

Haier Casarte Leader AQUA



2023

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance report



FISHER & PAYKEL

 GE APPLIANCES

CANDY

關於本報告

報告簡介

本報告旨在客觀、公允地反映海爾智家股份有限公司及附屬子公司（以下簡稱“海爾智家”“本公司”“公司”或“我們”）於 2023 年在環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）方面之表現，有關企業管治內容建議與《海爾智家股份有限公司 2023 年年度報告》（以下簡稱“《2023 年報》”）所載列《企業管治報告》（H 股）或《公司治理》（A 股）章節一併閱讀。

報告範圍

本報告的時間範圍涵蓋 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。我們厘定報告範圍為公司所有主營業務，即家庭美食保鮮烹飪解決方案（製冷產業、廚電產業）、家庭衣物洗滌方案、空氣能源解決方案、全屋用水解決方案，與《2023 年報》及過往 ESG 報告基本保持一致。我們會定期審閱報告範圍，以確保涵蓋公司業務組合的重大影響。

報告編制依據

本報告以香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“香港聯交所”）《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱《ESG 報告指引》）為主要編制依據，並參考全球報告倡議組織（GRI）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI 標準）、國際可持續準則理事會（ISSB）¹《可持續發展會計準則》（SASB 準則）修訂版、上海證券交易所（以下簡稱“上交所”）《上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》、中國社科院《中國企業社會責任報告指南 5.0》（CASS-ESG 5.0）。

¹ 國際可持續準則理事會（ISSB）于成立之初合併可持續發展會計準則委員會（SASB），並於 2023 年底完成了 SASB 準則的國際適用性提升工作，發佈 SASB 準則修訂版。

報告原則

報告編制已遵循“重要性”“量化”“平衡”及“一致性”四大原則。

重要性

我們遵循《ESG 報告指引》開展重要性評估工作，我們的工作程式包括：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 事宜進行彙報，有關重要性評估工作的詳情參見後文“實質性議題分析”小節。

量化

本報告遵循《ESG 報告指引》，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，並訂立了包括實際數字和方向性聲明的環境目標。有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及 / 或計算工具，以及使用的轉換因數來源均已在相應位置（如適用）進行了說明，有關環境目標在“守護星球，探索綠色低碳未來”章節中的“我們的目標”小節進行披露。

平衡

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

一致性

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

資料來源及可靠性保證

本報告的文字資料和案例主要來源於公司統計資料、相關文檔及內部溝通檔。報告中的部分資料摘自《2023 年報》，其他資料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

本報告以電子版形式發佈，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.hkex-news.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

電子郵件：finance@haier.com

地址：青島市海爾路 1 號海爾科創生態園

CONTENT

目錄

董事長致股東的函件	002
董事會聲明	004

P05 • 關於海爾智家

公司戰略	006
ESG策略體系	007
ESG亮點績效	009
專題：以“智”造綠色，令“家”享未來	011

P16 • 全球協同，建設誠信治理生態

完善企業治理	018
加強風險控制	022
合規守道經營	023
關注網路與資訊安全	025

P28 • 守護星球，探索綠色低碳未來

全生命週期綠色實踐	030
應對氣候變化	037

P40 • 人單合一，賦能創客共融發展

建設多元共融團隊	042
保障員工合法權益	046
助力人才成長發展	047
關愛員工聆聽心聲	049
守護員工健康安全	051

P53 • 創新引領，開拓美好智家體驗

品質為本實現卓越品質	055
科技創新引領產品升級	058
無憂服務得享最佳體驗	060

P62 • 凝心聚誠，驅動產業社區共榮

協作打造可持續供應鏈	064
持續建設更美好社區	069

P72 • 附錄

董事長致股東的函件

儘管疫情對全球造成的衝擊在過去一年已經消散，但中國房地產市場持續低迷，新建商品房銷售錄得下跌，間接影響了家電需求。歐美各國的高利率和通貨膨脹不僅抑制了消費，也影響了房屋新建和舊房改造，導致消費者推遲購買家電產品。儘管面臨這些外部挑戰，海爾智家堅定執行高端創牌戰略並推進數位化變革，再次交付歷史最好業績。

2023年，海爾智家全球營業收入達到2,614.28億元，同比增長7.3%，歸母淨利潤達到165.97億元，同比增長12.8%；按中國會計準則下的扣除非經常性損益後的歸母淨利潤達到158.24億元，同比增長13.3%。

回顧過去一年的表現，即便是宏觀環境有所挑戰，全球管理層都不滿足於跟隨行業，而是在各個區域、各個國家維度力爭上游，以創新產品獲取高品質的增長，這種奮發進取的精神是海爾創業以來人單合一文化根植人心的表現。從組織健康度來看，組織繼續重構，更加敏捷和扁平化，收入和利潤都在增長，人員效率更加高效。從績效管理的承接度來看，管理層都在追求更高投入資本回報率，更高利潤率的增長，實現此類增長的賦能工具就是數位化流程再造，且數位化再造必須要圍繞以體驗為核心，以利潤提升為切入點。

海爾智家2023年在全球兩百多個國家和地區售出超過一億台家電，覆蓋大白電、暖通空調、熱水器、小家電等多個品類，要實現可持續的健康發展，而不是短期收入或利潤增長為指引，必須時刻關注利益攸關方體驗，包括經銷商、供應商、消費者、員工的體驗。我們和中國

市場的銷售夥伴保持著密切的關係，我本人也會花時間和他們深度交流如何看待海爾產品的競爭力，而經銷商也都能坦然直言，不吝提出建議，因為他們也希望海爾生態能夠更有競爭力。海爾智家考核內部銷售組織的績效是零售收入，也就是我們經銷商收到消費者回款後的收入，這樣可以避免壓貨等短期行為，維持現金流健康，2023年，公司經營活動產生的現金流量淨額達到252.62億元，同比增長24.7%。2023年在中國實施的數位化經銷系統，支援經銷商優化進銷存管理，所有產品銷售政策透明化，也幫助經銷商提升了門店績效。

我們今年和供應商共建物流入庫系統，讓供貨時間表更加可預期，減少供應商不必要的臨時資源配置。我們數位化物流配送和服務人員派單系統，減少了物流配送服務商等候時間，提升了服務安裝效率，這些在提升物流、服務供應商體驗的同時，也降低了我們的銷售管理費用率。

我們在產品研發、製造產銷協同、數位化採購管理還有大量的項目正在實施，我們在本地市場積累的成功變革經驗，會逐步在海外市場複製，我相信只要緊緊圍繞體驗優化和利潤率提升，我們的可持續健康發展就不會受到宏觀經濟因素的干擾，並且一旦外部環境變好，我們會更迅速、更有能力贏得市場競爭。

2023年海爾智家繼續被《財富》雜誌評為“全球最受讚賞公司”。2023年海爾智家美國子公司GE Appliances再度榮獲“美國最佳職場認證”。讓Z世代的年輕人帶著夢想來到海爾，而不是天天處理

繁文縟節，應付內部管理流程，失去激情和動力，而是能夠創造巨大的用戶價值並為之驕傲。海爾智家關注員工感受、讓員工滿意可以創造出巨大的管理效益。

展望2024年，我對海爾智家的業務佈局和發展潛力充滿信心。讓我們一同探討本公司的業務發展。

優勢產業要繼續強化

我們冰箱、洗衣機在國內的市場份額均超過40%，在中國市場的份額怎麼增長，要依靠產品創新，嵌入式冰箱創造了全新的消費體驗，冰箱和家居美學融合在一起，大大創造了產品更新需求。洗幹一體機在美國上市，顛覆性解決用戶洗護痛點，實現行業引領。但在歐洲、東南亞等市場，雖然海爾洗衣機、冰箱市場份額有所提升，但仍未達到前三名水準，憑藉海爾全球研發平臺、當地供應鏈佈局，會有更大的發展空間。

海爾智家的洗碗機業務，隨著中國市場滲透率迅速提升（現在不足4%），將迎來快速增長。乾衣機和洗衣機是天然的搭配產品，海爾乾衣機將在現有市場領先地位基礎上繼續快速增長。

在消費大白電類目，海爾智家的技術平臺、創新體系已經實現了第一競爭力，2024年起海爾智家將更多打通組織壁壘，打通全球企劃平臺，讓更多有競爭力的產品，以更快速率進入以往市場份額偏低的區域。

新興產業 蓄勢待發

第二塊重要的業務版圖是暖通空調和熱水領域，我們的家用空調和中央空調業務在國內屬於第二梯隊，我們的熱水器業務雖然國內領先，但國際化佈局還不足。我看到這些業務板塊也將迎來重大發展機遇。

在家用空調業務，兩年來我們補齊了核心零部件缺失的短板，壓縮機合資、電腦板自研項目均為公司研發製造一體化提高了效率，有助於提升盈利水準。對經銷商網路的大力建設也將為家庭中央空調和家用空調的市場份額提升提供有力支援。

在商用領域，我們延續了海爾前瞻性應用領先技術的基因，率先應用磁懸浮水機，成為中國高能效磁懸浮空調技術的領先者，我們也率先應用氣懸浮技術，設計壽命達 30 年，且實現了低成本維護。

我們熱水器業務實現了高品質高利潤，燃氣和電熱水器均為國內第一份額；淨水器在中國市場份額不斷提升。下一步是拓展國際市場，特別是新興市場。

未來公司將持續投資於暖通空調和熱水領域，在盈利能力和市場份額上均將取得顯著突破。

佈局未來 開拓機遇

公司戰略是消費者智慧家庭的首選品牌。物聯網時代，海爾智家還將擁抱兩大趨勢，家電家居趨向一體化和智慧化、小家電智慧化。海爾

智家的戰略是提供開放的 IoT 平臺，以三翼鳥平臺支持一體化設計，更透明全流程購物體驗；以品牌、生態和技術平臺驅動用戶擁抱海爾小件智慧家電。

2023 年我們決定收購中國合資夥伴，開利全球擁有的全球商業製冷業務。食品冷藏、商業製冷面臨著技術升級和數位化再造的機會，而開利商業製冷擁有優質客戶基礎、成熟運營體系、領先工程技術、經驗豐富管理層，交易完成後，我們將進一步投資該業務，發揮中國的供應鏈優勢，利用海爾人單合一管理模式進行投後賦能，以擴充海爾智家大冷鏈版圖。

自海爾智家整體上市以來，我們股利分派比例已經按原計劃提升，2023 年度，公司現金分紅比例將達到 45.02%；回購約人民幣 16 億元。2024 年開始，我們將持續提升股利分派比例，在 2025 年度、2026 年度現金分紅比例不低於 50%。

2023 年海爾智家業績只是個起點。本屆董事會將在既定戰略增長路徑上，不負股東對我們的期望，聚焦全流程體驗，以利潤擴張為切入點，加大領先業務板塊的優勢，迅速提升潛力業務板塊的貢獻，同時為公司長遠發展佈局。海爾智家管理層和員工也有信心實現公司發展再上一個臺階！



董事會聲明

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

公司定期對 ESG 相關事宜（包括對公司業務的風險、重要性）進行評估、優次排序及管理，董事會負責審閱評估結果，厘定公司 ESG 方面的重大風險，明確對公司發展具有重要意義的 ESG 議題，知悉所採取的管理措施並提出建議。有關風險管理和重要性評估工作的詳情參見《2023 年報》中《企業管治報告》(H 股)或《公司治理》(A 股)及本報告“攸關方溝通”小節。

公司已制定有效的 ESG 策略，不斷探索並提升公司 ESG 績效表現。

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

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

本年度，董事會持續關注海內外最新 ESG 監管要求及趨勢變化，瞭解到《國際財務報告可持續披露準則第 1 號 - 可持續相關財務資訊披

露一般要求》(S1)與《國際財務報告可持續披露準則第 2 號 - 氣候相關披露》(S2)已於 2024 年 1 月 1 日正式生效；香港交易所刊發的有關優化環境、社會及管治 (ESG) 框架下的氣候資訊披露諮詢檔，計畫於 2025 年 1 月 1 日正式生效；歐盟《企業可持續發展報告指令》(“CSRD”)已於 2023 年 1 月 5 日正式生效，並推出 12 項《歐洲可持續發展報告準則》(ESRS)。為應對監管要求，提升 ESG 表現，本公司董事會積極開展準備工作，包括開展相關通識培訓、組織討論研究、制定應對工作計畫等。

本報告已詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，經由董事會於二零二四年三月二十七日審閱批准。

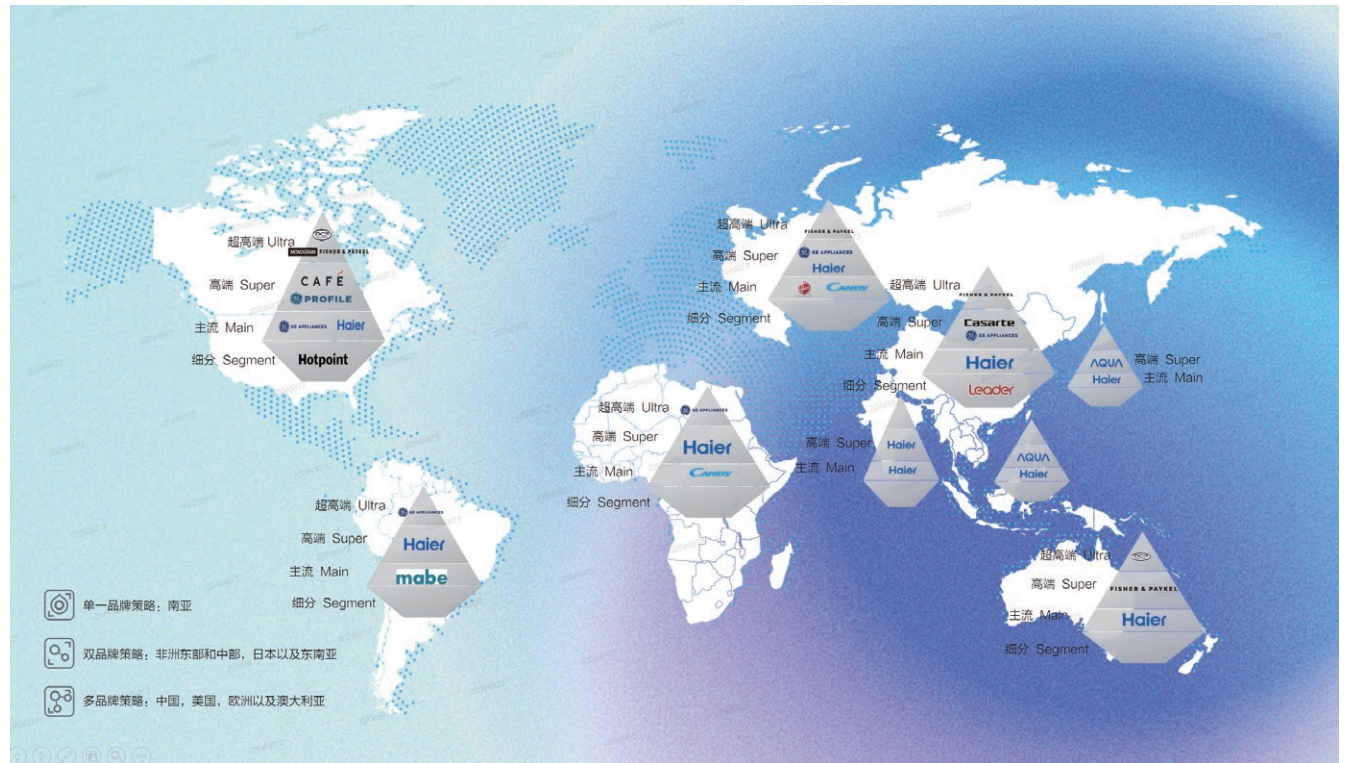


關於海爾智家

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

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

公司擁有全球家電品牌集群，包括海爾、卡薩帝、Leader、GE Appliances、Candy、Fisher & Paykel（以下簡稱“FPA”）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資料：截至 2023 年，海爾品牌冰箱、洗衣機品牌的零售量在全球大家電品牌中分別連續 16 年和 15 年蟬聯第一。公司依託全品類的家電產品及成套優勢，利用互聯家電產品及合作資源、海爾智家 APP、三翼鳥 APP 及海爾智家體驗雲平臺，結合線下的體驗中心和專賣店，為用戶提供不同生活場景的智慧家庭解決方案，並持續反覆運算升級。



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，致力於成為物聯網時代以用戶為中心的數位化企業，實現全球首個物聯網智慧家庭生態品牌的引領。自 2019 年起，公司開啟第六個戰略階段——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。

隨著高端品牌戰略、全球化戰略不斷推進，海爾智家的品牌影響力逐步提高，已經成為著名家用電器品牌的代表，位列世界 500 強。2020-2023 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，充分展現公司在物聯網生態領域的持續引領。在“萬物互聯”的今天，以智慧家庭引領的海爾生態品牌將為全球用戶帶來越來越多的美好生活體驗。

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

01

名牌
戰略階段
1984-1991

“砸冰箱”，創出中國第一個冰箱名牌

02

多元化
戰略階段
1991-1998

以海爾文化啟動“休克魚”的模式，創出中國家電第一品牌

03

國際化
戰略階段
1998-2005

成為中國品牌走向全球的代表，創出中國的世界名牌

04

全球化品牌
戰略階段
2005-2012

整合三洋家電、斐雪派克等，創出全球最大的家電品牌集群

05

網路化
戰略階段
2012-2019

變成網路上的一個節點，實現從“製造產品”到“孵化創客”的轉型

06

生態品牌
戰略階段
2019-

從傳統時代的產品品牌到互聯網時代的平臺品牌再到物聯網時代的生態品牌

ESG策略體系

自加入聯合國全球契約組織（UNGC）以來，我們一直將自身 ESG 策略與實踐聯合國 2030 可持續發展目標（UN SDGs）緊密結合，承諾履行以聯合國公約為基礎的全球契約十項原則，持續實現 ESG 引領。

對於海爾智家而言，ESG 是實現自身高品質、可持續發展的重要指引。2023 年，公司基於自身的業務發展特點和行業情況，進一步升級 ESG 策略體系。我們確立五大支柱方向及未來行動，並以此為指引積極開展可持續發展實踐。依據 ESG 策略體系明確的核心支柱方向，我們設立了 1-3 年（2022-2024）的 ESG 目標，並積極採取行動以促進目標的達成。目標及達成情況詳見下文各章節首頁。



ESG策略行動方向

全球協同 建設誠信治理生態



強化公司治理能力，提升ESG管理水準，促進企業可持續發展。

- 公司治理
- ESG 治理
- 反貪污、反洗錢
- 風險管理
- 資訊披露
- 與反不正當競爭
- 資訊安全
- 利益相關方溝通

創新引領 開拓美好智家體驗



以使用者體驗為核心，持續改善產品與服務品質，引領產品創新。

- 產品品質與安全
- 智慧財產權保護
- 客戶服務
- 用戶隱私保護

守護星球 探索綠色低碳未來



助力國家“雙碳”戰略，圍繞綠色產品全生命週期探索創新，加強能源管理。

- 應對氣候變化
- 排放物及電子垃圾
- 原材料及包裝
- 能源使用
- 水資源
- 迴圈經濟

凝心聚誠 驅動產業社區共榮



重視創造社會價值，積極踐行社會責任，細化供應鏈風險管控，引領產業鏈可持續發展

- 供應鏈與採購責任
- 公益慈善

人單合一 賦能創客共融發展



追求建立更多元、更包容的工作空間，與員工攜手創造共用價值。

- 勞工管理
- 員工發展
- 職業健康與安全
- 多元化、平等與包容性



ESG亮點績效



全球協同 建設誠信治理生態

董事會治理：

董事會中女性董事占比 **22.2%**

董事會中獨立董事占比 **44.4%**

商業道德：

反貪污、反舞弊培訓 **258 場**

發佈 **12 期** 合規電子刊

人均反貪污培訓時長超 **2 小時**

反腐、反舞弊警示培訓員工覆蓋率 **100%**

為供應商發出廉政提醒函 **100%**

資訊安全與隱私保護：

資訊安全培訓課程總時長超 **30 小時**

獲得 **ISO/IEC 27001、ISO/IEC27701、ISO/IEC27018** 信息安全

安全



守護星球 探索綠色低碳未來

應對氣候變化：

碳盤查 **43 家** 中國運營區域整機工廠

7 家 燈塔工廠，**1 家** 工廠入選全球“可持續燈塔工廠”

中國運營區域工廠 **100%** 通過 ISO14001 環境管理體系認證

迴圈經濟：

回收廢舊家電量 **674 萬台**

回收覆蓋中國 **25 個** 省 / 自治區 / 直轄市、**377 個** 地級市區縣



人單合一 賦能創客共融發展

員工權益：

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

人才吸引：

員工來自全球 **50** 個國家
累計從外部吸引科技人才 **1,104** 人
工會組織員工活動 **千餘次**
員工抱怨化解率達 **100%**

員工發展：

員工培訓覆蓋率 **100%**
員工人均培訓時長 **71** 小時

員工健康與安全：

組織工廠應急演練 **779** 次，累計參與 **1.35** 萬人次
組織園區應急演練 **725** 次，累計參與 **7,991** 人次
安全生產月活動累計參加 **6.5** 萬人
完成 **1.4** 萬人次職業危害崗位操作工體檢



創新引領 開拓美好智家體驗

產品品質與安全：

國內運營區的全部工廠均通過 ISO9001 品質管制體系認證
產品召回率 **0%**

優質服務：

投訴結案率及解決滿意率均為 **100%**
開展服務品質提升線上、線下培訓，參與的服務兵達 **300** 萬人次

智慧財產權管理：

累計專利申請 **10** 萬余項，其中發明專利 **6.8** 萬余項，海外發明專利 **1.7** 萬余項
累計獲得國家專利金獎 **12** 項
報告期專利授權總數 **8,607** 個，其中發明專利 **3,969** 個
累計擁有專利總數 **46,335** 個，其中發明專利 **20,180** 個



凝心聚誠 驅動產業社區共榮

供應鏈管理：

供應商 **1,266** 家獲得 ISO 9000 認證證書，**787** 家獲得 ISO 14000 證書，**319** 家獲得 QC 08000 證書
《供應商廉政提醒函》簽署率 **100%**
供應商衝突礦產調研 **1,317** 家
供應商雙碳調研 **200** 餘家
供應商社會責任審核 **354** 家，三年合計審核占採購金額比例 **92%**

