

证券简称：格力电器

证券代码：000651

2020 年度社会责任报告

珠海格力电器股份有限公司

二〇二一年四月二十八日

关于本报告

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

《珠海格力电器股份有限公司 2020 年度社会责任报告》（以下简称“报告”或“社会责任报告”）是珠海格力电器股份有限公司（以下简称“格力电器”或“公司”）发布的第十六份社会责任报告，也是格力电器在 2020 年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第十一届董事会第十九次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2020 年度对股东、职工、供应商、经销商、消费者等利益相关方积极承担和履行社会责任的总体表现。

报告组织范围：珠海格力电器股份有限公司及下属机构

报告时间范围：2020年1月1日~2020年12月31日，部分内容超出上述范围

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年度报告有所出入，以年度报告为准，其它数据均来自格力电器内部统计，本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》

《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》

《主板信息披露业务备忘录第1号—定期报告披露
相关事宜》

报告发布形式：本报告以电子版形式发布，欲获取报告电子版，请
登录巨潮资讯网（<http://www.cninfo.com.cn>）或
珠海格力电器股份有限公司官网
（<http://www.gree.com.cn>）

目 录

| | |
|----------------------------------|-----------|
| 关于本报告 | 2 |
| 前 言 | 6 |
| 第一部分 企业概况 | 7 |
| 一、公司介绍 | 7 |
| 二、公司管理方针 | 8 |
| 三、2020 年公司重要荣誉 | 9 |
| 第二部分 公司管治 | 10 |
| 一、规范的公司治理结构 | 10 |
| 二、健全的内控体系 | 11 |
| 三、真实透明的信息披露 | 12 |
| 四、多元的投资者沟通机制 | 12 |
| 五、持续的高额利润分配 | 13 |
| 第三部分 用户责任 | 14 |
| 一、以研发平台为载体，不断开发出满足客户需求的新产品 | 14 |
| 二、优质高效的服务，为客户带来良好的体验 | 22 |
| 三、市场产品质量监督 | 26 |
| 四、售后服务管理成果 | 27 |
| 五、售后增值服务 | 28 |
| 第四部分 职工权益保护 | 29 |
| 一、精耕人才培育发展 | 29 |
| 二、多渠道为员工谋福利，不断提升员工满意度和幸福感 | 30 |
| 三、完善的职业发展通道 | 31 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 四、员工关爱..... | 32 |
| 第五部分 供应商、经销商权益保护 | 34 |
| 一、与供应商共建双赢..... | 34 |
| 二、与经销商共谋发展..... | 35 |
| 第六部分 环境保护与可持续发展 | 37 |
| 一、资源使用情况..... | 37 |
| 二、固体废弃物处理..... | 38 |
| 三、环境保护 | 40 |
| 第七部分 公共关系和社会公益事业 | 40 |
| 一、积极纳税，回馈社会..... | 40 |
| 二、精准扶贫 | 41 |
| 三、积极支持社会公益事业..... | 42 |
| 结 语..... | 45 |

前 言

2020年是极不平凡的一年，面对突如其来的新冠肺炎疫情、世界经济深度衰退等多重严重冲击，在以习近平总书记为核心的党中央领导下，全国各族人民众志成城、顽强拼搏，疫情防控取得重大战略成果，在全球主要经济体中唯一实现经济正增长，脱贫攻坚取得全面胜利，决胜全面建成小康社会取得决定性成就，我国改革开放和社会主义现代化建设取得新的重大进展。

2020年，注定是乘风破浪的一年。这一年，面对疫情的空前冲击，以董明珠董事长为核心的公司领导层统揽全局、领航定向，驾驭“格力号”巨浪破浪前行，不断突破新技术，将自主创新融入内循环。

2020年，是不负韶华的一年。全体格力人万众一心，先后开发出多款防疫产品，捐赠各种防疫物资，积极支援疫情严重地区共同抗击疫情，彰显社会责任。

强烈的社会责任感是格力电器发展的重要驱动力，本着与国家、社会、股东、消费者、经销商、供应商、员工等多方共赢的原则，格力电器致力于技术创新和品质制造，不断取得新突破。在全体格力人的不懈努力下，格力电器再次上榜《财富》世界500强，上榜《财富》发布的2020年“最受赞赏的中国公司”。根据《暖通空调》发布的数据统计，格力中央空调以13.9%的市场占有率稳坐市场第一，根据《产业在线》发布的2020年家用空调品牌内销数据，格力空调以36.9%份额排名行业第一。

格力电器深知，对消费者、合作伙伴、社会和员工的责任心与爱心，是凝聚发展力量的核心。因此，格力电器历来重视企业社会责任意识的培养和树立，并着力将其内化为企业文化，自上而下、自始至终地传承下来，格力人深知企业的壮大决不能仅靠行业内的技术领先和管理经验

上的先进高效，高度的社会责任感更能激发高尚的企业人格，在潜移默化中使企业在良性轨道上行稳致远，格力电器一直以来都把社会责任感作为企业立足的核心理念之一，从管理层到普通员工每个人都融入到饱含社会责任感的企业文化中。

第一部分 企业概况

一、公司介绍

珠海格力电器股份有限公司成立于1991年，1996年11月在深交所挂牌上市。公司成立初期，主要依靠组装生产家用空调，现已发展成为多元化、科技型的全球工业集团，产业覆盖家用消费品和工业装备两大领域，产品远销160多个国家和地区。

公司现有8万多名员工，其中有1.4万余名研发人员和3万多名技术工人。在国内外建有17个家用电器生产基地，分别坐落于珠海、重庆、中山、合肥、郑州、武汉、石家庄、芜湖、长沙、宿迁、杭州、洛阳、南京、成都、赣州以及巴西、巴基斯坦；同时建有长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津、珠海6个再生资源基地，覆盖从上游生产到下游回收全产业链，实现了绿色、循环、可持续发展。

公司现有 15 个研究院、126 个研究所、1045 个实验室、1 个院士工作站（电机与控制），拥有国家重点实验室、国家工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心、机器人工程技术研发中心各 1 个。

坚持创新驱动。截至2020年底，公司累计申请国内专利79014项，其中发明专利40195项；累计授权专利43527项，其中发明专利10080项；申请国际专利3775项。2020年，格力电器获得发明专利授权2743件，位居中国发明授权量排名第六位，家电行业第一，现拥有31项“国际领先”技术，获得国家科技进步奖2项、国家技术发明奖2项，中国专利奖金奖

4项。

坚持质量为先。格力电器恪守诚信经营的宗旨，以客户需求为导向，严抓质量源头控制和体系建设。据中标院统计发布，自2011年以来，格力顾客满意度、忠诚度连续10年保持行业第一。2018年，公司荣获第三届“中国质量奖”。

坚持转型升级。公司落实供给侧结构性改革，调整优化产业布局，积极推进智能制造升级，努力实现高质量发展。2013年起，格力相继进军智能装备、通信设备、精密模具等领域，已经从专业空调生产延伸至多元化的高端技术产业。目前，格力智能装备不仅为自身自动化改造提供先进设备，同时也为家电、汽车、食品、3C数码、建材卫浴等众多行业提供服务。

