

海爾智家股份有限公司 Haier smart home Co., Ltd



海爾智家積極踐行聯合國全球契約原則，為聯合國可持續發展目標提供有力支持

A 股代碼：600690 D 股代碼：690D H 股代碼：6690

海爾智家
Haier smart home

海爾智家股份有限公司

- 📍 中國青島市海爾路 1 號海爾信息產業園
- ☎ 0532-88931670
- ✉ finance@haier.com
- 🌐 <https://smart-home.haier.com/cn/>

2021 年度環境、社會及管治報告 Environmental, Social and Governance Report



2021
年度環境、社會及管治報告
Environmental, Social and Governance Report

目錄

關於本報告	01	■ 提升用戶體驗，共建美好生活	54
董事長致辭	02	我們的目標	56
2021年社會責任績效亮點	03	我們的行動	56
海爾智家與SDGs	05	我們的未來規劃	63
■ 關於海爾	08	■ 重視數據安全，保護用戶隱私	64
公司戰略	11	我們的目標	66
企業管治	11	我們的行動	66
ESG管治	14	我們的未來規劃	69
■ 應對氣候變化，邁向零碳未來	18	■ 愛心聚沙成塔，持續回報社會	70
我們的目標	20	我們的目標	72
我們的行動	21	我們的行動	72
氣候相關財務信息披露	28	我們的未來規劃	74
我們的未來規劃	29		
■ 維護員工權益，創造共享價值	30	■ 董事會聲明	75
我們的目標	32	■ 附錄	76
我們的行動	32	附錄一：聯交所《ESG報告指引》索引表	76
我們的未來規劃	45	附錄二：GRI索引	81
■ 踐行責任採購，引領行業發展	46	附錄三：SASB索引	84
我們的目標	48	附錄四：ESG獎項	85
我們的行動	48	附錄五：ESG評價	87
我們的未來規劃	53	附錄六：中國家用電器行業協會第三方評價	88

關於本報告

報告簡介

本報告旨在客觀、公允地反應海爾智家股份有限公司及其附屬子公司（以下簡稱「海爾智家」、「本公司」、「公司」或「我們」）於2021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2021年年度報告》所載列《企業管治報告》章節一併閱讀。

報告範圍

除另有說明外，本報告的時間範圍涵蓋2021年1月1日至2021年12月31日，部份內容超出此範圍。我們定期審閱報告範圍，以確保涵蓋公司整體業務組合的重大影響。

報告編製依據

本報告以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》（以下簡稱《ESG報告指引》）為主要編製依據，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)、可持續發展會計準則委員會(SASB)《可持續發展會計準則》(SASB準則)、《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號—規範運作》、中國社科院《中國企業社會責任報告編製指南4.0》(CASS-CSR4.0)。

報告原則

報告編製已遵循「重要性」、「量化」、「平衡」及「一致性」四大原則。

重要性：我們遵循《ESG報告指引》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「重要議題評估」小節。

量化：本報告遵循《ESG報告指引》，參考適用的量化標準和慣例，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量並披露，並訂下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「應對氣候變化，邁向零碳未來」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作有意義比較的變更，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。報告中的部份數據摘自《海爾智家股份有限公司2021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佈。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佈，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.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

地址：青島市海爾路1號海爾信息產業園

董事長致辭

2021年是國家「十四五」規劃開局之年，是國家「2030碳達峰，2060碳中和」目標的啟航之年，也是我國製冷暖通空調行業把握新階段、貫徹新理念、融入新格局的轉型之年。海爾智家始終將企業的發展與國家戰略結合，助力「雙碳目標」，邁向「海爾時代」。

在公司全球化發展的當下，我們早已關注到了市場、社區和投資人對公司ESG表現的期望，並賦予ESG更高的公司站位與戰略認知。2021年，我們成立了海爾智家ESG委員會，重點關注多元化、社區參與、商業道德和可持續產品等多個運營層面，明確了ESG執行標準和行動準則。未來，我們將借用技術力量，實現ESG的持續落地。

在時代的浪潮下，海爾智家在逐步構建低碳智慧家庭版圖，並始終與攸關方攜手前行，努力實現共贏共創。謹藉此機會，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。

在國家「雙碳目標」的引領下，我們貫徹「管理、核算、減排、交流」的降碳策略，重視氣候變化可能帶來的風險與機遇，並推動企業低碳轉型。

海爾智家始終堅持「人的價值第一」，打造「人單合一」的管理模式，持續建設多元共融的工作環境，關注每位員工的成長與發展，不斷完善激勵機制，助力員工不斷突破並實現自我價值。

我們不斷研發創新技術，持續提升產品質量，帶給用戶更便捷、更智能的生活方式。我們重視信息與網絡安全管理，努力為用戶提供全方位的隱私安全保護。

我們長期支持教育事業，廣泛參與志願服務活動，持續以行動回報社會，貢獻海爾人的熱情與善意。

2022年，隨著家電消費品質化、智能化、場景化、定制化趨勢愈加顯著，海爾智家也將開啟新篇章。我們始終堅信「機遇與挑戰並存」，與各攸關方一道，為國家「雙碳」戰略助力，為員工提供發展舞台，為用戶創造美好體驗，為社會貢獻公益力量。

海爾智家股份有限公司

董事長：
2022年3月



2021年社會責任績效亮點

企業治理	商業道德	可持續產品
12次 股東大會	100% 反腐、反舞弊警示培訓 員工覆蓋率	100% 中國區工廠通過ISO9001認證 及ISO14001認證
11次 董事會	100% 為供應商發出廉政提醒函	32個 中國區工廠通過 QC080000認證
11次 監事會	1門 上線中英雙語的反腐敗動畫課程， 生動易懂地培訓全球員工	0 產品召回
1次 ESG委員會正式會議		62種 產品獲得節能環保、綠色低碳、 健康安全等全球產品認證
2次 ESG委員會非正式會議		
36% 董事會中獨立董事佔比		
9% 董事會中女性董事佔比		



海爾智家與SDGs

2021年，海爾智家正式加入聯合國全球契約組織(UNGC)，該組織旨在推進企業可持續發展和社會責任，是可持續發展領域最大、最具影響力的聯合國機構。海爾智家承諾履行以聯合國公約為基礎的涵蓋人權、勞工標準、環境和反腐敗領域的全球契約十項原則，進一步拓展公司可持續發展影響力。我們將以加入UNGC為契機，以更嚴格的標準要求自己，推進可持續發展的良好成效，為SDGs提供有力支持。

聯合國2030可持續發展目標 (SDGs)	2021我們的行動
<p>商業道德</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化企業管治，完善內部控制，打造誠信生態 2021年，納入內部控制評價範圍的公司資產總額和營業收入分別佔海爾智家合併財務報表對應項目88%、89% 設立專門團隊負責反貪污和反舞弊工作 建立全球多元化反腐敗合規培訓體系，設立舉報通道，加強舉報人保護杜絕虛假宣傳並抵制任何限制市場競爭的不正當行為
<p>可持續產品</p>   	<ul style="list-style-type: none"> 完善產品質量管理體系 加強供應商質量管理 在整個產品生命週期貫徹可持續發展理念，減少環境影響

聯合國2030可持續發展目標 (SDGs)		2021 我們的行動
可持續 運營	 <p>12 負責任消費和生產</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 實施產品全生命週期減碳 • 積極佈局舊家電回收等循環經濟產業 • 識別氣候變化風險，減少溫室氣體排放 • 搭建智慧能源互聯控制平台 • 在全球建立供應商相關行為準則 • 完善服務體系，提升用戶體驗
	 <p>9 產業、創新和基礎設施</p>	
	 <p>17 促進目標實現的夥伴關係</p>	
	 <p>13 氣候行動</p>	
包容及 多元化	 <p>4 優質教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 營造包容的工作環境，重視女性員工發展 • 實行多元化激勵 • 疫情期間堅決保障全球員工生命安全
	 <p>3 良好健康與福祉</p>	
	 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	

聯合國2030可持續發展目標 (SDGs)		2021 我們的行動
社區參與	 <p>1 無貧窮</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 援建希望學校，參與鄉村建設 • 全力響應疫情抗擊號召 • 積極參與志願服務活動
	 <p>4 優質教育</p>	
	 <p>10 減少不平等</p>	
	 <p>11 可持續城市和社區</p>	

關於 海爾

- ◆ 公司戰略
- ◆ 企業管治
- ◆ ESG管治



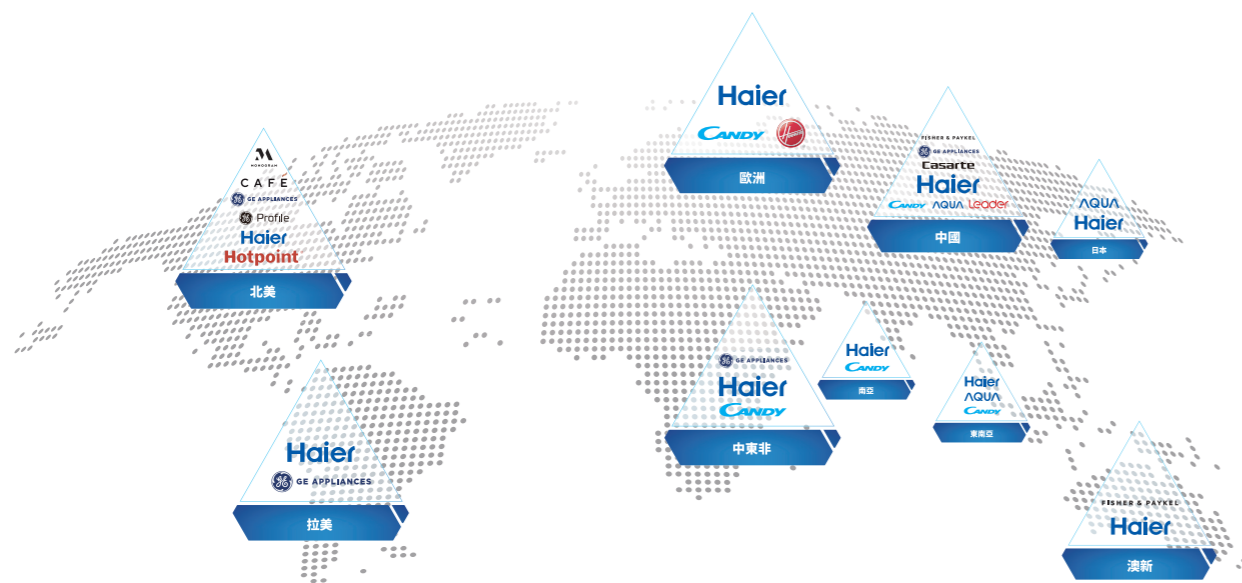
關於海爾

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。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。

海爾智家於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年和2020年，公司先後在德國法蘭克福交易所（股票代碼：690D）和香港聯合交易所（股票代碼：06690）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（以下簡稱「GEA」）、Candy、Fisher & Paykel（以下簡稱「FPA」）及AQUA。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：截至2021年，海爾品牌製冷設備、洗衣設備的零售量在全球大家電品牌中分別連續14年和13年蟬聯第一。依託全品類的家電產品及成套優勢，公司推出並迭代智慧家庭解決方案。公司利用互聯家電產品及合作資源、海爾智家APP及海爾智家體驗雲平台，與線下的體驗中心和專賣店相結合，為用戶提供不同生活場景的智慧家庭解決方案，滿足用戶美好生活需求。

經過多年發展，公司形成包括中國智慧家庭業務、海外智慧家庭業務和其他業務在內的三大業務佈局。



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高端品牌、場景品牌、生態品牌的全球引領者。



隨著品牌戰略、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，位列世界品牌500強。2020-2021年度，海爾智家連續上榜美國《財富》雜誌「全球最受讚賞公司」榜單，充分展現我們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，成為全球生態品牌的引領者。

海爾智家將ESG視為企業戰略的重要組成部份，從理念引領到組織架構，從頂層設計到落地實施，我們在ESG領域不斷完善管理體系、提升表現。我們連續10多年發佈社會責任報告，並設立ESG委員會，無論是推進綠色發展、投入社會公益，亦或是促進公司治理方面，勇當國內ESG實踐的先行者。

2021年，海爾智家加速推進高端成套、場景生態落地：在場景品牌上，三翼鳥001號店已在全國核心城市佈局1,317家，並順利進入生態共創的3.0時代；在生態品牌上，食聯網、衣聯網等開放生態圈為用戶構建智慧生活「家」生態。

企業管治

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《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》以及股票上市所在地相關規定，持續優化管治架構，完善內部控制，打造誠信生態。

管治架構

海爾智家致力於通過高標準的企業管治，使公司穩定運作及可持續發展。我們建立由股東大會、董事會及其下屬各專門委員會、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。

2021年，公司累計召開12次股東大會，11次董事會、11次監事會、7次審計委員會、2次提名委員會、4次薪酬與考核委員會、3次戰略委員會、1次ESG委員會正式會議、2次ESG委員會非正式會議，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。

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。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、技術能力、專業資格及技能、知識、服務年限及其他相關因素。

截至報告期末，公司董事會成員共11名，其中獨立董事4名，佔比36%，女性董事1名，佔比9%；監事會成員中共3名，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。



為了給管理層創新提供動力，海爾智家建立完善的高級管理人員薪酬考核及激勵體系。高級管理人員的薪酬由月薪、增值分享組成，需接受全年績效的年度評價，此評定是決定績效獎金和發展的關鍵因素，主要由「戰略承接」、「市場引領目標競爭力」、「小微引爆，平台引領」、「生態成果」等要素確定，以引導高級管理人員主動承接公司戰略，實現更高的市場目標。2021年，我們將可持續發展績效納入高級管理人員績效考核評定體系中，增加提升ESG表現的考核指標，以體現公司管理層對可持續發展事宜的重視。

內部控制

為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佈的《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週期對內部控制體系的有效性進行大規模測試與自我評價，亦每年聘請中國會計準則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披露，接受各攸關方審閱與監督。2021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分別佔海爾智家合併財務報表對應項目的88%、89%。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2021年在所有重大方面保持了有效的內部控制。

誠信生態

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

海爾智家嚴格遵循《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有關反賄賂、反欺詐、反勒索及反洗錢等方面的法律法規，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》《海爾智家員工行為規範》《供應商黑名單管理制度》等制度。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。我們設有專門團隊負責反貪污和反舞弊工作，積極推進反貪污、反洗錢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，接受反腐敗專題審計，並向董事會、審計委員會進行匯報，努力營造誠信道德的商業環境。我們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。

我們建立了「現場培訓+線上課程+電子刊物」相結合的多元化反腐敗合規培訓體系，每季度組織全員參加警示片教育等培訓活動。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。2021年，公司分別組織了反腐敗領域4場現場培訓、1場在線培訓，上線1門雙語動畫課程，發佈12期電子刊，人均培訓時長5小時，反腐及反舞弊警示培訓員工覆蓋率為100%。

我們通過全球法律峰會，進行反腐敗專題分享。2021年，反腐敗培訓涵蓋國內、拉美、中東非、南亞及東南亞等運營區。其中，GEA的全部員工完成了關於利益衝突、行為準則、反貪污及公平競爭的培訓。

2021年，公司涉及反貪腐、反舞弊的審計訴訟案件共3起。其中，三位涉案人員分別被判為職務侵佔罪、侵犯商業秘密罪、非國家工作人員受賄罪，判處有期徒刑1-3年，並處罰金1萬-20萬元。案件發生後，公司反舞弊部門針對每個案件及時下發警示通報，積極配合國家機關調查並成功追回被侵佔款項，並就相關案件暴露出的問題進行嚴格排查和認真整改。

舉報人保護

我們制定並更新了《海爾智家生態平台吹哨人管理規範》，向全體員工和供應商公開網絡舉報平台及舉報郵箱；內控內審部門進行初步篩查與調查後，任何嫌疑犯罪行為將移交法務部門進行處理。我們亦設置利益衝突申報途徑，便於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腐風險。2021年，我們亦將「吹哨人」制度應用至海外運營區域，推動海外區域制定符合當地法律與實踐的相關政策。

為保護舉報人隱私，海爾合規熱線(NAVEX Global)會為舉報人提供保密號碼，並且不會記錄舉報人的個人信息，可在接收舉報信息後自動向風控內審團隊發送電子郵件。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，保護其免遭任何報復。當出於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。

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>

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。

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發展機遇等方面具有重要意義。

ESG管治架構

海爾智家形成了治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的ESG管治架構。公司董事會設立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。同時，我們發佈了《海爾商業行為準則》，指導ESG相關工作。



ESG執行辦公室：由證券部、戰略部、研發部、內控部、人力部、法務部、能源部、價值觀等部門構成，負責管理ESG相關工作，並向ESG委員會定期匯報工作進展。

ESG執行工作組：各ESG職能部門和業務板塊最高管理者組成ESG執行工作組，推進ESG工作的有效落地，並定期匯報工作進展。

FPA已於2019年11月成立了可持續發展指導小組，以了解可持續發展前景的過程，並制定方向和計劃，實現企業可持續發展。

CANDY正在制定可持續發展管理架構，並將明確各級管理人員角色。其中，高級領導團隊(SLT)將負責批准可持續計劃、年度可持續發展報告，監督並檢討公司執行可持續發展承諾及相關事宜；企業管理層將負責檢查公司可持續發展目標的進展情況，並向SLT匯報；可持續發展執行人員將負責跟進可持續發展目標、計劃和行動路徑，在團隊中傳播和推廣可持續發展文化，分享最佳實踐，並定期向管理層匯報。

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定期開展ESG常態化管理工作。

商業道德	可持續產品	可持續運營	包容及多元化	社區參與
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	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	通過減少我們的運營對環境的影響來保護地球	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	通過社區溝通及社區投資活動助力社區建設

