

環境、社會及管治報告

1. 小米社會責任概覽

1.1 關於本報告

本報告旨在客觀、公允地反映小米集團(以下簡稱「小米」或「集團」或「公司」或「我們」)於2019年在環境、社會及管治(ESG)方面之表現。報告依據香港聯合交易所有限公司(下稱「香港聯交所」)《上市規則》附錄二十七《ESG報告指引》編寫,有關管治部分內容建議與本年度年報所載《企業管治報告》章節一併閱讀。

在本次報告撰寫過程中,我們力求報告涵蓋的信息滿足香港聯交所關於本報告重要性、量化、平衡、一致性的四大原則要求。

小米將ESG視為實現CSR理念的核心途徑,並致力於不斷提升ESG管理的實踐表現。

本報告的資料和案例主要來源於2019年度公司統計報告、相關文檔及內部溝通文件。本集團承諾本報告不存在任何虛假記載及誤導性陳述,並對內容真實性、準確性和完整性負責。

1.2 2019小米社會責任行動

可持續發展目標



小米積極回應聯合國提出的可持續發展目標(SDGs)。結合行業特點和小米產業特點，我們識別出可持續發展目標優先項，並圍繞小米「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。

聯合國 可持續發展目標

2019小米行動與成果



產品領域

核心戰略

- 2019年初，啓動「手機+AIoT」雙引擎戰略；
- 2020年初提出戰略升級，明確「5G+AIoT」的下一個超級互聯網戰略方向。

產品質量

- 成立質量委員會，持續推進和監控集團質量管理；
- 優秀的產品質量表現，榮獲多項質量獎項。

頂尖設計

- 榮獲「IF設計獎」「Good Design優良設計獎」「紅點獎」「Pentawards全球包裝設計獎」「IDEA設計獎」等50多個知名設計類獎項。

科技創新

- 成立集團技術委員會，持續推動技術立業；
- 召開第三屆開發者大會(MIDC)，吸引全球3,000多名開發者，分享5G、AI、IoT、大數據、金融科技等新技術；
- 2019年產品研發投資金額約人民幣75億元；
- 截至2019年末，專利申請數量超過33,000件；
- 在世界人工智能大會上榮獲「智能家居國家新一代人工智能開放創新平台」稱號；在「2019中國國際大數據產業博覽會」獲得5個重要獎項；
- 設立「百萬美金技術獎」，獎勵優秀工程師。

環境、社會及管治報告



用戶領域

用戶體驗

- 將用戶需求放在首位，打造用戶參與感文化；
- 持續發展小米社區，為用戶提供開放式交流平台；
- 增設一系列人性化的新功能，優化用戶體驗，其中MIUI11中多項功能廣受好評。

客戶服務

- 截至2019年12月31日，小米之家在中國大陸運營的門店數已超過630個，與用戶密切互動；
- 建立跨部門客戶服務協調團隊，提升服務交付質量；
- 持續優化服務模式，不斷優化服務體驗；
- 本年度客服熱線評價滿意度達到96.82%。

隱私保護

- 全面的用戶隱私及信息安全管理；
- 發佈《MIUI安全與隱私白皮書》。

米粉文化

- 組織米粉節、爆米花、小米橙色跑等全球米粉活動。

環境領域

綠色運營

- 響應《電子商務綠色發展倡議書》，促進綠色物流、綠色包裝與回收；
- 小米科技園實施綠色運營管理：
 - 使用節水設施和太陽能系統，推廣中水利用；
 - 地面停車場和廣場採用透水地面；
 - 使用大型垃圾桶，年內節省937,500個一次性塑料袋；
 - 倡導垃圾分類，將餐廚垃圾加工成顆粒肥料；
 - 倡導資源的循環利用，捐贈筆記本電腦100台，員工內購筆記本電腦474台；
- 數據中心採用節能降耗措施，選擇高能效服務器，建立能耗監控系統，使用水冷空調製冷等；
- 小米之家使用紙袋代替塑料袋，使用環保裝修材料；
- 推進手機、筆記本電腦和平板電腦的以舊換新計劃；
- 共售出21,996件受政府補貼的節能產品；
- 小米印度區開展電子廢棄物回收服務。

綠色設計

- 推出「一紙盒」等減量化包裝設計，同比原始包裝設計，部分產品最高可節約40%的包裝材料；
- 小愛同學增加垃圾分類指導功能；
- 為小米產品包裝貼上綠色環保標識。

綠色供應鏈

- 小米持續推動綠色供應鏈管理。



環境、社會及管治報告

社會領域

員工關懷

- 完善《員工手冊》，組織籌備2020年正式成立工會；
- 員工多元化建設，18,170名員工來自全球28個國家；
- 2019年，董事會合計授予77,911,031股獎勵股份予選定參與者，覆蓋1,136人次；
- 此外，為紀念小米集團首次進入財富世界500強，董事會向20,538名選定參與者授予共20,538,000股授出股份；
- 為員工提供豐富的技能、管理及職業發展培訓項目；
- 成立以培養人才、培養年輕幹部、賦能組織作戰力為重點任務的清河大學；
- 高標準的健康安全管理，成立項目安全管理應急工作小組，發佈《小米項目應急執行手冊》；
- 組織豐富多彩的員工活動，豐富員工業餘生活，提升員工溝通；
- 推動殘障就業，榮獲2019年「愛心助殘企業」稱號。

合作共贏

- 賦能生態鏈企業，投資290餘家生態鏈企業，創造合作共贏；
- 對關鍵供應商進行企業社會責任表現的現場調研與評估。

社會公益

- 年度捐贈總價值約2,200萬人民幣(集團捐贈)；
- 小米公益基金會正式成立，組織與推動一系列公益活動的開展；
- 推進產品公益功能設計，推出全球首個系統級接入地震預警功能的「手機+AIoT」平台；
- 全面推進信息無障礙體系建設，持續豐富產品無障礙功能；
- 積極開展扶貧、教育捐贈、救災等公益活動。



1.3 社會責任理念

「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。

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。我們以「產品、用戶、環境、社會」為當前四大核心社會責任領域，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。

2019年，小米成為了《財富》雜誌評選的最年輕的世界五百強企業。未來，我們將更加積極地承擔社會責任。

1.4 社會責任管理體系

小米由集團董事會總體領導CSR管理工作，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。

本年度，小米完成「三部三委」整體架構的搭建工作，即「參謀部、組織部、財務部、質量委員會、技術委員會與採購委員會」，進一步規範集團體系化管理，以期在提升業務專業能力的同時，完善綜合風險防控能力，並更好的履行企業社會責任。

1.5 利益相關方溝通

小米積極傾聽並回應利益相關方的期望。根據實際業務及運營的特點，我們識別了以消費者和用戶、股東及投資者、員工、供應商及合作夥伴、政府及監管機構、媒體及非政府組織、社區等為主的利益相關方。我們為利益相關方建立了有效的溝通機制和多元化的溝通渠道，確保及時的溝通和反饋。

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

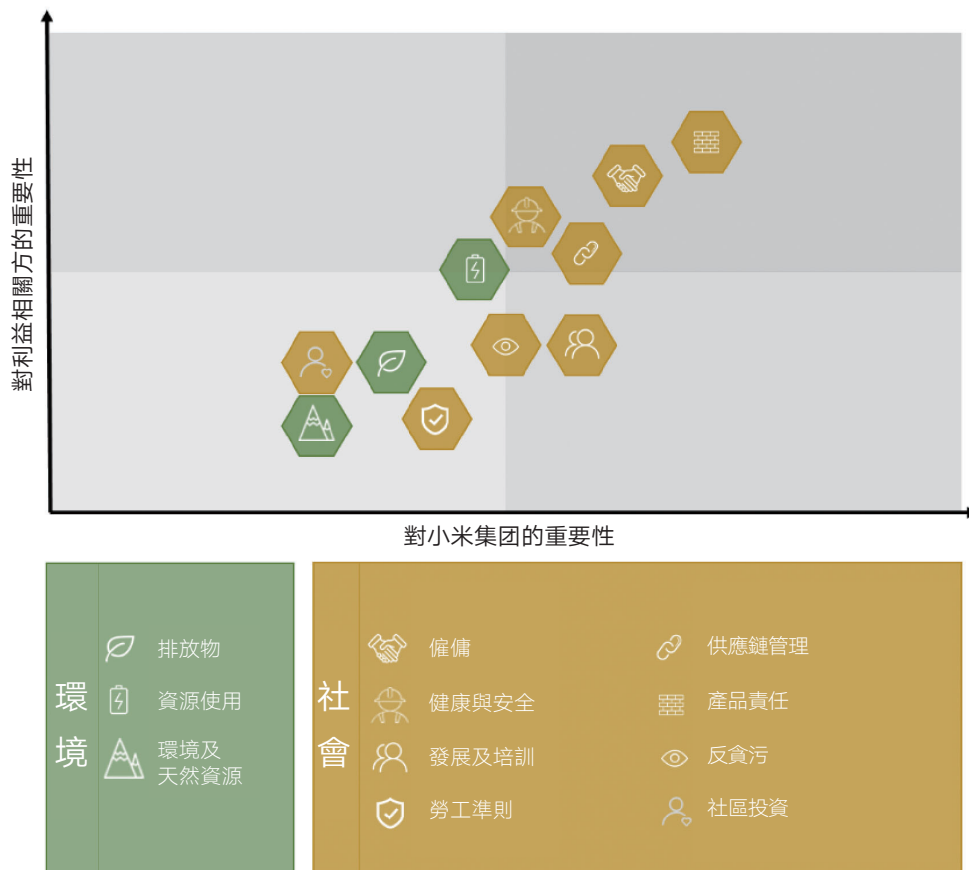
環境、社會及管治報告

主要利益相關方	重點關注議題	主要溝通渠道
股東及投資者	公司業務表現 行業風險 合規經營	年度股東大會 年報／中期報告／季度業績公告 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 勞工社區 意見箱 即時通訊軟件
供應商／合作夥伴	供應鏈管理 反貪污 產品責任	供應商大會 經銷商大會 合作夥伴溝通會議 招標 現場調研
媒體及非政府組織	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

1.6 實質性議題分析

2019年，通過與利益相關方持續有效的溝通，我們就《ESG報告指引》所列11個層面的ESG議題進行了實質性分析，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》，我們識別的關鍵議題包括「產品責任」「僱傭」「健康與安全」以及「供應鏈管理」；其他重要議題包括「發展及培訓」「反貪污」「排放物」「資源使用」「勞工準則」「社區投資」以及「環境及天然資源」。我們將在本報告中分別討論各個議題所含內容。



