



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 2021 可持续发展报告

大金中国2021可持续发展报告



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 2021 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!

2021 年 10 月发行

用空气创造答案



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



目录

关于大金	3	特辑	11	责任融入管理	21	附录	52
全球的大金	3	特辑一：应对气候变化	11	社会责任管理	21	专家点评	52
大金在中国	5	特辑二：决胜未来，推动数“智”化变革	15	实质性议题识别	23	GRI 内容索引	53
可持续发展	7	特辑三：匠心传承与培育	19	利益相关方参与	24	关于本报告	54
企业管理	8						
2020 高光时刻	9						

“金”取开拓，创新变革

坚实本地研发，献力全球创新	26
持续创新产品，满足多元需求	27
探索智能联动，打造智慧生活	28

“金”致生活，卓越品质

智造卓越品质，共筑优质生活	30
挚诚专业服务，臻善一流体验	32

“金”诚所至，共创未来

提升供应链可持续性	35
强化经销商服务能力	36

“金”心呵护，绿色低碳

矢志不渝降低环境影响	39
坚定不移践行绿色运营	40
日积月累强化环保意识	41

“金”取人生，向上成长

创造无限发展空间	43
保障员工健康与安全	46
构建工作外“多彩8小时”	47

“金”彩纷呈，和谐家园

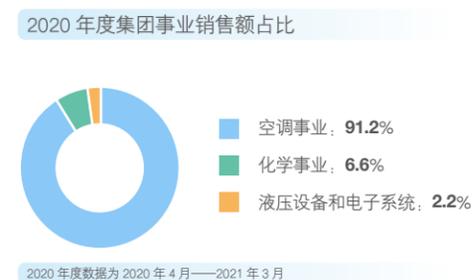
爱心回馈社区	49
增进社区沟通	50
培育空气森林	51

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，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 160 个国家，全球 316 家公司中有生产基地 105 家，员工人数 84,870 人。2020 年度全球销售额 1,600 亿元人民币。大金在通过先进技术创造新的价值和事业的同时，致力于对环境能源等社会课题提供解决方案。截至 2021 年 3 月，集团在 2020 年度完成 CO₂ 减排量 7,000 万吨，并以 2019 年为基准设立到 2025 年实际温室气体排放量再降 30% 的目标，持续推进人与社会可持续发展。

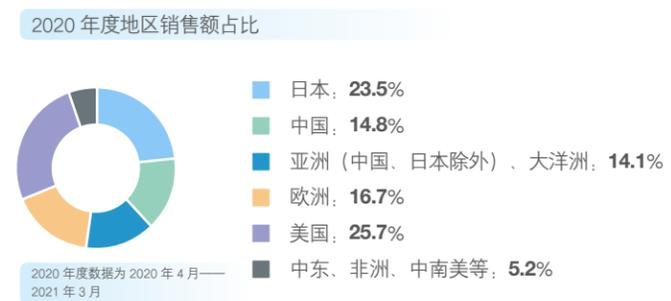
空调·冷冻机 追求节能与舒适性平衡，不断推出满足全球客户节能需求的空调产品	空气事业 将近百年专业深耕空气领域的技术经验活用于家庭和商业的各种空间	化学事业 活用氟化学的特性于多个领域	液压设备和电子系统 运用液压技术和精密加工技术贡献于产业领域
 家用空调	 热水地暖	 半导体领域	 产业机械
 商用空调	 空调系统	 汽车领域	 家用医疗器械
 冷冻机	 过滤器	 通讯信息领域	 IT 解决方案



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。这也是深植于大金集团的文化基因。大金在全球 12 个国家设立 25 个研发中心，其中包含欧洲、中国、日本、北美、印度 5 大区域研发基地和 1 个全球科技创新中心 TIC (Technology and Innovation Center)，构成辐射全球的研发网络，增强前沿技术研发与应用转化实力，将对美好空气环境的追求融入每一代创新型产品。

欧洲 公司 75 家 员工数 9,947 人		日本 公司 31 家 员工数 13,318 人	
美国 公司 61 家 员工数 19,812 人		中国 公司 33 家 员工数 19,360 人	
中东、非洲、中南美等 公司 54 家 员工数 17,367 人		亚洲 (中国、日本除外)、大洋洲 公司 62 家 员工数 5,066 人	



大金在中国

大金深耕中国二十余年，已经建立完善的研发、生产、销售、售后服务网络，是行业内拥有完整空调产业链的企业之一。根植本土化需求，我们深入解读人们对室内空气、空间价值的追求，凭借扎实雄厚的研发与创新能力、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。大金中国着眼于全价值链的管理，加快数字化转型步伐，以创新为核心挖掘“下一个需求”，把健康和安全的空气送进千家万户。

关键绩效

大金在中国共有公司

员工人数

33 家

19,360 人

全价值链管理



中国主要生产基地

大金氟化工（中国）有限公司

主要产品：氟树脂、冷媒等氟化工产品
大金空调中的“血液”——冷媒的生产基地

江西大唐化学有限公司

主要产品：氢氟酸及其它氟化工产品
冷媒原料生产基地

大金机电设备（西安）有限公司

主要产品：空调压缩机（涡旋式）
压缩机专业生产基地

大金空调（上海）有限公司

主要产品：家用中央空调、商用中央空调
VRV 空调生产基地

大金空调（苏州）有限公司

主要产品：家用空调、商用空调
家用空调生产基地

大金机电设备（苏州）有限公司

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

大金电器机械（苏州）有限公司

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

爱美克空气过滤器（苏州）有限公司

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、空气净化相关产品
和系统的研发和生产基地

大金空调（上海）有限公司惠州分公司

主要产品：中央空调水冷机组
大型中央空调的生产基地

● 大金空调 ● 大金化学 ● AAF



可持续发展

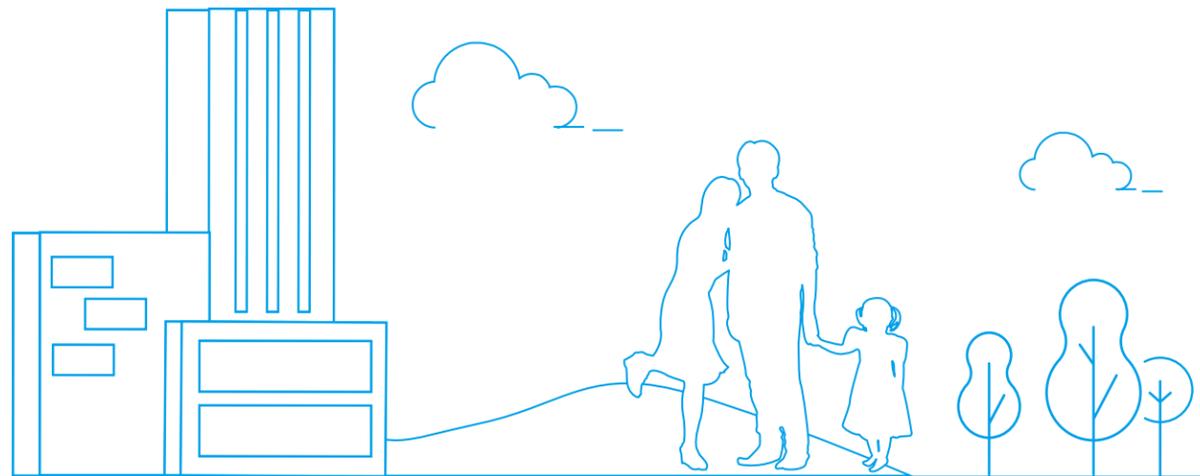
新冠疫情的余波尚未完全散去，人们对空气的价值认识发生了翻天覆地的变化。健康、清洁的空气变得比以往任何一个时候都更加重要。作为一家以空气创造解决方案的企业，大金在这一场史无前例的公共卫生危机当中用领先的科技、卓越的产品、贴心的服务力求第一时间回应消费者对健康空气的需求。

我们提供一系列适用于不同场景的暖通制冷设备，以满足消费者全方位需求。大金中央空调、新风、地暖智联一体系统，为解决空气中滞留的病菌、甲醛、霉菌提供“一站式”方案，电离空气技术在室内源源不断地释放负氧离子，加强对病毒和细菌的吸附和破坏作用，搭配 CO₂ 联动新风系统、霉菌抑制模式，在“温度、湿度、气流、洁净度、安全性”五大维度，创造一流的空气体验，营造放心、安心的空气环境，全天候呵护消费者健康生活。

作为连续八年上榜“全球创新百强”的创新型企业，大金在数字化转型的道路上走在前列。我们积极利用 AI、物联网、5G 和机器人等数字化新技术为社会大众提供创新的产品和服务，VRV Intelligent 系列通过物联网技术进行远程智控，实现设备运行自动化、能源消耗可视化、管理服务精细化。大金还携手华为开展物联网技术创新，利用大数据分析构建更加智能的空气产品及空间体验。下一步，大金计划在 2025 年打造集团领先的中国区超级智能工厂，数字驱动“中国制造”高质量发展。（详见特辑二：决胜未来，推动数“智”化变革）

大金在成立之初，就审慎地在产品中考虑暖通制冷设备对环境的影响。2020 年中国政府宣布“碳达峰、碳中和”目标，这与大金集团“2050 年碳排放净零”目标不谋而合。我们在产品全生命周期中落实应对气候变化的战略规划，推广变频节能技术，寻求更环保的制冷剂。目前，大金中国正在推广及普及空气源热泵技术，这项技术可以从根源上减少煤炭消耗，对助力中国“碳达峰、碳中和”目标产生积极且深远的影响。

秉承“以人为本”的经营理念，我们为员工打造职业成长、人生进取的事业平台，不但赋能员工的工作技能，还帮助他们提升个人综合素质，实现人生理想。尽管受到新冠疫情的不利影响，我们与保护国际基金会（CI）合作开展的“培育空气森林”项目依旧有力有序进行，着眼于森林保护的同时，为当地社区人文建设和经济发展创造可持续价值。

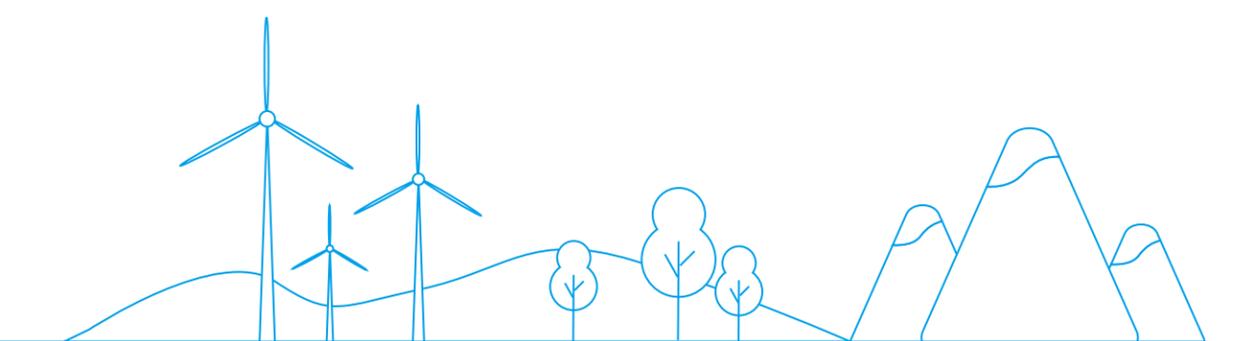


企业管理

大金中国坚守最高的公司治理和商业道德标准，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，实施透明、合规经营，提升公司综合管理能力与韧性，在运营地树立可信赖的形象，助力公司稳定经营与业绩稳步提升。

