



2025

环境、社会及管治报告

Environmental, Social and Governance report

Haier

Casarte

Leader

AQUA

FISHER & PAYKEL



GE APPLIANCES

CANDY

目录 / CONTENT

关于本报告	001
董事会声明	002
管理层信函	003
关于海尔智家	005

专题一：数智驱动—绿色能源解决方案

智慧暖通，打造绿色建筑	017
智慧冷链，引领行业转型	019

专题二：智启新程—AI赋能全价值链

用户服务品质升级	021
智能工厂品质护航	022
人机协同赋能员工	023

篇章一：诚信为基—全球化稳健经营

我们的目标	025
完善公司治理	026
加强内部控制	028
营造诚信生态	029
注重数据安全与用户隐私保护	032

篇章二：绿意无界—全生命周期绿色管理与气候韧性构建

我们的目标	037
全生命周期绿色管理	038
应对气候变化	051

篇章三：智享体验—科技助力美好生活

打造卓越品质	059
实现无忧服务	064
创新驱动升级	066

篇章四：人单合一—点燃个体进化潜能

我们的目标	071
深化多元共融	072
保障员工权益	076
助力人才成长	077
关爱员工聆听心声	080
守护健康安全	082

篇章五：智联生态—共建责任共同体

打造可持续供应链	071
建设美好社区	072

附录

附录一：联交所《ESG报告守则》指引	097
附录二：上交所ESG指引议题索引表	104
附录三：GRI内容索引	107
附录四：SASB索引	110
附录五：ESG奖项	110
附录六：ESG评级	111
附录七：中国家用电器行业协会第三方评价	112

关于本报告

报告简介

本报告旨在客观、公允地反映海尔智家股份有限公司及附属子公司（以下简称“海尔智家”“本公司”“公司”或“我们”）于 2025 年在环境、社会及管治（以下简称“ESG”）方面之表现，有关企业管治内容建议与《海尔智家股份有限公司 2025 年年度报告》（以下简称“《2025 年报》”）所载列《企业管治报告》（H 股）或《公司治理、环境和社会》（A 股）章节一并阅读。

报告范围

本报告的时间范围涵盖 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出此范围。我们厘定报告范围为公司所有主营业务，即美食保鲜烹饪（覆盖冰箱 / 冷柜、厨电等产品品类及解决方案）、衣物洗护、空气（覆盖家用空调、商用空调产品及解决方案）、水等智慧解决方案，以及其他业务在内的业务布局，与《2025 年报》及过往 ESG 报告基本保持一致。我们会定期审阅报告范围，以确保涵盖公司业务组合的重大影响。

报告编制依据

本报告以香港联合交易所有限公司（以下简称“香港联交所”）《上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（以下简称《ESG 报告守则》）、上海证券交易所（以下简称“上交所”）《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》《上市公司自律监管指引第 4 号——可持续发展报告编制》为主要编制依据，并参考全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI 标准）、国际可持续准则理事会（ISSB）¹《可持续发展会计准则》（SASB 准则）修订版、财政部等部委《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》。

¹ 国际可持续准则理事会（ISSB）于成立之初合并可持续发展会计准则委员会（SASB），并于 2023 年底完成了 SASB 准则的国际适用性提升工作，发布 SASB 准则修订版。

报告原则

报告编制已遵循“重要性”“量化”“平衡”及“一致性”四大原则。

重要性

我们遵循《ESG 报告守则》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》开展重要性评估工作，我们的工作程序包括：i）识别相关的 ESG 议题，ii）评估议题的重要性，iii）董事会审阅及确认评估流程和结果。我们依据重要性评估结果对 ESG 事宜进行汇报，有关重要性评估工作的详情参见后文“双重重要性评估”小节。

量化

本报告遵循《ESG 报告守则》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露，并订立了包括实际数字和方向性声明的环境目标。有关本报告中关键绩效指标的计量标准、方法、假设及 / 或计算工具，以及使用的转换因子来源均已在相应位置（如适用）进行了说明，有关环境目标在“绿意无界——全生命周期绿色管理与气候韧性构建”章节中披露。

平衡

本报告客观披露正面及负面信息，确保内容不偏不倚地呈报本报告期内公司的 ESG 表现。

一致性

本年度报告的编制方式与往年保持一致，若存在可能影响与过往报告做有意义比较的变更，均已在对应位置进行了说明。

资料来源及可靠性保证

本报告的文本资料和案例主要来源于公司统计数据、相关文档及内部文件。报告中的部分数据摘自《2025 年报》，其他数据来自公司内部数字化系统或人工记录。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担法律责任。

本报告以中文简体、中文繁体及英文版本发布。如有歧义，以中文简体版为准。

获取及回应本报告

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，电子版可在海尔集团官网（<https://www.haier.com/>）、海尔智家网站（<https://smart-home.haier.com/cn/>）、香港联交所网站（www.hkexnews.hk）及上海证券交易所网站（<http://www.sse.com.cn/>）查询。

我们重视相关方的意见，并欢迎读者通过以下方式与我们联系。

联系方式：0532-88931670

电子邮箱：esgconnect@haier.com

地址：青岛市海尔路 1 号海尔科创生态园海尔智家股份有限公司董事会办公室、可持续发展部

董事会声明

董事会是海尔智家 ESG 事宜的最高负责及决策机构，高度重视公司的可持续发展。董事会下设专业委员会——环境、社会及管治委员会，协助董事会开展 ESG 治理及信息披露工作，并通过例行会议、专项会议等形式，定期向董事会汇报重要的 ESG 事项。

公司定期对 ESG 相关事宜（包括对公司业务的风险、重要性）进行评估、优先排序及管理，董事会负责审阅评估结果，厘定公司 ESG 方面的重大风险，明确对公司发展具有重要意义的 ESG 议题，知悉所采取的管理措施并提出建议。有关风险管理和重要性评估工作的详情参见《2025 年报》中《企业管治报告》（H 股）或《公司治理、环境和社会》（A 股）及本报告“双重重要性评估”小节。

公司已制定有效的 ESG 策略，不断探索并提升公司 ESG 绩效表现。董

事会定期审阅 ESG 策略，以检讨和确保与公司业务发展战略相一致。有关 ESG 策略详情可参见“ESG 愿景与策略”小节。由核心管理层组成的 ESG 执行领导小组定期向环境、社会及管治委员会报告公司 ESG 相关事宜，负责执行公司的 ESG 政策并提供建议。

公司已设立与业务运营相关联的多维度 ESG 目标，使 ESG 目标与业务目标得以平衡，董事会就目标的设立进行了审阅及讨论，并定期检讨目标的达成情况。本年度，各项 ESG 工作目标均已按计划取得阶段性进展。

本年度，董事会持续关注海内外最新 ESG 监管要求及趋势变化，了解到香港联交所刊发的《ESG 报告守则》已于 2025 年 1 月 1 日起正式生效；上海证券交易所发布的《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》已于 2025 年 5 月 1 日起施行，上海证券交易所于 2026

年 1 月发布《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制（2026 年 1 月修订）》；中国财政部等部委联合出台了《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》，构建了统一的可持续披露准则框架，持续提升企业可持续信息披露要求。为满足监管要求，提升 ESG 表现，本公司董事会积极开展准备工作，包括开展相关培训、讨论研究、制定应对工作计划等。

本报告已详尽披露了上述环境、社会及管治相关事宜，经由董事会于 2026 年 4 月 27 日审阅批准。



管理层信函

尊敬的各利益攸关方：

在充满变革与挑战的 2025 年，海尔智家始终秉持“以用户为中心”的核心价值观，将可持续发展理念深度融入企业战略与日常运营。我们坚信，卓越的 ESG 实践不仅是企业应对全球挑战的责任所在，更是驱动长期增长、构建未来竞争力的关键引擎。2025 年，海尔智家在多项权威 ESG 评级中保持行业引领，这些成绩离不开全体员工的不懈努力，更得益于全球生态伙伴、投资者与社会各界的信任与支持。**海尔智家的 ESG 理念：深度融入公司战略与管理，创造可持续发展的长期价值。**

海尔智家一直将 ESG 视为公司治理的战略重心之一。我们的 ESG 理念源于对“人单合一”模式的深刻践行，旨在通过创新的产品、服务与商业模式，在为用户创造最佳体验的同时，实现企业与环境、社会的和谐共生。我们将 ESG 管理提升至公司战略核心，致力于将其贯穿于从公司治理到产品全生命周期的每一个环节，为所有利益相关方创造可持续的长期价值。

2025 年度 ESG 的创新实践与关键进展

过去一年，我们在 ESG 管治、利益相关方沟通、气候行动、零碳园区、绿色供应链及社区贡献等领域取得了系统性、实质性的进展：

◆ 完善的 ESG 管治与战略聚焦

我们建立了覆盖治理层、管理层、执行层的全球 ESG 管治架构。2025 年

度，公司通过开展“双重重要性”识别，系统地评估了 ESG 议题对业务发展和利益相关方的影响，确保 ESG 战略与核心业务紧密衔接，将资源聚焦于最具实质性的领域。

◆ 系统化地利益攸关方沟通

我们建立了常态化、多渠道的利益攸关方交互机制，通过 ESG 专题沟通会、问卷调查、访谈等形式，持续倾听投资者、客户、员工、社区及供应商等各方的期望与建议，并将实质性反馈融入 ESG 目标设定与绩效改进中。2025 年度，公司对 1543 位用户和 1017 位员工完成了问卷调研，对来自全球 20 家投资机构的 28 位代表进行了深度访谈。这些调研和访谈，对于公司识别 ESG 关键议题、制定战略和进行报告披露提供了重要的支持和参考。

◆ 应对全球气候变化的雄心与行动

2025 年度，公司正式成立由最高管理决策层领导的气候变化委员会，发布了《海尔智家碳中和白皮书》，清晰阐述了公司实现碳中和目标的路线图、关键举措与技术路径，展现了应对气候变化的坚定承诺与透明态度。海尔智家承诺将不晚于 2050 年实现自身运营碳中和。公司附属子公司青岛海尔特种电冰柜有限公司、海尔欧洲制定的减碳目标均已经 SBTi 审定通过。

海尔智家打造了行业领先的“6-Green”绿色供应链体系（绿色设计、绿色采购、绿色制造、绿色物流、绿色回收、绿色服务），将可持续发展

理念贯穿产品全生命周期。该体系有效降低了环境足迹，并带动了整个供应链的绿色升级。

2025 年度，公司成立了大暖通平台。该平台是公司智慧能源领域的核心战略布局，深度整合了家用空调、商用空调、热泵、热水器和净水五大产业资源，为家庭与工商业用户提供覆盖“冷暖风水智”全场景的一站式解决方案。该平台通过构建方案、设计、施工、运维四大数字化中台，打通从用户需求到长期运维的全流程服务闭环，实现从“卖产品”向“提供一站式空气解决方案”的根本性转型。在节能效果方面，公司依托全球领先的磁悬浮技术（磁悬浮中央空调，连续 8 年全球市场份额第一）实现显著节能，其中磁悬浮空调节能率可达 30%-50%，AI 多联方案综合节能率高达 30%，数据中心风液融合解决方案节能率达 25%。

面对传统制冷剂的环保问题，海尔智家积极推动制冷技术转型，以 CO₂ 制冷技术为核心，为商业冷链和大型设施提供低碳甚至零碳的解决方案。天然工质 CO₂ 的 GWP（全球变暖潜能值）值为 1，较传统合成制冷剂而言对环境几乎无害，同时能够通过制冷与热回收的协同——跨临界循环，实现能源梯级利用，大幅提升系统综合能效。中国国家速滑馆“冰丝带”项目采用了海尔智家的跨临界 CO₂ 冷热联供系统，在确保冰面温差精准

控制的同时，实现了能效提升。

◆ 持续升级“人单合一”管理模式，鼓励员工科技创新与发展

2025年我们继续在全球落地“人单合一”管理模式，在全球各区域，鼓励员工创新，尊重员工的价值创造，营造了开放、多元、共融的工作环境，锻造了创业创新、用户为是、自以为非的企业文化。公司采用灵活多元的激励机制和增值分享机制，激发员工积极性和创业激情，推动公司可持续发展。同时，公司将运用“人单合一”管理模式，推动新并购企业实现跨文化协同和整合，以促进其在当地市场的发展。2025年公司聚焦科技人才、AI人才、国际化人才的储备和培养，中国区域全年累计吸引关键核心人才1,830人。

◆ 持续的全球社区价值创造

作为负责任的企业公民，我们在全球范围内积极履行社会贡献。通过教育支持、灾难救助、社区发展等多种形式，我们回馈当地社区，巩固了和谐共生的社区关系，持续提升品牌声誉与信任。

展望未来：联合全球生态方，共筑可持续未来

展望未来，全球可持续发展议程将持续深化。海尔智家将继续以ESG为战略指引，不断巩固和加强我们的ESG管治体系，确保其有效性与前瞻性。我们将：

◆ **深化低碳转型。**加速推进碳中和路线图的实施，探索更多减碳技术，推出节能产品与创新的解决方案。

◆ **强化价值链协同。**携手全球供应商与合作伙伴，共同构建更绿色、更包容、更具韧性的产业生态。

◆ **拓展社会价值。**在教育、科技、文化、社区发展等领域持续投入，创造更广泛的社会积极影响。

◆ **提升透明沟通。**持续优化与所有利益相关方的对话，以更开放的姿态披露我们的进展与挑战。

我们深知，可持续发展之路任重道远。海尔智家将继续以创新为动力，以责任为担当，将ESG深度融入增长基因。我们期待与所有的合作伙伴、用户及社会各界携手同行，共同塑造一个更绿色、更公平、更美好的未来。感谢您一直以来的信任与支持。

海尔智家管理层
2026年4月

关于海尔智家

本公司的前身——青岛电冰箱总厂成立于 1984 年，总部位于中国青岛，于 2019 年 6 月正式更名为海尔智家股份有限公司。本公司是一家为全球用户提供美好智慧生活解决方案的智慧家庭生态品牌商，主要从事冰箱 / 冷柜、洗衣机、空调、热水器、厨电、小家电等智能家电产品与智慧家庭场景解决方案的研发、生产和销售，通过丰富的产品、品牌、方案组合，创造全场景智能生活体验，满足用户定制美好生活的需求。

海尔智家于 1993 年在上交所上市（股票代码：600690.SH），是中国最早上市的公司之一。2018 年和 2020 年，公司先后在德国法兰克福交易所（股票代码：690D.DF）和香港联交所（股票代码：06690.HK）挂牌上市，自此，公司形成“A+D+H”全球资本市场布局。

公司拥有全球家电品牌集群，包括海尔、卡萨帝、Leader、GE Appliances、Candy、Fisher & Paykel（以下简称“FPA”）、AQUA、CCR 和 Kwikot 等，持续扩大业务版图。根据世界权威市场调查机构欧睿国际调研数据，截至 2025 年，海尔全球大型家用电器品牌零售量连续 17 年蝉联世界第一，同时，海尔品牌冰箱、洗衣机零售量在全球大家电品牌中分别连续 18 年和 17 年蝉联第一。

随着高端品牌战略、全球化战略不断推进，海尔智家的品牌影响力逐步提高，已经成为著名家用电器品牌的代表，连续多年入选世界品牌实验室“世界品牌 500 强”；连续 15 年上榜凯度 Brand Z“最具价值中国品牌 100 强”榜单。海尔智家连续上榜《财富》世界 500 强和中国 ESG 影响力榜单。

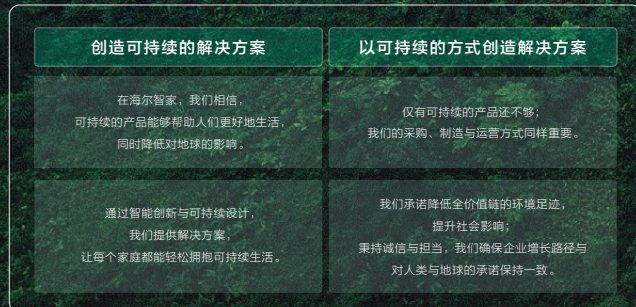
海尔智家 ESG 实践获得 MSCI ESG 评级“AA”级，国内家电行业评级领先水平。在“万物互联”的今天，以智慧家庭引领的海尔生态品牌将为全球用户带来越来越多的美好生活体验。

海尔智家将 ESG 视为企业战略的重要组成部分，体现在从理念引领到组织架构，从顶层设计到落地实施的方方面面，并连续十多年发布环境、社会及管治报告（2021 年以前称“社会责任报告”），持续在强化可持续治理、探索绿色低碳未来、促进多元融合、开拓智慧体验、驱动产业共荣等方面，勇当 ESG 实践的先行者。



ESG愿景与策略

2025年，公司基于自身的业务发展特点和行业情况，全面升级 ESG 愿景与策略体系。我们的 ESG 愿景——“智享可持续生活”，彰显了公司致力于融合智能科技与人文关怀，推动让可持续生活理念走进每一个家庭、商业与工业等多元场景，携手共创更绿色、更智慧的未来。在此愿景的引领下，公司以“人单合一”为核心基石，围绕“创造可持续的解决方案”和“以可持续的方式创造解决方案”双轮驱动，系统开展各项可持续行动，并通过“为可持续创新”“人工智能与数字赋能”“ESG 数据治理”三大方向实现加速变革，推进气候目标及其他 ESG 绩效目标的达成。



自加入联合国全球契约组织（UNGC）以来，海尔智家一直将自身 ESG 战略行动与实践联合国 2030 可持续发展目标（UN SDGs）紧密结合，承诺履行以联合国公约为基础的全球契约十项原则，持续实现 ESG 引领。



ESG管治

良好的 ESG 管治在保障企业稳定运营、应对突发性危机与把握发展机遇等方面具有重要意义。为确保将 ESG 理念融入企业战略，公司建立了治理层、管理层与执行层组成的覆盖海外体系的 ESG 管治架构。

董事会为最高决策机构。董事会下设立环境、社会及管治委员会（以下简称“ESG 委员会”），由四名董事组成，代表董事会对公司 ESG 相关事

宜进行全面监督并履行相关 ESG 管治职责。关于 ESG 委员会的详细信息，请见《海尔智家股份有限公司董事会环境、社会及管治委员会实施细则》。

2025 年，ESG 委员会下新设 ESG 执行委员会，由核心管理层组成，负责将 ESG 策略融入公司的战略运营中。ESG 执行办公室及各链群负责公司 ESG 具体执行工作。

此外，海外各区域均成立了 ESG 管理架构，并根据其所适用的法律法规，推进 ESG 的相关工作。包括制定 ESG 工作目标、方向和计划，监督并检讨 ESG 承诺及相关事宜，编制年度 ESG 报告，并在团队中传播和推广可持续发展文化、分享最佳实践等。



ESG管理能力建设

公司不定期邀请行业资深专家开展培训课程，涵盖 ESG 发展趋势、优秀实践和专业技能等方面，确保公司董事会、管理层及相关人员的 ESG 知识水平和实践能力能够满足公司战略、制度执行与监督的需求。

ESG 委员会每年定期召开会议，听取管理层关于 ESG 事项的汇报，评估公司 ESG 工作情况以及面临的风险和机遇、制定本公司 ESG 愿景、目标和策略，并向董事会提供建议，确保公司将 ESG 相关影响、风险和机遇纳入决策考虑。报告期内，ESG 委员会召开会议 2 次，讨论及审阅公司《2024 环境、社会及管治报告》、讨论 ESG 战略、ESG 目标、ESG 重点管理项目并向董事会提出建议。

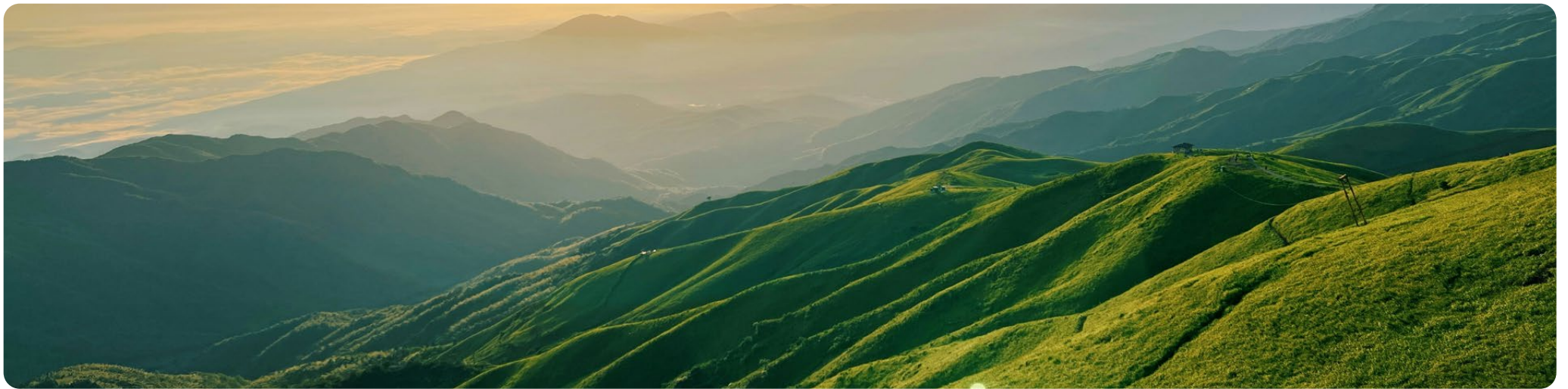
ESG激励机制

海尔智家结合业务特点及 ESG 目标，将 ESG 关键指标如培训到位率、以旧换新成效、反舞弊调查、质量损失、质量认证、安全生产等纳入对应管理员工的月度绩效考核，以驱动 ESG 目标实现。

此外，我们还将 ESG 指标与部分高管及核心员工薪酬挂钩，以推动 ESG 工作与公司运营相结合。以资源再生为例，高管承接回收、拆解与再生指标，每月对指标结果进行评价，并将评价结果与高管薪酬挂钩。

ESG尽职调查

近年来，海尔智家积极响应外部可持续发展监管要求及指引，始终重视 ESG 管理与调查工作。目前，公司正着力提升 ESG 领域的专业能力，推进相关制度体系建设与人才储备，筹备启动以供应链调研为主要方向的 ESG 尽职调查筹备工作，全面检视自身 ESG 现状与影响，以更好地推动开展 ESG 实践。



双重重要性评估

海尔智家于 2025 年通过独立第三方机构开展利益相关方调研，以科学评估与回应各方期望。在系统分析国内外可持续发展趋势及参考上交所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》（以下简称《指引》）以及其他可持续发展信息披露指南，对可持续发展议题进行包括影响重要性和财务重要性的“双重重要性”分析，以明确公司可持续发展相关工作重点以及信息披露内容，最终形成包含 26 项议题，涵盖产品 / 顾客、环境、人才 / 社会及治理四大维度，包括 5 项产品 / 顾客议题、9 项环境议题、9 项人才 / 社会议题、3 项企业管治议题。

评估流程与评估方式：

我们采取的主要分析流程包括：

- 1) 了解公司活动和业务关系背景，并对价值链进行识别：基于公司可持续发展工作基础，通过访谈、案头研究、内外部专家讨论等方式，进一步明确公司运营对利益相关方的影响，以及外部环境变化对公司自身运营和价值链的影响。
- 2) 搭建三层探索和评估模型：跨行业（20% 权重）、针对具体行业（30% 权重）、针对企业自身（50% 权重），引入三个层次的实践和对标，关注全球、同行业以及企业本身相关的重要性议题，并初步评估每项议题的发展现状 & 未来，为财务重要性和影响重要性的评估建立数据及议题基础。
- 3) 建立议题清单：充分考虑海尔智家未来发展规划，基于《指引》要求，结合适用于海尔智家的其他可持续发展信息披露标准、行业标准与同业分析，梳理出 26 项与公司相关的可持续发展议题。
- 4) 识别各议题的主要影响、风险和机遇：通过内外部访谈、问卷调查、资料分析等方式梳理各项议题涉及的主要影响、风险和机遇。
- 5) 议题重要性的评估与确认：以访谈和问卷调研的方式邀请利益相关方对识别出的影响、风险和机遇进行打分评估，并与公司内部可持续发展专家、

财务专家和相关业务板块专家以及外部专家就打分结果进行讨论，形成海尔智家可持续发展议题“双重重要性”分析矩阵，并报请董事会审批。本年度，公司基于《指引》议题设置，结合 ESG 战略框架，对可持续发展议题进行梳理与调整。

影响重要性评估方式

我们采取以下步骤评估各个议题的影响重要性：

- 识别公司业务运营对价值链各利益相关方在可持续发展方面的正面与负面影响；
- 结合公司内部风险评估标准，确定影响重要性的阈值与判定方法；
- 充分参考法律法规要求、科学研究成果、公司运营历史情况、行业特点等因素，对影响的规模、范围、不可补救性（仅限于负面影响）和可能性进行评估分析；
- 汇总评估结果，与内外部专家、利益相关方进行分析讨论，结合影响水平对各个议题进行优先级排序，确定具备影响重要性的议题。

财务重要性评估方式

我们采取以下步骤评估各个议题的财务重要性：

- 梳理与公司可持续发展相关的外部环境变化，充分考虑公司运营对相关资源和关系的依赖和影响程度，识别公司面临的主要可持续发展风险与机遇。
- 设定财务重要性评估阈值：
 - ▶ 选取与公司经营和财务状况高度相关的关键财务指标；
 - ▶ 结合公司规模、业务结构及行业特征，明确财务重要性评估阈值。
- 议题拆解与业务场景匹配：
 - ▶ 将关键议题进一步拆解为可评估的具体子议题；
 - ▶ 结合各业务板块的实际经营活动和管理场景，对议题与业务进行匹配。
- 识别风险与机遇并评估财务影响：
 - ▶ 系统识别各项关键议题在不同业务场景下可能带来的风险与机遇；
 - ▶ 梳理风险与机遇所关联的关键非财务指标与财务指标，建立指标之间的勾稽关系；
 - ▶ 综合分析相关风险和机遇发生的可能性及其对财务表现的影响程度；
 - ▶ 引入内部专业团队或外部专家支持评估判断。
- 阈值对比与财务重要性判定。汇总评估结果，结合影响水平对各个议题进行优先级排序，确定具备财务重要性的议题。



双重重要性评估结果

通过上述步骤，海尔智家通过对可持续发展与 ESG 新规的分析，以及行业对标，共优化识别出 26 项重要性议题清单²，重点参考《指引》要求强制披露的规定议题。识别出的重要性议题以及重要性矩阵图如下。

通过双重重要性评估分析，共确认 11 个关键议题，其中，已识别 4 个议题具有双重重要性，分别为减缓气候变化及碳排放、产品质量与安全、用户体验及满意度、产品创新助力可持续发展。



² 其中，“风险管理”议题包含“环境合规管理”，“公司治理”议题包含“反商业贿赂与反贪污”“反不正当竞争”。

双重重要性议题影响概要：

ESG议题	主要影响、风险和机遇	受影响的利益相关方	价值链影响范围	时间范围 ³	财务影响与应对措施
减缓气候变化及碳排放	<p>影响： 家电制造及使用环节可能会加速气候变化。积极开展降碳行动、环境保护能力建设，有助于减缓气候变化影响。</p> <p>风险： 公司制造运营可能受到极端天气、能源成本上升等风险。</p> <p>机遇： 绿色技术及产品需求、绿色家电政策支持、清洁能源替代方案等可能为公司带来更多业务增长机遇。</p>	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者、非政府组织及公众	自身运营 上游 下游	中期 长期	<p>应对措施：持续优化生产流程、推广节能环保产品，以降低碳排放，强化公司在绿色供应链中的竞争力。加大新能源与智能化技术的研发投入，推动产品低碳转型，以适应市场变化并把握低碳经济的新机遇。</p> <p>财务影响：详见本报告《应对气候变化》小节。</p>
产品质量与安全	<p>影响： 完善的全链路质量管理理念，及高质量、高品质的产品，能够保障消费者健康安全，推动科技的普及性。</p> <p>风险： 因质量把控不到位，产品不良率上升，可能导致出现商品出口受限、商品召回、市场份额下降等问题，使得营业收入下降。</p> <p>机遇： 由于良好的质量安全表现与行业口碑，可能使得产品销量及市场份额增加，营业收入增加。</p>	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者、媒体、非政府组织及公众	自身运营 下游	中期 长期	<p>应对措施：持续完善全流程的质量监控体系，完善产品全生命周期的质量管理与安全监控体系，强化合规认证和风险预防，加快推进数智化应用及供应链协同管理。将质量管理转化为创新动力，通过智能安全功能和高标准认证推进，把握消费升级带来的增长机遇。</p> <p>财务影响：2025年，公司预计三包安装费 196,827.79 万元，来自《2025 年报》“七、合并财务报表项目注释 -40 预计负债”科目。</p>
用户体验及满意度	<p>影响： 重视用户体验及满意度能够显著提升客户忠诚度与品牌口碑，从而开拓新的市场增长机遇。</p> <p>机遇： 公司持续开发低碳、低能耗产品与服务，满足消费者对节电、节水产品的偏好，从而实现收入的进一步增长。</p>	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者	自身运营 下游	短期 中期 长期	<p>应对措施：持续优化产品设计和流程，增强市场竞争力并驱动复购增长。完善全渠道的用户反馈系统，以快速响应用户需求，确保体验优化贯穿各环节。</p> <p>财务影响：2025年，公司预计三包安装费 196,827.79 万元，来自《2025 年报》“七、合并财务报表项目注释 -40 预计负债”科目。</p>
产品创新助力可持续发展	<p>影响： 持续推动产品创新能够显著增强市场竞争力，开拓增长点。创新实践还能促进内部流程优化与跨部门协作，从而提升运营效率。</p> <p>机遇： 强大的自主创新能力、持续研发应用的低碳节能技术，有助于公司持续扩大低碳市场占有率，提升产品销售量和营业收入。</p>	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者	自身运营 下游	中期 长期	<p>应对措施：加大研发资源投入，鼓励内部试验和外部合作，提高创新动力。加强知识产权保护，促进创新成果能高效转化为市场竞争力。</p> <p>财务影响：2025年，公司研发投入 1,071,660.01 万元，来自《2025 年报》“五、报告期内主要经营情况 -（一）主营业务分析 -4 研发投入”科目。</p>

上述内容属于对未来的前瞻性描述，并非未来情况的明确保证、预期或精确预测。在此过程中，公司已充分考虑多种不确定性因素，且受限于可获得的数据来源等不确定性，综合考量可能性、资源现状，决定暂以定性方式披露上述可持续议题的预期财务影响。

³ 考虑公司业务发展规划，综合国内外可持续发展管理与信息披露标准，我们将短期定义为报告期结束后 1 年，中期定义为报告结束后 1 年到 5 年，长期定义为 5 年及以上。

ESG亮点绩效



企业治理

- 董事会中独立董事占比**36%**
- 反贪污、反舞弊培训超**1,000**场
- 反腐、反舞弊警示培训中国运营区域员工覆盖率**100%**



信息安全与隐私保护

- 通过**ISO27001、ISO27701、ISO27018**等信息安全体系认证
- 过去三年，公司**未发生**重大信息安全泄漏事件



循环经济及电子产品回收

- 在全国范围内实现回收废旧家电 **800 余万台**，累计回收废旧家电近 **3,000 万台**，拆解物循环利用率持续提升
- 依托 **3.2 万家**线下门店、**10 万余名**服务人员、**100 余个**物流配送中心以及 **3,000 家**回收网络，回收区域已覆盖全国 **31 个**省 / 自治区 / 直辖市、**317 个**地级市、**2,728 个**区县
- 海尔智家再循环互联工厂每年可拆解废旧家电 **200 万台**，循环材料再生 **3 万吨**，废旧物资循环利用率超 **95%**，实现年碳减排约 **1.7 万吨**
- 海鲸回收平台首创行业全品类回收模式，品类延伸 3C 类电子产品、旧衣物等
- 已拥有 **13 家**灯塔工厂，其中包括 1 家可持续灯塔工厂与 1 家人才灯塔工厂
- 已建成 **27 家**国家级绿色工厂、**12 家**国家级绿色供应链管理企业、**10 家**无废工厂、**5 家**零碳工厂