攸關方溝通

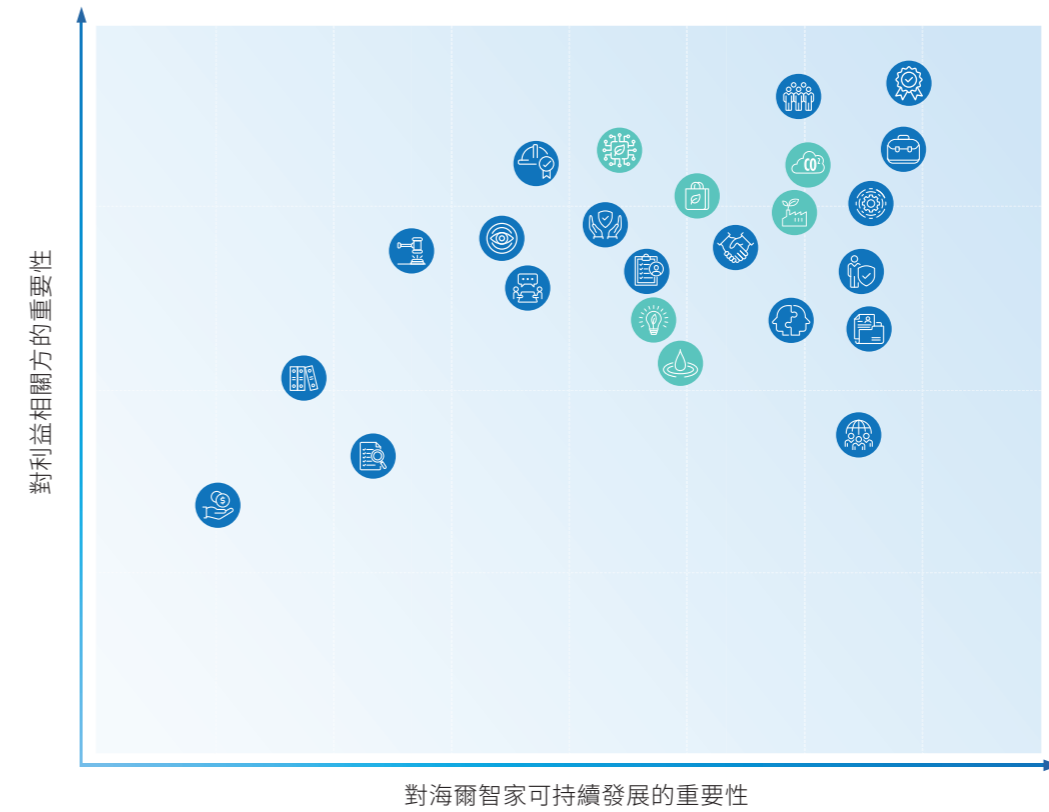
海爾智家識別了主要攸關方，了解並回應其主要關注的ESG議題。

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 事件匯報 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 電子郵件 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

主要利益相關者	ESG議題	主要溝通渠道
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 電子郵件
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	新聞發佈會及交流會 社交媒體 官方網站 現場參觀 採訪
非政府組織及公眾	排放物 社區投資	現場參觀 會議 公益活動 社交媒體

重要議題評估

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、碳排放、氣候變化、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、能源管理、水資源管理、反貪污、多元化與平等機會、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。



環境

- 碳排放
- 水資源使用
- 電子廢棄物
- 氣候變化
- 能源使用
- 綠色產品

社會

- 員工權益
- 產品質量與安全
- 員工健康與安全
- 用戶投訴
- 多元化與平等機會
- 產品創新
- 供應社會責任管理
- 反貪污
- 人才吸引
- 信息安全與隱私保護
- 勞工準則
- 衝突礦產
- 員工培訓及發展
- 知識產權管理
- 優質服務
- 社區投資
- 企業管治
- 廣告合規

應對氣候變化 邁向零碳未來

- ▶ 我們的目標
- ▶ 我們的行動
- ▶ 氣候相關財務信息披露
- ▶ 我們的未來規劃



應對氣候變化，邁向零碳未來

應對氣候變化，加速低碳經濟轉型已成為國家和企業的共同目標。2020年，國家主席習近平提出「2030碳達峰，2060碳中和」的國家自主減排貢獻目標。同時，歐盟就更高的「2030減排目標」達成一致，計劃到2050年實現「碳中和」。海爾智家作為全球領先的家電企業，率先響應國家「雙碳」目標，並制定降碳策略，圍繞產品全生命週期開展行動，努力引領行業邁向更綠色、共贏、可持續的「零碳」未來。

我們的目標

為了支持國家「雙碳」目標的實現，海爾智家內部建立了碳目標管理體系，覆蓋全產業鏈。

國內製造環節環境目標 ¹
以2021年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭2022年每萬元產值溫室氣體排放量（範疇一、範疇二）下降 3% ；
以2021年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭2022年每萬元產值能耗下降 3% ；
以2021年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭2022年每萬元產值水耗下降 3% ；
以2021年為基準年，力爭2022年單位產品無害廢棄物處理量下降 3% ；
以2021年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭2022年每萬元產值有害廢棄物處理量減少 3% ，並 100% 合規處置。

2021年，FPA積極響應公司降碳戰略，將在2022年初完成涵蓋範疇一、範疇二及範疇三的2020溫室氣體排放基線盤查，並完成14項產品生命週期碳分析，探索和披露以科學為基礎的「零」碳目標實現路徑。同時，CANDY為了減少產品碳足跡，設定了以下環境目標：

- 到2023年，100%工廠通過ISO 50001認證；
- 到2025年，廢棄物回收率達到96%。
- 到2022年，100%工廠通過ISO 14001認證；

2021年，為實現上述目標，CANDY在廚具、洗衣機、製冷等產業線持續發力，取得了良好的節能減排效應，平均每台產品分別節約用電826千瓦時、88千瓦時、272.9千瓦時。

¹ 未來，我們可能會隨產值變化情況對國內製造環節的環境目標進行適當調整。

我們的行動

我們積極與上下游產業鏈單位合作，從原材料製造商到物流企業，從消費者到回收拆解工廠，圍繞七大方面，實現產品全生命週期減碳。

	研發減碳 我們會做好產品碳足跡估算，通過工藝創新及低碳技術應用等方式，提升產品能效，以降低碳排放為宗旨來設計產品及製造流程。
	原材料減碳 我們優先選取低碳、可再生、可回收的環保材料用於產品及零部件製造，並不斷提升環保原材料的使用比例及效率。
	生產減碳 我們持續完善環境管理體系，通過明確污染物控制及處理程序、推進降廢技改項目等方式，減少廢水、廢氣、危險廢棄物和無害廢棄物的排放量。同時，我們建立能源大數據分析系統，通過優化資源調度、推進節能技改項目、增加可再生能源使用量等方式，在運營場所及供應鏈中減少能源消耗、提高生產能效。
	包裝和運輸減碳 我們秉持執行本地化採購、生產、銷售的策略，優化和減少產品包裝材料，減少產品運輸過程中的廢棄物產生量及碳排放量。
	產品回收減碳 我們積極佈局循環經濟產業，聚焦廢舊家電回收體系、拆解工廠、再利用體系、大數據平台等四大板塊，實現廢舊產品回收與資源化利用。
	其他減碳行動 我們踐行綠色辦公，倡導員工落實水、電、紙張等資源節約，並積極搭建節能降碳及碳數據服務體系，探索智慧能源綜合解決方案。



研發減碳

2021年，我們重點聚焦產品能效提升，圍繞工藝創新、低碳技術應用等方面開展低碳設計研發工作，首批7個型號的冰箱產品及8個型號的冷櫃產品均獲得了綠色低碳家電認證。

- 變頻太空能熱水器：搭載基於環境因數變頻控制技術，可使得太陽能 and 空氣能同時工作，產品節電能效可80%以上；
- 雙變頻冰箱：搭載柔性雙變頻技術，可自動調節工作效率，每天僅需耗用0.82度電；
- 能夠判斷電壓峰谷值進行加熱的儲水式電熱水器：自身可檢測判斷電壓的波峰時段，以在高電壓下迅速加熱、減輕電網負荷。該技術避免了頻繁重複加熱導致的能源浪費；

- 直流風機控制裝置：此類燃氣採暖熱水爐在使用時能夠使空燃比在合理範圍內，避免CO (Carbon monoxide, 一氧化碳) 排放超標，提升燃燒換熱效率，減少能源消耗量；
- 太陽能熱水器集熱儲熱一體技術：可使制熱、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，減少耗能。

原材料減碳

我們轉向低碳的可再生材料以及可回收材料，並不斷提高此類材料使用比例及效率。

在美國、新西蘭等地區，我們逐步使用纖維及可降解生物材料代替泡沫塑料等，以減低環境影響。2021年，GEA因改換了製冷劑，減少了700,000公噸二氧化碳排放量。

案例：FPA制定可持續材料選擇指南

在新西蘭，我們的品牌FPA制定了可持續材料選擇指南，旨在指導設計師為產品選用更多可持續材料。我們使用生命週期評價(LCA)軟件評估並減少產品及包裝材料對環境的影響。

案例：海爾智家淨水機由可回收材料製造而成

2021年，海爾智家的淨水機機器外殼均採用可回收利用的ABS (Acrylonitrile Butadiene Styrene plastic, 丙烯腈、丁二烯、苯乙烯三種單體的三元共聚物) 材料，濾芯外殼採用可回收利用的PP (Polypropylene, 聚丙烯) 材料，商用RO (Reverse osmosis, 反滲透) 膜組件 (如2540規格等) 也為可回收材料，所有組件均滿足RoHS認證標準要求。

生產減碳

在產品生產階段，我們梳理在中國、歐洲、東南亞、美國等運營所在地的環境管理最佳實踐，在全球範圍內進行推廣，打造綠色製造體系。我們通過加強廢棄物排放與處置管控，提升資源使用效率，提升可再生能源使用量等方式建設綠色工廠，減少產品生產過程中的碳排放。2021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。

加強排放物管理

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，開展排放物管理工作，並及時監督檢查。

我們制定了污染物控制程序、危險廢棄物管理程序等內部管理辦法與標準，設置了排放物監控系統及處理設施，在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的基礎上，實現減排減廢。

- **廢水**：已建立標準化排污口，污水經收集處理達標後合規排放，並通過污水自動在線監控系統實時監控，數據與海爾智慧能源系統相連，實現24小時實時預警。
- **廢氣**：已加裝VOC (Volatile organic compounds, 揮發性有機化合物) 廢氣治理設施，加強設施運行管理，確保污染防治設施高效運行；每年委託第三方對廢氣進行檢測，每週進行風筒清理和巡檢，確保排放設施正常運行，並建設實施在線監測項目。
- **危險廢棄物**：對危廢產生、入庫、轉運等各個節點進行全流程管理，加強前端危險廢棄物產生控制的同時，設置危廢儲運流程，在每個園區建設危廢存放倉庫，並將危廢交由具備處置資質的第三方公司進行合規處置。
- **無害廢棄物**：建立廢棄物全流程管控模式，通過質量不良報廢追責機制、反向推動技改降廢、回用增值等項目，降低資源採購量，提高廢棄物回用率。

2021年，海爾智家共推進不良品改善、包裝物回用等318個技改項目落地，實現降廢增值1.3億元。此外，我們推進了40個危廢減量化支持項目落地。GEA實現13,400萬磅材料的回收利用，包括金屬、紙板、木材和塑料。

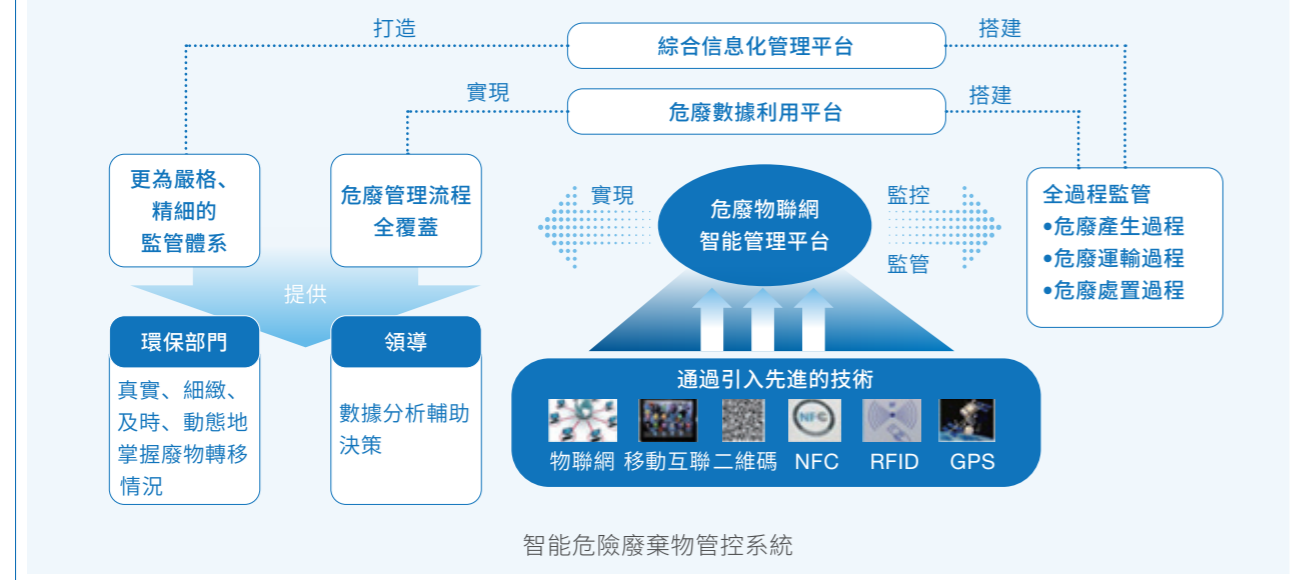
- **前工序定尺料技改項目**：針對部份卷料出裁率低、邊緣過大、材料利用率低等現狀問題，採購等部門推進供貨商按照工廠實際生產需求規格進行定尺料供貨，減少材料浪費，提高材料利用率，降低廢棄物產出；
- **內部供貨包裝物回用項目**：對內部易損包裝物 (如紙箱、托盤、吸塑等) 進行回收、分揀，將可再利用包裝物統一回收再利用，實現降本降廢；
- **注塑邊角料粉碎再利用項目**：對已經產生的不良及注塑落料進行粉碎，通過引入內飾件產品生產進行回用添加。



注塑邊角料粉碎再利用項目

案例：海爾中德冰箱互聯工廠智能危廢庫打造綠色環保新標籤

為解決危險廢棄物倉庫監測難、管控難、追溯難的問題，海爾中德冰箱互聯工廠利用物聯網技術、無線通信等技術，對危廢的產生、出入庫、貯存進行標準化管理，並通過動態數據分析提升倉庫危廢的管理效率。



2021年公司生產運營過程排放情況如下：

指標 ^{1,2}	2021年數據
廢水排放總量 ³ (噸)	2,626,528.00
有害廢棄物排放總量 (噸)	1,909.69
萬元產值有害廢棄物排放量 (千克/萬元)	0.087
處理的無害廢棄物總量 (噸)	152,052.55
單位產品處理的無害廢棄物排放量 (千克/台)	0.54
溫室氣體排放總量 ^{4,5} (噸二氧化碳當量)	336,377.71
範疇一溫室氣體 ⁶ (噸二氧化碳當量)	50,766.18
範疇二溫室氣體 ⁶ (噸二氧化碳當量)	285,611.53
萬元產值溫室氣體排放量 (千克二氧化碳當量/萬元)	15.29

註：

- 數據包含海爾智家國內於2021年度已投產工廠，並首次將在印度、巴基斯坦及歐洲等地區於2021年已投產的海外工廠納入統計範圍，未投產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，適時擴大披露範圍；
- 為統一海爾智家環境指標密度值對外披露口徑，我們將本報告中的有害廢棄物排放量、溫室氣體排放量的單台產品密度值更改為萬元產值密度值；
- 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，源自使用化石燃料及化石燃料轉化的電力、蒸汽；
- 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以及國際金融組織 (IFIs, International Financial Institutions) 發佈的《The IFI Dataset of Default Grid Factors v.3.1》進行核算；
- 範疇一溫室氣體為公司消耗天然氣、液化石油氣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

我們遵循《中華人民共和國節約能源法》及全球運營所在地相關法律法規，制定《能源管理手冊》，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。2021年，海爾智家共實施完成109個節能減排技改項目。

2021年，海爾智家積極開展分佈式可再生能源系統建設，加大太陽能等可再生能源使用量。其中，黃島開發區海爾園新建光伏裝機容量達15.96兆瓦，年發電量可達1,400萬千瓦時左右；中德工業園光儲一體化項目光伏裝機容量達0.60兆瓦，膠州工業園光儲一體化項目光伏裝機容量達1.24兆瓦，2021年11月到2022年買入帶綠證綠電1,600萬千瓦時；海外運營工廠購買使用綠電396,408.70千瓦時。

2021年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 ^{1,2}	2021年數據
綜合能源消耗總量 ³ (兆瓦時)	1,178,666.98
直接能源消耗量 (兆瓦時)	310,501.37
間接能源消耗量 ⁴ (兆瓦時)	868,165.62
萬元產值綜合能源消耗量 (千瓦時/萬元)	53.58
用水總量 (噸)	6,700,368.43
萬元產值用水量 (噸/萬元)	0.305
包裝物消耗總量 (噸)	686,946.70
萬元產值包裝物消耗量 (噸/萬元)	0.03

註：

- 數據包含海爾智家國內外於2021年度已投產工廠，並首次將在印度、巴基斯坦及歐洲等地區於2021年已投產的海外工廠納入統計範圍，未投產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；
- 為統一海爾智家環境指標密度值對外披露口徑，我們將本報告中的綜合能源消耗量、用水量及包裝物消耗量的單台產品密度值更改為萬元產值密度值；
- 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/T2589-2020)》中換算因子計算；
- 公司耗水全部來自市政用水，在求取水源上無任何問題。

