

Haier Casarte Leader AQUA



2023

环境、社会及管治报告

Environmental, Social and Governance report



FISHER & PAYKEL



GE APPLIANCES

CANDY

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 2023 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 2023 年年度报告》（以下简称“《2023 年报》”）所载列《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（A 股）章节一并阅读。

报告范围

本报告的时间范围涵盖 2023 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，即家庭美食保鲜烹饪解决方案（制冷产业、厨电产业）、家庭衣物洗护方案、空气能源解决方案、全屋用水解决方案，与《2023 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、社会及管治报告指引》（以下简称《ESG 报告指引》）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、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 1 号——规范运作》、中国社科院《中国企业社会责任报告指南 5.0》（CASS-ESG 5.0）。

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 报告指引》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“实质性议题分析”小节。

量化

本报告遵循《ESG 报告指引》，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“守护星球，探索绿色低碳未来”章节中的“我们的目标”小节进行披露。

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

本年度报告的编备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、相关文档及内部沟通文件。报告中的部分数据摘自《2023 年报》，其他数据来自公司内部系统或人工记录。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

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，电子版可在公司官方网站 (<https://smart-home.haier.com/cn/>)、香港联交所网站(www.hkex-news.hk)及上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn/>) 查询。

我们重视攸关方的意见，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：finance@haier.com

地址：青岛市海尔路 1 号海尔科创生态园

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。

CONTENT

目录

P05 • 关于海尔智家

致股东的函件	002
董事会声明	004

公司战略	006
ESG策略体系	007
ESG亮点绩效	009
专题：以“智”造绿色，令“家”享未来	011

P16 • 全球协同，建设诚信治理生态

完善企业治理	018
加强风险控制	022
合规守道经营	023
关注网络与信息安全	025

P28 • 守护星球，探索绿色低碳未来

全生命周期绿色实践	030
应对气候变化	037

P40 • 人单合一，赋能创客共融发展

建设多元共融团队	042
保障员工合法权益	046
助力人才成长发展	047
关爱员工聆听心声	049
守护员工健康安全	051

P53 • 创新引领，开拓美好智家体验

质量为本实现卓越品质	055
科技创新引领产品升级	058
无忧服务得享最佳体验	060

P62 • 凝心聚诚，驱动产业社区共荣

协作打造可持续供应链	064
持续建设更美好社区	069

P72 • 附录

致股东的函件

尽管疫情对全球造成的冲击在过去一年已经消散，但中国房地产市场持续低迷，新建商品房销售录得下跌，间接影响了家电需求。欧美各国的高利率和通货膨胀不仅抑制了消费，也影响了房屋新建和旧房改造，导致消费者推迟购买家电产品。尽管面临这些外部挑战，海尔智家坚定执行高端创牌战略并推进数字化变革，再次交付历史最好业绩。

2023 年，海尔智家全球营业收入达到 2,614.28 亿元，同比增长 7.3%，归母净利润达到 165.97 亿元，同比增长 12.8%；按中国会计准则则下的扣除非经常性损益后的归母净利润达到 158.24 亿元，同比增长 13.3%。

回顾过去一年的表现，即便是宏观环境有所挑战，全球管理层都不满足于跟随行业，而是在各个区域、各个国家维度力争上游，以创新产品获取高质量的增长，这种奋发进取的精神是海尔创业以来人单合一文化根植人心的表现。从组织健康度来看，组织继续重构，更加敏捷和扁平化，收入和利润都在增长，人员效率更加高效。从绩效管理的承接度来看，管理层都在追求更高投入资本回报率，更高利润率的增长，实现此类增长的赋能工具就是数字化流程再造，且数字化再造必须要围绕以体验为核心，以利润提升为切入点。

海尔智家 2023 年在全球两百多个国家和地区售出超过一亿台家电，覆盖大白电、暖通空调、热水器、小家电等多个品类，要实现可持续的健康发展，而不是短期收入或利润增长为指引，必须时刻关注利益攸关方体验，包括经销商、供应商、消费者、员工的体验。我们和中

国市场的销售伙伴保持着密切的关系，我本人也会花时间和他们深度交流如何看待海尔产品的竞争力，而经销商也都能坦然直言，不吝提出建议，因为他们也希望海尔生态能够更有竞争力。海尔智家考核内部销售组织的绩效是零售收入，也就是我们经销商收到消费者回款后的收入，这样可以避免压货等短期行为，维持现金流健康，2023 年，公司经营活动产生的现金流量净额达到 252.62 亿元，同比增长 24.7%。2023 年在中国实施的数字化经销系统，支持经销商优化进销存管理，所有产品销售政策透明化，也帮助经销商提升了门店绩效。

我们今年和供应商共建物流入库系统，让供货时间表更加可预期，减少供应商不必要的临时资源配置。我们数字化物流配送和服务人员派单系统，减少了物流配送服务商等候时间，提升了服务安装效率，这些在提升物流、服务供应商体验的同时，也降低了我们的销售管理费用率。

我们在产品研发、制造产销协同、数字化采购管理还有大量的项目正在实施，我们在本土市场积累的成功的变革经验，会逐步在海外市场复制，我相信只要紧紧围绕体验优化和利润率提升，我们的可持续健康发展就不会受到宏观经济因素的干扰，并且一旦外部环境变好，我们会更迅速、更有能力赢得市场竞争。