供應鏈工廠 **100%** 通過 ISO14001 環境管理體系認證

社區投資：

希望工程累計投入 **1.34** 億元
累計援建希望學校 **386** 所
年度公益累計捐贈金額超 **680** 萬元

專題：以“智”造綠色，令“家”享未來

海爾智家將綠色可持續環保理念融入公司業務，從單品商品延伸至場景解決方案再到未來產業佈局，致力於提升公司運營業務的可持續性。我們持續推動技術與產品創新，開發綠色低碳產品，以引導消費者樹立可持續的消費理念；我們大力發展綠色解決方案，聚焦智慧樓宇服務的研發與應用；我們跟隨行業發展趨勢，積極佈局適老產業，打造智慧養老居家新模式，與消費者共用綠色美好生活。

創新升級綠色產品

脫碳、零碳技術創新已成為支撐可持續發展的關鍵驅動力。在保障產品品質、提升產品使用體驗的同時，海爾智家順應綠色消費需求趨勢，將低碳環保作為產品研發創新工作的重點方向。從產品設計開發到製造回收，我們在以下四個方面追求可持續性：

模組通用

通過平臺通用，實現核心零部件通用，節省研發、實驗等資源；通過模具通用，實現零部件製造數量縮減，避免資源浪費，減少廢料回收產生的環境污染。



洗衣機歐式滾筒平臺實現平臺與後箱體等部件共用



廚電旋鈕模組由19個減少至17個減少資源消耗

效率提升

推動技術革新以提高產品運行效率，實現能源節約，如卡薩帝雙塔軟風系列空調採用射流勻風專利技術，在用電量不增加的情況下，實現製冷速度提升 25%。



空調射流勻風專利技術



空調內骨架應用迴圈材料

材料工藝

使用可降解、安全無害的材料，可促進廢料再利用，減少化工原料使用。例如冰箱水壺蓋採用廢料回收而成的麥稈材料，空調內骨架應用可迴圈、可回收的塑膠材料。2023 年，我們的洗衣機底座、空調骨架非視覺化部件已使用 PCR (Post-Consumer Recycled Material)² 再生料以替換新材料。

²指消費後的塑膠經處理後的再生材料。

產品包裝

使用環保新型材料進行產品包裝，減少產品包裝用紙等。例如採用透明包裝可使每個包裝箱減少用紙量 80%。



產品採用透明包裝

2023 年，我們聚焦產品向智慧化、低碳化、場景化發展，圍繞冰箱、淨水器、洗衣機、熱水器等产品條線推出亮點綠色產品，打造環境友好型產品。

● 冰箱產品線：海爾博觀660產品

該產品應用原創磁控冷鮮技術，可將冷鮮肉存儲期從1天提升至10天以上，減少家庭食材存儲對冷凍的依賴，有效提升了冰箱的能源利用效率，實現節能減排。



海爾博觀660產品延長食材存儲時間

● 洗衣機產品線：精華洗洗衣機

該產品創新設計3D噴淋進水系統，並應用變速分佈沖洗技術，可節省水耗38%、節省電耗29%。同時，該產品通過完全溶解洗滌劑，可減少產品的污水排放對環境的影響。該產品的“精華直噴”技術獲得行業首個《綠色洗滌認證》。



海爾精華洗洗衣機

● 熱水器產品線：KLN系列產品

該系列產品通過餘熱回收對熱量進行二次利用，避免能源浪費。該產品採用AI系統自動核算最佳燃燒路徑，每年節省天然氣達136立方米；可實現零冷水預熱功能，每年節省用水量達500升。



KLN系列產品

● 淨水產品線：卡薩帝礦泉水淨水機

該產品應用 RO（Reverse Osmosis，反滲透）膜，在提升淨水功效的基礎上延長了產品使用壽命，減少材料損耗。同時，該產品採用智慧顯示幕即時監測用水狀態，有效提高水資源利用效率。該產品外殼採用可回收利用塑膠材料，並進行濾芯內置，包裝材料可節約 20% 以上。



卡薩帝礦泉水淨水機採用RO膜設計

● 空調產品線：洗空氣系列產品

該系列產品創新設計可變分流科技，製冷時換熱器流路減少，冷媒流程加長，製冷量最高可提升 8%；制熱時換熱器流路增加，冷媒流程減短，壓損減少，使得冷媒流速↑20%，均勻換熱↑16%，制熱量最高可提升 10%，同時省電 12%。



洗空氣產品系列

GE Appliances、FPA、Candy 等公司海外附屬子公司也十分關注低碳環保概念，在所有產品類別中推行節能降耗，積極進行人員、工具和流程投資以開發新的節能技術，確保產品在綠色層面達到行業領先水準。GE Appliances 在空調產品線推廣使用低 GWP（global warming potential，全球增溫潛勢）的製冷劑，減少產品對環境的影響。FPA 推出高效低碳的熱水器、冰箱、洗衣機與洗碗機產品，在提升產品效能的同時節約能源使用。Candy 在歐洲製造的洗碗機、洗衣機和滾筒式烘乾機均獲歐盟生態標籤認證。

推進綠色解決方案

承接國家“雙碳”戰略和時代使命，海爾智家以建築全週期低碳運行為目標，研究並推出智慧樓宇解決方案，加速建築低碳化、節能化進程。智慧樓宇產業致力於為用戶提供全空間、全場景、全週期的智慧低碳解決方案及服務。

該解決方案以海爾樓宇數智化平臺為基礎，樓宇大腦為底座，利用高效暖通設備、智慧樓宇大腦和多能互補方案等，為用戶提供智控方案及多能互補的低碳能源方案，實現智慧樓宇到綠色建築的發展路徑，達成節能降碳效應。智控方案利用人工智慧智控實現樓宇各類設備聯動和資料自由流轉，以蘇州科創生態園為例，可使建設投資降低15%、運維人員減少15%、能耗降低40%。



“

蘇州科創生態園採用智慧樓宇解決方案

蘇州科創生態園採用海爾智家智慧樓宇解決方案，通過採用智慧控制方案，如環境智控管理、高效機房智控櫃等，實現能耗降低32%，物業管理效率提升50%，有效推動園區的綠色低碳發展。



”

佈局發展適老產業

海爾智家響應國家“智慧養老”號召，以用戶體驗的便利化為方向，在安全、健康、人性化、個性化等方面進行創新，為老年使用者提供健康產品體驗。

公司持續探索適老化家電研發，推出了一系列結合老年使用者需求的亮點產品，如大字體大按鍵的關愛系列洗衣機、可自動熄火的防幹燒燃氣灶、可聯動智慧枕分析老人睡眠狀態的卡薩帝銀河空調等。

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





全球協同 建設誠信治理生態

海爾智家始終堅持以“誠信經營、規範治理、資訊透明”為核心理念，致力於通過高標準的企業管治，完善內控控制，打造誠信生態，保障網路與資訊安全，實現公司穩健及可持續運營。

01

我們的目標

1-3 年目標 (2022 年 - 2024 年)

董事會獨立性和多元化占比持續提升

商業道德

打造“1+1”專業型及技術型相結合的內控組織，及專業性與審計能力相結合的反舞弊模式

實現反舞弊投訴舉報系統視覺化，定期梳理、分析投訴舉報情況

加強反貪污培訓，豐富線上培訓和線上課程內容

網路資訊與安全

設立漏洞管理平臺、安全監控和事件管理平臺及工控資訊安全管理平臺

完善 IoT 安全管理體系建設，建立 IoT 安全檢測中心

通過 ISO27001、ISO27701、ISO27018 等更多隱私保護管理認證

2023 年目標達成情況

獨立董事占比 44.4%；女性董事占比 22.2%

圍繞 1+1 專業型及技術型相結合的內控組織的建設推進，實現事前預防的監測體系，明確紅線漏斗機制及應對調查策略，營造全員不能為的廉政氛圍

反舞弊投訴舉報系統升級反覆運算，針對發生的投訴舉報從漏入→調查→問責→追損全流程視覺化，並結合風險管理形成風險地圖

組織反貪污、反舞弊等商業道德線下培訓 258 場次，發佈合規電子刊 12 期，通過訂閱號分享有關規則、案例等，人均反貪污培訓時長超 2 小時

已建立漏洞管理平臺，確保安全性漏洞及時修復；建立資料安全管理平臺，可實現資料分類分級，識別使用者敏感性資料並進行加密；建立工控平臺，並持續推進各工廠工控建設

不斷完善 IoT 安全管理體系建設，雲安全管理覆蓋 IoT 雲平臺的開發和運維環節

公司通過了 ISO27001、ISO27701 及 ISO27018 認證；公司商城系統獲得等保三級認證；下屬子公司青島海爾科技有限公司獲得了德國萊茵 TÜV 隱私保護認證證書及 DSMC 認證證書

◆ **回應的重大議題：** 董事會治理，ESG 治理，風險管理，資訊安全與隱私保護，廣告合規，商業道德

◆ **回應的聯交所 ESG 指標：** B6 產品責任，B7 反貪污

◆ **回應的 UN SDGs**

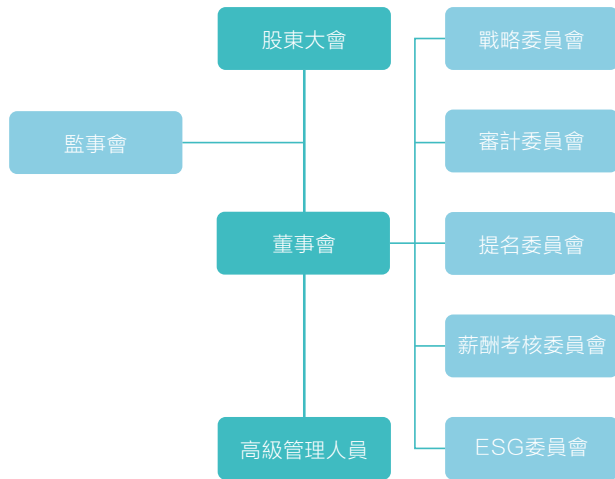


完善企業治理

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《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其他相關規定, 建立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。

完善企業治理

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《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其他相關規定, 建立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。

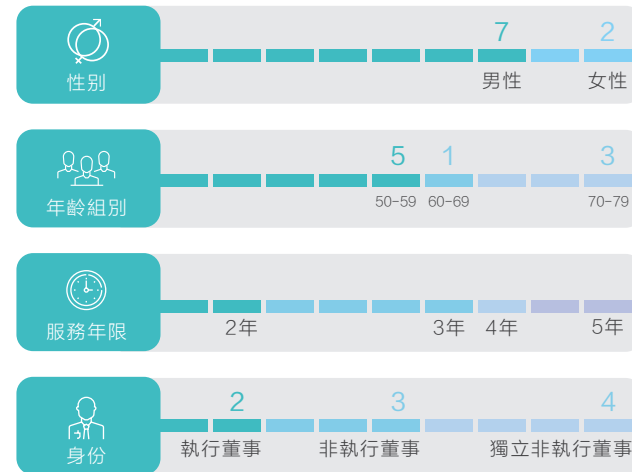


治理架構

董事會

多元化

海爾智家制定並嚴格執行《董事會成員多元化政策》, 確保董事會候選人的甄選基於多元化指標, 包括但不限於性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗、專業技能、知識、服務年限及其他相關因素。提名委員會負責審核董事會多元化政策有效性及執行情況, 並每年定期開展多元化評估。



董事會成員組合及多元化程度

公司每三年召開一次董事選舉, 本屆董事會有 9 名董事。其中執行董事 2 名, 非執行董事 3 名, 獨立董事 4 名, 獨立董事占比 44.4%; 女性董事 2 名, 女性董事占比 22.2%。董事會成員在家電行業、物聯網、企業管治、全球市場、財務管理、風險管控等方面擁有豐富的知識和經驗, 有助於董事會制定最佳決策, 促進公司可持續健康發展。董事會成員專長技能情況詳見《2023 年報》所載列《企業管治報告》(H 股) 或《公司治理》(A 股) 章節。董事會成員的平均任期為 2.86 年。

獨立性

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

薪酬回撥機制

公司在部分專案已設立薪酬回撥機制、獎金退回制度及長期股權激勵機制等, 並根據專案執行情況對相應成員及管理層的業績表現進行回顧及考核, 從而驅動管理層以及成員更有效履行自身管理職能。

ESG管治架構

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。公司建立了治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的 ESG 管治架構，董事會為最高決策機構。董事會下設立 ESG 委員會，代表董事會對公司 ESG 相關事宜進行全面監督並履行相關 ESG 管治職責，其組成、職責許可權及議事規則等詳見《海爾智家股份有限公司董事會環境、社會及管治委員會實施細則》。ESG 委員會下設 ESG 執行辦公室及工作組，負責公司 ESG 的具體工作。



激勵機制

海爾智家已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，平臺引領”“生態成果”等業績要素確定，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。同時，我們將可持續發展績效納入 ESG 執行工作組人員績效考核評定體系中，以推動 ESG 工作與公司運營結合。

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、能源部等部門構成，負責管理 ESG 相關工作，並向 ESG 委員會定期彙報工作進展。

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 工作有效落地，並定期彙報工作進展。其中，公司海外附屬子公司 GE Appliances、FPA、Candy 及印度子公司亦成立可持續發展管理架構，根據其所適用的法律法規，推進 ESG 的相關工作，包括制定 ESG 工作目標、方向和計畫，監督並檢討 ESG 承諾及相關事宜，編制年度 ESG 報告，並在團隊中傳播和推廣可持續發展文化、分享最佳實踐等。

攸關方溝通

海爾智家重視與利益攸關方的溝通與交流, 公司通過公司官方網站、微博、微信公眾號、在於上海證券交易所、香港聯合交易所以及法蘭克福交易所官網披露的公告及其他媒體平臺等方式, 建立資訊披露和溝通管道。

主要利益相關者	監管機構及政府部門	股東及投資者	員工	用戶	供應商、經銷商	媒體	非政府組織及公眾
ESG議題	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品品質與安全 ● 商業道德 ● 社區投資 ● 應對氣候變化 ● 迴圈經濟 ● 碳排放 ● 能源使用 ● 水資源使用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 董事會治理 ● 風險管理 ● ESG治理 ● 產品品質與安全 ● 產品與技術創新 ● 商業道德 	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工權益 ● 多元化、包容性與平等機會 ● 人才吸引 ● 員工健康與安全 ● 員工發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品品質與安全 ● 產品與技術創新 ● 綠色產品 ● 電子廢棄物迴圈與利用 ● 迴圈經濟 ● 優質服務 ● 資訊安全與隱私保護 ● 廣告合規 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應鏈管理 ● 產品品質與安全 ● 商業道德 ● 迴圈經濟 ● 衝突礦產 ● 智慧財產權管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 碳排放員工權益 ● 供應鏈管理 ● 產品品質與安全 ● 應對氣候變化 ● 綠色產品 	<ul style="list-style-type: none"> ● 排放物 ● 社區投資 ● 綠色產品 ● 電子廢棄物迴圈與利用 ● 衝突礦產
主要溝通管道	<ul style="list-style-type: none"> ● 政策諮詢 ● 事件彙報 ● 資訊披露 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股東大會 ● 投資者見面會 ● 報告披露 ● 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> ● 職代會 ● 面對面交流 ● 電話郵件 ● 內部應用軟體 	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時通訊軟體 ● 社交媒體 ● 客戶服務通道 	<ul style="list-style-type: none"> ● 會議 ● 現場調研 ● 展覽會 ● 即時通訊軟體 	<ul style="list-style-type: none"> ● 新聞發佈會及交流會 ● 社交媒體 ● 官方網站 ● 現場參觀 ● 採訪 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現場參觀 ● 會議 ● 公益活動 ● 社交媒體
2023年行動示例	<p>公司就中國市場家電以舊換新、完善家電回收體系等內容, 形成建議方案並上報國家商務部等部門。</p>	<p>2023年, 公司舉辦推介會、業績發佈會、網上交流會等, 實現與投資者多層次、多形式溝通。同時, 我們通過面對面會談、電子郵件、電話、傳真等多種形式, 及時回答投資者的問題。2023年度, 我們開展投資者交流達162場次。</p>	<p>2023年, 公司開啟“全員文化大討論”活動, 員工參與發帖量超過2.34萬, 討論量超過8.76萬。公司積極回應員工回饋意見, 主動解決問題以提升員工幸福感, 實現員工意見閉環率超88%。</p>	<p>2023年, 公司持續提供高品質的產品和服務, 提升使用者體驗。</p>	<p>2023年, 公司召開供應商及經銷商大會, 保持與合作夥伴生態共建。</p>	<p>2023年, 公司積極參與ESG峰會論壇, 分享公司ESG戰略以及綠色產品、綠色製造、綠色產業實踐。</p>	<p>2023年, 公司對非政府組織發送了實質性議題調查問卷, 瞭解其最關切的ESG議題。</p>

實質性議題分析

2023 年, 海爾智家開展實質性議題分析, 以篩選利益攸關方最關注的議題, 並將其作為公司未來可持續發展工作的重點, 回應利益攸關方的訴求。

議題篩選

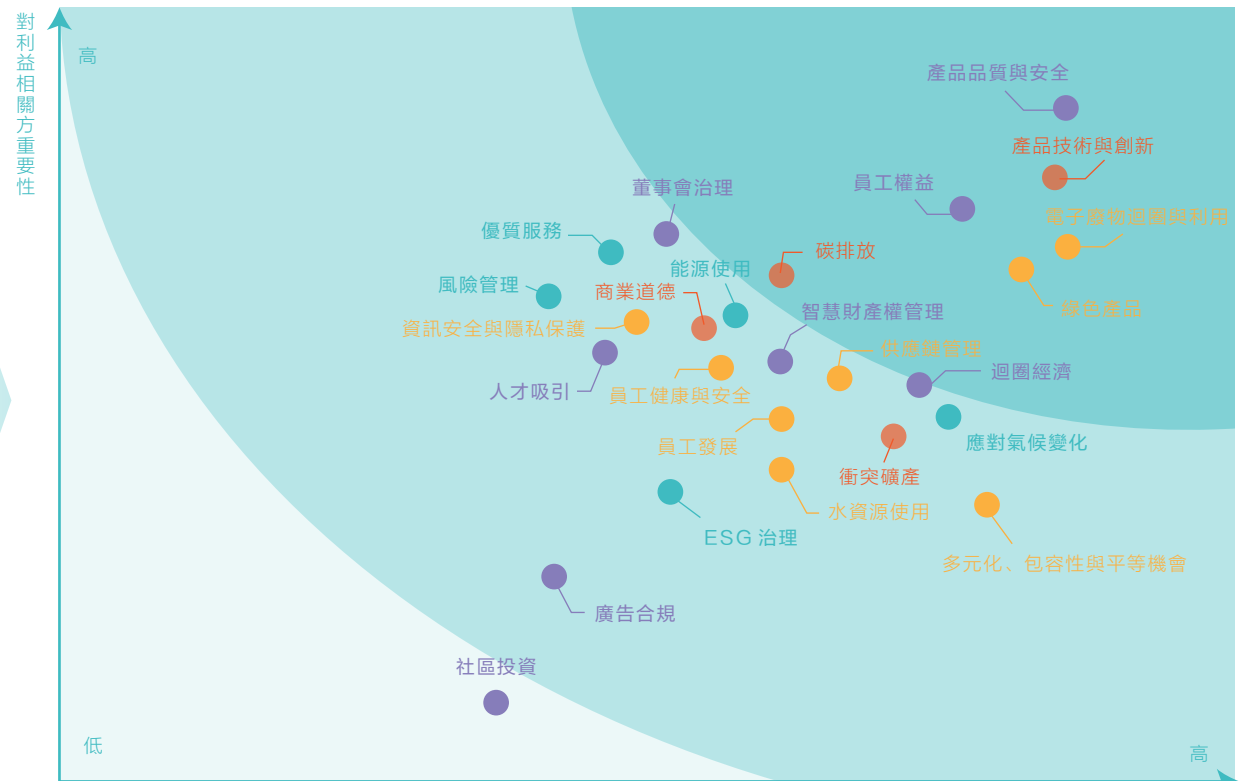
根據國內外監管政策、公司發展戰略、可能遇到的風險與挑戰、行業趨勢、同業及社會關注焦點等標準, 我們篩選出 25 項重要議題。

議題調查

我們編制實質性議題調查問卷, 並通過線上管道發放給用戶、政府部門、供應商、公司員工、媒體、非政府組織等內外部利益攸關方, 開展問卷調查。

議題分析

根據問卷調查結果, 我們以“對海爾智家的重要性”與“對利益攸關方的重要性”兩個維度, 建立實質性議題分析矩陣, 對議題進行優先等級排序。



對海爾智家的重要性

海爾智家 2023 年重大性議題矩陣

加強風險內部控制

為更好地管理業務發展相關風險，海爾智家參照上交所《上市公司內部控制指引》、財政部等五部委聯合發佈的《企業內部控制基本規範》《企業內部控制配套指引》、香港聯交所《企業管治守則》等指引，明確董事會、審計委員會、監事會及管理層在內部控制機制中的角色與責任，建立並持續完善風險管理及內部控制系統。本年度，我們對公

司各業務場景的內部控制與風險應對有效性進行風險評估，建立風險地圖。聚焦高風險項，我們制定專項應對計畫，並進行專項審計。同時，公司正逐步推進將 ESG 風險管理納入公司全面風險管理體系，並制定相應的管控措施。

更多有關內部控制和風險管理的詳細內容請見公司《2023 年報》。



合規守道經營

海爾智家承諾按照最高商業道德標準開展經營活動，嚴格遵循《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反壟斷法》及其他各海外運營所在地法律法規，制定並在全球範圍內嚴格落實《海爾商業行為準則》《反舞弊工作章程》《反壟斷合規手冊》《海爾智家員工行為規範》《供應商黑名單管理制度》等制度。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。

海爾智家搭建了商業道德合規管理架構，由董事會整體負責公司商業道德事宜的監督、管理和指導工作，包括有關政策及措施的施行情況。公司設立反舞弊委員會，涵蓋內控、法務及各業務線人員積極推進反貪污、反洗錢等商業道德相關方面的體系建設及執行情況，定期對商業道德方面風險進行識別，並向董事會、審計委員會進行彙報並接受其監督。