减缓气候变化及碳排放

- 正式成立由最高决策层领导的**气候变化委员会**
- 制定减排路径图，并承诺将不晚于2050年实现自身运营碳中和
- 青岛海尔特种电冰柜有限公司、海尔欧洲减碳目标已通过**SBTi**审定
- 海尔欧洲区域的可再生能源使用比例达到60%



平等机会与多元共融

- 员工来自全球**50多个**国家
- 全年累计吸引关键核心人才**1,830人**



员工权益

- 工会覆盖率**100%**
- 《集体合同》《女职工专项集体合同》签订率**100%**
- 违法违规雇佣事件“**零**”发生
- 非薪酬福利覆盖全体员工



产品质量与安全

- 全球成熟运营工厂全部通过**ISO9001**质量管理体系认证
- 产品质量稳定可控，产品召回**零**发生



用户体验及满意度

- 用户满意度**99.56%**、产品满意度**99.88%**，投诉结案率**100%**、投诉解决满意率**99.98%**
- 用户最佳体验标准，国家专利**2项**、发布**1项**行业标准、立项**2个**团体标准

体标准

- 服务金牌讲师团队**2,081人**，开展培训**4万+**场次，培训**21万+**人次
- 送装一体覆盖**99%+**用户、预约准时送达率**99%+**



知识产权管理

- 累计专利申请**12万余项**，其中发明专利**7.8万余项**，海外发明专利**1.9万余项**
- 累计获得国家专利金奖**12项**

- 报告期专利授权总数**7,667个**，其中发明专利**4,087个**
- 累计拥有专利总数**56,462个**，其中发明专利**26,156个**



员工发展与人才

- 员工培训覆盖率**100%**

- 员工人均培训时长**71小时**



员工健康安全

中国区域：

- 组织园区应急演练**635次**，累计参与**10,489人次**
- 工厂现场应急处置方案演练**1,966次**，累计参与**49,281人次**

- 安全生产月活动累计组织活动**928场次**，参与超**9万余人次**

- 累计组织安全培训**1,349次**，培训员工超**16万人次**
- 完成对**2,935个**职业危害岗位点的检测，**1.4万**人次职业危害岗位操作工体检



负责任供应链管理

- 1,607家供应商获得ISO 9001质量管理体系认证证书, 932家具
有环境管理ISO 14001环境管理体系认证证书, 329家获得QC
080000有害物质过程管理体系认证证书, 369家获得TS 16949
汽车行业质量管理体系认证证书
- 全体供货供应商100%反馈廉政提醒函
- 社会责任审核合规管理覆盖95%的供应商
- 1,607家供应商开展供应链中负责任矿物的审验, 未发现对冲突矿
产的使用



社区投资

- 累计援建希望学校406所
- 年度公益累计捐赠金额超800万元

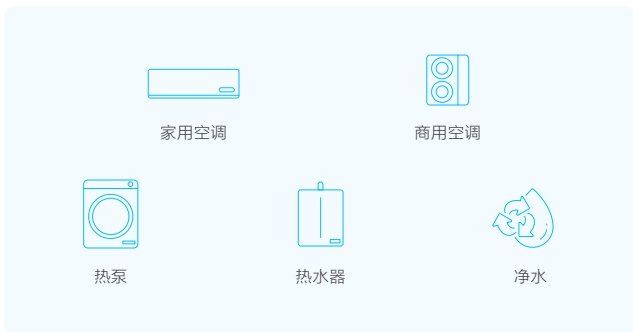
专题一： 数智驱动—绿色能源解决方案

在全球可持续发展以及中国“双碳”目标的宏观背景下，绿色低碳已经成为企业未来发展的核心竞争力之一。近年来，海尔智家以低碳技术创新为基础，以“数智驱动”为核心引擎，发展智慧暖通和智慧冷链产业，实现从智慧家庭能源解决方案向工业、商业等场景能源解决方案的空间跃迁。

TOPIC 1

智慧暖通，打造绿色建筑

暖通系统，是建筑能耗产生的主要组成部分。2025年，公司成立了大暖通平台。该平台是公司智慧能源领域的核心战略布局，深度整合了家用空调、商用空调、热泵、热水器和净水五大产业资源，为家庭与工商业用户提供覆盖“冷暖风水智”全场景的一站式解决方案。该平台通过构建方案、设计、施工、运维四大数字化中台，打通从用户需求到长期运维的全流程服务闭环，实现从“卖产品”向“提供一站式空气解决方案”的根本性转型。





智慧空气AI解决方案

公司基于用户需求与大数据分析，以 AI（人工智能）赋能，打造覆盖不同场景的智慧空气管理系统，在提升舒适度的同时实现精准节能。

- ◆ **卡萨帝舒适空气解决方案：**以 AI 舒适性算法支撑，通过双路进风提升风量 **17%**，减少无效耗能；精准保障全空间恒温，温差 $\leq 0.5^{\circ}\text{C}$ 。
- ◆ **海尔健康空气解决方案：**以 AI 健康空气算法驱动，实现“风随人动”，精准调控温度、湿度；2 小时高效除菌率达 **99.93%**；应用 AI 智慧节能算法，超国家一级能效标准 25%。
- ◆ **Leader 空气解决方案：**以 AI 节能算法为逻辑，应用 Air Magic 全链路 AI 省电科技，精准调控空调运行频率，识别场景匹配省电模式，实现电能节约。



水产业实现智慧系统升级

海尔水产业已构建起覆盖全球的完整布局，通过智能 AI 算法、负荷预测、状态监测、气候联动等技术，在多个领域实现绿色、智慧升级。

- ◆ **多能源智慧混动技术：**通过整合空气源热泵、燃气、太阳能等能源，采用智能算法，系统可根据室外温度、用电成本等因素自动切换最优能源模式，实现能源的高效利用，相对于传统用能方案平均节能 **10%-20%**。
- ◆ **智能自适应控制：**搭载 AI 节能管家技术，可根据内外部环境自动调节水温、采暖温度等参数，避免过度加热或制冷。相比未采用 AI 节能技术的传统方案，可实现 **10%-20%** 的节能效果。
- ◆ **高效换热与散热设计：**采用液冷散热技术、双擎喷气增焐技术等，提升换热效率，降低能耗。相比同等工况下的传统用能方案，节能率可达 **15%-20%**。
- ◆ **舒适性方面：**采用以热泵为主的全直流变频水温控制技术，搭配末端灵活设计，可稳定控制室内温度并确保分布均匀，用户满意度达 96% 以上。例如，M7 家用热泵已达到欧洲 A+ 能效标准，节能率达 **78%** 且运行噪音有效降低。



智慧楼宇赋能绿色场景节能

智慧楼宇以自主创新的“楼宇大脑”为核心，通过一站式解决方案实现全空间场景智慧控制，针对办公、购物中心、酒店、轨道交通等不同场景，助力建筑降本提效。其中，在磁悬浮中央空调领域，公司依托无油悬浮技术及综合能源管理平台，实现高效机房综合节能率超 **50%**。

- ◆ 2006 年，海尔智家推出**中国首台磁悬浮**。经过 20 年的发展，公司在磁悬浮领域已拥有覆盖水冷、风冷、热泵等行业最全产品矩阵。在智算中心场景的产品涵盖 Hi-EMC 蒸发冷磁悬浮一体化冷源，Hi-DMC 风液同源自然冷磁悬浮冷却系统等。
- ◆ 针对大型通算 / 超算中心，海尔智家以水冷离心式冷水机组、磁 / 气悬浮无油冷水机组等为核心，实现系统节能率达 **30%**，PUE 低于 **1.25**。其中，中小型新建 / 改造数据中心可采用悬浮相变多联、热管空调等先进技术，大幅降低 PUE；附属建筑可通过冷热两用多联机是实现供冷供热同步、恒温恒湿恒净的一体化新风体验。
- ◆ 国家级超算中心对冷却系统的可靠性、响应速度、能效提出了严苛要求。海尔智慧楼宇为其定制系统集成方案，配置 27 台 1200RT 水冷磁悬浮机组及精密空调，总制冷量达 **110MW**，实测整体 PUE 值低于 **1.2**，实现了高效节能与绿色运营的预期目标。

智慧冷链，引领行业转型

面对传统制冷剂的环保问题，海尔智家积极推动制冷技术转型，以 CO₂ 制冷技术为核心，为商业冷链、各类大型公共建筑和基础设施提供低碳乃至零碳的解决方案。自然工质 CO₂ 的 GWP 值为 1，远低于传统合成制冷剂，属环境友好型产品。在跨临界循环中，通过制冷与热回收的协同，能够实现能源梯级利用，大幅提升系统综合能效。



国家级示范

国家速滑馆“冰丝带”项目：采用跨临界 CO₂ 直冷制冰技术，在确保冰面温差精准控制的同时，年节电量达 200 万度，能效提升 20%。



区域能源中心

某机场综合能源项目：集成地源热泵、空气源与 CO₂ 跨临界循环技术，构建高效、稳定的冷热联供系统。项目建成后，预计全年可节约用电 500 万度，减少碳排放 5,500 吨，为高寒地区大流量交通枢纽的低碳供能提供了创新路径。



商业应用突破

首例 CO₂ 制冷商超项目：将跨临界 CO₂ 制冷系统应用于商业超市，在高温高湿环境下稳定运行，打造近零碳制冷示范门店。该项目预计全年用电量降低约 18%，为零售行业提供了可复制的低碳改造方案。



专题二： 智启新程—AI赋能全价值链

在数字时代，人工智能已成为驱动价值链深度变革、重构企业核心竞争力的战略引擎。海尔智家将 AI 技术系统性融入研发、制造、营销与服务等全价值链环节，致力于为用户提供更智能、更敏捷、更具温度的服务；为员工及服务人员提供高效的工具支持；赋能制造环节的能源管理，提高能源效率。

TOPIC 2

用户服务品质升级

我们以用户体验为中心，深化人工智能技术的系统性应用，构建“感知-调度-闭环”的AI驱动服务新模式，推动服务体验从“解决单一问题”向“预见并满足用户全生命周期需求”转变。

智能调度与精准匹配



公司的体验云平台应用 AI 建立情感、产业、品牌等模型，能够快速识别用户问题，并自动、快速、精准地分配至最优服务节点，实现用户反馈的“秒级响应”与“专业对接”。



智能闭环与持续优化

在严格遵守个人信息保护与数据安全规范的基础上，公司利用大语言模型，将用户反馈的意见实时同步至对应的研发、质量、服务等改进节点，触发分析优化流程，形成“用户反馈 - 数据洞察 - 产品/服务迭代”的智能闭环。目前，用户问题解决效率提升 **31.7%**，满意度与净推荐值（NPS）提升 **21%**，服务闭环质量显著增强。

智能工厂品质护航

智能化是绿色制造的核心驱动力。海尔智家积极拥抱数字化浪潮，着力构建覆盖生产运营与能源碳排全流程的智能体系，打造透明、高效、低碳的智能工厂。

通过集成“制造执行系统（MES）”“高级计划与排程系统（APS）”以及

聚焦水电气等“智家绿碳系统”，公司实现了从生产执行、能源调度到碳排管理的全方位精细化、可视化管控。在此数字化底座基础上，我们通过数字孪生技术，赋能工厂能源管理，以深度挖掘节能空间，实现能耗的持续降低与碳排放的精准管控，有效提升生产效率。

制造执行系统

MES



高级计划与排程系统

APS



智家绿碳系统



人机协同赋能员工

在数字化浪潮的推动下，传统人工客服模式面临前所未有的结构性挑战，用户端“咨询重复率高、座席效率低、响应周期长”等问题日益凸显。

海尔智家搭建了智能客服系统，融合意图识别、自然语言处理（NLP）、自动语音识别（ASR）、文本到语音合成（TTS）等智能化技术，可准确理解用户口语化表达，实现上下文关联应答，并能识别用户情绪、及时响应与安抚。目前，海尔智家智能客服智能解决率已稳定在 80% 以上，在显著改善用户体验的同时，有效降低人工坐席成本及办公能耗，实现服务提质与运营增效的双重目标。

通过 AI 工具，我们为一线服务人员和销售人员提供知识查询、数智化培训、智能业务办理等，提高了一线人员的工作效率：

- ◆ 服务师智能助手：构建知识查询、备件检索、场景话术、在线学习、智能办理五大功能板块，推动客服人员整体服务效率提高 30% 以上。
- ◆ 数字导购体系：打造基于深度学习的智慧导购系统，整合知识查询与销售技巧模块，有效助力新人快速成长与培训提速；公司打造可持续成长的智能培训体系，实现从集中式培训向 7×24 小时自主训练的转型，一

线销售人员可以随时随地开展学习和培训，提升了一线销售人员的知识掌握能力。

此外，海尔智家将 AI 伦理与安全相关培训纳入常态化员工培训体系，要求所有参与 AI 产品设计、开发、部署和运营的员工，必须完成 AI 伦理与安全基础课程学习。培训内容覆盖数据隐私与安全法规、算法公平性识别与规避、安全开发实践，以及公司的 AI 伦理准则与行为规范，推动 AI 向善发展。



诚信为基 全球化稳健经营

海尔智家始终坚持以“诚信经营、规范治理、信息透明”为核心理念，致力于通过高标准的企业管治，完善内控控制，打造诚信生态，保障信息与隐私安全，为公司持久稳定及可持续运营保驾护航。

◆ 回应的联交所 ESG 指标：B6 产品责任，B7 反贪污

◆ 回应的 A 股 ESG 议题：利益相关方沟通，反商业贿赂及反贪污，反不正当竞争，数据安全与客户隐私保护

◆ 回应的 UN SDGs



01

我们的目标

短期目标（2025年-2027年）

商业道德

将 AI 等技术与“风控 - 审计 - 合规”一体化体系深度融合，实现风控端到端全流程智能升级

以业务风险地图为基础，迭代数字化重点风险场景的持续主动监测和分类分级，实现以数据驱动的风险识别、预警和应对

持续加强合规意识培训，全方位（线上 + 线下）、多维度（内部 & 外部）、多途径（在线课程、电子刊物、案例宣教等），覆盖海尔智家全体员工，中国运营区域培训场次不少于 500 场

信息与隐私安全

生成式人工智能安全体系标准与技术实施建设：建设生成式人工智能安全体系建设标准流程，发布双语版制度要求，将安全要求系统化，流程化，生成式人工智能安全风险管理工作有据可依

工业网络安全防护：通过工业流量探针收集分析工厂网络流量，统一汇总到态势感知平台，实现工厂安全态势监测、研判和预警，建立工厂网络遭受恶意事件时快速检测、响应的能力，提升资产安全性

2025 年目标进展

构建从“0→1→N”智家数字风控工作台，实现“风控 - 审计 - 合规”深度融合

六大监测系统覆盖 7 大业务场景 59 个流程的风险地图，并按“高中低”进行分类分级管控，并针对高风险事项展开内控内审

通过线上、线下途径，已完成全方位、多维度、多途径的培训覆盖，每年突破 1,000 场

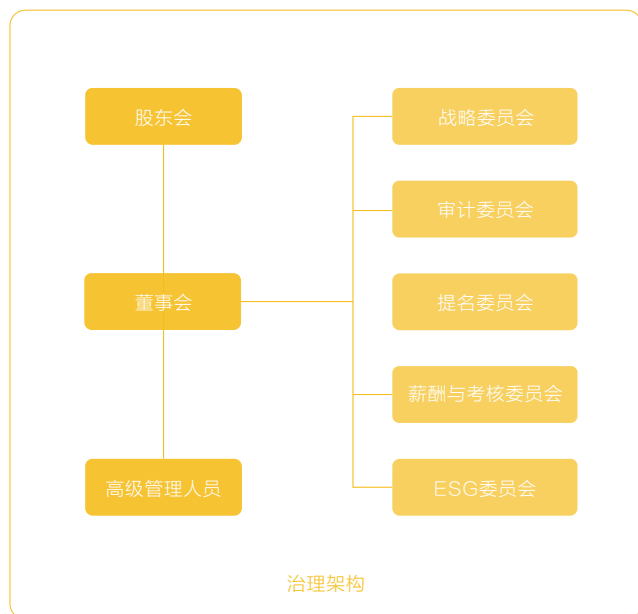
已建设生成式人工智能安全体系标准体系，形成系统化、流程化的安全管理要求，并以双语形式发布相关制度，为生成式人工智能安全风险提供制度依据

已完成工业态势感知平台建设，实现工厂工业流量探针的统一接入和持续运维，并对工控网络高风险高精进行集中处置，有效降低工业网络安全风险



完善公司治理

公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》以及上市所在地其他相关规定，建立规范有序的治理结构，形成权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障企业管治高效合规。其他更多的企业治理架构信息详见公司《2025 年报》。



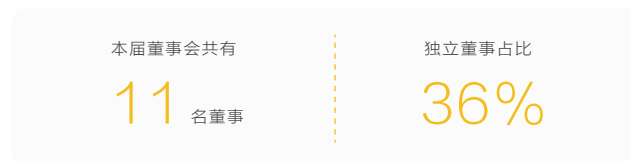
董事会治理

参照香港联交所 2025 年修订后的《企业管治规则》中“提升董事会效能”的相关指引，公司提名委员会对 2025 年度董事会治理效能进行了评估。评估认为，董事会成员具备多元化的专业技能与丰富经验，整体运作高效有序，能够积极履行监督职能，关注并支持管理层执行战略、取得成果。董事会内部文化和谐融洽，成员之间相互尊重，形成了浓厚的契约文化与健康的多元化观点交流机制，全体董事高度致力于维护公司的整体利益与长远发展。

董事会多元化

海尔智家制定并严格执行董事会成员多元化政策，确保董事会候选人的甄选基于多元化指标，包括但不限于性别、年龄、文化、教育背景、行业经验、专业技能、知识、服务年限及其他相关因素。提名委员会负责审核董事会多元化政策有效性及执行情况，并每年定期开展多元化评估。

公司每三年召开一次董事选举，本届董事会有 11 名董事。其中执行董事 3 名（含职工董事），非执行董事 8 名（含独立董事）。独立董事 4 名，独立董事占比 36%。公司董事会成员在家电行业、AI 及数字化、企业管治、全球市场、财务管理、风险管控等方面拥有丰富的知识和经验，有助于董事会制定最佳决策，促进公司可持续健康发展。董事会成员专长技能情况详见《2025 年报》所刊载《企业管治报告》（H 股）或《公司治理、环境和社会》（A 股）章节。董事会成员的平均任期为 4 年。

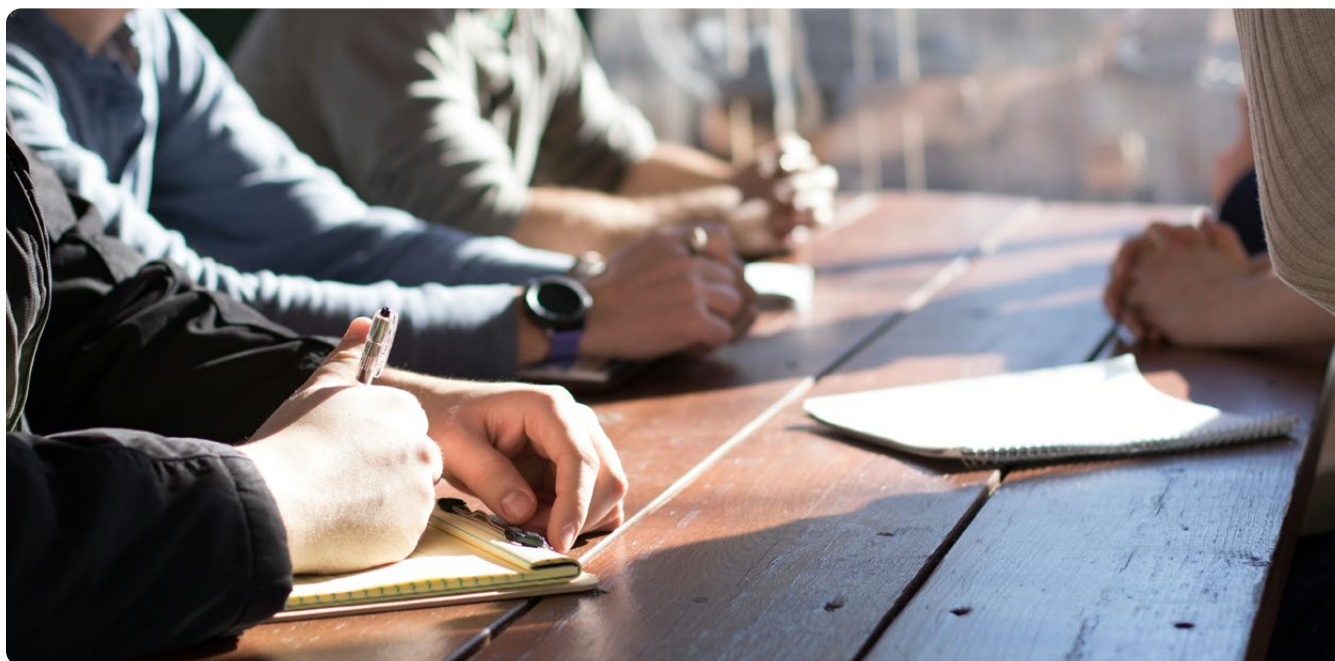


董事会独立性

公司现有独立董事 4 名，具备行业、会计、风险管理等方面的专业知识。公司章程以及公司制定的《独立董事制度》中，规定了独立董事的任职资格、独立性要求、提名、选举和更换程序以及履职职责和履职方式，以增强独立董事的独立性。公司的提名委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会的主席均为独立董事。独立董事人数在审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会的占比达二分之一以上（含）。

薪酬回拨机制

公司在部分项目已设立薪酬回拨机制、奖金退回制度及长期股权激励机制等，并根据项目执行情况对管理层及相应成员的业绩表现进行回顾及考核，从而驱动管理层以及相应成员更有效地履行自身管理职能。



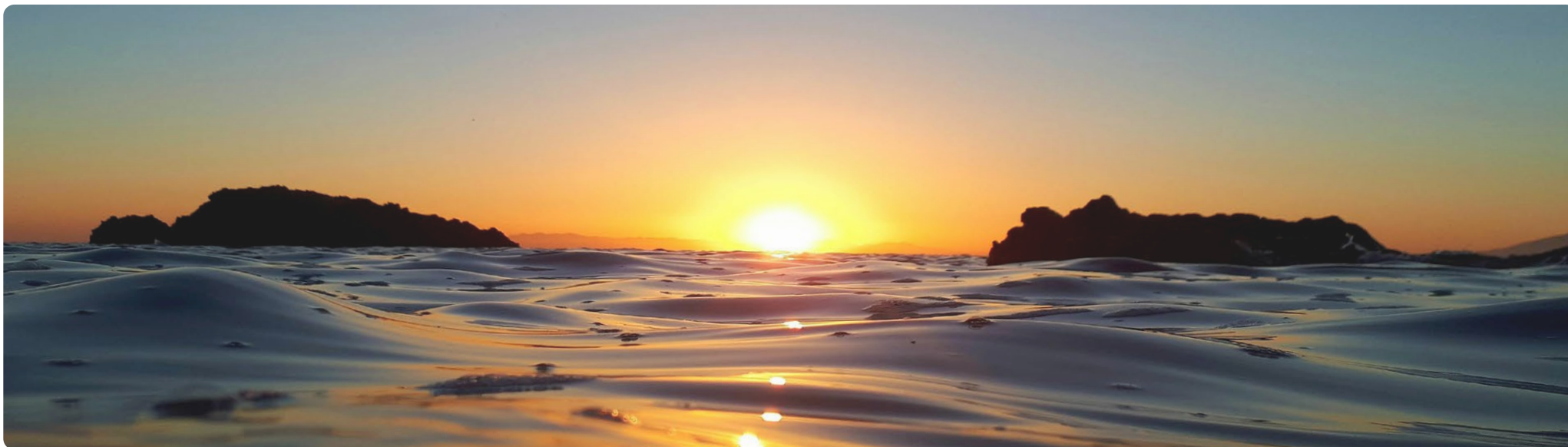
加强内部控制

为更好地管理业务发展相关风险，海尔智家参照上交所《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》《企业内部控制配套指引》、香港联交所《企业管治守则》等指引，明确董事会、审计委员会及管理层在内部控制机制中的角色与责任，建立并持续完善风

险管理及内部控制系统。我们对公司各业务场景的内部控制与风险应对有效性进行评估，建立风险地图；搭建了数字化风控平台，实现对重点风险事项的主动监测、预警和线上闭环的全流程管理；聚焦高风险项，制定专项应对计划，并进行专项审计。此外，公司已将可持续风险管理纳入公司

全面风险管理体系，以期制定相应的管控措施。2025年，公司组织开展了经济制裁与出口管制、全球化用工等主题的合规专项培训。

更多关于公司治理、内部控制和风险管理的内容请见公司《2025年报》。



营造诚信生态

海尔智家承诺按照最高商业道德标准开展经营活动，严格遵循《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反垄断法》及其他各海外运营所在地法律法规，制定覆盖全体员工并在全球范围内严格落实《海尔商业行为准则》《反舞弊工作章程》《反垄断合规手册》《海尔智家员工行为规范》《供应商黑名单管理制度》等制度。董事会负责审查及监督本公司有关遵守法律法规的政策及措施。全体员工每年会通过线上平台学习《海尔智家员工行为规范》并通过有关测试，确认知晓有关内容并遵守。2025年，我们修订了《海外代付业务管理规范》，聚焦海外代付业务合规管理，严格防范洗钱等违法违规行为。

反贪污

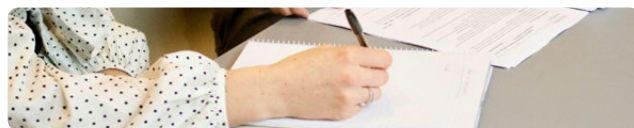
海尔智家搭建了商业道德合规管理架构，由董事会整体负责公司商业道德事宜的监督、管理和指导工作，包括有关政策及措施的施行情况。公司设立反舞弊委员会，涵盖内控、法务及各业务线人员，积极推进反贪污、反洗钱、反舞弊等商业道德相关方面的体系建设及执行情况，定期对商业道德方面风险进行识别，并向董事会、审计委员会进行汇报并接受其监督。海尔智家对贿赂与贪污行为零容忍，严格禁止任何相关行为，包括收受便利费等。公司制定礼品与招待管理规范，允许合理水平的商务往来，明确禁止不当馈赠与利益输送。

公司持续加强“风险管理 + 内控 + 审计 + 反舞弊”联动的风险管控，应用大数据云监测系统数字化手段进行事前风险预警排查，每周、每月、每季度对公司全部工厂、产业、平台等各级涉及贪污贿赂、舞弊、洗钱

等风险进行识别和梳理，及时发现、防范、治理有关风险。我们定期（项目按需每年或每三年）对所有业务线以及采购、制造、市场等全流程节点开展审计工作，包括离任审计、专项审计等，并将调查评估结果及处置建议向 CEO 或董事会进行汇报。2025年，公司面向南非、巴基斯坦、中东等区域公司，针对财务、IT、物流、制造、服务/售后、供应链等业务部门，开展涵盖反舞弊、反腐败等内容的合规问卷调查。本年度，FPA 正式上线“从采购到付款”（Procure to Pay）系统，进一步保障采购政策与授权审批流程的合规执行。

公司要求关键岗位人员每季度签署《廉洁自律承诺书》，与供应商签订《廉洁协议》。我们设置利益冲突申报与管理流程，员工须主动申报亲属在公司及公司合作方的任职情况，减少或避免潜在的贪污风险及利益冲突，相关申报信息由公司管理层审核处理。我们与全体员工签订《利益冲突自主申报》，敦促员工严守合规底线。2025年，我们与供应商签署《诚信特别约定》，明确要求供应商不得通过商业欺诈、行贿舞弊等不正当手段谋取非法利益。关于更多供应链反贪污的内容，请见“协作打造可持续供应链 - 供应商环境与社会风险管理与审核”章节。

2025年，公司及员工提出并已办结的贪污诉讼案件共3起。4名涉案人员分别因诈骗罪、职务侵占罪、非国家工作人员受贿罪，均被判处有期徒刑。案件发生后，公司及时下发警示通报，优化公司相关制度与流程，并开展全员警示教育，坚决杜绝此类事件再次发生。



反贪污培训

公司持续采用“现场培训 + 线上课程 + 电子刊物”相结合的多元化反舞弊、合规培训体系，培训涵盖专业性的培训（国际认可或国家级专业资格）、业务场景化培训两大类，综合运用专题培训、利益冲突申报、风险提示、通报公示等多种手段持续提升全员风险合规意识。我们定期组织全员（包括全体正式员工、兼职员工及派遣员工）参加警示片教育等培训活动，通过“Newsletter”对董事和管理层开展反贪污培训，涵盖境内外反贪污形势、海尔智家反贪污识别、合规建设等内容。我们亦对调查人员进行培训，以提升其反舞弊工作执行能力。

本年度，海尔智家针对海外员工开展反腐败专项培训，内容涵盖法律法规、具体案例、执法趋势及日常业务操作细节等方面。

本年度，海尔智家实现中国区域员工商业道德培训覆盖率 100%，人均反贪污培训时长不低于 0.5 小时。公司组织线下现场培训不少于 1,000 场次，每场次不少于 30 分钟，覆盖海尔智家中国区域全体员工。

商业道德培训覆盖率

100%

组织线下现场培训不少于

1,000 场次

2025年海尔智家全球法务峰会

在 2025 智家全球法务峰会上，围绕人工智能、数据合规与隐私保护、ESG、反腐败等前沿科技及法律话题展开讨论和分享，涉及中国、美国、欧盟、澳大利亚、新西兰、印度等法域。峰会系统介绍了海尔海外反舞弊体系、工作内容与目标，并分享了中国大型企业的反舞弊实践经验。

反不正当竞争

反垄断等不正当竞争是海尔智家严守商业道德的一项重点工作，公司坚持公平竞争，严格禁止任何垄断、串通、价格操纵、内幕交易或向第三方泄露未公开信息等不正当竞争行为。公司严格禁止利用未公开的重要信息买卖公司股票或证券，避免不当得利。我们持续遵守国家法律法规及内部《反垄断合规手册》的要求，组建“全球反垄断合规小组”，定期梳理并优化公司各运营地反垄断制度，结合业务实践识别反垄断合规风险点，强化风险场景下的审批流程，避免产生潜在的垄断风险。

2025年，结合《反不正当竞争法》修订内容与行业特点，我们组织开展了反垄断、反不正当竞争专题培训，围绕横向垄断协议、经销商管理、滥用市场支配地位等内容进行解读，并针对《反不正当竞争法》修订后涉及的商业混淆/商业贿赂/商业诋毁/虚假宣传/有奖销售等行为进行剖析，

同时分享近年重大处罚案件。针对广告宣传环节，从《广告法》与《反不正当竞争法》双重角度开展风险分析，并提出合规管理建议，有效提升员工风险识别能力与合规意识。

2025年，公司未收到与不正当竞争行为相关的诉讼。

合规管理体系认证

海尔智家已通过 ISO 37301: 2021 合规管理体系认证再认证审核，认证覆盖中国境内的海尔智家家电产品、智能家居场景的业务运营，标志着我们在反舞弊、个人数据及隐私保护、反垄断、知识产权、合同管理、反商业贿赂及反腐败、劳动用工等领域的业务运营符合合规管理体系要求。

