

# 環境、社會及管治報告

## 關於本報告

本報告為小米集團(以下簡稱「小米」或「集團」或「公司」或「我們」)發佈的第四份環境、社會及管治(ESG)報告,本報告旨在客觀、公允地反映小米及其附屬公司於2021年在環境、社會及管治方面之表現。報告遵循香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」或「聯交所」)《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》要求編製。報告參考全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準》「核心」方案、可持續發展會計準則委員會(SASB)《可持續會計標準—硬件》與氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的建議編製。有關管治部分內容建議與本年報所載的《企業管治報告》章節一併閱讀。

在本次報告編製過程中,依據「重要性」、「量化」、「平衡性」及「一致性」四大原則,以界定報告的內容及資訊的呈列方式。

本報告的報告期間為2021年1月1日至2021年12月31日(以下簡稱「本年度」),為增強報告的可比性和完整性,部分披露內容亦覆蓋至其他時間。

本報告的資料和案例主要來源於2021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。

本報告以中英文兩種語言發佈,如文本間存在差異,以中文版為準。

## 1. 管治

### 1.1 董事會聲明

小米集團董事會相信，建立和完善環境、社會及管治管理體系，有利於小米集團的可持續發展。董事會已委任董事會企業管治委員會在集團可持續發展委員會的支持下監管小米集團的環境、社會及管治事宜。

小米集團通過制定有效的策略，以保持公司對環境與社會的影響與業務目標實現的平衡，推動公司的可持續發展。小米集團已制定環境、社會及管治策略，董事會已定期審閱該等策略，以檢討和確保與集團發展策略相一致。

小米集團定期對環境、社會及管治議題進行重要性評估，具體評估過程和結果在集團年度環境、社會及管治報告「利益相關方溝通」及「實質性議題分析」小節詳述並由董事會審閱。小米集團董事會審核委員會協助董事會領導管理團隊監督風險管理及內部控制系統的設計、執行及監督情況，包含環境、社會及管治有關的重大風險：合規風險、供應鏈風險、產品與服務質量風險、信息安全及隱私風險等，具體情況在集團年度報告《企業管治報告》部分詳述並由董事會審閱。

於本匯報年度內，小米已設立與業務運營相關聯的環境目標，即減少辦公園區日常運營產生的污染物排放與資源消耗的目標，董事會就該等目標的設立進行了審閱及討論。

本報告亦詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於二零二二年三月二十二日審閱批准。

### 1.2 環境、社會及管治管理

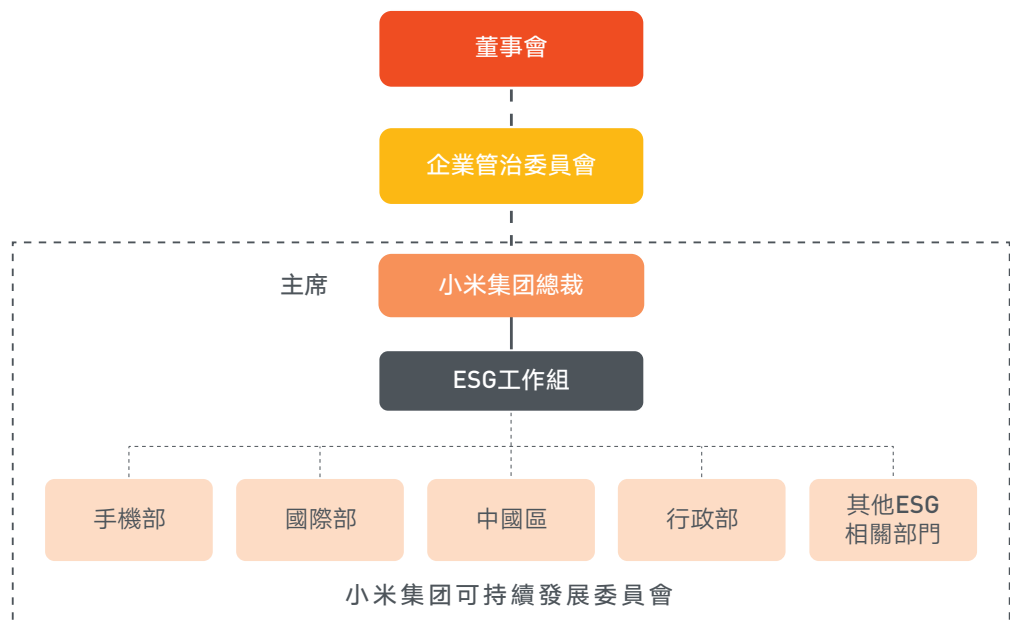
#### 1.2.1 ESG管理策略

我們已將環境、社會與管治的管理全面融入我們的業務運營及管理，作為公司發展策略的一部分。我們通過風險管理及控制識別ESG重大風險並主動應對，以指導運營及業務的可持續發展。我們亦在價值鏈推廣ESG理念，以提升價值鏈的可持續發展。我們通過產品和服務與廣泛的利益相關方互動，以傳遞小米的可持續發展理念。我們重視氣候變化對公司的影響以及公司對減緩氣候變化的貢獻，積極從產品和運營層面減少溫室氣體排放，並啟動制定控制溫室氣體排放目標的工作。本年度，我們在環境、供應鏈、員工、質量、商業道德、社會責任等維度執行ESG策略。

## 環境、社會及管治報告

### 1.2.2 ESG管理架構

小米在治理層、管理層和執行層進一步完善ESG的管理架構。董事會在企業管治委員會的協助下全面監督與管理集團的ESG事宜。本年度，我們成立了可持續發展委員會，由橫跨產品、銷售、職能等10多個ESG相關部門總經理組成，並由總裁擔任委員會主席，就可持續發展重要行動計劃進行決策。可持續發展委員會制定ESG行動計劃與目標，並與各職責部門進行計劃與目標的溝通，及跟蹤各職責部門的目標完成情況。ESG工作組負責協調集團內外部資源，指導並支持職責部門落地行動計劃。同時，ESG工作組按照季度召開例會，分享和討論與可持續發展相關的議題及對業務的影響。可持續發展委員會每半年向企業管治委員會匯報集團ESG工作，檢討上一階段目標完成情況和工作成果，並提出下一階段工作計劃與目標的建議。



### 1.3 利益相關方溝通

小米積極傾聽並響應利益相關方的期望。根據實際業務及運營特點，我們識別了以政府及監管機構、股東及投資者、消費者／用戶、員工、供貨商／合作夥伴、媒體及非政府組織和社區為小米主要利益相關方。我們建立了有效的溝通機制和多元化的溝通渠道，確保與利益相關方進行及時的溝通和反饋。

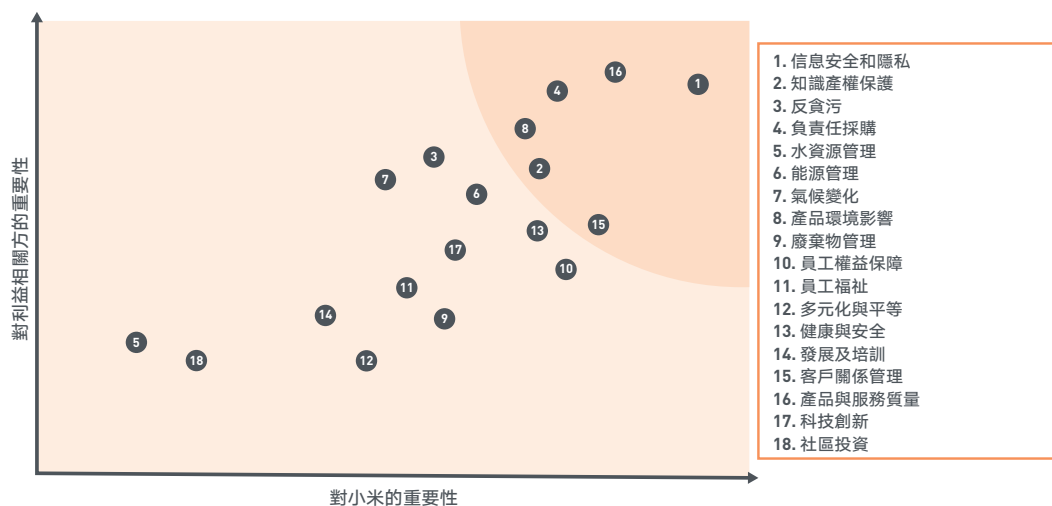
主要利益相關方	主要溝通渠道
政府及監管機構	常規問詢、政策諮詢、高層會面、事件匯報、現場考察、信息披露、政府機構會議交流
股東及投資者	股東周年大會、年報／中期報告、業績公告、投資者見面會、投資者日、新聞稿／公告、調研及問卷回應
消費者／用戶	官方網站、MIUI論壇等社交平台、實時通訊軟件、用戶服務熱線、新聞發佈會、社交媒體、參與活動及項目
員工	員工交流會、員工反饋渠道、內部辦公軟件、內部問卷調查
供貨商／合作夥伴	供貨商大會、經銷商大會、合作夥伴溝通會議、商務談判、現場調研、項目合作
媒體及非政府組織	社交媒體、新聞發佈會及新聞稿、媒體採訪、調研及問卷回應
社區	社區活動、新聞發佈會、公益活動、社交媒體

## 環境、社會及管治報告

### 1.4 實質性議題分析

2021年，通過與主要利益相關方持續有效的溝通，結合問卷調研結果，我們就《環境、社會及管治報告指引》所列12個層面的ESG議題，以及明晟(MSCI)ESG評級、標普全球企業可持續發展評估(S&P CSA)、碳信息披露項目(CDP)、Sustainalytics以及EcoVadis等主要ESG評級體系進行實質性分析，進一步細化各項議題內容，拆分為18個子議題，期望更為全面和系統地了解各利益相關方對於小米在ESG管理方面的評價和期望，並作為我們行動及披露參考，從而更好地回應利益相關方訴求。

我們識別出「高度重要議題」包括信息安全與隱私、產品與服務質量、負責任採購、客戶關係管理、產品環境影響、知識產權保護；「一般重要議題」包括健康與安全、能源管理、員工權益保障、反貪污、氣候變化、科技創新、廢棄物管理、員工福祉、多元化與平等、發展與培訓、社區投資、水資源管理。我們將在本報告各章節中分別討論各議題所涉及內容。



## 2. 環境

良好生態環境是人類健康生存和發展的基礎，也是經濟與社會可持續發展的關鍵。保護環境是企業應當承擔的社會責任。小米集團作為一家產品與服務遍佈全世界的企業，始終致力於減少產品與運營帶來的環境影響。

小米自2020年起開始遵照ISO14001環境管理體系，定期識別、評估並檢查產品生命週期和運營過程中的重要環境因素和影響，並通過管理優化與技術改良等辦法減少環境影響。

2021年，我們從兩方面採取行動，降低對環境的負面影響：

緯度	主要關注領域
產品生命週期	產品材料選擇與使用
	生產工藝
	包裝材料選擇與使用
	倉儲物流能源消耗
	產品使用能效
	產品報廢與回收
辦公運營	能源使用
	水資源使用
	廢棄物排放

小米根據自身運營情況，在2021年制定了以下環境目標：

領域	目標
能源	相較2020年，自有辦公區人均能耗於2026年下降5%。
溫室氣體	相較2020年，自有辦公區人均溫室氣體排放於2026年下降4.5%。
水	自有辦公區人均用水量不高於2020年水平。
廢棄物	自有辦公區的無害廢棄物均實施垃圾分類。
	有害廢棄物100%由有資質的供應商進行無害化處理。

## 環境、社會及管治報告

我們致力於引領行業發展並提供示範效應。為支持小米集團可持續發展願景與業務戰略，我們遵循國際資本市場協會《綠色債券原則(2021年版)》(ICMA GBP)與貸款市場協會、亞太貸款市場協會、銀團貸款與交易協會《綠色貸款原則(2021年版)》(GLP)制定了綠色金融框架，並於2021年發行優先綠色債券，募集資金4億美元。籌集的資金會在綠色金融框架下用於支持以下幾類合格項目：

合格項目類別
生態高效和循環經濟型產品、生產技術與流程
能源效率
綠色建築
清潔交通
污染防治
可再生能源

我們將每年公開報告資金的分配情況和項目的環境影響。

### 2.1 應對氣候變化



氣候變化在改變和影響全球生態系統與自然環境的同時，也影響全球企業的生產經營，企業應更積極應對這一挑戰。小米集團積極識別與管理氣候變化帶來的風險和機遇，並連續兩年回應CDP氣候變化調查問卷。2021年，小米集團積極採取應對措施，參照TCFD建議的框架，識別、評估及應對氣候變化對業務產生的財務影響，並正式啟動了碳中和規劃的工作。