2021年，CANDY的烹飪、洗滌、冷卻三條業務線均在保證相同性能的前提下，不斷提高產品的能效，有效節約了資源，取得了較好的節能減排表現。

包裝和運輸減碳

在產品運輸階段，海爾智家積極踐行本地化採購、生產、銷售的策略，優先佈局本地供應商。在海外，我們堅持設計、生產、銷售「三位一體」的本土化戰略，減少包裝運輸過程的碳排放。2021年，海爾智家87%的產品採購開支與本地供應商相關。

同時，我們不斷優化環保材料及環保包裝解決方案，積極推進外部供應商對符合條件的包裝物（如紙包裝、托盤等）進行回用以減少廢棄物產生量，回用範圍涉及全國冰冷、空調、洗滌、電廚等四大產業線。

- **減少非環保包材使用量：**2021年，海爾智家使用可重複利用的薄膜材料，可減少32%的EPS (Expanded Polystyrene, 聚苯乙烯泡沫) 用量，以及83%的紙箱材料用量；
- **包裝品回收再利用：**2021年，GEA的產品包裝材料中80%以上均可回收再利用；
- **降低運輸途中碳排放量：**織見洗衣機整套包裝重量降低369g，卡薩帝乾衣機整套包裝重量降低338g，有效降低運輸過程中的碳排放量。

產品回收減碳

2021年7月，國家發展改革委聯合工業和信息化部、生態環境部發佈《關於鼓勵家電生產企業開展回收目標責任制行動的通知》，鼓勵家電生產企業開展回收目標責任制行動。海爾智家積極踐行國家戰略。

2021年，海爾智家已在山東、徐州兩大地區開展回收試點工作，在萊西市建立拆解工廠，計劃要在1-3年內建成全國領先的再循環產業體系，實現年拆解規模達到2,000萬台，減少碳排放17萬噸。

回收體系

海爾智家構築線上線下融合的回收體系，並利用標識解析技術，確保回收全流程的可溯可查。

再利用體系

海爾智家圍繞碳檢測、碳認證、典型模塊化處理工藝等打造再循環材料研究院，積極參與《廢棄電器電子產品標識編碼規範》《電器電子產品再生塑料使用規範》等多項標準的制定。

再循環互聯工廠

2021年5月，海爾智家已建成拆解行業首個「燈塔工廠」，該工廠投產後可實現每年拆解200萬台廢舊家電，改性造粒3萬噸，能夠實現產品設計、製造、拆解、再利用的綠色閉環。此外，海外FPA的奧蘭克工廠建有完善的產品回收設施，已運營超過15年。

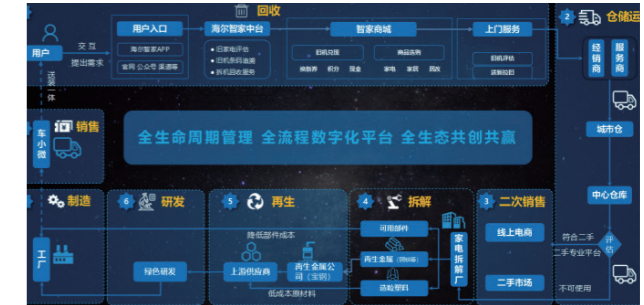


其他減碳行動

綠色辦公

海爾智家倡導並推廣綠色辦公舉措，鼓勵員工積極落實資源節約。

- 提倡以遠程溝通、線上會議的模式開展工作，進一步推進無紙化辦公；
- 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；
- 集中採購紙張，設置廢紙回收箱，提高使用效率；
- 倡導員工多使用公共交通，減少交通碳排放。



碳資產平台

海爾智家計劃搭建以節能減排、可持續發展為核心的綠色低碳發展體系，完成從能源流管理到碳排放管理的轉變。2021年，我們孵化碳資產管理服務場景，迭代智慧能源、節能減排等綜合能源解決方案。

- 對國內各工廠的水、電、氣等主要能源消耗實時動態監控和扁平化管理；
- 在能源轉化、輸配、消費等方面開展全過程智能化控制；
- 自動精準採集能源數據，並完成能耗數據的預測、分析，優化能源調度。

氣候相關財務信息披露

海爾智家始終重視氣候變化對公司運營產生的影響，我們參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的倡議框架，積極識別氣候變化風險與機遇，並採取有效的應對措施。目前，我們已向TCFD組織提交了申請書，有志於成為倡議的支持者。

2021年，我們重點關注極端天氣引起的地質災害風險，為各產業、工廠購買保險，做好汛期地質災害排查、預警、應急處置和控制應對，例如公司在河南省運營的產業在千年一遇級別的洪水防汛防洪控制中，無汛情損失。

氣候變化風險		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。 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； 識別可能的資產損壞，購買必要的保險。
	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。 研發應用更高能效的製冷設備； 科學安排生產計劃、周密部署生產組織、提高運營效率； 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。
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。 密切監察環境法律法規、政策的變化並及時應對； 積極開展節能減排工作，提高清潔能源佔比。
	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。 通過人才培養與保留等措施，提升公司研發能力； 持續研究應用低碳技術，積極開展行業合作。

氣候變化風險		應對措施
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。	積極開發綠色低碳產品，滿足消費者需求； 推動資源節約工作開展； 建設智慧能源雲平台，實施價格預測、用能監控分析，提升能源管控能力。
	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。 提升公司可持續發展能力，積極應對氣候變化； 提升相關管理透明度，回應利益攸關方關切。

氣候變化機遇		應對措施
資源效率	更高能效的設備、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，提高綠色低碳產品佔比； 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	

我們的未來規劃

海爾智家將持續採取降碳行動，在推進碳核查項目的同時，開展低碳研究和探索工作，制定短、中、長期的減碳行動路線圖，提升可再生能源使用比例，加快推進各生產製造環節的工藝改進，有效降低廢棄物產生，並進一步完善回收、拆解、再利用的再循環體系建設，助力碳減排。

維護員工權益 創造共享價值

- ▶ 我們的目標
- ▶ 我們的行動
- ▶ 我們的未來規劃



維護員工權益，創造共享價值

我們始終堅持「人的價值第一」，致力於建立多元、平等、和諧、發展的工作氛圍，切實保障員工合法權益，重視員工培訓與發展，不斷提升員工滿意度，與員工共享發展、共創未來。

我們的目標

未來1-3年目標
<ul style="list-style-type: none"> 靈活多元化激勵機制，賦能員工快速發展；
<ul style="list-style-type: none"> 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%；
<ul style="list-style-type: none"> 努力實現「零」安全事故，保障員工健康與安全。

我們的行動

海爾智家一直秉承「人單合一」的管理模式，建立全球人力資源管理平台，努力為員工成長提供更多的資源與機會。我們圍繞五大方面，積極開展行動。

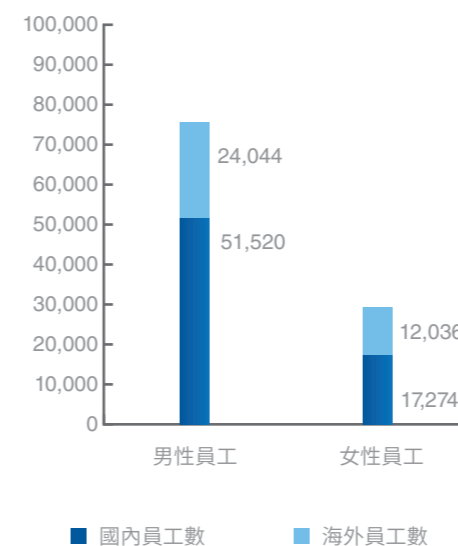
	<p>打造多元共融的員工隊伍</p> <p>我們將「團隊多元化」列為全球業務戰略之一，通過多種途徑招募多元化人才，並積極助力女性員工發展。</p>
	<p>維護員工權益</p> <p>我們致力於維護公平公正、平等和諧的僱傭關係，通過完善管理制度、明確執行流程，為員工營造積極正面的工作環境，實行自主化工作時間，切實保障員工合法權益。</p>
	<p>促進員工發展</p> <p>我們創立「人單合一」等多元化人才激勵機制，設立多元化發展通道，搭建多層次的人才培訓體系，為員工提供開放式的發展機遇。</p>
	<p>加強員工溝通與關懷</p> <p>我們成立各級工會組織，開展健康關愛、困難扶助、教育助力、活力拓展、民主溝通等工作，提升員工滿意度。</p>
	<p>保障員工健康與安全</p> <p>我們不斷完善和更新安全管理制度，組建安全管理團隊，做好安全信息化建設和應急管理，並定期開展全方位安全生產檢查，及時發現並消除潛在安全隱患，加強員工及第三方公司的職業健康管理，組織員工學習安全文化知識、提高安全防衛能力。</p>

多元共融

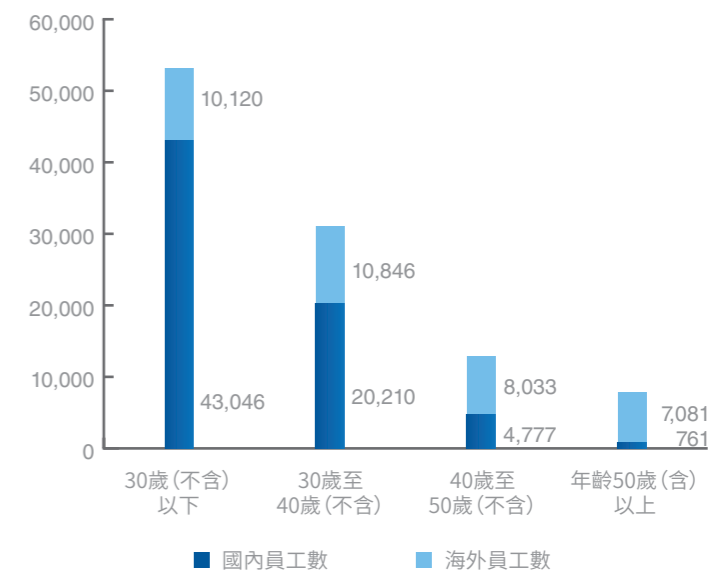
公司致力於營造包容的工作環境，並期望多元文化的碰撞與融合所帶來的卓越創新。

截至報告期末，我們在全球擁有員工104,874名，來自全球50個國家，其中海外員工36,080名。

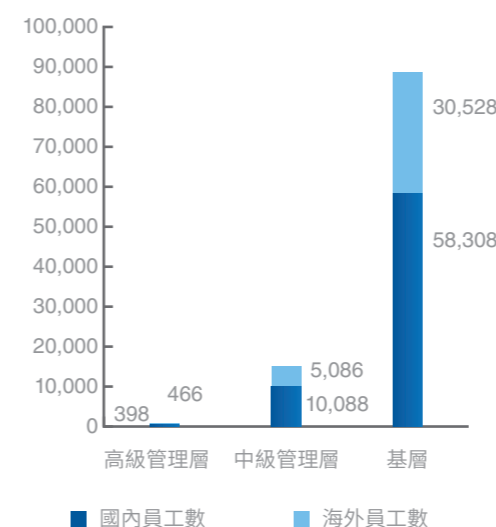
按性別劃分的員工總數(人)



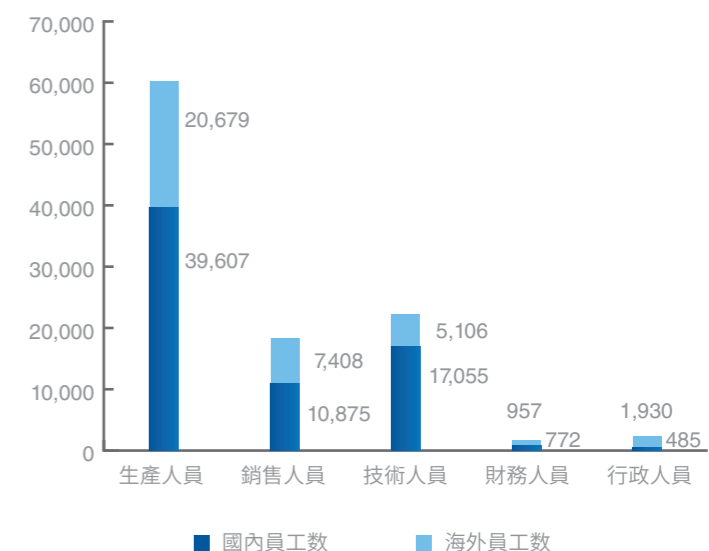
按年齡劃分的員工總數(人)

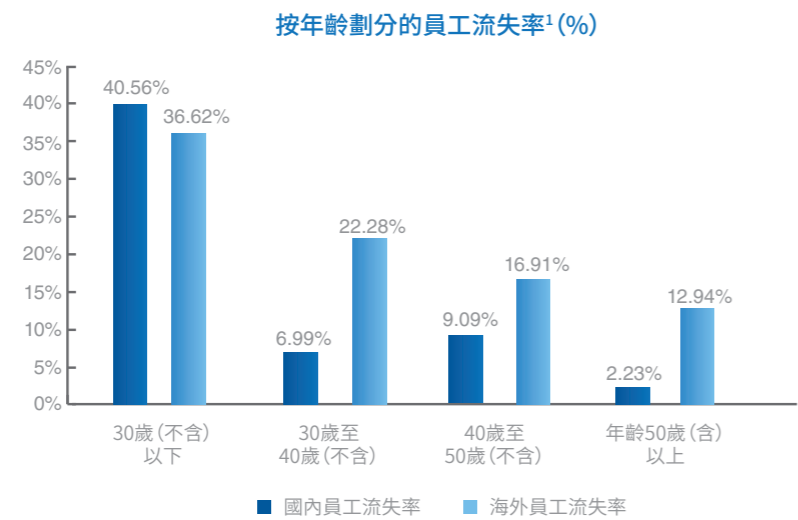
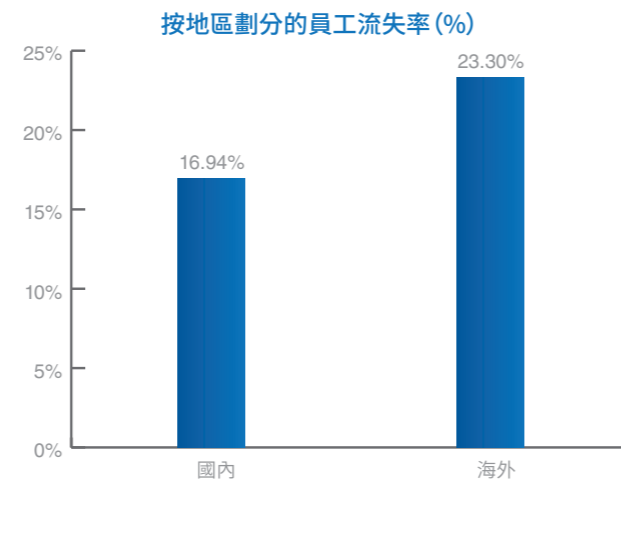
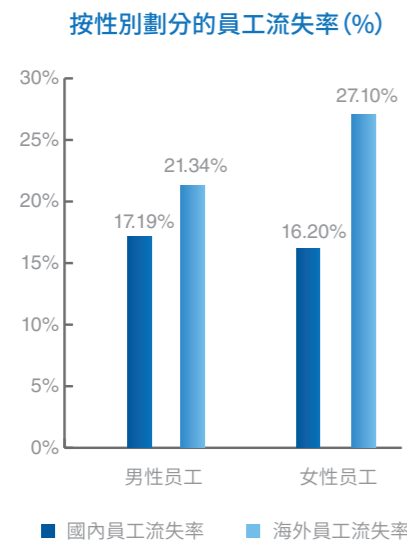
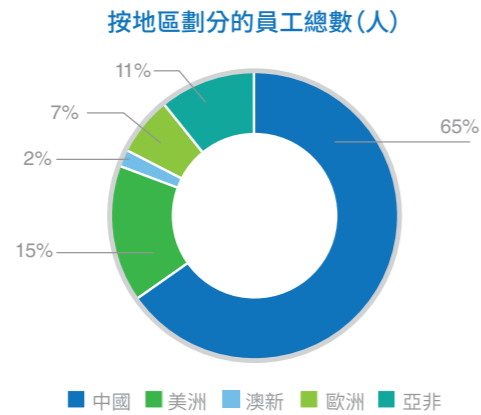


按職級劃分的員工總數(人)



按類型劃分的員工總數(人)





註：

¹ 本報告中的流失率的計算公式為：流失率=年度流失人數/年度平均在職人數。其中，國內離職人員中一線工人佔比78%，海外離職人員中一線工人佔比74%。

達到世界一流的包容性

在GEA，員工自發組織成立「親和網絡」(Affinity Networks)，助力不同背景的員工更順暢地交流與融合，任何員工都可以作為成員或盟友加入。「親和網絡」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。2021年，GEA完成了全部領導層人員的無意識偏見培訓，並將管理層女性人數及有色人群佔比分別提升至31%和23%。

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、公平和包容性政策》，致力於打造公平公正、包容和有歸屬感的工作環境，吸引、留住和培養具有潛力的多元化人才，使得全球員工都獲得學習和發展的機會，並鼓勵員工定期對公司的領導力、文化和體驗進行反饋。同時，FPA倡導客戶、供應商和社區關係參與其中，共同築建多元化社區。

女性員工發展

我們的全球每個業務/區域都積極落實性別平等的工作制度與工作環境，完善吸引、發展和保留女性員工的機制。我們關注女性員工在職場中可能面臨的挑戰或困難，竭力提供必要的支持，包括設定同工同酬的薪資結構，嚴格落實婚假、產假、哺乳假、婦女節等假期並依法支付相應報酬。此外，為保障女性員工權益，公司每三年與工會簽訂《女職工專項集體合同》，簽訂率為100%，並每年為女性員工提供專項婦科體檢項目，受到女性員工好評。

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》《禁止使用童工規定》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，保障其享有合法權益。

案例：海爾智家搭建愛心媽媽小屋，關愛女性員工

2021年，海爾智家新建8個愛心媽媽小屋為哺乳期女員工創建舒適、隱蔽、衛生、便利的哺乳場所。



僱傭管理

公司實行僱傭管理，建立了員工聘用、晉升及離職相關制度。我們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。2021年，集體合同、安全衛生的專項集體合同的簽訂率達100%。