二、公司管理方针

质量方针

追求完美质量，创立国际品牌，打造百年企业。

环境方针

研制绿色产品，坚持清洁生产，保护生存环境。

职业健康安全方针

以人为本，安全生产，保证健康，关爱生命。

无害物质方针

减少有害物质使用，提供绿色健康产品。

消费品管理方针

保持产品清洁卫生，确保提供产品的安全及合法性。

三、2020 年公司重要荣誉

2020 年公司获得的主要荣誉如下：

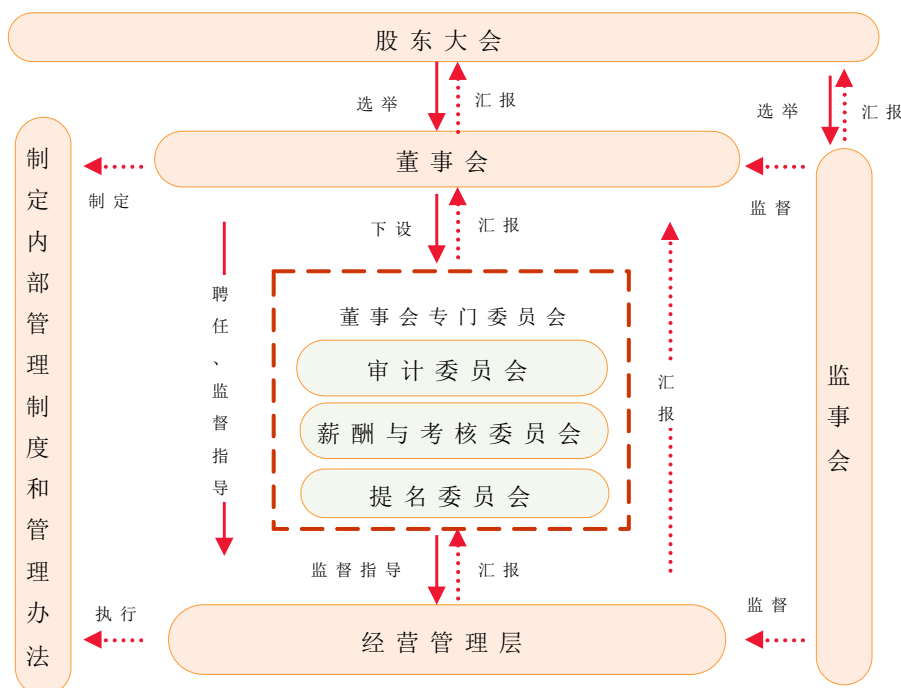
| 类别 | 获奖内容 | 颁奖单位 |
|----|--|----------------------|
| 品牌 | 格力电器上榜财富 500 强(第 436 位) | 《财富》杂志 |
| 品牌 | 荣获“2020 中国上市公司品牌价值榜总榜 top100” | 每日经济新闻 |
| 品牌 | 荣获“2020 中国上市公司品牌价值榜海外榜 top50” | 每日经济新闻 |
| 品牌 | 全球抗疫品牌力量经典案例 | 中国国家品牌网 |
| 品牌 | 格力电器的家用、商用空调品牌荣获“广东省卓越质量品牌” | 广东省卓越质量品牌研究院 |
| 品牌 | 格力电器在 2020 中国政府采购奖评选中荣获“采购人喜爱的品牌奖” | 中国政府采购报 中国政府采购新闻网 |
| 技术 | “核级风冷螺杆式冷水机组”、“核级水冷螺杆式冷水机组”分别被鉴定为“国际领先”水平 | 中国机械工业联合会 |
| 技术 | “兼具科教功能的超低能耗空调系统关键技术研究与应用实践”被鉴定为“国际领先”水平 | 住建部科技与产业发展中心 |
| 技术 | 《基于全样本大数据的高效多联式空调机组关键技术及应用》项目荣获“2020 年广东省科技进步奖一等奖” | 广东省人民政府 |
| 技术 | 《宽负荷全场景高效多联机关键技术及应用》项目获“2020 年中国机械工业联合会技术发明奖一等奖” | 中国机械工业联合会 |
| 技术 | 《全工况自适应高效螺杆压缩机关键技术研究及应用》项目荣获“2020 年中国节能协会节能减排科技进步奖一等奖” | 中国节能协会 |
| 技术 | 格力电器“全工况自适应高效螺杆压缩机关键技术研究及应用”荣获“中国节能协会节能减排科技进步奖一等奖” | 中国节能协会 |
| 技术 | 格力电器宽负荷全场景高效多联机关键技术及应用荣获“中国机械工业科学技术奖技术发明一等奖” | 中国机械工业联合会、中国机械工程学会 |
| 技术 | 格力电器《家用变频 AI 空调运行节能技术评价方法》标准荣获“先进节能标准证书” | 广东省标准化协会 |
| 质量 | 格力电器“基于 IOT 技术的空调检测专家平台开发与应用”荣获“中国质量协会质量技术二等奖” | 中国质量协会 |
| 质量 | 格力电器“高精度磁悬浮系统的研究与应用”荣获“质量创新奖” | 国际质量创新大赛组委会 |
| 质量 | 格力电器全能王 QC 小组荣获“第 45 届 ICQCC2020 年国际质量管理小组铂金奖” | 孟加拉全面质量管理协会 |
| 质量 | 格力电器荣获“全国质量诚信先进企业” | 中国质量检验协会 |
| 服务 | 荣获“2019 年度中国制冷空调后市场服务优秀企业” | 中国制冷空调工业协会 |

第二部分 公司管治

报告期内，公司严格遵守并执行《格力电器股份有限公司公司章程》等各项基本管理制度，进一步完善公司治理；认真做好信息披露工作，加强投资者关系管理，确保包括中小股东在内的公司所有股东地位平等；公司着力提高经营管理水平，积极拓展创新业务，争取为股东创造最大效益。

一、规范的公司治理结构

公司根据现行法律法规及相关规定，建立了规范的公司治理结构，设立了股东大会、董事会及其下属专门委员会、监事会、经营管理层，制定了相应的议事规则和工作管理制度，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设，形成了科学的现代化企业治理机制。



公司治理结构示意图

报告期内公司共召开了股东大会3次，董事会9次，监事会6次，形成了股东大会、董事会、监事会与经理层相互分离、相互制衡的公司治理结构，在各自的职责、权限范围内各司其职，各负其责，确保了公司的规范运作。

报告期内，全体董事、监事、高级管理人员本着对全体股东认真负责的态度，忠实勤勉地履行义务，对公司的经营、决策、重大事项进行决策。公司独立董事能够遵守法律、法规和相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见10次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

2020年1月23日，格力电器混合所有制改革全面完成，公司控股股东由格力集团、实际控制人由珠海市国资委变为无控股股东和实际控制人。混合所有制改革的完成将通过市场化方式，不断优化治理结构，进一步激发企业活力，推动格力电器的稳定快速发展，

二、健全的内控体系

公司梳理上市公司监管要求，参照深圳证券交易所《上市公司内部控制指引》、财政部等五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制配套指引》等指引内容，完善公司、下属部门及子分公司、业务环节三个层面内部控制流程和制度，明确董事会及审计委员会、监事会、经理层在内控机制中能够的角色与责任，建立有效运行的内部控制体系。

公司继续根据内外部环境认真开展风险评估工作，识别重大风险。公司将各单位风险点与公司的业务流程进行对接，使风险管理工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。公司按照一年一次的固定周期对内控体系进行自我评估，聘请中国境内年审会计师对内控体系建设的合规性与有效性进行评估。自我评估报告及年审会计师出具的

财务报告、内部审计报告全文均在相关媒体披露，接受各有关方的审阅与监督。

2020年，格力电器母公司及主要子公司，纳入评价范围单位资产总额占公司合并财务报表资产总额的97%，营业收入合计占公司合并财务报表营业收入总额的98%。董事会评估认为，格力电器内部控制制度健全，执行有效，未发现公司存在内部控制设计或执行方面的重大缺陷。年审会计师认为，公司于2020年在所有重大方面保持了有效的财务报告内部控制。

三、真实透明的信息披露

公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项，更多的站在投资者角度向市场传递更有效的信息。2020年公司发布各类公告112份，公司信息披露工作的努力和成效也获得了监管机构和资本市场的认可。

四、多元的投资者沟通机制

为了加强与投资者的沟通，公司逐步建立起多元化的投资者沟通机制，通过电话、网络及参加各大机构举办的策略会等形式，与投资者保持密切的交流；充分利用深交所网上互动平台，对投资者提问及时给予解答。公司安排专人通过电话、微信、邮件等多种方式，全方位、立体式服务投资者，开发股东大会报名系统，方便股东报名参加股东大会。

2020年公司组织召开年度业绩说明会1次，在线机构及个人投资者共1233人；参加线下券商策略会8次，参与线上交流及接待投资者公司调研30多次；在互动易平台收到327名用户共714条提问，及时回复投资者问题；积极接听投资者热线近2000次，耐心倾听投资者声音，和中小

投资者充分进行沟通交流，专业及时的回复和交流受到投资者认可。

五、持续的高额利润分配

为使股东共享公司发展成果，公司在保证经营业绩稳定，盈利能力提高的同时，高度重视股东回报，以实际行动回馈公司股东。据统计，公司自1996年上市至2020年（2020年的年度利润分配预案未算在内），累计实现分红22次，分红总金额达到675.66亿元，占期间归母净利润的40%以上。

