

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)



读者问卷反馈



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

亲爱的读者:

您好! 感谢您阅读《大金中国 2018 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。您可以通过扫描二维码, 将您的意见和建
议反馈给我们, 我们非常欢迎并由衷感谢!

2018 年 9 月发行



2018 | 大金中国 可持续发展报告

Sustainability Report

2018 大金中国可持续发展报告



人与空气之间总有大金

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？

九十多年来，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生态保护之间的关系，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，就无法获得真正舒适的生活。

为了我们赖以生存的地球，作为空调企业，

大金应该尽到怎么样的责任？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专业空调企业，始终致力于不断为人们创造更舒适的空气环境。

目录

关于大金 03

- 大金集团全球事业概要
- 大金集团中国事业概要
- 企业管理
- 外部评价

大金的可持续发展 09

- 社会责任管理
- 环境愿景 2050
- 可持续发展目标
- 实质性议题

我们与利益相关方 17

- 客户
- 伙伴
- 环境
- 员工
- 社区

附录 51

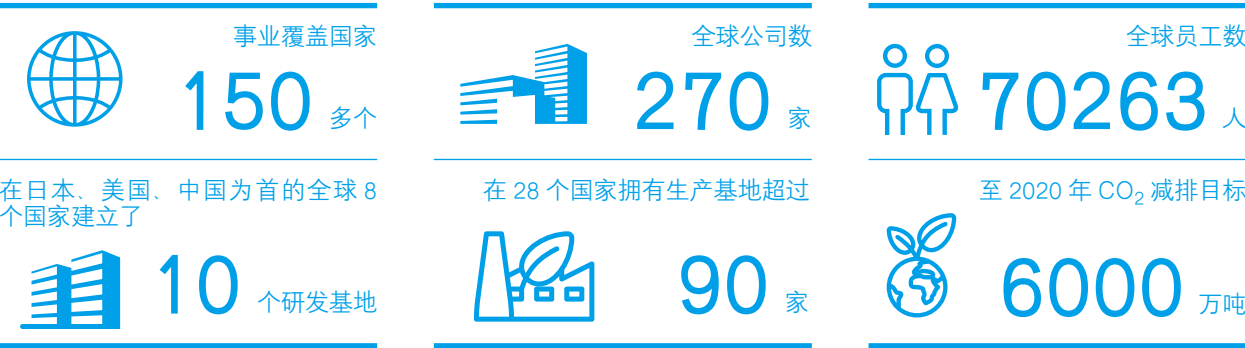
- 报告信息
- 对标索引
- 专家点评

关于大金

大金集团全球事业概要

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。2017 年度全球销售额超过 1380 亿元人民币。

大金集团坚持以发掘“下一个需求”创造新的价值为导向，以全球化的视角思考、行动，灵活运用集团技术回馈社会，努力成为对员工、环境、社会负责任的品牌。



大金在全球的事业规模



空调冷冻设备

追求环保与舒适性的平衡，不断推出创新型的空调产品

 家用空调

 商用空调

 冷冻设备

 过滤网

化学事业

活用氟化学的特性运用于多个领域

 半导体

 汽车

 通讯信息

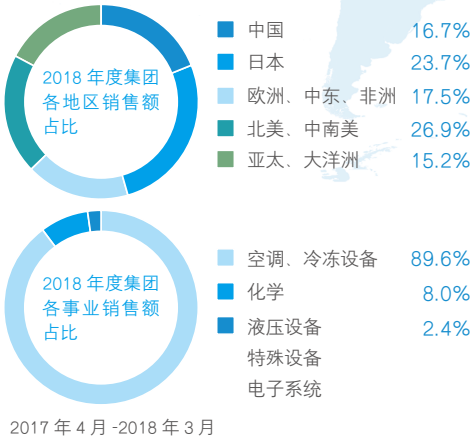
液压设备和电子系统

运用液压技术和精密加工技术贡献于产业领域

 产业机械

 家用医疗机械

 IT SOLUTION



大金集团中国事业概要

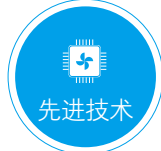
大金自 1995 年起开展中国业务，至今已经在中国建立了完善的研发、生产、销售和售后服务网络，也是行业拥有完整产业链的企业之一。



大金中国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，进化空气的舒适度，打造美好生活。



为了增强大金空调在研发领域的实力，秉承着“环保是重要的经营资源”这一理念，大金于 2015 年 11 月成立了全球屈指可数的科技创新研发中心 TIC (Technology and Innovation Center)。TIC 配备了诸如低温高温试验室、人工气候室、暖和代谢试验室等先进实验环境。每一个细节蕴含着大金对空气环境的极致追求，通过先进技术创造新的价值和事业，解决环境能源等社会问题，共同推进社会可持续发展。

 先进技术

 全球人才

 绿色发展



全球尖端创新科技 TIC

 新能源

 大气监测

 宇宙空间

 新材料

企业管理

大金中国不断完善自身管理制度，增强公司活力和抗风险能力，提升企业综合管理能力，实现经营业绩稳步提升。

一体化经营 大金集团采用“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。大金集团专门设立了相关机构组织，聘请与机构无利益关系的人员担任集团的外部董事，另选聘专人担任集团外部监事。

风险管理 大金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。

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内生动力和基石。大金中国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，持续完善自身合规管理体系，形成系统的管理和监督机制，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，大金修订中国地区《企业伦理行动指南》，在内容上增加大金集团理念体系和遵纪守法管理闭环，以不让违反法律法规之事发生为目标，形成“不做违反法律法规之风气”；此外，还根据 16 项伦理的具体指南逐篇逐条收集案例，编制《大金集团企业伦理行动指南案例集》，增强每位员工的遵纪守法意识。

形成“不做违反法律法规之风气”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



遵纪守法、风险管理的 PDCA



大金中国地区《企业伦理行动指南》以漫画插图的形式展现企业伦理、遵纪守法的活力

关键绩效

《大金集团企业伦理行动指南案例集》共收集案例约 150 个，实际使用案例 83 个，其中大金案例 30 个。全集团共发送案例集 500 册、行动指南 18420 册。

2018 年，大金中国在苏州举办 2017 年度遵法交流会，就合规信息和优秀实践进行学习和共享，加强合规推进者的联系，来自 19 家公司的 62 名遵法工作者参加了此次会议。

外部评价

大金集团综合类奖项

- 荣获英国知名品牌评估机构 Brand Finance 发布的 2018 年全球品牌 500 强榜单



- 入选 2017 全球百强创新机构榜单 *2011、2014、2015、2016、2017 年连续获此殊荣



- 入选 2017 年度晨星 (Morningstar) 社会责任投资 股价指数



- 入选 MSCI 指数



海外产品类奖项

- 2016 日本家电大奖



- 家用空调“risora”获奖



- 小空间多联嵌入式空调“COCODASU”获奖



- 风冷热泵中央空调获“2017 年度日本节能中心会长奖”



- 楼宇用多联空调“更新用 Q 系列”获“2017 年度日本节能中心会长奖”



- 空调系统运用先进舒适的技术，实现了 ZEB 型办公管理，获“2017 年度日本资源能源厅长官奖”



人才公益类奖项

- 2017 中国公益节“公益创新奖”



- 2017 可持续行动典范奖



- 2017 中国典范雇主



- 西安市 2016 年度履行社会责任优秀外商投资企业



- 西安市 2017 年度优秀外商投资企业



- 2018 中国大学生最喜爱雇主奖



政府行业类奖项

- 政府采购十五年高品质空调 首选供应商



- 2018 中国房地产开发企业 500 强首选供应商·空调类



- 2018 中国房地产开发企业 500 强首选供应商·新风系统类



- 2012-2017 中国家电服务企业 金鼎奖优秀企业奖



- 全国空调器行业质量领军企业



- 2015-2016 年度上海市文明单位



- 2016 年度企业综合实力奖



- 全国质量检验稳定合格产品



- 2016 年度苏州市质量奖



- 全国质量诚信标杆典型企业



- 全国质量信用先进企业



大金的可持续发展

大金中国将可持续发展视为发展的重要动力、是公司现在和未来成功的关键。正是在这样的理念下，我们将可持续发展根植于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。

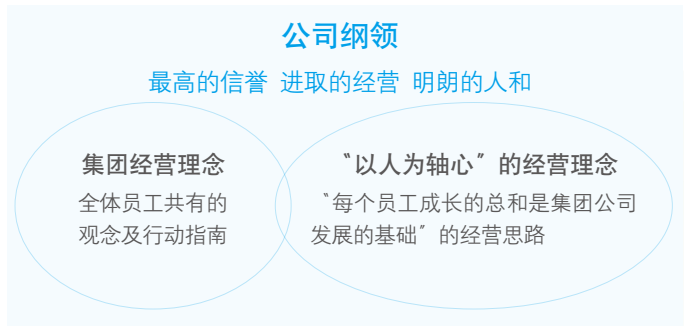
社会责任管理

大金集团以“最高的信誉，进取的经营，明朗的人和”为公司纲领，作为对客户、股东、伙伴、员工、社区等利益相关方的承诺，顺应时代发展，与行业共进步，不断优化经营方式、产品品质和服务，与内外部利益相关方协作共赢。

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



战略经营规划 FUSION20

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

为全面、统一推进 CSR 管理和活动，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。大金集团还加入了联合国全球契约，在全球范围内推进 CSR 工作。在中国，大金设立专职人员负责 CSR 环境的推进工作，并积极对接大金集团相关事务。2017 年，大金集团中国区环境会议成立了中国区环境事务局，统筹管理中国地区在环境方面的改善和创新，包括环境数据统计、持续改善、法律法规解读共享等职能。2018 年，大金对官网 CSR 版块进行升级，向外界持续披露 CSR 项目进展。

