



三翼鳥

海爾智家

A股代碼:600690 D股代碼:690D H股代碼:6690



**海爾智家股份有限公司**

2020年度企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

# 以美好 致生活

海爾智家股份有限公司

2020年度企業社會責任報告

# 報告說明

## REPORT DESCRIPTION



### 報告簡介

本報告旨在客觀、公允地反應海爾智家於2020年在環境、社會及管治 (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2020年年度報告》所載列《公司治理》章節一併閱讀。本次報告撰寫過程中，我們力求報告涵蓋的信息滿足香港聯交所對於本報告重要性、量化、平衡、一致性的四項原則要求。



### 報告時間範圍

2020年1月1日至2020年12月31日。(部分內容超出此範圍)



### 報告主體範圍

海爾智家股份有限公司，部分信息涵蓋海爾集團。



### 報告編制依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司《上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》編制，同時參考全球報告倡議組織 (GRI)《GRI可持續發展報告標準》(GRI標準)、中國社科院《中國企業社會責任報告編制指南4.0》(CASS-CSR4.0)、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》。



### 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《海爾智家股份有限公司2020年年度報告》，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 (<http://smart-home.haier.com>)、香港聯交所網站 (<http://www.hkexnews.hk>) 及上海證券交易所網站 (<http://www.sse.com.cn>) 查詢。

我們重視攸關方的意見，並歡迎讀者通過以下方式與我們聯繫。

**聯繫方式:** 0532-88931670

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

**地址:** 青島市嶗山區海爾工業園董事局大樓

# 董事長致辭

## CHAIRMAN'S STATEMENT

**在新的一年，希望我們攜手共進，  
譜寫物聯網時代的美好篇章！**

2020年，新冠肺炎疫情的爆發、氣候變化的加劇以及國際局勢的動蕩，讓我們面臨著時代前所未見的危機。然而，正是這一系列的挑戰，讓我們更加深刻的理解了「人類命運共同體」，也更加堅定了海爾智家以智慧連接美好的信念。

機遇與挑戰並存，我們堅信「沒有成功的企業，只有時代的企業」，於危機中把握機會，持續推動從全球大家電行業的領導者向場景品牌、生態品牌全球引領者的轉型。2020年，海爾智家於聯交所成功上市，構建全球「A+D+H」資本市場佈局，向成為全球第一家物聯網化的上市公司持續邁進。同時，我們連續12年被歐睿國際評為全球白電第一品牌，連續兩年位列國際著名品牌機構BrandZ™「最具價值全球品牌100強」，亦是其中唯一的生態品牌。

山川異域，風月同天。本年度，我們與各攸關方保持緊密聯繫，攜手共進，化危為機，各項工作取得良好進展。謹借此機會，我代表董事會，對各攸關方的理解、信任和支持，對全體員工的堅定信念和辛勤付出致以誠摯的謝意。

**這一年，我們以海爾智慧引領美好生活。**我們對質量、研發、資源聚合的探索從未停止。我們以創新、優質的產品引領行業，以海爾智家體驗雲平台和海爾智家APP為載體，為用

戶提供全流程場景方案與全過程貼心服務，並通過與用戶的不斷交互，提供最佳智慧生活體驗。

**這一年，我們以綠色發展保護美好生態。**我們貫徹「綠色設計、綠色製造、綠色經營、綠色回收」的4G戰略，建設覆蓋全球運營的環境管理體系，通過產品全生命周期的綠色管理，為全球億萬用戶提供綠色產品，為守護美好生態貢獻力量。本年度，我們識別氣候變化為公司運營帶來的風險與機遇並積極應對，以推動公司長期可持續發展；我們採取多種節能措施，減少溫室氣體排放，為實現「碳中和」目標和綠色發展貢獻力量。

**這一年，我們以人單合一促進共同成長。**「人的價值第一」是海爾永恆的求索。我們持續建設多元共融的團隊，在全球營造包容的工作環境，激發員工創新活力。我們全面保障員工合法權益，將人權保護融入公司行為準則。我們關注每一位員工的成長，獨創「人單合一」管理模式，讓員工在創造用戶價值的同時實現自身價值。我們重視員工健康與安全，建立並持續完善健康安全管理体系。疫情期間，我們採取一系列措施，保障員工身心健康。

**這一年，我們以責任擔當助力社會發展。**我們主動承擔



民族企業應當肩負的社會責任，助力社會發展。我們長期支持教育事業，積極扶貧救災。截至2020年末，我們已經累計投入超過1.16億元人民幣，援建了325所希望小學和1所希望中學，覆蓋全國26個省、市、自治區，幫助數以萬計的兒童就學。我們在全球廣泛參與救災工作，為受災社區送出溫暖與支持。

疫情爆發牽動人心，全球海爾人挺身而出，於第一時間行動，整合全球資源，助力疫情抗擊。我們持續捐贈物資，組織抗疫突擊隊，助力抗疫一綫；我們搭建平台，幫助供應鏈復工複產，快速穩定生產經營，服務全球用戶。2020年，海爾作為疫情抗擊行動最早也是援助行動最多的企業之一，贏得了社會各界的廣泛認可。

儘管未來依然充滿不確定性，海爾智家已對可能面臨的挑戰做好準備。我們將持續以「不易」之道，行「簡易」之術，禦「變易」之勢，在為投資者創造更高收益的同時，為用戶打造美好生活，為生態貢獻綠色力量，為員工提供成長平台，為社區提供發展助力。新的一年，希望我們攜手共進，譜寫物聯網時代的美好篇章。

海爾智家股份有限公司

董事長：

2021年3月

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name of the Chairman, written over a white background.

# CONTENTS

---

## 目錄

---

海爾智家  
全球最受贊賞公司 07

---

海爾智家  
社會責任概覽 15

---

責任聚焦  
全力以赴 自驅戰「疫」 23

---

人單合一  
成就員工未來 35

---

綠色發展  
守護美好生態 49

---

## 2020年度企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report

---

責任採購  
共促行業發展 65

---

卓越品質  
定制美好生活 73

---

真誠回饋  
建設和諧社會 85

---

中國家用電器行業協會第三方評價 95

---

企業榮譽 97

---

附錄：通用電氣家電 2020年企業公民報告 107

---



三翼鸟 | 海尔智家



Haier





# 「海爾智家

全球最受贊賞公司<sup>1</sup>

1、來源：2021年2月美國《財富》雜誌公布的「全球最受贊賞公司」榜單。

上海體驗中心001



## 經濟績效



本年度收入  
**2,097.26** 億元人民幣  
同比增長  
**4.46%**

本年度淨利潤  
**88.77** 億元人民幣  
同比增長  
**8.17%**

2020《財富》世界500強  
第**435**位  
較上年度上升**13**位

## 環境績效



單位產值能耗  
**3.57**  
千克標準煤/萬元收入  
較上年下降約  
**2%**

減少二氧化碳排放  
**425** 噸

單台廢棄物產生  
**0.47** 千克/台  
較上年下降  
**6.7%**

危險廢棄物合規處置率  
**100%**

## 社會績效



### 員工

員工總人數  
**99,299** 人

海外員工人數  
**34,955** 人

### 社區

每股社會貢獻值  
**5.49** 元/股  
(以A股總股本計算)

希望工程累計投入  
逾**1.16** 億元人民幣

### 產品

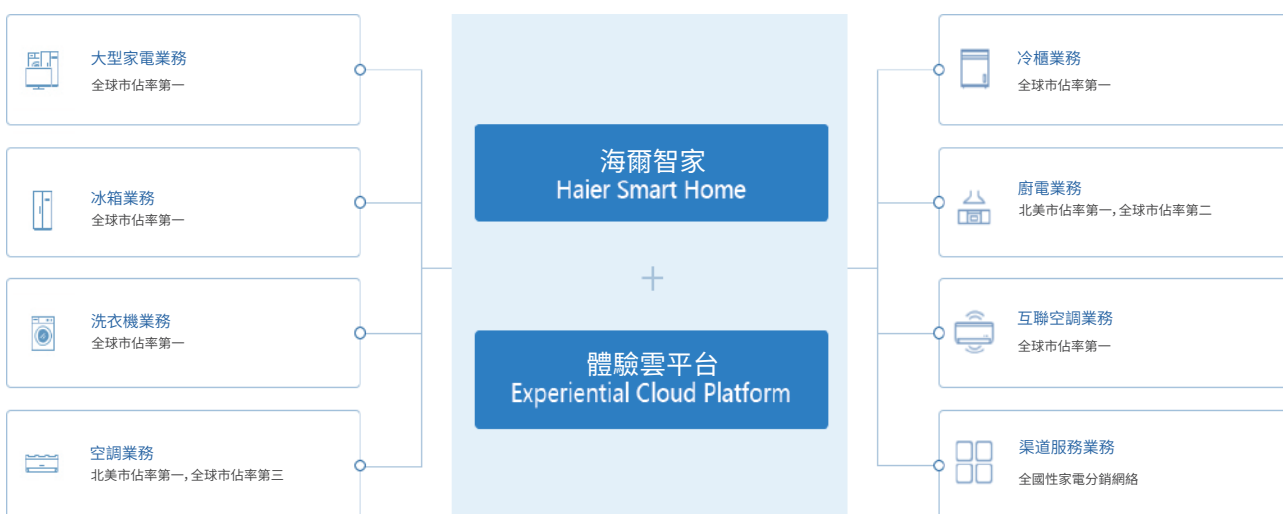
2020年度獲得專利授權數量  
**5,930** 個

其中發明專利  
**2,175** 個

全球服務兵數量  
逾**10** 萬人

## 全球化運營

海爾智家股份有限公司(簡稱:「海爾智家」,原名:「青島海爾」)成立於1984年,總部位於中國青島。公司是以為全球用戶定制美好智慧生活解決方案為目標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、小家電等智能家電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,創造全場景智能生活體驗,滿足用戶定制美好生活的需求。



### 全球市場概況<sup>2</sup>

2、來源:國際市場調研機構歐睿國際,2020年零售量統計數據;北京中怡康時代市場研究機構,2019年零售量統計數據

公司於1993年在上海證券交易所上市(股票代碼:600690),是中國最早上市的公司之一。2018年10月24日,公司成功在德國法蘭克福交易所主板發行D股(股票代碼:690D)。2020年12月,公司在香港聯合交易所有限公司成功上市(股票代碼:06690)。自此,公司構建「A+D+H」全球資本市場佈局。

海爾智家亦積極拓展全球品牌及市場佈局,先後收購日本三洋(AQUA)白電業務、通用電氣家電業務(GE Appliance, GEA)、新西蘭家電品牌斐雪派克(Fisher

& Paykel, FPA)、意大利家電品牌Candy,在全球構建研發、製造、營銷「三位一體」的市場競爭力,實現世界級品牌佈局,向全球億萬用戶群體提供成套家電產品與家庭場景解決方案。根據世界權威市場調查機構歐睿國際全球大型家用電器品牌零售量調研數據:2009-2020年,海爾大型家用電器品牌零售量連續十二年蟬聯全球第一。



七大品牌及全球佈局

## 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，自2019年起開啟公司第六個戰略階段——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場景品牌、生態品牌的全球引領者。

在此戰略階段中，我們從價格交易轉型為價值交互，打造生活場景的物聯網生態品牌，通過「有溫度的交流」，拉近與用戶間的距離，持續為用戶提供所需的個性化產品和服務，實現從「做產品生命周期」到「做用戶體驗周期」的深刻轉型，最終從用戶體驗生態轉變為終身用戶的塑造。



2019-2020年度，海爾生態品牌連續兩年位列國際著名品牌機構BrandZ™「最具價值全球品牌100強」，亦是其中唯一的生態品牌，充分展現我們在物聯網生態領域的持續引領。

## 公司治埋

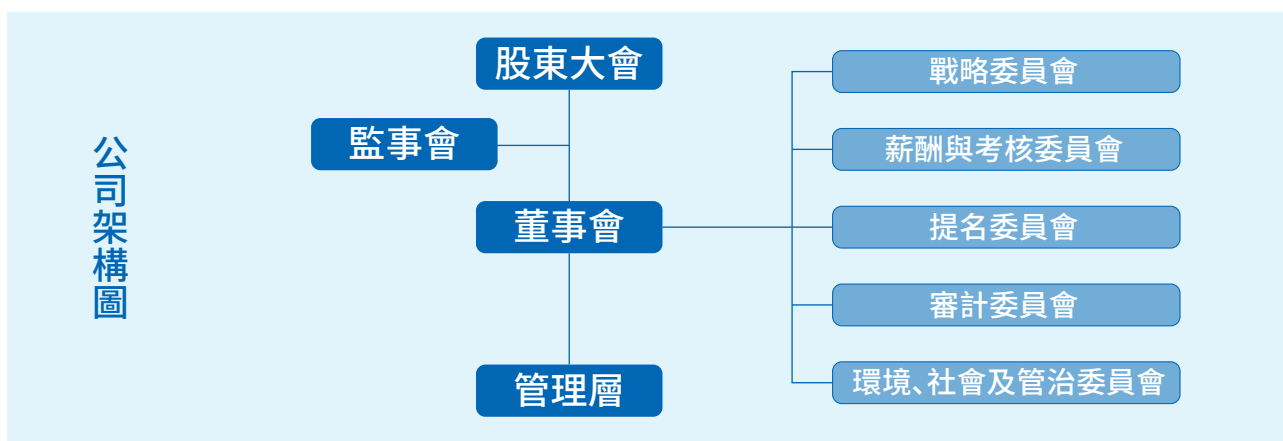
我們始終堅持以「誠信經營、規範治理、信息透明」作為核心理念，按照《公司法》《證券法》《上市公司治理準則》《上市規則》以及其他相關規定，持續優化企業管治，完善內部控制，打造誠信生態。

### 企業管治

海爾智家致力於實現高標準的企業管治。我們不斷完善現代企業法人治理結構，持續規範內部治理框架，積極營造良好的內外部治理環境，切實維護全體股東利益，促進公司的健康穩定發展。我們建立由股東大會、董事會及其下屬各專門委員會（包括戰略委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會、審計委員會與環境、社會及管治委員會）、監事會及管理層組成的規範有序的治理結構，形成了權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間權責分明、相互協調和相互制衡的治理機制，保障了企業管治高效合規。

截至報告期末，公司外部董事人數共5人（含3名獨立董事），占公司董事總人數（8人）的比重較大；監事會成員中有3名監事，包括1名職工代表監事；審計委員會、薪酬與考核委員會和提名委員會主任委員均由獨立董事擔任。

我們遵循董事會多元化政策，董事會候選人的甄選將基於多個多元化指標，包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗、技術能力、專業資格及技能、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。



2020年，公司累計召開5次股東大會，9次董事會、7次監事會，所有會議召開、表決程序均符合法律法規和公司章程、議事規則的相關規定，所有表決結果均合法有效，為公司的規範運作提供堅實基礎。

## 內部控制

為支持全球化戰略落地並保障全球化業務增長，更好地管理業務發展相關風險，我們參照上海證券交易所《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》和《企業內部控制配套指引》、香港聯交所《企業管治守則》等指引內容，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。

我們按照一年一次的固定周期對內部控制體系的设计有效性和執行有效性進行大規模測試與自我評價，亦每年聘請中國境內年審會計師對財務報告內部控制的有效性進行審計，並對其注意到的非財務報告內部控制的重大缺陷進行披露。自我評價報告及年審會計師出具的財務報告、內控審計報告全文均上傳交易所網站，接受各攸關方審閱與監督。2020年，海爾智家納入內部控制測試與評價範圍的公司資產總額和營業收入占海爾智家合併財務報表對應項目的85%。董事會評估認為，海爾智家內部控制體系健全，執行有效，未發現本公司存在內部控制設計或執行方面的重大缺陷。年審會計師認為，公司於2020年在所有重大方面保持了有效的內部控制。

## 誠信生態

「誠信生態」是海爾智家貫徹的企業精神之一。我們深明堅守道德標準在如今這個充滿競爭和瞬息萬變的全球商業環境中的重要性，並承諾按照最高道德標準開展經營活動。

### 廉潔從業

我們在全球範圍內嚴格遵循各運營所在地有關反賄

賂、反欺詐、勒索及反洗錢等方面的法律法規，設有專門團隊負責反貪污和反舞弊工作，致力於營造誠信道德的商業環境。董事會在內控內審部門、全球法務部門協助下，負責審查及監督本公司有關遵守法律法規的政策及措施。我們制定並嚴格落實《員工行為準則》《海爾集團商業行為準則》《反舞弊工作章程》《供應商黑名單管理制度》等制度，每季度要求重要崗位人員簽署《廉潔自律承諾書》，與供應商簽訂《廉潔協議》，敦促員工及供應商嚴守合規底線。

我們積極開展線上及線下反舞弊培訓活動，培育公司廉潔文化。我們每季度組織全員參加警示片教育等培訓活動，並針對風險較高崗位的員工進行強化培訓，有效加強員工的廉正思想建設。我們通過Newsletter對董事和管理層開展反貪腐培訓，提高董事及管理層反貪腐意識。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。

在全球，我們通過全球法律峰會，進行反腐敗專題分享，各區域法務亦不定期對相關員工進行反貪污培訓，在培訓過程中，重點提示當地反貪污高風險領域。

我們制定《海爾智家生態平台吹哨人管理規範》，設立並向全體員工和供應商公開網絡舉報平台及舉報郵箱，廣泛地接受貪污、舞弊線索並及時處理，內控內審部門將對舉報信息進行初步篩查與調查，任何嫌疑犯罪行為將移交法務部門進行依法處理。我們亦設置了利益衝突申報途徑，員工需每年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腐風險。

### 合規宣傳管理

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，嚴格執行市場推廣合規管理，杜絕虛假宣傳並抵制任何限制市場競爭的不正當行為，重視用戶信任的建立，持續構建可持續的商業發展模式。



# 「海爾智家 社會責任概覽」

## 我們的社會責任願景

將社會責任理念與集團發展戰略、核心價值觀相結合，

打造海爾特色企業社會責任管理戰略，

將是助力企業成爲受人尊敬的品牌、并邁向可持續發展的必然之路。





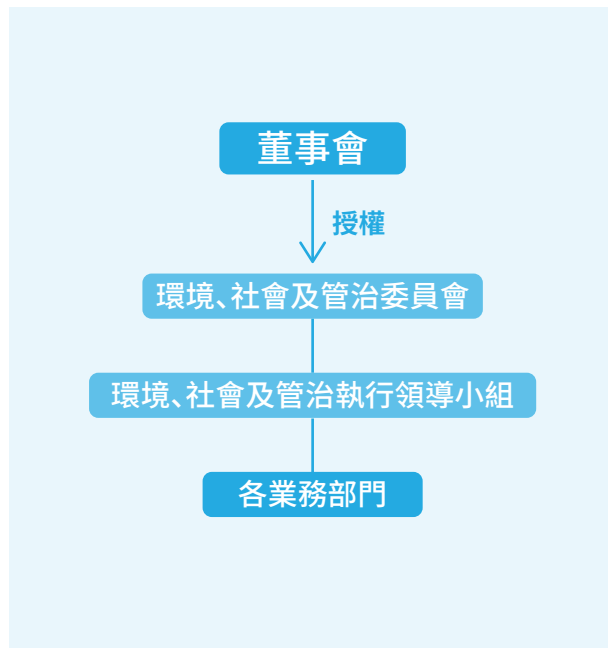
海爾應像海，為社會，為人類做出應有的貢獻。只要我們對社會和人類的愛「真誠到永遠」，社會也會承認我們到永遠，海爾將像海一樣得到永恒的存在。

—— 海爾集團創始人、董事局主席張瑞敏

## ESG管治

我們相信良好的ESG管治在保障企業穩定運營、應對突發性危機與把握時代機遇等方面具有重要意義。

本年度，海爾智家在治理層、管理層與執行層搭建體系化ESG管治架構。公司董事會設立環境、社會及管治委員會（ESG委員會），代表董事會對海爾智家ESG相關事宜進行全面監督並履行相關ESG管治職責。各ESG職能部門和業務板塊最高管理者組成環境、社會及管治執行領導小組（ESG執行領導小組），統籌、協調與指導各ESG職能部門共同推進ESG管理工作的有效落地，並向ESG委員定期彙報工作進展。同時，我們發布了《海爾集團商業行為準則》，指導公司ESG相關工作開展。