公司上市以来分红情况

| 年度 | 销售收入(亿元) | 归母净利润(亿元) | 分红金额(亿元) | 分红率 |
|--------|-----------|-----------|----------|--------|
| 1996 | 28.41 | 1.86 | 1.50 | 80.65% |
| 1997 | 34.52 | 2.10 | - | 0.00% |
| 1998 | 42.98 | 2.15 | 1.30 | 60.48% |
| 1999 | 51.66 | 2.29 | 1.30 | 56.76% |
| 2000 | 61.78 | 2.50 | 1.43 | 57.36% |
| 2001 | 65.88 | 2.61 | 1.61 | 61.65% |
| 2002 | 70.30 | 2.97 | 1.72 | 57.81% |
| 2003 | 100.42 | 3.43 | 1.77 | 51.69% |
| 2004 | 138.33 | 4.21 | 2.04 | 48.49% |
| 2005 | 182.65 | 5.07 | 2.15 | 42.36% |
| 2006 | 263.58 | 6.92 | - | 0.00% |
| 2007 | 380.41 | 12.70 | 2.50 | 19.73% |
| 2008 | 422.00 | 19.67 | 3.76 | 19.11% |
| 2009 | 426.37 | 29.13 | 9.39 | 32.24% |
| 2010 | 608.07 | 42.76 | 8.45 | 19.77% |
| 2011 | 835.17 | 52.37 | 15.04 | 28.72% |
| 2012 | 1,001.10 | 73.80 | 30.08 | 40.76% |
| 2013 | 1,200.43 | 108.71 | 45.12 | 41.50% |
| 2014 | 1,400.05 | 141.55 | 90.24 | 63.75% |
| 2015 | 1,005.64 | 125.32 | 90.24 | 72.00% |
| 2016 | 1,101.13 | 154.64 | 108.28 | 70.02% |
| 2017 | 1,500.20 | 224.00 | - | 0.00% |
| 2018 | 2,000.24 | 262.03 | 126.33 | 48.21% |
| 2019 | 2,005.08 | 246.97 | 72.19 | 29.23% |
| 2020年中 | 706.02 | 63.62 | 59.22 | 93.07% |
| 合计 | 15,632.42 | 1,593.38 | 675.66 | 42.40% |

基于对公司未来发展前景的信心和对公司价值的高度认可，结合公司经营情况、主要业务发展前景、公司财务状况及未来的盈利能力等因素，2020年公司推出两期总额120亿元的回购计划，用于实施公司股权激励/员工持股计划，截至2020年12月31日，公司已实施的回购金额约52亿元。

第三部分 用户责任

格力电器的研发和生产标准不是以到达国家标准或国际标准为最终目的，而是以满足消费者的需求程度为标准。也正是因为始终坚持“最大程度地满足消费者的需求才是最高标准”的理念，并立足市场和消费者的需要进行自主创新，才使得“格力造”具有了更多打动人心、征服市场的力量。

一、以研发平台为载体，不断开发出满足客户需求的新产品

（一）潜心技术研发，不断突破国际领先技术

2020年，公司对外发布“核级风冷螺杆式冷水机组”、“核级水冷螺杆式冷水机组”、“兼具科教功能的超低能耗空调系统关键技术研究与应用实践”等3项“国际领先”技术，现拥有31项“国际领先”技术。公司累计获得国家级、省部级、行业级奖励共48项，2020年获得奖励6项，包括省部级一等奖3项，珠海市特等奖1项、珠海市一等奖1项。

格力电器还主导参与了国内外相关认证技术规范的标准制定，涵盖能效、安规等领域，引领行业标准走向世界。公司已建成热平衡、噪声、可靠性、电器安全、电磁兼容等300多个专业实验室，建筑面积超过40000平方米，固定资产总值超过10亿元，已经相继通过了多种国家或国际组织认可，如CNAS、TUV、UL、CSA、VDE、ITS、SGS、BV认可实验

室、AHRI 认证等，成为行业内规模最大、测试最齐全、获得国家、国际认可最多的实验中心，其认证结论得到世界各国的普遍认可。

（二）产品研发以市场为导向，不断满足用户新需求

格力新产品开发坚持以用户需求为中心，构建完美质量管理，充分考虑用户新需求。在疫情常态化背景下，格力电器完成了健康全产品线开发和技术布局，可满足消费者对室内健康空气的各种需求，以提升用户使用舒适性为核心，2020年开发的主要产品如下：

格力臻新风

双向换气，排浊引新，
双重净菌，呵护全家健康；

UVC 安全除菌，
56℃ 净菌自洁体统，
让空调更“净”一步；

格力 AI 语音控制系统，
言出即行；

恒暖除霜技术，除霜不骤冷。



格力“智慧鸟”儿童空调

智慧鸟童趣外观，
激发孩子创造潜力；

格力 AI 萌音科技，
孩子的智趣伙伴；

儿童安心睡眠科技，
宝贝安睡神器；

儿童语音空调，
陪伴孩子快乐成长；



“华龙一号”核级螺杆式冷水机组

格力电器成功研制具有完全自主知识产权的核级螺杆式冷水机组，研究了“复杂交变载荷作用下抗震结构”、流量自适应调节”等技术。2020年9月，机组的宽工况0%~100%变负荷高效运行技术通过专家鉴定，达到“国际领先水平”。

双压缩机串联热泵离心机组

为应对北方工业区集中供暖改造的民生需求，践行煤改电低碳环保路线，格力研发的双压缩机串联热泵离心机组，利用工业余热，通过双压缩机串联实现系统高压比应用，最高热水出水温度达80℃以上，可直

接替代燃煤锅炉，满足严寒季节供暖需求。首批产品 2020 年 9 月下线，并在大庆油田供暖改造项目完成调试验收，经过一个采暖季的严苛考验，运行稳定可靠；依托此双压缩串联的技术平台，产品后续还可拓展应用至低温出水的化工领域。

格力轻食煲GDCF-3010C

采用水动滤糖留香技术，精准控温曲线、IH电磁加热等技术，保证米饭口感美味的同时营养升级。

低糖米饭、杂粮饭、杂粮粥、发芽糙米饭等多重特色健康功能菜单，为客户定制健康美食，足不出户，也能轻松享受健康美味。



格力鲸云系列洗碗机

72 摄氏度高温冲洗，
除菌率 99.99%，呵护全家健康；

双重烘干，抑菌除异味，
360 度立体净洗，强力去污；

小体积、大容量，
打造碗美新主张；



热泵洗护一体机

将空调热泵技术用于洗衣机上，洗、烘、护合一，37℃低温臻美柔烘，细致呵护。为高端消费者打造专家级的衣物护理体验，采用热泵烘干、烘干免清洗、分子级护理等差异化技术，37℃低温柔风烘干不伤衣；整合蒸汽分子护理、水幕清新与微风摇技术，高效护理衣物，与传统洗干一体机相比，烘干时间减短30%，节能60%；还能实现银离子除菌率99.9%，抗菌门封抗菌率99%，荣获中国家电行业年度峰会好产品。



格力 KXJFA300 猎手系列空气净化器

通过对各种消毒杀菌技术的优缺点进行研究，针对新型冠状病毒的结构特征，从病毒病原学特征出发对总方案进行设计，最终研发出的CKER三重消杀系统，开发出“猎手”系列空气净化器，可实现对新冠病毒以及其它类致病病毒的消杀。已取得消毒认证、CE、CB认证、SASO认证、CQC认证，已广泛使用在国内的医院、政府机关单位、码头、酒店、学校、工厂以及企业等场所中，销



往国内 30 个省市，助力复产复工复学，同时也已出口欧盟、中东、墨西哥、南非、巴西、马来西亚等 40 多个国家和地区。

P2+核酸检测车

针对新型冠状病毒疫情，格力电器研制符合疫情防护要求的移动防护装备，最终突破生物安全实验室关键技术难点，研制出 P2+环控系统，填补了公司医疗设备温控系统产品空白，满足移动防疫车全球气候使用需求，2020 年已成功上市并交付使用，助力核酸移动检测，降低医院检测负荷，也为应对突发公共卫生事件提供有力保障。



格力研发团队凭借对时尚的深刻理解、精益求精的态度、卓越的细节控制能力，为全球用户雕琢出精品家电，实现科技与时尚的完美融合。

格力工业制品

格力工业制品是格力电器旗下的工业核心零部件产品品牌，包含压缩机、电机、电子元器件、电工线材、精密模具、智能装备、精密铸造、阀件等多种产品。

格力工业制品主要产品类别如下：



电容



压缩机



漆包线



电机



数控机床



工业机器人

（三）产品质量管理

“质量关乎两个生命，一个是消费者的生命，一个是企业的生命。”格力一直把产品质量视为生命线，坚持“不拿消费者做试验品”。公司在企业发展的过程中始终坚持“零缺陷”的质量管理理念和“高标准”的质量管控要求，持续不断地为社会提供优质的产品和服务。

1、继续全面深入实施 PQAM 完美质量保证模式

公司在质量管理控制方面，全面推行 PQAM 完美质量保证模式。“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式是格力在质量管理领域多年实践探索的理论总结，是由“四纵五横”的 T9 质量管理体系和“质量预防五步法”、“质量技术创新循环 D-CTFP”管理方法共同构成，是格力在质量管理领域多年实践探索的理论总结。



“让世界爱上格力造”格力“完美质量”模式荣获“中国质量奖”