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



减少对环境的负面影响

- 减少空调带来的环境负荷，提升空调的环保性能
- 减少冷媒对全球环境的影响促进空调节能产品研发
 - 减少 CO₂ 等温室气体排放



可持续城市价值



改善城市化发展引发的能源问题

- 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
- 减少建筑物能耗
 - 能源管理、负荷响应



舒适生活价值



通过空气守护人们的美好生活

- 致力于净化室内空气环境，创造舒适美好的室内空气品质



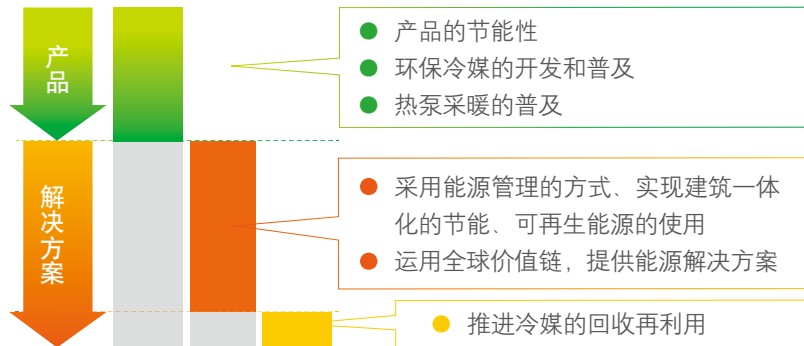
环境愿景 2050

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

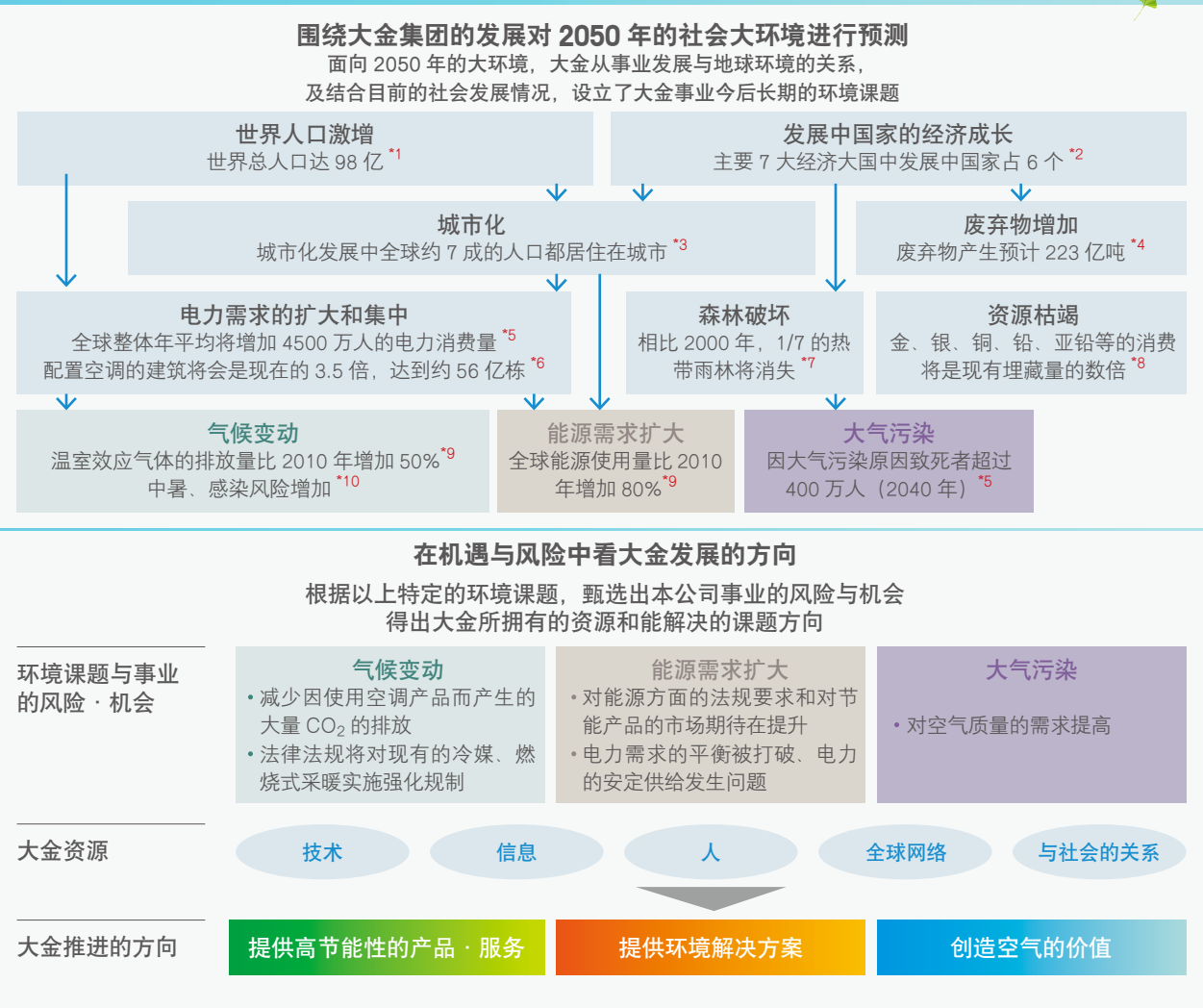


“CO₂ 零排放”目标的思考

通过产品服务与解决方案，减少 CO₂ 的排放。通过冷媒的回收再利用等方式实现 CO₂ 零排放的目标。

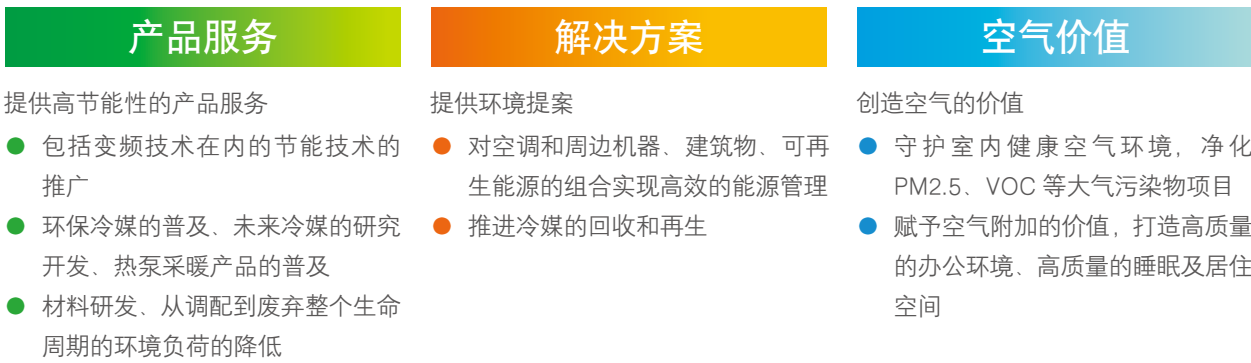


环境愿景 2050 年规划 从机遇与风险的视角规划出至 2050 年大金事业的发展方向



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) 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 Outlook2017」 / ※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」

面向 2050 年迈出的第一步（FUSION20 主题）



可持续发展目标

实现 CO₂ 零排放、提供安心健康的空气环境

2017 年度，大金中国围绕集团经营战略规划“FUSION20”，在经营业绩实现新突破的同时，在社会责任领域，也持续通过自身的实践，将自身专业优势与社会问题充分结合，持续探索创新，携手各利益相关方共同努力，对中国社会的可持续发展兑现了大金品牌应肩负的责任承诺。

在扩大空调销量的同时降低环境负荷

随着巴黎议定书和 SDGs（可持续发展目标）、Climate Action 100+ 等倡议的提出，为企业与环境的协调发展带来新的机遇与风险。为了减缓全球气候变暖的步伐，大金积极推进节能空调及变频技术、环保冷媒技术的普及。大金中国通过研发节能产品、创建“能效之星”节能工厂等举措，不断推进低碳环保理念的落实。此外，大金中国还注重提高员工环保意识，从环保日的环保公益到与保护国际基金会组织合作开展的“培育空气森林项目”，大金中国希望能将多年来在绿色环保领域的经验和技术向外传播，在不断减少产品生产和使用过程中产生环境影响的同时，继续深入开展各类环保实践，多角度全方位更好地实现与环境的共生发展。



创新变革舒适生活

随着人们对于高品质舒适生活的关注和追求不断攀升，大金中国致力于创造空气和环境的新价值。我们不忘初心、精益求精，不断追求“匠心”品质，向客户提供高性能、高品质的商品，力求打造独一无二的舒适空间。同时，大金中国也持续推动着技术革新，倡导开放式创新和跨界合作，将智能化的思考与大金集团经年积淀的技术相结合，挖掘连用户都尚未察觉的“下一个需求”和“梦想”，创造新的空调文化，培育行业和市场可持续发展。



革新中的人才培养

发展和改变需要有创造力的人才。大金中国坚信“每个员工成长的总和是集团公司发展的基础”，并致力于最大限度发挥每个员工的潜能，与公司共发展。大金中国重视人才多元化发展和培养，通过丰富的拓展培训，技能传授，校企合作等方式，帮助各个层级和部门的员工得到综合能力的提升，努力营造充满活力的工作环境，激发创新的火花，从而更好地促进企业可持续发展。

大金中国对可持续发展的追求永无止境。未来，我们将继续恪守“以人为轴心”的经营理念，集结智慧和热情，以本土需求为导向，深化创新意识，创造出更多满足中国社会需求的产品和服务，努力让更多的中国人因我们的价值创造而享有更加健康、多彩、可持续的社会。