	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。2017 年，大金对中国地区《企业伦理行动指南》进行修订，不断推动全员遵法意识的提升
	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

大金中国合规运营举措



2020 高光时刻

外部评价

大金集团



荣登英国知名品牌评估机构 Brand Finance 颁发的 2021 年全球最具价值品牌 500 强企业



第八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”



荣登 Interbrand 发布的“日本最具价值品牌 100”



荣获 2020 年度 ECCJ 全日本节能大奖“节能中心会长奖”



荣获 2019 年日本环境省以及地球·人类环境论坛第 22 届“环境交流大奖优良奖”



荣获由全球制冷创新技术大赛组委会颁发的“全球制冷创新大赛奖”

大金中国



荣获中国质量认证中心颁发的“中国环境标志优秀企业奖”



荣获中国质量认证中心的“CQC 绿色产品首批认证”



荣登上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心发布的“2021 中国房地产开发企业综合实力 Top500 首选供应商·空调类”榜单



荣登上海易居房地产研究院、中国房地产测评中心发布的“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”榜单



荣获中国日报社、中国商界杂志社、《中国品牌故事》栏目组电视纪录片录制推广单位、中国流通行业管理研究会信用管理专业委员会、中国管理科学研究院商业模式研究所颁发的“金典奖·中国空调市场公众满意首选品牌”



荣获《中国质量万里行》颁发的“全国诚信经营 3·15 放心承诺单位”

责任绩效

客户



面向全国建立综合客服中心，**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**10**个大金空调生活体验馆

行业



全国大金家用中央空调专卖店（PROSHOP）**2,000**余家

2020 年，大金中国技术开发研究院参与制定国家标准、行业标准、团体标准共**12**项参与《集中空调通风系统清洗消毒技术服务规范》起草

环境



2020 年，大金集团实现温室气体减排**7,000**万吨

2020 年度，大金中国非清洁能源产生**25.68**万吨 CO₂

2020 年度，大金中国排放物总量**2.94**万吨

2020 年度，大金中国用水总量**179.77**万立方米

员工



2020 年，大金中国参与培训员工**72,706**人次，人均培训时长**24.5**小时

新增职业病和累计职业病数为**0**

数据不包含麦克维尔、爱美克、大金化学等关联公司

社区



“放飞梦想”大金之声合唱音乐会如期举行

“大金空调杯”中国制冷空调行业大学生科技竞赛目前已成功举办十五届

应对气候变化



大金集团积极响应《巴黎协定》，努力为全球气候变化贡献自身力量，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实现温室气体净“零”排放，并以每五年为周期制定“FUSION”经营战略规划。2021 年，“FUSION 25”正式推出，其中“挑战碳中和”是规划的三大核心主题之一。

报告期内，大金空调积极响应中国“碳达峰、碳中和”战略目标，发出“引领行业节能减排发展，推动碳中和目标实现”的倡导，推动暖通制冷行业加快低碳转型步伐。

应对危机，承担减排责任

暖通制冷设备对维持人们健康以及舒适的生活发挥重要作用。然而，暖通制冷设备高耗能、高排放的特征却不利于推进“碳达峰、碳中和”战略目标实现。大金空调从研发、生产、运输、使用的产品全生命周期逐步减少碳排放，同时运用物联网、AI 等开放式的革新技术，在降低温室气体排放的同时提供安心、健康的空气。

关键绩效

2020 年，大金集团减少温室气体排放贡献量达

7,000 万吨

大金集团获由印度政府科学与技术部、落基山研究所和 Mission Innovation 颁发的“全球制冷技术创新大赛”大奖，该奖项旨在将气候影响降低到当前标准家用空调水平的 1/5，从而解决因家用空调制冷需求不断增长而带来的气候威胁。



2018 年，大金集团制定了“环境愿景 2050”，通过不断制造和推广有助于节能降耗和延缓气候变暖的产品和服务，我们兼顾统筹降低温室气体排放和事业增长的目标，从机遇与风险的视角规划出至 2050 年大金事业的发展方向。

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



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

环境课题与事业的风险·机会	气候变动	能源需求扩大	大气污染
	<ul style="list-style-type: none"> 减少因使用空调产品而产生的大量 CO₂ 的排放 法律法规将对现有的冷媒、燃烧式采暖实施强化规制 	<ul style="list-style-type: none"> 对能源方面的法规要求和对节能产品的市场期待在提升 电力需求的平衡被打破、电力的安定供给发生问题 	<ul style="list-style-type: none"> 对空气质量的需求提高

大金资源

技术 信息 人 全球网络 与社会的关系

大金推进的方向

提供高节能性的产品·服务 提供环境解决方案 创造空气的价值

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: (株式会社) 废弃物工学研究所「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」

大金对 TCFD 披露建议的回应

治理

企业的董事会与高级管理层对气候风险及机遇的治理

- ◆ 将气候变化识别为企业社会责任的实质性议题，在高级管理层设立的 CSR 委员会负责管理气候变化相关事宜
- ◆ CSR 委员会就大金应对气候变化的倡议、风险与机遇和目标展开讨论研究，并将相关信息汇报至董事会

战略

气候风险相关的现实和潜在影响，以及组织的经营、战略和财务计划

- ◆ 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较现在水平翻三番，监管机构对于冷媒也将出台更严厉的管控政策，这将是大金进一步推广节能设备和服务的机遇
- ◆ FUSION 25 将进一步明确为实现 2030 年减排目标的实施计划

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，我们的目标是在 2050 年实现温室气体净零排放
- ◆ 定期回顾 2030 目标实现情况并制定下一个五年战略管理计划

数据来源于《大金集团 2020 年可持续发展报告》

大金中国环境数据

温室气体排放量 (研发·生产环节)



非清洁能源产生的 CO₂ / 单位产量的 CO₂ 排放量



排放物的总量 / 单位产量的排放物



用水总量 / 单位产量的用水量



CASE 推广空气源热泵技术，带动行业节能降耗

中国疆域辽阔，覆盖寒、温、热带地区，各地区人民对采暖均有需求。然而，传统的燃煤锅炉和电加热方式加大人类对化石能源的依赖。作为一家秉承“以科技创新提高能源利用效率，支撑碳达峰、碳中和目标实现”理念的公司，大金积极推广普及空气源热泵技术，该技术可以用极少的电能，吸收空气中大量的低温热能，通过压缩机的压缩变为高温热能后传输至水箱。因此，空气源热泵技术具有高效化、节能化、零废弃排放的特点，有助于从根源上减少煤炭消耗，减少温室气体排放。目前，大金全系列产品都运用了空气源热泵技术。

大金的应对方式

大金中国严格执行集团的《绿色采购方针》，供应商接受绿色采购审查覆盖率 100%，并通过《绿色采购调查表》定期对在库供应商进行环保督查

研发 GWP 全球变暖系数低的环保型冷媒，并在研发测试阶段回收试做机内使用的冷媒

使用不含氯，臭氧层破坏系数为“0”的新型制冷剂，并逐年递减 HCFC 物质的使用量
持续提高生产过程中的制冷剂回收率，快速接头进行技术改善，以减少泄漏，从而有效控制制冷剂排放

普及推广绿色暖通制冷设备，提升公众对能耗与碳排放的认识
利用数字化技术 (BIM、AR、VR) 提升提案效率，减少纸张和不可再生资源消耗

大金空调坚持现代化柔性生产，在保证市场需求下，最大限度降低库存量
合理制定运输批量，选择经济的运输路线和运输方案
通过展厅形式和 AR 技术向用户介绍设备节能环保知识

推广使用环保型冷媒的变频空调
推广冷媒、热泵技术
扩大热泵型的供暖设备市场
提供环境解决方案事业 (AIR SOLUTION)

主动向中国消费者普及冷媒回收服务，并为部分商业用户提供上门冷媒回收，减少冷媒进入生态系统

采购

生产空调设备需要消耗铝、铁、铜、塑料等自然资源和人造原材料

研发

暖通制冷设备需求量逐年增加，设备所使用的冷媒造成臭氧消耗和全球变暖等环境问题

生产与设计

粗放式的生产制造流程容易造成资料利用率低甚至制冷剂泄漏事件

销售 & 提案

消费者缺乏对绿色产品的认知，在选购的时候难以获得充分客观的资料

运输、仓储与安装

运输与分销产品所需的交通工具燃烧化石燃料，释放温室气体和其它有害气体

设备使用

为空调和其他制冷设备提供动力的能源多数以化石燃料为主，使用化石燃料发电导致温室气体排放

售后与回收

空调售后或生命周期结束后若无法合理处置，冷媒泄漏将导致强温室效应性

气候变化挑战

决胜未来，推动数“智”化变革

中国政府鼓励制造型企业顺应第四次工业革命发展趋势，把握智能化发展机遇。大金空调以特有的“AI+PDS”数字化方式，深度融合信息技术与精益生产的理念与经验，加速智能制造创新步伐，不断强化产品品质，力求向用户提供卓越的产品与一流的服务。

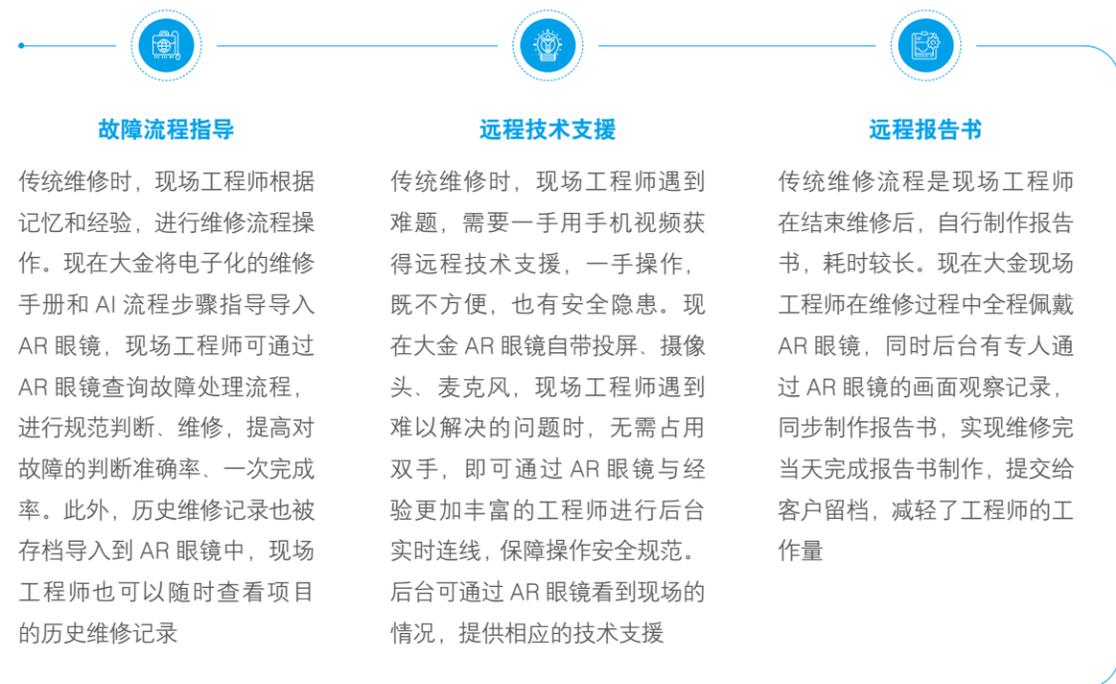
以用户价值为导向

大金空调成立数字创新中心、BIM中心、VR设计中心并协同各部门全面推进数字化变革，以数字为核心加快实现生产研发、销售、物流、售后等环节互联互通管理，通过在线化、可视化、智能化和专业化工具，创造用户全方位优质体验，提升用户价值。