在 2020 年度中国质量协会质量技术奖评选公示中，格力电器 70 个项目脱颖而出，获奖项目数量居家电行业之首，展示出了格力电器在生产制造过程的质量管理能力。格力始终把国家标准、国际标准作为门槛，以消费者的需求为最高标准，坚守质量，坚持创新，对消费者负责是永

恒的目标。

2、质量月活动

2020年9月，格力电器积极响应“全国质量月”活动号召，组织开展“坚持高质量发展，打赢质量提升攻坚战”的2020年产品质量专项提升活动，加强广大员工的质量意识，提高各单位的质量管理水平，全面提升公司的质量管理效能，

质量月专项活动围绕“精品质量文化，精英质量团队，精准质量改善”三大板块进行开展，通过质量文化与氛围宣传、质量意识提升、质量专题培训、员工技能提升、劳动技能竞赛、质量体系梳理、质量标准完善、质量标兵评选、质量挑战活动等各类质量团队建设，对过程核心质量专项立项跟进整改，大大提高了公司全员的质量意识，提高了全员技能水平和管理水平，达到了预期的目标，取得了良好的效果。

3、坚持质量技术及管理创新，为客户提供优质的产品与服务

格力不忘初心、立足大局、把握机遇，走“自主创新、科技制胜、双效驱动、全球引领”的发展道路，以实学真用、实干奋斗，践行总书记嘱托，在自主创新的道路上继续前进。2020年2月，国际质量创新大赛（QIA）年度会议在以色列特拉维夫市召开，格力电器《高精度磁悬浮系统的研究与应用》项目获得大型企业创新类别二等奖，是中国家电行业首家获奖的企业。

通过加强内部质量管控，格力产品质量水平持续提升，过程一次交验合格率持续上升，产品售后故障率连续多年大幅度下降。

二、优质高效的服务，为客户带来良好的体验

（一）完善服务制度，提高服务水准

2020年珠海格力空调产品售后服务根据国家法律法规，不断完善适

合本企业的售后服务管理制度，通过全国销售公司和售后服务商对各类售后投诉及质量信息的收集、反馈与处理，及时提供维修配件；快速结算售后服务费用，充分调动服务商的积极性，提高格力产品消费者的服务满意度，促进产品市场销售。

（二）立足售后技术人才培养，为客户提供优质服务

2020年，售后人才培养工作紧紧围绕公司“新零售”市场发展战略，立足全球市场和服务升级，通过“精准定制培训、培养售后专才和优化体系建设”等手段，支持产品销售和服务。

为优化客户的产品体验，推动售后服务质量升级，公司以“训战结合”的方式打造专业高效的售后技术服务团队，2020年开展售后技术培训超过40万人次。

公司组织开展2020年“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营，训练营采取“线上基础强化+线下技能提升”的模式，分阶段对一线人员、技术骨干、售后精英进行针对性的强化培养。2020年度在全国各销售公司共举办训练营活动38场，累计培训售后骨干服务工程师超过6万人次。



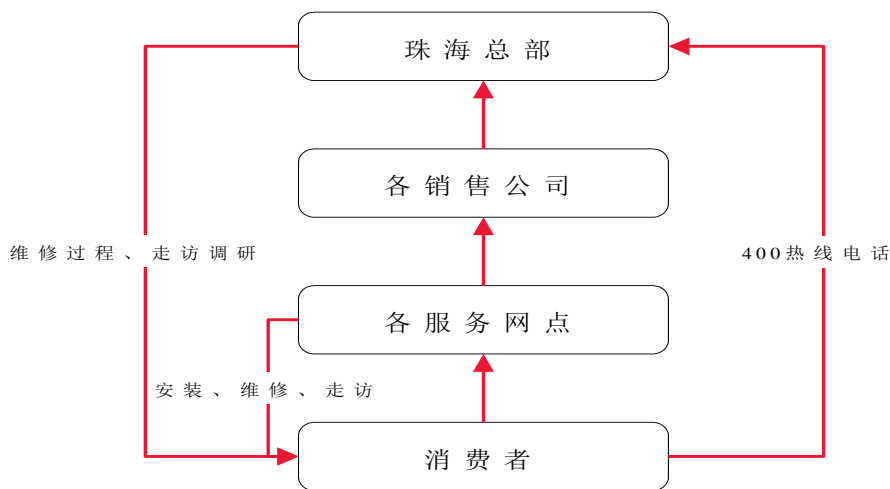
“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营活动

2020年，公司通过“远程培训+视频培训+技术解答”的支持模式，

面向海外客户开展培训超过 350 场，培训客户达 7000 人次，实时在线为客户解决产品技术问题，助力海外市场发展。

（三）以客户体验为中心，提供服务信息快捷反馈渠道

为向客户提供最优质的服务，格力电器根据多年实践经验，在全国范围内采用完善的三级互动售后服务体系，为客户提供了良好的消费体验，保证格力电器能够在竞争日益激烈的国内外市场上抢占优势。



三级互动售后服务体系

为加强与客户的联系，及时解决客户需求，更好地实现与客户的互动，格力电器以信息平台为抓手，以大数据挖掘为基础、以信息技术应用为载体，从而实现客户售前到售后体验的全方位优化。例如通过在商用空调机组上安装 GPRS 模块，将机组调试、运行状况、故障信息等实时回传至格力，从而更充分地识别分析客户偏好、充分挖掘客户需求。

信息系统以客户为中心从信息录入开始到信息关闭为止对整个信息服务过程的关键节点，同步推送受理短信、预约短信、改约短信、完工满意度评价等，实现客户与客户、公司的信息交互。对客户评价不满意的信息，系统自动生成新的工单继续为客户服务，直至解决好问题，让客户满意，让客户更能体验到格力售后服务快与优的享受。

（四）推广“以旧换新”，让用户体验高品质生活

为保障消费者生命财产安全，创造绿色健康生活，格力率先倡导并鼓励消费者主动淘汰超期服役的老旧产品。2020年1月，由中国家用电器协会组织行业制定，涵盖电冰箱、空调、洗衣机等六大品类八大产品的《家用电器安全使用年限》系列标准正式发布，格力电器发起“超期服役家电以旧换新”活动，自活动开展以来，已为近二十万消费者更换新机，同时规范废旧家电交易回收，起到促进绿色消费及节能减排的作用，又能让消费者淘汰老旧机型，享受高质量产品带来的美好生活。

（五）售后服务管理标准化

公司通过打造专业化体验服务，提供高安装水准、维修服务，提高消费者对格力产品价值的认知程度，促进服务良性循环。

公司每年修订完善《格力电器家用空调服务管理手册》和《家用空调上门服务手册》，指导服务网点为客户服务。格力服务统一规范，统一要求、统一标准，从空调产品购买、安装、维修等各环节保证服务质量。

公司安装人员必须持有《房间空调安装培训合格证》和《格力空调安装资格证》，服务网点资质认证需要通过销售公司、格力总部的双层评审后才能获得服务认证授权，保障产品安装服务质量。

格力电器通过《家用空调器售后服务规范》中的安装规范、维修规范、移机规范、服务行为规范、清洗服务规范和《格力电器家用空调售后安装全流程手册》、《格力电器家用空调售后维修全流程手册》等标准对空调的安装、保养、维修等环节建立统一的安装、维修标准，确保以最优良的服务呈现给消费者。

（六）为服务商提供各种服务及管理支持

格力电器“新零售”营销模式的创新，强调渠道融合，实现线上、线下联动一体化服务，格力线上电商平台、董明珠店和与格力三万家线下专卖店结合，通过线下体验、线上下单，全国统一配送和安装一体的

新售后服务模式，提高整体服务水平。

根据市场销售，科学合理布局售后服务网点；组织全国服务商进行技能、信息、服务培训；在全国销售公司、服务商推广使用格力信息派工管理系统、配件管理系统、云呼系统、自助报修系统、格力掌上通 APP 应用服务系统等，通过现场采集所需数据、图片，录入并上传系统，完善售后服务的安装、维修、保养等结算信息数据资料，实现了信息化、无纸化操作。

格力空调产品售后服务树立“客户的每件小事，都是格力的大事”的服务理念，优化服务网络，提升服务水平；以“客户满意”为服务宗旨，实施客户服务评价体系，提高客户满意度；完善的服务网络覆盖全国城市乡村，进一步缩短安装维修服务响应时间，让客户及时体验到格力优质的售后服务，满足了城乡各级市场消费需求，赢得广大消费者的口碑与信誉。