## ESG策略

我們圍繞「商業道德、可持續產品、可持續運營、包容及多元化、社區參與」五個維度，制定ESG策略，指導我們在全球運營中開展ESG管理工作。

### 商業道德

以最高道德標準及合規要求運營公司，建立合規文化，以贏得投資者、員工、用戶，供應商和社區等各攸關方的信任

### 包容及多元化

建設安全、包容的工作環境，堅持「人的價值第一」，利用員工多元化拉近與用戶、社區的距離

### 可持續產品

提供設計環保、性能卓越的產品和優質服務，使家庭和社區生活更美好

### 社區參與

通過社區溝通及社區投資活動助力社區建設

### 可持續運營

通過減少我們的運營對環境的影響來保護地球

## 攸關方參與

海爾智家積極傾聽並回應攸關方對於ESG議題之關注，根據業務實際及運營特點，我們識別了主要攸關方，並通過多種溝通渠道了解其主要關注的ESG議題。

主要利益相關者	ESG議題	主要溝通渠道
 政府及其他監管機構	企業管治 勞工準則 產品責任 反貪污 社區投資 氣候變化	政策諮詢 事件彙報 信息披露
 股東及投資者	企業管治 產品責任 反貪污	股東大會 投資者見面會 報告披露 官方網站
 員工	僱傭 健康與安全 發展與培訓 勞工準則	職代會 面對面交流 電話郵件 內部應用軟件
 用戶	產品責任	實時通訊軟件 社交媒體 客戶服務通道
 供應商、經銷商及合作夥伴	供應鏈管理 產品責任 反貪污	會議 現場調研 展覽會 實時通訊軟件
 業內同行	產品責任	會議 行業活動 電話郵件
 媒體及非政府組織	排放物 資源使用 環境及天然資源 僱傭 供應鏈管理 產品責任 氣候變化	新聞發布會及交流會 社交媒體 官方網站 現場參觀 採訪
 社會團體及公眾	排放物 社區投資	現場參觀 會議 公益活動 社交媒體

# 實質性議題分析

基於對重要攸關方的識別與溝通，並結合本公司的運營特點，我們就攸關方關注的重要議題進一步細化並進行實質性分析，作為本公司ESG管理及信息披露的重要參考依據。

我們識別的高度重要議題包括：產品質量與安全、企業管治、員工權益、員工健康與安全、產品創新、電子廢棄物、綠色產品、供應鏈社會責任管理、衝突礦產、優質服務、勞工準則、員工培訓及發展、人才吸引；一般重要議題包括：知識產權管理、用戶投訴、能源使用、水資源使用、反貪污、多元化與平等機會、氣候變化、碳排放、信息安全與隱私保護、廣告合規及社區投資。我們將在本報告中分別討論各個議題所含內容。



# 海爾智家可持續發展行動

海爾智家積極回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)。結合行業特點和企業實際運營，我們識別出可持續發展目標優先項，並圍繞「商業道德、可持續產品、可持續運營、包容及多元化、社區參與」的ESG策略及攸關方ESG關注，以「真誠到永遠」的決心與攸關方攜手共創美好未來，共同打造更加智慧的可持續生活。

	聯合國2030 可持續發展目標 (SDGs)	2020我們的行動
商業道德	 	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 以「誠信經營、規範治理、信息透明」作為核心理念，持續優化企業管治，完善內部控制，打造誠信生態</li> <li>✓ 2020年，納入內部控制評價範圍的公司資產總額和營業收入占海爾智家合併財務報表對應項目近85%</li> <li>✓ 專門團隊負責反貪污和反舞弊工作，營造誠信道德的商業環境</li> <li>✓ 杜絕虛假宣傳並抵制任何限制市場競爭的不正當行為，重視用戶信任的建立，持續構建可持續的商業發展模式</li> </ul>
	可持續產品	   

可持續產品

聯合國2030 可持續發展目標 (SDGs)

2020我們的行動



- ✓ 識別氣候變化風險與機遇並積極應對, 減少溫室氣體排放
- ✓ 除本年度尚未啓動體系認證工作的新建工廠外, 所有工廠均獲得ISO 9001質量管理體系認證
- ✓ 全年全部產品「零召回」
- ✓ 秉承「疫情是一時的, 真誠服務是永恆的」理念, 為全球用戶提供安心服務與健康產品

可持續運營

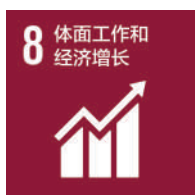


- ✓ 實施「綠色設計、綠色製造、綠色經營、綠色回收」的海爾4-Green (4G) 戰略
- ✓ 持續升級公司排放物監控系統及處理設施
- ✓ 搭建智慧能源互聯控制平台, 通過大數據分析不斷提升精細化管理能力, 實現資源節約
- ✓ 在全球建立供應商相關行為準則, 對供應商勞工管理、衝突礦產管理、商業道德等作出約束, 並進行監督檢查
- ✓ 推進供應鏈勞工管理, 並實施現場審核, 本年度海爾智家國內共審核通過81家供應商
- ✓ 推進供應商衝突礦產管理, 要求供應商提供未使用衝突礦產相關證明資料
- ✓ 建立供應商數據管理系統, 追蹤供應商環境及社會數據, 評估其可持續表現
- ✓ 依托全球協同運營體系, 為供應鏈上下游企業的復工復產提供多項支持

聯合國2030 可持續發展目標 (SDGs)

2020我們的行動

包容及多元化



- ✓ 始終堅持「人的價值第一」，創造「人單合一」管理模式
- ✓ 營造包容的工作環境，並期望多元文化的碰撞與融合所帶來的卓越創新
- ✓ 依據公平公正的招聘原則，通過多種途徑在全球招募優秀人才
- ✓ 實行「人人可發展，人人被關注」的員工培養原則
- ✓ 搭建海外全球在綫學習平台
- ✓ 通過多種渠道開展員工溝通，了解員工需求
- ✓ 舉辦多項員工活動，豐富員工業餘生活
- ✓ 切實保障員工職業健康與安全，全年因工重傷及以上人數為0，組織各類安全演練334次，生產安全綜合/專項演練參與100,000人次
- ✓ 開展安全信息化建設，對於消防等重大安全事宜實施信息化管理
- ✓ 疫情期間堅決保障全球員工生命安全

社區參與



- ✓ 累計投入超過1.16億元人民幣，共援建325所希望小學和1所希望中學，覆蓋全國26個省、市、自治區，幫助數以萬計的兒童就學
- ✓ 舉辦少年夢想家青春扶貧行動等公益活動100餘場，建設8所希望小屋，搭建27個愛心洗衣房，幫扶學校師生10,000餘人，活動傳播超過10萬人次
- ✓ 救災抗災，抗洪搶險，傳遞愛心和溫暖
- ✓ 全力響應疫情抗擊號召，為抗擊者保駕，為出征者護航
- ✓ 榮膺由鳳凰網主辦的「行動者聯盟2020公益盛典」「抗疫特別獎——特別貢獻企業獎」

# 責任 聚焦

全力以赴，自驅戰「疫」





2020年，新冠肺炎疫情的爆發為全球經濟發展及人民的生命安全帶來巨大的挑戰。在這特殊的一年，全球海爾人挺身而出，最快行動，全力以赴，全方位共築抗疫防線，充分展現全球化品牌在社會責任領域的擔當。疫情爆發後，我們第一時間成立緊急事件應急指揮小組，快速協調各部門工作，從保障全球員工安全、助力運營所在地企業復工、持續穩定服務全球用戶、支援全球防疫一線等方面出發，積極履行「企業公民」責任，參與全球疫情抗擊。

- ⊙ 快速響應，關心每一位員工
- ⊙ 責任擔當，傳遞溫暖人心的力量
- ⊙ 高效賦能，聯動生態平台力量
- ⊙ 支援全球，點燃生生不息的希望
- ⊙ 智慧引領，守護用戶健康
- ⊙ 海爾與社會一起，靜待春暖花開



## 快速響應 關心每一位員工

我們堅持以人為本，於疫情期間堅決保障全球員工生命安全。我們嚴格遵守《中華人民共和國傳染病防治法》及各運營所在地相關法規政策要求，開展全球防疫體系建設，全面推進各項防疫措施落實，為員工的健康安全提供切實保障。

### 快速響應

疫情爆發後，我們第一時間成立防疫小組，根據各運營所在地法規政策要求，制定防控措施，明確防控責任，全面開展防疫工作。我們制定疫情防控「目團機<sup>3</sup>」工作執行流程以確保防疫工作的全面高效開展。防疫小組進行全流程日清<sup>4</sup>推進，確保防疫工作零差錯，零遺漏。

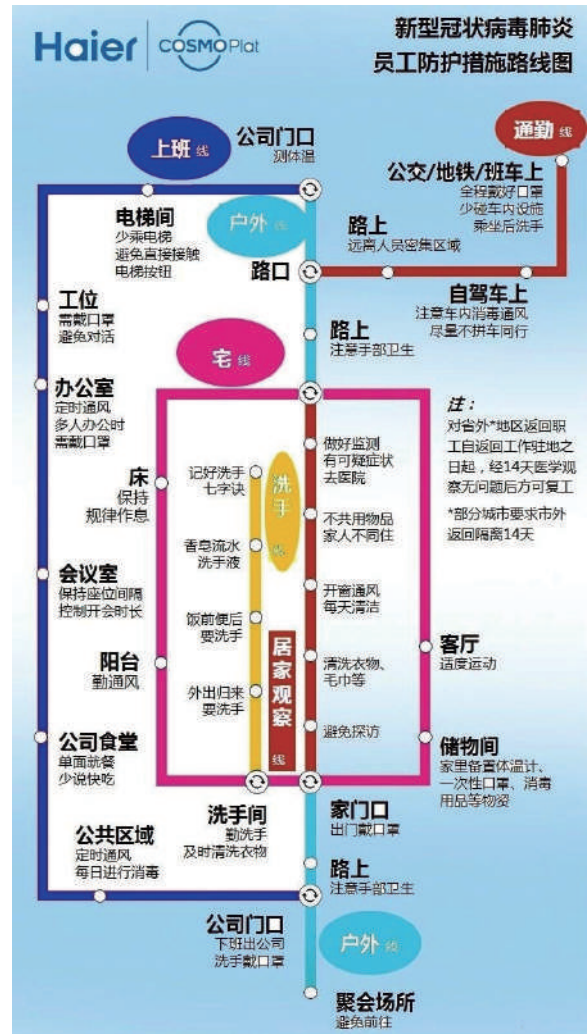
### 科學復工

疫情特殊時期，公司結合運營所在地政策要求，穩步推進各項復工程序，確保復工複產安全有序。

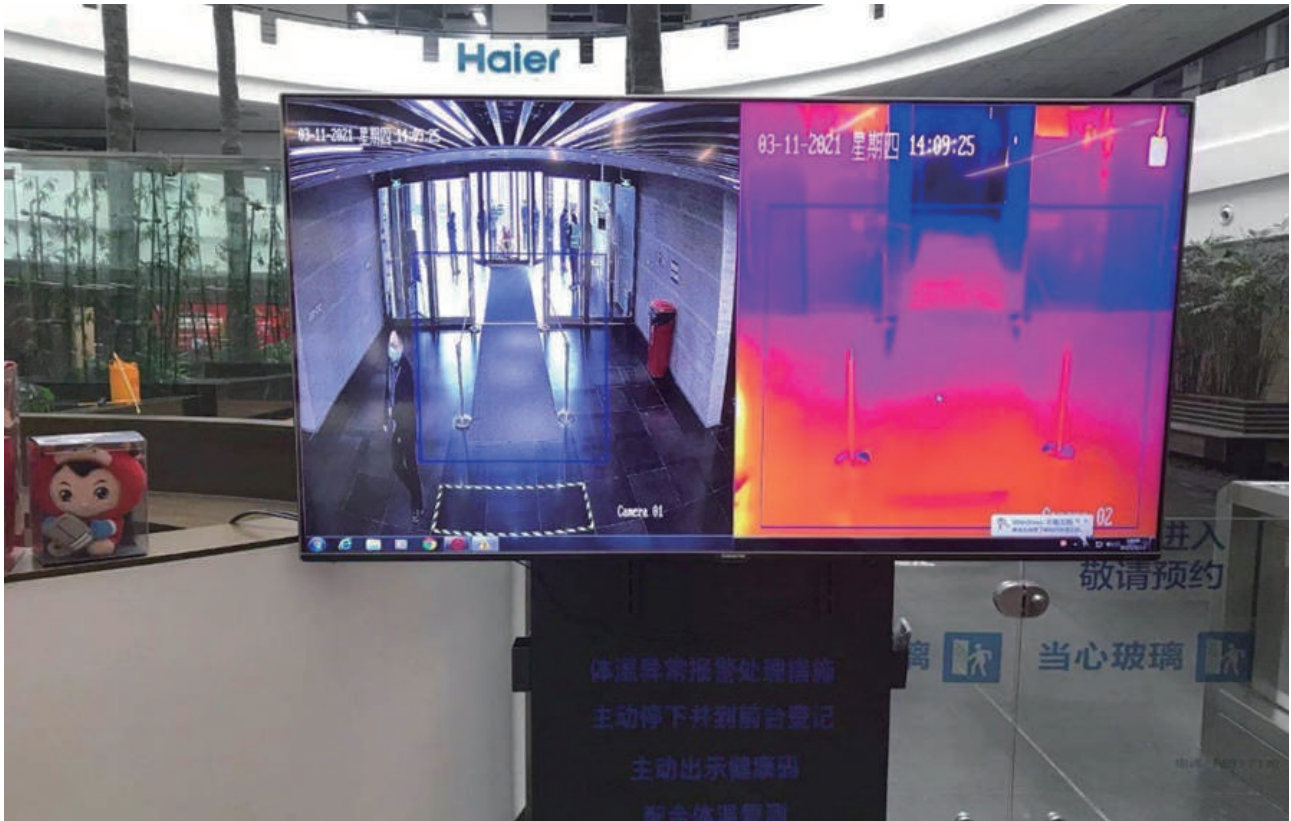
- 整合全球生態資源，為復工複產儲備充足的防疫物資。
- 對園區實施全面消毒與控制，為員工提供安全工作環境。
- 繪製並嚴格執行員工防護措施路綫圖，確保員工防護全面落實。
- 編制《防疫復工手冊》及《防疫注意事項》，從工廠、供應鏈、物流、服務等各個方面出發，科學指導防疫工作開展，全方位保障企業復工後的正常運轉。

3、目團機：海爾自創的一種工作執行流程，分別指：目標、團隊、機制。

4、日清：海爾的工作準則之一，即當日工作當日完成。



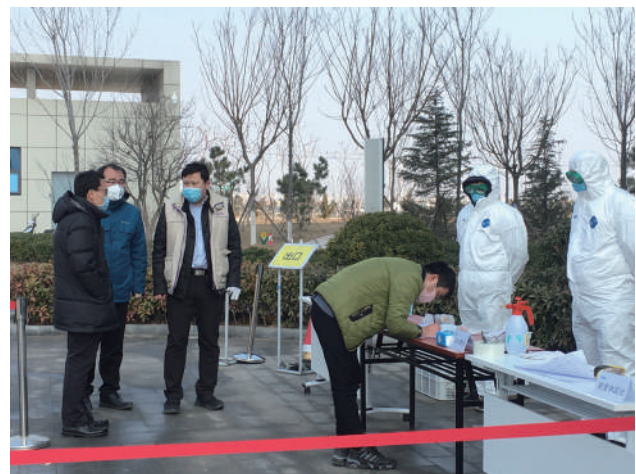
2020年2月中旬，我們按照國家及各地政府關於假期以及企業恢復生產秩序的相關要求，在保障員工安全的前提下順利實現全流程復工，受到各地政府的高度認可，被稱為當地復工的「企業樣板」。



► 熱成像體溫探測器



► 全面消殺



► 出入登記

## 全球員工安全防護

我們的海外疫情防控工作與國內同步展開，在全球疫情蔓延之前，我們便成立海外疫情防控日清小組，提前做好防疫準備，確保海外運營區域疫情的可防可控。公司位於海外的66個營銷中心、59個工廠以及各大研發中心同步開啟各項防疫工作，建立全流程防控體系，為海爾智家海外業務及當地設計、製造、銷售「三位一體」的本土化佈局穩定運行提供支持。

 <p>制定防疫政策</p>	 <p>組織員工測溫</p>	 <p>提高防控意識</p>
 <p>學習防疫知識</p>	 <p>實施居家辦公</p>	 <p>發放防疫物資</p>

## 常態化防控

我們重視疫情常態化背景下的防控工作，堅持依法防控，科學防控，嚴格落實各項防控政策要求。我們注重提高員工防控意識，廣泛通過觀海自媒體、iHaier等渠道傳播防疫知識；我們不斷完善自動測溫系統，增加自動測溫儀器，並通過iHaier追蹤員工健康信息，全面監測員工健康狀態；我們不斷完善疫情防控應急預案，確保疫情發生時，能夠及時採取應急處置措施，確保高效精準防控。

## 高效賦能 聯動生態平台力量

在疫情期間，海爾智家依托完善的全球協同運營體系，統籌全球資源，實現疫情期間經驗、物資、信息、資源等的及時和有效傳遞，為供應鏈上下游企業的復工復產提供多項支持：

### 組建供應商復工復產推進團隊

我們建立復工復產整體推進團隊，推進供應商復工復產；

### 建立日清體系

我們建立起日清體系，跟進並及時解決供應商復工復產問題；

### 打通流程障礙

我們制定《疫情期間產綫資源保障策略》，從供應商引進、新增產地、配額調整、快速驗證等方面，梳理和明確疫情期間流程，快速應對相關業務的問題；

### 協調資源，促進溝通

我們一方面支援供應商防疫工作，另一方面積極與當地政府開展溝通，推進供應商復工復產審核進程。

#### 案例 訂單零延誤

疫情期間，為保障北美滾筒洗衣機產品順利交貨，海爾全球採購平台開展排查近65家供應商的供應情況，支持供應商復工復產，保障1,008個零部件供應滿足需求，最終實現滾筒洗衣機訂單出貨零延誤。

#### 案例 戰「疫」供需平台

疫情期間，海爾卡奧斯工業互聯網平台員工因自己買不到口罩而想到整個市場存在著防疫物資供給不足的問題，在48小時內成功上綫「新冠肺炎戰疫供需平台」，並迅速升級迭代為「企業復工增產服務平台」，平台鏈接20,000餘家企業，在醫療物資信息彙聚、供需精準對接、賦能中小企業復工復產方面發揮了巨大作用。

## 智慧引領 守護用戶健康

面對全球疫情防控形勢，我們堅持智慧家庭引領戰略，秉承「疫情是一時的，真誠服務是永恆的」理念，迅速調整升級，持續穩定地為全球用戶提供安心服務與健康產品。

### 智慧健康產品

我們針對用戶在疫情期間對於家居用品消毒及健康管理重點需求，對海爾智家APP進行升級，上線含「衣物祛菌」「室內空氣殺菌」「健康飲食」「疫情播報」等在內的多個智慧健康場景。每個場景配有圖片、視頻和直播等形式，為用戶展現在回家、居家和外出等不同情境下，如何利用海爾產品進行衣物消毒、空氣殺菌等，為每一位用戶、每一個家庭的健康安心防護提供助力。



在全球，我們依靠有效的疫情應對機制及全球供應鏈體系，持續穩定地為全球用戶提供具備消毒殺菌功能的產品。在中國，我們為用戶提供全屋健康家電。在日本，我們依托旗下AQUA品牌，在疫情期間推出一系列具有健康防護功能的產品，如殺菌消毒及衣物呵護功能一體的洗衣機，滿足當地用戶需求，受到當地消費者的廣泛支持。在歐洲，受疫情影響，歐洲當地對具備殺菌的冰箱產品需求增加，我們於當地增加主打「殺菌、保鮮」功能的冰箱供應。

健康衣物篇

健康食材篇

健康空气篇

健康卫浴篇

健康厨房篇



#### T·ABT健康杀菌

24小时实时动态，释放天然离子，实时动态无死角杀菌，打造安心保鲜空间。

#### 全空间保鲜

专属保鲜科技，更好保留食材的口感和营养，全家畅享健康生活。

#### 阻氧干湿分储

干湿分区智能精控，干区空气湿度保持在45%左右，湿区空间湿度90%左右。

#### 低温杀菌净味

低温触媒杀菌净味系统，立体循环杀菌净味，清新空气，保证食材的健康。



#### 3D除菌舱

自清洁除菌、56°C高温除菌、离子除菌等多种方式全方位除菌，只吹干净风。

#### 56°C除菌自清洁

空调机内温度升至56°C，高温持续杀菌，除菌率99%，呵护家人健康呼吸。

#### 洗空气

离心水幕净润系统，把控洁空气净度、空气湿度、空气温度的舒适平衡。

#### UV除菌

UV除菌空气净化器，一键开启UV杀菌灯，杀灭各种有害微生物。

## 安心服務

疫情期間，我們出台《疫情防控期安全服務規範》，一方面積極推行線上「無接觸健康服務」，服務需求在綫提報、服務指導在綫提供、服務過程在綫可視，持續為客戶提供安裝及維修等家電服務；另一方面，針對上門送裝服務，推出「一檢測、二佩戴、三消毒、四清潔」的「四部曲」升級，降低服務過程中的感染風險。

