

# 環境、社會及管治報告

我們深刻理解，在用心做好每一件產品的同時，積極履行企業社會責任(CSR)，弘揚向上向善的企業價值觀，是社會正能量的一部分，更是達成使命與願景的必經之路。

雷軍

## 1. 小米社會責任概覽

### 1.1 2018小米社會責任行動

## 可持續發展目標



2015年，聯合國正式通過《改變我們的世界 — 2030年可持續發展議程》，並提出17個可持續發展目標(SDGs)，旨在從2015年到2030年間在全球範圍內消除貧困、饑餓、解決氣候變化等問題。

伴隨著國際化步伐的逐步邁進，小米深刻理解人類共同面臨的經濟、環境和社會挑戰。我們以全球化的視野審視自身發展與世界的聯繫，積極響應聯合國可持續發展目標，結合企業產業特徵識別可持續發展目標的優先項，並圍繞集團「產品、用戶、環境與社會」四大核心社會責任領域，持續採取多項行動。

## 環境、社會及管治報告

聯合國  
可持續發展目標

## 小米2018行動



## 產品

- 集團層面成立質量管理委員會，明確提出質量第一的方針；
- 嚴格的產品質量、健康與安全管理；
- 在「2018年中國質量協會年會」上，小米榮獲中國質量最高獎項「質量技術獎一等獎」；
- 集團榮獲「2018年全國質量標桿」稱號；
- 專利儲備包括16,000餘項正在受理中的專利申請，以及10,000多項已授權專利；
- 榮獲「iF設計金獎」、「iF設計獎」、「IDEA設計金獎」、「GOOD DESIGN優良設計獎」、「紅點設計大獎」、「DFA亞洲最具影響力設計獎」、「中國設計紅星獎」等；
- 投資了100餘家生態鏈企業，改變了上百個行業；
- 承諾「小米硬件綜合淨利潤率永遠不超過5%」；
- 全面的用戶隱私及信息安全管理；
- 開展「小米智能生活安全守護計劃」設立百萬元獎金，打造安全生態鏈。

## 用戶

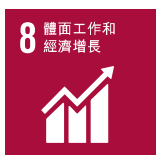
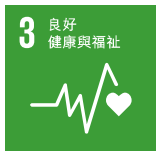


- 構建參與感，把做產品、做服務、做品牌與做銷售的過程對用戶開放，建立和用戶共同成長的品牌；
- 諸多人性化功能開發；
- 售後維修保證不超過24小時的處理時效；
- 建立超過500家全國送修渠道、超過350家上門渠道、5大寄修中心、30個省寄修平台、8大備件倉；
- 截止2018年12月31日，小米之家在中國大陸門店數已達586個，小米授權店已達1,378個。同時，小米之家在世界範圍內同樣獲得廣大消費者的喜愛；
- 小米社區註冊人數突破1.3億；
- 積極推進信息無障礙標準的制定以及功能的研發與應用，以「用戶參與的互聯網開發模式」進行信息無障礙建設，獲得了聯合國教科文組織高度認可。



## 環境

- 推行無紙化辦公，全年節省打印紙約1,153,220張；
- 推行辦公垃圾集中回收，全年預計減少800萬隻一次性塑料袋的使用；
- 產品節能化設計；
- 包裝減量化設計與環保型包裝材料使用；
- 「橙色跑」，將環保理念融入公益，2018全年，小米橙色跑活動只產生41.26公斤垃圾(不含搭建物)，其中88%獲得了新生；



## 社會

- 和諧的僱傭關係；
- 員工多元化，16,000餘名員工來自全球44個國家和地區；
- 完善的健康安全管理；
- 嚴禁僱用童工和強制勞工；
- 豐富的員工發展培訓資源；
- 共建立超過14個員工俱樂部，每個俱樂部均有500人次以上的參與量，幫助員工實現工作與生活的平衡；
- 2018第十一屆中國人力資源管理年會暨第八屆中國人力資源管理學院獎頒獎典禮上，小米榮獲「人力資源管理最佳實踐獎」；
- 2016年至2018年，小米在社會公益捐贈領域累計投入金額逾一億元人民幣(含集團捐贈及雷軍個人捐贈)；
- 在2018年第三屆「CSR中國教育獎」頒獎儀式上，小米「精準扶貧殘疾人，共圓美麗中國夢」項目榮獲「CSR中國教育獎」，小米集團榮獲「最佳CSR品牌」獎。

## 環境、社會及管治報告

### 2. 真誠與熱愛 — 小米社會責任概述

#### 2.1 小米是誰？小米為什麼而奮鬥？

「始終堅持做感動人心、價格厚道的好產品，讓全球每個人都能享受科技帶來的美好生活」是小米的使命，「和用戶交朋友，做用戶心中最酷的公司」是小米的願景。自創立以來，使命與願景時刻驅動著我們努力創新，追求極致。8年來，小米和價值觀相同的創業者，一起改變了一百多個行業，影響了全球數億人的生活。

#### 2.2 社會責任理念

小米的社會責任理念核心是用科技改善人類生活，成為受社會尊重的企業公民。我們將「產品、用戶、環境、社會」視為當前四大核心社會責任領域。我們通過追求科技創新、頂尖設計與平等普惠的商業發展，堅持以人為本，恪守商業準則，重視保護環境，投資社區能力建設，積極履行企業責任，堅持踐行可持續發展之路。

#### 2.3 環境、社會及管治策略

承接企業社會責任理念，小米將ESG納入整體戰略，圍繞產品、運營、用戶、環境與社會五個主要維度，系統推進社會責任管理工作，以期在可持續發展領域做出持續貢獻。

#### 2.4 社會責任管理架構

集團董事會負責CSR的總體管理。同時，小米成立了橫跨多個業務及部門的CSR管理小組，指導與協調公司CSR整體實踐，保障產品、運營、用戶、環境及社會事宜的具體落地。

#### 2.5 利益相關方溝通

小米積極傾聽並回應利益相關方的訴求。根據實際業務及運營的特點，我們識別了以消費者及用戶、投資人、員工、供應商與合作夥伴、政府及監管機構、公益組織等社會群體、新聞媒體等為主的內外部利益相關方。同時，我們積極搭建與利益相關方的溝通機制，通過股東大會、MIUI論壇、供應商大會、員工溝通會議等線上線下多元化溝通渠道，保持暢通與及時的溝通和反饋。

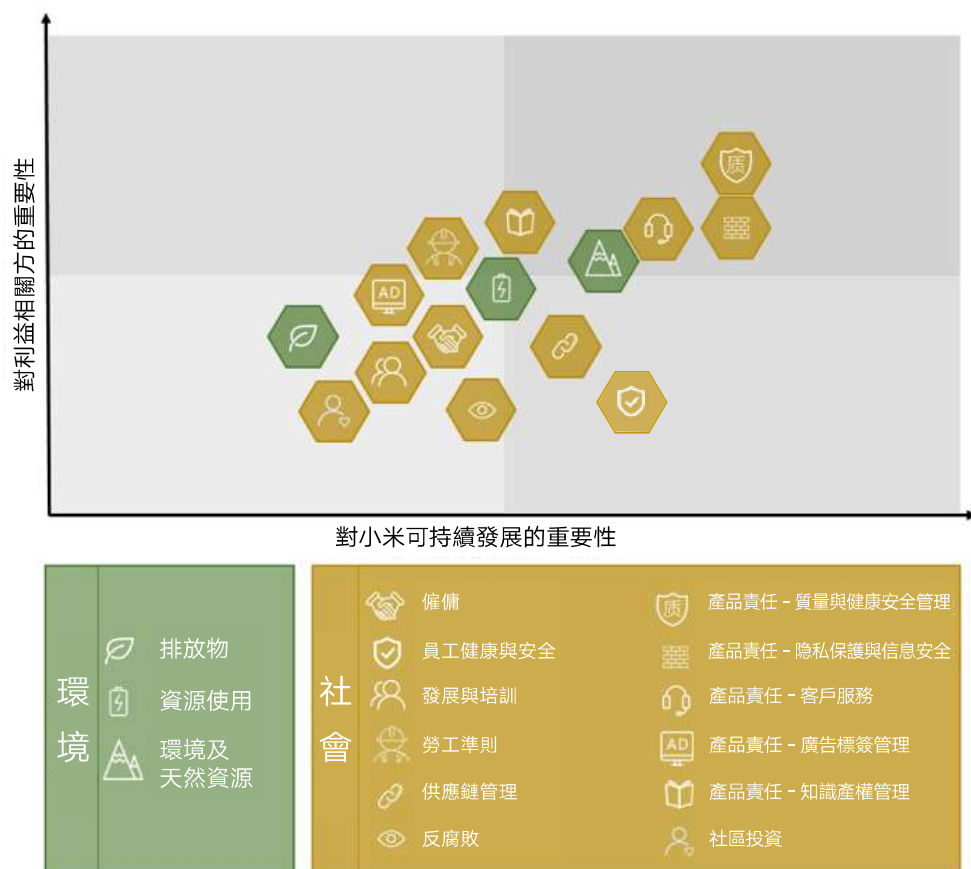
主要利益相關方	重點關注議題	主要溝通渠道
政府及監管機構	合規經營 反貪污 環境及天然資源	政策諮詢 事件匯報 現場考察 信息披露 政府機構會議交流
股東及投資者	公司業務表現 行業風險 合規經營	股東大會 年報／中期報告／業績公告 投資者見面會 業績發佈會 新聞稿／公告
消費者／用戶	產品及服務質量 市場推廣合規	官方網站 MIUI論壇等社交平台 即時通訊軟件 用戶服務熱線 新聞發佈會 社交媒體
員工	僱傭 員工健康與安全 員工發展及培訓 勞工準則	員工交流會 即時通訊軟件
供應商／合作夥伴	供應鏈管理 反貪污	供應商大會 合作夥伴溝通會議 招標 現場調研
媒體及非政府組織	排放物 資源使用 環境及天然資源 僱傭 供應鏈管理 產品責任	社交媒體 新聞發佈會及新聞稿 採訪
社區	排放物 資源使用 環境及天然資源 社區投資	社區活動 新聞發佈會 公益活動 社交媒體

