事会副秘书长



2018 年以来，全球产业格局和金融稳定性受到保护主义蔓延、贸易和投资争端加剧的影响，新一轮的科技革命也在迅速重构着企业的生产模式和人的生活方式。同时，气候变化引起的极端天气频发、生态环境持续恶化。另一方面，联合国可持续发展目标 (SDGs) 呼吁各国政府、企业发挥创造力和创新能力共同应对可持续发展的挑战，为全球企业的可持续发展创造了新的机遇。寻求产业升级和技术革新、维护稳固的伙伴关系、实现良好的持续发展是所有工商企业的期望。

《大金中国 2019 年可持续发展报告》展示了大金空调在复杂严峻的国际环境中，主动寻求商业价值升级、减少全生命周期的环境足迹、将可持续发展融入价值链中的积极表现。作为一家成立近百年的全球企业，大金将自身的发展与全人类的可持续发展紧密关联，将自身的经营方式与联合国可持续发展目标深度融合，提出了在 2050 年实现零碳排放的宏大目标，以有力的承诺和踏实的行动回应社会需求，在可持续发展中焕发新生。

20 多年来，大金中国在事业规模不断扩大的同时，在践行可持续发展和社会责任方面不断推动内涵深化。例如，大金中国以“发掘下一个需求”为宗旨，在市场环境和消费习惯的转变下，研发并推出更多贴合中国人需求的好产品，推动中国空调文化不断向前发展；通过人才培养、产学研合作等，将根植于企业内核的“工匠精神”“全球同质”等理念向行业价值链全面传递；从专注于内部的环境影响管控，转变为积极地走向社区和学校，与更多人分享企业的环保理念和经验；关注更广泛

的社会需求，走入云南西双版纳，帮助当地构建可持续的良性循环种植模式，践行生态扶贫。

这份报告文笔简洁、脉络清晰，勾勒出大金中国在管理、运营、融合方面的完整履责足迹，并通过友好的语言、丰富的实践案例和履责成绩的展示，让人见微知著，反映出多年来大金中国辛勤耕耘构建负责任的本土运营模式和良好的利益相关方关系。

习主席在第二十三届圣彼得堡国际经济论坛全会上指出“可持续发展是破解当前全球性问题的‘金钥匙’”。所有的工商企业也应当汇集合力，积极贡献全球性可持续发展的解决方案。希望今后能够在报告中看到更多大金中国在参与行业发展、回应中国特色议题方面的专题讨论。期待大金中国在继续探索、创造更好的空气价值的同时，联合更广泛的利益相关方，共同构建一个更好的商业和更好的世界。

# GRI 内容索引

披露项目	描述	页码
本报告符合 GRI 标准的“核心”方案编制		
GRI 102: 一般披露 2016		
组织概况		
102-1	组织名称	
102-2	活动、品牌、产品和服务	3-4、51
102-3	总部位置	3-4
102-4	经营位置	3
102-5	所有权与法律形式	3-4
102-6	服务的市场	3
102-7	组织规模	3
102-8	关于员工和其他工作者的信息	3
102-9	供应链	3-4、35-39
102-10	组织与其供应链的重大改变	40
102-11	预警原则或方针	7-8
102-12	外部倡议	15-16
102-13	协会的成员资格	/
战略		
102-14	高级决策者的声明	/
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	8
管治		
102-18	管治架构	16
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	20
102-41	集体谈判协议	35
102-42	识别和遴选利益相关方	20
102-43	利益相关方参与方针	20
102-44	提出的主要议题和关切问题	19
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	51
102-46	界定报告内容和议题边界	51
102-47	实质性议题列表	20
102-48	信息重述	无
102-49	报告变化	/
102-50	报告期	51
102-51	最近报告的日期	51
102-52	报告周期	51
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	51
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	50
102-55	GRI 内容索引	50
102-56	外部鉴证	无

披露项目	描述	页码
GRI 201 经济绩效 2016		
GRI 103: 管理方法		3
201-1	直接生产和分配的经济价值	3
201-2	气候变化带来的财务影响以及其它风险和机遇	17-18
GRI 205 反腐败 2016		
GRI 103: 管理方法		8
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 2016		
GRI 103: 管理方法		30-31
302-5	降低产品和服务的能源需求	21、31
GRI 305 排放 2016		
GRI 103: 管理方法		30-31
305-1	直接 (范畴 1) 温室气体排放	32
GRI 306 污水和废弃物 2016		
GRI 103: 管理方法		30-31
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	32
GRI 308 供应商环境评估 2016		
GRI 103: 管理方法		40
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	31
GRI 401 雇佣 2016		
GRI 103: 管理方法		35-39
401-1	新进员工和员工流动率	35
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	39
GRI 403 职业健康与安全 2016		
GRI 103: 管理方法		37-38
403-2	工伤类别、工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	37
GRI 404 培训与教育 2016		
GRI 103: 管理方法		36
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	36-37
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
GRI 103: 管理方法		35-36
405-1	管治机构与员工的多元化	35
GRI 413 当地社区 2016		
GRI 103: 管理方法		43
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 2016		
GRI 103: 管理方法		21-27
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

# 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、2018 年度的成绩和未来计划。报告以大金最重要的利益相关方——客户、供应链和经销商等伙伴、环境、员工和社区为中心编制而成，展现了大金对中国经济、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 2018 年 9 月。

## 报告时间范围

本报告披露 2018 年度，即 2018 年 4 月 1 日至 2019 年 3 月 31 日的责任实践和绩效。

## 编制依据

本报告参考全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》、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编制指南》(CASS 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 33 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。同时，我们还邀请社会责任领域专家对报告进行第三方点评。为便于表述，报告中“大金中国”“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”。

## 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](http://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，请可致电 +86- (021) 64660472 转品牌推进部，或关注大金空调中国微信服务号，搜索关键词“大金中国 2019 可持续发展报告”并填写问卷，提供您的宝贵意见。