2023年，公司持續加強“內控 + 審計 + 反舞弊”聯動的風險管控，應用大資料雲監測系統等數位化手段進行事前風險預警排查，每日、每週、每月、每季度對公司全部工廠、產業、平臺等各層級涉及貪污賄賂、舞弊、洗錢等風險進行識別和梳理，及時發現、防範、治理有關風險。我們定期（每年、每三年）對所有業務條線進行內部評估調查，針對採購、財務、庫存管理等涉及商業道德標準的重點崗位及管理程式開展審計工作，包括離任審計、反貪污專項審計等，並將調查評估結果及處置建議進行彙報。

公司要求關鍵崗位人員每季度簽署《廉潔自律承諾書》，與供應商簽訂《廉潔協議》。我們設置利益衝突申報途徑，便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污風險。2023年，我們推進全體員工簽訂《利益衝突自主申報》，敦促員工嚴守合規底線。

2023年，公司涉及反貪污、反舞弊的審結訴訟案件共1起，其中4名涉案人員分別被判處有期徒刑1-3年，並處以罰金。

反不當競爭

反壟斷是海爾智家嚴守商業道德的一項重點工作。我們制定《反壟斷合規手冊》，明確境內外各運營地反壟斷相關的法律法規要求，並組建“全球反壟斷合規小組”，定期梳理並優化公司各運營地反壟斷制度，結合業務實踐識別反壟斷合規風險點，強化風險場景下的審批流程，在全球法務峰會上進行反壟斷專題分享。我們定期對業務條線進行內部盡調，審閱並規範各類檔用法，避免產生潛在的壟斷風險。2023年，我們組織反壟斷合規培訓，對《反壟斷法》修正案中新增的經營者集中申報、申報案例及重點合規風險等進行分享。

廣告合規宣傳

公司嚴格遵守全球運營所在地廣告宣傳相關法律法規要求，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當行為。2023年，我們在遵守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理辦



法》《廣告絕對化用語執法指南》等法律法規的基礎上, 制定了《廣告合規手冊》《行銷素材線上審核及廣告審核實使用指引》等檔, 從制度上進行宣傳合規管理, 並在日常經營中提示業務宣傳及廣告、標識使用的合規性。本年度, 我們組織開展廣告宣傳合規的專題培訓, 對廣告法適用範圍和主題、宣傳風險點及數位化工具進行宣傳和解讀。

舉報人保護

為建設公開、公平、公正的誠信生態, 公司制定覆蓋海外運營區域的《海爾智家生態平臺吹哨人管理規範》《舉報獎勵機制》, 並開通 iHaier 平臺、舉報郵箱、合規熱線 (NAVEX Global) 等通道, 接收內外部人員以及合作方 (包括全體員工、供應商及承包商等) 提供的違反商業道德相關的線索和問題。當公司接到舉報資訊後, 將由內控內審部門進行初步篩查與調查, 發現任何違法違規行為都將移交司法機關進行處理。2023 年, 公司在總部及海外區域進行投訴舉報管道宣貫, 持續跟進投訴舉報管道的海外推廣。

為鼓勵舉報人提供線索, 並保護舉報人隱私, 公司承諾將採取一切合理措施保護舉報人的身份資訊, 並依據相關制度公平對待舉報人, 保護其免遭打擊報復。我們的合規熱線由協力廠商服務商獨立運營, 會為舉報人提供保密密碼, 並且不會記錄舉報人的個人資訊, 會在接收舉報資訊後自動向風控內審團隊發送電子郵件; iHaier 平臺、舉報郵箱由專人管理, 且有關人員須對舉報人資訊嚴格保密。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。2023 年, 我們與根據歐洲新出臺的舉報人保護法令, 對投訴舉報平臺進行反覆運算優化。

宣傳與培訓

我們建立了“現場培訓 + 線上課程 + 電子刊物”相結合的多元化反貪污、合規培訓體系, 培訓涵蓋專業性的培訓 (國際認可或國家級專業資格)、業務場景化培訓兩大類。我們每季度組織全員 (包括全體正式員工、兼職員工及派遣員工) 參加警示片教育等培訓活動, 通過 Newsletter 對董事和管理層開展反貪污培訓, 涵蓋境內外反貪污形勢、海爾智家反貪污識別、合規建設等內容。我們亦對調查人員進行培訓, 以提升其反舞弊工作執行能力。

2023 年, 公司組織反貪污、反舞弊等商業道德線下培訓 258 場次; 發佈 12 期關於反壟斷專題、ChatGPT 專題的合規電子期刊; 通過海爾智家法務訂閱號分享有關規則、案例等。針對海外運營區域, 我們開展了反欺詐專題培訓, 並為中東非運營區域提供反貪污培訓分享, 對反貪污合規體系、主要常見風險場景及協力廠商的貪污風險內容進行瞭解讀。

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

與舞弊有關的線索及問題舉報通道



iHaier 舉報埠: 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>

關注網路與資訊安全

我們高度重視資料與隱私安全，建立完善的資訊安全管理體系和組織架構，不斷提升資訊安全技術能力，全方位堅守安全底線。

完善保障機制

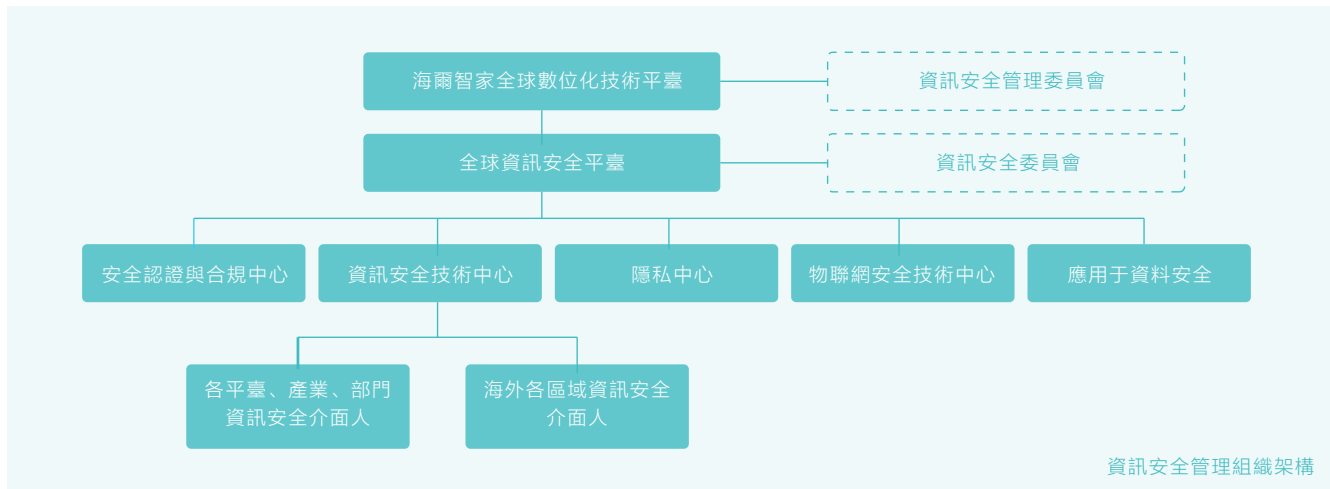
海爾智家嚴格遵守中國大陸的《中華人民共和國網路安全法》、歐盟的《通用資料保護條例》(General Data Protection Regulation, GDPR) 及其他全球各運營所在地適用的資訊安全相關法律法規，設有《海爾智家全球資訊安全方針策略》《海爾智家資料安全管理程式》《海爾智家個人資訊保護管理辦法》等多項規章制度，形成了海爾智家的資訊安全管理體系，並在海爾智家全球所有運營場所內貫徹執行。

海爾智家搭建了由資訊安全管理委員會、資訊安全管理部門及各平臺、產業、部門資訊安全介面人三個層級組成的全球資訊安全管理組織架構，並明確了各級職責。資訊安全管理委員會由海爾智家國內運營區域、GE Appliances、FPA、Candy 總經理共同組織，負責資訊安全性原則評審及資源調配。國內資訊安全團隊與海外各區域資訊安全介面人每兩個月召開一次安全會議，討論的主題涵蓋 IoT 安全、釣魚郵件演練及防範、各區域資訊安全規劃等事宜。

資訊安全認證與審計

公司持續完善資訊安全管理體系，制定了完善的隱私合規與資料安全管理體系和規範流程。海爾智家通過了 ISO27001、ISO27701 認證，青島海爾科技有限公司獲得了德國萊茵 TÜV 隱私保護認證證書及 DSMC 認證證書，在隱私保護和資料安全方面均符合歐洲 GDPR 要求。海爾智家商城系統獲得資訊安全等級保護三級認證。同時，我們不斷完善 IoT 雲安全管理體系建設，獲得了 ISO27018 認證，雲安全管理覆蓋海爾智家 IoT 雲平臺的開發和運維環節。

我們定期開展資訊安全的常規審計與評估，推動對公司資訊安全與資料保護的全面監督。2023 年，公司以半年為週期，針對應用安全、公有雲資訊安全等重点領域開展資訊安全審計 2 次。我們通過訪談、證據提供、滲透測試等方式，對資料安全、許可權等多項內容進行檢查，針對發現的問題制定整改計畫。本年度，資訊安全審計發現的問題均已按計畫完成整改。

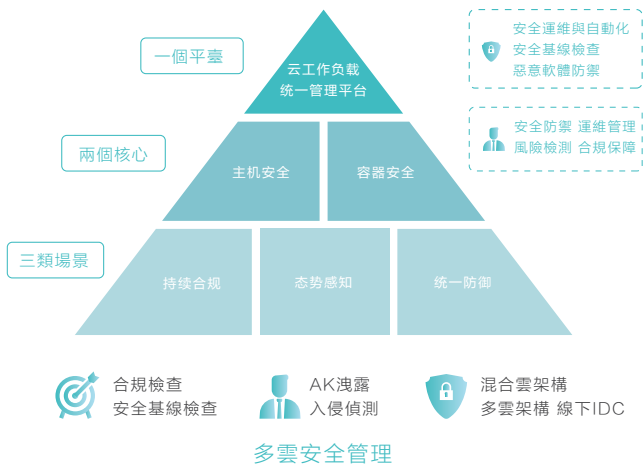


多重資訊安全防護體系

我們構建了全面的資訊安全防護體系, 有效識別並控制了資訊安全風險。本年度, 海爾智家未發生資訊安全方面的負面事件。

多雲安全管理

公司建立了集持續監測、深度防禦、全面分析、快速回應能力為一體的雲安全中心, 可有效發現和阻止病毒傳播、駭客攻擊、勒索加密等風險事件, 實現一體化、自動化的安全運營閉環, 保護多雲環境下網路設備安全, 針對駭客的滲透、網路攻擊、釣魚攻擊進行快速回應並生成安全威脅情報, 為安全決策提供重要參考。2023年, 我們持續推進海外公有雲安全基礎設施能力建設, 完成海外區域防火牆調研、



調試和部署, 加強風險識別系統的應用與跟蹤, 升級防護能力。

宣傳演練

海爾智家持續開展資訊安全與隱私保護方面的培訓與宣貫工作, 每季度通過 V-STUDY 平臺向全體員工發佈《資訊安全意識培訓 - 內容安全》《資訊安全意識培訓 - 資料安全》資訊安全相關的線上課程, 每月通過資訊安全公眾號發佈培訓長圖, 每週發佈意識宣貫文章, 涉及互聯網安全、辦公安全等主題。2023年, 我們對上千名關鍵資訊安全崗位人員進行資料安全、隱私合規等方面的專項培訓, 同時組織海外資訊安全崗位員工進行線上安全意識專項培訓, 樹立員工資訊安全意識。

本年度, 海爾智家資訊安全培訓課程總時長超 30 小時。

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臺, 通過模擬外部共計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, 我們定期開展全員範圍內的釣魚郵件測試, 並每月組織未通過測試的員工參與培訓及考試。我們聯合外部協力廠商, 針對公司全部網路、業務範圍開展攻防演練, 並對發現的問題進行處置。



資訊安全培訓課程總時長超

30 小時

資訊安全宣傳與培訓



漏洞管理

公司依照《海爾智家漏洞管理規範》進行漏洞管理，制定安全性漏洞回應流程，並定期進行滲透測試，通過模擬惡意攻擊方法以評估網路系統安全性。我們定期對全範圍內的業務和伺服器進行漏洞掃描，及時修復發現的漏洞。2023 年，我們對近百個應用系統完成了滲透測試與漏洞掃描，範圍覆蓋海爾智家所有線上重點應用以及新上線業務，並及時進行漏洞補救，避免系統破壞和敏感性資料洩露。

GE Appliances、FPA、Candy 等公司海外附屬子公司也持續推進網路與資訊安全管理。GE Appliances 定期進行漏洞檢查、應急演習，每月對所有員工進行培訓以及釣魚測試演練。FPA 採取漏洞檢查、網路入侵偵測與回應、網路事件類比等措施，不斷提升網路與資訊安全管理水準。Candy 推行風險使用者自動化管理，持續組織業務

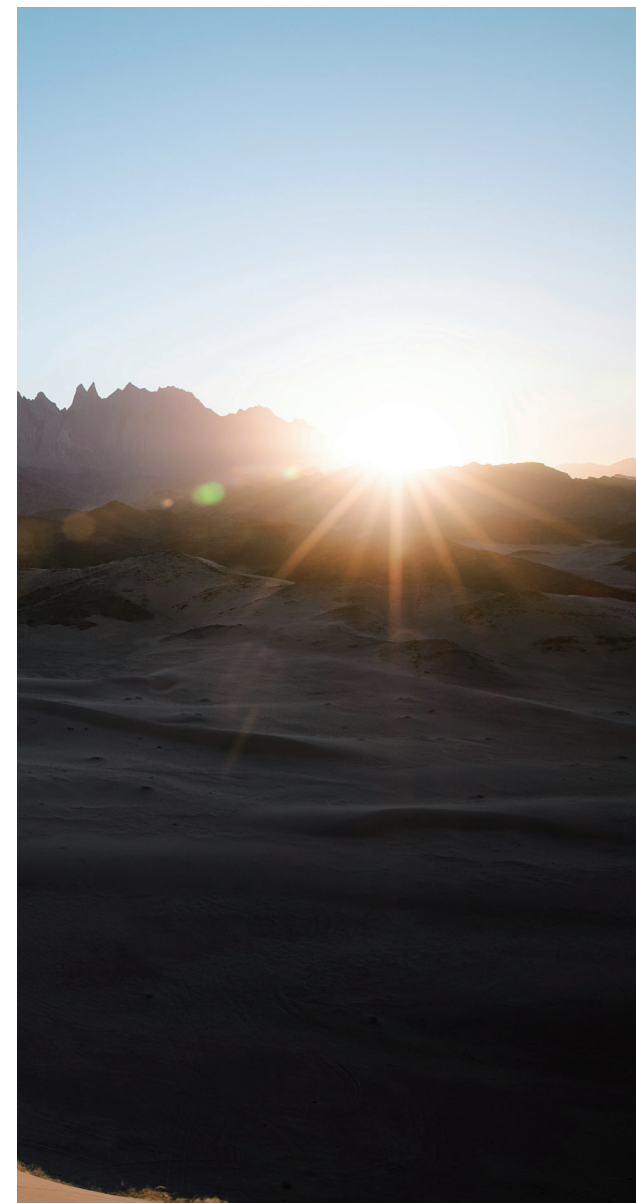
部門開展網路與資訊安全相關會議，本年度實現惡意軟體點擊次數減少 40%。

應急預案

為提高突發事件的處置應變能力，我們制定了《海爾智家勒索病毒應急回應流程》等應急預案和回應機制，一旦出現網路安全風險或資訊洩露事件，我們將立即採取補救措施並及時跟進處理，將事件損失和影響降到最低。2023 年，我們組織進行了勒索病毒應急演練，驗證了回應流程的合理性及有效性。同時，我們加強了 VPC（Virtual Private Cloud，虛擬私有雲）邊界安全和應用層防護，實現全年緊急風險事件零發生，並達成 1 小時內威脅事件應急回應率 95% 以上，確保雲上業務安全穩定運行。

我們的未來規劃

我們將持續優化企業管治，完善內部控制，打造誠信生態，維護資訊與網路安全，並加強利益相關方溝通，以持續提升企業價值，實現可持續治理。





守護星球 探索綠色低碳未來

低碳發展與迴圈經濟已成為全球共識。為了更好守護家園，海爾智家積極回應國家“雙碳”戰略，將低碳節能、綠色迴圈的可持續理念融入企業運營全流程，探索全流程減碳。我們積極佈局迴圈經濟產業，應對氣候變化，履行企業環保責任。我們致力於與生態夥伴攜手，朝著更加綠色、共贏、可持續的未來邁進。

02

我們的目標

1-3 年目標 (2022 年 - 2024 年)

2023 年目標達成情況

國內製造環節環境目標

以 2022 年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭 2023 年每萬元產值溫室氣體排放量（範疇一、範疇二）下降 3%

已完成

以 2022 年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭 2023 年每萬元產值能耗下降 3%

已完成

以 2022 年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭 2023 年每萬元產值水耗下降 3%

已完成

以 2022 年為基準年，力爭 2023 年單位產品無害廢棄物處理量下降 3%

已完成

以 2022 年為基準年，在保持產值提升前提下，力爭 2023 年每萬元產值有害廢棄物處理量減少 3%，並 100% 合規處置

已完成

再迴圈產業

2023 年再迴圈產業實現回收量 660 萬台，塑膠迴圈再利用 2 萬噸

再迴圈產業實現回收量 674 萬台，塑膠迴圈再利用 20,092 噸
2024 年設定新的目標：再迴圈產業實現回收量 760 萬台

Candy

到 2025 年，100% 工廠通過 ISO 50001 認證及 ISO 14001 認證

66% 已工廠通過認證

到 2030 年，廢棄物回收率達到 99%

廢棄物回收率已達到 96%

到 2025 年，可再生能源使用占比達 60%

太陽能發電量為 8.5 兆瓦

到 2025 年，水回收率達 70%

實現 40% 的水回收率

◆ **回應的重大議題：** 碳排放，能源使用，水資源使用，電子廢棄物迴圈與利用，綠色產品，迴圈經濟，應對氣候變化

◆ **回應的聯交所 ESG 指標：** A1 排放物，A2 資源使用，A4 氣候變化，B6 產品責任

◆ **回應的 UN SDGs**



全生命週期綠色實踐

為實現綠色低碳效益，我們積極與產業鏈上下游夥伴開展合作，從原材料供應到物流運輸，從消費者到迴圈回收，共同探索產品“研發和原材料、生產、包裝和運輸、回收再利用”的全生命週期降碳實踐。

研發和原材料降碳

碳盤查結果顯示，使用階段的碳排放³是公司產品碳排放的重要來源。為從源頭實現產品全生命週期降碳，我們強化降碳設計，加快推進低碳產品開發，通過創新結構設計、生產工藝、原材料選取等方式持續提升產品能源效率、減少資源使用量、降低污染物排放。

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

2023年，公司各業務產線立足自身技術優勢，以使用者需求為導向，聚焦產品材料升級，推動綠色家電技術創新升級。

更多綠色低碳技術的產品應用詳見

專題：以“智”造綠色，令“家”享未來

海爾空調可變分流技術推動綠色減碳

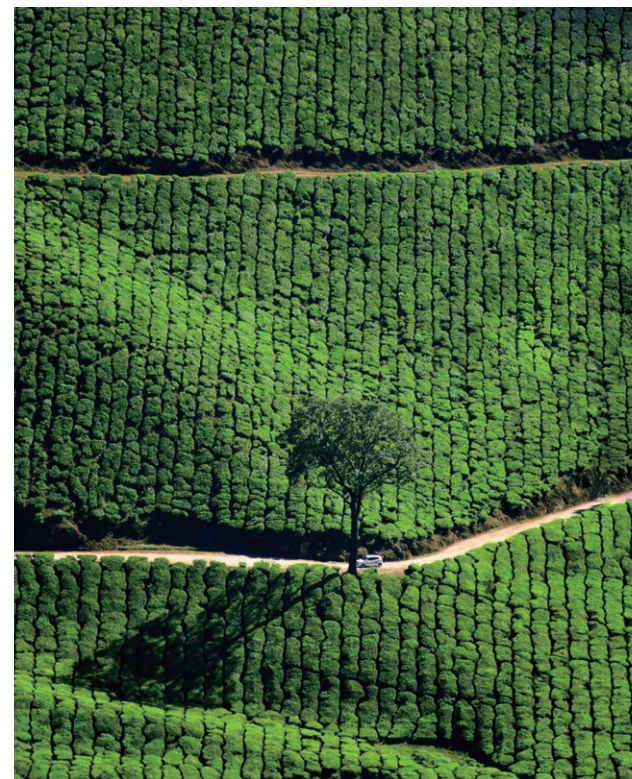
海爾空調創新推出可變分流技術，通過改造空調換熱器設計，讓製冷制熱流路從單一固定變為柔性可變，實現單台空調每年減少耗電量 458 餘度，減少二氧化碳排放量 261 千克，約等於種樹 20 棵。2023 年，海爾空調在“綠色科技低碳生活”空調產業高品質發展論壇暨可變分流新科技發佈會上榮獲 SGS⁴ 碳中和證書。

單台空調每年減耗

458 度電

減少 CO2 排放

261 千克



³碳排放量包括所有在《溫室氣體核算體系》中所涉及的全部溫室氣體排放。

⁴SGS是全球領先的檢驗、鑒定、測試和認證機構。

生產降碳

公司以生產降碳為切入點，在全球運營範圍內打造綠色製造體系，持續優化能源結構、提升資源使用效率、加強排放物管理與處置，加強環保履責，減少產品生產過程中的碳排放量。2023 年，海爾智家國內運營區全部供應鏈工廠通過 ISO 14001 環境管理體系認證，覆蓋率達 100%。公司擁有 7 座燈塔工廠及 1 座可持續燈塔工廠，年碳減排量達 7.06 萬噸。

能源管理

我們遵循《中華人民共和國節約能源法》及其他全球運營所在地相關法律法規，制定《能源管理手冊》，持續完善能源管理體系建設，並利用自動化、資訊化技術集中管理工廠的主要資源消耗情況。我們圍繞清潔生產改造、清潔能源利用、節能提效升級等方面，持續推進各產品線節能減排技術升級、能源結構優化及使用效率提升，實現綠色清潔生產。2023 年，我們重點推進 5 個方向的 131 個節能減排重點項目，其中包括：