三、市场产品质量监督

（一）建立快速响应机制

客户产品使用过程中出现质量问题，高效的维修服务是及时消除消费者不良使用体验的关键。为保证售后维修服务的精准高效，建立一套售后服务快速响应机制。

1、服务网点按时间节点要求上门维修，白天在 2 小时之内与客户联系预约上门时间，正常情况 24 小时内完成维修服务。

2、销售公司建立维修配件库存保障机制，按公司维修配件安全库存量需求，进行储备；统筹负责安装、维修服务工单派送与监控。

3、客户服务中心建立售后数据平台，收集各销售区域的每天安装派工单、维修派工单计划数量与完成数量，以及相应的安装人员、维修配件需求、配件库存信息，并通过大数据分析，建立安装、维修需求预

测模型，更加合理、智能调配销售区域的安装维修人员及维修配件，让服务更加精准有效。

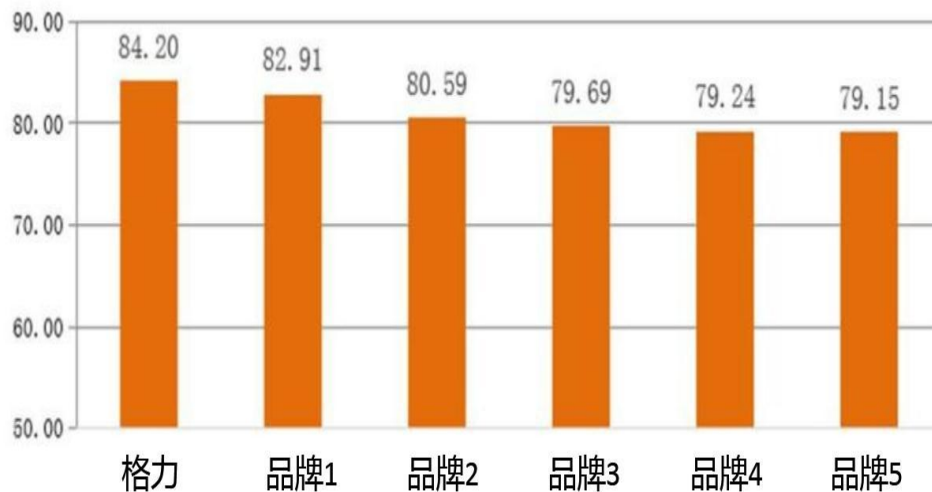
（二）质量巡视监督管理

格力电器建立一套空调安装质量巡视监督机制，销售公司、服务网点安排巡视员进行巡查，发现问题及时整改，对各服务网点实行 KPI 绩效管理，实施客户服务评价体系，不断完善改进，提高消费者满意度。

四、售后服务管理成果

（一）顾客满意度稳居第一，获得消费者认可

2020 年 11 月，由中国标准化研究院顾客满意度测评中心对空调行业顾客体验满意度调查结果，格力电器在空调品类中的顾客满意度综合评分和各项指标均位居行业第一名，自 2011 年至今已连续十年蝉联空调行业顾客体验满意度位于行业榜首。



2020 年空调品牌满意度得分排行榜

（二）不断提升售后服务管理水平，获得业内高度认可

格力电器以不断满足消费者日益变化需求为最终目标，从技术研发到生产制造，从接受订单到快速交货，从质量管控到售后服务，孜孜不倦的追求，得到了消费者的认同，取得了靓丽的成绩。



售后服务认证综合评审达到五星级



售后服务体系完善程度认证证书

五、售后增值服务

2020年6月以来，安徽区域遭遇罕见持续强降水，此次洪涝灾害，给无数家庭造成严重财产损失，为减轻灾民损失，公司为安徽省范围内因洪涝灾害泡水受损的格力空调受灾消费者提供免费上门清洗、维修服务，免除上门费、清洗费、维修费。

2020年6月至10月，公司为近十万名消费者提供空调免费检查、检测空调使用状况，为消费者清洗空调过滤网及外壳等上门保养服务；同时通过“格力售后服务”公众号与消费者进行互动，参与空调清洗知识问答，助力有礼等专题活动，提升消费者满意度及参与感。

2020年11月，在“高质量领跑企业”颁证仪式暨合作交流会上，中国质量认证中心（CQC）向格力电器授予“高质量领跑企业”荣誉。格力电器成为国内首家且唯一一家获此殊荣的企业，同时也标志着格力

电器在产品认证检测、质量保障方面通过权威机构认可。



高质量领跑企业证书颁证仪式

第四部分 职工权益保护

2020年，面对新冠疫情、外部经济低迷情况，格力坚决落实党中央“六保六稳”决策，不裁员、不降薪，彰显社会责任。公司构建多元化的自主培养机制，建立科学合理的人才结构，完善职业发展通道，实现员工企业共同成长，打造“全方位员工激励体系”，时刻关爱员工生活，提升员工满意度和幸福感。

一、精耕人才培育发展

2020年，公司持续加大创新人才自主培养、深化核心业务支持，构建智慧型学习组织，打造职业教育赋能生态，加快创新成果转化的人才培育供给，推动企业高质量发展。

公司大学生培养模式以“集中培训、项目实践和导师引领”为主要方式，实现创新型人才的快速蜕变，为公司提供源源不断的创新源泉。

2020年，全集团完成近5000名大学生的入职培养，不断壮大科研人才队伍。

（一）开展专业技术培训，推动员工向高、精、尖领域的专业化人才发展

2020年，组织开展智能制造、智能家居等12大系列22个课题技术前沿专家讲座，提升技术研发人员技术水平。近三年来，公司累计开展专业技术培训超过350场，参加人次累计突破2.5万人次。

截至目前，公司科研人员突破14000人，自主培养国家万人计划科技创新领军人才2人、享受国务院特殊津贴专家3人、南粤突出贡献奖1人、广东省特支计划杰出人才1人、珠海市高层次人才80人，青年优秀人才448人，公司内部评定科技专家710人，中、高级以上工程师7500余人。坚持创新型人才的持续培育，让公司拥有自主“造血”的能力应对瞬息万变的外部环境。

（二）培育优秀的技能工匠

为适应生产模式向自动化、智能化转型，公司加快对应用型技能人才的培养。2020年，组织开展2020“匠心筑梦”劳动技能竞赛，挖掘“格力技能300强”，扩充技能人才“蓄水池”，选拔培养了一批“高精尖缺”技能人才，为省市级各类技能人才评选工程输送更多优秀技能人才。

截至目前，全集团技能型人才突破36000人，其中7500余人被评定为中、高级以上技师，广东省技术能手7名，南粤技术能手1名，珠海市技术能手5名，珠海市岗位技术能手标兵4名，珠海首席技师6人，珠海特级工匠6名，珠海工匠133名。

二、多渠道为员工谋福利，不断提升员工满意度和幸福感

员工是公司发展的重要推动力，不断提升员工幸福感是公司永恒的追求目标。为解决员工住房问题，公司斥资兴建环境舒适、配套设施齐

全的格力明珠广场，增强员工归属感。

为解决员工子女上学问题，格力电器筹建了环境优美、教学设施齐全的格力学校，让员工无后顾之忧地专心事业发展。



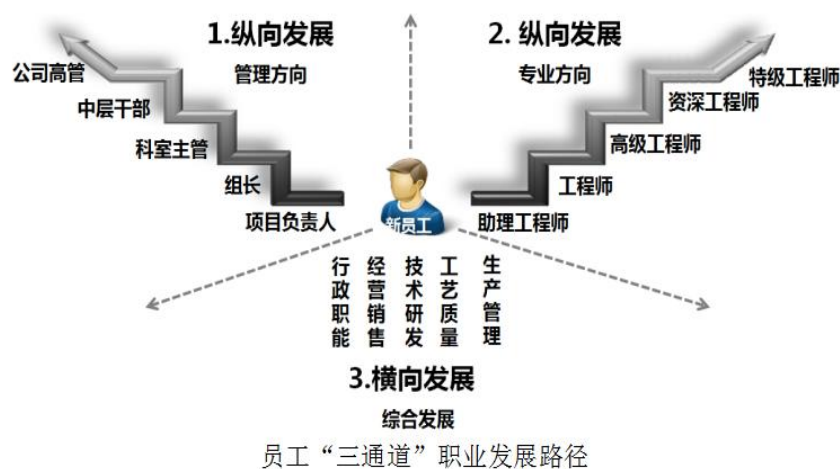
康乐园员工宿舍



格力明珠广场

三、完善的职业发展通道

公司为技术管理类员工设计了“专业、管理、综合发展”的职业发展路径，为一线员工设计了技能等级评定机制，公平公正的发展环境使格力电器在各领域人才辈出、百花齐放。80后骨干成为企业管理中坚力量，90后员工逐步走上中层管理岗位，年轻人的才智与激情得到了广阔的施展天地。



员工职业发展路径

四、员工关爱

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，格力电器在谋取企业发展的同时，重视企业社会责任意识的培养和树立，并着力将其内化为企业文化，增强企业凝聚力，促进企业的可持续发展，为构建和谐社会发展贡献力量。