## 環境、社會及管治報告

### 2.6 實質性議題分析

2018年，通過與主要利益相關方的持續溝通，結合568份專項調查問卷(有效回收問卷)，我們就《ESG報告指引》所列11個層面的ESG議題進行實質性分析，期望進一步了解各利益相關方對於小米在ESG管理方面的評價和期望，並作為我們行動及報告的參考，從而更好地向利益相關方予以回應。

基於《ESG報告指引》，我們識別的重要議題包括「產品責任」、「供應鏈管理」及「信息安全」；相關議題包括「排放物」、「資源使用」、「環境及天然資源」、「僱傭」、「健康與安全」、「發展及培訓」、「勞工準則」及「社區投資」。我們將在本報告中分別討論各個議題所含內容。



### 3. 許科技以溫暖

做感動人心的產品，是小米一直以來的堅持。以產品質量為核心戰略，以科技創新為發展驅動，小米不斷追求過硬質量與頂尖設計，營造全球化開放生態模式。

#### 3.1 質量管理，小米的生命線

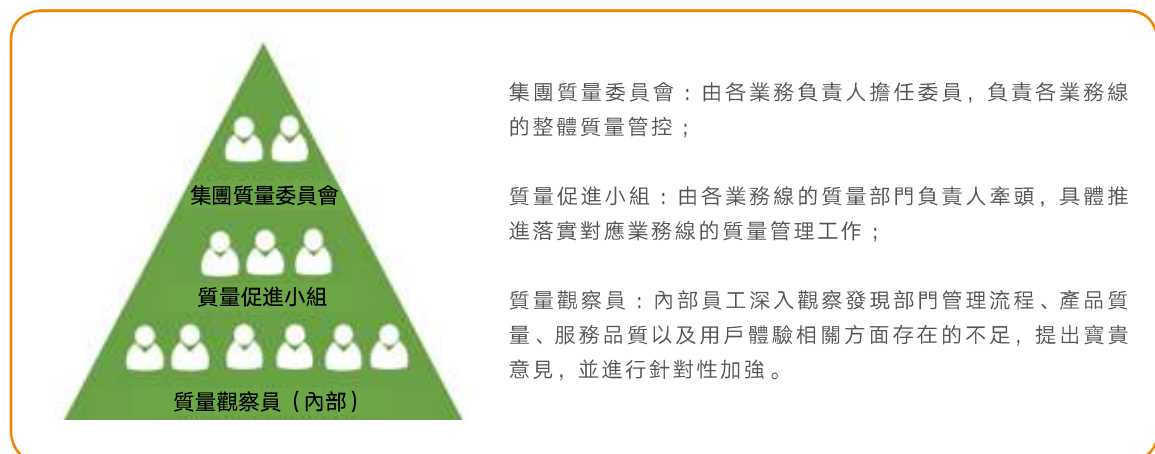
以質量為核心戰略，以品質為產品代言，小米視產品質量為生命線。作為感動人心的基礎與前提，小米在質量管控的戰場上堅持「死磕到底」。

##### 體系保障，持續穩定

小米深刻認識到只有建立全面、穩定、高效的質量管理體系，才能應對自身多元化業務所伴生的複雜質量風險。以符合GB/T19001—2016/ISO9001：2015質量管理體系要求為最低標準，小米建立了產品質量管理體系，承諾持續提升產品質量。

##### 監管機制，全民參與

為了全面貫徹集團質量管控理念與要求，小米建立「金字塔」結構的質量管理體系，搭建全民質量監控機制。



## 環境、社會及管治報告

在2018年7月23日集團質量委員會成立大會上，雷軍先生與各位集團高管共同強調，質量第一的方針要持續堅持強化，集團各部門需要將品質放在第一的位置，以品質(包含產品質量與用戶體驗)持續提升為業務開展指導方針及驅動力。



我們會經常性地組織業務負責人到客服一線聽取用戶聲音，切實感受公司在質量方面面臨的壓力。

在組織全面的質量管控的同時，我們也致力於推動全公司的質量文化傳播，提升全員質量意識。



小米產品類別豐富，除手機、電視、生態鏈等科技產品外，同時包含小額貸款等金融服務業務。我們視業務為產品，將業務質量等同產品質量，並建立了完善的質量保障政策和制度。對於任意業務方案，前期准入、流程把控、後期維護上都建立完整的監查體系，提升產品及功能的完備性和可靠性。

### 健康安全，標準把關

產品健康安全屬性是小米產品整體品質管控的重要環節。我們在研發設計、材料選型、開發驗證、產品上市及售後等環節中，開展產品生命周期健康安全持續評估。



產品上市後，小米定期審核供應商提供的驗證合規性報告，持續監控供應商產品的健康安全屬性。



小米一貫重視材料安全相關的標準化工作，是綠色設計產品評價規範行業標準的起草單位之一，同時以高標準制定自身材料安全相關的企業標準。小米積極廣泛的參與和引領國內標準化工作，覆蓋範圍包括：智能家居家電、無人機、綠色設計、人工智能、雲計算、大數據、生物特徵識別和傳感器、快速充電、無線充電、鋰離子電池、智能終端通訊以及材料安全等眾多領域的國家、行業及團體標準。由於在可穿戴設備、互聯互通、智能家居等領域的傑出貢獻，小米成為上述幾個行業國家標準的主要起草單位。

精益求精，收穫認可

「我們要用望遠鏡看創新，用顯微鏡看品質。因為創新決定我們能飛得有多高，而品質決定我們能夠走多遠。」

以質量為戰略核心，小米在質量管理領域作出大量投入，在2018年收穫了來自行業和社會的高度認可。



在「2018年中國質量協會年會」上，小米榮獲「質量技術獎一等獎」。小米也由此成為了首家獲得中國質量技術領域最高獎肯定的互聯網公司。

在國家工業與信息化部主辦的「2018年全國質量標桿企業」授牌儀式上，小米榮獲「2018年全國質量標桿」稱號。這是對小米質量改進的進一步認可。

持續改進，任重道遠

伴隨著小米產品種類增加以及海外市場的拓展，我們在維持高產品質量方面面臨諸多挑戰。正如雷軍先生對小米全員所說的，「質量管理，是一場持久戰，除了死磕到底之外，沒有捷徑可走」。作為行業領先企業，小米在全面提升產品質量及健康安全水平的同時，亦推動行業的整體發展。

「哪怕只提升1%，小米願意付出100%的努力！」

—雷軍

## 環境、社會及管治報告

### 3.2 技術創新，永恒的驅動

「小米不是單純的硬件公司，而是創新驅動的互聯網公司。」

小米堅持以創新為企業發展的核心驅動，在科技創新領域積極投入。2018年，小米研發投入金額達人民幣58億元，自研國內外專利申請量達3,000餘件。

我們高度重視知識產權佈局，通過收購高質量的專利進一步促進自身科技水平提升。截至2018年，小米已收購國內外專利近3,000件。同時，小米與多家業界知名公司，如高通、微軟、諾基亞、NTT DoCoMo、Via Licensing等達成許可或交叉許可協議。

在此基礎之上，小米通過創新的許可模式推動行業共贏合作，贏得了業界的 support 與肯定。截至2018年，公司的專利儲備包括16,000余項正在受理中的專利申請，以及10,000多項已授權專利，其中約50%的授權專利在海外獲得。

2018年9月6日，小米宣佈與全球著名電信運營商NTT DoCoMo達成了無線通信專利許可協議，該協議涵蓋了NTT DoCoMo的標準必要無線專利。小米表示願意以公平合理的條款獲得標準必要專利(SEP)的授權，以幫助其繼續為客戶帶來最佳的用戶體驗。

小米積極與北京郵電大學等業界知名高校開展科研合作，在5G新技術及標準研究方面合作產出一批高質量的成果，並共同提升了小米和北郵的研究開發能力。



2018年移動智能終端峰會上，小米8透明探索版榮獲「2018『墨提斯』(METIS)年度智能手機獎」。

小米8透明探索版在技術上採用了多種業內領先的技術方案，是全球首款「Face ID」Android 系統手機、全球首款壓感屏幕指紋、全球首款雙頻 GPS 智能手機。

### 3.3 頂尖設計，基因中的追求

科技創新與頂尖設計，是小米基因中的追求。我們持續探究科技與美學的最佳平衡點，推崇大膽創新的文化，在每一處細節都反覆雕琢，立志拿出的每一款產品都遠超用戶預期。我們相信打破陳規的勇氣和精益求精的信念，才是我們能一直贏得用戶的基礎。



近年來，小米在頂尖設計之路的不斷探索，不斷收穫用戶與行業的認可。



小米手機產品，小米MIX、小米Note 2、小米MIX 2、小米6、小米MIX 3榮獲iF設計獎  
小米生態鏈14款產品獲得iF設計獎，其中，米家全景相機更榮獲iF設計金獎這一國際重大獎項。



小米MIX手機榮獲「IDEA設計金獎」



小米MAX 2榮獲「紅點設計大獎」，小米米家智能後視鏡(系統界面設計)  
榮獲「紅點獎：Best of the Best」



小米MAX 3與小米MIX 2手機榮獲「GOOD DESIGN優良設計獎」



小米MIX與紅米Note 4X分別榮獲中國設計紅星獎金獎與中國設計紅星獎



米家激光投影電視150英寸榮獲「DFA亞洲最具影響力設計獎」

## 環境、社會及管治報告



### 開啓全面屏智能手機時代

小米MIX開啓了全面屏智能手機時代，在全面屏的發展中，小米一直處於領先地位。小米MIX 2更是帶來了全面屏2.0時代的智能手機。相對於第一代MIX手機，18:9的屏幕比例，使屏幕底邊革命性的縮短了12%，更小巧的機身，卻搭載了更寬廣的全面屏，在屏幕的視野和手機的握感之間取得了最佳的平衡。小米MIX 3在全面屏創新方面更進一步，是全球首款滑蓋全面屏手機。