環境、社會及管治報告

2. 許科技以溫暖

小米始終以產品質量為核心戰略，以科技創新為核心驅動。我們不斷追求高質量和頂尖設計，營造全球化的開放生態模式。

2.1 質量管理

小米高度重視產品質量管理。圍繞「夯實質量基礎，提升用戶體驗」這一核心思路，持續完善質量管理制度體系、優化質量管理流程、提升全員質量意識，強化落實產品全生命週期質量管理。

質量體系保障

為了強化集團質量管理工作，小米成立集團質量委員會，圍繞產品質量、用戶體驗、服務品質和安全合規四個核心，持續推進和監控集團質量管理，提升用戶體驗。

2019年，小米修訂和優化了質量獎勵、質量事故管理等制度，完善了緊急事件的處理流程，指導各部門積極推動質量優化。小米亦加強質量考核，通過設立業務質量指標，激勵和提升質量管理水平。小米在國際範圍內全面推進質量管理體系建設，如我們的印度子公司本年度獲得了ISO 9001管理體系認證。

質量管理改善

小米持續改善質量管理系統，在實現質量文檔電子化的基礎上，進行質量數據分析和信息挖掘，為小米各部門、供應商等提供質量信息化支撐，幫助改善質量流程、提升質量管理水平。質量管理數據可視化亦不斷升級，幫助各部門實現質量目標管理，提升整體質量管理水平。



2019年，我們經常性地組織高管及各業務線負責人到一線聽取用戶聲音，以切實感受客戶對於產品質量和服務質量的需求。

小米亦高度重視應用商店APP的內容質量管理，通過自動化測試環節，以及人工審核環節保障APP內容的兼容性與合規性。

小米重視產品質量的同時，高度重視服務質量。我們關注任何質量相關情況，對於突發事件進行快速響應。

關於服務質量的更多內容，詳見4.2售後服務。

產品健康與安全

小米高度重視產品的健康與安全。對產品健康安全的持續評估貫穿產品的全生命週期，包括研發設計、材料選型、開發驗證、產品上市及售後等環節。我們以國際標準制定自身材料安全的企業標準，全部產品均符合中國及產品銷售所在區域的相關法規及標準。同時，我們致力於推動行業的綠色設計、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。

社會認可

2019年，小米的質量管理受到行業和社會的高度認可。



小米榮獲2019年「亞洲服務獎」。



中國質量協會40週年紀念大會上，集團董事長兼CEO雷軍先生榮獲「中國傑出質量人稱號」。



中國質量協會邀請小米為同業分享質量管理經驗。

環境、社會及管治報告



小米參加第三屆中國質量大會，分享質量管理經驗。



深圳質量協會與知名企業造訪小米，交流質量管理經驗。



Redmi Note 7從傳統的12個月保質期延長至18個月超長保質期。

獲獎主體	獎項名稱	主辦單位
小米	2018年度消費電子行業客戶服務滿意單位	中國電子商會
	TQM40週年的傑出推進單位	中國質量協會
	亞洲服務獎	亞洲質量網組織
小米有品	誠信經營服務先進單位	江蘇省質量協會
小米應用商店	先進工作單位	中國反網絡病毒聯盟
小米路由器Mesh	中國移動2019年第一期智能硬件質量測評(分佈式路由品類)唯一5星推薦獎	中國移動研究院
小米手機	最佳口碑手機	中國移動
小米全面屏電視	年度品質產品獎	奧維雲網和電科技
小米客服	2019年度中國十佳呼叫中心「卓越全渠道客服獎」	中國電子商會呼叫中心與客戶關係管理專業委員會

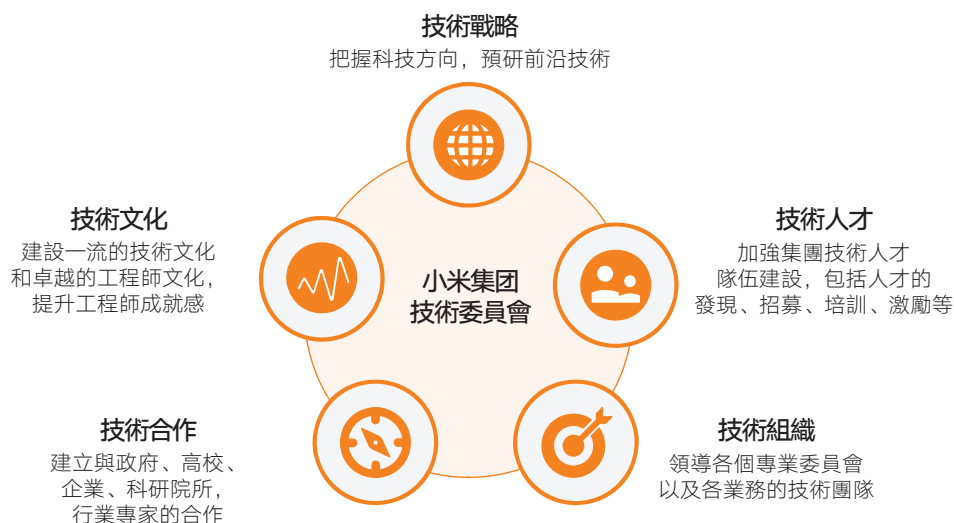
註： 以上為2019年度部分獲獎信息。

未來，我們將堅定執行高水平質量管理，持續為用戶提供高品質的產品和服務。

環境、社會及管治報告

2.2 科技創新

小米將科技創新視為企業發展的核心驅動。2019年，小米集團技術委員會正式成立，肩負技術戰略、技術人才、技術組織、技術合作和技術文化五大方面職責，帶領公司探索未來技術趨勢。



2019年，小米研發投入金額約人民幣75億元。截止2019年12月31日，我們累計提交了33,000多件專利申請，其中AI領域專利申請數量已進入中國互聯網企業第一陣營。目前，我們的研發實驗室坐落於小米科技園、武漢科技園和其他多個城市，並陸續投入使用。國外也成立了研發分支機構，例如，我們在芬蘭成立了智能相機技術的研發實驗室。

小米重視頂尖人才，並努力創造人才培養文化。我們設立了「百萬美金技術獎」，獎勵優秀的工程師。2019年我們將此獎頒發給環繞屏技術團隊，以獎勵他們在環繞屏技術方面的突出貢獻。為培養技術創新文化，我們亦組織了Top Coder、數據挖掘大賽等多種創新活動。

我們高度重視知識產權佈局，通過收購高質量專利進一步促進自身技術水平提升。截至2019年底，小米已收購國內外專利近3,000件。同時，我們與甲骨文、奧多比、高通、微軟、諾基亞、NTT DoCoMo、Via Licensing等多家業界知名企業達成許可或交叉許可協議。

小米的科技創新不斷獲得社會認可。小米在「2019年中國國際大數據產業博覽會」上斬獲5項大獎，在世界計算機大會上榮獲「2019年中國大數據企業50強」，擔任新一代人工智能產業技術創新戰略聯盟理事單位。

「2019年中國國際大數據產業博覽會」

小米在「2019年中國國際大數據產業博覽會」斬獲5項大獎：

- 小米「Pegasus」分佈式存儲系統」榮獲「新技術獎」；
- 「小米智能客服機器人」榮獲「新產品獎」；
- 「深度學習推理引擎框架(MACE)」「小米「采風」質量預警系統」「小米智能家居遠場聲學測試系統」榮獲優秀項目獎。

行業標準化

隨著「5G+AIoT」時代的到來，小米積極廣泛參與和引領國內外標準化工作，主導5G終端行業標準討論，以及相關技術領域的標準制定，包括但不限於智能家居家電、人工智能、雲計算、大數據、生物特徵識別和傳感器、可穿戴設備等多項國家、行業、團體標準。目前，小米已是可穿戴設備、智能家電、人工智能、雲計算、快速充電、無線充電等領域多項國家標準的主要起草單位之一。

2019年，小米參與第三代合作夥伴計劃(3GPP)等國際標準化組織會議超過90人次，貢獻標準提案數百餘篇；參與中國通訊標準化協會(CCSA)、全國信息技術標準化技術委員會等國內標準化會議超過300人次，參與的國家、行業、團體標準制定項目超過40項。

作為統一推送聯盟、快應用聯盟、智能硬件產業聯盟等國內聯盟組織的發起公司，小米亦積極推動各類產業發展，在諸多行業聯盟協會中擔任關鍵職務。如：國際無線充電聯盟(WPC)中國標準法規組共同主席(副組長)、CCSA理事會員單位、CCSA互聯網與終端工作組智能家居子組副組長、中國人工智能產業發展聯盟理事單位、5G應用產業方陣理事單位。

「HBaseCon亞洲2019峰會」

2019年7月，小米與Apache HBase社區聯合主辦了HBaseCon亞洲2019峰會，與來自全球一線互聯網公司的專家和社區領袖交流了在HBase、雲計算、大數據、人工智能等領域的洞察和經驗，對於普及開源文化、促進開源社區發展等具有重要意義。

環境、社會及管治報告

小米2019年頂尖技術及主要成果¹

小米CC9 Pro



108MP

小米CC9 Pro是全球首款1.08億像素相機的智能手機，在發佈時位列DxOMark手機相機總分第一名。

小米MIX Alpha



180.6%

MIX Alpha是小米探索的一款顛覆性產品，採用一塊完整的屏幕環繞機身，故稱之為「環繞屏」，屏佔比達到180.6%，代表了小米對未來手機的探索。

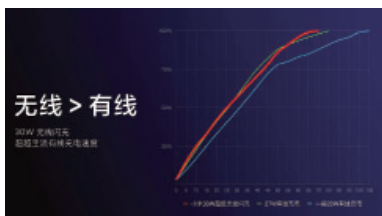
小米MIX 3 5G手機



8K視頻在線播放

小米首款5G手機MIX3 5G版是首款獲歐盟5G認證的手機，實現了8K超高清視頻在線播放及5G視頻通話。

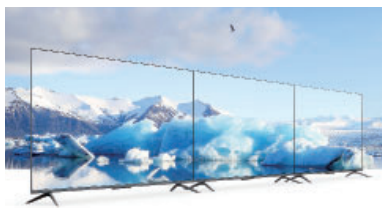
30W無線閃充



4000mAh，69分鐘快充

小米9 Pro 5G配備的30W無線閃充69分鐘充滿4000mAh電池，是目前行業超快的手機無線充電技術。

小米電視5



97%屏佔比

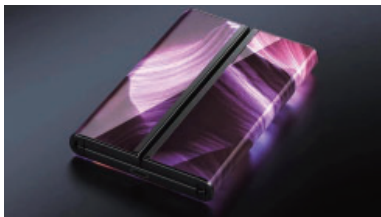
小米電視5採用極致全面屏設計，搭配1.8mm超薄金屬邊框，5.9mm超薄機身，屏佔比達到97%，成就暢快的觀影體驗。