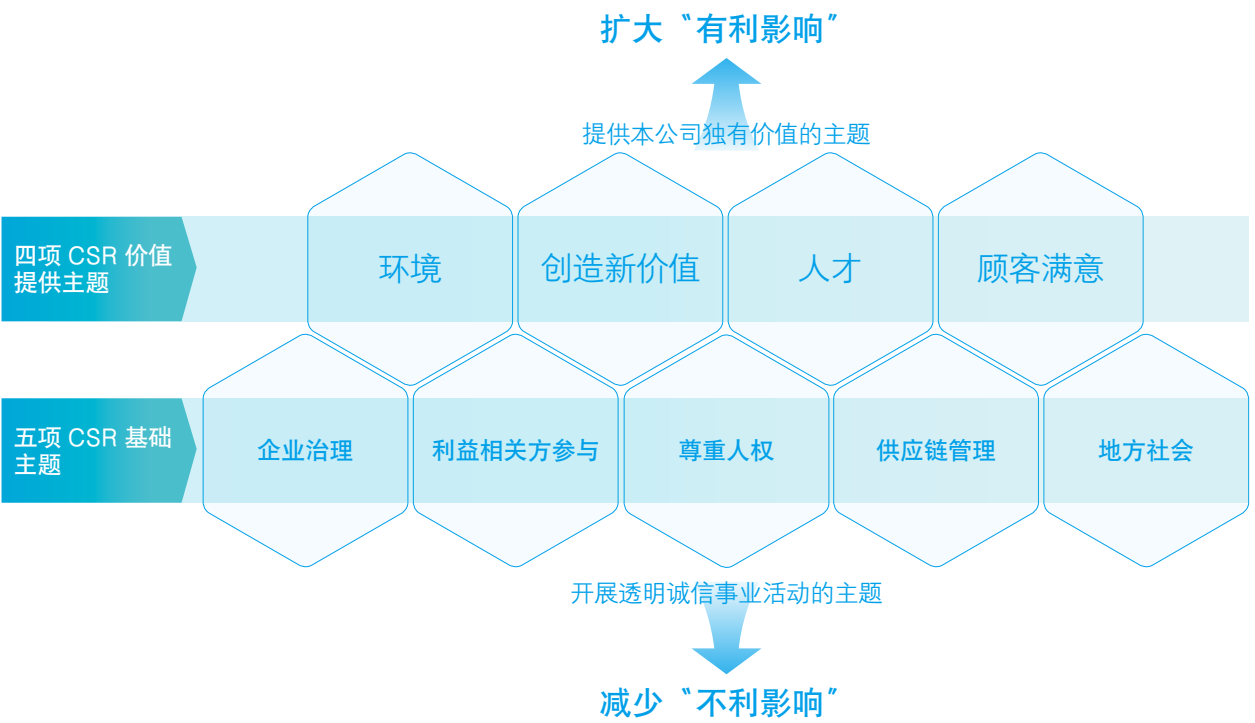
可持续发展目标 *



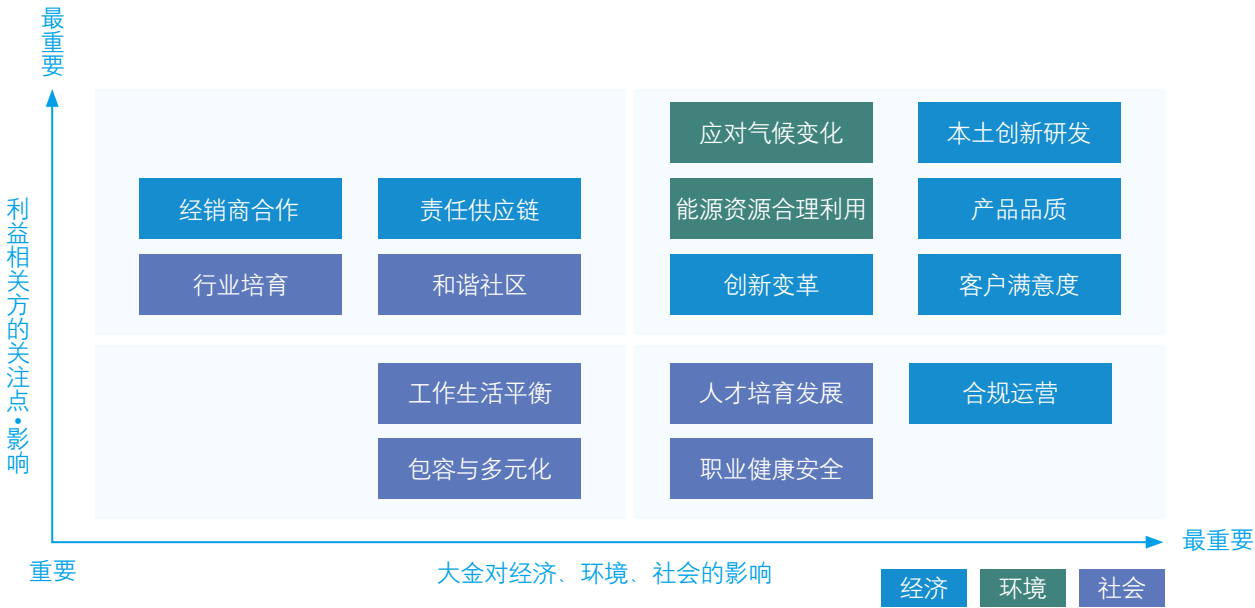
*2015 年联合国大会通过了将消除贫困、解决气候问题、确保繁荣作为 2030 年可持续发展的目标，要求政府、企业、市民共同推进执行。

实质性议题

大金集团将创造新价值、环境、顾客满意和人才四大领域视为 CSR 重点主题，并致力于通过透明诚信的经营管理和自身专业优势解决社会问题，满足各利益相关方的期望。



为了更好地识别出对利益相关方及公司最重要的议题，我们通过分析国内外 CSR 现状、行业发展趋势、利益相关方关注点、自身发展战略规划及服务特性，及其对经济社会和环境的影响，和各公司研讨后共同确定了实质性议题。



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	• 供应商管理体系 • 禁止贪污受贿 • 自由竞争和公平交易	• 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。	• 应对气候变化 • 有效利用资源、能源 • 削减和管理化学物质 • 削减废弃物和水 • 创造新价值	• 本土创新研发 • 应对气候变化 • 客户满意度 • 创新变革
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。	• 保障产品的质量安全 • 提升客户满意度 • 信息安全管理	• 产品品质 • 能源资源合理利用
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，加强对全球员工和经销商的安装水平，实施培训和教育很重要。	• 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 • 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。	• 应对气候变化 • 提升客户满意度 • 自由竞争和公平交易	• 产品品质 • 应对气候变化 • 能源资源合理利用 • 创新变革
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。	• 应对气候变化 • 削减废弃物和水 • 提升客户满意度 • 信息安全管理	• 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。	• 人才培养 • 保障人才的多样性 • 劳动安全卫生・劳动关系 • 尊重人权	• 人才培育发展 • 工作与生活平衡 • 包容多元化 • 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、地区社会等各相关方合作很重要。	• 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 • 应对气候变化 • 行业培育・和谐社区 • 人才培育发展

我们与利益相关方

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
 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 • 技术交流会、暖通讲座 • 设计师交流会 • 技能培训
 环境	• 《环境报告书》 • 坚持绿色生产 • 研发绿色产品	• 开展环保公益活动
 员工	• 各层级员工座谈会 • 年轻人梦想小组 • 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
 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 / 展示厅的参观 • 与地区团体的交流 • 参与策划地区活动

利益相关方沟通与参与



客户

为了提供能真正满足中国消费者需求的空调产品，大金中国秉承“追求顾客的幸福”的研发理念，将“制造精神”作为事业的基础，坚持完善的品质管理，为客户提供全方位多元化的服务，全面打造产品从研发、生产、销售到售后的全生命周期的管控机制，为客户创造更加宜居、可持续的生活空间。

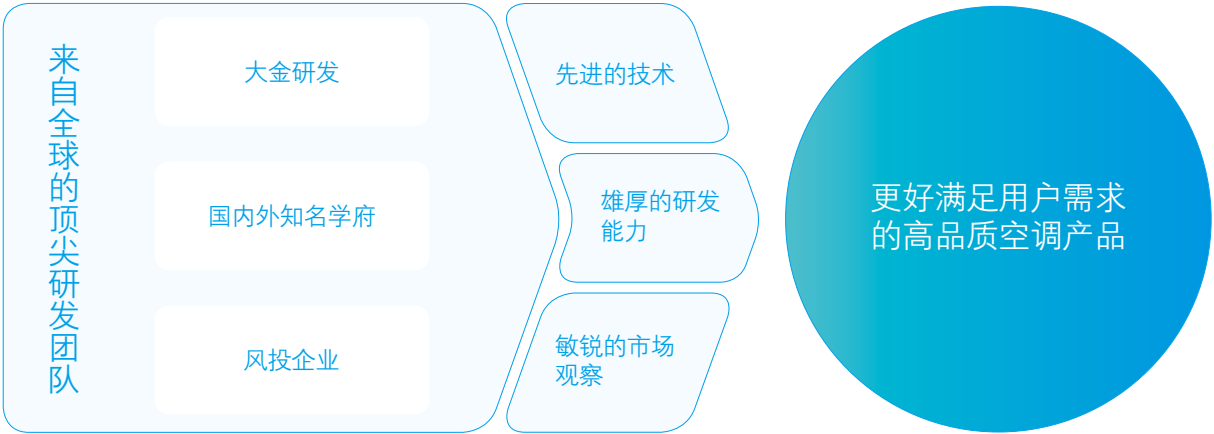
我们的理念	大金遵循“传承工匠精神，坚实世界品质”的理念，以“永远满足顾客的需求”为目标，力求打造全球统一品质的空调产品，满足客户对品质生活的追求，用技术创造健康舒适的空气
实质性议题	本土创新研发 创新变革 产品品质 客户满意度
我们的行动	- 在中国建立了研发中心和生产基地，凭借专业的研发能力和制造能力，为空调行业的发展做出贡献 - 实行高效率的生产管理体制和一丝不苟的品质管理制度，确保产品质量 - 始终站在客户的立场，为客户提供全方位、人性化的售后服务
2017 年成果	- 中国地区研发人员数量超过 350 人 - 出厂产品合格率 100% - 获得“中国客户服务领袖奖”

聚焦本土研发

大金中国引进海外先进技术和生产、品质管理体制，在中国建立了研发中心和生产基地，凭借专业的研发能力，针对中国市场特性，不断推出真正满足中国消费者需求的、超前性的产品。

创新研发理念

大金中国推进和实现全面的开放式创新，不局限于公司内部的技术，积极与国内外知名大学教授、学者对话，并密切注意风投企业等组织的动向，寻求全球范围的合作机会，集合全世界创意，脱离传统空调的框架，创造出有价值的产品。



大金中国研发理念

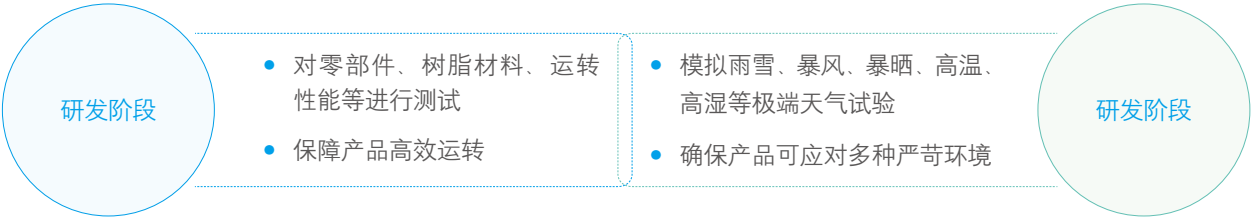
打造顶尖研究院

2010 年大金中国成立了技术开发研究院。依托于集团核心技术，大金中国本着“由中国员工开发适用于中国市场的产品”这一理念，不断创新、紧贴全球最新科技，助力研发出推动中国空调文化、满足全球化市场需求的空调产品。

此外，考虑到中国不同地区的气候差异显著，各地区需要的空调性能也不一样。大金中国技术开发研究院设立了环境实验室，其中建有 3 室 2 厅的实验场所，能够营造出各种下雨、风雪的状态，模拟住宅内部、环境因素实施试验，有效实现快速应对本地需求的产品开发。



大金中国技术开发研究院

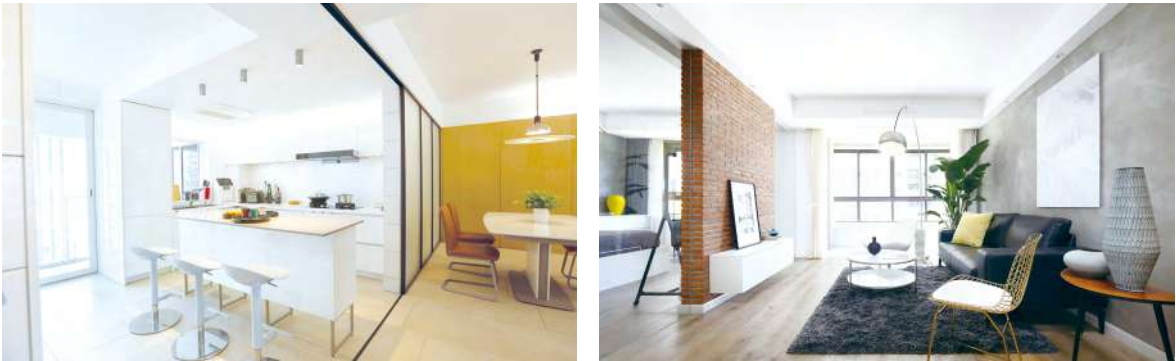


大金中国技术开发研究院保障新产品落地

此外，技术开发研究院试验数据的准确性为业界广泛认可，在自身积极研发的同时还协助全球范围内来自公共机构的众多项目，推动行业健康发展。

金制全效家用中央空调呵护舒适品质生活

随着人们对室内空气品质的要求越来越高，大金空调凭借多联、变频等多项技术优势，研发出集温度、湿度、气流和洁净度四维一体的金制全效家用中央空调，为用户提供适宜环境的同时，还可自动监测室内湿度情况，调节温湿度平衡，打造舒适的室内环境。大金金制全效家用中央空调还注重室内美观与自身功能性的结合，释放室内空间，美化居住环境，提高生活品质。