#### 2.1.1 氣候變化管理體系

在管治層面，董事會已委任企業管治委員會監管小米集團的ESG相關工作，跟蹤和檢討包括應對氣候變化相關的行動等具體工作的實施情況和進展。小米集團在今年成立了可持續發展委員會，負責指導與支持各部門實施氣候變化相關的行動計劃，並定期向企業管治委員會匯報工作進展。

(關於我們的ESG管治架構，請參見「1.2環境、社會及管治管理」章節)

### 2.1.2 風險識別與應對

我們基於2021年的業務，識別了當前可能對公司帶來財務影響的氣候變化風險，並制定應對措施：

#### 轉型風險

風險類型	風險描述	風險應對措施
法律法規和政策	小米運營所在各國家與地區已陸續制定或完善氣候變化相關法律法規及政策(如中國「碳達峰碳中和」目標的相關政策、歐盟《歐洲氣候法》等)，未來會有更多地區制定氣候相關法律法規和政策，將增加集團運營合規成本。	<ul style="list-style-type: none"> <li>及時更新並了解當前運營地實行的最新氣候相關法律法規與政策；</li> <li>及時將相關法律法規與政策對業務的影響與各業務線溝通，探討需採取的措施，以確保產品與服務滿足合規要求。</li> </ul>
市場	<p>境外市場提高產品的環保標準和對氣候變化的關注，將增加產品設計和研發成本。</p> <p>生產環節成本上升，如電價、其他能源價格、人力成本等，將增加產品生產成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>減少包裝中的材料用量；</li> <li>增加產品中環保材料的使用。</li> <li>通過簡化生產環節與優化生產工藝減少生產要素的投入。</li> </ul>
名譽	消費者、合作夥伴與投資者可能因公司缺乏應對氣候變化的行動或跟進不利，使公司聲譽受損，面臨銷售量下降或被撤資等風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>為供應商提供氣候變化相關知識培訓；</li> <li>要求供應商填報能源和碳排放數據。</li> </ul>



## 環境、社會及管治報告

### 實體風險

風險類型	風險描述	風險應對
立即性	極端自然現象(如颶風、洪澇災害等)造成的停水、停電、生產設施被破壞等導致生產運營中斷。	<ul style="list-style-type: none"> <li>為高風險地區開發了自然災害報警功能和相應應急預案；</li> <li>建立了不可抗力因素的預警系統和應急方案；</li> </ul>
長期性	氣候變化導致海平面上升，使沿海地區自有生產設施和基礎設施建設面臨風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>不斷擴展全球化供應鏈建設，避免單一地區生產。</li> </ul>

#### 應對氣候變化

應對氣候變化需要全員參與。我們在多個層面採取行動，提升我們員工對這項全球性的議題的認知，如：

- 問卷調查：我們在全集團開展了問卷調研，了解員工對氣候變化議題的認知程度；
- 活動：我們與綠客盟合作，通過推廣可持續的飲食習慣，讓員工了解在日常生活中可減少對氣候變化影響的行為；
- 業務討論：通過參與Eco Rating項目，研發人員了解智能手機中對環境和氣候變化影響最大的部件，從而在未來產品的設計階段引入降低對環境和氣候變化的措施(如改變材料或生產工藝)

### 2.1.3 機遇把握與實踐

小米堅信研發科技驅動的綠色產品不僅能實現環境和社會貢獻，還會為我們帶來商業機遇。我們未來計劃加大對低碳節能技術的投資和利用，開發更多節能產品，以滿足市場和用戶的需求並帶來財務收益。

#### 新能源汽車

當前燃油汽車使用的化石能源是重要的溫室氣體排放源之一，推廣電動汽車是減緩氣候變化的重要措施。小米於2021年正式啟動智能電動汽車業務，首期投資100億人民幣(約15.7億美元)，並計劃未來十年投資100億美元支持智能電動汽車的研發與生產。

#### 2.1.4 碳中和計劃啟動

我們有豐富的产品種類、多元的業務板塊以及覆蓋範圍廣的價值鏈，基於業務的複雜性，小米集團將碳中和目標制定分為運營層面和價值鏈層面的先後兩個階段。

2021年，為在集團和全價值鏈推動碳中和計劃，我們開展了一系列基礎工作，包括完善了氣候變化管理架構、全面識別了運營範圍內(範圍1和範圍2)的溫室氣體排放源，並計算了2021年的年度碳排放數據，並以此為基準年。我們還針對管理層、員工以及供應商開展了有關氣候變化議題的培訓。

	範圍1排放量 (噸二氧化碳當量)	範圍2排放量 (噸二氧化碳當量)	溫室氣體排放總量 (噸二氧化碳當量)
2021	9,096.95	73,723.21	82,820.16
2020	8,402.12	58,079.17	66,481.29

(關於我們應對氣候變化所實施的措施，請參見「2.2產品環境影響」、「2.3綠色運營環境」以及「3.1.4供應商能力建設」章節)

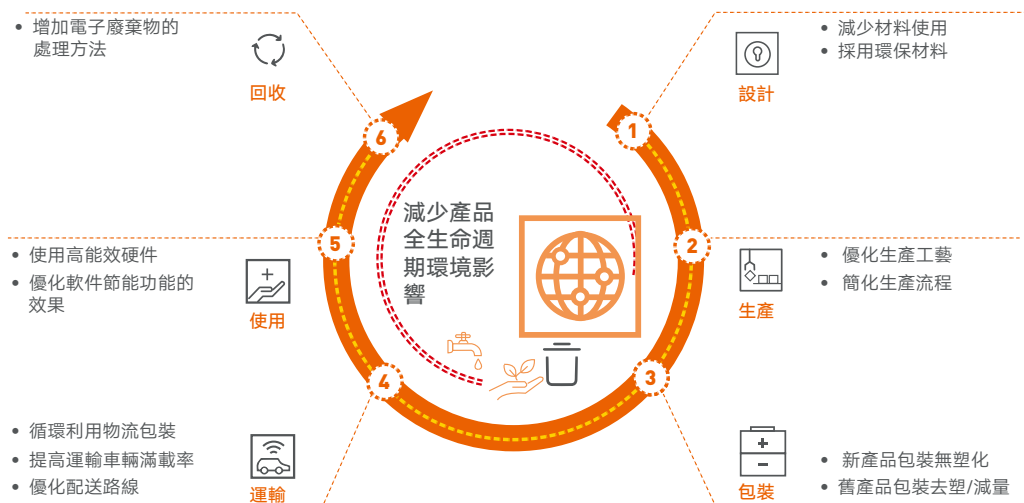
## 2.2 產品環境影響



2021年，我們繼續通過技術改良與管理措施優化，在产品全生命週期實踐綠色理念，減少資源使用並降低產品對環境影響。

## 環境、社會及管治報告

我們在各環節採用的主要措施包括：



### 2.2.1 綠色設計，優化結構選材

我們在保證產品質量的情況下，通過優化產品結構減少材料使用，並最大程度使用再生或節能材料。

- 小米旗艦系列手機內部支架使用了植物來源的生物基尼龍樹脂，其中，Xiaomi 11以及Xiaomi 11i系列產品，使用了植物來源的生物基材料，分別約佔手機塑料部件總重的40%與21%；在金屬器材天線鑄模(IMDA)機型中，可回收金屬使用量約佔手機金屬部件總重的約30%-45%；
- Xiaomi 12系列手機後蓋採用了巴斯夫Haptex®低碳無溶劑聚氨酯(PU)材料。使用該材料生產的單位成品較人造革材料相比，可節省約20%的能源消耗、減少約20%的溫室氣體排放、以及減少15%的水資源消耗；
- 電視產品底座使用再利用的鋁合金材料，約佔整體底座材料配比的30%，全年生產該部件使用再利用鋁合金約50噸。此材料應用於EA/ES的2022款、大師系列OLED產品和86寸／98寸產品；
- 新上市淨水器產品濾芯部分由4枚濾芯集成為2枚，全年減少濾芯部分塑料外殼用量約98噸。

### 2.2.2 低碳生產，降低碳足跡

我們與供應商共同優化生產工藝並簡化生產流程，以提高生產效率。我們亦鼓勵合作夥伴採取節能減排措施，對能源進行精細化管理，做到充分、合理地利用能源。

- ES/RX電視產品系列腳座加工工藝精簡優化了生產流程，減少了約25%的金屬用量，平均降低了約20%的生產成本。

#### 產品結構優化，生產流程簡化

我們的部分電視產品後殼採用拼接式結構，以減少部件用料，同時提升安裝效率。該結構的應用使全年減少塑料使用約132噸，減少生產環節能源使用約3萬立方米天然氣以及3萬千瓦時電能，約為84噸二氧化碳當量。

### 2.2.3 去塑減量，打造綠色包裝

我們從新產品包裝無塑化和舊產品包裝去塑／減量尋找環境更友好的包裝設計，在保證包裝質量的情況下最大程度減少包裝材料使用。

- Redmi Note系列手機產品包裝取消了中框圍條，單品包裝減重約5%至8%；
- 43寸以下電視產品包裝使用的瓦楞紙由五層改為三層，全年包裝用紙量減少約130噸；
- 對於體積較小、重量較輕的生態鏈產品，全部品類90%的新產品包裝採用無塑化設計；
- 淨水器、空氣淨化器、電水壺產品完成了紙卡、紙托替換EPS塑料的研發方案，單品包裝分別減少了450克、180克、60克的塑料使用。

### 2.2.4 合理運輸，提升物流效率

我們通過循環利用物流包裝、提高運輸車輛滿載率以及優化配送路線，全面提升貨運效率與資源利用率。

- 小米倉庫的廢舊紙箱在外觀和質量達標的前提下，黏貼循環利用的標籤後進行二次利用。2021年，我們循環利用了舊包裝箱約600萬個；
- 2021年，我們要求服務商車輛滿載率由60%提升至70%，並通過分析運輸流向，新增8條直發線路，全年運輸總油耗降低約20%，行車距離約減少29萬公里，約為220噸二氧化碳當量；

## 環境、社會及管治報告

- 我們對境外手機產品運輸採用輕質託盤，平均每片託盤減重7千克，全年共減少約280噸木材使用，同時減少約460噸航空燃油消耗，約為1,423噸二氧化碳當量。

### 產品包裝減量，提升運輸效率

我們對Redmi路由器AX1800等多款路由器結構進行重新設計，通過縮小產品體積以減少包裝，全年共減少包裝材料約76噸。同時，新設計增加了產品運輸的堆碼量，在出貨量相同的情況下，全年出貨運輸次數減少約30%-50%。

### 2.2.5 追求能效，延長產品壽命<sup>1</sup>

我們通過使用高能效硬件與開發具有節能功能的軟件，不斷追求產品能效的提升和延長產品使用壽命。

- 旗艦版手機使用的系統級芯片(SoC)從7納米規格升級至5納米規格，使該部件能效提升了約30%；屏幕使用低溫多晶氧化物(LTPO)材料，降低屏幕整體功耗約25%；
- 操作系統MIUI 12增加了「均衡」使用模式，該模式下手機單次充電使用時間可延長47分鐘；識別不同應用場景調整屏幕刷新頻率，延長使用時間可達21分鐘。

### 2.2.6 生態回收，倡導循環利用

我們通過在全球開展產品回收計劃，對回收產品進行以舊換新與舊料維修，以減少電子廢棄物的產生。我們亦制定嚴格的產品報廢管理辦法，以確保廢棄物得到妥善處理。

- 2021年，我們在全球範圍共回收手機超過65萬件，約為197噸，其中約80%-90%的回收產品進行了轉售處理；
- 2021年中國地區共開展3次內購項目，將部分運輸途中包裝破損但性能完好的產品折價內售給員工，共出售1,681件產品；
- 我們針對運輸過程中出現破損產品制定了報廢管控制度，安排專員至報廢工廠全程監銷。2021年共報廢商品7,172件，參與報廢工廠現場監銷39人次。

<sup>1</sup> 數據源自小米實驗室測試，不同機型不同軟件版本，具體數據以實際使用為準。

**境外產品回收計劃**

我們於意大利、法國、西班牙、印度尼西亞、香港(地區)5個國家／地區開展了產品回收計劃，並通過有資質的合作夥伴對回收產品進行舊料維修。我們嚴格考察合作夥伴的認證資質，包括質量管理體系(ISO9001)、環境管理體系(ISO14001)、信息安全管理體系(ISO/IEC27001)與國際電子廢棄物R2認證等，確保合作夥伴以符合當地要求的方式進行廢物翻新、再售賣或報廢處理。2021年，我們境外業務共售賣了約0.3噸以舊換新手機產品，並對約20噸的手機主板進行了回收，其中共約22%的材料進行了舊料再利用，約減少4.5噸電子廢棄物。

