



# 2024 環境、社會 及管治報告

Environmental, Social  
and Governance Report



Haier

Casarte

Leader

AQUA

FISHER & PAYKEL

GE APPLIANCES

CANDY

# CONTENT

## 目錄



關於本報告 .....	001
致股東的函件 .....	002
董事會聲明 .....	004

### 關於海爾智家

公司戰略 .....	006
ESG策略體系 .....	007
ESG亮點績效 .....	008

### 專題：以“智”造綠色，令“家”享未來

創新升級綠色產品 .....	010
推進綠色解決方案 .....	014
布局發展適老產業 .....	016

### 全球協同，建設誠信治理生態

我們的目標 .....	018
完善企業治理 .....	019
加強內部風險控制 .....	027
合規守道經營 .....	028
關注網絡與信息安全 .....	031

### 守護星球，探索綠色低碳未來

我們的目標 .....	035
全生命周期綠色實踐 .....	036
實施組織碳盤查 .....	044

### 人單合一，賦能創客共融發展

我們的目標 .....	046
建設多元共融團隊 .....	047
保障員工合法權益 .....	051
助力人才成長發展 .....	052
關愛員工聆聽心聲 .....	055
守護員工健康安全 .....	058

### 創新引領，開拓美好智家體驗

我們的目標 .....	061
質量為本實現卓越品質 .....	062
科技創新引領產品升級 .....	066
無憂服務得享最佳體驗 .....	068

### 凝心聚誠，驅動產業社區共榮

我們的目標 .....	071
協作打造可持續供應鏈 .....	072
持續建設更美好社區 .....	078

### 附錄

附錄一：氣候相關披露報告 .....	082
附錄二：聯交所《ESG報告守則》索引 .....	085
附錄三：上交所ESG指引議題索引表 .....	088
附錄四：GRI內容索引 .....	091
附錄五：SASB索引 .....	094
附錄六：ESG獎項 .....	094
附錄七：ESG評級 .....	096
附錄八：中國家用電器行業協會第三方評價 .....	096

# 關於本報告

## 報告簡介

本報告旨在客觀、公允地反映海爾智家股份有限公司及附屬子公司（以下簡稱“海爾智家”“本公司”“公司”或“我們”）于 2024 年在環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）方面之表現，有關企業管治內容建議與《海爾智家股份有限公司 2024 年度報告》（以下簡稱“《2024 年報》”）所載列《企業管治報告》（H 股）或《公司治理》（A 股）章節一並閱讀。

## 報告範圍

本報告的時間範圍涵蓋 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。我們厘定報告範圍為公司所有主營業務，即制冷產業、廚電產業、家庭衣物洗滌方案、空氣能源解決方案、全屋用水解決方案，與《2024 年報》及過往 ESG 報告基本保持一致。我們會定期審閱報告範圍，以確保涵蓋公司業務組合的重大影響。

## 報告編制依據

本報告以香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“香港聯交所”）《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱《ESG 報告守則》）為主要編制依據，並參考全球報告倡議組織（GRI）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI 標準）、國際可持續准則理事會（ISSB<sup>1</sup>）《可持續發展會計准則》（SASB 准則）、上海證券交易所（以下簡稱“上交所”）《上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》、上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、中國社科院《中國企業社會責任報告指南（CASS-ESG 6.0）》。

## 報告原則

報告編制已遵循“重要性”“量化”“平衡”及“一致性”四大原則。

### 重要性

我們遵循《ESG 報告守則》開展重要性評估工作，我們的工作程序包括：i) 識別相關的 ESG 議題，ii) 評估議題的重要性，iii) 董事會審閱及確認評估流程和結果。我們依據重要性評估結果對 ESG 事宜進行匯報，有關重要性評估工作的詳情參見後文“實質性議題分析”小節。

### 量化

本報告遵循《ESG 報告守則》，參考適用的量化標準和慣例，采用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量並披露，並訂立了包括實際數字和方向性聲明的環境目標。有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及 / 或計算工具，以及使用的轉換因子來源均已在相應位置（如適用）進行了說明，有關環境目標在“守護星球，探索綠色低碳未來”章節中的“我們的目標”小節進行披露。

### 平衡

本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈報本報告期內公司的 ESG 表現。

### 一致性

本年度報告的編備方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告做有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。

## 資料來源及可靠性保證

本報告的文字資料和案例主要來源於公司統計數據、相關文檔及內部溝通文件。報告中的部分數據摘自《2024 年報》，其他數據來自公司內部系統或人工記錄。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

本報告以中文簡體、中文繁體及英文版本發布。如有歧義，以中文簡體版為準。

## 獲取及回應本報告

本報告以印刷版和電子版兩種形式發布，電子版可在公司官方網站（<https://smart-home.haier.com/cn/>）、香港聯交所網站（[www.hkex-news.hk](http://www.hkex-news.hk)）及上海證券交易所網站（<http://www.sse.com.cn/>）查詢。

我們重視相關方的意見，並歡迎讀者通過以下方式與我們聯繫。

聯繫方式：0532-88931670

電子郵件：[finance@haier.com](mailto:finance@haier.com)

地址：青島市海爾路 1 號海爾科創生態園

<sup>1</sup> 國際可持續准則理事會（ISSB）於成立之初合並可持續發展會計准則委員會（SASB），並於 2023 年底完成了 SASB 准則的國際適用性提升工作，發布 SASB 准則修訂版。

# 致股東的函件

## 擁抱變革 蓄力向上

2024 年，海爾智家秉承“為全球家庭定制美好生活”的使命，強化科技創新能力、深化數字化轉型、優化全球戰略布局：公司收入、利潤創出有史以來最好成績；戰略聚焦和組織變革協調一致，為實現穿越周期的增長鋪就堅實的基石。

## 2024年主要表現

**收入與淨利潤創出曆史新高。**2024 年，海爾智家全球營業收入達 2,859.81 億元，同比增長 4.29%；歸母淨利潤達到 187.41 億元，同比增長 12.92%；經營利潤達到 202.2 億元，同比增長 15.8%。

**保持高水準的現金流創造能力。**2024 年公司經營活動產生的現金流量淨額為 265.43 億元，為淨利潤的 1.4 倍。

**在中國市場，**我們的冰箱、洗衣機、熱水器等產業繼續保持領先份額；廚電產業產品升級進展明顯：具備全嵌隱藏式設計的卡薩帝境煙機在 7,000 元以上價位段銷量增長達 400%。

2024 年，我們深化直連用戶能力建設，實施數字庫存、數字營銷等變革項目，推動用戶體驗與運營效率的提升：2024 年國內定單響應周期優化 13%。我們積極把握中國市場家電以舊換新的市場機會，2024 年 4 季度國內收入增長超過 10%、卡薩帝收入增長超過 30%。

**在海外市場。各市場份額均持續提升，新興市場投入與發展按下加速鍵。**

在美國，GE Appliances 管理團隊面臨行業需求的持續疲軟與競爭的不斷加劇，聚焦產品引領、渠道共贏、供應鏈升級以及新機會拓展，繼續擴大北美市場領先的大家電地位。我們推出的 Apex 烤箱竈、新一代不鏽鋼內膽洗碗機、Combo Core 熱泵洗幹一體機等創新產品受到廣泛認可。我們對美國本土 Roper 廚電工廠進行了升級，使其具備生產全系列廚電產品的能力，製造效率實現行業引領。GEA 的 HVAC 收入增長 70%，房車家電實現雙位數增長。公司連續 8 年獲評 IoT Breakthrough “年度智能家電公司”。

在印度，2024 年是公司進入當地市場的第 20 個年頭，也是收獲滿滿的一年：公司印度收入首次超過 10 億美金，同比增長超過 30%。高增長的背後是當地管理團隊一直以來對本土化戰略的長期堅守與踐行。海爾印度上市的強冷 5 星能效空調、大容量滾筒洗衣機等高附加值產品表現突出。

此外在中東非市場，公司埃及生態園一期於 2024 年 5 月投產，首年產能突破 20 萬台。

**在暖通領域，我們不斷加強家用空調產業、智慧樓宇產業的核心技術與研發能力的突破，持續深化供應鏈縱深布局；加速熱水產業的國際化進程。**

家用空調產業持續強化研發投入、完善產品平台和型號能力，夯實模塊技術底座，產品的性能的質量穩定性實現行業引領：掛機產品 APF 值超過 6.3，櫃機產品 APF 值超過 5.2；2024 年質量損失率較同期改善 11%。產品迭代速度加快，2025 年新品占比將超 50%。公司不斷深化供應鏈一體化布局，提升成本競爭力：2024 年，位於公司鄭州空調製造基地的合資壓縮機配套工廠的產量達到 224 萬台；公司在鄭州製造基地、重慶制

造基地的電腦板自制能力合計達到 530 萬台。

智慧樓宇產業憑借長期以來在核心技術的投入與突破、全新產品平台的上市，在地產下行、公建市場萎縮挑戰下，2024 年收入增長 15%，規模突破百億大關。公司在磁懸浮市場保持份額第一；公司推出的氣懸浮離心機冷水機組憑借其在高能效的行業口碑成功入選國家發改委等八部門聯合發布的《綠色技術推廣目錄（2024 年版）》。

水產業加速拓展海外市場。2024 年 12 月，公司收購完成在南非市場具有百年曆史、份額領先的熱水器製造商 - Kwikot 公司。公司將通過研發、採購、供應鏈的全方位協同提升其競爭力，公司也將以此為契機加速水產業全球化進程。

2024 年 10 月，公司完成開利商用制冷業務的收購，通過此次收購公司將拓展到零售制冷、冷庫制冷等商用制冷領域，創造新的增長點。開利商冷在二氧化碳制冷領域積累了豐富技術經驗以及商業應用案例，交割後雙方積極推進在全球市場、研發技術、平台能力的協同共享，重構快速響應與服務客戶的組織體系，為公司在商用制冷領域的可持續發展奠定堅實基礎。

**創新營銷模式，以更貼近消費者的方式傳遞品牌價值、激發品牌活力，深化與用戶連接。**

我們系統性推進在內容創意、IP 矩陣布局等方面的能力提升，孵化出“海廠總動員”等系列 IP，單月傳播量突破 200 萬。同時，我們加大了對 Leader 品牌的投入，通過個性、簡約的創新產品設計和營銷升級，成功吸引了年輕消費者：2024 年，Leader 品牌市場零售額同比增長 26%。

## 公司的技術創新得到產業界高度認可，引領行業向智慧化、綠色化的轉型升級。

2024年，公司“溫濕氧磁多維精準控制家用保鮮電器技術創新與產業化”榮獲國家科技進步二等獎，成為國家科技進步獎設立40年來唯一獲獎的家用保鮮技術，截止目前公司已累計獲得國家科技進步獎17項，成為家電行業獲獎最多的企業。2024年，海爾合肥冰箱互聯工廠憑借在AI技術融合應用方面突破，成為全球首個榮獲工業4.0“AI創新領航”<sup>2</sup>獎的企業。

## 推進可持續發展戰略，促進“人單合一，多元共融”。

2024年公司繼續落地可持續發展戰略，激發員工創新，促進多元共融。公司加強可持續風險管理，應對全球複雜波動的環境。同時在公司開展業務的每一個區域，設立可持續發展組織，履行當地社會責任，建立與各利益攸關方的零距離交互。

2024年我們在全球各區域推出了很多節能降碳的綠色產品，得到消費者認可；我們通過高效節能產品以及數智化平台，為用戶提供家庭能源解決方案和樓宇能源解決方案，踐行海爾智家對綠色星球的貢獻。同時我們呵護老年用戶的需求，推出簡易化操作的一鍵智洗洗衣機、可自動熄火的防幹燒燃氣竈等產品，為老年人提供科技健康生活。

在“人單合一”的管理文化下，我們一直在努力營造包容的工作環境，建設多元、共融、卓越的團隊，並期待多元文化的碰撞與融合帶來的創新。2024年公司開展了女性領導力賦能項目；加強了年輕創客、科技人才以及全球化人才的培養和發展，以期為公司未來發展儲備力量；公司面向全體員工搭建“全員文化大討論”平台，員工可以圍繞工作環境、組織氛圍、文化建設等展開討論，以“員工為本”，實現更有活力和具包容性的發展。

2024年海爾智家連續8年蟬聯福布斯全球最佳雇主，GE Appliances獲“2024年最具創新力公司”獎。MSCI對公司ESG評級升至AA級，

這一份肯定，也是一份勉勵，激勵著我們在可持續發展道路上前行。

# 2025年，加速變革、擁抱新時代

## 2025年注定是挑戰與機遇交織的一年。

地緣政治的不確定性、不斷擡升的關稅壁壘將加劇全球貿易體系碎片化，並引發連鎖反應、導致全球供應鏈加速重構。AI技術日新月異的發展將加速各個產業的變革迭代。

伴隨全球範圍降息趨勢，歐美市場被抑制房地產需求將逐步釋放，家電行業有望逐步複蘇。而在新興市場，受益於不斷發展的經濟、持續推進的城市化進程，以及人口結構優勢，孕育家電產業的增長新空間。

海爾智家是源於中國的全球化品牌企業。伴隨海爾智家出海戰略進一步深化，可以將中國龐大工程師的技術能力外溢到全球，讓世界分享“中國工程師紅利”帶來的質優價美、高效創新的產品體驗。中國先進完善的電商、物流等龐大基礎設施為消費者與企業溝通提供了便利，拉近了企業與用戶的距離，消費者信息的快速反饋有助於加快產品迭代速度。基於完善的供應鏈、充沛的人才，保障了中國企業在創新上持續的高投入和高水準的客戶體驗。此外，通過運用包括AI在內的新技術，中國企業持續提升運營效率，推進組織架構和流程的優化，我相信海爾智家的全球化戰略必將進一步深化和孵化出成果。

我們海外市場在收入規模和盈利能力仍有良好的發展潛力。在2025年，我們將發揮全球研發平台優勢，推動以國家為單位的本土化產品創新與迭代速度，將領先的技術與當地差異化的需求充分結合，提升品牌價格指數。我們將深化全球物流平台、營銷平台建設，將國內模式與系統能力在當地複制，賦能各個國家運營效率提效。我們將全面開展海外數字化變革項目，

通過分享和複制中國市場的數字化實踐，提升海外市場的全流程價值鏈效率。我們將發揮核心市場產能本土化與全球163個制造基地協同優勢，建立布局更合理、更有彈性的全球供應鏈體系，應對潛在的地緣政治影響。

在國內市場，我們數字營銷與數字庫存的變革深化將讓我們更加快速的直達用戶，讓經銷商實現輕資產運營、讓我們產品周轉更快，擴大大份額、提升盈利能力。

2025年海爾智家將全面擁抱AI、應用AI。隨著領先大模型工具的普及和成本快速下降，基於大模型能力的應用也得以在海爾智家全面落地。我們以數字化為基礎全面拓展AI能力：產品上，海爾的AI系列產品將為用戶帶來全新的切身體驗，實現更智能、更通用、更個性化的自然語言交互；在營銷、研發、供應鏈環節，通過全面利用AI工具，讓研發更高效、營銷更精準、供應鏈更優化，為每一位海爾創客打造自己的智能體。

在粉絲經濟時代，與用戶直接、高效的溝通、保持品牌活力變得更為重要和迫切。今年3月以來，公司管理團隊陸續開通社交媒體賬號，分享海爾故事、傾聽用戶需求、征集用戶建議，強化情感紐帶。這種互動模式通過讓用戶參與到產品設計與品牌共建中，為海爾品牌注入了新的生機。針對粉絲在社交平台的建議，我們於3月11日推出了零手洗解鎖“懶人新紀元”的Leader三筒洗衣機，米老鼠造型的萌趣設計打破了傳統家電的刻板形象，很快在社交媒體引發用戶的分享，上市一周預售超8.8萬台。我們會更加積極擁抱年輕消費者，充分發揮在研發、製造、質量、服務的優勢，深化與用戶的互動和鏈接，不僅提供真材實料、品質卓越的好產品，也要營造愉悅的情感體驗。

最後，感謝各位股東一路以來的支持與信任。我們相信，在全體創客共同努力下，海爾智家將會破浪有時、再征新程，為股東、為社會、為全球用戶創造更大的價值！

<sup>2</sup> 工業4.0“AI創新領航”獎。工業4.0獎為全球最負盛名的行業獎項之一，由國際知名的諮詢管理機構“瑞歐盈-埃非索（ROI-EFESO）”組織評選，主要表彰在智能工廠、智能供應鏈、智能服務、智能可持續等方面推進傑出的數字化轉型企業。

# 董事會聲明

董事會是海爾智家 ESG 事宜的最高負責及決策機構，高度重視公司的可持續發展。董事會下設專業委員會——環境、社會及管治委員會，協助董事會開展 ESG 治理及信息披露工作，並通過例行會議、專項會議等形式，定期向董事會彙報重要的 ESG 事項。

公司定期對 ESG 相關事宜（包括對公司業務的風險、重要性）進行評估、優次排序及管理，董事會負責審閱評估結果，厘定公司 ESG 方面的重大風險，明確對公司發展具有重要意義的 ESG 議題，知悉所採取的管理措施並提出建議。有關風險管理和雙重重要性評估工作的詳情參見《2024 年報》中《企業管治報告》(H 股)或《公司治理》(A 股)及本報告“雙重重要性評估”小節。

公司已制定有效的 ESG 策略，不斷探索並提升公司 ESG 績效表現。董

事會定期審閱 ESG 策略，以檢討和確保與公司業務發展戰略相一致。有關 ESG 策略詳情可參見“ESG 策略體系”小節。來自不同部門的負責人組成的 ESG 執行領導小組定期向環境、社會及管治委員會報告公司內部 ESG 相關事宜，負責執行公司的 ESG 政策並向環境、社會及管治委員會彙報及提供建議。

公司已設立與業務運營相關聯的多維度 ESG 目標，使 ESG 目標與業務目標得以平衡，董事會就目標的設立進行了審閱及討論，並定期檢討目標的達成情況。本年度，各項 ESG 工作目標均已按計劃取得階段性進展。

本年度，董事會持續關注海內外最新 ESG 監管要求及趨勢變化，了解到《國際財務報告可持續披露准則第 1 號 - 可持續相關財務信息披露一般要求》(S1)與《國際財務報告可持續披露准則第 2 號 - 氣候相關披露》(S2)

已于 2024 年 1 月 1 日正式生效；香港聯交所刊發《ESG 報告守則》，已于 2025 年 1 月 1 日正式生效；歐盟《企業可持續發展報告指令》(“CSRD”)已于 2023 年 1 月 5 日正式生效，並推出 12 項《歐洲可持續發展報告准則》(ESRS)；2024 年 4 月，上海證券交易所正式發布《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》，進一步規範上市公司可持續發展信息披露要求。為應對監管要求，提升 ESG 表現，本公司董事會積極開展準備工作，包括開展相關通識培訓、組織討論研究、制定應對工作計劃等。

本報告已詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，經由董事會于 2025 年 3 月 27 日審閱批准。

# 關於海爾智家



本公司的前身——青島電冰箱總廠成立於 1984 年，總部位於中國青島，於 2019 年 6 月正式更名為海爾智家股份有限公司。本公司是一家為全球用戶提供美好智慧生活解決方案的智慧家庭生態品牌商，主要從事冰箱、冷櫃、洗衣機、空調、熱水器、廚電、小家電等智慧家電產品與智慧家庭場景解決方案的研發、生產和銷售，通過豐富的產品、品牌、方案組合，創造全場景智慧生活體驗，滿足用戶定制美好生活的需求。

海爾智家於 1993 年在上交所上市（股票代碼：600690.SH），是中國最早上市的公司之一。2018 年和 2020 年，公司先後在德國法蘭克福交易所（股票代碼：690D.DF）和香港聯交所（股票代碼：06690.HK）掛牌上市，自此，公司形成“A+D+H”全球資本市場佈局。

公司擁有全球家電品牌集群，包括海爾、卡薩帝、Leader、GE Appliances、Candy、Fisher & Paykel（以下簡稱“FPA”）以及 AQUA 等。報告期內，海爾智家新增兩大並購品牌 CCR 和 Kwikot，CCR 的收購助力海爾智家大冷鏈戰略推進，拓展了海爾在商用製冷領域的業務版圖；收購南非百年熱水器品牌 Kwikot，鞏固海爾智家在熱水器領域的業務佈局，並進一步促進白電業務快速深入南非市場。根據世界權威市場調查機構歐睿國際調研資料，截至 2024 年，海爾全球大型家用電器品牌零售量連續 16 年蟬聯世界第一，同時，海爾冰箱、洗衣機、酒櫃、冷櫃分別連續 17 年、16 年、15 年、14 年蟬聯全球第一。

# 公司戰略

“沒有成功的企業，只有時代的企業。”海爾智家迎接物聯網時代浪潮，致力於成為物聯網時代以用戶為中心的數字化企業，實現全球物聯網智慧家庭生態品牌的引領。自 2019 年起，公司開啓第六個戰略階段——生態品牌戰略階段，從全球大家電行業的領導者轉型為物聯網時代高端品牌、場景品牌、生態品牌的全球引領者，同時繼續將“人的價值最大化”貫穿海爾發展歷程。

隨著高端品牌戰略、全球化戰略不斷推進，海爾智家的品牌影響力逐步提高，已經成為著名家用電器品牌的代表，連續 21 年入選世界品牌實驗室“世界品牌 500 強”。2020-2024 年度，海爾智家連續上榜美國《財富》雜誌世界 500 強和“全球最受讚賞公司”榜單，充分展現公司在物聯網生態領域的持續引領。在“萬物互聯”的今天，以智慧家庭引領的海爾生態品牌將為全球用戶帶來越來越多的美好生活體驗。

海爾智家將 ESG 視為企業戰略的重要組成部分，體現在從理念引領到組織架構，從頂層設計到落地實施的方方面面，並連續十多年發佈環境、社會及管治報告（2021 年以前稱“社會責任報告”），持續在強化可持續治理、探索綠色低碳未來、促進多元融合、開拓智慧體驗、驅動產業共榮等方面，勇當 ESG 實踐的先行者。



# ESG策略體系

自加入聯合國全球契約組織（UNGC）以來，海爾智家一直將自身 ESG 策略與實踐聯合國 2030 可持續發展目標（UN SDGs）緊密結合，承諾履行以聯合國公約為基礎的全球契約十項原則，持續實現 ESG 引領。

2024 年，公司基于自身的業務發展特點和行業情況，進一步升級 ESG 策略體系，繼續貫徹五大支柱方向及未來行動，並以此為指引積極開展可持續發展實踐。依據 ESG 策略體系明確的核心支柱方向，我們更新了 1-3 年的 ESG 目標，並積極採取行動以促進目標的達成。關於目標及達成情況的內容，請見下文各章節首頁。



# ESG亮點績效



**全球協同**  
建設誠信治理生態

### 董事會治理：

董事會中女性董事占比 **22.2%**；  
董事會中獨立董事占比 **44.4%**。

### 信息安全：

獲得 **ISO 27001、ISO 27701** 信息安全認證；  
過去三年，公司未發生重大信息安全洩漏事件。

### 商業道德：

反貪污、反舞弊培訓 **398** 場；  
人均反貪污培訓時長超 **2** 小時；  
反腐、反舞弊警示培訓中國運營區域員工覆蓋率 **100%**。



**守護星球**  
探索綠色低碳未來

### 應對氣候變化：

碳盤查 **51** 家國內整機工廠；  
**9** 座燈塔工廠，**1** 座“可持續燈塔工廠”、**16** 座國家級綠色工廠、  
**12** 家國家級綠色供應鏈企業，**6** 座無廢工廠；  
中國運營區自有供應鏈工廠 **100%** 通過 ISO 14001 環境管理體系認證。

### 循環經濟：

回收廢舊家電量 **769** 萬台，同比提升 **10%**；  
回收覆蓋中國 **31** 個省 / 自治區 / 直轄市、**317** 個地級市、  
**2,728** 個區縣；  
海爾綠色再循環互聯工廠通過家電循環利用，可實現年碳減排約 **1.7** 萬噸。



## 人單合一 賦能創客共融發展

### 員工權益：

工會覆蓋率 **100%**；  
《集體合同》《女職工專項集體合同》簽訂率 **100%**；  
違法違規僱傭事件“零”發生。

### 人才吸引：

員工來自全球 **50** 多個國家；累計引進社會領軍人才 **1,814** 人。

### 員工福利：

非薪酬福利覆蓋全體員工；員工抱怨化解率達 **100%**。

### 員工發展：

員工培訓覆蓋率 **100%**；  
員工人均培訓時長 **68.55** 小時。

### 員工健康與安全：

組織園區應急演練 **755** 次，累計參與 **8,398** 人次；  
組織工廠專項應急預案演練 **827** 次，累計參與 **15** 萬餘人次；  
安全生產月活動累計參加 **7.9** 萬餘人次；  
完成 **1.3** 萬人次職業危害崗位操作工體檢。



## 創新引領 開拓美好智家體驗

### 產品質量與安全：

國內運營區的**全部**工廠、所有供應商均通過 ISO 9001 質量管理體系認證；  
產品召回率 **0%**；  
超 **16** 萬種計量器具的全生命周期標準化、專業化、數字化管理。

### 優質服務：

投訴結案率及解決滿意率均為 **100%**；

開展線下開展服務實操培訓超 **7,300** 次，超 **10** 萬服務人員參與。

### 知識產權管理：

累計專利申請 **11.2** 萬餘項，其中發明專利 **7.3** 萬餘項，海外發明專利 **1.8** 萬餘項；  
累計獲得國家專利金獎 **12** 項；  
報告期專利授權總數 **7,481** 個，其中發明專利 **3,301** 個；  
累計擁有專利總數 **52,557** 個，其中發明專利 **21,833** 個。



## 凝心聚誠 驅動產業社區共榮

### 供應鏈管理：

供應商 **1,311** 家獲得 ISO 9001 認證證書，**794** 家獲得 ISO 14001 證書，**322** 家獲得 QC 08000 證書；  
《供應商廉政提醒函》簽署率 **100%**；  
供應商沖突礦產調研 **1,527** 家；  
供應商雙碳調研 **451** 家；  
供應商社會責任審核 **245** 家，四年合計審核占採購金額比例 **93%**。

### 社區投資：

累計援建希望學校 **400+** 所；  
年度公益累計捐贈金額超 **483** 萬元。

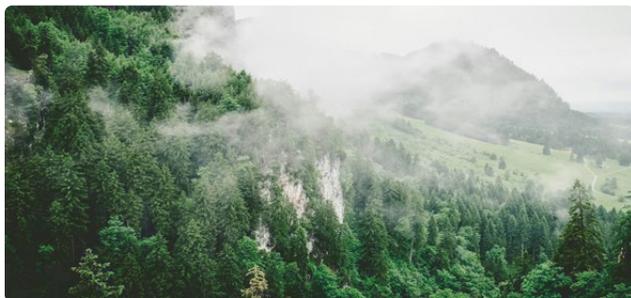
# 以“智”造綠色，令“家”享未來

海爾智家將綠色可持續理念融入公司業務，持續推動技術與產品創新，開發綠色低碳產品，引導消費者樹立可持續的消費理念；大力發展綠色解決方案，聚焦智慧樓宇服務的研發與應用；跟隨行業發展趨勢，積極布局適老產業，打造智慧養老居家新模式。從單品延伸至場景解決方案再到未來產業布局，我們持續提升產品競爭力與公司可持續發展能力，致力於與消費者共享綠色美好生活。

## 創新升級綠色產品

脫碳、零碳技術創新已成為支撐可持續發展的關鍵驅動力。在保障產品質量、提升產品使用體驗的同時，海爾智家順應綠色消費需求趨勢，將低碳環保作為產品研發創新工作的重點方向。

從產品設計開發到制造回收，我們在以下四個方面追求可持續性：



### 模塊通用

通過平台通用，實現核心零部件通用，節省研發、實驗等資源；通過模具通用，實現同類型零部件通用，縮減零部件制造數量，避免資源浪費，減少廢料產生的環境污染。例如冷櫃產品通過對商用金屬內膽模塊接口的創新，各型號模具通用，減少模具數量，進一步提升自動化生產線效率；洗衣機產品通過箱體模塊和門封模塊整合，實現模具通用，提升生產效率，實現產能提升 15%。



### 產品包裝

堅持以綠色發展理念為導向，持續優化包裝材料及工藝設計。例如，冷櫃產品的包裝進行了全面升級：將傳統 EPS 泡沫包裝替換為可回收、易降解的 EPP 環保材料；將傳統 5 層 7 層複合的雙瓦楞紙箱改進為僅 3 層複合的蜂窩紙箱，在確保包裝安全可靠的前提下，實現包裝用紙量降低超過 20%。這一改進不僅減少了資源消耗，實現了產品包裝的輕量化，更提升了包裝的循環利用價值。



### 材料工藝

使用可降解、安全無害的材料，促進廢料再利用，減少化工原料使用。例如冰箱產品選用高融脂 PP 材料，每公斤可減重約 15g，減少原料資源浪費；冷櫃產品取消箱殼噴粉工藝，切換無氟低碳環保發泡體系，減少污水、粉塵排放及溫室氣體排放；冰箱、冷櫃產品使用 PCR ( Post-Consumer Recycled Material<sup>3</sup> ) 再生料替換新料，促進廢舊塑料回收再利用，減少化工原料使用。



### 效率提升

通過可變分流、光伏直驅和 AI 智慧節能等技術創新，實現產品節能減碳，例如巴基斯坦首款新能源空調采用光伏電和市電的混合模式，相較未采用相關節能技術的產品，該款空調節能超過 86%。

**2024 年，我們聚焦產品向智能化、低碳化、場景化發展，圍繞冰箱、洗衣機、空調、熱水器等產品條線推出亮點綠色產品，打造環境友好型產品。**

<sup>3</sup> 指使用後的塑料經處理後的再生材料。

### 冰箱產品線 – 意式兩門冰箱

海爾意式兩門冰箱推出全 A 能效、全場景保鮮系列方案，能耗優於歐洲最高標準（新歐洲 A 級標準）20%，並在 2024 年德國柏林國際電子消費品展覽會（IFA）榮獲德國電氣工程師協會（VDE）頒發的“超級節能冰箱”產品能效權威認證，成為行業唯一獲此認可的品牌。

### 冷櫃產品線 – 立式冷凍玻璃門展示櫃

海爾推出立式冷凍玻璃門展示櫃，搭載海爾原創“學生集流制冷技術”，節能效果行業領先。以 SD-405 為例，行業平均每 24 小時耗電 14.6 千瓦時，海爾冷櫃每 24 小時耗電 4 千瓦時並實現量產，領先國標一級能效 72%，獲得威凱認證檢測有限公司（CVC）“節能效果優品認證”。同時該技術也通過中國輕工業聯合會技術鑒定，節能技術達到國際領先水平。

### 洗衣機產品線 – 日本 AQUA 10kg 熱泵滾筒洗幹一體機

日本 AQUA 10kg 熱泵滾筒洗幹一體機採用熱泵烘乾技術，不僅較同容量電加熱產品省電 30%，省水 20%，還較同容量滾筒洗衣機減少 22% 占地面積。熱泵滾筒系列產品還搭載有銀離子空氣洗、第三代精華洗技術和自動投放等功能。AQUA 熱泵滾筒洗幹一體機憑借節能性能和創新技術，榮獲日本一般財團法人省節能中心（ECCJ）頒發的 2024 年節能大獎，該獎項是日本節能領域最高榮譽之一，該款產品是今年全日本洗衣機行業唯一獲此殊榮的產品。



VDE 產品能效認證



IFA 頒獎現場



CVC 節能效果優品證書



中國輕工業聯合會鑒定意見



AQUA 10kg 熱泵滾筒洗幹一體機

### 空調產品線 – 聰明風系列

該系列產品首創 AI 節能科技，搭載 AI 智慧節能算法+雲端智適應技術。AI 智慧節能算法基於房間溫度動態調節設備運行速率，實時感知並預測房間內的熱環境需求，並可根據地域、人群、季節、用戶行為進行綜合調控，相比傳統空調節能 46% 以上。



聰明風系列正 1.5 匹變頻壁掛式空調

### 空調產品線 – 太陽能空調

海爾太陽能空調採用太陽能板直連技術，無需逆變器，減少能源轉換損耗。白天光照充足時，太陽能板所產生的電量完全滿足空調穩定運行，無需消耗額外電能，可完全脫離城市電網運行。空調內置智能芯片，自動控制太陽能供電和市電供電比例，始終保持太陽能供電以最大功率輸入，不足部分由市電補充。



太陽能空調

### 熱水器產品線 – 燃氣熱水器

海爾燃氣熱水器採用創新 3S 超一級能效科技，通過余熱回收原理，對熱交換器中的水在冷凝器內進行二次加熱，以達到節省天然氣、減少有害氣體排放的目的，熱效率高達 107.2%，遠超國家 1 級能效標準。同時，本機採用富氧藍焰燃燒科技，一氧化碳 (CO) 排放量僅為國標標準的 1/3。



燃氣熱水器

### 煙機產品線 – 致境 Pro 系列

該系列產品首創主動捕煙科技，搭載原創智能升降技術，基于光學油煙傳感器和升降技術實時感知烹飪油煙大小自動調節煙機風量和高度；原創智慧恒風科技，實時感知用戶安裝環境、公共煙道帶來的排煙阻力，同時根據用戶習慣，智能匹配最適風量，做到每次開機風量適宜，相比傳統煙機節能 30% 以上。