（一）搭建职工服务平台，畅通职工民主管理通道

坚持以人为本，办职工之所需。公司通过微信公众号平台、G 平台、内部网站等途径搭建智慧职工服务平台，围绕职工多样化需求开展工作，打通服务职工的新途径，开辟职工在线入工会、线上维权、困难帮扶、合理化改善建议等职工参与民主管理的渠道，快速响应职工诉求，确保职工诉求件件有回音。

公司工会通过职工代表大会、工会会员代表大会、员工投诉热线、民主生活会、季度员工满意度调查（食堂、宿舍、班车）等，聚焦公司发展和职工关注的热点、难点问题，深入了解民情，充分反映民意，广泛集中民智，切实珍惜民力，将职工的根本利益作为最终决策的立足点，推进厂务公开，提高职工参与企业民主管理的积极性、主动性、创造性。

（二）做好职工帮扶救助，维护和保障职工合法权益

在职工帮扶救助方面，坚持困难职工建档日常化，开展“零距离”走访送温暖活动。面对职工因意外致困，开展困难职工建档造册，健全困难职工帮扶工作机制。在春节、五一劳动节、中秋国庆节期间开展困难职工走访送温暖活动，2020 年度慰问困难职工 314 人次；在日常生活中坚持“凡工伤必探视”、“凡重病必慰问”、“凡住院必关怀”慰问制度，慰问 370 人次；坚持困难帮扶日常化，2020 年度针对因洪涝灾害而导致家庭致困的职工开展走访慰问。

开展阳光互助基金的职工大病医疗救助，帮助重大疾病、事故员工及家属解决经济上的困难，减少职工因病致贫和返贫，2020 年度阳光互

助基金救助 141 人次。在日常生活中关心职工冷暖，开展员工春节团体票预订车票、员工团购活动、就地过年的结对迎新享团年金活动等。

（三）开展职工文娱活动，丰富文化生活多措并举

坚持以人为本，想员工之所想。从职工多样化的需求出发，坚持以职工活动中心为文化阵地，创新活动形式。因受新冠疫情影响，将职工文化阵地转移到线上，开展一系列的活动，丰富职工业余生活。如：新年抖音短视频创作大赛、美食大赛、客厅花样健身大赛、趣味配音大赛、创意短视频大赛等。参与群体覆盖公司各年龄段职工，其中创意短视频大赛参赛作品在抖音播放次数超过 36.9 万次。公司注重丰富员工精神世界，营造学习的文化氛围，开放学习场所“职工书屋”，开展微文字征集令、女职工手工才艺展、书画大赛等员工精神表达和技能展示的活动，致力培养一代又一代热爱学习、勤于学习、善于学习的高素质劳动者，实现学以致用、学以增智、学以致用。

珠海格力电器关注员工“舌尖上的安全”

2020-04-29 来源：南方工报 作者：蓝娟 曾爱文



■秦璐的《元气满满肥牛饭》便当 受访者供图

南方工报讯（全媒体记者蓝娟 通讯员曾爱文）男神什锦炒饭、元气满满肥牛饭、低卡萌萌便当……为助力新冠肺炎疫情防控阻击战，吃一口安心饭，自带便当成了不少企业员工的首选。近日，珠海格力电器股份有限公司工会开展了2020年第二届美食大赛——“格力人便当盒里的色彩”主题活动，让员工在空闲时间专注厨艺，享受美好生活，随之也涌现了一批员工“便当大神”。

格力电器工会相关负责人表示，比赛要求参赛员工拍摄自己的便当成品，提供便当菜谱制作的步骤，同步在抖音平台带话题#格力人便当盒里的色彩#发布便当制作过程的完整视频，作品要体现便当的营养美味、色彩搭配和创意构思。评选分为微信投票和抖音平台点赞两部分，最后综合参赛者票数和点赞数，从高到低评选出“格力便当大王”。经大赛评委评选，格力电器财务部门员工秦璐凭着《元气满满肥牛饭》便当获得“格力便当大王”称号。

“疫情期间就餐气氛比较紧张，公司工会为员工健康安全着想举办美食大赛，鼓励员工自制便当，也缓解了大家的心理压力，我觉得正能量满满。烹饪的过程，也是一个自愈和享受的过程。”秦璐对记者说，她对烹饪很感兴趣，周末经常自己在家做饭。闲暇时，她会关注一些生活美食博主和做饭达人的微博，学习他们如何做简单、营养、美味的便当。这次在同事的鼓励下参加比赛，还获得“格力便当大王”称号，感觉既意外又惊喜。

南方工报责编：徐红秋

第五部分 供应商、经销商权益保护

多年来，格力电器与广大经销商、供应商形成厂商一体化、共同发展、互利双赢的战略合作关系，创造了独特的“格力模式”。

一、与供应商共建双赢

（一）优良的合作环境

公司将诚信经营作为企业发展基石，坚持平等、双赢原则，与供应商建立长期稳定的合作关系，尊重并保护供应商的合法权益，营造出公平公正、公开透明、公私分明的合作环境。

公司始终秉承合作共赢的宗旨，建立健全采购机制，实现公司与供应商共同发展、互利共赢。在保护供应商权益的基础上，积极拓宽采购渠道，优化供应链结构，与供应商建立了友好合作关系。

（二）通过供应链信息化管理实现合作共赢

利用采购信息化管理工具，完善供需双方关注的核心业务内容（开发、交货、商务等），实现双方的合作共赢。通过信息化手段建立更加安全稳定的供求关系，提高采购效率，降低采购成本。

1、搭建智能化的供应商开发管理系统，实现新供应商开发的全流程监控，开发过程透明、可控；

2、完善供应商交互平台移动 APP 的连接使用，实现供应业务互联，促进供应商与公司的高效合作交流；

3、完善智能商务结算管理平台，供应商商务定价全流程系统操作，开票前实现发票预比对，比对无误后实现自动开票，保证供应商付款进度。

（三）通过创新供应链管理实现合作共赢

构建格力电器与专业的环保设备厂家以及供应商的联动模式，组织专业的调研、分析、试验、选型、试用；导入适用的环保检测设备，提升供应商对有毒有害物质的检测能力，有效防止不合格制品输出。公司通过组织内外部检测专业人员的讨论、调研、交流，结合国际法律法规、指令对有害物质管控要求，梳理出对应设备类的检测适用范围，以便高效、精准指导供应商检测设备的导入，有效提升检测管控能力。

为充分发挥供应链价值，公司每年积极征集供应商创新的技术工艺优化项目，与供应商合力验证，共同进步，共享新挑战发展带来的成果；组织专家团队向对合作伙伴输出技术工艺、质量管理等，取得了良好的效果；公司帮助供应商提升管理水平，同时也进一步保障了格力产品的质量，提高格力供应链的竞争力，实现供需双方合作共赢。

（四）供方相关人员廉政建设

公司组建 300 多人跨部门、多领域的质量技术管理专家团队，参与随机供应商的评审和会签。评审小组成员审查前需签订“廉洁自律声明书”，审查前随机抽取专家组成评审小组，对审查对象、时间、人员保密，邀请供应商来公司现场答辩及知会廉政要求，签订“廉洁承诺函”，通过多种方式共谋廉政建设。

二、与经销商共谋发展

格力在与经销商的合作中，设身处地为经销商的利益着想，真正做到了以共同利益最大化为目标，极大地激发了经销商的销售积极性，营销渠道的活力得到大幅提高。

（一）心系经销商，双方合作共赢

为规范市场销售行为，公司通过开机密码、派工系统、督导监察等手段，对恶性违规窜货加大打击力度，充分保护渠道经销商的利益。

为保证终端形象展示，提高消费者消费体验，公司长期派督导人员

进行终端走访，对终端形象进行规范及相关指导，保证格力在各级市场均以良好形象呈现。为更好的将优质产品传递至消费者，公司组织资源到各销售公司直接面向渠道业务、导购开展专业的产品知识培训，加深了消费者对公司产品的理解。

格力电器还定期组织各区域经销商来珠海参观格力总部展厅、生产线，体验核心技术产品使用效果，对经销商进行相关产品知识培训，为经销商展示格力产品技术、生产优势，为经销商指明经营方向，树立经营信心。

（二）利用信息化手段，协助销售公司推进信息化的进程

建立销售管理系统，销售公司在系统中下达备货计划，实现了业务无纸化、信息传递透明化、实时化，提高业务处理效率，降低了人为疏漏风险。公司将计划、产量、物料、库存等信息进行整合，定时为销售公司更新提供各类报表数据，为销售公司制定需求计划、预测市场起到了重要的参考作用。