**2.3 綠色運營**

小米嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，並在全運營範圍持續採取節能、節水、減少廢棄物排放等措施，包括自有園區(北京小米科技園、北京亦莊園區、武漢總部)內的辦公樓、實驗室與自有數據中心，自有倉庫，以及自營的小米之家，以提高資源使用效率和減少污染物的排放。每年，我們積極識別業務所在地有關環境保護、節約能源與廢棄物防治等的法律法規，並結合集團的環境管理體系，持續完善《環境保護管理程序》等多項內部規章制度，為全運營範圍在運營過程中的環境管理提供指導。

2021年，我們在各自自有園區設置了專職人員管理運營中的環境事務。同期，北京小米科技園獲得能源與環境先鋒(LEED)標準白金認證。

**2.3.1 能源管理**

我們自有園區使用的能源主要包括外購電力和熱力。我們基於本年度能源使用的情況，及時更換高效節能設備，優化智慧能源管理系統，以及有效利用自然資源，減少辦公區域能耗。

## 環境、社會及管治報告

2021年，我們各園區在主要節能領域採取的措施包括：

主要節能領域	2021年採取的主要措施和效果
溫度調節系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>北京小米科技園採用天然冷卻塔，縮短製冷天數，全年約節省電能40萬千瓦時。</li> </ul>
照明系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>北京小米科技園以及武漢總部室外照明採用泛光系統，全年約節省電能6.5萬千瓦時；</li> <li>北京亦莊園區「黑燈工廠」(亦莊智能工廠)在生產時關閉區域照明，全年共節省電能約31萬千瓦時。</li> </ul>
辦公系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>北京小米科技園辦公樓大屏幕定期關閉，全年節省電能約14萬千瓦時。</li> </ul>
生活系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>北京小米科技園衛生間增加紅外傳感器，控制照明及風扇開關，全年節省電能約38萬千瓦時。</li> </ul>
可再生能源	<ul style="list-style-type: none"> <li>北京亦莊園區與武漢總部太陽能熱水器全年分別產生約6,100噸與600噸熱水，分別約佔兩園區全年熱水使用的60%與30%。</li> </ul>

### 數據中心節能措施

我們的自有數據中心採用水冷機組製冷，並結合自然天氣的冷卻能力，減少製冷耗能。2021年，自有數據中心的水冷機組實現零電耗運行約90天，整體減少電能使用約27萬千瓦時。

在選取租賃雲服務和數據中心服務商的過程中，我們將節能降耗表現作為重要衡量指標，在滿足業務需求的基礎上優先考慮能效水平較高的雲服務和數據中心。

通過採取以上節能措施，小米自有園區全年節能減少的二氧化碳當量約為1,084噸。

### 2.3.2 水資源管理

在小米的直接經營中，生活用水和中水(如有)全部由第三方提供。小米尚未遇到水資源不足的情況。我們積極採用包括安裝雨水回收系統、控制樓層總閘門水壓、減小衛生潔具供水電磁閥開啟角度等節水措施。2021年，各園區共節約約2,000噸用水。

我們嚴格處理日常辦公與生產過程產生的廢水。亦莊智能工廠產生的廢水均排放至獨立空間存放，並由有資質的第三方統一回收處理。各園區辦公區與食堂運營產生的污水均經過沉澱、分離等污水處理，滿足國家標準後，排放至各地區市政排污系統。

### 2.3.3 廢棄物管理

為確保廢棄物得到妥善處理，我們對廢棄物進行分類收集與再利用，並通過有資質的第三方進行處置。同時，我們積極通過張貼環保標識與播放環保短片等方法，提高員工環保意識，減少日常運營中產生的廢棄物。

#### 無害廢棄物

小米運營產生的無害廢棄物包括辦公室垃圾以及餐廳廚餘垃圾。對於生活垃圾，辦公區設置了垃圾分類垃圾桶，在保潔人員將收集的垃圾送至中轉站時，進行二次分類，以確保垃圾分類的準確性。

小米科技園食堂日均提供2萬餘人次用餐，我們通過使用食堂配備的專業設備，將所有廚餘垃圾轉化為符合國家標準的動物飼料或有機肥料。2021年，小米科技園食堂共處理約3,386噸廚餘垃圾，並轉化為約328噸飼料和有機肥。

我們亦積極開展減少資源使用的工作，舉辦垃圾分類培訓與宣傳活動，幫助員工正確了解垃圾分類的方法以及重要性。對於各辦公園區，我們鼓勵員工盡量採用雙面打印的模式；對於直營小米之家，我們取消紙質門店排班表，使用數字化系統安排人員與記錄考勤，以減少紙張使用。我們在亦莊園區食堂採用稱重自助餐模式，提倡按需取餐，減少廚餘垃圾的產生。

#### 有害廢棄物

小米辦公區產生的有害廢棄物主要包括打印設備使用所需的硒鼓及墨盒，以及研發中產生的金屬廢料。我們將廢舊硒鼓與廢墨盒交由供應商統一處理；我們在實驗室增設金屬垃圾分類垃圾桶，收集研發過程中產生的金屬廢棄物，並交由有資質的第三方進行處理。

亦莊智能工廠產生的有害廢棄物，如生產邊角料、實驗用酒精瓶、酒精紙等，在園區建立獨立空間暫時存放，由有資質的廢棄物管理公司進行回收處置。

(環境關鍵績效指標請參見「4.關鍵績效指標」章節)



## 環境、社會及管治報告

### 3. 社會

小米作為負責任的企業公民，堅持與包括供應商、員工、用戶在內的利益相關方共同成長。

#### 3.1 我們的供應鏈



小米作為一家全球化科技企業，擁有從原材料開採、加工、組裝、物流、銷售服務、回收、廢棄處置等多層級的供應鏈條。為了保持供應鏈的穩定和業務的連續性，小米已將ESG風險管理納入供應商全生命週期管理，並協助供應商提升ESG表現。

小米的供應商主要分為直接和間接為小米提供產品和服務（如組件和硬件產品組裝）的生產型供應商和支持業務運營的非生產型供應商。基於ESG風險和影響性考量，小米優先將生產型供應商列入管理範圍。

##### 3.1.1 供應商地區分佈

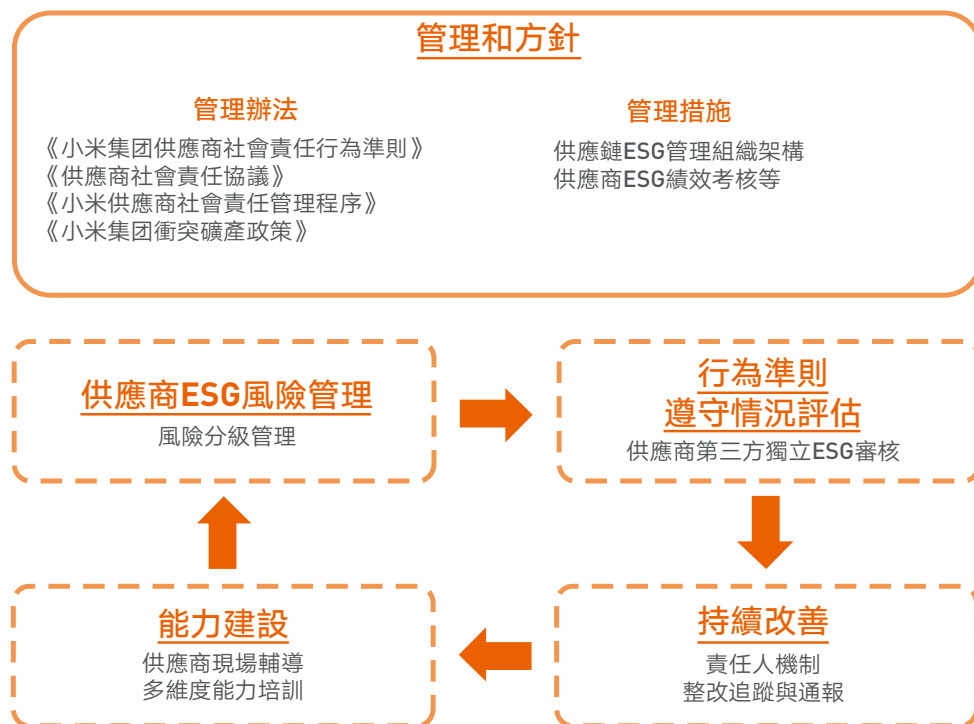
2021年，小米共與1,221家生產型供應商開展合作，其中89%在中國大陸，11%分佈在其他國家和地區。

地區	生產型供應商數量
中國大陸	1,092
國際及港澳台地區	129

### 3.1.2 供應商管理體系

小米集团在2020年對外發佈了《小米集团供應商社會責任行為準則》(「行為準則」)，對供應商在環境、健康安全、勞工、商業道德和管理體系方面提出了與國際標準(如《責任商業聯盟行為準則》)一致的要求。在本行為準則下，各業務部門的ESG專職團隊會結合業務的實際情況在供應商准入、日常運營管理、准出等全生命管理流程中融入ESG管理。

## 供應鏈ESG管理體系



2021年，我們通過數字化手段，在供應商關係管理(SRM)系統中首次增設供應商ESG管理模塊，用於收集與小米產品相關的ESG數據，包括新能源使用、溫室氣體排放與減排目標、污染物排放(廢水、廢氣、廢棄物)和衝突礦產使用等關鍵ESG數據指標，並對這些數據進行分析。

此外，我們在手機業務開始試點，將供應商ESG管理的範圍由與小米直接交易的供應商延伸至關鍵二級供應商(非小米直接採購)。我們面向管理範圍內的所有供應商開展ESG風險調查，按其表現分為高、中、低三個ESG風險等級進行管理，對於劃為高、中風險等級的供應商將開展進一步的第三方現場審核，追蹤問題點直到關閉。

## 環境、社會及管治報告

### 3.1.3 全流程管理辦法

#### 新供應商准入

自2020年起，ESG合規成為小米供應商准入的重要考量標準之一，小米要求供應商提交RBA VAP<sup>2</sup>審核報告以證明其ESG表現，或由小米委託的專業第三方諮詢公司發起ESG現場審核。若供應商存在紅線問題<sup>3</sup>，小米將拒絕其進入小米資源池直至其完成整改。供應商在正式合作之前，需簽署《供應商社會責任協議》(CSR協議)，承諾其將遵守小米的行為準則並不觸及紅線要求。本年度共有6家供應商因紅線問題而未准入。

#### 供應商表現評估

小米通過委託第三方年度審核的方式，對資源池內的供應商進行ESG風險管理，並遵照《小米供應商社會責任審核作業程序》評估供應商的ESG績效。針對審核中識別的不符合項，我們要求供應商在4個月內完成整改。

2021年，我們進一步細化了各環節工作流程：

- 供應商的選擇 — 基於供應商風險分級及歷史審核表現；
- 供應商的審核深度 — 增加環境、消防條款深度以及選址符合性的關注；
- 協同管理機制 — 小米ESG管理團隊組織與業務部門建立協同管理機制，每週對其改善進度，聯合推動供應商採取行動，提升整改效率。

2021年，我們按照供應商選擇標準，共篩選完成對320家供應商的三方審核，相較去年增加了71家。

近兩年手機業務供應商ESG績效表現：

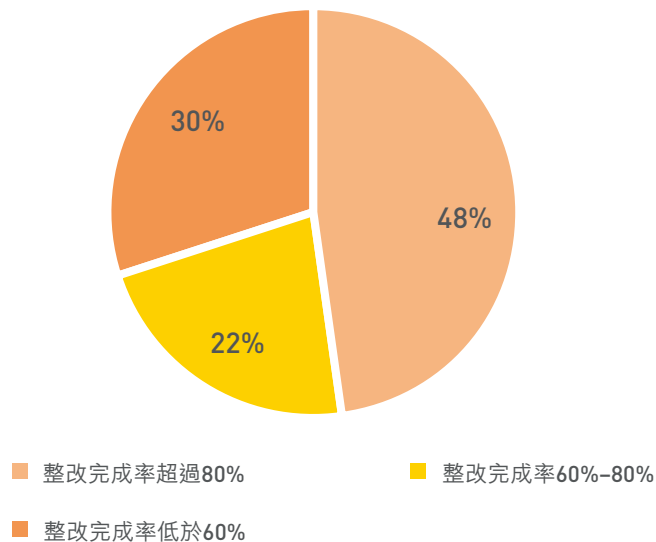
	表現優秀	表現中等	表現欠佳
2021	29.7%	25.9%	44.4%
2020	22.5%	22.5%	55.0%

<sup>2</sup> 負責任商業聯盟驗證評估計劃

<sup>3</sup> 小米紅線要求包括：禁止使用童工並有效保護未成年工、禁止強迫勞動和使用暴力、禁止非法的僱傭歧視、工作時間記錄必須真實可信、不得低於當地法律規定的最低工資標準、保障工人的健康安全、有效控制消防風險、禁止非法排放有毒有害廢棄物、及禁止任何形式的商業賄賂