小米手錶



1.78英寸

小米手錶採用1.78英寸AMOLED方形屏幕，像素密度為326PPI精細顯示，四曲面玻璃鏡面設計，是一款設計精美、功能強大的智能手錶。

小米雙折疊手機²

折疊屏手機

小米首台折疊屏手機可作為手機和平板使用，實現兼顧便攜性和大視野。

小米隱視屏²

屏下相機技術

小米屏下相機技術實現了手機的全面屏，避免了前置攝像頭造成的視覺割裂。

註：

1. 以上為2019年度部分產品及技術成果。
2. 該產品和技術目前處於研發階段。

環境、社會及管治報告

2.3 頂尖設計

為提升用戶體驗、超越用戶預期，小米持續探究將科技創新與設計美學融入產品。歷經多年積累，小米已經形成自己的經典設計風格「Mi Look」，並得到用戶廣泛認可。我們持續不斷改善產品設計，為用戶呈現更優秀的產品和體驗。



2019年，小米不斷追求卓越的設計，獲得了用戶和業界的廣泛認可。

2019年小米榮獲50多項知名設計大獎

手機工業設計

- Mi MIX 3 榮獲美國 IDEA 銀獎、德國 IF 設計獎、德國紅點設計獎、日本 Good Design 設計獎
- 小米 8 透明探索版 榮獲德國 IF 設計獎、日本 Good Design 設計獎
- Redmi K20 Pro 榮獲日本 Good Design 設計獎，等

包裝設計

- 小米運動藍牙耳機青春版 獲英國 Pentawards 金獎
- 小米運動藍牙耳機青春版 獲德國紅點獎
- 小米藍牙耳機 Mini 包裝設計 獲英國 Pentawards 銅獎
- One Paper Box—紙盒結構設計 獲日本 Good Design Best 100 獎，等

生態鏈工業設計

- 米家電磁爐 工業設計 榮獲德國 IF 獎
- 米家檯燈 Pro 工業設計 榮獲德國 IF 獎
- 米家互聯網洗烘一體機 Pro 10kg 工業設計 榮獲德國 IF 獎
- 小米米家照片打印機 工業設計 榮獲日本 Good Design 獎
- 米家投影儀青春版 工業設計 榮獲日本 Good Design 獎、德國紅點獎
- 小米米家智能門鎖 工業設計 榮獲日本 Good Design 獎
- 米兔兒童滑板車 工業設計 榮獲德國紅點獎
- 小愛觸屏音箱 工業設計 獲得日本 Good design 設計獎，等

用戶體驗設計

- MIUI 可變字體系統 UI 設計 榮獲德國紅點獎
- MIUI 自然動態音效系統聲音設計 榮獲德國紅點獎
- 小米收款寶 (Mi POS) UI 設計 榮獲日本 Good Design 獎
- 小愛觸屏音箱 UI 設計 榮獲德國紅點獎、美國 IDEA 設計獎，等

註：以上為2019年度部分獲獎信息

2.4 全球生態發展

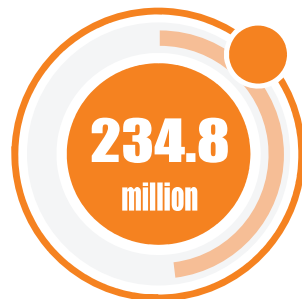
2019年初，小米正式啓動「手機+AIoT」雙引擎戰略，成立AIoT戰略委員會，致力於推動AI和IoT的深度融合。伴隨著5G的發展，小米結合自身產業優勢，於2020年初提出戰略升級，明確了「5G+AIoT」的下一個超級互聯網戰略方向，並計劃於未來5年中在「5G+AIoT」領域投入500億元，「打造智能場景的絕對優勢」。

MIDC 2019

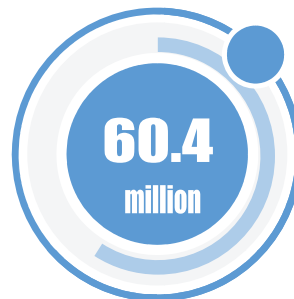
2019年，小米第三屆開發者大會(MIDC)以「智能新時代」為主題，吸引來自全球超過3,000名開發者參會。這是一場堅持開源與開放、擁抱智能新時代的技術盛會。我們分享了5G、AI、IoT、大數據、金融科技等多個領域的最新技術。

物聯網(IoT)

「小米生態鏈計劃」於2013年啓動，是小米IoT計劃的基礎。我們利用核心技術，深耕IoT產業平台，實現了IoT平台的大規模發展，全力打造萬物互聯的IoT時代。如今，小米的IoT平台已經逐漸涵蓋了日常家居的方方面面，並已成為全球領先的消費類IoT平台。我們的用戶群和接入平台設備數量持續保持快速增長。



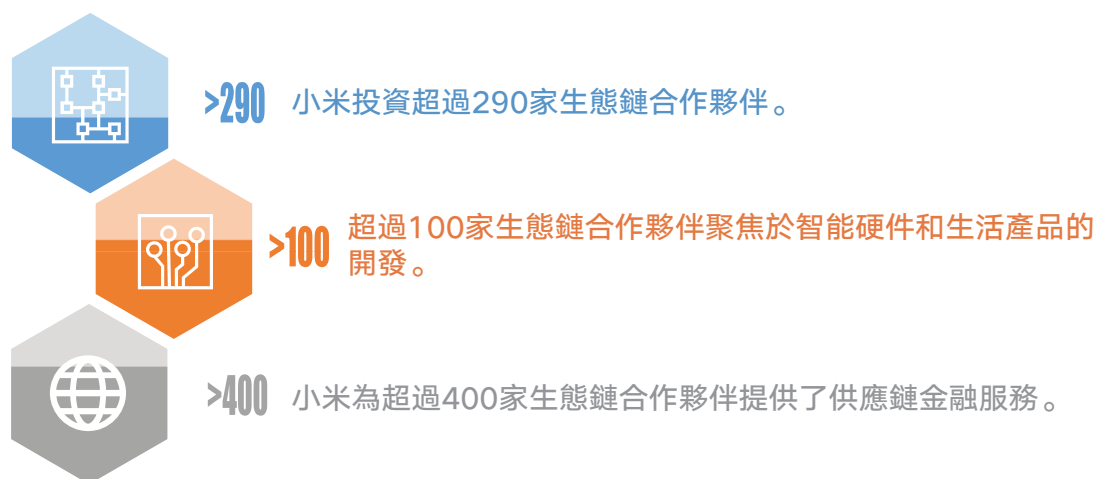
IoT平台已連接設備數
(不含智能手機和筆記本電腦)



小愛同學月活躍用戶
(2019年12月)

我們充分利用自身優勢和資源，通過團隊賦能、品牌賦能、資本賦能、渠道賦能與技術賦能，助力企業成長和發展，推動小米生態鏈合作企業持續成長。通過不斷推動產業金融創新，我們將更好地為全球製造業合作夥伴服務。

環境、社會及管治報告



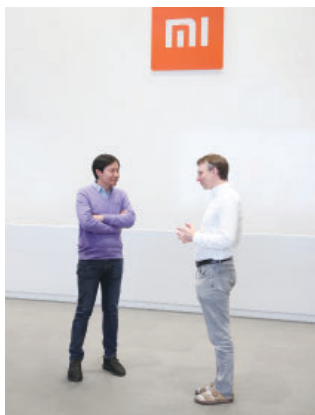
小米IoT業務的發展大大提升了我們的品牌力，並由此獲得了多項社會認可。2019年，小米榮獲「BrandZ™最具價值全球品牌100強」(第74位)「BrandZ™最具價值中國品牌100強」(第11位)等多項獎項。

人工智能

近年來，小米在人工智能領域大力投入，推動人工智能的自主研發，將人工智能的應用拓展至更多領域。作為發展的基石，小米高度重視人工智能人才的引進和培養。

Daniel Povey

2019年，語音識別領域頂尖專家、Kaldi之父Daniel Povey加入小米。



58%碩士生和6%博士生

大部分小米人工智能人才畢業於國內外知名院校，其中碩士佔比58%，博士佔比6%。

人民幣1億獎金池

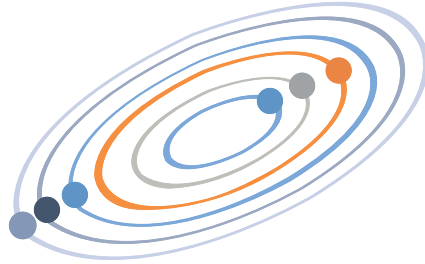
小愛開放平台設立高達人民幣一億元的獎金池以激勵開發者。

近百名優秀畢業生

近幾年，小米人工智能部每年引進近百名優秀大學畢業生。

小米AI實驗室是人工智能技術發展的核心驅動力。我們的研究聚焦於計算機視覺、聲學、語音、自然語言處理、知識圖譜、機器學習6大主要領域，開展探索性預研工作，為公司儲備核心技術，打造小米技術品牌。

- 計算機視覺
- 聲學
- 語音
- 自然語言處理
- 知識圖譜
- 機器學習



小愛同學自2017年3月誕生以來發展迅速，在人工智能領域不斷迭代升級，為人們的日常生活帶來越來越多的便捷。截至2019年第三季度，內置小愛同學的智能設備品類超過40種，支持小愛同學控制的智能設備品類有35類800款。

1,400多項功能

小愛同學已擁有查天氣、聽音樂、日程提醒等1,400多項功能，內置於小米手機、小米AI音箱、小米電視、小米手錶等AIoT硬件設備中，極大地豐富用戶使用場景。

341億喚醒次數

截止2019年11月14日，小愛同學喚醒次數達到341億次，是中國最活躍的AI語音平台之一。

垃圾分類功能

2019年7月1日，小愛同學上線垃圾分類功能，每日調用次數高達17萬次。

智能生活

我們充分發揮了AIoT全球領先的優勢，在不同的AIoT領域開展廣泛的國際合作。小米利用核心技術助力家居產業升級，發展智能家居系統。如：小米與華住酒店合作推出智慧酒店，採用了全套小米AIoT產品。此外，小米與必勝客宅急送展開合作，通過小米智能電視，打造家庭消費新場景的大屏訂餐新模式。



2019年世界人工智能大會上，國家科技部向小米授予「智能家居國家新一代人工智能開放創新平台」稱號。小米智能生活不斷豐富用戶家庭應用場景，從智能客廳、臥室、衛生間，到運動出行、影音文娛等，通過多種物聯網智能設備聯動，讓智能體驗走入千家萬戶。

環境、社會及管治報告



2019年，我們獲得由世界人工智能大會組委會辦公室頒發的「卓越人工智能引領者獎／Top30項目榜單」。

開放平台

小米的物聯網平台服務於智能家電、智能家居、可穿戴設備等，平台共享小米的智能硬件接入、智能硬件控制、自動場景、人工智能技術和新的零售渠道。我們與合作夥伴和開發商一起，共同構建了一個開放和創新的環境，以創造卓越的物聯網體驗。