CASE 融合 AR 技术，重新定义售后服务

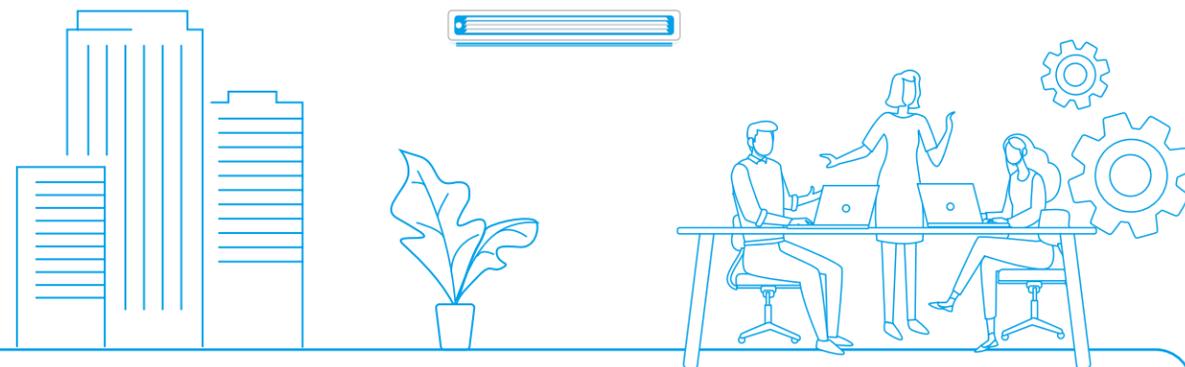
创新科技是企业发展的强大助推力量。大金引进了AR技术，开发高端设备以提升售后服务水平。大金开发的AR眼镜，可实现远程技术支持、故障流程指导、远程报告书三大功能，助力现场工程师快速监测故障机器，提升售后维修效率，为用户带来更智能的服务体验，打造差异化竞争优势。



现场工程师通过AR眼镜，获得远程技术支持

外溢智能场景服务

大金利用 AI 和物联网、5G 等数字化新技术为开发商、设计院、总包方、建筑施工方等利益相关方提供智能化场景服务，与各合作方协同并联，推进数字化赋能美好生活。



CASE DAIKIN BIM 中心，提供优质 BIM 解决方案

BIM (Building Information Modeling) 技术是一种应用于工程设计、建造、管理的数据化工具，通过对建筑的数据化、信息化模型整合，在项目全生命周期过程中共享和传递信息，使工程技术人员对各种建筑信息做出正确理解和高效应对，在提高生产效率、节约成本和缩短工期方面发挥重要作用，被称为商用建筑数字化转型的未来发展方向。

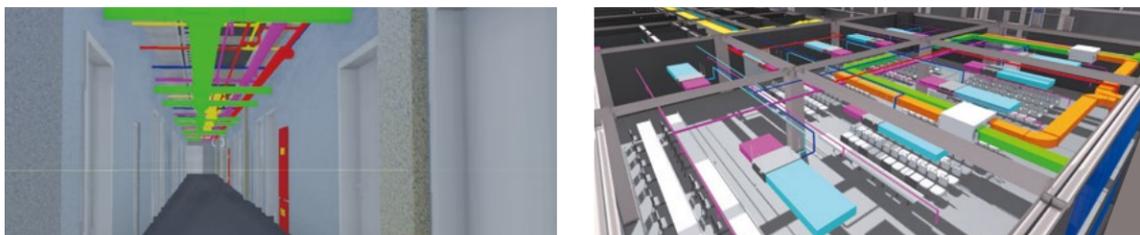
利益相关方心声

“

大金拥有专业的 BIM 团队，且建模精度很高，可以让我们直观看到内部管路安装和室外机平台摆放的效果，高效省心，我们非常愿意和大金合作。

——某项目业主

”



BIM 技术可根据实体建筑生成 3D 模型，提供可视化提案，使得项目设计、建造、运营过程中的沟通、讨论、决策都在可视化的状态下进行，改善沟通体验，辅助提升决策效率

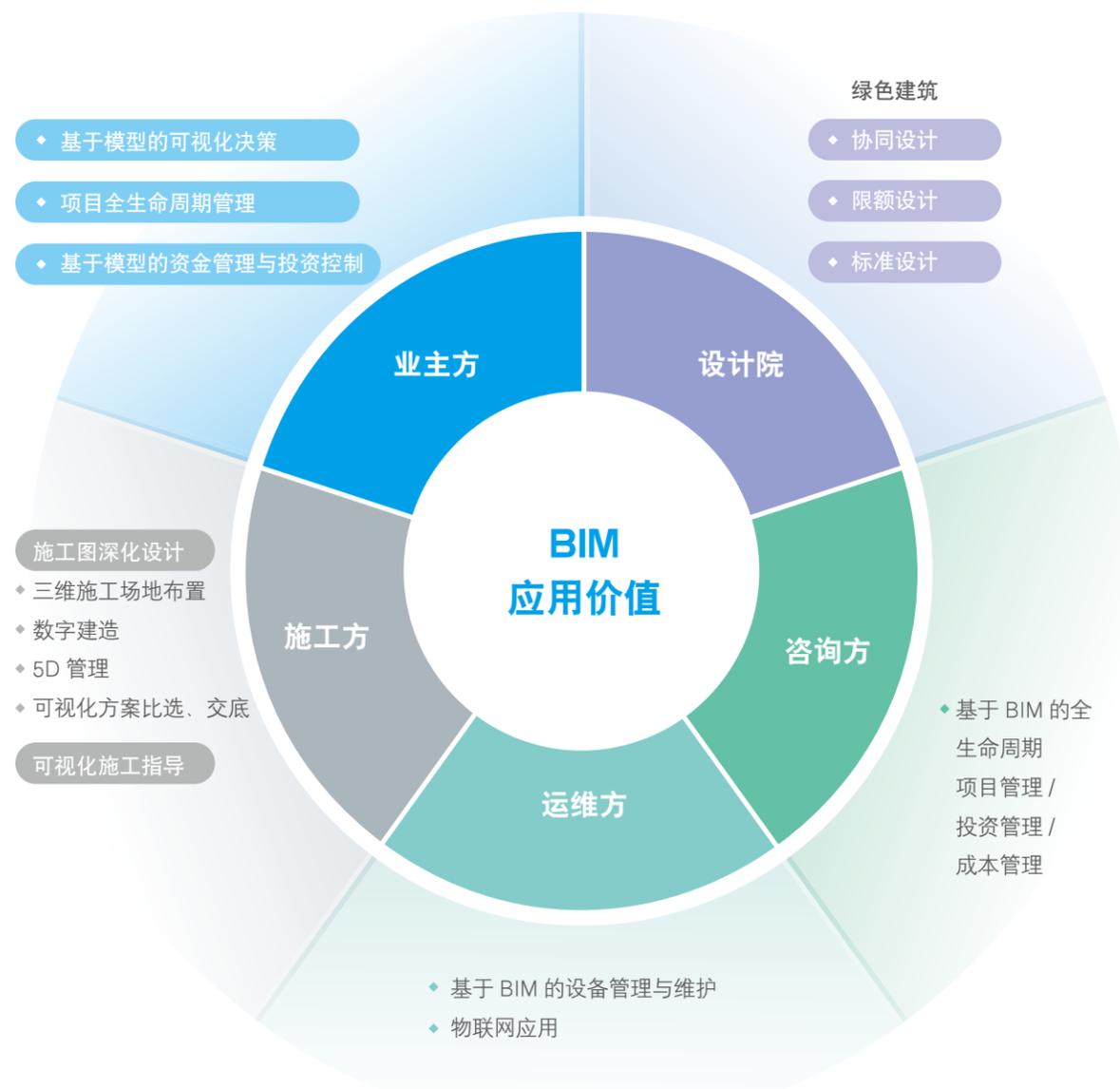
关键绩效

大金 BIM 解决方案提案

204 个

成功应用案例

56 个



匠心传承与培育

“以人为本”是独具大金特色的经营理念，也是大金卓越品质的重要保障和不竭源泉。我们坚信“人具有无限可能性”，并为员工成长制定了人才培养体制，营造并不断深化育人文化，将工匠精神作为事业的基础，不断为消费者和市场提供高品质的产品与服务。

融入血脉的育人文化

以集团“最高的信用、进取的经营、明朗的人和”的经营理念为指引，大金中国积极践行“造物亦育人，育人亦育己”的理念，重视技能传承，发扬工匠精神，培育中国匠人，助力建设制造强国。

“

大金的传承不仅仅是技能上的，还有文化上的。

——大金空调（上海）有限公司 孔单单

”



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

不断完善的育人体系

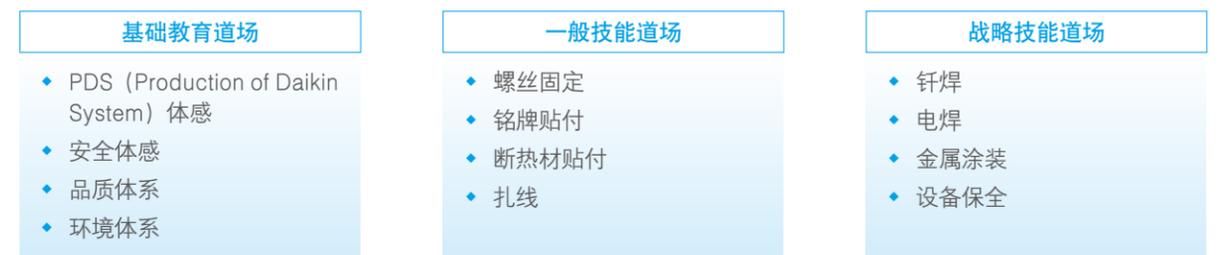
大金集团早于2001年就成立“全球技能传承委员会”，确立卓越技能传承制度，并于2013年设立中国地区技能传承委员会体制，近年来不断完善员工技能培养体系，通过“传帮带”机制不断提升技能者水平和讲师的育人能力，为企业发展夯实人力基础。



大金员工在进行战略技能道场——钎焊



中国地区技能传承推进体制



大金空调三级技能培训道场

弘扬制造精神，成就匠心品质

大金一方面积极拥抱设备自动化的生产模式，另一方面依然坚守技能传承的责任和使命，坚信“人与机器配合才能达到高效产值”理念，用自动化设备减轻重复式机械劳动，以高技能人才提升机械化运行效率，在自动化浪潮中不断满足消费者对健康空气的需求。

CASE

大金空调匠人缩影，陆志明荣获多项表彰

20多年前，陆志明还是一名普通的维修员工。今天，他已经是大金空调（上海）有限公司首席技师，负责上海生产基地1,500多套生产设备的日常运行维护。陆志明的变化浓缩了大金对培养人才的坚定决心，大金的“匠人精神”在陆志明身上体现得淋漓尽致。2020年12月11日，中国质量协会年会在北京开幕，第十九届全国质量奖（2020-2021年）卓越项目及个人奖颁奖仪式在年会开幕式上隆重举行。在会议现场近百名有关政府部门领导、协会领导以及企业高级管理人员的见证下，颁奖仪式表彰了8个“全国质量奖卓越项目”、7名“中国杰出质量人”以及20名“中国质量工匠”，陆志明荣获“中国质量奖个人奖——中国质量工匠”，其中上海仅有2名。