手機供應商整改完成情況如下：

手機供應商整改完成率分佈



#### 衝突礦產管理

我們遵守下列負責任礦產的倡議：

- 經濟合作與發展組織(OECD)「受衝突影響地區和高風險地區礦產供應鏈的盡職調查指導方針」；及
- 負責任礦產倡議(RMI)

我們並以此為基礎制定了《小米集團衝突礦產政策》，承諾其產品中不使用直接或間接資助當地武裝組織的衝突礦產，要求供應商按照以上的國際標準對其產品中的衝突礦產進行溯源並最終實現供應鏈無衝突化。

2021年，我們對手機產品中錫、鉍、鎢、金([3TG])和鈷的來源開展供應鏈端的全面溯源，共識別出來自全球59個國家與地區的431家上游冶煉廠／精煉廠。其中通過負責任礦產保證程序(RMAP)認證的冶煉廠／精煉廠數量佔94%。對於尚未取得認證的冶煉廠／精煉廠，小米要求供應商通過委託第三方按照RMAP的要求對冶煉廠／精煉廠完成盡職調查並獲得認證，或替換成已獲得認證的冶煉廠／精煉廠，保證供應鏈合規透明。

## 環境、社會及管治報告

礦產	獲得認證的冶煉廠／精煉廠佔比	冶煉廠／精煉廠數量
鈷	70%	90
金	100%	173
鈹	100%	36
錫	99%	81
鎳	100%	51

## 3.1.4 供應商能力建設

2021年小米繼續推進供應商在ESG領域的能力提升，並與外部ESG機構合作，組織實施包含不限於環境保護、化學品管理、能源管理、健康與安全管理等維度的專項培訓，並通過專家現場輔導方式指導供應商識別潛在風險，提升管理人員水平，完善內部管理機制。

*溫室氣體管理能力調查與培養*

2021年，小米全面推進供應鏈碳盤查工作。我們識別出手機資源池內103家供應商已制定碳減排的目標，41家供應商的溫室氣體排放數據經過了第三方核查，9家供應商正在進行第三方核查。我們組織供應商參加溫室氣體排放數據核算方法的培訓，並向供應商宣傳小米對於溫室氣體排放數據核算的標準及要求。本次培訓共有200多家供應商、超過700人參加。

*「滿意工廠」項目*

小米多個部門聯合在2021年推出了「滿意工廠」項目，以幫助供應商在日常工作中深入落實ESG管理措施，並支持供應商制定ESG目標與達成辦法。

某手機組裝供應商「滿意工廠」項目成效：

領域	達成路徑	實際成效
節能技術改造	開展餘熱回收項目、能耗在線監控項目、冷水機優化項目	碳排放下降14.92%
綠色循環利用	回收利用舊工衣、回收車間防靜電託盤、矽酮膠保護膜降本、出貨品質檢驗(OQC)在線檢驗全包膜改善等10個項目	綠色循環節省116.5萬元人民幣
ESG法律識別及監控	ESG相關法律識別頻率由每季度變為每月，調動部門識法主動性，重視法律法規符合性	提高受控文件規範性
員工滿意度提升	從班組長培訓、員工座談會、後勤保障及員工活動等方面開展工作	員工滿意度提升14%

同時，我們亦指導該供應商制定了2022年重點工作計劃，其中包括ISO50001能源管理體系導入、碳中和能力建設、管理層及員工ESG意識提升等。

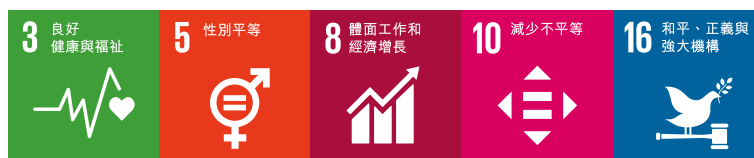
## 環境、社會及管治報告

### 綠色供應鏈培訓項目

小米積極支持並為供應商提供參與外部專業培訓的機會。2020年，小米選派的供應商代表參與工信部中電標協社責委發起的「珠三角電子行業綠色供應鏈創新先鋒項目」，並積極進行專項提升。2021年，其中一家供應商被項目組評定為「環境風險因素識別及評估與化學品管理」優秀案例。



### 3.2 我們的員工



人才是小米實現高質量技術創新，並在行業激烈競爭中保持領先地位的關鍵。

小米在全球範圍內通過制定有競爭力的招聘、僱傭、福利和激勵政策，提供安全舒適的工作環境、多元化的工作氛圍，與設計匹配員工成長路線和需求的培訓，以吸引、培養、激勵和保留滿足企業需求的專業人才。

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國社會保險法》、《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》、《工傷保險條例》、《僱傭條例》(香港)和《勞動者章程》(西班牙)等與員工基本權利和義務及健康安全相關的境內外法律法規，並積極識別相關要求的更新。

### 3.2.1 員工權益

#### 員工招聘、僱傭與多元化

小米依照公平、公正、公開的原則制定了招聘、僱傭、保護員工權益等制度，如《員工手冊》和《女職工勞動保護特別規定》等，以規範全球員工的管理。

2021年，我們對《員工手冊》進行修訂，根據國家《禁止使用童工規定》和境外運營地國家與地區關於禁止僱傭童工的法律要求，增加了禁止僱傭童工的要求。在新修訂中，我們還增加了反歧視、禁止非自願勞動的要求，確保員工在簽訂合同時清楚知悉自己所擁有的權利。我們亦定期安排面試官培訓，要求面試官需按照平等原則對候選人進行面試。2021年，公司未發生僱傭童工、強迫勞工、用工歧視、性別歧視等行為。如發現上述情況，我們將依據法律法規以及集團要求進行嚴格處理。

我們設置人才策略組與各業務線的人力資源業務合作夥伴(HRBP)，對行業內優秀業務和組織形態進行研究，並負責為集團引進核心技術與戰略崗位人才。本年度，我們新入職正式員工共17,116人，其中應屆生為3,437人，技術類崗位佔比為42%。

此外，我們重視本地人才的技能和資源對小米業務發展的價值，並希望通過聘用本地人才促進當地就業，因此，我們在全球的運營區域均優先考慮僱傭當地人才。截至2021年12月31日，我們在境外擁有2,484名正式員工，其中包括當地員工2,269人。

#### 員工參與與溝通

小米重視全員平等以及員工對公司運營和管理提出的建議。我們鼓勵員工發聲，通過內外部在線平台、電話熱線、郵箱以及部門與員工直接對接等方式，為員工構建多元化的溝通渠道。此外，涉及全公司範圍的制度在修訂過程中均通過公示徵求全體員工的意見。

本年度，小米工會啟用了員工需求數字化平台，增加了員工反饋的渠道。我們通過該平台支持員工進行匿名或實名意見反饋，並定期公佈解決方案或直接進行問題解決追蹤回應。本年度反饋平台收到的所有反饋問題均已解決。

我們每半年通過問卷調查的方式，收集員工對於公司組織管理狀況和滿意度的反饋，並綜合分析員工敬業度、投入度、忠誠度和認可度。在最近一次的調研中，有近80%的員工參與了調研，其中超過90%的員工對工作充滿興趣和期待，員工整體滿意度得分相比年初提升了約4%。同時，計劃在公司留任3年以上的員工佔比相比年初提升了約5%。



## 環境、社會及管治報告

2021年我們在人才僱傭方面獲得的主要獎項包括：

頒發機構	獎項／榜單
福布斯	福布斯2021全球最佳僱主榜
Universum	工科學生評選 — 「最具吸引力僱主中國排行榜」第4名

### 3.2.2 員工福祉

#### 薪酬福利與人才激勵

小米堅持同工同酬，強調「全面薪酬」與「以績效為導向」的薪酬理念，通過制定完善的薪酬福利體系，建立良性激勵機制，為員工提供業內有競爭力的薪酬待遇。

#### 績效管理

為保障績效評定的合理性，小米制定了完善的績效管理機制，對員工進行多維度評價。同時，員工可以通過績效申訴機制進行申訴與反饋，以保障員工的績效評價公平客觀，為員工提供合理薪酬。

#### 長期激勵

小米重視人才的長期激勵，積極推行股權激勵機制。2021年，董事會合計授予8,455選定參與者2.665億股獎勵股份<sup>4</sup>，其中針對特定的人才計劃，小米頒佈了兩項重要股權激勵計劃：

- 向3,904名員工授予總計約7,023萬股獎勵股份，被授予對象包括小米集團的優秀青年工程師，應屆生和團隊核心崗位的優秀員工，以及年度技術大獎的優秀工程師等。
- 向技術專家、中高層管理者和新十年創業者計劃入選者等122人，總計獎勵約1.197億股獎勵股份。

#### 員工福利

小米關注員工身心健康，在薪酬和法定要求的社會保險和福利的基礎上，我們還為員工提供了：

- 年度的商業體檢；
- 額外的商業醫療保險，並為家屬提供部分優惠服務；
- 員工幫助計劃(EAP)，為員工提供線上線下免費的專業心理諮詢服務，並在每個月組織專題活動；

<sup>4</sup> 相關詳細信息，請參考小米集團分別於2021年1月6日、7月2日、7月6日和11月24日登出的公告《根據股份獎勵計劃授出獎勵》。

- 為員工提供健身房、圖書角、咖啡廳等休閒娛樂設施；及
- 為需要的員工提供醫務室、母嬰室等設施。

小米在全國各辦公區開展了豐富多樣的員工活動，幫助員工工作生活平衡。本年度活動主題主要圍繞人文關懷、特長展示和傳統文化。根據活動後調查，超過95%的員工表示非常滿意。

我們今年舉辦的主要活動包括：

- 2021小米家庭日：活動以「全覆蓋(所有辦公區)+雙家庭(員工家庭+「米粉」家庭)+5大樂園」的模式展開，超過2,500人參與；



- 仲夏夜FUN開玩：在小米上市3週年與科技園開園2周年舉辦文藝晚會，並邀請同業夥伴共同參與，約1,000人參與了該活動；



小米亦關注員工日常興趣愛好和健康，並組建了各類活動俱樂部。每年四月和九月，俱樂部組織納新活動，幫助新員工認識更多的同事，快速融入公司。目前小米在全國的主要辦公區共成立67個俱樂部。

### 3.2.3 員工健康與安全

#### 管理體系

小米依據ISO45001職業健康與安全管理體系標準，建立全集團的健康安全管理體系。目前，小米科技園及小米香港辦公區獲得了ISO45001職業與安全管理體系認證。

小米通過吸納更多環境健康安全(EHS)管理人才與開展精細化管理，持續增強EHS管理能力。本年度，小米科技園有7人專業團隊以辦公樓為單位管理EHS事務。

## 環境、社會及管治報告

### 保障措施

小米每年對已識別的健康與安全重要因素及影響和應對措施進行定期討論和採取必要的更新。我們針對自有的辦公場所定期開展安全檢查，對安全隱患問題進行整改。對於涉及潛在危險源的實驗室，我們為相關的研發人員配備必須的個人防護裝備。

我們亦在《員工手冊》中規定了工傷的界定辦法、工傷假的申請及證明、以及工傷假期間的待遇，以保證員工工傷期間的權益。

2021年，小米建立了《突發事件應對機制》，包含對異常訪客、用戶投訴、跑水停電、火災警情、意外處理及公檢法協作等內容的處理辦法。該制度生效後，全年處理132起突發事件，且未造成重大的影響。

小米聘請第三方定期在各辦公區開展空氣質量測試，檢測項目包括甲醛、苯、揮發性有機化合物、細顆粒物和二氧化碳等。本年度小米各辦公區空氣質量均達到測試要求標準。

### 健康安全培訓

為保證全體員工的健康安全，小米定期對全部員工組織專項安全培訓及安全意識宣傳。對於執行工廠危廢處置的全部操作人員，我們每三個月對其進行一次有關職業健康與勞保用品使用的培訓。

### 員工就餐安全管理

小米食堂依據食品安全法律法規和ISO22000:2018食品安全管理體系編製了《小米食堂食品安全管理手冊》，對衛生標準操作程序、庫房管理、預防食物中毒等方面做了詳細的規定。食堂管理團隊和員工參加了外部專業機構針對上述標準組織的食品安全培訓，並全部取得內審員資格證書。



### 3.2.4 員工發展

#### 員工晉升

小米為員工提供公平、開放和暢通的晉升機會。我們通過制定合理的考核標準，公平對待員工的常規晉升，同時也為做出重大貢獻的員工提供激勵機制和獎勵晉升通道。

#### 員工培訓

小米為全球範圍內的員工提供全方位培訓，提供包括通識教育、企業文化、前沿科學技術、管理技能、科學思維方法等不同類型課程，旨在幫助員工提升基本素質、職業素養、專業能力和領導力。