### 案例

#### 特殊時期 服務升級

2020年2月4日，鄭州製冷產品服務小微通過智家APP直播為大家講解冰箱日常清理與使用等秘籍，同時在綫答疑，通過線上交互的方式實時幫助用戶解決使用冰箱遇到的問題。

## 責任擔當 傳遞溫暖人心的力量

為抗擊者保駕，為出征者護航。新冠肺炎疫情發生後，海爾全員自主驅動，第一時間響應、第一時間行動，通過捐款、捐物、援助抗疫醫療隊、搭建醫療物資供需平台等多種方式，整合全球生態資源投入抗疫一線，成為馳援行動最早，援助行動最多的企業之一。

武漢火神山醫院於2020年2月2日晚交付使用。當天凌晨，海爾捐贈的22套大型淨化加熱一體機和4套開水平台連夜送達火神山醫院。這批淨水機和開水器將在醫院開水間及醫護人員休息區等區域安置，用於全面保障醫護人員和患者的飲水健康，為抗擊疫情做好後方保障。海爾淨水亦向武漢市武昌醫院等多家疫區醫院捐贈價值50餘萬元的商用淨水設備，為奮戰在抗疫一線的醫護人員及病患提供健康安全的飲水保障。



為解決抗疫一線衣物除菌消毒問題，海爾洗衣機全力抗擊疫情，溫暖守護健康。從1月底開始，海爾洗衣機以日均7家的速度，馳援全國百餘家醫院，為戰鬥一線的醫護人員及病患提供衣物洗滌、除菌消毒服務。







### 案例 「最後2公里」

「快速、高質、不添任何麻煩」是海爾服務在進入火神山醫院前給自己立下的「軍令狀」。

2020年2月1日晚，海爾捐贈的200台冰箱中的第一批送達火神山醫院。為確保醫院按時交付使用，海爾突擊隊成員從2020年2月1日深夜開始搶裝設備。通往醫院最後2公里的施工路段通車不便，海爾服務人員肩扛手抬，打通常往火神山醫院的「最後2公里」，順利完成安裝，保證火神山醫院及時啓用。

### 案例 「蓋一間、裝一台」

海爾為雷神山醫院捐贈的300台熱水器於2020年2月2日開始安裝。從捐贈、方案制定，到物流配送、安裝完成，武漢海爾工廠、熱水器產業、物流、售後團隊通力合作，海爾服務兵48小時全程守候，醫院蓋好一個房間就第一時間安裝一台熱水器，與「雷神山」醫院建設同速，保證雷神山醫院按時啓用。在春節期間，海爾在湖北共有2,700名服務人員堅守崗位，隨時響應來自醫院的緊急需求，在抗擊疫情的第一線貢獻力量。

### 案例 「接風洗塵」

隨著疫情得到有效控制，自3月17日起，各地援助湖北醫療隊陸續分批撤離。為了表達對援鄂醫護人員的敬意，海爾空調開展「接風洗塵」活動，在合肥、青島、深圳、鄭州、無錫等地為援鄂醫護人員免費上門清洗空調。



2020年，12月1日，由鳳凰網主辦的「行動者聯盟2020公益盛典」在北京舉行。海爾集團在抗擊新冠肺炎疫情戰役中的突出貢獻獲得了廣泛認可，榮膺「抗疫特別獎——特別貢獻企業獎」。

## 支援全球 點燃生生不息的希望

在疫情抗擊面前，我們跨越國界間的阻礙，發揮全球業務資源與平台優勢，支援全球抗疫。

我們實時分享防疫信息、經驗與措施，通過各種渠道積極籌集抗疫援助物資，捐款捐物，為全球疫情防控工作提供力所能及、力之所及的援助。

全球戰疫進行時，有一種溫暖，叫做「海爾援助」。



海爾智家緊急採購25,000個口罩支援歐洲，並將配置有除菌、殺菌功能的產品發往歐洲各國。海爾歐洲向意大利捐贈2,500套防護服。



依托COSMOPlat發揮行業優勢，我們緊急定制智慧測溫消毒通道，捐贈給德國海德堡大學醫院，為當地防疫工作賦能。

海爾馬來西亞了解到當地防疫物資緊缺，捐贈物資大多流向醫院而抗疫一線的媒體工作者缺乏防疫保障後，經多方協調，購置10,000只口罩，支援一線媒體。



海爾印度持續關注當地疫情，並積極採取各項行動，如為當地社區發放餐食，為困難群體提供「愛心餐」等。



2020年7月9日，海爾巴基斯坦收到一封來組巴基斯坦大使館的感謝信，感謝海爾巴基斯坦在疫情期間為巴基斯坦人民生命健康與安全所做的一切努力，協助當地政府保障當地人民的基本生活。



## 海爾與社會一起 靜待春暖花開

目前，疫情仍在為世界帶來更多挑戰和不確定性。我們將進一步與各生態方合作，攜手全球，推動後疫情時代的經濟發展，展現物聯網公益生態的強勁力量，如大海般為社會、為人類做出應有的貢獻。

未來，我們仍共沐風雨，靜候春暖花開。



# PART 01



海爾自創業以來，始終堅持「人的價值第一」，創造「人單合一」管理模式，攜手員工共同發展，助力每一位員工實現自身價值。我們建立多元化團隊，切實保障員工合法權益，關注員工健康與安全，重視員工培訓與發展，提升員工幸福感，期待與員工攜手共進，共同收穫美好未來。



# 「人單合一 成就員工未來」



多元團隊



員工權益



員工成長



員工關懷



健康與安全

# 我們的 全球人力資源 管理

---

海爾智家全球人力資源組織鏈群秉承人單合一管理理念，以用戶為中心，致力於承接業務戰略，成為業務合作夥伴，為組織賦能。

我們的全球人力資源鏈群由體驗鏈群，創單鏈群和共享中心組成。其中，體驗鏈群以區域和業務人力為核心，直接對業務負責。創單鏈群以全球和區域業務人力專家組織為核心，為組織提供專業戰略發展方向和專業解決方案。共享中心主要為員工提供服務。

我們的全球人力資源部搭建全球人力協同委員會，由各區域及專業人力負責人組成，負責全球人力戰略和執行落地並制定每年全球人力協同項目。我們建立全球人力資源協同運營機制，定期召開全球會議，以統籌推進國際化人力資源管理，為全球業務協同提供人力資源保障。

我們在全球海外統一上綫人力資源數字化信息系統。其中，學習系統為業務部門決策提供數據支持；統一全球人才盤點，繼任計劃，人才發展系統等保障公司的人才戰略能支持公司的業務戰略。我們建立海外統一的薪酬體系，並設置具有競爭力的公司的獎勵機制以吸引和保留全球優秀人才。我們搭建全球人才流動平台，為全球人才自由流動提供保證。

## 建設多元團隊

我們認為，團隊多元化更有利於激發新的想法，拉近公司與全球用戶的距離。因此，團隊多元化是我們全球的業務戰略之一。我們依據公平公正的用人原則，通過多種途徑在全球招募優秀人才，建設多元人才隊伍。

目前，我們的員工來自全球100餘個國家。他們擁有不同的技能、視角與文化背景。公司致力於營造包容的工作環境，並期望多元文化的碰撞與融合所帶來的卓越創新。

### 達到世界一流的包容性

在GEA，為幫助不同背景的員工更順暢的交流與融合，員工自發組織成立「親和網絡」(Affinity Networks)。任何員工都可以作為成員或盟友加入，網絡為他們提供分享興趣、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。

截至報告期末，我們在全球擁有員工99,299名。其中，國內員工64,344名，海外員工34,955名。

### 女性員工發展

女性員工在推動公司發展方面的作用不容忽視。我們的全球每個業務/區域都制定了適合當地需求的吸引，發展和保留女性員工的計劃及機制。以GEA為例，GEA高管的長期激勵計劃與他們在吸引，保留和發展多元化及女性員工方面的表現直接相關。



## 保障員工權益

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》及其他運營所在地相關法律法規的要求，並參考國際勞工組織相關公約，如《強迫勞動公約》等，制定全面的人力資源管理制度，依法合規開展員工管理工作，保障其享有合法權益。

### 積極正面的工作環境

我們嚴格遵循《海爾集團商業行為準則》要求，為員工提供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；
- 根據當地法規和文化，保證公正且有競爭力的薪酬與福利；
- 絕不容忍侵犯人權（如強制勞動、使用童工）。

我們在公司內部建立完善的流程體系，確保上述要求被嚴格落實。我們亦聘請外部審計機構對公司所有工廠開展包含勞工管理的社會責任審計，確保準則有效落實。

### 僱傭管理

公司嚴格遵循法律法規相關要求實行僱傭管理。我們建立了員工聘用、晉升及離職相關制度及管理程序並嚴格執行。我們在招聘過程中嚴格審核入職人員信息，本著自願、公平的態度，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。

我們杜絕在工作中一切關於民族、種族、性別、宗教信仰、性別取向、婚姻及生育狀況、殘疾、國籍等的歧視行為，促進平等用工，致力營造公平和多元化的工作環境。

### 工時管理

我們不斷優化工時管理制度。公司設立了鏈群和小微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，為員工提供更多的便捷，更好地平衡工作及生活。

- **彈性工作：**提供四個工作時間方案由員工自主選擇；
- **智能打卡：**員工可通過3種考勤方式進行考勤，包括打卡機、iHaier移動打卡等；
- **年假安排：**員工可自定年假計劃，當年度未休年假可延長至下一年。



## 助力員工成長

我們堅持「人人可發展，人人被關注」的員工培養原則，搭建物聯網時代以「人的價值第一」為索引的創客賦能生態平台，通過建設非綫性發展體系，為員工提供更為廣闊的發展平台；通過建設多元化培育體系，為每一位員工的長遠發展提供助力，實現員工與公司共成長。

### 發展體系

基於當前公司全球化發展及物聯網轉型需要，我們主張「鏈群自主經營、創客自主發展」，不斷完善非綫性人才自主發展體系，打造人才自主出現的動態開放的發展平台。該平台結合人才盤點，為「高意願、高潛力、高績效」員工提供高端、場景、生態領域的新機會，員工既可以搶入鏈群，通過專業增值發展，也可以創立鏈群，通過創業創新發展，最終實現非綫性加速發展。

我們亦提倡取消層級，任何員工只要具備足夠能力，均可搶更大的訂單或任務，為公司與自身創造更大的價值。

### 培訓體系

我們高度重視人才培養，搭建分層次的培訓體系，從小微主及後備幹部培訓項目，到中層及基層和校園創客的融入培訓，均有對應培訓體系支撐。我們搭建海外全球在綫學習平台，支持全球內部沉澱課程的學習和外部資源的鏈接；平台支持24種語言，以滿足海外各區員工的語言需求；基於業務需求，我們對課程資源實行動態迭代，搭建生態型學習組織。



### 案例

#### GEDP (Global Engineering Developing Program)

GEDP是公司為培養具有全球化視野、可主導全球項目的優秀工程師而設立的培訓項目。產業輪崗，全英文專業培訓課程、與GEA等海外團隊共同推進全球化領先技術項目是GEDP三大核心要素。GEDP目前在中國、美國、墨西哥等地同步啓動。



### 案例

#### 創客訓練營MTC (Maker Training Camp)

創客訓練營是針對新入職員工的培養方案，採用綫上+綫下相結合的階梯式學習培養模式，通過大咖面對面、體系化的課程學習、創意拓展、導師輔導、全價值鏈節點歷練等模塊，讓新員工從初級領導力學習到專業崗位學習，從理論到實戰，逐步成長並全面認識自我，在公司找到屬自己的舞臺。



## 員工激勵

「人的價值第一」是海爾創業36年來不變的堅持，「唯有讓員工成爲『自主人』，才能與有體驗迭代訴求的用戶融爲一體，體現出物聯網的本質——人聯網。」

### 案例 人單合一

我們創立「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。雇員主動發現可以創造用戶價值的領域以實現自己的「單」（中文的字面意爲訂單或任務），而非在傳統管理模式下被動分配具體任務。在爲用戶創造價值的過程中，雇員被賦予決策權、用人權及資源分配權，同時，雇員收入和職業發展也將與所創造的價值相匹配。

「人單合一」管理模式鼓勵雇員以企業家的心態爲用戶創造價值，並實現與本公司價值和股東價值一致的自我價值。

### 案例 創客合夥人激勵與約束機制

海爾智家創客合夥人激勵與約束機制（簡稱創客制），是結合物聯網時代的特點，為激發全員創客創新活力而設計的創新機制。基於用戶付薪的原則，以鏈群合約驅動。家電業務聚焦高增值、高分享，對賭目標達成可實現利潤分享；生態業務以對賭跟投實現員工與企業的風險共擔，收益共享。

### 案例 「三金獎」

三金獎是為表彰在企業發展過程中做出突出貢獻的創客，每年評選一次，表達對於有突出貢獻的員工的充分認可。

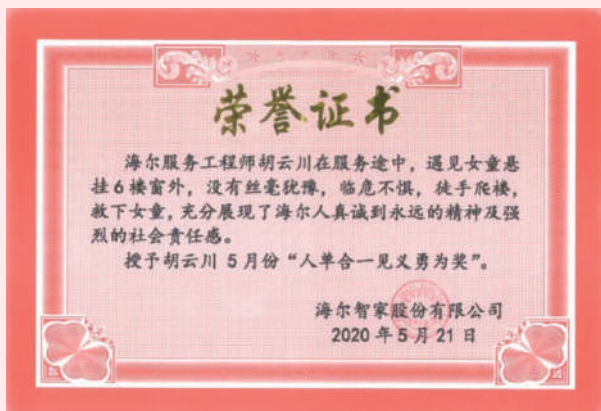
### 案例 「最美創客」評選

自2020年3月起，我們搭建「最美創客」評選平台，鼓勵每一位創客，積極創造價值、分享價值。本年度，我們評選出來自全球各地的100位「最美創客」，並為他們送上表彰。

### 案例 員工冒險救人，海爾積極表彰

2020年5月21日，四川省自貢市富順縣海爾服務工程師胡雲川在服務用戶過程中，徒手爬樓，救下懸在六樓窗外女童的事跡，受到社會各界的廣泛關注和贊揚。5月22日，公司了解情況後即刻授予胡雲川「人單合一見義勇為獎」及富順縣60萬元房產一套，以表彰其見義勇為精神。

我們認為，企業即人，人是企業最寶貴的財富。我們不希望看到危險的事情發生，但社會有需要時，希望每一位海爾人都能挺身而出！



## 關心員工工作生活

### 員工溝通

我們注重員工溝通，了解員工需求。公司通過iHaier、電話、郵件和面對面談心等多種形式的員工溝通渠道，了解員工心聲並將員工反映的問題逐一落實到各個相關部門，由各部門分析問題出現原因並進行改進，使員工需求得以妥善解決。

### 民主管理

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。我們根據實際需要，不定期召開職工代表大會，對於有代表性的員工建議進行表決並及時反饋結果。對於重要的員工政策及企業發展建議，我們將在年度職工代表大會上統一討論並做出決策。

在職工代表大會之外，我們進一步拓寬民主渠道，開展合理化建議活動，通過徵求員工對公司各項工作的建議和要求，解決職工關心的熱點、難點問題。

### 良好工作環境

我們致力於為員工提供健康綠色的工作環境。公司在辦公區域規劃、設計方面充分尊重員工建議，保證員工舒適工作。我們在園區內配套相應的健身房、休息室等，為員工提供鍛煉及休息場所。

### 案例

#### 愛心媽媽小屋建設

疫情期間，為切實保障哺乳期女員工的需求，我們搭建愛心媽媽小屋，並配備日常用品及消毒物資，滿足女員工日常使用需求。我們亦設置使用規範，保證愛心小屋合規使用，維護健康安心的使用環境。



## 員工活動

本年度，我們關注員工身心發展需要，開展運動會、足球賽、籃球賽、兒童節活動、生日會等多項活動，豐富員工業餘生活，增強企業凝聚力。

### 案例 趣味運動會

2020年11月，海爾智家舉行第十屆職工趣味運動會。本次趣味運動會設立毛毛蟲競速、一球成名、地滾球擊棒等7個項目，通過一場場精彩比拼，展現出海爾人的風采，提升團隊凝聚力。



### 案例 童心繪畫活動

六一兒童節之際，為增進員工與孩子的互動交流，我們舉辦主題為「歡笑伴童年，快樂屬你」系列活動。孩子們通過耳聞目睹海爾的企業文化，利用手中的畫筆勾勒出多幅精彩作品。



## 守護員工健康與安全

海爾智家秉承「零基目標的卓越安全」願景，以「聚焦安全的專業化、本質化、創客化，建立持續卓越運營的安全體系和文化價值觀，成爲世界上最安全公司」爲戰略目標，打造「卓越安全」升級路線，致力於實現安全績效「6個零」。2020年，我們進一步加強安全生產管理、關注員工職業健康、提高員工安全意識，形成全方位、全覆蓋的安全網絡，切實保障員工職業健康與安全。



### 我們的績效

#### 安全生產

全年因工重傷及以上人數爲**0**

#### 職業病管理

職業環境危害評估覆蓋率**100%**

職業健康體檢率**100%**

本質化安全設備覆蓋率**100%**

#### 安全演練

各類安全演練**334**次

生產安全綜合/專項演練參與**100,000**人次



## 安全生產管理

### 合規管理

我們建立法律法規識別、培訓溝通、變更管理等規範的管理程序並穩定運行。同時，公司亦定期開展執行情況合規性評價。2020年度，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》及其他運營所在地相關法律法規要求，嚴格執行《勞動安全衛生管理》《設備安全管理》和《安全事故、案件考核追究管理》等安全管理制度，全面開展安全管理工作。

### 安全管理體系建設

我們加強安全管理隊伍建設，建立健全安全生產管理網絡，並不斷提升安全管理團隊資質。2020年，海爾智家持續推進安全管理平台化、體系化、標準化升級，依托HSE&6S雲平台、消防物聯網大數據平台、ITPM設備智能管理系統等平台，實現安全管理全覆蓋。我們嚴格落實安全生產責任制，組織各級單位安全管理人員及所有工廠員工簽訂安全責任制文件，明確安全責任，實現安全自運轉。

### 安全監督檢查

為保障安全管理工作有效落實，公司分層次、分類別全面開展安全監督檢查工作，充分發揮各級安全監察機構作用，確保安全管理工作有序開展，安全管理措施落實到位，安全風險隱患問題全面整改，形成安全管理閉環。

我們全面發揮員工和社會的監督作用，採取安全生

產監督郵箱、園區/工廠/班組三級微信群網絡、舉報電話、舉報信箱等措施，在得到安全改善建議或安全隱患報告後，我們及時組織整改，消除潛在的安全隱患。

### 安全信息化建設

我們注重安全信息化建設，建立重點要害部位物聯網，實現重點要害部位信息化分析並針對性管理。我們亦建立消防物聯網，2020年公司實現園區消防水壓水位、區域消防報警等的數據采集、分析、智能診斷，保障公司消防安全。

### 攸關方安全管理

我們亦關注攸關方在園區內的安全。我們設有施工安全管控9必做，施工安全管控18條，明確施工單位、工廠接口部門、安全部門職責，加強施工安全管理，有力保障第三方施工人員在園區內的健康與安全。同時，我們嚴格落實外協單位、供應商安全自主管理，組織國內合資/租賃/外協單位/服務商簽訂《安全自主管理合同》，組織供應鏈員工實施安全監督。

### 職業健康管理

海爾智家遵守《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，堅決保障員工職業健康安全，預防職業病危害。我們每年為每一位員工進行常規健康體檢，且針對不同年齡階段的人員增加一些新項目；體檢結束後我們要求醫院為每個部門進行體檢總結分析，針對問題比較多項目，邀請專家進行培訓，保證體檢工作閉環。