大金空调（上海）有限公司设备维修课课长陆志明现场指导



“中国质量工匠”奖牌



全国劳动模范和先进工作者表彰

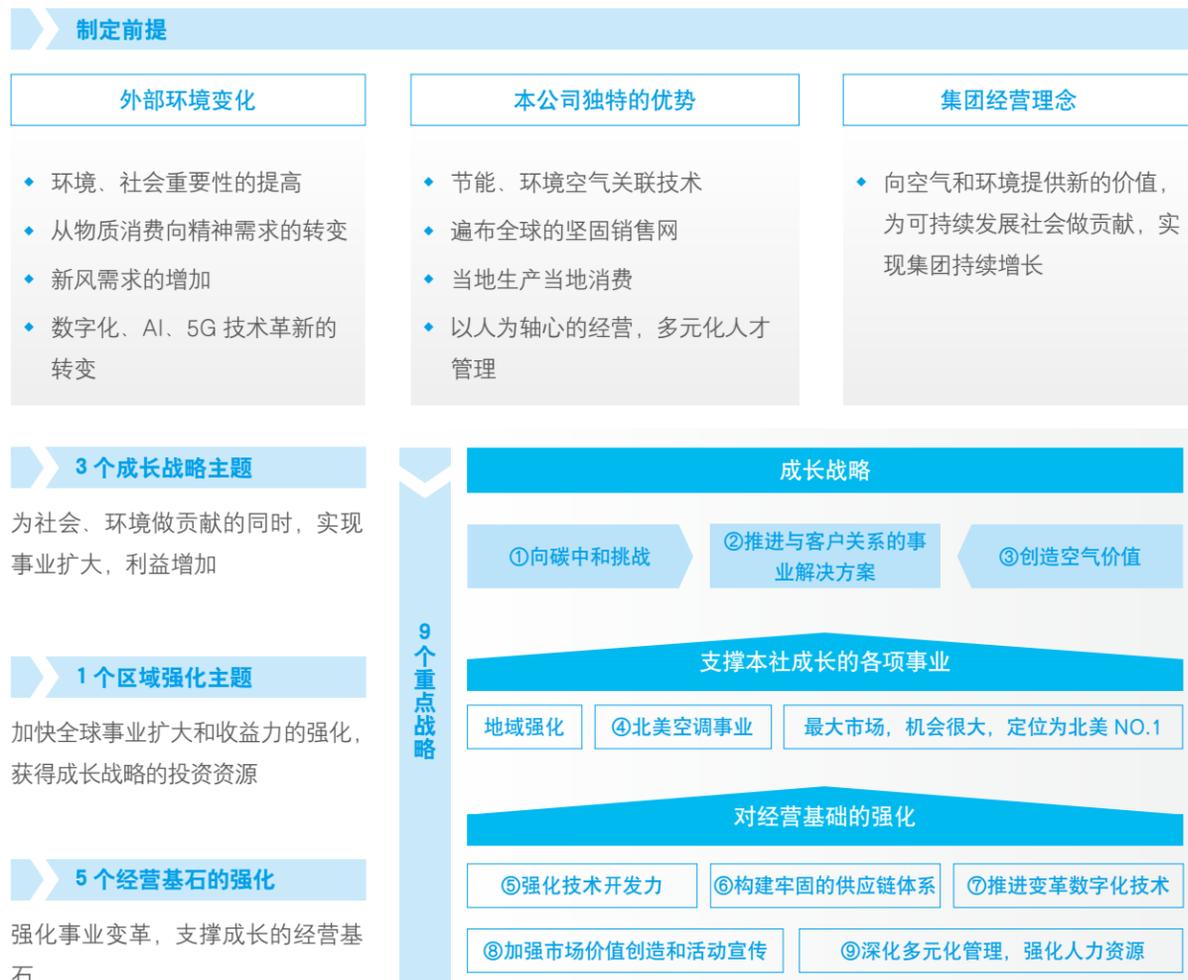
责任融入管理

可持续发展是大金中国一切经营活动的基本理念，也是公司现在和未来成功的关键。我们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，以更加绿色、协调的方式推进工作，不断满足消费者需求的同时打造一种可持续的商业模式。

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。

面向社会的可持续发展，为社会创造价值

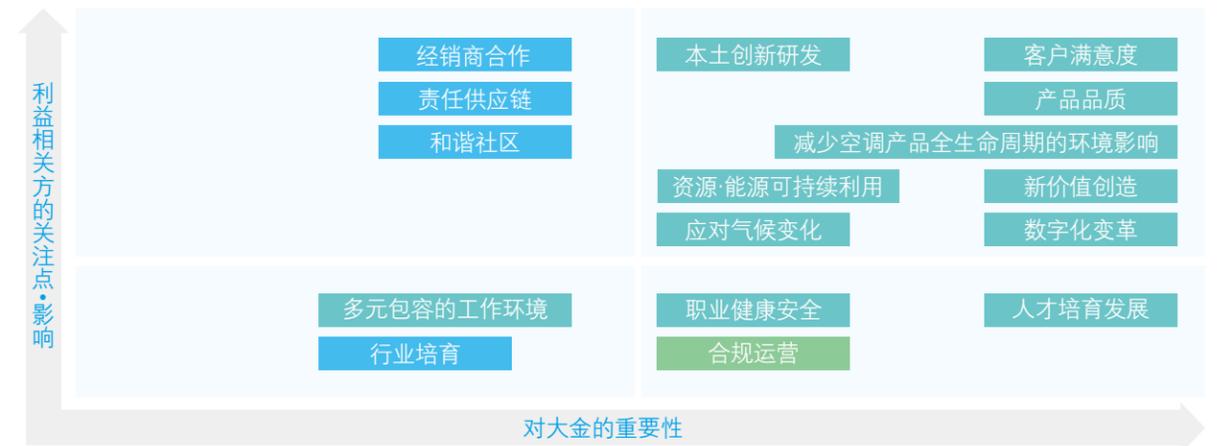
大金致力于在节约能源使用的同时，为人们享有舒适和健康空间创造新的价值。



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 2020 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
采购	在庞大的全球采购体系中，积极应对因品质管理、劳动惯性和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	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"> • 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·能源可持续利用 • 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 • 自由竞争和公平交易 	<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 	<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·能源可持续利用 • 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"> • 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·能源可持续利用 • 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"> • 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，为解决社会问题做贡献，与政府、国际机构、NGO、知识学者、地区社会等相关方合作很重要	<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 • 行业培育 • 和谐社区 • 人才培养发展



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。

客户

- ◆ 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
- ◆ DAIKIN NEW LIFE STATION
- ◆ 大金官方网站、微信、微博、APP
- ◆ 400 咨询电话
- ◆ 会员活动

环境

- ◆ 《环境报告书》
- ◆ 坚持绿色生产
- ◆ 研发绿色产品
- ◆ 开展植树造林等环保公益活动

员工

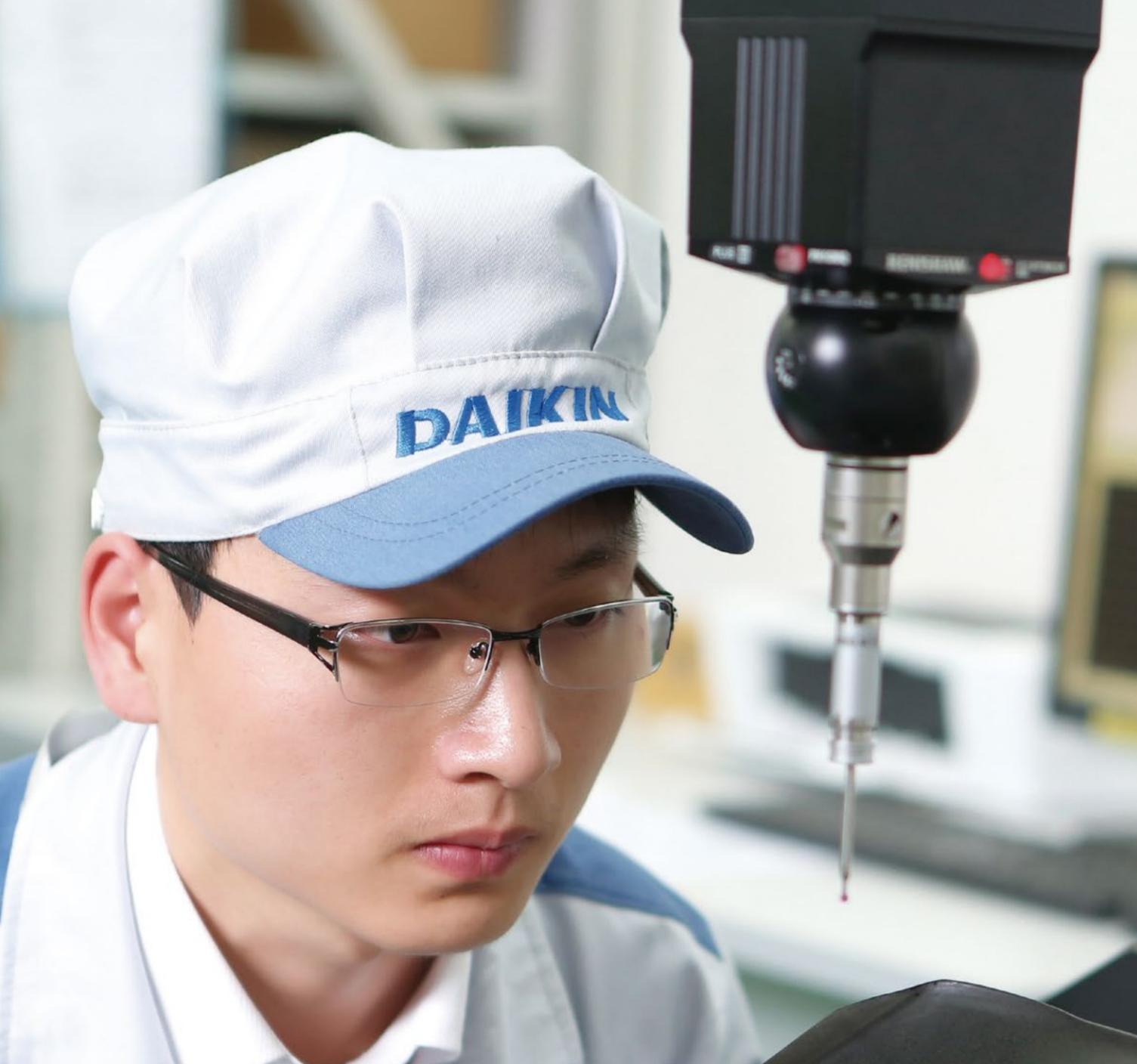
- ◆ 各层级员工座谈会
- ◆ 合理化提案活动
- ◆ 各类文体旅游活动
- ◆ 环保教育
- ◆ 志愿者活动
- ◆ 员工家属答谢会

伙伴

- ◆ 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

社区

- ◆ 纳凉节、音乐会等相关活动
- ◆ 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



责任创造价值

“金”取开拓，创新变革

创新始终是大金不变的追求。自创立以来，大金始终致力于探索空气的舒适奥秘，秉持着“领先于时代”的精神，我们用极致创新创造着一个又一个空间的空气解决方案。大金中国敏锐洞察中国消费者的需求，依托雄厚的研发实力，针对中国市场的特性，不断推出具有超前性的产品，获得了市场的高度认可和信赖，让更多人感受到“人与空气之间总有大金”。