（三）面向市场需要，支持销售全球开拓

1、面向国内产品市场需求，推动销售公司售后技术提升

为持续培养售后服务人才，提升服务质量，公司积极开展售后训练营。公司通过军企联合、校企联训和巡回特训等模式灵活开展，定制设计“综合素质、安全专项、新品推广、安维技能”培训课程，采用户外拓展、趣味化游戏、技能竞赛等多样化教学方式，促进学员提升实用技能和综合素质，推动“技能专业，服务优质”售后人才队伍的建设。

商用空调售后技术训练营通过“理论课堂、互动游戏、案例分享、实操比拼、知识竞赛、素质拓展、现场访谈”等丰富多样的教学环节，打造“新颖有趣、劳逸结合、荣耀共享、全面提升”的培训课堂，激发学员参与热情和兴趣，增强学习提升成效。

2、结合国际客户实际需求，支持公司海外市场与品牌的推广

受疫情持续蔓延影响，商务拜访、国际展会、线下推广等传统的推广模式受阻。格力海外品牌推广积极转型，利用数字化手段参加线上广交会，通过直播营销、VR 展厅、线上店铺等全新的方式，向海外客户全方位展示企业形象和最新产品。在越南、印尼、巴西等市场举办线上新品发布会、线上经销商会议，深化品牌线上推广与建设力度，增强海外经销商信心。在土耳其、匈牙利、马其顿、阿尔巴尼亚、印度等国家开展专卖店建设，持续促进自主品牌销售及品牌影响力。

第六部分 环境保护与可持续发展

格力电器非常注重绿色环保工作，不仅在产品研发方面不断取得突破，也十分重视生产制造过程的能效提升，公司秉承“让天空更蓝，大地更绿”的绿色环保理念，始终贯彻执行“合理使用能源，提高能源利用效率”的能源方针，对节能减排技改项目投入资金不设上限，主动承担社会责任。

一、资源使用情况

2020 年度公司通过管理节能改进和技术节能工作的开展，实现节约标准煤约 1793 吨，减少二氧化碳排放约 4698 吨。2020 年公司开展了注塑车间集中供料节能改善项目、自动焊接线在线中压空气吹氧化皮防空吹项目、智能充氮节能降耗改造项目、氦气提纯回收再利用项目等技术管理项目，这些项目节能效果显著，取得了良好的节能成效和示范效应。

（一）注塑车间集中供料节能改善项目

采用集中供料的方式取代原先注塑机单机供料的方式，提高烘箱的能源利用率，降低生产能耗，每年可节约用电约 208 万 kwh，折合标准煤约 731 吨，减少 CO₂ 排放约 1916 吨。

(二) 自动焊接线在线中压空气吹氧化皮装置防空吹改善项目

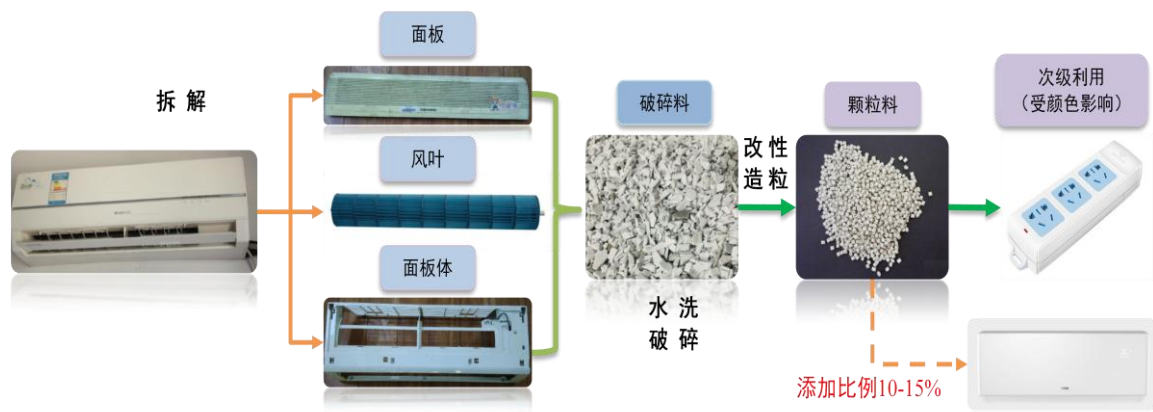
通过技术改造实现焊接线中压空气吹氧化皮装置的自动感应控制，避免压缩空气无效空吹浪费，2020 年完成 8 条线改造，预计每年可节省压缩空气约 22 万方，折合标准煤约 379 吨，减少 CO₂ 排放量约 995 吨。

(三) 智能充氮节能降耗改造项目

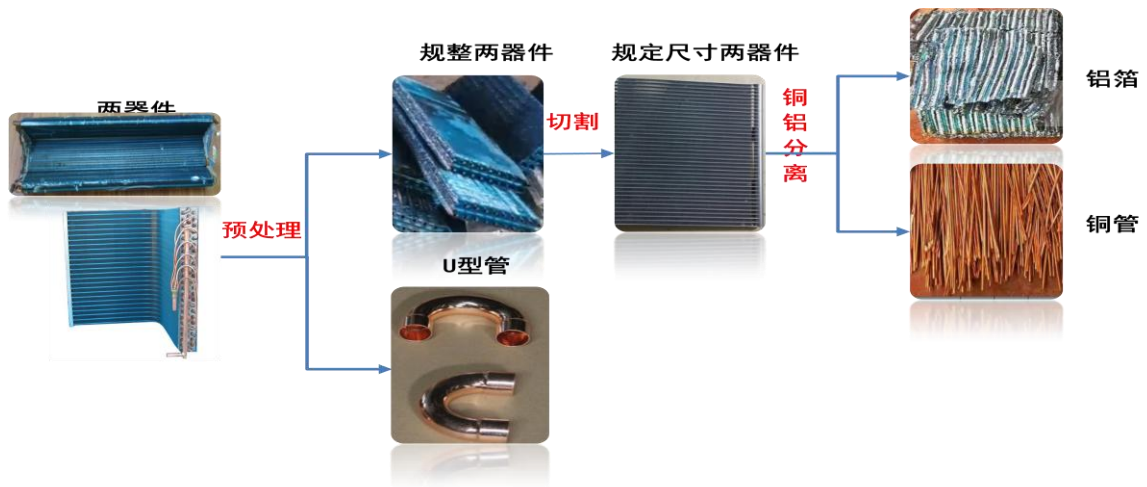
采用智能充氮工装系统控制氮气的排放，避免氮气在供气间歇产生的无效空气浪费，2020 年已完成 5 条线的改造，预计每年可节约氮气约 67 万方，折合标准煤约 107 吨，减少 CO₂ 排放量约 281 吨。

二、固体废弃物处理

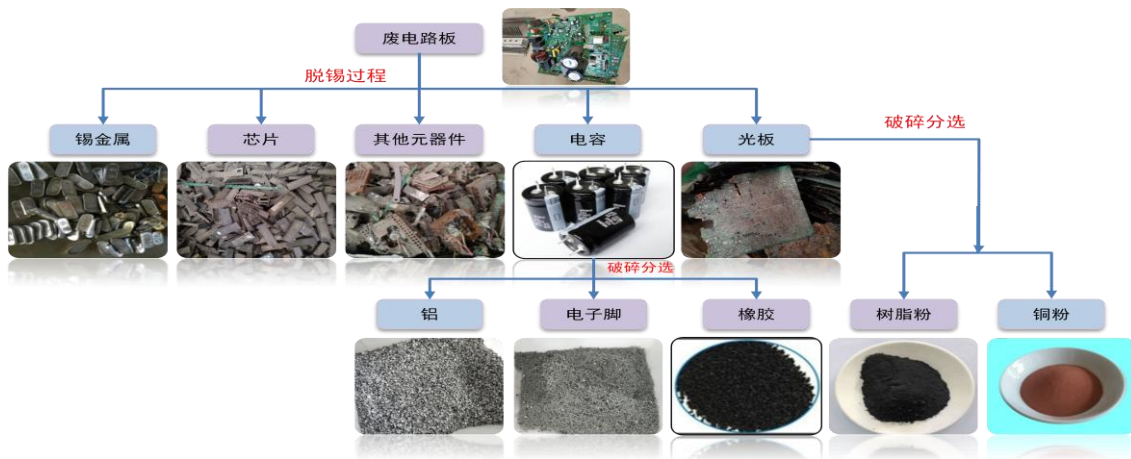
格力电器将资源再生、经济循环发展与企业社会责任有机结合起来，积极践行生产者责任延伸制度，全力打造从设计制造到回收处理的绿色闭环产业链。自 2010 年起，格力电器相继在长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津和珠海建立六个再生资源基地，主要从事废弃电器电子产品、报废汽车等回收处理，以及废旧线路板、废旧塑料深加工资源化业务，通过对废旧电子电器产品的回收拆解，原料循环里再利用，从而实现家电产业链的可持续发展。格力再生资源目前拥有废旧家电拆解资质能力超 1300 万台、汽车拆解资质能力 9.4 万辆、再生塑料加工能力 18 万吨、废线路板处理资质能力 6 万吨。