### 洗碗機產品線 – 抽屜式洗碗機

該系列產品搭載全球首創液力懸浮技術，通過變頻電機與智能傳感技術的深度協同，構建了“水量監測 – 動力調節 – 清潔保障”的閉環 AI 控制系統，實現零死角洗滌，提升洗淨指數 12.5%，耗水量降低 20% 以上。



## 推進綠色解決方案

GE Appliances、FPA、海爾 Europe 等公司海外附屬子公司也十分注重低碳環保概念，在所有產品類別中開發應用節能降耗技術，積極進行人員、工具和流程投資，提升產品的綠色競爭力。

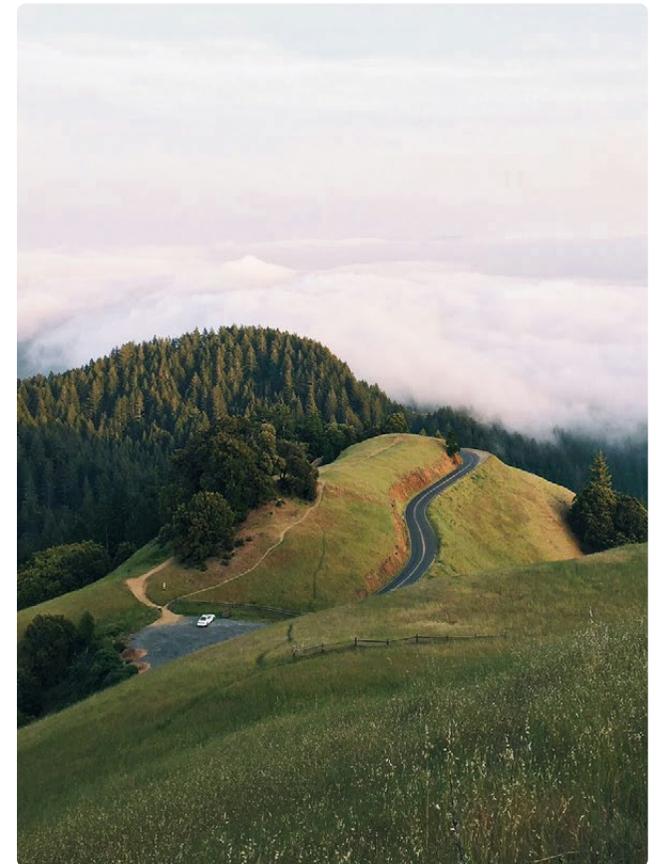
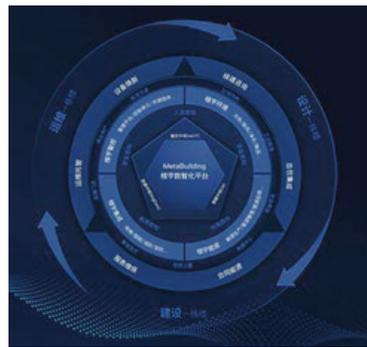
GE Appliances 在空調產品線推廣使用低 GWP (global warming potential, 全球增溫潛勢) 的制冷劑，減少產品對環境的影響；GE Appliances 洗烘一體機 GE Profile UltraFast Combo 搭載無通風熱泵技術，烘乾效率提升 50%，並在 2024 年消費電子展 (CES) 榮獲“CES 創新獎”；2024 年，GE Appliances 共有 58 種型號的烹飪產品獲得“能源之星”標準認證 (Energy Star)。2024 年，FPA 在美國推出全新的立式冰箱，在澳大利亞推出下置式冰箱，以及低電流電磁爐產品，能效領跑同類型產品，促進化石能源轉型。海爾 Europe 制造的洗碗機、洗衣機和滾筒式烘乾機均獲歐盟生態標籤認證。



洗烘一體機 GE Profile UltraFast Combo

海爾智家積極踐行國家“雙碳”戰略，以建築全周期低碳運行為目標，深化智慧樓宇解決方案，引領建築低碳化、節能化進程。

智慧樓宇產業以數智化平台為依托，以“樓宇大腦<sup>4</sup>”為核心，融合高效暖通設備、人工智能算法、多能互補方案等先進技術，致力於為用戶提供全空間、全場景、全周期的智慧控制及低碳運維解決方案與服務。依托人工智能智控技術，“樓宇大腦”可實現設備間的高效聯動與數據的順暢流轉，可使建設投資降低 15%、運維人員減少 15%、能耗降低 50%。同時，借助磁懸浮、氣懸浮中央空調等高效節能產品，結合多能互補方案，實現能源綜合利用效率提升，促進建築實現綠色低碳轉型。例如，甯波某工廠應用了海爾氣懸浮離心機組，綜合部分負荷性能系數達到國家一級能效水平，電費成本降低 30%，項目年減碳量 1,120 噸。



<sup>4</sup> 集成了樓宇能源、樓宇環境、樓宇智控等板塊，可實現跨系統協同管理。

### 智慧樓宇綠色實踐——膠州空調工廠

圍繞綠色低碳戰略目標，膠州空調工廠開展“新能源發電”“高耗能設備迭代”“5G 能源智能化管控”等節能低碳技改項目，並建立設備物聯網平台，通過數字互聯，實現從單機無人化到互聯智能化轉變，設備互聯率高達 80%，實現生產狀態實時可視，設備間協同作業。2024 年，共計節約電能消耗 855 萬千瓦時，節約天然氣消耗 60 萬立方米，減少二氧化碳排放 6,200 噸。

### 智慧樓宇產品——空氣源熱泵

海爾智慧樓宇研發的行業領先的空氣源熱泵機組，消耗 1 度電可制取正常 3 倍的熱量，實現高能效、低能耗。同時，機組還做到了超低溫穩定運轉，實現室內平均溫度 22℃。目前，海爾熱泵中央空調方案已覆蓋居民采暖、區域能源、設施農業及工業工藝等全場景。僅煤改電領域就已實現百萬入戶量，平均一個采暖季可減少燃燒標準煤 306 萬噸，相當於植樹造林 252 萬平米，為各行業用戶帶來高能效、低能耗的冬日采暖體驗。例如，唐山古冶範呂片區熱力改造項目採用海爾空氣源熱泵機組，通過智控平台一鍵在線管理近五百台設備，綜合節能超過 50%，一個采暖季可減少 20,452 噸二氧化碳排放，滿足了 1.3 萬居民采暖需求。目前，海爾智慧樓宇已連續 4 年居空氣源熱泵中國市場第一。



## 行業認可

- ◆ 國家機關事務管理局節能司發布關於《擬入圍 2024 年公共機構綠色低碳技術名單》的公示，海爾磁懸浮離心技術入選新能源和清潔能源應用技術。
- ◆ 海爾氣懸浮技術入選國家發展改革委環資司《中國擬推薦參與國際“雙十佳”評選的節能技術和節能實踐清單》。
- ◆ 海爾智慧樓宇服務的甯波環馳軸承集團工廠入選國家發改委《綠色技術推廣目錄（2024 年版）》。
- ◆ 海爾智慧樓宇榮獲第 25 屆中國國際建築智能化峰會“十大建築能源管理品牌獎”。

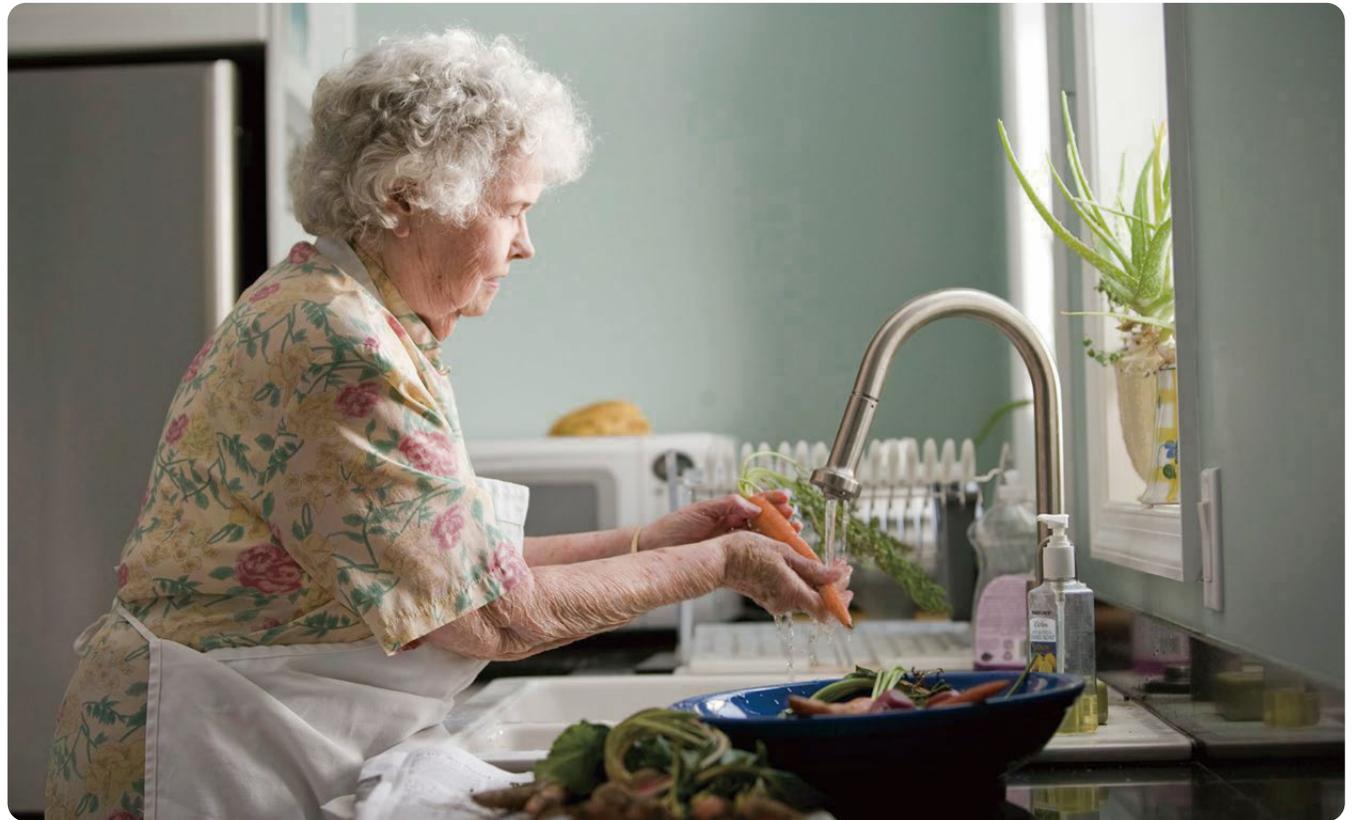


## 布局發展適老產業

海爾智家響應國家“智慧養老”號召，以用戶體驗的便利化為方向，在安全、健康、個性化等方面進行創新，打造更適合中國國情的智慧居家養老新模式。

公司持續探索適老化家電研發，推出了一系列結合老年用戶需求的亮點產品。例如，公司推出顯示屏字體可自動調節大小的關愛系列洗衣機、簡易化操作的一鍵智洗洗衣機、以及可通過觸碰控制的“敲敲洗”洗衣機；可自動熄火的防幹燒燃氣竈、可聯動智能枕分析老人睡眠狀態的卡薩帝銀河空調等。同時，公司多次參與並主導適老化國家標準和行業標準的制定，推動適老化產業的規範化發展。

未來，海爾將進一步推動養老行業的數字化轉型，讓老年人享受到科技帶來的美好體驗，充分感受先進科技在居家生活中的便捷與舒適。



# 01

## 全球協同 建設誠信治理生態

海爾智家始終堅持以“誠信經營、規範治理、信息透明”為核心理念，致力於通過高標準的企業管治，完善內控控制，打造誠信生態，保障網絡與信息安全，為公司持久穩定及可持續運營保駕護航。

- ◆ 回應的聯交所ESG指標：B6 產品責任，B7 反貪污
- ◆ 回應的A股ESG議題：利益相關方溝通，反商業賄賂及反貪污，反不當競爭，數據安全與客戶隱私保護
- ◆ 回應的UN SDGs



# 我們的目標

## 目標

董事會獨立性和多元化占比持續提升

## 商業道德

打造“1+1”专业型及技术型相结合的内控组织，及专业性与审计能力相结合的反舞弊模式

實現反舞弊投訴舉報系統可視化，定期梳理、分析投訴舉報情況

加強反貪污培訓，豐富線上培訓和在線課程內容

## 網絡信息與安全

設立漏洞管理平台、安全監控和事件管理平台及工控信息安全管理平台

完善 IoT 安全管理體系建設，建立 IoT 安全檢測中心

通過 ISO 27001 等信息安全管理認證

## 目標完成情況

獨立董事占比 44.4%；女性董事占比 22.2%

實現懂業務、懂技術、有專業的複合型人才構成的風控組織轉型，並從傳統的反舞弊升級為“調查 - 合規 - 訴訟”一體化能力

上線智家合規管理平台 V2.0，反舞弊案件全流程在線可視，數據沈澱、分析、應用在平台

持續採用“現場培訓+線上課程+電子刊物”相結合的多元化反舞弊、合規培訓體系。組織線下現場培訓不少於 398 場次，每場次不少於 30 分鐘，覆蓋海爾智家中國運營區域全體員工

完成漏洞管理平台與安全事件管理平台搭建，完善漏洞全生命週期閉環管理流程，實現安全漏洞、事件、基線、工控安全、終端安全、安全意識、數據安全等安全問題工單下發與自動跟蹤管理，漏洞 100% 處置完成

完善 IoT 平台管理體系，上線 IoT 證書平台的產品化部署、提供數十萬個 IoT 設備數字證書；為海爾 IoT 核心網關提供了數字證書服務，有效提升安全性

公司通過了 ISO 27001 信息安全管理体系認證年度審核與版本升級審核；下屬子公司青島海爾科技有限公司獲得了 DMSC 數據安全管理能力認證；海爾智家商城系統獲得信息安全等級保護三級認證；海爾智家物聯模組通過中國網絡安全審查技術與認證中心的安全（CCRC）EAL4+ 認證；海爾智家 APP、IoT 平台、語音、人工智能等通過網絡安全等級保護三級測評；嵌入式操作系統 Haier Embedded OS 通過 ARM PSA L1 級別物聯網安全認證



## 1-3 年目標（2025 年 - 2027 年）

### 商業道德

將 AI 等技術與“風控 - 審計 - 合規”一體化體系深度融合，實現風控端到端全流程智能升級

以業務風險地圖為基礎，迭代數字化重點風險場景的持續主動監測和分類分級，實現以數據驅動的風險識別、預警和應對

持續加強合規意識培訓，全方位（線上+線下）、多維度（內部&外部）、多途徑（在線課程、電子刊物、案例宣教等），覆蓋海爾智家全體員工，中國運營區域培訓場次不少於 500 場

### 網絡信息與安全

生成式人工智能安全體系標準與技術實施建設：建設生成式人工智能安全體系建設標準流程，發布雙語版制度要求，將安全要求系統化，流程化，生成式人工智能安全風險管理工作有據可依

工業網絡安全防護，通過工業流量採針收集分析工廠網絡流量，統一彙總到態勢感知平台，實現工廠安全態勢監測、研判和預警，建立工廠網絡遭受惡意事件時快速檢測、響應的能力，提升資產安全性

### 海爾 Europe

網絡信息安全：到 2025 年，工廠和物聯網平台 100% 接受年度網絡安全評估

# 完善企業治理

## 企業治理

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理准則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》以及上市所在地其他相關規定，建立規範有序的治理結構，形成權責分明、相互協調和相互制衡的治理機制，保障企業管治高效合規。

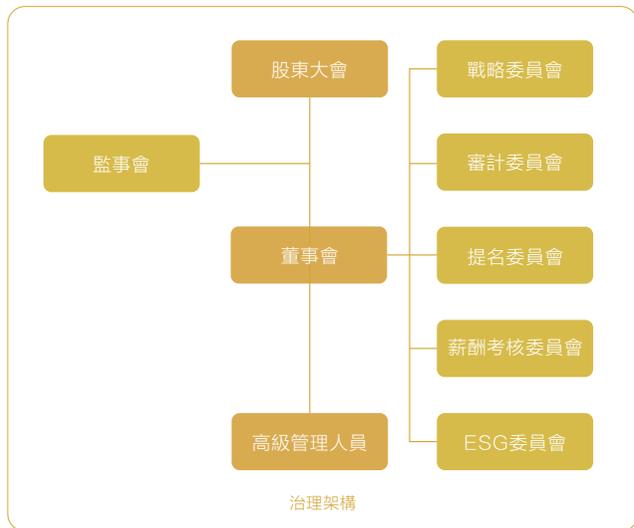
### 多元化

海爾智家制定並嚴格執行董事會成員多元化政策，確保董事會候選人的甄選基於多元化指標，包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗、

專業技能、知識、服務年限及其他相關因素。提名委員會負責審核董事會多元化政策有效性及執行情況，並每年定期開展多元化評估。

公司每三年召開一次董事選舉，本屆董事會有9名董事。其中執行董事2名，非執行董事3名，獨立董事4名，獨立董事占比44.4%；女性董事2名，

女性董事占比22.2%。公司董事會成員在家電行業、物聯網、企業管治、全球市場、財務管理、風險管控等方面擁有豐富的知識和經驗，有助於董事會制定最佳決策，促進公司可持續健康發展。董事會成員專長技能情況詳見《2024年報》所載列《企業管治報告》(H股)或《公司治理》(A股)章節。董事會成員的平均任期為3.86年。



### 獨立性

公司現有獨立董事4名，具備行業、會計、風險管理等方面的專業知識。公司章程以及公司制定的《獨立董事制度》中，規定了獨立董事的任職資格、獨立性要求、提名、選舉和更換程序以及履職職責和履職方式，以增強獨立董事的獨立性。公司的提名委員會、薪酬與考核委員會、審計委員會的主席均為獨立董事。獨立董事人數在審計委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會、戰略委員會的占比達二分之一以上(含)。

### 薪酬回撥機制

公司在部分項目已設立薪酬回撥機制、獎金退回制度及長期股權激勵機制等，並根據項目執行情況對管理層及相應成員的業績表現進行回顧及考核，從而驅動管理層以及相應成員更有效履行自身管理職能。

# ESG管治

良好的 ESG 管治在保障企業穩定運營、應對突發性危機與把握發展機遇等方面具有重要意義。為確保將 ESG 理念融入企業戰略，打造綠色、智慧、共贏的物聯網生態，公司建立了治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的 ESG 管治架構。董事會為最高決策機構。董事會下設立董事會環境、社會及管治委員會（以下簡稱“ESG 委員會”），代表董事會對公司 ESG 相關事宜進行全面監督並履行相關 ESG 管治職責。ESG 委員會由三名董事組成。公司不定期邀請行業資深專家開展培訓課程，涵蓋 ESG 發展趨勢、優秀實踐和專業技能等方面，確保公司董事會、管理層及相關人員的 ESG 知識水平和實踐能力能夠滿足公司戰略、制度執行與監督的需求。

ESG 委員會每年定期召開會議，聽取管理層關於 ESG 事項的彙報，評估公司 ESG 工作情況以及面臨的風險和機遇、制定本公司 ESG 願景、目標和策略，並向董事會提供建議，確保公司將 ESG 相關影響、風險和機遇納入決策考慮。報告期內，ESG 委員會召開會議 3 次，討論及審閱公司《2023 年 ESG 報告》、討論 ESG 戰略、ESG 目標、ESG 重點管理項目並向董事會提出建議。

ESG 委員會下設 ESG 執行辦公室及工作組，負責公司 ESG 的具體工作。關於 ESG 委員會的詳細信息，請見《海爾智家股份有限公司董事會環境、社會及管治委員會實施細則》。

## ESG執行工作組進一步完善

2024 年，海爾智家為深入實踐 ESG 管理工作，在全球三級 ESG 管治架構（董事會 ESG 委員會、ESG 全球執行辦公室以及全球 ESG 執行工作組）基礎上進一步夯實組織架構體系，ESG 執行工作組下設新增環境管理鏈群、可持續風險管理鏈群、公司治理鏈群、供應鏈管理鏈群等子鏈群，為更加紮實推進全球 ESG 管理工作提供組織保障。

其中，海外架構在原有 GE Appliances、FPA、Candy 及印度可持續發展管理架構基礎上進一步拉通了海外 ESG 管理架構，海外各區域均成立了 ESG 管理架構，根據其所適用的法律法規，推進 ESG 的相關工作，包括制定 ESG 工作目標、方向和計劃，監督並檢討 ESG 承諾及相關事宜，



編制年度 ESG 報告，並在團隊中傳播和推廣可持續發展文化、分享最佳實踐等。

## 激勵機制

海爾智家結合業務特點及 ESG 目標，將 ESG 關鍵指標如培訓到位率、以舊換新成效、反舞弊調查、質量損失、質量認證、安全生產等納入到對應管理員工的月度績效考核，以驅動 ESG 目標實現。

此外，我們還將 ESG 指標與部分高管薪酬掛鉤，並將核心指標層層拆解到成員、關鍵項目，以推動 ESG 工作與公司運營結合。以資源再生為例，高管承接回收、拆解與再生指標，每月對指標結果進行評價，並將評價結果與高管薪酬掛鉤。

## ESG能力現狀評估

海爾智家聯合第三方專業機構，聚焦管理方法 / 政策和流程、實踐 / 產品和項目、指標和績效以及 ESG 技能四大 ESG 能力維度，挑選出十四個 ESG 重要議題進行能力評估。公司根據家電業務性質和品牌定位編制在線調研問卷，通過國內及國際優秀同業對標及高管訪談等方式，對公司在企業層面的 ESG 能力進行評估分析，評估範圍覆蓋海爾智家海內外業務。基於 ESG 能力評估結果，我們針對性優化公司 ESG 治理體系和 ESG 管理能力，全方位提升 ESG 管理水平。

### 十四個重要議題



### 四大能力維度



## 雙重重要性評估

本年度，海爾智家參考上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》（以下簡稱《指引》）以及其他國內外可持續發展信息披露指引，首次對可持續發展議題進行包括影響重要性和財務重要性的“雙重重要性”分析，以明確公司可持續發展相關工作重點以及信息披露內容。

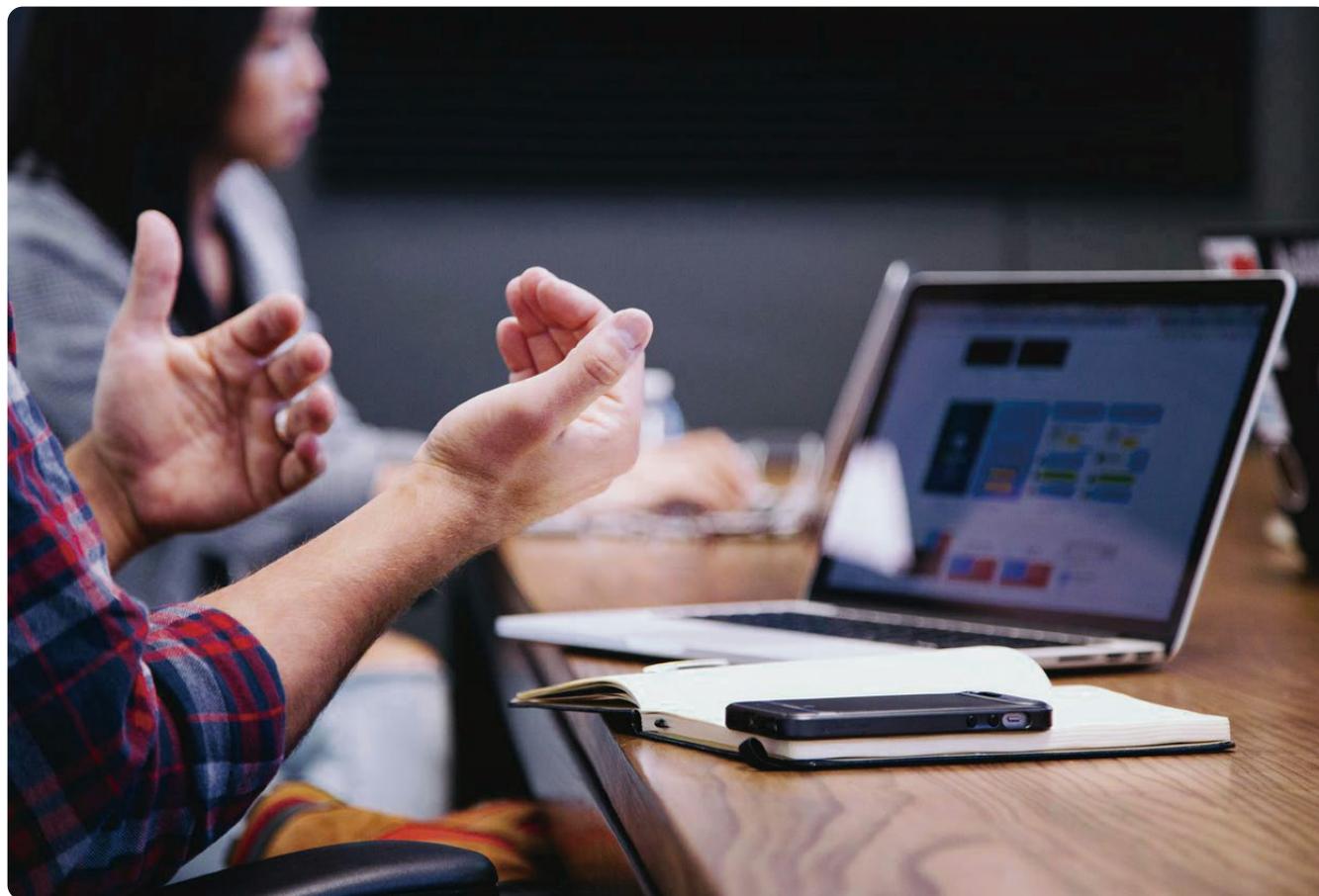
### 海爾智家雙重重要性評估流程與評估方式

我們採取的主要分析流程包括：

- 1) 了解公司活動和業務關係背景：基于公司可持續發展工作基礎，通過訪談、案頭研究、內外部專家討論等方式，進一步明確公司運營對利益相關方的影響，以及外部環境變化對公司自身運營和價值鏈的影響。
- 2) 建立議題清單：充分考慮海爾智家未來發展規劃，基于《指引》要求，結合適用於海爾智家的其他可持續發展信息披露標準、行業標準與同業分析，梳理出 20 項與公司相關的可持續發展議題，並通過內外部訪談、資料分析等方式梳理各項議題涉及的主要影響、風險和機遇。
- 3) 議題重要性的評估與確認：以現場訪談和問卷調研的方式邀請利益相關方對識別出的影響、風險和機遇進行打分評估，並與公司內部可持續發展專家、財務專家和相關業務板塊專家以及外部專家就打分結果進行討論，形成海爾智家可持續發展議題“雙重重要性”分析矩陣。

可持續發展議題變化情況：

本年度，公司基于《指引》議題設置，對以往可持續發展議題進行了整合與梳理，以《指引》議題為基礎開展議題重要性評估。其中，**生態系統和生物多樣性保護以及利益相關方溝通**兩項議題為本年度新增議題。



## ——海爾智家2023年可持續發展議題與《指引》對應情況

環境		社會		可持續發展相關治理	
海爾智家2023年議題	上交所《指引》議題	海爾智家2023年議題	上交所《指引》議題	海爾智家2023年議題	上交所《指引》議題
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 綠色產品</li> <li>● 碳排放</li> <li>● 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 應對氣候變化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社區投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 鄉村振興</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 風險管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 盡職調查</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水資源使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 污染物排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社區投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社會貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 反商業賄賂及反貪污</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子廢物循環與利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 廢棄物處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品技術與創新</li> <li>● 知識產權管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 創新驅動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商業道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 反不正當競爭</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電子廢物循環與利用</li> <li>● 水資源使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境合規管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品技術與創新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 科技倫理</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利益相關方溝通*</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能源使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 能源利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應鏈管理</li> <li>● 沖突礦產</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應鏈安全</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水資源使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 水資源利用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 供應鏈管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平等對待中小企業</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 綠色產品</li> <li>● 循環經濟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 循環經濟</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品質量與安全</li> <li>● 優質服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 產品和服務安全與質量</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生態系統和生物多樣性保護*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 信息安全與隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 數據安全與客戶隱私保護</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工權益</li> <li>● 人才吸引</li> <li>● 員工健康與安全</li> <li>● 員工發展</li> <li>● 多元、包容與平等機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工</li> </ul>		

### 影響重要性評估方式

我們採取以下步驟評估各個議題的影響重要性：

- 識別公司業務運營對價值鏈各利益相關方在可持續發展方面的正面與負面影響；
- 結合公司內部風險評估標準，確定影響重要性的閾值與判定方法；
- 充分參考法律法規要求、科學研究成果、公司運營歷史情況、行業特點等因素，對影響的規模、範圍、不可補救性（僅限於負面影響）和可能性進行評估分析；
- 彙總評估結果，與內外部專家進行分析討論，結合影響水平對各個議題進行優先級排序，確定具備影響重要性的議題。

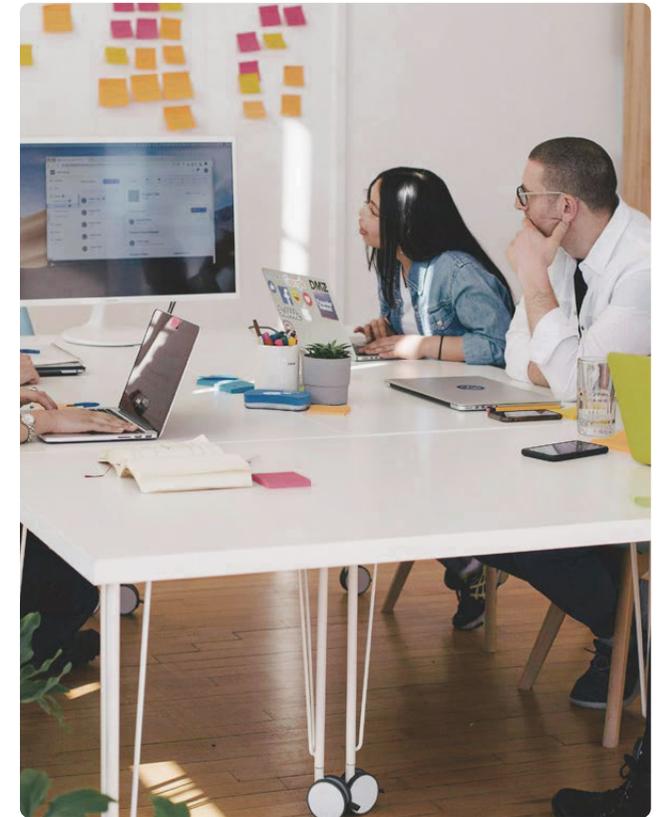
### 財務重要性評估方式

我們採取以下步驟評估各個議題的財務重要性：

- 梳理與公司可持續發展相關的外部環境變化，充分考慮公司運營對相關資源和關係的依賴和影響程度，識別公司面臨的主要可持續發展風險與機遇；
- 結合公司內部風險評估標準與財務相關專家建議，確定以公司利潤為參考指標進行財務影響程度分析；
- 與內外部專家共同識別、分析、確定各項風險與機遇的主要財務影響路徑，以及影響程度和可能性，評估各項風險與機遇的財務影響；
- 彙總評估結果，結合影響水平對各個議題進行優先級排序，確定具備財務重要性的議題。

### 雙重重要性評估結果

通過上述步驟，海爾智家識別出的重要性議題以及重要性矩陣圖如下。其中，**創新驅動、產品和服務安全與質量、能源利用、應對氣候變化和循環經濟**具備影響重要性和財務重要性，公司針對上述議題的策略與應對方式將在本報告中進行詳述。



重要議題	主要影響、風險和機遇	受影響的利益相關方	價值鏈影響範圍	時間範圍 <sup>5</sup>	海爾智家的應對措施
產品和服務安全及質量	正面影響：深入貫徹全鏈路質量管理理念，為全球客戶提供高質量、高品質的產品，保障消費者健康安全，推動科技的普及性	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、媒體、非政府組織及公眾	自身運營、下遊	短期、中期、長期	海爾智家秉承“人單合一，人人質量”的理念，持續推廣高質量文化，保持產品的高質量和高品質，且作為公司運營的核心，未來會持續保證產品的質量。更多內容請見“創新引領，開拓美好智家體驗 - 質量為本實現卓越品質”章節。
	財務風險：如產品因質量問題可能會導致賠付、訴訟、罰款等支出，嚴重時可能導致產品召回，對品牌造成聲譽影響，進而大大影響銷量	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、媒體、非政府組織及公眾	自身運營、下遊	短期、中期、長期	
循環經濟	正面影響：開展家電回收並將再生材料進行售賣，減少資源消耗和廢棄物，對環境帶來積極影響	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、媒體	自身運營、下遊	短期、中期、長期	海爾智家積極開展廢舊家電回收，循環材料不僅在使用在自身家電產品中，更廣泛應用於國內外各行各業。更多內容請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 全生命周期綠色實踐”章節。
	財務機遇：公司在使用循環材料生產的領域處於領先地位，對開拓該方面的市場存在一定優勢，進而在未來帶來更多市場和收入	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、媒體	自身運營、下遊	短期、中期、長期	
創新驅動	正面影響：充分調研用戶使用習慣，並考慮地域、使用人群的特征在產品研發階段納入人體工程學考量，使產品更貼近消費者需求，提升技術普及性	員工、用戶、經銷商、媒體、股東及投資者	自身運營、下遊	短期、中期、長期	海爾智家各產線已開展適老化、助殘、兒童保護相關功能研發工作，並取得一定進展。更多內容請見“專題：以“智”造綠色，令“家”享未來”“創新引領，開拓美好智家體驗 - 科技創新引領產品升級”章節。
	財務機遇：對人體工程學的應用可提升用戶使用體驗，作為家電產品的關鍵屬性，良好的用戶體驗可以帶來更大的市場、銷量和收入	員工、用戶、經銷商、媒體、股東及投資者	自身運營、下遊	短期、中期、長期	