### 用戶體驗設計全新突破

小米米家智能後視鏡使用「卡片式，大色塊」的用戶界面展現方式，在視覺層面上保障了其基本功能的實現，搭載「小愛同學」語音控制系統，實現語音控制與視覺展示相互配合，在保障駕駛安全的基礎上解放了雙手，整合wifi熱點、導航、行車記錄儀等功能，是一款真正的智能語音後視鏡。

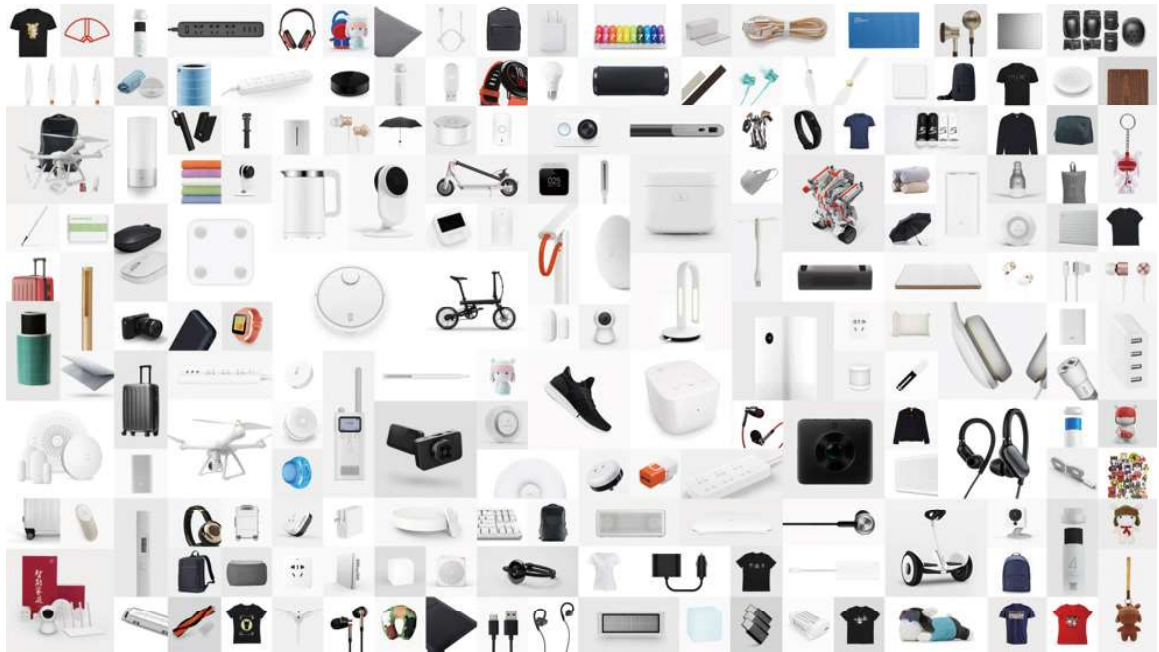


### 360 度記錄每刻精彩

米家全景相機採用超廣角大光圈鏡頭和反射稜鏡，提供給了360度的全景視野，大大減少了鏡頭兩端的死角；有效像素高達2388萬並配有IP67級防水防塵機身，能夠勝任多種拍攝場景，使拍攝者可以隨時隨地與家人朋友共享精彩時刻。

縱觀歷年來的獲獎產品，在外觀工業設計方面，小米已經形成了自己的風格，被業內設計師冠以「Mi Look」的稱呼。而小米產品在帶來高顏值的同時，仍舊秉承高品質和高性價比的產品理念，在優秀設計的同時，讓更多消費者買得起才能真正讓所有人感受到科技帶來的樂趣。

在外觀工業設計不斷提升的同時，小米產品在功能與系統設計層面也不斷創新。MIUI為用戶提供了豐富的定制化功能，秉承著「穩定、流暢、快」的核心理念，不斷迭代創新、為用戶提供更好的系統使用體驗。隨著小米MIX的發佈，手機進入全面屏時代，MIUI提出「為全面屏設計」的理念，讓系統軟件設計更好的融合全面屏的硬件設計，為用戶更好的呈現內容。



## 環境、社會及管治報告

### 3.4 全球化開放生態，我們的征途是星辰大海



讓全球每個人都能享受科技帶來的美好生活，要實現這一目標，一家小米遠遠不夠，需要100家甚至更多的「小米」，一起建立起豐富而繁榮的新商業生態。小米，希望成為數字時代生活方式的創立和推動者。

近年來，小米在人工智能領域大力投入，現已擁有超過1,000人的技術團隊。同時，小米在生態鏈領域積極佈局，搭建了以智能家居需求場景為出發點，深度整合人工智能和物聯網能力，為用戶、軟硬件廠商和個人開發者提供智能場景及軟硬件生態服務的開放創新平台——「面向智能家居的人工智能開放平台」，促進人工智能與人們日常生活的融合，讓科技為人們帶來更美好的生活。

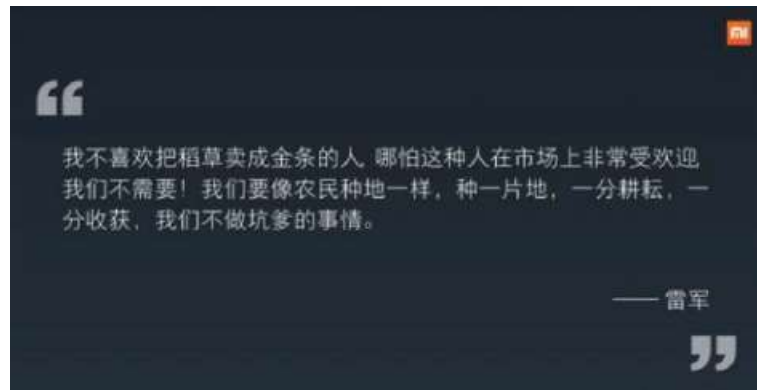


2018年7月11日，第五屆世界互聯網大會上，小米「面向智能家居的人工智能開放平台」成功入選「世界互聯網領先科技成果」。

「德不孤，必有鄰」。通過獨特的「生態鏈模式」，小米投資與帶動了更多志同道合的創業者。我們的征途是星辰大海，現在才剛剛走出了第一步，我們已經改變了幾億人的生活，未來我們將成為全球幾十億人生活中的一部分。

## 4. 許商業以敦厚

### 4.1 價格厚道，真正感動人心



只有價格厚道，才能感動人心。「感動人心，價格厚道」是密不可分的一體兩面，是對用戶信任的最好回報。在為用戶提供高品質高顏值產品的同時，厚道價格與高性價比更是小米始終的堅持。

在創新商業模式的基礎之上，我們深入了解廣大消費者的真正需求。在手機業務方面，我們在保持「發燒態度」，持續探索黑科技的同時，亦提供了大批設計精美、「旗艦配置、一半價格」的超高性價比機型；在生態鏈業務方面，提出「滿足80%人的80%需求」的產品功能設計思路。第一個80%指的是我們要做大眾需求的產品，真正能使更多人受益，讓更多的人享受到科技帶來的方便和快樂。第二個80%是指我們的產品只做主流功能，不會為一些使用頻率很低的功能增加額外的成本。這一產品定義方式加上小米高效的研發、設計與渠道能力，這就是小米產品兼顧高品質與高性價比的秘訣。



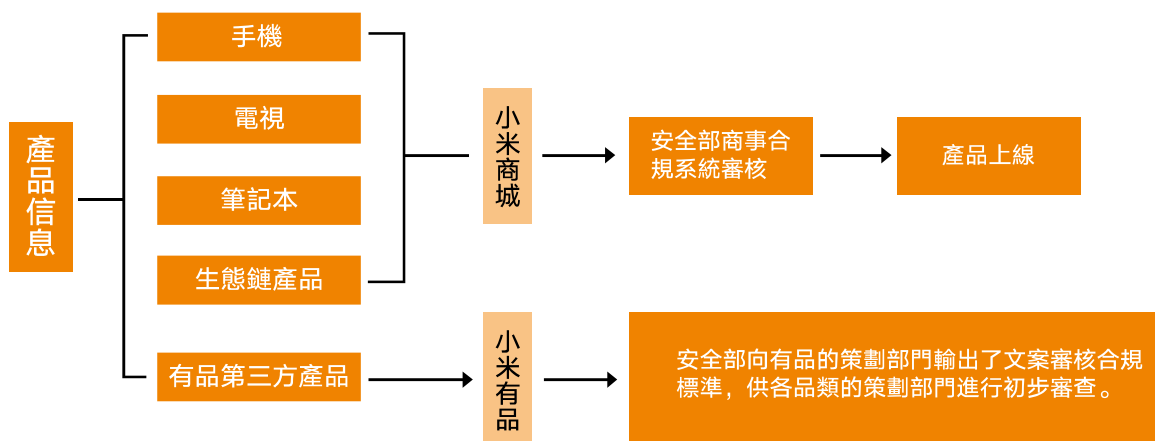
「小米硬件綜合淨利潤率永遠不超過5%」，將成為我們堅決執行的紅線。控制合理利潤是商業發展的歷史潮流，也是我們踐行使命的必由之路。2018年，小米硬件綜合淨利率小於1%。

## 環境、社會及管治報告

### 4.2 廣告商標管理

#### 廣告管理

小米嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》等法規要求，將實事求是的態度以及對用戶權益的保護作為廣告宣傳的前提條件。集團層面，法務部、安全部及各業務部門聯合開展廣告宣傳管理工作，制定完善的文案審核流程，嚴格把控文案內容和質量。市場活動方面，廣告發佈內容在發佈前均經過相關部門的審核，確認合規後發佈。發佈會文案也經相關部門審核後執行。國內市場活動合規審核採取必要審核制度和定期培訓制度，對於可能存在法律風險的，均提交法務部進行審核，同時定期進行市場合規培訓，增強員工合規意識。