我們為每一位員工提供平等機會，在招聘錄用、薪酬福利、職業發展、獎勵懲處時，以客觀事實為依據，不因員工的國別、民族、籍貫、性別、年齡、身體特徵、興趣愛好和宗教信仰等原因而對員工歧視或差別對待，促進平等用工，致力營造公平和多元化的工作環境。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以及公司規定進行嚴格處理，妥善安置被強迫勞動者及童工。2021年，公司未發生任何違法違規僱傭事件。

海爾智家根據當地法律法規和文化，為員工提供公正且具有競爭力的薪酬福利與獎勵機制，吸引和保留全球優秀人才。

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。

我們在公司內部建立完善的流程體系，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。

工時管理

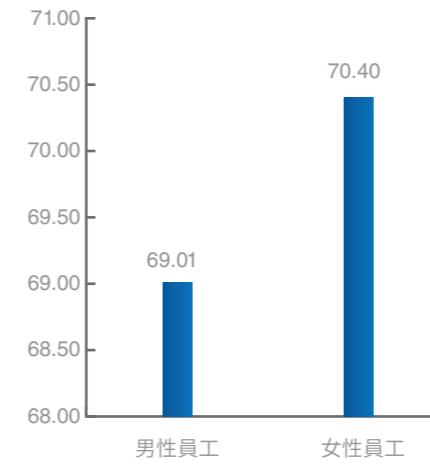
我們不斷優化工時管理制度，設立了鏈群和小微²的自主時間管理政策。鏈群和小微可根據國際慣例、行業特點、業務場景來自主決策工作時間和考勤方式，使員工的工作時間更加靈活，方便員工更好地平衡工作及生活。

- 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。

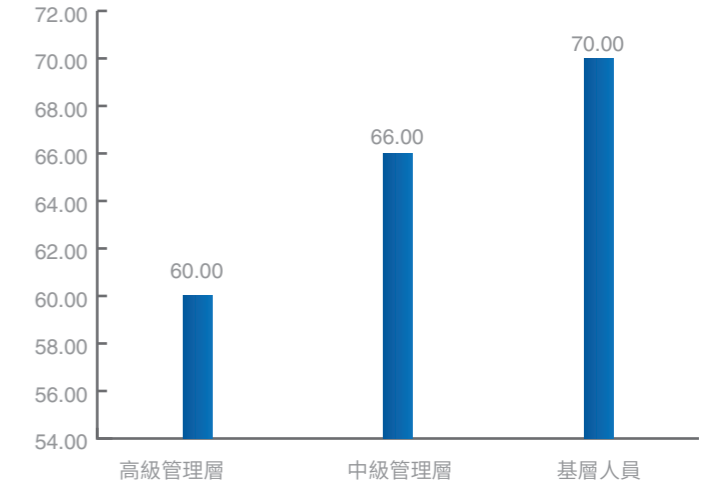
員工發展與培訓

海爾秉持著「人人可發展，人人被關注」的理念，重視員工的成長與發展，通過設立獎勵機制、拓展發展平台及晉升通道、完善多元化培訓體系、組織開展豐富的培訓活動等方式，助力員工實現個人價值。

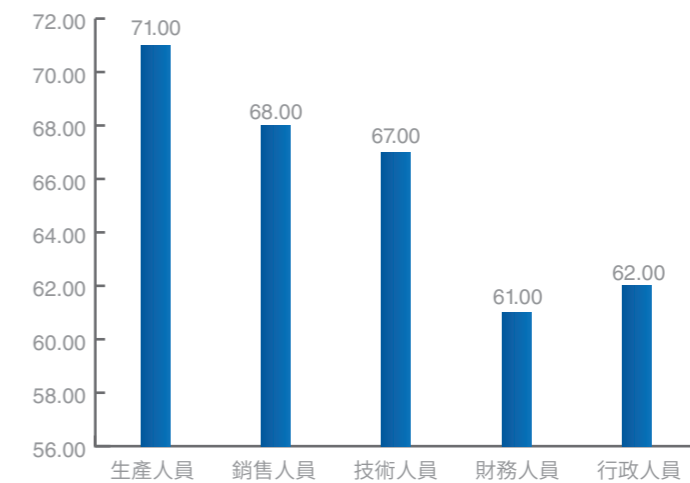
按性別劃分-國內員工完成受訓的小時數(小時)



按職級劃分-國內員工完成受訓的小時數(小時)



按類型劃分-國內員工完成受訓的小時數(小時)



² 鏈群與小微均為海爾智家內部組織架構單元名稱。

設立人才激勵機制

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僱員，「單」指創造用戶價值。該模式旨在引導僱員主動發現可以創造用戶價值的領域，以實現自己的業務突破，並獲得更好的職業發展。「人單合一」管理模式鼓勵僱員以企業家的心態開展工作，實現與公司價值、股東價值一致的自我價值。

我們設立創客合夥人激勵與約束機制（以下簡稱「創客制」），基於用戶付薪的原則，實現員工與企業的風險共擔、收益共享。

我們持續搭建豐富多元、多維精準的激勵架構。2021年，我們首推「A+H」全球員工持股、H股受限制股份單位計劃、A股股權激勵計劃，並首次將境外員工納入計劃範圍，吸引、激勵和穩定公司核心人才，激勵計劃有效期不少於5年。2009年至今，公司共計推出了五期股權激勵計劃、六期員工持股計劃，激勵對象涵蓋了公司中高層5,200餘人次。

拓展發展通道

海爾智家為員工提供多元化發展通道，以智能製造為例，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，不斷做大經營範圍和市場競爭力，從而實現個人價值的職業發展通道；從班組長起步，發展成為小微主、供應鏈長的發展通道；
- 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，不斷做大價值產出和影響範圍，從而實現個人在某一專業縱深發展或多個專業複合型發展的職業發展通道；從助理工程師起步，發展成為資深工程師、專家的發展通道；
- 專業迭代引領大賽：通過搶戰略樣板/頑症課題，以專業項目為載體，創新實踐，解決痛點，攻克頑症，通過項目PK，獲得相應榮譽的大賽通道。從新員工的「新銳成長」起步，到獲得「首席工程師」榮譽稱號的大賽發展通道。

同時，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，已發起超過130個發展賦能項目。



「引領者計劃」打造複合經營人才



完善培訓發展體系

我們高度重視人才培養，搭建分層次的人才培訓體系，針對不同需求的員工制定線上、線下一體化培養方案，為員工提供豐富的學習資源與多元化的學習方式，助力員工能提升職責素養、專業能力與領導能力。2021年，公司組織開展了多項培訓計劃，課程涉及企業文化、辦公管理、專業技能等內容，並採取直播、線下定制、線上學習、社群論壇等學習方式，實現國內全體員工培訓覆蓋率100%，人均受訓時長達69.36小時。

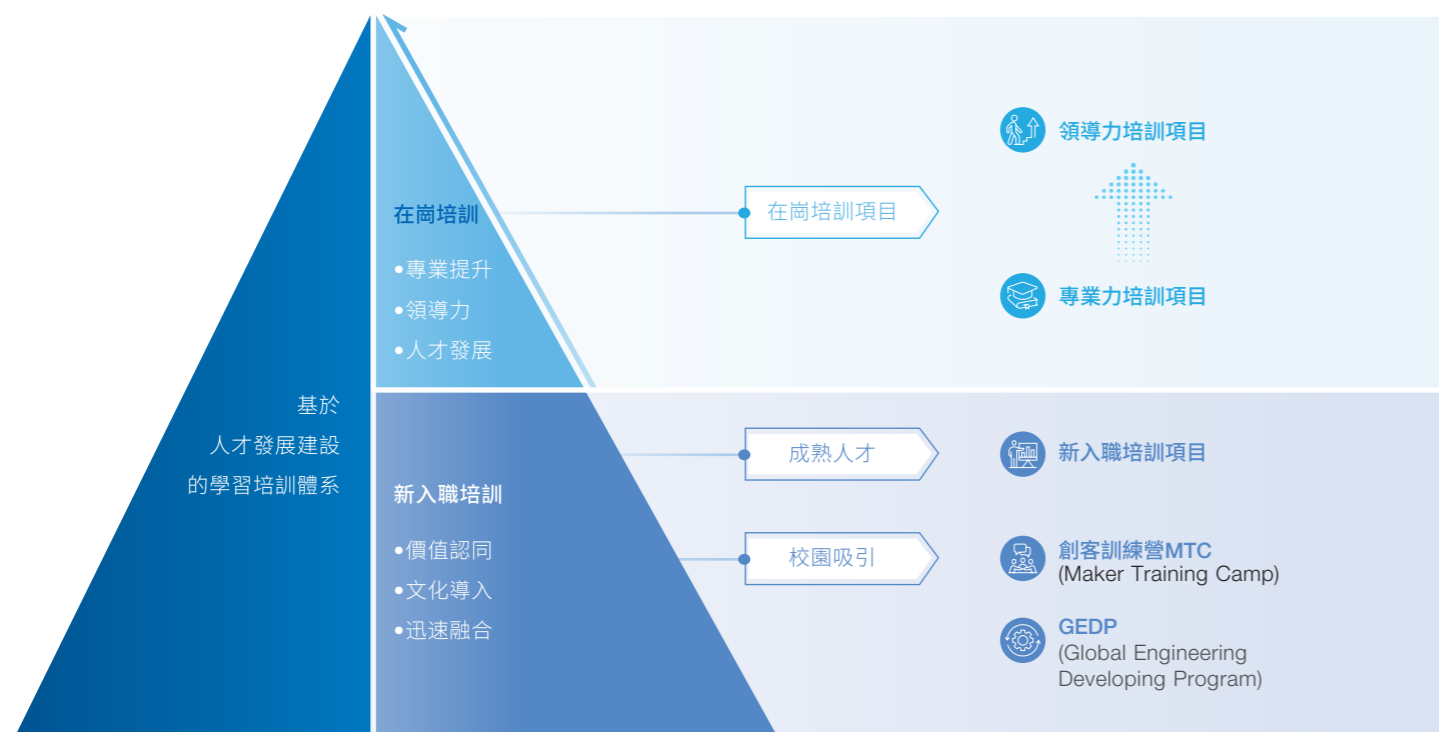
- 青檸計劃：針對校園潛在員工的前置培養計劃；
- 創客訓練營MTC (Maker Training Camp)：針對新入職員工，採用線上線下相結合的階梯式學習培養模式，通過「大咖面對面」、創意拓展、導師輔導、全價值鏈節點歷練等成體系的學習模塊，讓新員工從理論到實戰，逐步成長並全面認識自我，在公司找到屬於自己的舞台；

- 智能製造「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。截止2021年末，星系列項目共培養123人，促動輪崗42人；
- GEDP (Global Engineering Developing 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、與GEA等領先技術項目，目前已在中國、美國、墨西哥等地同步啟動；
- 領導力項目：針對培養中高層管理者的系列發展方案，展開O2O的混合式學習賦能項目。

為了便於自主學習，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。2021年我們上線了針對國內員工的基本素養、通用能力、專業能力和領導力培養的工具與課程。



員工培訓現場



員工關懷與溝通

海爾智家設立各級工會聆聽員工的訴求與心聲，努力協助員工解決各類問題，提升員工滿意度。

員工福利

2021年，公司職工代表大會討論並通過了《青島市職工醫療互助保障計劃》項目及《海爾集團愛心救助基金申請平台》升級項目，並依照項目要求開始每年為符合政策的青島市職工投保補充醫療保險。截至目前，參保員工21,882人，各級工會補助總額達656,460元。我們還聯繫當地齊魯醫院為員工舉辦健康講座，普及健康知識。針對特殊困難職工及家屬，我們升級《海爾集團愛心救助基金申請平台》，並提高了救助標準及比例。2021年，我們救助四批大病困難職工，共16人次，救助金額達663,858元。

寒暑假期間，我們為367名員工子女提供愛心託管服務，並為子女中考高考員工提供3-4天休假福利。

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。

文體活動

此外，公司已成立球類、棋類、舞蹈、太極拳、瑜伽等多個文體協會，舉辦攝影、書法、繪畫等多種比賽和活動，滿足員工的精神文化需求，增強員工活力和幸福。2021年，海爾智家各級工會組織員工活動4,450次，參與23.35萬人次。

案例：創新「營友會」新模式，賦能員工多元化職業發展

海爾智家以提升員工最佳體驗為目標，組織開展讀書角、興趣部落、創意社群、妙趣橫生的大咖說、英語社群、創客沙龍等創意培訓活動。該模式有利於保留優秀員工，並助力其在職業生涯中不斷攀升。

其中，英語社群是智家英語愛好者的聚合地，能夠激發員工持續開展英語學習，爭做全球化人才。



案例：海爾智家為春節留守員工送溫暖

2021年春節，海爾智家為春節不返鄉獨自在青過年的優秀創客準備了各類慰問物品。春節期間，公司的羽毛球協會、籃球協會還為球類愛好者組織各類活動，大家充分感受到公司的溫暖。



案例：海爾智家舉辦第三屆員工創新能手大賽

2021年11月，海爾智家舉辦了第三屆員工創新能手大賽。



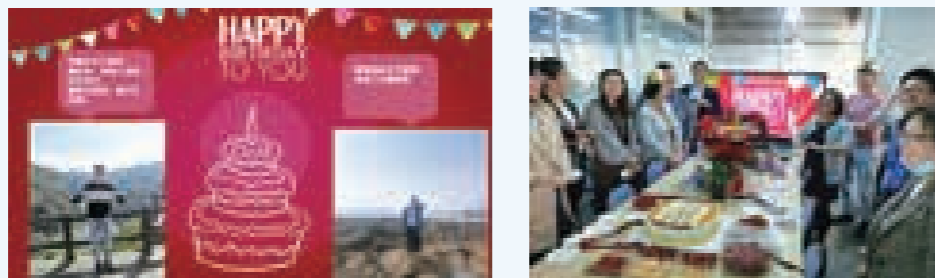
案例：智家工會開展第十一屆「引領新生態」主題趣味運動會活動

2021年10月16日，海爾智家工會組織開展十一屆趣味運動會，運動會設立7個項目，包括集體大跳繩，超級障礙賽等，吸引了許多員工及家屬參與。



案例：冰箱海外創客生日會活動

2021年5月，冰箱海外工會策劃為部門員工舉辦了生日會，會上大家分享了蛋糕、水果等美食，使員工真正融入到公司大家庭當中。



智家健步行活動



大合唱比賽



職工運動會足球比賽



職工運動會太極拳比賽

民主溝通

我們通過面對面交流、微信群、郵箱、懇談會、iHaier、「心聲」在線反饋系統、合理化建議活動等溝通渠道，確保職工關心的問題及時得到反饋和解決。在調解勞動爭議、處理員工投訴方面，公司能夠在第一時間溝通協調，員工抱怨化解率達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，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。我們通過「雲圖」「觀海融媒」「信息共享發佈平台」「戰略速遞」等方式，將企業戰略、行業動態等第一手信息傳遞給員工，增進員工對企業文化的理解。

員工敬業滿意度調查

海爾智家每兩年開展一次員工敬業滿意度調查。本年度，公司從薪酬、發展、績效等16個維度出發，採取線上調研+線下訪談的模式開展調研。調研結果顯示，我們擁有相對穩定的團隊，員工對公司的各項工作體驗均給予較高評價，尤其在企業形象和競爭力、質量與競爭力、培訓等方面給予最高評價。

員工健康與安全

海爾智家關注員工職業健康，切實保障員工職業健康與安全。2019-2022年，海爾智家員工因工傷死亡人數為0，本年度工傷損失工作日2,951天。

安全管理體系建設

我們嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《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》《安全事故、案件考核追求管理》等安全管理制度，全面開展安全管理工作，保障員工職業健康安全，預防職業病危害。

海爾智家組建了安全專業團隊，依託HSE&6S³雲平台、消防物聯網大數據平台、IPM設備智能管理系統等平臺，施行安全責任網格化體制，以保證對安全責任的執行實現「橫向地塊區域縱向業務崗位」全覆蓋。我們會定期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。

安全信息化建設

2021年，我們在消防方面研發了大魚-消防物聯網系統，實現了消防數據採集、報警、分析、智慧化管控。

安全生產檢查

公司分層次、分類別全面開展安全監督檢查工作，確保安全管理措施落實到位，安全風險隱患問題全面整改。同時，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。

第三方安全管理

我們關注攸關方在園區內的安全，制定了「施工安全管控9必做，施工安全管控18條」的管理制度，明確施工單位、工廠接口部門、安全部門職責。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》，確保供應鏈員工實施安全監督。

職業健康管理

海爾智家針對職業病危害崗位的員工發放《職業病危害崗位告知書》，並對其進行「崗前-在崗-離職」全流程職業病體檢。本年度，對1.3萬職業危害崗位操作工進行健康體檢，並對215名不適合從事該崗位的員工進行調崗轉崗。

我們聘請第三方機構對職業危害崗位、現場有害作業環境有害作業環境中1,672個點進行檢查，檢查結果均符合國家標準。

安全文化建設

- **安全技能培訓：**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。我們會定期開辦「一週一案」、「一週一課」等安全教育活動和線上安全考試。
- **安全文化宣傳：**2021年，公司通過HSE&6S交互平台、「安全微百科」微信公眾號等平臺累計交互96萬人次，發佈「安全微百科」微信公眾號150期、圖文信息600篇。

应急管理

為加強安全应急管理，海爾智家建立由領導層、應急預案領導辦公室、現場指揮組、應急預案實施處置各工作組等組成的應急管理團隊。



本年度，公司完成建設了75個微型消防站，並建立微型消防站電子版檔案；組建69個義務消防員隊，共計775人；組織了園區應急拉動演練787次，累計參與9,495人次；組織工廠級專項應急預案演練606次，累計參與13萬人次；組織工廠現場應急處置方案演練2,496次，累計參與2.3萬人次。