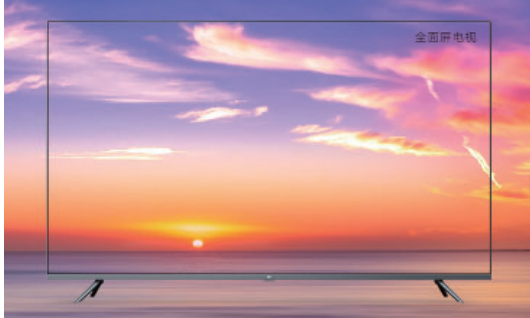
3. 許商業以敦厚

3.1 價格厚道，感動人心

多年來，小米堅持在價格厚道的同時為用戶提供高品質、高顏值、高性價比的好產品。我們提出「滿足80%人的80%需求」的設計思路，不斷探索廣大消費者對於產品功能的最根本需求。我們不斷追求極致高效的運營模式，減低不必要的額外成本。



2019年，Redmi品牌發佈首款5G手機Redmi K30 5G，配備高通驍龍765G，前置2,000萬+200萬AI雙攝，後置6,400萬主攝+800萬超廣角+500萬+200萬景深四攝，支持30W疾速閃充，價格為人民幣1,999元起，率先把5G智能手機價格帶入2000元人民幣以內。



小米全面屏電視Pro 55英寸E55S，擁有4K超高清分辨率，97%屏佔比，2GB+32GB，支持8K視頻內容，內置小愛同學、PatchWall、2×8W揚聲器，支持杜比+DTS，發售價格僅為人民幣2,399元。

3.2 廣告和商標管理

廣告管理

小米嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》、《廣告管理條例》、《互聯網廣告管理暫行辦法》以及其他適用的運營所在地法規及國際慣例。集團法務部、公共關係部、質量委員會下屬安全合規部及各業務部門聯合開展廣告管理工作，通過機器識別和人工複審等多重審核方式，嚴格把控廣告內容和質量，以保障發佈內容符合法律法規。此外，我們定期組織合規培訓，持續提高員工的合規意識。

品牌及商標管理

小米嚴格遵守《中華人民共和國商標法》及其他有關法律規定。我們注重保護自身商標的同時，也避免侵犯他人的相關權益。我們建立完善的商標申請和商標監控體系，並設置專業團隊負責商標和品牌的註冊、維護、推廣、保護和管理。我們制定並優化品牌管理相關政策，積極開展合規培訓，提升員工意識。2019年度，商標申請總量達2,124件，已收到商標核准註冊2,272件，其中包含往年商標申請在本年度獲批的數量。

小米對假冒偽劣產品堅持零容忍態度。我們與各大電子商務平台合作，採取立體化的打假模式，包括個案快速處理、預警式主動篩查、線下專項行動等，共同維護品牌權益。我們與多個打假平台合作，抵制制假售假；參與中國海關專項行動，防控假貨進出口。此外，我們還建立了全球打假維權體系，以監控第三方銷售的產品，打擊侵權行為。2019年，我們協助相關機構處理行政、刑事打假案值達3,600餘萬元，通過平台防控機制，識別侵權鏈接或產品後，向相關電商平台投訴，下架侵權鏈接約8萬條。

環境、社會及管治報告

3.3 維護安全生態

我們在信息安全和用戶隱私領域始終以國際最高標準要求自己，堅持透明、公平的隱私政策，努力維護安全的生態系統。我們設立安全和隱私委員會，負責全面推行信息安全和隱私保護管理。

小米信息安全團隊和隱私保護團隊分別負責信息和隱私的管理、漏洞評估和相關安全培訓等工作。我們設置了安全與隱私運營指標，以確保安全和隱私管理體系的有效運行。我們制定並嚴格執行《小米個人數據質量管理制度》、《小米數據保護影響評估制度》、《小米用戶隱私數據保護規範》等數據信息保護制度，確保系統化工作的穩定推進。

2019年，我們開展了APP自評估、《通用數據保護條例》(GDPR)審計、ISO國際標準認證、數據分級等項目，對小米安全與隱私的管理體系和隱私保護措施開展了全面地評估，成功獲得ISO27001、ISO27018、ISO29151安全與隱私國際認證。

我們對員工進行多元化的隱私和信息安全培訓，如新員工安全意識培訓、部門隱私培訓、安全與隱私專員訓練營等，不斷提升隱私和信息安全防控意識。

用戶隱私保護

小米制定《小米用戶隱私保護條款》，借鑒國際公認的「隱私五大準則」，對產品和服務實施嚴格的體系化管理，從產品發佈前的隱私影響評估、產品使用階段的隱私數據分級治理，以及最終的數據銷毀，保證對用戶的透明與公平。

對於海外隱私管理，我們有專門的團隊負責密切關注各國隱私合規要求，目前已經識別全球62個國家和地區的隱私合規要求。

為規範隱私合規管理，2019年小米建立了隱私合規平台，實現隱私相關的審批、記錄、自動化測試等功能線上統一管理，也進一步提升了隱私審批效率。

我們對於數據傳輸、跨團隊數據調用有嚴格的管控流程，需要經過集團隱私風險評估和隱私測試，目前隱私風險合規評估流程已經實現全線系統化。對於在歐盟專屬經濟區內生成的數據傳輸到歐盟以外地區的情況，小米嚴格遵循歐盟標準合同條款或GDPR。

我們加強隱私安全培訓，提升員工隱私安全意識。培訓內容包括不同國家的合規要求、安全課程、和國際隱私專業協會(IAPP)認證的課程等。

安全評估系統MiEye

2019年，針對消費者數據安全和隱私保護的AIoT自動化安全與隱私評估系統MiEye上線，是小米為「手機+AIoT」雙引擎打造的一款自動化評估系統，能夠針對手機和AIoT產品進行安全和隱私評估。自上線以來，MiEye系統協助安全和業務團隊完成了數百款產品的評估，在保障小米產品的安全和隱私的同時，提升了對小米用戶的安全和隱私保護效率。此外，該系統可以模擬不同國家的隱私需求，通過對網絡流量的分析，自動識別隱私風險。



《MIUI安全與隱私白皮書》

在小米2019開發者大會上，我們首次對外發佈了《MIUI安全與隱私白皮書》，其中詳細介紹了MIUI的安全架構、技術原理、功能設計和隱私保護措施，將小米在安全與隱私實踐透明、公開地展示給用戶和合作方。

生態鏈產品隱私合規審核

小米對生態鏈產品的上線有嚴格的隱私合規審核，通過小米生態鏈產品隱私審核系統實現自動化的評審流程。由生態鏈公司提交產品信息、產品APK、隱私政策、用戶協議、安全文件、擬銷售國家等內容，由隱私律師、安全工程師進行合規審核，米家團隊進行隱私合規技術測試和跨境傳輸測試等，審核通過後才能上線。

2019年小米第一次受邀參加由物聯網安全基金會(IoTSF)在倫敦舉辦的第五屆IoT安全年度會議，在會上和來自不同國家的關注IoT安全的公司和研究人員進行交流，分享小米在IoT安全技術上的積累。

環境、社會及管治報告

安全合規APP

- 我們嚴格把控APP的安全合規，對於每一款APP都經過技術手段的自動化測試和內容合規的人工測試，保障APP的安全合規應用，並對已上線的應用進行人工複審和測試；
- 小米應用商店加強上架應用隱私合規管理，聯合系統安全中心團隊，開展日常隱私合規巡查，對於過度索要權限應用下架整改；
- 為了營造可信的移動APP下載環境，小米為用戶提供安全可信賴的移動APP下載入口，推薦中國反網絡病毒聯盟(ANVA)白名單上安全可信賴的應用。

小米積極推動行業隱私安全保護，加入移動安全聯盟並參與起草了《移動智能終端補充設備標識規範》，以應對IMEI碼容易被篡改和冒用的信息安全問題，確保用戶數據隱私不被泄露和盜用。



國際標準認證

ISO 27001、ISO 27018、ISO 29151

2019開發者大會上，小米獲得了三項BSI國際安全與隱私認證：ISO 27001、ISO 27018、ISO 29151。



MISC胸牌

開發者大會來賓的胸牌來自於經過徹底銷毀的廢棄服務硬盤碎片。

物流隱私安全

我們在物流過程中使用隱私號代替用戶收貨手機號，以確保用戶手機號不被泄露。2019年，這個功能支持的隱私訂單達2萬單、短信達4.8萬條、通話達2萬次。

針對隱私安全風險，小米制定了相關應急預案和流程以及向監管部門報備的機制。我們全面的管理體系和相應措施保障了用戶隱私安全。

信息安全管理

小米遵守《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，從認證、通訊、硬件、固件、系統、應用六個層面加強對設備的信息保護。

安全實驗室

小米設立AIoT安全與隱私實驗室，由專業安全人員對小米、米家、米兔等所有米系AIoT產品在上市前進行雲、管、端全訪問的安全與隱私檢測，開展漏洞檢測和攻擊測試，實施各種內部程序和控制措施保護用戶數據，以降低數據泄露風險，保護用戶信息安全。

4,465漏洞、99.5%修復率

截至2019年底，小米安全團隊識別漏洞數量為4,465個，修復率達99.5%。對未修復漏洞在提供降低風險的措施後，由專人進行通報並跟進漏洞修復情況。

安全生態

- 小米為生態鏈企業的開發者們制定了《小米IoT產品安全規範》。我們提出詳細的安全要求和實現手段，協助生態鏈企業的開發能力進入到一個比較高的安全標準。
- 小米開展供應商的信息安全整體管控，提升供應商信息安全要求，與供應商簽署保密協議，並填寫安全問捲進行安全技術測試，審批通過後才能開展業務合作。

小米還通過多種方式，鼓勵外部人員積極參與漏洞排查，共同維護安全生態。

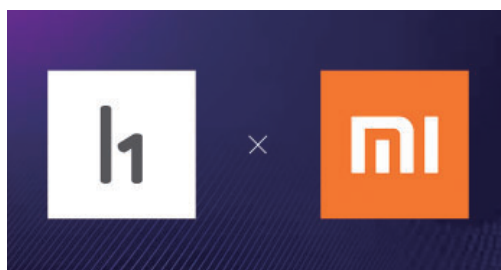
環境、社會及管治報告



小米安全中心科普信息安全知識，並為發現安全漏洞的人員予以現金獎勵。2019年，外部漏洞提報達476個。



2019年，小米與12家企業的安全響應中心(SRC)聯合發起首屆「白帽極客節」活動，參與者向SRC每提交一個有效漏洞，在獲得獎金的同時，對應的SRC會捐出公益獎金，援助貧困地區孩子。