<sup>5</sup> 綜合考慮核心業務規劃、社會低碳發展目標時間範圍、氣候相關披露標準與管理建議等，我們將時間範圍設定為報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期結束後5年以上（長期），以對公司不同時間段的業務發展受氣候影響的情況進行合理評估。

重要議題	主要影響、風險和機遇	受影響的利益相關方	價值鏈影響範圍	時間範圍	海爾智家的應對措施
能源利用	正面影響：加速研發、生產、銷售低能耗、更環保的產品促進社會低碳清潔發展	媒體、股東及投資者、非政府組織及公眾	自身運營、下遊	短期、中期、長期	海爾智家生產的低能耗產品方面處於全球領先行列，對在產品使用端減少氣候變化影響帶來積極作用。 更多內容請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 全生命周期綠色實踐”章節。
	財務風險：如所在地區產生電力供給不足或斷供的情況，將對公司生產效益帶來影響，進而影響財務表現	供應商、媒體、監管機構及政府部門、非政府組織及公眾	自身運營	短期、中期、長期	海爾智家計劃使用能源替代及多元化方案，我們已推廣使用清潔能源，如在園區鋪設光伏等，並在未來會加大清潔能源替換力度。 更多內容請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 全生命周期綠色實踐”章節。
氣候變化	正面影響：協助供應商開展減碳、環境保護的能力建設，有助於減少環碳排放	供應商、媒體、監管機構及政府部門、非政府組織及公眾	上遊	短期、中期、長期	海爾智家針對供應商開展雙碳調研，並面向供應商推出碳資產管理系統、幫助供應商在各廠區鋪設光伏，幫助供應商提升雙碳競爭力。 更多內容請見“凝心聚力，驅動產業社區共榮 - 協作打造可持續供應鏈”“附錄一：氣候相關披露報告”章節。
	財務影響：積極在各廠區發展光伏等清潔能源，有助於減緩氣候變化	供應商、媒體、監管機構及政府部門、非政府組織及公眾	自身運營、下遊	短期、中期、長期	
	負面影響：家電生產、使用環節產生的溫室氣體加速氣候變化	用戶、媒體、監管機構及政府部門、非政府組織及公眾	自身運營、下遊	短期、中期、長期	海爾智家積極採取相關措施以減少家電產品和其他產品的全生命周期碳排放，以減緩氣候變化帶來的影響。 更多內容請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 全生命周期綠色實踐”“附錄一：氣候相關披露報告”章節。

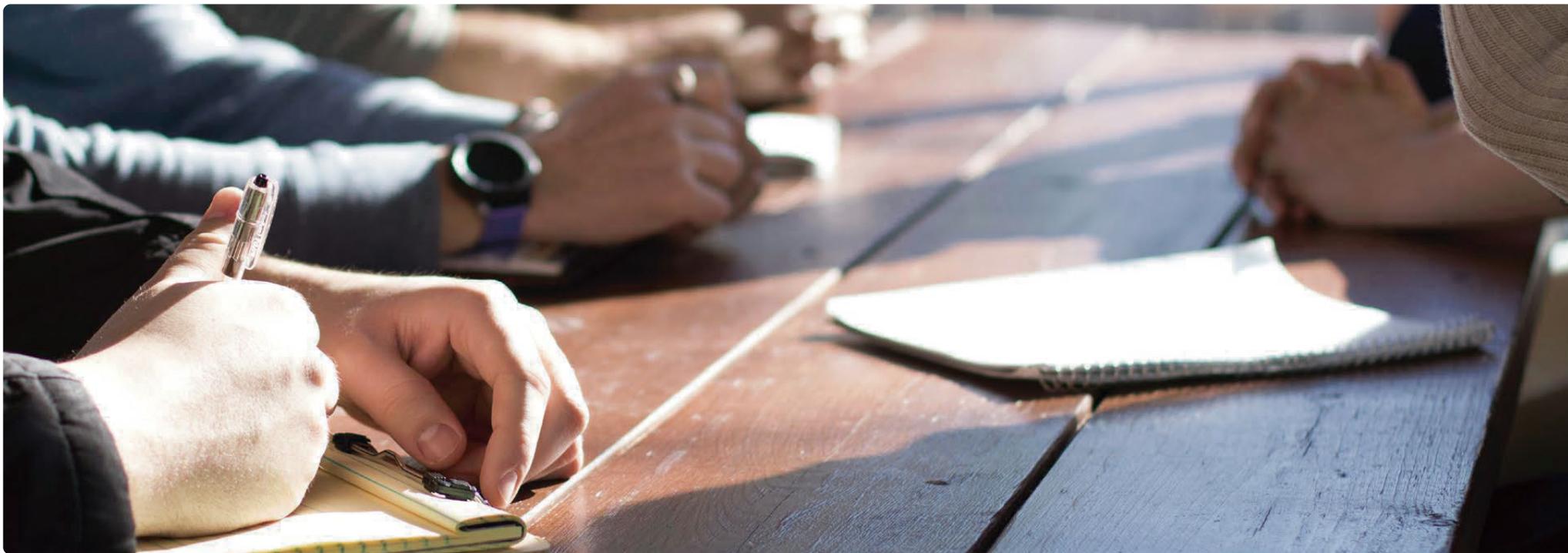
# 加強內部風險控制

為更好地管理業務發展相關風險，海爾智家參照上交所《上市公司內部控制指引》、財政部等五部委聯合發布的《企業內部控制基本規範》《企業內部控制配套指引》、香港聯交所《企業管治守則》等指引，明確董事會、審計委員會、監事會及管理層在內部控制機制中的角色與責任，

建立並持續完善風險管理及內部控制系統。我們對公司各業務場景的內部控制與風險應對有效性進行評估，建立風險地圖；搭建數字化風控平台，實現對重點風險事項的主動監測、預警和線上閉環的全流程管理；聚焦高風險項，制定專項應對計劃，並進行專項審計。

公司啓動可持續風險管理項目，將可持續風險管理全面納入公司風險管理體系，以期制定相應的管控措施。

關於內部控制和風險管理的內容請見公司《2024年報》。



# 合規守道經營

海爾智家承諾按照最高商業道德標準開展經營活動，嚴格遵循《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反壟斷法》及其他各海外運營所在地法律法規，制定並在全球範圍內嚴格落實《海爾商業行為準則》《反舞弊工作章程》《反壟斷合規手冊》《海爾智家員工行為規範》《供應商黑名單管理制度》等制度。2024年，公司根據《受益所有人信息管理辦法》要求，逐步在國家市場監督管理總局指定的注冊系統備案，配合國家維護市場秩序、金融秩序，預防和遏制洗錢、恐怖主義融資活動。董事會負責審查及監督本公司有關遵守法律法規的政策及措施。

## 反貪污

海爾智家搭建了商業道德合規管理架構，由董事會整體負責公司商業道德事宜的監督、管理和指導工作，包括有關政策及措施的施行情況。公司設立反舞弊委員會，涵蓋內控、法務及各業務線人員，積極推進反貪污、反洗錢、反舞弊等商業道德相關方面的體系建設及執行情況，定期對商業道德方面風險進行識別，並向董事會、審計委員會進行彙報並接受其監督。本年度，公司持續加強“風險管理+內控+審計+反舞弊”聯動的風險管控，應用大數據雲監測系統等數字化手段進行事前風險預警排查，每周、每月、每季度對公司全部工廠、產業、平台等各層級涉及貪污賄賂、舞弊、洗錢等風險進行識別和梳理，及時發現、防範、治理有關風險。我們定期（項目按需每年或每三年）對所有業務線以及採購、制造、市場等全流程節點開展審計工作，包括離任審計、專項審計等，並將調查評估結果及處

置建議向 CEO 或董事會進行彙報。

公司要求關鍵崗位人員每季度簽署《廉潔自律承諾書》，與供應商簽訂《廉潔協議》。我們設置利益衝突申報途徑，便于員工主動申報親屬在公司及公司合作方的任職情況，減少或避免潛在的貪污風險。2024年，我們推進全體員工簽訂《利益衝突自主申報》，敦促員工嚴守合規底線。

本年度，公司根據《刑法修正案（十二）》，通過“智家法務”公眾號發布貪腐行為與責任的解讀和分享培訓，覆蓋包括董事、監事及高級管理層在內的公司全體員工。公司還對東南亞區域員工進行反腐敗專項培訓，聚焦欺詐、挪用、腐敗、利益衝突及內部政策等核心議題，提升員工合規意識。



東南亞區域員工反腐敗培訓

2024年，未發生針對公司及員工提出並已審結的貪污訴訟案件。

關於供應鏈反貪污的內容，請見“凝心聚力，驅動產業社區共榮 - 協作打造可持續供應鏈 - 供應商環境與社會風險管理與審核”章節。

## 反貪污培訓

公司持續採用“現場培訓 + 線上課程 + 電子刊物”相結合的多元化反舞弊、合規培訓體系，培訓涵蓋專業性的培訓（國際認可或國家級專業資格）、業務場景化培訓兩大類，綜合運用專題培訓、利益衝突申報、風險提示、通報公示等多種手段持續提升全員風險合規意識。我們定期組織全員（包括全體正式員工、兼職員工及派遣員工）參加警示片教育等培訓活動，通過“Newsletter”對董事和管理層開展反貪污培訓，涵蓋境內外反貪污形勢、海爾智家反貪污識別、合規建設等內容。我們亦對調查人員進行培訓，以提升其反舞弊工作執行能力。本年度，公司組織線下現場培訓不少於398場次，每場次不少於30分鐘，覆蓋海爾智家全體員工。

本年度，海爾智家根據2024年修訂生效的《中華人民共和國公司法》的規定，就新規關於公司治理方面的內容進行了培訓；並邀請外部機構就《公司法》的本次修訂對上市公司的影響進行培訓；完成對中東非區域的法務審計，全面總結並提升法務合規水平。

本年度，海爾智家實現員工商業道德培訓覆蓋率100%，人均反貪污培訓時長超2小時。

### 案例：2024年海爾智家全球法務峰會

在2024年智家全球法務峰會上，圍繞人工智能、可持續發展、數據合規等前沿科技及法律話題展開討論和分享。峰會介紹了海爾的反舞弊管理理念、制度要求，並對全球範圍內的反舞弊制度建設和訴訟工作提出引領性的指導意見。公司還邀請歐洲區域法務同事分享歐盟ESG（環境、社會和公司治理）相關規定的內容和海爾Europe ESG管理體系，並就《企業可持續發展報告指令》（Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD）對海爾的影響進行了分析。

## 反不當競爭

反壟斷等不當競爭是海爾智家嚴守商業道德的一項重點工作。我們制定《反壟斷合規手冊》，明確境內外各運營地反壟斷相關的法律法規要求，並組建“全球反壟斷合規小組”，定期梳理並優化公司各運營地反壟斷制度，結合業務實踐識別反壟斷合規風險點，強化風險場景下的審批流程，在全球法務峰會上進行反壟斷專題分享。我們定期對業務條線進行內部盡調，審閱並規範各類文件用法，避免產生潛在的壟斷風險。2024年，公司聘請外部機構就《中華人民共和國反壟斷法》體系與監管機構、經營者集中反壟斷申報與審查、與競爭對手/經銷商交互的注意事項、市場支配地位與濫用行為、新型反壟斷風險要點、反壟斷調查與反壟斷民事訴訟、中國企業境外投資反壟斷、《歐盟外國補貼條例》(FSR)、外商直接投資(FDI)風險等內容進行培訓。

2024年，公司未收到與不正當競爭行為相關的訴訟。



## 合規管理體系認證

海爾智家已于2022年獲得ISO 37301:2021合規管理體系認證，並通過2024年複審，認證覆蓋中國境內的海爾智家家電產品、智能家居場景的業務運營，標志我們在反舞弊、個人數據及隱私保護、反壟斷、知識產權、合同管理、反商業賄賂及反腐敗、勞動用工等領域的業務運營符合合規管理體系要求。



ISO 37301 合規管理體系認證

## 廣告合規宣傳

公司嚴格遵守全球運營所在地廣告宣傳相關法律法規要求，杜絕虛假宣傳並抵制任何限制市場競爭的不當行為。我們依照《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦法》《廣告絕對化用語執法指南》等法律法規，制定《廣告合規手冊》《營銷素材線上審核及廣告審核實施使用指引》等內部管理辦法，從制度層面推進廣告宣傳合規管理，並在日常經營中提示業務宣傳及廣告、標識使用的合規性。2024年，公司使用數字化工具，初步完成對廣告宣傳中文字、用語的合規性審查。我們組織開展廣告宣傳合規的專題培訓，對廣告法適用範圍和主題、宣傳風險點及數字化工具進行宣傳和解讀。本年度，公司發布《海爾智家自媒體風險排查及清理的通知》，對涉及自媒體的宣傳合規進行排查，確保自媒體平台合規宣傳。

## 舉報人保護

為持續營造公開、公平、公正的誠信生態，公司制定覆蓋海外運營區域的《海爾智家生態平台吹哨人管理規範》《舉報獎勵機制》，並開通iHaier平台、舉報郵箱、合規熱線(NAVEX Global)等通道，接收內外部人員以及合作方(包括全體員工、供應商及承包商等)提供的違反商業道德相關的線索和問題。當公司接到舉報信息後，將由內控內審部門進行初步篩查與調查，發現任何違法違規行為都將移交司法機關進行處理。2024年，公司在總部及海外區域進行投訴舉報渠道宣貫，持續跟進投訴舉報渠道的海外推廣。

## 與舞弊有關的線索及問題舉報通道



iHaier 舉報端口：舞弊舉報

舉報郵箱：jubao@haier.com

舉報網址：www.haierchina.ethicspoint.com

## 與合規有關的疑慮及問題舉報通道

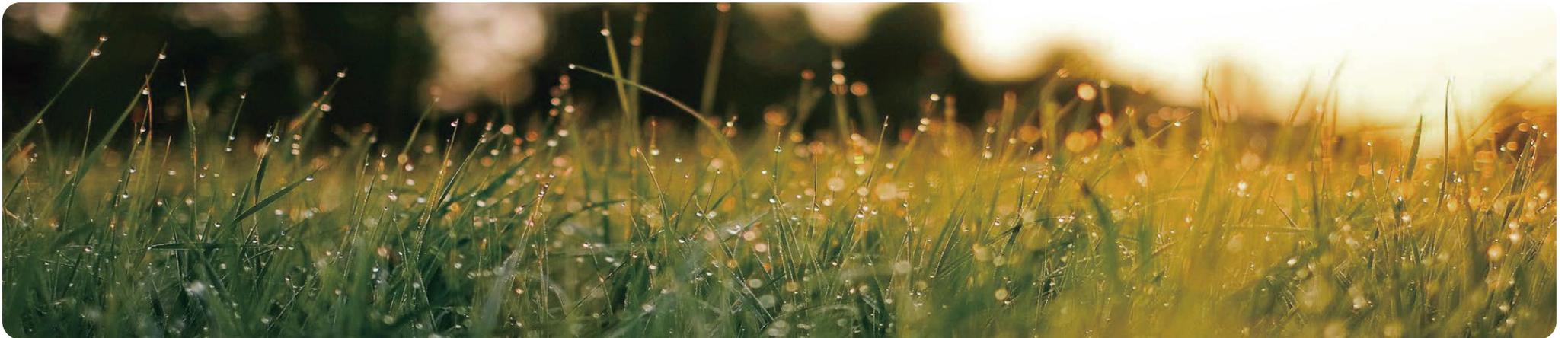


舉報郵箱：Compliance@haier.com

中文網頁：<https://www.haierchina.ethicspoint.com>

英文網頁：<https://secure.ethicspoint.eu/domain/-media/en/gui/102394/index.html>

為鼓勵舉報人提供線索，並保護舉報人隱私，公司承諾將採取一切合理措施保護舉報人的身份信息，並依據相關制度公平對待舉報人，保護其免遭打擊報復。我們的合規熱線由第三方服務商獨立運營，會為舉報人提供保密密碼，並且不會記錄舉報人的個人信息；iHaier 平台、舉報郵箱由專人管理，且有關人員須對舉報人信息嚴格保密。當出于調查目的或當地法律要求需要披露舉報人身份時，公司也會嚴格限制披露的範圍。



# 關注網絡與信息安全

我們高度重視數據安全，建立完善的信息安全管理體系和組織架構，不斷提升信息安全技術能力，全方位堅守安全底線。

## 完善保障機制

海爾智家嚴格遵守中國大陸的《中華人民共和國網絡安全法》及其他全球各運營所在地適用的信息安全相關法律法規，制定《海爾智家安全白皮書》《海爾智家全球信息安全方針策略》《海爾智家數據安全管理程序》等多項管理辦法及規章制度，形成了海爾智家的信息安全管理體系，並在海爾智家全球所有運營場所內貫徹執行。2024 年，海爾智家信息安全體系流程根據最新法律法規進行修訂完善，完成 50 余份制度文件的發布與優化迭代。

海爾智家搭建了由信息安全管理委員會、信息安全管理部門及各平台、產業、部門信息安全接口人三個層級組成的全球信息安全管理組織架構，並明確了各級職責。信息安全管理委員會由海爾智家各產業、GE Appliances、FPA、海爾 Europe 總經理共同組織，負責信息安全策略評審及資源調配。高級領導層不定期向董事會審計委員會彙報信息安全事宜。總部信息安全團隊與海外各區域信息安全接口人每兩個月召開一次安全會議，討論的主題涵蓋全球安全態勢、隱私安全、IoT 安全、釣魚郵件演練及防範、各區域信息安全規劃等事宜。在三層管理組織基礎上，公司建立虛擬鏈群組織運營機制，對工控安全、數據安全、隱私合規等安全領域實現精細化運營。

## 多重信息安全防護體系

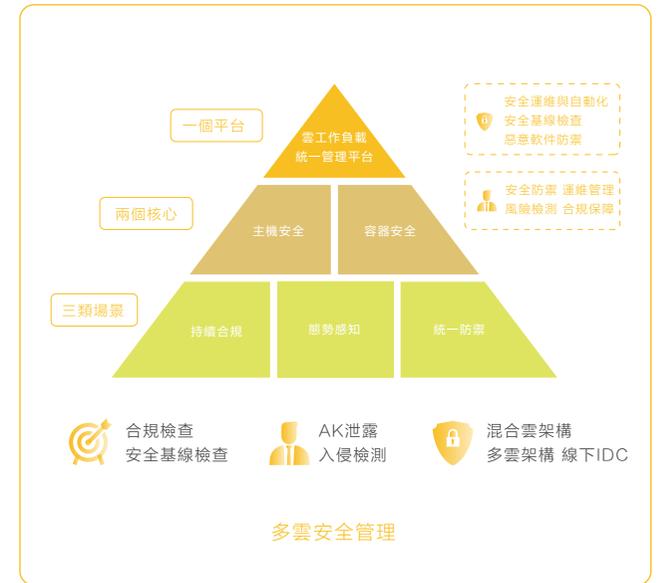
我們構建了全面的信息安全防護體系，有效識別並控制了信息安全風險。本年度，海爾智家未發生重大信息安全方面的負面事件。海爾智家嚴格遵守國家關於個人信息、網絡及數據安全的法律法規，在滿足法定要求及合作約定要求的前提下，對第三方合作供應商的信息安全風險進行披露。

### 多雲安全管理

公司建立了集持續監測、深度防禦、全面分析、快速響應能力為一體的雲安全中心，可有效發現和阻止病毒傳播、黑客攻擊、勒索加密等風險事件，實現一體化、自動化的安全運營閉環，保護多雲環境下網絡設備安全，針對黑客的滲透、網絡攻擊、釣魚攻擊進行快速響應並生成安全威脅情報，為安全決策提供重要參考。2024 年，我們完成多雲基礎設施安全審計，識別出的問題與風險項已 100% 完成整改。

### 信息安全培訓

海爾智家持續開展信息安全培訓與宣貫工作，制定並落實年度信息安全培訓計劃。我們針對新員工、IT 開發關鍵崗位人員、業務人員、高管等不同崗位人員進行定制化的專項培訓課程，同時從不同信息安全領域發布學習地圖、認證考試課程和公眾號宣傳文案，覆蓋應用安全、數據安全、雲安全、開發安全、生成式人工智能安全、物聯網（IoT）安全等專題內容。我們亦針對海外 IT、人力等關建崗位員工開展線上安全意識培訓。2024 年，公司面向全體員工開展《信息安全與隱私保護認證》考試，重點規範信息安全行爲，提升員工信息安全保護意識與能力。



我們定期組織覆蓋全員的安全意識攻防演練，搭建釣魚郵件演練平台，通過模擬外部攻擊來檢驗員工對於常見攻擊的抵禦能力，提升全員防範意識。2024年，我們每月定期開展全員範圍內的釣魚郵件測試，並組織未通過測試員工參與培訓及考試。

本年度，公司聯合外部第三方進行信息安全評審及攻防演練工作，針對公司全部網絡、業務範圍開展攻防演練，並及時對發現的問題進行處置。

## 漏洞管理

公司依照《海爾集團漏洞管理規範》進行漏洞管理，制定安全漏洞響應流程，並定期進行滲透測試，通過模擬惡意攻擊方法以評估網絡系統安全性。我們定期對全範圍內的業務和服務器進行漏洞掃描，及時修復發現的漏洞。2024年，我們對近百個應用系統完成了滲透測試與漏洞掃描，範圍覆蓋海爾智家所有線上重點應用以及新上線業務，並通過漏洞修復、安全技術手段緩釋風險，100%處置完成高危安全漏洞，避免系統破壞和敏感數據泄露。

GE Appliances、FPA、海爾 Europe 等公司海外附屬子公司也持續推進網絡與信息安全管理。本年度，GE Appliances 開展年度網絡釣魚模擬演練，公司內部安全團隊與第三方合作開展漏洞分析與威脅管理，主動檢測信息安全隱患威脅，優化漏洞修復流程，持續完善信息安全管理體系，

同時公司還與第三方合作開展滲透測試，對信息安全管理、攻擊面管理和潛在漏洞進行獨立評估，增強公司的信息安全合規管理能力、前瞻性風險管理能力；FPA 開展身份安全審查、特權訪問管理、開發流程安全系統優化、雲安全管理、歷史遺留漏洞修復等措施，同時還與第三方合作公司合作開展多次應急響應模擬、滲透測試，不斷提升網絡與信息安全管理水平。

## 應急預案

我們依據《海爾智家勒索病毒應急響應流程》制定並完善應急預案和響應機制，持續提升突發事件的處置應變能力，一旦出現網絡安全風險或信息泄露事件，我們將立即採取補救措施並及時跟進處理，將事件損失和影響降到最低。本年度，我們開展勒索病毒應急演練，驗證了響應流程的合理性及有效性，並對發現的應急漏洞進行專項修復。

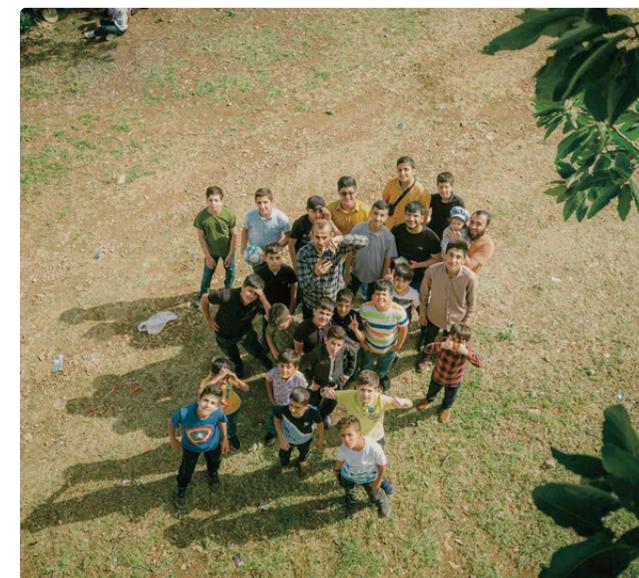
本年度，我們制定《智家數據安全事件應急響應流程》，根據公司重要數據泄露造成危害的影響，將數據安全事件分級。一旦發生網絡安全風險或信息泄露事件，我們將成立應急聯合作業組，根據事件等級進行處置與複盤工作。2024年，我們開展數據安全事件應急演練，並且未來將每年至少開展一次數據安全事件應急演練，使各責任方熟悉並掌握其崗位職責與應急處置策略和規程。過去三年，公司未發生重大信息安全泄漏事件。



## 信息安全認證與審計

公司持續完善信息安全管理體系，制定了完善的數據安全管理體系和規範流程。2024年，海爾智家通過了ISO 27001信息安全管理體系認證；旗下子公司——青島海爾科技有限公司獲得DSMC數據安全管理能力認證；海爾智家商城系統獲得信息安全等級保護三級認證；海爾智家物聯模組通過中國網絡安全審查技術與認證中心的安全（CCRC）EAL4+認證；海爾智家APP、IoT平台、語音、人工智能等通過網絡安全等級保護三級測評。

嵌入式操作系統 Haier Embedded OS 通過 ARM PSA L1 級別物聯網安全認證。我們定期開展信息安全的常規審計與評估，推動對公司信息安全與數據保護的全面監督。2024年，我們通過工具掃描、滲透測試、人工訪談、舉證等方式多次開展專項信息安全審計，覆蓋數據安全、應用安全、隱私合規、雲安全等多個安全領域。本年度，信息安全審計發現的高危問題均已按計劃完成整改。



## 我們的未來規劃

我們將持續優化企業管治，完善內部控制，打造誠信生態，維護信息與網絡安全，並加強與利益相關方的定期溝通，以持續提升企業價值，實現可持續治理。

# 02

## 守護星球 探索綠色低碳未來

- ◆ 回應的聯交所 ESG 指標：A1 排放物，A2 資源使用，A3 環境及天然氣資源，A4 氣候變化，B6 產品責任
- ◆ 回應的 A 股 ESG 議題：應對氣候變化，污染物排放，廢棄物處理，環境合規管理，能源利用，循環經濟，水資源利用
- ◆ 回應的 UN SDGs



# 我們的目標

目標	目標完成情況
<b>國內環境目標</b>	
廢棄物 100% 合規處理	已完成
公司及各子公司制定並落實突發環境事件應急預案	公司及各子公司按照法律法規要求開展環境事件風險評估，採取預防措施，制定《突發環境事件應急預案》並組織演練，根據演練效果對預案不斷優化升級
<b>再循環產業</b>	
2024 年再循環產業實現回收量 760 萬台	2024 年，海爾智家在中國範圍內實現回收廢舊家電 769 萬台，同比提升 10%
<b>海爾 Europe</b>	
2025 年，100% 工廠通過 ISO 14001 認證	75% 工廠已通過 ISO 14001 認證
到 2030 年，廢棄物回收率達到 99%	廢棄物回收率已達到 98%
到 2025 年，土耳其工廠獲得 TÜV 萊茵廢棄物零填埋管理認證	已申請
到 2025 年，可再生能源使用占比達 60%	太陽能裝機容量近 10 兆瓦，綠色能源使用占比已達 36%
到 2025 年，水回收率達 70%	水回收率已達 50%



## 1-3 年目標 (2025 年 - 2027 年)

- 以 2024 年為基準年，在不考慮自制回移的前提下，力爭 2025 年每萬元產值能耗下降 3%
- 以 2024 年為基準年，在不考慮自制回移的前提下，力爭 2025 年每萬元產值水耗下降 3%
- 增加新一代環保制冷劑 CO2 及 R290 的應用
- 2026 年前，循環再生物料使用量達到 3 萬噸
- 推廣能源高效產品（如熱泵等）
- 2025 年，海爾智家在全國範圍內實現回收廢舊家電 800 萬台，持續提升拆解物循環利用率及再生塑料應用比例

## 遠期目標 (2030 年 - 2050 年)

- 以 2024 年為基準年，到 2030 年實現國內範圍一、二溫室氣體排放強度降低 10%
- FPA**  
與 2020 年相比，到 2030 年，每台售出電器產生的範圍一、二、三碳排放量減少 50%，到 2050 年減少 90%
- GEA<sup>6</sup>**  
到 2030 年底，所有成品包裝均不使用發泡聚苯乙烯（EPS）
- 到 2030 年底，所有包裝均含有可回收材料
- 到 2030 年底，產品包裝 100% 可回收
- 到 2030 年底，產品包裝中只使用環境可持續的油墨
- 到 2030 年底，除出于產品安全考慮或法律法規要求外，包裝不使用印刷文字

<sup>6</sup> GEA 包裝目標內容，請參見 GE Appliances 2023 Citizenship Report

# 全生命周期綠色實踐

海爾智家以全鏈路革新驅動綠色轉型，從研發端植入低碳基因、生產端打造綠色制造體系、物流端探索應用綠色包材理念與低碳運輸模式，到回收再生端構建行業首個家電全鏈路閉環體系，我們致力於打通家電產業全生命周期減碳路徑，踐行綠色智造與生態共生的可持續未來。

## 綠色&碳管理體系

公司導入T/CCAA39-碳管理體系要求，在空氣產業內進行全面培訓和體系建立，在2024年建立並實施碳管理體系。



## 研發和原材料降碳

為從源頭實現產品全生命周期降碳，我們強化降碳設計，加快推進低碳產品開發，通過創新結構設計、生產工藝、原材料選取等方式持續提升產品能源效率、減少資源使用量、降低污染物排放。

我們傾向選擇可回收、可再生、輕量化或對環境影響較小的材料作為產品原材料，並不斷提高此類材料的應用比例。例如，在美國，我們逐步使用纖維及可降解生物材料替代泡沫及塑料，以降低環境影響。為優化原材料使用設計，我們不定期與供應商在新設計、新材料和新工藝等方面進行探討交流，共同開發節能降碳的研發方案，包括使用替代性材料、輕量化設計等。

2024年，公司各業務產線立足自身技術優勢，以用戶需求為導向，聚焦產品材料升級，推動綠色家電技術創新升級。關於綠色低碳技術產品應用的內容，請見“專題：以‘智’造綠色，令‘家’享未來”章節。

## 生產降碳

公司以生產降碳為切入點，在全球運營範圍內打造綠色制造體系，持續優化能源結構、提升資源使用效率、加強排放物管理與處置，減少產品生產過程中的碳排放量。截至報告期末，海爾智家中國運營區自有供應鏈工廠100%通過ISO 14001環境管理體系認證；公司擁有9座燈塔工廠、1座可持續燈塔工廠、16家國家級綠色工廠、6家無廢工廠及12家國家級綠色供應鏈管理企業。

## 能源管理

我們遵循《中華人民共和國節約能源法》及其他全球運營所在地相關法律法規，制定《能源管理手冊》，持續完善能源管理體系建設，並利用自動化、信息化技術集中管理工廠的主要資源消耗情況。我們持續推進各產品線清潔生產改造、清潔能源利用、節能提效升級，實現綠色清潔生產。2024年，我們重點推進9個方向的506個節能減排重點項目，其中包括：

### 能源回收

通過將燒結爐、空壓機余熱進行回收，用于其他工序，提高能源利用率；將實驗室純水回收、中水回用，提高水循環比例。

### 工藝改進

制造環節新增多項前沿技術，進一步節能減碳省材。如首創第四代發泡技術，可實現冰箱保溫性能提升8%，發泡料的注料量節省5%，產品全生命周期節能15%。

### 設備升級

通過電氣化、伺服化改造升級舊設備，降低設備運行功率，減少電機空轉時間，實現節能。

### 可再生能源使用

不斷提高光伏等可再生能源使用量，年度綠電消耗量52,234.71兆瓦時。

### FPA

2024 年，FPA 泰國運營地設立能源管理工作組並制定能源政策，促進生產運營環節節能環保。FPA 重新編程燈光定時管控，減少燈光使用時間；安裝可調速驅動器（ASD），調整設備運轉速度，節省能源耗用；調整冷卻器設定溫度，減少能源消耗。

### GE Appliances

GE Appliances 在運營過程中高度重視水資源的高效利用，並關注節水型產品的研發與生產。在產品測試中循環利用水資源，並在必要時調整測試流程，以減少工廠耗水量；在產品研發階段，我們設計了採用自適應注水技術的循環用水模式，最大限度減少產品使用過程中的用水量，例如 GE Appliances 的洗碗機產品設有“節能模式”和“輕柔模式”，可節省 25% 的能源和用水量。

2024 年，GE Appliances 對製造工廠開展滲漏修復項目；為工廠安裝 LED 照明燈具；開展工藝設備能源監測並擴大超聲波壓縮空氣泄漏維護；安裝供熱（或供暖）通風與空氣調節（HVAC）自動化系統，以降低工廠能源消耗，減少碳排放。

### 海爾 Europe

#### 節水管理

2024 年，海爾 Europe 全面升級工廠水處理系統，搭載滲漏監測系統，同時取消水循環節，使工廠用水量減少達 70%。此外，海爾 Europe 還在研發壽命測試中應用水循環技術。