大金金制全效家用中央空调为用户提供舒适的品质生活

悬角式解锁小而美空间 新形态推动行业变革

2017 年，大金推翻以往几十年分体柜式空调的固有概念及形态，历时 1000 多个日夜，近 50 位研发工程师共走访 500 余位用户，经过上万次的试验，最终研发适合中国客厅的全新 E-MAX α 系列悬角式空调——不仅拥有康达效应环抱气流，可避免冷风直吹人体，还能够运用微处理器智能控制技术，灵活处理温度、风向、气流、静音等问题，更以创新的悬角设计，为客厅释放出更多黄金空间，帮助人们获得更多居住灵活性、自主性和舒适度。



E-MAX α 系列悬角式空调推动行业新变革

精益匠心品质

作为一家拥有世界级品质口碑的空调企业，大金中国遵循集团严格的品质管理制度和独特的生产管理方式，重视员工生产技能的传承和提高，致力于打造全球统一品质。

先进的生产方式

大金中国的生产基地严格遵守集团的统一标准，加强产品全生命周期质量管理，确保每一件产品都凝聚了大金的先进技术和卓越品质。为了在最短时间满足多个客户的不同需求，同时保障产品坚实品质，大金中国不断优化自身生产系统 PDS（Production of Daikin System），推行 JIT（Just in time）的生产方式，对主要零部件全部采取及时、可靠的内部加工，部分大金家用分体式空调已实现了 85% 的核心零部件内部生产率。



JIT 生产方式流水线

细节决定品质

大金始终以精益求精的态度严格把控产品细节，比如对六角螺丝钉的执着，我们始终坚信，即便是最普通、最常见的部件——螺丝钉的选择，在整个空调品质上也起着至关重要的作用。相较于市场上常见的圆头螺丝钉的造价低廉而容易生锈，大金坚持选用品质更高、成本更高、符合欧洲国家标准的六角螺丝钉。六角螺丝钉更坚固、维修时便于拆卸、螺丝与螺丝刀的结合点不易磨毛、不易滑角。大金注重空调产品的每一个细节，打磨出更经久耐用、更安全的产品，为客户创造更舒心的空气体验。



大金采用智能生产方式提高生产效率和精确性。图为大金空调（苏州）有限公司钣金生产线冲压工艺。自 2017 年起逐步采用机器人手臂代替人工操作，单块钣金 CT 时间减少 1.4 秒、产量提升 10.9%，同时降低员工成本和工伤情况。2018 年，大金苏州工厂已完成 3 条生产线改造，另有 3 条生产线将在两三年内逐步完成

严格的质量管理

大金中国严格遵守集团统一标准，引进海外先进设备，力求从硬件上保障全球同质的质量要求。同时，大金中国设立品质管理部门，从采购部件入库便实行严格检测，在空调生产的每个环节也均有品质管理专人把关，对核心生产步骤也采用了专业化的检测设备和方法，直至产品出厂的最终检测，从而确保了品质，赢得了市场的信赖。



品质人员确认来料质量，巡查仓库

提升员工品质意识

大金秉承初心，持之以恒地重视生产技能的传承，充分发挥“人”的重要性。我们为技能者们提供公平、公正的学习、竞技平台，帮助发掘自身潜能，鼓励并给予专业系统的理论学习和实践，与员工们共同承诺“全球同质·同享”。大金中国还注重加强责任意识，通过每年的“品质月”活动，以知识竞赛、质量讲坛、内部交流等形式，确保员工品质意识的切实践行。2018 年，大金售后服务公司和大金上海工厂获得“全国空调器行业质量领军企业”“全国空调器行业质量领先品牌”等多项荣誉*。



品质月期间品质道场培训

注：* 更多奖项详情请翻阅外部评价 P7

提供优质服务

大金中国一直在创造好空气的路上不断探索着，积淀出“以人为轴心”的企业文化，坚守为客户负责的态度，让客户感受到我们强大、安心、一体化的优质服务。

贴心的售前服务

大金中国始终想客户所想，力求为客户提供全方位周到的服务。在售前服务中，大金中国以坚持与客户面对面沟通，提供专业周到的客户体验为目标，尽可能按照客户的需求打造量身定制的方案设计。



售前服务团队与客户面对面沟通

为了让每位客户近距离切身感受大金带来的舒适和便捷，为客户提供零距离的体验式提案，大金中国在上海、北京等城市开设了体验式空调展示厅 DAIKIN NEW LIFE STATION。客户通过参观全效家用中央空调精装修样板间，可体验地暖制热、3D 立体气流、温度湿度平衡、新风等功能带来的空间舒适感，获得全感官沉浸式的互动和体验，在更加明确自身需求的基础上理性选择适合的产品。



DAIKIN NEW LIFE STATION 体验区

完善的售后服务体系

大金中国秉持“为用户尽心尽责，提供优质服务”的售后理念，不断完善服务流程和制度，在销售优质产品的同时，不断充实安装工事和维修保养等方面的售后服务体制，始终以“快速、准确、亲切”的服务理念，力求超越客户需求和期待。

大金售后服务体制



客户服务中心

- 手机 APP、网络等多渠道报修
- 提供差异化优质客户服务
- 为提升服务品质，对用户进行客户满意度回访



VIP 专属对应中心

- 在线报修
- 部品在线订购，部品 3D 可视化，确保订购准确
- 网络结算

大金售后服务产品



远程监控系统

- 365 日 24 小时全方位监控空调运作，预测故障
- 延长空调寿命，降低空调运行周期成本
- 发现故障及时安排专业维修



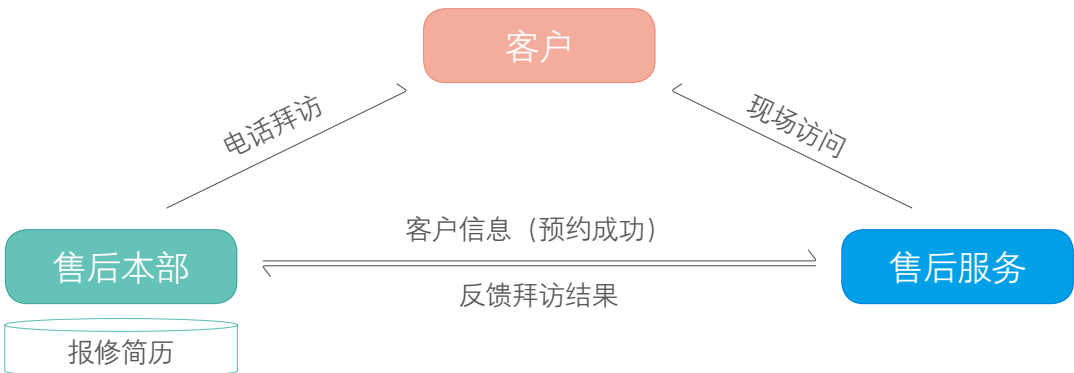
大金设施管理 (FM)

- 节能控制
- 大楼空调更新解决方案

大金中国售后服务体系

专业的服务流程

大金中国售后呼叫中心向全国用户提供全年 365 天 /24 小时全天业务受理服务，规范记录客户信息和需求，并力求在第一时间部署就近的服务网点上门提供专业服务。售后服务中心也会在服务完成不久后对用户进行回访，确保每位遇到问题的客户都能满意。



服务网点星罗棋布

在中国，大金以北京、上海、广州、武汉四地为中心，建立了 378 家指定维修店和 849 家特约维修店，涵盖部品对应、安装指导、维修保养等一系列服务，为客户提供快速、准确、人性化的售后服务。

全面的售后人才培养

大金中国推进全国的售后技术研修教育，开设了为期四年的全套培训课程，组建经验丰富的售后讲师团，为员工和经销商进行量身定制的培训，不断加强技术工程师整体素质，为客户提供专业的安装和售后服务。2018 年，大金售后服务公司获得“中国客户服务领袖奖”等服务奖项*。

注：* 更多奖项详情请翻阅外部评价 P7

提升客户满意度

获得市场的反馈并运用于完善本公司整体的产业链中，为客户提供配套的售后服务综合解决方案



提升客户应对话术、礼仪及维修技能

通过阶段性课程规范和提升工事安装和维修技能

提升整体技术能力

多渠道提升售后服务能力

创造适宜空间

大金始终致力于以发掘用户“下一个需求”为目标，不断探索跳脱行业的解决方案，以及专业可信赖的智能科技，为生活和社会的各种场所，创造舒适节能的空间，为追求生活品质的人们将想象化为生活具象。

智能舒适家居

大金通过不断研发推出操作便捷、节能环保的产品，全方位满足客厅、卧室、厨卫、儿童房等居家不同需求，有效应对梅雨、炎夏等季节变化，致力于为客户提供更清新舒适的空气，创造更适宜的居家空间。

 静音

- 室内外机均可自由设置静音运转模式

 气流

- 5 大气流模式，多达 7 档的风量调节，对应不同的使用场景需求

 极速冷暖

- 快速达到设定温度
- ±0.5°C 设定细致贴合体感

 智能

- 引入蓝牙连接操控，智能 APP 可做到周日程的定时定温设置

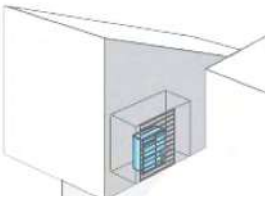
E-MAX 小鑫系列产品四大功能助力打造舒适家居

专业定制商业提案

大金中国为商业客户提供定制化的空调解决方案，帮助解决各种空调设计问题，使得建筑内部空间布局和功能更加协调合理。



愚园路园区运用玻璃和外观略显破旧的老建筑撞击出混搭美感，大金的 SkyAir Multi 系列空调系统侧出风室外机恰好可以摆放在单独僻出的 1.5 m² 区域内，与建筑风格浑然天成，避免了噪音和排放出的热风对园区环境造成的影响



厂房改建的办公楼本身的层高近 6m，大金将环绕气流嵌入式室内机吊装在约四米多的高度上，确保送风可以抵达地面位置，其管道使用白色材料包裹后暴露在外与建筑本身的工业风格相辅相成



成都一所百年川西老宅——房子老旧，供电也达不到可以使用空调的要求，房主家十几口人经常“冬冷夏热”。为了全面改善居住环境、满足 90 岁老人和学龄前孩童的不同需求，主持改建的设计师为这家人改造配电方案，并特别选用了大金全效家用中央空调，让每个房间的空调都带有“3D 气流”的功能，使得气流均匀舒适。考虑到成都常年湿气较大，奶奶的房间还特别使用了带有“温湿平衡”功能的空调设备。此外，大金空调的 DS-AIR 系统帮助客户实现了手机远程控制，房主无论在哪儿都可以随时用手机控制任意房间的空调，让老人和孩子能够更加安心、安全地享受舒适生活。



伙伴

合作伙伴是大金中国持续发展道路上不可或缺的重要支持，我们尊重伙伴利益，也致力于提升合作伙伴履行社会责任的意识和能力。大金中国还充分发挥自身在行业的示范引领作用，为行业培养专业人才，持续提升行业竞争力，为行业发展贡献大金的智慧和力量。