2021年，集團學習發展部(前「清河大學」)作為組織小米集團層面培訓活動的負責部門，持續為各部門、各級別員工提供線上線下培訓並量身定制或升級了各類培訓計劃。同時，我們通過優化學習系統和增加課程的內容，培養了員工自主學習的能力和意識。2021年，我們的線上學習平台共上線課程715門、學習項目219個、線上用戶超過3.2萬人。

#### 新十年戰略人才培訓

集團學習發展部結合集團新十年戰略，關注人才儲備和梯隊建設，增加了對應屆生和社招員工培訓的課程數量並升級培訓內容，同時新增了TOP高潛<sup>5</sup>與實習生的專項培訓項目。其中，我們對應屆生開啟了「繁星計劃」培訓項目，對應屆生從集團、部門和崗位三個級別開展大規模和系統性的培訓。

新人培訓項目	2021年參加總人數	2021年培訓總時長
繁星計劃(應屆生)	3,571	305門課程，累計課時超過359,802小時
TOP高潛	85	4門課程，累計課時6,375小時
小米實習生	339	8門課程，累計課時3,729小時
社招	7,000	5門課程，累計課時9,000小時

<sup>5</sup> TOP高潛：在當屆入職的應屆生員工中，通過對績效與個人能力測評成績，選出5%-20%的員工進入top高潛項目進行初階管理者能力培養。

## 環境、社會及管治報告

### 人才培養

對於已實施的初、中及高級管理層培訓計劃(包括「星火計劃」、「火炬計劃」與「燃計劃」)，小米擴大了課程所覆蓋的員工比例，以增強管理層的管理與業務能力。此外，今年我們新增了針對高級管理層的「焰計劃」，通過與國內頂級商學院合作組織工商管理課程，培養高級管理層在企業戰略、市場營銷、經營模式等方面的能力。

項目名稱	2021年課程學員池
星火計劃	1,070
火炬計劃	389
燃計劃	84
焰計劃	44

(員工詳細績效指標請參見「4.關鍵績效指標」章節)

### 3.3 我們的質量

小米倡導「以用戶為中心，集產品質量、用戶體驗、服務品質為一體，全員參與、全週期閉環管理」的「大質量觀」。2021年，我們以提升用戶體驗為目標，持續優化產品全生命週期與服務全流程的質量管理。

#### 3.3.1 質量管理體系



「質量是小米的生命線」是我們始終堅持貫徹的理念。2021年，我們正式發佈面向所有員工的《小米集團質量手冊》，要求全員參與、遵守並持續改進產品與服務全生命週期質量管理流程。

小米集團質量委員會（「質量委員會」）統籌全集團整體質量管理工作，制定集團質量方針、目標以及質量管理機制和要求。各業務線在此基礎上結合ISO9001質量管理體系標準不斷完善內部質量管理辦法和措施，以閉環的管理流程保證高質量的產品和服務。

2021年，各業務部門進一步細化集團質量管理辦法，在所有產品與服務上市前開展基於風險的質量評審，並將質量責任與對應的獎懲制度落實到個人。質量委員會編製了《集團質量專項管理辦法》，聯合業務部門共同統籌和開展質量改進專項，提升產品質量和用戶體驗。

2021年，小米的手機、電視、筆記本、智能硬件和小米有品業務線，持續維護ISO9001管理體系認證的有效性。

#### 質量意識培訓

2021年，我們組織了包括介紹企業質量文化、質量體系、質量管理的通識類課程，以及質量工具介紹、安全合規、實戰分享等培訓共30場，超過1.7萬人次參與，總培訓時長約20萬小時。

2021年9月，由集團質量委員會發起、各業務部門聯合開展了第二屆「小米質量月」活動，舉辦了包括質量知識分享、傾聽用戶心聲、趣味問答活動等51場質量相關活動。

## 環境、社會及管治報告

### 3.3.2 產品質量管理

小米始終堅持做「感動人心、價格厚道」的好產品。我們通過精細化管理產品生產各環節的質量，並在此基礎上從產品設計階段融入用戶體驗的理念，以提升產品品質和用戶體驗。

#### 電視產品質量管理

電視產品質量管理採用全流程管理模式，並使用數字化監控系統，從物料、部件到整機的設計、生產、測試層層把關，從而保證產品的質量表現。

同時，我們建立了生產良率數字化可視系統，實時分析各類部件在不同供應商的質量表現。我們參考行業標準、市場反饋、並結合優秀供應商表現，不斷優化企業質量標準，並鼓勵供應商與該標準看齊，促進行業不斷發展。

#### 產品安全保障

小米致力於為用戶提供健康安全的產品，我們定期梳理並嚴格遵循《中華人民共和國產品質量法》和《中華人民共和國消費者權益保護法》等相關法律法規，及全球的產品銷售所在地產品安全相關的標準(包括安全規範、電磁兼容、無線認證、環境保護、能效、專利性等認證標準)。我們通過制定更嚴格的企業標準與科技研發應用，以及在產品定義階段與研發部門和供應商溝通產品合規認證需求，從源頭確保產品質量達標。

#### 嚴格的企業標準

業務部門制定了相較各相關法律法規要求更嚴格的質量標準：

《小米手機結構測試規範\_熱測試》、《小米手機結構測試規範\_熱質量模型測試》、《路由器熱測試規範》等標準對產品在使用階段的升溫要求比國家標準更嚴格。

#### 有害物質管理

我們遵守國內、國際以及各地方關於產品與其包裝中對有害成分和化學物質加以限制的法律法規和標準，包括但不限於：

- 《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》(RoHS)
- 《化學物質的註冊、評估、授權和限制》(REACH)
- 《包裝和包裝廢棄物指令》(94/62/EC)

我們根據各項標準的要求以及供應商反饋意見，不斷修訂各類產品的環境有害物質管理準則。同時，我們根據各類產品特點，制定更嚴格的有害物質限制標準，並要求供應商嚴格遵循。

電視業務線採用定期(每月至少一次)與不定期形式抽查供應商有害物質使用情況，並要求供應商提供自查報告。

#### 產品品質追求

##### 硬件研發與應用

在2021年發佈的Xiaomi 12系列手機中，我們使用了0.3毫米均熱板材料以及天線區域白色石墨烯高導熱材料，並研發了環形冷泵散熱系統，為手機散熱提供新技術支持。

##### 系統升級與優化

2021年，我們將產品故障中斷時間(UAT)與用戶卡頓時間(UFT)納入產品體驗的基礎指標，以提升手機產品使用的穩定性和流暢度。我們根據反饋場景、用戶日活量以及平均使用時長識別出了198個用戶經常使用的應用程序，並對該類程序進行了優化以降低產品的UAT與UFT。

我們的Xiaomi 11 Pro手機已獲得由中國信息通信研究院泰爾認證中心在2021年推出的有關產品流暢性的《用戶操控場景模型卡頓性能》最高級認證。

##### 產品召回制度

小米於2020年發佈《小米集團產品召回管理制度》，規定如產品存在批量導致消費者人身安全的問題，集團會組建召回應對小組進行風險評估，並按照風險批次鎖定召回範圍。召回程序啟動後，我們將持續對問題進行監控，針對問題進行分析、複盤與總結，並基於總結內容對其他產品進行質量風險檢查。我們在2021年沿用了此制度。

本年度小米集團未出現因健康和 safety 導致的相關產品質量事故及相關的召回事件。

##### 行業共同進步

小米一直秉承引領行業發展方向，帶動行業共同進步的想法。集團技術委員會積極參與國內外各類產品質量與技術相關的標準編寫與討論。



環境、社會及管治報告



《领跑者反渗透净水机(器)》标准获得2021年企业标准「领跑者」称号



《全屋智能家居质量标准构建和应用》榮獲2021年度中國質量協會質量技術一等獎

### 3.3.3 銷售質量管理

小米主要通過線上‘與線下’兩種渠道銷售產品。2021年，小米在業務快速發展的同時，力求完善各類銷售渠道的服務質量管理，並持續開展針對銷售人員服務意識的培訓，以提升服務效率與質量。同時，我們通過觀察、總結用戶消費習慣的變化，通過線上線下結合的服務方式，提升用戶的購物體驗。此外，我們通過線上產品說明書向用戶展示產品的使用方法、使用安全、綠色標識、合規認證、產品處置等內容(例如，Mi 11 Ultra User Guide)，以確保用戶購買前充分了解產品信息。

#### 小米之家質量管理

服務質量保障是小米快速擴展業務的基礎。2021年，小米之家在全國範圍增加了超過7,000家門店，為保證每個門店的服務質量與效率，我們細化了小米之家服務管理工作。我們按地區將門店進行網格化劃分，並設立網格組長對區域內的門店、合作商以及貨品進行統一管理。我們亦建立了「HOME服務模型」，規範了購物全流程服務的管理辦法，滿足用戶在店時的全方位需求。



我們同時發佈了第一版《小米之家質量管理手冊》，明確了服務質量的目標和要求，每個員工角色的職責、權限、溝通渠道，以及服務質量事故的範圍、定義、判定等級、處理辦法與處理流程等內容。

#### 員工培訓

我們亦重視通過培訓提升銷售人員服務質量。對於新入職的小米之家員工，我們按崗位特點開展針對企業文化、規章制度以及通用技能等培訓。我們要求新店長按業務需要到門店接受2周至3個月的現場培訓，以了解工作中所面臨的需求與問題以及適用解決方法。同時我們以直營店為中心，完善了對專賣店以及合作授權店的培訓管理體系。

<sup>6</sup> 小米線上銷售平台主要包括小米商城等自有渠道及第三方平台。

<sup>7</sup> 小米線下銷售平台「小米之家」包括直營店、專賣店以及授權店。

## 環境、社會及管治報告

### 小米商城質量管理

小米商城是小米線上銷售平台，亦是小米最早開始進行銷售的渠道。2021年，小米商城根據質量委員會的要求頒發了《小米網質量管理手冊》，將業務質量管理架構在原有基礎上增加了針對用戶投訴處理的合規管理部分，以及保證服務體驗的質量管理部分。同時，我們將員工管理制度進行細化，明確了項目審核流程中各負責人的職責，並更新了新員工培訓考核制度。

此外，針對「雙十一」、「618」等線上大型促銷活動，我們制訂了《小米網大促護航計劃》，明確了銷售活動高峰時期的用戶異常處理流程。

### **3.3.4 服務質量管理**

小米採取多元化的管理、以服務體驗為導向，向全球的用戶提供高質量服務。本年度，我們通過細化管理流程、規範服務標準以及採用信息化管理系統，提升管理效率，並通過將銷售和服務進行結合，為消費者提供更完整的服務體驗。

### 售後質量管理

小米致力於根據用戶需求，為用戶提供多樣化、高質量的售後服務。我們通過不斷擴大服務覆蓋範圍和標準化服務，讓更多用戶更便捷地使用服務。同時，我們積極開展對售後人員的培訓以及各類質量提升專項活動，在保證服務質量的同時提升服務效率。

### 維修服務擴展

在2020年基礎上，本年度我們擴展了到店服務、寄修服務和到家服務三類維修業務的覆蓋範圍。截止到2021年底：

- 到店服務：我們在全國擁有1,234家維修中心，覆蓋22個省、5個自治州、4個直轄市，較2020年增長578家店，覆蓋比率提升14%；
- 寄修服務：我們共建立了21家寄修中心，產品故障時，用戶可通過指定寄修渠道，將產品郵寄至小米服務中心，服務中心完成維修或者換貨後再寄回給用戶；
- 到家服務：我們在全國共有1,891家門店提供上門維修服務，較2020年增加338家，覆蓋比例提升了80%。

此外，我們在2021年開發了對手機、空調、洗衣機等產品進行維修與安裝的標準化工具，以提升維修時效。

我們亦開展了其他質量提升專項，主要包括：

- 採用不同顏色標籤區別對待維修產品的時效，使產品在維修環節的滯留時間減少約20%；
- 引入與產品質量相關的危機事件升級決策機制，將危機事件處理週期平均縮短21天，整體時效提升約53%；

- 管理人員了解工程師服務內容，便於制定更簡潔的管理流程，使一線工單處理效率提升約50%。

本年度，在有效服務訂單量增加約30%的情況下，對售後服務的投訴率下降了4.3%，24小時安裝完成率上升1.6%，寄修12小時完成率上升3.7%。

#### 完善培訓體系

我們對全部售後服務人員開展了包括產品介紹、安裝、維修、測試等技術培訓，以及服務流程、語言表達、禮儀等服務培訓。2021年，我們累計進行了線下售後服務培訓共2,732場，共計3.5萬人次，培訓合格率超過93%。

#### 客服質量管理

高效、精確地解決用戶需求是我們的責任。我們從用戶體驗出發，不斷開發客戶體驗在用戶反饋各環節的作用。對於用戶投訴，我們從接收投訴、投訴處理、用戶反饋等環節進行閉環管理，確保問題得到妥善解決。