小米從合規的角度出發，調研合作廣告主要涉及行業的從業資質、廣告發佈資質要求，以及該行業廣告素材法規要求，出具資質標準，由廣告審核團隊依照標準收取資質、執行審核。

#### 品牌及商標管理

小米既注重維護自身擁有的品牌、商標，也尊重他方合法擁有的商標權利。我們擁有專業全能的商標／品牌註冊、維護、推廣、保護和管理團隊，已在全球範圍建立一套較為完善的商標申請佈局體系，為公司核心商標、重要商標等提供全方位的保護；公司在全球已建立完善的商標監控體系，制定有效的爭議解決策略，有效監控並對第三方搶註公司商標行為採取必要行動。在樹立維護企業品牌的過程中，小米始終堅持對假貨零容忍的態度，成立專職團隊負責商標維權工作，形成了較為完整的品牌保護工作體系。線上，我



們與各大電商平台及海關知識產權保護進行聯合防控，從而編織出品牌保護網，以期淨化銷售市場，減少假貨流通，維護消費者合法權益。線下，我們在全球已建立完善的打假維權體系，對第三方線上線下銷售的產品進行監控，積極主動打擊第三方對我們的「傍名牌」、「搭便車」等侵權行為，目前已經取得了一定成效。近年來，通過與司法、行政、執法機關的有效合作，累計查扣近億元的假貨產品，各電商平台下架侵權鏈接近萬條。在維護公司品牌形象的同時，為消費者避免了巨額損失。

### 4.3 萬物互聯，共築安全生態

小米重視用戶隱私保護，通過行業認可的方法和實踐，將隱私保護融入到日常業務活動中。我們堅持透明、公平的隱私政策，同時堅信陽光下的行動一定能贏得用戶的信任。

為確保遵守我們的隱私政策、規範和流程，小米自2015年成立了隱私委員會，整體管理客戶隱私保護相關事宜。2018年，隱私委員會聯合多部門升級為安全與隱私委員會，負責全面推行信息安全與隱私保護管理。

#### 用戶隱私保護

綜合考量各項業務特點及風險，小米制定《用戶隱私保護條款》，借鑒國際認可的「隱私五大準則」，即「告知／知情、可選／同意、可控／參與、完整／安全、強制／補救」，從產品上市前的隱私影響評估，到產品使用過程中的隱私數據的分級治理模式，再至最終的數據銷毀，對各產品及服務進行嚴格的體系化管理，保證對用戶的透明與公平。

小米已經成為了世界最大的消費類IoT平台之一，我們在享受這份榮譽的同時也在承擔著更大的責任。大數據可以為用戶提供更優質的產品與服務，而小米同樣也重視大數據背後的隱私安全問題。在如何保護好用戶隱私的問題上，小米不斷地對自身提出更高要求。

小米通過與國際隱私保護組織TrustArc合作，按照國際實踐提升安全隱私方面的標準與規範。2016年，小米MIUI操作系統和電商網站獲得了TRUSTe的隱私保護認證。

## 環境、社會及管治報告

### 信息安全

AI與IoT作為第四次工業革命的基礎支撐，從誕生之日就伴隨著嚴峻的安全挑戰，但不可否認的是它依然是改變未來的「金鑰匙」。小米就是這樣一家決心創造未來的企業。我們已經建立了目前全球規模最大的消費類IoT平台之一，截至2018年12月31日連接約1.51億台智能設備（不包括智能手機及筆記本電腦）。

我們遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》及《互聯網安全保護技術措施規定》等法律法規要求，集團設立小米IoT安全實驗室，由專業安全人員進行漏洞掃描和攻擊測試，並實施各種內部程序及控制措施保護用戶數據，消滅數據泄漏的風險。面對複雜龐大的產品品類，小米從六個層面開展工作，減少設備端攻擊面。

#### 1. 認證層面：

保證每台設備預製不同密鑰，用戶綁定產生唯一關聯性的Token，利用密鑰與Token的關係防止越權操作；

#### 2. 通訊層面：

通過流量加密與數據簽名的方法，對信息安全進行管理。2018年，我們為用戶識別詐騙和騷擾電話6億次，攔截惡意廣告及欺詐短信41億次；

#### 3. 硬件層面：

關閉調試接口，並且引入安全芯片，安全存儲密鑰信息；

#### 4. 固件層面：

防止固件被篡改，所以驗簽與防降級的保護是基本要求；

#### 5. 系統層面：

通過權限管控阻止惡意程序調用手機權限，禁止開啓任何除miiio外的通訊或管理功能服務端口。2018年，安全支付功能阻止1.1億次詐騙請求，安全上網功能為用戶攔截了5.1億次釣魚網址和15億次惡意網址。

#### 6. 應用層面：

向開發者提供成熟可靠的SDK，減少額外開發帶來新的安全風險。小米內置病毒掃描，2018年，累計查殺3億個病毒，並通過智能學習功能阻斷2,385億次應用後台權限調用。

小米針對生態行業的開發者們提供了《小米IoT產品安全規範》，提出詳細的安全要求以及實現手段，協助生態企業的開發能力進入到一個比較高的安全標準。

同時，如何用有限的人力來覆蓋大量的產品，也是小米一直以來思考的問題。通過自動化測試手段的引入，我們的信息安全管理範圍和效率得以大幅度提升。

在此基礎之上，通過分析信息安全防禦的多層面性，小米採取「風險建模」措施並提出「構建防禦鏈」的概念，通過多層次立體佈防，進一步提升信息安全防護能力。

IoT行業是一個產業鏈條，作為產業鏈核心企業，小米開展供應鏈信息安全整體管控，從模組／元器件、工廠、電商／倉儲、物流／經銷商到用戶，積極推動產業鏈的整體信息安全水平提升。

安全是一個生態，需要每個人共同去維護，需要產業鏈的各個環節一起去打造。小米開展智能收穫安全守護計劃，設立專項獎金，讓更多的朋友幫助我們共同來做更多的安全測試，我們會多聆聽用戶的聲音，讓大家一起把控產品安全質量環節。哪裏可能有風險、哪裏可能有問題，我們就積極的改善哪裏，持續為所有人打磨出更趨完美的產品。

更多關於小米隱私及信息安全管理的内容，登陸小米安全中心網站詳細了解。

<https://sec.xiaomi.com/>

## 環境、社會及管治報告

### 4.4 知識產權管理，尊重所有人的努力

小米在自主研發知識產權與積極開展知識產權佈局的同時，高度重視知識產權的雙向保護，尊重所有人在創新領域的付出與努力。

小米嚴格依據《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國商標法》及《中國互聯網絡域名管理辦法》等主要知識產權保護法律法規的要求，積極開展知識產權管理工作。在集團層面設立知識產權部，統籌集團知識產權管理整體工作。同時，各主要業務部門設立知識產權管理專員，保證管理工作的有效落地。

小米產品類別豐富，知識產權管理工作相對複雜。鑒於高科技行業知識產權的複雜性與交叉性，小米在友好協商的基礎上創新推動許可模式合作，力求達成共贏。目前，小米已與多家業界知名企業，如高通、微軟、諾基亞、NTT DoCoMo，Via Licensing等，達成許可或交叉許可協議。

2018年，小米在知識產權管理領域的努力獲得了行業的認可。我們的知識產權團隊被IAM雜誌評為知識產權的亞洲精英團隊和最佳移動通信團隊(Mobile and Telecommunications Team of the Year)，小米國際拓展部副總裁林鵬先生被IAM雜誌評為全球「300位頂尖知識產權專家(Top 300 IP Strategists)」。在「2018強國知識產權論壇」上，小米被評定為知識產權「互聯網領域領先企業」。中國產學研究合作促進會反侵權假冒創新戰略聯盟也授予小米「副理事長單位」頭銜，小米也連續兩年獲得「年度十大維權打假最具影響力單位」。



## 4.5 反貪污，陽光下的基石

### 反舞弊

小米一貫秉承陽光、廉潔的價值觀，並始終堅持對舞弊零容忍的態度。我們嚴格遵循反貪污賄賂及反不正當競爭相關法律法規，加強反舞弊管理，視廉政文化為企業發展的重要基石。

反舞弊政策：集團發佈反舞弊制度，旨在明確禁止各類型的舞弊活動與貪腐、賄賂、欺詐等不廉潔行為，以及任何違反法律法規的其他活動。同時，根據集團發展、外部環境變化與實務變化等客觀因素，我們會適時修訂各項制度，從而保證其有效性。

舞弊舉報與調查制度：集團發佈的舞弊舉報相關制度，旨在鼓勵舉報任何關於(潛在)舞弊的行為。該制度列明舉報渠道、舉報受理流程以及集團對舉報人的保護和保密政策，堅決保護舉報人利益。對於涉嫌舞弊的行為舉報，小米將組織對舞弊及風險管理有深入了解且具有豐富舞弊調查經驗的專業人員組成反舞弊調查組並獨立開展調查。調查完畢後，依據集團內部相關規章制度進行處理。

小米集团诚信合规平台

小米設立誠信合規平台，保障各方舉報信息的暢通。

让全球每个人都能享受科技带来的美好生活

**全球诚信合规举报平台**  
(全球用户、自研软件，小米集团全球合规举报平台)

进入诚信合规举报平台

举报电话: 400-120-3505

**廉正举报**  
(内部员工使用)

进入廉正举报平台

举报电话: huaxi@xiaomi.com

## 環境、社會及管治報告

為建設企業廉政文化，營造陽光廉潔的工作氛圍與商業環境，集團積極開展廉潔意識培養工作。2018年開展的廉潔意識線上答題活動，在集團內部形成積極反響，截至目前參與人數逾萬人。

此外，集團積極參與反舞弊、反腐敗相關社會組織，如陽光誠信聯盟、中國企業反舞弊聯盟等，開放互信、協同共治，共同打擊貪污、賄賂、欺詐等不廉潔行為，並且建立失信信息共享機制。