我们的理念	大金中国将伙伴视为 Daikin Family 的成员，与经销商、供应商互助互爱，为行业输送专业人才，建立稳固、积极、可持续的伙伴关系
实质性议题	经销商合作 责任供应链 行业培育
我们的行动	- 持续完善经销商沟通机制，为经销商管理和服务水平的提升提供有力支持 - 严格遵守集团《绿色采购方针（第九版）》2017 年 1 月修订，提升供应商环保履责水平，打造责任供应链 - 丰富行业人才培养方式，加强跨行业人才培养
2017 年成果	- 为经销商共开设培训 149 场，覆盖 2413 名经销商（仅覆盖大金空调技术（中国）有限公司） - 本土化采购比例 98.3% - 在 8 所高校的暖通、制冷专业开展多联机讲座，共计 436 位学生参加 - 大金中国高校寒暑假实习活动共接待 9 所高校的 795 名学生

携手经销商发展

经销商作为产业链中的关键环节和大金面对客户的窗口，在提供产品和服务的同时也展示着我们的品牌理念和价值。大金中国注重培养经销商的合规意识，提高经销商的管理和服务能力，与经销商一同健康成长。

经销商管理

大金中国重视与经销商的沟通和交流，通过建立完善的沟通机制，向经销商普及自身企业社会责任理念在经营管理、日常运营、责任营销等方面的应用，并对经销商提供培训、资金等支持，有效提升经销商的履责能力。

经销商培训

大金中国注重培养经销商的管理和服务能力，帮助经销商培养和管理人才，完善经销商服务体系，提升经营水平。大金中国还充分利用在展会等行业产品展示的机会，邀请经销商共同参与，提高经销商的业务能力。为进一步提升经销商的经营能力，解决经销商招人难、留人难等问题，大金中国还对经销商派驻人事支援，开展经销商 HR 咨询服务，帮助经销商招募更多人才，促进经销商的发展。

关键绩效

2017 年，大金空调技术（中国）有限公司为经销商开设培训 **149** 场，共计 **2413** 名经销商参与，培训内容覆盖提案设计、安装、调试及维修。

大金中国良好的品牌形象和消费者的信赖离不开经销商的协作与支持。为进一步拉近与经销商的距离，实现共同进步，大金中国以每年的经销商年会为契机，对优秀经销商进行表彰，也向每位参会经销商表达谢意，并与所有经销商一起探讨行业发展趋势，共同挖掘新的需求，让他们感受到 Daikin Family 的温情与力量，为今后更好地开展合作提供有力支持。



2018 年大金空调经销商年会在上海举行

打造责任供应链

供应链管理对于高品质的产品生产和新的价值创造至关重要，同时供应链上个别环节的社会责任风险也会影响企业供应链整体的可持续性。大金中国与所有的供应商构筑了长期稳定的信赖关系，重视整个供应链的 CSR 意识和能力的提升，携手整个供应链共同成长和发展。

供应商管理

供应链的可持续发展涉及环境保护、商业道德、劳工人权等议题。大金将供应商的履责表现作为选择供应商的重要筛选条件之一。2017 年 4 月，为了联合供应商实现整个供应链的稳定供给和发展，大金集团修定了《绿色采购方针（第九版）》，对供应商提出了质量、环境、劳动安全、人权、禁止冲突地区相关贸易等方面的要求，并通过说明会将指南的要求传达给供应商，提升供应商的履责意识。

提升供应商履责水平

大金中国持续完善供应商管理机制，通过供应商评级标准和培训等方式，提高供应商履责水平。此外，大金中国始终与供应商保持密切交流，在产品创新、资源合理利用等方面，让供应商从早期参与，将风险成本控制在最低，同时也控制原材料成本。大金中国还邀请供应商参加技能比武、QC 活动，使供应商切实感受到大金的匠心精神和对品质的极致追求，有效提升供应商的品质意识和履责水平。



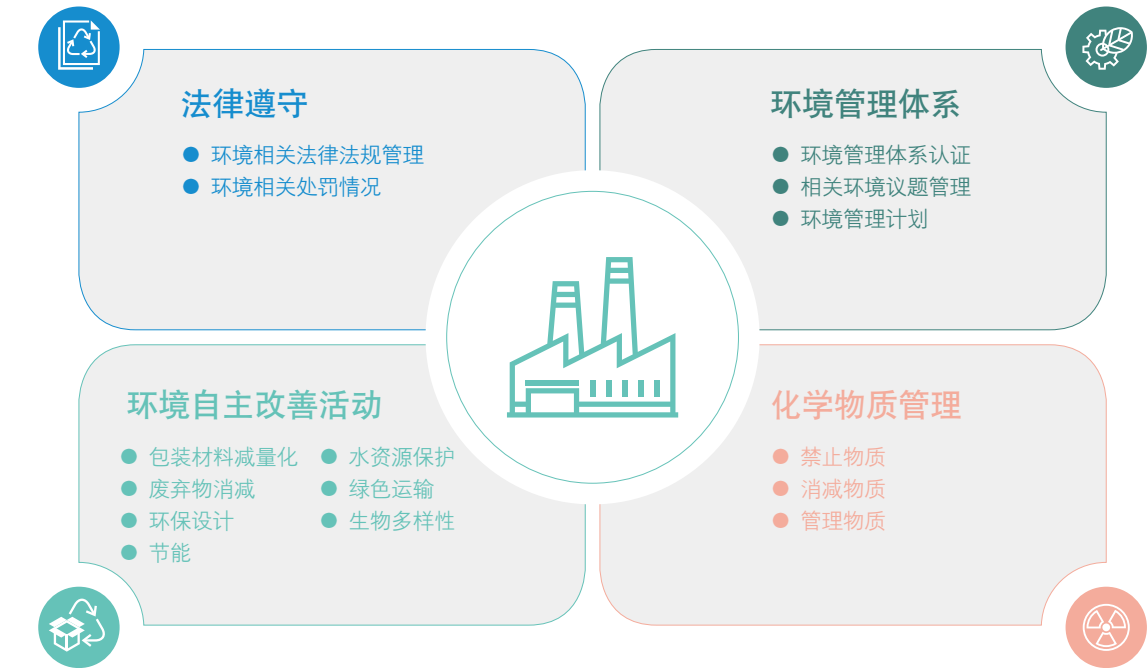
技能比武大赛

本土化采购

大金中国秉持集团“尊重独立”“合作竞争”的采购理念，严格遵守采购方针，确保采购公平、透明、公正。在遵循供应商选择原则的基础上，大金中国积极支持本土化采购，带动运营所在地企业共同发展，为当地创造更多价值。

绿色采购

大金中国还将环保理念贯穿于采购全过程，通过构建和完善绿色采购体系，实地了解供应商合规经营和履责实践情况，根据“绿色采购调查表”对供应商进行问卷调查和现场监察，督促并帮助供应商提高环境绩效。大金中国还与供应商一起探讨加工、技术等方面的问题，改善供应商的生产工艺，提高生产效率，保障供应商持续提供高质量的原料。



大金绿色采购标准体系

行业人才培养

行业的持续发展离不开人才的大力支持。大金中国不仅重视内部人才成长，也关注行业的发展和人才储备。大金中国从教育着手，提供多渠道技能提升平台，推动行业内与跨行业的人才交流与发展。

大学生人才培养

大金视大学生为行业未来发展的创造者和推动者，积极与本地高校合作，开展大学生专业知识技能培养活动，助力大学生人才培养，储备高学历行业人才。

VRV 空调系统讲座

- 深入高校普及暖通、制冷专业多联机的技术、设计、施工、应用等知识
- 发放 VRV 设计手册
- 根据各高校专业要求，制定个性化讲义

寒暑假实习

- 大金技术部与高校老师共同制定实习计划表
- 工厂 + 展厅参观：参观大金流水线，了解大金专业技术、人才招聘相关内容
- 研修所实操：空调基础知识、空调结构认知、空调负荷计算、PA 机安装等



大金大学生职业培养相关活动



大学生科技竞赛

- 大金中国支持大学生科技类竞赛，提升大学生的行业知识水平
- 2017 年 6 月 28 日，“大金空调杯”第十届中国制冷空调行业大学生科技竞赛（华中赛区）总决赛在华中科技大学圆满举办。全国共有 110 多所院校，共 400 多名学生参与本届竞赛



现代学徒制

- 与重庆商学院联合开展现代学徒制项目
- 培养具有空调制造的核心能力、能熟练掌握空调制造专业知识、具备从事焊接、涂装、设备保全等战略岗位工作和可持续发展能力的复合型技术应用型人才

行业内人才培养

大金中国关注行业人才能力的发展与培养，多年来为行业技能比赛提供支持，助力行业内部沟通，驱动行业的整体发展。

支持创新职业大赛，激发行业活力

2017 年 4 月 1 日，大金空调承办的“大金杯”第三届江苏省家电家装创新职业大赛选拔赛于大金空调技术（中国）有限公司南京研修中心圆满举行。此次比赛分为理论考试和实际操作两大类。大赛旨在选拔并提升全省家电家装专业技术人员的技术和服务水平，选择优秀的技术人员上到一线切实解决问题，更好地服务社会。



实操比赛现场

跨行业人才培养

大金中国为空调行业与关联行业沟通搭建平台，促进行业内协同发展，为关联行业发展提供技术支持，关联行业创新发展也为大金中国在本土创新提供新方向。

携手设计行业前行

2017 年，大金中国主办了第十一届 New Life Style 内装大赛。大赛围绕“生活艺术，匠心呈现”这一主旨，依托于大金空调的高品质支持，为设计师搭建了展示个性与才华的舞台。十一年来，大金与设计师共同成长，创造了空调与设计的完美融合，促进两个行业共同的发展。



“New Life Style” “梦幻森林”为主题的艺术装置展览



环境

面临地球刻不容缓的环境问题，大金中国贯彻落实集团“环境愿景 2050”，将绿色发展理念融入生产运营的各方面和全过程，致力于实现在事业活动及产品服务中 CO₂ 零排放的目标。

我们的理念	大金中国贯彻落实集团环境愿景 2050 年规划，关注自身运营对环境的影响，通过系统的管理减少对生态环境和气候的影响，助力 CO ₂ 零排放目标的实现
实质性议题	应对气候变化 能源资源合理利用
我们的行动	- 构建完善的环境管理体系，加强环境监察 - 研发绿色产品，开展绿色生产，提高资源利用率 - 倡导员工参加绿色公益，共筑绿色生活
2017 年成果	- 大金中国环保总投资 1054.38 万元 - 电力使用量 33490 兆瓦时、耗水量 219019 吨 - 废弃物排放量 9214.09 吨 - CO₂ 排放量 37474 吨（仅覆盖大金上海工厂和大金苏州工厂）

环境管理

大金根据环境法律法规完善、修订自身环境管理制度和体系，坚持生态优化、经济高效、循环利用、节能减排的原则，不断加强能源管理工作和环保设施的建设，实施节能降耗项目，实现绿色可持续生产。