#### 節能減排

2024 年，海爾 Europe 通過節能技改、綠色能源使用等措施，持續提升工廠能源管理效率，減少生產排放。

一、減少能源消耗。海爾 Europe 土耳其工業園配備了高性能的節能設備，節能效率高達 20%；將能源從燃氣轉換為電力，並採取全新的建築隔熱措施，燃氣消耗量減少 40%；工廠設施均安裝智能電表系統，實時監控和優化能源使用情況。

二、綠色能源生產。截至本報告期末，海爾 Europe 土耳其工廠光伏裝機容量 5.6 兆瓦，中國工廠光伏裝機容量 3.3 兆瓦，並預計於 2025 年進一步擴大產能。

三、綠色能源購買。2024 年，海爾 Europe 土耳其工業園全年製造和運營所使用的電力 100% 來自可再生能源，並獲得 I-REC（國際可再生能源證書，亦稱國際綠證）。I-REC 是一項關於可再生能源發電環境屬性的認證，追蹤每兆瓦時（MWh）可再生能源發電所產生的環境效益。海爾 Europe 已獲得 140 億份 I-REC 認證的積分點，代表著 140 億兆瓦時來自可再生能源的電力，覆蓋了土耳其工廠 100% 的電力需求。



2024年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 <sup>1</sup>	2024年數據
● 綜合能源消耗總量 <sup>2</sup> （兆瓦時）	2,201,271.45 <sup>3</sup>
● 直接能源消耗量（兆瓦時）	559,120.75
● 間接能源消耗量（兆瓦時）	1,642,150.70
● 萬元產值綜合能源消耗量（千瓦時/萬元）	84.53
● 用水總量 <sup>4</sup> （噸）	7,759,930.97
● 萬元產值用水量（噸/萬元）	0.30
● 包裝物消耗總量（噸）	347,120.86
● 萬元產值包裝物消耗量（噸/萬元）	0.01

注：  
 1. 數據包含截止 2024 年 12 月 31 日已投產的中國區域工廠，以及合計約占海外營業收入達到 85% 的實體所擁有的工廠；  
 2. 綜合能源消耗總量包含外購電力、外購蒸汽、天然氣、液化石油氣、柴油等消耗量，根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》、國家能源局發布的全國電力工業統計數據中的換算因子計算；  
 3. 2024 年能源消耗量增長的原因在於產值增加、前工序回移自制、公司合並日日順供應鏈、新增工廠帶來的組織邊界擴大及排放源增加。未來，我們將進一步對能源消耗量數據進行完善；  
 4. 公司耗水主要來自市政用水。我們在取水水源上無任何問題。

關於能源管理目標的內容，請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 我們的目標”章節。

## 排放物管理

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及全球其他運營所在地相關法律法規的要求，持續完善環境管理體系，推進降廢技改項目，減少污染物排放量，並定期進行監督檢查。

### ● 廢水管理

建立標準化排污口，污水經處理達標後合規排放，並通過污水在線自動監控系統實時監控，實現 24 小時預警。



### ● 無害廢棄物管理

利用全程數據留痕、可視、可追溯的數字化平台進行管理，複用具有再利用價值的無害廢棄物資源，提高回用率；其他無害廢棄物交由市政等第三方公司進行合規處置。



### ● 廢氣管理

建設廢氣排放在线監測項目，加裝廢氣治理設施，並每年委託第三方進行廢氣檢測；每周進行風筒清理和巡檢，確保排放設施正常運行。



### ● 危險廢棄物管理

設立危險廢棄物管理程序，對危險廢棄物產生、入庫、轉運等進行全流程管理，規範其儲運流程；在每個園區建設危險廢棄物存放倉庫，將其交由具備專業資質的第三方公司進行無害化處置。



本年度，公司未因污染物違規排放等環境事件受到重大行政處罰或被追究刑事責任，亦未出現因污染物排放對員工、當地社區居民等群體產生重大影響。

## 包裝和運輸降碳

2024年公司生產運營過程排放情況如下：

指標 <sup>1</sup>	2024年數據
● 廢水排放總量 <sup>2</sup> (噸)	2,225,906.69
● 有害廢棄物排放總量 (噸)	2,371.08
● 萬元產值有害廢棄物排放量 (千克/萬元)	0.09
● 處理的無害廢棄物總量 (噸)	215,587.38
● 萬元產值無害廢棄物排放量 (千克/萬元)	8.28
● 溫室氣體排放總量 <sup>3、4</sup> (噸二氧化碳當量)	1,222,149.82 <sup>5</sup>
● 範圍一溫室氣體 <sup>5</sup> (噸二氧化碳當量)	417,884.48
● 範圍二溫室氣體 <sup>5</sup> (噸二氧化碳當量)	804,265.34
● 萬元產值溫室氣體排放量 (千克二氧化碳當量/萬元)	46.93

注：

- 數據包含截止 2024 年 12 月 31 日已投產的中國區域工廠，以及合計約占海外營業收入達到 85% 的實體所擁有的工廠；
- 廢水主要包括各園區生產廢水及生活污水；
- 基於海爾智家業務性質，其主要氣體排放為溫室氣體排放，主要源自使用的化石燃料及化石燃料轉化的電力、蒸汽；
- 溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據聯合國政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)、國家生態環境部等權威部門與機構發布的文獻，以及國際金融組織 (IFIs, International Financial Institutions) 發布的《The IFI Dataset of Default Grid Factors v.3.1》進行核算；
- 範圍一包含公司因天然氣、液化石油氣、柴油等燃料燃燒，以及產品生產過程和冷煤、化糞池等逸散直接產生的溫室氣體排放；範圍二為外購電力和外購蒸汽消耗間接產生的溫室氣體排放；
- 2024 年溫室氣體排放量增長的原因在於產值增加、前工序回移自制、公司合並日日順供應鏈、新增工廠帶來的組織邊界擴大及排放源增加。未來，我們將進一步對溫室氣體排放量數據進行完善。

關於排放物管理目標的內容，請見“守護星球，探索綠色低碳未來 – 我們的目標”章節。

我們優先選取可降解或可回收的綠色包裝材料，推行減量包裝的同時積極探索環保型包裝技術，對包裝材料及技術進行創新。

### ● 透明包裝技術

制造環保再生顆粒，將環保再生顆粒與新材料按一定比例混合，制造環保熱縮膜，實現環保型包裝。

### ● 再生EPS (發泡聚苯乙烯) 顆粒

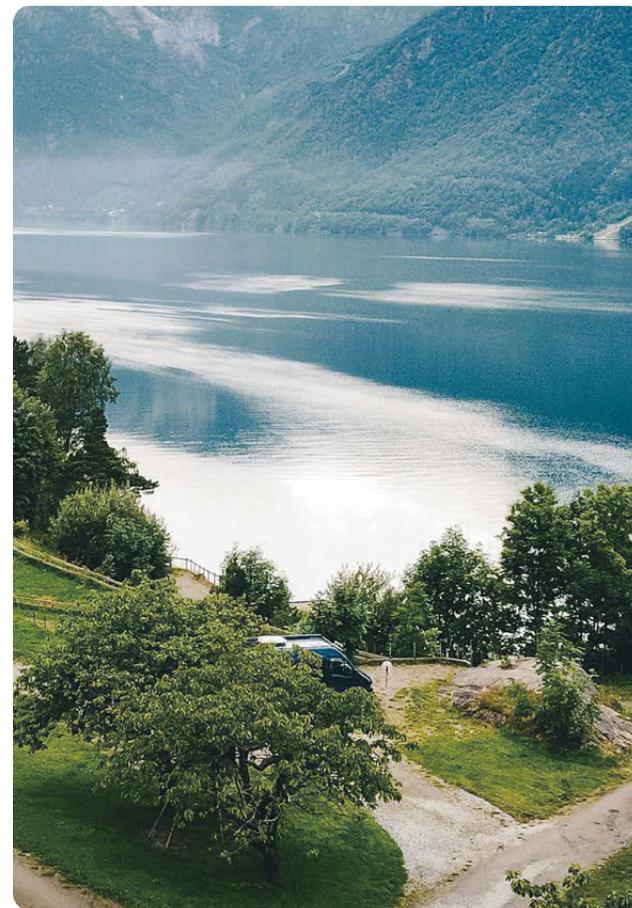
為應對塑料污染問題，研發出含 30% 及以上再生料的再生 EPS 顆粒。該材料具有靈活性高、適用範圍廣的優勢，可用于洗衣機等家電產品包裝。

### ● 輕量化包裝

引入冷熱拉伸套管膜技術，選用可循環回收或生物降解的膜材料替代傳統的多層瓦楞紙箱，實現重量減輕、體積減小，顯著提高物流運輸效率；採用可回收、易降解的 EPP 泡沫和生物基發泡材料替代傳統的 EPS 泡沫包裝件，提升循環利用價值；使用電子說明書替代傳統紙質說明書，減少包裝用紙量，降低樹木砍伐和水資源消耗。

海爾 Europe 在 Hoover 品牌的電子產品的包裝上採用生態友好型盒子 (Eco-brown box)，減少了塑料包裝。FPA 按照已經制定的《可持續包裝設計指南》，持續推廣設計低碳、可持續包裝。

運輸方面，我們通過供應商庫存管理 (Vendor Managed Inventory, VMI) 的供貨方式，將供應商的供貨頻次由每天一次變成每周一次；優化運輸路線，並加強與本地供應商的合作，盡可能減少上遊運輸過程中的溫室氣體排放。FPA 重視運輸降碳，改進運輸路線規劃，購買多台清潔能源車輛，有效減少產品運送中的碳排放。



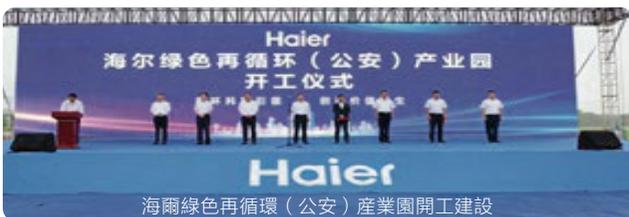
# 循環回收降碳

海爾智家深入發展再循環產業板塊，全面推動以舊換新落地，從廢舊家電回收切入，構建行業首個家電“回收 - 拆解 - 再生 - 再利用”全鏈路閉環體系。海爾智家發布覆蓋全球範圍內的海爾智家公司及其子公司、電子廢棄物處置合作夥伴、承包商和分包商的《電子廢棄物處置政策》，並在其中明確響應《巴塞爾公約控制危險廢物越境轉移及其處置》要求以及“最大化利用電子廢棄物以減少環境污染及資料浪費”的目標，承諾“除非事先獲得批准，不直接或間接通過中間商從經濟合作與發展組織（以下簡稱“經合組織”）國家、歐盟向非經合組織或非歐盟國家出口電子垃圾”，並將加強電子廢棄物的處置管控。

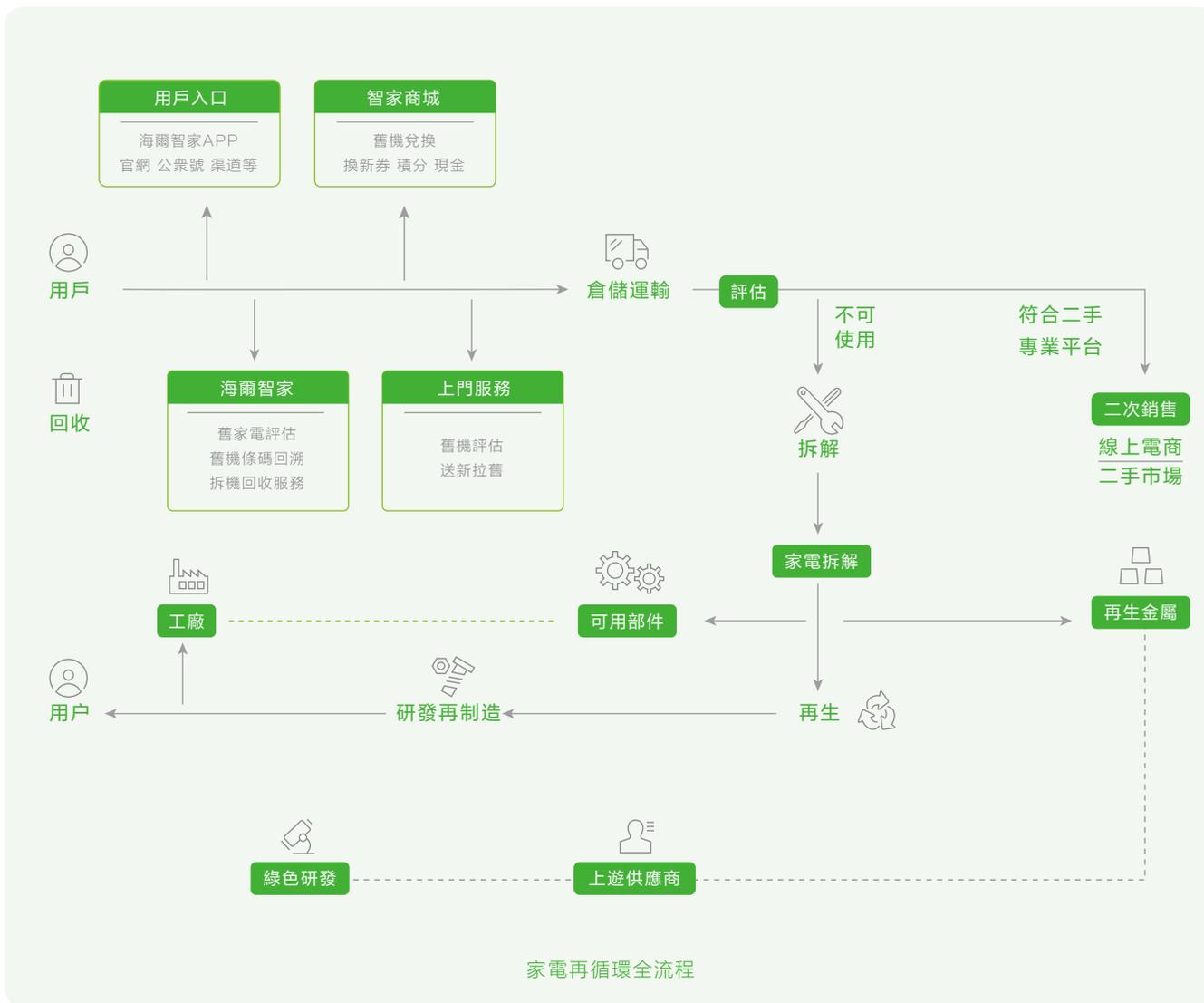
## 綠色再循環互聯工廠

海爾智家積極響應落實消費品以舊換新政策要求，構建廢舊家電回收、拆解、再生、再利用全流程閉環的綠色循環生態體系。2024年，海爾綠色再循環（公安）產業園開工建設，這是繼在青島萊西建成中國家電行業首個綠色再循環互聯工廠後，海爾智家又將新增一座行業一流的再循環互聯工廠，該工廠建成後將成為行業目前單體規模最大、效率最高的智能工廠。海爾綠色再循環互聯工廠以國家級再循環產業數字化平台為依托，未來還將逐步擴展至部件再制造、報廢汽車回收拆解、貴金屬提煉等領域。

青島萊西綠色再循環互聯工廠每年可拆解廢舊家電 200 萬台，循環材料再生 3 萬噸，在減少對原生資源依賴、提升資源綜合利用效率的同時，還可以有效減少初次生產中的碳排放量。目前，工廠通過家電循環利用可實現年碳減排約 1.7 萬噸。



海爾綠色再循環（公安）產業園開工建設



## 回收端

海爾智家積極落實《關於鼓勵家電生產企業開展回收目標責任制行動的通知》，加快完善廢舊家電回收的再循環生態體系、布局再循環產業，與第三方合作夥伴共同提供回收、維修、翻新及再制造電子廢棄物的服務。其中，部分第三方回收商已通過 E-Steward 或 R2 認證。

在中國市場，海爾智家創新營銷網、服務網、物流網、渠道網、回收網為一體的“五網融合”回收模式，搭建起全國規模最大的回收體系，實現收舊換新一步到位服務。我們依托 3.2 萬家線下門店、10 萬余名服務人員、100 余個物流配送中心以及 3,000 家回收網絡，回收區域已覆蓋全國 31 個省 / 自治區 / 直轄市、317 個地級市、2,728 個區縣，回收內容覆蓋全國運營和項目範圍內產生的所有電子廢棄物，包括但不限於使用期滿的公司設備、回收及退貨計劃產生的電子廢棄物、制造 / 組裝和維修以及公司客戶使用過且達到使用終止條件的產品。我們積極踐行生

產者責任延伸制，實現廢舊家電的“保質、保真”拆解，2022 年至今，海爾智家已連續三年參與家電回收目標責任制行動，並超額完成回收目標，通過全渠道回收廢舊家電兩千余萬台，位居行業第一。我們始終秉持“應收盡收”的宗旨，不限於海爾智家家電品牌及回收廢舊家電的品類。截至本報告期末，海爾智家通過各渠道回收廢舊家電超 769 萬台，同比提升 10%。

我們還積極推進數字化回收模式，創新搭建了規範化、可追溯的“海鯨綠色回收平台”。用戶可以通過海爾智家 APP、海鯨綠色回收小程序、微信公眾號等多種回收渠道，提報回收和以舊換新需求。海鯨回收平台緊密依托海爾智家成熟的銷售、物流和服務體系，為用戶提供一站式家電體驗，並推動“收舊促新”“以舊換智”的回收機制，致力打造“全民低碳環保，共享碳普惠交易”的回收平台。海鯨回收平台在全國範圍內

可實現 2 小時響應接單，48 小時攬收閉環，為消費者提供便捷的回收服務。此外，我們不斷完善用戶權益體系，正在推進以碳積分的形式記錄用戶的綠色減碳行為，舊機拆解後用戶可獲取碳積分，可用于海爾積分商城兌換禮品。平台借助數字化手段實現各環節可追溯，保障回收的廢舊家電正規拆解。同時，平台還具備高效結算、綠色信貸等能力，賦能循環產業發展提質增效。目前，海鯨回收平台正在積極推進與專業回收生態方合作，實現舊衣、3C、廢塑料等多品類規範高效回收。

海爾智家還通過線下門店及賣場等渠道為用戶提供多個電子廢棄物回收點，以及免費郵寄或上門取貨的服務，鼓勵消費者就近參與以舊換新。公司承諾不向參與回收計劃的消費者收取費用。2024 年，海爾智家在消費換新節活動中不斷促進家電換新。

### 綠碳計劃

2024 年，海爾智家發布“綠碳計劃”，通過以舊換新“百城千縣萬裏行”活動在全國落地。活動期間，海爾智家聯合各省市政府共同召開啓動會 119 場，在全國 141 個城市發放換新補貼。我們推出升級版的以舊換新小程序，以綠色科技、三翼鳥和再循環布局打造“換新金三角”，讓用戶更方便地參與以舊換新，“多快好省”地換新美好生活。活動聚焦 1、2 級能效綠色智能產品，並為用戶提供“拆卸裝”一站式服務，在為用戶提供更多綠色產品選擇的同時，以快速、便捷的換新服務，全力保障用戶換新權益。

海爾 Europe、GE Appliances、FPA 等公司海外附屬子公司也積極開展舊家電回收，為新西蘭、英國、法國、意大利、新加坡等國家的客戶提供舊家電回收服務，推動材料的循環利用。海爾 Europe 目前分別是法國 Ecologic 和意大利 ERION 成員，均屬於歐盟報廢電子電器設備（WEEE）循環利用聯盟；GE Appliances 作為美國環境保護署（EPA）“負責任電器處置計劃（RAD）”的合作夥伴，通過回收舊家電，幫助減少溫室氣體排放量以及填埋的廢棄物數量；FPA 繼續拓展其在澳大利亞四個配送中心的廢棄物填埋減量化工作，並使其包裝和產品廢棄物回收率提高至 95%。

## 拆解端

我們投產建成的海爾萊西再循環互聯工廠，是全球家電行業第一個融合回收、拆解和再生為一體的再循環互聯工廠，能夠通過技術創新實現精細化拆解。我們承諾將回收後的廢舊家電得到正規拆解或合規處置。隨著國家扶持獎勵政策的調整，我們進一步擴大拆解業務的規模，目前公司擁有家電全品類拆解資質，拆解業務覆蓋冰箱、洗衣機、空調等多個產品線，能夠實現所有品牌、品類的電子廢棄物回收拆解，可以滿足拆解 200 萬台產品的產能需求。廢舊家電經過互聯工廠精細化拆解後產出的銅、鐵、鋁等材料，被端端處置給相應的下遊廠商，並根據下遊廠商要求不斷定制拆解工藝和標準，持續提升再生應用價值，綜合循環利用率達到 95%。

### 國家唯一再循環產業數字化平台

海爾智家正在與生態環境部固體廢物與化學品管理技術中心合作建設一個國家級再循環產業大數據平台，利用互聯網、人工智能、區塊鏈等數字技術，解決廢舊家電拆解企業審批流程複雜、信息錄入任務繁重等問題，為拆解企業提質增效。



## 再生端

從家電回收拆解，延伸至材料循環再生，海爾智家再循環互聯工廠定制行業內先進的高品質塑料清洗分選產線和再生造粒產線，廢舊塑料經過清洗、分選、造粒、改性等數十道工序，生產出的循環新材料純度高達 99.9%，性能堪比新料，在冰箱、洗衣機和空調等家電產品充分驗證並應用，同時也可廣泛應用於汽車、包裝、家居、箱包、辦公等場景。

2024 年，我們持續投入對再循環材料的研發，與高校、科研院所建立“政-產-學-研”再循環研究支持體系，探索原材料的全生命周期管理，提高產品再生材料使用率。目前，海爾智家正與合作夥伴共建再循環材料創新實驗室、貴金屬提取技術實驗室等，致力于打造一套具有自主知識產權的產業體系。

同時，公司與國內多所頂級高校合作，攻克再生塑料行業目前面臨的氣味、黑點和性能衰減三大技術難題。2024 年，海爾智家牽頭起草家電環保再生塑料應用標準（《家用電器中再生塑料使用技術規範》），推動家電行業綠色低碳循環發展；牽頭起草《溫室氣體 產品碳足跡量化方法與要求 電動洗衣機》，推動產品碳足跡核算與產品降碳實踐。

關於循環經濟目標的內容，請見“守護星球，探索綠色低碳未來 - 我們的目標”章節。

## 其他降碳活動

### 綠色辦公

海爾智家提倡綠色辦公理念和低碳生活方式，以實際行動落實環保文化，致力於營造綠色辦公環境。

- 推廣電子化、無紙化辦公，鼓勵員工節約紙張，並設立廢紙集中回收箱。
- 提倡以遠程溝通、在線會議的模式開展工作，減少出差，降低能源消耗。
- 提倡在辦公區域的低碳行為，如隨手關燈、關空調等，並在辦公區域用節能燈具替代傳統燈具，用感應式水龍頭替代手動水龍頭。
- 鼓勵員工低碳出行，倡導員工乘坐公共交通工具，減少交通碳排放。
- 在辦公大樓積極推行垃圾分類，設置分類垃圾桶，並向員工普及垃圾分類知識。



### 海爾Europe

海爾 Europe 總部在建築屋頂鋪設太陽能發電設施，並獲得美國能源與環境設計先導評價標準（LEED）最高等級——白金級認證。

### FPA

FPA 墨西哥工廠將其停車場外的安保燈更換為太陽能燈具；FPA 新西蘭辦公區域正在與當地政府合作，鼓勵員工選用公共交通出行，減少員工通勤碳足跡。

### 綠色技術合作

2024 年 12 月，海爾巴基斯坦空調與拉合爾工程科技大學（UET）正式簽署了戰略合作協議，共同建立了“海爾綠色節能技術聯合實驗室”。合作重點領域包括空調系統、制冷以及其他相關領域。雙方將建立聯合實驗室作為跨學科研究的樞紐，使開發減少能耗和最小化環境影響的尖端解決方案成為可利用教育資源。通過結合 UET 的先進資源和海爾的行業專長，彌合學術理論與實際應用之間的差距。同時，該合作計劃將為研究人員和學生提供更豐富的學習機會，為人才發展鋪平道路。



海爾與拉合爾工程科技大學簽署戰略合作協議



# 實施組織碳盤查

為進一步提升能源管理水平以及持續監測自身碳排放變化，海爾智家已連續四年開展碳盤查工作，並於 2024 年全面提升國內碳盤查組織邊界以及排放源的完整性，覆蓋包括國內 51 家工廠及 200 余家子公司、海外部分工廠運營環節（範圍一、範圍二）的溫室氣體排放。本次碳盤查嚴格遵循世界資源研究所（WRI）與世界可持續發展工商理事會（WBCSD）聯合發布的《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》及《溫室氣體核算體系：範圍二指引》。核算所用排放因子來源於國家生態環境部、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）、國際能源署（IEA）等權威部門與機構發布的文獻，確保核算結果的科學性和透明度。

未來，海爾智家將結合實際情況，持續採用數字化手段提升碳盤查工作的準確性，針對重點碳排放領域有序推進減碳策略實施，並在供應鏈中主動承擔引領者角色，協同上下遊合作夥伴共同減碳。



## 碳足跡認證

海爾智家積極開展對產品全生命周期的碳足跡認證，為用戶提供產品低碳環保額參考標準，提升企業綠色低碳品牌價值，引導低碳消費。2024 年，公司共獲得 8 個型號產品的碳足跡證書，公司 9 款產品開展產品生命周期評估（LCA），全面評估產品從原材料獲取、生產、使用到廢棄處理整個生命周期中對環境的影響。

我們還牽頭或參與各類低碳標準起草工作，為家電行業的可持續發展做出貢獻。2024 年，我們牽頭 / 參與起草的與降碳 / 低碳相關的標準包括但不限於：

- 空調團體標準 TCHEAA 0029-2023《家用電器產品碳足跡核算細則 房間空氣調節器》（已發布）
- 洗衣機團體標準 T/CHEAA 0042-2025《溫室氣體 產品碳足跡量化方法與要求 電動洗衣機》（已發布）。



## 我們的未來規劃

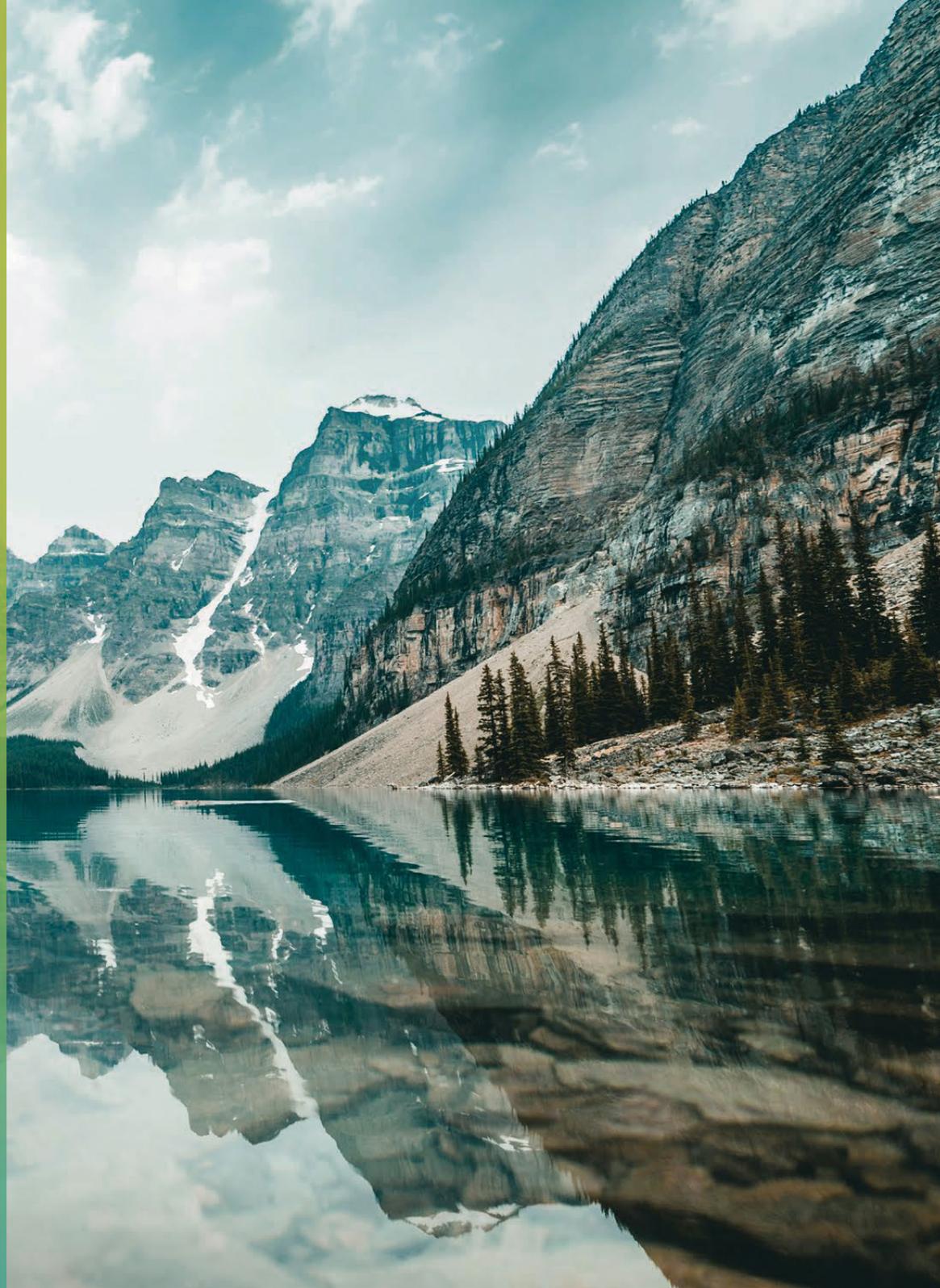
海爾智家將持續開展降碳研究和探索工作，完善全生命周期綠色管理，推進各生產製造環節的減碳實踐，積極應對氣候變化，防控氣候風險並把握相關機遇，助力企業和社會的低碳轉型。

# 03

## 人單合一 賦能創客共融發展

我們堅持“人的價值第一”的理念，致力於為每位員工建立平等、尊重、包容、多元的工作環境，守護員工權益與健康，助力其成長與價值創造，關愛員工福祉，實現公司發展與員工成長的同頻共振。

- ◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B1 僱傭，B2 健康與安全，B3 發展與培訓
- ◆ 回應的 A 股 ESG 指標：員工
- ◆ 回應的 UN SDGs



# 我們的目標

## 目標

靈活多元化激勵機制，賦能員工快速發展

精準關懷，提升員工工作幸福感、成就感，致力於實現員工抱怨響應率 100%、員工滿意度 100%

努力實現“零”安全事故，保障員工健康與安全

員工賦能及關愛項目 100% 上平台，打造多元化學習場景，實現智能化推送學習資源

聚焦員工體驗提升，打造多元、開放的人才體系，實現人的價值最大化

深化績效改革，激勵、賦能員工實現自身價值最大化

繼續提升多元化及包容性，促進女性員工的發展及權益保護

## 目標完成情況

已建立勞動所得、超利分成、股票期權等相結合的多元化激勵組合

國內運營區域已建立員工溝通渠道“心聲”平台，72 小時內及時回應員工訴求，實現員工抱怨響應率 100%，員工滿意度 100%。公司企業文化與員工體驗自治委員會定期組織“文化大討論”活動，圍繞工作環境、組織氛圍等展開討論，以提升員工工作體驗

實現“零”安全事故，保障員工健康與安全

員工學習平台上線 807 門課程( 覆蓋 130 多個崗位 )，認證講師 486 人( 覆蓋領導力、通用力、商務英語等多個專業領域 ) 打造多元化學習場景，實現智能化推送學習資源

注重年輕人才的培養，國內運營區域年輕高潛創客發展率 30%，打造研發、數字化等技術人才的開放體系，國內運營區域 AI 及數字化人才提升 6%

2024 年國內外實施員工持股計劃，覆蓋 2,516 人，科技人才占比提升 11%

在全球範圍內積極推進性別平等的工作制度和環境，國內運營區域校招應屆畢業生女性員工占比 21%。開展專項女性領導力賦能項目



## 1-3 年目標 ( 2025 年 -2027 年 )

### 員工權益

建立靈活多元化激勵機制，賦能員工快速發展

精準關懷，提升員工幸福感、成就感，致力於實現國內運營區域員工抱怨響應率 100%

到 2027 年，智家樂學目標上線 1,600 門課程，認證講師 600 人，打造多元化學習場景，實現智能化推送學習資源

年輕高潛創客快速發展，發展率達到 32%，賦能員工實現自身價值最大化

外部開放吸引人工智能及高科技人才，內部加強員工 AI 智能能力提升

提升多元化及包容性，國內運營區域研發類崗位女性員工占比達到 25%

### 員工關懷

建立健全員工溝通渠道：搭建線上、線下多元化溝通平台，建立問題反饋和解決機制

員工多元福利制度：為所有員工提供節假日、高溫、服裝費、生日等多元福利，提升員工幸福感、成就感

全方位員工關懷：關注員工身心健康，提供健康保障與心理支持，營造關愛氛圍，為員工提供健康體檢、就醫、子女入學、員工愛心救助等全方位關懷服務

員工團建活動：根據員工需求提供體育類、拓展類、交友類等各類團建活動，提升員工身心健康

### 健康與安全

推進特種設備智能化安全管理：2025 年底實現電梯、叉車等特種設備“數智管”模式 100% 應用，特種設備安全管理技術檔案信息化管理 100% 上線

違規電氣焊作業和違規施工專項整治：2025 年底前及時接入國家層面統一的“互聯網特種作業人員綜合監管服務”系統，2025 年終端施工監護人員執法記錄儀 100% 配置到位