光伏發電

不斷提高光伏等可再生能源使用量，年度購買綠電 1,356.1 萬千瓦時；在廠房屋頂安裝光伏發電裝置，光伏容量 75.56 兆瓦，年發電量 5,505 萬千瓦時。

餘熱回收

實施電熱固化爐餘熱再利用項目，將餘熱進行回收並用於鍋爐預熱、生活熱水和採暖，避免餘熱浪費。

中水回收

公司加強殘水再利用及中水回用，實現水資源迴圈，提高水資源使用效率。

工藝改進

研發採用了多項新技術、新工藝，包括將脫脂、噴粉廢氣處理設施“活性炭吸附+UV 光解+靜電除油”物理性處理工藝升級為“RTO 蓄熱式”氧化處理工藝，將空調廢氣處理設施“過濾棉+活性炭+UV 光解”吸附工藝升級為“氣旋塔+油煙淨化器+幹式過濾箱+催化燃燒”工藝等。

設備升級

更換採用高效率、低耗能的新型設備替換高碳排放的舊設備，例如將冷卻塔替換為冷水機等，實現節能提效。

案例：膠南洗衣機冷卻水塔升級

膠南洗衣機生產過程中使用的冷卻水由廠房外部的冷卻水塔供給冷卻，原冷卻水塔驅動水泵兩台，單台電機能耗為 15 千瓦，全天 24 小時運轉，能源損耗嚴重。2023 年，膠南洗衣機將冷卻塔更換為冷水機，能夠實現隨啟隨停，年節約用電量 20.74 萬千瓦時。

案例：鄭州空調汙水處理站增加中水回用系統

2023 年，鄭州空調針對廠內汙水處理站進行升級改造，增加中水回用系統，處理後污水經過中水回用系統再次回收，用於綠化灌溉、衛生間沖水等，年度節水 48,031 噸。

排放物管理

2023年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 ¹	2023年數據
● 綜合能源消耗總量 ² （兆瓦時）	1,419,593.68
● 直接能源消耗量（兆瓦時）	107,097.98
● 間接能源消耗量（兆瓦時）	1,312,495.70
● 萬元產值綜合能源消耗量（千瓦時/萬元）	54.30
● 用水總量 ³ （噸）	5,822,924.96
● 萬元產值用水量（噸/萬元）	0.22
● 包裝物消耗總量（噸）	513,068.95
● 萬元產值包裝物消耗量（噸/萬元）	0.02

注：

1. 資料包含海爾智家2023年度已投產的中國運營區域的工廠以及海外運營區域的部分工廠。海外運營區域工廠包括北美、歐洲、南亞、東南亞等區域的部分工廠；

2. 綜合能源消耗量根據外購電力、外購蒸汽、天然氣、液化石油氣和柴油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）》、國家能源局發佈的全國電力工業統計資料中的換算因數計算；

3. 公司耗水全部來自市政用水。

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及全球其他運營所在地相關法律法規的要求，持續完善環境管理體系，通過明確污染物控制及處理常式、推進降廢技改專案等方式，減少廢水、廢氣、危險廢棄物及無害廢棄物的排放量。公司在確保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，並定期進行監督檢查。2023年，我們增加巡檢機器人，並對公司657個環保風險點進行評估，排查隱患問題，跟蹤整改情況。

● 廢水管理

將生產與生活污水分流，改造污水排放設備；建立標準化排污口，污水經處理達標後合規排放，並通過污水線上自動監控系統即時監控，監控資料與海爾智慧能源系統相連，實現24小時預警。2023年，我們升級廢水處理設施工藝，提高廢水處理效率，減少廢水排放；在汙水處理站增加中水回用系統，將處理後的污水再次回收利用。

● 廢氣管理

建設廢氣排放線上監測項目，並加裝VOC（Volatile Organic Compounds，揮發性有機物）廢氣治理設施，避免未經處理的廢棄直接排放；每週進行風筒清理和巡檢，確保排放設施正常運行，並委託協力廠商每年進行廢氣檢測，確保廢氣排放安全達標。2023年，我們升級廢氣處理設施工藝，提高廢氣處理效率，減少污染物排放；安裝車輛尾氣監測智慧化門禁管理系統，對廠區進出車輛及移動機械等尾氣排放進行監測，瞭解污染物排放情況並進行適當控制。

● 無害廢棄物管理

利用全程資料留痕、可視、可追溯的數位化平臺進行管理，針對仍然具有再利用價值的無害廢棄物資源進行複用，提高廢棄物回用率；其他無害廢棄物交由市政等協力廠商公司，實現無害廢棄物的合規處置與迴圈增值。2023年，公司搭建內控預警平臺，並持續優化無害廢棄物成本改善增值體系。

● 危險廢棄物管理

設立危險廢棄物管理程式，對危險廢棄物產生、入庫、轉運等進行全流程管理，規範其儲運流程；在每個園區建設危險廢棄物存放倉庫，將其交由具備專業資質的協力廠商公司進行無害化處置。2023年，我們通過危險廢物智慧管理系統及智慧終端，實現從出入庫、轉移、稱重等多方位、智慧化管理，提高危險廢物全流程追溯管控效率；升級焊錫工藝，沖入氮氣保護，以降低危險廢棄物產生量。

包裝和運輸降碳

2023年公司生產運營過程排放情況如下：

指標 ¹	2023年數據
● 廢水排放總量 ² (噸)	2,807,073.95
● 有害廢棄物排放總量 (噸)	6,674.54
● 萬元產值有害廢棄物排放量 (千克/萬元)	0.26
● 處理的無害廢棄物總量 (噸)	108,457.06
● 單位產品處理的無害廢棄物排放量 (千克/台)	0.36
● 溫室氣體排放總量 ³⁻⁴ (噸二氧化碳當量)	650,677.13
● 範疇一溫室氣體 ⁵ (噸二氧化碳當量)	139,931.21
● 範疇二溫室氣體 ⁵ (噸二氧化碳當量)	510,745.92
● 萬元產值溫室氣體排放量 (千克二氧化碳當量/萬元)	24.89

注：

- 資料包含海爾智家 2023 年度已投產的中國運營區域的工廠以及海外運營區域的部分工廠。海外運營區域工廠包括北美、歐洲、南亞、東南亞等區域的部分工廠；
- 廢水主要包括各園區生產廢水；
- 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、外購蒸汽及化石燃料。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、《聯合國政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》規定以及國際金融組織 (IFIs, International Financial Institutions) 發佈的《The IFI Dataset of Default Grid Factors v.3.1.1》進行核算；
- 範疇一溫室氣體為公司天然氣、液化石油氣、柴油等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外購蒸汽消耗產生的溫室氣體排放。

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

● 透明包裝技術

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

● 再生EPS（發泡聚苯乙烯）顆粒

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

● Candy

Candy 在 Hoover 品牌的電子產品的包裝上採用生態友好型盒子 (Eco-brown box)，減少了塑膠包裝。

● FPA

FPA 制定並應用《可持續包裝設計指南》，推廣設計低碳、可持續包裝。

運輸方面，我們通過供應商庫存管理 (VendorManaged Inventory, VMI) 的供貨方式，將供應商的供貨頻次由每天一次變成每週一次；優化運輸路線，並加強與本地供應商的合作，盡可能減少上游運輸過程中的溫室氣體排放。FPA 重視運輸減碳，改進運輸路線規劃，同時購買多台清潔能源車輛，有效減少產品運送中的碳排放。





回收再利用降碳

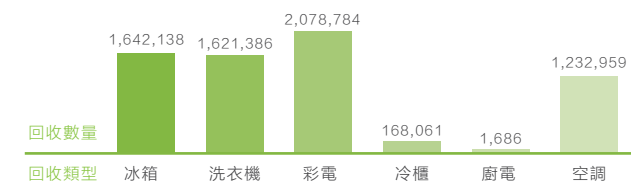
海爾智家積極發佈《電子廢棄物處置政策》，並在其中明確回應《巴塞爾公約控制危險廢物越境轉移及其處置》要求以及“最大化利用電子廢棄物以減少環境污染及資料浪費”的目標，承諾“除非事先獲得批准，不直接或間接通過中間商從經濟合作與發展組織（以下簡稱“經合組織”）國家、歐盟向非經合組織或非歐盟國家出口電子垃圾”，並將加強電子廢棄物的處置管控。《電子廢棄物處置政策》覆蓋承包商、分包商、廢棄物處置合作夥伴等。

回收端

海爾智家積極落實《關於鼓勵家電生產企業開展回收目標責任制行動的通知》，加快完善廢舊家電回收的再迴圈生態體系、佈局再迴圈產業，與協力廠商合作夥伴共同提供回收、維修、翻新及再製造電子廢棄物的服務。其中，部分協力廠商回收商已通過 E-Steward 或 R2 認證。

在中國市場，我們依託 3.2 萬家線下門店、10 萬餘名服務兵、100 餘個物流配送中心，積極踐行生產者責任延伸制，實現廢舊家電的“保質、保真”拆解，搭建覆蓋全國的家電回收網絡，並拓展網路回收業務內容。2023 年，公司獲得“新九類”回收資質，進一步擴充回收品類名錄，回收業務覆蓋冰箱、洗衣機、彩電等多個產品線，能夠實現所有品牌、品類的電子廢棄物回收拆解。我們的回收區域已覆蓋中國 25 個省 / 自治區 / 直轄市、377 個地級市及超過 2,600 個區縣；回收內容覆蓋全國運營和專案範圍內產生的所有電子廢棄物，包括但不限於使用期滿的公司設備、回收及退貨計畫產生的電子廢棄物、製造 / 組裝和維修以及公司客戶使用過且達到使用終止條件的產品。截至本報告期末，海

爾智家通過各管道回收廢舊家電超 674 萬台。



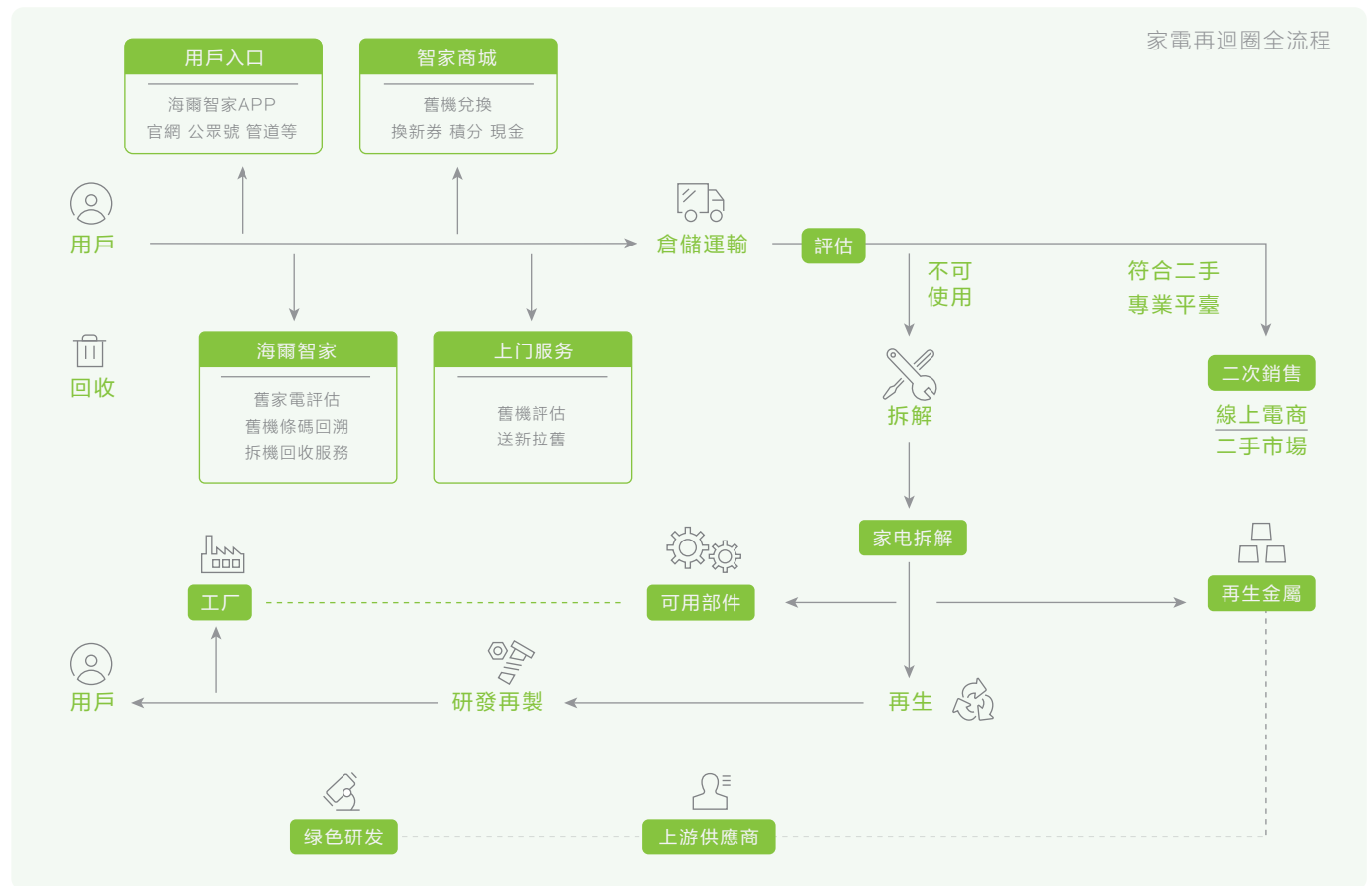
在中國市場，海爾智家打造“海鯨回收”平臺，專注于家電全品類綠色回收，致力打造“全民低碳環保，共用碳普惠交易”的回收垂直類平臺。

海鯨回收平臺緊密依託海爾智家成熟的銷售、物流和服務體系，為使用者提供一站式家電體驗，並通過商城收舊促新，推動“以舊換智”回收機制。海鯨回收平臺在全國範圍內可實現 2 小時回應接單，48 小時攬收閉環，為消費者提供便捷的回收服務，並正在以此完善用戶的權益體系，通過碳積分的形式記錄使用者的綠色減碳行為。同時，我們通過線下門店及賣場等管道為使用者提供多個電子廢棄物回收點，提供免費郵寄或上門取貨的服務，並鼓勵消費者就近參與以舊換新。2023 年，海爾智家在消費換新節活動中投入超過 3 億元，促進家電換新 150 萬台，積極履行生產者責任，推動減碳環保。

FPA、Candy 等公司海外附屬子公司也積極開展舊家電回收，推動迴圈經濟發展。FPA 為紐西蘭、英國、新加坡等國家的客戶提供舊家電回收服務，推動材料的迴圈利用。



家電回收平臺宣傳



拆解端

我們投產建成的海爾萊西再迴圈互聯工廠，是全球家電行業第一個融合回收、拆解和再生為一體的再迴圈互聯工廠，能夠通過技術創新實現精細化拆解。我們承諾將回收後的廢舊家電得到正規拆解或合規處置。隨著國家扶持獎勵政策的調整，我們進一步擴大拆解業務的規模，加強對社會化產品的拆解能力，預計 2024 年將拆解電視機、冰箱等 130 萬台產品。目前，我們已建設了多條冰箱、電視機、空調、洗衣機拆解線，並配備了小家電拆解線的綜合功能，可以滿足拆解 330 萬台產品的產能需求。

● 優化廢舊家電拆解流程

我們與中國海洋大學合作，通過引入視覺識別、大資料分析及精準識別等技術，能高效識別廢舊家電的類型、品牌、型號等資訊，為拆解和資源回收提供準確的資訊支援，有效提升拆解生產效率。

再生端

廢舊家電拆解後獲得的材料有塑膠、貴金屬等多個品類，其中塑膠已實現 100% 再利用。我們依據相關技術規範對再生塑膠、金屬等材料進行加工再製造，確保再製造產品安全可靠。

2023 年，我們持續投入對再迴圈材料的研發，與高校、科研院所建立“政 - 產 - 學 - 研”再迴圈研究支持體系，探索原材料的全生命週期管理，提高產品再生材料使用率。目前，海爾智家正與合作夥伴共建再迴圈材料創新實驗室、貴金屬提取技術實驗室等，致力於打造一套具有自主智慧財產權的產業體系。

同時，公司與國內多所頂級高校合作，致力於解決再生塑膠在高價值應用中的難題，如氣味、黑點和物理性能下降等。我們通過研發新型吸附劑、清洗工藝和設備，以及基於再生塑膠的包裝泡沫材料，顯著提升了再生塑膠的品質和環保特性，使其在多個領域實現廣泛應用。

其他降碳行動

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

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

案例：海綠源再迴圈互聯工廠——迴圈經濟教育的綠色燈塔

海綠源公司位於萊西市董山鎮新能源汽車產業聚集區，是海爾智家全資子公司，主要處理廢棄電器電子產品，包括冰箱、洗衣機、空調、電視機（CRT、液晶）、電腦（CRT、液晶）、監視器（CRT、液晶）。海綠源再迴圈互聯工廠不僅是先進的廢棄電器電子產品處理中心，更是一個培養公眾教育和環保意識的“雙碳”科普教育基地。

該基地通過豐富的場景展示、多元的合作平臺以及沉浸式的體驗活動，向公眾全面介紹了電器電子產品的迴圈再生價值，展示了海爾智家在再迴圈領域的創新實踐。海綠源榮獲多項榮譽，已成為迴圈經濟示範城市和“無廢城市”建設的重要推動力量。

應對氣候變化

應對愈演愈烈的氣候危機，2023 年《聯合國氣候變化框架公約》第 28 次締約方會議（COP28）首次對全球氣候行動進行全面回顧，為各國、各地區政府指明未來氣候行動的路徑。此外，IFRS 基金會（IFRS Foundation）下設的國際可持續準則發展理事會（International Sustainability Standards Board, ISSB）制定的《國際財務報告可持續披露準則第 1 號 - 可持續相關財務資訊披露一般要求》與《國際財務報告可持續披露準則第 2 號 - 氣候相關披露》已於 2024 年 1 月 1 日正式生效，該準則重點提出包括氣候情景分析、範圍 3 披露、氣候風險管理等披露要求。香港交易所刊發的《有關優化環境、社會及管治框架下的氣候資訊披露諮詢檔》也對氣候變化資訊披露提出更高的要求。有關氣候相關資訊的披露已經愈加嚴格。

海爾智家已認識到應對氣候變化的緊迫性，並決心加速行動。我們支援氣候相關財務資訊披露工作組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）的倡議，識別氣候變化相關風險及機遇，並制定應對措施。公司董事會及 ESG 委員會正在積極開展準備工作，為嚴格遵循 TCFD 框架披露公司氣候相關財務資訊奠定基礎，包括籌備建設氣候變化風險管理組織體系，組織氣候相關資訊及趨勢培訓，研究和學習情景分析方法等。

氣候變化風險及機遇識別

我們識別了公司可能受到影響的氣候相關風險和機遇，並採取有效的應對措施。同時，公司將 ESG 理念融入業務的風險管理流程中，在供應商准入、盡職調查、產品線管理等業務環節充分考慮氣候和環境因素。

氣候變化風險	應對措施
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；
技術風險	中國碳排放交易實施碳定價機制，使得業務運營成本增加。
市場風險	對於低碳技術研發的投資失敗；
聲譽風險	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。
轉型風險	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。
	因在應對氣候變化及可持續領域表現不佳，導致攸關方負面回饋。

應對措施

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，提高清潔能源占比。

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。

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；
建設智慧能源雲平臺，實施價格預測、用能監控分析，提升能源監控能力。

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。

氣候變化風險

應對措施

急性風險：氣候變化引起的乾旱、暴雨、洪水、颱風等極端天氣

極端天氣會破壞工廠、辦公樓建築及設備，造成資產損失；

制定自然災害的應急回應預案，並不斷完善自然災害應急回應機制；

因極端天氣造成設備損壞、員工無法正常工作、運輸中斷等情況，影響穩定生產。

識別可能的資產損壞，購買必要的保險。

氣溫升高導致公司需配備更多製冷設備，增加運營成本；

研發應用更高效的製冷設備；

慢性風險：持續高溫、乾旱等

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；

科學安排生產計畫、周密部署生產組織、提高運營效率；

長期乾旱可能導致供水不足，影響運營穩定。

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。

實體風險

氣候變化機遇

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。

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。

- 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；
- 識別並回應政府支持性政策及綠色專案；
- 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。

實施組織碳盤查

為了更準確地瞭解自身碳排放現狀，我們連續三年開展了對國內 43 家整機工廠的碳盤查行動，盤查涵蓋全部範圍一、範圍二及範圍三的溫室氣體排放量。碳盤查依據《ISO4064-1: 2018 組織層次上對溫室氣體排放和清除的量化和報告的規範及指南》及其他適用的法律法規和相關標準，排放因數均來源於聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）2019 年發佈的《IPCC2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》《2021 年中國能源統計年鑒》以及其他權威參考文獻。本次盤查通過海爾智碳系統的協力廠商對資料進行認證，結果符合 ISO14064-1: 2018 要求，資料完整一致、準確和透明，無重大錯誤或遺漏。

未來，海爾智家將根據重點碳排放領域，結合實際情況，用數位化手段實現碳盤查工作的準確性，並逐步推進減碳實施路徑，在供應鏈中積極承擔引領角色，協同上下游夥伴減碳。

海爾智碳系統

海爾智家的智碳系統，接入了 50 餘家工廠的組織碳排放資料。該系統根據不同產業工藝流程建立碳排放核算模型，按月進行工廠碳盤查。該核算模型經協力廠商權威機構認證，上線後極大節省了人工資料收集及計算成本。同時，冰箱等產品的碳足跡 LCA（Life Cycle Assessment，生命週期評價）線上核算，為產品的綠色轉型提供資料支撐。

碳足跡認證

海爾智家開展產品層面的全週期碳足跡認證，為使用者提供產品低碳環保額參考標準，提升企業綠色低碳品牌價值，引導低碳消費。同時，我們牽頭或參與各類低碳標準起草工作，為家電行業的可持續發展做出貢獻。