### 職業環境監測

聘請有資質的第三方機構對職業危害崗位、現場有害作業環境進行檢查並出具報告，保證職業安全健康的合規性。2020年，職業環境檢測評估覆蓋率100%。

### 職業病危害崗位告知

為接觸職業病危害崗位的員工發放《職業病危害崗位告知書》，對於該崗位職業健康危害進行充分說明。

### 職業健康體檢

進行「崗前-在崗-離職」全流程職業病體檢，如果出現與崗位要求不一致的人員，我們對其進行及時調崗，防止職業病或疑似職業病。2020年職業健康體檢覆蓋率100%。

### 設備自動化

互聯工廠生產綫體設備自動化，高危環境推進無人化、自動化工廠。

## 安全文化建設

海爾智家將安全文化貫徹到生產運營的始終，積極營造「人人6S，事事6S，時時6S」的安全文化氛圍。

### 案例 安全技能培訓

我們注重對員工的安全技能培訓，持續提高員工安全生產能力。針對特殊工種，我們監督其完成培訓後再持證上崗，並定期開展危險設備/危險工種專項培訓；我們開辦「一周一案」、「一周一課」等安全教育活動，提升全體員工的安全意識及安全操作技能；我們開展線上安全培訓考試，確保員工安全培訓內容全部掌握。

為了進一步加強員工的安全意識和應急事件應對技巧，我們開展消防月和消防安全演練活動，並通過微信公眾號定期推送消防安全知識和應急技能，以提升員工應急處理和自救能力。



消防安全月活動



應急處置演練培訓



## 安全文化宣傳

我們注重安全文化宣傳，通過HSE&6S交互平台、「安全微百科」微信公眾號等平台，傳播安全要點，提高員工安全意識。2020年，公司「安全微百科」微信公眾號共發布159期，795篇圖文信息。

### 案例 歲末年終隱患排查治理培訓+全套隱患排查清單

針對年底安全事故多發期，我們於「安全微百科」公眾號發布隱患排查治理培訓PPT以及全套隱患排查清單，供員工結合工作實際學習使用。



本年度，公司安全文化建設工作獲得政府部門高度認可，達成省級安全文化示範單位5個，市級安全文化示範單位5個，並多次獲得省、市區安全管理及安全文化建設表彰。

# PART 02



作為全球白電的領先品牌，海爾智家積極響應全球綠色可持續發展的環保理念與政策。我們圍繞「綠色設計、綠色製造、綠色經營、綠色回收」的海爾4-Green (4G) 戰略，將低碳、循環、節能、減排融入企業日常運營及產品全生命周期，引領行業創新、綠色、交互、共贏，推動全球向更加可持續的未來邁進。



# 「綠色發展 守護美好生態」



綠色管理



綠色設計



綠色製造



綠色回收



氣候變化

## 綠色管理

海爾智家建立並逐步完善覆蓋全球運營的環境管理體系。我們識別並遵守相關法律法規，制定環境管理工作原則及環境管理制度，並搭建網絡化環境管理架構，明確各方環境管理職責，全面實施環境管理工作。

### 合規管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及其他運營所在地相關法律法規的要求，開展環境管理工作。公司相關職責部門亦聽取海外各地區環境管理相關彙報並進行指導，在必要時開展監督檢查。

本年度，海爾智家在全球範圍內未發生重大違反環境相關法律法規的事件。

### 我們的環境管理工作原則

根植「綠色產品、綠色企業、綠色文化」理念

遵守相關法律法規及標準要求

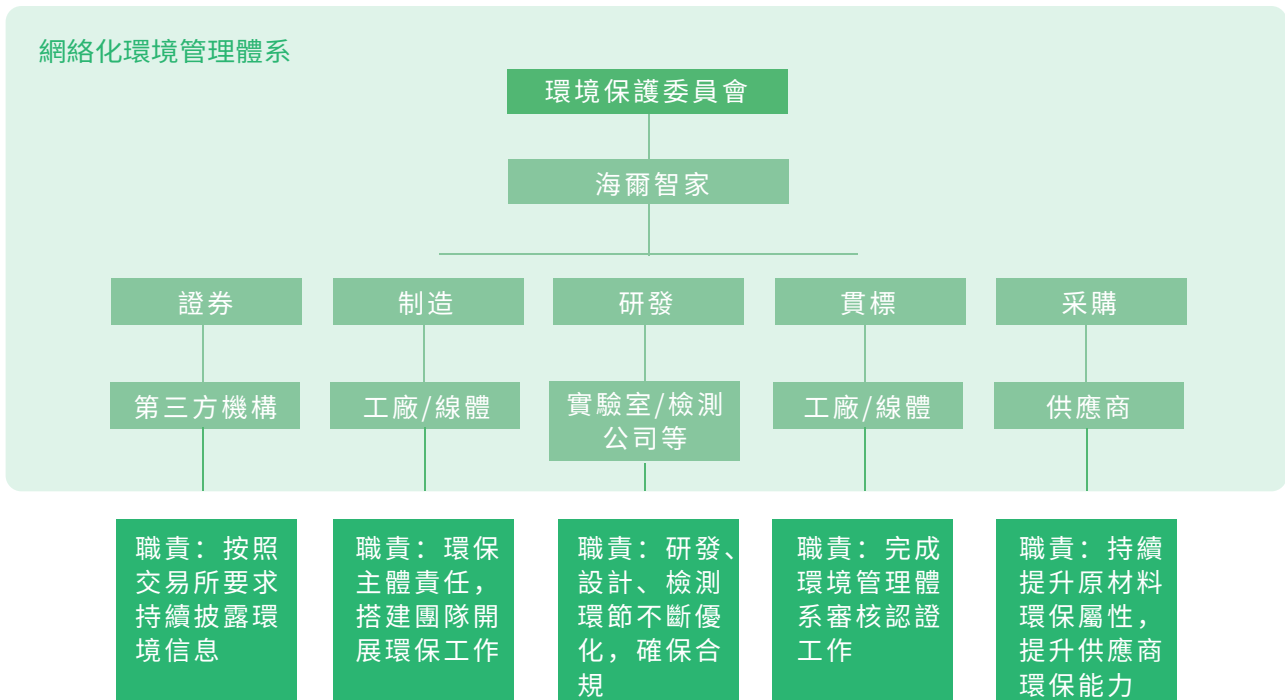
「人單合一」管理模式

預防為主，持續改進

搭建平台，並聯交互打造開放式創新生態圈

全流程精細化管理，踐行環境保護與綠色發展

## 我們的環境管理體系



我們注重梳理公司在中國、歐洲、東南亞、美國等運營所在地的環境管理最佳實踐，並根據適用性在全球範圍內進行推廣，以推動公司環境管理體系不斷完善。

我們每年聘請專業機構審核公司環境管理體系。2020年，海爾智家中國區所有產品類工廠全部通過ISO14001環境管理體系認證。





## 環保零事故目標

圍繞環保零事故的目標，海爾智家不斷夯實環保監控責任，對新、改、擴建項目採取環評終身責任制，嚴守環保紅綫。公司及各子公司按照法律法規要求制定《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，提高環境應急能力。

## 綠色產品

海爾智家將可持續理念融合於產品的全生命周期之中，在設計研發、製造、包裝及物流、回收過程中全面考量產品環保屬性，致力於減少對環境的影響。

### 綠色設計與研發



在設計研發階段，我們評估產品生命周期的各個階段對環境的影響，尋找在生產、包裝、分發、使用、維修和回收過程中降低影響的方法。

在新西蘭，我們的品牌斐雪派克完成可持續產品設計指南，並逐步為我們在當地的400餘位研發人員提供培訓。



通過產品質量提升，延長產品使用周期，減少廢棄電子設備產生。

斐雪派克特別制定可持續材料選擇指南，旨在指導設計師為我們的產品選用更多可持續材料；斐雪派克亦使用生命周期評價(LCA)軟件評估產品及包裝材料對環境的影響，並儘量減少甚至避免影響。



我們不斷優化環保材料及環保包裝解決方案。我們與合作方共同開發並應用LBA發泡材料和動態壓力聚氨酯發泡技術，較使用傳統發泡材料及發泡技術，全球變暖潛能值(GWP)由1030降低到1，可有效降低碳排放並提升能效。

在美國、新西蘭等地區，我們逐步使用纖維及其他可降解生物材料代替泡沫塑料等，以減低環境影響。目前，GEA使用的所有纖維板均符合森林管理委員會(FSC)可持續認證標準；斐雪派克制定可持續包裝指南，以告知包裝工程師設計原理和考量因素，使包裝更具可持續性。



我們為產品在使用過程中的環保屬性提供有效解決方案。我們開發並逐步應用無氟氯碳化物製冷技術(HFC)，以減少氟氯碳化合物製冷劑使用而產生的溫室氣體；我們注重產品的節能節水性能，通過產品迭代更新，不斷提高節能節水產品占比。

### 案例 節水節能洗衣機

我們的多種型號洗衣機具備負荷感應和自適應填充功能，測量並根據洗衣量，自動判斷所需最小水量，節約用水。部分洗衣機設有冷水洗滌循環，不需要熱水即可有效清潔衣物，減少能源消耗。



### 案例 人體舒適智能控制系統 (PMV) 舒適節能空調

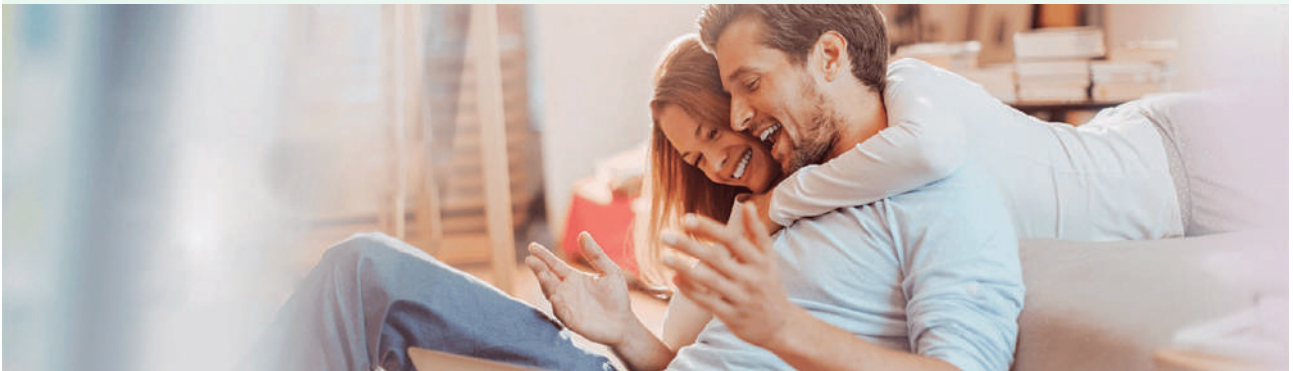
我們與中國標準化研究院聯合創新研發空調智能控制系統：PMV。該系統針對不同人體感受的差異及環境狀況自動調整適宜的運動模式，同步實現舒適與節能。

### 案例 智能變升熱水器

我們的智能變升熱水器搭載的智能變升功能會根據用戶的用水需求，自動調整熱負荷輸出。當開啟廚房、浴室等不同的模式後，出水量就會自動調節，有效節水節氣。

### 案例 太陽能熱水器集熱儲熱一體技術

我們研發熱水器集熱儲熱一體技術，將集熱器、水箱一體化設計，使制熱、儲熱能夠同時進行，直接加熱集熱管中的水，省去中間傳熱環節，有效提高太陽能制熱效率。我們的「集熱儲熱一體技術」榮獲2020年山東省科技進步獎二等獎，是熱水器品牌中唯一獲獎企業。





### 案例 海爾雙變頻冰箱

我們的部分冰箱搭載了柔性雙變頻技術，利用變頻壓縮機+變頻離心風機，可自動調節工作效率，每天僅需0.82度電。截至報告期末，我們的冰箱中，節能產品占比90%以上。



### 案例 「一鍵智能洗」洗碗機

我們的洗碗機搭載Auto Sensor溫濁一體傳感器，可以智能感應餐具油污程度，匹配適宜的水溫、時長、用水量，洗淨即停，有效減少用水用電，提升資源使用效率。

## 綠色製造

我們持續構建綠色製造體系，建立綠色工廠，提升科技含量，降低資源消耗，減少環境污染。

### 排放物管理

海爾智家嚴格遵守環保法律法規要求，制定污染物控制程序、危險廢棄物管理程序等內部程序制度及內部監控標準，持續升級公司排放物監控系統及處理設施，確保公司所有污染物排放均符合運營所在地環境標準要求。

**廢水：**建立標準化排放口，污水經收集處理達標後合規排放，並通過污水自動在綫監控系統實時監控，數據與海爾智慧能源系統相連，實現24小時實時預警。

**廢氣：**持續升級廢氣處理設施，並加強設施運行管理，確保污染防治設施高效運轉；每年委托專業第三方對廢氣進行檢測，每周進行風筒清理和巡檢，確保排風設施正常運行。目前，海爾的工廠已全部加裝廢氣治理設施，廢氣在綫監測項目正在實施。

### 案例 揮發性有機化合物(VOC)處理設備增加

2020年度，合肥滾筒工廠新增VOC廢氣處理設備，該設備采用低溫等離子+活性炭吸附處理流程，相比之前僅有活性炭吸附工序，進一步提高了VOC廢氣處理效率，廢氣處理效率達到95%以上。現場設置專門負責人員管理設備，定期對員工安排專業操作培訓及日常維護培訓，確保設備正常有效運行。

**危險廢棄物：**我們從危廢產生、入庫、轉運等各個節點對危廢進行全流程管理。公司加強危險廢棄物的前端控制，控制危險廢棄物產生；我們於每個園區建有危廢存放倉庫，設置危廢儲運流程，並與山東中再生環境服務有限公司等多家具有危險處置資質的單位合作，確保我們的各類危險廢棄物得到合規處置。

**無害廢棄物：**我們在全國的15個工業園區都建立了廢棄物全流程管控運營模式，通過質量不良反向推動追責、技改降廢、回用增值等項目，使工廠提升管理、降本增值。為提高廢棄物回用率，我們委托有專業再生資源回收資質的企業對生產製造過程中產生的無害廢棄物進行回收和再利用，通過終端對可回用包裝物、落料等的回收再利用，在前端降低資源採購量，終端降低廢棄物產出。

2020年，海爾智家全國互聯工廠共落地312個降費技改項目，累計實現降廢降本增值1.8億元。通過實施降廢項目，2020年海爾智家的總體單台廢棄物產生為0.47kg/台，較2019年同比下降6.74%。

### 案例 技改降廢

針對工廠178機型單件配送需要消耗大量包裝袋問題，工廠根據事業部訂單合理調整生產計劃和班組生產規劃，並通過科學分類及合理擺放，配件可裸件分時配送至事業部，減少包裝袋的耗用及廢包裝材料產生。



改善前



改善後

## 2020年海爾智家生產運營過程排放情況如下：

指標 <sup>1</sup>	2020年數據
廢水排放總量（噸） <sup>2</sup>	1,097,802.00
有害廢棄物排放總量（噸）	1,932.34
單台產品有害廢棄物排放量（千克/台）	0.009
處理的無害廢棄物總量（噸）	100,961.61
單台產品處理的無害廢棄物量（千克/台）	0.47
溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量） <sup>3、4</sup>	195,979.35
範疇一溫室氣體（噸二氧化碳當量） <sup>5</sup>	16,313.33
範疇二溫室氣體（噸二氧化碳當量） <sup>5</sup>	179,666.02
單台產品溫室氣體排放量（千克二氧化碳當量/台）	0.91

注：

- 數據僅包含海爾智家國內於2020年度已投產工廠，未投產工廠及海外工廠目前不在統計範圍內。未來，我們將持續加強數據統計能力，擴大披露範圍；
- 廢水包括各工廠生產廢水；
- 基於海爾智家業務性質，其主要氣體排放為溫室氣體排放，源自使用由化石燃料轉化的電力、蒸汽及燃料；
- 公司溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮，主要源自外購電力、蒸汽及燃料。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國國家發展和改革委員會碳核算係數進行核算；
- 範疇一溫室氣體為公司天然氣消耗直接產生的溫室氣體排放；範疇二溫室氣體為外購電力和蒸汽消耗產生的溫室氣體排放。

## 資源節約

我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》及全球運營所在地其他法律法規要求，制定《能源管理手冊》，搭建能源大數據分析系統，成爲全球家電行業第一個實現智慧能源互聯控制平台的企業，通過大數據分析不斷提升精細化管理能力，實現資源節約。

### 案例 海爾智慧能源中心

海爾智慧能源中心是公司建立的行業領先的能源大數據分析系統。平台覆蓋海爾智家所有產品生產主綫，聯通全國所有互聯工廠，利用自動化、信息化技術和集中管理模式對工廠的水、電、氣等主要資源消耗實施集中動態監控和數字化管理，自動精準采集資源消耗數據，完成資源消耗數據的預測、分析，優化資源調度，實現高效利用。

公司持續推進節能環保項目，本年度，我們開展空壓機運營、能源智慧管控等多種類型環保項目，持續降低單台產品生產耗能，實現低碳生產。

### 案例 蒸汽管道改造

本年度，海爾特種冰箱製造工廠開展換熱站內蒸汽配套設施管道改造，對所使用的蒸汽區域單獨鋪設蒸汽管道，由單一主管道更新爲多條支管道，並增加單獨閥門進行控制，可根據車間環溫進行蒸汽壓力調節，有效降低蒸汽使用量，減少能源浪費，使得冬季取暖高峰季每個月蒸汽使用量下降20%。

### 案例 能源智慧管控

大連精密能源工廠設計能源智慧管控系統，通過系統遠程壓縮空氣閥門，準確可達率100%，有效解決手動控制閥門漏氣問題。該系統較傳統手動閥門每年可節省壓縮空氣14,454m<sup>3</sup>。

### 案例 空壓機運行監控

鄭州熱水器工廠增加空壓機運行監控裝置，對空壓機運行時間、狀態、壓力等參數5分鐘進行一次采集及記錄，負責人員可通過手機APP隨時查看，輔助分析並合理開啟空壓機，避免開啟過多空壓機造成能耗浪費。

2020年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 <sup>1</sup>	2020年數據
綜合能源消耗總量（噸標煤） <sup>2</sup>	74,801.28
綜合能源消耗總量（兆瓦時） <sup>2</sup>	607,911.44
直接能源消耗量（兆瓦時）	49,805.73
間接能源消耗量（兆瓦時） <sup>3</sup>	558,105.71
單台產品能源消耗量（千瓦時/台）	2.81
用水總量（噸）	6,155,505.29
單台產品用水量（千克/台）	28.49
包裝物消耗總量（噸）	395,860.49
單台產品包裝物消耗量（千克/台）	1.83

注：

- 1.數據僅包含海爾智家國內於2020年度已投產工廠，未投產工廠及海外工廠目前不在統計範圍內。未來，我們將持續加強數據統計能力，擴大披露範圍；
- 2.綜合能源消耗量根據電力、蒸汽和天然氣消耗量和中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。
- 3.公司耗水全部來自市政用水，在求取水源上無任何問題。

## 產品回收與利用

物聯網的發展及技術創新加速了家電產品的更新換代，如何滿足產品迭代的同時減低電子廢棄物產生的環境影響，並實現資源化利用，是我們持續探索的重要問題。我們始終將廢舊產品回收與利用作為產品全生命周期的綠色管理的重要組成部分，重視研發製造易於回收的產品，積極響應運營所在地的家電消費及回收政策，承擔產品回收與利用的責任。

在中國，公司積極響應國家發改委等7部門聯合印發的《關於完善廢舊家電回收處理體系推動家電消費更新的實施方案》，充分發揮公司在廢舊家電回收及再利用領域的示範帶頭作用。2020年度，《海爾集團生產責任制下廢舊家電回收網絡及再利用體系建設》項目已通過國家發改委審核。公司將從以下四個角度全面開展回收體系建設：

目前用戶入口體系和廢舊家電智能預測體系開發邏輯已搭建，回收物流服務網絡及分揀中心亦在建設中。未來，公司將持續推動該體系建設，全面提高家電回收利用能力。



在美國，我們的品牌GEA將可降解、可回收及可再生材料考慮融入設計環節，以便於在產品廢棄後進行回收再利用。GEA加入美國國家環境保護局發起的「負責任設備回收項目 (RDA)」，該項目要求家電企業使用現有的最優方式處理廢舊家電，減少電子廢棄物填埋及處理過程中產生的溫室氣體排放，回收廢家電中的金屬及塑料將被重新收集並利用。自2011年起，GEA已負責處理905,317個冰箱、44,408個獨立冷凍機和12,057個空氣調節裝置。