小米與HackerOne合作，為發現安全漏洞的白帽子*們頒發不同金額的獎勵。

* 白帽子是識別互聯網或電腦系統安全漏洞的正面黑客。

更多關於小米隱私及信息安全管理的内容，請登錄小米安全中心網站詳細了解。
<https://sec.xiaomi.com/>

3.4 知識產權管理

小米嚴格遵循《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》等知識產權法規要求，積極開展知識產權管理工作。我們更新了商標查詢申請流程和聯名品牌管理規範。法務部統籌集團知識產權管理工作。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。

小米在保護自身知識產權的同時，防止侵犯他人知識產權權益。通過風險排查、風險降低策略和相應措施、合規培訓等，我們加強了知識產權和商標的風險防控。對於海外市場，我們制定了產品海外市場銷售相關的知識產權侵權排查制度和流程，在產品於海外銷售或展出前，由法務專業團隊進行知識產權侵權風險排查，並根據排查結果採取降低風險的防範措施。

小米在友好協商的基礎上創新推動許可合作模式。目前已與多家知名企業，如甲骨文、奧多比、高通、微軟、諾基亞、NTT DoCoMo和Via等達成了許可或交叉許可協議。

2019年，小米獲得了「國家知識產權優勢企業」「北京市知識產權示範單位」等多項知識產權相關獎項。



小米知識產權保護平台

小米尊重他人知識產權，設有舉報知識產權侵權的知識產權保護平台，提供給公眾公開維權的渠道。平台鏈接<https://www.mi.com/static/intellectual/index.html>

環境、社會及管治報告

3.5 反貪污

反舞弊

小米對舞弊行為堅持零容忍態度。我們嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》等反貪污賄賂及反不正當競爭相關法律法規，制定了《小米集團員工反腐公約》、《小米集團避免利益衝突管理制度》、《員工廉潔行為指引》等規章制度，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，不斷加強反舞弊管理和實踐，從而保證其有效性。

2019年，我們持續深化反舞弊管理，完善供應商引入機制，對供應商資質進行嚴格審查，並要求新供應商簽署廉潔協議。同時，我們不斷梳理業務操作流程，完善招投標環節。我們對員工權限進行更嚴格把控，明確職責劃分，對不相容崗位職責分離，努力做到從源頭上的預防和治理。

我們不斷完善舞弊舉報與調查制度，鼓勵舉報任何關於(潛在)舞弊的行為。對於涉嫌舞弊的行為舉報，由專業人員組成反舞弊調查組並依據集團內部規章制度進行跟進處理。2019年，小米發佈了《小米集團舉報管理制度》，將舉報管理從接收受理到案件處理形成了閉環管理。我們制定了《小米集團舉報人獎勵制度》，對實名舉報人採取獎勵鼓勵；以及《小米公司投訴及投訴人保護制度》，嚴格保護投訴人。小米官方舉報入口包括三種方式：郵箱、電話、全球舉報平台(integrity.com)，全球舉報平台覆蓋60+國家，60+種語言，7/24小時提供服務，向全球員工、客戶、投資人、合作夥伴開放。

2019年公司更新了《小米集團員工行為準則》，適用全球業務範圍，明確了公司合規管理的範圍，並將要求落實在一位員工的行為上。該準則包括5大方面(尊重、信任、誠信、透明、責任)，在16項原則提供了原則指南和實踐方向。

我們亦積極參與陽光誠信聯盟、中國企業反舞弊聯盟等反舞弊、反腐敗相關社會組織，通過企業間的信息共享機制，聯合進行反腐行動。



我們通過合規視頻、海報、合規宣傳月等多種途徑宣貫廉潔文化，強化小米員工的廉潔、合規意識。2019年，小米組織了國內外共計60次線上和線下培訓，包括反貪腐、利益衝突、禮品招待、小米集團員工行為準則等內容，約10,000名員工參加培訓。我們也開展了針對總經理以上層級的高級管理層進行反腐敗、利益衝突、員工行為準則等內容的培訓和宣貫。



2019年供應商大會上，我們對上游供應商及下遊客戶進行反舞弊宣導，強調了小米對待腐敗秉持「零容忍」的原則，倡議與供應商和客戶一起維護廉潔的商業生態。

環境、社會及管治報告

反洗錢

小米嚴格遵循《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。內控內審監察部和資金部共同開展反洗錢合規性工作，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反恐怖融資小組，負責反洗錢工作目標和相關管理流程的制定、推行、修訂。在反洗錢反恐怖融資小組的指導下，風險管理部落實反洗錢制度，並任命反洗錢專員，負責日常反洗錢工作的落地執行。

此外，風險管理部對任何潛在的洗錢風險事件進行初步評估並制定有針對性的措施。風險事件處理完成後，處理小組會及時提交總結報告，並提出整改建議或意見，以避免新的風險和危機。

4. 許用戶以真誠

「和用戶交朋友，做用戶心中最酷的公司」是小米的發展願景。「以用戶為中心」是我們實現這一願景的關鍵途徑。

4.1 深度參與

用戶參與

小米自成立起，便將用戶需求放在首位，打造獨有的用戶參與感文化。我們建立了多種與用戶溝通的渠道，把做產品、做服務、做品牌與做銷售的過程開放，建立一個與用戶共同成長的品牌。



小米有專門的團隊負責用戶體驗意見的收集、反饋與分析，將分析結果用於產品升級和服務改進。作為小米的官方社區論壇，小米社區不僅為用戶提供產品新聞及功能小竅門等多樣化內容，更為用戶提供了一個可以反饋意見、分享評論、交流靈感的開放式平台。

為了更好地提升用戶體驗，小米內部不定期舉辦用戶體驗研討會，以複盤、總結、分析用戶體驗提升方向。通過用戶反饋、微博、論壇、客服、用戶調研等多渠道收集用戶反饋問題，進行深入分析，制定內部體驗專項和重點項目，以進行針對性的改進。

環境、社會及管治報告

以MIUI為例，為確保MIUI用戶體驗持續提升，2019年，我們舉辦了「用戶交朋友內部研討會」7場、「內部吐槽會」27場、「微博MIUI負責人在線」24場，為各業務線收集有效用戶反饋1000餘條。同時，我們建立長效機制，在整個開發流程中，產品、研發、測試、設計團隊均參與到每一個涉及上線的功能與驗收中。團隊所有人輪流負責內測用戶的意見收集與問題解答，真切了解用戶需求。

人性化功能

「和用戶交朋友」是MIUI不斷進步的目標。我們希望通過不斷開發更加人性化的功能為用戶帶來更美好的體驗。2019年，MIUI11推出了一系列人性化的新功能：



Mi Share

支持在ColorOS與Funtouch OS兩種基於安卓的手機系統進行跨平台文件傳輸。



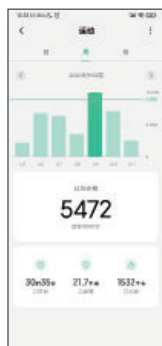
Mi Doc Viewer

支持用戶手機查看各種文件類型的文檔。



無線打印

支持用戶手機無線打印照片和PDF文檔，無需安裝任何其他應用程序，且可匹配2,000多種打印機型號。



MI Health

包含四個部分——睡眠、飲食、運動和情緒。它可以檢測用戶的健康數據，並提供健康建議。



動態字體系統

支持拖動相應滑塊改變手機界面的字體大小和粗細，智能加粗還可根據內容層級和重要性予以文字不同程度的加粗，使閱讀體驗更為極致。

投屏功能：

「投屏功能」中增加了三個新功能：

- 最小化窗口：最小化正在投射的窗口，允許用戶在投屏的同時使用手機上的其他功能；
- 關閉屏幕投放：即使源設備關閉也可以繼續投屏；
- 隱藏私人信息：在外部連接的顯示器上隱藏浮動通知、來電和其他私人信息。



小米之家

小米之家是小米的官方直營零售體驗店。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。截至2019年12月31日，小米之家在中國大陸運營的門店數已超過630家。為與用戶構建密切互動，小米之家舉辦了邀請用戶徒步旅行、登山檢拾垃圾和慰問養老院和福利院等一系列活動。



環境、社會及管治報告

4.2 售後服務

小米竭誠為用戶提供世界一流的售後服務。

維修網點

截至2019年12月31日，小米擁有超過500個維修網點、900多家上門渠道以及6個全國性的寄修中心。小米售後建立了8大備件倉，確保了服務網點的材料供應和交貨時效。

2019年，為進一步提升客戶服務質量，我們升級了200多個維修網點，並將一小時反饋解決率，即收到客戶反饋後在一小時內解決問題或提供可行的解決方案的成功率，納入了售後關鍵績效指標，以更高標準要求我們在客戶服務方面的效率。

服務模式

小米持續優化服務模式，通過多樣化服務模式改善用戶體驗：

面對面維修

- 我們已經在全國超過100個網點推出了面對面維修服務。在維修服務期間，客戶可以現場觀察其手機的拆卸和維修過程，提高服務透明度，讓用戶更省心。

寄修

- 我們在中國大陸建立了6個全國性送貨維修中心和29個省級送貨維修中心，將服務下沉至縣鄉鎮級，為縣鄉鎮客戶提供統一、便捷的售後服務渠道。

送裝一體

- 我們在設有小米之家的地區搭建「送裝一體」庫房，以提高安裝效率並增強用戶體驗。用戶在小米之家或小米商城購買的電視，可以享受最後一公里配送和安裝。



2019年，我們還將AI機器人引入了小米的在線售後服務系統，以提高服務效率，節省用戶時間。通過自動篩選和回答一般性問題，有助於加快週轉時間，使我們的專家可以專注於處理客戶更具體和個性化的問題。

服務團隊

全員客服的理念已深深融入小米的文化中。本年度，小米建立了由客服部門、物流部門和售後服務部門的人員組成的服務協調團隊，以更好地管理跨部門的服務交付。2019年，小米的客服熱線評價滿意度達到96.82%，在線滿意度為90.96%。