广告合规宣传

公司严格遵守全球运营所在地广告宣传相关法律法规要求，杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不当行为。在广告宣传上，我们遵循已经制定的《广告合规手册》《营销素材线上审核及广告审核宝使用指引》等内部管理办法。在广告审查上，我们运用数字化工具对广告内容进行审查，并对存疑内容进行二次人工复审。同时，持续开展自媒体宣传内容的合规排查工作。我们组织开展广告营销相关专题培训，通过正反典型案例深入解析，并从《广告法》与《反不正当竞争法》双重角度对广告宣传中的合规风险进行分析研判，提出针对性合规建议。



举报人保护

为持续营造公开、公平、公正的诚信生态,公司制定覆盖全球运营区域的《海尔智家生态平台吹哨人管理规范》《举报奖励机制》,并开通 iHaier 平台、举报邮箱、合规热线 (NAVEX Global) 等通道,接收内外部人员以及合作方 (包括全体员工、供应商及承包商等) 提供的违反商业道德相关的线索和问题。当公司接到举报信息后,将由内控内审部门进行初步筛查与调查,发现任何违法违规行为都将移交司法机关进行处理。公司在总部及海外区域进行投诉举报渠道宣贯,持续跟进投诉举报渠道的海外推广。

为鼓励举报人提供线索,并保护举报人隐私,公司承诺将采取一切合理措施保护举报人的身份信息,并依据相关制度公平对待举报人,保护其免遭打击报复。我们的合规热线由第三方服务商独立运营,会为举报人提供保密密码,并且不会记录举报人的个人信息; iHaier 平台、举报邮箱由专人管理,且有关人员须对举报人信息严格保密。当出于调查目的或当地法律要求需要披露举报人身份时,公司也会严格限制披露的范围。



与舞弊有关的线索及问题举报通道



iHaier 举报端口: 舞弊举报
举报邮箱: jubao@haier.com
举报网址: www.haierchina.ethicspoint.com

与合规有关的疑虑及问题举报通道



举报邮箱: Compliance@haier.com
中文网页: https://www.haierchina.ethicspoint.com
英文网页: https://secure.ethicspoint.eu/domain/-media/en/gui/102394/index.html

注重数据安全与用户隐私保护

海尔智家高度重视数据安全与用户信息安全保护，建立了完善的信息安全管理体系和组织架构，不断提升信息安全技术能力，全流程保障用户合法权益，全方位坚守安全底线。

完善保障机制

海尔智家严格遵守全球各运营所在地适用的信息安全相关法律法规，依托已建立的海尔智家信息安全管理委员会，持续完善相关制度规范。2025年，围绕新技术发展趋势、ISO 27001 审计建议，海尔智家累计完成 15 份制度文件的发布与优化，包括《海尔智家个人信息保护管理手册》《海尔智家人工智能安全方针政策》等，为公司信息安全与数据合规管理提供制度保障。

海尔智家持续优化信息安全管理委员会、信息安全管理委员会及信息安全接口人的三级全球信息安全管理组织架构。2025年，公司对产业运营组织进行纵深优化，实现产业内细分业务领域（研发、市场、服务等）安全自运营。信息安全管理委员会由海尔智家各产业、GE Appliances、FPA、海尔 Europe 的总经理共同组成，负责信息安全策略评审及资源调配。高级管理层不定期向董事会审计委员会汇报信息安全事宜。总部信息安全团队与海外各区域信息安全接口人每两个月召开一次安全会议，讨论的主题涵盖全球安全态势、各区域信息安全规划等事宜。在三层管理组织基础上，海尔智家建立虚拟链群组织运营机制，对 AI 安全、数据安全、隐私合规等安全领域实现精细化运营管理。同时，公司对新并入组织确定信息安全接口人，并开展安全接口人年度安全工作评审与激励兑现，持续强化全球信息安全治理能力。

公司建立了多元化的信息安全风险上报渠道。员工发现安全风险时可通过信息安全公共邮箱及时上报，由信息安全专人进行研判与转派处置；同时，

也可以通过本领域安全接口人反馈风险，由其联动安全运营人员协同响应。两类渠道相互补充，形成了高效、闭环的安全风险上报与处置机制。

多重信息安全防护体系

海尔智家构建了全面的信息安全防护体系，有效识别并控制了信息安全风险。本年度，海尔智家未发生重大信息安全方面的负面事件。海尔智家在满足法定要求及合同约定要求的前提下，对第三方合作供应商的信息安全风险进行披露。

多云安全态势感知

公司建立了统一安全运营平台，集中纳管多云环境与线下机房环境的日志、告警、时间、漏洞等多维度安全数据，由平台统一分析与处理，并与工单进行联动，风险事件可自动触发工单并指派至责任人。通过该平台，公司可有效发现和阻断黑客攻击、勒索加密等风险事件，实现一体化、自动化的安全运营闭环，针对黑客的渗透及网络攻击行为快速响应与处置，全面提升整体安全防护与应急处置水平。

开发安全管理

海尔智家高度重视应用开发安全，将安全理念贯穿软件开发生命周期全流

程，在开发全流程关键阶段落实安全控制措施，实现应用开发全链条管控。在开发前期，严格要求产品经理依据安全基线进行需求规划与技术方案设计，信息安全参与项目立项评审，从源头把控项目安全与合规底线。在开发实施阶段，持续强化过程管控，通过制品库统一管理、结合组件漏洞扫描、组件合规扫描及代码静态安全扫描，及时识别漏洞与不合规项，持续提升代码安全质量。在上线前开展渗透测试、漏洞扫描，确保应用满足安全合规要求后方可上线。在上线后建立常态化安全监控机制，实时捕捉异常行为与安全告警，通过定期复盘与持续优化，形成应用全流程的安全运营闭环，有效保障应用安全。

2025年，我们对上百个应用系统完成了渗透测试与漏洞扫描，范围覆盖海尔智家所有线上重点应用以及新上线业务，并通过漏洞修复、安全技术手段缓释风险，100% 处置完成高危安全漏洞。

GE Appliances、FPA、海尔 Europe 等公司海外附属子公司也持续推进网络与信息安全管理。本年度，FPA 与总部联合开展数据安全、渗透测试、个人信息合规等方面的协同管理，持续拓展安全监控管理的范围。海尔 Europe 采用行业先进的零信任安全管理方案，提高了终端安全管控及安全事件管理的能力。



处置完成高危安全漏洞

100%

应急响应

海尔智家依据《海尔智家信息安全事件应急响应流程》持续完善应急预案和响应机制，每年至少组织一次信息安全事件应急演练，不断提升突发事件的处置应变能力，一旦发生信息安全事件，我们将第一时间启动应急响应，立即采取补救措施并及时跟进处理，最大限度降低事件损失和影响。2025年，海尔智家参与青岛市工信局组织的“数安铸盾”数据安全应急演练活动，按照《工业领域数据安全事件应急演练操作手册》开展现场演练。过去三年，公司未发生重大信息安全泄漏事件。

信息安全培训

为筑牢员工的信息安全意识，海尔智家每年都会开展多样化的信息安全意识培训。培训对象覆盖全员、新员工、管理层及第三方人员等不同群体，同时针对研发、IT、制造等关键岗位发布专项学习地图；针对新兴技术风险（如生成式人工智能），公司组织专项学习与考核，强化员工对前沿技术风险与合规要求的认知与应对。同时通过内部媒介、办公环境中的视觉提示，持续营造良好的信息安全文化氛围。2025年，公司以AI安全与隐私合规为主题举办信息安全周活动，有效激发员工对信息安全的关注度，提升了风险防范意识。

海尔智家持续组织覆盖全员的安全意识攻防演练，通过开展钓鱼邮件演练检验员工对于常见网络攻击的识别与防范能力，持续提升全员防范意识。2025年共开展10次钓鱼邮件演练，并对钓鱼邮件中招员工及时组织专项学习和考试。



信息安全认证与审计

公司持续完善信息安全管理体系，制定了完善的信息安全管理体系和规范流程。2025年7月，海尔智家顺利完成信息安全管理体系(ISO 27001)、隐私管理体系(ISO27701)和公有云隐私管理体系(ISO 27019)标准的换证审核，覆盖智家APP等核心应用，并首次将认证范围扩至海尔新加坡与海尔越南两家海外公司。

公司每年初制定信息安全年度审计计划，依据计划开展常态化安全审计与评估。2025年，公司综合运用工具扫描、渗透测试、人工访谈及举证核查等手段，围绕数据安全、应用安全、隐私合规、云安全等领域开展了多轮信息安全专项审计，所发现的高危问题均已完成闭环整改。



保障用户隐私安全

海尔智家高度重视用户隐私安全保护，建立了数据隐私与人工智能链群，并每季度组织召开一次例会，总结和更新季度工作要点。公司根据国内外个人信息保护相关法律法规，优化《海尔智家全球信息安全方针策略》《海尔智家信息安全组织管理规范》《海尔智家个人信息保护管理手册》等内部制度，推动各应用完成隐私政策和用户协议更新。

公司充分尊重和保护用户对于个人信息享有的知情权、选择权和控制权，在收集与处理用户隐私信息的过程中，我们严格遵循以下三大核心原则：



合法、正当、必要和诚信原则

所有个人信息处理行为均具备明确的法律依据，坚持处理目的正当、处理方式诚信，严禁以欺诈、误导等非法方式处理用户个人信息；



目的明确与目的限制原则

在收集用户个人信息前，必须清晰界定并向用户公开处理目的；在信息收集后，个人信息只能用于事先声明且与原始收集目的直接相关的业务场景；



最小必要原则

个人信息收集的类型、数量和处理频率均控制在实现特定处理目的的最低限度，坚决杜绝过度收集用户个人信息。

公司为用户搭建了便捷高效的行权渠道,在 App(Application,应用程序)、网站等线上平台中设置统一的“个人信息中心”或“隐私设置”入口,集成查询、更正、删除、账户注销、撤回同意等功能。各应用均严格遵循存储期限最小化原则,在隐私政策中明确约定用户个人信息保存期限。

公司采用数据访问权限控制、多重身份认证、数据匿名化、加密传输等技术保护用户个人信息。我们建立了标准化内部响应机制,明确客服、法务、技术等部门在用户权利请求的接收、身份验证、审核、执行、反馈等环节的全流程规范与时限要求,切实保障用户有效行权。2025 年,我们正式上线隐私合规平台,集成数据清单 DI、隐私风险评估等核心功能,实现隐私管理数字化管理。

公司建立隐私合规审查机制,定期开展隐私与数据安全常规审计与评估工作,推动对公司信息安全与数据保护的全面监督。2025 年,公司对应用

移动 APP 和小程序开展常态化隐私合规检测,确保日常运营符合隐私相关法律法规要求。同时,按季度对各产业及平台开展隐私与数据安全专项内部审计,并推动发现问题整改落实到位。

海尔智家亦高度重视合作伙伴对于隐私信息的管理表现,将供应商信息系统安全水平及供应商合规制度现状列为供应商准入考核要求,并根据合作内容分别与其签订《海尔供应商数据处理承诺书》《信息系统用户责任承诺书》《海尔集团合作伙伴个人保密协议》等相关数据处理协议及保密协议,严格保护用户隐私信息。对于涉及用户数据处理的项目,除在合约上严格限定供应商数据使用及操作权限外,我们还充分采用隐私计算技术实现数据可用不可见的流转操作来推进项目实施,最大限度地保障用户隐私安全。

2025 年,我们面向上千名供应商外包人员开展数据安全培训,切实提升

相关人员的数据安全意识与规范操作能力。

人工智能安全管控

随着数据跨境传输安全受到重视、人工智能产业快速发展与相关法律法规完善,海尔智家识别出各运营地需要遵守的人工智能的法规与要求,包括但不限于中国《个人信息出境标准合同备案指南》《生成式人工智能服务管理暂行办法》《国家人工智能产业综合标准化体系建设指南(2024 版)》、欧盟《人工智能法案》(AI ACT)等。本年度,海尔智家围绕全球主要区域的 AI 监管政策,制定并实施有针对性的 AI 合规策略,重点围绕 AI 安全与合规开展系统性安全防护,针对海尔知识平台、供应链应用等进行重点合规排查,确保 AI 技术应用、平台数据安全合规可控。同时,我们不断完善人工智能全生命周期的安全规范体系,累计制定并发布 12 项 AI 安全管理规范,实现对 AI 技术从开发、部署、使用到运维全过程的规范化安全管理。

在 AI 安全合规培训方面,海尔智家围绕 AI 使用规范与安全策略,系统化编制了三类安全培训材料,涵盖文字教材、考核试题及培训视频等多种形式,全面覆盖大模型在各类应用场景下的安全使用指引。通过多元化培训方式,持续提升全员 AI 安全合规意识与实践能力。

2025 年,公司累计开展相关培训近 40 场,并结合屏保、电梯厅等载体开展常态化宣传,面向海外输出适配的培训资料 18 份。同时,结合信息安全周活动及用户调研反馈,搭建信息安全场景化知识平台,持续完善安全知识运营与长效宣传体系。



绿意无界

全生命周期绿色管理与气候韧性构建

当前，气候变化正重塑着人类的生活环境。面对这个时代命题，我们将可持续发展作为企业经营核心理念，通过构建全链路绿色低碳生态体系，推动企业的高质量发展。我们创造性提出“6-Green”全生命周期绿色战略，扎实推进循环经济产业布局，主动应对气候变化挑战，携手生态伙伴共筑绿色、共赢、可持续的未来发展新格局。

◆ 回应的联交所 ESG 指标：A1 排放物；A2 资源使用；A3 环境及天然气资源；B6 产品责任；D 气候相关披露

◆ 回应的 A 股 ESG 议题：应对气候变化；污染物排放；废弃物处理；环境合规管理；能源利用；循环经济；水资源利用

◆ 回应的 UN SDGs



02

我们的目标

短期目标（2025年-2027年）

以 2024 年为基准年，在不考虑自制回移的前提下，力争中国区域 2025 年每万元营收能耗下降 3%

以 2024 年为基准年，在不考虑自制回移的前提下，力争中国区域 2025 年每万元营收水耗下降 3%

打造废旧家电回收、拆解、再生三大核心产业能力：在回收端，创新“五网融合”回收模式，构建全国规模最大、效率最高的回收体系；在拆解端，发挥生产企业一体化闭环优势，实现拆解第一效率，建设样板工厂并全国复制；在再生端，依托完善的回收拆解体系，保障高品质、大规模且可溯源的家电废旧塑料供应，持续探索汽车、日化、家居、箱包、OA 等高值市场应用

增加新一代环保制冷剂 CO₂ 及 R290 的应用

2026 年前，循环再生物料使用量达到 3 万吨

推广能源高效产品（如热泵等）

2025 年，海尔智家在全国范围内实现回收废旧家电 800 余万台，持续提升拆解物循环利用率及再生塑料应用比例

2025 年目标进展

以 2024 年为基准年，中国区域 2025 年每万元营收能耗下降 5.33%，目标已达成。设定新目标：持续推进绿色制造体系建设，优化能源结构，不断提升能源利用效率，降低单位产值综合能耗

以 2024 年为基准年，中国区域 2025 年每万元营收水耗下降 10.96%。设定新目标：持续优化用水管理，推广节水技术和中水回用系统，不断提升水资源利用效率，降低单位产值用水量

2025 年，围绕“回收第一体验、拆解第一效率、再生第一品质”的三大竞争力建设，引领循环新材料的高端循环利用创新。在回收端，持续推进五网融合创新落地，打通“五网合一”以旧换新回收体系，拓展回收品类，联合生态资源方共同实现资源循环创新闭环；在拆解端，持续深化再循环工厂高质循环体系建设，加速全国化布局；在再生端，由塑料循环向金属循环等循环材料领域持续拓展，目前已突破国际高端市场准入壁垒，应用于家电、汽车、OA、日化等领域

2025 年，海尔智家围绕欧洲市场 F-Gas 法规等合规要求，深化 R290 环保制冷剂核心技术攻关，突破 R290 产品安全设计、高效换热、系统适配等关键瓶颈，推出多款符合欧盟安全与能效标准的 R290 热泵热水和采暖产品，实现 R290 产品在欧洲市场的规模化量产与市场落地

2025 年，循环再生物料使用量超 3 万吨

2025 年，完善热泵产品矩阵，落地规模化应用，拓展海外市场布局，融入循环经济，以高效产品助力减碳与行业升级

2025 年，海尔智家在全国范围内实现回收废旧家电 800 余万台，累计回收废旧家电近 3,000 万台，拆解物循环利用率持续提升



全生命周期绿色管理

海尔智家致力于打造全生命周期绿色战略，实现从研发、制造、供应链到回收再生的全链路覆盖，推动价值链向低碳化、循环化与智能化全面升级。我们在绿色智能制造、循环经济体系及低碳技术研发等关键领域持续突破，并将海尔智家的绿色实践与解决方案推广至价值链上下游。

绿色设计

海尔智家将低碳理念融入产品设计，通过环保材料替代与创新设计、模块化设计、减量化设计等，实现资源节约，提升产品能效，减轻对环境的影响。

模块通用

海尔智家以“模块通用”推动绿色变革，实践融合“精益设计”与“绿色制造”理念，涵盖平台与模具两大维度。在平台通用方面，实现跨产业研发资源共享，节约实验周期与物料消耗；在模具通用方面，通过精简零部件种类，从源头减少资源浪费。

平台通用

智慧楼宇

依托全球化平台设计，实现内销和外销、氟机和水机平台通用，显著减少重复实验与资源投入。

制冷

以箱体模块及物料通用度为核心，统一设计平台，缩短开发周期。

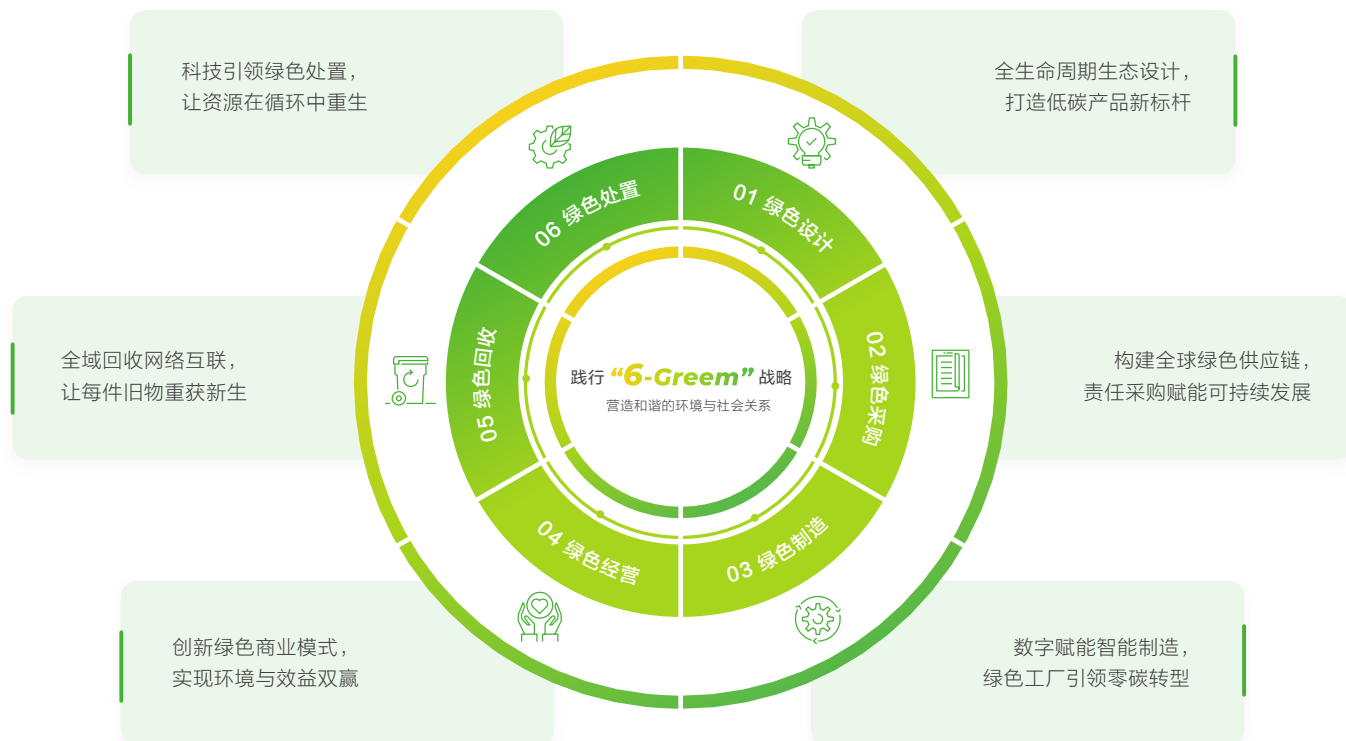
模具通用

洗护

通过箱体模块和门封模块整合，实现洗护产业模具通用，产能提升15%。

家用空调

设计钣金一体式挂墙板模具，实现量产效率2倍。



绿色材料

海尔智家采用可降解、安全无害的环保材料，替代高环境负荷的传统材料，以降低产品全生命周期的碳足迹，推动废弃物资源化利用，逐步构建更具韧性及可持续性的产业生态。我们严格管控材料中的有害物质，确保其符合运营地环保标准。

高效能材料

- 格栅风机使用减碳降噪材料，使其功率降低 20% 左右，在保障风机性能的同时减少能源消耗；
- 制冷产品使用新型高效密封材料，降低运行过程中的冷量损失，提升制冷效率。

环保发泡剂

- 冷柜产品全面切换无氟环保发泡体系，年减少含氟发泡剂使用 400 吨，实现减排 412,000 tCO₂e。
- 相比传统化工原料，生物基发泡剂可实现碳减排 50%。

轻量化材料

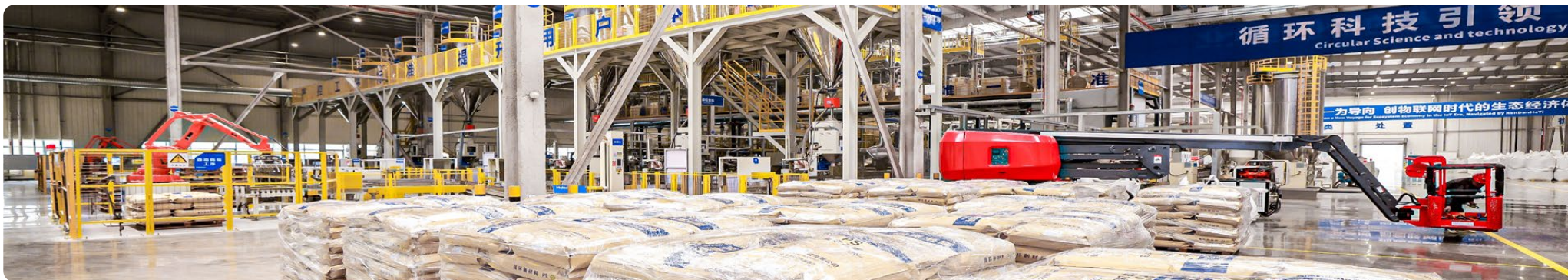
- 冰箱产品选用高熔脂 PP 材料，实现每公斤减重约 15g，减少了原料资源浪费，降低产品运输等环节的能耗。

环保冷媒

- 采用绿色环保天然物质 R290 冷媒替换 R32，其 ODP（臭氧消耗潜值）为 0，GWP 为 3，相比 R32 空调制热能效提升 1~2 倍，制冷能效提升 10%，单台碳排放减少约 0.4 tCO₂e。

再循环材料和再生塑料

- 水产业在热水器的内部支撑件、电器安装板等多个部件应用塑料再生料；
- 制冷产品在卡扣、压缩机接水盒等非食品接触部件使用再循环 PCR 原料，促进废旧塑料回收再利用。





绿色包装

海尔智家确立了以“包装减量、材料优化”为核心的双轮驱动战略，遵循可回收易拆分原则，在确保产品运输安全与完整性的基础上，通过轻量化、去纸化、环保塑料替代及再生材料等举措，推动包装环节环境足迹的持续降低。我们优先使用获得 FSC（森林管理委员会）/PEFC（森林认证体系认可计划）认证及具有再生含量的环保包装。

● 轻量化

- 包装纸箱由蜂窝纸箱替换双瓦楞纸箱，减少用纸量 20%。目前，该方案中国区域已经由冰箱产业拓展到全部产业线，中国区域产业线覆盖比例达 100%。各产业线应用覆盖比例达 50%。以容量 300 升冰箱产品为例，每年减少用纸量约 3,000 吨；
- 传统单密度泡沫底垫升级为双密度泡沫底垫，实现包装底垫整体减重 10%，年减碳超 500 吨。



● 去纸化

- 使用电子说明书替代传统纸质说明书，减少包装用纸量。家用空调和制冷产业内销全部机型均使用电子说明书，年减碳超 800 吨。



● 环保材料替代

- 包装泡沫由不可降解的 EPS（聚苯乙烯泡沫塑料）升级为可回收、易降解的 EPP（发泡聚丙烯）环保包装材料；
- 家用卧式冷柜箱体品牌标识由油墨印刷更改为激光打印工艺，无污染、无耗材，更具环保性。



● 再生材料应用

- 将环保再生颗粒与新材料按比例混合，制造环保热缩膜，以此替代传统纸箱，瓦楞纸用量减少 70%。



亮点绿色产品

- 海尔朗境 X11 洗干套装、卡萨帝 AI 动态五恒空气系统和 Leader 超省电 Pro 柜挂机三款产品荣获 2026 年德国设计奖绿色循环设计特别奖 (Circular Design)，该奖项是全球最具影响力的设计奖项之一。
- 朗境 X11 系列产品搭载人工智能系统，能精准计算洗涤剂用量，减少浪费；采用高效的直驱电机及双擎变频技术，整机能源效率优于新欧洲标准 A 级 70%。
- 海尔明珠 R290 空调采用 GWP 值极低的 R290 制冷剂，能显著降低气候影响，并实现了能效提升与运行安全的协同优化。



绿色标准与认证

2025 年，海尔智家参与制定了《温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 电子电器》和《温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 房间空调器》两项国家标准，牵头制定了《绿色产品评价 净水机》国家标准，这些国家标准规定了相关绿色产品评价要求。中国质量认证中心 (CQC) 向海尔燃气热水器颁发行业首张“绿色产品认证”证书，该产品在资源属性、能源属性、环境属性及品质属性等方面均全面优于行业标准，展现出卓越的环保性能。至此，海尔冰箱、洗衣机、空调、燃气热水器等多产品均获得“中国绿色产品认证”，为用户提供绿色低碳的新体验。

2025 年，海尔意式双门冰箱获得了国际权威机构 VDE 颁发的“超级节能冰箱”认证，比欧洲最高 A 级标准还节能 30%。海尔 X11 系列洗衣机获得了国际权威 VDE 颁发的欧标 A-70% 认证。



绿色采购

海尔智家遵循经济效益与绿色效益兼顾的采购原则，优先采购符合全生命周期理念的绿色产品，优先与环境绩效较高和碳管理水平平均较高的供应商合作。公司从三大创新实践构建可持续采购体系：



在供应商准入阶段，我们会优先考虑使用和提供低碳钢、再生塑料的供应商及其生产的产品，以促进供应链绿色低碳转型。2025 年，公司在采购合同中新增环境管理相关条款，重点评估供应商在碳排放管理及低碳转型方面的表现。截至报告期末，公司共有 12 家国家级绿色供应链管理企业。

同时，我们与供应商开展绿色合作，共同推进绿色供应链建设。2025 年，公司发布《绿色减塑料包装方案的征集函》，面向全体供应商征集环保、可降解、可循环利用的包装替代方案，并鼓励供应商结合自身产品特性提出创新性解决方案。FPA 与优质低碳铝供应商达成战略合作，开展“铝材脱碳项目”，实现低碳铝材料的规模化采购与应用，每年可减少 7,911 tCO₂e 的碳排放。

2025 年，海尔家用空调获得国际权威机构 BSI 颁发的 ISO 20400 可持续采购符合性声明。



战略引领，源头管控

将可持续发展要求深度嵌入商业战略，创新制定《一流资源引入流程》，设立涵盖环保绩效等 28 项准入指标，从产品设计源头构建可持续标准体系。



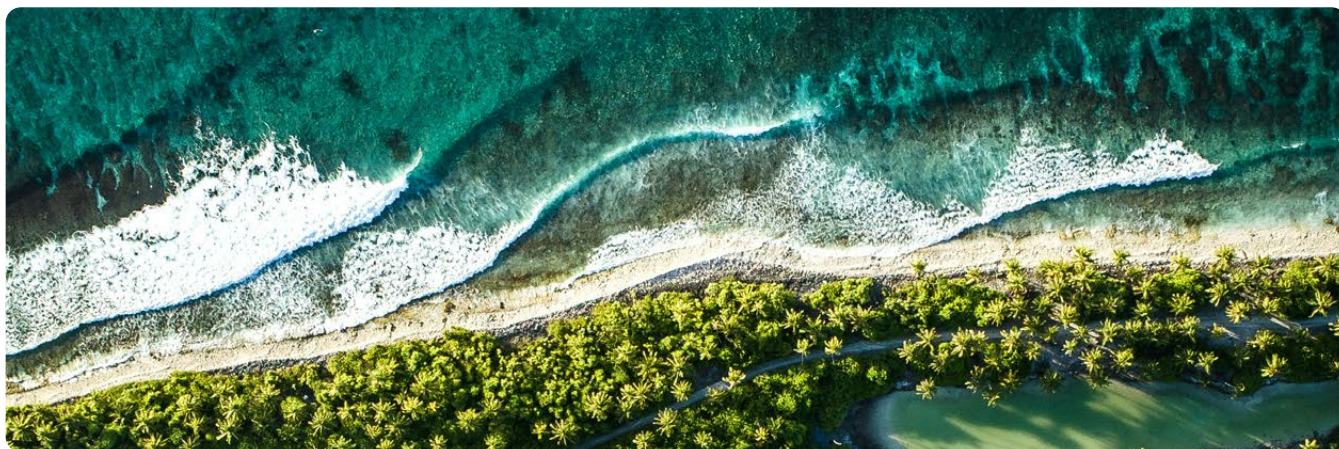
生态闭环，价值共创

建设行业领先的家电拆解回收工厂，搭建供应商协同平台，通过分级管理体系推动产业链整体升级，实现采购成本与环境效益的双重优化。更多供应链循环经济管理内容，请参见本章的“绿色回收”小节。



数字驱动，全链透明

通过数字化平台实现对核心供应商的全链路透明化管理，从稀土矿产溯源到包装材料循环均建立完整追溯体系，形成业界领先的供应链数字基础设施。更多供应链数字化管理内容，请参见“篇章六：智联生态——共建责任共同体”的“协作打造可持续供应链”小节。



绿色制造

海尔智家秉持“低碳运营，数智驱动可持续制造”的理念，以生产降碳为切入点，在全球运营范围内打造绿色制造体系，持续优化能源结构、提升资源使用效率、加强排放物管理与处置，减少产品生产过程中的碳排放量。

能源管理

我们遵循《中华人民共和国节约能源法》及其他全球运营所在地相关法律法规，制定并实施《能源管理手册》，建立系统化、规范化的能源管理体系。公司依托数字化平台，构建“监测—分析—优化—验证”的节能管理闭环，通过实施产线节能技改与网络端智能调控，打造领先的制造业能效提升模式。截至报告期末，海尔智家中国运营区自有工厂 100% 通过 ISO 14001 环境管理体系认证，全球区域认证比例超 70%⁴。

2025 年，公司重点推进 7 大维度 672 个节能减排重点项目，推进涵盖流程优化、工艺创新与设备升级在内的综合改造，加大可再生能源利用，持续驱动制造系统向低碳化、智能化转型。