案例：天津可持續燈塔工廠碳足跡管理行動

天津海爾洗衣機工廠積極回應國家戰略，率先制定家電行業特色的低碳可持續發展戰略並打造綠色供應鏈體系，是國家綠色工廠、國家 2021 年度智慧製造試點示範工廠，全球家電行業首家燈塔工廠及可持續燈塔工廠。

該工廠制定了以 2020 年為基礎年的 2025 年單位產值電耗目標，並圍繞技術與工藝改進、廢料減少、高效能源管理、綠色能源與能源回收再利用等升級策略開展低碳行動。2023 年，該工廠單位產值電耗下降 17%，單位產值廢料下降 24%，單位產值水耗用量下降 30%，單位產值天然氣耗用量下降 39%。

2023 年，我們牽頭 / 參與起草的與降碳 / 低碳相關的標準包括但不限於：

- 電冰箱國家標準《家用和類似用途電器可靠性評價方法 第2部分：電冰箱（電冰櫃）的特殊要求》；
- 電冰箱國家標準《智慧家用電器的智慧化技術電冰箱的特殊要求》；
- 電冰箱團體標準T/CHEAA 0028—2023《家用電器產品碳足跡核算細則：電冰箱》；
- 國家標準 GB/T 43620-2023《環境管理生命週期評價資料檔案格式》。

我們的未來規劃

海爾智家將持續開展降碳研究和探索工作，推進全生命週期綠色管理，促進各生產製造環節的碳排放降低，積極應對氣候變化，防控氣候風險並把握相關機遇，助力企業和社會的低碳轉型。





人單合一

賦能創客共融發展

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

03

我們的目標

1-3 年目標 (2022 年 -2024 年)

靈活多元化激勵機制，賦能員工快速發展

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

努力實現“零”安全事故，保障員工健康與安全

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

聚焦員工體驗提升，打造多元、開放的人才體系，實現人的價值最大化

深化績效改革，激勵、賦能員工實現自身價值最大化

繼續提升多元化及包容性，促進女性員工的發展及權益保護

GE Appliances

到 2025 年，GE Appliances 將實現女性員工占比達 40%

2023 年目標達成情況

已制定勞動所得、增值分享、年底分紅、創客股權等相結合的多元化薪酬激勵體系

已積極建立溝通聯絡機制，及時回應員工訴求，關愛員工福祉與健康，實現員工抱怨回應率 100%、員工滿意度 100%

生產安全事故為零，切實保障員工健康與安全

實現員工賦能及關愛項目 100% 上平臺，已提供多元化學習場景，以直播、社群論壇等方式拓展學習管道

營造內部人才活水文化，機會開放、人才開放，激發員工活力；構建全方位、多層次的人才培訓發展體系

升級績效管理體系，給予分類經營激勵，實現企業戰略目標落地與員工價值的雙贏

在全球範圍內積極推進性別平等的工作制度和環境，不斷完善女性員工職業發展體系，鼓勵女性員工實現自我價值，竭力給予必要的支援

女性員工占比達 33%

◆ **回應的重大議題：**員工權益，多元化、包容性與平等機會，人才吸引，員工健康與安全，員工發展

◆ **回應的聯交所 ESG 指標：**B1 僱傭，B2 健康與安全，B3 發展與培訓

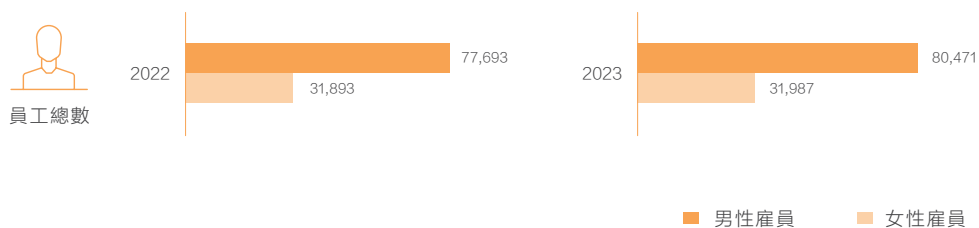
◆ **回應的 UN SDGs**



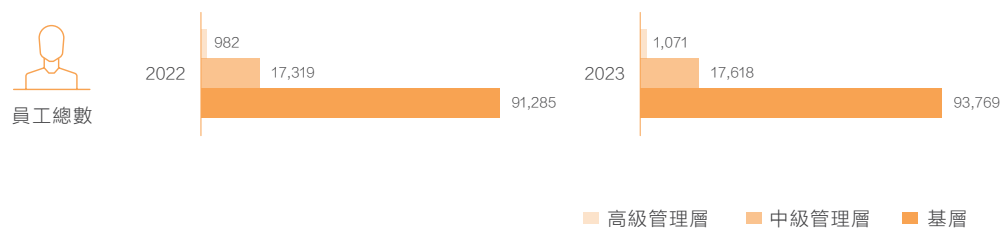
建設多元共融團隊

公司致力於營造包容的工作環境，建設多元、共融、卓越的團隊，並期待多元文化的碰撞與融合可能帶來的創新。截至報告期末，我們在全球擁有員工112,458名，來自全球50個國家，其中海外員工39,512名。

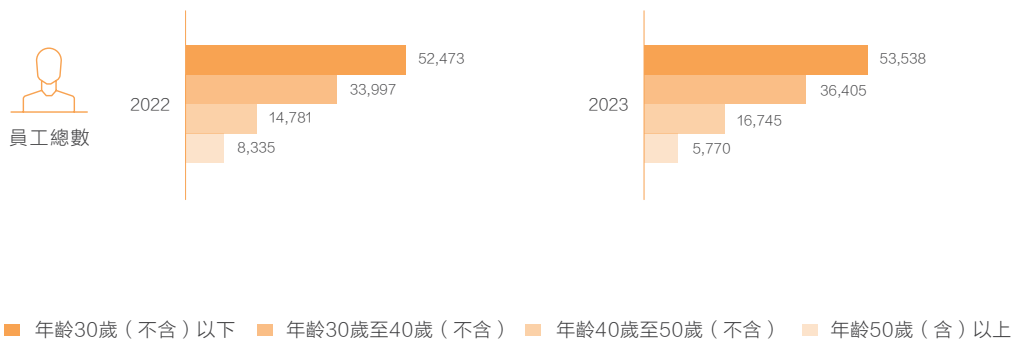
按性別劃分的員工總數（人）



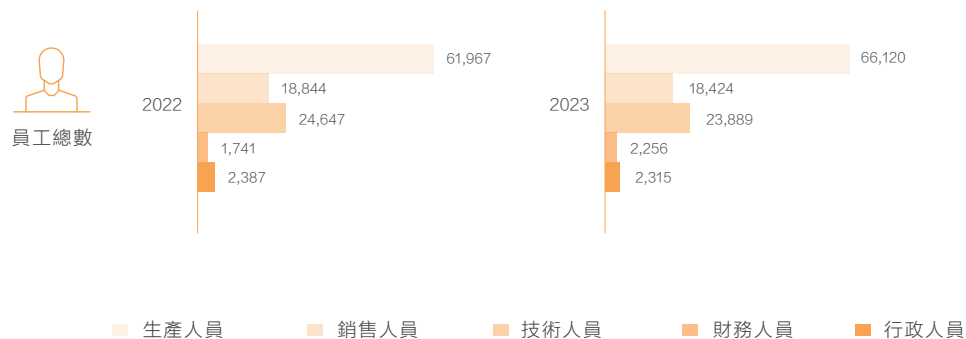
按職級劃分的員工總數（人）



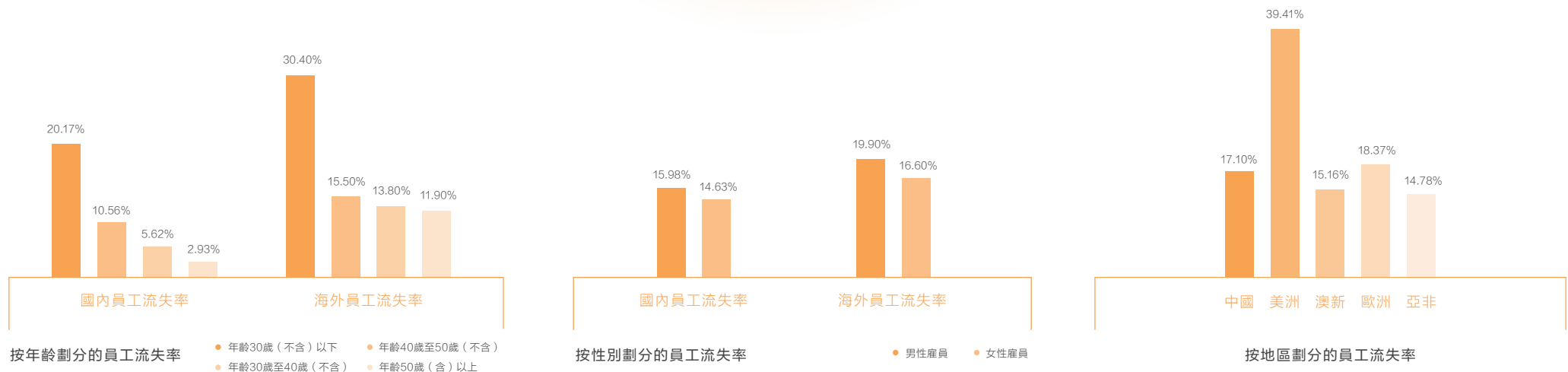
按年齡劃分的員工總數（人）



按類型劃分的員工總數（人）



按地區劃分的員工總數（人）

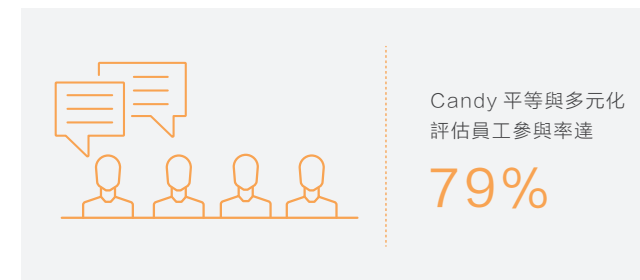


達到世界一流的包容性

海爾智家致力於在全球打造平等、尊重、包容、多元的企業文化，支援不同背景的員工交流共融，構建有歸屬感的工作環境，攜手客戶、供應商和社區，以建立公平公正、包容和有歸屬感的工作環境為願景，樹立無偏見意識，吸引、留存具有潛力的多元化人才。GE Appliances 員工自發組織成立“親和網路”(Affinity Networks)，為員工提供分享興趣、技能和經驗的安全空間，並提供支持關鍵業務計畫的參與機會。2023年9月，GE Appliances 被《財富》等媒體認定為製造業和生產領域“最佳工作場所”，連續兩年位居榜首。截止

至 2023 年末，GE Appliances 已連續六年在人權運動基金會發佈的企業平等指數中獲得 100% 的分數。

FPA 制定了適用於所有員工、承包商、董事成員、志願者等人員的《多元化、公平和包容性政策》，並鼓勵員工定期對公司的領導力、文化和體驗進行回饋。2023 年，Candy 設立平等與多元化委員會，並定期召開會議，推動有關政策與措施落地。本年度，Candy 正式開始平等與多元化評估，員工參與率達 79%。



海爾歐洲“擁抱平等”活動走進員工

2023年3月，海爾歐洲發起“EmbraceEquity(擁抱平等)”主題文化活動，旨在打破刻板印象，消除偏見，營造和諧、公平的職場環境。參與活動的員工創客來自不同的區域，擁有不同的文化背景，在以此平臺分享自己的故事。



女性員工發展

海爾智家的卓越發展得益于眾多富有領導力、洞察力與創造力的女性管理者與女性員工。我們堅持在全球範圍內積極推進性別平等的工作制度和環境，不斷完善女性員工職業發展體系，提供女性職業指導課程，鼓勵女性員工實現自我價值。我們關注女性員工在職場中可能面臨的挑戰，竭力給予必要的支援，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，並依法支付相應的報酬。

同時，為保障女性員工合法權益，公司國內運營區每三年與工會簽訂《女

職工專項集體合同》，簽訂率為 100%。此外，我們為女性員工提供多樣化的福利，包括專項婦科體檢項目、修繕愛心媽媽小屋等，並定期為女性員工舉辦各類活動，助力女性身心健康全方位發展。

公司海外運營區也非常重視女性員工的權益與發展。2023 年，FPA 在公司內外發起多個女性職業發展項目，積極培養女性領導者。其中，全球女性職業生涯指導計畫成功吸引了 100 組導師與學員參與，加速女性人才成長。



《女職工專項集體合同》
簽訂率為

100%



婦科健康知識講座



AQUA越南工廠慶祝國際婦女節



海外運營區開展女性職業發展培訓

保障員工合法權益

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》及其他運營所在地相關法律法規的要求，並參考《強迫勞動公約》等國際勞工組織相關公約，制定《員工行為準則》，持續優化人力資源管理制度，保障員工享有合法權益。

僱傭管理

我們致力於為每一位員工提供平等的機會。在招聘錄用、薪酬福利、職業發展、獎勵懲處時，我們以客觀事實為依據，不因員工的性別、年齡、身體特徵等原因而對員工產生歧視或差別對待，並相信國別、民族、籍貫、宗教信仰等差異能激勵更大的創新。公司健全員工聘用、晉升及離職相關制度，嚴格審核入職人員資訊，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式，保障員工僱傭的公平合法。2023年，公司優化升級《海爾智家生態圈員工行為準則》，重點規範資訊安全行為，切實保障員工個人資訊。本年度，集體合同、安全衛生的專項集體合同的簽訂率達100%。

公司禁止強迫勞動和聘用童工，堅決保障勞動者人權。若發生類似事件，我們將嚴格依據法律法規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。2023年，公司未發生任何違法違規僱傭事件。

海爾智家蟬聯英國最佳雇主

2024年1月，國際權威的傑出雇主調研機構（Top Employers Institute）公佈了2024年英國最佳雇主榜單，海爾智家已連續兩年上榜。

Haier Europe UK and Ireland



積極正面的工作環境

我們為員工創造積極正面的工作環境：

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

工時管理

我們不斷優化工時管理制度，設立了鏈群和小微⁵的自主時間管理政策，使員工的工作時間更加靈活，方便員工更好地平衡工作及生活。

自主時間管理政策：

- 彈性工作：提供四個工作時間方案由員工自主選擇，開展彈性考勤；
- 智能打卡：員工可通過三種方式進行考勤，包括打卡機、iHaier移動打卡等；
- 假期安排：員工可自定年假計畫，當年度未休年假可順延至下一年。公司還為員工提供育兒假等額外假期福利。2023年，公司通過《假期政策升級》議案，調整各類假期時長、增加新進入職校園員工的假期天數。



⁵ 鏈群和小微均為海爾智家內部的組織架構單元名稱。

助力人才成長發展

海爾智家秉持“人人可發展，人人被關注”的原則，對員工的成長與發展給予高度關注。我們建立獎勵機制、拓展發展平臺、鼓勵員工創新、並提供多元化培訓資源，助力員工實現個人價值最大化。

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雇員，“單”指創造用戶價值。該模式旨在激發員工的主動性，引導員工發掘自己的潛力，實現個人的創新與突破，拓寬職業發展的提升。

在“人單合一”管理模式的指導下，我們為員工制定勞動所得、增值分享、股權激勵等相結合的短、中、長期薪酬激勵體系，鼓勵員工以企業家的心態開展工作。其中，每個員工考核聚焦 3 項指標，每月度、季度進行評價，評價結果與獎金掛鉤。評價優秀的員工可以參與內部增值分享，獲得股權激勵。

我們持續推行涵蓋境內外員工的“A+H 股”全球激勵體系，以吸引、激勵和穩定公司核心人才。2009 年至今，公司推出了多期股權激勵計畫、員工持股計畫，激勵對象涵蓋了公司中高層 12,000 餘人次。2023 年，公司發佈了 A 股員工持股計畫、H 股員工持股計畫。本次 A 股持股計畫參與人數約 2,400 人，激勵基金總額為 56,550 萬元；H 股持股計畫參與人數約 34 人，激勵基金總額為 7,050 萬元。本次股權激勵物件為對公司整體業績和長期發展有重要作用的核心員工，涵蓋人員初高級管理層外，還包括部分核心技術或業務人員。

當持有人職務發生變更（包括委派到其他子公司任職，或因不能勝任工作崗位、考核不合格、違法職業道德等）、離職、退休、喪失勞動能力等，其已授予但未歸屬的本期計畫份額由公司進行處置，包括將其歸屬於持有人或回收。本期計畫自公司披露公告之日起設立 12 個月的鎖定期，

鎖定期結束後將基於業績考核制度對計畫持有人進行考核，考核期為兩年。

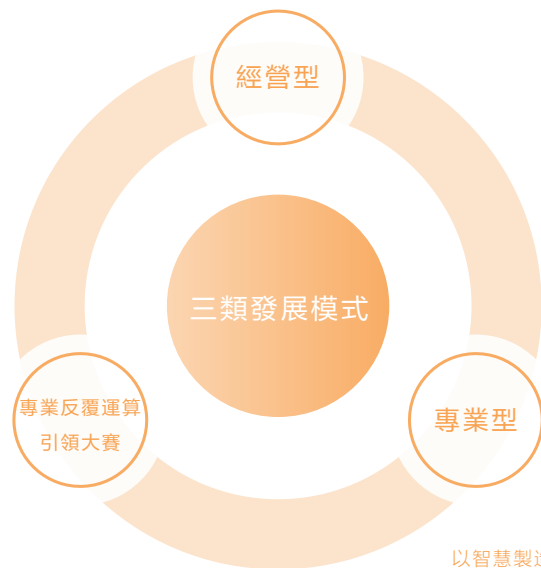
公司高度重視並鼓勵員工創新，並設置了豐富的創新激勵機制。公司組建員工創新成果推廣小組，通過發放創新研發獎金等形式，實現員工與公司的雙向創新，認可員工創新成果，強化員工創新驅動力。

拓展發展通道

海爾智家為員工創造多元化發展的機會與平臺，推動員工職業蓬勃發展。以智慧製造為例，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，積累行業經驗、提升精細化管理能力、深化降本增效的能力，實現個人價值和職業成長；
- 專業型：通過運用專業知識和技能、解決專業問題、提供專業解決方案，實現個人在某一專業縱深發展或多個專業複合型發展；
- 專業反覆運算引領大賽：通過搶戰略樣板 / 頑症課題，以專業專案為載體，通過項目競技獲得相應榮譽的大賽通道。

同時，我們打造人才發展品牌戰略——“智者計畫”，該項計畫包含探索者計畫、攀登者計畫、開拓者計畫、引領者計畫等，已發起超過 130 個發展賦能專案。2023 年，我們升級專業能力認證體系，實現員工發展標準、路徑、結果視覺化，以數位化手段完善員工發展體系。



- ✓ 探索者計畫
- ✓ 攀登者計畫
- ✓ 開拓者計畫
- ✓ 引領者計畫

“智者計畫”已發起發展賦能專案超過

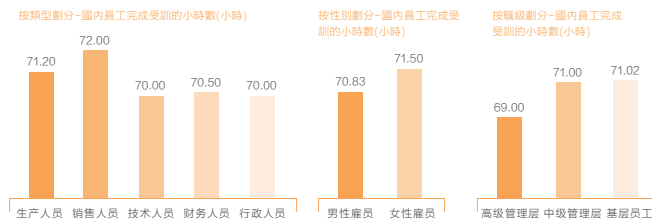
130 個

加強人才吸引

2023 年，為打造後備與高潛力人才供應鏈，公司持續加強對應屆生與科技類人才吸引。我們針對應屆畢業生組織並啟動了專項人才項目，使雙一流、碩士、科技、理工人員比重增加，人才品質有效提升。同時，我們加強科技人才吸引，在中國運營區累計從外部吸引科技人才 1,104 人，不斷優化人才結構。

完善培訓發展體系

海爾智家高度重視人才培養。我們已構建全方位、多層次的人才培訓體系，通過課程培訓、專題研修、掛職交流等多元方式為員工提供豐富多樣的學習資源，以促進不同需求的多維度人才成長，助力員工提升職業素養、專業能力和領導能力。2023 年，公司針對企業文化、辦公管理專業技能等方面開展多項培訓計畫，並以直播、社群論壇等方式拓展學習管道，實現國內全體員工培訓覆蓋率 100%，人均受訓時長達 71 小時。



本年度，公司升級人才盤點及後備人才梯隊管理體系，科學識別人才潛力，並建立“一人一策”發展方案，有針對性地加速人才發展。

● 青檸計畫

針對校園潛在員工的前置培養計畫。

● 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組，讓新員工對自我全面認知，在公司找到屬於自己的舞臺。

● 領導力專案

針對培養中高層管理者的系列發展方案，展開線上、線下混合的學習賦能項目。搭建海內外支援 24 種語言的線上學習平臺。

● 智領計畫

針對管理人才以培養高認同、高素質、高潛力的新事業主力軍為目標，打造在管理、技術等領域的經營管理類領軍人才。

● GEDP (Global Engineering Development Program)

針對具有全球視野、可主導全球項目的研發類人才設立，為員工提供產業輪崗，全英文專業培訓課程等領先技術專案，目前已在中國、美國、墨西哥等地同步啟動。

● 智慧製造“星”

針對核心崗位，採用“36 模式”對不同賽道的製造類人才進行多元化差異培養，開展“星耀、星燦、星火”3 大類專案。

供應鍊員工賦能培訓

2023 年，面向供應鍊員工，我們搭建了“採購學院”數位化賦能平臺，上線 4 門供應鍊管理課程，為員工開展了中級供應商品質工程師賦能培訓，介紹使用品質工具、過程審核、供應商管理和談判的相關技能。



中級供應商品質工程師
賦能培訓



越南貿易公司
領導力培訓

關愛員工聆聽心聲

海爾智家設立各級工會關注員工的訴求與心聲，及時協調解決員工各類問題，關愛員工生活，提升員工關懷滿意度。我們針對不同類別的全體員工制定了不同的福利關懷方案，提供節假日福利、健康福利、活動福利、工作生活福利等多樣化的非薪酬福利。2023年，公司成立企業文化與員工體驗自治委員會，組織“文化大討論”活動，圍繞工作環境、組織氛圍等展開討論，以提升員工工作體驗。