公司亦在全球其他運營所在地積極推動家電回收工作，最大化利用其剩餘價值，避免隨意丟棄導致的環境污染與資源浪費。

## 應對氣候變化

應對氣候變化的挑戰，加速向低碳經濟轉型，是全球企業共同努力的目標。

### 助力「碳中和」<sup>5</sup>

2020年，國家主席習近平指出，中國將提高國家自主貢獻力度，採取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力爭於2030年前達到峰值，努力爭取2060年前實現碳中和。歐盟亦提出將在2050年前實現碳中和。

#### 海爾全球首個實現碳中和的「燈塔基地」

海爾中德工業園利用卡奧斯智慧能源總控平台，實現對園區電、水、氣、熱、壓縮空氣、污水處理、光伏等能源動力的產輸配用全環節進行集中的動態監控和數字化管理，改進和優化能源平衡，對園區能源系統管控和調度，提升整體效率，並從以下多個方面實現「碳中和」：

**減少化石能源使用：**園區完成總裝機量13.5兆瓦的光伏發電系統的建設，年發電量超1,500萬度，折合約減少1.3萬噸二氧化碳排放。同時，計劃建設3台3兆瓦的低風速風機，年發電量預計為4,080萬度，可減少二氧化碳排放3.5萬噸；

**降低單台能耗：**通過空壓機餘熱回收，水泵房電機變頻改造，燃氣三聯供系統建設，實現能源的梯級利用，能源綜合利用效率高達80%以上，構建智慧綜合能源管理系統，實現智能調控，提升整體效率，年二氧化碳的減排約3.22萬噸；

**5G設備互聯：**園區基於5G網絡實現數據高效傳輸，有效解決設備互聯的問題，提升能源利用率；

**海綿建築：**園區內均為海綿建築，下雨時吸水、蓄水、滲水、淨水，需要時將蓄存的水釋放並加以利用，實現雨水在園區中自由遷移，提高水的利用率。

同時，以上減碳模式亦在公司各園區推廣覆蓋，並預計於2050年內實現海爾智家中國區工業園碳中和。

5、碳中和：在規定時期內人為二氧化碳（CO<sub>2</sub>）移除在全球範圍抵消人為CO<sub>2</sub>排放時，可實現CO<sub>2</sub>淨零排放。碳中和也稱之為CO<sub>2</sub>淨零排放。

## 應對氣候變化風險與機遇

作為全球領先的家電企業，海爾智家理解氣候變化對公司運營產生的影響。為有效應對氣候變化，我們從以下兩個方向著手：



識別風險與機遇並積極應對



減少溫室氣體排放

(請參閱本節「助力碳中和」部分及本章綠色產品一節)

本年度，公司識別了以下主要氣候變化風險及機遇，並制定相關應對措施：

風險		應對措施
實體風險	急性風險： 颱風、暴雨等極端天氣	破壞工廠、辦公樓建築及設備，造成資產損失； 因設備損壞、員工無法正常工作、運輸中斷等影響穩定生產。
	慢性風險： 持續高溫、乾旱等	氣溫升高導致公司需配備更多製冷設備，增加運營成本； 員工在高溫季可能無法長時間在戶外工作，令運營效率受影響； 長期乾旱可能導致供水不足，影響運營穩定。
轉型風險	政策和法律風險	政府推出更嚴格政策法規以減緩氣候變化，增加企業運營合規工作，相關訴訟或索賠可能增加； 中國碳排放交易實施碳定價機制，使得業務營運成本增加。
	技術風險	對於低碳技術研發的投資失敗； 未及時識別並應用低碳技術，導致產品低碳轉型落後於同業。
	市場風險	未能有效滿足消費者對綠色低碳產品的需求； 原材料及能源成本上升。
	聲譽風險	因在應對氣候變化及可持續領域表現不佳，導致攸關方負面反饋。



機遇		應對措施
資源效率	更高能效的設備及建築及技術； 支持性政策激勵。	積極探索應用新技術、新設備、新工藝，提高資源使用效率，降低能源成本； 識別並響應政府支持性政策及綠色項目； 加強低碳技術研發，提高綠色低碳產品占比； 識別、參與新興市場； 推動可再生能源的開發與利用。
產品和服務	綠色低碳產品的研發； 行業內氣候變化應對解決方案。	
市場	用戶偏好轉變擴大綠色市場需求； 綜合能源服務需求增加； 新興市場准入。	
適應力	能源替代及多元化方案； 參與可再生能源項目。	

海爾智家將繼續深入研究氣候變化對公司運營及業務的影響並研究應對策略，持續完善氣候變化管理機制，並在未來的企業社會責任報告中作進一步披露。



# PART 03



產業鏈協同發展，是海爾智家實現可持續發展的重要組成部分。我們秉承誠信生態、共贏進化理念，整合全球一流的供應鏈資源，采用開放、零距離、公開透明的供應鏈管理模式，積極踐行責任採購，從供應商准入、訂單採購、供應商評價、供應商賦能等方面開展全方位管理，引導供應商積極履行環境及社會責任，推動行業可持續發展。

12 负责任  
消费和生产



17 促进目标实现的  
伙伴关系



# 「責任採購 共促行業發展」



供應鏈社會責任管理

目前，海爾智家中國區擁有的供應商數量及分布地區如下：

按地區劃分的供應商數目	
華北地區供應商數量	259
東北地區供應商數量	18
華東地區供應商數量	428
華中地區供應商數量	85
西北地區供應商數量	6
南方地區供應商數量	177
境外地區(含港澳臺)供應商數量	44
總計	1017

注：華北區域(北京、天津、河北、山西、山東、內蒙古) 華中區域(河南、湖北、湖南、江西、四川、重慶)  
 東北區域(遼寧、吉林、黑龍江) 西北區域(陝西、甘肅、青海、寧夏、新疆)  
 華東區域(上海、江蘇、浙江、安徽、福建) 南方區域(廣東、廣西、雲南、貴州、海南)

## 可持續供應鏈

我們對負責任採購及供應鏈環境及社會責任管理保持高度關注。我們持續加強與供應商的緊密聯繫，向他們分享我們在可持續領域的要求及價值觀。我們要求全球供應商嚴格遵守《海爾集團商業行為準則》《GEA供應商、承包商及顧問公司誠信指南》等供應商相關準則，該準則對供應商作出以下要求：

- 為員工提供平等、無歧視的工作機會；
- 為員工提供健康、安全的生活環境；
- 杜絕強制勞工、使用監獄勞工、剝削或脅迫勞工等侵犯人權行為；
- 禁止貪污、賄賂行為，遵守商業道德；
- 禁止僱傭童工；
- 建立政策或機制確保其採購的鈿、錫、鎢和金等來自經證實無衝突的地區，並向我們提供支持性文件；
- .....

我們擁有跨部門團隊對供應商行為準則履行情況、環境及社會風險進行評估及確認，督促並幫助供應商減輕或消除相關風險。我們開展供應商審核，確保供應商符合我們的人權、商業道德、衝突礦產及其他環境、社會風險管理要求。針對供應商審計中發生的問題，我們亦及時報告並調查處理。

在全球，我們建立供應商數據管理系統，支持我們對供應商環境及社會類數據信息的收集及追蹤，幫助我們更了解供應商環境及社會管理相關信息。

## 供應商准入

我們持續開展供應商管理優化，不斷完善供應鏈環境與社會風險管理能力。我們制定了《模塊商能力自承諾管理標準》和《供應商現場質量互聯》等制度，規範供應商審核與管理工作，所有供應商在海達源均需完成自承諾、現場互聯、信用等級評價三個階段，方能進入海爾供應商庫。

**自承諾：**我們通過自承諾對供應商進行資格能力評估，其中，供應商環境與社會風險管理自承諾是重要評估項目。

**現場互聯：**我們對通過自承諾的供應商進行現場互聯，開展供應商質量和社會責任現場審核，按照TQRDC（技術、質量、任務協同、交付、成本）並綜合供應商環境與勞工管理能力、合規底綫7個維度對供應商進行評分，確保海達源平台供應商各方面能力符合相關要求。

**信用等級評價：**我們對供應商財務信用等級進行評估，僅引入達到相關要求的供應商入庫。

**供應鏈環境與社會風險管理：**我們高度重視供應商環境與社會相關風險的管理，通過信息化供應商管理平台——海達源平台，我們從供應商智能尋源、高風險供應商監控、供應商質量體系認證機構梳理、有害物質系統管控等方面對供應商進行全面的風險評估和管理。

	<p><b>智能尋源</b></p> <p>海達源利用第三方數據搜索，對供應商資源進行快速搜索；接誠信通等第三方數據，從供應商黑名單、基本信息、質量體系信息、訴訟風險、老賴、納稅非正常戶、欠稅等信息進行校驗，初步篩選供應商；</p>
	<p><b>高風險供應商監控</b></p> <p>海達源從財務風險、業務風險、法務風險、內控風險等角度，通過人工輸入和第三方數據對接產生的風險結果，對不同的風險預警等級對供應商進行約談，定義供應商風險等級，出現高風險供應商的，要採取開發雙點供應商等措施降低供應商供貨風險；</p>
	<p><b>模塊商質量體系認證機構調研梳理</b></p> <p>我們輸出權威質量體系認證機構推薦給供應商進行選擇認證，在供應商選擇時，優先選擇經過公示名單中認證機構獲得質量體系認證的模塊商；</p>
	<p><b>有害物質系統管控</b></p> <p>通過關聯海爾的認可的第三方檢測機構的系統，實現所有RoHS報告從檢測機構自動對接，避免出現手工上傳造成的虛假報告。截止目前，除廚電打火灶、純太陽能熱水器以外，海爾其他產綫及產品均對RoHS設有強制要求。</p>

## 訂單採購管理

海爾利用全球化網絡優勢，實行全球採購協同，採取集中購買，以規模優勢降低採購成本。我們提供公平競爭機制，通過公平、公開、公正、有效、有序的陽光採購，供應商與企業之間建立並聯交互、共創共享的動態合作關係。

我們建立數字化供應商管理系統，通過採購大數據體系實現大數據與採購業務的融合，推進採購決策分析，實現對供應商的全生命周期數據管理。對於新產品，海達源平台憑入庫供應商提供的模塊解決方案進行終投，並由用戶選定最終方案，實現用戶無障礙鏈接一流資源；對於老產品的大資源置換，我們全面引入數字證書認證機制，應用於合同簽訂、網上競標、報價確認等環節，增加供應鏈管理透明度和效率，並且通過壓縮圍標、串標的空間以及項目信息保密措施，有效加強了競標的公平和公正性。

2020年，我們繼續利用數字化手段深化供應鏈管理。以海達源平台為基礎，我們建立海達源小程序並持續優化升級，實現供應商和海爾通過手機就可以參與日

常需求交互、投標、績效查看等工作；對於供應商交付環節，我們由紙質單據改為線上掃描的方式，提高業務效率。

海達源平台利用大數據進行風險控制，識別供應商潛在風險，對供應商黑名單、基本信息、質量體系信息、訴訟風險、欠稅等信息進行校驗和預篩選，保證供應商資質背景。在三家及以上資質、硬件符合要求的供應商的前提下，我們選擇綜合得分最優者作為合作供應商。

我們與供應商簽訂的合同中納入了《安全責任承諾書》《環保承諾書》及其他供應商社會責任要求，以落實海爾智家合作生態的安全和環保等社會責任。

我們一向重視用戶反饋，用戶評價直接驅動供應商持續改善。由互聯網采集的用戶反饋體驗信息模塊和供應商評分掛鉤，用戶可直接對供應商進行評價。針對不同得分的供應商，我們采用差異化的供應商合作策略，對連續評分不合者進行淘汰。



## 衝突礦產管理

海爾智家遵循US Dodd Frank Act與2021年即將實施的 EU Conflict Minerals Regulations對於衝突礦產的管治要求，承諾不採購和使用直接或間接資助剛果民主共和國及其毗鄰國家武裝組織的衝突礦產。同時，我們亦要求供應商共同遵守此項承諾。

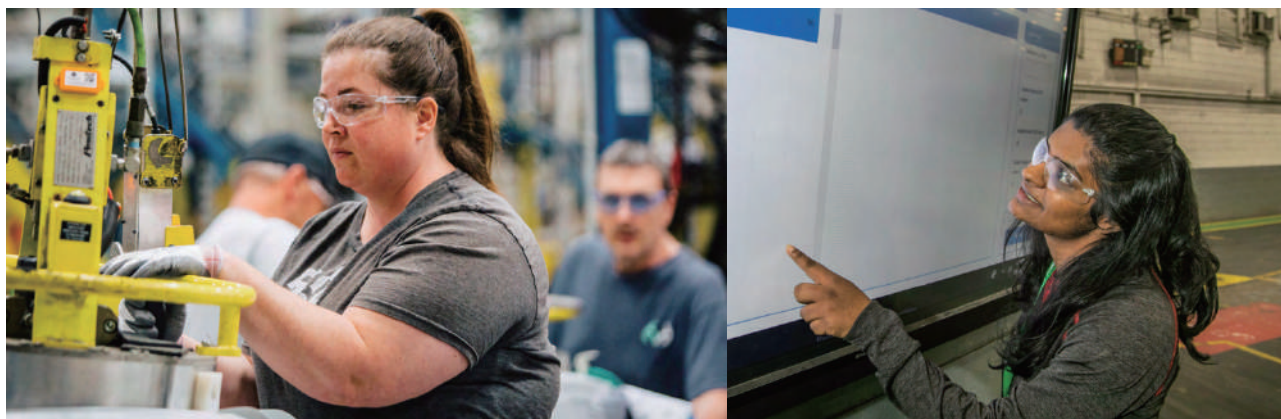
海爾在供應商協議中加入對衝突礦產的管理要求，供應商需提供書面的聲明，建立原材料追溯政策，了解其零件或模塊所使用到的金屬來源，確保其採購不含來源不明礦產或涉及衝突礦產。目前，海爾智家海外業務板塊的供應商均經過SRG (Supplier Responsibility Guideline) 認證審核。

海爾海外業務各板塊遵循各自運營所在地的相關法律規定，制定供應商衝突礦產規章制度，杜絕相關風險。GEA制定的《供應商誠信指南》對衝突礦物有明確要求。供應商須建立相關機制避免採購和使用衝突礦產，並向GEA提交相關採購來源證明文件。同時，GEA開展的供應鏈審核包含供應商衝突礦產內容，及時識別並防控相關風險。

## 供應鏈勞工管理與審核

海爾智家在全球範圍推進供應鏈勞工管理，並實施現場審核，積極維護供應鏈勞工權益。我們對審核得分低的供應商採取停工整改，並及時跟進整改情況；對於未通過審核供應商實行退出機制，不予合作。本年度，海爾智家國內共審核通過81家供應商，2家供應商未通過。同時，海爾智家海外業務板塊積極開展供應商審核工作，不斷提升供應鏈管理能力。

以海爾美國品牌GEA為例，GEA供應商在遵守運營地法律法規的基礎上，須遵守包括公平僱傭、職業健康與安全、勞動權益等GEA制定的《供應商誠信指南》要求。GEA積極開展供應鏈審核，審核團隊負責識別和評估供應商風險，並制定相關減緩措施。審核內容包含供應商廉潔、環境、勞工管理等內容。



## 生態圈賦能

### 海達源平台

海達源平台是海爾全球家電模塊商資源服務聚合平台。秉承「誠信生態、共享平台」的理念，以貫徹「互聯互通、共創共贏」為主旨，海達源平台為全球用戶個性化定制需求快速匹配模塊化方案，為物聯網時代大規模定制精確配置模塊商資源。

### 海達源平台設立三大目標，指導生態方資源的建設和發展。

一流資源無障礙進入	攸關方利益最大化	動態優化自演進
全球任何具備政府合規註冊的企業均可在海達源平台上開放註冊；能夠提供基本企業運營承諾的模塊商資源，即可與平台上的用戶需求進行交互並參與搶單。	平台促成模塊商資源與用戶需求零距離對接、高頻交互、量價約定、持續迭代；平台提供方案超市自主空間，倡導模塊商資源全方位展示創新，吸引用戶流量持續迭代。	用戶選擇，用戶評價，模塊商資源通過提供引領的模塊化解決方案，創用戶最佳體驗；通過開放的海達源平台，我們與模塊商共創一流資源生態圈。

海達源平台實現對傳統供應鏈合作模式的轉變，與生態方共創共贏。

**模塊商：**實現由零件商向模塊商的轉變。由按圖紙供零件轉變為交互用戶，生態方提供模塊化方案，滿足個性化需求，實現用戶最佳體驗。

**採購組織：**實現由隔熱牆向開放平台的轉變。由封閉串聯的零件採購轉型為開放並聯的用戶交互平台，由內部評價轉變為用戶評價。

**合作關係：**實現由博弈到共贏的轉變。由單純的買賣關係轉變為共同面對用戶的共創共贏生態圈。

目前，海達源平台彙聚全球2萬多家模塊商，發布3萬多個用戶需求，在綫交互5萬多個模塊化方案，不斷賦能生態圈迭代，滿足用戶最佳體驗。





## 全球協同

我們持續完善供應鏈全球協同，共享優質資源。

- 對全球各區域採購節點用戶開展需求分析，識別及分享全球採購最佳實踐案例；
- 搭建全球競爭力分析周報與月報系統，以便迅速識別協同機會，挖掘協同項目，加速協同價值快速落地；
- 上綫全球競標功能，實現區域價格聯動；
- 升級印度採購協同系統，實現供應鏈管理聯動。

### 案例 價值共創

我們通過優化供應商績效評價機制，提升供應商參與度與積極性，驅動供應商提交方案，共創價值。2020年，我們調整供應商績效評價系統，由4個區（優選、合格、警示、淘汰）改為5個層（共享層、提速層、整改層、警示層、淘汰層），供應商通過提交優質方案獲得更高等級的績效表現。目前，已有330家供應商提交超過1,300個方案，落地後可實現8億多的價值。



# PART 04



在「萬物互聯」的物聯網時代，我們在不斷地探索中追求質量和創新技術，通過提供高品質家電產品、時尚個性的定制化服務、創新貼心的家庭電器解決方案，為全球用戶帶來越來越多的美好生活體驗，成為全球生態品牌的引領者。

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



# 「卓越品質

定制美好生活



質量為本



用戶至上



創新引領

# 質量為本

海爾這一世界品牌的成功,始終依賴三個秘訣——第一是質量,第二是質量,第三還是質量。

2020年度,海爾智家在全球範圍內嚴格遵循各運營所在地適用的質量相關法律法規及標準要求,並依據RoHS/REACH/POPs/FCM等國際標準,嚴格管理產品材料的健康與安全。

## 質量文化建設

我們將「人單合一」理念作為戰略指導,確定了「質量標準是由用戶定義的」質量價值觀,培養出「人單合一,人人質量」的質量文化。

本年度,我們持續深化質量理念的傳播與落地,將質量文化融入鏈群,以數字化質量體系保障「零基目標」,通過分類分級機制驅動產業、節點、小微動態優化升級,創造增值分享,贏得最佳用戶體驗口碑。

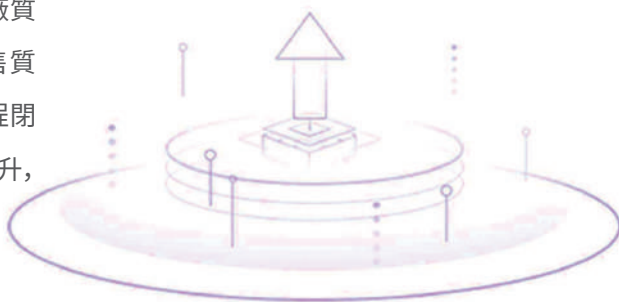


## 質量體系保障

我們理解,不斷完善的質量管理體系建設,是保障質量管理穩定並持續提升的核心要素。2020年,我們在全球範圍內嚴格遵循質量相關法律法規及標準要求,達成全年全部產品「零召回」的優秀表現。

除新建工廠外,公司全部工廠均通過ISO9001質量管理體系認證。同時,我們制定「有害物質管理體系整體推進行計劃」,涉及出口產品的工廠於本年度全部完成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(IEC QC080000認證),其它工廠計劃將於2021年全部完成認證。