為籌備2019年的雙十一購物節，小米廣泛部署員工隊伍，加強技術培訓和運營支持，並制定了全面的應急計劃，以確保節日的訂單能順利交付。



雙十一期間

10,000

小米培訓客服相關人員
10,000餘人次

3,400

得到3,400名員工的技術支持

300,000

調動30萬名快遞員

環境、社會及管治報告

社會認可

小米以其出色的售後服務贏得了用戶和業界的廣泛認可。



小米榮獲2019年度「金耳唛杯」
中國最佳客戶中心榮譽稱號



小米榮獲中國電子商會頒發的2019年
度十佳呼叫中心「卓越全渠道客服獎」



小米榮獲2019年度「全國售後服務
先進單位」



小米2019年榮獲中國質量協會頒發的
「優質服務獎」

4.3 米粉文化

我們不僅為自己的商業成就感到自豪，更為我們的「米粉文化」感到驕傲。自2010年小米成立以來，「米粉」已遍佈世界各地，如今，在各個角落都可以找到他們。

米粉節



2019年，超過200名米粉聚集在北京慶祝小米9歲生日。米粉節在全球22個國家和地區舉行。

小米爆米花



小米爆米花每年積極為各類粉絲俱樂部組織會議。2019年，我們舉辦了超過25場爆米花活動。

小米明信片



自小米成立以來，我們每年都會向我們心愛的米粉寄出10萬張手寫明信片。為了慶祝我們的米粉文化成立10週年，我們特別製作了一套「2020探索不可能」的語音明信片。我們的高級管理層和員工特別邀請家人向我們的小米粉絲們寫新年祝福。這些設計精美的明信片將與小米的訂單一起寄給米粉。

環境、社會及管治報告

AI 宿舍設計大賽



2019年，小米發起了AI宿舍設計競賽。通過鼓勵大學生創建智能家居設計，小米希望更多的年輕人能享受AI技術的樂趣。

4.4 無障礙科技

根據中國殘疾人聯合會發佈的統計數據，中國大陸有超過8,500萬殘疾人。小米堅信每個人在獲取信息方面都擁有的平等的權利。因此小米站在無障礙技術的最前沿，致力於打破信息障礙，消除數字鴻溝。



2019年3月，在全國人民代表大會和中國人民政治協商會議上，小米集團董事長兼CEO雷軍先生發表了信息無障礙提案《關於進一步深化落實信息無障礙建設的建議》，呼籲了信息無障礙的重要性，指出在信息化時代，不能讓殘障和老年人群體掉隊，並給出多項切實可行的政策建議。雷軍先生的建議得到聯合國教科文組織、中國盲協、中國互聯網協會的高度認可。



2019年4月，小米集團副總裁崔寶秋博士在由國際電信聯盟、聯合國教科文組織等機構主辦的「信息社會世界峰會」上分享了小米開發無障礙科技的經驗，並呼籲全球科技公司能夠在無障礙領域投入更多資源，讓科技為所有人群都能帶來美好生活。小米的努力得到了出席會議的國際電聯秘書長趙厚麟的高度認可。

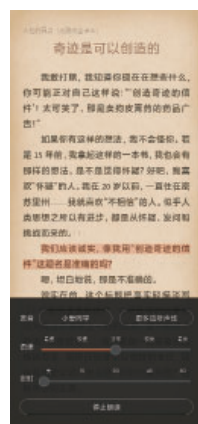
MIUI無障礙功能

為了滿足用戶的多樣化需求，從MIUI8開始，小米成立了一個特別工作組來支持MIUI無障礙功能的開發，匯集一千多名小米工程師。我們組建了全球最大之一的信息無障礙交流群，積極聽取視障等殘障群體的意見，快速響應、敏捷開發。在鳳凰網進行的測評中，小米無障礙水平位列中國手機廠商第一名和安卓系統手機第一名。我們對無障礙開發的投入也鼓舞了很多其他互聯網公司。

MIUI11持續優化無障礙功能，目前該系統已具備以下功能：

- Talkback是安卓設備內置的一款屏幕閱讀器，可為用戶提供語音反饋，保障視障人士也能使用智能設備。小米還為所有按鍵添加了語音標籤；
- 萬能遙控主動語音提示功能；
- 無障礙模式下相機人臉識別功能升級，不僅可以語音提示視障用戶目前人臉處於鏡頭內，而且可以提示鏡頭內的人數。

此外，我們成立跨部門虛擬團隊，研發了小米電視無障礙模式。我們推動所有產品適配WCGA¹無障礙閱讀AA²標準，以期通過促進遵守國際網頁無障礙標準來優化用戶的無障礙體驗。同時，小米應用商店亦利用平台在開發者生態系統中的影響力，鼓勵市場中的開發者進行無障礙功能的開發和普及，激勵措施包括為該類開發商提供更好的曝光資源和VIP客戶服務等。



2019年，小米與一家技術公司合作，進一步提升多看閱讀文字轉語音朗讀服務的質量，通過實現高準確性，咬字清晰和出色音質的語音朗讀提升視障人士的無障礙體驗。

環境、社會及管治報告



小米應用商店為視障人士設立了無障礙應用專區，提供了26款針對視障人士的常用APP。為便於訪問，專區訪問頁面的入口設置在小米應用商店的主頁。

註：

1. Web內容無障礙指南(WCAG)旨在為網頁內容無障礙提供統一的標準，以滿足國際上個人、組織和政府的需求。
(詳情請見：<http://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>)
2. WCAG 2.0由四項原則(可感知、可操作性、易於理解和穩定性)下的十二個準則組成。每個準則都有可測試的成功標準。為了滿足不同的群體和不同的情況，WCAG定義了一致性的三個級別：A(最低)，AA，AAA級(最高)。(詳情請見：<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>)

第257屆金米獎—「見」

小米持續關注和扶持優質且具有公益性的中小型開發者，為此小米應用商店精心打造了一檔優質應用推薦欄目—金米獎。小米第257屆金米獎授予了一款叫「見」的遊戲，該遊戲模擬視障人士的視覺和觸覺，使玩家能夠體驗到視障人士日常生活中遇到的困難，從而有助於提高公眾的無障礙意識。

為更深刻理解視障人士的需求，我們邀請了視障用戶參觀南京總部和小米家宴，為他們提供直接與公司高管和工程師交流的機會；將信息無障礙內容納入小米的管培生項目，並在北京和南京辦公室舉行了殘障紀錄片播放等活動。

5. 許環境以清新

我們遵循對環境和產品負責的戰略，致力於不斷減小業務運營對環境的影響。我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，並倡導將綠色運營理念與產品全生命週期相融合。2019年，中國商務部發佈了《電子商務綠色發展倡議書》，號召電子商務企業加強綠色消費激勵、推廣綠色物流、綠色包裝等措施主動承擔綠色低碳發展責任。小米是首批響應該倡議的企業之一，希望促進行業綠色運營水平的共同提升。

5.1 綠色運營管理

資源與能源使用

小米的主要能源消耗來自辦公區域和數據中心的日常運營。2019年，小米搬入小米科技園，秉承綠色、環保、節能的運營策略，開展系統化資源管理整合工作，提升資源使用效率。同時，在產品端，我們積極提倡節能產品的使用，通過多樣化的推廣方式，提升消費者對於節能產品的認同。

在辦公區域內，小米繼續倡導節水、節電與節紙的綠色辦公理念。2019年度，小米通過使用節水設施和中水利用節省水資源，採用無動力太陽能熱水系統以減少能源消耗，並通過雙面打印節約紙張的使用。



小米科技園的人行道、地面停車場和廣場均採用透水地面，室外綠地低於道路100毫米，以便雨水可以更好地滲入地下，補充地下水資源。

我們開展一系列數據中心節能降耗措施。對於自有數據中心，我們採取的措施包括但不限於：選擇具有高能效及白金級消耗轉換率的服務器；建立能耗監控系統；使用水冷空調製冷；在冬季實行水側自然冷卻技術；在春秋實行部分自然冷卻。同時，我們逐步推進雲服務器對物理服務器的替代。在選擇租賃雲服務器和數據中心的過程中，我們亦將其節能降耗的表現作為重要衡量指標。

環境、社會及管治報告

在小米之家，我們採取了一系列的環保措施，例如全面推進環保裝飾材料的使用，逐步將購物袋由塑料袋替換為紙袋，開始試行電子標籤等。在舉辦活動時，我們會在瓶裝水上標識客人名字，以減少浪費。同時，為促進現場綠色產品的銷售，我們為15種類別的綠色產品製作了廣告傳單。

小米商城在售符合政府補貼要求的節能產品40餘種。截至2019年12月31日，小米共售出21,996件受政府補貼的節能產品。同時，我們積極地在應用商店推薦綠色出行、效率辦公等綠色環保健康類APP共16款，累積瀏覽次數超過3,000萬。

廢棄物處理

我們重視廢棄物的合規處理與循環利用，並通過一系列措施減少廢棄物的產生，優化廢棄物的處置流程。

- 我們在辦公區域使用大型垃圾桶。據估計，通過減少垃圾箱的數量，2019年小米科技園節省了937,500個一次性塑料袋；
- 我們倡導垃圾分類，將辦公區域產生的垃圾交由專業的垃圾分類公司處理，將餐廚垃圾加工成顆粒肥料，促進垃圾再生利用；
- 我們在運營過程中所產生的有害廢棄物，如廢硒鼓、墨盒及鉛酸蓄電池等，全部交由具備專業資質的第三方處理。涉及信息儲存的廢舊設備在移交處置前，均會進行數據清理，以確保客戶的信息安全。



2019年，小愛同學增加了垃圾分類指導功能，此功能旨在促進垃圾分類意識的傳播，得到了用戶的廣泛好評。同時，我們在應用商店向用戶推薦垃圾分類公益APP共14款，累積瀏覽次數超2,000萬。

循環利用

我們倡導資源的循環利用，對於功能上不再適合辦公用途的筆記本電腦，將通過捐贈、員工福利內購及回收等形式實現循環利用。2019年，公司捐贈了筆記本電腦100台，員工內購筆記本電腦474台。

本年度，我們繼續推進智能手機、筆記本電腦和平板電腦的以舊換新計劃，舊設備的價值可以用作購買新設備的折扣，為消費者帶來優惠的同時，進一步推進電子產品環保處理、循環利用。

我們在海外運營區亦廣泛推進資源循環利用工作。以印度為例，我們提供電子廢物回收和再循環服務。在印度，當電子產品生命週期結束時，我們會將其回收，消費者無需支付任何費用。

5.2 綠色產品設計

節能設計

- 極致省電模式：通過限制後台活動、同步等進程，減少系統能源消耗；
- 全局深色模式：MIUI將系統界面以黑色呈現，可大大減少電池消耗。

減量化包裝

為了最大程度地減少過度包裝，2019年，小米創新推出「一紙盒」包裝，普通的包裝盒由內襯和外盒組成，而「一紙盒」包裝通過巧妙的設計，僅使用一張紙來形成整個包裝，因而可有效節約包材，相較普通包裝最多可節約40%的包材。其簡化的包裝程序還節省了人工成本，尺寸的減小也節省了運輸成本和庫存成本。截至2019年底，我們共設計了十多種「一紙盒」包裝。未來我們計劃進一步改進設計，並將「一紙盒」包裝應用到更多的產品類型上。