员工故事

探索步伐不止，创新产品不断

我目前供职于电气硬件开发部。这是一份需要不断克服困难，持续创新突破的工作。为了把握需求，我们和其他部门的小伙伴们从客户视角出发，不断挖掘客户的真实需求，完善产品的功能。在研发的过程中，我们难免遇到困难，苦战数月都得不到解决。但我们不曾放弃，始终朝着同一个目标努力。通过重重审议和几十次高于国际要求的试验，我们的研发最终形成一个又一个自主创新产品，成功推向中国乃至全球市场。在大金，我收获到了满满幸福感和成就感，我也会继续努力着、摸索着、成长着，把更好的产品带给客户。



大金技术开发研究院 张佳君

坚实本地研发，献礼全球创新

大金扎根中国，依托中国本土研发和大金全球智慧，融合尖端科学技术，不断研发出能够满足中国本土和全球用户需求的高品质产品，推动技术创新，创造未来空气价值。

关键绩效

2018-2020 年度，大金空调（苏州）有限公司自主开发的产品出口到日本、北美、巴西、印度等国家和地区

675 个机型

2018-2020 年度，大金空调（上海）有限公司机型出口到日本、比利时、美国、马来西亚、巴西、印度等国家和地区

200 余个机型

本土的研发平台

大金深耕中国本土需求，搭建本土研发基地，结合本土需求创新研发，不断满足本土客户对更优质空气的需求。同时依托中国市场的试验，大金加快技术迭代，为全球输出更优质的解决方案，提升全球客户空气感官体验。



本土产学研合作

与清华、北大、上交、同济、华为、腾讯等高校和企业开展合作研究

本土研发试验

拥有完善的试验系统，可模拟全中国各种环境气候，开发满足各种气候的产品

本土特色产品

在开发时，根据东北、华北、华南、西部等地区的气候特色，开发有针对性的区域化特色产品



知识产权保护

大金中国根据大金集团《商标指导方针》正在拟定适用于中国区的版本，规范商标使用、许可、档案记录、风险防范流程，正确使用并有效保护注册商标。

持续创新产品，满足多元需求

从“安全、安心的空气”到“洁净、舒适的空气”，大金以与时俱进的革新性，为用户提供更稳定、更舒适、更健康、更节能、更安静的空气方案，持续推进空气事业。

关键绩效

2020 年，大金在中国市场推出新机型

1,000 余个

更稳定

持续制热：大金 VRV 中央空调系统采用多维化霜技术和智能轮换交替化霜，实现高效快速化霜，确保室内温度的平稳过渡，提高人体舒适度

高效散热：大金在开发时优先考虑主板散热性能，将主要发热元件分布在冷却铜管周围，结合 CoolMAX 芯片液冷技术，实现迅速降温，保障空调持续稳定运行

更健康

除菌自清洁：创新 Dryshock 除菌自清洁技术，通过制冷降温的方式将藏在空气里的水分析出形成水珠，在水珠自然下落的过程中带走空调内部热交换翅片上的污渍附着，同时以剧烈降湿 50% 的方式让附着物里的细菌、病毒失去活性，保证空气健康品质

超能粒除菌净化：针对时下消费者对健康、除菌的需求，大金迅速研发“超能粒”除菌模块，利用负氧离子主动吸附病菌使其失去活性的原理，对室内空气除菌净化

更节能

高效省电：大金空调采用独有摆动式压缩机及磁阻式直流电机，动力澎湃的同时经久耐用，运转流畅更节能

精准控制：大金独有的 VRT (Variable Refrigerant Temperature) 双阶控制技术不仅可以控制冷媒流量，还可以精准控制冷媒温度，双管齐下精准控制，无需启停室外机，在维持温度的同时，节省电量

更舒适

贴心环抱：大金悬角式空调采用智能环抱式气流，将暖风送达房间下方，为膝盖以下区域提供充足热量，同时还能自动调节送风板，均匀房间气流和温度，此外超大的风量使其可在 9 米的远距离送风

轻柔送风：大金通过附壁原理及先进送风科技，独创“零”触感康达效应冷气流，带给用户真正无风感，让冷风平稳吹向前并均匀下沉，在全屋均衡降温的同时避免用户直面冷风，让用户体验更加舒适极致

更安静

室内静音：大金 Airdream Z 零境空调升级 11 段错位设计 + 非等距锯齿型叶片设计，在提升风量的同时，进一步减震降噪，实现消声效果。经实验室表明，FTZW136WC 机型在大金实验室测得制冷康达效应舒睡模式下的最低运转音仅 19dB (A) (根据测试环境不同，结果可能会有偏差)

室外静音：大金独创 V-cut 静音风扇、磁悬浮式风扇马达和智能低噪音技术。V-cut 静音风扇模仿鸟的双翼设计，减少气流损耗，降低噪音；磁悬浮式风扇马达使风扇实现像磁悬浮列车般的静音效果；智能低噪音技术每 5 分钟智能判断一次，共 20 段可调区间，最高可降噪 10dB

多维度满足用户的需求

探索智能联动，打造智慧生活

大金中国以数字化技术不断革新产品与服务，用多重综合智能联动，全方位守护居家空间，打造智慧场景，为用户创造更多可能。

CASE

打通系统壁垒，综合智联创造空气答案

由于空气问题复杂，单一产品难以真正解决家庭空气问题。大金创新推出第七代家用中央空调，将中央空调、新风、地暖等设备智联一体，用综合智联的空气系统解决空气问题，为中国用户提供更好的空气，保障中国亿万家庭的健康生活。

解决方案一：什么样的空气除菌效果好？

针对室内空气健康安全问题，大金推出双重除菌净化解决方案。机内采用热交自动除菌，从源头守护健康空气。机外释放负氧离子，对室内空气除菌净化。内外除菌，让用户呼吸更安全。

解决方案二：如何拒绝霉菌来犯？

针对室内潮湿发霉问题，大金推出温湿双控抑霉解决方案。空气传感器监测室内温度、湿度，实时了解空气状况。空调和温湿平衡室内机根据空气状况，自动精准控温控湿，破坏霉菌生长环境。自动抑霉，让用户省心省力。

解决方案三：清新怡人的室内空气从哪里来？

针对室内空气不新鲜问题，大金推出 CO₂ 智能新风联动解决方案。空气传感器实时监控室内 CO₂ 浓度。新风换气系统根据空气状况，自动开启通风换气。实时监测，随时换活空气。



CASE

灵动模块，助力在役设备智能化升级

智能时代到来，空调连接网络接入物联网，即可以实现多平台的控制管理。不仅新上市的产品通过内置智能模块可实现智能控制，大量在役空调设备也可通过加装智能控制模块进行智能化升级改造。大金开发的智能控制模块可加装在大金多代产品外部，仅有 A4 纸大小，最多可对应 7 套系统，64 台室内机。通过加装智能控制模块，在役空调设备可实现手机、电脑等远程智能控制，完成对已有设备的智能化升级。



对在役设备加装智能控制模块



员工故事

品质是制造出来的

我曾是一名海军，退伍后加入大金，负责品质管控的工作。品质的管理和军队的训练有着很多相似之处，重点在于人的培养，最大难点是培养人的理念认同。通过自主开发课程、开展基础培训、士气培训等方式，大金让员工不仅了解制造中的品质要求，更让员工知道为什么要这样做，确保员工能够真心认同大金的品质管理理念，并不折不扣地在工作中执行，共同制造出大金的卓越品质。大金也要求员工分析在制造过程中发生的品质缺陷问题，并利用小团队活动分享交流，持续改进，共同促进产品品质的不断提升。



大金空调（上海）有限公司 制造部
邵哲楠

智造卓越品质，共筑优质生活

大金通过成熟的质量管理体系以及具备“人机结合”特征的智慧工厂，严格管理生产流程，并最大化发挥人的才智，持续不懈提升产品质量，满足用户的需求。

质量管理，全流程把控

大金成立质量管理委员会，由总经理担任委员长，副总经理和各部门负责人担任委员，落实质量安全责任，强化公司质量管理，保障设备品质。同时，大金采用 ISO 9001 质量管理体系对采购件、供方、内加工件、成品进行严格管理，并投资先进设备建造试验室，对产品进行性能试验。

责任创造价值

“金”致生活，卓越品质

唯有品质卓越，才能保持领先。坚持大金全球同质同享的理念，大金发挥“制造精神”，不断为消费者提供高品质的产品、技术和服 务，让质量成为大金的核心竞争力之一。对产品负责、对用户负责、对社会负责，大金中国以卓越的品质和贴心的服务博得认可，构筑起值得信赖的品牌形象和社会美誉。

研发

通过售后的反馈了解用户需求，并派人深入售后部门实习，了解市场真实反馈，据此调整产品设计方案

生产

建立完整的过程评价体系和对应的严格控制体系，确保各个部门各司其职

售后

在每月的品质联络会议上，将售后中发现的品质问题直接反馈给研发和品质部门

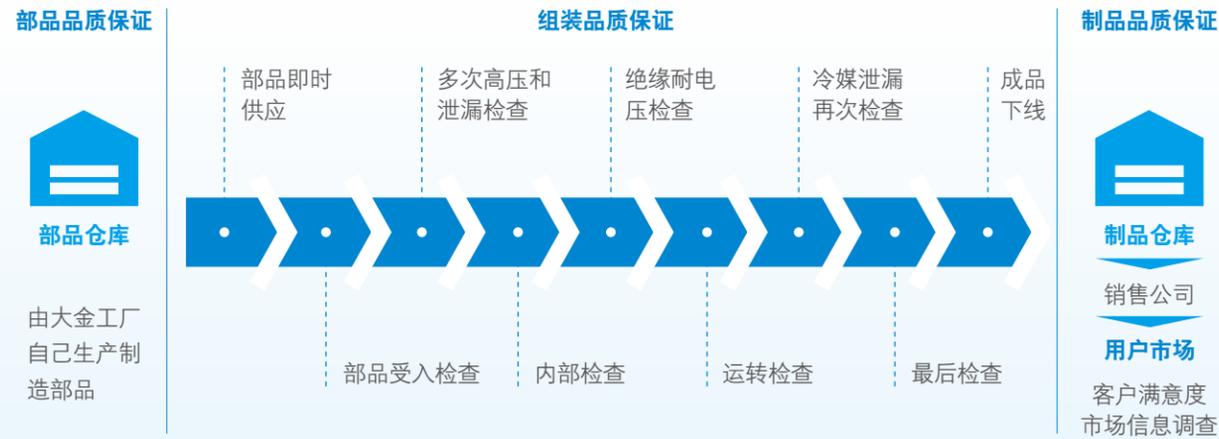
销售

把大金的品质精神传递给用户，不断提高客户满意水平



大金把防止安装错误作为重要的设计理念之一，使得零部件设备无法错误配对安装，从源头避免品质问题的发生

大金建立研发 - 生产 - 销售 - 售后的闭环品质管理流程



细密严谨的生产线质量管理流程

智慧制造，以人为本

大金独有的生产方式 PDS (Production of Daikin System) 包括 JIT (Just In Time) 和自动化两大支柱，并以灵活、迅速的平准化生产为基础。通过在同一流水线上进行小批量多品种混合的 PDS 生产方式，大金既能迅速应对不同客户的订货需求，又减少了不必要的库存，实现按需生产高品质的产品。大金空调（上海）有限公司的空调生产线一天可以满足 75 种型号的产品同时生产。

小贴士

01 准时生产制 JIT (Just In Time)