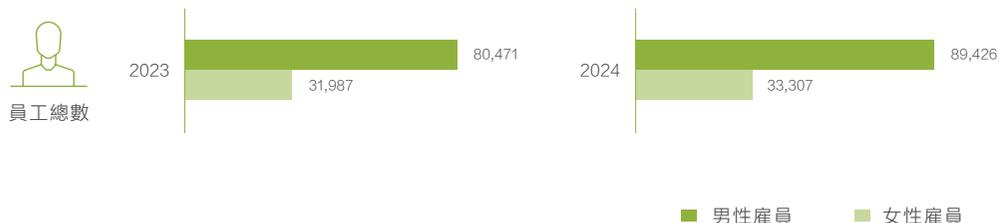
有限空間作業專項整治：2025 年底前利用大數據聯網平台，實現有限空間智能信息化管控，探索有限空間機器人巡檢作業等先進技術措施落地應用

重點人群專項整治：2025 年底前通過信息化、科技化手段，對外包、施工等重點人員作業全天候、全時段、全過程的實時 AI 監控預警、報警，確保重點人員 100% 受控

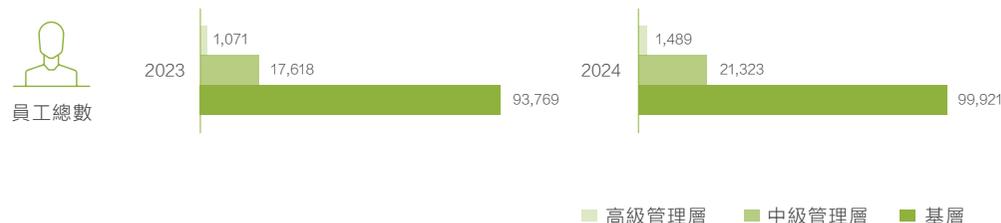
# 建設多元共融團隊

公司致力於營造包容的工作環境，建設多元、共融、卓越的團隊，並期待多元文化的碰撞與融合帶來的創新。截至報告期末，我們在全球擁有員工122,733名，來自全球50多個國家和地區，其中海外員工43,950名。

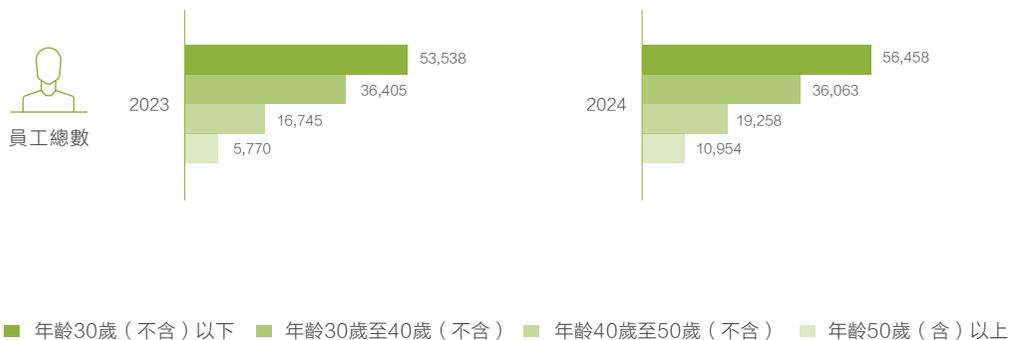
按性別劃分的員工總數（人）



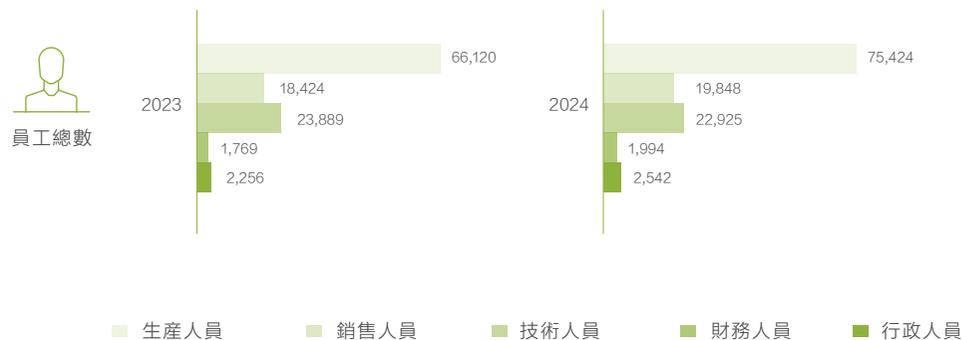
按職級劃分的員工總數（人）



按年齡劃分的員工總數（人）



按類型劃分的員工總數（人）

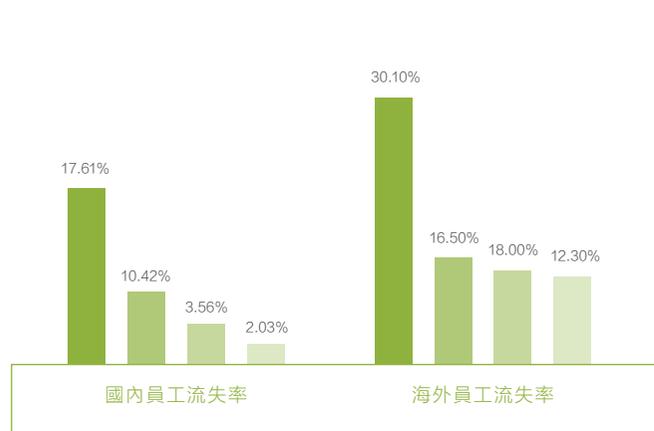


按地區劃分的員工總數（人）

- 中國  
2023年員工數：74,451  
2024年員工數：78,783
- 歐洲  
2023年員工數：7,421  
2024年員工數：11,714
- 亞非  
2023年員工數：12,017  
2024年員工數：14,246

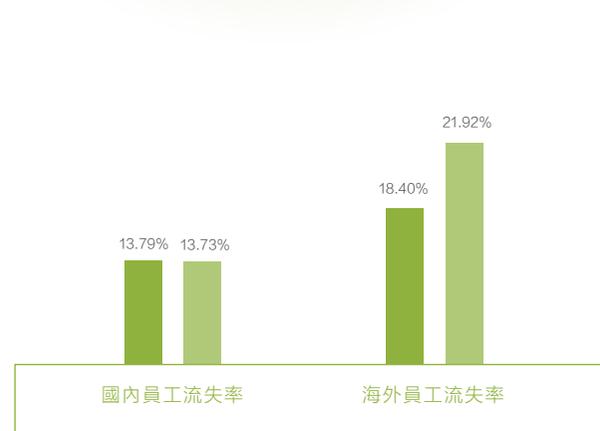


- 美洲  
2023年員工數：16,767  
2024年員工數：16,032
- 澳新  
2023年員工數：1,802  
2024年員工數：1,958



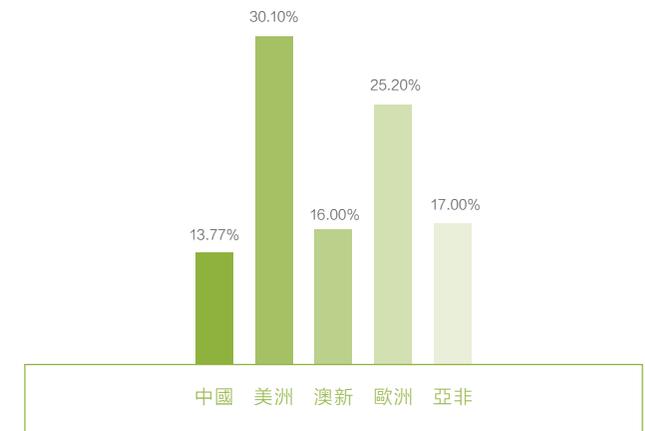
按年齡劃分的員工流失率

- 年齡30歲（不含）以下
- 年齡30歲至40歲（不含）
- 年齡40歲至50歲（不含）
- 年齡50歲（含）以上



按性別劃分的員工流失率

- 男性僱員
- 女性僱員



按地區劃分的員工流失率

## 達到世界一流的包容性

海爾智家始終秉持開放包容的態度，在全球範圍內打造多元、和諧的工作環境，促進不同國籍、不同文化背景的員工之間相互交流、相互理解。

GE Appliances 致力於打造平等、尊重、包容、多元的企業文化，支持不同背景的員工交流共融，構建有歸屬感的工作環境。GE Appliances 員工自發組織成立“親和網絡”(Affinity Networks)，為員工提供分享興趣、技能和經驗的安全空間，並提供支持關鍵業務計劃的參與機會。基於員工對 GE Appliances 的高度認可，2024 年，GE Appliances 連續三年被認定為製造業和生產領域最佳工作場所。截至 2024 年末，GE Appliances 已連續七年在人權運動基金會發布的企業平等指數中獲得 100% 的分數。

FPA 制定了適用於所有員工、承包商、董事成員、志願者等人員的《多元化、

公平和包容性 (DEI) 政策》，攜手客戶、供應商和社區，以建立公平公正、包容和有歸屬感的工作環境為願景，樹立無偏見意識，吸引、留存具有潛力的多元化人才，並鼓勵員工定期對公司的領導力、文化和體驗進行反饋。此外，FPA 定期更新 DEI 溝通和學習材料，並將 DEI 培訓納入員工核心學習計劃。

海爾 Europe 已成立平等與多元化委員會，並定期召開會議，推動有關政

策與措施落地。此外，海爾 Europe 開展 DEI 評估，以了解員工的多元化分布情況並收集員工反饋，評估結果為公司 DEI 戰略提供指引。海爾 Europe 在英國與外部 DEI 組織合作，提供包容性教育和資源。例如，外部顧問就神經多樣性開展講解演講，專業第三方提供了關於更年期（包括“男性更年期”）的培訓，人力資源團隊定期舉辦小組對話，以確保政策的包容性和支持性。



GE Appliances 企業平等指數100%



海爾智家多元化團隊

# 女性員工發展

海爾智家的蓬勃發展得益於眾多具有卓越領導力、敏銳洞察力及非凡創造力的女性管理者與女性員工。公司在全球範圍內積極推廣性別平等的工作制度和環境，持續優化女性員工職業發展體系，推出專為女性員工設計的職業規劃課程，激勵女性員工充分發揮自我潛能，實現個人價值。針對女性員工在職場中可能面臨的挑戰，我們採取一系列支持措施，包括設定同工同酬的薪資結構，全面執行婚假、產假、哺乳假、婦女節等假期，並依法支付相應的報酬。

公司國內運營區每三年與工會簽訂《女職工專項集體合同》，簽訂率為100%，切實保障女性員工合法權益。此外，我們為女性員工提供多樣化的福利，涵蓋專項婦科體檢項目、愛心媽媽小屋設施等，並定期為女性員工

舉辦各類活動，助力女性身心健康全方位發展。公司海外運營區也非常重視女性員工的權益與發展。FPA 在公司內外部發起多個女性職業發展項目，積極培養女性領導者，為女性提供職業發展機會。本年度，全球女性職業生涯指導計劃成功吸引 50 余組導師與學員參與，加速女性人才成長。GE Appliance 則通過“賦能女性員工資源小組”向路易斯維爾大學（UofL）斯皮德工程學院的女性學生頒發創紀錄數量的獎學金，為下一代女性工程師創造可能性。海爾日本基於《促進女性活動法》制定了“一般業務負責人行動計劃”，致力於增強員工多樣性和包容性。2024 年，公司女性員工占比 27.14%，其中國內運營區域管理層女性員工占比為 12%。



## 海爾Europe發起“零容忍——向暴力亮紅牌”公益

為了表達堅決反對一切形式的針對女性的暴力的立場，海爾Europe邀請所有創客參與到這項有意義的運動中。許多創客積極響應，以臉部的“紅牌”塗鴉，通過海爾Europe大家庭共同的信念和力量，表達對暴力的抵制。海爾Europe與WeWorld<sup>7</sup>合作，關注創客權益和福祉，同時積極履行社會責任，為構建沒有暴力和不平等的未來貢獻力量。



“零容忍——向暴力亮紅牌”公益活動

## “美麗心情分享會”活動

三八國際婦女節，公司精心策劃並組織了一場以“美麗心情分享會”為主題的活動，來自不同產業的女性代表分享她們在工作、生活、家庭等方面的心得體會，並通過互動環節交流彼此的心得和感受，女性朋友們在此次分享與交流中收穫了成長與力量。



美麗心情分享會活動

## “綻放她力量”女性領導力賦能項目

海爾智家聚焦女性領導力開展“綻放她力量”的專項賦能項目，幫助女性實現個人成長，釋放自身潛能，探索女性在職場發展中的更多可能。



<sup>7</sup> WeWorld 是一款跨文化交流的社交應用。

# 保障員工合法權益

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》及其他運營地相關法律法規要求，並參考國際勞工公約<sup>8</sup>，制定《員工行為準則》，持續優化招聘僱傭、工作時數、假期、平等機會等管理制度，保障員工享有合法權益。

## 僱傭管理

公司致力於為每一位員工提供平等的機會。在招聘錄用、薪酬福利、職業發展、獎勵懲處時，我們以客觀事實為依據，不因員工的性別、年齡、身體特征等原因而對員工產生歧視或差別對待，並相信國別、民族、籍貫、宗教信仰等差異能激勵更大的創新。公司健全員工聘用、晉升及離職相關制度，嚴格審核入職人員信息，與被僱傭者簽訂完全符合法律規定的勞動合同，並依法處理員工離職程序，保障員工僱傭的公平合法。本年度，集體合同簽訂率達 100%。

公司禁止強迫勞動和聘用童工，堅決保障勞動者人權。若發生類似事件，我們將嚴格依據法律法規及公司規定進行嚴格處理，妥善安置被強迫勞動者及童工。2024 年，公司未發生任何違法違規僱傭事件。

### “ 海爾智家蟬聯英國最佳雇主 ”

海爾英國榮獲傑出雇主調研機構 (Top Employers Institute) 頒發的“2025 年度英國傑出雇主”認證，這是海爾英國連續第三年獲得此項認證。此次認證充分展現了海爾在人才招聘、人才戰略、獎勵與認可、學習發展、多元化、公平與包容、員工福祉等領域都取得了顯著成績。



英國最佳雇主

## 積極正面的工作環境

我們為員工創造積極正面的工作環境：

- ◆ 鼓勵多元化員工隊伍，提供無歧視、無報復、無騷擾、無任何形式虐待的工作場所，不容忍任何帶有羞辱、恐嚇或敵意的行為；
- ◆ 營造互相尊重、積極健康、沒有偏見和騷擾的工作環境，堅決反對任何形式和一切人際交往中的性騷擾或性侵犯行為；
- ◆ 鼓勵員工對日常工作中的不當行為或陋習主動向相關部門反映，公司持續為員工提供必要的支持和幫助。

## 工時管理

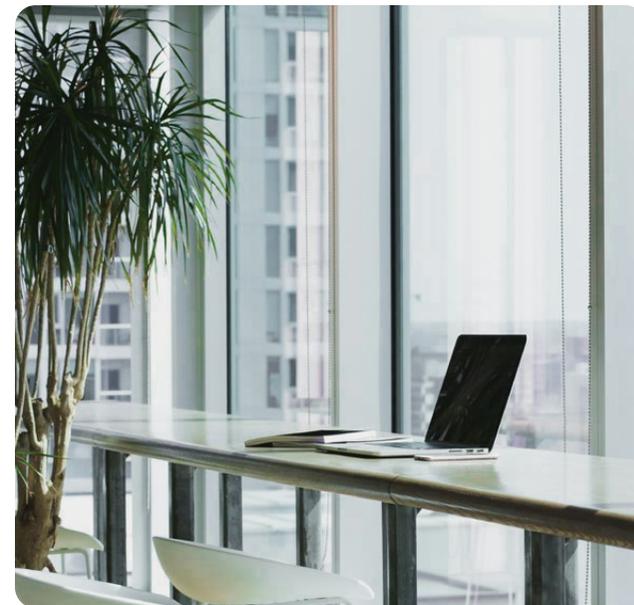
我們不斷優化工時管理制度，設立了鏈群和小微<sup>9</sup>的自主時間管理政策，鏈群和小微可根據國際慣例、行業特點、業務場景來自主決策工作時間和考勤方式，使員工的工作時間更加靈活，方便員工更好地平衡工作及生活。

自主時間管理政策：

- ◆ 靈活工時制度：推行彈性工作制，允許員工根據個人需求和工作性質選擇合適的工作時間，早來早走，靈活辦公；
- ◆ 智能考勤系統：引入智能考勤系統，支持人臉識別自動打卡、ihaier

手機簽到等功能，確保考勤數據的準確性和實時性；

- ◆ 假期管理升級：員工可自定年假計劃，當年度未休年假可順延至下一年。在法定假期基礎上，公司增加企業專屬福利假期，如“家長會假期”“新入職創客假”等，關懷並支持員工日常生活。2025 年，部分省市增加婚假天數並擴大婚假適用範圍，海爾智家在各相關運營區域全面落實政府政策。



<sup>8</sup> 國際勞工公約包括《同工同酬公約》《最低就業年齡公約》《禁止童工勞動公約》《就業和職業歧視公約》《強迫勞動公約》《廢除強迫勞動公約》《職業安全與衛生公約》等。

<sup>9</sup> 鏈群和小微均為海爾智家內部的組織架構。

# 助力人才成長發展

海爾智家秉持“人人可發展，人人被關注”的原則，在全球範圍內打造多元招聘渠道。我們建立獎勵機制、拓展發展平台、鼓勵員工創新、並提供多元化培訓資源，助力員工實現個人價值最大化。另外，我們持續升級人才盤點體系，通過數字化手段，更靈活、更精准、更高效地識別人才、培養人才、發展人才。

## 強化人才儲備

公司貫徹落實開放、包容理念，通過校園招聘、社會招聘等招聘渠道開展人才招聘工作，不斷完善人才結構。

### 吸引應屆生

公司聚焦高質量校園人才吸引，同時基于海外業務發展，重點加強海外留學生吸引。本年度，我們針對應屆畢業生開展 2 次招聘項目，其中包含頂尖人才、未來合夥人、校企培養 3 個專項人才招聘項目，近 2,000 名應屆生參與應屆生招聘項目。

### 吸引社會人才

2024 年，公司社會招聘以“精準獵才生態構建”為核心，在全行業吸引領軍人才、核心技術人才、國際人才，打造全方位人才供應鏈護城河，全年累計引進 1,814 人。

本年度，海爾智家重點關注 1-3 年校園創客，通過“創客小當家”活動定期了解員工心理、職場融入、員工溝通等問題，做好校園創客的人才保留工作。同時，我們通過離職面談溝通，抽樣回訪等渠道，分析員工離職原因並做出針對性改善。



### 海爾Europe與法國領先招聘平台 Welcome to the Jungle 達成生態合作

海爾 Europe 與法國知名招聘平台 Welcome to the Jungle 合作，搭建了行業領先的人才挖掘與培育平台，為企業未來發展不斷注入動能。同時，該合作也將賦能法國人才庫，用我們獨特的組織模式——“人單合一”賦能當地人才，為每個可塑之才提供職業和個人發展機會，為社會可持續發展貢獻一份力量。



海爾Europe與Welcome to the Jungle 達成生態合作

## 設立人才激勵機制

海爾智家創立“人單合一”管理模式，其中，“人”指具有企業家及創新精神的雇員，“單”指創造用戶價值。該模式旨在激發員工的主動性，引導員工發掘自己的潛力，實現個人的創新與突破。

公司已建立覆蓋全體員工的基于績效的薪酬激勵體系，本年度，我們升級基于人單合一模式的用戶付薪體系，堅持員工創造價值與分享價值合一。通過勞動所得、超利分成以及股票期權等多元化激勵組合，充分發揮每一位創客的積極性。其中，每位員工考核聚焦關鍵指標，每月度、季度進行評價，評價結果與獎金掛鉤。評價優秀的員工可以參與內部增值分享，獲得股權激勵。

我們持續推行涵蓋海內外員工的“A+H 股”全球激勵體系，以吸引、激勵和穩定公司核心人才。2009 年至今，公司推出了多期股權激勵計劃、員工持股計劃，激勵對象涵蓋了公司中高層 14,600 余人次，已覆蓋約 12% 公司員工。2024 年，公司發布了 A 股員工持股計劃、H 股員工持股計劃，參與人數共計約 2,395 人，激勵基金總額為 77,450 萬元。本次股權激勵對象為對公司整體業績和長期發展有重要作用的核心員工，涵蓋中高級管理層、部分核心技術或業務人員。

公司設立多元化的創新激勵機制積極倡導並鼓勵員工創新。我們組建員工創新成果推廣小組，通過發放創新研發獎金等形式，實現員工與公司的雙向創新，認可員工創新成果，強化員工創新驅動力。

## 拓展發展通道

海爾智家為員工提供多元的晉升機會和廣闊的職業發展空間，暢通員工職業發展通道。以智能制造為例，打造了三類發展模式，其中：

- ◆ 經營型：通過管理自己、他人、團隊和業務，積累行業經驗、提升精細化管理能力、深化降本增效的能力，實現個人價值和職業成長；
- ◆ 專業型：通過運用專業知識和技能、解決專業問題、提供專業解決方案，實現個人在某一專業縱深發展或多個專業複合型發展；
- ◆ 專業疊代引領大賽：通過搶戰略樣板 / 頑症課題，以專業項目為載體，通過項目競技獲得相應榮譽的大賽通道。

此外，我們明確核心關鍵崗位複合型人才的“之字形”發展路徑標準，打破“垂直型”發展路徑，為員工職業發展導航，牽引員工自主發展，強化複合型人才培養與發展。

公司建立專業能力認證體系，以數字化手段完善員工發展體系，實現員工發展標準、路程、結果可視化。我們打造人才發展品牌戰略——“智者計劃”，該項計劃包含探索者計劃、攀登者計劃、開拓者計劃、引領者計劃等，根據各場景人才需求制定人才發展項目，已發起超過 130 個發展賦能項目。

- ✔ 探索者計劃
- ✔ 攀登者計劃
- ✔ 開拓者計劃
- ✔ 引領者計劃

“智者計劃”已發起發展賦能項目超過

130 個



“智者計劃”

# 完善培訓發展體系

海爾智家已構建包括海外員工在內針對所有員工的全方位、多層次的人才培訓體系，通過課程培訓、專題研修、掛職交流等多種方式為員工提供豐富多樣的學習資源，以促進不同需求的多維度人才成長，助力員工提升職業素養、專業能力和領導能力。為滿足員工學習發展需求，公司搭建海內外在線學習平台“智家樂學”，全體員工（包括海外員工、實習生、外包員工等）均可登錄，員工可以按需學、隨時學、隨處學，持續提升個人能力，實現職業成長。2024年，公司組織新零售、新營銷等關鍵課題研討，並以直播、社群論壇等方式拓展學習渠道，實現國內全體員工培訓覆蓋率100%，人均受訓時長達68.55小時。此外，我們開展培訓項目評估工作，收集員工對培訓內容、培訓方式的意見和建議，以針對性提升培訓效果。

公司面向全體員工提供繼續教育機會和資源支持，員工可通過“V-Study”平台進行自主申請，並為管理崗位及專業崗位核心高潛人才承擔相關費用，全力支持員工獲取外部學歷學位。2024年，我們推薦9名員工就讀北大、清華等高校MBA課程。此外，公司為工廠員工提供“3+1”多元職業技能培訓及發展通道，通過“崗位技能+多技能+專業技能+技能大賽”等技能培訓，幫助員工獲得相應崗位的職業等級證書，促進其職業發展。截至目前，已有172人次獲“全國優秀農民工”、“齊魯首席技師”、“齊魯工匠”等榮譽稱號。2024年，兩位員工入選國家級2024年製造業人才支持計劃項目。



## 海爾智家人才培訓體系

### ● 青檸計劃

針對校園潛在員工的前置培養計劃，所有拿到 Offer 的同學可以在線通過青檸計劃提前學習創新創業的知識，感受海爾文化。

### ● 創客訓練營 MTC (Maker Training Camp)

針對新入職員工，採用線上線下相結合的階梯式學習培養模式，通過“大咖面對面”、創意拓展、導師輔導、全價值鏈節點磨練等成體系的學習模塊，讓新員工對自我全面認知，在公司找到屬於自己的舞台。

### ● GEDP (Global Engineering Development Program)

針對具有全球視野、可主導全球項目的卓越工程師設立，為員工提供產業輪崗，全英文專業培訓課程等領先技術項目，目前已在中國、美國、墨西哥等地同步啟動。

### ● 智領計劃

定向選拔孵化一批踐行海爾智家文化價值觀，高素質、高能力、高潛力的複合型人才。通過高管直接帶教、核心業務域磨練、職業發展全程關注，系統化打造未來在管理、營銷和技術等領域的經營管理類領軍人才。

### ● MEDP- 智造工程師發展計劃 (Manufacturing Engineering Development Plan)

為新銳創客搭建的加速成長平台，通過接觸全球最頂尖的智造技術，與行業大咖近距離交流，與海爾最前沿智能制造技術研發工程師合作，培養可以引領智能制造的智造專家。

### ● 領導力項目

針對培養中高級管理者的系列發展方案，展開線上、線下混合的學習賦能項目。為了便于自主學習，我們搭建海內外在線學習平台，該平台支持24種語言，以滿足海外各區員工的語言需求。

### ● 智能制造“星”

針對核心崗位，採用“36模式”對不同賽道的員工進行多元化差異培養，開展“星耀、星燦、星火”3大類項目。



2024年，公司充分整合全球高校資源，與西安交通大學、阿爾伯塔大學等全球名校強強聯合，為員工開展國際化專題賦能，拓展國際化視野、提升跨文化溝通與管理等關鍵能力，為全球一體化戰略儲備關鍵人才。此外，為實現持續引領，我們引進中歐商學院等優質資源，組織新零售、新營銷等關鍵課題研討，借助多種AI工具實現降本、提質、提效等多項突破。

# 關愛員工聆聽心聲

海爾智家設立各級工會關注員工的訴求與心聲，及時協調解決員工各類問題，關愛員工生活，提升員工滿意度。公司提供覆蓋全體員工的相關福利，包括節假日福利、健康福利、生活福利等多樣化的非薪酬福利。公司面向全體員工搭建“全員文化大討論”平台，員工可以圍繞工作環境、組織氛圍、文化建設等展開討論，全員參與共建卓越生態文化。此外，我們面向工廠員工搭建“心聲”平台，為員工提供開放的溝通通道，相關負責人 72 小時內及時回應員工訴求，實現員工抱怨響應率 100%。

## 關注員工身心健康

我們為符合政策的員工投保補充醫療保險，定期組織員工健康體檢。2024 年度，公司為中國運營區的 73,484 名員工辦理醫療互助保障業務，補助金額共計 1,800 萬餘元。我們為員工提供心理諮詢服務，發放心理宣傳趣味圖，定期發布心理學健康刊物，並為員工開通 EAP 心理平台，2024 年，在中國運營區，公司為 820 人次提供心理諮詢服務，有效減輕員工心理困擾，守護員工身心健康。

員工補助金額達 **1,800 萬** 餘元

提供心裏諮詢服務 **820** 人次




### “關愛女性之兩癌預防和生殖醫學健康知識”講座

臨近三八婦女節，為了進一步維護女職工的身心健康，公司邀請婦科知名專家給大家帶來“關愛女性之兩癌預防和生殖醫學健康知識”的講座，提高女性員工自我防護健康意識，增強女職工的企業歸屬感和幸福感，通過健康知識的傳播，幫助女職工改善工作和生活的平衡，提高工作效率，創造美好和諧家庭。



## 關愛員工生活

在中國運營區，我們為員工設置迎春假、中高考陪考假、海爾年假、育兒假、父母陪護假等多樣化假期，並為新入職員工增加年假，幫助員工實現工作與生活的平衡。

- ◆ 為員工提供內購住房優惠、內購家電折扣等福利
- ◆ 設置公司創業紀念日，為資深員工提供紀念品等福利
- ◆ 為已退休的員工發放養老金，並定期探望慰問
- ◆ 為在炎熱環境下工作的一線員工提供高溫福利
- ◆ 為員工子女提供海爾學校項目

中國運營區享有育兒假 <sup>10</sup> 的員工數		總計	女性	男性
按性別劃分	體育兒假的員工總數	2,853	985	1,868
	返崗率 <sup>11</sup>	92.38%	84.44%	94.88%

## 救助困難員工

我們持續落實《海爾集團愛心救助基金》政策，及時關懷有困難的員工，對在職殘疾員工每月提供 500 元生活補助。2024 年，在中國運營地區，我們累計補助 21 名員工。

## 開展社團活動

公司鼓勵和支持員工自發組成球類、棋類、舞蹈、太極拳、瑜伽等各類興趣團隊，不定期舉辦籃球、足球、繪畫等比賽或活動，加深員工之間的相互了解和友誼，構建一個更加和諧、積極向上的工作環境。



<sup>10</sup> 育兒假包括產假、陪產假、陪考假及中國於 2021 年 11 月開始推行的育兒假。其中，返崗率統計口徑為產假和陪產假。

<sup>11</sup> 返崗率是指結束產假 / 陪產假後返回海爾智家工作的人員比率。



### 海爾智家“開門紅活動”

2024 年新春之際，由海爾智家工會主辦、中國區三翼鳥承辦的“開門紅活動”于 1 月 30 日至 2 月 18 日熱烈展開，活動通過發放紅包、實物禮品的形式為員工送去新年祝福，感恩員工，期冀美好。



### 海爾智家傳統節日相關活動及員工歡樂生日會活動

海爾智家在元宵節、清明節、中秋節等中國傳統節日開展特色活動，通過分享美食、踏青團建等活動增強員工歸屬感。另外，公司定期舉辦員工歡樂生日會活動，員工共同參與蛋糕制作，進一步提升團隊凝聚力。



### “擁抱美好春天 - 踐行低碳環保”健步行活動

2024 年 3 月，為豐富員工業餘生活，提升員工身體素質，增強團隊凝聚力，公司組織“擁抱美好春天，踐行低碳環保”健步行活動。大家同時宣傳文明行為，以身作則，隨身攜帶撿拾垃圾的手套和袋子，一路撿拾垃圾，以身示範，發揚海爾人的優良作風，體現公司社會責任擔當。



### 足球友誼對抗賽活動

2024 年 8 月，為了豐富員工業餘生活，增強跨業務部門員工的橫向交流，公司舉辦“馳聘綠茵”——足球友誼對抗賽，不僅增進了各部門的互動，還激發了團隊間的合作精神與競爭意識。



### 為中高考創客子女送祝福活動

2024 年 6 月，海爾智家全國近千名創客休“陪考假”，在高考現場，公司第一時間為走出考場的孩子們送上鮮花和賀卡，祝願考生金榜題名，一舉奪冠。



### 泰國工廠舉辦“海爾日”慶新年活動

2024 年 12 月 26 日，海爾泰國工廠舉辦了“海爾日 & 2025 年新年派對”，通過功德儀式、特別抽獎、“體育之夜派對”等活動營造輕鬆氛圍，讓每位員工都有機會放鬆身心，共同慶祝公司過去一年的成就。



## 主動傾聽

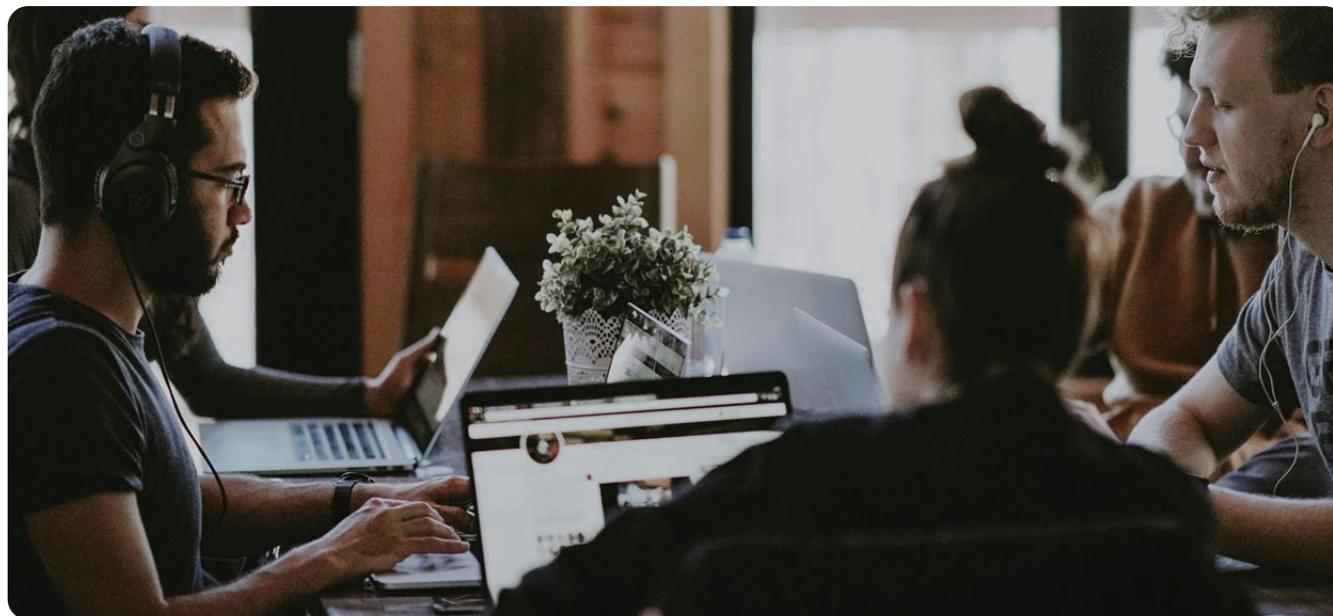
公司建立了多渠道的員工溝通及申訴機制，聆聽員工聲音，在第一時間針對員工問題給予反饋。2024年，我們在調解勞動爭議、處理員工投訴方面，達成員工抱怨化解率100%。同時，我們充分發揮職工代表大會民主決策、民主管理、民主監督的作用，組織職工代表參加海爾集團職工代表大會、海爾智家職代會等，我們在會上就職工代表建議統一討論並做出決策。