构建环境经营推进体制

每年组织召开环境会议，介绍大金集团及中国的环境方针和对应措施，分析可能对经营产生的影响，分享交流具体环境活动的推进经验

实施环境监察

依据 ISO14000 定期接受认证机关的检查。日常进行各层级监控，每年实施一次内部检查，以及定期接受来自大金集团和第三方会计师事务所的审计

完善环境风险管理

建立环境管理委员会，对环境管理过程中所涉及的法律法规和其他风险进行监控管理，确保环保设施的正常运行，以及各项环境目标和指标落实

开展环境培训

开展环境培训，实施环境应急演练，并设立环境道场，希望通过实物体验，将对员工的培训由理论上升到实际操作层面

大金环境管理体系

大金集团全球环境会议

大金在全球 5 大区域（日本、欧洲、美国、中国、亚太）召开环境会议。2013 年开始，每 2 年举行 1 次全球环境代表聚集的全球环境会议。在 2017 年的大金集团全球环境会议中，就各国的环境改善案例进行交流学习，同时探讨如何将能源可视化，减少不需要的能源使用，并通过运用数据测定演习进行实操型的节能演练。大金集团设定了 2020 年将比 2005 年消减 70%，2025 年消减 75% 的目标。2017 年度，集团达成了 74% 的消减成果。



资源高效利用

大金在产品的全生命周期中始终坚持最高标准的环保准则，作为生产制造企业，大金重点强化生产运营中的能源管理、水资源管理、废弃物管理，力求在生产各流程降低我们的环境影响，努力实现节能减排和废弃物趋零化目标。

节约能源

- 工厂照明设备 LED 化
- 叉车蓄电池锂电池化
- 空压机余热回收
- 开发热量计冷水机组合并
- 配管钎焊冷却水与焊枪联动节能
- 涂装干燥炉节能改造

节约用水

- 冷媒屏蔽泵新增小冷却塔
- 雨水收集再利用系统
- 卫生间水龙头更换为可调节节水起泡器

大金苏州工厂打造“能效之星”绿色工厂的举措

大金苏州工厂积极致力于生产过程中资源的高效利用，打造“能效之星”工厂，将可持续生产理念与自身先进技术结合，降低资源消耗、将废弃物有价值并再循环利用，持续推进高效利用资源的生产建设。

管理层面

- 制定完善能源管理制度
- 成立节能综合管理事务局
- 对能耗指标完成情况进行考核
- 分析、整改未达标情况

生产运营层面

- 空调主机微零节能
- 空调节能水泵改造
- 增加小空压机
- LED 照明灯更换
- 风光互补 LED 路灯
- 屋顶采光板隔热
- 电装品空调导入

意识提升层面

- 发动全体员工开展合理化节能建议活动
- 职工根据本身工作经验，概况总结了工作中的节能方案
- 通过工艺流程分析，提出更深入的节能环保的生产方案

废弃物管理

为实现废弃物趋零化目标，大金努力减少生产运营中产生的废弃物，同时制定严格的排放标准，定期安排实施检查，建立废弃物管理体系，积极倡导废弃物回收再利用，对于不可回收的废弃物和危险废弃物，大金与符合资质的厂家合作，并定期进行现场处理工艺确认，确保废弃物的正确处理。

- 引进 RTO 系统去除杂质、残留物
- 清理模具，正绝缘体凸角，减少因小型 ODM 填充不足而产生的废弃物
- 改善冲压油桶，减少危险废弃物排放
- 木板废弃物回收再利用，降低木材报废率

减少废弃物举措

关键绩效

2017 年度，大金工厂无害废弃物排放量 7557.11 吨，有害废弃物排放量 1656.98 吨。

化学品管控

大金在产品生产过程中，会使用到制冷剂等化学产品，因此非常重视化学品管控。为减少因化学品泄露引发的意外事故，避免不必要的损失，大金严格遵守相关规章制度，加强对化学品的管控机制。



化学品泄漏演习，专业处理人员第一时间赶到事故现场对泄漏的化学品进行有效处理

提升环保意识

大金中国重视培养员工的节能意识，在能源管理制度中规定了定期对工厂员工进行能源、设备方面的培训，并且对培训效果进行考核评估。在日常生产运行中，也会利用环境月、环境道场、周例会、工厂宣传栏等途径宣传节能知识。大金中国还倡导员工积极参加各项环保公益活动，使员工在活动中体会到环保的重要意义。



环保意识提升活动

- 规范垃圾分类活动
- 环保知识竞答活动
- 环境道场体感活动
- 邀请利益相关方到园区参观，宣传大金环保理念
- 环保公益活动
 - 植树、拔草
 - 地球一小时
 - 徒步、无车日等



环保月垃圾分类活动



环保月环保知识竞答活动



环保月体感活动



“挑战自我·健康生活”大金徒步大会



员工

大金中国视员工为企业发展的力量之源，我们认为每个员工成长的总和是公司发展的基础。以建立“灵活和快速”的团队为目标，大金中国与人才携手实现个体、公司与行业的同步发展。

我们的理念	以人为轴心、打造“灵活和快速”的团队、每个员工的自豪感和成就是集团公司发展成长的动力、每个员工成长的总和是集团公司发展的基础
实质性议题	包容与多元化 员工培育发展 职业健康安全 工作生活平衡
我们的行动	• 尊重个体差异，为员工提供公平的机会与公平的结果 • 提供丰富的培训资源与完善的培训模式 • 完善安全体系、健康安全教育与演练 • 营造舒适的工作环境、开展丰富的文体活动
2017 年成果	• 女性管理者比例为 26.80% • 本土管理者比例 73.45% • 产假 / 陪产假返岗比例 89.8% • 培训总投入为 1248.5 万元，人均参与培训 44.83 小时（仅覆盖大金上海工厂和大金苏州工厂） • 无重大安全事故发生

包容与多元化

作为践行本土化发展的全球性企业，大金中国倡导兼容并蓄。我们坚信员工的多元化文化背景、创造力与个体差异是构建公司差异化竞争优势的基础，为我们多角度思考与创新性发展提供不竭的动力。

大金中国接纳来自不同地域、性别、年龄、宗教、教育背景的员工，努力为员工创造平等的工作机会，打造温馨的多元化团队，让员工在公司得到尊重并实现自我价值。

大金中国依照《劳动法》《劳动合同法》等有关法律，与员工签订劳动合同、为员工缴纳五险一金，保障员工合法权益。公司重视员工意见，支持员工加入工会，并通过开展座谈会、职代会等方式，创建员工与管理层的沟通渠道，倾听员工声音，营造平等、包容的沟通文化。



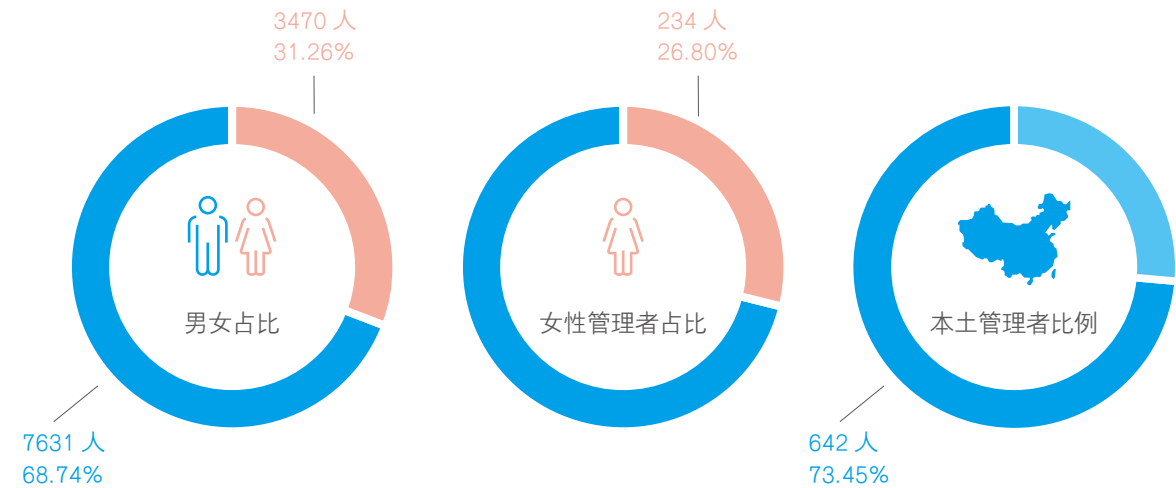
86

外籍员工（人）



70

残疾人士（人）



注：本页员工数据如无特殊标注，则均覆盖大金（中国）、大金上海工厂、大金苏州工厂、苏州机电、大金空调技术

员工培育发展

员工是我们制造、创造的重要环节和存在。我们坚持以领先的行业知识与经验培育适合公司的人才，提升人才的职业竞争力，助力他们的职业发展，为公司的长远发展储备力量。

员工培训资源

大金中国在公司、部门、班组等多层面，开展安全、品质、环境、制度等多维度的培训，为员工提供优质的培训资源和充足的培训机会，促进员工快速全面地成长。



大金中国丰富的培训资源

同时，大金中国善于从源头学习，汲取创新研发和完善服务与技能的养分。我们为各职能岗位的员工提供了在一线接听售前电话、与客户现场接触、直接了解客户需求的机会，并与各部门资源共享，增强员工不断进取的学习意识，激发员工的活力与创造力，以此培养灵活机敏的团队。

为了提升员工组织策划与协调能力，大金中国倡导员工主导公司内外活动，让员工在前期策划与现场执行中增长才干，全面提升员工的职业素质与能力。



PDS 指导：培养员工在生产制造中主动发现问题、独立思考、解决问题的能力培训



大金中国选派骨干参加日本研修，接受理论基础与钎焊培训、参与岗位与现场管理实习。图中所示为钎焊培训



大金中国建设残障基地，组织残障员工开展拓展活动，提高残障人士的综合素质和能力。图中所示为残障员工培训

“报联商”让沟通更顺畅

“报联商”是我们工作的通用语言，公司从报告、联络、商谈三个层面为员工提供培训，使员工明确公司的沟通体系，提高部门内和跨部门的沟通效率。此外，大金中国还将“报联商”文化推广到核心经销商，不但提升了公司与核心经销商的沟通效率的同时也帮助核心经销商解决了内部沟通问题。

1 培养“报联商”内部讲师

- 学习《进阶版报联商》课程
- 收集案例，开发大金版《报联商》课程
- 讲师联盟实时分享



2 内部中高层干部培训

- 推广《进阶版报联商》课程，获得干部的理解和认同，在实践中深耕“报联商”文化土壤
- 内部管理层培训
- 获得理解与认同
- “报联商”文化萌芽

3 “报联商”文化内部推广

- 集团内刊《Daikin Times》刊登《报联商专题》文章
- 分公司大早会分享，内部讲师面向员工培训
- 发布“报联商”知识点海报，进行部门内部交流



4 核心经销商推广

- 提升员工基本素质
- 应用“报联商”知识
- 举办“报联商”交流会



“报联商”的基础工作技巧 5W3H 在实际工作应用中很受用。当接到客户电话时，现在可以认识到从信息的目的和重要性、内容、题目及确认工作的期限、工作对象、担当等系统的方式来记录电话信息。