JIT (Just In Time) 又被称为“精益生产”，是一种追求无库存的生产系统。在客户需要的时候，将需要的产品，按需要的数量及时提供，追求总周期缩短

02 自动化

大金自动化，强调人和机器的有机结合，注重设备效率与人的智慧相结合，将人的智慧和 AI、物联网技术注入到生产中，向市场提供更加优质的产品

03 KYT 危险预测训练

大金空调定期举行 KYT 危险预测训练，不断增强全员对危险的预知能力与积极性，保障生产流程有序有力开展，持续向市场提供高品质产品



大金员工深知设备品质与生产流程安全性紧密相关，我们为员工提供登高作业指导安全道场，帮助他们获得对安全护航品质的直观体验

挚诚专业服务，臻善一流体验

大金以便捷贴心的售前服务、专业至诚的售中服务及安心周到的售后服务，打造专属于大金的强大服务体系，为消费者提供真诚、温暖、高效的服务。

关键绩效

2020 年，用户满意度指数

91.32

便捷贴心的售前服务

大金细致了解每位用户的需求，针对性地提出空调系统配置方案，力求以最合适的产品为用户带去最好的空气体验。

莅临体验

线下展厅

大金在中国地区自建 10 家展厅，由大金中国的官方员工独立运营。展厅根据各地区用户生活习惯和需求定制，展厅体验官也会围绕各地特色 1 对 1 为用户提供不一样的功能体验和解说。用户在展厅不仅可以看见真实的产品，还可以沉浸式体验产品安装后的效果

虚拟现实

VR 设计

通过 VR 建模 3D 全景的展现形式，将用户的户型图与中央空调产品的入户设计进行精准匹配，可以让用户更加直观看到产品入户的效果，帮助用户理解家用中央空调产品，让用户预见未来的舒适生活



便捷贴心的售前服务

专业至诚的售中服务

空调安装的质量直接影响空调的使用效果和寿命。大金在全国成立工事中心，力求全方位应对技术要求高、施工难度大的工程项目，快速、准确、高效解决问题。

CASE 一键查看，安装进程尽在掌握

用户通过“大金安装在线服务”微信小程序，登录会员账号，即可实时查看经销商的安装进程，包括隐蔽工程施工、产品调试交付等，还可以在施工完成后反馈意见，足不出户也能了解施工现场的情况。



通过“大金安装在线服务”微信小程序查看设备安装进程
* 目前已上线华东地区，未来计划在全国推行

安心周到的售后服务

售后服务是制造质量的延伸和完善。大金不断完善售后服务体系，始终以“快速、准确、亲切”的服务理念，力求超越消费者的需求和期待。

快速 覆盖全国的零配件中心和完善的物流配送体制，力求零配件第一时间送到用户手上。通过智能化的远程监控系统，大金能第一时接到用户空调设备的故障报警，并迅速指派设备工程师与用户取得联系，进行上门维修，快速有效地解决各种困难和突发状况

准确 培训中心不断地进行专业化的技术培训和实操演练，提高设备工程师专业技能。结合高端智能化的工具，设备工程师准确判断故障，给用户安全的保障

亲切 客服人员始终将用户的满意放在首位，用亲切诚恳的态度为用户提供产品咨询、报修受理、技术支持、客户回访等综合性一站式服务。设备工程师无论严寒酷暑始终坚守岗位，用高品质的服务守护用户工作生活的环境



售后服务理念

大金售后团队遵循严格的管理规范。在接到客户报修后，维修人员会根据客户报修情况，有针对性地准备不同大小的专业维修包携带对应的工具。在上门维修前，维修人员遵循“三个电话”原则，与客户进行充分的沟通。

• 第一个电话

确认上门时间

• 第二个电话

根据实际情况，更新实际抵达现场时间

• 第三个电话

在用户楼下，通知用户已到达

CASE 清洗养护的麻烦交给大金，让用户畅享清新空气

空调在使用一段时间后，由于静电作用和空气循环，滤光板、散热器、蒸发器翅片表面积聚大量灰尘及污垢，会产生异味、滋生细菌、螨虫等，危害人体健康。大金售后为用户提供专业的空调清洗服务，使用空调专用清洗剂 and 高温蒸汽清洗，彻底清洗空调死角，同时降低清洗过程中对空调的损害。



大金使用专用遮蔽膜对用户家里的地面、墙壁及家具做全面防护；使用漏斗形装置，使清洗污水集中到收集容器中；使用大金空调专用清洗剂和空调专用消毒水，搭配高温高速蒸汽清洗，安心杀菌更彻底；最后使用防霉抗菌的镀膜剂喷洒在积水盘等表面，形成镀膜，达到长久抑菌的效果

责任创造价值

“金”诚所至，共创未来

本地供应商的支持与合作是大金中国可持续发展的重要基石，我们依赖优秀的经销商向大金客户提供高品质的服务。大金中国与价值链上下游伙伴通力合作，积极参与行业标准制定，为推动行业高质量发展出谋献策。

员工故事

赋能供应商，反哺消费者

大金为供应商设定了较高的准入门槛，甚至高于行业的平均要求。我认为这背后是大金对于产品品质孜孜不倦的追求，其次我们的供应商需要和全球不同事业据点开展合作，这就进一步要求他们提升标准以满足不同地区的政策法规要求。作为采购部的一员，我深切感受到大金对于供应商“求之高，爱之深”。每年我们都会举办至少四次供应商大会，向供应商宣贯最新的政策环境变化，与他们分享领先的管理案例。在日常管理过程中，我们已经把“供应商改善”放在部门年度计划的核心环节，通过现场指导等方式帮助供应商梳理流程、改进效率，提升整体效益。后疫情时期，行业普遍受困于缺“芯”，基于对供应链长期的赋能与管控，大金供应链仍然保持稳健，保障对市场消费者的持续供应。



大金空调（苏州）有限公司采购部
王彩红

提升供应链可持续性

供应链的可持续性决定了大金产品的可持续性，我们重视与供应商的合作关系，关注供应链可持续发展风险对研发、生产乃至销售环节的传导机制，以风险预防为重点目标，带动供应链提升社会责任与环境保护管理能力，并致力于与供应链伙伴建立长期稳定、相互信赖的关系。

能力提升

通过供应商评级标准和培训等方式，提高供应商履责水平；鼓励供应商参加技能比武，在模拟实操中提升技术专长

定期举办供应商大会，帮助供应商掌握最新行业动态，传达最新生产计划和品质要求

意识培育

监督审查

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

共商共建

大金支持供应商发展举措

绿色采购

大金中国支持本土化采购，以“尊重独立”“合作竞争”的采购理念，联动中国地区的相关企业共同发展，并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。



大金绿色采购调查评价体系

强化经销商服务能力

经销商作为为客户提供直接服务、建立第一印象的第一触点，也是展现大金品牌理念与价值的重要载体。我们注重向经销商普及可持续发展理念，同时为经销商提供培训和人才等支持，以赋能理念为核心共促发展。



工事指导



可为经销商提供工事指导，如果经销商遇到工程相关的难题，都可以寻求工事中心帮忙解决

现场培训



对经销商提供调试方面的培训和指导，提升工事品质

技术支持



对于现场的“疑难杂症”，工事中心 or 售后提供全面的技术支援

人员培训



以线上线下相结合的培训模式，为经销商提供大金产品安装、调试、维保方面的技术培训

大金赋能经销商具体举措



大金借助每年一次的经销商大会增进与经销商队伍的沟通，共同探讨消费者需求与行业发展趋势。2021 年受疫情影响，经销商大会以总部连线地区的方式进行



责任创造价值

“金”心呵护，绿色低碳

企业不仅存在于经济环境中，也存在于自然生态环境中。大金中国以集团“环境愿景 2050”为指引，将绿色理念融入生产运营的各个环节中，积极履行环境保护、呵护自然的企业公民责任。

员工故事

注重细节思考，科技赋能环保

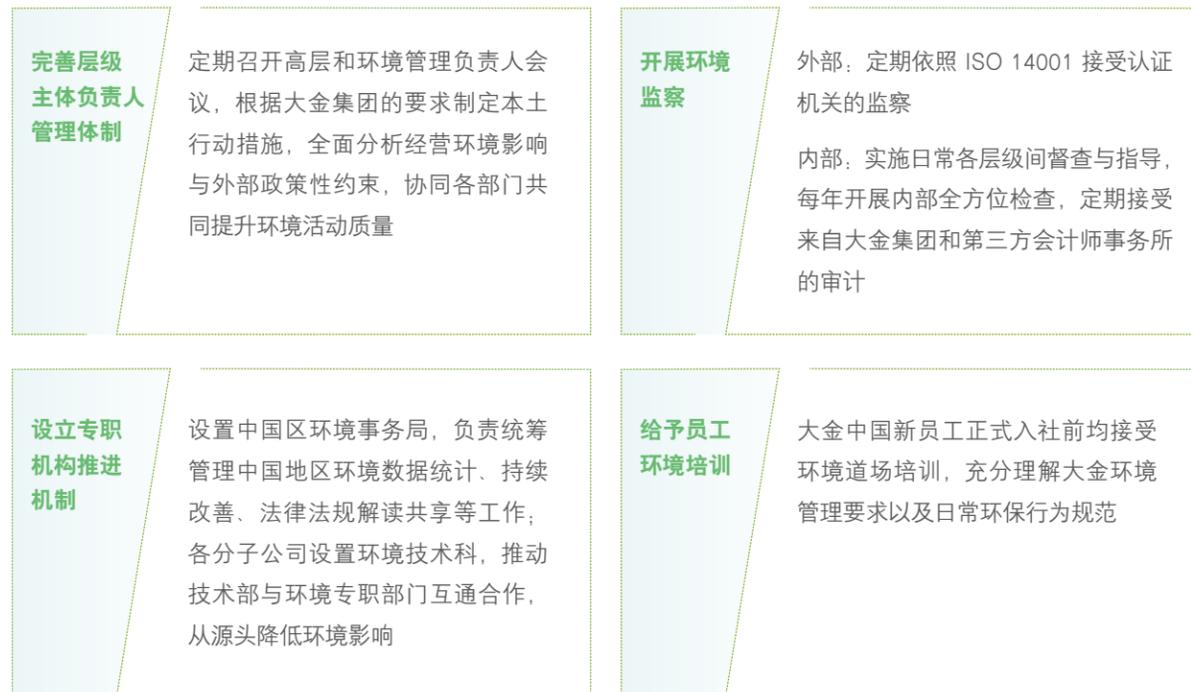
我是 1998 年进入公司的，早在那时候我就感受到大金对于环境保护细节的重视。在体制方面，我们在 2008 年就成立了环境课，专门负责统筹与推进环保事务。大金对于环保与其它企业最大的不同在于，我们会在体系内实现环保与技术的深度融合。因为环保除了依赖于人的意识、行为培养之外，同样需要科技赋能，只有这样才能兼顾经营活动和低碳发展的需求。目前环境管理业务设计在生产技术部门下面，我们在技术研发之初就注重融入对环保的思考，所以每年技术部门在做业务计划时，也会主动来环境课征求意见，共商共推落实各项环保目标。



大金空调（上海）有限公司生产技术部
环境技术课 吕朝霞课长

矢志不渝降低环境影响

秉承“环保是最重要的经营资源”的理念，大金把绿色可持续和清洁能源作为企业的重要课题，严格遵守环境法律法规，完善自身环境管理体系与制度，坚持生态优化、经济高效、循环利用、节能减排的原则，不断追求企业经济发展与环境保护共生共荣。



大金环境管理体系

坚定不移践行绿色运营

我们将绿色发展的理念贯穿于研发、生产、销售和售后服务全流程当中，不断提高资源利用效率，强化废弃物管理，努力将制冷剂等化学品对环境的影响降至最低，切实履行绿色运营的社会责任。