⁴ 覆盖比例按照中国运营区产能占比计算。

工艺改进

优化喷粉前处理工艺，取消天然气烘干炉固化炉，取消喷粉前处理蒸汽加热及脱脂、烷化工艺。

绿色技术

研发热泵系统先进抽空工艺技术，在满足更高要求的真空度保压条件下，使整机抽真空时间缩短 50%。

绿色能源

全面提升光伏等可再生能源使用量，年度绿电消耗量 216,802.05 兆瓦时。



GE Appliances 推进节能降碳行动

2025 年，GE Appliances 在各生产基地组建能源管理团队，购置并部署了更先进、能效更高的工艺设备与空间调节设备，降低生产流程及厂区运营环节的能耗需求；落地针对设备的专项能耗监控体系，持续挖掘节能潜力；新增预防性维护计划，定期排查并修复压缩空气泄漏问题，避免非必要能耗损耗。

水资源管理

海尔智家高度重视水资源保护，并将节约和保护水资源的理念向价值链传递。公司采取系列举措，致力于提高生产基地的水利用效率，减少废水排放：

- ◆ 在工厂内投资建设循环水站；
- ◆ 实验室、燃气总装机器监测用水循环使用；
- ◆ 冷却塔等降温设备全面采用循环水工艺，减少新鲜水消耗；
- ◆ 实验室废水经冷却处理后回用于产品试压环节，日均减少废水排放50m³；
- ◆ 积极申报工厂节水评价、AWS（Alliance for Water Stewardship，国际可持续水管理联盟）可持续水管理认证等外部权威认证。

2025年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ⁵	2025年数据	2024年数据
● 综合能源消耗总量 ⁶ （兆瓦时）	2,594,788.03	2,201,271.45
● 直接能源消耗量（兆瓦时）	548,322.01	559,120.75
● 间接能源消耗量（兆瓦时）	2,029,966.66	1,642,150.70
● 万元营收综合能源消耗量（千瓦时/万元）	85.82	84.53
● 可再生能源占比（%）	8.36	7.40
● 用水总量 ⁷ （吨）	8,074,048.51	7,759,930.97
● 万元营收用水量（吨/万元）	0.32	0.30
● 包装物消耗总量 ⁸ （吨）	536,590.84	347,120.86
● 万元营收包装物消耗量（吨/万元）	0.04	0.01



⁵ 数据包含海尔智家 2025 年度已投产的全球工厂。

⁶ 综合能源消耗总量包含外购电力、外购蒸汽、天然气、液化石油气、汽油、柴油等消耗量，根据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》、国家能源局发布的全国电力工业统计数据中的换算因子计算。

⁷ 公司耗水主要来自市政用水。我们在求取水源上无任何问题。数据包含中国区域已投产工厂及海外区域中占海外营收 85% 的已投产工厂。

⁸ 数据包含中国区域已投产工厂。

排放物管理

海尔智家严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及全球其他运营所在地相关法律法规的要求，持续完善环境管理体系，推进降废技改项目，减少污染物排放量，并定期进行监督检查。

● 废水管理

建立标准化排污口，污水经处理达标后合规排放，并通过污水在线自动监控系统实时监控，实现 24 小时预警。

● 废气管理

建设废气排放在线监测项目，加装废气治理设施，并每年委托第三方进行废气检测；每周进行风筒清理和巡检，确保排放设施正常运行。

● 危险废弃物管理

设立危险废弃物管理程序，对危险废弃物产生、入库、转运等进行全流程管理，规范其储运流程；在每个园区建设危险废弃物存放仓库，将其交由具备专业资质的第三方公司进行无害化处置。

● 无害废弃物管理

利用全程数据留痕、可视、可追溯的数字化平台进行管理，复用具有再利用价值的无害废弃物资源，提高回用率；其他无害废弃物交由市政等第三方公司进行合规处置。



GE Appliances 探索实践循环式垃圾填埋模式

2025年，GE Appliances 部分生产基地探索实践循环式垃圾填埋减量模式，与供应商协作回收无法再利用的包装材料及残次品。GE Appliances 开展热收缩膜/塑料膜回收项目，通过打包机对塑料膜进行压缩打包，交由回收机构处理，替代传统填埋处理方式。

本年度，公司未因污染物违规排放等环境事件受到重大行政处罚或被追究刑事责任，亦未出现因污染物排放对员工、当地社区居民等群体产生重大影响。

2025年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ⁹	2025年数据	2024年数据
• 废水排放总量 ¹⁰ (吨)	1,761,649.43	2,225,906.69
• 有害废弃物排放总量 (吨)	2,214.41	2,371.08
• 万元营收有害废弃物排放量 (千克/万元)	0.09	0.09
• 处理的无害废弃物总量 (吨)	229,523.86	215,587.38
• 万元营收无害废弃物排放量 (千克/万元)	9.06	8.28
• 污染物排放总量 (吨) ¹¹	11.63	/

⁹ 数据包含中国区域已投产工厂及海外区域中占海外营收 85% 的已投产工厂。

¹⁰ 废水主要包括各园区生产废水及生活污水。

¹¹ 包括颗粒物 (PM)、氮氧化物 (NO_x)、挥发性有机物 (VOCs)、化学需氧量 (COD) 等，仅覆盖中国区域。公司为排污许可简化管理单位，排污许可证中未核定年度许可排放量限制，执行排放浓度达标管控。

绿色工厂建设

截至报告期末，海尔智家已拥有 13 家灯塔工厂，其中包括 1 家可持续灯塔工厂与 1 家人才灯塔工厂，覆盖制冷、家用空调、洗护、智慧楼宇、水联网五大核心产业，在智能制造与可持续运营方面处于全球引领地位。

公司已建成 27 家国家级绿色工厂、12 家国家级绿色供应链管理企业、10 家无废工厂、5 家零碳工厂，以及多个省市级绿色制造示范单位，展现全链路绿色转型中的系统部署能力与前瞻性实践。



零废弃物填埋——土耳其工厂

2025年，海尔欧洲位于土耳其制造工厂获得由 TÜV 莱茵依据 DIN SPEC 91436 标准颁发的“零废弃物填埋”认证。该工厂通过废弃物预防、分类、回收和再生利用等实践，使超过 99% 的废弃物免于填埋，有力支持了海尔欧洲在制造运营中的循环经济目标。



绿色经营

绿色物流

海尔智家积极探索新技术、新应用，推进物流环节提效减碳。在仓储环节，海尔智家建成了中国即墨、黄岛、胶州等智能仓，优化仓储作业周期与动态能耗管理，实现全过程无人化作业，显著降低能耗强度；在运输环节，海尔智家自建运输车队日日顺和智慧物流系统，实现配送路径自优化，并积极使用新能源车辆，减少碳排放。未来，海尔智家将继续深化绿色物流建设，不断探索创新技术和模式。

低碳办公

海尔智家将绿色低碳理念深度融入组织运营与日常办公场景，通过推行数字化协同、实施空间节能改造、倡导绿色行为等方式，系统构建全员参与的低碳办公体系。我们注重培育员工的可持续意识，使低碳实践内化为企业文化的有机组成部分，共同塑造面向未来的绿色办公新生态。

- ◆ 推广电子化、无纸化办公，设立废纸集中回收箱，减少纸张使用。
- ◆ 提倡以远程沟通、在线会议的模式开展工作，减少非必要出差，降低因交通产生的能源消耗与排放。
- ◆ 鼓励员工低碳出行，倡导员工乘坐公共交通工具，减少交通碳排放。
- ◆ 推动员工在办公区域养成随手关灯、关空调的习惯。
- ◆ 在办公区域用节能灯具替代传统灯具。
- ◆ 采用感应式水龙头替代手动水龙头，避免水资源浪费。
- ◆ 为房间建立独立的能源监测元，当实时能耗超过预设标准时自动触发断电保护机制，避免不必要的能源浪费，可实现年节约电力 2,059.88MWh，等效减排 1,105.33tCO₂e。
- ◆ 将传统照明系统升级为数字化控制模式，实现对照明设备的集中监测、智能调控、远程运维，年节约电力 254.57MWh，等效减排 136.60tCO₂e。

绿色回收

公司深入发展再循环产业板块，全面推动以旧换新落地，从废旧家电回收切入，构建行业首个家电“回收-拆解-再生-再利用”全链路闭环体系。2025年，海尔智家围绕“回收第一体验、拆解第一效率、再生第一品质”三大核心维度，推动循环经济全产业链转型升级，持续推进家电循环利用的减碳价值可衡量、可认证、可交易。

海尔智家发布覆盖全球范围内的海尔智家公司及其子公司、电子废弃物处置合作伙伴、承包商和分包商的《电子废弃物处置政策》，并在其中明确响应《巴塞尔公约控制危险废物越境转移及其处置》要求以及“最大化利用电子废弃物以减少环境污染及资料浪费”的目标，承诺“除非事先获得批准，不直接或间接通过中间商从经济合作与发展组织（以下简称“经合组织”）国家、欧盟向非经合组织或非欧盟国家出口电子垃圾”，并将加强电子废弃物的处置管控。

回收端

海尔智家积极落实《关于鼓励家电生产企业开展回收目标责任制行动的通知》，加快完善废旧家电回收的再循环生态体系、布局再循环产业。2025年，公司进一步深化和拓展废旧家电回收及再循环体系建设，持续推进在再循环领域的产业布局。通过强化与第三方回收服务伙伴的合作，共同为用户提供涵盖回收、维修、再制造等环节的电子废弃物全链路服务。其中，部分第三方回收商已通过 E-Steward 或 R2 认证。

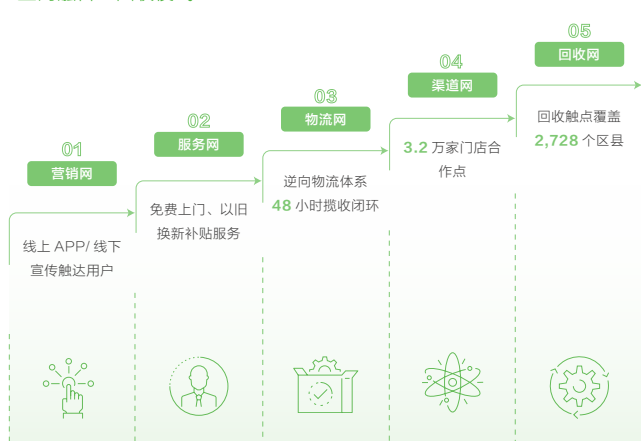
在中国市场，海尔智家创新营销网、服务网、物流网、渠道网、回收网为



一体的“五网融合”回收模式，搭建起全国规模最大的回收体系，实现收旧换新一步到位服务。我们依托 3.2 万家线下门店、10 万余名服务人员、100 余个物流配送中心以及 3,000 家回收网络，回收区域已覆盖全国 31 个省 / 自治区 / 直辖市、317 个地级市、2,728 个区县。我们积极推进“互联网 + 回收”的数字化回收模式，持续升级以“海鲸绿色回收平台”为核心的数字化循环服务体系。用户可以通过海尔智家 APP、海鲸绿色回收小程序、微信公众号等多种回收渠道，提报回收和以旧换新需求。海鲸回

收平台紧密依托海尔智家成熟的销售、物流和服务体系，推动“收旧促新”“以旧换智”的回收机制，致力打造“全民低碳环保，共享碳普惠交易”的回收平台。2025 年，该平台进一步强化智能化调度与全流程可视化追踪，进一步提升服务覆盖密度与时效确定性，并深化“收旧换新”机制，支持跨品类焕新与场景化解决方案联动，为用户提供更便捷的家电升级路径。此外，我们不断完善用户权益体系，正在推进以碳积分的形式记录用户的绿色减碳行为，旧机拆解后用户可获得碳积分，可用于海尔积分商城兑换礼品。

“五网融合”回收模式



海尔智家回收内容覆盖全国运营和项目范围内产生的所有电子废弃物，包括但不限于使用期满的公司设备、回收及退货计划产生的电子废弃物、制造 / 组装和维修以及公司客户使用过且达到使用终止条件的产品。我们积极践行生产者责任延伸制，实现废旧家电的“保质、保真”拆解。2025 年，海尔智家进一步拓展“应收尽收”的覆盖范围：不仅不局限于海尔智家自有品牌及传统家电品类，还新增小型生活电器、3C 类产品等新兴品类的回收服务。2023 至 2025 年，海尔智家在全国范围内分别回收废旧家电（包括空调、冰箱、洗衣机、电视等全品类）超 674 万台、769 万台、800 余万台，累计回收废旧家电近 3,000 万台，实现电子废弃物回收量连续三年保持上升趋势，持续提升拆解物循环利用率。

海尔 Europe、GE Appliances、FPA 等公司海外附属子公司也积极开展旧家电回收，推动材料的循环利用。海尔 Europe 目前分别是法国



Ecologic 和意大利 ERION 成员，均属于欧盟报废电子电器设备 (WEEE) 循环利用联盟；GE Appliances 作为美国环境保护署 (EPA) “负责任电器处置计划 (RAD)” 的合作伙伴，通过回收旧家电，帮助减少温室气体排放量以及填埋的废弃物数量，2025 年累计回收 55 吨电子废弃物，均已运送至美国专业回收机构合规处置；FPA 继续拓展其在澳大利亚配送中心的废弃物填埋减量化工作。



绿色处置

海尔智家围绕“循环科技引领，创造价值再生”的发展理念，以家电回收拆解循环再利用为起点，探索全行业绿色循环经济发展新模式。

再循环研发体系

公司构建“1+3+N”循环新材料开放创新研发生态，通过整合社会行业一流资源，打造1个循环新材料研发中心，材料创新、技术研发、应用定制3大平台，构建价值延伸、无限进化的循环新材料研发能力体系。同时，公司布局PCR材料专业实验室，配备力学性能、光学分析、材料分析等先进检测设备，适用于家电、汽车、家居、日化等不同领域的循环新材料检测。

拆解端

我们承诺将回收后的废旧家电得到正规拆解或合规处置。在中国运营区域，目前公司拥有家电全品类拆解资质，拆解业务覆盖冰箱、洗衣机、空调等多个产品线，能够实现所有品牌、品类的电子废弃物回收拆解。废旧家电经过互联工厂精细化拆解后产生的铜、铁、铝等材料，被端到端处置给相应的下游厂商，并根据下游厂商要求不断定制拆解工艺和标准，持续提升再生应用价值，综合循环利用率达到95%。

2025年7月，海尔智家在青岛建成首家标准化家电回收分拣中心，集全品类废旧家电回收分拣、加工利用、再生资源商品交易、仓储配送与配套服务等功能于一体，以“渠道回收+区域分拣+配套物流”一体化模式，真正打通“收、运、拆、用”全环节，实现从高效回收到的规范拆解的完整闭环，实现家电全生命周期绿色管理。

再生端

针对废旧家电拆解塑料杂质多、纯度低的行业痛点，海尔智家建有行业内先进的高品质生产线，通过智能橡胶分选等高效工艺及多道精细化清洗工序，能够有效去除杂质并精准分选材料，产出高品质循环新材料。同时，我们可根据客户需求定制化调整再生比例，并依托成熟的改性技术，满足不同应用场景的性能要求。目前，海尔循环新材料已应用于汽车、日化、家居、家电等多个领域。

2025年，海尔智家牵头制定的《家用电器产品再生材料使用规范》（GB/T46730-2025）国家标准正式发布，规定了家用电器产品中再生

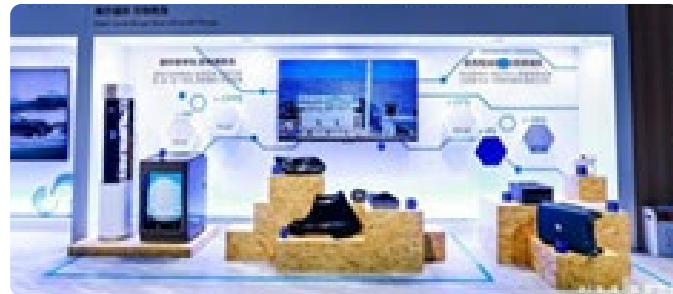
材料使用基本要求、消费后再生材料成分添加比例等要求。该标准有助于推动再生材料替代原生材料，为家电行业向绿色低碳转型、循环经济高质量发展提供关键的标准支撑。

海尔智家积极开展产学研协同创新与跨界产业合作，在循环技术研发与高价值应用领域持续突破。2025年，海尔智家与合作伙伴携手开展家电、汽车领域塑料再循环业务，共同开发高品质PCR再生塑料产品，以满足汽车行业对再生塑料不断增长的需求，推动塑料循环经济产业高质量发展。

海尔智家亮相中国家电及消费电子博览会（AWE）

2025年3月，海尔智家亮相中国家电及消费电子博览会（AWE），首次对外发布了在冰箱、洗衣机、空调、热水器及厨电五大高端应用场景下的绿色低碳解决方案，展示了其全新升级的数字化、智能化、绿色化的循环生态体系。

海尔智家推出行业首个“家电循环”到“塑料循环”闭环应用体系，并基于行业内最先进的高品质生产线，打造高品质循环新材料，致力于实现真正的PCR塑料循环。2025年3月，海尔智家最新研发的高品质循环新材料产品体系全新亮相，纯度高达99.9%、物性近乎0衰减，可替代新料，已覆盖家电、汽车、箱包、3C、OA办公等应用领域。



绿色再循环互联工厂

海尔青岛莱西绿色再循环互联工厂依托国家级再循环产业数字化平台打造产业标杆，持有家电全品类拆解资质，可全面覆盖冰箱、洗衣机、空调等核心家电和新九类产品，可实现各品牌、各类目电子废弃物的全量回收与规范拆解，成为海尔智家全链路循环生态的核心支撑节点。该工厂是全球家电行业第一个融合回收、拆解和再生为一体的再循环互联工厂。未来，工厂将持续深化循环产业布局，从家电循环逐步拓展至金属循环、塑料循环、电池循环等多元领域，持续丰富循环经济产业生态，打造再循环领域的标杆样板。



海尔再循环互联工厂

海尔绿色再循环（公安）产业园将于 2026 年正式投产，是海尔智家又一新增的行业一流再循环互联工厂。该产业园废旧家电年拆解产能规划 200 万台、循环新材料年再生产能规划 10 万吨，上游连接废旧家电回收业务，下游推动拆解物循环再利用。该工厂将进一步推动海尔智家构建全国性废旧家电循环网络、加速全球化产业布局。

目前，海尔智家再循环互联工厂每年可拆解废旧家电 200 万台，循环材料再生 3 万吨，废旧物资循环利用率超 95%。在减少对原生资源依赖、提升资源综合利用效率的同时，还可以有效减少初次生产中的碳排放量，实现年碳减排约 1.7 万吨，实现生态效益与经济效益的双重提升。



海尔绿色再循环产业园

应对气候变化

2025 年，时值联合国气候大会三十周年（COP30）、《巴黎协定》签署十周年与中国“双碳”目标提出五周年，全球气候行动迈入以实施为导向的新阶段，也对企业提出了从承诺转向系统性实践的时代要求。2025 年海尔智家郑重发布碳中和承诺，以实际行动坚定践行《巴黎协定》长期目标与“双碳”目标。

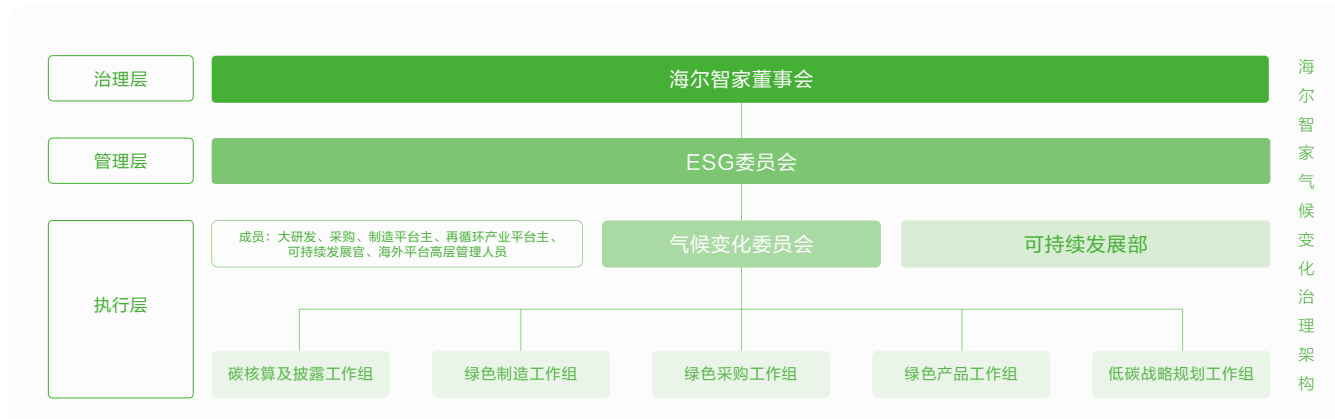
治理

本年度，我们成立由治理层、管理层与执行层组成的覆盖海外体系的海尔智家气候变化管治架构，将气候变化应对与“碳中和”目标深度融入公司战略与日常运营，确保从顶层设计到落地执行的全链路贯通与高效推进。

◆ 治理层：海尔智家董事会及 ESG 委员会

董事会作为公司最高治理机构，承担碳中和的最终责任，职责包括审议并批准公司碳中和长期发展战略、核心目标及关键实施路径；听取 ESG 委员会关于碳管理、碳目标推进情况的汇报。

ESG 委员会作为董事会下设专门委员会，是公司 ESG 与碳中和事务的核心治理机构，职责包括审议公司低碳发展的中长期战略、年度目标及重大行动方案并监督其执行；审定碳排放管理相关的重大政策、基本制度与风险管理框架；监督公司气候变化相关风险的识别、评估及应对机制的有效性；听取管理层关于碳目标绩效与进展的汇报，评估整体成效并提供指导；审阅重要碳排放数据及 ESG 报告，确保信息披露质量。



◆ 管理层：气候变化委员会与可持续发展部

在 ESG 委员会指导下，气候变化委员会是统筹推进公司碳中和行动的最高管理机构，职责包括制定并分解公司碳中和总体战略、路径与目标，覆盖运营及全价值链；统筹推进全球碳管理制度的建设、实施与监督；确定碳管理重点项目的优先级，协调内外部资源确保有效落地；指导下属各专项工作组开展工作，并审批其重大提案。

可持续发展部支持气候变化委员会工作，承担具体管理与协调职责，职责包括牵头组织编制公司碳中和行动方案、年度计划；负责公司碳排放数据的统一核算、管理、分析及对外披露；组织协调各专项工作组、平台及产业的日常工作，跟踪目标进展；开展内外部能力建设、政策研究与对标分析。

◆ 执行层：专项工作组（包括碳核算及披露工作组、绿色制造工作组、绿色采购工作组、绿色产品工作组、低碳战略规划工作组）及各平台 / 产业

各专项工作组在气候变化委员会领导下，负责关键领域的策略制定与跨部门协同推进；各平台 / 产业是“碳中和”举措的最终落实者与“责任主体”，依据公司战略及各工作组要求，将目标融入业务流程并确保有效落地。

本年度，公司董事会成员参与由第三方专业机构开展的气候相关研讨会及培训活动，了解气候相关前沿法律法规及最新趋势，掌握气候相关专业知

识，以更好地监督、管理气候相关事宜。我们结合业务特点及气候目标，将节能减排等 ESG 关键指标与对应管理层员工的薪酬挂钩，以驱动 ESG 目标实现。

战略

为应对全球气候变化及推动低碳经济转型，公司将可持续发展作为核心战略，并将“提供领先的气候解决方案（尤其在大暖通领域）”作为公司未来的核心增长引擎之一。当前，公司的气候战略已系统性地融入商业运营中，并转化为明确的商业竞争力。

- ◆ 以智慧场景驱动用户价值：以“场景”为内核，公司实现了从智慧家庭到智慧工商业场景的绿色覆盖。在家庭场景，公司构建了“垂域深耕 + 通用协同”的UHome智慧家庭大模型，通过智家大脑的分析决策，在客厅、厨房、卧室等空间自适应调节温湿度、光照与能耗，提升了家庭能源使用效率和用户体验；在工业与商业场景，公司依托智慧暖通集成方案与“楼宇大脑”解决方案，为用户提供从家用空调到中央空调、商用冷链、智慧楼宇等一体化的智慧环境管理，实现能源自主分配与优化，显著提升运营效率与节能水平。
- ◆ 以技术创新构筑解决方案壁垒：将AI等智能技术与绿色运营深度融合，公司通过收购开利商用制冷及引入CO₂环保制冷剂等技术，成功打造如国家速滑馆“冰丝带”等高效节能标杆项目，形成技术领先优势。
- ◆ 以全球化网络加速气候战略落地：依托全球“三位一体”本土化布局，快速复制已验证的绿色解决方案至全球运营区域，实现全球资源协同与市场引领。

海尔智家的气候战略不仅着眼于应对环境挑战，更致力于通过绿色产品创新、智慧场景构建与全球化可持续运营，将低碳转型深度融入公司发展内核，转化为核心商业竞争力，从而为股东及社会创造长期可持续价值。



我们参考国际可持续准则理事会（ISSB）发布的《国际财务报告可持续披露准则第2号 - 气候相关披露》(IFRS S2)、《气候相关财务揭露建议》，识别气候变化相关风险和机遇及其对公司价值链的影响，制定应对措施，并不断完善信息披露。

本年度，在可合理预期的政策环境、经济形势、自然因素和技术条件等前提下，公司结合自身业务运营情况，综合考虑自然环境、政策、市场、技术等重大不确定因素或政策假设，参考政府间气候变化专门委员会第六次评估报告（IPCC AR6）中共享社会经济路径（SSP）情景和绿色金

融网络（NGFS）情景，并在评估行业适配性的基础上，以国际能源署（IEA）既定政策情景（STEPS）和净零排放情景（NZE2050）为补充，评估公司战略、商业模式等方面在短、中、长期对气候物理风险与转型风险的适应性。尽管我们已经选取最具代表性的情景进行情景分析，气候变化对公司所面临的的转型风险之影响仍存在一定程度的不确定性。



气候相关物理风险

公司气候物理风险主要集中在由气候变化导致的极端天气频发对自身运营稳定性的影响。考虑公司已开展丰富的预防、缓解与应对措施，气候相关风险整体水平较低。下表列举了公司面临的主要物理风险和应对措施。

风险类别	潜在对业务与价值链的影响	时间范围 ¹²	不同情景假设下的风险敞口						当期及预期财务影响	风险控制措施
			高排放情景组合			低排放情景组合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
急性物理风险	暴雨、洪水、台风等极端天气 · 极端天气可能对工厂、办公楼建筑及设备带来破坏，导致资产损失，并对生产运营的稳定性产生影响； · 极端天气频发可能对物流运输产生影响，导致原材料运输不及时进而影响生产稳定性； · 极端天气可能对上游供应商的生产运营稳定性带来影响，进而导致采购价格产生波动。	短期、中期、长期	低	中	中	低	低	低	当期财务影响：2025年，公司防洪防涝物资采购及应急演练费用对公司财务状况或表现无重大影响。 预期财务影响：若极端天气灾害频发，可能使得公司相关防范演练、设备设施投入及资产损失持续增加，相关保险费用将上升。	· 制定自然灾害的应急响应预案，并不断完善自然灾害应急响应机制； · 对关键设备进行加固和防护，如安装防风、防水设施；识别可能的资产损坏，购买必要的保险；根据天气情况调整工作时间和地点，确保员工安全； · 减少对单一供应商的依赖，开发多个可靠的供应商；要求供应商在园区周边建厂，减少运输环节。

气候相关转型风险

公司气候转型风险主要集中在能源成本上升对公司运营带来的一系列影响。

风险类别	潜在对业务与价值链的影响	时间范围	不同情景假设下的风险敞口						当期及预期财务影响	风险控制措施
			高排放情景组合			低排放情景组合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
能源来源	能源成本上升 · 公司生产运营主要依赖外购电力，如未来能源结构发生调整或导致公司能源采购成本上升。	中期、长期	低	中	中	低	中	中	当期财务影响：2025年，能源管理平台建设投入金额对公司的财务状况或表现无重大影响。 预期财务影响：在能源结构转型过渡期，若可再生能源供应不稳定或配套电网设施滞后，公司可能面临临时性能源采购成本上升、备用能源设施投入增加等额外支出。	· 推动资源节约工作开展； · 建设智慧能源云平台，实施价格预测、用能监控分析，提升能源监控能力。

¹² 综合考虑核心业务规划、社会低碳发展目标时间范围、气候相关披露标准与管理建议等，我们将时间范围设定为报告期结束后1年以内，含1年（短期）；报告期结束后1年至5年，含5年（中期）；报告期间结束5年以上（长期），以对公司不同时间段的业务发展受气候影响的情况进行合理评估。

气候相关机遇

社会加速低碳转型亦为公司带来气候相关机遇，包括低碳产品市场的迅速扩张、绿色家电的政策支持以及清洁能源的迅速发展等方面。其中，公司加速对绿色低碳产品的布局，不仅能为公司在短、中、长期带来更多收益，亦能减缓公司产品对气候变化的影响，具备制冷性能的产品更能提升消费者对未来升温环境的韧性，带来积极的环境、社会影响。

机遇类别	潜在对业务与价值链的影响	时间范围	不同情景假设下的风险敞口						当期及预期财务影响	风险控制措施
			高排放情景组合			低排放情景组合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
产品和服务	<ul style="list-style-type: none"> 绿色低碳 / 低能耗产品以及环保制冷剂的研发可更好地满足法律法规和政策要求，并满足消费者对低能耗产品的需求，可有效提升公司声誉并扩展市场。 	短期、中期、长期	低	中	中	低	中	中	当期财务影响：2025年，智慧大暖通业务全球收入723.56亿元，此数据来自《2025年报》“营业收入”科目。 预期财务影响：随着新能源和清洁科技的快速发展，预计公司为开发绿色低碳产品的相关研发及应用支出随之上升。	<ul style="list-style-type: none"> 公司家电能效水平处于全球领先，未来将持续加强低碳技术研发，提高绿色低碳产品 / 低能耗占比； 持续开展制冷剂替换相关研究，为未来潜在更严格的政策法规要求做好技术储备。
市场	<ul style="list-style-type: none"> 国家制定相关政策，如《关于促进绿色智能家电消费的若干措施》等，推动绿色智能家电“以旧换新”，扩大公司绿色家电市场。 	短期、中期、长期	低	低	中	低	中	中	当期财务影响：国家补贴等相关活动现阶段对公司的财务状况或表现无重大影响。 预期财务影响：未来如积极推进自身低碳转型，有助于获取更多经济收入。	<ul style="list-style-type: none"> 开展满足绿色家电的认证工作，更好地适应政策要求； 开展产品 LCA 认证、碳足迹认证等，提升产品绿色属性，更好把握未来市场要求。
	<ul style="list-style-type: none"> 可持续融资相关政策日渐完善，如公司可做好低碳节能相关工作，可为公司提供更丰富的融资渠道。 	短期、中期、长期	低	低	中	低	低	低	当期财务影响：2025年，公司发行两期绿色两新科技创新债券，发行规模35亿元人民币，用于节能环保、循环利用等绿色项目。此数据来自《2025年报》“第七节 债券相关情况 - (五) 银行间债券市场非金融企业债务融资工具”科目。 预期财务影响：公司可持续发展表现优异，将吸引更多投资者关注，增加公司融资渠道。	<ul style="list-style-type: none"> 公司已成为亚太地区首个设立混合可持续融资框架的家电企业，并于2024年完成一笔可持续发展挂钩贷款，未来公司将持续加大对可持续融资领域的探索与应用。
资源效率	<ul style="list-style-type: none"> 加速建立、使用可再生能源替代传统能源，提升能源来源的多元性，有效应对能源市场价格波动。 	中期、长期	低	中	中	低	中	中	当期财务影响：2025年，可再生能源等清洁能源替代方案对公司的财务状况或表现无重大影响。 预期财务影响：未来更高效的设备和低碳技术发展迅速，有助于提升能源效率，降低能源成本。	<ul style="list-style-type: none"> 推广使用清洁能源，如在园区铺设光伏等，并加大清洁能源替换力度。