公司依托海爾質量平台,分設產業質量平台,對接各工廠質量部,對研發質量、採購質量、製造質量、物流質量、銷售質量與服務質量進行全流程閉環管理。本年度,伴隨全流程閉環管理模式的進一步完善,海爾產品質量得以進一步提升,新品不良率同比下降37%。



同時，我們繼續在全球範圍強化「雙向」質量管理機制。「正向——增值分享機制」將質量提升所創造的價值與員工激勵直接關聯，實現真正的「用戶付薪」，鼓勵員工主動發現並解決質量風險；「反向——底綫機制與逆向還原機制」明確責任主體，嚴肅對待質量問題，堅守質量底綫。

我們注重對供應商的質量管理。海爾基於ISO9001質量管理體系的基本要求對供應商開展質量管理，並採用可比較的質量體系審核和過程審核評價供應商質量管理能力。我們對供應商開展質量績效評價，從用戶評價、質量表現及糾正措施、新品質量、質量體系、問題閉環等維度每月動態評價，根據評價結果，我們將增加優秀供應商訂單份額，對評價結果較差的供應商，我們派出專業的供應商質量工程師進行幫扶改善。

## 產品質量提升

優質的產品質量是我們至關重要的產品競爭因素。我們通過行業領先的標準制定，技術提升等多個方面持續提升產品質量，保障產品健康與安全。

### 案例 保鮮標準

海爾冰箱牽頭制定行業首個健康保鮮標準，為全球冰箱業提供了統一度量衡。同時，海爾推出了符合一級健康保鮮標準的全空間保鮮冰箱，全面提升冰箱保鮮功能，讓食材保鮮，讓用戶安心。

### 案例 產品異味改善

為控制產品異味，我們的實驗室開展揮發性有機物（VOC）檢測能力建設，開發驗證方案並進行20餘種有機揮發物質測試，為各產綫提供異味分析支持，從而控制產品VOC排放量。

## 質量理念傳播

在「人單合一，人人質量」這一質量文化的引領下，全體海爾人積極加深質量管理意識，共同維護海爾質量表現。本年度，海爾智家繼續著力於質量理念傳播，持續提供多樣化且有針對性的質量培訓活動。同時，我們也為供應商提供質量培訓，指導供應商建立RoHS信息化系統，進一步帶動供應商質量管理水平的整體提升。

### 案例 QC項目評審技能提升

#### QC項目評審技能提升

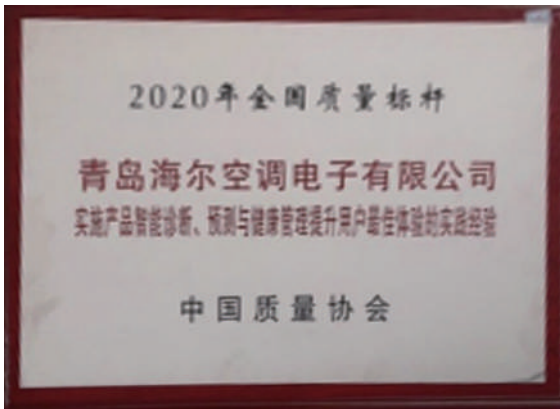
2020年，我們特別邀請青島市質量管理協會專家蒞臨指導青島大區QC小組項目，培養骨幹評審能力，提高QC小組項目競爭力。



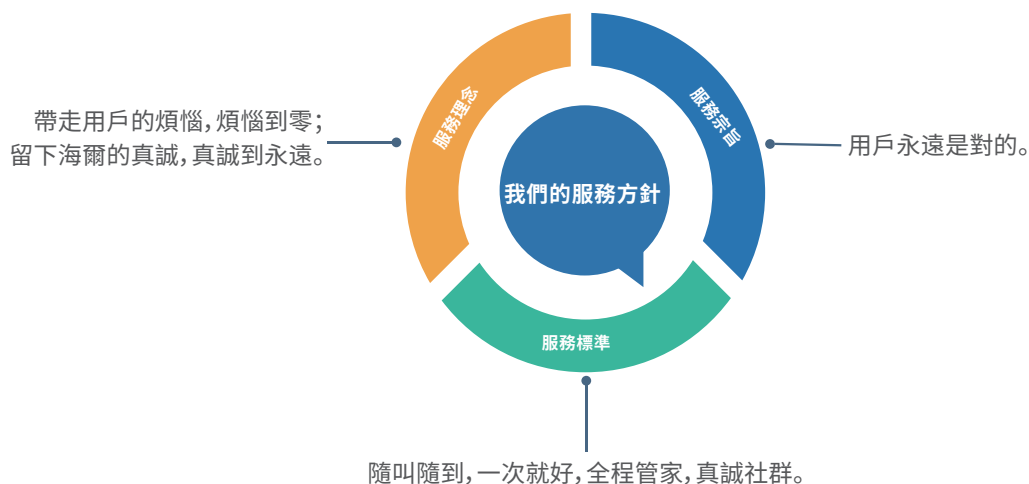
社會認可

認證名稱	認證時間	認證機構
泰山品質認證	2020年4月	中國質量認證中心
電子電器產品國推RoHS認證證書	2020年12月	威凱認證檢測有限公司
中國節能產品認證	2020年12月	中國質量認證中心
中國節水產品認證	2020年7月	中國質量認證中心
中國環保產品認證	2020年7月	中國質量認證中心
除菌認證	2020年6月	中國家用電器研究院
食品接觸產品安全認證	2020年7月	中國質量認證中心
德國VDE新歐標A-10%認證	2020年8月	德國VDE
德國VDE恒溫恒濕認證	2020年8月	德國VDE
用戶體驗人機工效認證	2020年10月	TUV NORD
消費類電器產品衛生健康認證	2020年5月	威凱認證檢測有限公司
深冷速凍認證	2020年9月	中家院(北京)檢測認證有限公司
健康保鮮認證	2020年11月	中家院(北京)檢測認證有限公司

獎項名稱	獲獎主體	獲獎時間	頒獎單位
2020年全國質量標杆	黃島商空	2020年11月	中國質量協會
全國市場質量信用3A等級	黃島商空 家用空調	2020年11月	中國質量協會



## ⊗ 用戶至上



本年度，我們持續貫徹海爾服務方針，以統一的服務標準完成每一次服務，2020年，海爾智家客戶投訴解決率為100%。

這一年，我們為萬千家庭傳遞真誠與溫暖，用服務創造感動，收穫社會認可。

2020年5月獲得中國電子商會頒發的《2019年度消費電子行業客戶服務滿意單位獎牌》；

2020年5月獲得中國質量檢驗協會頒發的《中國質量檢驗協會團體會員單位》；

2020年11月獲得中國商業聯合會頒發的《全國顧客滿意十大品牌》

.....

### 服務升級

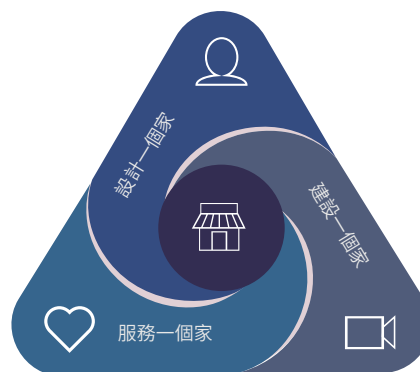
本年度，海爾智家在智慧成套服務基礎上推出家電家裝一體化服務，實現「成套服務→全流程服務」的迭代升級。

為保障服務體系落地，海爾智家搭建設計系統、建設系統、服務系統等信息化平台，並培訓升級上萬名項目管家，為用戶提供1對1的服務。

2020年海爾智家圍繞「以移動為載體的三端鏈接」數字化服務體系，將數字化手段與業務深度融合，通過在綫化、可視化、智能化的數字化工具，持續創造用戶全流程最佳體驗。

### 海爾智家服務在升級：成套服務→全套服務

以用戶家需求為中心  
提供全流程一站式，全場景，定制化的智慧家庭全流程解決方案。



### 鏈接用戶，服務無處不在

對用戶移動端使用場景進行深度解剖和改造，搭建在綫服務標準平台，為用戶提供移動在綫報單、在綫可視、在綫監督、在綫支付、在綫評價、在綫交互服務需求等體驗；通過數字化手段，從根本上解決排隊打電話問題，開發隨時隨地了解服務過程、家電質保、在綫使用指導、在綫排障指導、保養提醒、服務政策宣傳等一系列在綫服務新模式。

### 鏈接客戶，移動的觸點

以「愛創客」為載體的移動服務，讓服務人員通過移動APP完成在綫搶單、在綫導航、在綫簽到以及在綫服務工單等工作。此外，還為客戶和用戶間搭建了在綫交互、在綫付薪的平台，形成完整的數字化服務體系，為用戶提供全流程透明的誠信服務體驗。

### 鏈接員工，賦能協同

搭建數字化員工共享服務平台，將分散的管理需求實時並聯，對個體的管理進行數字運營，實現員工管理與服務需求審批的自動化，並實現過程的全程監控。

2020年，在由數字產業創新研究中心、錦囊專家、北京大學光華管理學院、首席數字官聯合全國20多家CIO組織機構、行業協會共同發起的「2020中國數字化轉型與創新評選」中，海爾智家數字化場景服務獲得「數字化服務典範」案例獎，並入選《2020中國數字企業白皮書系列》，成為行業唯一入選案例，為行業樹立了數字化場景服務示範樣板，推動行業加快佈局數字化服務生態。

同時海爾智家服務沉澱了3萬家店、10萬名服務兵對數萬個智慧家庭場景的服務實踐經驗，制定並發布了融合家電家裝於一身的行業引領服務標準——家電家裝服務一體化標準。



## 模式創新

疫情期間，爲了在滿足用戶需求的同時，保障用戶及服務兵的健康安全，我們推出兩類無接觸服務供用戶選擇：一類是純自助服務，將簡單的安裝及故障解除方法製作成視頻的形式，推送給用戶自行獨立完成；一類是用戶自己解決起來有難度的問題，通過服務兵與用戶一對一視頻指導，解決用戶的燃眉之急。

本年度，我們共計在iService、海爾智家、海爾服務公眾號、抖音、電話中心等渠道發布用戶自助視頻755套。我們開展服務直播17場，累計用戶數118,011人，累計評論數15,739條。同時，我們借鑒海外品牌的優秀實踐經驗，增加遠程在線系統，提供在線診斷、維修與指導。

## 用戶關懷

2020年，海爾智家持續優化海爾用戶關懷(HCC)系統，爲保障用戶全流程最佳體驗，積極探索新技術在海爾智家場景服務中的應用與最佳實踐。

- 搭建「雙中台架構」，爲6,700萬單次的服務需求和精準智能數據分析決策提供IT能力支撐；
- 持續加大基礎設施投入，實施企業應用公有雲部署，爲數以億計的用戶在線鏈接企業內部資源提供可靠性保障；
- 在AI智能技術的輔助應用方面，引入機器人客服、圖像識別技術，爲海量業務處理提供穩健、高效、可靠的數字化支持平台；
- 在移動端，針對不同角色的不同業務需求，開發定制化報表，所需信息一目了然。

利用大數據能力，我們打通全流程節點，從用戶評價傳達到關鍵節點與關鍵人，不斷優化形成迭代閉環，持續創造全流程最佳服務體驗。



## 服務兵培養

海爾智家在世界範圍內已經擁有超過10萬名服務兵，這是海爾售後服務的根本保障，更是我們連接億萬家庭的紐帶。

2020年，我們通過線上線下多樣化渠道，持續開展服務兵賦能。

- **線上直播培訓**: 共計開展直播培訓7,687場，總課時8,255.09小時，參與的服務兵達477,946人次；
- **線下培訓**: 共計開展線下培訓8,827場，其中包括新生培訓2,665場、升級培訓1,939場、新品培訓77場、成套培訓429場、失效培訓2,019場、送裝一體培訓905場，培訓時長共計2,545,952課時，參與的服務兵達276,404人次。



## 信息安全與隱私保護

2020年，海爾智家組建全球信息安全委員會，委員會由國內外各區域的安全負責人組成，分為信息安全全球標準組、全球項目組、全球審計組，共同負責海爾智家在全球範圍內的信息安全管理。

我們嚴格遵守全球各運營所在地信息安全相關法規及標準要求，並在全球範圍內深化信息安全管理體系建設。本年度，我們通過ISO27001信息安全管理體系認證，海爾智家APP獲得等級保護三級認證，IoT平台獲得EAL3+級別加密認證及PSA認證。

伴隨著智慧家電模式不斷深入用戶生活，用戶信息的輸入與輸出途徑逐漸豐富，保護用戶隱私信息日益成為我們工作的重點。我們根據全球各運營所在地法規及政策要求，制定了完善的個人信息保護規範並將規

範落實到產品研發及運營過程中，保護用戶權益。在我們的App及小程序內，均對用戶個人信息獲取、管理及保護的政策及措施進行闡述，對於用戶信息的收集和使用，均提前征得用戶的同意，同時我們採用嚴格的數據訪問權限控制、多重身份認證、數據匿名化、加密傳輸等技術保護個人信息。本年度，我們對收集個人信息的信息系統、APP及小程序進行個人信息合規審查，針對發現的安全風險進一步完善整改。我們制定了完善的應急預案和響應機制，一旦出現個人信息泄露事件或安全風險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。

同時，海爾智家亦高度重視合作夥伴對於隱私信息的管理表現。我們通過與合作夥伴簽署相關保密承諾以及對合作夥伴進行安全審計等形式，要求合作夥伴嚴格保護用戶隱私信息。

## 創新引領

### 創新生態體系

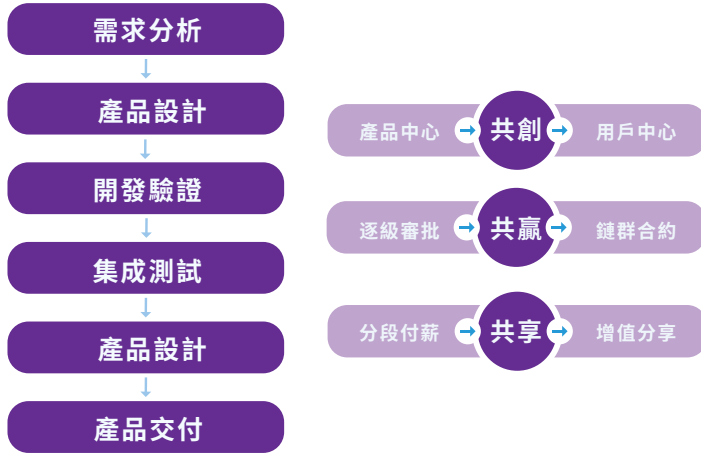
為了給用戶提供美好的生活體驗，海爾智家構建「10+N」開放式創新生態體系，並搭建開放式創新平台。我們將傳統的瀑布式研發模式顛覆為「迭代式」研發模式，為創新研發持續注入活力。

我們於中國、日本等地建立創新中心，與生態方共同推動行業創新。我們通過創新中心利用生態資源網絡，搜尋可匹配需求的創新技術，推動創新轉化；我們對創新技術進行概念驗證、對接管理等，提高與生態方合作效率；我們舉辦和參與海外的創新活動，保持海外創新的活躍度，吸引合作夥伴參與。

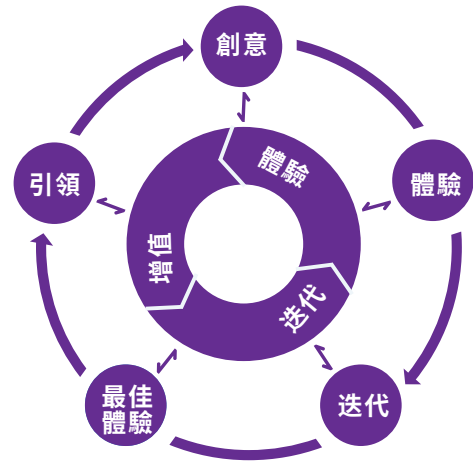
近年來海爾智家積極展開智慧家庭場景空間、食聯網、衣聯網等技術領域的專利導航，通過專利導航掌握行業技術發展路綫、競爭動態等，實現專利預警同時加強自身智慧生態的專利佈局，構建專利技術優勢，不斷樹立在智慧物聯領域的競爭地位。

海爾《發明專利激勵平台》設立專利授權獎、專利成果獎、專利應用等獎項，鼓勵高質量的發明創造，保障專利質量引領。

## 瀑布式研發



## 迭代式研發



## 國際專利佈局

本年度，海爾在創新道路上持續優化全球化專利佈局，依托全球10大研發中心，對原創技術進行全球專利佈局。

- **管理層面:** 建立全球創新委員會和全球專利管理委員會，實現全球協同創新，共同進行全球專利佈局，建立全球專利管理系統，統一進行全球專利業務管理、全球專利風險管控、專利與研發緊密對接等；
- **技術層面:** 圍繞創新技術全面進行專利保護並形成綠色、節能、冰箱保鮮、洗衣機分區洗滌、自清潔空調、智慧物聯、場景生態等領域百餘項高價值專利組合。



海爾全球資源網絡佈局

## 知識產權保護

作為中國最早設立知識產權管理部門的企業之一，海爾智家始終堅持高質量發展的專利戰略，始終堅持「不侵權、不被侵權」的專利原則，在國際範圍內嚴格遵守運營所在地適用的知識產權法規，建立起以高價值專利為核心的專利管理體系和運營機制，探索出「技術、專利、標準」聯動的創新模式，積極推動專利的創造、管理、保護和運用。2020年，海爾榮獲「全球智慧家庭專利排行榜第一名」（IPRdaily發布），並在「第二十一屆中國專利獎」中獲得金獎2項。

- 產品立項階段：啟動專利風險管控，對整個產品的設計方案、專利現狀進行全面檢索，識別是否存在侵權風險。如識別存在，公司將果斷暫停項目，並採取恰當的風險規避措施；
- 產品研發、生產及上市階段：每個階段對專利進行評審，確認風險等級，並採取措施保證產品的整體合規；
- 日常運營過程：海爾智家建立多層級的知識產權培訓體系，為各層級員工提供針對性培訓過程，不斷加強培養員工知識產權風險意識。

本著「獨創獨有，共創共有」的原則，我們最大程度激勵合作方進行技術創新，分擔知識產權風險，共享知識產權果。同時，我們尊重任何第三方的知識產權，願意在FRAND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。

# PART 05



創立以來，海爾智家始終積極投身社會公益事業，承擔企業社會責任，以真情回饋社會。我們關注青少年的成長教育，為希望工程的建設添磚加瓦；我們積極響應國家政策，為鄉村振興做出力所能及的貢獻；我們廣泛參與救災抗災工作，持續發揮企業向善的力量。



# 「真誠回饋 建設和諧社會」



希望工程



鄉村振興



急難救助

## 希望工程

多年來，海爾情系教育，奉獻真誠，高度關注少年兒童成長和教育事業發展。自希望工程成立以來，海爾一路同行。

截至目前，海爾累計投入超過1.16億元人民幣，共援建325所希望小學和1所希望中學，覆蓋全國26個省、市、自治區，幫助了數以萬計的兒童就學，是團中央希望工程中援建希望小學最多的企業。

海爾從公益廣度、公益溫度、公益深度持續深化希望小學公益場景生態，並通過創新希望小學網、公益觸點網、公益社群網「三網合一」的物聯網公益模式，為海爾員工、各鏈群小微、生態資源方履行企業社會責任搭建平台，共創公益生態。2020年，海爾常態化開展「給我一個心願，圓你一個夢想」回訪海爾希望小學公益幫扶活動，進一步鞏固希望小學公益項目成果。





### 案例 海爾希望小學回訪

海爾自2005年起援建青島市黃島區大村鎮海爾希望小學，現有學生100餘名，多為留守兒童。

2020年六一兒童節當天，海爾走訪對接大村鎮海爾希望小學，開展精準關懷，對困難學生進行愛心幫扶。

海爾吸引更多生態資源方，共同參與對大村鎮海爾希望小學的長期對接和精準幫扶，為海爾希望小學貧困兒童及留守兒童共享美好教育提供新助力、播種新希望。



### 案例 少年夢想家

2020年，各地海爾專賣店聯動開展少年夢想家健康公益行、少年夢想家青春扶貧行動等公益活動100餘場，建設8所希望小屋，搭建27個愛心洗衣房，幫扶學校師生10,000餘人，活動傳播超過10萬人次。