关键绩效

大金空调中国区所有工厂均获 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 9001 质量管理体系认证，坚持提升绿色制造水平

大金空调获得中国质量认证中心“绿色产品首批获证企业”称号，同期 18 项产品获绿色产品认证



CASE 巧用大自然恒温资源，降低暖通制冷设备能耗

在炎热的夏季，由于传统风扇散热效率较低，往往带来能源消耗激增且效果不佳的困境。大金空调（苏州）有限公司选用 VRV 水源热泵系统，利用地下水一年四季恒温的特性，借助深埋在 100 米地下的冷却水管，将地下冷却水与热泵系统主机进行热量交换，将舒适的温度送到各个办公终端区域。全年实现节电 19 万千瓦时，相当于减少二氧化碳排放 154 吨。

CASE 加大投入建设 VOC 治理工程，助力打赢打好污染防治攻坚战

作为大金集团在全球最大的 VRV 生产基地，大金空调（上海）有限公司自 1995 年开展中国事业以来，就致力于节能减排、绿色低碳发展。报告期内，工厂为有效控制和降低在生产工业中产生的 VOCs 物质的排放，投入资金增设旋转式 RTO、三塔式 RTO 处理（挥发性有机化合物）设备，设备可对车间内的 VOCs 进行有效收集、集中处理，经处理后的 VOCs 经过高温氧化分解成二氧化碳和水。经统计，按处理效率 97% 计算，项目每年可实现 VOCs 减排 21 吨，有效推进大气污染治理。项目入选 2021 年上海市闵行区污染防治攻坚战生态环保优秀案例。



VOC 处理装置

日积月累强化环保意识

大金中国高度重视培养员工环保意识，利用环境月、环境道场、周例会、工厂宣传栏等形式对员工开展能源管理、废弃物管理相关培训，积极倡导员工参加各类社区环保公益活动，让保护环境变成员工最自然和骄傲的行动。

鼓励环境相关合理化提案

围绕“不使用”“减少使用”“回收利用”三个方面，鼓励员工在日常工作中提出环保节能改善方案

开展废弃物分类教育

牢固树立员工“变废为宝”的理念，实施垃圾分类投放管理制度

倡导环保公益活动

与社区所在地小学开展环保社会实践活动；组织员工参加生物多样性、植树造林等活动

大金培养员工环保意识举措



大金环保道场，骑自行车发电帮助员工建立节能重要性的直观感受



责任创造价值

“金”取人生，向上成长

每个员工的自豪感和成就是推进大金发展的动力。我们充分保障每一位员工的合法权益，为他们设计适于发挥个人才能的成长阶梯，构建一个积极向上、充满激情又和谐包容的工作环境，助力员工实现自我价值的提升。

员工故事

携手员工共同成长，最大化发挥人的价值

大金和我之前工作的企业有很大的不同，大金对待品质管理的态度非常严谨，要求每一个员工都时刻谨记品质的根基是严谨，要把品质要求落实到每一个环节当中，尤其强调人在其中的关键作用。对于大金而言，人的价值最大，因为人的潜能没有天花板，人的技能可以不断提升、不断突破，从而能实现机器设备最优化和人的经验能力最大化的有效结合。而我们也会通过“传帮带”的师徒互动模式来提高员工技能，这种“传帮带”的过程既是对徒弟的培养，也是对师傅的修炼，而这一批不断提升精进的高技能员工就是我们大金的宝贵资产。



大金空调（苏州）有限公司市场品质部
韩晓东

创造无限发展空间

大金把培养人才作为企业生存发展的基本使命。我们为培养优秀人才不遗余力，不仅注重对员工技能的传承，更加注重培养人的意识、思维方式和品格，致力于打造一支既能立足本土市场需求，又能在国际舞台上引领发展的卓越团队，让更多的人助力企业发展和社会进步，为利益相关方创造更多的价值。



大金建立多层次、多元化的培训体系，为不同岗位、不同级别的员工提供针对性的培训，保障每位员工都能享受到优质的培训资源和充足的培训机会，从而实现技能提升和自我发展。

干部研修

为提高管理层的课题解决能力，自上而下推进业务变革，逐步完成公司5年规划，创造小班定制培训，由29位管理层组成6大课题小组进行专项突破，把理论知识运用于工作场景

管理层培养

班组长培训

通过内训为主、外训为辅的方式储备一线管理人才，同时提高在职组长的问题分析与解决能力。2020年培养了86位候补班组长，提高了30位在职组长

一般技能

新员工基础技能培训



技能者（专家）培训

战略技能

以赛促训，通过生产和培训相结合的方式进行培养

针对性培训体系

CASE 大金空调售后技能比武大赛，以赛促训，深耕工匠实力



过去一直是以线下内部培训为主，如今利用互联网开展线上培训，希望可以让社会上更多人了解大金售后的高技术水平，以及空调清洗和消毒的重要性。

——仲上总经理



2020年10月31日，大金空调技术（中国）有限公司在中国区域的第五届大金空调技术技能比武大赛总决赛以“传承创新 金智未来”为主题在大金松江事务所拉开帷幕，从产品安装技能入手，挖掘新人才，普及新技艺，传递工匠精神，提高全体安装技术人员的职业素养。此次大赛还通过微信、抖音等平台进行直播，畅通各地区内外部交流的通道，反哺社会，挖掘和表彰容易被忽视的一线技术服务人员，为他们提供展示、交流、学习的平台和机会，从而为空调行业乃至社会培养更多技术型人才，弥补当代家电领域年轻技术服务人员的市场缺口，同时也将大金集团国际化的品牌形象蔓延至全球各地。



2020年度大金空调技术技能比武大赛



大金员工多样化培训模式

关键绩效

2020 年，大金中国参与培训员工

72,706 人次

人均培训时长

24.5 小时

* 数据不包含麦克维尔、爱美克、大金化学等关联公司



CASE

助力培养创新型人才，激活行业可持续影响力

人才的培养始终是企业自身可持续发展的动力与源泉，尤其在当下疫情和‘零碳化’趋势下，企业更需要聚焦新技术型人才的培养和塑造，为社会提供可持续发展的支援和服务，为制冷空调行业的人才培养和行业的可持续发展做出应有的贡献。

——大金（中国）投资有限公司副总经理 工藤明志

由中国制冷空调工业协会主办，大金协办、教育部高等学校能源动力类专业教学指导委员会参与指导的第十五届“大金空调杯”中国制冷空调行业大学生科技竞赛华北赛区总决赛于 2021 年 7 月 9 日 -10 日在北京隆重举行。

大金作为此次竞赛的重点协办单位，自 2010 年开始支持竞赛起，不断为全国高校提供可供实践和交换的技术创新道场，培养未来创新型复合型人才的同时，挖掘当下更健康更低碳的空调技术运用，并以此联合高等院校进行建筑环境与能源应用类专业内容的创新改革。



“大金空调杯”第十五届中国制冷空调行业大学生科技竞赛现场

CASE

举办新生代技能交流大赛，培育行业高素质人才

大金空调举办以“齐心协力 共创未来”为主题的 2021 年度大金杯第一届新生代技能交流大赛，聚焦年轻群体，激发高校学子全能进阶，从中国地区各大院校毕业生、实习生及入社 2 年以下的社内公司员工共两千余人中进行层层选拔，最终筛选出 56 名优秀选手，从理论和实操测试两大维度进行最终角逐。通过校企定向培养，不断为社会及各大高校提供良好的产教平台，将多年来在技术实践上的丰富经验带入课堂，与课堂理论知识相结合，全方位助力青年技术群体进阶成长。

“造物亦造人，育人亦育己”。大金携手高校持续打造大金产学研创新动能，此次大赛是大金人才培养的一大见证，未来还将继续携手高校及社会各界，为技能人员提供更多大胆尝试和学习交流的机会，力求“工匠精神”“服务精神”的传承与修炼最优解。



2021 年度大金杯第一届新生代技能交流大会中国地区总决赛现场



保障员工健康与安全

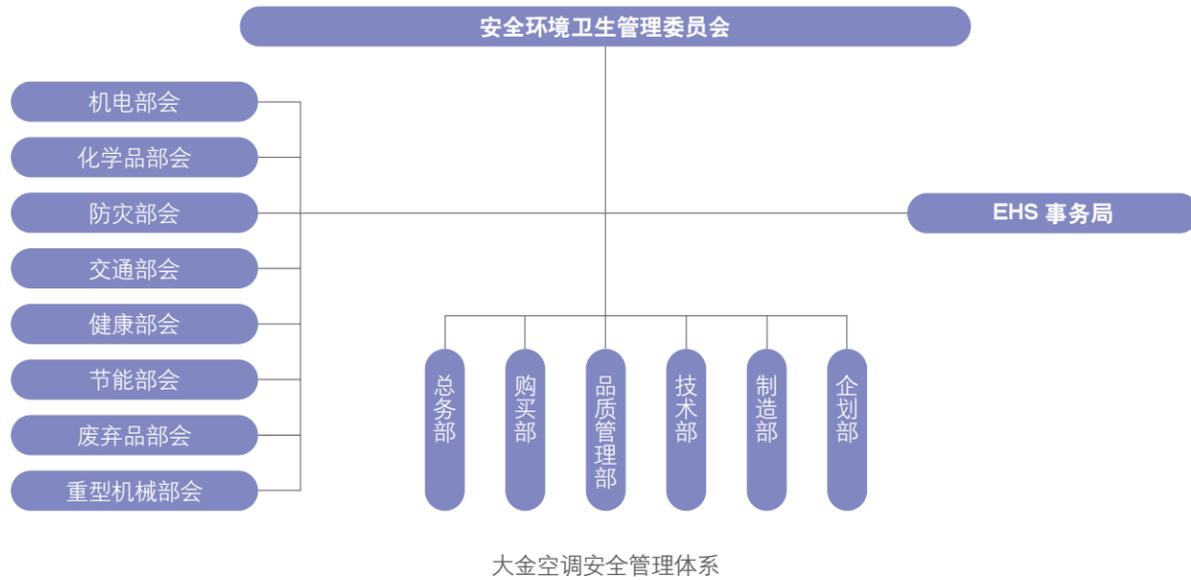
呵护员工健康和是大金保障员工福祉的重要责任。我们不断完善安全管理体系，建立提供安全培训平台，为员工创造一个安全可靠的工作环境。

关键绩效

大金中国所有工厂均获 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

安全管理体系

大金中国保障工厂安全认定 100% 达标，制定《大金安全十则》及“现场遵守 20 条事项”并通过员工手册形成日常规范要求，加大工厂安全巡视自主管理力度，不断完善安全管理体系，针对关键性安全风险制定相应安全操作规范与演练计划，注重安全经验总结，降低安全事故发生率。同时，按照国家法律法规要求，为员工免费提供岗前、岗中体检，定期向高层反馈体检结果。