我们对影响财务状况、财务表现及现金流量的气候相关风险与机遇进行评估，系统评估和分析各项风险和机遇因素对海尔智家造成的实质性财务影响。基于现有评估，预计在下一报告期内，这些因素不会对资产及负债的账面价值产生重大调整。我们将持续监测相关风险状况，并审慎评估其对公司长期财务韧性的潜在影响。

上述内容属于对未来的前瞻性描述，并非未来情况的明确保证、预期或精确预测。在此过程中，公司已充分考虑多种不确定性因素，涵盖经济环境、法律法规、市场动态、地缘政治局势、气候变化模式等。这些因素受限于可获得的数据来源以及所采用的评估方法，并可能受到其他未预见的不确定性因素和主观判断的影响。基于上述不确定性，综合考量单独识别预期财务影响的可能性、跨风险整合披露财务影响的可行性、公司能力及资源现状，我们暂以定性方式披露气候变化等可持续议题的预期财务影响。

影响、风险和机遇管理

公司正在推进将气候风险纳入现有风险管理流程中，我们基于公司现有风险管理框架系统地识别、评估和管理气候风险，确保识别出的气候风险处于可控范围内。我们在供应商准入、尽职调查、产品线管理等业务环节充分考虑气候和环境因素，积极与价值链伙伴合作，共同应对气候变化。

¹³ 我们基于《温室气体核算体系》(GHG Protocol) 标准，参照 IPCC 及中外官方发布的权威排放因子，对 2024 年全球运营范围内的碳排放数据进行了系统性的测算与报告。盘查结果已通过国际权威机构德国 TÜV 莱茵核证，核证过程符合 ISO 14064 及《温室气体核算体系》(GHG Protocol) 标准。其中，中国运营区域范围三温室气体排放统计类别包括：外购商品与服务、商务差旅、售出产品使用。

¹⁴ 海尔智家所拥有或控制的业务直接排放，包括固定源燃烧排放、移动源排放、逸散性排放。

¹⁵ 海尔智家所消耗的购买或获取的电力、蒸汽所产生的间接排放。

针对识别出的风险和机遇，我们结合部门反馈综合考虑其发生的可能性和对财务、业务的影响程度，对风险和机遇进行优次排序，并制定针对性的应对举措。我们对气候相关风险开展定期监控，逐步提高公司应对气候变化的韧性。

指标和目标

海尔智家基于《温室气体核算体系》(GHG Protocol) 标准，参照 IPCC 及中外官方发布的权威排放因子，对全球运营范围内的碳排放数据进行了系统性的测算与报告。

关键绩效指标	2025年数据	2024年数据 ¹³
• 温室气体排放总量（范围一及范围二） （万吨二氧化碳当量）	161.84	130.17
• 范围一 ¹⁴ 温室气体（万吨二氧化碳当量）	57.75	43.63
• 范围二 ¹⁵ 温室气体（万吨二氧化碳当量）	104.09	86.54
• 万元营收温室气体排放量（范围一及范 围二）（千克二氧化碳当量 / 万元）	53.53	45.51

• 中国运营区域范围三温室气体（万吨二 氧化碳当量）	18,086.29	16,501.42
- 类别 1 外购商品与服务 ¹⁶	628.44	674.45
- 类别 6 商务差旅 ¹⁷	1.25	1.35
- 类别 11 售出产品使用 ¹⁸	17,456.60	15,825.62



¹⁶ 外购商品与服务核算范围包括海尔智家中国区域采购的钢材和塑料制品。

¹⁷ 商务差旅的核算范围包括海尔智家中国区域员工的商务差旅。

¹⁸ 售出产品的使用的核算范围包括中国区域销售的制冷产业、洗护产业、家用空调产业、智慧楼宇产业、水产业、厨电产业全量产品。

海尔智家将减排视为一场贯穿产品全生命周期的系统性工程，恪守“主动减排为核心、碳抵消为补充”的战略原则，系统规划覆盖运营端与价值链的减排路径。公司致力于在实现业务持续增长的同时，推动碳排放强度的显著下降与绝对排放总量的有效控制。

海尔智家于 2025 年发行符合《绿色债券支持项目目录（2021 年版）》《绿色产业指导目录（2019 年版）》《中国绿色债券原则》（绿色债券标准委员会 [2022] 第 1 号）等多个国家绿色债券融资工具认定标准的人民币债券共 35 亿元，用于节能环保、污染防治、资源节约与循环利用等绿色项目。

项目名称	产品	能效等级
青岛海尔（胶州）空调器有限公司年产 300 万套家用空调器扩建项目	挂式空调、立式空调	一级
青岛海尔空调电子有限公司多联机空调、水冷空调扩建建设项目	家用中央空调	一级
青岛海尔电冰箱有限公司环保节能冰箱技改扩产项目	冰箱	一级
青岛海尔制冷电器有限公司海尔胶州冰箱智能制造（一期）项目	冰箱	一级

减排路径图：

- ◆ 到 2030 年，自身运营可再生能源使用占比达到 15%、全球范围一、二排放强度下降 10%；
- ◆ 到 2050 年，实现全球 100% 使用可再生能源，实现全球自身运营碳中和。

海尔智家郑重承诺：将不晚于 2050 年实现自身运营碳中和¹⁹。

¹⁹ 覆盖区域为海尔智家全球运营边界内的实体。

2025 年目标进度：

- 自身运营可再生能源使用占比达到 8.36%、全球范围一、二排放强度为 53.53 千克二氧化碳当量 / 万元营收；

作为全球气候行动的坚定践行者，海尔智家积极响应中国“双碳”目标，并严格对标《巴黎协定》国际标准，将科学碳目标倡议（SBTi）作为减排战略的核心框架，严格遵循其目标设定规则，系统构建覆盖运营与价值链的减排路径。公司致力于将 1.5℃ 温控目标所要求的减排雄心，转化为可衡量、可追踪的实际行动，促进科学碳管理深度融入企业战略与运营内核，系统推动绿色承诺从理念承诺迈向可衡量、可验证的实践进程。

在中国：

青岛海尔特种电冰柜有限公司作为海尔智家首家通过 SBTi 审定的子公司，成功获批基于 1.5℃ 路径的短期与长期净零目标，成为我国家电行业率先通过两项审验的品牌。



在海外：

海尔欧洲已通过 SBTi 审定，承诺覆盖范围一、二与范围三的短期科学碳目标，展现出海尔智家在全球运营中贯彻统一低碳标准的系统决心。

零碳园区

2025 年，海尔胶州上合工业园与海尔青岛中德工业园是海尔智家践行绿色制造、打造零碳园区的两大关键实践，均荣获中国质量认证中心（CQC）、中国节能协会颁发的首批“零碳园区”认证，成为家电行业首批获此认证的园区。“零碳园区”认证严格依据中国节能协会发布的《零碳园区评价技术规范》（T/CECA-G0344-2025），从园区合规及管理要求、管理体系与激励机制、能源结构与能效水平等多个角度展开综合评价，为后续零碳园区创建提供了路径参考。



“零碳园区”评价证书

海尔青岛中德工业园



清洁能源利用

园区屋顶完成总装机量 13.5 兆瓦的光伏发电系统建设，年发电量超 1,500 万度；建设光储充车棚，满足厂区员工使用新能源汽车充电的需要，减少园区二氧化碳排放量；建设风光互补路灯，利用太阳能和风能发电。



绿色生产

推动生产设备节能改造，如推动水泵机房变频改造，减少水泵的运转时间，延长泵的使用寿命周期；回收发电系统、空压系统产生的余热，用于供暖和供冷，实现能源的梯次利用。



数字化协同

构建智慧能源大数据平台，为工厂提供综合能源供应及管理服务；设计空压站云控制系统，统一配置园区工厂间的供气管网，按生产强度需求启动相应设备，并装配了高精度的检测模块和测量仪表，实现空压站恒压供气，提高运行效率。

海尔胶州上合工业园



清洁能源利用

采用“屋面光伏 + 车棚光伏 + BIPV 光伏幕墙”一体化设计，光伏总面积超 10 万平方米，年发电量超 5,000 万度，占园区总用电量的 35% 以上。



绿色生产

采用新型注塑机及能效提升技术，降低单台产品的能耗；应用磁悬浮制冷机，提高制冷效率的同时减少电力消耗；建立智慧能源管控平台推行能量梯级调度，余热回收利用率超过 45%；建设中水回用系统，工业废水深度处理后用于冷却、绿化，处理污水后 90% 以上回用；打造固废闭环处理链，金属 / 塑料边角料专业分拣再生，炉渣资源化生产新型建材，危险废物安全处置，工业固废综合利用率 100%。



数字化协同

依托卡奥斯工业互联网平台，实现能源流、数据流、碳追溯流“三流合一”，全环节实现动态监控和精细化数字化管理。

智享体验 科技助力美好生活

海尔智家秉持“质量为本，用户至上”的核心理念，为全球用户提供高品质的产品和服务。通过科技创新驱动发展，海尔智家不断为用户打造更智能的产品，提供更美好、更卓越的生活体验，致力于成为全球领先的生态品牌。

- ◆ 回应的联交所 ESG 指标：B6 产品责任
- ◆ 回应的 A 股 ESG 指标：创新驱动，产品和服务安全与质量，数据安全与客户隐私保护
- ◆ 回应的 UN SDGs:



03

打造卓越品质

海尔智家以用户体验为导向，构建全球质量管理体系，以全链条管控与数字化变革实现质量治理能力的系统性提升，推动质量竞争力迈上新台阶。

治理

在董事会监督下，公司成立用户体验委员会，以用户痛点为驱动持续提升产品质量。本年度，我们升级全球质量管理体系，构建“平台—产业—工厂”三级海外质量管控架构，实现质量标准从总部到海外工厂的统一。我们在全球各运营地严格遵循质量法规与标准，如《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等，并依据 RoHS、REACH、POPs、FCM 等国际标准，严控产品材料的健康与安全属性。

战略

海尔智家始终秉持“人单合一，人人质量”的理念，致力于通过严格的质量管控和持续的用户体验提升，打造家电生态领域的卓越口碑。公司搭建了覆盖全球运营区域的产品全流程质量管理体系，利用数字化技术对产品质量进行全生命周期监控与持续优化。



影响、风险和机遇管理

质量风险管理

海尔智家建立了全流程质量管理体系、有害物质管理体系、ESD 静电防护管理体系，每年识别法规变化，通过内外部力量审核薄弱问题，并根据用户体验改善问题，对质量管理体系持续升级。本年度，我们加强了“新品预防与质改闭环”两项能力建设，升级了“端到端”质量管理模式，推动质量管理从被动响应向主动预防转型。

2025 年，全球成熟运营工厂全部通过 ISO 9001 质量管理体系认证。中国区域成熟运营工厂 QC 080000 认证（国际电工技术委员会电子电器器件及产品无有害物质认证）覆盖率达 96%，覆盖各产品线。中国区域 15 家成熟运营工厂通过 ANSI/ESD S20.20 体系认证（静电防护管理体系认证），4 家工厂首次获得该认证，特级 EPA 区（静电防护工作区）认证覆盖率 100%。



质量全流程管理

我们建立覆盖研发、生产、物流、销售等全流程质量管理体系，有效降低不良率。



研发阶段

充分进行用户调研，建立用户使用场景数据库，经过多次迭代优化，确保批量生产产品的质量和安全性，提升用户满意度；建立产品研发评审机制，通过专业人员评审以避免研发阶段的质量隐患，保障产品质量；建设模拟用户场景的实验室，以便开展功能、性能、可靠性和人工智能场景的检测及深入研究，从质量端保障用户体验。



生产阶段

执行严格的体系标准和质量控制措施，对每台产品进行严格的多维度检验；建立数字化实验室质量管理平台，实现精准高效检测；建立检测数字质量知识库，赋能产品质量提升；通过新品质量计划，在线监测任务进度、自动评估履约完成情况、线上同步研发和质量信息，加强人与信息的协同，降低产品不良率；实现智能生成抽样计划，在线调度检验标准和处理封存不良品，进一步实现抽样检验标准化和规范化，使检验效率提升 35%；借助 AI 技术推进智能化检测，已完成 94 类 437 个检验项目从“人检”到“机检”的转变。



物流阶段

依托海尔智家物流数字化平台，通过上线产品全流程状态可追溯系统，借助物联网、智能科技等技术实现运输和仓储状态可视，评估和管控物流损耗情况，加强物流质量管控。



销售阶段

禁止夸大宣传和误导用户，定期聘请第三方专业机构调研用户体验效果。

质量管理数字化

公司构建了覆盖质量全生命周期的数字化管理平台，实现产品测试数据与认证系统自动对接，并联通质量管理各节点，将不合格问题推送至研发、制造、采购等部门，督促提前排查以提升产品一次合格率。该平台以搭建型号质量、模块质量与质量体系三条主线，共同构建“事前预防 - 事中控制 - 事后闭环”的全周期管控能力。



质量改善及召回

本年度，公司聚焦用户反馈高频质量问题，联合外部专业资源开展质量顽疾突破创新工作。例如，引入电子可靠性领域技术伙伴，提升电路板失效分析能力，突破关键元器件失效顽疾，并将改善方案沉淀为标准化操作指南及措施库，实现经验复用与质量水平的持续改进。我们还持续将各工厂 ESD 静电防护有效措施在全产业推广，从预防角度减少问题重发。

海尔智家高度重视用户反馈的产品故障问题。对于处于三包期内出现故障的产品，经用户所在地服务商鉴定后，将为用户提供退货或换货服务。退换后的故障产品将送至工厂质量团队进行质检确定故障原因。故障机器将由海尔智家的再循环产业自行处理，或交由正规单位进行合规处置。2025 年，海尔智家实现了国内运营区域全部产品“零召回”的优异成绩，未因安全或健康问题召回任何产品。



型号质量主线

以“100% 业务场景上平台”为目标，通过平台化解决线下管理问题，提升型号市场竞争力。



模块质量主线

平台已覆盖绝大多数场景，重点通过可视化推动能力迭代，实时管控风险，提效显值。



质量体系主线

聚焦质量目标、机制、口碑与标准体系，协同前两条主线，搭建企业级数字化质量框架。

2025 年，公司围绕质量全生命周期保障体系，构建新品型号质量预防体系、质量改善闭环体系等 11 个业务场景；运用 AI 大模型提升质量改进效果，利用算法提高实验效率，并通过智能助手优化全过程用户体验，实现新品型号目标达标率、实验测试效率提升等关键指标显著提升。

供应商质量管理

海尔智家针对不同产品线建立了完善的供应商质量管控体系，将 ISO 9001 质量管理体系认证纳入供应商准入要求，并通过质量体系审核与过程审核，检查供应商的质量管理体系齐全和应用情况、产品开发和实现过程的有效控制情况，对供应商质量进行严格把控。公司依据供应商质量评价结果实施分级管理，对表现优秀的供应商增加订单份额，同时对评价较低的供应商提供针对性帮扶与改善建议，助力其提升质量管理水平。2025 年，公司推动质量管控体系从事后检验向前置检验转型，深度参与供应商制程质量管控，从源头规避质量风险。公司所有供应商均通过 ISO 9001 质量管理体系认证。

在供应商数字化能力建设方面，公司聚焦生产测试数据物联、供应商生产信息数据追溯等领域，实现供应链环节可追溯。同时，我们推进工业物联

网平台、AI 视觉质检及全生命周期可靠性保障等创新技术方案，系统性降低质量总成本，共建高效可靠的一流供应链。2025 年，我们将“端到端”质量数据物联网系统深度集成于全国各制造基地，实现对家电核心零部件供应商制程检测数据的实时校验与智能判定，构建“100% 在线检测合格方可投产”的零缺陷准入屏障，系统性驱动全供应链自动化、信息化与智能化能力跃迁。

为深化供应链质量协同，2025 年，我们将供应商质量管理会议下沉至青岛、合肥、重庆等全国 9 大制造基地，累计召开约 700 场区域季度业务回顾会议，系统宣贯更严格的供应商绩效体系与前瞻策略，并重点推广了数字化升级方案。公司还建立“优差对比、反思分享”机制，邀请表现优异的供应商分享相关实践，敦促落后供应商整改，全面提升供应商高层质量战略意识。



供应商培训

产品质量提升

海尔智家定期组织各类员工质量培训，深化员工质量意识，提升员工专业技能水平。2025 年，公司整合内外部资源持续强化质量人才梯队建设，系统推进数字化质量学习赋能。公司全年开发优化课程 70 门，涵盖质量管理体系与标准化、质量工具应用、供应商质量提升、实验测试、质量改善、产品认证等类别，累计开课 35 次，教育 2,292 人次，培训时长 323 小时，课堂测试通过率超过 95%。此外，公司全年收集各部门质量文化践行事迹案例 60 余份，每季度评选质量文化标杆 5 人，以激励机制推动质量文化深植。

开发优化课程

70 门

培训时长

323 小时

本年度，公司各产线及部门针对识别出的常见质量问题开展定制化培训：

● 厨电产品线



开展计量体系赋能活动，覆盖 4 个事业部；组织工厂开展质量月活动，分享质量工作亮点；季度举办质量改善创新项目活动、厨电最美工匠活动。

● 制冷产品线



组织质量管控培训，开展技能竞技活动，激励员工不断提升质量意识和专业技能，并应用到工作当中。针对新建工厂开展“一对一”专项赋能，组建专业团队对其开展质量、计量、ESD 管理体系培训，评估新建工厂全流程质量管理体系存在的薄弱及风险点，推动薄弱环节优化升级，提升过程质量管理体系的稳定性。2025 年，制冷新建工厂首次通过 QC 080000 有害物质管理体系认证。

● 洗涤产品线



开展标准专项宣讲培训，提升员工对标准的理解及实践能力。2025 年，我们开展 1 次 ISO 9001 质量管理培训，1 次 QC 080000 有害物质管理培训，同时计量体系赋能活动覆盖 4 个园区 10 家工厂员工。此外，我们组建集团及产业内的讲师团队，系统开展系统质量体系、有害物质体系、计量体系讲师培训，有效强化员工在外检、实验室分析、新品管控等方面的专业能力。

● 水联网产品线



采用线上线下相结合的方式累计覆盖质量相关人员 1,579 人次，涉及质量工具类、法律法规类、测试标准类等多个维度。

海尔全球计量日活动

公司连续五年举办国际计量日暨海尔全球计量日活动，覆盖国内外 90 家工厂。2025 年，我们通过组织计量知识培训、计量器具专项检查技能竞赛等活动，强化全员计量管理意识，推动形成重视计量、学习计量、善用计量的质量文化氛围。

海尔智家升级发布《海尔全球实验室质量管理准则 2.0》，全面提升全球实验室检测质量管理水平。公司 6 名专业讲师获聘为中国检验检测学会电子电器分会培训讲师，成为中国家电行业首家获聘任企业。

◆ 检测技术领域：针对 43 家单位化学实验室开展 RoHS 法律法规及设备操作专项培训，赋能化学检测人员 138 人次，深化检测人员对法规的认知和理解，有效提升产品合规水平及人员实操能力；

◆ 检测基础领域：开展质量监控方法、测量不确定度评定、校准方案制定等培训，持续提升检测质量控制水平；

◆ 检测质量管理体系领域：对 59 家单位检测人员开展化学检测领域、电气检测领域 CNAS 体系管理要求专项培训，赋能 314 人次。



获聘中国检验检测学会电子电器分会培训讲师

6 名

海尔智家积极参与各类质量项目成果、质量技术创新成果、专利标准、学术论文等竞比和交流活动，以及相关标准制定，推动行业质量管理进步及规范发展。2025 年，公司累计参与行业学术交流活动 4 场，覆盖智慧家庭场景、人工智能语音、智能家居创新等核心领域，在吸收外部先进理念与实践的同时，对外输出了公司领先技术案例和管理特色，持续推动公司检测质量管理的开放创新。公司发布《海尔质量管理之道——从零距离到

零边界》，为数字经济时代全球企业的高质量发展提供了具有借鉴意义的模式与路径参考。

本年度，公司荣获多项质量管理荣誉，其中国际性成果 11 项，包括斩获国际质量管理小组会议（ICQCC）4 项金奖；国家级及行业级成果 46 项，包括全国质量标杆奖、市场质量信用等级评价获评 AAA 级企业、用户满意度评价五星级企业等。

指标和目标

我们制定“零缺陷”质量目标，并以此为导向持续完善升级质量管理工作：

短期目标 (2025 年 - 2027 年)	2025 年目标进展
产品不良率改善 10%	产品不良率改善 8%



实现无忧服务

海尔智家以治理为根基、以用户为核心，构建全流程一体化智慧服务体系，推动服务向全生命周期陪伴转型，用专业与温度共创美好生活。

治理

为了打造全流程、一体化的智慧服务，海尔智家搭建了用户全生命周期体验管理平台，成立口碑委员会，建立以用户为导向的服务机制，对服务场景进行优化梳理，积极响应用户服务需求，创造最佳服务体验。

战略

公司始终以用户为中心，与用户共创美好生活。我们以“真诚到永远”的服务理念，不断完善服务体系标准，提升用户体验。我们打造数字化服务平台，提升用户服务效率；严格保障用户隐私安全，以实际行动实现用户最佳体验。

影响、风险和机遇管理

服务模式升级

海尔智家持续推动服务模式升级，提升用户全生命周期服务体验，试点推进家电与家居一体化服务标准。2025年，公司联合中国质量万里行促进会，首次发布《家电特殊安装场景改造规范》国家团体标准；首创《柜电一体化交付标准》，该标准能够实现家电与柜体融合设计及协同交付，解决柜电交付不同步、不统一、不契合等用户痛点。

数字化平台优化

海尔智家致力于打造透明、高效、可参与的全流程数字化服务体系，以提升用户服务体验。通过海尔服务小程序，用户可自助查询服务政策与收费标准，依据智能推荐的解决方案自主排查故障，并通过文字、语音、视频等多种方式与服务师实时交互。当用户提出服务需求时，系统基于智能算法模型，实现精准识别与秒级智能派单，大幅缩短用户等待时间，提升服务响应效率。服务完成后，系统自动推送收费账单，确保收费透明；用户全程可视化监督服务进程并进行评价；服务整体结束后，小程序会自动向用户生成并推送服务完工报告。同时，公司构建了服务商与服务师工作平台，支持服务商的数字化运营，以及服务师在平台上的用户承接、工作执行与职业成长，为持续优化用户体验奠定了坚实的能力基础。2025年，公司搭建“师商”²⁰ AI智能体，集成多场景数据与算法，构建了一个覆盖服务师商日常工单处理、服务方案推荐及培训学习等场景的一体化数字助手，实现了4.5万条以上专业知识的秒级获取，提升了工作效率，助力其达成用户服务“一站到位、一次就好”的目标。

多元化提升培训

海尔智家搭建覆盖全流程、全产业链的分类化、数字化服务培训体系和操练考比体系，持续强化一线服务人员专业能力建设，培训内容涵盖服务技能竞赛、服务理念与意识、服务规范及专业技能等。本年度，公司开展新生认证、升级认证、金牌服务师认证，采用“线上课程学习+线下技能实操”相结合方式，提升培训质效。同时，公司通过校企合作定向培养专业服务人才，保障服务人才供给质量。2025年，公司与开封职业学院建立校企合作关系，建设2,000余平米实操培训基地，通过真实场景模拟提升服务人员实战经验。本年度，公司现有服务金牌讲师团队2,081人，全年累计开展培训4万余场次，培训合格服务人员21万余人次，开展线上新媒体培训1,200余场，区域、全国技能大赛26场。

服务金牌讲师团队

2,081 人

培训合格服务人员

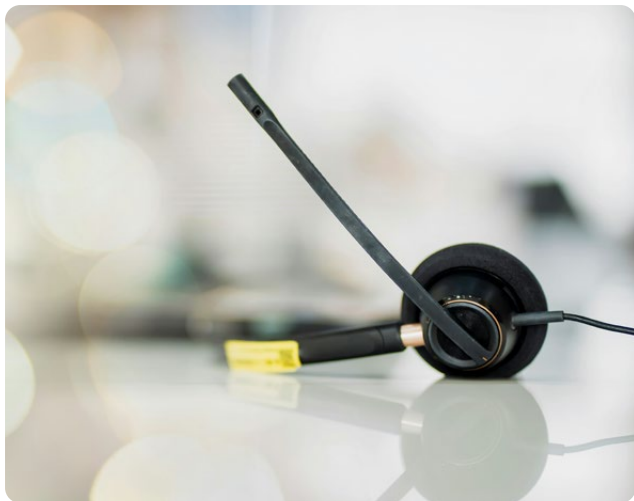
21万 余人次

线上新媒体培训

1,200 余场



²⁰“师”指服务人员，为用户提供设计、送装、维保、换新等服务；“商”指服务商，即各地服务网络。



客诉处理及改善

公司持续完善用户投诉响应与管理机制，用户可通过 400 客服电话，海尔服务微信小程序、公众号，海尔官网、第三方销售平台等多渠道反映问题。2025 年，我们新增用户体验主动关怀能力，依托模型算法对影响用户体验的关键节点实施监控，识别潜在体验风险并提前预警介入，实现从“被动接受”向“主动关怀”的转型。

在投诉处理方面，在我们接到用户投诉后，系统会自动将投诉信息推送给相关责任人，客服于 1 小时内响应用户诉求，24 小时内完成问题闭环。处理过程中，用户投诉信息处理全流程可视，处理超时将升级至更高级别人员处理。本年度，我们设立用户关系经理团队，对服务过程中产生投诉的用户实施“一对一”沟通与问题跟进。

2025 年，公司完成用户投诉信息与主动关怀问题的全面数字化升级，通过内部数字化工作台能够及时调度服务人员，实现问题快速响应与及时解决，并通过数据联动将处理进度与结果同步至相关服务节点。

指标和目标

公司不断完善服务体系标准，以实际行动实现用户“零抱怨，零延误”。2025，在中国区域，我们收集各个渠道的各类用户满意度调查结果，通过综合评价分析，公司产品满意度达 99.88%。同时，我们制定客户服务相关目标，即 2026 年用户满意度达 99.56%，2027 年用户满意度达 100%。

2025，在中国区域，我们接获 51,126 条关于产品及服务的投诉，投诉结案率为 100%，投诉解决满意率为 99.98%。本年度，我们未收到重大客户投诉。

投诉结案率为

100%

投诉解决满意率为

99.98%

创新驱动升级

海尔智家以创新为核心战略，深耕智慧家庭、绿色低碳、智能家电等关键领域，以技术突破引领行业升级、赋能用户美好生活。

治理

海尔智家构建了贴合各产品线发展需求、层级清晰、权责明确的创新研发管理架构，形成“集团统筹、平台支撑、产线落地”的管理体系。公司由研发平台提供技术与资源支撑，各产品线研发部门精准落地产线研发任务，明确各层级研发职责，推进技术与产品创新研发和成果转化。

海尔智家秉持国际化视野，构建了“10+N”全球开放创新体系，涵盖十大研发中心和多个创新中心，实现研发、生产与销售的本土化。公司打造HOPE平台，汇聚全球创新者，形成广泛的研发生态网络。

战略

海尔智家将创新视为推动产品升级的核心动力。公司在全球布局十大研发中心，依托广泛的生态资源网络，挖掘与产品需求相匹配的创新技术，并在智慧家庭、绿色低碳等关键领域开展研发与创新，引领行业发展。



影响、风险和机遇管理

海尔智家立足专业优势，推动多项技术的研发与应用，不断升级迭代产品工艺，为客户提供全场景的健康产品，并推出多款绿色节能、适老化产品，构造多维度的智能健康家居生活体验。

智能产品

海尔智家将人工智能技术深度融入产品核心架构，通过智能算法持续优化设备运行逻辑与能效表现，在显著提升能源与资源利用效率的同时，系统性降低产品的整体环境影响。这一技术路径不仅推动了家电性能向精准化、自适应方向持续演进，也为用户构建了更智慧、更绿色、更可持续的家庭生活方式。

● 电力调度

结合当地用电政策，利用 AI 节能技术识别低碳电力时段，自动匹配运行模式并动态调节食品储存环境，实现最大节能 15% 以上，该技术已在全球范围内推广，全面应用于全品类冰箱产品。

AI 节能算法主动自适应房间负荷与建筑特性等外部环境的动态变化，构建以能量消耗、热不舒适性和软约束为要素的目标函数，借助优化计算模块求解最优控制参数，在确保舒适性的前提下达成最好的节能效果。



实现最大节能

15% 以上

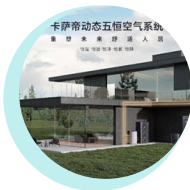
● 环保烘干

洗碗机利用 AI 识别功能在洗涤周期结束时自动开门，通过自然气流提升烘干效率，实现零额外能耗的烘干效果。



卡萨帝抽屉式洗碗机

抽屉式洗碗机搭载全球首创液力悬浮技术，通过变频电机与智能传感技术的深度协同，构建了“水量监测—动力调节—清洁保障”的闭环 AI 控制系统，提升洗净指数 12.5%，降低耗水量 20% 以上。



卡萨帝 AI 动态五恒空气系统

卡萨帝 AI 动态五恒空气系统采用系统级绿色设计，从“源—末—控”全链路优化，无需吹风即可实现全屋冷热均匀，舒适度大幅提升的前提下，避免了风阻带来的能耗。系统通过 AI 统一决策优化设备运行逻辑，可降低 20%~30% 设备能耗。



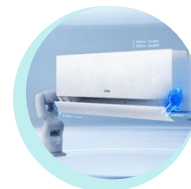
海尔洗衣机

海尔洗衣机通过构建全流程 AI 协同链群，致力于为用户带来更智能的体验。产品搭载“AI 之眼”技术，可智能识别夹衣、混色、空筒等状态，实现基于智能感知的“看着洗”；产品搭载了直驱电机 AI 快净技术，可节省 30% 的洗涤时间；该产品打造了“电子说明书智能配置管理平台”，实现说明书快速配置。



卡萨帝致境系列烟机灶具

卡萨帝致境系列烟机灶具成套产品采用基于“AI 之眼”的全场景灶具联动技术，可实现全自动开关机，及自动调节风量，避免能源浪费；实现智能防溢锅、防空烧，带来更省心便捷的厨房体验；深度融合基于智家大脑 HomeGPT 的 AI 语音交互系统，使用户享受更智能、便捷的厨房生活。卡萨帝致境 Ultra 烤箱内嵌“AI 之眼”，精算自动识别食材形态与规格，实时调整烹饪曲线，搭配精控蒸汽辅助，熟度全托管，自焕新循环，实现 90% 油烟自净化，真正做到“只闻到饭菜香，不见油烟踪迹”。



海尔聪明风系列壁挂式空调

海尔聪明风系列 1.5 匹变频壁挂式空调搭载了 AI 节能科技，通过“AI 智慧节能算法”与“云端智适应技术”协同工作，能够依据房间温度变化的速率，提前预判并优化节能运行路径，减少无效功耗；融合地域气候、季节特点及用户使用习惯等多维数据，实现自适应调控。与传统空调相比，该系列空调能耗降低可达 40% 以上。

智慧康养

海尔智家前瞻布局适老行业，打造“1+5+N 智慧康养全场景解决方案”，并结合中国国情探索出了 3790 智慧养老体系，把专业康养服务搬进居家生活。2025 年，我们正式发布银发经济新品牌 Haier care，以“让天下父母有尊严地享受生活”为使命，聚焦活力、介助、介护、康复四类人群“衣、食、住、行、娱、康、伴”等方面的需求，用科技守护银发人群的美好生活。