加大投入，保護員工健康

2021年在新疫情持續狀態下，海爾智家積極部署，採取多樣化措施，為員工健康與安全保駕護航。

海爾智家為員工提供體溫監測，定期為員工發放口罩、消毒液等防疫物資，並主動將醫護人員及新冠疫苗接種車引入園區，組織員工免費接種疫苗，幫助員工加強免疫防護能力。2021年，國內全區員工疫苗接種率為100%。

為了給員工創造健康安全的辦公環境，我們定期對辦公區域進行全面消毒，定時通風等。同時，我們提供數字化工具為員工遠程居家辦公創造條件，並推行「無接觸健康服務」的線上服務模式，減少員工與外界環境、人員接觸，做好健康防護。此外，我們注重提高員工防控意識，廣泛地通過iHaier等渠道傳播防疫知識，提高員工自我防護能力。

我們的未來規劃

我們將聚焦「員工以企業為家」的目標，關注員工權益問題和員工身心健康，拓展員工晉升通道，激勵員工發展，提高員工滿意度，實現「人的價值最大化」。

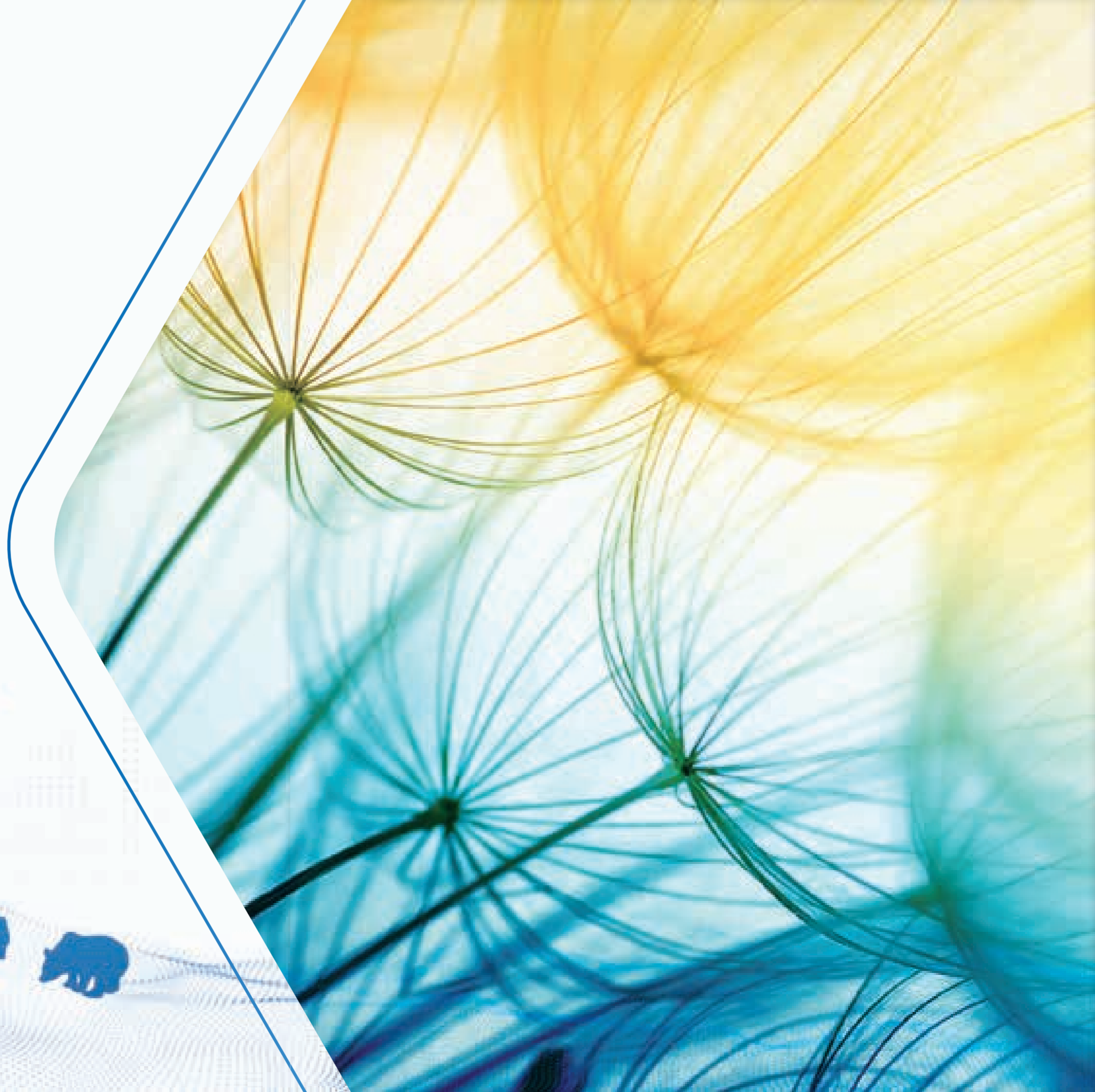


安全應急演練活動

³ 「6S」是指「整理、整頓、清掃、清潔、素養、安全」。

踐行責任採購 引領行業發展

- ▶ 我們的目標
- ▶ 我們的行動
- ▶ 我們的未來規劃



踐行責任採購，引領行業發展

海爾智家率先在全球創立物聯網生態品牌，實現生態圈內利益攸關方的不斷增值。

我們的目標

未來1-3年目標
提升供應商社會責任審核比例至90%；
爭取完成全部含有衝突礦物供應商的內部盡調；
實現供應商廉政提醒函100%回收，並對其進行廉政培訓；
力爭促進對採購額佔20%的供應商設立環境目標如廢棄物減排目標，以及能耗目標等；
ESG政策推廣複製至海外自製工廠，並根據運營地實際狀況優化。

我們的行動

海爾智家積極促進產業鏈協同發展，促進可持續供應鏈建設，實現行業引領。



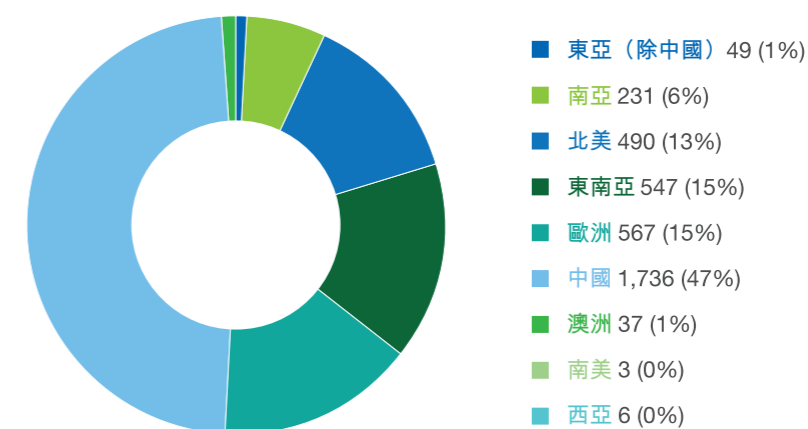
可持續供應鏈

我們整合全球供應鏈資源，不斷完善供應鏈管理制度，從供應商准入、訂單採購、供應商風險評價、供應商賦能等方面採取措施，踐行責任採購，引導供應商履行環境及社會責任。

可持續供應鏈

海爾智家將可持續發展作為採購戰略的重要組成部份，從供應商准入、採購、評價、賦能等方面開展全流程管理，積極踐行負責任採購，持續推動產業鏈可持續發展。

目前，海爾智家全球供應商達3,666家，供應商分佈地區如下：



供應商准入

海爾智家制定了《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，規範供應商審核與管理工作。2021年，我們引進了73家合格的全新供應商。此外，我們已將ESG管控措施整合到主採購流程中，並在合同中對雙方責任以相關條款和條件作出明確規定。

自承諾	我們通過自承諾對供應商進行資格能力評估，其中供應商遵守勞工制度、商業道德、環境保護、衝突礦產等是重要評估項目。2021年有11家新的供應商沒有通過這一評估未能進入供應網絡。
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、危廢物管理等）。
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。

供應鏈環境與社會風險管理

基於聯合國工商企業與人權指導原則(UNGP)、經合組織(OECD)跨國企業指南以及國際勞工組織(ILO)跨國企業宣言，要求全球供應商遵守《海爾商業行為準則》《GEA供應商、承包商及顧問公司誠信指南》等管理辦法，並根據供應商質量、交付、社會責任風險大小等綜合評估，對供應商進行風險評級，分為I、II、III等級。

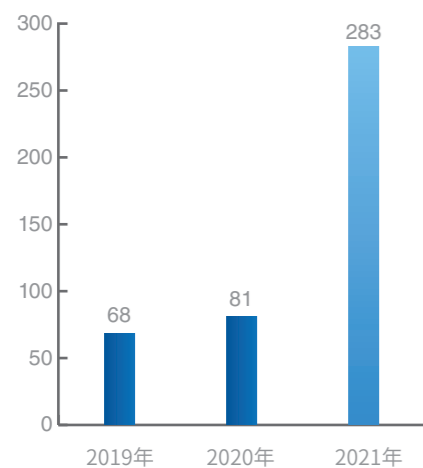
我們設立跨部門團隊對供應商行為準則履行情況、環境及社會風險進行評估及確認，並定期開展現場檢查、員工訪談、管理層訪談、文件審核等方式的供應商審核。審核內容主要包括禁止童工、保護未成年人、禁止現代奴役、禁止強迫勞動、反歧視和懲戒、工作時間、工資福利、消防、安全健康、環境保護、商業道德等領域。針對供應商審計中發生的問題，我們會及時報告並敦促供應商及時整改。我們將可持續發展違規列為零容忍政策，一旦發現則直接中止合作，並將使用童工或強迫勞動等列為紅色底線。

2021年我們對1,058家供應商進行了風險評級，對283家I、II供應商及新供應商進行了現場審核，目標是到2023年佔採購額90%的供應商都要進行審核。

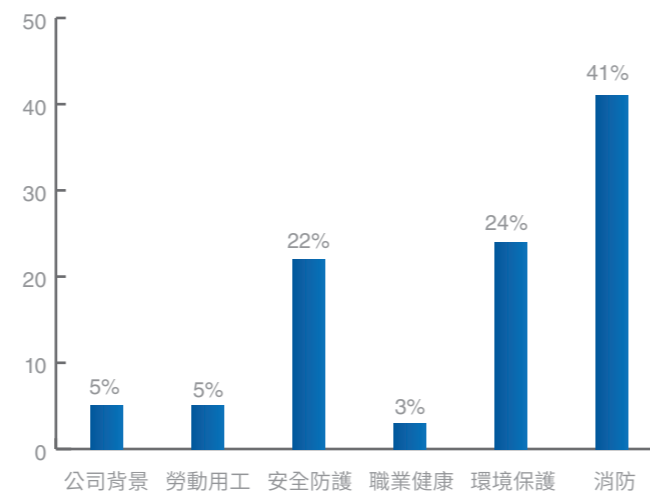
2021年，我們審核的供應商中有30家存在部份問題，沒有重大不符合項。我們指導供應商採取檢查、根因分析、改進、預防和評估五步法，制定針對性改進措施。

2021年我們對26家二級供應商進行了審核，其中18家存在部份問題，沒有重大不符合項。同時，我們敦促一級供應商對二級供應商進行檢查。

2019-2021 年供應商風險評級數量



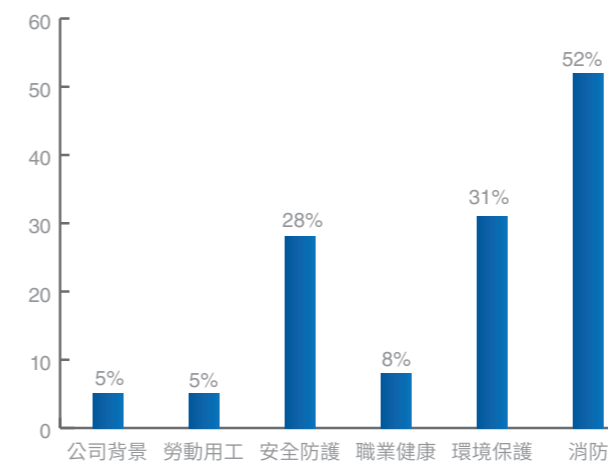
2021年供應商審核存在問題



《海爾商業行為準則》對供應商的要求：

- 為員工提供平等、無歧視的工作機會；
- 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；
- 禁止僱傭童工；
- 為員工提供健康、安全的生活環境；
- 禁止貪污、賄賂行為，遵守商業道德；
- 建立政策或機制確保其採購的鈹，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。

2021年二級供應商審核存在問題



供應商數字化管理

我們建立數字化供應商管理系統，通過物聯大數據分析及計算模型，我們不斷優化供應商的生產效率，最大程度地提高生產效能。

供應商績效管理

我們每年開展供應商可持續發展績效評估，績效分為具備、基本具備、低風險、高風險。

績效表現好的供應商，將在招標過程中實現加權加分。對於績效表現差的供應商，我們將可能會被採取如下措施：

- 在績效評價中對供應商進行減分
- 採購部門的高級管理層與供應商接觸
- 跟蹤審計問題直至問題項閉環，並要求其提供所需證據
- 將即刻停止與嚴重違規供應商的合作

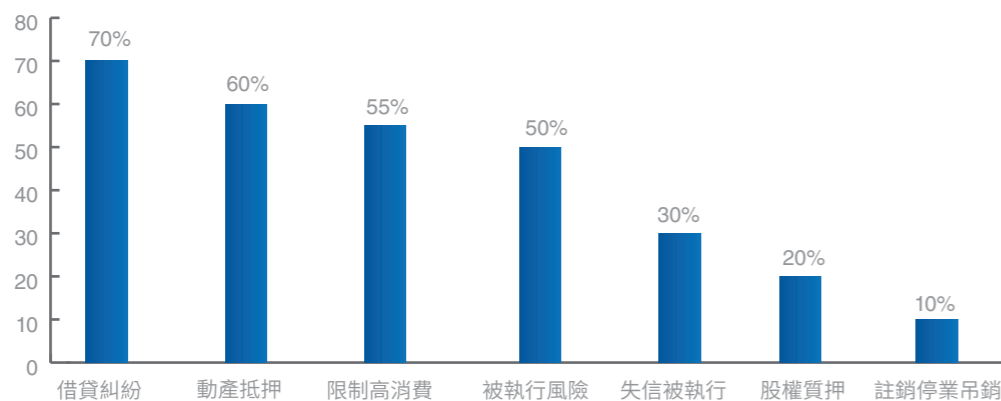
2021年，共有120家供應商提交包裝整改方案，減少或優化包材方案，節約了約4,000萬元，相當於每年節約28,000棵樹木，減少二氧化碳500噸。

高風險供應商監控

我們通過信息化手段對供應商風險因素進行收集、監控，從財務風險（保理業務違約、拖欠工人工資、二級供應商賬款拖欠、民間借貸）、業務風險（大量人員流失、重大投資失誤、負面信息）、法務風險、內控風險等角度進行管理，我們會採取如下措施降低供應商供貨風險：

- 開發備選供應商
- 調低業務份額
- 停止新品業務
- 中止合作等

2021年，我們識別高風險供應商20家，其中調低業務份額、停止新品業務12家，中止合作8家，其風險因素主要分佈如下：



衝突礦產

海爾智家遵循美國《多德•弗蘭克法案(Dodd-Frank)法案》、歐洲《歐盟衝突礦物法規(EU Conflict Minerals Regulations)》、經濟合作與發展組織(OECD)《關於來自受衝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》以及中國《負責任礦產供應鏈盡責管理指南》，承諾不採購和使用直接或間接來自高風險國家有爭端礦業的金屬，包括但不限於錫、鈹、鎢、鈷和金等金屬及其他原材料。

我們亦要求供應商共同遵守此項承諾，提供書面的聲明並建立原材料追溯政策，確保其採購不含來源不明礦產或涉及衝突礦產。2021年，海爾智家負責任礦物審驗流程對620家供應商進行調研，並針對所供商品中使用鈹、錫、鎢、金、鈷的102家供應商進行盡調，目前已有78家提供了反饋材料。2022年，我們計劃完成全部供應商調研，並對產品中使用該金屬的供應商完成盡調。

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

公司基於聯合國工商企業與人權指導原則(UNGP)、經合組織(OECD)跨國企業指南以及國際勞工組織(ILO)跨國企業宣言，建立了完整的採購管理體系，並制定了《海爾商業行為準則》《供應商行為準則》《GEA供應商、承包商及顧問公司誠信指南》等，對供應商勞工標準、安全健康等方面進行規定。

我們將使用童工或強迫勞動等列為紅色底線，作為供應商准入門檻。海爾對可持續發展違規列為零容忍政策，一旦發現則直接中止合作。

以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。

供應鏈商業道德管理

海爾智家要求供應商簽訂《誠信特別約定》和《模塊商現場互聯廉政聲明書》，並每年都在海達源平台系統發佈《供應商廉政提醒函》彈窗、廉政提醒函件等文件，並公佈了專門的舉報郵箱，設置「違法違規通報」專欄，可以查看對供應商、海爾內部人員的違法違規通報。2021年，總計有17家供應商被違法違規通報，11家供應商被列入「黑名單」。

我們的未來規劃

我們將持續推進供應商管理，對供應商及內部管理人員做反貪污管理，做好負責任採購及審核工作，建立環境相關申報校核標準，打造更高水平的可持續供應鏈。

提升用戶體驗 共建美好生活

- ◆ 我們的目標
- ◆ 我們的行動
- ◆ 我們的未來規劃



提升用戶體驗，共建美好生活



在高速發展的「萬物互聯」時代，保障產品質量是海爾智家的立身之本，在做好產品質量合規的基礎上，我們致力於不斷研發創新技術，持續提升產品質量。同時，我們為用戶提供個性化、定制化的智慧物聯交互體驗與解決方案，通過數字平台帶給用戶更時尚、更美好、更卓越的生活體驗，成為行業的引領者。

我們的目標

未來1-3年目標
▶ 產品不良率持續下降；
▶ 力爭實現產品「零召回」；
▶ 建成統一的數字化質量管理平台；
▶ 力爭實現服務「零延誤」，客戶「零抱怨」；
▶ 打造核心專利包，連年提升專利申請數量。