以小米音箱為例，原先的包裝由外箱和內襯組成，而「一紙盒」包裝由一張模切紙組成，從而減少了30%的材料消耗。



2019年，小米產品的包裝設計中加入了環保標識，便於垃圾分類的同時提高了公眾對綠色包裝的認識。

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)	22,782.26
直接溫室氣體排放總量(範圍一)(噸)	283.42
間接溫室氣體排放總量(範圍二)(噸)	22,498.84
辦公區域每平方米樓面溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.042
小米之家每平方米樓面溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.11
有害廢棄物總量(噸)	1.00
人均有害廢棄物產生量(噸/人)	0.000066
無害廢棄物總量(噸)	1,457.94
人均無害廢棄物產生量(噸/人)	0.07

註：

1. 自2019年9月，小米北京地區部分辦公區域陸續遷入小米科技園。因此，本年度北京地區辦公區域環境關鍵績效指標統計範圍包括原有辦公區域及小米科技園。
2. 基於運營特性，本集團主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用天然氣及化石燃料轉化的電力。
3. 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，並根據中華人民共和國生態環境部刊發的《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》進行核算。
4. 溫室氣體範圍一：來自本集團運營所消耗「直接能源」天然氣所產生的溫室氣體排放；溫室氣體範圍二：來自本集團運營所消耗(購買獲得或取得的)的「間接能源」電力所引致的溫室氣體排放，涵蓋中國境內主要辦公區和小米之家直營店的電力消耗。
5. 本集團運營過程中產生的有害廢棄物類型主要包括廢棄熒光燈管、廢鉛酸蓄電池及打印設備產生的廢硒鼓和廢墨盒等。廢硒鼓和廢墨盒均由打印供應商回收利用，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。
6. 本集團運營過程中產生的無害廢棄物類型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)	34,282.58
直接能源消耗總量(兆瓦時)	1,449.47
間接能源消耗總量(兆瓦時)	32,833.11
辦公區域人均能源消耗量(兆瓦時/人)	1.61
小米之家每平方米樓面能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.18
用水總量(噸)	144,803.29
人均用水量(噸/人)	9.38
產品包裝材料使用總量(噸)	74,337.82
百萬元收入包裝材料使用量(噸/百萬元)	0.36

註：

1. 綜合能源消耗總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：來自公司運營過程中天然氣的消耗；間接能源消耗：來自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，在水資源使用方面，二零一九年本集團未在獲得水源方面遇到問題。
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。

5.3 綠色供應鏈

作為負責任的產業鏈核心企業，小米希望攜手合作夥伴，共同提升企業CSR表現。在CSR領域，我們要求供應商嚴格遵守法律法規及公認的國際標準和公約。本年度，是否接受小米的CSR理念成為了供應商准入的重要考量標準。同時，我們亦逐步開展核心供應商CSR表現的審核工作。在此基礎之上，我們為供應商提供CSR管理建議，幫助供應商進一步完善管理表現。

基於國家法規要求和供應商CSR風險的全面識別，參考《RBA責任商業聯盟行為準則》、《電信行業供應鏈可持續指南》及相關國際準則，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CSR管理要求。截至2019年末，我們已與90%的供應商簽署了《供應商社會責任協議》。同時，小米在本年度逐步對多家核心供應商開展CSR現場審核，審核內容包含商業道德、勞工、環境保護、健康與安全和管理體系五大部分。對於審核過程中識別的潛在風險，小米均提出改進要求，並且在收到審核報告的一周內，供應商需針對識別風險開展原因分析，制定改進措施，並每月向小米供應鏈CSR管理專員匯報改進進度。針對供應商提出的具體問題，小米會提供專項輔導，通過理念和知識的傳播，增加供應商對於CSR管理工作的理解，幫助供應商進一步完善CSR管理工作。

環境、社會及管治報告

2019年，小米採購委員會成立，推出了集團非生產採購系統，並啟動在線採購平台以優化採購流程和供應商管理。在2019年小米核心供應商大會上，小米向500餘家供應商傳達了綠色供應鏈的理念，並介紹了小米在CSR方面的供應商管理要求和成果。

6. 許大眾以幸福

小米始終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，關心每位員工的福利，並積極回饋社會。

6.1 員工關懷

招聘與僱傭

截至2019年底，小米擁有來自28個國家的18,170名員工，工作地點覆蓋30餘個國家／地區。我們公平公正的對待每位員工，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》以及其他運營所在地適用的法律法規與國際慣例。集團制定招聘僱傭制度，以規範集團招聘、僱傭、解聘、薪酬福利、考勤、平等機會、反歧視及員工多元化等方面的管理。為進一步幫助員工清晰地了解公司各項政策、管理規定，更好的保障員工權益，2019年，我們制定並完善了小米集團內部的《員工手冊》，並成立工會籌備組，積極籌備2020年工會的正式成立。

小米擁護並堅持公平競爭和擇優選聘原則，絕不因種族、年齡、性別、婚姻狀況、宗教信仰等不同而給予差異化的待遇。我們遵從平等自願、協商一致、誠實守信原則與員工簽訂勞動合同。

我們遵守《女職工勞動保護特別規定》，保障女性員工孕期、產期和哺乳期內的各項權利與福利，禁止因女性職工懷孕、生育、哺乳而發生降低工資、無故辭退等行為。

小米充分尊重每一位員工的尊嚴和個性，禁止任何形式的侮辱和歧視行為，並堅決禁止強迫性、威脅性、凌辱性或剝削性勞工行為。我們禁止僱傭童工，並根據相關法律法規制定了相關政策和制度，嚴格管理僱傭童工風險。

同時，我們積極通過僱傭殘障人士促進平等僱傭機會。2017-2019年，我們共為181位殘障人士提供了合適的崗位，並為他們提供職業培訓和心理諮詢，以幫助他們解決在工作和生活中遇到的問題。小米在助殘方面的行動，獲得了社會的認可。2019年，小米獲得北京市殘疾人社會保障和就業服務中心頒發的「愛心助殘企業」稱號。



員工健康與安全

小米視員工為最寶貴的財產，高度重視員工健康與安全的保障。我們嚴格遵守《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規定》以及其他適用的國家和地區法律法規和行業標準，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。為更好地應對治安事件、消防災害、自然災害及設備、設施嚴重故障等突發情況，2019年，我們新成立了項目安全管理應急工作小組並發佈了《小米項目應急執行手冊》。同時，我們也致力於海外員工的安全保障，例如在印度，我們為所有晚上8:00以後下班的女性員工提供班車。

員工福利

小米持續優化員工福利體系。除了國家和地區法規規定的社會保險和福利外，我們積極推行股權激勵機制，2019年，董事會合計授予77,911,031股獎勵股份予選定參與者，覆蓋1,136人次。此外，為紀念小米集團首次進入財富世界500強，董事會於2019年7月19日決議向20,538名選定參與者授予共20,538,000股授出股份。同時，我們為員工提供補充商業保險，包括醫療和意外保險，更在員工參與「小米足球超級聯賽」「小米籃球超級聯賽」「小米戶外」等員工俱樂部活動過程中為員工提供保險保障。此外，公司為員工家屬提供附加商業保險方案。另一方面，員工享受免費體檢、生日福利、中秋節禮盒、開園禮盒、以及參加各類健康研討會和活動等多樣化福利。小米在海外也為員工提供多項福利，例如，在印度，我們為每位員工及其配偶、父母／配偶父母、子女提供健康保險等。

註：

1. 「選定參與者」指獲批准參與股份獎勵計劃並根據股份獎勵計劃授予獎勵的合資格人士。
2. 「合資格人士」指董事會或其授權代表全權酌情認為已經或將會對本集團有貢獻的任何個人，包括本集團任何成員公司或任何聯屬人士(定義見股份獎勵計劃)的僱員(不論全職或兼職)、董事(包括執行、非執行及獨立非執行董事)、高級職員、顧問、諮詢人、分銷商、分包商、客戶、供應商、代理商、業務夥伴、合營夥伴或服務供應商。



為了幫助員工更好地了解我們公司的醫療福利計劃，我們組織了「泰康養老服務月」系列活動，包括在線直播課程、離線培訓課程、部門沙龍等。

環境、社會及管治報告

工作環境

小米努力為員工提供健康安全的工作環境。我們珍視員工的意見，為員工提供了內部在線平台、意見箱、勞工社區和微信官方賬號等一系列溝通渠道，便於員工提出反饋意見。



為改善辦公區域的空氣質量，我們在小米科技園放置了900餘台空氣淨化器及19,720棵綠植。

人才培養

小米高度重視人才培養，堅信無論是運營管理、創新研發還是市場營銷，競爭的核心都是人才競爭。小米在業務快速發展的進程中，深耕人才培養，為全球範圍內員工提供全方位培訓，課程涉及企業文化、先進的科學技術、管理技能、科學的思維方法等，旨在幫助員工提升職業素養、專業能力和領導力。

2019年8月21日，小米正式宣佈成立清河大學，致力於圍繞集團戰略目標，打磨出具有小米特色的企業大學，董事長兼CEO雷軍先生2020年初在為集團幹部培訓時強調，成立清河大學最重要的任務就是培養人才，培養年輕幹部，賦能組織作戰力。同時，我們針對不同員工群體量身定制培訓計劃，有針對應屆畢業生的「YOU計劃」，針對管培生的「MI New Generation」計劃，針對管理層的「星火計劃」和「燃計劃」等。

2019年，小米在北京，武漢和南京啓動了針對應屆生的「YOU計劃」。「YOU計劃」寓意年輕(Young)、傑出(Outstanding)、獨一無二(Unique)。我們相信年輕、傑出、獨一無二的人才將為小米的成功奠定基礎。為期六個月的「YOU計劃」培訓旨在通過企業文化、業務講堂、職業化課程、米家站店等教學環節幫助新員工快速融入公司並實現全面發展。截至2019年末，共有942名應屆生參加了該計劃。



「MI New Generation」管培生項目致力於招收和培養優秀的應屆高校畢業生。該項目通過23場大咖課堂、9大專題研討、素拓體驗、管培TED、客服體驗日、產品掃盲、小米之家站店、階段性答辯等多維度的培訓，加深管培生對公司和業務的了解。



「星火計劃」是針對初級經理人的週期性培養計劃，本年度覆蓋學員371人，三個月的培訓共分為給經理人的第一課、線上讀書會、管理公開課、管理辯論賽四個部分，旨在從角色定位、目標達成、管理下屬、打造團隊四個方向幫助新任經理提高崗位勝任能力，成為優秀的小米管理者。



環境、社會及管治報告

此外，「管理主題月」參考小米管理場景化的內容，為管理者提供了一個分享管理經驗、挑戰和針對各項關鍵性管理行為提供指導反饋的平台，幫助員工提升領導力。

梯隊建設

為了進一步培養綜合型管理幹部，激發整體組織活力，優化跨部門協同，更好地支撐集團戰略落地，小米積極推動幹部輪崗工作。公司為輪崗幹部提供充分的崗前與崗中賦能，並落實一系列保障機制，從而維護業務的穩定運營。