—— 杭州办事处 方阳阳

员工培养模式

大金中国针对不同层级、不同岗位员工能力提升与职业发展的需求，制定了相应的培训课程，帮助员工强化职业素养，传承领先技能与品质追求，成就员工的职业梦想。

人才培养模式

- 提升基层员工个人技能素养与沟通能力
 - 加强骨干公司文化教育与管理能力建设
 - 增强管理层管理能力、全局观，培养战略思维

分层级培养

- 通过以师带徒、在职培训等方式，传承优秀技能与钻研精神
 - 提供岗前、岗中、岗后培训，不断提升员工职业技能与工作品质
 - 成立研修中心、售后服务大学，开展公司内部与经销商售后人员理论与实操培训，完善售后服务能力
 - 开展技能比武，推动员工不断成长、提升个人专业技能

技能传承与提升

技能比武打磨专业技能

技能比武大会是大金集团传统活动，分为各地区工厂、各国家、集团三个层面，包括生产技能、售后技能两个维度。在中国区比赛中脱颖而出的优秀员工将有机会参加两年一届的全球技能比武，或四年一届全球售后技能比武。全球技能比武的优胜者将接受系统的进阶培养，成为工厂、国家或全球指导者，并有机会成为技能传承的“Meister”（源于德语，意味“匠”）。技能比武鼓励员工们积极切磋技艺、提高技能水平，传承大金的匠人精神，提升了员工的素质与服务水平和能力。



第十届大金（中国区）技能比武大赛



钎焊比赛现场

“

我认为的“匠人”，是注重细节，追求完美和极致，不惜花费时间与精力，孜孜不倦，反复琢磨，是把 99% 的细致提高到 99.9% 的执着。

——首届全球技能比武大赛冠军 全球钎焊技术指导者 金春花

”

职业健康安全

保障员工安全与健康是企业的责任。大金中国为保障员工安全与健康，不断优化职业安全与健康管理体系，为员工创造安全可靠的工作环境。

安全管理体系

大金中国完善闭环式安全管理体系，制定安全规范、为员工提供安全培训、开展工厂生产安全巡查与整改，营造安全的生产工作环境，降低安全事故发生率，提升员工的安全意识。

1 安全规范

- OHSAS 18000 安全规范
- 大金安全十则及 20 条行为规范

2 安全培训

- 安全知识宣传
- 安全演练
- 安全体感教育

3 安全巡视

- 定期工厂安全巡视、检查
- 装配线安全 3S 巡视

大金中国安全管理体系

安全教育与演练

防止安全事故发生、提前排除安全隐患，一直是公司安全保障工作重点。我们每年开展安全月与安全道场活动，从理论和感知两个层面提升员工的安全意识。同时，我们注重安全经验总结，针对关键性安全风险制定相应安全操作规范与演练计划，让员工了解安全应急处理办法，对安全事故及时处理，避免造成重大危害。

开展 KYT，提升员工识别安全危害的能力

大金工厂一直举行月度 KYT（危险预测训练）。员工以课为单位，以生产中的实际工作为案例，利用危险预知活动表（KYT 表），提高每个人的危险预知能力。经过 4RKYT（4 轮 KYT），员工们将掌握、发现并解决潜藏在工作岗位及作业中的危险，制定相应对策和方案。

现况掌握
思考存在什么样的危险隐患

1R

2R
本质追究
明确危险的重点

3R
对策设立
独立思考应对危机的对策

4R
目标设定
明确重要危险点的对策并进行实施

4RKYT 流程



锅炉爆炸安全演练



异常断电安全演练



油漆中毒安全演练总结

关键绩效

2017 年，大金中国无重大安全事故发生。共发生安全生产事故 7 次，工伤 30 人。

2017 年，大金上海工厂与大金苏州工厂体检及健康档案覆盖率为 100%。

工作和生活的平衡

大金集团崇尚“明朗的人和”，并认为“每个员工的自豪感和成就是集团公司发展成长的动力”。我们鼓励员工平衡工作与生活，为员工营造和谐舒适的工作氛围，提升员工的文化认同感、满意度与幸福感。

大金中国为员工提供员工食堂、便利店、图书馆、康体中心等服务设施，满足员工工作之外的休闲娱乐需求。同时，公司开展丰富的员工文体活动，帮助员工释放压力，享受健康生活。



苏州机电便利店



员工环保活动



为定采庆生

“亲子之家”增进家庭的爱与理解

大金苏州工厂举办“亲子之家”活动，邀请员工的孩子与员工一起上班。“亲子之家”活动项目组专门为孩子们定制了衣服与名牌，小朋友们穿着统一的服装，参观工厂，了解生产过程，体验父母一天的工作。“亲子之家”活动为孩子与父母搭建了沟通的平台，加深了孩子对父母工作的理解。



“ 此次的亲子活动让孩子成长了很多，也更加了解我的工作，增进了我们之间的关系。看到孩子亲手做给我的巧克力，我非常的感动。在整个参观活动中，孩子也体会到了父母的辛苦，相信她以后会更加认真学习，更加懂事。 ”

——制造一课 李燕

大金中国开展了 EAP 援助计划，为员工提供心理健康咨询，舒缓员工工作压力，关爱员工心理健康。同时，我们也关爱女性员工和困难职工，为有需要的员工提供帮助和慰问。

关键绩效

2017 年，大金中国投入 16 万元进行困难员工帮扶。



社区

我们致力于成为企业公民，以领先于世界的先进技术为社会做贡献，提升社区福祉。我们积极与社区联动，携手应对社区可持续发展挑战，创造企业与社会和谐共生、共同发展的未来。

我们的理念	审视与社会的关系，积极行动，赢得信赖；为地区社会做出我们特有的贡献
实质性议题	和谐社区
我们的行动	“培育空气森林”项目 - 大金科技知识进校园项目 - 放飞梦想·大师进校园活动 - 纳凉节、樱花节及其他公益慈善
2017 年成果	- 截至 2017 年，放飞梦想·大师进校园活动已走进 10 余所知名高校，惠及近千名师生 - 大金纳凉节吸引 13000 多名利益相关方参与

环境保护

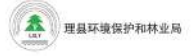
我们深知环保是最重要的经营资源，在开展公司内部全过程环境管理的同时，我们关注社区环境保护，致力于将环保理念推广到社区，与社区共同参与环境保护活动。

“培育空气森林”，保护社区生态环境

大金携手保护国际基金会（Conservation International, CI）在四川理县共同推进培育空气森林项目，助力当地构建农林复合生态系统。通过农业技术培训、环保意识教育，引导当地社区转向更生态、可持续的良性循环种植模式，在应对严峻的生态环境问题的同时，为当地人民造福。

项目详见 P49







理县甘堡村混农林项目

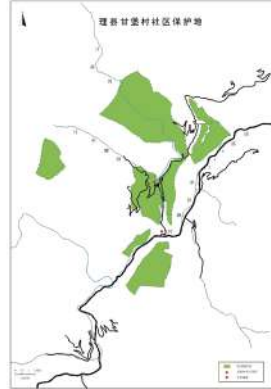
保护国际基金会与理县环境保护和林业局合作，共同在四川省阿坝藏族羌族自治州理县甘堡乡甘堡村开展混农林项目。

项目目标

- 建立社区保护地，对 1.5 万亩生态公益林进行有效植被恢复及管理；
- 规划并建设 120 亩混农林示范园区，结合现代农、林、畜牧业技术，试点可持续的土地经营管理方式，增强社区对气候变化的适应能力；
- 开展监测及研究，评估混农林模式对改良土壤、增加碳汇以及提高社区收益的效果，探索生态经济示范区建设道路。







“培育空气森林”项目计划概览



“培育空气森林”项目为农民普及环保知识

大金科技知识进校园，提升小学生环保意识

大金（中国）、大金上海工厂与大金西安工厂分别在各地推进了小学生环保意识培养项目，开展了大金科技进校园活动与大金工厂参观活动。大金（中国）还专门为小学生设计了环保知识手册，向小学生普及环保知识、环保的重要性与大金的环保理念，将环保的理念传递到下一代。

小学生环保手册

大金科技知识进校园

工厂参观

“大金科技进校园活动让孩子们亲身实践和体验了先进的科技，使小朋友在玩的过程中掌握了知识，引导小朋友自己探索科技背后的奥秘。”

——南西街道暑托班老师

45

46

义务植树，为工厂增添绿意

2018年3月20日，大金上海工厂组织员工组成志愿队，参加莘庄工业区组织的义务植树活动，为保护生物多样性贡献力量。志愿者们协力在莘庄工业区种植了6棵树，为工业区增添了一抹绿色的春意。



参加莘庄工业区义务植树活动

支持文化发展

大金中国尊重社区文化,重视对文化的保护和发展,探索社区文化发展需求,为社区文化建设活动提供支援和帮助。

放飞音乐梦想

大金中国开展了“大师进校园”与“放飞梦想”大金演唱会活动，助力高校学生实现音乐梦想。活动邀请世界著名女高音歌唱家黄英女士深入校园与学生交流，给予学生们专业指导，并为高校学生搭建与大师合作国际标准演出舞台。



“放飞梦想”音乐会

社区融入

我们主导社区融入活动，拓展公司与社区沟通渠道，确立与社区的良好沟通关系。我们期望更广泛地参与到社区生活中，与社区共享公司的发展与成长。

2017年，大金中国开展了纳凉节、樱花节等活动，广泛邀请利益相关方参与，共同感受自然、品味生活的乐趣，传递我们真诚待人、热情好客的文化。

大金纳凉节，建立多利益相关方沟通渠道

2017年8月26日第十三届“启·梦”纳凉节在上海莘庄工厂成功举办，公司员工及家属、政府领导、经销商、供应商等13000多名来宾参与了本届纳凉节活动。作为公司一年一度的传统节日，纳凉节以员工作为策划和接待的主角，向社区和其他利益相关方传递大金“热情好客”“坚持不懈”的文化理念。



大金纳凉节活动



开放常熟樱花园，与员工、家属、社区居民共同感受自然之美

公益慈善

大金中国以社会需求为切入点，鼓励员工积极参与义务献血、帮困助学等公益活动，为建设更美好的社会贡献力量。大金（中国）武汉分公司在长沙、重庆等五地开展了“爱行动”助学活动，携手经销商共同扶助贫困生，帮助学生获得平等的教育机会。2018年，大金（中国）武汉分公司共捐赠助学金8.3万元。



员工参与义务献血



“爱行动”资助贫困生

“非常感谢叔叔、阿姨的爱心捐赠与慷慨相助，我们一定会好好学习，为学校、为社会做力所能及的事，将爱心的火炬传递下去，让世界充满爱。”
——吉首市太平希望学校七年级学生 陈新雨

关键绩效
2012-2018年，大金上海工厂累计参加献血人数706人次。

“培育空气森林”项目

大金携手保护国际基金会（Conservation International, CI）在全球推进“培育空气森林项目”，助力当地构建农林复合生态系统。通过农业技术培训、环保意识教育，引导当地社区转向更生态、可持续的良性循环种植模式，在应对严峻的生态环境问题的同时，为当地人民造福。