### 反洗錢

集團嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》及《互聯網金融從業機構反洗錢和反恐怖融資管理辦法(試行)》等法律法規要求，在集團層面組織內審稽查部與資金部聯合開展反洗錢工作，對涉及洗錢風險的業務進行專項識別並採取嚴格管控。

小米金服體系下成立了反洗錢與反恐怖融資領導小組，負責公司反洗錢工作目標以及各項制度的制定、推行與修訂。反洗錢與反恐怖融資領導小組下設風險管理部，負責落實公司反洗錢各項制度。風險管理部專設反洗錢專員，負責日常反洗錢工作的落地執行。

前述體系不但對洗錢風險進行事前預防，也對洗錢案件發生後的事後處理做好完備的應急預案。一旦洗錢風險事件發生，風險管理部將及時對風險進行初步的評判，針對不同風險事件做出針對性的處理應對措施，包括不限於限制交易、延遲結算、上報相關機構及報案等。風險事件處理完成後，處理小組會及時提交總結報告，如實反映事件的起因、發生過程、處理方法和結果、責任認定、反映的問題等，並提出整改建議或意見，以避免新的風險和危機發生。

## 5. 許用戶以真誠

「和用戶交朋友，做用戶心中最酷的公司」

每一天，「和用戶交朋友，做用戶心中最酷的公司」的願景都在驅動著我們努力創新，不斷追求極致的產品和效率。近年來，消費模式由最初的「功能式」、「品牌式」逐步向「體驗式」變革。而伴隨著互聯網時代的發展，如何真正與用戶做朋友，體會用戶心中的「酷」，為用戶營造嶄新的「參與式」消費模式，便成為了我們不斷探索的目標。

### 5.1 深度參與，極致體驗

#### 構建參與感

一直以來，小米將「構建參與感」，視為與用戶交朋友的核心要素。我們把做產品、做服務、做品牌與做銷售的過程開放，讓每一位用戶都能夠參與進來，建立一個可觸碰、可擁有、和用戶共同成長的品牌。

為了更好地傾聽用戶的聲音，小米成立了體驗管理部，專門負責各類產品用戶調研與用戶體驗相關工作。同時，我們搭建多元化的用戶溝通渠道，加強與用戶的溝通。

對於用戶反饋的問題，小米設立專人負責跟進分析，並直接反饋給相關業務組同事，同時把跟進進度同步給用戶。對於影響嚴重的關鍵問題，工程師會及時修復，當天就會進入開發版修復代碼，實現快速迭代。小米的產品、運營、研發和設計等工作人員也會定期參與用戶座談，與用戶面對面溝通，了解用戶的真實需求。

1) 線上用戶調研問卷

2) 線下焦點小組座談會

3) MIUI論壇等線上用戶反饋APP

4) 核心用戶微信群和QQ群

5) 微信公眾號、微博、QQ空間等新媒體

6) 米粉民間組織

7) 小米熱線和線上客服

截至2018年，小米體驗管理部已實施了57次線上問卷調研，在10多個城市組織了27次線下用戶座談會，覆蓋小米內30多個業務線，回收30余萬真實問卷，與300餘名用戶實現面對面深入溝通，為各業務線收集有效反饋1,000餘條，為小米產品體驗提升提供了寶貴的參考。

## 環境、社會及管治報告



### 人性化功能

「與用戶做朋友」是MIUI不斷進步的出發點。深入挖掘用戶痛點以解決用戶實際需求的人性化功能開發，是MIUI持續創新核心思路。

從用戶的角度出發，通過不斷的研究與積累，2018年，MIUI為用戶提供了一系列創新的功能、服務與設計，為用戶提供更為貼心的體驗。



MIUI借助人工智能實力提供該功能，用戶僅需長按任意文字區域而不必離開當前使用的應用程序，即可獲得影評，百科及地圖等多種場景的海量信息。



基於 NFC 的創新功能：在業內率先推出 NFC 模擬門卡、公交卡功能。用戶可以在小米手機上添加公交卡、門禁卡等，讓用戶可以使用手機方便快捷的乘坐公共交通和通過門禁系統。

更多關於小米產品功能的信息，請登陸小米MIUI官方網站詳細了解：<http://www.miui.com/>



## 5.2 優質售後

維修網點覆蓋，快捷安心

小米在售後服務方面著力投入，保證24小時的處理時效(常規問題)，為用戶提供方便快捷的售後服務。

500+	超過500家維修網點，送修渠道覆蓋全國。
350+	超過350家維修網點，上門渠道覆蓋全國。
30	全國5大寄修中心，30個省寄修平台，覆蓋全國客戶群體。
8	8大備件倉，保證網點現場維修的物料供應和到達時效。

服務模式創新，用心省心

小米不斷創新服務模式，靠自己的「十分用心」換用戶的「一點省心」。

### 60 面對面維修

小米在全國60餘家網點推出面對面維修服務，用戶可以現場看到手機拆機、維修過程，提高服務透明度，讓用戶更省心。

## 環境、社會及管治報告

### 80% 省寄修平台

作為首家推出「省寄修平台」的廠商，2018年，小米在全國30個省份推出了「省寄修平台」，將服務範圍下沉至省鄉鎮級，為縣鄉鎮客戶提供了統一、便捷的售後服務。通過省寄修平台，從接到寄來的包裹到維修完成發出，當天完成率在80%以上。

### 5500 銷服一體

在縣鄉鎮一級市場，小米授權零售客戶經營的授權店和直供點進行售後業務處理。通過一站式服務，便利用戶售後處理。目前，小米在超過250個縣完成了授權店銷服一體送裝一體工作，超過5,500個鄉鎮設有售後的受理點，幫助用戶收集故障機並發至省寄修平台進行維修。

### 1KM 送裝一體

小米在設有小米之家的地區搭建送裝一體庫房，用戶在小米之家和小米商城購買的電視，可以享受最後一公里配送和安裝，提升安裝時效及用戶服務體驗感。

### 5 五大寄修中心建立

小米在全國東西南北中五大區分別建立小米寄修中心，用戶可以線上申請售後並郵寄至寄修中心處理，足不出戶即可享受維修、換貨服務。我們亦推進物流順豐到付功能，免去用戶郵寄付費擔憂。

為縮短用戶維修用時，提升用戶服務體驗，小米早在2013年就率先推出「一小時快修」服務，最大限度地為用戶節省了時間。

全員客服，服務一個High一個

小米目前已經有了小米論壇、小米微博、小米微信、小米熱線、小米在線、小米郵箱以及線下的小米之家等。總之，無論客戶在哪裏，小米客服的服務就跟隨到哪裏。



小米自創立之初便強調「全員客服」的企業理念。包括創始人在內的所有管理者，都親自參與客戶問題的解答。因為自上而下的重視，服務型的小米創造出了大服務體系。如今，我們提出了新的客服理念——「服務一個，High一個」，希望能讓每一個人都享受科技所帶來的樂趣。2018年度，小米客訴處理滿意度達97.1%，客戶整體滿意度94.51%。

為此，小米建立了綜合業務、產品和服務的平台，整合了硬件產品、軟件產品和互聯網電商服務的三位一體客服中心。



我們的客服小夥伴為了匹配用戶的語感，嘗試甄嬛體、武俠體、萌萌噠等對話方式，讓用戶享受服務的同時，獲得「一起玩」的感覺。只要用心把客戶當做你的好朋友，在服務工作當中可做的事情會很多很多。我們相信，即使是細微的改動，帶來的服務收穫也是超乎想像的。「做好服務，真誠一點就夠了！」

小米客服團隊的不懈努力，贏得了用戶與行業的認可。2018年，小米客服中心榮獲「2018年中國客戶聯絡中心行業「感動中國」感動組織」與「2018年度十佳呼叫中心獎」的業內重要獎項。

## 環境、社會及管治報告

### 小米之家，心貼心的服務體驗

小米之家是小米成立的直營客戶服務中心。自成立之初，小米之家一直致力於保障用戶體驗，做到讓用戶舒心、讓用戶「省一點心」。

近年來，伴隨著小米在產品及體驗服務領域的不斷升級，小米之家已經從以往的售後+銷售模式逐步轉變為現在的純銷售體驗店模式。

在小米之家的展台上，幾乎可以看到所有新款產品，供每位到店客人體驗。為了滿足用戶的選購需求，小米之家貼近用戶購物習慣優化產品組合，幫助用戶優選產品。此外，小米之家上線移動POS支付，顧客可隨地購物結賬，也可找門店任何服務人員就地結賬，節省排隊時間。

截止2018年年末，小米之家在中國大陸門店數已達586個，小米授權店已達1,378個。同時，小米之家在世界範圍內同樣獲得廣大消費者的喜愛。



印度最大的小米之家 — 班加羅爾店



小米之家巴塞羅那首家店面落地

### 5.3 因為米粉，所以小米

優秀的公司賺的是利潤，卓越的公司贏的是人心。小米成立8年來，讓我們自豪的，不僅是創新與商業上的成果，更是能夠成為一家少見的擁有「粉絲文化」的高科技公司。被稱為「米粉」的熱情用戶遍及全球、數量巨大，與小米是「一家人」。

#### 米粉發展歷程



## 環境、社會及管治報告

### 小米社區

小米社區是小米與米粉溝通的主要線上渠道，與小米微博、微信等溝通渠道一起，致力於為廣大用戶營造平等開放的互動環境。2018年，小米社區註冊人數突破1.3億。

每個月，結合社會熱門話題以及用戶對於產品的關注，小米社區都會精心策劃與開展主題活動與米粉進行互動，如手機評測大賽，智能家居暢想，給小米寫一封手寫信等。同時社區也是用戶反饋各種建議和意見的地方，有客服和產品經理會定期在社區解答大家的問題。