FPA 每季度開展員工參與度調查 (Ask Your Team)，通過評分表、選擇題、開放式評論相結合的方式針對公司文化、領導力、績效發展等方面開展調查。截至2024年11月，員工參與度調查結果相較於2020年8月提高5%。



員工抱怨  
化解率

100%



# 守護員工健康安全

海爾智家始終將員工健康安全置于首位，通過構建完善的管理體系、實施全面的隱患排查與安全檢查機制、組織全方位應急演練及開展系統的安全培訓等一系列措施，致力於營造安全、健康的工作環境。本年度，公司工傷保險、安全生產責任險的投入金額為 2,152 萬元，覆蓋 100% 員工。2022-2024 年，海爾智家員工因工傷死亡人數及比率均為 0，本年度工傷損失工作日 2,537 天。

## 安全管理體系

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》及各運營所在地法律法規要求，制定並執行勞動安全衛生管理、設備安全管理等安全管理制度，全面落實安全管理工作。本年度，公司以搭建智慧安全數字化大數據應用為基礎，以零安全事故為核心，實現智慧安全建設，安全生產重傷及以上事故為零。截至 2024 年底，公司推進職業健康安全生產制度平台化、體系化、標準化升級，完成 56 個工廠安全生產標準化認證、24 個工廠的風險分級管控體系與隱患排查體系的雙線建設驗收，嚴格落實 15 個安全程序、推進 102 個管理制度、429 個工廠級制度，更可靠地支撐安全生產與員工健康保障工作。



公司成立覆蓋海內外的安全委員會，以集團總裁為安委會主任，副總裁為安委會副主任，智慧安全平台負責人為集團安全總監，智慧安全 HSE 總監為安委會辦公室主任，建立各領域、平台、鏈群、單位負責人為成員的安全責任網絡化管理體系，成立 8 大業務委員會和 8 大專業委員，30 個行業安全分委會，13 個地區分委及 69 個安保處，層層壓實責任、層層落實任務，建立健全安全生產保障體系。

2024 年，公司積極推進安全新工藝、新技術、新材料、新能源、新設備（簡

稱“五新技術”）的創新應用，共計完成 301 個項目，實現安全水平的本質化提升。此外，我們輸出集團安全團體標準《工礦涉粉企業洗衣房更衣室配套設施安全管理規範》，為工礦涉粉企業洗衣房更衣室成套智能安全解決方案提供了安全保障標準要求。

本年度，海爾智家及下屬子公司均通過 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證，公司安全模式榮獲國家安全科技二等獎。

## 隱患排查與安全檢查

海爾智家主動排查安全隱患，明確各類安全隱患的排查和整治標準，並推行單位自查、地區互查、安委會專查隱患排查模式，發現問題及時修正，實現安全工作範圍的廣泛覆蓋與效能提升。公司建立了多層次、多類別的安全生產檢查制度，不斷完善安全隱患和整治標準化流程，每日、每周、每月定期開展監督檢查行動，確保安全檢查能夠全面覆蓋所有時段及全體人員。

公司充分發揮員工和社會的監督作用，通過安全生產監督郵箱、園區 / 工廠 / 班組三級微信群網絡、舉報電話和舉報信箱等多維反饋渠道，全面接收安全改善建議或安全隱患報告，並及時組織整改。

我們識別到氣候變化為公司安全生產帶來的不確定性，依據氣候變化風險評估與排查制度，全力開展氣候變化風險防禦工作。

### 影響安全生產的氣候風險排查及整改：

- 1) 排查汛前隱患風險，100% 整改到位；
- 2) 排查各類積水部位，明確中、大、暴雨各汛情下，防汛應急措施與日常防汛措施，落實到各園區工廠單位，加強廠房內外、房頂、管溝等的下水疏通，防汛物資儲備與維修檢修到位；
- 3) 明確各類防汛重點部位，落實管理責任，提前排查隱患情況，確定防護措施，要求各責任單位按對策要求提前落實到位；
- 4) 排查各類危漏廠房，明確危漏廠房具體地點、防汛措施、疏散地點，同時落實到責任單位、責任人，加強應急值守。



## 應急管理

公司制定應急管理內部制度，持續優化應急管理體系，定期組織消防及其他應急安全演習，以提高員工面對突發安全事故的應對能力和綜合素質。2024年，公司組織園區應急拉動演練755次，累計參與8,398人次；工廠級專項應急預案演練827次，累計參與15萬余人次；工廠現場應急處置方案演練2,559次，累計參與2.5萬人次。



## 安全文化建設

海爾智家積極整合內外資源，定期開辦安全培訓。本年度，安全培訓類別由單一的2大類拓展至15大類，包括危險設備操作培訓、危險工種培訓、特種作業人員培訓、安全員培訓、單位負責人及安全管理人員培訓、內審員培訓、監護人培訓、雙百培訓、職業健康培訓、有限空間培訓、高危施工作業、節假日安全培訓等。此外，我們通過打造定制化的安全培訓課件，拓展安全培訓題庫，建立完整的安全培訓課程體系，全方位提升員工的安全意識和應急處理能力。2024年，我們累計組織安全培訓360余次，培訓員工超15萬人次。

◆ 針對特殊及危險工種，我們監督其完成培訓後再持證上崗。2024年，我們完成3,932名國內工廠特種作業人員持證培訓，培訓12類危險

設備作業人員1.2萬人。

◆ 雙百安全大培訓：公司內訓師與外聘專家每周聯合推出雙百安全大培訓，以專業師資與多樣化授課模式定期為員工強化安全知識。2024年，公司組織雙百培訓88期，累計培訓2.8萬余人次。

◆ 巧匠培訓：拓展Hi巧匠培訓平台，搭建50類安全場景，增加定制化培訓課件與題庫，為員工提供更全面的安全培訓。2024年，巧匠培訓項目累計培訓229,767人次。

為提高全員安全意識，營造濃厚的安全文化氛圍，2024年5月，公司以“事事有安全、處處查隱患—安全意識入人心”為主題開展“安全生產月”活動。活動期間共部署專題活動26項，組織各類活動892次，累計7.9萬余人次參與。相關活動被政府相關部門、外部權威媒體等報道47次，獲得政府頒發的各類獎項、表揚16次。

我們還鼓勵員工自行發起安全為主題的文娛活動，並邀請其就公司安全生產工作提出合理化建議，有效增強員工安全管理意識，切實提升安全防範能力。

## 我們的未來規劃

我們以“人單合一”的理念為核心，堅決維護員工權益，激勵員工全面發展，關愛員工身心健康，為其創造多元、和諧的工作環境，充分激發員工潛力，實現員工幸福與企業發展共贏的局面。

## 第三方安全管理

我們制定施工安全相關管理制度，明確施工單位、工廠接口部門、安全部門職責，確保各方在園區內的施工活動安全有序。同時，我們重視供應鏈員工的健康安全，嚴格落實外協單位、供應商安全自主管理，組織外協單位和供應商簽訂《安全自主管理合同》，實現安全管理全方位覆蓋。

## 職業健康管理

公司重視員工職業健康管理，持續完善職業危害應急救援設施，為接觸職業病危害因素的員工配備個人防護用品，並定期開展職業健康培訓，確保員工掌握必備的防護知識和技能。2024年，我們聘請第三方機構完成對2,879個職業危害崗位點的檢測，檢驗結果顯示所有職業病危害因素檢測結果均滿足國家相關規定要求。同時，公司針對職業病危害崗位員工發放《職業病危害崗位告知書》，並對其進行“崗前/崗中監控”全流程職業病體檢，2024年共完成1.3萬余人次職業危害崗位操作工體檢，並對91名不適合從事該崗位的員工進行調崗轉崗。

# 04

## 創新引領 開拓美好智家體驗

海爾智家秉持“質量為本，用戶至上”的核心理念，為全球用戶提供高品質的產品和服務。通過科技創新驅動發展，海爾智家不斷為用戶打造更智能的產品，提供更美好、更卓越的生活體驗，致力於成為全球領先的生態品牌。

- ◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B6 產品責任
- ◆ 回應的 A 股 ESG 指標：創新驅動，產品和服務安全與質量，數據安全與客戶隱私保護
- ◆ 回應的 UN SDGs



# 我們的目標

目標	目標完成情況
<b>產品質量</b> 產品不良率持續下降	已達成
力爭實現產品“零召回”	國內產品召回率 0%
<b>專利與知識產權保護</b> 建成統一的數字化質量管理平台	2025年1月，IPRdaily 中文網公布了《2024 年全球智慧家庭發明專利排行榜（TOP 100）》。海爾智家以 5,582 件公開專利申請數量蟬聯榜首，實現 12 連冠。累計獲得國家專利金獎 12 項，並形成健康洗滌、可變分流、食材保鮮、超薄零嵌等多個高價值專利包
打造核心專利包，連年提升專利申請數量	在工業互聯網、智慧家庭、分區送風、保鮮技術、健康洗滌、磁制冷等關鍵技術領域形成 100 余個高價值專利包，高價值專利申請數量較上一年增加
<b>數據安全與客戶隱私保護</b> 通過 ISO 27701、ISO 27018 等更多信息安全與隱私保護管理認證	公司通過了 ISO 27701 及 ISO 27018 信息安全、隱私保護安全管理認證年度審核與版本升級審核



## 1-3 年目標（2025 年 - 2027 年）

<b>產品質量</b> 產品不良率下降 10%
<b>數據安全與客戶隱私保護</b> 隱私合規平台搭建與常態化運營：通過搭建線上和線下隱私合規平台，最大限度保障用戶隱私安全

# 質量為本實現卓越品質

海爾智家秉持“人單合一，人人質量”的理念，致力於通過嚴格的質量管控和持續的用戶體驗提升，打造家電生態領域的卓越口碑。

為實現“零缺陷”質量目標，海爾智家在全球各運營地嚴格遵循質量法規與標準，如《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等，並依據 RoHS、REACH、POPs、FCM 等國際標準，嚴控產品材料的健康與安全。海爾智家建立了全流程質量管理體系、有害物質管理體系、ESD 靜電防護管理體系，每年識別法規變化，通過內外部分力量審核薄弱問題，並根據用戶體驗改善問題，持續升級質量管理體系。2024 年，我們優化了計量管理、有害物質過程風險管理等體系，並編寫新工廠質量管理體系導入手冊，進一步完善質量管理流程。

◆ 體系運營評價機制搭建：根據各工廠質量管理體系運行現狀，優化平台、產業、工廠三級體系運營評價機制，為工廠體系建設、運行、優化提供提升方向，驅動體系終端落地。

◆ 體系賦能主題活動：在 5 月 20 日世界計量日設立“海爾全球計量日”，並持續開展體系賦能主題活動，如計量知識學習、計量知識競賽等，營造“人人知標準、人人行標準”氛圍。

◆ 體系亮點複制：為使工廠質量體系有效落地，收集各工廠優良做法並複制到所有適用工廠，使體系管理水平保持一致，2024 年共計完成 508 項亮點做法複制。

◆ 體系專業人才培養：通過優質質量講師資源推動質量體系不斷優化發

展。2024 年我們新培養 12 名內部計量專業講師，累計培養 20 名講師，實現一個海爾園區配備至少一名計量講師資源的目標，滿足各園區需求。

此外，公司不斷升級 OEM 生態產品質量管理體系，強化“雙向”管理機制，進一步完善質量管理體系建設，確保產品質量的高標準與一致性。

2024 年，國內運營區的全部工廠、海爾 Europe 全部工廠均通過 ISO 9001 質量管理體系認證，46 家國內運營區工廠通過了 QC 080000 認證（國際電工技術委員會電子電器器件及產品無有害物質認證），認證覆蓋率達 96%；5 家國內運營區域工廠首次通過 ANSI ESD S20.20 體系認證（防靜電管理體系認證），總計已有 13 家工廠獲得該認證。

公司已成立用戶體驗委員會，基於用戶痛點提升產品質量。2024 年度，針對新領域質量基礎體系薄弱的問題，我們積極進行優化，通過體系審核、專業授課等方式賦能 31 次。我們經過一系列計量專業賦能活動，如計量專業知識、計量管理體系優化、計量管理系統使用等，實現全集團 16 萬種計量器具全生命周期標準化、專業化、數字化管理，進一步提升產品質量。

2024 年完成亮點  
做法複制

508 項

國內運營區、海爾  
Europe 工廠質量  
管理體系認證覆蓋率達

96%

全生命周期標準化、  
專業化計量器具

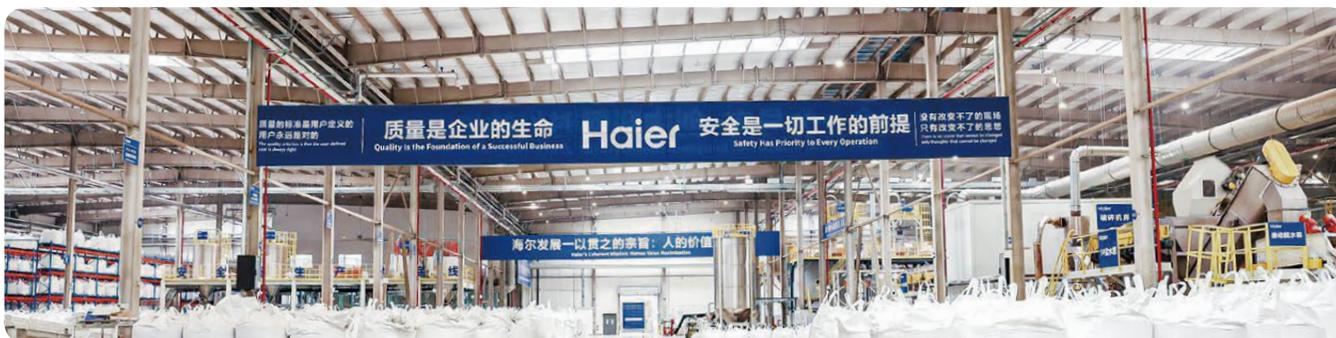
16 萬種



## 質量全流程管理

公司搭建了覆蓋全球運營區域的產品全流程質量管理系統，利用數字化技術對產品質量進行全生命周期的監控與持續優化。我們的數字化平台能夠實現產品測試數據與產品認證系統自動對接，並且聯通質量管理各節點，將曆史不合格問題推送研發、制造、採購等有關部門，督促部門提前排查，提升產品一次合格率。

公司改善質量生態圈，建立多個質量改善鏈群，圍繞用戶產品體驗、研發設計、工廠生產等全流程進行分析，有效降低不良率。



### 研發階段

充分進行用戶調研，建立用戶使用場景數據庫，經過多次疊代優化，確保批量化生產產品的質量和安全性，提升用戶滿意度；建立產品研發評審機制，通過專業人員評審以避免研發階段的質量隱患，保障產品質量。

2024年，我們搭建了“模塊 - 整機 - 場景”三位一體驗證體系，並建設模擬用戶場景的實驗室，以便開展功能、性能、可靠性和人工智能場景的檢測及深入研究，從而保障用戶體驗，提升用戶滿意度。



### 生產階段

執行嚴格的體系標準和質量控制措施，對每台產品進行嚴格的多維度檢驗；建立數字化實驗室質量管理平台，實現精準高效檢測，同時建立檢測數字質量知識庫，賦能產品質量提升。2024年，我們通過新品質量計劃，在線監測任務進度、自動評估履約完成情況、線上同步研發和質量信息，加強人與信息的協同，降低產品不良率。此外，我們還實施了智能生成抽樣計劃，在線調度檢驗標準和處理封存不良品，進一步實現抽樣檢驗標準化和規範化，單一質檢人工排單時間每周可減少至少60分鐘，使檢驗效率提升35%。



### 物流階段

依托海爾智家物流數字化平台，通過上線產品全流程狀態可追溯系統，借助物聯網、智能科技等技術實現運輸和倉儲狀態可視，評估和管控物流損耗情況，加強物流質量管控。



### 銷售階段

禁止誇大宣傳和誤導用戶，定期聘請第三方專業機構調研用戶體驗效果。



供應商培訓

海爾智家高度重視用戶反饋的產品故障問題。對於處於三包期內出現故障的產品，經用戶所在地服務商鑒定後，將為用戶提供退貨或換貨服務。退換後的故障產品將送至工廠質量團隊進行質檢確定故障原因。故障機器將由海爾智家的再循環產業自行處理，或交由正規單位進行合規處置。2024年，海爾智家實現了國內全部產品“零召回”的優異成績，未因安全或健康問題召回任何產品。

## 供應商質量管理

海爾智家高度重視供應商質量管理工作，針對不同產品線建立了完善的供應商質量管控體系。公司將具備 ISO 9001 質量管理體系認證納入供應商准入要求，並通過質量體系審核與過程審核，檢查供應商的質量管理體系齊全和應用情況、產品開發和實現過程的有效控制情況，對供應商質量進行嚴格把控。依據供應商質量評價結果，海爾智家將供應商劃分為不同層級，對表現優秀的供應商增加訂單份額，同時對評價較低的供應商提供針對性幫扶與改善建議，助力其提升質量管理水平。2024年，公司所有供應商均通過 ISO 9001 質量管理體系認證。

本年度，我們深入開展供應商數字化能力建設，聚焦生產測試數據物聯、實驗室檢測能力可視化、整機廠物聯、用戶對供應商生產信息數據追溯等方面，使得供應鏈更智能、流程環節可追溯、更透明。

我們重視供應商質量管理能力的提升，2024年開展 15 場供應商質量管理培訓，覆蓋青島、重慶、佛山等多個園區，共 500 余家供應商參與；我們按照零部件品類開展質量品類生態圈改善項目，針對不同產線進行可靠性體系、自動化、IT 能力等專項質量管理提升。

# 產品質量提升

海爾智家定期組織各類員工質量培訓，深化員工質量意識，提升員工專業技能水平，從而持續驅動產品質量的提升。2024 年，我們採用線上、線下結合的方式，整合內外部資源，對不同產品線、不同層級、不同需求的質量人員開展培訓。公司開發了 66 門課程供質量管理人員線上學習，為 55 家工廠 588 名計量人員賦能專業知識，對海爾智家各產業實驗室進行電氣領域實驗室能力認可準則專項培訓。截至目前，已有 211 名檢測工程師獲得資格證。此外，我們根據國家市場監督總局下發的企業首席質量官、質量安全總監和質量安全員認證制度積極推動質量管理人員獲取認證，21 人已獲得首席質量官能力認證。

## 1. 廚電產品線



組織工廠檢驗及生產人員進行技能比武大賽，對優秀員工進行頒獎，並組織多次專項技能培訓，包括產品檢驗、焊接等。

## 2. 制冷產品線



組織質量管控培訓，開展技能競比活動，激勵員工不斷提升質量意識和專業技能，並應用到工作當中。

## 3. 洗滌產品線



開展標準專項宣講培訓，提升員工對標準的理解及實踐能力，內容涉及實驗室、檢驗、工藝等多個節點。2024 年，我們開展 2 次 ISO 9001 質量管理培訓，1 次 QC 080000 有害物質管理培訓，同時計量體系賦能活動覆蓋 7 個園區 13 家工廠員工。

## 4. 水聯網產品線



整合內外部資源開展相關培訓，內容包括標準法規解讀宣貫、質量管理小組培訓。

海爾智家積極參與各類質量項目成果、質量技術創新成果、專利標準、學術論文等競比和交流活動，取得一系列榮譽和認可，推動了行業質量管理的進步。本年度，我們參與起草的國家標準《電子電氣產品限用物質管理體系要求》于年內正式執行。

我們榮獲政府和行業頒發的多項榮譽，其中國際性成果 10 項，國家政府及行業成果 52 項，如在被譽為“質量奧林匹克”的國際質量管理小組活動中攬獲 5 項金牌；榮獲全國質量標杆 2 項、工業和信息化部質量提升和品牌建设典型案例 2 項，市場質量信用等级評價獲評 AAA 級企業。

國際性成果	國家政府及行業成果	市場質量信用等级
10 項	52 項	AAA 級

# 科技創新引領產品升級

海爾智家將創新視爲推動產品升級的核心動力。公司在全球布局十大研發中心，依托廣泛的生態資源網絡，挖掘與產品需求相匹配的創新技術，並在智慧家庭、綠色低碳等關鍵領域展開研發與創新，引領行業發展。爲提升與生態合作夥伴的協作效率，海爾智家積極開展創新技術的概念驗證與對接管理工作，並舉辦、參與全球範圍內的創新活動，持續激發科技創新活力。

## 健康產品研發

海爾智家立足專業優勢，推動多項技術的研發與應用，不斷升級疊代產品工藝，爲客戶提供全場景的健康產品，並推出多款適老化產品，構造多維度的智能健康家居生活體驗。同時，我們基于自身的創新實踐參與國家和行業產品標準的起草與修訂，推動行業的標準化、智慧化進程，爲行業的持續健康發展注入新的活力。

海爾智家在確保產品符合健康安全標準的前提下，積極順應綠色消費潮流，將低碳環保理念作爲產品研發與創新的核心方向。2024年，海爾智家圍繞各產品條線研發亮點產品與技術，持續升級綠色可持續產品。具體內容詳見“專題：以‘智’造綠色，令‘家’享未來”章節與“守護星球，探索綠色低碳未來”章節的“研發和原材料降碳”小節。

海爾智家通過建立開放的創新體系和強大的研發能力，推動智慧家庭領域的技術突破與綠色創新。2024年，海爾智家牽頭制定的《家用智能浴室電器管理系統》行業標準發布，該標準對智能浴室實現節能設計與低碳運行有重要意義；參與 IEC TC61、IEC TC59 技術討論會，參編洗衣機、乾衣機和洗衣乾衣機的全局性能測試標準。



### 洗衣機產品線

推出納米微泡洗淨技術，爲用戶提供專業化健康洗滌體驗；聯合高校研發防污抗菌波輪技術，杜絕波輪底部藏污納垢。



### 冰箱產品線

2024年，海爾智家首創的磁控保鮮技術解決了行業低溫保鮮難題，打破傳統以低溫、制冷爲主線的創新路徑，並可拓展于冷鏈產業。在原創磁控保鮮技術推動下，海爾全空間保鮮科技獲得國家科技進步獎。



### 淨水產品線

採用多項亮點技術提高水質，推出按需控溫、淨熱一體等數智化功能，提供智慧家居體驗。



## 專利與知識產權保護

海爾智家秉持“保護知識產權就是保護創新”的理念，堅定實施以高價值專利為核心的高質量專利戰略。公司建立了完善的專利管理體系與運營機制，探索出“技術、專利、標準”協同發展的創新模式，積極推動專利的創造、管理、保護和運用，助力公司在全球市場實現引領地位。

我們在國際範圍內嚴格遵守運營所在地適用的知識產權法規，包括《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等，並建立全球管理機制，制定並發布《專利資產評價與專利維持放棄管理平台》《專利許可及轉讓管理流程平台》等制度，優化《專利質量管理平台》《專利激勵平台》等辦法。在保護自身知識產權的同時，我們尊重任何第三方的知識產權，願意在 FRAND<sup>12</sup> 原則下與權利人通過交叉許可、一攬子授權等協商方式達成協作，遵循產業互利的原則，促進產業理性競爭。

為保護海爾智家的知識產權與專利，我們建立了專利預警系統與快速維權響應機制，運用專業評估模型，從技術、市場、法律角度評估專利，通過科學的分類和標記方法，對具有較高技術、市場和法律價值的專利進行準確識別和管理，並據此構建可維權專利數據庫和專利預警系統，詳細記錄專利信息與維權要點。同時，建立跨部門快速維權響應協同機制：市場部門反饋侵權風險與需求，研發部門提供技術支持，專利部門統籌管理，法務部門負責維權訴訟，各部門緊密配合，推動專利價值實現，完善市場防護體系。

2024 年，公司未發生任何專利侵權事件。

我們建立全球知識產權管理體系，通過海爾集團科技創新委員會下設的全球知識產權和標準管理委員會，實施知識產權和標準的一體化管理，統一

規劃全球知識產權戰略，明確知識產權全球布局、權屬確定、運用管理等相關流程與規則。我們制定全球知識產權獎勵制度，設立最佳專利獎、專利應用獎等，以營造全員創新氛圍，激發全員創新活力。

### ◆ 搭建全球數字化平台

我們正積極推進全球知識產權數字化平台的建設，旨在實現知識產權的實時動態管理與全球共享。該平台覆蓋知識產權的創造、運用、保護、管理和服務全生命週期，為全球範圍內超過 1 萬名研發人員提供有力支持。

### ◆ 全球布局高價值專利

海爾智家秉持國際化視野，構建了“10+N”全球開放創新體系，涵蓋 10 大研發中心和多個創新中心，實現研發、生產與銷售的本土化。公司打造 HOPE 平台，彙聚全球創新者，形成廣泛的研發生態網絡。同時，海爾智家依托全球研發中心，在工業互聯網、智慧家庭、分區送風等關鍵技術領域布局 100 余個高價值專利包，以知識產權助力技術突破。2024 年，海爾智家在全球累計申請專利 11.2 萬余項，其中發明專利 7.3 萬余項；海外發明專利申請 1.8 萬余項，覆蓋 36 個國家；累計獲得國家專利金獎 12 項，位居行業第一。

高價值專利包

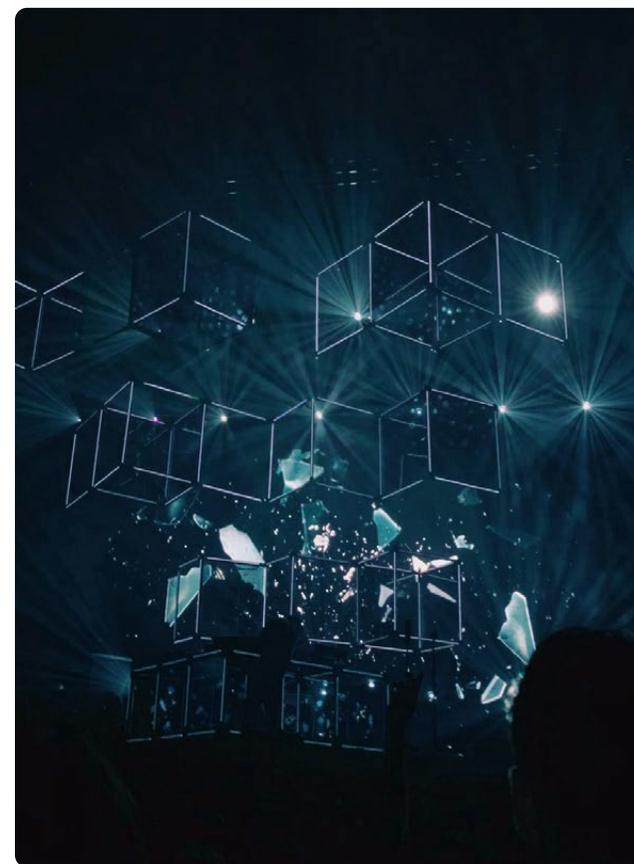
100 余個

全球累計申請專利

11.2 萬余項

累計獲得國家專利金獎

12 項



<sup>12</sup> 全稱為 Fair, Reasonable, and Non-Discriminatory 原則，是一種旨在確保標準必要專利許可過程中的公平性、合理性和無歧視性的原則。

# 無憂服務得享最佳體驗

海爾智家始終以用戶為中心，致力於“以無界生態共創無限可能”，與用戶共創美好生活。公司不斷完善服務體系標準，打造數字平台，構建以用戶體驗為核心的智慧物聯，保障用戶隱私安全，以實際行動實現用戶“零抱怨，零延誤”。2024年，我們持續優化客戶滿意度調查開展形式，通過線上線下綜合評價分析，公司用戶整體滿意度達99.91%。

## 數字平台，售後無憂

為了打造全流程、一體化的智慧服務，海爾智家搭建了信息化服務平台，成立口碑委員會，建立以用戶為導向的服務機制，對服務場景進行優化梳理，積極響應用戶售後需求，創造最佳服務體驗。

### ◆ 數字化平台優化

海爾智家圍繞用戶全流程服務體驗，建立了服務商、服務人員工作平台系統，確保用戶需求得到及時響應。2024年，我們對用戶交互系統進行升級，用戶可以通過海爾智家APP、小程序等平台，採用文字、語音、視頻等形式與服務人員直接進行交互。用戶若提出服務需求，我們會依托用戶需求池及服務人員資源池等大數據精準識別，智能派單並實現秒級響應，減少用戶等待時間，提升服務效率。在服務過程中，服務星級水平、服務標準、收費明細等標準化工單全流程可視，服務過程全透明，用戶可全程監督，並在線隨時評價服務質量。

### ◆ 定制化服務方案

海爾智家不斷推動服務模式升級，提升用戶服務體驗。2024年，海爾服務以家電安裝改造為切入點，上線了包含廚房、陽台、衛浴、客廳四大場景的近百個家電升級改造方案，解決用戶想換新，但新家電和家居裝修環境不匹配的痛點。

海爾智家創立量子小店模式，聚焦用戶家庭生活場景服務，建立以社區用戶為中心、由售後服務網點到銷售服務、線上及線下一站式、多渠道融合的

服務新模式，解決用戶家電清洗、水電路改造、家政清潔等居家多樣化的定制需求。2024年，依托海爾智家雲店OTO平台，我們允許用戶在線支付購買線下的商品和服務，再到線下享受服務，各地海爾專賣店結合國補<sup>13</sup>權益，支持用戶線上選品、領券、核銷、下單，讓用戶走進城鄉各級門店，實現從購新、配送到安裝的全流程銷售服務一體化，提升用戶體驗。

### ◆ 多元化提升培訓

海爾智家搭建覆蓋全流程、全產業的分類化、數字化服務培訓體系和操練考比體系，不斷強化一線服務人員的服務。

2024年，公司組織開展線上服務課程學習與線下技能實操培訓，培訓主題和內容包括“匠心杯”服務技能大比武、服務理念及意識、服務人員的服務規範、專業技能提升等，我們還為服務商提供服務標準與規範強化培訓。服務人員可利用碎片化時間在線上學習平台學習產品知識和技能課程，也可以通過實地實操訓練在模擬或真實的客戶交互場景中應用所學知識，積累實戰經驗。

本年度，公司在全國開展線下開展實操培訓超7,300次，參與服務人員10萬余人，服務商培訓5,700余家，場次超1,100次。

同時，我們積極開展經銷商培訓，提升經銷商對產品、營銷的認知，全年開展線上線下經銷商數字化、進銷存等能力提升培訓4次，共計培訓7,000人次。2024年，我們開展“海青彙菁英訓練營”培訓3次，針對

專賣店接班人員的能力培訓覆蓋300人次；同時，針對門店店長、服務經理開展新媒體等相關培訓3次，覆蓋350人次，賦能專賣店經銷商更好服務客戶。

### ◆ 客訴處理及改善

海爾智家建立並逐步完善用戶投訴響應與管理機制，用戶可通過400客服電話，海爾服務微信小程序、公眾號、海爾官網等多渠道反應問題。2024年，海爾服務完成第三方銷售平台（如京東、天貓等電商平台）投訴信息接入。我們在接到用戶投訴後，系統會自動將投訴信息推送給相關責任人，客服也會1小時之內充分了解用戶訴求，並在24小時內解決用戶問題。在處理過程中，用戶投訴信息處理全流程可視，處理超時將升級至更高級別人員處理，此外，相關責任人可在線查閱，確保投訴快速處理、閉環方案反饋到位。我們積極利用數字化工具，保證客戶需求秒級響應，並根據客戶痛點持續升級投訴響應流程與機制。2024年，我們接獲66,212條關於產品及服務的投訴，投訴結案率及投訴解決滿意率均為100%。本年度，我們未收到重大客戶投訴。

<sup>13</sup> 指2024年國家發改委、財政部、商務部等部門推動家電等消費品以舊換新，給予個人消費者購新補貼。

## 注重隱私，保障權益

2024年，隨著數據跨境傳輸安全受到重視、人工智能產業快速發展，我們在遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》相關法規的基礎上，新識別出各運營地需要遵守的法律法規，包括但不限於《未成年人網絡保護條例》《個人信息出境標準合同備案指南》《生成式人工智能服務管理暫行辦法》《國家人工智能產業綜合標準化體系建設指南（2024版）》、歐盟《人工智能法案》（AI ACT）、《數據法案》（DATA ACT）、美國《聯邦零信任數據安全指南》等。公司根據國內外個人信息保護相關法律法規出台及更新情況，新增並優化《海爾智家個人信息保護管理手冊》《海爾智家個人信息安全合規管理規範》《海爾智家個人信息保護設計標準及控制流程》《海爾智家個人信息保護合規體系評估管理辦法》《海爾智家移動互聯網應用違規收集使用個人信息行為管理規範》等個人信息保護制度。