产品层面，公司针对卫浴场景开发语音控制沐浴系统，支持水温自动调节至预设温度；浴霸配备跌倒检测功能，可在触发时通过语音报警并通知家属；智能马桶具备自动感应及座圈温度调节功能；床椅一体式护理床支持电动调节，便于卧床老人转移至轮椅；AI 助眠系统可联动灯光、窗帘、空调、电视等设备，打造舒适睡眠环境；上下肢运动器材等康复类产品可通过电视支持患者主被动训练模式，帮助康复人群恢复运动能力。

模式方面，针对当前国内养老服务体系存在的居家养老配套不足、社区养老功能不完善等问题，公司创造性推出康养社区综合体新型养老模式。该模式以“养老不离家”为内核，通过提供产品、场景装修、信息化平台、服务、生态产品等，把“星级养老院”的配套服务搬回家。



绿色产品

海尔智家在确保产品符合健康安全标准的前提下，积极顺应绿色消费潮流，将低碳环保理念作为产品研发与创新的核心方向。2025 年，海尔智家围绕各产品条线研发亮点产品与技术，持续升级绿色可持续产品。公司下属的青岛海尔制冷电器有限公司的“高效节能冰箱多场景绿色低碳技术示范项目”成功入选国家发展和改革委员会《绿色低碳先进技术示范项目清单（第二批）》。

更多详细内容请见本报告“专题一：数智驱动——开启智慧生态”章节及“全生命周期绿色管理”的“绿色设计”小节。

专利与知识产权保护

海尔智家秉持“保护知识产权就是保护创新”的理念，坚定实施以高质量专利为核心的高质量专利战略。公司建立了完善的专利管理体系与运营机制，探索出“技术、专利、标准”协同发展的创新模式，积极推动专利的创造、管理、保护和运用。

公司在国际范围内严格遵守运营所在地适用的知识产权法规，包括《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等，并建立全球管理机制，制定并发布《专利资产评估与专利维持放弃管理平台》《专利许可及转让管理流程平台》等制度，优化《专利质量管理平台》《专利激励平台》等办法。在保护自身知识产权的同时，我们尊重任何第三方的知识产权，愿意在FRAND²¹原则下与权利人通过交叉许可、一揽子授权等协商方式达成协作，遵循产业互利的原则，促进产业理性竞争。

²¹ 全称为 Fair, Reasonable, and Non-Discriminatory 原则，是一种旨在确保标准必要专利许可过程中的公平性、合理性和无歧视性的原则

我们建立全球知识产权管理体系，通过海尔科技创新委员会下设的全球知识产权和标准管理委员会，实施知识产权和标准的一体化管理，统一规划全球知识产权战略，明确知识产权全球布局、权属确定、运用管理等相关流程与规则。我们制定全球知识产权奖励制度，设立最佳专利奖、专利应用奖等，以营造全员创新氛围，激发全员创新活力。

为保护海尔智家的知识产权与专利，我们建立了专利预警系统与快速维权响应机制，运用专业评估模型，从技术、市场、法律角度评估专利，通过科学的分类和标记方法，对具有较高技术、市场和法律价值的专利进行准确识别和管理，并据此构建可维权专利数据库和专利预警系统，详细记录专利信息与维权要点。同时，建立跨部门快速维权响应协同机制：市场部门反馈侵权风险与需求，研发部门提供技术支持，专利部门统筹管理，法务部门负责维权诉讼，各部门紧密配合，推动专利价值实现，完善市场防护体系。

2025年，公司未发生任何专利侵权事件。

● 搭建全球数字化平台

我们正积极推进全球知识产权数字化平台的建设，旨在实现知识产权的实时动态管理与全球共享。该平台覆盖知识产权的创造、运用、保护、管理和服务全生命周期，为全球范围内超过 1 万名研发人员提供有力支持。2025 年，海尔智家在全球累计申请专利 12 万余项，其中发明专利 7.8 万余项；海外发明专利申请 1.9 万余项，覆盖 36 个国家；累计获得国家专利金奖 12 项，位居行业第一。

指标和目标

制定智慧家庭产品使用体验标准及设计规范，产品体验提升 30%；适老化产品创新设计，拓展康养品类。



人单合一 点燃个体进化潜能

秉承人单合一文化，我们将每一位员工视为驱动企业向平台服务型生态进化的“创客”。我们致力于构建一个安全、包容且由数智技术驱动的成长平台，释放人才潜能，实现从“人才成长”到“生态共生”的价值升华。

◆ 回应的联交所 ESG 指标：B1 雇佣，B2 健康与安全，B3 发展与培训

◆ 回应的 A 股 ESG 指标：员工

◆ 回应的 UN SDGs:



04

我们的目标

短期目标（2025年-2027年）

员工权益

建立灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展

精准关怀，提升员工工作幸福感、成就感，致力于实现国内运营区域员工抱怨响应率 100%

到 2027 年，智家乐学目标上线 1,600 门课程，认证讲师 600 人，打造多元化学习场景，实现智能化推送学习资源

年轻高潜创客快速发展，发展率达到 32%，赋能员工实现自身价值最大化

外部开放吸引人工智能及高科技人才，内部加强员工 AI 智能能力提升

提升多元化及包容性，国内运营区域研发类岗位女性员工占比达到 25%

员工关怀

建立健全员工沟通渠道：搭建线上、线下多元化沟通平台，建立问题反馈和解决机制

员工多元福利制度：为所有员工提供节假日、高温、服装费、生日等多元福利，提升员工幸福感、成就感

全方位员工关怀：关注员工身心健康，提供健康保障与心理支持，营造关爱氛围，为员工提供健康体检、就医、子女入学、员工爱心救助等全方位关怀服务

员工团建活动：根据员工需求提供体育类、拓展类、交友类等各类团建活动，提升员工身心健康

健康与安全

安全生产零事故

2025 年目标进展

已建立劳动所得、超利分成、股票期权等相结合的多元化激励组合

国内运营区域已建立员工沟通渠道“心声”平台，72 小时内及时回应员工诉求，实现员工抱怨响应率 100%

为员工搭建线上学习平台 - 智家乐学，整合专业课程、通用类、领导力类丰富的学习资源，集成多维数据生成可视化看板，为员工能力提升、成长发展提供支撑

新任年轻干部较同期提升 9.6%

开放吸引行业一流人工智能及高科技人才，内部进行员工全员 AI 培训

国内运营区域研发类岗位女性员工占比达到 23%

公司建立了多渠道的员工沟通及申诉机制，聆听员工声音，在第一时间针对员工问题给予反馈

在中国运营区，公司为所有员工提供节假日、高温、服装费、生日等多元福利基础上，还为员工设置新校园创客假、迎春假、中高考陪考假、海尔年假、育儿假、父母陪护假等多样化假期，并为新入职员工增加年假，帮助员工实现工作与生活的平衡

在中国运营区，公司守护员工身心健康，为 884 人次提供现场一对一心理咨询服务；为员工健康体检、就医、子女入学、员工爱心救助等全方位关怀服务

2025 年，公司组织体育类、拓展类、交友类等各类团建活动，提升员工身心健康

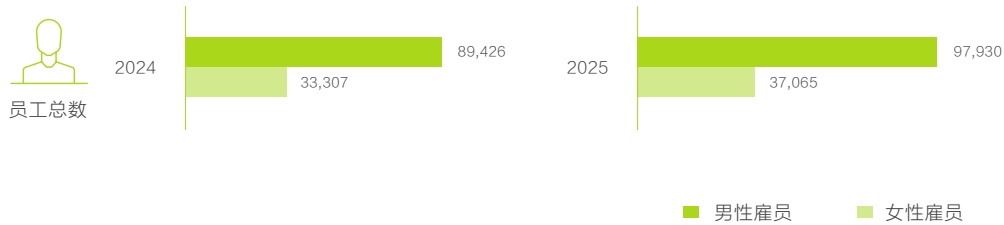
2025 年，安全生产零事故



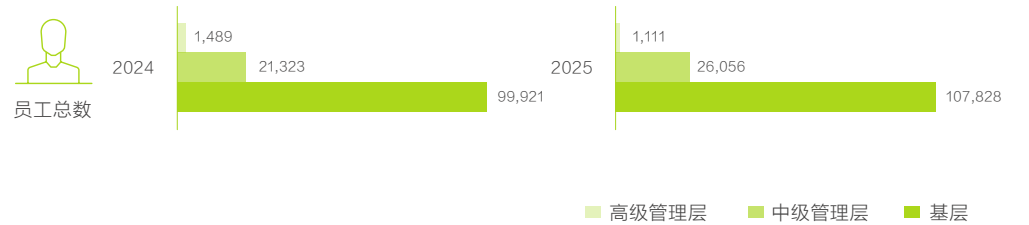
深化多元共融

海尔智家持续创造多元化的机会与包容性的环境，让员工在变革中实现自我成长。截至报告期末，我们在全球拥有员工 13.5 万名，来自全球 50 多个国家和地区，其中海外员工 5.4 万名。

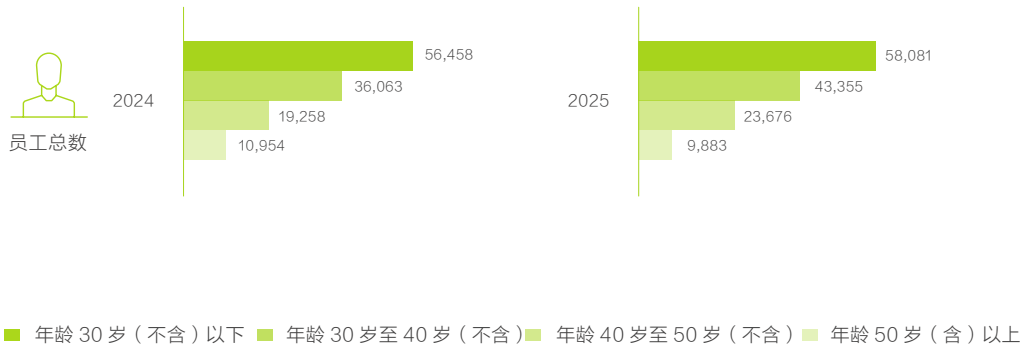
按性别划分的员工总数（人）



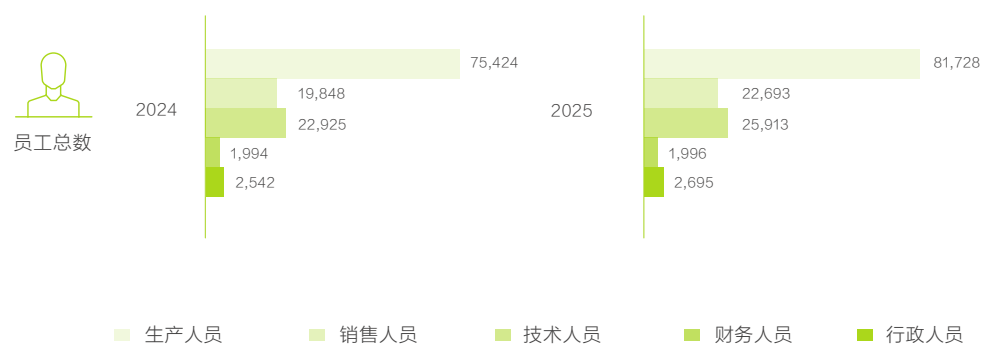
按职级划分的员工总数（人）



按年龄划分的员工总数（人）



按类型划分的员工总数（人）

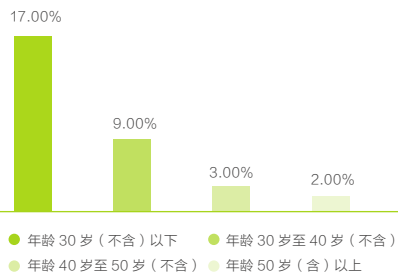


按地区划分的员工总数 (人)

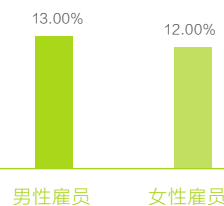
- 中国
2024 年员工数: 78,783
2025 年员工数: 81,303
- 欧洲
2024 年员工数: 11,714
2025 年员工数: 5,722
- 亚非
2024 年员工数: 14,246
2025 年员工数: 22,432



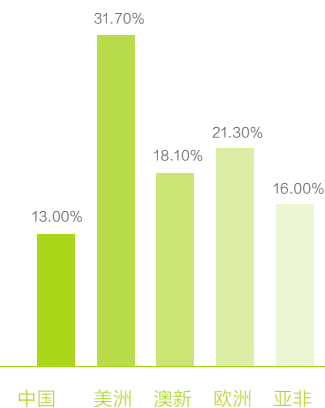
- 美洲
2024 年员工数: 16,032
2025 年员工数: 21,098
- 澳新
2024 年员工数: 1,958
2025 年员工数: 4,440



按年龄划分的员工流失率



按性别划分的员工流失率



按地区划分的员工流失率

构建全球包容性

海尔智家始终秉持开放包容的态度，在全球范围内打造多元、和谐的工作环境，促进不同国籍、不同文化背景的员工之间相互交流、相互理解。

GE Appliances 致力于打造平等、尊重、包容、多元的企业文化，支持不同背景的员工交流共融，构建有归属感的工作环境。GE Appliances 员工自发组织成立“亲和网络”(Affinity Networks)，为员工提供分享兴趣、技能和经验的安全空间，并提供支持关键业务计划的参与机会。基于员工对 GE Appliances 的高度认可，2025 年，GE Appliances 连续四年被认定为制造业和生产领域最佳工作场所。

FPA 制定了适用于所有员工、承包商、董事成员、志愿者等人员的《多元化、公平和包容性 (DEI) 政策》，携手客户、供应商和社区，以建立公平公正、包容和有归属感的工作环境为愿景，树立无偏见意识，吸引、留存具有潜

力的多元化人才，并鼓励员工定期对公司的领导力、文化和体验进行反馈。此外，FPA 定期更新 DEI 沟通和学习材料，并将 DEI 培训纳入员工核心学习计划。

海尔欧洲英国公司已成立平等与多元化委员会，并定期召开会议，推动有关政策与措施落地。此外，海尔欧洲英国公司开展 DEI 评估，以了解员工

的多元化分布情况并收集员工反馈，评估结果为公司 DEI 战略提供指引。海尔欧洲英国公司与外部 DEI 组织合作，提供包容性教育和资源。例如，外部顾问就神经多样性开展讲解演讲，专业第三方提供了关于更年期（包括“男性更年期”）的培训，人力资源团队定期举办小组对话，以确保政策的包容性和支持性。



GE Appliances 企业平等指数 100%

女性员工发展

海尔智家的蓬勃发展得益于众多具有卓越领导力、敏锐洞察力及非凡创造力的女性管理者与女性员工。公司在全球范围内积极推广性别平等的工作制度和环境，持续优化女性员工职业发展体系，推出专为女性员工设计的职业规划课程，激励女性员工充分发挥自我潜能，实现个人价值。针对女性员工在职场中可能面临的挑战，我们采取一系列支持措施，包括设定同工同酬的薪资结构，全面执行婚假、产假、哺乳假、妇女节等假期，并依法支付相应的报酬。

公司国内运营区每三年与工会签订《女职工专项集体合同》，签订率为100%，切实保障女性员工合法权益。此外，我们为女性员工提供多样化的福利，涵盖专项妇科体检项目、爱心妈妈小屋设施等，并定期为女性员工举办各类活动，助力女性身心健康全方位发展。

公司海外运营区也非常重视女性员工的权益与发展。FPA 在公司内外部发起多个女性职业发展项目，积极培养女性领导者，为女性提供职业发展机会。从高层管理团队到生产线，女性赋能组织（Empower Women ERG）为公司内的所有女性提供了强大的同辈交流框架，该框架旨在引导、培养并促进她们在公司中的职业发展。该组织的成员还会积极参与并支持我们所在社区中众多以支持女性和儿童为主题的组织。2025 年，公司女性员工占比 27.5%，其全球管理层女性员工占比为 15.1%

女性员工占比

27.5%

全球管理层女性员工占比为

15.1%

工会组织开展丰富多彩的活动庆祝国际妇女节



国际妇女节活动

2025 年国际妇女节期间，海尔智家工会通过组织吉祥编绳、特色糕点“和果子”制作等丰富多彩的庆祝活动，凝聚了企业女职工的巾帼力量，激励她们在岗位工作中与时俱进、开拓创新、建功立业，充分展现了新时代海尔创客女职工的风采与魅力。



保障员工权益

海尔智家严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》及其他运营地相关法律法规要求，并参考国际劳工公约²²，制定《员工行为准则》，持续优化招聘雇佣、工作时数、假期、平等机会等管理制度，保障员工享有合法权益。

雇佣管理

公司致力于为每一位员工提供平等的机会。在招聘录用、薪酬福利、职业发展、奖励惩处时，我们以客观事实为依据，不因员工的性别、年龄、身体特征等原因而对员工产生歧视或差别对待，并相信国别、民族、籍贯、宗教信仰等差异能激励更大的创新。依法按时、足额为员工缴纳五险一金等各项社会保险，做到社会保险全覆盖。公司健全员工聘用、晋升及离职相关制度，严格审核入职人员信息，与被雇佣者签订完全符合法律规定的劳动合同，并依法处理员工离职程序，保障员工雇佣的公平合法。本年度，集体合同签订率达100%。

公司禁止强迫劳动和聘用童工，坚决保障劳动者人权。若发生类似事件，我们将严格依据法律法规及公司规定进行严肃处理，妥善安置被强迫劳动者及童工。2025年，公司未发生任何违法违规雇佣事件。

公司重视残障人士的职业发展，为残障人士提供就业机会，并提供专业的培训和职业发展规划，助力其实现自我价值。2025年，公司为110名残障人士提供了工作岗位，践行多元、包容的坚定承诺，让每一位员工都能发挥所长。

集体合同签订率达

100%

提供工作岗位的残障人士达

110名

积极正面的工作环境

海尔智家积极培养风清气正的职场文化，致力于营造互相尊重、积极健康、没有偏见和骚扰的工作环境，坚决反对任何形式和一切人际交往中的性骚扰或性侵犯行为，男性员工的相关权益也在保护范围之内。

我们为员工创造积极正面的工作环境：

- ◆ 鼓励多元化员工队伍，提供无歧视、无报复、无骚扰、无任何形式虐待的工作场所，不容忍任何带有羞辱、恐吓或故意的行为；
- ◆ 营造互相尊重、积极健康、没有偏见和骚扰的工作环境，坚决反对任何形式和一切人际交往中的性骚扰或性侵犯行为；
- ◆ 鼓励员工对日常工作中的不当行为或陋习主动向相关部门反映，公司持续为员工提供必要的支持和帮助。

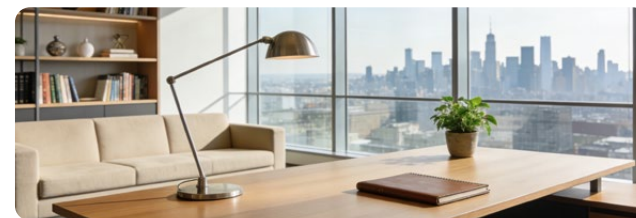
公司对性骚扰、性侵犯等行为零容忍。员工若遭遇或目击性骚扰或性侵犯，可以登录独立的合规举报热线（www.haierchina.ethicspoint.com）或发送邮件至举报邮箱（jubao@haier.com）。相关部门接收举报后立即成立应急工作小组开展调查，一经查实从严处理，对于情节严重的内部或外部涉案人员及时移交公安机关，追究其刑事责任。同时，公司建立常态工作机制，推动各部门对工作场合的酒桌陋习、低俗玩笑、涉黄言论等不当方式自查自清。

工时管理

我们不断优化工时管理制度，设立了链群和小微²³的自主时间管理政策，链群和小微可根据国际惯例、行业特点、业务场景来自主决策工作时间和考勤方式，使员工的工作时间更加灵活，方便员工更好地平衡工作及生活。

自主时间管理政策：

- ◆ 灵活工时制度：推行弹性工作制，允许员工根据个人需求和和工作性质选择合适的工作时间，早来早走，灵活办公；
- ◆ 智能考勤系统：引入智能考勤系统，支持人脸识别自动打卡、ihaier手机签到等功能，确保考勤数据的准确性和实时性；
- ◆ 假期管理升级：员工可自定年假计划，当年度未休年假可顺延至下一年。在法定假期基础上，公司增加企业专属福利假期，如“家长会假期”“新入职创客假”“创客迎春假”等，关怀并支持员工日常生活。2025年，中国区域部分省市增加婚假天数并扩大婚假适用范围，海尔智家在各相关运营区域全面落实该项政策。



²² 国际劳工公约包括《同工同酬公约》《最低就业年龄公约》《禁止童工劳动公约》《就业和职业歧视公约》《强迫劳动公约》《废除强迫劳动公约》《职业安全与卫生公约》等。

²³ 链群和小微均为海尔智家内部的组织架构单元名称。

助力人才成长

海尔智家秉持“人人可发展，人人被关注”的原则，构建起覆盖全球的多元化招聘网络。公司通过完善的激励体系、广阔的发展平台、创新的文化氛围及丰富的培训资源，全方位赋能员工，助力其实现个人价值的最大化。同时，公司利用人工智能与数据平台，为全球人才提供个性化、精准化的持续成长资源，实现了对人才的精准识别、科学培养与高效发展。

强化人才储备

公司贯彻落实开放、包容理念，通过校园招聘、社会招聘等招聘渠道开展人才招聘工作，不断完善人才结构。

吸引应届生

海尔智家加强全球校园一流人才吸引。本年度，海尔智家针对应届毕业生开展2次招聘项目，打造“1+4+N”的专项人才吸引体系，吸引近3,000名应届生。2025年，公司吸引2025届入职918人，其中来自“双一流”高校的人员占比78%，硕士及博士研究生人员超60%；2026届已签约1,521人，其中来自“双一流”高校的人员占比91%，硕士及博士研究生人员超81%。



吸引社会人才

2025年，海尔智家从“被动接单”升级为“人才即需即供”，聚焦科技人才、AI人才、国际化人才提前做短中长期人才布局，构建内外部人才池，进行事前人才储备，中国区域全年累计吸引关键核心人才1,830人，保障业务快速发展。

设立人才激励机制

海尔智家已建立覆盖全体员工的基于绩效的薪酬激励体系，通过劳动所得、超利分成以及股票期权等多元化组合方式，充分发挥每一位员工的积极性。其中，每位员工考核聚焦成果及关键指标，每月度、季度进行评价，评价结果与奖金挂钩。评价优秀的员工可以参与内部增值分享，获得股权激励。

本年度，公司针对不同发展阶段，建立差异化、多元化的激励机制，让所有员工与企业共同成长。

我们持续推行涵盖海内外员工的“A+H股”全球激励体系，以吸引、激励和稳定公司核心人才。2009年至今，公司推出了多期股权激励计划、员工持股计划，激励对象涵盖公司管理人员及核心员工。2025年，公司发布了A股员工持股计划、H股员工持股计划，参与人数共计约2,597人，

激励基金总额为82,000万元。本次股权激励对象为对公司整体业绩和长期发展有重要作用的核心员工，涵盖中高级管理层、部分核心技术或业务人员。

公司设立多元化的创新激励机制积极倡导并鼓励员工创新。我们组建员工创新成果推广小组，通过发放创新研发奖金等形式，实现员工与公司的双向创新，认可员工创新成果，强化员工创新驱动力。



拓展发展通道

海尔智家为员工多元的晋升机会和广阔的职业发展空间，畅通员工职业发展通道。以智能制造为例，打造了三类发展模式，其中：

- ◆ **经营型**：通过管理自己、他人、团队和业务，积累行业经验、提升精细化管理能力、深化降本增效的能力，实现个人价值和职业成长；
- ◆ **专业型**：通过运用专业知识和技能、解决专业问题、提供专业解决方案，实现个人在某一专业纵深发展或多个专业复合型发展；
- ◆ **专业迭代引领大赛**：通过抢战略样板 / 顽症课题，以专业项目为载体，通过项目竞技获得相应荣誉的大赛通道。

此外，我们明确核心关键岗位复合型人才之“之字形”发展路径标准，打破“垂直型”发展路径，为员工职业发展导航，牵引员工自主发展，强化复合型人才培养与发展。公司会定期对所有员工进行职业发展评估和绩效回顾，以便针对性提供发展通道及培训计划，助力员工成长。

公司搭建不同专业赛道的人才培育赛出机制，设立了科技创新奖、链群增值赋能奖、专业技能人才和年轻赛道专项荣誉等，鼓励持续的创业创新，成为同赛道中的佼佼者，并结合课程培训、专题研修、轮岗历练、项目历练等，全面助力员工能力提升。



三类发展模式

完善培训发展体系

海尔智家构建覆盖海外员工在内针对全体员工的全方位、多层次的人才培训体系，通过课程培训、专题研修、轮岗历练、挂职交流、导师带教等多种方式，提供丰富多样的学习资源，助力员工提升综合能力。公司强调业务场景驱动的实战化培养模式，实现“以战代练、以练促学”。

为满足员工学习发展需求，公司为员工搭建线上学习平台“智家乐学”，支持碎片化学习，沉淀了专业课程、通用类、领导力、AI类丰富的学习资源，系统自动记录学习轨迹，集成多维数据生成可视化看板，员工可按需学、随时学、随处学，持续提升个人能力，实现职业成长。此外，我们开展培训项目评估工作，收集员工对培训内容、培训方式的意见和建议，以针对性提升培训效果。

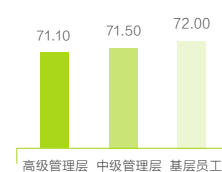
2025年，海尔智家国内全体员工培训覆盖率 100%，人均受训时长达 71.90 小时。



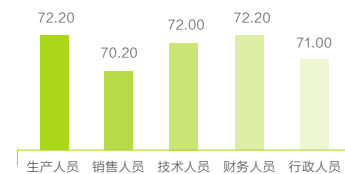
按性别划分-国内员工完成受训的小时数(小时)



按职级划分-国内员工人均受训的小时数(小时)



按类型划分-国内员工完成受训的小时数(小时)



海尔智家人才培训体系



青柠计划

针对校园潜在员工的前置培养计划，所有拿到 Offer 的同学可以在线通过青柠计划提前学习创新创业的知识，感受海尔文化。



智领计划

定向选拔孵化一批践行海尔智家文化价值观，高素质、高能力、高潜力的复合型人才。通过高管直接带教、核心业务域历练、职业发展全程关注，系统化打造未来在管理、营销和技术等领域的经营管理类领军人才。



GEDP (Global Engineering Development Program)

针对具有全球视野、可主导全球项目的卓越工程师设立，为员工提供产业轮岗，全英文专业培训课程等领先技术项目，目前已在中国、美国、墨西哥等地同步启动。



“探索者、攀登者、开拓者、引领者”系列

“探索者、攀登者、开拓者、引领者”系列人才培养发展直通车，推出“全球供应链经营人才后备梯队项目”，通过共识人才标准、差异化赋能的人才培养，打造年轻化、有厚度的人才生态。



领导力项目

针对现任及后备领导者，公司为其提供领导力培训项目，旨在培养其能力并加强沟通，使其具备以下能力来提高团队的弹性和有效性 (i) 沟通协调能力，使团队能够克服困难的情况并解决问题；(ii) 任务拆解及分配能力，能够更好地将任务和项目委派给更合适的团队成员；以及 (iii) 敏捷的认知，使其更善于理解和捕捉外部需求，以领导定制新的、不断变化的项目。针对培养中高层管理者，公司制定系列发展方案，展开线上、线下混合的学习赋能项目。为了便于自主学习，我们搭建海内外在线学习平台，该平台支持 24 种语言，以满足海外各区员工的语言需求。



MEDP- 智造工程师发展计划 (Manufacturing Engineering Development Plan)

为新锐创客搭建加速成长平台，通过接触全球最顶尖的智造技术，与行业大咖近距离交流，与海尔最前沿智能制造技术研发工程师合作，培养可以引领智能制造的智造专家。



创客训练营MTC (Maker Training Camp)

针对新入职员工，采用线上线下相结合的阶梯式学习培养模式，通过“大咖面对面”、创意拓展、导师辅导、全价值链节点历练等成体系的学习模块，让新员工对自我全面认知，在公司找到属于自己的舞台。



智能制造“星”

针对核心岗位，对不同赛道的员工进行多元化差异培养，开展“星耀、星灿、星火”三大类项目。



构建多元职业技能培训体系与复合型人才职业发展路径

系统化培养员工的岗位技能、多技能和专业技能，助力员工获得职业等级认证、拓宽职业发展空间。2025 年，公司累计颁发职业技能等级证书 6,612 人次，其中 181 人次获得国家级和省级技能荣誉称号。

2025年特色人才培养项目

海尔智家与吉林大学共同打造“海尔·吉大创客班”

旨在通过体系化的赋能及业务交互体验，提前锁定和培养符合海尔发展战略的高潜人才，并提升学生的综合就业竞争力。

智家数字化 2025AI 人才培养项目

聚焦内部数字化人才向 AI 复合型转型，从各领域选拔 120 名产品及开发菁英，分设 AI 产品经理营和大模型开发营，开展 4 个月线上学习、线下工坊及 48 小时极限创新大赛。项目已发布行业首个 AI+ 细分岗位能力模型并沉淀课程 + 认证体系，产出 10 套智能体解决方案，推动 AI 人才梯队建设与制造场景的深度融合。

选拔产品及开发菁英

120 名

产出智能体解决方案

10 套

AEP-I 智造研究高级工程师人才培养项目

聚焦制造专业工程师技术创新能力提升，选拔出 215 名年轻高潜工程师，为其“一对一”匹配平台及产业专家导师，通过行动学习工作坊、共性课题创新赋能、导师定制辅导等形式进行培养。目前，该项目已开展 3 期行动学习工作坊、5 期创新赋能，沉淀技术创新案例 32 套。

选拔年轻高潜工程师

215 名

沉淀技术创新案例

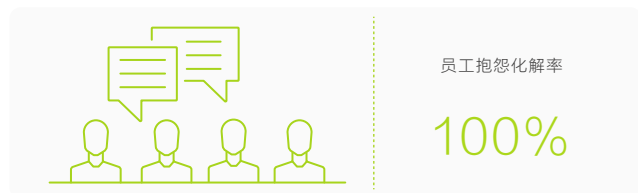
32 套

同时，公司建立系统化培训需求识别机制，各培训项目（含合规培训）会定期进行系统性评估，包括培训项目的效果、影响与适用性，审视目标达成情况并规划下一年度培训重点，并在适当的情况下根据当前和不断发展的法律、监管和业务动态更新培训内容，以确保培训计划的合规性、有效性、合理性。

关爱员工聆听心声

公司建立座谈沟通会、ihaier 文化大讨论平台、“33 小微工会”等多渠道的员工沟通及申诉机制，聆听员工声音，在第一时间针对员工问题给予反馈。我们充分发挥职工代表大会民主决策、民主管理、民主监督的作用，组织职工代表参加职工代表大会，并在会上就职工代表建议统一讨论并做出决策。此外，我们面向工厂员工搭建“心声”平台为员工提供开放的沟通通道，员工可以围绕工作环境、组织氛围、文化建设等展开讨论，相关负责人 72 小时内及时回应员工诉求。

本年度，公司成立员工自治委员会，收集员工反馈意见，不断提升和改善工作环境，持续提升员工满意度。2025 年，公司在调解劳动争议、处理员工投诉方面，实现员工抱怨化解率 100%。