2020年6月19日，海爾專賣店「少年夢想家」第四季——健康公益行首場啓動儀式在平度市雲山鎮海爾希望小學舉行。海爾為學校和孩子們捐贈數台櫃式抗菌空調、100個健康愛心包和100餘套體育器材，改善辦學條件和體育活動設施，優化學習環境。同時，海爾為有需求的希望小學免費提供空調清洗服務。



2020年9月9日，海爾專賣店「少年夢想家」開學季暨海爾洗衣機健康關愛行動正式啓動，首站走進青島萊西武備海爾希望小學，向當地師生進行捐贈和幫扶。這裏也是海爾希望小學公益事業的起點——1995年，海爾捐資38萬元在萊西援建了第一所海爾希望小學。

在物聯網公益生態模式下，海爾打造的開放公益平台實現了人人受益、人人公益，力促公益向共益轉型。在海爾輸出自身公益資源與行動的同時，也推動生態方參與到海爾希望小學的公益活動中，展現生態合力。

### 案例 公益生態圈

2020年5月，海爾公益生態圈夥伴上海真愛夢想公益基金會走進甘肅金星海爾希望小學開展送課活動，通過寓教於樂的「開心農場」遊戲，讓孩子們化身為「農場主」，學習投資理財、存款儲蓄的管理，幫助孩子們在遊戲中獲得正確的金錢觀，建立管理能力。

2020年6月，共青團山東省委、山東省青聯、山東省青基會聯合發起了「希望小屋」兒童關愛公益項目，項目將主要針對經濟困難家庭的8-14歲兒童打造獨立的學習和生活空間。海爾積極響應，利用自身優勢提供「希望小屋」和愛心洗衣房的建設和學生的跟踪幫扶服務。

在2020年9月7日至2020年9月30日期間，海爾聯合山東省青基會、青島市青基會，為全國37所海爾希望小學送去健康關愛禮包、愛心洗衣房和希望小屋。

海爾生態方雲裳物聯發起「衣夢想」活動，門店收集社會愛心衣物後，經過雲裳物聯、海爾洗衣機的愛心志願者精心分揀、洗護和消毒，將衣物送到13所希望小學孩子們的手中。

海爾海外業務板塊結合各地區公益需求，持續開展教育類公益項目，助力當地青少年發展成才。

### 案例 Maurice Paykel獎學金

斐雪派克每年都會向選定的Callaghan創新夏季實習生頒發Maurice Paykel (MP) 獎學金，旨在支持高等教育領域接受工程或科學學習的學生。斐雪派克根據學業成績、領導才能、溝通技巧、社區參與等相關指標進行獎學金的評定，獎勵表現優秀者。2020年，斐雪派克共授予3人每人3,000美元的獎學金。

案例  校企合作

GEA與當地學校Jefferson County Public Schools建立夥伴關係，捐贈智能設備，設立實驗室，開設技術等相關課程，並報銷學習費用，已累計幫助10萬名當地學生獲得先進科技教育的機會。



## 🏠 鄉村振興

# 海爾積極回應國家鄉村振興戰略 為打造農村美好生活而努力

### 千鎮萬村

陝西海爾大力開展「千鎮萬村」項目，深入鄉村為用戶免費提供家電清洗、磨刀、測量水質、維修小家電等服務，目前已覆蓋508個鄉鎮，1,968個村，建立服務站156個。



## 急難救助

# 面對無情的自然災害, 海爾用真誠構築橋梁 傳遞我們的愛心和溫暖

### 在中國

面對2020年南方接連遭遇的暴雨洪災, 海爾以實際行動為防汛抗洪貢獻力量, 踐行企業責任。各地海爾員工積極為抗洪一線助力, 與災區人民風雨同舟, 共築家園。

### 在湖北

2020年7月14日, 海爾空調團隊向駐守在一綫漢江防汛古田值守段、長江防汛白沙洲值守段的抗洪英雄們送去礦泉水、麵包等後勤保障物資, 為抗洪一線助力。



在湖北黃岡市, 武漢海爾員工冒著泥石流的風險, 趟水協助用戶轉移電器, 努力挽回用戶損失。

## 在江西



隨著防汛進入攻堅戰，巡防值班點壓力加大，海爾南昌小微主動聯繫所在社區，提供力所能及的物資支援。海爾南昌小微組織籌備防汛物資和工具，包括鐵鍬、泥沙袋、雨靴、礦泉水、方便面等。2020年7月15日，海爾南昌小微來到九江市長江支流八裏湖抗洪段參與抗洪支援及捐贈。



## 在安徽



海爾合肥小微組織無為市海爾服務兵為當地捐贈各種生活物資，並給防汛人員送去愛心午餐。海爾洗衣機團隊緊急為抗洪一線人員贈送乾衣機，用時一個半小時完成從倉庫提貨到安裝的全流程，及時解決抗洪人員衣物烘乾的問題。



2020年7月16日，「中國家用電器協會」發布《海爾智家武漢海爾空調心系抗洪一線戰士，同舟共濟，共刻時艱!》，贊賞海爾正能量。

## 在日本

自2020年7月4日以來，日本九州熊本縣地區連降暴雨，引發了洪水、泥石流等災害。據統計，此次暴雨災害導致熊本縣約1,400人居住在臨時避難所。長時間的降雨和疫情的反復，放大了災區用戶對於存儲和冷凍食材、健康洗衣的需求。海爾日本第一時間為避難所、志願者中心捐贈冰箱、冷櫃、洗衣機等共計40台家電，及時解決災民痛點，支援災後重建。



## 在美國

GEA與美國紅十字會合作多年，建立線上捐贈入口，鼓勵公司員工進行公益捐贈。在印第安納州拉斐特遭受颶風襲擊後，GEA捐贈當地居民必要的生活物資，包括手電筒、發電機、手機充電器、冰箱等，支援災後恢復工作。





# 中國家用電器行業協會

## 第三方評價



改革開放以來，中國家電產業走過了從小到大、從弱到強的歷程。從引進、學習、模仿、堅持，到創新和超越，中國家電行業的前進步伐堅實而有力。2020年是「十三五」規劃的收官之年，在過去五年，中國家電產業穩步發展，在繼續保持產業規模全球第一的同時，創新能力進一步提升，綜合能力不斷增強，基本上實現了十三五規劃提出的「從家電大國到家電強國」的發展目標。

中國家電產業的發展是中國製造業發展的縮影，海爾作為中國家電行業的領軍企業，在時代浪潮下，通過不斷地顛覆創新和改革，始終保持與時俱進。36年前，海爾集團創始人張瑞敏用手中的鐵錘砸碎冰箱，砸碎傳統管理模式，樹立品牌意識，打造品牌價值。36年後，海爾歷經名牌、多元化、國際化、全球化、網絡化五個戰略發展階段後，發布生態品牌戰略，不斷打破「原我」，重塑「新我」，靠自我突破、自我顛覆、自我挑戰勇立潮頭。

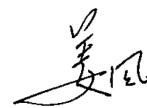
2020年上半年，面對新冠肺炎疫情爆發與國際格局變化的影響，中國家電業逆流而上，出口額首破800億美元，增速為近十年來最高，這無疑是對我國家電行業國際化發展的最高肯定和贊許。海爾作為家電行業企業引領者，從中國市場起步，不斷建設全球化業務佈局，成為全球生態品牌的引領者。目前，海爾家電產品已遍布亞洲、非洲、歐洲、北美洲和中東等世界各地，在全球擁有10大研發中心、25個工業園、108個營銷中心、122個製造工廠。海爾第12次蟬聯全球大型家用電器品牌零售量第一，始終站在技術革命和時代發展的前列，引領全球家電行業發展潮流。

在「萬物互聯」時代，全球日趨成為一個整體。家電行業企業需要面對融入新技術並實現自我迭代的挑戰。海爾以物聯網、大數據、雲計算、5G、人工智能等新技術為基礎，憑藉場景、生態、用戶三大價值支撐，不斷進化，以智慧家庭引領，為全球用戶帶來美好的生活體驗。本年度，海爾撕下36年的家電標籤，發布全球首個場景品牌「三翼鳥」，率先從家電品牌製造商轉型為場景方案服務商，開闢物聯網時代場景品牌的新賽道。

2020年，新冠肺炎疫情的爆發給全世界帶來苦難。海爾充分發揮企業擔當，結合自身全球資源優勢，迅速行動、積極抗疫，並帶動整個產業鏈群共創共贏，促進經濟復蘇，為打贏這場沒有硝煙的戰爭做出了突出貢獻。

星辰山海、砥礪前行，新的征程已經開始。我們期待已發展為「熱帶雨林」式的海爾，時代的海爾將繼續發揮行業引領者角色，懷著堅定的使命感和責任感，不斷創新，主動變革，引領家電行業穩步前行。

中國家用電器協會執行理事長





企業  
榮譽



## 社會責任榮譽/ESG榮譽

### ☑ 工業通信業企業社會責任論壇「百家優秀企業社會責任報告」

2020年11月6日

工業通信業企業社會責任國際論壇《中國工業和信息化可持續發展報告(2020)》發布會中,《海爾智家2019年社會責任報告》入選「百家優秀企業社會責任報告」。

### ☑ BDO環境、社會及管治大獎2021之「主題大獎」

2021年2月23日

海爾電器榮獲香港立信德豪會計師事務所(BDO)頒發的BDO環境、社會及管治大獎2021之「主題大獎」。

### ☑ 2020青島慈善工作獎

2021年1月7日

在青島市慈善總會主辦的「2020青島慈善十佳」頒獎晚會上,海爾集團憑藉在社會責任、公益生態等方面的突出貢獻榮獲「2020青島慈善工作獎」。

### ☑ 第五屆金港股:最佳大消費及服務公司

2021年1月7日

海爾電器榮獲由智通財經、同花順財經頒發的「第五屆金港股:最佳大消費及服務公司」。

### ☑ 奧納獎-2020年度社會責任最具影響力品牌

2020年12月29日

2020(第三屆)社會責任大會在北京成功舉辦,海爾集團榮獲「奧納獎-2020年度社會責任最具影響力品牌」。

### ☑ 人民企業社會責任獎 -- 年度企業獎

2020年12月12日

由人民網主辦的2020人民企業社會責任高峰論壇暨第十五屆人民企業社會責任獎頒獎典禮在北京舉行。海爾集團憑藉在社會責任、公益生態等方面的創新實踐,獲得第十五屆「人民企業社會責任獎——年度企業獎」。

## 🏆 特別貢獻企業獎

2020年12月1日

由鳳凰網主辦的「行動者聯盟2020公益盛典」在北京舉行。本次公益盛典頒布了年度四大公益獎項，并首次推出「抗疫特別獎」，海爾集團榮膺「特別貢獻企業獎」。

## 🏆 「卓越社會成效獎 - 大獎」和「最佳ESG報告獎(大市值) - 嘉許獎」

2020年12月8日

海爾電器榮獲由縱橫財經頒發的「香港環境、社會及管治報告大獎2020」的「卓越社會成效獎 - 大獎」及「最佳ESG報告獎(大市值) - 嘉許獎」。

## 🏆 InnoESG Prize 2020

2020年11月11日

海爾電器榮獲由SocietyNext Foundation頒發的InnoESG Prize 2020。

## 🏆 「叱咤全球的國家名片」和「戰『疫』品牌企業獎」

2020年8月8日

在品牌中國產業聯盟以及武漢市委市政府主辦的第十四屆中國品牌節上，海爾被授予「叱咤全球的國家名片」的稱號，這是海爾第11次獲得該榮譽。同時，海爾因在新冠肺炎疫情中積極全面的抗疫行動，也摘得了「戰『疫』品牌企業獎」。



## 領導榮譽

## 🏆 2020全球最具影響力創始人50強榜單

2021年1月8日

艾問發布2020「最具影響力創始人」50強榜單，海爾集團董事局主席、首席執行官張瑞敏入選。

## 🏆 2006-2020中國品牌15年·卓越影響力人物

2020年12月20日

由國家市場監督管理總局下屬的中國品牌建設促進會、《中國品牌》雜誌社主辦的「2020中國品牌年會」在京舉行，海爾集團董事局主席、首席執行官張瑞敏榮膺「2006-2020中國品牌15年·卓越影響力人物」。

## 🏆 第七屆管理科學特殊貢獻崇敬獎

2020年9月27日

由中國管理科學學會舉辦的2020中國管理科學大會暨第七屆管理科學獎頒獎典禮召開。海爾董事局主席、首席執行官張瑞敏被授予第七屆管理科學特殊貢獻崇敬獎。

## 🏆 2020年中國最具影響力的50位商界領袖

2020年4月13日

《財富》雜誌中文版發布了「2020年中國最具影響力的50位商界領袖」排行榜，海爾集團董事局主席、首席執行官張瑞敏再次上榜。



## 品牌榮譽

## 🏆 2020年全球最受贊賞公司

2021年1月21日

美國《財富》雜誌公布了「2020年全球最受贊賞公司」榜單：海爾智家再次上榜。在家電家居領域，這不僅是歐亞唯一入選公司，也是除美國本土外的唯一入選企業。

## 🏆 「最佳服務交付」獎

2021年1月17日

海爾印度獲得印度電商巨頭Flipkart頒發的2020 Flipkart「Seamless Execution Award (最佳服務交付獎)」，這也是海爾印度連續第二年獲得該獎項。

## 🏆 歐睿國際全球第一

2021年1月11日

世界權威調研機構歐睿國際數據顯示：2020年海爾全球大型家用電器品牌零售量第一，這也是海爾第12次蟬聯全球大型家用電器品牌零售量NO.1。

## 🏆 「最受消費者喜愛的洗衣機」大獎

2021年1月8日

越南最大的新聞門戶網站VnExpress評選出2020年越南最具影響力的電子電器消費品品牌，海爾智家旗下AQUA洗衣機憑藉新上市FT平臺滾筒機奪得「最受消費者喜愛的洗衣機」大獎。

## ☑ 輕工業聯合會科技進步一等獎

2020年12月30日

中國輕工業聯合會科學技術獎勵委員會通過了2020年度中國輕工業聯合會技術發明獎、科技進步獎榜單，海爾智家收穫3個進步一等獎，項目涵蓋了食品保鮮、智慧家庭和健康生活等領域。

## ☑ 2020年Twitter中國出海領導品牌榜單

2020年12月28日

全球最大的公眾對話平臺Twitter 携手英國經濟學人集團旗下BrandConnect發布《邁向全球：2020年Twitter中國出海領導品牌報告》，海爾集團成功入選「2020年Twitter中國出海領導品牌榜單」。

## ☑ 德國ROI-EFESO工業4.0獎

2020年12月23日

ROI與EFESO在德國工業4.0獎官網公布了2020年最終獲獎名單，海爾智家再次斬獲殊榮，並成為唯一一家獲獎的中國企業。

## ☑ 青島市科學技術進步獎三等獎

2020年12月22日

青島市科學技術獎勵大會上，海爾冰箱申報的「多模態融合的智能交互技術在冰箱產品中的應用」獲得青島市科學技術進步獎三等獎，引領冰箱行業的科技進步和產業發展。

## ☑ 中國家電年度「好產品」榜單

2020年12月17日

2020中國家電行業年度峰會暨「好產品」發布盛典上，海爾統帥智慧冰箱iCase系列產品以其個性化、定制化的創新設計獲得「好產品」光榮稱號。

## ☑ 紅頂獎

2020年12月16日

第12屆「中國高端家電趨勢發布暨紅頂獎頒獎盛典」上，海爾卡薩帝冰箱冰吧套系，榮膺「紅頂獎」，成為冰箱冰吧組合套裝品類首個獲獎者。

## ☑ 世界品牌500強

2020年12月16日

由世界品牌實驗室獨家編制的2020年度(第十七屆)《世界品牌500強》排行榜在美國紐約正式揭曉。海爾再次以全球唯一物聯網生態品牌入選,排名提升至39位,列中國品牌第三名,這是海爾連續17年入選世界品牌500強,也是連續4年位列中國入榜品牌前三強。

## ☑ 中國最受尊敬企業

2020年12月14日

《經濟觀察報》連續第20年主辦「年度最受尊敬企業年會」,海爾集團榮膺「中國最受尊敬企業」。

## ☑ 「年度智慧家庭新物種」獎

2020年12月8日

「WISE2020未來城市峰會」首次發起「年度場景新物種」評選,授予海爾三翼鳥「年度智慧家庭新物種」獎,表彰其在場景及服務等方面的創新貢獻。

## ☑ 家電領域「客戶最信賴品牌」獎

2020年12月7日

經濟管理研究所(IMWF)在慕尼黑舉辦了第四屆主題為「客戶最信賴品牌」的研究大會。在「家用電器」類別中,海爾智家是唯一入選的中國品牌。

## ☑ 2020年度「金選獎」

2020年11月26日

在以「TECHMORE@2021」為主題的第六屆中國智慧家庭大會上,海爾智家榮獲「智慧家庭品牌推薦」專項獎,三翼鳥榮獲「智慧生態場景引領」專項獎,統帥冰箱、海爾冰箱產品和全空間保鮮技術獲評「金選獎」,成為冰箱行業唯一獲獎最多的品牌。

## ☑ 2020年電冰箱行業智慧厨居一體化先鋒獎 2020年電冰箱行業無界嵌入式美學先鋒獎

2020年11月25日

「食」光守護,煥「鮮」生活-2020年中國電冰箱行業高峰論壇在貴陽召開。海爾冰箱BCD-500WDIGU1、卡薩帝冰箱BCD-400WDYBU1榮獲2020年電冰箱行業智慧厨居一體化先鋒、2020年電冰箱行業無界嵌入式美學先鋒兩項大獎。

## ☑ 家電大賞2020

2020年11月7日

日本雜誌《MonoMax》發布「家電大賞2020」獲獎名單，海爾智家旗下品牌AQUA的Prette系列14kg超聲波洗衣機獲得了「乾淨」關鍵詞下的最高獎項。

## ☑ 中國企業海外形象20強

2020年11月3日

在 2020·中國企業海外形象高峰論壇上，海爾入圍「2020中國企業海外形象20強」榜單五強，並入選論壇「中國企業海外形象優秀故事案例」。

## ☑ 年度卓越創新成果獎、年度產品創新成果獎、年度技術創新成果獎

2020年10月22日

以「創造新生 聯動未來」為主題的第十六屆中國家用電器創新成果發布盛典在北京召開。海爾熱水器、海爾冰箱、海爾淨水憑藉多款創新產品獲得了「卓越創新」「技術創新」「產品創新」等多個獎項。

## ☑ 「母嬰·嘉電」證書

2020年10月29日

在中國家用電器研究院主辦的「母嬰家電技術規範暨2020母嬰嘉電評測結果發布」會議上，卡薩帝冰箱產品獲得「母嬰·嘉電」證書，成為首批通過「母嬰團標」評測的產品。

## ☑ 2020年BrandZ™ 最具價值中國品牌100強

2020年10月15日

2020年BrandZ最具價值中國品牌100強發布會暨十周年特別紀念活動在上海舉行。在此次十周年特別活動中，海爾獲得了凱度頒發的「全球首個物聯網生態品牌獎」，同時登頂BrandZ™2011-2020年品牌價值增長10強榜首。

## ☑ 年度卓越智能工廠

2020年9月27日

由《21世紀經濟報道》主辦的「2020(第五屆)中國智造業年會」在廣州舉行。其中，海爾冰箱榮獲「年度卓越智能工廠」。

## ☑ 金智獎

2020年9月23-24日

2020年中國暖通空調產業發展峰會暨中國「冷暖智造」頒獎盛典在上海舉辦。海爾空氣能獲得最具含金量的金智獎，成為暖通領域唯一連續四年獲得該獎項的品牌。



## ☑ 「質量技術創新」一等獎

2020年9月22日

《中國質量》雜誌社在北京正式公布了2020年中國質量技術與創新成果發表賽獲獎名單。海爾空調率先在泰國落地的5G NB-IoT物聯自清潔空調場景解決方案，被評選為中國質量技術創新一等獎（示範級）。

## ☑ 山東省科學技術獎

2020年9月21日

2020年度山東省科學技術獎建議授獎項目（人選）公示。海爾智家憑藉《單桶洗全自動洗衣機關鍵技術的研究及產業化》項目獲得一等獎，電視、熱水器、空調、廚電等多個產業獲得二等獎3項、三等獎3項。

## ☑ 全球燈塔工廠

2020年9月17日-18日

世界經濟論壇全球燈塔網絡2020年會綫上召開，海爾成為首批入選「燈塔工廠」的企業，並作為「燈塔工廠」之中的樣板企業之一進行了「雲展示」。

## ☑ 「最佳家居產品」獎

2020年9月16日

英國雜誌Real Homes公布了用戶評選出的2020年最佳產品獎獲獎名單。其中，海爾智家旗下產品海爾高端冰箱和高端洗衣機、Hoover吸塵器與多用途烤箱上榜《Real Homes》「最佳家居產品」名單。