在用戶隱私保護治理架構上，我們於2024年將隱私合規組織由數據合規委員會升級為海爾智家數據隱私與人工智能鏈群，每季度組織召開一次例會，總結和更新季度工作要點。我們充分尊重和保護用戶對於個人信息享有的知情權、選擇權和控制權，在 APP（Application，應用程序）及小程序內對用戶個人信息獲取、管理及保護的政策及措施進行闡述，收集和使用用戶信息前均會征得其同意。同時，我們採用數據訪問權限控制、多重身份認證、數據匿名化、加密傳輸等技術保護用戶個人信息。海爾智家定期開展隱私與數據安全常規審計與評估工作，推動對公司信息安全與數據保護的全面監督。2024年，海爾智家完成了所有應用移動 APP 和小程序的隱私合規工具檢測能力的建設，確保日常運營符合隱私法規。同時，我們對海外重點區域進行了隱私合規審計，評估海外各運營場所的信息安全現狀及風險。

海爾智家亦高度重視合作夥伴對於隱私信息的管理表現，將供應商信息系統安全水平及供應商合規制度現狀列為供應商准入考核要求，並根據合作內容分別與其簽訂《海爾供應商數據處理承諾書》《信息系統用戶責任承諾書》《海爾集團合作夥伴個人保密協議》等相關數據處理協議及保密協議，嚴格保護用戶隱私信息。對於涉及用戶數據處理的項目，除在合約上嚴格限定供應商數據使用及操作權限外，我們還採用隱私計算技術實現數據可用不可見的流轉操作來推進項目實施，最大限度的保障用戶隱私安全。



## 我們的未來規劃

海爾智家將持續深耕原創科技與產品創新，致力於滿足用戶對健康、綠色產品的需求。公司借助數字化平台，不斷提升產品質量管控與用戶服務水平，同時注重隱私保護和數據安全，以持續增強用戶滿意度和品牌口碑。

# 05

## 凝心聚誠 驅動產業社區共榮

海爾智家致力於推行負責任的採購政策，打造一個風險可控、互利共贏的價值鏈生態系統。在此基礎上，海爾智家充分調動其在全球範圍內的運營資源，積極投身於健康教育、鄉村建設、志願服務等多個領域，創造廣泛的社會價值，推動產業與社區協同發展，為構建一個更加美好良善的社會貢獻海爾力量。

- ◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B5 供應鏈管理；B8 社區投資
- ◆ 回應的 A 股 ESG 指標：鄉村振興，社會貢獻，供應鏈安全
- ◆ 回應的 UN SDGs



# 我們的目標

## 目標

### 供應鏈管理

提升採購額前 80% 的供應商社會責任審核比例至 90%

實現供貨商廉政提醒函 100% 回收，並對其進行廉政培訓

對採購額前 80% 的供貨商積極開展雙碳項目，並分享雙碳綠色供貨商項目

對採購額前 80% 的現有供應商進行沖突礦產盡調

### 社區投資

賦能教育發展，升級希望工程援建模式，全國新增援建 20+ 所希望小學

響應“共同富裕”號召，助力鄉村振興建設

堅持扶危濟困，展現責任擔當

## 目標完成情況

截至 2024 年底，採購額前 80% 的供應商社會責任審核比例提升至 95%

實現供應商廉政提醒函 100% 回收，並對其開展廉政培訓

對 100% 供應商發出減碳倡議，並對所有供應商發起碳管理的調研

已對全部現有供貨商進行沖突礦產盡調，完成沖突礦物調研的供應商中未發現有使用沖突礦物的情況

支持希望工程建設，全國援建 405 所希望小學、1 所希望中學

持續投入參與鄉村振興事業

海內外運營區域慈善公益活動，向多個國家的當地公益組織和慈善活動捐贈物資和現金



## 1-3 年目標 (2025 年 - 2027 年)

社會責任審核合規管理覆蓋 95% 的供應商

對所有供應商發出減碳倡議，並對供應商碳排放數據進行統計及披露

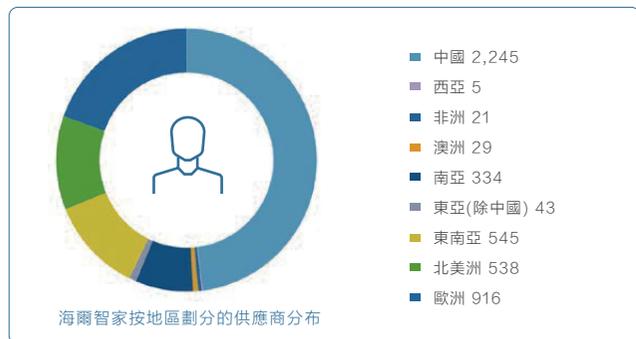
對所有供應商發出沖突礦產盡調，確保不發生沖突礦產使用的情況

# 協作打造可持續供應鏈

海爾智家專注於構建可持續供應鏈體系，在滿足採購需求的基礎上，堅持負責任採購理念，向供應商提出 ESG 要求與建議。公司通過監督和管理供應商的環境及社會風險，助力供應商提升可持續發展能力，推動上下游供應鏈向綠色低碳方向發展。

同時，海爾智家注重對供應鏈風險的管理，為了保證供應鏈穩定，我們會通過並購重組、多點布局形成集群、入股供應商等方式強化與重要供應商的黏度，保障供應鏈穩定與安全。

我們依據《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，對供應商准入、採購、評價、賦能等環節實施全流程管理，並結合實際情況開展針對性的 ESG 風險管理工作。目前，海爾智家在全球有 4,677 家供應商。公司通過與當地供應商建立合作關係，推動本地採購，不僅有效減少了物流過程中的溫室氣體排放，還帶動了當地就業，促進了當地經濟發展。同時，海爾智家在各運營所在地積極與社區互動，建立了良好的社區關係。2024 年，我們有大約 70% 的產品採購與當地供應商相關。

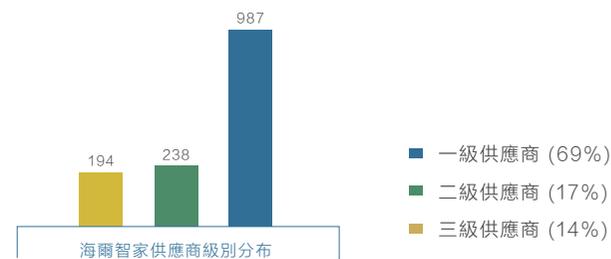


## 供應商准入

海爾智家依據《模塊商能力自承諾管理標準》《供應商現場互聯》《供應商信用等級評價》等制度，在供應商准入和選擇環節，對其資格能力進行全面評估，考察內容涵蓋質量體系審核、勞工管理、廢棄物排放、衝突礦產採購等 ESG 相關因素。在供應商准入階段，我們會優先考慮使用和提供低碳鋼、再生塑料的供應商及其生產的產品，以減少原材料所帶來的碳排放，促進供應鏈綠色低碳轉型。

我們根據供應商與海爾智家的業務關係，將其劃分為一級、二級和三級供應商，以實現精益管理。其中，一級供應商是直接向海爾智家提供模塊化產品的供應商；二級供應商為一級供應商提供模塊化產品中的零部件或子模塊；三級供應商則為二級供應商提供原材料或零部件。2024 年，我們

上線了“海爾商城”，一級供應商通過該平台採購二級和三級供應商物料，保證物料的一致性，以提升質量控制水平。此外，我們建立了二級和三級供應商備案流程，確保上游供應商資質可控。





自承諾

我們要求供應商進行承諾，遵守勞工制度、商業道德、環境保護、衝突礦產等評估原則。



現場審核

新供應商需要通過質量體系審核、社會責任審核（包括商業道德、勞動用工、安全、職業健康、消防、環保、危險廢棄物等）。



信用等級評價

我們對供應商成立年限、合作客戶、供應商、財務指標等進行評估。

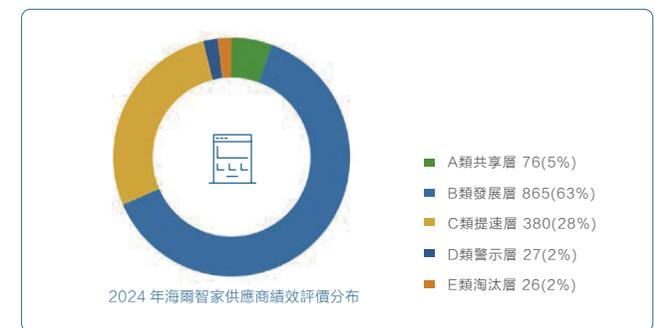


## 供應商績效管理

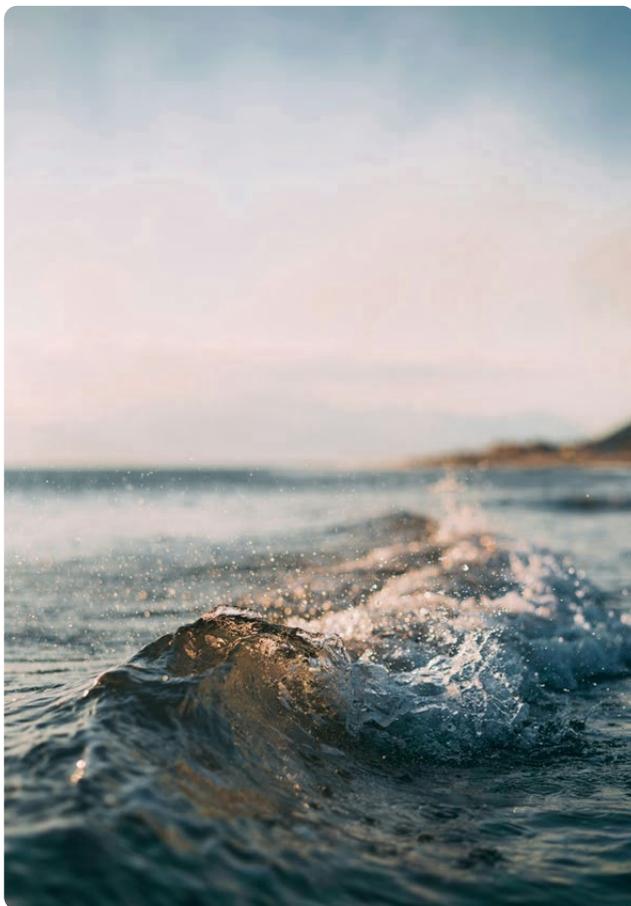
海爾智家針對入庫供應商，採用績效評價積分卡的方式進行日常評估。公司從研發、質量、響應、交付、成本和社會責任六個維度，對供應商進行全方位、動態化的評價。結合分析結果，海爾智家制定了符合戰略及用戶需求的差異化供應商策略，並將供應商劃分為共享、發展、提速、警示和淘汰五個層級。對於處於共享層的供應商，我們會予以訂單傾斜，開通專線免檢等措施降低交易成本，並通過當地建廠等方式開展長期戰略合作。

我們升級供應商綜合績效管理策略，推動供應商基于用戶評價持續改善合作績效提升競爭力。為確保供應商按單送貨，我們對送貨入庫的流程進行疊代切換，工廠見單收貨、按單結算。

為建立公開、公平、公正、誠信、廉潔的供應鏈環境，2024年，我們發布了《關於供應商重大違約行為規範的告知函》，規定重大違約場景處理策略，約束供應商嚴守底線。我們還對綜合績效不達標的供應商進行了績效約談，推動供應商整改落實。此外，海爾智家還對 738 家工廠進行現場審核，其中包括新引入供應商 245 家。



## 供應商環境與社會風險管理與審核



海爾智家根據《海爾集團商業行為準則》《供應商行為準則》等管理辦法對供應商進行全生命周期管理，通過積分卡等形式評估其在勞工管理標準、電子廢棄物排放與管理、沖突礦物等 ESG 方面的表現。2024 年，共 1,331 家供應商獲得 ISO 9001 證書，794 家具有環境管理 ISO 14001 證書，322 家獲得 QC 080000 證書，296 家獲得 TS 16949 證書。

### 環境管理

海爾智家積極踐行國家“雙碳”戰略，通過自身行動引導供應商優先選擇環保產品，助力其貫徹綠色發展理念。2024 年，我們向供應商發出減碳倡議，對中國區的所有海內外供貨供應商進行了雙碳調研，議題包括雙碳目標設定、綠色能源使用規劃、清潔技術交流、未來減碳目標等，已有 451 家供應商反饋。此外，我們還向供應商推出碳管理數字化系統，幫助供應商提升雙碳競爭力。

### 勞工標準

海爾智家高度重視供應鏈中的勞工權益和職業健康安全保障，嚴格禁止供應商使用童工或強迫勞動，對相關違規行為持“零容忍”態度。一旦發現此類違規行為，公司將立即終止與涉事供應商的合作關係。2024 年，我們設立跨部門的團隊，參照責任商業聯盟（RBA）的準則對供應商的勞働用工、安全防護、職業健康、結社自由狀況等進行審核，督促供應商主動改善員工工作環境，提高整個供應鏈的可持續性。

我們要求供應商遵循《聯合國工商企業與人權指導原則》《經合組織跨國企業指南》以及國際勞工組織《關於多國企業和社會政策的三方原則宣言》，為其員工打造一個平等、公正、健康、安全的工作環境。同時，供應商需杜絕歧視與騷擾行為，保障員工享有合理薪資與福利、合規的工作時間以及必要的培訓教育機會，並積極投身於相關知名組織倡導的勞工權益保障活動。本年度，供應商勞工用工、安全防護、職業健康和結社自由項目的綠旗<sup>14</sup> 達標率分別為 92%、86%、91% 和 95%

勞工用工 項目綠旗達標率	安全防護 項目綠旗達標率	職業健康 項目綠旗達標率	結社自由 項目綠旗達標率
92%	86%	91%	95%

### 商業道德

在日常供應商現場審核過程中，海爾智家與供應商簽署《模塊商現場互聯廉政聲明書》，要求供應商嚴格遵守商業道德標準，遵循《誠信特別約定》，並制定正式的商業道德政策。此外，海爾智家在每年重大節日前發布《供應商廉政提醒函》，並要求供應商簽章反饋，以強化廉政意識和合規經營。2024 年，全體供貨供應商 100% 反饋廉政提醒函。

我們在多個公開渠道公布了違反商業道德的舉報途徑，並在海達源系統上通報供應商和海爾內部人員的違法違規行為。舉報渠道詳見“全球協同，可持續的治理生態”章節的“舉報人保護”小節。

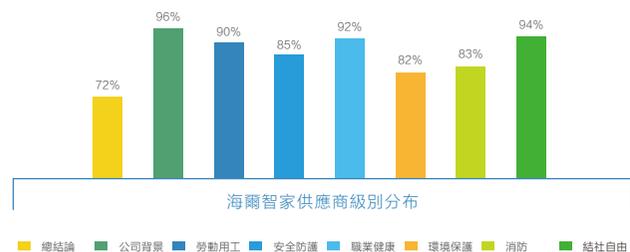
<sup>14</sup> “綠旗”指審核項目完全符合相關規定。

## 社會責任審核

海爾智家定期對供應商進行社會責任審核，2021 年至 2024 年，接受審核的供應商占海爾智家供應商採購金額的 93%。我們還參照責任商業聯盟 RBA 準則對公司背景、環境保護和消防安全進行了合規審核。公司劃分了綠、黃、紅區供應商，分別對應完全符合 ESG 標準的供應商、存在輕微不符合項待整改的供應商和嚴重不符合供應商標準，無法整改合格或被淘汰的供應商。本年度，我們通過供應商自評的方式對已入庫供應商進行審核，並對所有 245 家新供應商進行了現場審核，涵蓋一、二、三級供應商，其中包括三級供應商 34 家，均無重大不符合項。

年度	接受社會責任審核的供應商數量
2021	283
2022	221
2023	354
2024	245

海爾智家接受社會責任審核的供應商數量



海爾 Europe 自 2019 年起就成為了 SedeX (Supplier Ethical Data Exchange, 道德貿易組織) 的成員，並要求 OEM 和供應商都接受 SedeX 的 SMETA 社會責任審計。

FPA 95% 的活躍供應商已經簽署包含供應商勞工標準、工作場所安全、環境影響、商業道德、減碳和網絡安全的供應商準則；海爾 Europe 本年度引入了《供應商準則》，並試點對供應商進行盡職調查，首批試點項目覆蓋供應商的數目占到了採購額的 80%。

## 供應商沖突礦產管理

### 沖突礦產管理政策

海爾智家高度重視自身及供應商的沖突礦產問題，嚴格遵循《中國負責任礦產供應鏈盡責管理指南》、經濟合作與發展組織 (OECD)《關於來自受沖突影響和高風險區域的礦石的負責任供應鏈盡職調查指南》以及美國《多德 - 弗蘭克法案》(Dodd-Frank Act) 中關於沖突礦產的相關規定。公司通過海達源平台發布《沖突礦產承諾》，明確表示將避免使用存在爭議的材料，並推動供應商防範和降低其產品中所含礦產可能為高風險地區提供資金或利益的風險，以避免間接助長嚴重侵犯人權、嚴重環境危害、嚴重健康安全隱患、嚴重貪污等行爲。此外，海爾智家要求供應商提供書面聲明並建立原材料追溯政策，確保其採購不含來源不明或涉及沖突的礦產。海爾 Europe 要求所有供應商提供有關其產品所含礦物質的完整準確信息，並對其來源進行徹底的盡職調查。GE Appliances 也發布了正式的

《沖突礦產聲明》，遵循責任礦產倡議 (RMI) 進行礦物採購，並定期發布沖突礦產報告。

### 沖突礦產風險管理

我們也要求供應商共同遵守我們不採購和不使用沖突礦產的承諾，提供書面的聲明並建立原材料追溯政策。2024 年，海爾智家開展供應鏈中負責任礦物的審驗，對涉及鉍、錫、鎢、金、鈷的供應鏈進行了廣泛的調研，共完成對 1,527 家供應商的調研，收到 432 家供應商反饋，未發現對沖突礦產的使用。

我們還在海外運營地依照 OECD 指南中的五步法對供應商的沖突礦產風險進行了報告。



### 第一步：確立有力的衝突礦產管理體系

- 確認供應商需要遵守的海爾衝突礦產政策
- 搭建涵蓋業務、工程、供應鏈、法務的跨部門工作組以支持盡職調查
- 搭建透明的控制體系，識別相關煉化廠和精煉廠、使用 RMI 數據庫識別高風險供應商
- 加強與供應商聯系
- 建立反饋溝通機制，防止打擊報復

### 第二步：識別與評估供應商衝突礦產風險

- 識別重點供應商，追溯煉化廠和精煉廠
- 識別供應商風險評估的範疇
- 函詢重點供應商，要求其提供材料配合調查
- 在有必要的情況下開展聯合現場檢查

### 第三步：應對所識別的風險

- 制定風險管理計劃，比如鼓勵重點供應商在供應鏈中避免衝突礦產使用、邀請重點供應商參與第三方供應鏈專家組織的衝突礦產培訓和研討會
- 鼓勵煉化廠和精煉廠獲得 ROI 的 RMAP 認證

### 第四步：獨立第三方盡職調查

### 第五步：年度報告

通過以上步驟，我們在所有供應商中識別出 1,920 家重點供應商，並通過 RMI 衝突礦產彙報模板（Conflict Minerals Reporting Template, CMRT）向其索取並檢查衝突礦物和鈷的來源信息，追溯到供應鏈中的 354 家煉化廠和精煉廠，其中 64% 已獲得 RMAP 認證。

未來，公司將持續推動無衝突礦產承諾，逐步提高供應商准入標準，持續進行供應商現場審查，並要求其上遊尚未接受認證的冶煉廠開展審計認證工作。

## 有害物質管理

海爾智家嚴格遵循國際及國內相關法律法規，採購原材料及零部件符合聯合國《關於持久性有機污染物的斯德哥爾摩公約》、歐盟《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》（RoHS 指令）、《化學品註冊、評估、授權和限制法規》（REACH 法規）、《關於電池和蓄電池以及廢棄電池和蓄電池的指令》、美國《有毒物質控制法》（TSCA）以及中國《重點管控新污染物清單（2023 版）》《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》《中國受控消耗臭氧層物質清單》等適用規定，同時密切關注各運營地法規動態，及時將最新要求納入《零部件和材料中有害物質限量要求》等內部制度，確保採購物料符合法規標準。我們開展有害物質管理培訓，幫助員工了解最新立法要求，降低法規更新帶來的風險。

檢測管理是有害物質管理的關鍵一環，公司要求供應商提供有害物質檢測報告，並持續提升實驗室檢測能力，確保檢測結果的準確性和可靠性。目前，

46 家國內運營區工廠通過了 QC 080000 認證（國際電工技術委員會電子電器器件及產品無有害物質認證）。

## 供應商數字化管理

海爾智家的數字化採購平台海達源將供應商服務全流程的 9 個節點，137 個場景納入平台管理。此外，技術規格庫和財務工作台，實現了圖紙在線交互與快速報驗，便利了海爾智家對供應鏈的把控。本年度，我們上線供應商端到端項目，能夠以訂單為主線，實現供應商全過程監測，已覆蓋全國 46 家工廠。我們還搭建成本能力中台及機會池，可以實現成本一鍵核算、一鍵比價、行情波動在線監控等功能。



## 供應商交流與培訓

海爾智家高度重視與供應商的交流與溝通，通過多種方式為供應商賦能。公司為供應商提供培訓，開展質量品類生態圈項目，以提升供應商的質量管理能力。此外，海爾智家定期召開供應商大會，圍繞質量、交付和社會責任等話題進行交流，並通過技術交流會分享前沿技術方案。2024 年，我們開展了 34 個質量品類生態圈改善項目，通過前置檢驗等方式對 93 家供應商的質量能力進行提升；召開了 10 次供應商大會，368 次技術交流會，輸出 273 個技術方案。



海爾智家技術交流會

為了提升供應商管理水平，我們對內部員工開展供應商管理方面的培訓並提供多種數字化賦能工具。我們在“採購學院”數字化賦能平台上線了 107 門在線課程，包括“社會責任審核”“供應商質量審核”“供應商質量管理”“重大違約流程解讀”等課程。

為合規高效地完成採購工作，進一步實現與供應商的合作共贏，2024 年，海爾智家共開展 14 次面向採購及研發員工的培訓，涵蓋供應商引入、需求招標、績效評價及供應商交付等方面的內容，培訓時長共計 24.5 小時，共計 3,473 人次參與。我們還專門針對採購部門開展了“星火計劃”，共組織外部培訓 5 次，覆蓋 100 余名採購部門員工，培訓涉及產品質量、供應商管理、採購流程等相關內容。



供應商管理培訓

# 持續建設更美好社區

海爾智家在全球運營區域堅守“在全球、為全球”的理念，依托產品與創新優勢，積極投身青少年教育、鄉村振興、弱勢群體幫扶、災害救援及志願服務等公益領域，致力於創造社會價值，履行社會責任，推動公司與社區的協同發展與共同繁榮。2024 年，公司海內外運營區域向多個地區的公益組織和慈善活動捐贈物資和現金，合計價值超過 483 萬元<sup>15</sup>。

## 賦能生活

海爾智家在追求自身發展的同時，始終關注民衆對美好生活的追求，並通過多種方式在國內外運營區域助力美好生活實現。

在國內，我們的海爾專賣店在全國開展“百城千縣萬裏行”和科技助農等活動；通過“海爾教育基金會”等渠道，為希望工程提供物資支持等多方面的援助，用於希望小學的援建與升級。截至 2024 年，海爾智家已在希望工程累計援建希望小學 405 所，希望中學 1 所。我們希望海爾希望小學能夠惠及鄉村及偏遠地區的兒童和青少年，改善貧困地區的基礎教育條件，提供更好的學習環境和教育資源，幫助更多孩子獲得接受教育的機會，同時也助力鄉村振興事業發展。在海外，我們開展公益活動捐助教育物資，為高校學生提供實習就業機會，舉辦體育賽事賦能青少年健康成長。



<sup>15</sup> 捐贈幣種涉及外國貨幣的已換算為等值人民幣。



### ● 40年400所，“希望”再出發

2024年，海爾在內蒙古赤峰市巴林左旗援建了第400所希望小學，並宣布啓動“海爾小科學家”公益計劃。海爾集團通過援建校舍、打造智慧洗衣房、健康飲水角、納降綠碳小屋等基礎設施，為鄉村教育提供全方位支持。同時，通過建設科學實驗室、舉辦科技研學夏令營等活動，激發學生科技創新潛能，助力鄉村教育振興。

40年來，海爾累計投入超1.4億元，援建405所希望小學，覆蓋全國26個省、自治區、直轄市，成為希望工程中援建小學最多的企業，彰顯了我們在教育公益領域的長期承諾與社會責任。

### ● “迎新春·送溫暖·助力鄉村振興”走訪慰問活動

2024年1月18日，海爾集團組織部與海爾智家工會攜手山東省萊西市馬連莊鎮，開展“迎新春·送溫暖·助力鄉村振興”活動。海爾集團與鎮領導、駐村工作隊座談交流，了解當地基本情況及集體經濟現狀，探討鄉村振興合作方向。海爾集團表示，將通過共建活動促進資源共享、優勢互補，推動政企合作，助力鄉村振興取得新成效。座談會後，海爾團隊深入草泊新村走訪慰問困難群眾，送上慰問品，傳遞新春祝福，鼓勵村民保持樂觀心態，切實為群眾送去溫暖與關懷。

### ● 海爾希望小學科技研學夏令營助力青少年科技夢想

2024年7月，我們舉辦“海爾小科學家”科技研學夏令營，來自全國5省10所海爾希望小學的120名師生參與。活動包括院士課堂、趣味科技實驗、智能制造參觀等，旨在激發青少年的科技創新熱情。此次夏令營是海爾“小科學家計劃”的重要組成部分，通過打造科技探索實驗室、開展科普活動等方式，我們致力於提升鄉村學生的科學素養，助力教育公平與科技強國建設。

### ● 海爾智家在傳統節日慰問社區老人

2024年端午節，海爾服務志願隊聯合山東省青島市興隆路派出所金盾志願服務團隊開展了包粽子活動，為社區孤寡老人及困難群眾送去節日的關愛。海爾服務人員還為社區檢修空調，並為孤寡老人上門維修洗衣機，用實際行動傳遞溫暖。

同年重陽節，海爾智家工會組織青年志願者前往青島市福壽星養老護理院，開展公益慰問活動，為孤寡老人和殘障人士送去米、面、餅乾等生活物資，並通過文藝表演、互動遊戲等形式陪伴老人，傳遞溫暖。

### ● 海爾泰國工廠舉辦兒童慈善活動

2024年1月，海爾泰國工廠在春武裏府舉辦了一場兒童慈善活動，吸引超過1,000名兒童參與。活動通過分球顏色尋寶、海爾海盜王國塗色、石膏娃娃塗色等益智遊戲，激發兒童創造力，為孩子們帶來歡樂體驗。

## 擁抱社區

海爾智家致力於與運營所在地社區建立良好關係，通過開展豐富多樣的慈善活動融入社區。在面對極端氣候和自然災害時，海爾智家迅速響應，積極參與救援與幫扶工作，助力受災群眾盡快恢復正常生活，以實際行動彰顯企業的責任與擔當。

### 擔當企業社會責任，海爾助力日本地震災後重建

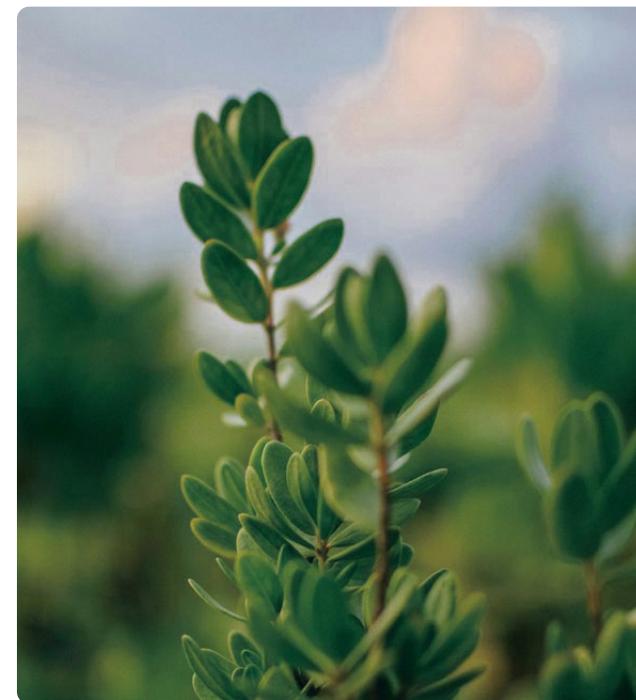
2024年，面對日本能登 7.6 級地震帶來的嚴重影響，海爾日本積極行動，為受災社區和民眾提供援助，向災區贈了 60 台冰箱和 30 台微波爐，助力災區快速恢復。



### 海爾智家為洪災災區捐贈家電助力災後重建

2024年秋季，意大利艾米利亞 - 羅馬涅地區因強降雨遭遇嚴重洪災，數千人疏散撤離，海爾 Europe 與意大利獨立人道主義組織合作，為災區人民捐贈了 35 台冰箱和 35 台洗衣機，幫助災民重建生活。

2024年9月，受台風“摩羯”影響，泰國東北部區域遭遇 30 年來最大洪災，海爾泰國向受災人民捐贈了超過 25 萬泰銖的救濟包、生活必需品、家用藥品、食品以及飲用水等物資和善款。此外，我們還提供免費洗衣和烘乾服務，並免費為用戶進行家電維修，在多個商店提供 50% 的配件折扣，積極參與洪災後的家園修復建設。



海內外運營區域的海爾人堅持以至誠之心踐行志願服務，以專業技能和熱情投身公共事業，以愛心回饋社會。



#### 海爾泰國向教育、體育及醫療機構捐贈除霾空調

2024 年，海爾智家為泰國公共衛生部、CCF 基金會和泰國羽毛球協會捐贈 105 台空調設備，安裝在醫院、教育機構以及其他關鍵場所，淨化空氣中的 PM2.5 顆粒物，為患者提供清新的空氣環境，支持青年學生的健康成長，並為運動員創造更優越的訓練條件。



#### 海爾 Europe 攜手合作夥伴共建幼兒保育中心

2024 年 10 月，海爾 Europe 與土耳其埃斯基謝希爾家具制造商合作社（EMKO）及奧敦巴黎市政府共同合作建設的“海爾 Europe-EMKO 幼兒保育中心”正式落成啓用，該保育中心設有六間教室，可容納學齡前兒童 120 名，能夠為當地幼兒們提供優質的學前教育。



## 我們的未來規劃

展望未來，海爾智家將繼續堅守初心，秉持“賦能生活，擁抱社區”的理念，致力於推進負責任且可持續的供應鏈建設。公司將進一步協同上下遊供應商，優化環境與責任採購管理，確保供應鏈的綠色與可持續發展。同時，海爾智家將持續拓展公益事業的深度與廣度，積極履行社會責任，與各生態合作夥伴攜手，共同為建設更美好的社會貢獻力量。

# 附錄一：氣候相關披露報告

氣候變化已成爲當今世界最緊迫的全球性挑戰之一，海爾智家深刻認識到氣候變化帶來的風險挑戰與寶貴機遇，並決心加速行動。公司持續健全氣候治理架構、完善氣候治理策略、強化氣候風險管理，並通過設定及持續追蹤氣候目標積極應對氣候變化挑戰。我們參考國際可持續準則理事會（ISSB）發布的《國際財務報告可持續披露準則第2號—氣候相關披露》（IFRS S2）、《氣候相關財務揭露建議》，識別氣候變化相關風險及機遇，制定應對措施，並不斷完善信息披露。

## 氣候變化管理

### 氣候治理

海爾智家將氣候相關工作職責自上而下融入公司由治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的 ESG 管治架構。董事會負責監督氣候相關事宜的識別、評估及管理工作，並持續監督氣候相關目標及其進展，不斷提升氣候相關治理的有效性。董事會每年聽取環境、社會及管治委員會就氣候相關事宜的工作彙報，並提出建議。ESG 執行辦公室定期向董事會提供氣候變化議題的專業建議和決策支持。在執行層面，ESG 執行工作組承擔氣候相關風險的日常監控與評估職責，系統性地識別潛在氣候機遇，並

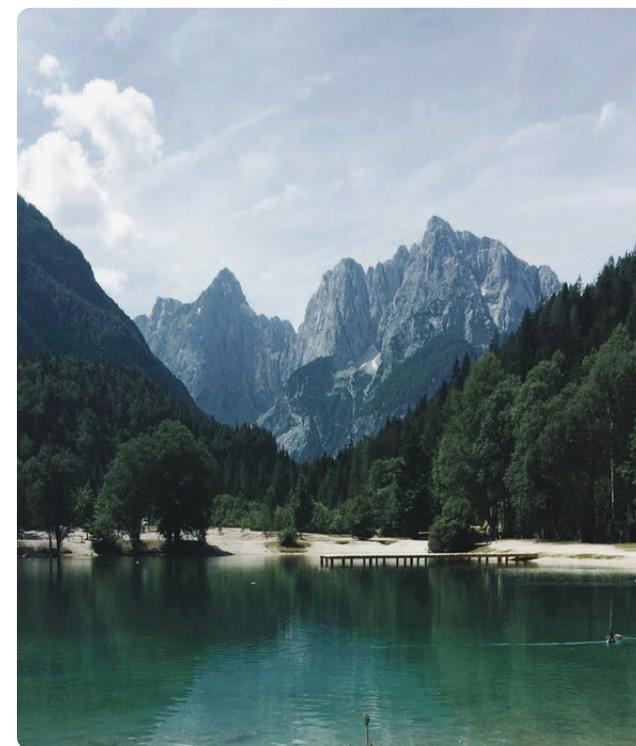
著力推動各項氣候行動方案的實施落地，同時負責組織與準備本公司關於氣候變化的信息披露工作。