我們的行動

海爾智家秉持「質量為本，用戶至上」的理念，致力於打造卓越的產品與服務質量，以創新引領產品升級。我們圍繞產品高質量、服務高質量這兩大方面，積極開展行動，努力獲得社會與用戶的認可。

	<p>產品高質量</p> <p>我們進一步完善質量管理體系建設，依託質量平台，做好產品合規及質量的全流程閉環管理，圍繞各產品線研發亮點產品與技術，積極促進創新研發的應用，做好知識產權保護工作，實現產品高質量。</p>
	<p>服務高質量</p> <p>我們將不斷完善服務體系標準，依託並持續升級數字化平台，不斷創新服務模式，組織開展員工服務質量提升培訓，做好客戶投訴處理處置，並利用人工智能、5G等新興技術打造智慧體驗場景，實現服務高質量。</p>

產品高質量

以「人單合一，人人質量」的文化為理念，不斷深化產品質量管理，圍繞質量體系保障、加強技術創新與研發、使用環保材料、保護知識產權等四個方面，嚴格把控質量大關，不斷提升產品質量。

產品合規及質量管理

在質量「零缺陷」的目標引領下，海爾智家在全球範圍內嚴格遵守各運營所在地適用的質量相關法律法規及標準，包括但不限於《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，嚴格管理產品材料的健康與安全。2021年，公司搭建OEM生態產品「三證（准生證、出生證、體檢證）」質量管理體系，並統一升級優化計量管理體系，持續強化「雙向」管理機制⁴，進一步完善了質量管理體系建設。本年度內，國內運營區的全部工廠均通過ISO9001質量管理體系認證，其中32個工廠通過了QC080000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）。

公司依託海爾質量平台，分設產業質量平台，對各工廠的研發質量、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。2021年，隨著全流程閉環管理模式的進一步完善，公司產品質量得以進一步提升，產品當年不良率同比下降18%。未來1-3年，海爾智家將持續推動質量體系數字化升級項目，形成統一的質量數字化平台。

- 研發階段：充分識別質量風險，針對設計方案進行重點模擬和測試；
- 生產階段：識別關鍵質量特性，保障工藝質量穩定性，並對產品質量進行抽樣檢測，所有產品均需符合全流程質量管控標準後上市，並在上市後每年定期覆審；

- 物流階段：跟蹤運輸和倉儲質量，重點關注外損情況，加強物流質量管控；
- 銷售階段：禁止誇大宣傳和誤導用戶，定期請第三方專業機構調研用戶體驗效果。

為了保障產品質量，不斷提高員工專業技能水平，海爾智家定期組織員工開展質量培訓，包括ISO系列標準學習、崗位任職能力提升等。2021年，我們採用線上、線下結合的方式，整合內外部資源共同組織了針對不同層級、不同需求的質量賦能培訓，包括質量管理意識提升培訓、一線員工QC基礎質量工具培訓、專題互動實戰式培訓等，均取得了較好的效果。

為鼓勵員工持續提升任職能力，我們積極開展工序間、小微間、產業間的逐級競比活動，選拔優勝班組，總結模式和創新做法並在公司範圍內宣講、複製推廣。2021年，我們舉辦了「最美質量人」和「優秀創客」評選活動，將優秀案例和創新做法在海爾內部報刊、公眾號等宣傳推廣，達成了較好的標桿示範作用。

此外，我們非常注重對供應商的質量管理，基於ISO9001質量管理體系的要求進行管控，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。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。2021年，在質量審核標準上，我們更加側重於推動供應商制程能力的提升，增加了製造能力評價項目，提高引入標準，並不斷推進關鍵模塊供應商制程質量數據互聯，進一步加強了產品質量管理。

本年度內，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，取得一系列質量榮譽和認可，提升了外部質量口碑和美譽度。

⁴ 「雙向」質量管理機制是指，「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-底線機制與逆向還原機制」明確責任主體，嚴肅對待質量問題，堅守質量底線。

2021年海爾智家產品質量認證獲得情況

認證名稱	認證機構
綠色低碳電器及其零部件產品認證	中家院(北京)檢測認證有限公司
消費類電器產品衛生健康認證	威凱檢測技術有限公司
中國節能/節水等CQC認證	中國質量認證中心
食品接觸產品安全認證	中國質量認證中心
中國RoHS認證	威凱, 中家院, 賽實等
智能家用電器互聯互通CQC認證	中國質量認證中心/賽實實驗室
智能適老認證	中家院(北京)檢測認證有限公司
健康家居「速冷速熱」認證	威凱/中國標準化研究院
健康家居聲品質優+認證	威凱/中國標準化研究院
中國強制性產品認證	中國質量認證中心
UL V-Mark 冰箱一級健康保鮮認證	美國UL
UL V-Mark 家居一體直角全開認證	美國UL
VDE 衛生99%除菌認證	德國VDE
用戶體驗人機工效認證	德國TUV NORD
洗衣機WRAS水路認證	英國WRAS
Smart-Home IECQ認證	德國Dekra
NSF認證	美國NSF




海爾智家16大類產品，全球62種產品認證類別，總計獲得7500餘張產品認證證書。



當用戶購買的產品出現故障時，海爾智家會及時響應，協助用戶解決問題。針對在三包期內出現故障的產品，由用戶所在地的服務商進行鑑定後，我們給予用戶退貨或換貨處理。退換後的故障機器將由工廠的質量團隊進行質檢，找到故障原因，再循環產業自行或交由正規單位合規處置。2021年，我們達成全年全部產品「零召回」的優秀表現，沒有產品因安全與健康問題而被回收。

產品研發與創新

為了帶給用戶更智能、更美好的體驗，海爾智家構建了「10+N」開放式創新生態體系，搭建了開放式創新平台，積極推動產品研發與創新。

我們在全球各地建立創新中心，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。為了提高與生態方合作效率，我們會對創新技術進行概念驗證、對接管理等，並舉辦和參與海內外的創新活動，保持海外創新的活躍度。2021年，海爾智能圍繞廚電、熱水器、水聯網、淨水器、洗衣機等產品條線研發亮點產品與技術，並將節能環保的理念融入其中，不斷推進行業領先的標準制定，積極參與行業交流活動，促進創新成果的落地與應用。

 廚電產品線	<ul style="list-style-type: none"> 油煙機、燃氣灶、嵌入式產品及集成灶等產品均取得了技術創新突破，且在研發過程中加入環保的考量點，有力促進了循環經濟的發展，並獲得了相關機構的星級產品認證； 主導制定了清潔、減少鈹金廢料、溫度均勻性、消毒方面的5項引領性標準，規範了灶具性能技術標準； 參與2021年度中國燃氣具行業年會、中國家用電器技術大會等學術交流活動，參與相關技術發展趨勢論壇，發佈多篇優秀論文並獲得多個獎項；
 熱水器產品線	<ul style="list-style-type: none"> 成功研發環保水晶膽、變頻太空能熱水器、應用於反滲透淨水機的水質礦化技術等亮點產品與技術，連續五年獲得中國冷暖智造大獎「金智獎」； 主導制定1項國際標準、2項國家標準、3項行業標準及4項團體標準，並參與制定1項國際標準、5項國家標準和2項行業標準；
 水聯網產品線	<ul style="list-style-type: none"> 成為首個智慧浴室國際標準的制定者，聯合中國家電研究院發佈了我國行業首個智慧浴室場景標準； 參與2021年中國家電技術大會、《家電科技》學術年會，發佈多篇優秀論文；

 <p>淨水器產品線</p>	<ul style="list-style-type: none"> 變革了研發體系，自製研發率從2020年的10%提升至100%，並圍繞可回收利用的外殼材料開展研究，積極對標國內外先進技術； 積極參與各類行業標準制定討論會議、行業品牌峰會等交流活動，獲得中國質量檢驗協會等機構的獎項認可；
 <p>洗衣機產品線</p>	<ul style="list-style-type: none"> 圍繞新風、耗材、洗滌等方面積極開展研究，研發出深呼吸新風技術、上烘下洗一體機技術、彩盒升級洗衣機、靜音熱泵乾衣技術等亮點成果，不斷提升產品技術優勢，優化客戶體驗； 主導成立了國際標準AhG52壁掛式洗衣機安全研究組，並主導及參與制定國家行業標準14項，其中已發佈2項； 積極參與家電標委會、歐盟微塑料研究、家用電器協會洗衣機專業委員會會議等學術交流活動，獲得多項技術研發獎項；


在保障產品質量健康與安全的基礎上，海爾智家逐漸將節能環保作為研究工作的重點方向，積極回應社會及用戶的環境友好需求。2021年，我們圍繞可回收利用的環保材料、節能降耗、減少污染物排放等方面，研發並落地應用了多項亮點技術與工藝，不斷提升產品質量與效能。

- 廚電產品線的「集成灶納米濾油網+專利防油屏+高效集油環」油煙分離系統能使油煙過濾效率達到98.8%，有效降低油煙污染物在空氣中的排放；所有新開發的吸油煙機均符合國家1級能效要求，能夠有效降低能源消耗；
- 熱水器產品線的太空能產品能效可達COP5.3，相當於1度電當5.3度電使用，能節約80%以上電量；
- 淨水機產品線的產品及其外殼採用ABS材料，濾芯外殼採用PP材料，均為可回收利用的環保材料，再生後可重複利用，同時機器的包裝材料也進行了優化，有效減少了包裝材料的重量與體積；
- 洗衣機產品線的空氣洗、免清洗洗衣機和無外筒洗衣機的推廣及應用能夠有效減少和避免乾洗、水洗帶來的環境污染和資源浪費。

專利及知識產權保護

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，堅持「不侵權、不被侵權」以及「獨創獨有，共創共有」的專利原則。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，如《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，建立起以高價值專利為核心的專利管理體系和運營機制，積極推動專利的創造、管理、保護和應用。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。

管理層面，我們依託全球創新委員會和全球專利管理委員會，建立海爾智家全球專利管理系統(IPM)，統一管理全球專利業務、專利風險管控、專利與研發緊密對接等。此外，我們在中國、日本等全球範圍內建立了10大研發中心，每年定期召開2次全球研發大會，依託研發中心與生態方共同推進行業創新，保持海外創新的活躍度，實現全球創新研發成果共享。



海爾智家全球專利管理系統(IPM)集成海外研發中心專利信息，建立「項目立項風險管控-技術提案申請-專利」的全流程管控，以質量管理為核心，將發明人、IPR和代理人作為質量節點嵌入專利創造的全過程，配合專利質量模型來評價和提升專利質量。

該系統實現了全球專利資產管理、全球專利風險管控、專利流程與研發流程緊密對接，進一步提升專利業務水平，支持全球專利信息共享，引領全球化創新趨勢。

技術層面，我們圍繞創新技術不斷加強專利保護工作，形成智慧家庭、冰箱保鮮技術、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。近年來，海爾智家積極開展智慧家庭場景空間，通過專利導航引領行業技術發展方向，擴大和完善智慧生態的專利佈局，不斷強化專利技術優勢，鞏固在智慧物聯領域的領先位置。

為了推動科技創新力度，鼓勵研發人員積極創意和創新，海爾智家建立了發明專利激勵平台，並設立了專利授權獎、專利成果獎、專利應用等獎項，鼓勵高質量的發明創造。2021年，為鼓勵智慧家庭專利創造，我們適當降低對實用新型及外觀設計專利獎勵額度，鼓勵研發人員申請質量較高的發明專利，保障專利質量引領。

截至2021年底，海爾智家在全球累計專利申請7.5萬餘項，其中發明專利4.7萬餘項，佔比超過63%，海外發明專利1.4萬餘項，覆蓋30個國家，是在海外佈局專利最多的中國家電企業。

服務高質量

海爾智家秉持「用戶至上」的理念，將「用戶滿意」作為服務的最高目標。在這個目標下，我們不斷完善服務體系標準，打造數字平台確保售後無憂，構建智慧物聯提升交互體驗，致力於做到用戶「零抱怨，零延誤」，用服務創造感動，持續提升用戶滿意度，獲得社會大眾的認可與關注。

數字平台，售後無憂

為實現全流程、一體化的智慧服務升級，海爾智家持續完善「以移動為載體的三端鏈接」數字化服務體系，搭建信息化服務平台，通過數字化轉型和平台運營，重新定義了物聯網時代下的新型服務管理體系，持續創造最佳服務體驗。2021年，海爾智家累計服務用戶7,946萬，用戶整體滿意度達89.70%，整體服務速度95.40%，一次就好率61%。

數字化平台升級

海爾智家從用戶全流程服務體驗切入，搭建服務商、服務兵工作台系統，讓服務兵更貼近用戶、服務商更了解需求。2021年，我們升級2.0版的服務兵工作台、員工工作台、新建服務商工作台，實現了數據互通。依託數字服務高效平台的支撐，海爾智能確保用戶可多渠道、多入口提報服務需求，並實現秒級響應、限時聯繫、按約上門服務，為用戶需求提供差異化的解決方案，服務全過程信息可視。

服務模式創新

海爾智家創立量子小店新模式，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一體化的服務新模式，能夠使用戶享受全流程、方便快捷的服務，並獲得由單一的家電服務到家生活服務的最佳體驗。量子小店不但抓住用戶痛點，能夠為用戶量身打造解決方案，還有效提升了海爾服務口碑，獲取用戶認可。2021年，量子小店已建設500家，我們計劃在2022年建成3,000家，拓展小店服務運營範圍，搭建小店體驗升級的服務生態圈，不斷提升小店服務保障能力，形成服務標準化、網絡化，覆蓋到全國2,600家網絡的10,000名服務兵，提升企業生態服務競爭力。

服務質量提升培訓

海爾智家在世界範圍內已管理超過10萬名服務兵，這是我們售後服務的根本保障。為了不斷提升服務兵的服務水平和能力，我們定期組織開展服務兵培訓，已培養超過4萬名金牌高級服務兵。2021年，我們通過線上線下多樣化渠道，持續開展服務兵賦能，共開展線上直播培訓7,687場，參與的服務兵達37,946人次；開展線下培訓1,939場，其中新品培訓77場、成套培訓429場、送裝一體培訓905場。

客訴處理改善

為充分了解用戶訴求，提升服務質量，海爾智家建立並逐步完善客戶投訴改善閉環管理機制，明確投訴處理流程與各崗位職責，並設立服務質量管控台賬。接到投訴後，我們會在15分鐘內及時溝通安撫用戶，了解具體問題和客戶訴求，並提供解決方案、時間和具體負責人，並保證在12小時內處理完畢。用戶投訴信息處理全流程可視，超時將升級更高級別人員處理。投訴中的典型問題將由各工貿、平台匯總提報，各工廠專人在48小時內明確責任節點和責任人。各問題責任人須在20天內進行分析和整改，質量部長和商檢將會及時審核改善措施和落地情況，並適時進行抽查。截止本報告期末，公司接獲用戶關於產品及服務的投訴共214,438起，投訴率為0.27%，投訴結案率及解決滿意率均為100%。

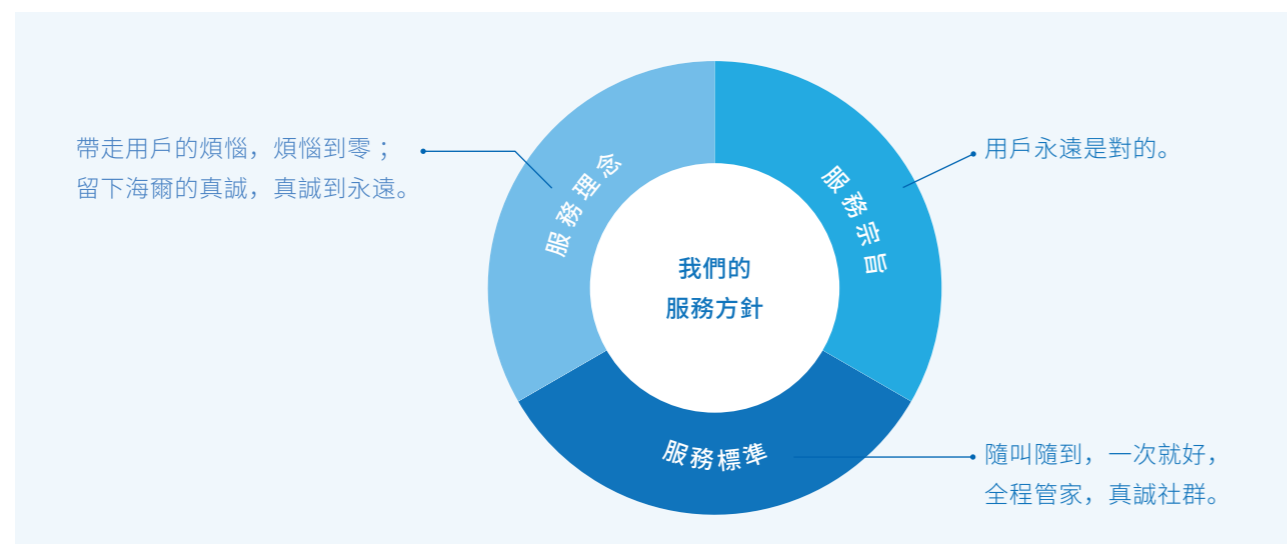
智慧物聯，交互體驗

海爾智家以用戶體驗為中心，以場景應用為牽引，致力於實現從高質量的產品及服務向智慧家庭生活全場景的體驗式服務的轉變。2020推出場景品牌三翼鳥後，我們在2021年升級上線三翼鳥平台，正式開啟定制智慧家新時代，竭力為用戶提供全流程一站式、全場景、定制化的智慧家庭服務解決方案。我們積極利用自身物聯網優勢，打造不同的智慧使用場景，為消費者提供更優質的智能交互體驗。2021年，三翼鳥迭代智慧場景超1,000種，服務家庭數量超3,600家，海爾智家001號體驗中心也在海內外累計建成1,317家。