小米同時重視人才梯隊的建設，著力於培養年輕幹部、搭建後備梯隊、引進外部人才、提升關鍵人才勝任力。通過挖掘高潛人才並給予其更多職業發展機會和空間，不斷提升公司組織能力與活力，推陳出新，為公司的可持續發展提供人才基礎。

工作生活的平衡

小米高度重視員工工作與生活的平衡。小米擁有37個員工俱樂部並經常組織各種主題的活動。2019年，小米組織了22場節日慶典活動，780多場員工活動和200多項年度競賽。



為豐富新員工的生活並幫助他們迅速融入新環境，2019年小米邀請了460多名新員工參加了開園典禮、新品發佈會及志願者活動等具有里程碑意義的活動。

6.2 社區投資

小米自成立以來始終致力於回饋社區，積極投身公益事業。2019年，小米從產品及衍生責任、員工參與、社會參與和慈善捐贈等方面系統化開展社區投資工作，積極履行企業社會責任，向社會傳遞幸福。

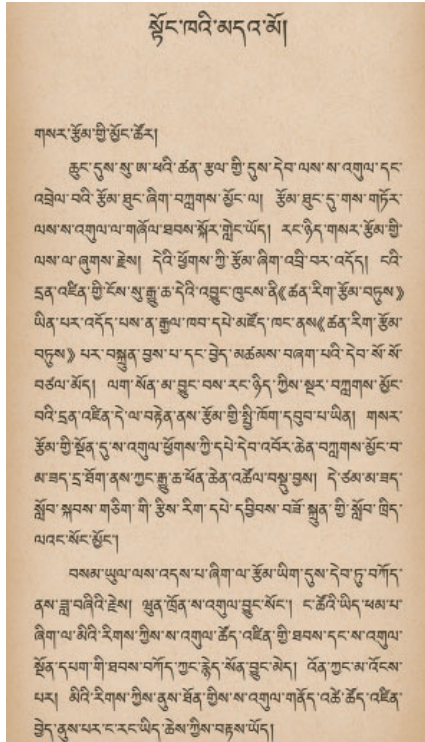
產品與衍生責任

小米在創新發展的同時，不斷探索公益與產品的融合，我們堅信產業優勢與社會責任的結合，是持續創造社會價值的重要途徑。



地震預警功能：在檢測到地震波後，該功能可通過向用戶迅速發送有關地震到來的警報，增加用戶逃生的機會。它不僅可以告知用戶地震震級和附近避難所的位置，還提供有關如何採取應急措施的提示。小米已將該功能配備至其MIUI 11系統和Mi TV設備。小米是首個將地震預警功能納入到其手機操作系統和AIoT平台中的公司，並宣佈將與其他科技公司分享其開發經驗。

環境、社會及管治報告



藏文閱讀服務：小米是業內首家應用藏文精緻排版的公司，它使藏文用戶可以體驗高質量的數字閱讀服務。此外，為解決藏族用戶找書難的問題，多看閱讀將與相關出版機構合作，引入藏文原生讀物。它計劃通過充分利用其數字優勢（例如在多看閱讀的應用程序中上線藏文專題）來提供更高質量的內容。此外，多看閱讀將增加補貼，為用戶提供更多免費的藏文閱讀材料。為了更好地滿足當地兒童的學習需求，小米使用其多看閱讀應用程序將100,000本紙質書籍轉換為電子書，並向拉薩的兒童贈送了50個VIP閱讀賬戶。



開機公益廣告：小米在電視的開機廣告中倡導與支持野生動物保護，並收到了國際動物福利基金會的感謝信。



小米遊戲中心積極支持遊戲實名認證和兒童保護。小米遊戲中心聯運平台上運營的遊戲，均已實現用戶實名認證的功能，會在用戶登錄和支付兩個環節進行實名認證，並對未成年遊戲時長和支付做出限制。如未成年用戶公共節假日每日遊戲時長不得超過180分鐘，非節假日遊戲時長不得超過90分鐘。8週歲以下兒童無法在遊戲中消費等。

員工參與

小米員工積極參與社會公益活動，並積極為員工創造實現個人公益價值的平台與機會。



小米與非政府組織「新公民計劃」合作，支持「微瀾圖書館」計劃，微瀾圖書館是開設在民辦打工子弟學校或城鄉結合部社區中的公益小型圖書館。小米發動員工籌款用於購買優質圖書，支持了微瀾圖書館第七館的全年圖書計劃。我們同時鼓勵員工積極參與微瀾圖書館志願項目，例如利用午休時間來圖書館做志願者。此外，我們還接待了新公民計劃的留守兒童來京訪問項目，邀請他們參觀了公司，帶他們體驗現代科技，激勵他們更好的成長。

環境、社會及管治報告

社會參與

小米在國際範圍內積極參與和組織社會公益活動，希望通過自身的努力，對社會公益事業帶來積極影響。



殘障就業項目：小米與社會企業合作開展殘障就業項目。小愛標註目前為19名視障人士和肢體障礙人士提供了就業崗位。同時，我們聯合高通公司為殘障員工提供培訓支持。未來，小米會在AI業務群提供更多殘障就業崗位。



橙色跑：2019年12月，小米與英國多家慈善機構共同組織了一次名為「Helping Handsets」的慈善活動。這次活動的目的是鼓勵人們將閒置手機捐贈給慈善機構，並提高公民對電子產品回收的意識。來自倫敦的米粉身著小米標誌性的橙色服裝，熱情參與此項慈善運動，活動中許多參與者捐贈了他們的閒置手機。



「Save the Lake」湖水拯救計劃：小米參與了印度「Save the Lake」湖水拯救計劃，通過清潔活動、種樹和在湖邊進行基礎設施建設等方式幫助Kempambudhi湖水水體的修復，甚至推出了專用的湖藍色手機來支持這一倡議。此外，小米還參與了Cauvery Calling倡議，捐贈了766.5萬盧比，植樹18多萬棵用於挽救養育著印度8,400萬人的生命的Cauvery Calling河。



慈善捐贈

小米堅持回饋社會，積極開展社會公益捐贈工作，2019年社會公益捐贈總價值約人民幣2,200萬元。本年度，小米的社會公益表現收穫了社會的認可，榮獲香港公益金頒發的「2018/2019年度公益卓越獎」。

(1) 扶貧活動

2019年，我們支持了以下重點扶貧項目：

- 捐贈10萬元用於內蒙古科右前旗貧困學生幫扶項目；
- 捐贈10萬元為黑龍江省撫遠市東發村設立「小米」教育基金，用於東發村的教育保障和教育改善；
- 通過員工義賣活動，累計籌集善款8萬元，用於捐贈美麗中國支教項目；
- 在「雙十一」期間，我們的員工收集並出售了250公斤廢棄的快遞箱，並將所得款項捐贈給了留守兒童；
- 通過員工跳蚤街活動捐贈了500個物件；
- 給予來自貧困家庭的小學生在當地的小米之家中體驗先進科技產品的機會。

(2) 社會捐贈



2016-2019年期間，小米累計捐贈圖書八萬餘冊、文具一千餘套、電腦一百餘台，共建20所小米圖書館，覆蓋西藏、新疆20所中小學，讓兩萬多名學生受益。



2019年，小米印度與當地一家社區組織合作，為全國範圍內的印度兒童捐贈了11萬本筆記本，並打破「24小時內最大的一次學校用品捐贈」吉尼斯世界紀錄。

環境、社會及管治報告

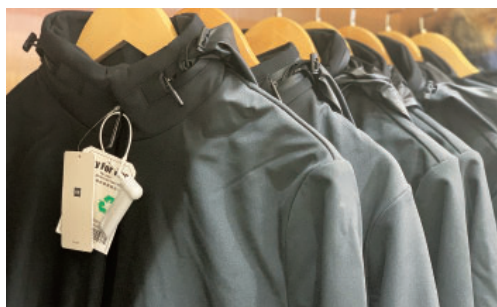


2019年，小米印度捐贈了150萬盧比以支持阿薩姆洪災 (Assam Flood) 的救災工作，並在多所城市為受法尼颶風 (Cyclone Fani) 影響的居民建立了小米充電站。



小米印度一直致力於通過在當地電視頻道開展教育節目來提高公眾對登革熱疾病的認識，並向班加羅爾和孟買 16,000 名貧困兒童提供了登革熱防護用品，同時為被診斷出患有登革熱的孩子提供 23,000 盧比的醫療保險。

(3) 合作共贏模式探索



小米集團公關部企業社會責任團隊協助小米中國區向社會企業上海善淘慈善商店捐贈兩批尾貨物資，與善淘一起探索閒置物品流通、社區慈善商店、社區殘障就業等多方共贏的創新公益模式，同時探索了合作共贏的可持續運行模式。



小米集團公關部企業社會責任團隊聯合上海有人基金會、北京聲波殘障社會服務中心一起，通過向寧夏銀川和甘肅白銀兩地捐贈工程機，並開展智能手機教學項目，協助更多視力障礙者跨入智能手機時代，感受智能手機、智能音箱、智能家居產品帶來的便利與平等體驗。項目探索了殘障群體同伴教學互助模式。與此同時通過捐贈減少了電子垃圾，延長了手機使用壽命。該捐贈的教育模式得到全國各地殘聯的關注。

(4) 公益基金會

2019年，小米公益基金會正式成立，組織與推動一系列公益活動的開展，在扶貧、助學、救災等多個領域助力慈善事業的發展。



2019年8月13日，小米向黑龍江省撫遠市東發村設立「小米」教育基金提供捐贈，為孤兒、受災家庭中的未成年人設置教育經費，為考上本科、專科的學生提供教育獎勵。



2019年10月16日，小米向新疆和田市國家級貧困縣的六所學校捐贈了2.9萬冊精選兒童讀物。

環境、社會及管治報告



2019年6月17日，四川宜賓長寧縣發生6.0級地震，造成13人死亡，24萬餘人受災。小米在災後24小時內向災區運送了對講機、移動電源、LED隨身燈、雨傘等救災物資。



颱風「利奇馬」於2019年8月10日在浙江省沿海登陸，登陸時中心附近最大風力達16級，席捲中國多個省份。小米制定了跨部門的救災計劃。同時，部分小米之家還向地震災區公民提供免費充電和免費飲用水等服務。



2019年，小米電視在開機中加入了公益廣告。從9月1日至11月27日，累計播放2.71億次公益短片，受眾達到5,720萬觀眾。



2019年，我們組織了多次養老院慰問活動，幫助老年人做家務，並教他們使用智能手機等科技產品的基本功能。