#### 客服管理體系

基於用戶對服務體驗的要求逐步提升，我們開始將用戶服務理念由「解決用戶問題」逐步轉變到「加強用戶體驗」。

2021年，我們引入了信息化管理模式以提升服務質量與效率，主要成效包括：

- 建立了信息化服務系統，每天自動檢測在線與熱線服務內容超過12萬次，檢測準確率可達87%；
- 客服熱線引入AI算法主動識別用戶意圖，將一次轉接準確率提升了14%；
- 引入語音識別算法合成，建立智能外呼系統，用戶意圖識別準確率可達96%。

同時，我們積極與集團學習發展部合作，從培訓計劃、資料準備、考核、數據分析、計劃執行等方面，搭建了完整的客服培訓體系。

#### 投訴處理辦法

我們通過以解決產品問題為導向、責任部門處理投訴問題的模式，將接收的投訴問題分配至主要負責部門，以確保各類問題得到準確、迅速的處理，並提升投訴解決效率。

2021年，為確用戶投訴得到妥善解決，我們增加了用戶回訪機制，對問題解決成效進行追蹤，並根據不同服務場景制定和上線了符合業務特點的閉環服務管理機制。

## 環境、社會及管治報告

### 境外服務管理

小米集團已在超過100個國家和地區開展了業務活動，通過官方自營與合作夥伴支持的方式為境外地區用戶提供服務。為保證各地區服務質量，我們採用了「總部要求+本地化執行」的策略，並按網格化的方法在各網格區域配備有專業能力且熟悉小米業務的負責人，同時滿足公司服務質量要求和當地服務習慣。

### 境外服務系統

為保證全球服務質量統一規範，2021年，我們整合客服、售後以及備件供應三大模塊，並構建了集服務執行、監管與優化為一體的境外服務系統(Issue to Solution Platform, ISP)，形成服務質量閉環管理。該系統主要功能包括：

- 服務處理：通過系統處理用戶來訪接待、售後退換修等關鍵業務流程，滿足用戶服務訴求；
- 服務數據監控：通過對服務人員、服務流程、物資等相關數據進行實時服務質量監控；
- 服務質量提升：通過對服務數據的統計與分析，及時識別異常或可改善點，並通過系統中的項目管理工具監督行動落地。

### 服務培訓體系

我們為小米員工和合作夥伴分別提供針對客服和售後的相關培訓。我們對新入職的員工持續開展包括企業文化、用戶體驗、同行參觀等培訓項目，增強新員工服務意識。我們的售後與客服部門組成了培訓團隊開發培訓教材，並簽約專業培訓機構，對合作夥伴開展分門別類的培訓課程。

此外，我們要求所有售後服務人員完成培訓後需進行考核，並經小米官方認證後方可持證上崗。

### 3.3.5 用戶溝通交流

我們注重與用戶進行主動溝通，通過在世界各地不斷開展各類活動，增強用戶參與感。我們亦不斷增加與用戶的溝通渠道、傾聽用戶反饋、了解用戶需求，並及時調整產品與服務內容以更貼合用戶需要。

#### 「米粉」互動

我們持續推廣小米社區等多種與「米粉」的溝通渠道，保持與用戶的溝通，把做產品、做服務、做品牌與做營銷的過程開放，建立與用戶共同成長的品牌。

我們延續以總部為中心制定管理戰略，各區域在此基礎上進行本地化調整的管理模式，通過開展符合地方文化特色、民風民俗的各類「米粉」互動活動，增強用戶參與感的同時，通過粉絲反饋改善產品與服務的質量。

2021年，我們延續以往口碑良好的活動，並積極開展新活動推廣。



#### 「線上虛擬跑步活動Xiaomi POP Run」

以小米手環、手錶為參賽設備，按參賽者步數進行排行。全球共12個區域參與了該活動。

#### 「MIUI」專項溝通

通過收集米粉與售後和客服溝通服務時的常見問題，幫助公司改善售後服務質量。本年度共收到超過200份建議並及時進行反饋，我們通過雙周公告發佈MIUI問題解決方案獲得超過90%的米粉滿意度。

### 3.4 商業道德



小米深刻理解自身應承擔的商業道德責任，通過《小米集團員工行為準則》要求每位員工以合規和道德的方式開展業務，切實踐行「正直、誠信和遵紀守法」三大準則，以保護用戶權益和營造公平良性的競爭環境。

我們嚴格遵守信息安全與隱私保護、反貪腐、反洗錢、反壟斷與反不正當競爭、知識產權保護與廣告合規相關的國內法律法規，如《中華人民共和國個人信息保護法》、《中華人民共和國反壟斷法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國廣告法》等，以及運營所在地的法律法規和政策，如《歐盟競爭法》，並積極識別相關要求的更新。

## 環境、社會及管治報告

### 3.4.1 信息安全與隱私保護

小米一直高度重視保護用戶的信息安全和隱私。2021年，我們繼續從管理體系、工作流程、技術和能力建設等方面進行提升，以履行小米的「五大隱私保護原則」：

- 公開透明：我們在信息處理過程中努力做到公開透明，使用戶在做選擇時都會被告知；
- 企業責任：我們通過在公司內部營造隱私文化，建立有效的隱私管理體系，覆蓋組織、制度和流程，來對隱私保護負責；
- 用戶可控：我們提供簡單易行的方法，幫助用戶控制個人信息；
- 安全保障：我們建立完善的流程和體系，來保障用戶的個人信息安全；
- 法律合規：我們設計和開發的產品完全符合當前隱私和數據安全法律法規的相關要求。

#### 管理體系

小米信息安全與隱私委員會在集團副總裁的領導下，負責統籌管理全集團安全與隱私工作與優化安全與隱私指標測量機制。委員會下轄上百名業務安全與隱私專員和十多名專業的律師，為涉及信息安全與隱私的業務團隊提供專業支持。

我們密切跟進有關地區的最新相關法律法規，及時更新我們的合規政策數據庫和數據中心，以便更新小米集團的隱私政策和內部制度文件，並將相關合規要求落實到各產品和業務流程中。

2021年，經過ISO27001認證覆蓋的信息技術活動場所比例為100%。

#### 工作流程

在隱私設計(Privacy by Design)和默認安全設計(Security by default)原則的指導下，我們在2021年對產品安全開發生命週期(SDL)和安全漏洞披露的流程進行了提升。

#### SDL優化

我們根據產品開發生命週期的不同特性，基於現有SDL模型，建立了符合實際情況的安全開發流程，將安全活動融入產品與服務全開發週期，以築牢產品的整體安全防線。

- 產品上線前：我們通過制定《消費級物聯網安全基線》指南，為產研團隊在需求分析和開發方面提供安全實踐需求與建議；
- 產品測試階段：我們的安全團隊自行研發安全檢測工具，對產品進行黑白盒掃描和滲透測試，確保每個上線的產品通過安全檢測；

- 產品上線階段：我們定期監測產品安全，並利用漏洞響應流程，通過內部發現及外部反饋兩種方式，全方面檢測產品安全。

對於App和服務端開發週期迭代速度快的特點，我們將安全規範和安全測試工具與業務結合，通過整合流程、構建情報庫等方法將安全管理嵌入到持續集成與交付部署(CI\CD)管道中，實現安全持續自動化和持續監控。

#### 小米應用商店「隱私說明清單」

2021年12月，小米應用商店宣佈率先推出「隱私說明清單」功能，將App個人隱私信息提煉出「數據收集的詳情與目的」、「獲取權限」、「數據共享」、「用戶權利」、「個人信息安全保障措施」五類重點，在應用詳情頁進行獨立展示，以使用戶便捷瀏覽和了解應用涉及的個人隱私相關信息。

#### 完善漏洞披露流程

小米遵循ISO/IEC29174:2018和ISO/IEC30111:2019建立了完善和閉環的漏洞響應與披露流程，並配備了專職團隊解決和披露已接收的漏洞問題，以提升產品和服務的安全性。同時，我們為國內外的安全研究人員提供專門的漏洞接收平台（[小米安全中心 — 漏洞響應](#)），鼓勵積極反饋產品潛在安全問題。

漏洞響應與披露流程：

- 漏洞接收：我們持續監控漏洞的接收渠道，及時查看和分配已接受的漏洞；
- 漏洞驗證：安全工程師將對漏洞的有效性進行技術驗證，確認漏洞的可利用程度和潛在影響；
- 確認漏洞修復方案：安全工程師將制定漏洞修復方案或風險緩解措施，並對其進行有效性驗證；
- 確認受影響範圍：我們會進一步排查所有可能受影響的產品，明確受漏洞影響的產品範圍；
- 披露漏洞：我們會在確認完成所有漏洞響應流程後，審核並發佈該漏洞的安全建議。

2021年11月4日，國際物聯網安全基金會(IoTSF)發佈了2021年物聯網安全漏洞披露評估報告，將小米列入21家達到了擴展標準測試要求的物聯網設備供應商之中。

#### 創新技術

我們持續探索信息安全與隱私保護技術應用的範圍。2021年，我們再次提升MIUI系統的信息安全和隱私保護能力。



## 環境、社會及管治報告

### MIUI系統防護提升

2021年，小米發佈的MIUI12.5操作系統新增了智能剪切板隱私保護、文件沙盒機制、網頁瀏覽隱私保護、位置信息隱私保護四個功能，在嚴格保護用戶數據安全的同時，為用戶提供更徹底的隱私知情權與管理權。在此基礎上，MIUI 13增加了隱私相機與隱私水印功能，進一步防止用戶隱私洩露並增強用戶對個人隱私信息的管控程度。

### 培訓與交流

我們重視員工信息安全與隱私意識和技能的培訓。2021年，我們舉辦的培訓主要包括：

- 信息安全與隱私保護意識培訓33場，覆蓋1.1萬餘人次；
- 安全技術培訓7場，覆蓋350餘人次；
- IoT安全培訓(內部及生態鏈企業)10場，覆蓋331人次；
- 信息安全與隱私專員訓練營1場，覆蓋120餘人。



### 安全與隱私宣傳月

2021年，我們舉辦了第二屆小米安全與隱私宣傳月活動，信息安全與隱私委員會通過「安全隱私學堂」、「安全隱私技術公開課」、「MIUI隱私功能揭密」等活動，為全體員工提供了數十小時的在線安全與隱私課程，幫助2萬餘名員工提升了安全與隱私的防護意識。

我們亦積極參與信息安全與隱私保護行業活動，與業內人士分享和交流最佳的實踐與經驗。2021年我們共參與12場活動的公開演講，主要包括：

會議名稱	演講題目
Global Platform研討會	IoT安全和隱私框架
ECV	MIUI Privacy Gatekeeper of Mobile Apps
ISC互聯網安全大會	新基建時代—充電樁網絡安全探索之旅

#### 信息透明

我們秉持公開透明的態度與相關方保持溝通和公開披露相關信息，展現在信息安全和隱私保護方面的努力及進展。

小米隱私	<a href="https://privacy.miui.com/">https://privacy.miui.com/</a>
小米安全中心	<a href="https://trust.mi.com/zh-CN/misrc">https://trust.mi.com/zh-CN/misrc</a>
小米信任中心	<a href="https://trust.mi.com/zh-CN">https://trust.mi.com/zh-CN</a>

我們於2021年發佈了Xiaomi Transparency Report (2020)，Xiaomi IoT Privacy White Paper，MIUI 12 Security White Paper，MIUI 12 Privacy White Paper以及《消費級物聯網設備安全基線》(中英文版)。

同時，我們制定了產品支持政策，為小米智能手機和硬件產品持續提供安全更新(如安全補丁、安全問題修復和其他安全性改進)，以確保產品安全保護機制始終處於最新狀態。用戶還可以通過小米安全中心定期更新的支持產品列表了解所使用產品的安全支持目前狀態以及與隱私相關的信息。

此外，我們建立了透明的溝通機制，為用戶提供與小米隱私團隊溝通的在線平台。

#### 認證與獲獎

我們的隱私保護能力和措施通過業界權威的隱私保護認證和測試，包括ISO/IEC27001、ISO/IEC27018、ISO/IEC27701、TRUSTe企業隱私認證、TrustArc GDPR隱私管理認證、ioXt SmartCert安全認證、萊茵增強隱私保護測試、物聯網安全風箏標誌認證、網絡安全等級保護與移動智能終端操作系統個人信息保護能力(詳情請參見小米信任中心網站)。

2021年，我們的小米智能攝像機(雲台版)和小米路由器Xiaomi Mesh System AX3000獲得了消費級物聯網安全風箏標誌認證，米家APP獲得了移動應用安全風箏標誌認證，標誌著小米產品符合《消費級物聯網信息安全歐洲標準ETSI/EN303645》和其他相關最佳安全實踐。