小米員工自發為米粉手寫10萬張明信片

### 小米爆米花

「爆米花」是用戶的線下見面會活動。活動體系包括了小米官方每年組織的幾十場見面會，用戶自發組織的五百多場同城會，以及每年年底的「爆米花年度盛典」。活動自策劃階段起由用戶全程參與，舉辦地點、表演節目、表演者均來自社區論壇海選，會場布置由米粉志願者自發參與，每一次「爆米花」結束後，當地資深米粉還會和小米團隊一起聚餐交流。



### 小米橙色跑

小米橙色跑致力於健康生活的倡導，綠色環境的環保宣傳，旨在讓更多的年輕人群參與到這個活動中，在輕鬆、愉悅的環境，一起健身、彼此互動，分享科技帶來樂趣的同時注意環境的保護。三年來，小米橙色跑在全國十幾個城市進行了巡迴，每場都有500-1,000位米粉參與到了現場活動。

截至目前，米粉們自發組織的同城會已達93個，幾乎覆蓋所有國內一二線城市，由高校學生米粉組建的米粉社團「小米校園俱樂部」更覆蓋了485所高校。

無論是在線上還是線下，小米希望通過開展更多的精品互動活動，為用戶提供展示自己和認識新朋友的舞台，讓每一位「米粉」成為自己的「明星」。

## 5.4 無障礙，平等普惠的美好科技

小米視信息無障礙為一種權利，任何個體都擁有使用硬件或者軟件產品的全部功能，並獲取完整信息的權利。根據中國殘疾人聯合會發佈的統計數據，我國殘疾人總數達8500餘萬人。在這個信息爆炸的時代，有一道「無形的高牆」擋在眾多殘障人士面前。信息無障礙存在的意義和價值，正是打破信息屏障，消除數字鴻溝。小米在信息無障礙領域做了大量的工作，包括對無障礙功能的調研與開發，積極參與無障礙標準的建立，推動全社會對無障礙的重視等。

### MIUI無障礙功能研發

MIUI是小米手機的操作系統，同時也是小米成立之後的第一個產品。截至目前，MIUI已經發佈了10個大版本。從MIUI5-7與視障用戶正式關於無障礙功能的交流與改善，再到MIUI8至今建立起全面規範的無障礙功能研發流程，小米一直走在移動互聯網及智能終端行業在此領域探索的最前列。小米號召所有工程師重視信息無障礙，成立專項推動小組，將無障礙作為小米手機質量的一部分，建立評價體系，同等bug嚴重等級下優先解決無障礙問題。

全新的MIUI 10，不僅帶來了視覺和聽覺更愉悅的體驗，在無障礙方面也做了比較大的優化：

- Talkback是安卓設備內置的一款屏幕閱讀器，會為用戶提供語音反饋，保證用戶在視力不便的情況下也能使用移動設備。小米對所有按鍵功能也都添加了語音標籤。
- MIUI10是國內安卓系統中唯一開發了無障礙模式下相機人臉識別功能的系統，可以語音提示視障用戶目前人臉處於鏡頭內。
- MIUI10也是國內安卓系統中唯一開發了萬能遙控主動語音提示功能的系統。

## 環境、社會及管治報告

### 積極參與無障礙標準的建立

小米積極參與制定國家無障礙行業標準。目前，《web信息無障礙通用設計規範》、《移動終端無障礙技術要求》、《移動終端無障礙測試方法》等3個小米參與起草和修訂的行業標準已經制定。

2017年12月21日，中國互聯網協會信息無障礙工作委員會成立大會在北京召開。小米聯合創始人、高級副總裁洪鋒當選信息無障礙工作委員會副主任委員，小米成為信息無障礙工作委員會首批成員單位。

### 推動全社會對無障礙的重視

小米深刻理解，為殘障人士營造平等的環境，並非獨自就能完成。我們期待攜手更多志同道合的夥伴，共同推進全社會對無障礙的重視。

2018年12月3日，聯合國教科文組織、開發計劃署等多家聯合國駐華機構舉辦慶祝「國際殘疾人日」27周年活動。主題為「賦予殘障者權力，確保包容與平等」，來自政府、學術界、媒體、NGO和公司的代表參與了當天的政策對話。小米互聯網四部總經理李偉星受邀發表主題演講，介紹小米如何以「用戶參與的互聯網開發模式」進行信息無障礙建設。小米將無障礙作為產品出廠標準，並宣佈願意無償分享信息無障礙開發經驗，和全球科技公司一起探討改善優化之路，早日在智能手機以及互聯網應用中全面實現信息無障礙，讓科技惠及每個人。小米對無障礙開發領域的積極投入和持續關注與聯合國《2030年可持續發展議程》所倡導的包容、公平和可持續的發展理念高度契合，受到了聯合國教科文組織的高度認可。



2018年5月20日，小米借助母親節和520助殘日發佈了一個宣傳短片，講述盲人媽媽給孩子拍照片的故事，希望能夠改變一些人對視障人士的刻板印象：除了物理環境的無障礙化，在觀念上也努力建立一個公平、友善、包容的無障礙認知。



2018年8月初，小米向「有人基金會」捐助21台小米8手機，用於舉辦「金盲杖」視障學生暑期夏令營，該夏令營旨在讓視障准大學生在真實的大學校園中感受學習和生活氛圍，為其提供必要技能的訓練、做好合理心理預期、為更好適應未來融合學習環境做準備。

2018年9月21日，小米組織公司管理培訓生完成「從不可能到不一樣」公益項目。8名小米管培生通過道具，以視障人士的視力水平，與8名視障用戶一起體驗一天「失明」的生活。活動旨在提升管培生的無障礙意識、讓他們更深切地理解小米使命中提及的「每一個人」，及他們真正的處境。



2019年3月，雷軍先生作為全國人大代表向全國人大提交了《關於進一步深化落實信息無障礙建設的建議》，獲得了各界人士的關注。全國政協委員、中國盲人協會主席李慶忠先生等眾多信息無障礙業內領袖均積極響應並高度評價雷軍先生的公益建議，並表達了對互聯網和信息技術行業整體無障礙環境建設的期望。

小米對於信息無障礙的積極推動動力來自於公司的使命——讓全球每個人都能享受科技帶來的美好生活。小米始終堅信，科技創新進步帶來的利益應該能被大眾輕易共享，互聯網精神的本質就是透明、高效以及平等普惠。最大的平等，莫過於日常生活體驗的平等：讓所有人，不論他／她是什麼膚色、什麼信仰，來自什麼地方，受過什麼教育，都能一樣輕鬆享受科技帶來的美好生活。

## 環境、社會及管治報告

### 6. 許環境以清新

小米重視環境保護與資源節約，持續關注自身業務運營的環境影響，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等環保法律法規要求，倡導綠色辦公，將綠色產品理念融入產品全生命週期之中，著力提升資源利用和排放物管理方面的表現。同時，作為價值鏈核心企業，我們希望攜手更多夥伴，共同打造綠色價值鏈。

#### 6.1 綠色運營管理

小米重視資源節約，在辦公區域推進綠色節能設備的使用，並在醒目處張貼「及時關燈」、「節約用水」等提示，以從細節培養員工節能意識。同時，我們積極採取無紙化辦公模式，並鼓勵員工二次利用紙張，雙面打印。2018年全年雙面打印約2,306,590張，節省打印紙約1,153,220張。我們倡導綠色出行。此外，我們採用辦公垃圾集中收集的方式，減少小垃圾桶的使用，全年預計減少800萬隻一次性塑料袋的使用。

此外，小米結合自身業務特點，積極開展舊設備回收利用，對於無法滿足當前辦公需要的舊設備，以捐贈、員工福利內購及報廢殘值回收等形式實現二次價值回收。2018年，作為員工福利內購的舊設備達397台，作為報廢殘值回收的設備達810台，更公益捐贈了主機、顯示器、筆記本電腦等舊設備到貧困區學校，經濟環保，變廢為寶。

#### 6.2 綠色數據中心

小米的數據中心一貫秉承著「更綠色、更環保、更高效」的能源策略，將節能減排方案或採取的措施作為參考衡量的一個重要指標。

小米數據中心運營模式為託管模式。在選擇數據中心託管服務提供方時，小米將第三方數據中心節能方案及採取的措施作為參考衡量的一個重要指標。我們要求主要託管數據中心設置專用精密恆溫、恆濕空調系統，通過保證數據中心環境通風、恆溫、恆濕，提升服務器的運行效率，對服務器設備的能效、機房的PUE值等均有積極影響。

小米在選擇服務器時也遵循嚴格的選型標準，我們要求服務器電源全部為轉化率更高的白金或以上級別的低功耗電源，通過服務器合理選型並充分利用機櫃等資源，最大程度提高資源使用率。

### 6.3 綠色產品設計

#### 節能化設計

省電，不僅是用戶對產品的重要訴求之一，更是產品綠色屬性的重要體現。小米從節能設計入手，在產品定義及系統設計層面，持續不斷地優化產品節能表現。

- (1) 極致省電模式：通過限制後台活動、同步等進程，相比「省電模式」進一步節約系統的電池消耗。
- (2) 全局深色模式：MIUI為用戶提供了全局的深色模式，將系統界面以黑色呈現，在OLED屏幕上能夠顯著的節約電池消耗。同時在室內或夜晚的低亮度環境下，黑色的界面能為用戶提供更舒適的屏幕閱讀體驗。
- (3) 小米手環採用了節能的產品定義。通過降低CPU功耗，嚴格控制傳感器選型等措施，成功將小米手環的續航時間提升至1個月以上，在同類型產品中擁有十分出眾的節能表現。

#### 減量化包裝

一直以來，小米產品的包裝都以簡潔美觀為設計理念，避免過度包裝。2018年，小米制定包裝設計指導文件，從結構設計與材料選用等方面，實現產品包裝環保屬性的規範管理。不但有助於減少包裝材料使用，更能提高運輸效率，進一步減低運輸過程中的能源消耗與污染物排放。