關注員工身心健康

為符合政策的員工投保補充醫療保險，定期組織員工健康體檢。2023年度，公司為中國運營區的 6,044 名員工辦理醫療互助保障業務，補助金額 16 萬餘元。我們為員工提供心理諮詢服務，發放心理宣傳趣味圖，定期發佈心理學健康刊物，並為員工開通 EAP 心理平臺，2023 年，在中國運營區，公司共為 726 人次提供心理諮詢服務，有效減輕員工心理困擾，守護員工身心健康。



員工心理輔導課程

救助計畫

我們持續實施《海爾集團愛心救助基金》政策，及時關懷有困難的員工，對在職殘疾人提供每個月 500 元的生活補助。2023 年，在中國運營地區，我們累計補助 697 人次。



關懷福利

在中國運營區，我們為員工設置了迎春假、中高考陪考假、海爾年假、育兒假、父母陪護假等多樣化假期，並為新入職員工增加年假，幫助員工實現工作與生活的平衡。我們為員工提供海爾子女學校項目、內購住房優惠和內購家電折扣等福利，提升員工生活品質和自豪感。我們設置公司創業紀念日，為資深員工提供紀念品等福利。我們為已退休的員工發放養老金，並定期進行探望慰問；為在炎熱環境下工作的一線員工提供高溫福利，保護其身體健康與安全。

運營區享有育兒假 ⁶ 的員工數		總計	女性	男性
按性別劃分	體育兒假的員工總數	2,158	1,323	835
	返崗率 ⁷	95.20%	91.54%	97.04%

⁶ 育兒假包括產假、陪產假、陪考假及中國於 2021 年 11 月開始推行的育兒假。其中，返崗率統計口徑為產假和陪產假。

⁷ 返崗率是指結束產假/陪產假後返回海爾智家工作的人員比率。

員工社團

公司鼓勵和支持員工自發組成球類、棋類、舞蹈、太極拳、瑜伽、英語、烘焙等各類興趣團隊，開展豐富多樣的文體活動。

主動傾聽

我們始終真誠地聆聽員工的聲音，聯通公司內各平臺，建立有效的溝通機制，在第一時間對員工問題給予回饋。2023 年，我們在調解勞動爭議、處理員工投訴方面，達成員工抱怨化解率 100%。同時，我們充分發揮職工代表大會民主決策、民主管理、民主監督的作用，組織職工代表參加海爾集團職工代表大會、海爾智家職代會等，對於職工代表的建議，我們將在會上統一討論並做出決策。



智家全球文化溝通會



海爾智家為高考員工子女送祝福

2023年高考季，海爾智家以各級工會為單位，為130個有考生的員工家庭送去鮮花與祝福卡，持續打造有溫度的企業文化，把關愛帶到員工及家屬身邊。



海爾智家開展主題教育健步行

2023年9月2日，公司以創新活動的形式，鼓勵員工深入進行主題教育學習交流。通過健步行及清除垃圾的方式，公司成功建立了員工充分溝通、陶冶情操的平臺，讓大家樂在其中。



海爾智家舉行職工趣味運動會

2023年10月28日，海爾智家組織以“執一不失 開創未來”為主題的趣味運動會。運動會上賽事項目豐富，為員工提供歡聚一堂增強體質、磨練意志、凝聚團隊協作精神的舞臺。



海爾智家邀請醫院專家為員工健康答疑解惑

海爾智家與青島盈海醫院合作，組織員工進行健康體檢一站式體驗，累計為1,800名員工提供專業周到的體檢服務，並開展健康諮詢服務，加強員工健康管理，切實保障員工身心健康。



海爾智家慰問員工，送去溫暖

海爾智家在中秋節、春節、元宵節、端午節等佳節，全方位開展走訪慰問，為員工及退休職工送去關懷。2022年智家各級工會共走訪慰問26,860人次，其中走訪駐外員工家屬2,120人次。



守護員工健康安全

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。2021-2023年，海爾智家員工因工傷死亡人數及比率均為0，本年度工傷損失工作日5,017天。

安全管理體系

公司嚴格貫徹《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》及各運營所在地法律法規要求，制定並執行勞動安全衛生管理、設備安全管理等安全管理制度，全面落實安全管理工作，守護員工職業健康，實現安全生產重傷及以上事故為零。2023 年度，我們推進職業健康安全生產制度平臺化、體系化、標準化升級，完成 54 個單位安全生產標準化認證、24 個工廠的風險分級管控體系與隱患排查體系的雙線建設驗收，推進 15 個安全程式、推進 102 個管理制度、139 個安全系統、升級 429 個制度，更可靠地支撐安全生產與員工健康保障工作。



公司建立健全安全生產責任機制，成立覆蓋海內外的安全委員會，明確以集團總裁為安委會主任，副總裁為安委會副主任，並將責任落實至各領域、平臺、鏈群、單位負責人。安全委員會成立 8 大業務委員會和 8 大專業委員、28 個行業安全分委會、13 個地區分委及 69 個安保處，切實保障安全生產。本年度，海爾智家及下屬子公司均通過 ISO45000 職業健康安全管理體系認證，公司的安全模式榮獲國家安全科技三等獎。

隱患排查與安全檢查

公司主動排查隱患，發現問題及時修正，實現安全工作範圍覆蓋提升。我們明確各類安全隱患排查和整治標準，並開展單位自查、地區互查、安委會專查隱患排查模式。

公司建立了多層次、多類別的安全生產檢查制度，完善安全隱患和整治標準化建設，每日、每週、每月定期開展監督檢查行動，確保安全檢查從時段到人員的全面覆蓋。

我們充分發揮員工和社會的監督作用，打通多途徑回饋管道，採取安全生產監督郵箱、園區 / 工廠 / 班組三級微信群網路、舉報電話、舉報信箱等措施，全面接收安全改善建議或安全隱患報告，並及時組織整改。

氣候變化為公司安全生產帶來了不確定性。我們全力展開氣候變化風險防禦工作，積極建立應對氣候變化風險評估與排查制度。2023 年，公司排查汛前隱患風險，整改率達 100%；排查各類積水部位，按降雨量佈置防汛應急措施與防汛日常措施；明確防汛重點部位，落實各負責單位措施；排查各類危漏廠房，推動應對措施及責任制落地。



應急管理

海爾智家定期組織開展消防及其他應急安全演習，以提高員工應對事故風險的綜合素質。2023 年，公司組織園區應急拉動演練 725 次，累計參與 7,991 人次；工廠級專項應急預案演練 779 次，累計參與 1.35 萬人次；工廠現場應急處置方案演練 2,352 次，累計參與 2.2 萬人次。



職業健康管理

公司重視環境與人員健康，保證職業安全健康環境符合國家標準，定期開展環境監測和人員監控，將職業健康落到實處。2023年，我們聘請協力廠商機構完成對1,983個職業危害崗位點的檢測，檢驗結果顯示所有崗位全部合格。同時，公司針對職業病危害崗位員工發放《職業病危害崗位告知書》，並對其進行“崗前 / 崗中監控”全流程職業病體檢，2023年共完成1.4萬人次職業危害崗位操作工體檢，並對171名不適合從事該崗位的員工進行調崗轉崗。

協力廠商安全管理

我們關注攸關方在園區內的安全，制定了管理制度，明確施工單位、工廠介面部門、安全部門職責。同時，我們重視供應鏈員工的健康安全，嚴格落實外協單位、供應商安全自主管理，組織外協單位和供應商服務商簽訂安全自主管理合同，實現安全管理全方位覆蓋。



安全文化建設

2023年，我們大力開展安全月活動，使安全生產的文化理念紮根於員工心中。公司安全生產月活動榮獲政府各類獎項12個。

■ 6月安全月

2023年6月，我們以“人人講安全，個個會應急”和“安全專業化、場景化、科技化”為主題，開展安全月主題活動2,364次，組織各場景應急演練496次，累計參與人數超6.5萬人次。

■ 11月消防月

2023年11月，我們以“消防”為中心，推進130個工廠單位積極參與，制定消防安全月活動方案254份，展開各項實操演練與專項活動，包括全員疏散 / 滅火實操演練、消防案例專項培訓、消防安全競比、消防隱患排查等，累計參與人數超73,000人次。

我們鼓勵員工自行發起安全為主題的文娛活動，並對公司安全生產提

出合理化建議，有效強化員工安全管理意識，提升安全防範能力。

針對特殊及危險工種，我們監督其完成培訓後再持證上崗。2023年，我們完成3,558名國內工廠特種作業人員持證培訓，培訓12類危險設備作業人員1.5萬人。我們整合公司內外資源，定期開辦安全培訓，完善安全培訓課程體系。2023年，我們累計組織安全培訓49期，培訓員工1.7萬人次。

■ 巧匠培訓：拓展Hi巧匠培訓平臺，搭建50類安全場景，增加定制化培訓課件與題庫，為員工提供更全面的安全培訓。2023年，巧匠培訓專案累計培訓140,000人次。

■ 雙百安全大培訓：每週推出雙百安全大培訓模式，以專業師資與多樣化授課模式定期向員工鞏固安全知識。2023年，公司組織雙百培訓49期，累計培訓17,000人次。

我們的未來規劃

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



創新引領 開拓美好智家體驗

海爾智家堅守“品質為本，用戶至上”的理念，致力於為全球使用者提供高品質的產品與服務。我們以科技創新賦能發展，帶給使用者更智慧的產品，更美好、更卓越的生活體驗，成為全球生態品牌的引領者。

04

我們的目標

1-3年目標 (2022年-2024年)

2023年目標達成情況

產品品質

產品不良率持續下降

已達成

力爭實現產品“零召回”

產品召回率 0%

建成統一的數位化品質管制平臺

持續推動數位化品質管制平臺的建設，對重點項目進行梳理和交付，建立產品全流程品質的數位化保障平臺

專利與智慧財產權保護

打造核心專利包，連年提升專利申請數量

在智慧家庭、分區送風、保鮮技術、健康洗滌、磁製冷等關鍵技術領域形成 100 余個高價值專利包，高價值專利申請數量較上一年增加

◆ **回應的重大議題：** 產品品質與安全，產品與技術創新，智慧財產權管理，優質服務，資訊安全與隱私保護

◆ **回應的聯交所 ESG 指標：** B6 產品責任

◆ **回應的 UN SDGs**



品質為本實現卓越品質

海爾智家秉承“人單合一，人人品質”的理念，對產品品質進行嚴格把控，不斷提升用戶體驗，創家電生態第一口碑。在品質“零缺陷”的目標驅動下，公司在全球範圍內嚴格遵守各運營所在地適用的品質相關法律法規及標準，包括但不限於《中華人民共和國產品品質法》《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，嚴格把控產品材料的健康與安全。公司持續升級優化 OEM 生態產品品質管制體系，持續強化“雙向”管理機制，進一步完善品質管制體系建設。本年度，國內運營區的全部工廠、

Candy 全球工廠均通過 ISO9001 品質管制體系認證，46 個國內運營區工廠通過了 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）；8 家國內運營區域工廠首次通過 ANSI ESD S20.20 體系認證（防靜電管理體系認證）。

公司成立用戶體驗委員會，基於使用者痛點改善提升產品品質。本年度，用戶體驗委員會持續優化公司品質管制體系，每月制定品質提升計畫，基於各類產品品質指標開展分析，切實保障產品品質與安全。



品質全流程管理

公司建立覆蓋海內外運營區域的產品全流程品質管制的數位化保障平臺，對產品品質實施全方位監控和持續改進。

本年度，公司改善品質生態圈，建立多個品質改善鏈群，圍繞使用者產品體驗、研發設計、工廠生產等全流程進行分析，有效降低不良率。



供應商品質工程師培訓

供應商品質管制

海爾智家高度重視供應商品質管制，在不同產品線搭建了完善的供應商品質管控體系，並遵照 ISO9001 品質管制體系的要求，通過品質體系審核和過程審核，嚴格把控供應商品質。根據供應商品質的評價結果，我們將供應商劃分為不同層級，增加優秀供應商的訂單份額，並對評價較低的供應商進行幫扶改善。2023 年，公司所有供應商均通過 ISO 9001 品質管制體系認證。

本年度，我們進一步建設品質模組互聯可視平臺，擴大即時物聯互通覆蓋的產品種類，保證品質可追溯。我們升級供應商管理體系，由常規審核、約談整改升級為全生命週期品質管制，重點把控關鍵環節的品質風險。我們重視供應商品質管制能力的提升，開展多場供應商品質管制培訓，覆蓋青島、合肥、佛山等多個園區；我們開展品質品類生態圈改善項目，針對不同產線進行專項品質管制提升。

海爾智家積極回應使用者回饋的產品故障問題，對於在三包期內出現故障的產品，由使用者所在地的服務商進行鑒定後，將給予用戶退貨或換貨處理。退換後的故障機器將由工廠的品質團隊進行質檢，找到故障原因之後，由再迴圈產業自行或交由正規單位合規處置。2023 年，我們達成全部產品“零召回”的優秀表現，沒有產品因安全與健康問題而被回收。



研發階段

充分進行使用者調研，建立使用者使用場景資料庫，經過多次反覆運算優化，確保批量生產產品的品質和安全性，提升用戶滿意度；確立產品研發評審機制，通過專業人員評審以避免研發階段的品質隱患，保障產品品質。



生產階段

執行嚴格的體系標準和品質控制措施，對每台產品進行嚴格的多維度檢驗；建立數位化實驗室品質管制平臺，實現精準高效檢測，同時建立檢測數位品質知識庫，賦能產品品質提升。



物流階段

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



銷售階段

禁止誇大宣傳和誤導用戶，定期聘請協力廠商專業機構調研用戶體驗效果。

產品品質提升

海爾智家定期組織各類員工品質培訓，深化員工品質意識，提升員工專業技能水準，從而持續驅動產品品質的提升。2023年，我們採用線上、線下結合的方式，整合內外部資源針對不同產品線、不同層級、不同需求的品質人員開展培訓，培訓內容包括標準法規解讀宣貫、品質管制小組培訓、中級供應商品質工程師培訓、QC基礎品質工具培訓等，均取得了較好的效果。

1. 廚電產品線



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

2. 製冷產品線



組織品質管控培訓，開展技能競技活動，激勵員工不斷提升品質意識和專業技能，並應用到工作當中。

3. 熱水器產品線



開展了形式多樣的品質月活動，幫助員工樹立品質第一的理念；組織工廠計量人員開展基礎及專業知識培訓。

4. 洗滌產品線



開展標準專項宣講培訓，提升員工對標準的理解及實踐能力，內容涉及實驗室、檢驗、工藝等多個節點。



QC 基礎品質工具培訓

海爾智家積極參與各類品質專案成果、品質技術創新成果、專利標準、學術論文等競比和交流活動，取得一系列品質榮譽和認可，推動了行業品質管制的進步。本年度，公司斬獲國際級獎項 22 項，包括 IAQ (The International Academy for Quality, 國際品質科學院) 全球品質可持續發展獎、ICQCC 金獎 3 項等 40 項，全國品質標杆 4 項，國家優質工程獎專案 14 項。

ICQCC 金獎 3 項	全國品質標杆 4 項	國家優質工程獎 14 項
-----------------	---------------	-----------------

科技創新引領產品升級

海爾智家視創新為引領產品提升的第一動力。我們在全球各地設立十大研發中心，依靠生態資源網路發掘與產品需求相符的創新技術，佈局智慧家庭、綠色低碳等領域，推動產品創新與研發，實現行業引領發展。為了進一步提高與生態方的合作效率，我們會對創新技術進行概念驗證、對接管理等，並積極舉辦和參與海內外的創新活動，保持科技創新的活躍度。

健康產品研發

海爾智家立足專業優勢，創新推動多項技術的研發與應用，不斷升級反覆運算產品工藝，為客戶提供全場景的健康產品，構造多維度的健康家居生活體驗。

在保障產品符合健康安全規範的基礎上，海爾智家順應綠色消費趨勢，將低碳環保作為產品研發創新工作的重點方向。2023年，海爾智家圍繞各產品條線研發亮點產品與技術，持續升級綠色可持續產品。具體內容詳見“專題：以‘智’造綠色，令‘家’享未來”章節與“守護星球，探索綠色低碳未來”章節的“研發和原材料降碳”小節。



冰箱產品線

採用超材料靜音科技、穩流噴發降噪技術等前沿技術，有效降低產品運行中的噪音，為用戶提供安靜舒適的使用體驗。



淨水產品線

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



洗衣機產品線

採用新風置換技術，實現每2分鐘置換筒內空氣，為用戶提供健康洗護體驗；聯合中科院等機構，優化殺菌除蟎功能。



專利與智慧財產權保護

海爾智家以“保護智慧財產權就是保護創新”為理念，始終堅持高品質發展的專利戰略，建立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，實現海爾的全球引領。

我們在國際範圍內嚴格遵守運營所在地適用的智慧財產權法規，包括《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等，並建立全球管理機制，制定並發佈《專利資產評價與專利維持放棄管理平臺》《專利許可及轉讓管理流程平臺》等制度，優化《專利品質管制平臺》《專利激勵平臺》等辦法。在保護自身智慧財產權的同時，我們尊重任何協力廠商的智慧財產權，願意 FRAND⁸ 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。2023 年，公司未發生任何專利侵權事件。

我們建立全球智慧財產權管理體系，通過海爾集團科技創新委員會下設的全球智慧財產權和標準管理委員會，實施智慧財產權和標準的一體化管理，統一規劃全球智慧財產權戰略，明確智慧財產權全球佈局、權屬確定、運用管理等相關流程與規則。我們制定全球智慧財產權獎勵制度，設立最佳專利獎、專利應用獎等，以營造全員創新氛圍，激發全員創新活力。

◆ 搭建全球數位化平臺

我們致力於建設全球智慧財產權數位化平臺，實現智慧財產權的即時

動態管理和全球共用。該平臺可管理智慧財產權創造、運用、保護、管理和服務的全生命週期，為全球運營範圍內的 1 萬餘名研發人員提供強大支援。

◆ 全球佈局高價值專利

海爾智家以國際化視野進行全球佈局，構建了由 10 大研發中心和 N 個創新中心組成的“10+N”全球開放創新體系，實現本土化研發、生產和銷售。我們建立 HOPE 平臺，打造彙聚全球創新者的研發生態社區，形成覆蓋全球的龐大研發資源網路。

我們持續依託全球研發中心進行全球專利佈局，在工業互聯網、智慧家庭、分區送風等關鍵技術領域形成 100 余個高價值專利包，利用智慧財產權推動關鍵技術突破。2023 年，海爾智家在全球累計申請專利 10 萬余項，其中發明專利 6.8 萬余項，位列中國家電行業第一；海外發明專利申請 1.7 萬余項，覆蓋 30 多個國家，是在海外佈局專利最多的中國家電企業；累計獲得國家專利金獎 12 項，位居行業第一。



◆ 產學研深度融合

本年度，海爾智家與多所知名高校、研究所等開展深度合作，共同推

進科技創新與成果轉化。我們與中國海洋大學合作共建“海大 - 海爾產業技術研究院”，圍繞智慧住居等領域開展科學研究與成果轉化。我們與北京郵電大學針對下一代無線局域網（WLAN）通信技術開展標準技術預研合作，進行 WLAN 通信技術研究和核心專利佈局。

2023 年，海爾智家在全球智慧家庭發明專利榜單上連續十次蟬聯冠軍。公司旗下的青島海爾空調器有限總公司和青島海爾特種電冰箱有限公司獲批國家智慧財產權示範企業。

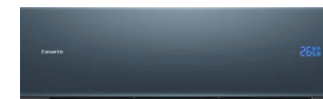
全球專利佈局——雙子洗衣機

海爾智家研發的雙子洗衣機採用首創的雙筒互平衡和多點減震控制技術，攻克了雙滾筒洗衣機在平衡和震動方面的技術難題。

該技術在全球申請專利 138 項，
..... 覆蓋 12 個國家和地區



專利創新成果應用——卡薩帝鑒賞家空調



卡薩帝鑒賞家空調榮獲中國外觀設計金獎

⁸ 全稱為 Fair, Reasonable, and Non-Discriminatory 原則，是一種旨在確保標準必要專利許可過程中的公平性、合理性和無歧視性的原則。

無憂服務得享最佳體驗

海爾智家始終以用戶為中心，致力於“以無界生態共創無限可能”，與用戶共創美好生活。公司不斷完善服務體系標準，打造數位平臺，構建以用戶體驗為核心的智慧物聯，保障用戶隱私安全，以實際行動實現用戶“零抱怨，零延誤”。2023年，我們持續優化客戶滿意度調查開展形式，由電話調查升級為線上平臺評價。本年度，公司用戶整體滿意度達99.87%。

數字平臺，售後無憂

為了打造全流程、一體化的智慧服務，海爾智家搭建了資訊化服務平臺，成立口碑委員會，建立以使用者為導向的服務機制，對服務場景進行優化梳理，積極回應用戶售後需求，創造最佳服務體驗。

◆ 數位化平臺優化

海爾智家圍繞使用者全流程服務體驗，建立了服務商、服務兵工作臺系統，確保使用者需求得到及時回應。2023年，我們進一步優化系統使用者交互功能，實現用戶和一線員工線上直接交互，並細分35類服務場景，確保使用者服務流程透明，實現服務流程資料化運營、服務全過程秒級回應、服務進度即時更新、平臺效率提升50%。

此外，我們搭建小程序、APP等多管道協同的用戶統一經營平臺，以數位化平臺賦能門店高效經營。各平臺覆蓋客戶數513萬人，用戶日回復率100%。

◆ 服務模式升級

海爾智家不斷推動服務模式升級，提升使用者服務體驗。2023年，我們打通用戶會員註冊、權益領取、售後服務等關鍵服務節點，重點關注老使用者服務，持續提升不同使用者人群的滿意度。

海爾智家創立量子小店模式，聚焦使用者家生活場景服務，建立以社區用戶為中心、由售後服務網點到銷售服務、線上及線下一站式、多管道融合的服務新模式，向使用者提供全流程的從家電服務到家生活服務的最佳體驗。2023年，量子小店豐富客戶溝通形式，開展人人爭

做直播創客活動，對客戶關注的生活服務專案進行宣傳。

◆ 多元化提升培訓

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

公司開展線上行銷課堂建設，年度累計超300萬人次服務師參與學習，考試認證超130萬人次；開展服務師技能培訓課程，搭建專業講師團隊，提供課程超200門；面向相關服務人員開展服務文化線上培訓，傳播公司服務文化，說明樹立用心服務理念；組織使用者服務管理人員學習《應急能力升級處置標準化認證》課程，提升對客戶緊急情況的應對能力；組織線上學習與線下實操比武演練，提升配送與安裝流程的服務熟練度；積極參與、舉辦行業服務技能競賽。