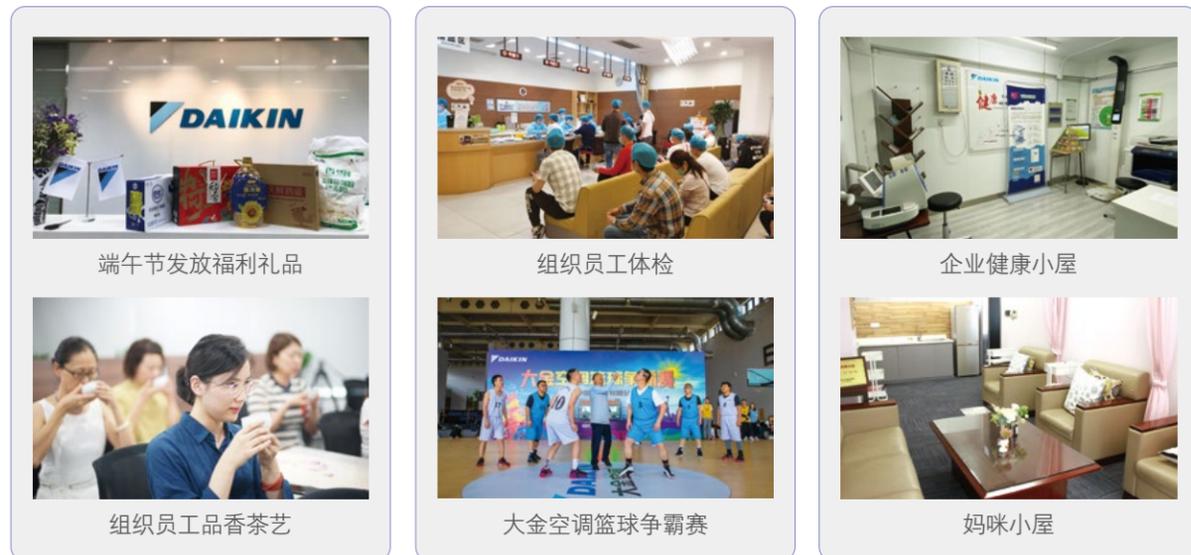


构建工作外“多彩 8 小时”

大金严格依照《劳动法》《劳动合同法》等法律法规要求，与员工签订劳动合同，保障员工基本权益，并尊重每一位员工的背景和文化差异，与员工平等对话，让员工获得体面的工作。

员工关爱福利

我们鼓励员工平衡工作与生活，为员工提供服务设施、发放节假日福利，组织开展丰富的文体活动，动员员工参加志愿活动，努力满足员工工作之外的各项需求，帮助员工健康工作、快乐生活。



责任创造价值

“金”彩纷呈，和谐家园

企业与社区共生共荣，积极为社区作贡献是大金作为具有社会责任感的全球性创新制造企业不断追求的重要使命。我们连续多年举办夏天纳凉会和年末大金之声音乐会等活动，邀请利益相关方共同参与，不断通过公益慈善等社会责任事业，助力打造舒适友好的社会形态，携手共建和谐社区、共享美好生活。

员工故事

免费清洗服务，守护社区美好

大金是一家专业的空气解决方案提供商，因此把空气的奥妙带进社区，让更多人了解清洁、健康空气的价值是大金的使命。近年来，我们不时听到因为不洁空气造成健康损害的新闻，这让人倍感心酸。作为密切接触消费者的服务端，我们的售后同事主动携手合作伙伴，发挥主业优势，向群众普及洁净空气的价值，在梅雨潮湿季节、重大节假日主动为教师、医务工作者和老人等特殊群体送去免费清洗服务，以洁净空气守护社区群众美好生活。



大金空调技术（中国）有限公司
上海售后服务部 包栋梁

爱心回馈社区

大金中国致力于成为主动奉献、受人尊敬的企业公民，探索多种方式满足社区发展需求，以专业特长为群众追求美好生活提供支持。



大金空调携手上海市慈善基金会莫雷诺绿地申花公益基金向上海宝贝之家病患儿童关爱中心及上海慈源康复医院自闭症儿童康复中心进行爱心捐赠，为儿童康复场所带去大金流光能空气净化器等产品，给予“奇迹宝贝”们康复和治疗更好的呼吸品质



大金空调重启“关爱园丁”感恩回馈清洗活动，联合上海市徐汇区教育工会一起开展为期近 1 个月的教师节主题公益活动，为 100 位教师进行免费的空调清洗，为弘扬新时代尊师重道风尚贡献出自己的一份力

2020 年中高考期间大金响应政府需求，快速筹备 6,000 余匹空调设备按时送入上海的各大考场，助力学子冷静面对人生考点



大金助建美好社区举措



走进社区向群众实地展示空调清洗保养的流程，普及获得健康、清洁空气的方法，以专业空气解决方案守护社区群众健康生活



CASE 创新唱响 韵律常存——“放飞梦想”大金之声合唱音乐会

2020 年度“放飞梦想”大金之声音乐会再次在上海交响乐团音乐厅激情唱响。作为大金集团一年一度的社会责任事业，在疫情的特殊情况下，音乐会活动依然如期召开，国际级歌唱大师黄英作为大金之声多年来的艺术总监，在现场与观众共同沉浸在音乐盛宴当中，希望通过音乐传递大金集团对生活的希望与期望。



音乐会现场

增进社区沟通

我们主动了解并回应社区的各项期望，开展工厂开放日、科普实践等各类体验活动，搭建多种友好交流的平台，增进与社区的良好沟通关系，与社区共享公司的发展与成长。

CASE 大金空调携手科创基地开展学生科普实践活动

2020 年，大金空调携手上海科学节能展示馆和张江国际青少年创新创业实践基地共同举办“探秘空气，感受设计”学生科普实践活动。本次活动旨在通过大金空调生活体验馆的探秘学习和上海设计周现场的参观感受两个部分，让学生领略空气与设计的独特魅力以及价值。未来，大金也将继续用“空气治愈魔法”，借助大金空调生活体验馆，向广大学生传递空气和设计的理念，让用户感受更多“非常”技术和产品，为人居生活增添更多的健康舒适与美学享受。



参观大金空调生活体验馆和上海设计周现场

培育空气森林

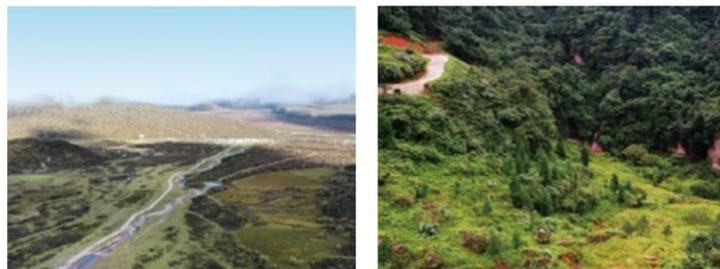
我们使用暖通制冷设备应对严寒与酷暑以获得舒适体验，然而该类设备的使用在增加能源消耗的同时也间接加剧了全球气候变暖。大金中国不断提升高品质节能暖通制冷设备，并携手保护国际基金会（Conservation International, CI）在中国西南地区实施“培育空气森林项目”，保育森林、恢复土壤，为保护地球生态做出贡献。

“培育空气森林项目”以帮助当地建设农林复合生态系统为重要抓手，养护森林，恢复土壤碳汇能力，减缓气候变化，并通过经验总结成册、设立农业小额基金、农业技术培训、环境意识教育等方式，帮助当地社区发展多样化的生产方式，改善生活条件。



CASE 四川省岷江流域乡村小微湿地调研报告

大金空调与保护国际基金会对岷江流域小微湿地开展课题调研，分析乡村小微湿地现状，向利益相关方提供保护、修复小微湿地的对策，利用好湿地资源保护居民用水安全，健康发展现代化农业，提高乡村小微湿地的经济效益。



专家点评



《可持续发展经济导刊》杂志社社长 / 主编
于志宏

大金（中国）今年的报告延续了往年的特色，内容详实、逻辑清晰、文字流畅、图片精美，让读者在阅读的过程中不禁为大金对可持续发展十几年如一日的坚持而动容，在坚持每年发布报告的同时结合最新的时代议题，张弛有度地展现企业的履责与突破，让人印象深刻。

与低碳共舞，扬责任风帆

报告第一个专辑展现了大金对中国政府“双碳”目标的行动响应，从“采购、研发、生产与设计、销售和提案、运输、仓储与安装、使用、售后回收”，完整展示大金将 CSR 融入产品全生命周期管理过程。大金通过将自身经营与应对气候变化深度结合，帮助消费者在使用产品的过程中减少环境负外部性，持续为减碳降耗创造价值。

引变革之势，迎数字洪流

作为一家在业内知名的空调制造企业，大金在向空气解决方案综合服务商的转变不仅显著，且让人感到兴奋。数字化转型是背后的重要推力之一，大金把创新技术广泛应用到实际生产和消费场景中，为读者带来科技创造美好生活的无尽想象。我相信这只是一个开始，未来大金必定会把滴水穿石般的“工匠”精神和数字科技更深度融合，为消费者和用户带来更舒适、绿色的体验。

携员工发展，创百年伟业

“匠”文化一直以来是大金的“金字招牌”，报告在主体篇章创造性地设置了员工故事，用员工的第一视角讲述大金利益相关方包容的理念，以主人公的口吻诉说企业在各个领域的履责行动，正是这份温情和感动，让读者对大金的“品质”“卓越”产生强烈共鸣，对这些最美代言人产生了熟悉、亲切之感。

这既是大金（中国）责任实践的年度总结，更是大金（中国）贡献可持续发展的新起点。期待大金（中国）不忘初心，继续发挥自身专业优势，在新时代不断增强企业履责意识和能力，充分发挥行业影响力，为应对气候变化贡献智慧和力量，用更多创新性的责任实践创造可持续价值，让“健康空气”的理念深入人心。

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 2016		
组织概况		
102-1	组织名称	P54
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, P35-36
102-10	组织与其供应链的重大改变	/
102-11	预警原则或方针	P7-8
102-12	外部倡议	P21-22
102-13	协会的成员资格	P9
战略		
102-14	高级决策者的声明	P7
道德和诚信		
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	P8
管治		
102-18	管治架构	P20
利益相关方参与		
102-40	利益相关方群体列表	P23-24
102-41	集体谈判协议	P47
102-42	识别和遴选利益相关方	P23-24
102-43	利益相关方参与方针	P24
102-44	提出的主要议题和关切问题	P23-24
报告实践		
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	P54
102-46	界定报告内容和议题边界	P54
102-47	实质性议题列表	P23-24
102-48	信息重述	/
102-49	报告变化	/
102-50	报告期	P54
102-51	最近报告的日期	P54
102-52	报告周期	P54
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	P54
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	P53
102-55	GRI 内容索引	P53
102-56	外部鉴证	/

披露项目	描述	页码
GRI 201 经济绩效 2016		
GRI 103: 管理方法		P3-P4
201-1	直接生产和分配的经济价值	P3-P4
201-2	气候变化带来的财务影响以及其它风险和机遇	P11-14
GRI 205 反腐败 2016		
GRI 103: 管理方法		P10
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		P11-P14, P40
302-5	降低产品和服务的能源需求	P11-P14, P40
GRI 305 排放 2016		
GRI 103: 管理方法		P11-P14, P40
305-1	直接(范畴 1) 温室气体排放	P14
GRI 306 污水和废弃物 2016		
GRI 103: 管理方法		P40
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	/
GRI 308 供应商环境评估 2016		
GRI 103: 管理方法		P35-P36
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	P39
GRI 401 雇佣 2016		
GRI 103: 管理方法		P42-P47
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	P47
GRI 403 职业健康与安全 2016		
GRI 103: 管理方法		P46-P47
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 2016		
GRI 103: 管理方法		P43-44
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P44-P46
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
GRI 103: 管理方法		P47
405-1	管治机构与员工的多元化	P47
GRI 413 当地社区 2016		
GRI 103: 管理方法		P48-P51
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		P25-P28
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、2020 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、供应商和经销商等伙伴、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 2020 年 10 月。

报告时间范围

本报告披露 2020 年度, 即 2020 年 4 月 1 日至 2021 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》(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 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”“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, 请可致电 +86-(021) 64660472 转品牌推进部, 或关注大金空调中国微信公众号, 给我们留言。