此外，我們的隱私安全技術團隊獲得了GeekPwn 2021國際安全極客大賽「年度卓越極客」。

## 環境、社會及管治報告

### 3.4.2 反貪腐

我們對任何形式的賄賂和腐敗秉承「零容忍」的態度，要求每一位員工在與相關方互動時恪守合法合規、廉潔透明、誠信經營的準則。

#### 管理體系

我們建立了全面的反腐敗合規體系以在全球範圍有效地預防與應對貪污和腐敗。集團設置專職部門負責統籌管理反貪腐工作，並由集團總裁直接領導。我們亦針對員工與合作夥伴分別制定了《小米集團誠信廉潔守則》、《小米集團商業夥伴行為準則》和《小米集團舉報管理制度》，並以此為基礎編製了有關預防、舉報和調查的實施細則以及流程。此外，我們搭建了數字化平台，對業務流程中存在的舞弊行為進行預防管理。

2021年，為加強職業道德體系建設，我們從以下三方面優化了管理體系：

- 成立了安全監察部門，並在該部門下設立了宣教中心，專職開展員工反貪腐道德建設工作；
- 參照ISO37001反賄賂管理體系，對當前的制度和 workflows 進行優化，建立了明確的反貪腐內控機制。制定《反賄賂管理指南》識別和評估賄賂風險，並對識別的中高賄賂風險事件採取針對性管控措施；
- 對反舞弊調查中發現的常見舞弊場景進行了系統性梳理，並反饋業務和內控部門在業務流程中增加控制點，避免類似事件的發生。

2021年，小米獲得ISO37001反賄賂管理體系認證，認證範圍包括研發及銷售智能手機、基礎軟件服務、應用軟件服務、智能軟硬件及輔助設備。

#### 舉報機制

我們已制定《小米集團舉報人獎勵制度》，鼓勵小米員工和外部人員對違規違紀行為進行舉報。針對接收的舉報，我們依照《小米集團舉報管理制度》，形成從接收受理到調查處理的閉環管理。對於涉嫌貪腐行為，我們配備專業人員進行調查，確保100%予以響應，並依據集團內部規章制度進行跟進處理。如果構成犯罪行為，我們將移交司法機關處理，並追究其刑事責任。同時，我們依照規章制度保護舉報人，除調查相關用途外我們會對所有舉報資料和舉報人信息保密。

我們為舉報貪腐相關行為提供公開渠道，我們的舉報途徑包括：

舉報郵箱：[tousu@xiaomi.com](mailto:tousu@xiaomi.com)

舉報平台：<https://mi.com/integrity>

2021年，公司涉及1宗前員工貪腐案件並已審結。涉案前員工因違反《中華人民共和國刑法》第271條「職務侵佔罪」，被判處三年有期徒刑。

#### 意識宣貫

小米積極響應「國際反腐敗日」的號召，同時要求全體員工完成為期兩周的陽光職場線上學習和考試活動，培訓員工如何預防腐敗行為，並告知員工如何舉報腐敗行為。2021年，人員培訓覆蓋率為100%。

2021年，我們還針對如採購等關鍵崗位的員工開展了專項培訓，以及為「繁星計劃」開發了全新的《小米員工廉潔教育》培訓課程應屆生設計了全面的反貪污培訓課程。同時，我們結合線上線下、公司內外多渠道和方式，包括海報、廉潔小米T恤設計大賽、「一身正氣」線下活動等，進行職業道德宣貫，深化員工廉潔自律意識，打造陽光、公正、透明、廉潔的職場環境。

2021年全年培訓總場次32場，參與人次共計超過4.5萬人次，人員覆蓋公司董事、中高層管理人員及員工。

### 3.4.3 反洗錢

隨著業務的擴大以及旗下金融服務平台「天星數科」的發展，我們設置了反洗錢與反恐怖融資小組，負責反洗錢制度的起草與修訂、工作目標的制定及相關監管要求的落實，並配備反洗錢專員負責反洗錢日常工作的執行。在反洗錢日常工作中，我們採取事前預防、事中監測和事後處置的管理模式，並準備全面的應急預案。

2021年，我們依據中國人民銀行《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險自評估指引》，修訂了《洗錢和恐怖融資風險自評估實施細則》，完善了自評估方法及過程管控措施。我們亦搭建了反洗錢管理數字化系統，線上監測大額交易與可疑交易、評估用戶風險等級、洗錢與恐怖融資風險名單監測及可疑或恐怖融資交易上報。一旦發生風險事件，風險管理部將根據評估風險的等級與類型，及時應對處理，並在事後提出整改與預防建議，以避免新的反洗錢危機。

為提升員工反洗錢知識儲備和防範意識，2021年我們組織內外部反洗錢培訓10次，內容包括反洗錢法律法規、反洗錢案例分享、反洗錢先進經驗等。

## 環境、社會及管治報告

### 3.4.4 反壟斷與反不正當競爭

小米集團高度重視反壟斷合規，在集團層面建立了反壟斷合規體系，同時將反壟斷反不正當競爭作為《小米集團員工行為準則》的要求之一。

我們制定了《反壟斷合規手冊》，明確了壟斷協議、濫用市場支配地位、經營者集中合規、反壟斷調查程序等內容，指導業務合規開展。

同時，為推動員工反壟斷意識提升及內審能力建設，2021年我們組織了國內15場、境外8場專項培訓，參與培訓人員累計在800人左右。

本年度，小米未發生有關壟斷與不正當競爭相關的法律訴訟事件。

### 3.4.5 知識產權保護

小米作為市場的創新者，需持續不斷地通過自身努力與廣泛合作新技術。因此，我們非常注重保護自身知識產權，同時亦重視尊重他人的知識產權。

法務部門統籌管理集團知識產權相關管理工作，並在各業務線設立知識產權專員以推動管理工作的落實。我們通過建立知識產權風險防範機制，從產品立項、上市、流通等全流程排查和防控知識產權侵權風險，保障產品合規上市。

2021年，我們進一步完善開源合規管理體系，通過優化開源管控流程，規範開源的應用，構築開源合規長效看護機制。在開源軟件的引入、使用、更新、和退出環節落實合規管控。

#### 專利保護

我們尊重知識產權，2021年，我們與InterDigital簽署專利許可協議，共同推動通訊行業不斷發展。我們鼓勵專利申請，依據《小米集團公司專利獎勵與報酬管理辦法》給予申請專利的員工以豐厚獎勵。我們通過建立專利預警機制，跟蹤和分析行業技術和產品發展趨勢，預警和防範專利風險。我們重視對知識產權的保護，針對被侵權事件，我們制定了被侵權後續處理流程，通過採取維權措施以保障小米自身知識產權權益。

截至2021年底，我們在全球範圍內累計擁有授權專利2.5萬餘件。2021年，我們有4項專利榮獲由國家知識產權局頒發的第二十二屆中國專利獎，包括外觀設計銀獎1項，優秀獎(發明)3項。小米2019-2021連續三年入選科睿唯安(Clarivate) 2021年度全球百強創新機構。

小米知識產權保護平台  
<https://www.mi.com/intellectual>

#### 商標及品牌權益

2021年，小米發佈了《小米集團品牌使用和管理制度(試行)》，明確了從商標合規使用、商標確權和商標維權等管理制度，防止侵犯小米品牌和商標的行為發生。

- 商標合規使用：我們在全球範圍內建立了商標品名排查機制，規避商標侵權風險，並對境外業務員工開展商標出海排查專項培訓；
- 商標確權：我們建立了商標申請佈局體系，在全球進行前瞻性、分層級地商標佈局，同時我們建立了完善的商標監控體系，制定了爭議解決策略，監控並對第三方搶注公司商標的行為採取必要行動；
- 商標維權：我們建立了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。針對發現的商標侵權事件，我們通過線上線下投訴、行政機關查處、民事訴訟、刑事訴訟、海內外海關知識產權備案、培訓和查處、全球聯動等方式，制止假冒、仿冒註冊商標、商號、域名等行為。

此外，我們在本年度持續打擊品牌權利被冒用、濫用和盜用的維權活動：

- 境外平台線上治理項目全年累計下架侵權鏈接12萬餘條、關閉侵權境外假社媒賬號516個、侵權域名18個、App 8個；
- 協助海關防控假貨進出口，全年查扣超過29萬個假貨產品；
- 協助相關機構處理行政及刑事打假案，查處假貨超過3,000個。

#### 3.4.6 廣告合規

小米遵守《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》、《中華人民共和國個人信息保護法》以及其他運營所在地適用的法律法規與慣例。集團各職責部門聯合開展廣告合規管理工作，對小米各項產品和服務的廣告內容與質量、廣告投放方資質等嚴格把控。我們遵循各發佈平台的廣告素材規範和投放審核要求，提供合法合規的廣告素材內容，及對應的合法資質和內容真實有效的相關證明材料，經平台審核通過後方發佈。

我們從組織搭建、能力建設、合作方管理，到具體項目的執行管理等多維度把關，排查和防範相關風險，確保廣告投放合法合規。同時建立了廣告投訴處理流程，各部門針對相關投訴調查反饋，提升廣告管理水平。

## 環境、社會及管治報告

### 3.5 社會責任



小米通過產品功能開發與系統交互優化實現「讓全球每個人都能享受科技帶來的美好生活」的企業使命，讓各類人群能更便捷地享受科技帶來的便利。同時，小米秉承「真誠、熱愛」的核心價值觀，在教育助學、扶危濟困、緊急救災等領域通過捐款和捐物等方式積極回饋社會。

#### 3.5.1 科技向善

小米集團不斷傾聽社會不同人群的聲音，通過科技創新滿足各類人群需求。我們不斷在「無障礙」與「災害預警」領域完善管理模式並進行技術探索，以技術服務社會。

##### 無障礙

小米於2013年開始在產品無障礙功能適配的領域進行探索。我們於2020年正式進入「支持升級、業務升級、生態升級、責任升級」的「無障礙2.0時代」。2021年，我們通過完善質量管理和優化功能體驗兩方面不斷升級產品無障礙屬性。

##### 完善質量管理

我們正式發佈了《小米集團軟件應用無障礙適配管理辦法》，將無障礙質量流程納入業務管理標準，覆蓋了所有小米獨立或聯合開發的手機軟件應用。

##### 優化功能體驗

我們持續優化產品無障礙功能，針對不同人群的特殊需求提升用戶使用體驗：

- 肢體障礙用戶：優化MIUI系統語音控制功能，增強語音識別準確度，便於更精確地操控產品；
- 聽力障礙用戶：開發MIUI環境音識別功能，能夠實施識別周邊的特殊聲音（如火警、警笛、敲門聲等），並將檢測到的聲音以產品振動、屏幕顯示的方式通知。

### 適老化

我們持續關注老年人的日常生活需求。2021年，我們對老年用戶需求進行了調研，並根據調研結果升級完善了人工智能「小愛同學」在適老化方面的功能，其中包括：

- 語音操控：通過語音識別撥打電話、打開本地健康碼與付款碼等；
- 智能提醒：增加包括定時吃藥、喝水、測量、記錄血壓等與老年人日常生活息息相關的智能提醒功能。

本年度，我們的Redmi 9A系列手機獲得了泰爾認證中心頒發的適老化認證。

### 情緒關懷

我們將「與人陪伴、情緒連接」作為工作重點，通過與高校的心理學專家團隊合作，結合理論知識與專業技術使「小愛同學」可以更精準地識別與理解用戶情緒，並作出適當響應。2021年，我們的主要成果包括：

- 情緒理解：已完成6大類與45子類情緒梳理，情緒識別準確率達到92%；
- 情緒響應：基於識別出的45個子類優化了話術回應，給出更符合用戶情緒的優化了話術回應，並增加了虛擬形象互動，結合了文字、標籤、音頻、多媒體等多模態回應，用戶交互意願提升了70%。

### 標準制定

2021年，我們牽頭制定了《智能家用電器的適老化技術第5部分：電視機的特殊要求》，並參與制定了4項已發佈的適老化行業標準，包括《智能家用電器的適老化技術第1部分：通用要求》、《移動終端適老化技術要求》、《移動終端適老化測試方法》與《智能電視適老化設計技術要求》。

### 無障礙活動

2021年5月，我們舉辦了「小米首屆無障礙活動週」和創新技術競賽，以提升小米員工對殘障人士需求的理解，並鼓勵員工將無障礙理念融入到日常工作中。

#### 「了解無障礙從遇見開始」

在2021年「小米首屆無障礙活動週」，我們邀請了小愛同學殘障標注團隊至北京小米科技園辦公區進行辦公，並策劃無障礙課程與小米無障礙開放日等活動，促進員工與殘障人士進行溝通，了解殘障人士需求，增強員工在產品與服務中融入無障礙的意識。本年度，超過6,000名員工參與了上述活動。