关注员工身心健康

为符合政策的员工投保补充医疗保险，定期组织员工健康体检；为员工提供心理咨询服务，定期发布心理宣传趣味图、心理学健康刊物，并为员工

开通 EAP 心理平台；倡导员工的工作与生活平衡，关注员工需求并及时提供帮助。2025 年，在中国运营区，公司为 884 人次提供心理咨询服务，举办 4 场次现场心理咨询服务，有效减轻员工心理困扰；与盈海医院、山大齐鲁医院等签署战略合作协议，进一步完善员工体检、就医体验。



关爱员工生活

在中国运营区，为员工设置迎春假、中高考陪考假、海尔年假、育儿假、父母陪护假等多样化假期，并为新入职员工增加年假，帮助员工实现工作与生活的平衡。

- ◆ 为员工提供内购住房优惠、内购家电折扣等福利
- ◆ 设置公司创业纪念日，为资深员工提供纪念品等福利
- ◆ 为已退休的员工发放养老金，并定期探望慰问
- ◆ 为在炎热环境下工作的一线员工提供高温福利
- ◆ 为员工子女提供海尔学校项目

中国运营区享有育儿假 ²⁴ 、产假及陪产假的员工数				
		总计	女性	男性
按性别划分	育儿假的员工总数	6,648	2,392	4,256
	返岗率 ²⁵	93.4%	88.5%	95.6%



²⁴ 育儿假包括产假、陪产假、陪考假及中国于 2021 年 11 月开始推行的育儿假。其中，返岗率统计口径为产假和陪产假。

²⁵ 返岗率是指结束产假 / 陪产假后返回海尔智家工作的人员比率。

救助困难员工

我们持续落实《海尔集团爱心救助基金》政策，及时关怀有困难的员工，对在职残疾员工每月提供 500 元生活补助。2025 年，在中国运营地区，我们累计补助 52 名员工。



开展社团活动

公司鼓励和支持员工自发组成球类、棋类、舞蹈、太极拳、瑜伽等各类兴趣团队，不定期举办篮球、足球、绘画等比赛或活动，加深员工之间的相互了解和友谊，构建一个更加和谐、积极向上的工作环境。



“开门红活动”

公司举办“2025 开工有好礼”新年开门红抽奖活动及“欢乐庆元宵，智家共团圆”猜灯谜包元宵抽奖活动，营造了欢乐祥和的节日氛围，让员工感受到企业的关怀与温暖，激发了员工的工作热情和积极性。



妇女节活动

2025 年 3 月，我们为女员工举办“巧手编织吉祥结，巾帼绽放非遗花”手工编织活动，在传承和弘扬优秀传统文化、丰富女员工的业余生活的同时，让其感受到身心放松，帮助其增进交流与合作。



园区家属开放日

2025 年 8 月，海尔智家主办的“爱在海尔，智家同行—园区家属开放日”在青岛顺利举行，60 位员工及家属参加，增进了员工、家属与公司之间的情感。未来，海尔智家将持续打造“零距离”家庭互动平台，打造“爱在海尔”品牌故事。



第十四届创客趣味运动会

2025 年 10 月，海尔智家第十四届创客趣味运动会举行。运动会以“智家生态圈，乐活大联盟”为主题，通过趣味运动的形式，将“人单合一”的管理理念与团队协作精神深度融合，让员工在轻松愉快的氛围中增进了解、加深友谊。



金秋健步行活动

2025 年 11 月，海尔智家在青岛世界园艺博览园举办了以“活力健步行 健康向未来”为主题的金秋健步行活动，536 名员工及家属参与此次活动。此次健步行活动让员工们在亲近自然中增强了体魄，在轻松愉快的氛围中增进了沟通与友谊，展现了海尔智家员工积极向上、团结奋进的良好精神风貌。



守护健康安全

海尔智家始终将员工健康安全置于首位，通过构建完善的管理体系、实施全面的隐患排查与安全检查机制、组织全方位应急演练及开展系统的安全培训等一系列措施，致力于营造安全、健康的工作环境。本年度，公司工伤保险、安全生产责任险的投入金额为 2,360 万元，覆盖 100% 员工。2022-2025 年，海尔智家员工因工伤死亡人数及比率均为 0，本年度工伤损失工作日 7,595 天。

安全管理体系

海尔智家严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》及各运营所在地法律法规要求，制定并执行劳动安全卫生管理、设备安全管理等安全管理制度，全面落实安全管理工作。2025 年，公司持续深化具有海尔特色的“139”安全管理体系，系统推进专项整治、主体责任落实量化提升、重大隐患排查治理及事故隐患排查报告奖励等重点工作，完成智慧安全建设，实现安全生产重伤及以上事故为零。截至 2025 年底，公司完成 58 个工厂安全生产标准化认证、24 个工厂的风险分级管控体系与隐患排查体系的双线建设验收，推进 102 项管理制度，更可靠地支撑安全生产与员工健康保障。

公司成立覆盖海内外的安全委员会，以总裁为安委会主任，副总裁为安委会副主任，智慧安全平台负责人为集团安全总监，智慧安全 HSE 总监为安委会办公室主任，建立各产业、平台、链群、单位负责人为成员的安全责任网格化管理体系，成立 8 大业务委员会和 8 大专业委员会，31 个行业安全分委会，14 个地区分委及 89 个安全管理处，完善安全生产保障体系。

本年度，海尔智家及下属子公司均通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，公司安全生产模式荣获中国国家安全科技双二等奖。

完成工厂安全生产
标准化认证

58 个

双线建设验收

24 个

推进管理制度

102 项

隐患排查与安全检查

海尔智家主动排查安全隐患，明确各类安全隐患的排查和整治标准，并推行单位自查、地区互查、安委会专查隐患排查模式，发现问题及时修正，实现安全工作范围的广泛覆盖与效能提升。公司建立了多层次、多类别的安全生产检查制度，不断完善安全隐患和整治标准化流程，每日、每周、每月定期开展监督检查行动，确保安全检查能够全面覆盖所有时段及全体人员。

公司充分发挥员工和社会的监督作用，通过安全生产监督邮箱、举报电话和举报信箱等多维反馈渠道，全面接收安全改善建议或安全隐患报告，并及时组织整改。

我们识别到气候变化为公司安全生产带来的不确定性，依据气候变化风险评估与排查制度，全力展开气候变化风险防御工作。

影响安全生产的气候风险排查及整改

- 1) 排查汛前隐患风险，100% 整改到位；
- 2) 排查各类积水部位，明确中、大、暴雨各汛情下，防汛应急措施与日常防汛措施，落实到各园区工厂单位，加强厂房内外、房顶、管沟等的下水疏通，防汛物资储备与维修检修到位；
- 3) 明确各类防汛重点部位，落实管理责任，提前排查隐患情况，确定防护措施，要求各责任单位按对策要求提前落实到位；
- 4) 排查各类危漏厂房，明确危漏厂房具体地点、防汛措施、疏散地点，同时落实到责任单位、责任人，加强应急值守。



应急管理

公司制定应急管理内部制度，持续优化应急管理体系，定期组织消防及其他应急安全演习，以提高员工面对突发安全事故的应对能力和综合素质。2025年，公司组织园区应急拉动演练635次，累计参与10,489人次；工厂级专项应急预案演练753次，累计参与35,217人次；工厂现场应急处置方案演练1,966次，累计参与49,281人次。



应急技能竞技

安全文化建设

海尔智家积极整合内外资源，定期开办安全培训。本年度，安全培训类别由单一的2大类拓展至15大类，包括危险设备操作培训、危险工种培训、特种作业人员培训、安全员培训、单位负责人及安全管理人员培训、内审员培训、监护人培训、双百培训、职业健康培训、有限空间培训、高危施工作业、节假日安全培训等，同时我们也增加了安全常播课模式，工厂新增安全培训道场、安全培训角，多维度、多形式组织各种安全培训。此外，我们通过打造定制化的安全培训课件，拓展安全培训题库，建立完整的安全培训课程体系，全方位提升员工的安全意识和应急处理能力。2025年，我们累计组织安全培训1,349次，培训员工超16万人次。

- ◆ 针对特殊及危险工种，我们监督其完成培训后再持证上岗。
- ◆ 双百安全大培训：公司内训师与外聘专家每周联合推出安全大培训，以专业师资与多样化授课模式定期为员工强化安全知识。
- ◆ 巧匠培训：拓展Hi巧匠培训平台，搭建50类安全场景，增加定制化培训课件与题库，为员工提供更全面的安全培训。



海尔智家开展“事事有安全、处处查隐患”主题安全活动

2025年6月，公司以“事事有安全、处处查隐患”为主题开展“安全生产月”活动。活动覆盖产业、地区、工厂，累计组织活动928场次，累计超9万余人次参与。



海尔智家开展主题开展消防安全月活动

2025年11月，公司以“人人消防员、个个会应急”为主题开展活动。活动覆盖产业、地区、工厂，累计组织活动1,076场次，累计超8万余人次参与。消防安全月期间，GOGNSI联合消防大队开展消防演练30次，组织培训覆盖61,191人、授课138场，举办技能比武92次，完成重点岗位培训5,059人次，并与外部单位交流学习49次。



第三方安全管理

我们制定施工安全相关管理制度，明确施工单位、工厂接口部门、安全部门职责，确保各方在公司园区内的施工活动安全有序。同时，我们重视供应链员工的健康安全，严格落实外协单位、供应商安全自主管理，组织外协单位和供应商签订《安全自主管理合同》，实现安全管理全方位覆盖。

职业健康管理

公司重视员工职业健康管理，持续完善职业病危害应急救援设施，为接触职业病危害因素的员工配备个人防护用品，并定期开展职业健康培训，确保员工掌握必备的防护知识和技能。2025 年，我们聘请第三方机构完成对 2,935 个职业病危害岗位点的检测，检验结果显示所有职业病危害因素检测结果均满足国家相关规定要求。同时，公司针对职业病危害岗位员工发放《职业病危害岗位告知书》，并对其进行“岗前 / 岗中监控”全流程职业病体检，2025 年，公司共完成 1.4 万余人次职业病危害岗位操作工体检，并对 146 名不适合从事该岗位的员工进行调岗转岗。



智联生态 共建责任共同体

海尔智家始终将供应链视为责任共担的合作伙伴，积极构建风险可控、互利共赢的价值链生态共同体。同时，我们联动全球运营资源，持续投身健康教育、乡村振兴、志愿服务等关键社会领域，致力与社会共建协同发展共同体，携手各方创造可持续的美好未来。

◆ 回应的联交所 ESG 指标：B5 供应链管理；
B8 社区投资

◆ 回应的 A 股 ESG 指标：供应链安全；乡村
振兴；社会贡献

◆ 回应的 UN SDGs:



05

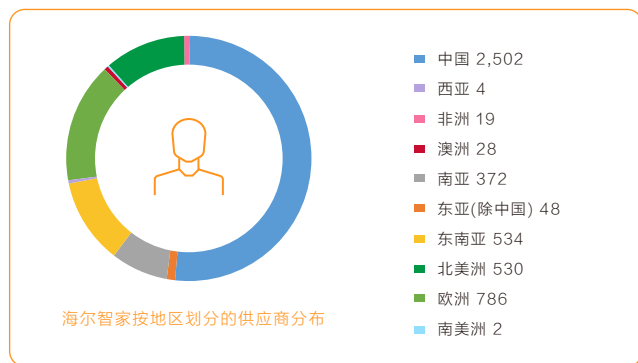
打造可持续供应链

海尔智家以打造可持续供应链生态为目标，将负责任采购理念深度融入供应链管理全流程，推动产业链伙伴协同转型升级。

治理

海尔智家建立全球范围内的供应商管理体系，由全球采购委员会统一牵头，对全球不同区域采购业务进行管理和能力提升。

公司依据运营所在地的法律法规，对供应商准入、采购、评价、赋能等环节实施全流程管理，并结合实际情况开展针对性的 ESG 风险管理工作。目前，海尔智家在全球有 4,825 家供应商。



战略

海尔智家专注于构建可持续供应链体系，在满足采购需求的基础上，坚持负责任采购理念。公司向供应商提出 ESG 要求与建议，并通过监督和管

理供应商的环境及社会风险，助力供应商提升可持续发展能力，推动上下游供应链向绿色低碳方向发展。同时，公司已将供应链管理提升至战略高度，实现关键环节的自主可控，保障供应链稳定与安全，并依托规模效应和协同创新，持续强化公司市场竞争力，不断提升公司全球供应链韧性。


影响、风险和机遇管理

供应商准入

海尔智家依据《模块商能力自承诺管理标准》《供应商现场互联》《供应商信用等级评价》等制度，在供应商准入和选择环节，对其资格能力进行全面评估，考察内容涵盖质量体系审核、劳工管理、废弃物排放、冲突矿产采购等 ESG 相关因素。2025 年，我们在供应商引入标准方面进行了全面升级，积极响应 ESG 理念，助力实现全价值链的环境责任与可持续发展。


我们根据供应商与海尔智家的业务关系，将其划分为一级、二级和三级供应商，以实现精益管理。其中，一级供应商是直接向海尔智家提供模块化产品的供应商；二级供应商为一级供应商提供模块化产品中的零部件或子模块；三级供应商则为二级供应商提供原材料或零部件。我们上线了“海尔商城”，一级供应商通过该平台采购二级和三级供应商物料，保证物料的一致性，以提升质量控制水平。此外，我们建立了二级和三级供应商备

案流程，确保上游供应商资质可控。2025 年，参照 RBA 准则（包括劳工、健康与安全、环境管理等范畴）接受审核的一级 1,277 供应商家、二级供应商 153 家、三级供应商 97 家。




自承诺

我们要求供应商进行承诺，遵守劳工制度、商业道德、环境保护、冲突矿产等评估原则。



现场审核

新供应商需要通过质量体系审核、社会责任审核（包括商业道德、劳动用工、安全、职业健康、消防、环保、危险废弃物等）。



信用等级评价

我们对供应商成立年限、合作客户、供应商、财务指标等进行评估。



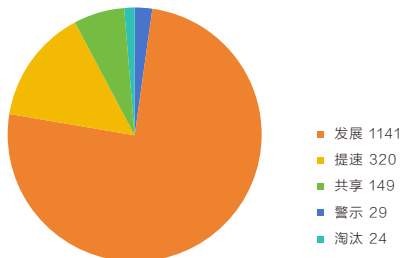
供应商绩效管理

海尔智家针对入库供应商，采用绩效评价积分卡的方式进行日常评估，并通过积分卡对供应商履约情况进行评价打分，激励供应商追求更卓越表现。公司从研发、质量、响应、交付、成本和社会责任六个维度，对供应商进行全方位、动态化的评价。结合分析结果，海尔智家制定了符合战略及用



户需求的差异化供应商策略，并将供应商划分为共享、发展、提速、警示和淘汰五个层级。对于处于共享层的供应商，我们会予以订单倾斜、合约延展、开通专线免检等，并通过当地建厂等方式开展长期战略合作，给予更多业务合作机会。对于处于警示和淘汰层的供应商，我们会进行采购业务缩减或终止合作。

我们升级供应商综合绩效管理策略，推动供应商基于用户评价持续改善合作绩效提升竞争力。为进一步引导和激励供应商遵守公司供应商管理相关政策，我们建立了供应商正向激励与逆向约束机制。一方面，通过授予“战略供应商”称号、举办评奖、开放联合共创及技术交流机会等举措，鼓励优质伙伴深化合作；另一方面，对不符合要求的供应商则采取暂停合作、经济追偿直至淘汰清退等措施，推动公司供应商综合绩效的提升。



2025 年智家供应商绩效分布

供应商环境与社会风险管理与审核

海尔智家根据《海尔集团商业行为准则》《供应商行为准则》等管理办法对供应商进行全生命周期管理，通过积分卡等形式评估其在劳工管理标准、电子废弃物排放与管理、冲突矿物等 ESG 方面的表现。2025 年，共 1,607 家供应商获得 ISO 9001 质量管理体系认证证书，932 家具有环境管理 ISO 14001 环境管理体系认证证书，329 家获得 QC 080000 有害物质过程管理体系认证证书，369 家获得 TS 16949 汽车行业质量管理体系认证证书。

● 环境管理

海尔智家积极践行国家“双碳”目标，通过自身行动引导供应商优先选择环保产品，助力其贯彻绿色发展理念。2025 年，我们向供应商发出减碳倡议，对中国区的所有海内外供货供应商进行了“双碳”调研，议题包括“双碳”目标设定、绿色能源使用规划、清洁技术交流、未来减碳目标等，已有 425 家供应商反馈。此外，我们还向供应商推出碳管理数字化系统，帮助供应商提升“双碳”竞争力。

在海外运营地，FPA 鼓励供应商使用清洁能源、减少废弃物，降低能源与自然资源消耗。FPA 设定采购环节碳排放基准水平，并设定了“到 2030 年，采购环节碳排放量减少 50%”的目标。

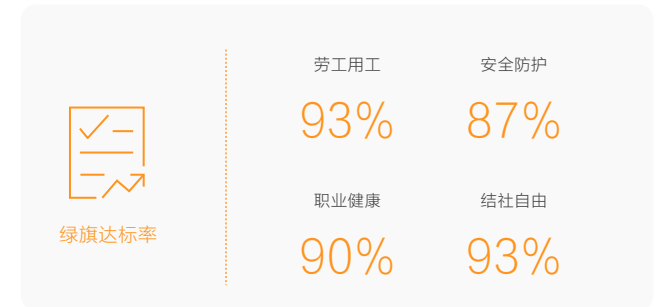
更多绿色采购内容详见本报告“全生命周期绿色管理”章节“绿色采购”小节。

● 劳工标准

海尔智家高度重视供应链中的劳工权益和职业健康安全，严格禁止供应商使用童工或强迫劳动。我们要求供应商遵循《联合国工商企业与人权指导原则》《经合组织跨国企业指南》以及国际劳工组织《关于多国企业和社会政策的三方原则宣言》，为其员工打造一个平等、公正、健康、安全的工作环境。同时，供应商需杜绝歧视与骚扰行为，保障员工享有合理薪资与福利、合规的工作时间以及必要的培训教育机会，尊重工人结社自由与集体谈判权利，开放沟通渠道，并积极投身于相关知名组织 / 其他第三方倡导的劳工权益保障活动，持续提升劳工权益标准。2025 年，我们发布了《关于加强供应商自主安全生产管理的通知》，明确供应商需建立完善的安全生产管理体系，落实供应链安全主体责任，并定期开展自查与

隐患排查，确保生产环境、设备及人员操作符合标准，杜绝安全事故发生。

我们对相关违规行为持“零容忍”态度，一旦发现此类违规行为，公司将立即终止与涉事供应商的合作关系。我们对供应商开展现场审核，核实供应商对当地最低工资标准的执行情况、工资发放及时性，以保障供应链员工的劳工权益。2025 年，我们设立跨部门的团队，参照责任商业联盟（RBA）的准则对供应商的劳动用工、安全防护、职业健康、结社自由状况等进行审核，督促供应商主动改善员工工作环境，提高整个供应链的可持续性。本年度，供应商劳动用工、安全防护、职业健康和结社自由项目的绿旗达标率分别为 93%、87%、90% 和 93%。



商业道德

海尔智家与供应商签署《模块商现场互联廉政声明书》，要求供应商遵守商业道德标准，遵循《诚信特别约定》，并制定正式的商业道德政策。每年重大节日，我们会发布《供应商廉政提醒函》并要求供应商签章反馈。2025年，全体供应商均反馈廉政提醒函。

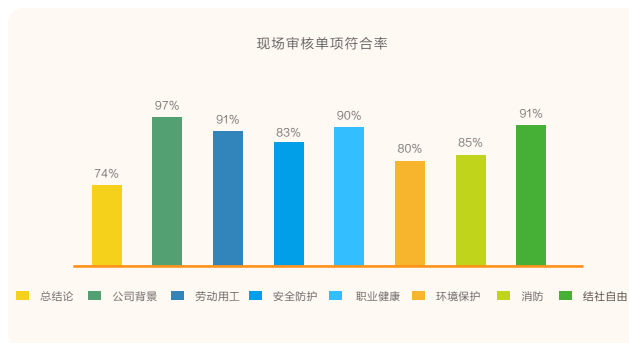
我们在多个公开渠道公布了违反商业道德的举报途径，并通过官网公示、张贴公告栏、供应商会议宣告、邮件通知等方式，确保供应商成员可以知晓并利用。同时，我们在海达源系统开通总经理直通车，供应商可以直接向采购总经理反馈合作问题，同时系统每半年发布一次廉政调研函，主动向供应商征集廉政线索与投诉。举报渠道详见“篇章二：诚信为基——全球化稳健经营”章节的“举报人保护”小节

社会责任审核

海尔智家定期对供应商进行社会责任审核，2021年至2025年，接受审核的供应商占海尔智家供应商采购金额的95%。我们还参照责任商业联盟RBA准则对公司背景、环境保护和消防安全进行了合规审核。公司划分了绿、黄、红区供应商，分别对应完全符合ESG标准的供应商、存在轻微不符合项待整改的供应商和严重不符合供应商标准，无法整改合格或被淘汰的供应商。本年度，我们通过供应商自评的方式对已入库供应商进行审核，并对所有349家新供应商进行了现场审核，涵盖一、二、三级供应商，其中包括二级供应商42家，三级供应商31家，均无重大不符合项。

年度	接受社会责任审核的供应商数量
2023	354
2024	245
2025	349

海尔智家接受社会责任审核的供应商数量



2025年供应商社会责任审核结果

自2019年，海尔 Europe 成为 SedeX (Supplier Ethical Data Exchange, 道德贸易组织) 的成员，并要求其 OEM 和供应商都接受 SedeX 的 SMETA 社会责任审计。FPA95% 的活跃供应商已经签署包含供应商劳工标准、工作场所安全、脱碳及环境影响、商业道德以及网络安全的《供应商行为准则》；海尔 Europe 引入了《供应商准则》，并对供应商进行尽职调查，覆盖供应商的数目已超过采购额的80%。



供应商冲突矿产管理

• 冲突矿产管理政策

海尔智家高度重视自身及供应商的冲突矿产问题，严格遵循《中国负责任矿产供应链尽责管理指南》、经济合作与发展组织（OECD）《关于来自受冲突影响和高风险区域的矿石的负责任供应链尽职调查指南》以及美国《多德 - 弗兰克法案》（Dodd-Frank Act）中关于冲突矿产的相关规定。公司通过海达源平台发布《冲突矿产承诺》，明确表示将避免使用存在争议的材料，并推动供应商防范和降低其产品中所含矿产可能为高风险地区提供资金或利益的风险，以避免间接助长严重侵犯人权、严重环境危害、严重健康安全隐患、严重贪污等行为。此外，海尔智家要求供应商提供书面声明并建立原材料追溯政策，确保其采购不含来源不明或涉及冲突的矿产。海尔 Europe 要求所有供应商提供有关其产品所含矿物质的完整准确信息，并对其来源进行彻底的尽职调查。GE Appliances 也发布了正式的《冲突矿产声明》，遵循责任矿产倡议（RMI）进行矿物采购，并定期发布冲突矿产报告。

• 冲突矿产风险管理

我们也要求供应商共同遵守我们不采购和使用冲突矿产的承诺，提供书面的声明并建立原材料追溯政策。2025 年，海尔智家开展供应链中负责任矿物的审验，对涉及钽、锡、钨、金、钴的供应链进行了广泛的调研，共完成对 1,607 家供应商的调研，收到 413 家供应商反馈，未发现对冲突矿产的使用。我们还在海外运营地依照 OECD 指南中的五步法对供应商的冲突矿产风险作了报告。

第一步：确立有力的冲突矿产管理体系

01



- 确认供应商需要遵守的海尔冲突矿产政策
- 搭建涵盖业务、工程、供应链、法务的跨部门工作组以支持尽职调查
- 搭建透明的控制体系，识别相关炼化厂和精炼厂、使用 RMI 数据库识别高风险供应商
- 加强与供应商联系
- 建立反馈沟通机制，防止打击报复

第二步：识别与评估供应链冲突矿产风险

02



- 识别重点供应商，追溯炼化厂和精炼厂
- 识别供应商风险评估的范畴
- 函询重点供应商，要求其提供材料配合调查
- 在有必要的情况下开展联合现场检查

第三步：应对所识别的风险

03



- 制定风险管理计划，比如鼓励重点供应商在供应链中避免冲突矿产使用、邀请重点供应商参与第三方供应链专家组织的冲突矿产培训和研讨会
- 鼓励炼化厂和精炼厂获得 ROI 的 RMAP 认证



第四步：独立第三方尽职调查

04



第五步：年度报告

05

通过以上步骤，我们在所有供应商中识别出近 1,200 家重点供应商，并通过 RMI 冲突矿产汇报模板（Conflict Minerals Reporting Template, CMRT）向其索取并检查冲突矿物和钴的来源信息，追溯至供应链中炼化厂、精炼厂一级，其中超 60% 已获得 RMAP 认证。



有害物质管理

海尔智家严格遵循国际及国内相关法律法规，采购原材料及零部件符合联合国《关于持久性有机污染物的斯德哥尔摩公约》、欧盟《关于限制在电子电气设备中使用某些有害成分的指令》(RoHS 指令)、《化学品注册、评估、授权和限制法规》(REACH 法规)、《关于电池和蓄电池以及废弃电池和蓄电池的指令》、美国《有毒物质控制法》(TSCA) 以及中国《重点管控新污染物清单(2023 版)》《电器电子产品有害物质限制使用管理办法》《中国受控消耗臭氧层物质清单》等适用规定，同时密切关注各运营地法规动态，及时将最新要求纳入《零部件和材料中有害物质限量要求》等内部制度，确保采购物料符合法规标准。我们开展有害物质管理培训，帮助员工了解最新立法要求，降低法规更新带来的风险。

为持续提升产品环保与健康水平，2025 年公司发布《海尔智家有害物质管控标准更新的宣贯》，对最新有害物质控制要求进行详细解读，明确各

类原材料与零部件中限制物质的检测项目、限量标准及送样检测流程，要求供应商全面理解并严格执行新标准，确保产品符合国内外法规及消费者健康安全需求。

检测管理是有害物质管理的关键一环，海尔智家要求供应商提供有害物质检测报告，并持续提升实验室检测能力，确保检测结果的准确性和可靠性。目前，48 家中国运营区工厂通过了 QC 080000 认证。



通过 QC 080000 认证的
国内运营区工厂

48 家



供应链稳定关系

为确保供应链安全与稳定，海尔智家持续深化与供应商在长期供货方面的战略合作，签订长期合作协议，并行推进多供应商采购策略，以增强整体供应韧性。我们建立绩效评价积分卡机制，对供应商进行持续评估和管理，我们建立了持续的供应商评估机制，要求供应商对其所负责的工厂设施进行定期核查与更新，并系统性开展面向环境与社会责任的专项尽职调查，以降低和避免供应链风险。同时，我们要求一级供应商将海尔智家供应商行为准则要求传导延伸至二级及延伸供应链，以确保公司供应链稳定。

● 公平定价

我们为供应商提供符合市场水平的采购价格，保障公平定价，并严格按照合同条款准时支付供应商款项。同时，我们会定期评估供应商产能，与其协商交流生产规划、对采购人员进行专项培训等，以保障其能够完成合理交付期限。

同时，海尔智家秉持公平合作的理念，注重平等对待所有合作伙伴，特别是中小企业。我们在恪守商业信用、按时结算款项的同时，也通过提供必要的赋能支持，积极构建有利于中小企业成长的生态。公司致力于推动产业链上下游协同共进，实现价值共享与可持续发展。2025 年，公司应付账款（包括应付票据）余额请见《2025 年报》，不存在逾期未支付款项，暂无需通过国家企业信用信息公示系统公示逾期尚未支付中小企业款项的相关信息。

供应商数字化管理

2025 年，我们持续推进采购数字化转型，致力于构建更高效、透明和可持续的供应链体系。通过“优商快进”项目，我们实现了开放询价机制，助力高价值供应商快速接入；引入质量证书自动识别系统，基于 OCR（光学字符识别）与结构化技术，精准提取并动态校验证书信息，提升效率与质量管控水平。在海外市场，我们已将泰国、印尼等六个国家的核心采购流程实现平台化管理，推动全球采购一体化。

同时，我们积极布局 AI 创新应用，构建智能协同生态。公司上线供应商 AI 助手，融合 AI 客服、问数与找人功能，实现采购流程精准响应与高效协同，大幅提升决策效率；采用供应商绩效改善模型，通过历史数据分析，主动输出优化建议，推动供应商能力提升；在供应商承诺自动校核、供应链风险智能识别等领域深度应用 AI 技术。

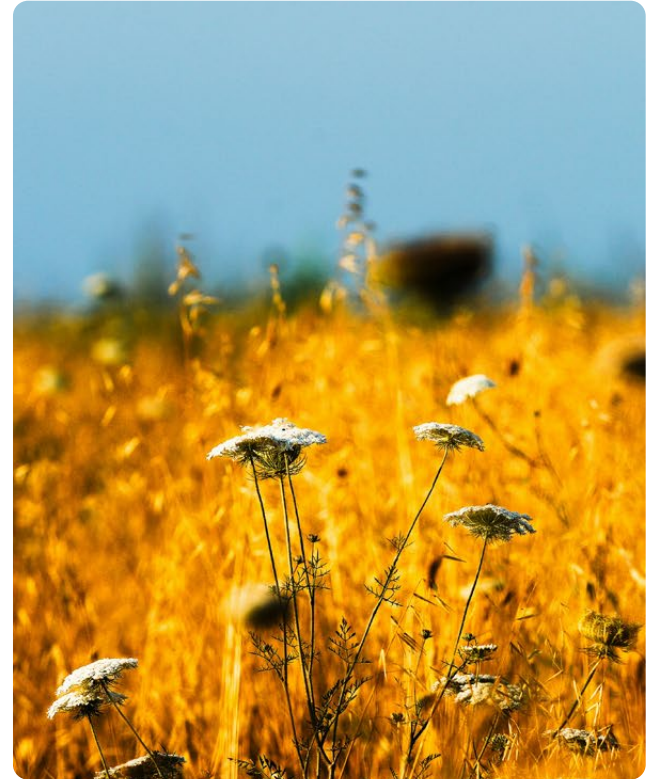
供应商交流与培训

海尔智家高度重视与供应商的交流与沟通，通过多种方式对供应商赋能。公司致力于为供应商（涵盖一级、二级及三级供应商）的管理层和一线员工提供培训项目，覆盖劳工权益、职业健康与安全、环境合规管理等内容，并开展质量品类生态圈项目，以提升供应商的质量管理能力。此外，海尔智家定期召开供应商大会，围绕质量、交付和社会责任等话题进行交流，并通过技术交流会分享前沿技术方案。2025 年，公司共组织各类供应商培训 24 次。

为进一步提升供应商管理水平，实现与供应商的合作共赢，我们对内部员工开展供应商管理方面的培训并提供多种数字化赋能工具。2025 年，我们在“采购学院”数字化赋能平台上线了 120 门在线课程，全面覆盖社会责任审核、供应商质量审核、供应商质量管理等内容。此外，我们在线上开展了 25 次专项培训，涵盖供应商引入、需求招标、绩效评价及供应商交付等内容。我们还专门针对采购部门开展“星火计划”，共组织外部培训 5 次，覆盖 100 余名采购部门员工，培训涉及产品质量、供应商管理和采购流程等相关内容。

指标和目标

短期目标（2025 年 - 2027 年）	2025 年目标进展
社会责任审核合规管理覆盖 95% 的供应商	社会责任审核合规管理覆盖 95% 的供应商
对所有供应商发出减碳倡议，并对供应商碳排放数据进行统计及披露	对所有供应商发出减碳倡议，通过碳源管理系统对供应商碳排放数据进行统计及披露
对所有供应商发出冲突矿产尽调，确保不发生冲突矿产使用的情况	对所有供应商发出冲突矿产尽调，2025 年未发现有冲突矿产使用的情况