同時，海爾智家依託物聯網、人工智能(AI)、大數據、雲計算以及5G技術，構建了智家體驗雲平台，擁有超過9,500萬用戶家電使用數據。智家體驗雲搭建起以用戶最佳體驗為中心的生態網絡，通過衣聯網、食聯網、空氣網、水聯網等子平台，聯合洗滌劑、食品、裝修服務等各類資源方，打造了一個共贏共創的生態圈，共同提供定制化服務。

我們的未來規劃

海爾智家將以質量為底線，升級質量管理體系，提高事前預防能力，加強事後閉環處置能力，依託平台和大數據分析，為服務人員提供智能診斷、預測能力，持續提升產品及服務質量。



重視數據安全 保護用戶隱私

- ◆ 我們的目標
- ◆ 我們的行動
- ◆ 我們的未來規劃



重視數據安全，保護用戶隱私

海爾智家高度重視數據安全，堅守數據安全底線，建立完善的內部信息安全管理體系和組織架構，並不斷提升在信息安全領域的技術能力，全方位保障網絡及數據隱私安全。

我們的目標

未來1-3年目標
➤ 建立數據隱私保護中心，設立漏洞管理平台、安全監控和事件管理平台以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安全檢測平台；
➤ 通過ISO29151、ISO27017、ISO27018等更多隱私保護管理認證。

我們的行動

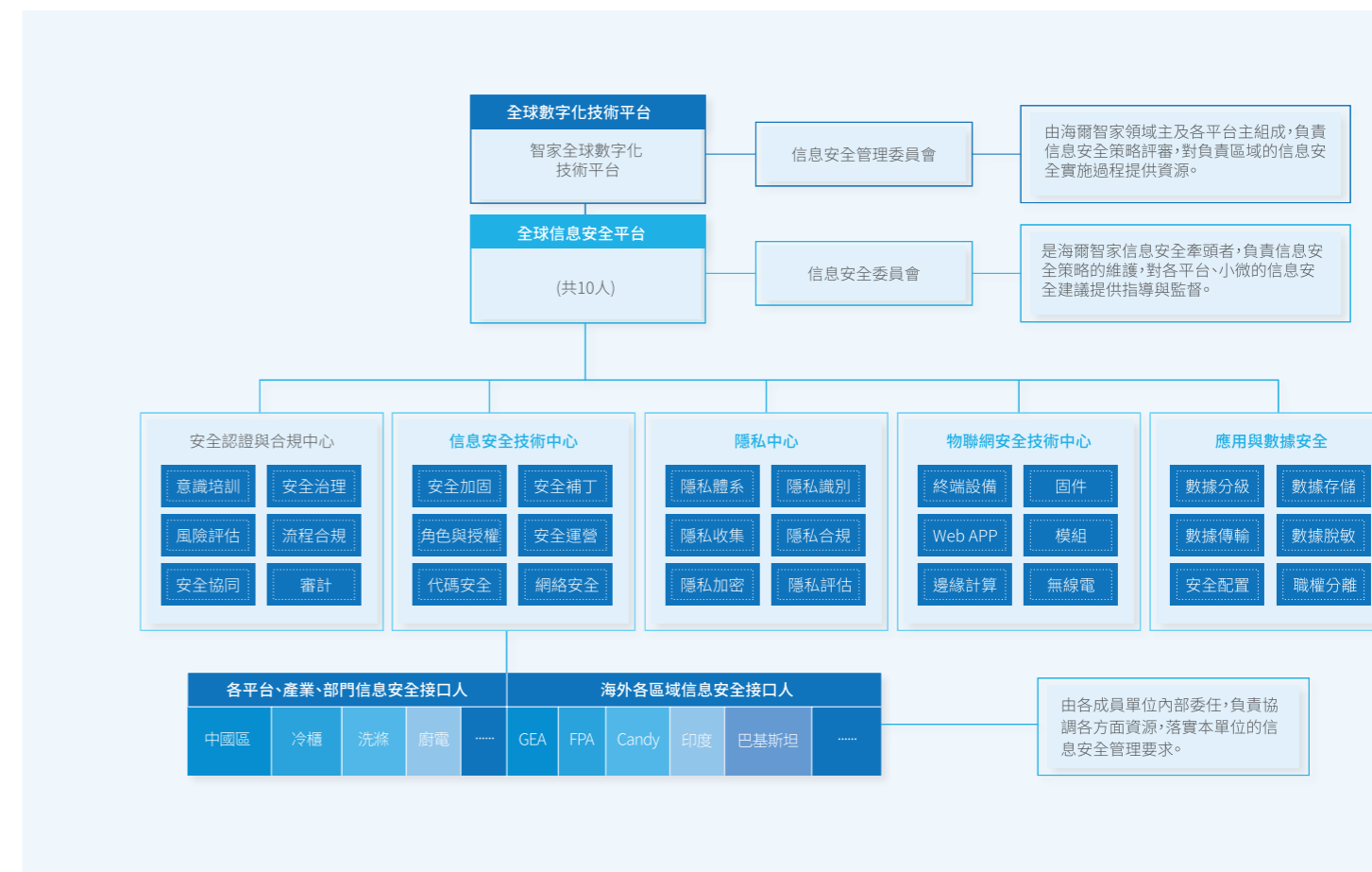
在日益關注數據隱私與安全的時代背景下，海爾智家致力於全方位保障用戶信息與網絡安全，圍繞管理、防護、認證與審計等三大方面，做好數據安全工作，維護客戶權益。

	<p>強化管理</p> <p>我們建立和完善信息安全管理制度，搭建全球信息安全管理組織架構，並定期召開安全會議，討論和檢討信息安全演練及防範、滲透與樓棟管理、區域信息安全規劃、信息安全報告等事宜。</p>
	<p>多重防護</p> <p>我們制定和完善了應急預案及響應機制，持續開展意識鞏固培訓與宣傳工作，加強個人隱私保護及網絡應用安全保護工作，並做好網絡便捷隔離，強化數據交互的安全性。</p>
	<p>信息安全認證與審計</p> <p>我們定期開展信息安全的常規審計與評估，督促整改進程，並重點關注海外各項安全管控合規情況和合作夥伴的隱私信息管理表現。</p>

強化管理

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》、歐盟的《通用數據保護條例》(General Data Protection Regulation, GDPR)等全球各運營所在地適用的信息安全相關法律法規，內部設有《海爾智家全球信息安全方針策略(中英文版)》《海爾智家數據安全管理程序(中英文版)》《涉密數據銷毀記錄表》等多項規章制度，形成了海爾智家的信息安全管理體系。本年度，我們對信息安全所有制度文件進行了修訂和優化，並新增《海爾智家釣魚郵件演練規劃》《海爾智家個人信息保護管理手冊》《個人信息保護管理目標及跟進表》《智能家電產品通信安全技術要求和測試方法》等一系列文件。我們的信息安全管理文件在海爾智家範圍內貫徹執行，覆蓋海爾智家全球所有運營場所。

海爾智家搭建了由信息安全管理委員會、信息安全委員會及各部門信息安全負責人三個層級組成的海爾智家全球信息安全管理組織架構，並明確責任以保證網絡安全。國內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，討論的主題涵蓋物聯網(IoT)安全、釣魚郵件演練及防範、Bitsight⁵信息安全報告分析、滲透測試與漏洞管理、海外Tenable⁶漏洞及資產管理、各區域信息安全規劃等信息安全事宜。



⁵ 指一家網絡安全係數評定服務商

⁶ 指深圳市信和領創信息技術有限公司

多重防護

意識鞏固

本年度，海爾智家持續開展信息安全與隱私保護方面的培訓與宣貫工作。隨著《中華人民共和國個人信息保護法》正式落地實行，我們對從事與信息安全相關的工作人員，如APP開發人員、產業收據安全接口人等，進行了多次隱私合規培訓。同時，我們面向全體員工開展信息安全普及培訓，提升全員信息保護意識。

我們定期組織全員範圍內的安全意識攻防演練，搭建了釣魚郵件演練平台，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。本年度我們開展了面向員工的「釣魚郵件」測試演練。

應急預案

為提高突發事件的處置應變能力，我們制定了完善的應急預案和響應機制，一旦出現個人信息洩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。

隱私保護

2021年11月，《中華人民共和國個人信息保護法》正式實施，作為個人信息保護的專項立法，在規定個人信息保護原則的同時，也明確了APP開發者的權責和邊界，向企業在個人信息處理活動中提出了更高要求。為了深度貼合國家監管要求，海爾智家的數據合規委員會對《個人信息保護法》進行解讀，識別制度層面的合規風險並修訂內部制度文件。為使APP在用戶隱私政策、收集使用個人信息、用戶權力保障等方面快速對齊內外部標準與規範，我們遵照海爾智家的內部制度，對15個業務場景進行了隱私影響評估和APP（海爾智家APP、三翼鳥APP等）隱私合規檢測，並及時整改。

海爾智家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，均提前徵得用戶的同意，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，未發生海爾智家相關業務的APP被國家監管機構公開通報或下架處理的事件。

應用安全

海爾智家按照《海爾集團漏洞管理規範》進行漏洞管理，購買了tenable漏洞管理SaaS服務，在海外所有的終端機服務器上部署代理，代理與SaaS服務進行通訊，通過管理端可以統一管理海外的信息資產和掃描資產的漏洞，並推進海外資產漏洞修復，全力保障網絡安全。

- 漏洞識別：通過漏洞掃描工具掃描、監管機構及威脅情報機構漏洞通報、滲透測試等多種途徑發現漏洞，根據漏洞的危害程度、利用難度等綜合因素，將漏洞等級分為嚴重、高危、中危、低危4個等級。
- 漏洞修復：相關人員發現漏洞後將漏洞上傳到顯差平台，責任人收到顯差後進行漏洞處理，並在顯差平台反饋處理結果，嚴重漏洞3個工作日修復、高危漏洞5個工作日修復、中危漏洞15個工作日修復、低危漏洞60個工作日修復。
- 漏洞關差：漏洞處理完成後交由安全團隊，在其驗證通過後，漏洞關差。

本年度，海爾智家對面向企業客戶和面向普通用戶的核心業務系統開展第六輪滲透測試，識別並修復高危漏洞；對6個APP進行安全加固，防範APP被反編譯、破解、調用等風險；部署網絡和郵件數據洩露防護系統(DLP)，對員工外發的數據進行監控和審計，海爾智家通過構建全方位的安全防護機制，提高應用及系統安全性。

網絡隔離

海爾智家注重提升網絡邊界的安全性，我們以訪問控制思想為策略，物理隔離為基礎，在全球範圍內實施SD-WAN，通過在每個國家的接入點運行ACL策略，隔離海外各區域之間的網絡流量，該技術實施後，各個區域只能訪問自己所在國家及總部的網絡。該技術有利於隔離故障，避免橫向感染，也有利於保護大網內各個區域的安全保密性。未來，我們也將針對國內各工廠之間開展網絡隔離，強化數據信息交互的安全性。

信息安全認證與審計

海爾智家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。2021年，我們對海外所有的區域進行了信息安全審計，重點關注海外終端安全、網絡安全、應用安全管控等是否滿足海外信息安全基線要求，評估海外各區域信息安全現狀及風險，並跟進海外各區域整改。

目前，海爾智家APP、IoT平台、人工智能、語音、大數據、售後、商城等通過了ISO27001信息安全管理體系認證；IoT平台獲得EAL3+級別加密認證；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；海爾物聯模組SDK通過ELA4+認證。

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。

我們的未來規劃

在持續建立信息安全管理體系的基礎上，我們將重點積極搭建管理平台，通過各項認證，做好技術升級與能力提升，維護數據與隱私安全。

愛心聚沙成塔 持續回報社會

- ▶ 我們的目標
- ▶ 我們的行動
- ▶ 我們的未來規劃



愛心聚沙成塔，持續回報社會

公益事業是海爾踐行社會責任、創造社會價值的重要方式。無論是作為「社會保障的重要補充」還是「發揮第三次分配作用」，海爾始終重視公益慈善事業。我們在新時代被賦予的新使命，始終積極行動，將海爾的能量化為人情溫度、化為未來希望、化為振興推力，以行動回饋社會。

我們的目標

未來1-3年目標

- 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；
- 堅持扶危助困，展現責任擔當。

我們的行動

海爾家以真情回饋社會，積極投身社會公益事業，圍繞四大方面開展行動，持續發揮企業向善的力量。本年度我們累計公益捐贈3,779萬元，彰顯了我們的社會貢獻。



希望工程

我們關注青少年的成長與教育，為山區援建希望小學與希望中學，持續提供圖書、衣物、電腦、防疫包等物質支持，並積極回訪，陪伴他們做遊戲、學知識，為希望工程的建設添磚加瓦。



鄉村振興

我們積極響應國家政策，以結對幫扶的形式支持鄉村建設，以自身技術和知識優勢助力鄉村發展，定期慰問困難村民，為鄉村振興作出力所能及的貢獻。



急難救助

我們廣泛參與救災抗災，為應對「新冠」疫情及洪水等自然災害，第一時間捐助物質，提供上門服務，展現企業擔當。



愛心志願

我們鼓勵員工積極參與空巢老人及退伍軍人慰問、交通引導等志願服務活動，用自己的專業能力和業餘時間回饋社會。

希望工程

「責任擔當，傳遞溫暖人心的力量；支援山區，點燃生生不息的希望」。多年來，海爾智家情系教育，真誠奉獻，以提高貧困人口基本文化素質和貧困家庭勞動力技能為抓手，瞄準教育最薄弱領域，阻斷貧困的代際傳遞。海爾智家在國內累計投入1.22億元人民幣，共援建345所希望小學和1所希望中學，覆蓋全國26個省、直轄市、自治區，是「團中央希望工程中援建希望小學最多的企業」。2021年，我們持續提供物資等方面的支持，共投入資金786萬元，有效增強貧困地區的基礎教育能力，提高教育質量。

- 2021年5月，海爾智家在濟南市濟陽區舉行「牽手同行、點亮希望」愛心助學捐助活動，盡海爾的綿薄之力，為孩子們照亮求知之路。
- 2021年「六·一」兒童節，海爾智家開展「少年夢想家之我的未來家」活動，走訪慰問「海爾希望小學」的貧困留守兒童，並捐贈圖書、衣物，教孩子們打籃球、陪他們做遊戲等。我們將溫暖與希望送給孩子們，讓「少年夢想家」綻放生命光彩。
- 2021年10月14日，海爾智家援建的甘肅定西市臨洮縣海爾希望小學正式竣工，我們為學校打造了愛心電腦室，並捐贈了愛心教育物資，幫助完善希望小學的軟硬件基礎設施。

- 2021年12月23日，海爾智家對河西郭小學貧困學生走訪慰問，為他們送去愛心學習禮包，還為貧困生購買了奶製品、防疫包等物品。這次慰問活動讓走訪學生不僅獲得物質上的關心，更得到了精神上的慰藉和鼓勵。

鄉村振興

舊改助力城建，慰問溫暖人心。海爾始終堅持踐行社會責任，在農業發展扶貧、農民健康扶貧等支持鄉村建設方面繼續結對幫扶，並用技術和知識助力打造智慧社區，助力美麗鄉村建設，以關懷與激勵傳播海爾溫度。

- 2021年上半年，海爾智家對貴州習水縣桃林鎮先鋒村等進行了資金等方面的支持；
- 2021年2月，各地海爾專賣店如往年般展開《擁抱吧爸爸》的活動，藉助雲互聯技術，助力因疫情而就地過年的父母與留守在家的孩子們雲團聚。孩子們感受到了來自海爾的幫助和關心，體會到了久違的溫暖與愛意。



急難救助

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，突如其來的洪災也沖走了很多民眾的平靜生活。在這特殊的時期，全球海爾人挺身而出，最快行動，全力以赴。本年度，我們投入2,000萬元用於抗洪救災，踐行社會責任，勇做行業榜樣，海爾智家一直在路上。

- 12月14日，為抗擊疫情，浙江省紹興市防疫工作組決定在柯橋區建設兩個醫學隔離點，海爾服務兵助力安裝了三千多台熱水器，保質保量地完成了「送暖任務」。

在海外，當泰國、印度等多國疫情爆發時，海爾智家通過捐贈醫療設備、全套智慧家電等，積極展開援助行動。海爾的行動得到社會的認可，2021年1月海爾獲得2020年度海爾智家防控防疫最美鏈群節點。

愛心志願

海爾人始終堅持用自己的專業能力和業餘時間回饋社會，積極參與志願活動，踐行著大企業的社會責任。2021年，GEA組織了30個志願項目，向100多家非營利組織捐贈資金和產品超過300百萬美元。

- 2022年1月，海爾智家志願者走訪了空巢老人，為老人送上慰問品，還發揮特長為老人檢查並改善家中的用水用電隱患、清洗保養家電、浴室設計改造，為獨居老人增添一重健康生活安全保障；
- 2021年海爾智家成立第一批海爾志願者服務鏈群團隊，每早晚高峰期時段，海爾志願者們耐心引導廣大市民自覺遵守交通法規，維護交通秩序，在工作之餘為社會奉獻一點自己微薄的力量，服務社會；
- 2021年8月1日，重慶海爾冰箱走訪慰問重慶冰箱在職退伍軍人創客4人，為他們送上節日的祝福和問候，暢敘軍民魚水情。

我們的未來規劃

愛心聚沙成塔，回報社會永不停止。在之後的工作中，海爾智家將繼續捐助希望工程、參與鄉村建設，推動鄉村青少年文化建設、深化教育公益支持，在公益的道路上不斷前行。

董事會聲明

董事會在下屬專業委員會—環境、社會及管治委員會的協助下，監督並負責海爾智家環境、社會及管治事宜。董事會已參與ESG相關事宜（包括對公司業務的風險、重要性）的評估、優次排序及管理。有關風險管理和重要性評估工作的詳情參見《2021年報》中《企業管治報告》章節及本報告「重要議題評估」小節。ESG關鍵風險已納入公司風險管理體系，在公司內部，包括各主要業務負責人至高級管理層，對關鍵的ESG風險的可能性、影響程度以及風險趨勢進行考量，制定風險應對措施，董事會已審閱該等關鍵風險，知悉所採取的管理措施，並提出建議。