培育空气氧吧

通过光合作用吸收 CO₂，
生产 O₂、净化空气

营造天然冷气

蒸发时带走热量、减缓气温上升

恢复森林生态

努力还原森林原有的功能

为了缓解因贫困造成的人为森林砍伐行为的增加，大金在全球 7 大区域开展支援当地居民生态和生活环境改善的全球伙伴项目。

从 2014 年开始，大金通过植树等生态保护措施，改善当地居民依赖砍伐树木为生的现状，并计划在十年内实现保护森林 1100 万公顷，减少 CO₂ 排放量 700 万吨的目标。



© ICMBio / Sueli Pontes

巴西

Amapá Biodiversity Corridor

在保持经济发展的同时，持续开展对当地住民有效利用森林资源的培训

**将森林恩惠的产物实现商品化，
使当地 43 户居民收入增加了 20%**



© Conservation International/ photo by Borwen Sayon

利比里亚

East Nimba Nature Reserve

持续进行与野生动物的共存和卫生安全方面的教育。通过实施农业指导，减少盗猎、烧毁农田的情况

**至今对 18 个村庄的 30000 人
进行了环境课程的教育培训**

中国

Mountains of Southwest China

改变了过去过度放牧、使用化学肥料等农耕方式，采用科学方式实施农业改良、增加果树的种植

至今栽种了 22000 棵果树



Conservation International/ photo by Biao Yang

印度

North Western Ghats

提供炉灶，减少了树木过度砍伐燃烧的状况，因做饭时不用再吸入烟灰，有益于健康的改善

**提供炉灶，减少了树木过度砍伐
燃烧的状况，因做饭时不用再吸
入烟灰，有益于健康的改善**



© AERF India/ photo by Jayant Sarneck

日本

Shiretoko, Hokkaido

为保护知床半岛丰富的生态体系，并教育未来一代，大金持续组织员工志愿者进行志愿服务

**至今累积有 170 人踏足现场，
参与了保护森林的项目**



© Conservation International/ photo by Lykhirn Ouk

柬埔寨

Central Cardamom Protected Forest

保护美丽的自然，同时为当地居民增加收入。实施了节能项目计划、运营管理培训

至今累积有 170 人参与过培训、活动

印尼

Java Island

通过水力发电，为当地家庭提供了电能，居民卫生条件得到改善。这令他们意识到保护森林的重要性，并积极参与到植树和保护森林工作中去

至今为 500 户家庭提供了洁净的水



© Conservation International/ Photo by Anton Ario

报告信息

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、2017 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、环境的互动影响。

报告周期

本报告为年度报告。上一份报告的发布时间为 2017 年 9 月。

报告时间范围

本报告披露 2017 年度，即 2017 年 4 月 1 日至 2018 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 3.0）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。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”；“大金（中国）”指代“大金（中国）投资有限公司”；“大金上海工厂”指代“大金空调（上海）有限公司”；“大金苏州工厂”指代“大金空调（苏州）有限公司”；“苏州机电”指代“大金机电设备（苏州）有限公司”；“大金西安工厂”指代“大金机电设备（西安）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，或扫描封面底部的“读者问卷反馈”二维码，进行意见反馈。

对标索引

本报告参考 GRI 可持续发展报告指南（GRI Standards）的核心方案编写。

披露项目		章节	对应页码	备注
组织概况	102-1 组织名称	关于大金、报告信息	P3、P51	
	102-2 活动、品牌、产品和服务	关于大金	P3-P4	
	102-3 总部位置	关于大金	P3	
	102-4 经营位置	关于大金	P3-P4	
	102-5 所有权与法律形式	关于大金	P3	
	102-6 服务的市场	关于大金	P3	
	102-7 组织规模	关于大金	P3	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	关于大金 我们与利益相关方	P3-P4, P37-P43	
	102-9 供应链	我们与利益相关方	P29-P30	
	102-11 预警原则或方针	关于大金	P5-P6	
	102-12 外部倡议	大金的可持续发展	P10	
	102-13 协会的成员资格	大金的可持续发展	P10	
战略	102-14 高级决策者的声明	大金的可持续发展	P13-P14	
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	关于大金	P5	
	102-17 关于道德的建议和关切问题的机制	关于大金	P5	
管治	102-18 管治架构	关于大金	P5	
利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	我们与利益相关方	P17	
	102-41 集体谈判协议	我们与利益相关方	P38	
	102-42 利益相关方的识别和遴选	我们与利益相关方	P17	
	102-43 利益相关方参与方针	我们与利益相关方	P17	
	102-44 提出的主要议题和关切问题	大金的可持续发展	P15	
报告实践	102-46 界定报告内容和议题边界	大金的可持续发展 报告信息	P15、P51	
	102-47 实质性议题列表	大金的可持续发展	P15	
	102-50 报告期	报告信息	P51	
	102-51 最近报告日期	报告信息	P51	无重述信息
	102-52 报告周期	报告信息	P51	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	报告信息	P51	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告信息	P51	
	102-55 GRI 内容索引	对标索引	P52-P54	

披露项目			章节	对应页码	备注
GR 201：经济绩效	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	关于大金	P3	
	议题专项披露	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于大金	P3	
		201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	大金的可持续发展	P11-P12	
GRI 205：反腐败	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	关于大金	P5-P6	
	议题专项披露	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	关于大金	P5-P6	
		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 206：不正当竞争行为	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	关于大金	P5	
	议题专项披露	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼			未发生针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼
GRI 302：能源	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P35	
	议题专项披露	302-1 组织内部的能源消耗量	我们与利益相关方	P34	
		302-5 降低产品和服务的能源需求	我们与利益相关方	P25	
GRI 305：排放	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	大金的可持续发展 我们与利益相关方	P11-P14 P34	
	议题专项披露	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	我们与利益相关方	P34	
GRI 306：污水和废弃物	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P35-P36	
	议题专项披露	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	我们与利益相关方	P36	
GRI 401：雇佣	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P38	
	议题专项披露	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	我们与利益相关方	P38	

披露项目			章节	对应页码	备注
GRI 403：职业健康与安全	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P41-P42	
	议题专项披露	403-2 工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	我们与利益相关方	P42	
GRI 404：培训与教育	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P39-P41	
	议题专项披露	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	我们与利益相关方	P38	
		404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	我们与利益相关方	P39-P41	
GRI 405：多元化与平等机会	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P38	
	议题专项披露	405-1 管治机构与员工的多元化	我们与利益相关方	P38	
GRI 406：反歧视	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P38	
	议题专项披露	406-1 歧视事件及采取的纠正行动			报告期内未发生重大童工事件
GRI 413：当地社区	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P44-P50	
	议题专项披露	413-2 对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点			无实际或潜在重大负面影响的运营点
GRI 414：供应商社会评估	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P29-P30	
GRI 416：客户健康与安全	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	我们与利益相关方	P21-P22	
	议题专项披露	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件			未发生违规事件
GRI 419：社会经济合规	GRI 103：管理方法披露	对实质性议题及其边界的说明；管理方法及其组成部分；管理方法的评估	关于大金	P5	
	议题专项披露	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规			未发生违规事件

专家点评



《WTO 经济导刊》杂志社社长 / 主编
于志宏

非常荣幸受邀为《大金中国 2018 可持续发展报告》（简称“报告”）进行点评。在我看来“创新”不仅是大金中国在业务上的主旋律，更是大金中国加强社会责任管理与实践的重要措施。这也很好地体现在了这份报告上，不管是报告框架、内容编排还是呈现形式，都让人感受到很多新意，阅读起来有种意犹未尽的感觉。

结构创新 突出报告内容实质性

报告主体部分按照利益相关方展开，在每章节开篇通过责任理念、对应议题、行动及年度成果，简洁明了地概述了大金中国在产品研发与服务、促进行业发展、加强自身管理运营及社会公益方面的亮点实践，诠释了大金中国在经济、环境和社会三个方面的可持续发展理念内涵。

责任升级 完善社会责任管理

本次报告参考《GRI 可持续发展报告标准》，围绕集团更新后的可持续发展议题，详细展现大金中国的社会责任管理和可持续发展目标。报告还将实质性议题渗透到整个价值链的各个环节，显示出公司对可持续发展全局性的把控，也从另一方面展示了大金中国如何通过社会责任管理，实现产品创新发展，促进行业及跨界交流，在节约能源使用的同时，为人们和空间的舒适、健康创造新价值。大金中国在责任管理和实践上的升级，也为报告提供更多实质性议题内容、更多详实的数据，展现了公司真诚的态度。

内容丰富 持续注重与利益相关方沟通

除了对外界关注的重点议题回应外，报告中采用丰富的实景图片、逻辑图表、案例等呈现方式，在提升报告可信度的同时，也让报告更具吸引力和悦读性，使读者更易理解大金履责实践。另外，报告整体设计感简洁大气，大金中国特色标志元素银杏叶贯穿全文，提升报告辨识度，让人印象深刻。

总之，这份报告是一份结构新颖、内容优秀的可持续发展报告，全面详实地呈现了大金中国在过去一年的责任实践和成效。希望大金中国在未来的经营和管理中设定符合中国本土发展的 CSR 目标和保障措施，完善实质性议题分析过程，持续追踪 CSR 管理成效，进一步发挥空调制造行业优势，为中国社会创造更多精彩，为利益相关方创造更多价值。



全球契约中国网络执行秘书长
韩斌

联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）发布以来，越来越多的企业按下可持续发展的快进键。但在运营中如何结合自身优势为目标的实现做出贡献，仍需要企业积极探索。在这份报告里我很高兴看到了大金中国在探索可持续发展方面所采取的积极行动。

首先，报告系统展示了大金中国的 CSR 理念、推进机制和发展目标，并结合集团环境愿景 2050 和联合国可持续发展目标，从自身业务出发，确定了可持续发展的优先领域，并运用自身专业优势，持续为地球环境、可持续城市和健康舒适生活创造价值，展现了将可持续发展目标落地到企业的实施过程，为其他企业提供了可借鉴的实践方案。

其次，报告创新性地深入对标全球报告倡议组织标准（GRI Standards），在整个价值链中映射企业实质性议题，对采购、研发、生产、销售、售后、事业活动和与社会关系等方面均有实质性议题的详细披露，同时报告中还回应 GRI Standards 对管理方法披露的要求，让我们可以更加清晰地了解大金中国与 CSR 相关的管理体系。

最后，报告生动体现了大金中国全价值链的综合价值所在。报告主体部分的 CSR 实践，紧密围绕“以人为轴心”的五个核心利益相关方：客户、伙伴、环境、员工和社区展开。报告每个章节都以大金的履责理念、重要议题、履责行动和绩效成果为开篇，再引出特色责任实践，让我们一目了然地看到了大金中国的社会责任理念和具有实质性、针对性的实践内容，更好地发挥了与利益相关方沟通的作用。

总体来说，本报告内容精炼，逻辑清晰，亮点突出，表格、图片与案例具体生动，是一份具有较高水平的报告。希望大金中国在此基础上再有突破，进一步对价值链进行深入分析，清晰确定企业影响区域，设置出更加具体、可衡量、能融入自身管理和经营的可持续发展目标。期待大金中国未来发展中，继续将运营和联合国可持续发展目标紧密结合，创造更多惊喜，持续为中国的经济、环境和社会的可持续发展贡献力量。