建设美好社区

海尔智家在全球运营区域坚守“在全球、为全球”的理念，依托产品与创新优势，积极投身青少年教育、乡村振兴、弱势群体帮扶、灾害救援及志愿服务、环境保护等公益领域，致力于创造社会价值，履行社会责任，推动公司与社区的协同发展与共同繁荣。2025年，公司海内外运营区域向多个地区的公益组织和慈善活动捐赠物资和现金，合计价值约848.87万元。其中，对外捐赠约788.18万元，乡村振兴投入约60.70万元。

赋能生活

海尔智家在追求自身发展的同时，始终关注民众对美好生活的追求，并通过多种方式在国内外运营区域助力美好生活实现。

在国内，我们的海尔专卖店在全国开展“百城千县万里行”和科技助农等活动；通过“海尔教育基金会”等渠道，为希望工程提供物资支持等多方面的援助，用于希望小学的援建与升级。截至2025年，海尔智家已在希望工程累计援建希望小学405所，希望中学1所。我们希望海尔希望小学能够惠及乡村及偏远地区的儿童和青少年，改善贫困地区的基础教育条件，提供更好的学习环境和教育资源，帮助更多孩子获得接受教育的机会，同时也助力乡村振兴事业发展。在海外，我们开展公益活动捐助教育物资，为高校学生提供实习就业机会，举办体育赛事赋能青少年健康成长。



海尔希望小学首届科技节暨首个科技实验室落成

2025年5月，海尔希望小学首届科技节暨全国首个“海尔小科学家”科技实验室落成仪式在陕西省延安市洛川县菩提镇中心小学举行。作为“海尔小科学家计划”的重要组成部分，此次活动见证了海尔公益实践从“硬件援建”向“科技赋能”的跨越，以前沿科技与教育场景的深度融合，为乡村公益教育发展注入新活力。这个科技实验室是海尔智家援建的全国首个科技实验室，助力学生在沉浸式学习中培养科学思维与实践能力。



“植此青绿，健康呼吸”植树节公益活动

2025年3月，海尔智家贵州分公司联合海尔安顺华龙专卖店走进安顺宋旗镇打纸小学，开展“植此青绿，健康呼吸”植树节公益活动，以植树增绿与爱心捐赠的暖心行动，为乡村校园添新绿。

“传递爱心，共筑梦想”图书捐赠爱心活动

2025年5月，公司组织员工开展“传递爱心，共筑梦想”为莱西马连庄海尔希望小学学生图书捐赠爱心活动，积极履行企业社会责任，传递企业爱心，同时也培养了员工的社会责任意识和奉献精神，展现了海尔智家良好的企业形象，提升了员工的自豪感和荣誉感。



拥抱社区

海尔智家致力于与运营所在地社区建立良好关系，通过开展丰富多样的慈善活动融入社区。在面对极端气候和自然灾害时，海尔智家迅速响应，积极参与救援与帮扶工作，助力受灾群众尽快恢复正常生活，以实际行动彰显企业的责任与担当。

驰援西藏日喀则地震，助力灾后重建

2025年，西藏自治区日喀则市定日县发生6.8级地震。海尔全屋用水产业在第一时间响应相关救助方案，联合西藏科棕科技海尔专卖店驰援灾区，向日喀则市红十字会捐赠100台电热水器，协助房屋受损的居民重建家园；同时，还准备了群众急需的牛奶、冲锋衣、保暖内衣等生活物资，为受灾群众提供帮助。



海尔全屋用水产业助力西藏日喀则灾后重建

协助科考站建设智慧生活舱

2025年，海尔智家与中国科学探险协会达成战略合作，携冰箱、洗衣机、空调等7大品类家电产品，为科研人员打造了全新智慧化生活保障解决方案，切实解决了驻站科考人员长期面临的现实生活难题。



海尔智家与中国科学探险协会战略合作签约仪式

海尔水暖通“知冷暖中国行”爱心捐赠

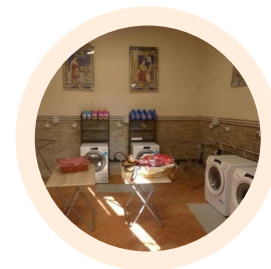
海尔智家关注教育事业，2025年，海尔水暖通“知冷暖中国行”爱心捐赠活动走进安徽省潜山市河镇初中，通过提供制冷采暖设备等物资，为师生们改善学习和工作环境，助力当地教育事业。



海尔智家与中国科学探险协会战略合作签约仪式

海尔欧洲在意大利开设公益洗衣房

2025年11月，海尔欧洲联合宝洁公司与意大利慈善机构Caritas，在帕尔马市共同打造的公益洗衣房正式启用。洗衣房配备了海尔欧洲提供的专业洗衣机和干衣机，宝洁则捐赠了全套洗涤清洁用品，为无家可归者、贫困家庭等弱势群体免费提供衣物及毛毯洗涤服务。



公益洗衣房

海内外运营区域的海尔人坚持以至诚之心践行志愿服务，以专业技能和热情投身公共事业。在意大利，公司通过连续三年参与米兰接力马拉松，支持“女性空间”项目，致力于防范性别暴力，为弱势女性提供支持；在泰国，公司举办城市跑步活动，将报名费全部捐赠给泰国残奥委员会基金会，支持残障运动员发展；在菲律宾，公司以健康跑倡导积极生活方式，同时推动儿童教育公益。

针对全球不同地区和群体的实际需求，从体育赋能到民生救援，海尔智家已形成多维度、系统化的公益体系。

海尔欧洲赞助葡萄牙“创造者杯”足球赛

2025年11月，海尔欧洲作为赞助商参与葡萄牙“创造者杯”公益足球赛。该赛事由葡萄牙足球超级联赛实验室主办，赛事全部收入捐赠至非营利组织 Just a Change，用于帮扶贫困家庭修缮住房、改善居住条件。此举不仅推广了体育文化，也借助体育的凝聚力和影响力，传递公益理念。



支持西班牙公益足球比赛



附录

附录一：联交所《ESG报告守则》指引

范畴	层面	披露要求	索引
管治架构	-	<p>由董事会发出的声明，当中载有下列内容：</p> <p>(i) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管；</p> <p>(ii) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优先排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及</p> <p>(iii) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关连。</p>	P2
汇报原则	-	<p>描述或解释在编备环境、社会及管治报告时如何应用下列汇报原则：</p> <p>重要性：环境、社会及管治报告应披露：环境、社会及管治报告应披露：(i) 识别重要环境、社会及管治因素的过程及选择这些因素的准则；(ii) 如发行人已进行持份者参与，已识别的重要持份者的描述及发行人持份者参与的过程及结果。</p> <p>量化：有关汇报排放量 / 能源耗用（如适用）所用的标准、方法、假设及 / 或计算工具的资料，以及所使用的转换因素的来源应予披露。</p> <p>一致性：发行人应在环境、社会及管治报告中披露统计方法或关键绩效指标的变更（如有）或任何其他影响有意义比较的相关因素。</p>	P1
汇报范围	-	解释环境、社会及管治报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入环境、社会及管治报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。	P1
环境	A1 排放物	<p>一般披露：有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。</p>	P44-45
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P44-45
		A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P44-45
		A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P44-45
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P37, 44-45
A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P37, 44-45		

范畴	议题	披露要求	索引
环境	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P43-44
		A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P43-44
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P43-44
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P37,43-44
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P43-44
		A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	P44
A3 环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P44-45	
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P44-45	
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P74-76,80-81
		B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P72-73
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P73
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P82-84
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P82
		B2.2 因工伤损失工作日数。	P82
B3 发展及培训	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P82-84	
	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	P77-79	
	B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P78	
	B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P78	

范畴	议题	披露要求	索引
社会	B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P76
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P76
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P76
	B5 供应链管理	一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	P86-90
		B5.1 按地区划分的供应商数目。	P86
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	P86-90
		B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P87-90
	B6 产品责任	B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务惯例，以及相关执行及监察方法。	P87
		一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P34-35,59-68
		B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	P61
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P65
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P68-69
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	P60-63
	B7 反贪污	B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	P34-35
		一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	P29-31
		B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P29
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P29-31
	B8 社区投资	B7.2 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P29
一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。		P93	
B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。		P93-96	
	B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P93	

D部分：气候相关披露索引

披露要求		索引	
管治	管治	19. 发行人须披露有关以下方面的资料： a. 负责监督气候风险及机遇的治理机构（可包括董事会、委员会或其他等同治理机构）或个人的资讯； b. 管理层在用以监察、管理及监督气候相关风险和机遇的管治流程、监控措施及程序中的角色。	P51
	气候相关风险和机遇	20. 发行人须披露其资讯，以让人理解其合理预期可能在短期、中期或长期影响其现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇。具体而言，发行人须： a. 描述合理预期可能在短期、中期或长期影响发行人的现金流量、融资渠道或资本成本的气候相关风险和机遇； b. 就发行人已识别的每项气候相关风险，解释发行人是否认为该风险是与气候相关物理风险或与气候相关转型风险； c. 就发行人已识别的每项气候相关风险和机遇，具体说明其合理预期可能影响发行人的时间范围（短期、中期或长期）；及 d. 解释发行人如何定义短期、中期及长期，以及这些定义如何与其策略决定规划范围挂钩。	P52-53
策略	业务模式和价值链	21. 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其业务模式和价值链的当前和预期影响的资讯。具体而言，发行人须作如下披露： a. 描述气候相关风险和机遇对发行人的业务模式和价值链的当前和预期影响；及 b. 描述在发行人的业务模式和价值链中，气候相关风险和机遇集中的地方（例如，地理区域、设施及资产类型）。	P52-55
	策略和决策	22. 发行人须披露让人了解气候相关风险和机遇对其策略和决策的影响的资讯。具体而言，发行人须披露： a. 有关发行人已经及将来计划在其策略和决策中如何应对气候相关风险和机遇的资讯，包括发行人计划如何实现任何其所设定的气候相关目标，以及任何法律或法规要求达到的目标； b. 有关发行人当前及将来计划如何为根据第 22(a) 段披露的行动提供资源。	P52-55
	财务状况、财务表现及现金流量	23. 发行人须披露先前各汇报期内按照第 22(a) 段披露计划的进度。 当前财务影响 24. 发行人须披露以下定性和量化资料： a. 气候相关风险和机遇如何影响发行人在汇报期的财务状况、财务表现及现金流量；及 b. 当存在将导致下一汇报年度相关财务报表中的资产和负债账面价值发生重要调整的重大风险时，关于第 24(a) 段中识别的气候相关风险和机遇的资讯。 预期财务影响 25. 发行人须披露以下定性和量化资料： a. 发行人经考虑其管理气候相关风险和机遇的策略后，并考虑到以下各项，预期其财务表现在短期、中期及长期内将如何变化： (i) 其投资及处置计划；及 (ii) 其为实施策略所需的资金的计划资金来源；及 b. 基于发行人管理气候相关风险和机遇的策略，其预计其财务业绩及现金流量在短期、中期及长期的变化。	P54-55 P53-55 经评估，公司未识别到上述气候相关风险和机遇对下一年度财务状况、经营成果、现金流量的重大影响。 由于现有技能、能力及资源尚未成熟，现阶段暂未量化预期财务影响。 我们已在气候策略章节提供有关这些财务影响的定性资料。

披露要求		索引	
策略	气候韧性	<p>26. 在考虑发行人已识别的气候相关风险和机遇后，发行人须披露资讯，使他人了解发行人的策略及业务模式对气候相关变化、发展或不确定性的韧性。发行人须按与其情况相称的做法，使用与气候相关的情景分析来评估其气候韧性。提供量化资讯时，发行人可披露单一数额或区间范围。具体而言，发行人须披露：</p> <p>a. 发行人截至汇报日对其气候韧性的评估；</p> <p>b. 如何及何时进行气候相关情景分析。</p>	P52-55
风险管理	风险管理	<p>27. 发行人须披露以下资讯：</p> <p>a. 发行人用于识别、评估气候相关风险，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策；</p> <p>b. 发行人用于识别、评估气候相关机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程（包括发行人可有及如何使用气候相关情景分析来确定气候相关机遇的资讯）；及</p> <p>c. 气候相关风险和机遇的识别、评估、优次排列和监察流程，是如何融入发行人的整体风险管理流程，以及融入的程度如何。</p>	P55
		<p>28. 发行人须披露汇报期内的温室气体绝对总排放量（以公吨二氧化碳当量表示），并分为：</p> <p>a. 范围 1 温室气体排放；</p> <p>b. 范围 2 温室气体排放；及</p> <p>c. 范围 3 温室气体排放。</p>	P55
指标及目标	温室气体排放	<p>29. 发行人须：</p> <p>a. 除非管辖机关或发行人上市之另一交易所另有要求，否则发行人须根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004 年）》计量其温室气体排放；</p> <p>b. 披露其用于计量温室气体排放的方法；</p> <p>c. 就根据 28(b) 段披露的范围 2 温室气体排放，披露其以地域为基准的范围 2 温室气体排放，并提供有助于了解该排放的任何所需合约文书的资讯；及</p> <p>d. 就根据 28(c) 段披露的范围 3 温室气体排放，根据《温室气体核算体系：企业价值链（范围 3）核算与报告标准（2011 年）》所述的范围 3 类别披露发行人计量范围 3 温室气体排放中包含的类别。</p>	P55

披露要求		索引
气候相关转型风险	30. 发行人须披露容易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	由于缺乏合理且有依据的资料，目前暂未界定此指标的金额及百分比。
气候相关物理风险	31. 发行人须披露容易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的金额及百分比。	由于缺乏合理且有依据的资料，目前暂未界定此指标的金额及百分比。
气候相关机遇	32. 发行人须披露涉及气候相关机遇的资产或业务活动的金额及百分比。	由于缺乏合理且有依据的资料，目前暂未界定此指标的金额及百分比。
资本运用	33. 发行人须披露用于气候相关风险和机遇资本开支、融资或投资的金额。	公司目前已采购节能设备，但未在财务系统中设立单独的标签或科目进行追踪与汇总。 公司正逐步相关信息的识别与归集机制，待系统优化后推进全面披露。
内部碳定价	34. 发行人须披露如下： a. 阐释发行人可有及如何在决策中应用碳定价（例如投资决策、转移定价及情景分析）；及 b. 发行人用于评估其温室气体排放成本的每公吨温室气体排放量定价；或适当的否定声明，确认发行人没有在决策中应用碳定价。	公司暂未在决策中应用碳定价。
薪酬	35. 发行人须披露气候相关考虑因素可有及如何纳入薪酬政策，或提供适当的否定声明。	P51
行业指标	36. 本交易所鼓励发行人披露与一项或多项特定的业务模式和活动有关的行业指标，或与参与有关行业常见特征有关的行业指标。	公司暂无特定行业指标。
气候相关目标	37. 发行人须披露 (a) 其为监察实现其策略目标的进展而设定的与气候相关的定性及量化目标；及 (b) 法律或法规要求发行人达到的任何目标，包括任何温室气体排放目标。发行人须就每个目标逐一披露： a. 用以设定目标的指标； b. 目标的目的（例如减缓、适应或以科学为基础的举措）； c. 目标的适用范围（例如目标是适用于发行人整个集团还是部分（如仅适用于某个业务单位或地理区域））； d. 目标的适用期间；	P56

指标及目标

披露要求	索引
<p>e. 衡量进度的基准期间； g. 如属量化目标，其属绝对目标还是强度目标；及 h. 最新气候变化国际协议（包括该协议产生的司法承诺）如何帮助发行人设定目标。</p>	P56
<p>38. 发行人须披露其设定及审核每项目标的方法，以及其如何监察达标进度，包括： a. 目标本身及设定目标的方法是否经第三方验证； b. 发行人审核目标的程序； c. 用于监察达标进度的指标；及 d. 任何修订目标的内容及原因。</p> <p>气候相关目标</p>	P56
<p>39. 发行人须披露有关每项气候相关目标的绩效的资讯以及对发行人绩效的趋势或变化分析。</p> <p>指标及目标</p>	P56
<p>40. 就按第 37 至 39 段披露的每一项温室气体排放目标，发行人须披露： a. 目标涵盖哪些温室气体； b. 目标是否涵盖范围 1、范围 2 或范围 3 温室气体排放； c. 此目标是温室气体排放总量目标还是温室气体排放净额目标。如为温室气体排放净额目标，发行人须另外披露相关的温室气体排放总量目标； d. 目标是否是采用行业脱碳方法得出的；及 e. 发行人计划使用碳信用抵销温室气体排放以实现任何温室气体排放净额目标。</p>	P56 公司未采用行业脱碳法得出温室气体排放目标，且暂未计划使用碳信用抵销温室气体排放以实现任何温室气体排放净额目标。
<p>跨行业指标及 行业指标的适用性</p> <p>41. 在编制披露内容以符合第 21 至 26 及 37 至 38 段的规定时，发行人须参考跨行业指标及行业指标并考虑其是否适用。</p>	公司暂无适用的跨行业指标。

附录二：上交所ESG指引议题索引表

指引章节	议题 / 披露要求	指引条款	对应的本报告章节
第一章 总则		第一条	/
		第二条	/
		第三条	/
		第四条	/
		第五条	/
		第六条	/
		第七条	/
		第八条	/
		第九条	/
		第十条	/
第二章 可持续发展信息披露框架		第十一条	/
		第十二条	/
		第十三条	/
		第十四条	/
		第十五条	/
		第十六条	/
		第十七条	/
		第十八条	/
		第十九条	/
第三章 环境信息披露	第一节 应对气候变化		
		第二十条	P17-19,38-50
	应对气候变化	第二十一条	P51-56
		第二十二条	P52

指引章节	议题 / 披露要求	指引条款	对应的本报告章节	
第三章 环境信息披露	应对气候变化	第二十三条	P52-55	
		第二十四条	P55	
		第二十五条	P55	
		第二十六条	P55	
		第二十七条	P56-57	
		第二十八条	P17-19,38-41,56-57	
	第二节 污染防治与生态系统保护			
	污染物排放	第二十九条	P38-50	
		第三十条	P44-45	
		第三十一条	P44-45	
		第三十二条	经评估，该议题不具有影响重要性和财务重要性。	
	生态系统生物多样性保护	第三十二条		
	环境合规管理	第三十三条	P44-45	
	第三节 资源利用与循环经济			
能源利用	第三十四条	P38-44		
	第三十五条	P43-44,46		
	第三十六条	P44		
	第三十七条	P38-43,46-50		
水资源利用	第三十六条			
循环经济	第三十七条			
第四章 社会信息披露	第一节 乡村振兴与社会贡献			
	乡村振兴	第三十八条	P93-96	
		第三十九条	P66	
		第四十条	P93-96	
	社会贡献	第四十条		
	第二节 创新驱动与科技伦理			
	创新驱动	第四十一条	P66	
第四十二条		P66-69		
第四十三条		经评估，该议题不具有影响重要性和财务重要性。		
科技伦理	第四十三条			

指引章节	议题 / 披露要求	指引条款	对应的本报告章节
第四章 社会信息披露	第三节 供应商与客户		
		第四十四条	P59-65
	供应链安全	第四十五条	P86-91
	平等对待中小企业	第四十六条	P91
	产品和服务安全与质量	第四十七条	P59-65
	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P34-35
	第四节 员工		
		第四十九条	P76-84
	第五十条	P71-84	
第五章 可持续发展相关治理信息披露	第一节 可持续发展相关治理机制		
		第五十一条	P6-8
	尽职调查	第五十二条	P8
	利益相关方沟通	第五十三条	P9-11
	第二节 商业行为		
		第五十四条	P29-31
	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P30
	反不正当竞争	第五十六条	/
第六章 附则和释义		第五十七条	/
		第五十八条	/
		第五十九条	/
		第六十条	/
		第六十一条	/
		第六十二条	/
		第六十三条	/

附录三：GRI内容索引

使用说明	海尔智家股份有限公司及其附属子公司在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置及说明	
GRI 2: 一般披露 2021			
1. 组织及其报告做法	2-1	组织详细情况	P5
	2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3	报告期、报告频率和联系人	P1
	2-4	信息重述	组织在报告期内没有任何重述
2. 活动和工作者	2-6	活动、价值链和其他业务关系	P5
	2-7	员工	P72
	2-8	员工之外的工作者	没有员工之外的其他工作者
3. 管治	2-9	管治架构和组成	P26
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	请详见《2025 年报》
	2-11	最高管治机构的主席	李华刚
	2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P26
	2-13	为管理影响的责任授权	P26
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P26
	2-15	利益冲突	P29
	2-16	重要关切问题的沟通	P9-11
	2-17	最高管治机构的共同知识	P8,26
	2-18	对最高管治机构的绩效评估	P8
4. 战略、政策和实践	2-22	关于可持续发展战略的声明	P6
	2-23	政策承诺	P2,6,29-30,34-35,43-44,59,64,68,75-76,86-87
	2-24	融合政策承诺	P2,6
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	P9,31,80
	2-27	遵守法律法规	本年度未发生重大违反法律法规的事件
5. 利益相关方参与	2-29	利益相关方参与的方法	P9-10
	2-30	集体谈判协议	P76

GRI 标准	披露项	位置及说明
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P9-11
3-2	实质性议题清单	P10
3-3	实质性议题的管理	请参加下表具体议题对应管理办法

披露项目内容		索引
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	运营相关财务信息请详见《2025 年报》; 其他信息受保密性要求限制, 我们不予报告
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P53-54
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	P86
GRI 205: 反贪污 2016	205-1 已进行贪污风险评估的运营点	P29
	205-2 反贪污政策和程序的传达及培训	P29
GRI 206: 不当竞争行为 2016	206-1 针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	P29
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P44
	301-2 所使用的回收进料	P48
	301-3 回收产品及其包装材料	P47-50
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P44
	302-2 组织外部的能源消耗量	P44
	302-3 能源强度	P44
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P43-44
GRI 303: 水资源与污水 2018	303-1 组织与水 (作为共有资源) 的相互影响	P44
	303-2 管理与排水相关的影响	P44
	303-3 取水	P44
	303-4 排水	P44
	303-5 耗水	P44
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	P55
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	P55
	305-4 温室气体排放强度	P55
	305-5 温室气体减排量	P55-56

披露项目内容		索引
GRI 306: 污水和废弃物 2016	306-3 重大泄漏	2025 年未发生重大泄漏事件
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P45
GRI 306: 废弃物 2020	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P45
	306-3 产生的废弃物	P45
	306-4 从处置中转移的废弃物	P44
	306-5 进入处置的废弃物	P44
GRI 307: 环境合规	307-1 违反环境法律法规	2025 年未发生违反环境法律法规的事件
GRI 308: 供应商环境评估 2016	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	P87
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P42,87
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	P72-73
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P80-81
	401-3 育儿假	P80
GRI 403: 职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	P82
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	P82
	403-3 职业健康服务	P82,84
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P84
	403-5 工作者职业健康安全培训	P83
	403-6 促进工作者健康	P83-84
	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	P82-84
	403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者	P82
	403-9 工伤	P82
	403-10 工作相关的健康问题	P82-83
GRI 404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P78
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P77-79
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P74-75
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P76
GRI 413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P93-96
GRI 414: 供应商社会评估 2016	414-1 使用社会标准筛选的新供货商	P87-90
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P86-90
GRI 416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P60-63
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	2025 年，未发生涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件
GRI 417: 营销与标识 2016	417-1 对产品和服务信息与标识的要求	P30
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	2025 年，未发生涉及产品和服务信息与标识的违规事件
	417-3 涉及市场营销的违规事件	2025 年，未发生涉及市场营销的违规事件
GRI 418: 客户隐私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	2025 年，未发生重大侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉

附录四：SASB索引

表1：可持续发展披露议题及计量方法

议题	议题描述	种类	计量方法	索引
产品安全	产品召回的事件数以及召回的产品总数	数量	件数或个数	P61
	有关产品使用的风险的识别与管理的讨论	讨论与分析	不适用	P60-63
	与产品安全相关的法律诉讼所造成的经济损失	数量	报告货币	NA
产品生命周期的环境影响	按收入计算，符合“能源星”(ENERGY STAR)的合格产品的百分比	数量	收入百分比	NA
	按收入计算，符合家用电器制造商协会(AHAM)的可持续发展标准的百分比	数量	收入百分比	NA
	为管理产品生命末期的影响而做出的努力和结果	讨论与分析	不适用	P47-50

表2：活动指标

议题描述	种类	计量方法	索引
年产量	数量	单位数量	NA

附录五：ESG奖项

社会责任荣誉/ESG荣誉

海尔智家荣获金融界“杰出 ESG 践行卓越案例奖”：海尔智家凭借其在绿色低碳、社会责任等方面的实践探索，荣获由金融界主办的第十三届领航中国“金智奖”——“杰出 ESG 践行卓越案例奖”。

海尔智家上榜中国 ESG 影响力榜：《财富》(中文版)发布了 2025 年中国 ESG 影响力榜，海尔智家再次上榜，并连续 4 年位居行业榜首。

海尔智家入选 ESG “金羚奖”系列榜单，荣膺“2025 年度 ESG 典范企业”：由广东时代传媒集团主办，时代周报等承办的“ESG 与高质量发展创新论坛”发布了 ESG “金羚奖”系列榜单。其中，海尔智家凭借全链条绿色发展模式与社会价值实践，荣膺“2025 年度 ESG 典范企业”。

海尔智家入选福布斯 2025 年中国 ESG50 强榜单：福布斯中国发布 2025 中国 ESG 50 强榜单，海尔智家上榜。

海尔智家再获“ESG 金牛奖”：海尔智家获由中国证券报主办的 2025 金牛企业可持续发展论坛暨第三届国新杯·ESG 金牛奖评选“ESG 金牛奖百强”，至此，海尔智家已连续 3 年入选该榜单。

海尔智家入选央视“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单：中央广播电视总台联合多部门发布了《2025 年度 ESG 行动报告》，海尔智家上榜“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单，位居行业榜首。

海尔智家荣获 2025 福布斯“循环经济实践领航者奖”：海尔智家凭借成熟完善的家电再循环体系，为行业树立了可持续发展的标杆，荣获 2025 福布斯“循环经济实践领航者奖”，成为家电行业唯一获此殊荣的企业。

海尔智家荣获 2025【ESG 先锋 60】年度企业 ESG 实践奖：海尔智家荣获界面新闻颁发的 2025【ESG 先锋 60】年度企业 ESG 实践奖。

海尔智家荣获 2025【ESG 先锋 60】年度环境责任优秀奖：智家荣获界面新闻颁发的 2025【ESG 先锋 60】年度环境责任优秀奖。

海尔智家获 ESG “致远奖”：海尔智家 ESG 实践获认可，荣获 2025 年度财联社致远奖“环境友好先锋企业奖”，印证了其在 ESG 领域的持续引领。

海尔智家荣获 2025 “金责奖”最佳环境(E)责任奖：新浪财经于 2025 年 11 月启动了 2025 中国企业 ESG “金责奖”评选，海尔智家荣获 2025 中国企业 ESG “金责奖”——最佳环境(E)责任奖。

海尔智家上榜 2025 中国企业 ESG 百强：新浪财经发布了“2025 中国企业 ESG 百强”榜单。其中，海尔智家上榜，居家电业榜首。

海尔智家入选“最受尊敬·ESG领航企业”：《经济观察报》主办“2024-2025年度受尊敬企业年会”并正式公布“年度受尊敬企业”榜单。其中，海尔智家荣膺“最受尊敬·ESG领航企业”殊荣。

海尔ESG成果入选“2025年ESG实践优秀案例”：海尔智家凭借领先的ESG实践实力，成功入选由《华夏时报》联合多家权威机构共同主办的2025华夏ESG管理体系大会发布的“品质甄选案例”名单。

海尔卡奥斯工业互联网生态园、海尔青岛中德工业园获得国内首批零碳园区评价证书：2025年，中国质量认证中心为海尔卡奥斯工业互联网生态园、海尔青岛中德工业园颁发国内首批零碳园区评价证书，有效推动海尔智家可持续发展成果落地。

海尔智家获评“2025上市公司董事会最佳实践奖”：中国上市公司协会正式发布了“2025上市公司董事会最佳实践创建活动”评选结果。其中，海尔智家荣获“2025上市公司董事会最佳实践奖”。

品牌荣誉

海尔智家上榜《财富》世界500强：《财富》(Fortune)官网公布了2025年世界500强榜单，海尔智家股份有限公司再次上榜，排名较去年上升17位，位居390名。

海尔再获全球大型家用电器品牌零售量NO.1：世界权威调研机构欧睿国际数据显示：2025年海尔全球大型家用电器品牌零售量第一。这已经是海尔连续17年获得全球第一！

海尔连续22年入选“世界品牌500强”：世界品牌实验室正式发布2025年度(第二十二届)《世界品牌500强》榜单。其中，海尔已连续22年上榜，位列全球第33名，并稳居中国品牌前三。

海尔厨电入选中国品牌年度大奖和厨房场景专业局改引领大奖：海尔智家作为厨电行业唯一入选品牌，同时斩获“中国品牌年度大奖厨房电器NO.1”与“厨房场景专业局改引领大奖”两项荣誉，填补了厨电赛道在榜单中的空白。

附录六：ESG评级

评级类型	评级表现	
MSCI-ESG 评级	AA	2025年，海尔智家再次获评AA级，国内行业评级最高。
恒生指数	/	海尔智家入选恒生ESG增强指数、恒生ESG增强精选指数、恒生国指ESG增强指数成分股。
Wind ESG Rating	AA	2025年，海尔智家在万得(Wind)ESG评级为AA级。
中证指数 ESG 评级	AA	2025年，中证指数发布A股上市公司ESG评级，海尔智家获评AA级。
华证指数 ESG 评级	AA	2025年，海尔智家华证指数ESG评级为AA级。

附录七：中国家用电器行业协会第三方评价

2025年，是在动荡中前行、于变革中开新局的关键之年。面对全球地缘政治复杂多变、贸易壁垒加剧以及国内行业竞争白热化的严峻挑战，海尔智家坚持“稳中求进、以进促稳”，凭借全球化布局的韧性与高端化战略的深化，为中国家电行业在不确定环境中的高质量发展树立了新标杆。

作为中国品牌全球化的领军者，海尔智家不仅连续十六年蝉联全球大型家用电器品牌零售量第一，更在2025年加速向“AI原生组织”进化。依托国家级创新平台，海尔智家全面构建并应用UHome智慧家庭大模型，将AI技术深度融入产品研发、制造与服务全链路。海尔智家以原创科技精准对接用户需求，推动了科技创新与产业创新的深度融合。

过去一年，海尔智家积极响应并深度落实国家“两新”政策，成为家电以旧换新行动的主力军。在国内市场，借助政策红利与高端需求释放，公司通过全渠道协同推出了一系列智能产品与智慧家庭场景方案，有效提振了消费信心，推动国内市场收入稳健增长。同时，作为国内行业首个承诺不晚于2050年全球运营碳中和的企业，公司构建了覆盖“采购、设计、制造、

经营、回收、处置”的“6-Green”全生命周期绿色战略，将绿色低碳理念贯穿始终，在推动行业绿色转型中发挥了重要的引领示范作用。

这份报告聚焦低碳智能产品、AI驱动的绿色制造、高标准品质保障等行业核心议题，充分展现了海尔智家在2025年逆势增长背后的成长逻辑与责任担当。这是中国家电行业高端化、智能化、绿色化转型的生动缩影，彰显了中国智造在全球舞台上的核心竞争力。

展望2026年，希望海尔智家继续把握全球发展机遇，围绕生态协同、用户链接、全球纵深三大主线，打赢关键战役。期待海尔智家进一步挖掘产品减碳潜力，深化AI技术在场景中的应用，积极承担社会责任，与产业链上下游伙伴共建生生不息的生态体系，为推动新质生产力发展、建设制造强国与品牌强国贡献更大的“海尔力量”！

中国家用电器协会执行理事长：