同時，我們積極開展經銷商培訓，提升經銷商對產品知識與政策的瞭解，打造專賣店培訓體系“海青匯菁英訓練營”，賦能專賣店經銷商更好服務客戶。

◆ 客訴處理及改善

海爾智家建立並逐步完善用戶投訴回應與管理機制，要求在接到用戶投訴後，1小時之內充分瞭解用戶訴求，並在24小時內解決用戶問題。在處理過程中，使用者投訴資訊處理全流程可視，超時將升級至更高級別人員處理。我們積極利用數位化工具，保證客戶需求秒級回應，並根據客戶痛點持續升級投訴回應流程與機制。2023年，公司投訴結案率及解決滿意率均為100%，且未收到重大客戶投訴。



注重隱私，保障權益

海爾智家做為全球化的智慧家居方案設計者及生產者，深知使用者個人資訊及隱私保護的重要性，為向用戶提供安全、可靠、便捷的服務，保障使用者的隱私權益，海爾智家組建了全球資料合規委員會。我們嚴格遵守各運營所在地適用的相關法律法規，如：《中華人民共和國個人資訊保護法》、《中華人民共和國資料安全法》、歐盟地區的《通用資料保護條例》(General Data Protection Regulation, 簡稱 GDPR)、美國加州地區《加州消費者隱私法案》(CCPA) 等。

依託於海爾智家全球資料合規委員會相關制度，我們制定了《海爾智家個人資訊保護管理辦法》、《海爾智家個人資訊保護設計標準及控制流程》、《海爾智家個人資訊保護合規體系評估管理辦法》、《海爾智家資料跨境傳輸指引》等相關制度，構建了海爾智家全球化的個人資訊

及隱私合規管理制度及流程。我們根據各運營地的要求設置了 DPO (Data Protection Officer, 資料保護官) 或隱私合規法務，確保公司的用戶隱私處理事項均在合規安全的流程中完成。

我們充分尊重和保護使用者對於個人資訊享有的知情權、決定權和控制權，在 APP(Application, 應用程式) 及小程序內對使用者個人資訊獲取、管理及保護的政策及措施進行闡述，收集和使用使用者資訊前均會征得其同意。同時，我們採用資料存取權限控制、多重身份認證、資料匿名化、加密傳輸等技術保護使用者個人資訊。

本年度，公司建設資料安全管理平臺，可實現資料分類分級，識別使用者敏感性資料，並基於規則進行動態脫敏、資料加密等，對處理使用者

資料的應用系統進行資料安全合規檢查和安全防護升級，保障使用者隱私資料安全。2023 年，我們實現了海爾智家 APP 及小程序的常態化合規檢測掃描，覆蓋海爾智家 53 款小程序及 24 款 APP。

海爾智家亦高度重視合作夥伴對於隱私資訊的管理表現，將供應商資訊系統安全水準及供應商合規制度現狀列為供應商准入考核要求，並根據合作內容分別與其簽訂《海爾供應商資料處理承諾書》、《資訊系統使用者責任承諾書》、《海爾集團合作夥伴個人保密協定》等相關資料處理協定及保密協定，嚴格保護使用者隱私資訊。在涉及使用者資料處理的專案，我們與供應商除在合約上進行嚴格的限定使用及操作許可權的約定外，還充分採用隱私計算技術實現資料可用不可見的流轉操作，推進專案實施，最大限度的保障用戶隱私安全。



我們的未來規劃

海爾智家將堅持原創科技，堅持產品創新，不斷滿足使用者對健康、綠色產品的需求；同時，公司依託數位化平臺，不斷提升產品品質管控能力和使用者服務水準，注重保護隱私與資料安全，持續提高使用者滿意度和品牌口碑。



凝心聚誠

驅動產業社區共榮

海爾智家積極踐行負責任採購，建設嚴控風險、合作共贏的價值鏈生態，同時動員海內外運營區域力量，在健康教育、鄉村建設、志願服務等領域創造社會價值，促進產業與社區共榮，為推動建設更良善美好的社會貢獻海爾能量。

05

我們的目標

1-3 年目標 (2022 年 -2024 年)

供應鏈管理

提升採購額前 80% 的供應商社會責任審核比例至 90%

实现供货商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行廉政培训

對採購額前 80% 的供應商積極開展雙碳專案，並分享雙碳綠色供應商項目

對採購額前 80% 的現有供應商進行衝突礦物盡調

社區投資

賦能教育發展，升級希望工程援建模式，全國新增援建 20+ 所希望小學

響應“共同富裕”號召，助力鄉村振興建設

堅持扶危濟困，展現責任擔當

2023 年目標達成情況

採購額前 80% 的供應商社會責任審核比例提升至 92%

實現供應商廉政提醒函 100% 回收，並與其開展廉政培訓

對採購額前 80% 的供應商積極開展雙碳專案調研和技術交流，對部分供應商展開碳核查查審核，並通過碳資產管理系統對供應商提供綠色能源替代方案

已對全部現有供應商進行衝突礦產盡調

支援希望工程建設，全國援建 21 所希望小學

持續投入參與鄉村振興事業

海內外運營區域慈善公益活動，向中國、波蘭、泰國、義大利、印尼、菲律賓、土耳其等多個國家的當地公益組織和慈善活動捐贈物資和現金

◆ **回應的重大議題：** 供應鏈管理、衝突礦產、社區投資

◆ **回應的聯交所 ESG 指標：** B4 勞工準則；B5 供應鏈管理；B7 反貪污 B8 社區投資

◆ **回應的 UN SDGs**



協作打造可持續供應鏈

海爾智家致力於打造可持續供應鏈，在保障採購需求的同時，秉持負責任採購原則，對供應商提出環境、社會及管治方面的要求與倡議，監督管理供應商的環境和社會風險，並幫助供應商進行可持續發展能力建設，引領上下游供應鏈走向綠色。

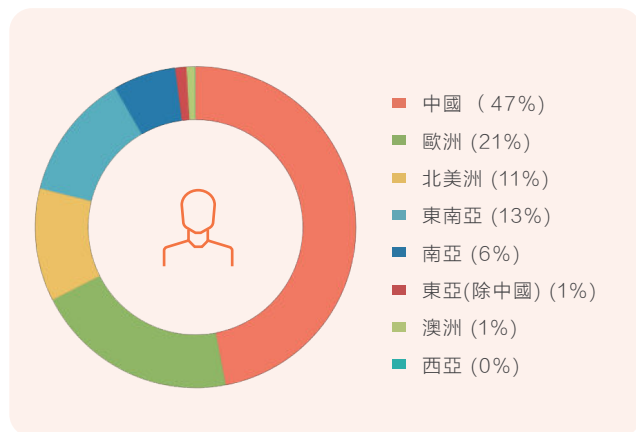
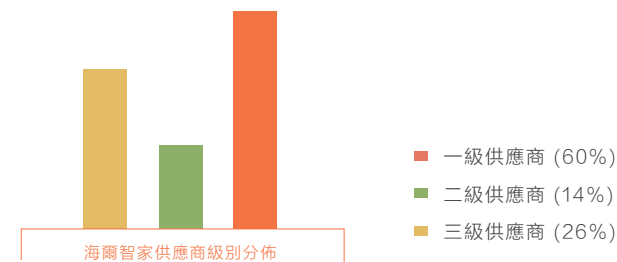
我們遵循《中華人民共和國招標投標法》等，從供應商准入、採購、評價、賦能等開展全流程管理，並有針對性地進行 ESG 風險管理。目前，海爾智家在全球有 4,317 家供應商。為減少物流過程中的溫室氣體排放，海爾智家與當地的供應商建立合作，帶動了當地就業並促進了當地經濟發展，海爾智家積極推進本地採購，與各運營所在地建立了良好的社區關係。2023 年，我們有大約 75% 的產品採購與當地供應商相關。

供應商准入


海爾智家依據《模組商能力自承諾管理標準》《供應商現場互聯》《供應商信用等級評價》等制度，在供應商准入和選擇環節對供應商進行資格能力評估，考察方面包括品質體系審核、勞工管理、廢棄物排放、衝突礦產採購等 ESG 因素。

我們劃分了一級、二級和三級供應商類目以實施精益管理。一級供應商為直接向海爾智家供貨的模組化供應商。二級供應商供應一級供應商所提供的模組化產品中的零部件或子模組。三級供應商是生產或供應二級供應商模組產品原材料的供應商。為了保證採購品質，我們發佈了《關於不允許關鍵工序外發的公告》，對不允許外發關鍵工序的標


準進行了明確，並在與供應商簽訂的《模組化產品採購框架合同》中明確規定了轉包的定義及出現轉包行為的處罰措施。




海爾智家按地區劃分的供應商分佈


 自承諾

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


 現場審核

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

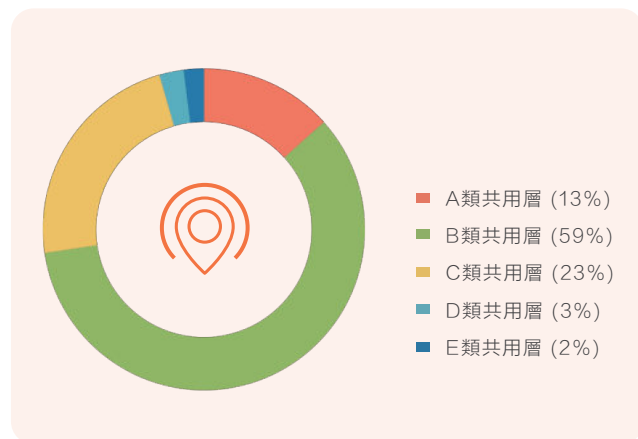

 信用等級評價

我們對供應商成立年限、合作客戶、供應商、財務指標等進行評估。

供應商績效管理

針對准入供應商，海爾智家使用績效評價積分卡的方式對供應商開展日常評估。我們從研發、品質、響應、交付、成本、社會責任六個維度對供應商進行全面動態的評價，結合分析結果，形成符合戰略及用戶需求的區別化供應商策略，並將供應商分為共用、發展、提速、警示和淘汰五個層級。

2023年，我們對綜合績效不達標的供應商進行績效約談，推動供應商整改落實。此外，海爾智家還對468家海外工廠進行現場審核，其中包括全新供應商引入134家。



海爾智家五個層級績效供應商分佈



供應商環境與社會風險管理與審核



海爾智家根據《海爾集團商業行為準則》《供應商行為準則》等管理辦法對供應商進行管理，通過積分卡等形式評估其在勞工管理標準、電子廢棄物排放與管理、衝突礦物等 ESG 方面的表現。2023 年，共 1,266 家供應商獲得 ISO 9001 證書，787 傢俱有環境管理 ISO 14001 證書，316 家獲得 QC 080000 證書。

環境管理

海爾智家以自身行動回應國家“雙碳”戰略的實施，促進供應商優先環保產品，推動其踐行綠色發展理念。2023 年，我們對占採購額前 80% 的 200 餘家供應商進行了雙碳調研，議題包括雙碳目標設定、綠色能源使用規劃、清潔技術交流等，有 184 家供應商進行回饋。此外，我們還向供應商推出碳資產管理系統，說明供應商提升雙碳競爭力，也將在未來向環境管理優異的供應商傾斜更多資源。

調研占採購額前 80% 的供應商

200 餘家

供應商回饋數量達

184 家

勞工標準

海爾智家重視供應鏈的勞工權益及職業健康安全保障情況，禁止供應商使用童工或強制勞動，對其違規行為保持零容忍態度，一旦發現違

規情況將立即停止合作。2023 年，我們設立跨部門的團隊，參照責任商業聯盟（RBA）的準則對供應商的勞動用工、安全防護、職業健康、結社自由狀況等進行審核，督促供應商主動改善員工工作環境，提高整個供應鏈的可持續性。

我們要求供應商基於《聯合國工商企業與人權指導原則》《經合組織跨國企業指南》以及國際勞工組織《關於多國企業和社會政策的三方原則宣言（多國企業宣言）》，為其員工提供平等、公正、健康、安全的工作環境，反歧視騷擾，提供合理的薪資和福利、工作時間以及適當的培訓教育，並敦促供應商積極參與知名組織開展的勞工權益保障相關內容。本年度，供應商勞工用工、安全防護、職業健康和結社自由項目的綠旗⁹達成率分別為 91%、83%、92% 和 94%。

商業道德

海爾智家在日常供應商現場審核中與供應商簽署《模組商現場互聯廉政聲明書》，要求供應商遵守商業道德標準，遵循《誠信特別約定》，並制定正式的商業道德政策。每年重大節日，我們會發佈《供應商廉政提醒函》並要求供應商簽章回饋。2023 年，全體供貨供應商 100% 回饋廉政提醒函。

我們在多個公開管道公佈了違反商業道德的舉報途徑，並在海達源系統上通報供應商和海爾內部人員的違法違規行為。舉報管道詳見“全球協同，建設誠信治理生態”章節的“舉報人保護”小節。2023 年，12 家供應商因商業道德原因被列入“黑名單”。

⁹ “綠旗”指審核專案完全符合相關規定。

衝突礦產

海爾智家高度重視自身及供應商衝突礦產問題。為履行企業社會責任，我們遵循《中國負責任礦產供應鏈盡責管理指南》、經濟合作與發展組織（OECD）《關於來自受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》和美國《多德 - 弗蘭克法案》（DoDD Frank Act）中對於衝突礦產的相關條文規定，在海達源平臺發佈了《衝突礦產承諾》，申明公司將避免使用有爭議的材料，並將推動供應商防範和降低其製造產品中所含的礦產以直接或間接的方式為高風險地區中可能助長嚴重侵犯人權、嚴重環境危害、嚴重健康安全隱患、嚴重貪污等的團體提供資金或利益的風險，以確保供應鏈政策與公司指南要求保持一致。GE Appliances 發佈了正式的《衝突礦產聲明》，遵循責任礦產倡議（RMI）進行礦物採購，並定期發佈衝突礦產報告。

我們也要求供應商共同遵守我們不採購和使用衝突礦產的承諾，提供書面的聲明並建立原材料追溯政策。2023 年，海爾智家開展供應鏈中負責任礦物的審驗，對涉及鈾、錫、鎢、金、鈷的供應鏈進行了廣泛的調研。截止報告期末，我們完成對 1,317 家供應商的調研。我們還在部分海外運營地依照 OECD 指南中的五步法對供應商的衝突礦產風險進行了報告。我們在所有供應商中識別出 1,825 家重點供應商，並通過 RMI 衝突礦產彙報範本（Conflict Minerals Reporting Template, CMRT）向其索取並檢查衝突礦物和鈷的來源資訊，追溯到供應鏈中的 344 家煉化廠和精煉廠，其中 64% 已獲得 RMAP 認證。未來，公司將持續推動無衝突礦物承諾，逐步提高供應商准入標準，持續進行供應商現場審查，並要求其上游尚未接受認證的冶煉廠開展審計認證工作。

風險審核

海爾智家定期對供應商進行社會責任審核，2021 年至 2023 年，接受審核的供應商占海爾智家供應商採購金額的 92%。我們還參照責任商業聯盟 RBA 準則對公司背景、環境保護和消防安全進行了合規審核，綠旗達成率分別為 95%、85% 和 74%。公司劃分了綠、黃、紅區供應商，分別對應完全符合 ESG 標準的供應商、存在輕微不符合項待整改的供應商和嚴重不符合供應商標準，如無法整改合格或被淘汰的供應商。

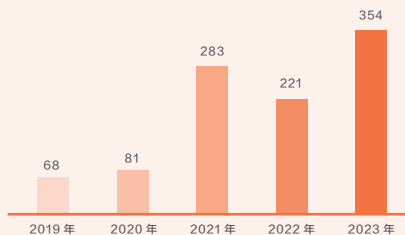
本年度，我們對 354 家供應商進行了現場審核，涵蓋一、二、三級供應商和新供應商，其中包括三級供應商 25 家，均無重大不符合項。海爾歐洲自 2019 年起就成為了 SedeX（Supplier Ethical Data Exchange，道德貿易組織）的成員。Candy 本年度引入了《供應商

準則》，並試點對供應商進行盡職調查，首批試點專案覆蓋供應商的數目占到了採購額的 80%。

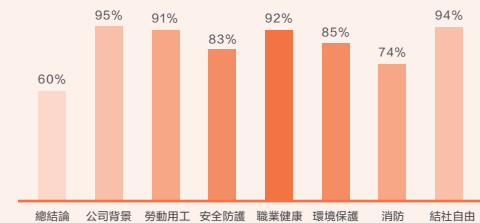
供應商數位化管理

本年度，海爾智家對數位化採購平臺進行了重新設計和梳理，將供應商服務全流程的 9 個節點納入平臺管理。

新採購平臺對供應商准入審批、方案設計、接單、報驗、交付和財務方面進行了優化，並建立了技術規格庫和財務工作臺，實現了圖紙線上交互與快速報驗，便利了海爾智家對供應鏈的把控。



海爾智家接受社會責任審核的供應商數量



海爾智家社會責任審核結果

供應商交流與培訓

海爾智家重視同供應商的交流與溝通，並通過多種形式為供應商賦能。我們為供應商提供培訓，開展品質品類生態圈項目提升供應商品質能力；召開供應商大會，與其交流品質、交付和社會責任等相關話題，利用技術交流會輸出前沿方案。2023年，我們開展了34個品質品類生態圈改善項目，對93家供應商的品質能力進行提升；召開了12次供應商大會，231次技術交流會，輸出110個技術方案。

開展品質品類改善項目

34 個

提升供應商品質能力

93 家

召開供應商大會

12 次

召開技術交流會

231 次

輸出技術方案

110 個



海爾智家技術交流會

持續建設更美好社區

海爾智家在全球運營區域秉持“在全球 為全球”的理念，通過我們的產品和創新理念，以多種方式參與青少年教育與關愛、鄉村振興和社會弱勢群體關懷、賑災重建、志願服務等社會公益事業，努力創造社會價值，踐行社會責任，促進公司與社區繁榮與共。2023年，公司海內外運營區域向多個地區的公益組織和慈善活動捐贈物資和現金，合計價值超過680萬元¹⁰。

賦能生活

海爾智家在自身發展的同時也心系民眾對美好生活的嚮往，在國內和海外運營地區採用多種方式為美好生活賦能。

在國內，我們通過“海爾教育基金會”等途徑為希望工程提供物資等方面的援助，每年投入800萬元用於希望小學援建升級。截至2023年，海爾智家已在希望工程累計援建希望小學386所（其中2023年援建21所）、希望中學1所。在海外，我們開展公益活動捐助教育物資，為高校學生提供實習就業機會，舉辦體育賽事賦能青少年健康成長。2023年，我們推出“海洋探索計畫”和“種子喚醒計畫”，以定期為更多兒童提供深層次的精神關懷和智慧啟蒙，向社會持續傳遞綠色、健康、智慧的生活理念。



海洋探索計劃

援建希望小學

386 所

投入希望小學援建升級

800 萬元 / 年



種子喚醒計劃



“少年夢想家”志願服務組聚焦青少年教育公益活動

海爾智家專賣店打“少年夢想家”全國公益行系列活動。截至2023年底，此公益行活動已累計走過全國158個城市和地區，說明8,600余名孩子實現階段性夢想，使得1,800多個家庭從中受益，並獲評青島市“最佳志願服務組織”稱號。



“強國築夢想 科技向未來”主題實踐活動深化青少年科技教育

2023年12月5日，海爾智家在青島市海爾世界家電博物館舉辦了“強國築夢想 科技向未來”主題實踐活動。本次活動通過親子烘焙課和家庭用電安全小課堂幫助學生將科技知識與生活實踐相結合，有效提升學生科學素養水準。



“擁抱吧爸爸”公益行動助力雲團圓

2023年，海爾智家專賣店繼續開展“擁抱吧爸爸”公益行動，通過搭建綠色通道和雲端平臺，幫助百餘名偏遠山區留守兒童與在外打工的父母線下或雲端團聚，展現了海爾智家對留守兒童健康教育和家庭幸福的深切關注。



海爾泰國工廠舉辦兒童節公益活動

2023年1月，海爾泰國工廠組織兒童節公益活動，向巴真府15所學校捐贈自行車等禮物，與政府機構合作為兒童節活動設立展位，吸引200多名兒童參與。本次活動為孩子提供了更好的學習、生活條件，傳遞了全球化品牌的溫度。



海爾波蘭拍賣彩繪冰箱，助力當地兒童成長

2023年2月，海爾波蘭向當地知名慈善基金會WOŚP捐贈了一台手工彩繪冰箱，該冰箱在第31屆WOŚP慈善拍賣會以高於一萬歐元的價格拍賣成功，所獲資金全部用於助力當地兒童的健康和教育發展。



GE Appliances 團隊幫助小學生實現工程設計項目

GE Appliances 團隊與美國佐治亞州沃克縣石泉小學緊密合作，共同發起了一項旨在提升小朋友洗手體驗的挑戰賽。借助GE Appliances的專業指導，學生們成功研發出一款適合兒童使用的洗手平臺，培養了創新能力和團隊協作精神。

¹⁰ 捐贈幣種包括人民幣、美元、歐元、日元、俄羅斯盧布、紐西蘭元、印度盧比和泰銖，經計算換算為等值人民幣元。

海爾智家利用自身的智慧技術優勢，為使用技術設施有困難的社會群體提供多種公益服務，使他們能夠分享技術發展的成果，同時促進社會公共服務均等化與鄉村振興。

GE Appliances 退伍軍人社團幫助本地學生完成“微屋”項目

2023年1月，GE Appliances 退伍軍人社團志願者與布利特縣學生合作，為創傷後應激障礙患者和殘障人士共建適應性“微屋”。該“微屋”還將支援慈善機構，為被販賣婦女提供庇護。

創新“專賣店 + 直播”模式，助力山西鄉村振興

2023年12月，海爾智家專賣店聯合山西省政府及零售商行業協會，在太原成功舉辦了“海爾專賣店美好生活煥新季 大型科技助農直播中國行”活動，發揮全國門店佈局優勢，將地方特色農產品推向全國。此次助農直播預計投入2億元，將在全國範圍內舉行十場直播活動，讓用戶解鎖更多美好生活體驗。