結構設計方面，以小米手機為例，95%以上的手機產品均採用減量化包裝，包裝空間利用率達70%-85%的極限狀態，最大程度地減低了包裝材料的使用。

材料選擇層面，以生態鏈產品為例，大部分生態鏈產品的主要包裝材料為紙質及相關製品。其中，中型、小型產品包裝不使用EPS<sup>2</sup>作為內部支撐及緩衝材料；減少使用PET、PP、PS<sup>3</sup>等非環保材料及吸塑、注塑等工藝。另外，通過優化包裝結構設計，大型產品包裝改用紙質結構及紙漿托等材料，儘量避免使用EPS、EVA<sup>4</sup>、EPE<sup>5</sup>等不易降解材料，減少對環境造成的影響。物流包裝方面，小米積極探索綠色物流的新模式，在小米倉庫積極推進物流周轉箱，促進物流包裝的資源集約、重複利用。快遞包裝方面，我們將多款不同規格的快遞箱進行整合，大幅度提升了快遞包裝的使用效率。

我們集採的牛卡紙張由**71%廢紙漿**、**18%的木漿**、**8%水份**、**3%其他填充料**組成，坑紙及灰板則是**100%廢紙**回收紙，環保可降解。包裝印刷油墨選用大豆油墨，保障對人體及生態環境無害。

1 EPS, Expanded Polystyrene, 聚苯乙烯泡沫，無法經由生物分解及光分解進入生物地質化學循環，是白色污染的一種  
 2 PET、PP、PS分別為Polyethylene terephthalate聚對苯二甲酸乙二醇酯、Polypropylene聚丙烯、Polystyrene聚苯乙烯  
 3 EVA, Ethylene Vinyl Acetate Copolymer 乙烯-乙酸乙烯共聚物  
 4 EPE, Expandable Polyethylene, 可發性聚乙烯，又稱珍珠棉

## 環境、社會及管治報告

### 環境關鍵績效指標表

除另行說明，環境類關鍵績效指標統計範圍涵蓋本集團在中國境內的主要辦公區域和小米之家直營店。

#### 1. 排放物

溫室氣體排放總量(範圍一及範圍二)(噸)	13,093.57
直接溫室氣體排放總量(範圍一)(噸)	271.69
間接溫室氣體排放總量(範圍二)(噸)	12,821.88
每平方米樓面溫室氣體排放(噸/平方米)	0.09
有害廢棄物總量(噸)	1.16
人均有害廢棄物產生量(噸/人)	0.000097
無害廢棄物總量(噸)	1,027.17
人均無害廢棄物產生量(噸/人)	0.09

1. 基於運營特性，本集團主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用天然氣及由化石燃料轉化的電力。
2. 溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中國國家發展與改革委員會刊發的《2015中國區域電網基線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體列表指南》進行核算。
3. 溫室氣體範圍一：來自公司運營所消耗「直接能源」天然氣所產生的溫室氣體排放；溫室氣體範圍二：來自公司運營所消耗「間接能源」外購電力所引致的溫室氣體排放。
4. 本集團運營涉及的有害廢棄物主要包括辦公打印設備產生的廢硒鼓和廢墨盒、廢棄熒光燈管及廢鉛酸蓄電池等。廢棄硒鼓和廢墨盒由打印供貨商回收利用，廢棄熒光燈管及廢鉛酸蓄電池由有資質的回收商進行回收處置。
5. 本集團運營涉及的無害廢棄物主要包括辦公及生活垃圾，均由物業管理公司進行處理。

#### 2. 能源及資源消耗

綜合能源消耗總量(兆瓦時)	18,856.92
直接能源消耗總量(兆瓦時)	1,389.45
間接能源消耗總量(兆瓦時)	17,467.47
人均能源消耗總量(兆瓦時/人)	1.32
用水總量(噸)	81,345.33
人均用水量(噸/人)	6.77
產品包裝材料使用總量(噸)	65,281.37
人民幣百萬元收入包裝材料使用量(噸/人民幣百萬元)	0.37

1. 能源消耗量根據電力和天然氣消耗量，及中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。
2. 直接能源消耗是公司運營過程中的天然氣消耗；間接能源消耗是公司運營過程中的外購電力消耗。
3. 本集團使用水源為統計範圍內的市政自來水供水。
4. 產品包裝材料使用總量，為小米手機、電視及生態鏈主要產品所使用的包裝材料總量。

## 6.4 綠色供應鏈

一直以來，作為價值鏈核心企業，小米深刻理解自身所肩負的社會責任。我們希望攜手各方夥伴，推動綠色供應鏈建設，共同建立可持續的發展模式。

2018年，小米設立專職崗位，對供應商CSR表現開展專項管理。同時，根據《RBA責任商業聯盟行為準則》和《電信行業供應鏈可持續指南》，參考SA8000、ISO14001和ISO45001等國際標準，結合供應商CSR關鍵風險的識別，小米制定了《供應商社會責任行為準則》和《供應商社會責任協議》，從商業道德、童工保護、環境管理、勞工權益等十三個維度對供應商提出管理要求並簽訂遵守協議，向價值鏈全部核心企業傳播小米的社會責任理念。

此外，為了促進供應商切實履行CSR各項實踐，小米採用「線上問卷評估+線下現場調研」的模式，對供應商CSR表現進行深入了解。2018年，線上評估與線下調研範圍覆蓋百餘家核心供應商。

在2018年小米核心供應商大會上，小米向200餘家核心供應商傳達了「推動綠色供應鏈，肩負社會責任」的理念。未來，小米將制定持續有效的工作計劃，通過全面推進《供應商社會責任協議》的簽訂、組建供應鏈CSR管理工作組、搭建CSR風險數據庫、開展供應商CSR審核、跟進審核與交流等工作，系統化完善供應鏈CSR管理，推動綠色供應鏈發展，切實肩負價值鏈核心企業社會責任。



## 環境、社會及管治報告

### 7. 許大眾以幸福

一直以來，小米致力於讓每個人都能享受科技帶來的美好生活，我們許大眾以幸福，積極回饋社會，期望用科技改善人類生活。

#### 7.1 小米人，一團火

2010年，小米創始人共飲一碗小米粥，開啓了小米加步槍幹革命的故事。2018年員工週年活動上，雷軍說道「老員工是小米最寶貴的財富，沒有老兵，沒有傳承。沒有新軍，沒有未來。」感謝有一幫志同道合的小夥伴，一起哭，一起笑，一起戰鬥！歲月數載，初心不變，始終真誠，永遠熱愛。

始終真誠，永遠熱愛，小米的每個人心中都燃著「一團火」。小米視每一位員工為志同道合的夥伴，將員工作為公司最珍貴的財富。我們努力打造舒適及和諧的工作場所，注重員工健康安全，積極開展員工培訓，促進員工發展，將保障員工權益作為「許大眾以幸福」的起點。

##### 招聘與僱傭

小米嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《女職工勞動保護特別規定》等國家及業務開展地區的法律法規規定，並據此制定集團內部各項規章制度及實施細則，以規範集團招聘、僱傭、解聘、薪酬福利、考勤與假期管理、平等機會、反歧視、多元化等方面管理。

集團員工的聘用遵循公平競爭、擇優選聘的原則，內部與外部人員機會均等。小米選聘員工或設定薪酬，不會因求職者或員工的民族、種族、年齡、性別、婚姻狀況以及宗教信仰等不同而給予不同的待遇。小米遵從平等自願、協商一致、誠實守信原則與員工簽訂勞動合同。公司認真落實《女職工勞動保護特別規定》，保障女性職工孕期、產期、哺乳期內的各項權利與福利，絕對禁止因女職工懷孕、生育、哺乳而降低工資、無故辭退等行為。小米充分尊重每一位員工的尊嚴和人格平等，拒絕任何形式的侮辱性歧視行為，並堅決禁止強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性勞工行為和僱傭未滿18週歲員工。

##### 員工多元化

截至2018年，小米員工總數達16,000餘人，來自全球44個國家和地區，分佈在全球的30多個國家和地區。小米在招聘、僱傭、薪酬福利、考勤與假期等多個方面，嚴格遵守全國各地的相關法律及國際公約，公平公正對待每一位小米員工。

小米擁有一支具有活力和進取心的團隊。我們的團隊中既有富有行業經驗的資深專業員工和管理者，還有更多有抱負、有理想、有衝勁、敢擔當的年輕人能夠讓團隊更有戰鬥力。小米近65%的員工年齡在30歲及以下，平均年齡只有29.1歲。為加強公司價值觀傳承和組織建設，提升組織效率和活力，強化公司人才梯隊建設，也為員工提供更完備的職業發展機會，小米將持續發掘更多年輕人才並給予更多提升的機會。

### 健康與安全

為員工提供安全、健康和舒適的工作環境是小米實現可持續發展的基本保障之一。小米嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》、《中華人民共和國職業病防治法》、《工作場所職業衛生監督管理辦法》等國家及地方的各項法律法規規定及行業標準要求，並據此制定了一系列的工作流程和管理制度，全面保障員工人身和財產安全。

### 完善的員工保障體系

除了國家規定的社會保險福利外，小米為員工購買了補充商業保險(醫療保險/意外保險等)，作為基本醫療保險的有力補充。同時，公司還為員工家屬提供了附加商業保險方案，供員工選擇購買。小米為員工安排年度健康檢查，並不定期舉辦各式健康講座和活動。此外，我們還為員工參與的公司內部「小米足球超級聯賽」、「小米戶外」等員工俱樂部類活動提供保險保障。

### 安全的環境，輕鬆的氛圍

小米十分關注員工身心健康與工作環境。目前我們配備了完善的安保與消防系統，辦公區域內也配備了茶水間、休息區等功能設施，我們努力為員工提供安全及舒適的工作環境。

此外，小米有內網互動平台、員工投訴郵箱、員工委員會、行政微信號等平台，讓員工有可投訴建議的渠道，及時了解員工建議及願望並反饋。



每120平米配置一台空氣淨化器，每60平米配置一台加濕器。為員工營造清新的工作環境。

## 環境、社會及管治報告

### 發展與培訓

在小米，每個人都可以隨時提出自己的創意和想法，每個人都能獲得多維度的培訓資源，有服務於全體員工的通用能力培訓，有服務於項目經理和業務專家的專業能力培訓，更有提升領導力的領導能力培訓。