環境、社會及管治委員會負責制定有效策略使公司環境及社會目標與公司本身業務目標得以平衡，有關ESG策略詳情可參見前文「ESG策略」小節。環境、社會及管治委員會將定期審閱該等策略，以檢討和確保與公司發展的策略相一致。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、社會及管治委員會匯報並提供建議。

於本匯報年度內，董事會已設立與業務運營相關聯的環境目標，董事會就目標的設立及進展進行了審閱及討論。

本報告已詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，已經由董事會於二零二二年三月三十日審閱批准。



附錄一：聯交所《ESG報告指引》索引表

範疇	議題	披露要求	索引
董事會聲明	-	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (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 (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聯。	P75
匯報原則	-	匯報原則是編製環境、社會及管治報告的基礎，界定報告的內容及信息的呈列方式。發行人編備環境、社會及管治報告時應遵守這些匯報原則： (1) 重要性：當董事會釐定有關環境、社會及管治事宜會對投資者及其他持份者產生重要影響時，發行人就應作出匯報。 (2) 量化：有關歷史數據的關鍵績效指針須可予計量。發行人應訂下減少個別影響的目標（可以是實際數字或方向性、前瞻性的聲明）。這樣，環境、社會及管治政策及管理系統的效益可被評估及驗證。量化數據應附帶說明，闡述其目的及影響，並在適當的情況下提供比較數據。 (3) 平衡：環境、社會及管治報告應當不偏不倚地呈報發行人的表現，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。 (4) 一致性：發行人應使用一致的披露統計方法，令環境、社會及管治數據日後可作有意義的比較。	P1
匯報範圍	-	解釋ESG報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入ESG報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	P1

範疇	議題	披露要求	索引
環境	A1 排放物	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： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P23
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	P24
		A1.2 直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P24
		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）	P24
		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）	P24
		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	P20-27
	A2 資源使用	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達到這些目標所採取的步驟	P20,23
		一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P25
		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）	P25
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P25
		A2.3 描述能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P20,25
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	P20,25,27
A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	P25		

範疇	議題	披露要求	索引
社會	A3環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P22,23
		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	P21-27
	A4氣候變化	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。	P28
		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。	P28-29
	B1僱傭	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) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P35
		B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P33-34
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P34
		B2健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。
B2健康與安全	B2.1死亡人數及比率	P43	
	B2.2因工傷損失工作日數	P43	
	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	P44-45	
B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P38-40	
	B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	P37,39	
	B3.2按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	P37	

範疇	議題	披露要求	索引
	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) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	P35
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P36
		B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P36
		B5供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。
	B5供應鏈管理	B5.1按地區劃分的供應商數目	P49
		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有關慣例的執行及監察方法	P49-50
		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	P50-53
		B5.4描述在選擇供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及執行及監察方法	P51
		B6產品責任	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) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。
	B6產品責任	B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比	P58
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P62-63
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P61
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序	P57-58
		B6.5描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法	P66-69

範疇	議題	披露要求	索引
B7反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	(1) 政策；及	P13
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B7.1於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果	P13	
	B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	P13	
	B7.2描述向董事及員工提供的反貪污培訓	P13	
	B8社區投資	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。	P72
		B8.1專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	P72-74
		B8.2在專注範圍所動用資源 (如金錢或時間)	P72-74

附錄二：GRI索引

披露項目內容	索引		
1.組織概況	102-1組織名稱	P10	
	102-2活動、品牌、產品和服務	P10	
	102-3總部位置	P10	
	102-4經營位置	P10	
	102-5所有權與法律形式	P10	
	102-6服務的市場	P10	
	102-7組織規模	P10	
	102-8關於員工和其他工作者的信息	P33-34	
	102-9供應鏈	P49	
	102-12外部倡議	P5	
	102-13協會的成員資格	P5	
	2.戰略	102-14高級決策者的聲明	P75
		102-15關鍵影響、風險和機遇	P12,16-17,28-29
3.道德和誠信	102-16價值觀、原則、標準和行為規範	P11	
	102-17關於道德的建議和關切問題的機制	P12-13	
4.管治	102-18管治架構	P11-14	
	102-19授權	P14	
	102-20行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	P14	
	102-21就經濟、環境和社會議題與攸關方進行的磋商	P15-16	
	102-22最高管治機構及其委員會的組成	P11	
	102-26最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	P11	
	102-27最高管治機構的集體認識	P12	
	102-29經濟、環境和社會影響的識別和管理	P11-12,14-15	
	102-31經濟、環境和社會議題的評審	P15-17	
	102-32最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	P14	
	102-33重要關切問題的溝通	P15-16	
	102-34重要關切問題的性質和總數	P17-18	
	102-35報酬政策	P12,36	
5.攸關方參與	102-40攸關方群體列表	P15-16	
	102-41集體談判協議	P36	
	102-42攸關方的識別和遴選	P15-17	
	102-43攸關方參與方針	P15-17	
	102-44提出的主要議題和關切問題	P15-16	
6.報告實踐	102-45合併財務報表中所涵蓋的實體	P1	
	102-46界定報告內容和議題邊界	P1	
	102-47實質性議題列表	P1	
	102-49報告變化	P1	
	102-50報告期	P1	
	102-52報告週期	P1	
	102-53有關本報告問題的聯繫人信息	P1	
	102-54符合GRI標準進行報告的聲明	P1	
102-55 GRI內容索引	P81-83		

披露項目內容		索引
GRI 201：經濟績效	議題專項披露	201-2氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇 P28-29
GRI 202：市場表現	管理方法披露	市場表現管理方法 P56,62
GRI 204：採購實踐	管理方法披露	採購實踐管理方法 P49-53
	議題專項披露	204-1向當地供應商採購支出的比例 P26,49
GRI 205：反腐敗	管理方法披露	反腐敗管理方法 P13
	議題專項披露	205-2反腐敗政策和程序的傳達及培訓 P13
		205-3經確認的腐敗事件和採取的行動 P13
GRI 302：能源	管理方法披露	能源管理方法 P25
	議題專項披露	302-1組織內部的能源消耗量 P25
		302-3能源強度 P25
		302-4減少能源消耗量 P4,25,27
		302-5降低產品和服務的能源需求 P25
GRI 303：水資源與污水	管理方法披露	水資源管理辦法 P25
	議題專項披露	303-3水循環與再利用 P27
GRI 305：排放	管理方法披露	排放管理方法 P23
	議題專項披露	305-1直接(範疇1)溫室氣體排放 P24
		305-2能源間接(範疇2)溫室氣體排放 P24
		305-4溫室氣體排放強度 P24
		305-5溫室氣體減排量 P4,25-26
GRI 306：污水和廢棄物	管理方法披露	污水和廢棄物管理方法 P23
	議題專項披露	306-2按類別及處理方法分類的廢棄物總量 P23
GRI 307：環境合規	管理方法披露	環境合規管理方法 P23
	議題專項披露	307-1違反環境法律法規 P4
GRI 308：供應商環境評估	管理方法披露	供應商環境評估的管理方法 P49
	議題專項披露	308-1使用環境標準篩選的新供應商 P50
GRI 401：僱傭	管理方法披露	僱傭管理方法 P36
	議題專項披露	401-1新進員工和員工流動率 P34 401-2提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利 P35,41-43

披露項目內容		索引
GRI 402：勞資關係	管理方法披露	勞資關係的管理方法 P36
GRI 403：職業健康與安全	管理方法披露	職業健康與安全管理辦法 P43-45
	議題專項披露	403-2工傷類別, 工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率 P43
		403-3從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者 P44
GRI 404：培訓與教育	管理方法披露	培訓與教育管理方法 P38-40
	議題專項披露	404-1每名員工每年接受培訓的平均小時數 P37
		404-2員工技能提升方案和過渡協助方案 P38
GRI 405：多元化與平等機會	管理方法披露	多元化與平等機會的管理方法 P33,35
	議題專項披露	405-1管治機構與員工的多元化 P33,35
GRI 406：反歧視	管理方法披露	反歧視的管理方法 P36
GRI 408：童工	管理方法披露	童工方面的管理方法 P36
GRI 409：強迫或強制勞動	管理方法披露	強迫或強制勞動方面的管理方法 P36
GRI 412：人權評估	議題專項披露	412-3包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約 P36
GRI 413：當地社區	管理方法披露	當地社區的管理方法 P72-74
GRI 414：供應商社會評估	管理方法披露	供應商社會評估的管理方法 P49-53
	議題專項披露	414-1使用社會標準篩選的新供應商 P49 414-2供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動 P49-53
GRI 416：客戶健康與安全	管理方法披露	客戶健康與安全管理方法 P57,62
	議題專項披露	416-1對產品和服務類別的健康與安全影響的評估 P57 416-2涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件 P58
GRI 418：客戶隱私	管理方法披露	客戶隱私管理方法 P67

附錄三：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	P58
	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	P57
	與產品安全相關的的法律訴訟所造成的經濟損失	數量	報告貨幣	P58
產品生命週期的環境影響	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	N/A
	按收入計算，符合家用電器製造商協會(AHAM)的可持續發展標準的百分比	數量	收入百分比	N/A
	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	P26

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	N/A

附錄四：ESG獎項

社會責任榮譽／ESG榮譽

第五屆金港股「最佳大消費及服務公司」：2021年1月6日，在深圳舉辦的「第五屆金港股年度頒獎盛典」上，海爾智家(06690)榮獲「最佳大消費及服務公司」大獎，由國內領先的港美股資訊平台智通財經和同花順財經共同主辦，專業財經路演直播平台「大路演」提供全程路演支持。

BDO環境、社會及管治大獎2021之「主題大獎」：2021年2月26日，海爾電器榮獲由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」。

領導榮譽

全球最具影響力的50大管理思想家：2021年11月17日，海爾集團創始人、董事局名譽主席張瑞敏再一次蟬聯全球最具影響力的50大管理思想家。

2021年中國最具影響力的50位商界領袖：2021年3月17日，《財富》雜誌中文版發佈了「2021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

2021年全球最受讚賞公司：2022年2月1日，美國《財富》雜誌公佈了2021年度「全球最受讚賞公司」榜單，海爾智家因引領性、前瞻性、創新性以及ESG方面的卓越表現第4次榮登榜單。

歐睿國際全球第一：世界權威調研機構歐睿國際數據顯示，2022年海爾全球大型家用電器品牌零售量第一，這也是海爾第14次蟬聯全球大型家用電器品牌零售量NO.1。這是海爾空調第3次蟬聯海外銷量NO.1，是海爾空調第7次蟬聯全球互聯銷量NO.1，也是海爾空調第5次蟬聯全球健康自清潔空調銷量NO.1。

2021年BrandZ™ 中國全球化品牌50強：2021年5月10日，谷歌(Google)聯合凱度(Kantar)在線發佈了「2020年BrandZ™ 中國全球化品牌50強」，其中海爾排名第八，穩居行業前列。

德國紅點獎：2021年3月30日被譽為「全球工業設計奧斯卡大獎」的德國紅點獎正式公佈獲獎名單，海爾智家的5款產品獲獎，體現海爾智家的設計創新能力獲得行業的持續認可，支持了海爾品牌的全球引領。

德國iF設計大獎：2021年4月14日被譽為「產品設計界奧斯卡」的德國iF設計大獎正式公佈獲獎名單，海爾智家的7款冰箱類產品獲獎，成為國內家電品牌一大贏家，全球行業獲獎量第一。

第22屆中國外觀專利金獎：2021年5月10日，國家知識產權局官網公示了第二十二屆中國專利獎評審結果，海爾智家憑藉「空調器櫃機」，獲得中國外觀設計金獎1項。

科學技術進步獎二等獎：2021年7月18日，由中國輕工業聯合會舉辦的2020年度中國輕工業聯合會科學技術獎頒獎活動在北京召開，海爾製冷產業申報的兩項領先技術分別獲得「科學技術進步獎一等獎」和「科學技術進步獎二等獎」。

中國輕工業科技百強企業：2021年7月20日，2020年度「中國輕工業二百強企業」、「中國輕工業科技百強企業」等4個榜單結果出爐。其中，海爾智家獲得「中國輕工業科技百強企業」第一，展現了公司換道場景生態品牌的優勢。

中國家用電器行業品牌：2021年9月16日，「第十七屆中國家用電器創新成果發佈盛典暨2020-2021年度中國家用電器行業品牌評價結果發佈」在北京成功召開，海爾AI智能全空間的多項技術及產品獲獎，其中，海爾AI智能全空間保鮮冰箱成為行業唯一獲獎產品。

輕工業聯合會科技進步獎：2021年9月24日，海爾智家旗下青島海爾洗衣機有限公司的2項技術獲得中國輕工業聯合會頒發的「中國輕工業科技進步」一等獎和三等獎。青島海爾空調器有限總公司的2項技術獲得中國輕工業聯合會頒發的「中國輕工業科技進步」二等獎和三等獎。

「十三五」輕工業科技創新先進集體：2021年9月25日，全國輕工業科技創新與產業發展大會在京舉行，會上對「十三五」輕工業科技創新先進集體和先進個人進行了表彰，海爾智家股份有限公司榮獲「十三五」輕工業科技創新先進集體獎，再次驗證了海爾智家引領行業的科技實力。

中國輕工業企業管理現代化創新一等成果獎：2021年10月20日，海爾智家食聯網獲得中國輕工業企業管理協會頒發的「2021年度輕工業企業管理現代化創新一等成果獎」。

「質量技術創新」二等獎：2021年11月15日，海爾智家的家電技術獲得中國質量協會質量技術獎二等獎

世界品牌500強：2021年12月7日，由世界品牌實驗室獨家編製的2021年度（第十八屆）《世界品牌500強》排行榜揭曉。海爾排名提升至37位，這是海爾連續18年入選世界品牌500強，也是連續5年位列中國入榜品牌前三強。

2021年度「金選獎」：2021年12月22日，在以「科技躍遷」為主題的第七屆中國智慧家庭大會上，海爾智家榮獲「海爾新媒體全鏈路用戶運營」專項獎。全空間保鮮製冷技術、海爾冰箱、卡薩帝冰箱和Leader冰箱產品獲評「金選獎」，成為冰箱行業唯一獲獎最多的品牌。卡薩帝指揮家系列空調、雷神者II睡眠空調、Leader旋翼耳機空調獲評「金選獎」。

Great Place to Work® Certification™全球最佳工作場所認證：2021年GEA榮獲該項認證，並入選Achievers公司2021年度50家最具活力工作場所榜單。

年度智能家電公司：2022年1月13日，GEA被IoT Breakthrough評選為「年度智能家電公司」，這是GEA里阿奴第四年獲評該獎項。

WayUp百強實習計劃榜單：GEA連續第三年榮登WayUp百強實習計劃榜單。

附錄五：ESG評價

MSCI-ESG評級	BB	2021年，海爾智家在明晟公司(MSCI)ESG評級中由B提升至BB，處於中國家電行業最高水平
CDP問卷	B	2021年，海爾智家首次正式回應碳信息披露項目(CDP)，對氣候變化和水問卷進行回覆，評級處於中國家電行業最高水平
晨星Sustainalytics ESG評級	Medium risk	2021年，海爾智家在晨星Sustainalytics評級中獲得Medium等級，在中國家電行業中處於最高水平
Wind ESG Rating	AA	2021年，海爾智家上榜萬得(Wind)ESG評級A股排行榜，獲得AA評級，在中國家電行業中處於最高水平

附錄六：中國家用電器行業協會第三方評價

回顧2021，中國家電行業在複雜的外部環境下彰顯強大韌性，產品結構持續升級，新興家電亮點頻現，出口市場規模再創新高。進入「十四五」時期，新一輪科技革命和產業變革深入發展，新技術不斷推動家電行業發生深刻變革。在此際遇之時，國家「2030碳達峰，2060碳中和」戰略的提出也促使家電企業全面開展綠色低碳轉型，這為家電企業產業佈局、服務方式、技術創新等各個方面都帶來了巨大的挑戰和機遇。

疫情及複雜多變的全球貿易環境為經濟發展帶來許多不確定性，對全球產業鏈造成了衝擊。海爾智家作為家電行業的領先企業，在時代變革之下，始終不斷提升自身的全球競爭力、創新力和影響力，積極推動品牌拓展，打造品牌價值，以創新驅動發展。從工業時代到互聯網時代，再到物聯網時代，海爾智家也從傳統製造企業轉型為共創共贏的物聯網社群生態，積極發佈生態品牌戰略，打造包括衣聯網、食聯網等物聯網生態圈，從為用戶提供有競爭力的家電產品，迭代到為用戶提供智慧家庭解決方案或生活方式，始終保持與時俱進。

在「雙碳」戰略的背景下，家電行業在滿足消費需求的同時，一方面要完善綠色製造體系，實現全流程節能降碳；另一方面需要持續創新，擴大綠色低碳產品有效供給，助力社會減排。海爾智家積極響應國家政策與號召，率先作出「碳中和」承諾，並已圍繞產品全生命週期開展減碳行動，起到了引領家電行業產業鏈進行綠色低碳轉型的榜樣作用。同時，海爾智家踐行國家戰略，重視研發和拓展可回收產品，並積極佈局再循環產業，有力地支持了國家的「雙碳」戰略。

未來，家電產業的消費將更趨向於時尚化、智能化、舒適化、健康化，與5G、人工智能、大數據等新技術深度融合，實現管理、效率、質量的全面提升是家電行業發展的方向，也是我國「十四五」發展目標之一。我們相信海爾智家作為領頭企業，將會充分發揮企業擔當，結合自身全球資源優勢，構建全球創新體系，提升產業鏈協同創新能力，為產業發展不斷注入新的活力。

砥礪前行新征程，昂揚奮進再出發。我們期待海爾智家積極踐行社會責任，協同產業鏈創造共享機制，共建美好生活，實現生態引領，邁向「零」碳未來。

中國家用電器協會執行理事長