本年度，公司董事會成員參與由第三方專業機構開展的氣候相關研討會，了解氣候相關前沿法律法規及最新趨勢，掌握氣候相關專業知識，以更好監督、管理氣候相關事宜。公司計劃招聘具有 ESG/ 氣候變化相關專業知識背景或從業經驗的董事，進一步強化董事會在 ESG/ 氣候變化領域的專業能力。

### 氣候策略

**氣候風險及機遇：**海爾智家定期識別氣候相關風險和機遇對公司價值鏈的影響。本年度，公司結合自身業務運營情況，參考國際通用的氣候變化發展趨勢預測<sup>16</sup>，結合內外部專家建議，進一步識別、梳理氣候相關風險和機遇在短期、中期和長期對公司運營和財務表現的影響，評估公司氣候適應性。

**氣候相關物理風險：**公司氣候物理風險主要集中在由氣候變化導致的極端天氣頻發和升溫、乾旱對自身運營穩定性的影響。考慮公司已開展豐富的預防、緩解與應對措施，氣候相關風險整體水平較低。下表列舉了公司面臨的主要物理風險和應對措施。



<sup>16</sup> 公司參考的主要氣候變化發展趨勢包括對中國“雙碳”政策的研究以及聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）、國際能源機構（IEA）、央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）等發布的研究成果與報告。

風險類別	潛在對業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍 <sup>17</sup>	風險控制措施
急性實體風險 暴雨、洪水、台風等極端天氣	<ul style="list-style-type: none"> <li>極端天氣可能對工廠、辦公樓建築及設備帶來破壞，導致資產損失，並對生產運營的穩定性產生影響；</li> <li>極端天氣頻發可能對物流運輸產生影響，導致原材料運輸不及時進而影響生產穩定性；</li> <li>極端天氣可能對上游供應商的生產運營穩定性帶來影響，進而導致採購價格產生波動。</li> </ul>	運營支出上升 資產價值下降 營業收入下降	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定自然災害的應急響應預案，並不斷完善自然災害應急響應機制；</li> <li>對關鍵設備進行加固和防護，如安裝防風、防水設施；識別可能的資產損壞，購買必要的保險；根據天氣情況調整工作時間和地點，確保員工安全；</li> <li>減少對單一供應商的依賴，開發多個可靠的供應商；要求供應商在園區周邊建廠，減少運輸環節。</li> </ul>
慢性實體風險 高溫	<ul style="list-style-type: none"> <li>運營地平均氣溫升高可能導致公司需配備更多制冷設備，或增加制冷設備運作時間，增加運營成本；</li> <li>高溫情況頻發可能導致員工無法長時間在戶外工作，對運營效率產生影響。</li> </ul>	運營支出上升 營業收入下降	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動技術革新以提高產品運行效率，如在用電量不增加的情況下，實現制冷速度提升；</li> <li>科學安排生產計劃、周密部署生產組織、提高運營效率。</li> </ul>
長期幹旱	<ul style="list-style-type: none"> <li>長期幹旱可能導致供水不足，影響運營穩定。</li> </ul>	運營支出上升	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>避免在供水風險較高的地區建設工廠，並持續推動節水工作開展。</li> </ul>

## 氣候相關轉型風險

公司氣候轉型風險主要集中在對產品碳排放與能效的要求逐步上升、市場對高能效產品的需求以及利益相關方對產品碳排放的關注對公司運營帶來的一系列影響。其中，公司產品使用帶來的碳排放會對利益相關方有一定程度的影響，應對氣候相關法律法規和市場機制會給公司帶來一定程度的財務影響。關於財務與影響重要性分析的內容，請見“雙重重要性評估”小節。

風險類別	潛在對業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	風險控制措施
政策和法律風險 碳排放相關法律法規要求增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>中國及海外運營地政府或推出對產品和運營更嚴格碳排放與能耗相關政策與法律法規，可能增加企業在產品研發設計與生產運營階段的成本以及合規風險。</li> </ul>	運營支出上升 合規成本增加	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切監察環境法律法規、政策的變化並及時應對；</li> </ul>
政策和法律風險 氣候相關信息披露要求增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>中國及海外運營地監管機構和資本市場對企業氣候相關信息披露要求不斷提升，可能產生合規風險。</li> </ul>	合規成本增加	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續研究政策管控風險，加強利益相關方溝通，積極響應各利益相關方的要求。</li> </ul>
政策和法律風險 碳交易機制要求逐步增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>中國及海外運營地碳排放交易機制逐步區域完善，如應對不及時或增加企業運營成本；</li> <li>歐洲等地區碳關稅政策初步完善，如未來公司產品被納入碳關稅範圍，或導致產品出口成本上升。</li> </ul>	運營支出上升 利潤下降	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>逐步建立統一的碳數據庫，完善碳數據監管和儲備管理；</li> <li>積極開展節能減排工作，提高清潔能源占比，降低產品生命周期碳排放。</li> </ul>
技術風險 對於低碳技術研發不及時或研發失敗	<ul style="list-style-type: none"> <li>在低碳發展逐步完善的背景下，如公司未能有效開展低碳排、高能效的產品研發工作，或導致技術儲備不充足，進而導致市場影響力下降。</li> </ul>	資本支出上升、營業收入下降、利潤下降	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合政策要求和市場需求加大對低排放、高能效產品的研究，增強技術儲備；</li> <li>通過人才培養與保留等措施，提升公司研發能力。</li> </ul>
市場風險 未能滿足消費者對高能效產品的期待	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品能效已成爲消費者關注家電產品的主要指標，如公司未能及時推出具備市場競爭力的產品，或導致市場份額和影響力下降。</li> </ul>	營業收入下降	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極對市場情況進行調研，開發綠色低碳產品，滿足消費者需求。</li> </ul>
能源來源 能源成本上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司生產運營主要依賴外購電力，如未來能源結構發生調整或導致公司能源採購成本上升。</li> </ul>	運營成本上升	中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動資源節約工作開展；</li> <li>建設智慧能源雲平台，實施價格預測、用能監控分析，提升能源監控能力。</li> </ul>
聲譽風險 氣候相關表現不佳	<ul style="list-style-type: none"> <li>在全球持續推動低碳發展的大環境下，投資人、監管機構以及消費者等重要利益相關方對企業氣候相關表現關注度持續提升，如企業表現欠佳或導致利益相關方帶來負面反饋。</li> </ul>	營業收入下降 融資渠道減少	短期、中期、長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升公司可持續發展能力，積極應對氣候變化；</li> <li>提升相關管理透明度，回應利益相關方關切。</li> </ul>

<sup>17</sup> 綜合考慮核心業務規劃、社會低碳發展目標時間範圍、氣候相關披露標準與管理建議等，我們將時間範圍設定爲報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期結束後5年以上（長期），以對公司不同時間段的業務發展受氣候影響的情況進行合理評估。

## 氣候相關機遇

社會加速低碳轉型亦為公司帶來氣候相關機遇，包括低碳產品市場的迅速擴張、綠色家電的政策支持以及清潔能源的迅速發展等方面。其中，公司加速對綠色低碳產品的布局，不僅能為公司在短、中、長期帶來更多收益，亦能減緩公司產品對氣候變化的影響，具備制冷性能的產品更能提升消費者對未來升溫環境的韌性，帶來積極的環境、社會影響。關於財務與影響重要性分析的內容，具體請見“雙重重要性評估”章節。

機遇類別	潛在對業務與價值鏈的影響	潛在財務影響	時間範圍	機遇把握措施	
產品和服務	加速推廣綠色低碳產品	· 綠色低碳 / 低能耗產品以及環保制冷劑的研發可更好滿足法律法規和政策要求，並滿足消費者對低能耗產品的需求，可有效提升公司聲譽並擴展市場。	收入增長	短期、中期、長期	· 公司家電能效水平處於全球領先，未來將持續加強低碳技術研發，提高綠色低碳產品 / 低能耗占比； · 持續開展制冷劑替換相關研究，為未來潛在更嚴格的政策法規要求做好技術儲備。
市場	綠色家電政策支持	· 國家制定相關政策，如《關於促進綠色智能家電消費的若干措施》等，推動綠色智能家電“以舊換新”，擴大公司綠色家電市場。	收入增長	短期、中期、長期	· 開展滿足綠色家電的認證工作，更好適應政策要求 · 開展產品 LCA 認證、碳足跡認證等，提升產品綠色屬性，更好把握未來市場要求。
資源效率	可持續融資	· 可持續融資相關政策日漸完善，如公司可做好低碳節能相關工作，可為公司提供共豐富的融資渠道。	融資渠道增加	短期、中期、長期	· 公司已成為亞太地區首個設立混合可持續融資框架的家電企業，並於 2024 年完成一筆可持續發展掛鉤貸款，未來公司將持續加大對可持續融資領域的探索與應用。
資源效率	清潔能源替代方案	· 加速建立、使用可再生能源替代傳統能源，提升能源來源的多元性，有效應對能源市場價格波動。	運營成本下降	中期、長期	· 推廣使用清潔能源，如在園區鋪設光伏等，並加大清潔能源替換力度。

上述內容屬於對未來的前瞻性描述，並非未來情況的明確保證、預期或精確預測。在此過程中，公司已充分考慮多種不確定性因素，涵蓋經濟環境、法律法規、市場動態、地緣政治局勢、氣候變化模式等。這些因素受限于可獲得的數據來源以及所採用的評估方法，並可能受到其他未預見的不確定性因素和主觀判斷的影響。

## 風險管理

公司正在推進將氣候風險納入現有風險管理流程中，我們基于公司現有風險管理框架系統性地識別、評估和管理氣候風險，確保識別出的氣候風險處於可控範圍內。我們在供應商准入、盡職調查、產品線管理等業務環節充分考慮氣候和環境因素，積極與價值鏈夥伴合作，共同應對氣候變化。

針對識別出的風險和機遇，我們結合部門反饋綜合考慮其發生的可能性和對財務、業務的影響程度，對風險和機遇進行優次排序，並制定針對性的

應對舉措。我們對氣候相關風險開展定期監控，逐步提高公司應對氣候變化的韌性。

## 指標及目標

2024 年起，海爾智家加速推進減碳規劃工作，並取得階段性成果。海爾智家中國區在“十五五”時期將以國家雙控制度為指引，承諾以 2024 年為基準年，到 2030 年實現國內範圍一、二溫室氣體排放強度降低 10%。未來，海爾智家將持續完善中長期戰略規劃工作，預計於 2025 年內發布整體碳中和目標，智啓“零碳未來”，共創綠色家園。此外，本年度，海爾冷櫃短期減排目標、淨零排放目標正式通過科學碳目標 (SBTi) 審定，減排目標與《巴黎協定》提出的“1.5°C 目標”保持一致，海爾冷櫃成為我國家電行業率先通過雙項審驗的品牌。

關於海爾智家氣候相關數據，目標及進展的內容，請見“守護星球，探索綠色低碳未來”章節。



## 附錄二：聯交所《ESG報告守則》索引

範疇	議題	披露要求	索引
管治架構	-	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</p> <p>(3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	P20
彙報原則	-	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則：</p> <p><b>重要性：</b> 環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的准則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p><b>量化：</b> 有關彙報排放量 / 能源耗用 (如適用) 所用的標準、方法、假設及 / 或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p><b>一致性：</b> 發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更 (如有) 或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告
彙報範圍	-	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告
環境	A1 排放物	<p>一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	P10-15、P34-36、P38-39
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P39
		A1.2 直接 (範圍 1) 及能源間接 (範圍 2) 溫室氣體排放量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P39
		A1.3 所產生有害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P39
		A1.4 所產生無害廢棄物總量 (以噸計算) 及 (如適用) 密度 (如以每產量單位、每項設施計算)。	P39
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P7、P34-44
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P7、P35、P38、P40-43		

範疇	議題	披露要求	索引
環境	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P10-15、P36-38
		A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P38
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P38
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P7、P35、P36-38
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P7、P35、P36-38
	A3 環境及天然資源	A2.5 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	P38
		一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P10-15、P36-43
	A4 氣候變化	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P36-44
		一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P82
	社會	B1 僱傭	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。
一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。			P49-51
B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。			P47-48
B2 健康與安全		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P48
		一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P58
		B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P58
		B2.2 因工傷損失工作日數。	P58
B3 發展與培訓		B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P58-59
		一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P54
		B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P54
	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P54	

範疇	議題	披露要求	索引
社會	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P51
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P51
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P51
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P72
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P72
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	P72-76
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P74-76
	B6 產品責任	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	P74
		一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P29、P62-64、P69
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	P64
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P68
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P67
	B7 反貪污	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	P62-64
		B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P69
		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P28
B7.1 于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。		P28	
B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		P28-29	
B8 社區投資	B7.2 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P28	
	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P78	
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P78-81	
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P78	

## 附錄三：上交所ESG指引議題索引表

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節
<b>第一章</b> <b>總則</b>		第一條	/
		第二條	/
		第三條	/
		第四條	/
		第五條	/
		第六條	/
		第七條	/
		第八條	/
		第九條	/
		第十條	/
<b>第二章</b> <b>可持續發展信息披露框架</b>		第十一條	/
		第十二條	/
		第十三條	/
		第十四條	/
		第十五條	/
		第十六條	/
		第十七條	/
		第十八條	/
		第十九條	/
<b>第三章</b> <b>環境信息披露</b>	<b>第一節 應對氣候變化</b>		/
		第二十條	P82-84
	應對氣候變化	第二十一條	P82-84
		第二十二條	P24-26、P82-84

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節	
第三章 環境信息披露	應對氣候變化	第二十三條	P82-84	
		第二十四條	P39、P44	
		第二十五條	P39	
		第二十六條	P39	
		第二十七條	P36-42、P82-84	
		第二十八條	P10-15、P82-84	
	<b>第二節 污染防治與生態系統保護</b>			
		第二十九條	P36-39	
	污染物排放	第三十條	P38-39	
	廢棄物處理	第三十一條	P35、P38-39	
	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	經評估，該議題既不具有財務重要性，也不具有影響重要性	
	環境合規管理	第三十三條	P35、P38	
	<b>第三節 資源利用與循環經濟</b>			
		第三十四條	P35-39、P40-42	
	能源利用	第三十五條	P35-38	
水資源利用	第三十六條	P35-39		
循環經濟	第三十七條	P35、P40-42		
第四章 社會信息披露	<b>第一節 鄉村振興與社會貢獻</b>			
		第三十八條	P78-81	
	鄉村振興	第三十九條	P78-79	
	社會貢獻	第四十條	P78-81	
	<b>第二節 創新驅動與科技倫理</b>			
		第四十一條	P66-67	
	創新驅動	第四十二條	P66-67	
科技倫理	第四十三條	經評估，該議題既不具有財務重要性，也不具有影響重要性		

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節
第四章 社會信息披露	<b>第三節 供應商與客戶</b>		
		第四十四條	P71-76
	供應鏈安全	第四十五條	P71-76
	平等對待中小企業	第四十六條	P72
	產品和服務安全與質量	第四十七條	P62-65
	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	P31-32、P69
	<b>第四節 員工</b>		
		第四十九條	P51-59
	員工	第五十條	P51-59
	第五章 可持續發展相關治理信息披露	<b>第一節 可持續發展相關治理機制</b>	
		第五十一條	P4、P7、P20-21
盡職調查		第五十二條	P27
利益相關方溝通		第五十三條	P22、P25-26
<b>第二節 商業行爲</b>			
		第五十四條	P28-29、P67
反商業賄賂及反貪污		第五十五條	P28
反不正當競爭		第五十六條	P28-29
第六章 附則和釋義		第五十七條	/
		第五十八條	/
		第五十九條	/
		第六十條	/
		第六十一條	/
		第六十二條	/
		第六十三條	/

## 附錄四：GRI內容索引

使用說明	海爾智家股份有限公司及其附屬子公司在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置及說明	
GRI 2: 一般披露 2021			
1. 組織及其報告做法	2-1	組織詳細情況	P5
	2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3	報告期、報告頻率和聯系入	關於本報告
	2-4	信息重述	組織在報告期內沒有任何重述
2. 活動和工作	2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P2-3、P5
	2-7	員工	P47-48
	2-8	員工之外的工作者	沒有員工之外的其他工作者
3. 管治	2-9	管治架構和組成	P19-20
	2-10	最高管治機構的提名和遴選	請參見 2024 年年報
	2-11	最高管治機構的主席	李華剛
	2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P20-21
	2-13	為管理影響的責任授權	P20-21
	2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P20-21
	2-15	利益沖突	P19
	2-16	重要關切問題的溝通	P22、P24-26
	2-17	最高管治機構的共同知識	P4
	2-18	對最高管治機構的績效評估	P19、P21
4. 戰略、政策和實踐	2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P7
	2-23	政策承諾	P19、P28、P31、P38、P40、P51、P58、P62、P67、P69、P76
	2-24	融合政策承諾	P29-30
	2-26	尋求建議和提出關切的機制	P22、P24-26
	2-27	遵守法律法規	本年度未發生重大違反法律法規的事件
5. 利益相關方參與	2-29	利益相關方參與的方法	P22
	2-30	集體談判協議	P51

GRI 標準	披露項	位置及說明
GRI 3: 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	P22-26
3-2	實質性議題清單	P24
3-3	實質性議題的管理	請參如下表具體議題對應管理辦法

披露項目內容	索引	
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	运营相关财务信息请参见 2024 年年报; 其他信息受保密性要求限制, 我们不予报告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P82-84
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	P73
GRI 205: 反貪污 2016	205-1 已進行貪污風險評估的運營點	P28
	205-2 反貪污政策和程序的傳達及培訓	P28
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P28-29
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P10-14、P36、P38-39
	301-2 所使用的回收進料	P10-14、P38-42
	301-3 回收產品及其包裝材料	P10-14、P39-42
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P38
	302-2 組織外部的能源消耗量	P38
	302-3 能源強度	P38
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P10-15、P36-43
GRI 303: 水資源與污水 2018	303-1 組織與水（作為共有資源）的相互影響	P36-39
	303-2 管理與排水相關的影響	P38-39
	303-3 取水	P38
	303-4 排水	P39
	303-5 耗水	P38
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	P39
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P39
	305-4 溫室氣體排放強度	P39
	305-5 溫室氣體減排量	P10-15、P36-43

披露項目內容	索引
GRI 306: 污染物 2020	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量 P39 306-3 重大泄漏 2024 年度, 組織未發生重大泄漏事件 306-4 危險廢物運輸 P38 306-5 受排水和 / 或徑流影響的水體 P38
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規 2024 年度, 組織未發生重大違反環境法律法規的事件
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選的新供應商 P72 308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動 P74-76
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率 P48 401-2 提供給全職員工 ( 不包括臨時或兼職員工 ) 的福利 P55-56 401-3 育兒假 P55
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系 P58 403-2 危害識別、風險評估和事件調查 P58 403-3 職業健康服務 P59 403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通 P59 403-5 工作者職業健康安全培訓 P59 403-6 促進工作者健康 P55、P59 403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響 P59 403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者 P58 403-9 工傷 P58 403-10 工作相關的健康問題 P59
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數 P54 404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案 P53-54
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化 P49
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動 P51
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點 P72
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供貨商 P72 414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動 P73-76
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估 P63 416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件 2024 年, 組織未發生重大涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求 P29 417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件 2024 年, 組織未發生重大涉及產品和服務信息標識的違規事件 417-3 涉及市場營銷的違規事件 2024 年, 組織未發生重大涉及市場營銷的違規事件
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴 2024 年, 組織未發生重大與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴

## 附錄五：SASB索引

表1：可持續發展披露議題及計量方法

議題	議題描述	種類	計量方法	索引
產品安全	產品召回的事件數以及召回的產品總數	數量	件數或個數	P64
	有關產品使用的風險的識別與管理的討論	討論與分析	不適用	P64
	與產品安全相關的法律訴訟所造成的經濟損失	數量	報告貨幣	NA
產品生命周期的環境影響	按收入計算，符合“能源星”(ENERGY STAR)的合格產品的百分比	數量	收入百分比	NA
	按收入計算，符合家用電器制造商協會(AHAM)的可持續發展標準的百分比	數量	收入百分比	NA
	為管理產品生命末期的影響而做出的努力和結果	討論與分析	不適用	P40-42

表2：活動指標

議題描述	種類	計量方法	索引
年產量	數量	單位數量	NA

## 附錄六：ESG獎項

### 社會責任榮譽/ESG榮譽

**海爾智家上榜中國 ESG 影響力榜：**《財富》(中文版)發布了 2024 年中國 ESG 影響力榜，海爾智家再次上榜，並連續 3 年位居行業榜首。

**海爾智家入選中國企業社會責任榜：**海爾智家獲第一財經主辦的 2024 第一財經·中國企業社會責任榜盡責治理貢獻獎，是家電行業唯一獲獎的企業。

**海爾智家獲 2024 “ESG 先鋒 60” 年度企業 ESG 實踐獎：**海爾智家榮獲上海報業集團·界面新聞舉辦的 2024 “ESG 先鋒 60” 年度企業 ESG 實踐獎。

**海爾智家獲 ESG 金牛獎：**海爾智家獲由中國證券報主辦的 2024 金牛企業可持續發展論壇暨第二屆國新杯·ESG 金牛獎評選“ESG 金牛獎百強”。

**海爾智家獲得五項“金禧獎”：**海爾智家獲得由《投資時報》標點財經研究院、

投資時間網頒發的“2024 非凡投資價值公司”“2024 出海領軍企業”“2024 ESG 綠色公司之星”“2024 優秀信披公司”等 5 項殊榮。

**AQUA 越南獲“可持續發展獎”：**海爾智家旗下 AQUA 越南憑借“AQUA CARE”活動，獲得了由 RED Communication 研究所發起的企業可持續發展評選 M4D (Marketing for Development) 獎項。

**海爾 Europe 取得 FSC “產銷監管鏈” 認證：**2024 年，海爾 Europe 取得森林管理委員會 (FSC) 頒發的“產銷監管鏈”，彰顯 FSC 對供應鏈可持續發展的認可。

**海爾 Europe 獲得 I-REC 證書：**海爾 Europe 土耳其工業園區獲得 I-REC (國際可再生能源證書，又稱國際綠證) 證書，證明 2024 全年製造和運營所使用的電力 100% 來自可再生能源。

**海爾冷櫃通過 SBTi 科學碳目標雙審定：**海爾冷櫃碳減排目標正式通過科學碳目標倡議組織 (Science Based Target initiative, SBTi) 的審定。包括基於《巴黎協定》“1.5°C 溫控目標”設定的“近期減排目標”和“長期淨零排放目標”雙項目標，標志著海爾冷櫃率先成為我國家電行業通過雙項審驗的品牌。

**海爾泰國榮獲“企業社會責任創新持續獎”：**海爾泰國工廠榮獲 2024 年度 CSR-DIW 持續獎，該獎項意指通過創新途徑履行企業社會責任，並以可持續的方式回應社會需求。

## 品牌榮譽

**海爾智家上榜《財富》世界五百強：**《財富》公佈 2024 年世界 500 強榜單，海爾智家連續 7 年上榜，排名較上一年度提升 12 名。

**海爾智家榮獲金牛獎兩大獎項：**海爾智家榮獲 2024 年中國證券報金牛獎評選中的“金牛最具投資價值獎”“金信披獎”兩項大獎。

**海爾智家入選《財富》全球最受贊譽公司排行榜：**海爾智家連續 6 年上榜《財富》雜誌“全球最受贊賞公司”榜單，是家電家居領域唯一上榜的中國公司。

**海爾智家榮獲工業 4.0 “AI 創新領航”獎：**ROI-EFESO 公布 2024 年度工業 4.0 中國獲獎企業，海爾智家旗下海爾合肥冰箱互聯工廠憑借在 AI 技術融合應用方面的卓越成就榮獲工業 4.0 “AI 創新領航”獎，本屆工業 4.0 獎，首次將 AI 創新應用作為評選維度之一，海爾合肥冰箱互聯工廠是全球唯一獲獎單位。

**海爾智家榮獲 GTI Awards 獎：**在巴塞羅那舉辦的 2024 世界移動通信大會（MWC2024）期間，由海爾智家和中國移動聯合打造的基于 5G-A（5.5G）無源物聯的生產業物數字化管理解決方案榮獲 GTI Awards “創新移動業務與應用獎”。

**海爾英國入選“英國最佳雇主”榜單：**國際權威傑出雇主調研機構（Top Employers Institute）公布了 2024 年“英國最佳雇主”榜單，海爾成為連續兩年唯一獲得該榮譽的家電企業。

**FPA 獲新西蘭最佳研發 & 製造業畢業生雇主稱號：**FPA 第二年蟬聯新西蘭最佳研發 & 製造業畢業生雇主稱號，並在入選的 100 家不同行業的企業中排名第 7。

**GEA 被評選為“製造業和生產最佳工作場所”：**GE Appliances 為員工打造公平友好的職場環境，被《財富》雜誌評選為“製造業和生產最佳工作場所”。

**海爾智家登頂全球大型家用電器品牌零售量第一：**世界權威調研機構歐睿國際數據顯示 2023 年海爾登頂全球大型家用電器品牌零售量第一。

**海爾智家產品斬獲 39 項 iF 設計獎：**在 2024 年德國 iF 設計獎評選中，海爾智家旗下卡薩帝、海爾、統帥、海爾 Europe、GE Appliances 五大品牌均摘得榮譽，共獲得 39 項 iF 設計獎。

**海爾智家榮獲馬來西亞 2024 超級品牌獎：**憑借先進的技術和獨特的產品，海爾智家在馬來西亞獲得了 2024 超級品牌獎。

**海爾智家冷櫃獲《My Best》最佳推薦獎：**在日本最著名的商品比較網站之一《My Best》發起的“19 款人氣冷櫃排行”的評比中，海爾日本 107L 立式櫃 JF-NUF107A-W 總得分第一名。

**GEA 獲“2024 年最具創新力公司”獎：**全球知名商業財經雜誌《Fast Company》公布的 2024 年最具創新力公司獲獎名單中 GE Appliances 憑借顛覆行業的創新產品，上榜消費品類別最具創新力公司。

**GEA 獲得“年度智能家電公司”稱號：**憑借智能家居領域的優異表現，GEA 連續六年獲得 IoT Breakthrough “年度智能家電公司”稱號。

**AQUA 日本技術獲得“最優秀獎”：**日本電氣協會在北海道支部舉辦“電氣紀念日儀式”，AQUA 冰箱搭載的蔬菜保鮮 LED 技術獲評“最優秀獎”。

**海爾英國服務團隊卓越培訓資格獲認證：**海爾英國服務團隊連續兩年收 City and Guilds' Assured 組織認證的卓越培訓資格。

**海爾冷櫃在日本時尚展獲獎：**海爾日本 107L Slim 冷櫃亮相日本知名時尚雜誌《Liniere》舉辦的“愜意生活展”，並榮獲“居家物件大獎”。

**海爾加納榮獲“2023 年度產品獎”：**由加納政府主辦的“全球商業品牌峰會暨頒獎典禮”在首都阿克拉舉行，海爾智家作為唯一家電品牌榮獲

“2023 年度產品獎”。

**海爾泰國工廠獲泰國國家級職業安全 & 工作環境白金獎：**海爾泰國工廠榮獲泰國勞工部研究所頒發的白金獎，體現了卓越的職業安全、健康和工作環境管理體系標準。

**AQUA 越南斬獲雙項科技大獎：**“2024 越南科技獎”頒獎典禮在胡志明市舉辦，海爾智家旗下 AQUA 榮獲“突破性科技冰箱”和“令人印象深刻的科技洗衣機”兩項大獎。

**AQUA 再獲“越南十大知名品牌”獎：**由越南知識產權局承辦的 2024 年“越南十大知名品牌”頒獎典禮舉行，海爾智家旗下 AQUA 作為唯一家電品牌獲此殊榮。

**AQUA 冰箱喜獲日本電機工業會技術獎和工業設計 G-mark 獎：**海爾日本旗下 AQUA 冰箱在日本電機工業會技術和工業設計領域雙重獲獎，展現了其在產品體驗差異化技術研發和可視差異化創新方面的卓越實力。

**GEA 洗碗機工廠榮獲美國“2024 年度工廠”大獎：**GEA 位于美國肯塔基州路易斯維爾的洗碗機工廠 AP3 (Appliance Park Building 3) 榮獲美國 ASSEMBLY 雜誌頒發的“2024 年度工廠”獎項，認可了 AP3 工廠近年來在數字化和自動化技術方面取得的顯著成果。

**FPA 客服中心團隊獲行業用戶體驗調研第一：**澳洲用戶體驗專業機構 CSBA 發布的 SenseCX 最佳實踐質量保證計劃結果顯示，FPA 客服中心在家電行業的調研中位居第一。

**GEA 產品入選 2024 年奧普拉最受歡迎假日禮品清單：**具備空氣炸功能 CAFÉ Couture 烤箱入選奧普拉最受歡迎單品榜。

**海爾 FUWATO 幹衣機獲日本雙獎認證：**海爾日本行業首款熱泵滾筒幹衣機 FUWATO 獲得《家電批評》最佳購買獎與第 17 屆日本育兒獎，產

## 附錄七：ESG評級

品卓越的性能與人性化的設計受到高度認可。

**海爾冷櫃斬獲印度國家節能大獎：**海爾冷櫃榮獲印度能源效率局（BEE）在第34屆全國節能獎（NECA 2024）上頒發的“年度家電”大獎。

**海爾日本 AQUA 熱泵滾筒洗幹一體機榮獲 2024 年節能大獎：**日本 AQUA 10kg 熱泵滾筒洗幹一體機，榮獲日本一般財團法人省節能中心（ECCJ）頒發的 2024 年節能大獎，該獎項是日本節能領域最高榮譽之一。

**海爾榮獲 Flipkart “最佳服務獎”：**印度最大電商 Flipkart 向海爾印度頒發了“Best Overall Performance（最佳服務獎）”，以表彰海爾在兩大購物季期間為用戶提供的卓越用戶體驗。

**AQUA 越南榮獲“2024 年科技獎”兩項重量級大獎：**在越南主流新聞媒體 VnExpress 主辦的年度評選活動 2024 年科技獎頒獎典禮上，AQUA UV 智能空調獲評“最受歡迎的智能殺菌空調”獎，AQUA 洗衣機摘得“最受歡迎的洗衣機品牌”獎。

**海爾 X11 系列獲英國 Quiet Mark 靜音認證：**海爾 X11 系列（包含洗衣機和烘幹機）獲得英國噪音控制協會（Noise Abatement Society）的“靜音標志（Quiet Mark）”認證。認證表明，海爾 X11 系列的靜音水平超過市場上 70% 的同類產品。

評級類型	評級表現	
MSCI-ESG 評級	AA	2024 年，海爾智家在明晟公司（MSCI）ESG 評級中由 A 提升至 AA，處於中國家電行業最高水平。
恒生指數	/	海爾智家入選恒生 ESG 增強指數、恒生 ESG 增強精選指數、恒生國指 ESG 增強指數成分股。
晨星 Sustainalytics ESG 評級	Medium risk 27.9	2024 年，海爾智家在晨星 Sustainalytics 評級中獲得 Medium 等級，風險得分 27.9 分。
Wind ESG Rating	A	2024 年，海爾智家在萬得（Wind）ESG 評級為 A 級，位列家庭耐用消費品企業第二名。
中證指數 ESG 評級	AA	2024 年，中證指數發布 A 股上市公司 ESG 評級，海爾智家獲評 AA 級。

## 附錄八：中國家用電器行業協會第三方評價

2024 年是極不平凡的一年。在內外部複雜嚴峻的大環境下，穩中求進、以進促穩成為我國經濟工作的主基調，也為中國家電行業創新發展指明了方向，擘畫出明確的發展路徑。

作為中國品牌走向世界市場的典範，海爾智家始終踐行民族品牌的質量堅守，勇于攀登科技創新高峰，主動融入信息化、數字化的時代浪潮，實現生態共贏。

過去一年，海爾智家依托國家級創新平台，加速工業智能、數據智能、AI 垂域模型等行業共性技術的自主攻關，推動科技創新與產業創新深度融合，以高質數據構建智慧家庭大模型助力家電家居產業升級，積極響應國家“兩新”政策，快速有效落實國家以舊換新系列活動，根據用戶需求推出行業原創的智能產品和智慧家庭場景方案，以新技術、新產品提振消費信心；

紮實推進國家“雙碳”戰略，將綠色低碳理念貫穿產品全生命周期，創新應用節能環保技術，在推動行業綠色低碳轉型方面扮演了重要的引領示範作用。

這份報告聚焦低碳智能產品、綠色生產制造、高標準品質保障等行業核心議題，充分展現海爾智家在過去一年中的成長、收獲與擔當，是中國家電行業高端化、智能化、綠色化轉型的亮點縮影，彰顯了負責任的家電企業形象，值得鼓勵。

凱歌而行，不以山海為遠；乘勢而上，不以日月為限。希望海爾智家在新的一年里能再接再勵，把握全球發展大勢，繼續發掘產品減碳潛力，推出更多綠色低碳創新產品，積極承擔社會責任，與產業鏈上下游夥伴一道，推動新質生產力發展，為建設制造強國、品牌強國貢獻力量！

中國家用電器協會執行理事長：