塑料件深加工



废两器件拆解加工



电路板拆解加工

截至 2020 年底，格力再生资源已累计处理各类废弃电器电子产品超 3400 万台（套），报废汽车 6 万多吨，已转化再生铜料、铁料、铝料、塑料总计约 50 万余吨。据相关估算，通过格力的资源再生，实现减少原油资源开采约 130 万吨，节水约 330 万立方米，减少碳排放量约 170 余万吨，助力碳达峰、碳中和。

成立至今，格力再生资源先后获得工信部授予的 2016 年“电器电子产品生产者责任延伸首批试点单位”、2017 年“2025 中国制造绿色集成系统试点单位”和 2020 年“绿色工厂”等称号，并参与 2012 年“国

家高技术研究发展计划”（863 计划）、2019 年“科技部重大固废专项”等国家重大研发项目。

三、环境保护

根据国家环保要求，工业产生的废水必须经处理达标后方可排放，目前公司各基地均已安装污水处理系统，对喷涂生产线前处理产生的污水进行处理，从 2013 年开始把高污染的磷化工艺改成陶化工艺，解决了磷化物的产生。

针对危危险废弃物管理，公司设置了规范危废储存仓库，进行分类储存，配置专人管理，危废合法转移给有危废处理资质的第三方，按法规要求做好转移联单记录，规范和强化危废的综合管理。

公司还积极开展环保新工艺替代技术的研究，如激光打印替代部分丝印工艺、水性漆替代油性漆等减少 VOCs 的排放；使用 R290、R32、R134、R410 等冷媒替代 R22 冷媒，减少对大气臭氧层的破坏；对暂无源头替代的工艺，通过安装末端废气治理设备设施进行排放提标改善，如采取以蓄热式燃烧技术、催化燃烧技术为核心的复合废气治理工艺等，在达标排放的情况下进一步削减 VOCs 排放量，有效保护环境，使大地更绿，天空更蓝。

第七部分 公共关系和社会公益事业

一、积极纳税，回馈社会

公司自成立以来诚信经营，依法纳税，积极为国家财政税收作贡献，有力促进地区和谐发展。2020 年度，公司缴纳各种税金 90.94 亿元，累计纳税 1,372.59 亿元。公司不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会，有力地支持了国家和地方财政，极大地彰显其社会责任。

二、精准扶贫

2020年是全面年建成小康社会目标实现之年，是全面打赢脱贫攻坚战收官之年，格力电器坚持精准扶贫，以更有利的举措、更加精细的工作，确保剩余贫困人口如期脱贫。

（一）开展困难职工脱贫

关注企业困难职工解困脱困，通过困难职工建档立卡、选派对口帮扶人、分类施策、建立脱困机制等举措，帮助公司76户困难职工在2020年实现44户脱贫；同时通过金秋助学，帮助职工子女圆求学梦，通过教育改变命运。

（二）积极开展脱贫攻坚工作

格力电器积极响应省委、省政府实施乡村振兴战略和“万企帮万村村企结对帮扶”行动。在珠海市总工会带领下对口帮扶阳春市双滘镇七星村开展脱贫攻坚工作，通过珠海市明珠公益慈善基金会向七星村建档立卡贫困户和村委会捐赠了家电产品，并面向当地居民提供就业机会。通过激发困难群体自力更生、奋发图强的内在动力，在精准推进上下实功，在精准落地上见实效，打赢打好精准扶贫攻坚战。



阳春市七星村精准扶贫工作

三、积极支持社会公益事业

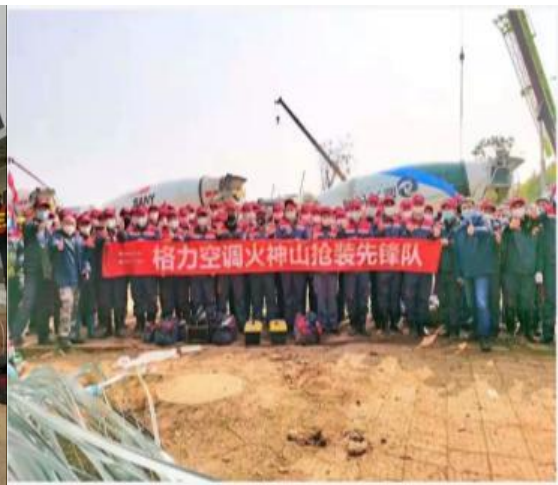
在新冠病毒疫情爆发的第一时间，格力电器快速响应、全面统筹，迅速加入到抗役斗争中，火线驰援火神山、雷神山医院建设。对外积极协调海外资源采购捐赠医疗物资，捐赠抗疫物资；对内严密防控，在保障员工健康的前提下积极复工复产，并组织资源，抢抓防疫物资研发生产，助力疫情防控。

（一）积极奔赴前线，驰援抗疫战斗

2020年年初，新冠疫情全面爆发，格力电器在第一时间紧急组建了一支“急先锋”空调抢装队，经过三天三夜不眠不休地奋战，顺利完成火神山和雷神山医院的空调安装及调试工作。在得知雷神山医院急缺焊工时，格力又集结了一支由专业焊工组成的“突击队”，日夜兼程完成了雷神山医院1500个焊点焊接任务，保障火神山、雷神山医院交付使用。



格力雷神山强装先锋队



格力火神山抢庄先锋队

2021年新年伊始，石家庄集聚疫情突发，石家庄格力勇接重任，紧急组建空调安装工团队奔赴集中隔离点——黄庄隔离公寓，完成3000间集成房项目的空调设施安装。在凛冬刺骨漫天扬沙的寒风中，即便只能采用人力进行物料运送与安装，他们却始终奋战在岗位，为疫情防控而奋战，用实际行动展示了格力人的自信、勇敢和担当。



积极支援石家庄防疫建设

（二）捐助物资，共抗疫情

新冠疫情爆发后，国内陷入“一罩难求”的困局，医疗机构防护物资的短缺。为支持奋战一线、救治病患的医务工作者，格力积极协调资源，向中共遵义医科大学第五附属（珠海）医院、珠海人民医院、珠海市妇幼保健院、广东省中医院珠海医院、珠海市中医结合医院、中山大学附属第五所医院六所医院捐赠口罩 30170 个；向珠海市卫健委和珠海市边检总站捐赠一次性医用外科口罩 10000 个。格力电器还向武汉捐赠 2465 台空调和净化器，价值 1540 万元，并在公司内部为湖北地区募捐善款 600 余万元，用行动传递爱心与温暖，为疫情防控贡献一份力量。

在海外疫情爆发之时，格力积极协调国内资源，向巴西、塞尔维亚、匈牙利、波兰、捷克、希腊等国家的政府机构供应口罩、空气净化器、护目镜等急需物资，满足客户需求，履行海外社会责任。

（三）争分夺秒，研发新产品抗击疫情

格力电器急抗疫所需，在疫情关键时期，科技人员夜以继日，仅用 10 天就生产出 66 套体温枪模具，16 天“格力牌”口罩机随即面世。在复工复产和常态化防疫期间，格力“猎手”系列空气净化器为医院、学

校、酒店、工厂、写字楼等公众场所撑起保护伞，远销海外 40 多个国家和地区。格力研发消毒液制造机，从病毒特性入手，利用食盐水电解原理，强效杀菌，环保无害。

结 语

格力电器以“让世界爱上中国造”为己任，以消费者满意为最高标准，始终将股东、消费者、员工、供应商、经销商等各相关方的利益置于首位，与生态环境、社会环境和谐发展。过去的一年，我们克服种种困难，积极进取，用最好的产品和服务回报消费者；持续加强对员工的关怀，提供优良的工作环境和发展通道；坚持保护环境与可持续发展；重视社会公益事业，主动承担社会责任。

一滴水只有放进大海才永远不会干涸。格力电器始终弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，坚持科技创新，造国家所需。在新的一年里，我们将继续以人为本，营造公平公正的环境，打造机制合理、富有创新能力的人才队伍，助力格力电器发展成为卓越的全球多元化工业集团。我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿公司发展的始终，促进公司与全社会的协调、和谐发展，让世界爱上中国造！



珠海格力电器股份有限公司

CSR（企业社会责任）报告

地址：广东珠海市香洲区前山金鸡西路

电话：0756-8614883

网址：www.gree.com.cn

Email：gree0651@cn.gree.com