海爾專賣店助農直播

GE Appliances 攜手當地高中生開展公益創新活動

2023年，GE Appliances 與美國布利特縣的22個學生團隊合作，為當地非營利組織設計建造小型住宅，助力實現殘障人士無障礙生活，及可持續能源和食物自給自足。

GE Appliances 與路易維爾大學 J.B. Speed 工程學院達成合作，指導、激勵和支持當地高中學生進入該工程學院，深耕科學、工程、製造業等領域。



GE Appliances 與布利特縣公立學校以及路易維爾大學工程學院的 GEES 計畫

擔當企業社會責任 海爾助力土耳其 災後重建

2023年，為幫助遭受土耳其和敘利亞地震影響的當地社區與民眾，海爾歐洲發起一系列支持行動。除捐贈生活必需品和重建物資外，海爾歐洲發起募捐，並將捐款用於支援土耳其內政部災害应急管理局的工作，助力災區儘快啟動重建進程。

海爾智家紐西蘭 團隊捐贈家電 助力災後重建

2023年初紐西蘭洪災肆虐，海爾智家紐西蘭團隊迅速回應，攜手 KidsCan 兒童慈善機構捐贈近百台產品設備和救援物資，說明奧克蘭地區居民以優惠價格購買50台冰箱，緩解災區民眾燃眉之急。

擁抱社區

海爾智家注重維護與運營所在地社區之間的關係，開展多種慈善活動，擁抱社區。面對極端氣候與自然災害，海爾智家積極參與災情救援與幫扶行動，幫助受災群眾早日渡過難關，以實際行動詮釋了海爾智家的責任擔當。

海爾歐洲助力土耳其災後重建



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



“十萬”冷飲計畫打造夏日清涼補給站

2023年，海爾智家“十萬”冷飲計畫在全國42個城市同步開展，依託全國各地超3萬餘家門店投放10萬餘杯冷飲，為環衛工人、快遞員、外賣員、交警等戶外城市奉獻者們打造夏日清涼補給站，用實際行動惠及百萬城市奉獻者。



海爾智家志願者團隊助力青島文明交通

2023年，海爾智家成立海爾志願者服務鏈群團隊。志願者們統一著裝，在早晚高峰時段的海爾路仙霞嶺路路口進行交通疏導，積極維護路段沿線的衛生環境，樹立文明新風。



海爾智家奧克蘭團隊攜手助力“聖誕盒子”慈善行動

2023年12月，奧克蘭的FPA團隊為“聖誕盒子”慈善組織貢獻愛心。團隊成員們折疊、打包和封裝禮品盒，為紐西蘭、澳大利亞和科克群島的10多萬餘民眾提供食品援助。自2001年成立以來，“聖誕盒子”已分發超過20萬個禮盒。

我們的未來規劃

未來，海爾智家將秉持初心，“賦能生活，擁抱社區”，持續推進負責任可持續的供應鏈建設，協同上下游供應商做好環境與責任採購管理工作，並不斷拓展公益事業的深度和廣度，積極履行社會責任，與各生態方共同建設更美好的社會。

附錄

附錄一：聯交所《ESG報告指引》索引

範疇	議題	披露要求	索引
管治架構	-	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(1) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(2) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)的過程；及</p> <p>(3) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	P19
彙報原則	-	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關彙報排放量／能源耗用(如適用)所用的標準、方法、假設及／或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更(如有)或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	關於本報告
彙報範圍	-	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	關於本報告
環境	A1 排放物	<p>一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(1) 政策；及</p> <p>(2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。</p>	P11-14、P28-30、P32-P33
		A1.1 排放物種類及相關排放資料。	P33
		A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P33
		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)。	P33
		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)。	P33
		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。	P8、P28-36、P38-39
A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P8、P29、P32、P34-36		

範疇	議題	披露要求	索引
环境	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P11-14、P31-32
		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）。	P32
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P32
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P8、P29、P31-32
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P8、P29、P31-32
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	P32	
	A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P11-14、P31-33
		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。	P30-36、P38-39
	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。	P37
		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。	P37-38
社会	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) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P44-46
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P42-43
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P43
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P51
		B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P51
		B2.2 因工傷損失工作日數。	P51
	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。	P52	
	B3 發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P47-48
		B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	P48
		B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P48

範疇	議題	披露要求	索引
社會	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P46
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P46
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P46
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P64
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P64
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	P64-65
		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。	P66
	B6 產品責任	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	P66-67
		一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P23-24、P55-56、 P61
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	P56
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P60
		B6.3 描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例。	P59
	B7 反貪污	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程式。	P56
		B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P61
		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規定的資料。	P23
B7.1 於彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。		P23	
B8 社區投資	B7.2 描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	P23	
	B7.2 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P24	
	一般披露：有關以社區參與來瞭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。	P69	
B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P69-71		
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P69	

附錄二：GRI內容索引

使用說明	海爾智家股份有限公司及其附屬子公司在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的資訊。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置及說明	
GRI 2: 一般披露 2021			
1. 組織及其報告做法	2-1	組織詳細情況	P5
	2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3	報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告
	2-4	信息重述	組織在報告期內沒有任何重述
2. 活動和工作	2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P2-3、P5
	2-7	員工	P42-43
	2-8	員工之外的工作者	沒有員工之外的其他工作者
3. 管治	2-9	管治架構和組成	P18-19
	2-10	最高管治機構的提名和遴選	請參見 2023 年年報
	2-11	最高管治機構的主席	李華剛
	2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P19
	2-13	為管理影響的責任授權	P19
	2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P19
	2-15	利益衝突	P18
	2-16	重要關切問題的溝通	P20
	2-17	最高管治機構的共同知識	P4
	2-18	對最高管治機構的績效評估	P19
4. 戰略、政策和實踐	2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P8
	2-23	政策承諾	P46、P66-67
	2-24	融合政策承諾	P24
	2-26	尋求建議和提出關切的機制	P20
	2-27	遵守法律法規	本年度未發生重大違反法律法規的事件
5. 利益相關方參與	2-29	利益相關方參與的方法	P20
	2-30	集體談判協定	工會覆蓋率 100%

GRI 標準	披露項	位置及說明
GRI 3: 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	P21
3-2	實質性議題清單	P21
3-3	實質性議題的管理	請參見下表具體議題對應管理辦法

披露專案內容		索引
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	運營相關財務資訊請參見 2023 年年報; 其他資訊受保密性要求限制, 我們不予報告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P37-38
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	P65
GRI 205: 反貪污 2016	205-1 已進行貪污風險評估的運營點	P23
	205-2 反貪污政策和程式的傳達及培訓	P23-24
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P23
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P11-13、P32
	301-2 所使用的回收進料	P11-13、P34-36
	301-3 回收產品及其包裝材料	P11-13、P34-36
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P32
	302-2 組織外部的能源消耗量	P32
	302-3 能源強度	P32
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P11-13、P30-36
GRI 303: 水資源與污水 2018	303-1 組織與水(作為共有資源)的相互影響	P32
	303-2 管理與排水相關的影響	P32
	303-3 取水	P32
	303-4 排水	P32
	303-5 耗水	P31
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接(範疇1)溫室氣體排放	P33
	305-2 能源間接(範疇2)溫室氣體排放	P33
	305-4 溫室氣體排放強度	P33
	305-5 溫室氣體減排量	P29

披露項目內容		索引
GRI 306: 污染物 2020	306-2 按類別及處理方法分類的廢棄物總量	P33
	306-3 重大洩漏	2023 年度, 組織未發生重大洩漏事件
	306-4 危險廢物運輸	P32
	306-5 受排水和 / 或徑流影響的水體	P32
GRI 307: 環境合規	307-1 違反環境法律法規	2023 年度, 組織未發生重大違反環境法律法規的事件
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	P66
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P67
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率	P42-43
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	P49-50
	401-3 育兒假	P49
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	P51
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	P51
	403-3 職業健康服務	P52
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	P52
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P52
	403-6 促進工作者健康	P49、P52
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	P52
	403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	P51
	403-9 工傷	P51
	403-10 工作相關的健康問題	P52
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P48
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	P47-48
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P44
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P46
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	P64
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	P65
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	P66-67
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P56
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	2023 年, 組織未發生重大涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件
GRI 417: 行銷與標識 2016	417-1 對產品和服務資訊與標識的要求	P23-24
	417-2 涉及產品和服務資訊與標識的違規事件	2023 年, 組織未發生重大涉及產品和服務資訊標識的違規事件
	417-3 涉及市場行銷的違規事件	2023 年, 組織未發生重大涉及市場行銷的違規事件
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	2023 年, 組織未發生重大與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴

附錄三：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	P56
	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	P56
	與產品安全相關的法律訴訟所造成的經濟損失	數量	報告貨幣	NA
產品生命週期的 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	NA
	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	NA
	為管理產品生命末期的影響而做出的努力和結果	討論與分析	不適用	P34-36

表2：活動指標

議題	議題描述	種類	計量方法	索引
年產量	數量	單位數量	件數或個數	NA

附錄四：ESG獎項

社會責任榮譽/ESG榮譽

中國企業首家“可持續燈塔”工廠：2023年1月13日，天津洗衣機互聯工廠成功入選 WEF 全球“可持續燈塔工廠”，使中國本土企業在全球可持續發展燈塔工廠名錄中實現“零的突破”。

2022 胡潤中國民營企業可持續發展百強榜：2023年3月16日，胡潤研究院發佈2022胡潤中國民營企業可持續發展百強榜，海爾智家蟬聯上榜。

“年度可持續產品獎”：Green Builder Media 將 UltraFast Combo 列入其3月至4月的年度可持續產品名單。

海爾智家再入《財富》ESG 榜單：2023年5月5日，海爾智家再次入選《財富》中國 ESG 影響力榜，位居行業榜首。

入選中國廢棄電子產品回收處理及綜合利用行業白皮書：2023年5月

30-31日，2022中國 WEEE 行業白皮書在第六屆電器電子產品生產者責任延伸制度與回收處理技術國際會議上正式發佈，海爾智家是唯一入選白皮書典型企業實踐案例的企業，也是唯一一家企業參編單位。

中國 ESG 上市公司先鋒 100：2023年6月，海爾智家上榜“中國 ESG 上市公司先鋒 100”榜單，成為大家電行業唯一入選的企業。

全國學雷鋒志願服務“四個 100”先進典型名單：2023年7月31日，海爾智家“夢圓”志願服務專案獲得最佳志願服務專案，是今年青島市唯一入選的志願服務專案。

GE Appliances 被評選為“創新者最佳工作場”：2023年8月1日，GE Appliances 榮獲《Fast Company》雜誌評選的“創新者最佳工作場”榮譽。

福布斯中國客戶服務企業 TOP100：2023年9月27日，福布斯中國、

中國電子商會、消費保聯合發佈了“福布斯中國客戶服務企業 TOP100”年度榜單。海爾智家憑藉在經營能力、服務能力、運營能力、發展潛力等四大維度的傑出表現，成功上榜。

2023 年上市公司 ESG 最佳實踐案例：2023年11月，海爾智家獲評中國上市公司協會公佈的《2023中國上市公司 ESG 最佳實踐案例》。

年度最具社會責任上市公司獎：2023年11月8日，在證券之星主辦的“資本力量”2023年度評選活動中，海爾智家榮獲“年度最具社會責任上市公司獎”。

中國上市公司綠色低碳突出貢獻獎：2023年11月28日，由證券時報社主辦的第十七屆中國上市公司價值評選獲獎名單揭曉，海爾智家榮獲“中國上市公司綠色低碳突出貢獻獎”。

英國 SMI《地球憲章》：2023年11月28日，海爾智家榮登英國可持續市

場倡議 (SMI) 公佈的 2023 年《地球憲章》徽章獲獎名單，是唯一獲獎的中國家電企業。

“乾行獎 · 數位化轉型產業價值領航企業” “卓越 ESG 領航企業”：2023 年 12 月，海爾智家的數位化轉型與 ESG 實踐在由《經濟觀察報》、經觀傳媒共同舉辦的“創新聚能 · 共鏈未來” 2023 創新峰會上獲得認可。

2023ESG 先鋒 60：2023 年 12 月，海爾智家榮膺由上海報業集團《介面新聞》頒發的年度企業 ESG 實踐獎。

金責獎：2023 年 12 月 15 日，海爾智家榮獲新浪財經主辦的 2023 中國企業 ESG “金責獎”——最佳社會 (S) 責任獎。

“2023 美麗中國雙碳先鋒” “2023 ESG 綠色公司之星” “2023 卓越社會責任企業”：2023 年 12 月 20 日，海爾智家獲得標點財經研究院與《投資時報》評選的“2023 美麗中國雙碳先鋒” “2023 ESG 綠色公司之星” “2023 卓越社會責任企業” 三大獎項。

InnoESG Prize 2023：2024 年 2 月 7 日，第五屆 InnoESG 頒獎典禮暨可持續發展雇主品牌獎項發佈，海爾智家榮獲 InnoESG Prize。

品牌榮譽

Putra Aria 品牌獎：2023 年 1 月 13 日，第一屆馬來西亞“Putra Aria 品牌獎”公佈 2022 年度獲獎名單，海爾智家榮獲“個人、家庭和戶外用品”組別銀獎。

《財富》“全球最受讚賞公司排行榜”：2023 年 2 月，《財富》雜誌發佈 2023 年度“全球最受讚賞公司排行榜”，海爾智家再次入選，並首次登頂家庭設備和家居行業。

牽頭智慧家庭標準通過 IEEE 投票：2023 年 2 月，海爾智家牽頭制定的智慧家庭標準《Standard for Architectural Framework and General

Requirements for Smart Home Systems》，以高票通過了 IEEE Sponsor 投票。

2022 世界物聯網年度領軍企業 2022 世界物聯網年度領軍企業：2023 年 2 月 10-11 日世界物聯網大會上，海爾智家榮獲 2022 世界物聯網領軍企業。

三翼鳥獲評“2022 世界物聯網創新項目”：2023 年 2 月 10-11 日世界物聯網大會上，海爾智家三翼鳥智慧家庭場景解決方案獲評“2022 世界物聯網創新項目”。

GE Appliances 數位化解決方案獲“Empower Better”獎：2023 年 3 月，GE Appliances 因其職業健康部門在流程自動化和數位化方面所做出的貢獻，榮獲全美職業健康安全論壇 Cority Connect 論壇頒發的“Empower Better”獎。

德國 iF 設計獎：2023 年 4 月 14 日，海爾智家卡薩帝設計師系列 F+ 冰箱摘得 iF 金獎。

AQUA 洗衣機獲印尼“最佳創新選擇獎”：2023 年 4 月 14 日，海爾智家旗下 AQUA 洗衣機憑藉差異化榮獲 2023 年度印尼“最佳創新選擇獎”。

最佳供應商獎：2023 年 5 月，海爾智家展臺設計和用戶體驗獲歐洲 CIH 展會“最佳供應商”。

海爾冷櫃連續兩年獲德國權威機構 Stawa 認可：2023 年 5 月 9 日，海爾冷櫃獲德國權威機構 Stawa 測評“good”認證，成為唯一上榜的中國品牌，這也是海爾智家連續第二年獲得該機構的認可。

卡薩帝、三翼鳥入選中國 500 最具價值品牌榜：2023 年 6 月 15 日，世界品牌實驗室發佈 2023 年《中國 500 最具價值品牌》榜單，海爾智家旗下卡薩帝排名 142 位，旗下三翼鳥排名 197 位。

Hoover 獲英國“IER”大獎：2023 年 6 月 16 日，海爾智家旗下品牌 Hoover 獲英國權威電器零售貿易雜誌《IER Daily》“最佳吸塵器”，是本次評選中唯一獲獎的中國品牌。

AQUA 獲越南“十大最受歡迎知名品牌”：2023 年 7 月 17 日，由越南智慧財產權局承辦的“2023 十大最受歡迎知名品牌”頒獎典禮在河內舉行。

海爾智家旗下 AQUA 摘得殊榮，成為唯一獲得該獎的中國企業。

海爾冰箱人工智慧科技獲認證達到國際先進水準：2023 年 9 月 4 日，海爾冰箱“多維融合感知和智慧交互關鍵技術及在冰箱中的應用”在中國人工智慧學會召開的成果鑒定會議上被一致通過，獲得權威認證。

GE Appliances 最佳工作場所：2023 年 9 月 7 日，《最佳工作場所》(財富)雜誌連續第二年將 GE Appliances 評為 2023 年《財富》製造和生產業最佳工作場所榜單企業之一。

第 24 屆中國外觀專利獎金獎、太湖獎特等獎：2023 年 9 月 9-11 日，海爾智家在國家智慧財產權局、科技部、江蘇省人民政府主辦的中國(無錫)國際設計博覽會上，憑藉卡薩帝鑒賞家空調獲得中國專利獎外觀設計金獎。海爾智家“全景系列”高端法式冰箱設計獲得“太湖獎特等獎”。

最具影響力上市公司：2023 年 9 月 27 日，在“2023 鳳凰之星港股最佳上市公司”評選頒獎典禮上，海爾智家獲評唯一“最具影響力上市公司”。

日本優良設計大獎：2023 年 10 月 5 日，海爾冰箱與 AQUA 冰箱在家用電器品類中雙獲得 2023 年日本優良設計大獎，是日本市場唯一獲獎的中國冰箱品牌。

海爾智家再度入選智慧製造示範工廠：2023 年 10 月 27 日-11 月 2 日，工信部公佈《2023 年度智慧製造示範工廠揭榜單位名單》，海爾智家 2 家工廠入選。

西班牙 TUE · PERTO.COM 最佳產品獎：2023 年 11 月 7 日，海爾智家旗下海爾冰箱、Candy 洗碗機獲西班牙最受歡迎和訪問量最大的技術新聞網站 TUE · PERTO.COM 最佳產品獎。海爾智家也是該領域內唯一獲獎的中國品牌。

英國 ERT 高度推薦獎：2023 年 11 月 9 日，海爾智家旗下 Haier 獲英國 ERT Awards “高度推薦獎”，Hoover 吸塵器獲評“最佳新品”。

主機板上市公司價值百強：2023 年 11 月 28 日，由證券時報社主辦的第十七屆中國上市公司價值評選獲獎名單揭曉，海爾智家榮獲“主機板上市公司價值百強”。

入選 2023 年度工信部品質提升典型案例：2023 年 12 月，工信部發佈《2023 年度工業和資訊化品質提升典型案例名單》，海爾智家的 5 個典型案例入選。

再入世界“燈塔工廠”：2023 年 12 月 14 日，世界經濟論壇公佈了最新一批全球“燈塔工廠”名單，海爾智家是唯一入選的家電企業。

2023 年度“最具投資價值上市公司”：2023 年 12 月 22 日，第十二屆“金智獎”年度評選榜單揭曉，海爾智家獲評“最具投資價值上市公司”。

年度智慧家電企業：2023 年，GE Appliances 第五次被 IoT Breakthrough 評選為“年度智慧家電企業”。

2023 新製造創新排行榜：2023 年，eNet 研究院發佈 2023 新製造創新排行榜，海爾智家位列第五。

2023 智慧製造排行榜：2023 年，eNet 研究院發佈 2023 智慧製造排行榜，海爾智家位列第四。

全球智慧家庭發明專利 10 連冠：2024 年 1 月，海爾智家連續第 10 次獲得 IPRdaily 中文網《2023 全球智慧家庭發明專利 TOP 100》第一。

2023 年中國輕工業最高科技獎：2024 年 1 月，中國輕工業聯合會公佈了 2023 年度科學技術獎名單，海爾智家斬獲 4 項一等獎。

兩項科技成果斬獲一等獎：2024 年 1 月 3 日，海爾智家冰箱與空調兩項科技成果斬獲 2023 年度中國科學技術獎一等獎，居行業首位。

英國最佳雇主：2024 年 1 月 18 日，國際權威的傑出雇主調研機構（Top Employers Institute）公佈了 2024 年英國最佳雇主榜單，海爾智家連續兩年上榜。

ICQCC 國際金獎：2023 年 11 月，經 ICQCC 認定，貴州海爾電器有限公司獲評“ICQCC 國際金獎”。

附錄五：ESG 評級

MSCI-ESG 評級	A	2023 年，海爾智家在明晟公司（MSCI）ESG 評級中由 BBB 提升至 A，處於中國家電行業最高水準。
晨星 Sustainalytics ESG 評級	Medium risk 27.1	2023 年，海爾智家在晨星 Sustainalytics 評級中獲得 Medium 等級，風險得分 27.1 分。
Wind ESG Rating	AA	2023 年，海爾智家在萬得（Wind）ESG 評級為 AA 級。
中證指數 ESG 評級	AA	2023 年，中證指數發佈 A 股上市公司 ESG 評級，海爾智家獲評 AA 級。

附錄六：中國家用電器行業協會協力廠商評價

2023 年是不平凡的一年，面對內外部環境發生的較大變化，中國經濟總體回升向好。中國家電行業在變化調整週期中奮發向上，全體行業同仁篤行不怠，扎實推進高品質發展與現代化產業體系建設。

在新形勢下，海爾智家勇於開拓創新，充分把握時代發展大勢。一方面，秉承“萬物互聯”智慧物聯網生態理念，深耕智慧家居，為中國及海外消費者帶來智慧美好生活；另一方面，積極回應“雙碳”戰略，將綠色低碳理念貫穿產品生命週期，發展環保節能技術，在推動行業綠色低碳轉型方面扮演了重要的引領示範作用。

海爾智家在這份報告中展現了其在過去一年中在低碳智慧產品、綠色生產製造、迴圈再利用和企業社會責任方面取得的成績，體現了產業邁向高端化、智慧化、場景化的趨勢，彰顯了負責任的家電企業形象，值得鼓勵。

大浪淘沙，方顯英雄本色。我們期望在新的一年中，海爾智家能一如既往，緊跟時代大勢，把握雙碳發展機遇，持續加大綠色低碳創新力度，繼續發掘產品生產製造領域的減碳潛力，探索智慧設計、生產、管理、服務模式，完善經營模式，從而更大程度啟動細分存量市場，創造新增量，帶動上下游產業協同發展，積極承擔社會責任，成為中國家電行業高品質發展的主力軍！

中國家用電器協會執行理事長：