## 環境、社會及管治報告



### 「創想無界生生不息」

2021年10月，小米舉辦了第二屆「黑客馬拉松」，通過內部技術大賽的形式，激發員工「科技向善」的創造力。在最終產出的55個創意中，有9個涉及心理健康、無障礙、適老化等多個社會議題。

(如需了解更多關於無障礙的詳情信息，請訪問小米無障礙官方網站<https://accessibility.miui.com/>)

### 災害預警

2021年，我們對自然災害預警系統以及地震預警系統進行了升級，擴展了系統的覆蓋範圍，主要包括：

- 地震預警系統覆蓋了全國90%以上的地震預警一線區域。2021年，我們在手機與電視端發佈50次4級以上地震預警，預警信息下發超過1,000萬次；
- 通過與國家預警信息中心的合作，我們的手機和電視均可向全國範圍的用戶推送13類自然災害的預警。2021年，我們在該系統上共發佈超過6萬次紅色／橙色自然災害預警，預警信息下發超過22萬次。

### 手機地震監測預警網

2021年，我們攜手成都高新減災研究所，推出中國首個手機地震監測預警網，讓每一個手機用戶成為「移動式地震檢測儀」。小米手機用戶開放地震監測功能後，通過低功耗傳感器感應到地震波，系統將快速通過AI算法測算地震信息，並第一時間向受影響地區群眾發出預警，為更多人爭取避險時間，保障人身安全。截止於2021年底，超過8.7萬手機用戶自願開放地震監測功能。

### 3.5.2 社會關愛

小米的發展離不開全社會的支持。我們主要通過向北京小米公益基金會與小米基金會有限公司捐贈的方式應盡其所能回饋社會。2021年，我們用於慈善活動投入資金約1億元。

#### 人才培養

小米關注下一代人才的成長發展。2021年，我們連續兩年通過北京小米公益基金會設立的「小米獎助學金」項目幫助品學兼優和家境困難的學生，並開創課題研究專項基金鼓勵科技人才開展創新活動。



#### 「小米獎助學金」項目

自2020年起，北京小米公益基金會在多所高校設立“小米獎助學金”。截止至2021年底，小米獎助學金項目已經覆蓋全國30所高校，並累計資助了超過1,500名學生。



#### 清華大學「小米創新未來專項基金」

2021年，小米基金會有限公司在清華大學設立「清華大學小米創新未來專項基金」，支持人工智能產業、機器人、醫療健康等領域前沿課題研究和學生實踐課程建設。

## 環境、社會及管治報告

### 「米粉」志願者

2021年4月，北京小米公益基金會聯合小米社區及12個公益組織共同行動，資助21萬餘元，在全國12個城市開展了14場由「米粉」自行發起並組織的公益活動，累計有422名「米粉」公益志願者報名參加了關愛特殊兒童、義務植樹、慰問孤寡老人、視盲人群公益徒步、資助大學生就業培訓等豐富多樣的公益活動，志願服務總時長超過了1,000小時。

### 小米公益平台

2021年11月，小米公益平台正式上線，致力於打造互聯網慈善公益新模式，為「米粉」及用戶提供更強參與感的公益平台服務。該平台的慈善捐贈範圍包括教育助學、緊急救災、鄉村振興、醫療救助等領域。



### 困難幫扶

#### 緊急救災

2021年，北京小米公益基金會多次馳援緊急救災活動。我們向中國境內共計捐贈約7,000萬餘元物資和善款，用於採購救災物資，並助力災後重建工作。

此外，小米基金會有限公司對德國、比利時、荷蘭的洪水災害、西班牙的火山噴發災害、菲律賓與馬來西亞的颱風災害等境外發生的自然災害，共計捐贈了約130萬歐元用於緊急救援與災後重建。

#### 扶危濟困

2021年，我們通過北京小米基金會對貧困地區的學齡兒童與困境兒童共計捐贈價值約70萬元人民幣的物資和善款。

#### 貧困家庭兒童助學

我們通過北京小米公益基金會向湖北省羅田縣紅十字會捐贈25萬元人民幣，幫助山區貧困家庭兒童圓夢助學，該項目已資助245名學生。

#### 殘障人士就業

我們通過不同形式支持殘障人士就業項目。2021年，我們在廣州的海外客服中心僱傭的殘疾員工佔比達到15%。同年，我們獲得了廣東省無障礙促進會與廣東省殘疾人公益基金會共同為小米海外客服中心頒發的「促進殘疾人就業傑出貢獻單位」的獎牌。



## 環境、社會及管治報告

### 4. 關鍵績效指標<sup>8</sup>

#### 4.1 關鍵環境類績效指標

基於小米現有的運營模式，我們識別了資源和能源使用的主要區域——辦公區域、中國大陸小米之家直營店、亦莊智能工廠、自有倉庫和自有數據中心。2021年，小米運營使用資源情況如下。

	2021	2020 <sup>9</sup>
<b>使用量</b>		
綜合能源消耗總量(兆瓦時) <sup>10</sup>	144,626.56	118,397.58
直接能源消耗量(兆瓦時)	8,691.42	5,586.69
間接能源消耗量(兆瓦時)	135,935.14	112,810.89
溫室氣體排放總量(範圍1和範圍2)(噸) <sup>11</sup>	82,820.16	66,481.29
直接溫室氣體排放量(範圍1)(噸)	9,096.95	8,402.12
間接溫室氣體排放量(範圍2)(噸)	73,723.21	58,079.17
用水總量(噸) <sup>12</sup>	463,663.00	303,132.92
自來水用量(噸)	329,572.00	187,339.02
中水用量(噸)	134,091.00	115,793.90
無害廢棄物(噸)	6,328.88	4,661.07
有害廢棄物(噸)	2.50	0.37
產品包裝材料使用總量(噸) <sup>13</sup>	51,172.55	46,808.15

<sup>8</sup> 本章節中披露的數據和比例若出現總計數與所列數值總和不符，均為四捨五入所致。

<sup>9</sup> 我們不斷從數據完整性、一致性和準確性等方面提高我們的數據品質。依據《ISO14064-1:2018組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》的相關要求，我們對2020年的環境數據(能源和溫室氣體)進行了修正。主要修正內容為增加了亦莊智能工廠、自有倉庫、中國大陸衛星辦公區和印度辦公區的數據，以及運營範圍內的逸散排放。同時，我們採用精確度更高的國家地區等本地化的排放因子替代國際通用排放因子。

<sup>10</sup> 綜合能源消耗總量根據外購電力、外購熱力、天然氣和柴油消耗量，依據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)中的系數計算。直接能源消耗來自公司運營過程中天然氣和柴油的消耗。間接能源消耗來自公司運營過程中的外購電力和外購熱力消耗。

<sup>11</sup> 本集團溫室氣體排放範圍為直接溫室氣體排放(範圍1)和間接溫室氣體排放(範圍2)，覆蓋小米在中國大陸的所有辦公區、亦莊智能工廠、自營倉庫、自營數據中心、小米之家直營店以及境外辦公室，其中，溫室氣體直接排放(範圍1)來自集團運營消耗「直接能源」天然氣和柴油所產生的溫室氣體及製冷劑、滅火器使用和污水產生的逸散排放，溫室氣體間接排放(範圍2)來自集團運營所消耗(購買獲得或取得的)的「間接能源」外購電力和外購熱力所引致的溫室氣體排放。小米嚴格遵循《溫室氣體議定書：企業核算與報告準則》、《ISO14064-1:2018組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》及國家、地方、行業相關標準，建立小米活動數據和排放因子數據質量控制管理要求，活動數據優先選用直接監測數據，排放因子選擇遵循優先選用本地化排放因子的原則，依次選擇地區、行業、國家及國際通用排放系數。小米涉及溫室氣體類型包括二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)和氫氟碳化物(HFCs)，溫室氣體排放總量核算按二氧化碳當量呈列。

<sup>12</sup> 本集團使用水源為統計範圍內的市政自來水和中水供水。

<sup>13</sup> 產品包裝材料總量為小米手機、電視及智能硬件主要產品所使用的包裝材料總量。

	2021	2020
<b>使用強度</b>		
<b>中國大陸辦公區</b>		
單位面積能源消耗(兆瓦時/平方米)	0.21	0.20
人均能源消耗(兆瓦時/人)	3.04	4.51
單位面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.09	0.11
人均溫室氣體排放量(噸/人)	1.74	2.53
人均自來水用量(噸/人)	9.26	9.77
人均無害廢棄物(噸/人)	0.20	0.24
人均有害廢棄物(噸/人)	0.00	0.00
<b>亦莊智能工廠</b>		
單位面積能源消耗(兆瓦時/平方米)	0.19	0.11
人均能源消耗(兆瓦時/人)	22.73	19.06
單位面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.10	0.07
人均溫室氣體排放量(噸/人)	12.40	11.48
人均自來水用量(噸/人)	35.74	51.92
人均無害廢棄物(噸/人)	0.26	0.19
人均有害廢棄物(噸/人)	0.00	0.00
<b>中國大陸小米之家直營店</b>		
能源消耗強度(兆瓦時/平方米)	0.20	0.21
單位面積溫室氣體排放量(噸/平方米)	0.13	0.12
<b>其他</b>		
產品包裝材料使用強度(噸/人民幣百萬元)	0.16	0.19

## 4.2 關鍵社會類績效指標

### 4.2.1 員工人數

	2021	2020
員工總數 <sup>14</sup>	35,415	24,810
<b>按僱傭類型劃分</b>		
全職員工	33,427 (94.39%)	22,074 (88.97%)
其他類型員工	1,988 (5.61%)	2,736 (11.03%)

<sup>14</sup> 員工總數統計範圍為小米集團全職員工以及其他與小米有直接僱傭關係的兼職員工和實習生。

## 環境、社會及管治報告

	2021	2020
全職員工總數	33,427	22,074
按性別劃分		
男性員工	22,222 (66.48%)	14,539 (65.86%)
女性員工	11,205 (33.52%)	7,535 (34.14%)
按年齡劃分		
30歲以下員工	14,605 (43.69%)	10,446 (47.32%)
30-50歲員工	18,556 (55.51%)	11,510 (52.14%)
50歲以上員工	266 (0.80%)	118 (0.53%)
按崗位劃分		
技術人員	14,592 (43.65%)	10,484 (47.49%)
非技術人員	18,835 (56.35%)	11,590 (52.51%)
按職級劃分		
高級管理層	306 (0.92%)	250 (1.13%)
中級管理層	12,183 (36.45%)	7,385 (33.46%)
基層員工	20,938 (62.64%)	14,439 (65.41%)
按地區劃分		
中國大陸	30,943 (92.57%)	20,409 (92.46%)
港澳台地區	172 (0.51%)	177 (0.80%)
其他亞洲國家和地區	1,683 (5.03%)	1,203 (5.45%)
歐洲國家和地區	613 (1.83%)	278 (1.26%)
北美洲國家和地區	16 (0.05%)	6 (0.03%)
大洋洲國家和地區	0 (0.00%)	1 (0.00%)

4.2.2 員工流失率<sup>15</sup>

	2021	2020
員工總流失率	12.82%	12.36%
按性別劃分		
男性員工	12.07%	11.97%
女性員工	14.30%	13.11%
按年齡劃分		
30歲以下員工	15.11%	13.33%
30-50歲員工	11.06%	11.21%
50歲以上員工	9.40%	39.83%
按地區劃分		
中國大陸	12.81%	12.27%
境外	12.92%	13.51%

<sup>15</sup> 流失率=匯報年度離職員工人數/匯報年度期末員工人數\* 100%

## 4.2.3 工傷發生率

年度	因工亡故總人數	因工亡故率 <sup>16</sup>	因工傷損失工作天數(天) <sup>17</sup>
2021	0	0.00%	500
2020	1 <sup>18</sup>	0.0045%	469
2019	0	0.00%	422

## 4.2.4 培訓及發展

	2021
受訓百分比	97.42%
按性別劃分	
男性員工	97.29%
女性員工	97.68%
按職級劃分	
高級管理層	87.84%
中級管理層	96.82%
基層員工	97.91%
受訓平均小時數	25.76
按性別劃分	
男性員工	25.94
女性員工	25.39
按職級劃分	
高級管理層	15.31
中級管理層	18.85
基層員工	29.94

<sup>16</sup> 因工亡故比率=因工亡故人數/員工總人數x100%

<sup>17</sup> 經當地人力資源與社會保障局認定的工傷事件導致損失的工作天數

<sup>18</sup> 因交通事故導致身亡



## 環境、社會及管治報告

## 4.2.5 產品及服務的投訴數目

	有責客訴數量	72小時有責客訴解決率	不限時有責用戶解決率
中國大陸			
2021	80,119	89.92%	99.93%
2020	106,280	85.60%	99.72%
境外			
2021	8,217	80.45%	100.00%
2020	8,245	65.38%	100.00%