## ☑ 2020中國企業十大創新力品牌

2020年8月27日-29日

由中國商報社、中國管理科學研究院企業研究所等共同發起主辦的以「後疫情時代·中國品牌在行動」為主題的「2020（第四屆）中國品牌發展高峰論壇暨中國品牌人物峰會」上，海爾集團獲得「2020中國企業十大創新力品牌」。

## ☑ BUSINESS+產品創新大獎

2020年8月25日

由泰國權威雜誌《BUSINESS+》舉辦評選的BUSINESS+獎名單出爐，海爾泰國Navi cooling冰箱和自淨化空調榮獲「產品創新獎」。

## 2020年《財富》世界500強

2020年8月10日

美國《財富》雜誌發布2020年世界500強排行榜，海爾智家股份有限公司再次上榜，排名再升13名。

## 2020年BrandZ™ 中國全球化品牌50強

2020年7月16日

谷歌(Google)聯合凱度(Kantar)在綫發布了「2020年BrandZ™中國全球化品牌50強」，其中海爾排名第六，穩居行業第一。

## 第21屆中國專利獎

2020年7月14日

國家知識產權局發布了第21屆中國專利獎獲獎名單。中國家電企業共獲得3項金獎，其中，海爾智家包攬中國專利金獎和中國外觀設計金獎共2項金獎。海爾智家獲得金獎的數量，是本次行業第一和歷年累計總量行業第一。

## 2020年BrandZ™ 最具價值全球品牌100強

2020年6月30日

全球最大的傳播集團WPP與旗下凱度採用綫上發布的形式共同發布了「2020年BrandZ™ 最具價值全球品牌100強」榜單，海爾連續2年作為唯一「物聯網生態」品牌，入選BrandZ™ 最具價值全球品牌百強，全球排名從去年的89位上升到68位，躍升21位。

## T3獎「最佳冰箱獎」

2020年6月11日

海爾智家旗下的斐雪派克多門冰箱憑藉其大容量和時尚的設計于榮獲2020年度T3獎的「最佳冰箱獎」，T3獎是由英國知名雜誌《T3》舉行評選，每年會從不同領域的科技產品中選出一款最佳產品，被稱為「科技界的奧斯卡」。

## 金牌級物聯網安全評級

2020年5月11日

海爾智家旗下通用家電(GE Appliances)獲得全球領先安全科學公司UL的認可，被評為金牌級物聯網安全家電公司。

## 艾普蘭優秀產品獎

2020年4月16日

海爾華宴冰箱BCD-500WDIGU1冰箱依托健康保鮮場景及冰箱全嵌入場景，奪得家電行業年度大獎「艾普蘭優秀產品獎」。

## ☑ 德國紅點獎

2020年3月10日

德國紅點產品設計大獎獲獎名單新鮮出爐，海爾智家旗下多個產品均獲得被譽為「全球工業設計奧斯卡大獎」的德國紅點獎。

## ☑ 年度卓越供應商獎

2020年3月10日

海爾智家旗下品牌斐雪派克獲得新西蘭房地產公司Versatile頒發的年度卓越供應商獎，對斐雪派克全套、定制的廚房及洗衣解決方案表示肯定。

## ☑ 德國iF設計大獎

2020年2月5日

德國iF設計獎獲獎名單揭曉，海爾共有五項產品獲獎，全球行業獲獎量第一。

## ☑ 科學技術進步獎二等獎

2020年1月10日

海爾「基于MSA控氧保鮮技術冰箱的研製與應用」項目斬獲中國輕工業聯合會「科學技術進步獎二等獎」。

# 附錄：



# 「通用電氣家電 2020年企業公民報告」

以美好，致生活

# 讓我們 共同開啟 2020





# 我們堅守的原則驅使我們不斷前行

---

## 2020年, 我們成爲更好的自己。

從應對全球疫情到成爲參與當地社區正義運動的一員, 2020年向我們發出了挑戰, 但同時也讓我們更清楚的認識到我們的身份, 我們的立場, 以及我們如何促進社區——一個我們稱之爲家的地方, 去獲得長遠的提升和改善。

雖然全球企業發展正面臨著巨大的挑戰, 但在GEA, 我們依然堅定不移堅守三個原則: 確保我們的員工健康和 safety, 服務我們的用戶以及支持我們的社區。

以前所未有的動力凝聚在一起,  
以前所未有的信念共克時艱,  
就讓我們共同走進前所未有的這一年。





MAKE A DIFFERENCE

BE DETERMINED



## 新型冠狀病毒肺炎應對措施

新冠疫情爆發以來，我們意識到必須積極採取措施以確保員工健康與安全，保證我們對用戶的服務並支援我們工作生活所在的社區。

作為一個公司整體，我們先發制人，積極主動，面對疫情採取一系列舉措。

雖然這是個特殊的時刻，但我們凝聚在一起，我們比任何時候更加堅強。

### 三個關注重點

**01** 保護員工健康與安全

**02** 服務我們的用戶

**03** 支持我們的社區



### GEA: 2020年商業影響力獲獎者

Louisville Business First 授予我們 2020 年商業影響力獎以表彰我們在新冠疫情期間積極為保障員工健康，援助社區以及支持社區正義運動方面所採取的措施。

## 保護員工健康與安全

在確保我們的用戶能夠切實得到所需的產品以保持居家清潔和食品醫藥安全的同時，我們堅決維護員工健康與安全，並把其視為我們工作的第一要義。

為了最大限度保障工作環境的安全，我們採取前所未有的措施，遵照各州和聯邦相關指引，依情況調整我們的工廠和工作模式。

GEA積極應對疫情，做出巨大努力，為國家提供應對疫情範式。以下是我們採用的一些方法：



推出保護措施，如對於進入GEA製造生產基地的每一個人進行體溫監測



要求每一位具有遠程辦公條件的員工在家工作



為有潛在健康狀況的員工增加工作靈活性



仔細檢查所有設施的清潔消毒情況



採取新防疫方法以保護工廠服務的技術工人和物流人員的健康安全



對需履行家庭義務的個人予以准假



在這樣一個幾百萬當地公民被解雇的時刻，我們不僅沒有裁員，反而增加了幾百個本地工作機會幫助當地人們共渡難關

## 服務我們的用戶

在這個超過3億當地人就地避難的時刻，我們的核心任務是明確的，即為眾多家庭生活提供乾淨衛生的居家環境。

在保障當地同胞們具備可存儲食物和藥品，能做飯和衣物消毒等條件上，我們的電器產品起到不可替代的作用。當遍布全國的各個家庭仍然需要我們繼續生產製造並修復每日必用的家電時，我們體會到，我們必須凝心聚力，時刻保護我們的員工，堅持服務我們的用戶，同時支援我們所在的社區。

由於我們允許員工休假來照顧家庭，同時為保證疫情期間我們正常生產、製造、運營，因此，我們需要更多的員工承擔工作。在這種情況下，我們的900位受薪員工志願加入我們的工廠裝配綫，在人們最需要我們的時候，為我們GEA的用戶製造必需的生活電器。

## 支持我們的社區

在這充滿挑戰的時期，GEA與當地社區開展協作來幫助保護那些堅守抗疫一綫艱苦奮戰的人們。

我們主動牽頭與各方形成合作夥伴關係，致力於建造更強大，更健康的社區。

## 向美國英雄們捐贈總價值近1,000,000美元的家用電器

我們與全球聯合勸募協會合作開創GEA4Heros項目。通過該項目，我們向一直守護我們的健康而夜以繼日不斷抗擊新冠疫情的一線人員與醫療工作者們捐贈了價值近1,000,000美元的電器產品。



## 為醫療工作者與抗疫一線人員 批量生產近10,000個防護面罩

我們的APpliance Park——3D打印運營和FirstBuild微型工廠為我們與生產製造商直接搭建橋梁，從而幫助我們批量生產近10,000個防護面罩。



## 為One Louisville基金項目 貢獻100,000美元

作為路易斯維爾市政府設立的One Louisville基金項目成員之一，我們為由於疫情影響而需要經濟支援的人們貢獻100,000美元以提供援助。從兒童保育輔助，到交通運輸支持，再到食物補給，One Louisville基金為社區中有救助需求的家庭通過提供多元化靈活的籌資渠道和資源來提供切實的幫助。



## 向醫療機構捐贈250,000多個 口罩與超過125,000副手套

我們向我們生產電器的五個所在州的醫療機構，非營利非政府組織機構等捐贈超過250,000個口罩與125,000多副手套。



## 設計、生產並捐贈超過 500個插管式防護罩

我們與FirstBuild的工程師們聯合設計插管式防護罩來保護醫護人員。我們向位於肯塔基州的所有醫療機構捐贈總計超過500個插管式防護罩，包括位於我們總部所在地路易斯維爾的諾頓醫院。

## 向WaterStep捐贈3,000美元 以為社區提供製作漂白劑工具

我們向WaterStep捐贈了3,000美元，為社區組織與醫療機構提供製作漂白劑的工具用以清洗消毒。



# 參與社區公義運動

## 聆聽並珍視每一種聲音

雖然GEA一直關注包容性與多樣性，然而2020年却驅使我們進一步審視仍然存在於我們國家中的種族差異問題。

有色人種日復一日面臨的現實問題深刻提醒著我們作為一家企業，乃至擴大到整個國家在這方面仍需付出的努力。

讓我們一起來共同面對這個複雜的問題，共建一個更加包容且多樣的未來，一個珍視每一種聲音的未來。

### 三個重點關注

**01** 從根源做出改變

**02** 促進社區平等

**03** 促進社會共融



迄今，投資超  
50,000,000美元

通過在公立學校、非盈利和  
社區組織的投資，我們打破  
壁壘，逐步解決問題



## 從根源做出改變

我們生活在路易斯維爾已超過65年，這個位於肯塔基州的城市活力也象徵著我們的心跳。2020年在我們所生活的城市，人們在街上吶喊，渴望他們的聲音被聽到並受到重視。這一事件登上國際頭條的同時，也使我们無比清楚意識到我們所應承擔的角色。

我們必須團結在一起去共同打造一個更加強大，更加富有抵抗力，更加平等的未來。在那裡，每一個聲音都被認真傾聽，所有的人都被珍視。

## 促進社區平等

近年來，通過與公立學校、非盈利組織和社區組織的合作，我們累計投資超過50,000,000美元來打破壁壘，促進改變，增加平等教育機會，為需要幫助的人們提供資源，助力成功。

## 以下是2020年我們合作的部分學校與組織：

**Grace M. James卓越學院**，一個位於杰弗遜縣的公立學校，通過向學生們傳授以非洲為中心，並包含STEAM (科學，技術，工程，文藝和數學)的教學內容，以激發女中學生們的潛能。

**W.E.B. DuBols學院**，一個位於杰弗遜縣的公立學校，在一個具有創造性的學習環境中，講授以非洲為中心的課程。基於以事實為基礎的實驗，采用文化回應式教學方式，W.E.B. DuBols 學院積極與學生互動，幫助學生以學習者和有意識的年輕人身份不斷獲得成長。

**Louisville城市聯盟**，一個非盈利組織，致力於消除種族歧視及其為社區帶來的負面影響。通過激勵並幫助社區成員掌控自己的生活和未來，Louisville城市聯盟正逐步增加獲取工作，教育，醫療和住房的渠道，同時促進社會公平與正義。

**Evolve502獎學基金**將為每位杰弗遜縣公立中學畢業生提供兩年免學費攻讀大學學位、大學證書或培訓的機會。通過擴展教育機會，打破系統壁壘，Evolve502幫助確保每個孩子可以實現潛能，享受成功，並感受富有生產力且充實的人生。

## 促進社會共融

在GEA,我們積極採取措施去招募、僱傭和保留多元化的人才,從而體現我們自身的企業文化和對包容性的高度重視。

公司各個職能的創新和提升來源於我們多樣化的團隊。因此,為保證我們的員工每天處於最佳的工作狀態,我們承諾為每一位員工提供安全,包容,被尊重且被重視的工作環境。


員工的多樣性幫助我們實現與我們所有者的「零距離」接觸,同時開拓智慧創新,並與我們服務的社區和用戶更加緊密相連。

### 隨著我們不斷取得進展,我們致力於:

- ✔ 打造可以更好代表我們服務的用戶和社區權益的員工隊伍。我們將平等貫徹於我們招聘,晉升及發展通道中
- ✔ 力爭在2025年前實現女性代表達40%,有色人種代表占比達40%
- ✔ 秉承包容與多元化原則是我們企業的第一要義,我們定期與整個組織分享我們的進展和相關多樣性度量指標
- ✔ 對於有關包容和多元化培訓參與情況落實到每個領導者責任
- ✔ 要求領導者和員工參與有關無意識偏見和文化競爭主題的培訓
- ✔ 打造多元供應商基礎,確保至少10%的商品購買於多樣化的供應商,並每年增加這一占比
- ✔ 發揮附屬社交網絡作用幫助我們的員工發聲,與我們的社區合作並開展有關戰略性包容與多樣性倡議有關的商務活動







**我們的產品  
我們的人民  
我們的地球**

**關於GEA**



# 我們的旅程：

## 助力保護地球，強化社區建設，驅動商業價值

GEA的動力來自於靈感，創新，以及一種遠見——不僅要打造世界上最好的家用電器，同時以助力強大社區建設為己任。

作為企業公民，我們不斷努力，共同製造並傳遞美好的事物給當地的人們。

無論我們是否正在為一綫醫療工作者們提供新的洗衣機和乾洗機以清洗消毒制服，亦或在幫助無家可歸的退伍軍人裝修新家，亦或提供一系列擁有能源之星註冊商標的電器，還是在創造一個更加可持續的供應鏈，強化社區建設，保護這個地球始終貫穿於我們GEA的核心價值中。

## 我們是誰

我們是美國發展最快的家電製造公司，成立於美國，背後有世界上最大的家電品牌的鼎力支持，擁有超過一個世紀的行業經驗。我們生產的世界上最好的家用電器被應用在超過一半的美國家庭中，與此同時，我們仍不斷為每個州的當地經濟發展貢獻自己的力量。我們的全球總部設在肯塔基州的路易斯維爾，遍布美國46個州的13,600名員工通過創造、設計、製造、交付和服務最值得信賴和創新的產品，使得我們服務的用戶和社區的生活更加美好。



13,600名員工

遍布46個州，創造，  
設計，建造，交付，  
並服務於最值得信賴且  
創新的產品。



我們的電器為超過  
一半的美國家庭提供服務。

路易斯維爾，肯塔基州

7,100

拉斐特，佐治亞州

2,050

迪凱特，阿拉巴馬州

1,300

塞爾默，田納西州

350

卡姆登，南卡羅來納州

110

隨著製造，研發，銷售、分銷和支持業務  
遍布全國各地，GEA正積極影響著全國  
範圍內的各個社區。

## 📁 我們的工作

我們在設計產品時心系我們的用戶與我們的地球。  
GEA重點關注如何通過打造創新的、值得信賴的產品，以提供令人興奮的使用體驗，從而使居家生活更加輕鬆。

我們在 Monogram, café™, GE profile, GE, Haier, 和 Hotpoint 品牌旗下銷售產品

### 我們的產品包括：



冰箱  
冷藏室  
烹調用品  
洗碗機  
洗衣機  
烘乾機  
空調  
小型電器  
水過濾系統  
熱水器(2021年上市)

### 零距離

在一個需要保證「社交距離」的時代，我們擁抱「零距離」的概念——致力於更加貼近用戶，從而提供生活問題的解決方案，發明並打造令人擁有興奮體驗的產品。GEA還認為，優質的電器必須有更強大的社區支持。這種理念使我們比以往任何時候與我們的用戶，我們的社區，我們的行業，和彼此之間聯繫的更加緊密。

### 我們設想一個沒有距離的未來：

- ☑ 在我們的企業和信賴我們能夠讓家庭生活更美好的用戶們之間
- ☑ 在一個人的想法和整個團隊的開創性創新之間
- ☑ 在那些推動企業更加強大的人和我們稱之為家的社區之間。
- 📍 實現零距離並不容易，但這是一種激勵，不斷推動著我們的轉型。

# 幸福與安康， 是我們故事的核心

我們是值得信賴的產品，我們是領先的品牌

因為我們與托馬斯·愛迪生的精神一脈相承，  
只對可以使生活更加容易，更加簡單，更加快樂的，  
有用的發明感興趣。





房屋的整潔和食物的  
安全由我們守護



我們點燃精緻  
一餐靈感的火花



衣物的清新和餐盤  
的乾爽是我們的責任



我們及時淨水爲您止渴



我們從未停止過探尋的腳步，只爲追求更好。  
**我們致力於讓你的生活更加美好。**



**GE APPLIANCES**  
*a Haier company*

# 我們不停地問自己「如果...」 通過不斷設想可能發生的情景挑戰自己

如果

你的廚房很喜歡

你的聲音？

如果

洗衣機和烘乾機熟悉了你的衣服，

所以它們

不再需要繁冗的設定步驟了？

如果

我們將清潔、烹飪或洗衣服的時間節省下來，

用在歡聲笑語、學習新知和聯絡感情？

如果

你的所需與我們的服務只有

「零距離」？





這些問題給予我們靈感，

激勵我們每一天，在這裡，

不斷聯想並創造新的東西。

這即是我們的遠大理想和共同抱負：

**我們走到一起  
爲了生活，去創造美好的事物。**

# 認識倡導企業公民身份的領導者

---

在GEA，我們致力於推動企業公民意識的培養，這一理念源於我們的主席兼首席執行官Kevin Nolan先生，並由此迅速擴散蔓延到我們業務的方方面面。

我們已經開創了一條從頂端起向下對於履行企業公民責任清晰的路徑，從而在為商業賦值的同時，我們也確保堅守高道德水準和環境標準。



## 公民身份諮詢委員會



**Kevin Nolan**  
主席兼首席執行官



**Melanie Cook**  
首席運營官



**Rick Hasselbeck**  
首席商務官



**Jason L. Brown**  
法務部副總裁



**Tom Quick**  
人力資源副總裁



**Antonio Boadas**  
聯絡部副總裁



**Marc Charnas**  
財政部副總裁

## 公民身份高級董事



**Allison Martin**  
公民身份高級董事  
兼數字通信高級董事

## 公民身份核心領導者



**Katina Whitlock**  
社區參與高級經理



**A.J. Hubbard**  
全球包容&多樣性  
人力資源高級董事



**Catherine Werner**  
全球環境, 健康及  
安全高級董事



**Kyran Hoff**  
首席工程師執行董事



**Michael Del Negro**  
副理事會兼首席合規官

## 關於這份報告

---

在GEA,我們通過專注於五大支柱主題來逐步轉變我們的傳統理念並支持我們的商業發展戰略。這五大支柱主題是我們的業務基石,它們分別是社區參與;包容&多樣性;運營可持續;產品可持續以及合規&道德。

五大支柱主題與我們的重要性評估以及利益相關者的需求相一致,通過這五個支柱主題,我們為我們的人民、我們的用戶、我們的所有者、我們的業務、我們的社區和我們的星球帶來積極的影響。這份報告強調突出GEA是如何將五大主題中蘊含的企業公民身份融入到我們的商業實踐中。

若需了解更多關於我們的企業公民理念的相關信息,您可在我們的網站和其他公開平台獲得相關資源鏈接。

GEA的可持續發展戰略以聯合國全球契約原則和聯合國可持續發展目標為依據。

### 報告期年份

除非另有說明,針對報告中大部分內容發生期為2019財政年度,部分業務亮點案例來源於2020年。

### 未來報告

我們原計劃中第一份公民報告於2020年年底前發布,該目標已達成。在接下來的幾年裡,為包含完整的運行年度的全部數據,我們將在春季發布報告。我們將每兩年發布一次完整的報告,並在未發布完整報告的年份進行進度檢查。

### 報告獲取

以上是我們本年度企業公民報告的節選。

 **完整報告獲取**

<https://geappliancesco.com/corporate-citizenship/>



ALM20  
JM (Jung-Man) Nam



海尔智家

## 海爾智家股份有限公司

---

📍 中國青島海爾路1號海爾工業園

☎ 0532-88931670

✉ [finance@haier.com](mailto:finance@haier.com)

🌐 <http://smart-home.haier.com>