小米對應不同的員工群體開發了多種多樣的培訓項目。例如，針對基層管理者的星火計劃，針對管培生的少年「π」，針對中層管理者的火炬計劃等，對加速新員工的環境融入、提升基層管理者的管理能力，培養儲備人才的戰略思維，以及增強中層管理者的管理理念產生了顯著裨益。

面向小米全體員工，設立「米學匯」全員公開課，每月一期，提升職業素養，助力小米人在職場上的持續發展與成長。



新加入公司的應屆生也是重點培養對象之一，特別開設「真愛之旅」應屆生培養項目，通過「翻轉學堂」、老員工交流會、高管面對面、素質拓展等多種形式幫助應屆生完成從學生到社會人的角色轉換，對公司業務、企業文化有更多的了解，加速應屆生們的職場進階。

為了不斷為公司輸送管理人才，我們特別設立「少年π — 管培生項目」。少年π，意為創造無限可能的年輕一代。通過培養這些具有新生代特色的「小米純血人」，讓他們進行輪崗、試崗、米家站店、線下拓店、工廠參觀等諸多實踐深入感受公司業務和文化，持續不斷地為公司輸送「MI New Generation Leader」。



面向新任經理人，特別開設「星火集訓營」，依託讀書會、公開課、辯論賽等多種形式為這些員工帶來初級經理人的第一課，幫助他們迅速明確責任，掌握基本的管理知識與技能，完成角色上的轉變與認知，走好職場進階的第一步。



同時，面向所有管理者開放「管理主題月」，月月出新，聚焦管理，參考管理場景化的內容，結合大家每個月的管理技能，發掘大家在管理中的痛點，針對各項關鍵性管理行為提供指導反饋。同時在線上持續推出「管理漫月談」，通過漫畫的形式將場景具體化，用輕鬆有趣的方式為大家帶來線上管理小課堂。通過線上線下雙聯動形式，強化管理者的基本技能，為職場成長之路不斷夯實基礎。



對於中層管理者，小米特別定制了「火炬計劃」培養項目，致力於打造企業內部人才梯隊，為公司提供高級儲備幹部資源。火炬計劃取自火炬傳承之意，2017-2018火炬計劃覆蓋小米134名中層管理者，通過多種職場進階課程、高管面對面、企業游學交流、學習工作坊等諸多形式增強員工業務能力、個人通用軟實力以及管理者領導力。2019年，小米將著力推進中高層幹部培訓的「燃」計劃，強化戰略指引和組織建設，提升內部管理能力。

#### 工作生活平衡

小米希望在緊張的工作中儘可能豐富員工的業餘生活，幫助員工實現工作與生活的平衡。目前，小米共建立了逾14個員工俱樂部，每個俱樂部均有500人次以上的年參與量，平均每週各俱樂部會舉辦兩次活動，讓相同興趣愛好的員工歡聚一堂。同時，小米每年都會舉辦多樣的活動，如小米杯籃球賽、拔河比賽、羽毛球比賽、游泳比賽等，豐富員工的生活，舒緩工作的壓力。



## 環境、社會及管治報告

同時，小米每週還會定期舉辦線下福利活動2-3次，每年都會舉辦年會與小米家庭開放日，不定期舉辦小米好聲音、節日福利等活動。



小米在人力資源管理領域的不斷創新獲得了行業內的認可。在中國人民大學商學院與中國人力資源理論和實踐聯盟共同舉辦的2018第十一屆中國人力資源管理年會暨第八屆中國人力資源管理學院獎頒獎典禮上，小米榮獲「人力資源管理最佳實踐獎」。



### 7.2 回饋社會，傳遞幸福

小米自2010年成立以來，在雷軍先生的支持和帶動下，積極投身社會公益事業，在教育捐贈、殘障人士關愛、環境保護與急難救助等領域，通過捐贈物資、提供培訓、愛心義賣、定制崗位等多種方式積極履行企業社會責任，傳遞社會正能量。2016年-2018年，小米在社會公益捐贈領域累計投入金額逾一億元人民幣（含集團捐贈及雷軍個人捐贈），同時結合社區實際需要，捐贈圖書、電子設備及糧食等物資若干，更開展「創業培訓課」等系列項目，推進社區能力建設。2018年，小米進一步將公益理念與社區需求相融合，開展形式更為豐富的公益活動，滿足社區的實際需要，向廣大社會傳遞幸福。

### 橙色跑，綠色跑

很多大型活動的組織方出於便利的考慮，會大量使用一次性用品，加上垃圾不分類，最後造成巨大的環境壓力。作為一家負責任的企業，小米從「橙色跑」開始減少自身活動對環境的影響。今年，小米公司在珠海、昆明等十站的橙色跑活動中，平均減少了90%可能被填埋或焚燒的垃圾，並且通過重複使用帳篷、道旗等搭建物，降低了環境成本。小米用實際行動證明了垃圾分類和減量簡單易行、效果顯著。



同時，在每一個城市都與零廢棄活動的執行機構緊密合作。我們的夥伴專注領域包括環保公益、志願者參與及公益文化傳播。現在，他們都可以熟練地完成活動零廢棄的工作，並且將垃圾妥善處理。

2018全年，小米橙色跑活動只產生41.26公斤垃圾(不含搭建物)，其中88%獲得了新生，在青春的橙色中融入清新的綠色。

### 精準扶貧殘疾人，共圓美麗中國夢

「CSR中國教育獎」是在共青團中央倡議指導下，在教育部、工信部等相關單位支持下，由多家機構聯合發起的中國教育領域唯一官方獎項。目的是鼓勵和表彰支持中國教育發展的優秀CSR項目，以及在CSR教育領域做出突出貢獻的企業和組織。2018年，小米提交的項目「精準扶貧殘疾人，共圓美麗中國夢」項目獲得了評審專家的高度肯定，從眾多項目中脫穎而出。



## 環境、社會及管治報告

「精準扶貧殘疾人，共圓美麗中國夢」項目是小米自2017年起持續推動的殘障人士就業促進項目，截至目前已為近200名殘障人士提供了不同適用性的崗位。一直以來，很多殘障人士都有較強的就業意願，希望能夠通過自己的雙手改善生活，實現個人價值和社會價值。而當前的主要問題，是缺少合適的工作崗位以及與之相匹配的職業培訓。

小米多部門通力配合，根據企業需求及業務發展，為殘障人士定制了合適的崗位及工作內容，並配套了一系列科學嚴謹的職業技能培訓及心理建設課程，幫助殘障人士解決工作和生活遇到的困難，讓殘障人士能夠安心工作，勇敢堅強地面對生活。

小米的努力獲得了中國殘疾人聯合會的認可。中國殘聯理事長魯勇曾表示，希望更多優秀企業能夠像小米一樣積極參與進來，搭建殘疾人就業平台，創造更多的殘疾人就業機會。

履行CSR需要企業的持續關注與投入，小米將繼續在CSR領域投入人力和物力，爭取做出更大的貢獻。小米未來將為殘障人士開放更多合適的、更具技術含量的崗位，讓更多殘障人士能夠融入社會，實現企業經濟效益和社會效益的「雙贏」。

### 公益捐書活動

自2016年世界讀書日起，小米·多看閱讀開展「多看一本書-4.23助學藏區公益行」活動。希望更多的人能夠參與到公益中來，讓孩子們能夠享受到閱讀的樂趣。近年來，小米聯合各界愛心企業及人士共募集了價值約百萬元的圖書近3萬冊、文具1000套。此外，小米更捐贈電子閱讀設備，讓小朋友在閱讀的同時，也能享受科技帶來的樂趣。



「微瀾圖書館」是由「新公民計劃」公益機構發起的公益項目，目的是為了解決流動兒童課外圖書缺乏、學校沒有圖書的問題，常常開設於民工打工子弟學校和城鄉結合部。2019年小米集團與新公民計劃公益機構合作，徵集到近兩百名員工志願者為距離小米集團兩公里的民工打工子弟學校——新希望學校長期提供志願者服務，擔任圖書館管理員，小米在全公司範圍內為學校的圖書館購書計劃發動募款以及圖書捐贈，滿足了圖書館的新書購置需求。

#### 授人以漁，社區能力建設

社區能力建設是小米公益的重要組成部分，從長遠的角度來看，我們相信「授人以漁」的能力培養將為社會帶來更為持續的幫助與價值。

2018年，小米與北京昌平農家女實用技能培訓學校開展合作。公司組職員工志願者到學校擔任講師，為學員進行創業培訓，把縣、鄉市場開拓的經驗以及電子商務等專業技能分享給希望創業的學員。



北京昌平農家女實用技能培訓學校，是一所面向貧困地區農村婦女的公益性技能培訓學校。學校為來自全國各地的鄉村女教師、幼兒園老師和農村婦女提供了實踐性較強的專業技能培訓，幫助她們自立自強、脫貧致富。

## 環境、社會及管治報告

### 公益承諾

小米自2010年成立以來，在雷軍先生的支持和帶動下，積極投身社會公益事業，通過大災捐贈、愛心義賣、教育公益、崗位定制及理念傳播等多種方式履行企業社會責任，傳遞企業正能量。

作為有擔當的企業公民，小米對於社會公益事業的投入絕不會是一朝一夕之事，我們將把社會公益作為企業畢生的使命與事業，這是小米對全社會的承諾。

## 8. 展望：永遠相信美好的事情即將發生

感謝您關注小米，和我們並肩投身於創造商業效率新典範，用科技改善人類生活的壯麗事業。許商業以敦厚，許科技以溫暖，許大眾以幸福，我們的征途是星辰大海，現在才剛剛走出了第一步。請和我們一起，永遠相信美好的事情即將發生。