2023 年海尔智家继续被《财富》杂志评为“全球最受赞赏公司”。2023 年海尔智家美国子公司 GE Appliances 再度荣获“美国最佳职场认证”。让 Z 世代的年轻人带着梦想来到海尔，而不是天天处理

繁文缛节，应付内部管理流程，失去激情和动力，而是能够创造巨大的用户价值并为之骄傲。海尔智家关注员工感受、让员工满意可以创造出巨大的管理效益。

展望 2024 年，我对海尔智家的业务布局和发展潜力充满信心。让我们一同探讨本公司的业务发展。

优势产业要继续强化

我们冰箱、洗衣机在国内的市场份额均超过 40%，在中国市场的份额怎么增长，要依靠产品创新，嵌入式冰箱创造了全新的消费体验，冰箱和家居美学融合在一起，大大创造了产品更新需求。洗干一体机在美国上市，颠覆性解决用户洗护痛点，实现行业引领。但在欧洲、东南亚等市场，虽然海尔洗衣机、冰箱市场份额有所提升，但仍未达到前三名水平，凭借海尔全球研发平台、当地供应链布局，会有更大的发展空间。

海尔智家的洗碗机业务，随着中国市场渗透率迅速提升（现在不足 4%），将迎来快速增长。干衣机和洗衣机是天然的搭配产品，海尔干衣机将在现有市场领先地位基础上继续快速增长。

在消费大白电类目，海尔智家的技术平台、创新体系已经实现了第一竞争力，2024 年起海尔智家将更多打通组织壁垒，打通全球企划平台，让更多有竞争力的产品，以更快效率进入以往市场份额偏低的区域。

新兴产业 蓄势待发

第二块重要的业务版图是暖通空调和热水领域，我们的家用空调和中央空调业务在国内属于第二梯队，我们的热水器业务虽然国内领先，但国际化布局还不足。我看到这些业务板块也将迎来重大发展机遇。

在家用空调业务，两年来我们补齐了核心零部件缺失的短板，压缩机合资、电脑板自研项目均为公司研发制造一体化提高了效率，有助于提升盈利水平。对经销商网络的大力建设也将为家庭中央空调和家用空调的市场份额提升提供有力支持。

在商用领域，我们延续了海尔前瞻性应用领先技术的基因，率先应用磁悬浮水机，成为中国高效磁悬浮空调技术的领先者，我们也率先应用气悬浮技术，设计寿命达 30 年，且实现了低成本维护。

我们热水器业务实现了高质量高利润，燃气和电热水器均为国内第一份额；净水器在中国市场份额不断提升。下一步是拓展国际市场，特别是新兴市场。

未来公司将持续投资于暖通空调和热水领域，在盈利能力和市场份额上均将取得显著突破。

布局未来 开拓机遇

公司战略是消费者智慧家庭的首选品牌。物联网时代，海尔智家还将拥抱两大趋势，家电家居趋向一体化和智能化、小家电智能化。海尔

智家的战略是提供开放的 IoT 平台，以三翼鸟平台支持一体化设计，更透明全流程购物体验；以品牌、生态和技术平台驱动用户拥抱海尔小件智能家电。

2023 年我们决定收购中国合资伙伴，开利全球拥有的全球商业制冷业务。食品冷藏、商业制冷面临着技术升级和数字化再造的机会，而开利商业制冷拥有优质客户基础、成熟运营体系、领先工程技术、经验丰富管理层，交易完成后，我们将进一步投资该业务，发挥中国的供应链优势，利用海尔人单合一管理模式进行投后赋能，以扩充海尔智家大冷链版图。

自海尔智家整体上市以来，我们股利分派比例已经按原计划提升，2023 年度，公司现金分红比例将达到 45.02%；回购约人民币 16 亿元。2024 年开始，我们将持续提升股利分派比例，在 2025 年度、2026 年度现金分红比例不低于 50%。

2023 年海尔智家业绩只是个起点。本届董事会将在既定战略增长路径上，不负股东对我们的期望，聚焦全流程体验，以利润扩张为切入点，加大领先业务板块的优势，迅速提升潜力业务板块的贡献，同时为公司长远发展布局。海尔智家管理层和员工也有信心实现公司发展再上一个台阶！



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、优次排序及管理，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《2023 年报》中《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（A 股）及本报告“攸关方沟通”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 策略体系”小节。来自不同部门的负责人组成的 ESG 执行领导小组定期向环境、社会及管治委员会报告公司内部 ESG 相关事宜，负责执行公司的 ESG 政策并向环境、社会及管治委员会汇报及提供建议。

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《国际财务报告可持续披露准则第 1 号 – 可持续相关财务信息披

露一般要求》（S1）与《国际财务报告可持续披露准则第 2 号 – 气候相关披露》（S2）已于 2024 年 1 月 1 日正式生效；香港交易所刊发的有关优化环境、社会及管治（ESG）框架下的气候信息披露咨询文件，计划于 2025 年 1 月 1 日正式生效；欧盟《企业可持续发展报告指令》（“CSRD”）已于 2023 年 1 月 5 日正式生效，并推出 12 项《欧洲可持续发展报告准则》（ESRS）。为应对监管要求，提升 ESG 表现，本公司董事会积极开展准备工作，包括开展相关通识培训、组织讨论研究、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，经由董事会于二零二四年三月二十七日审阅批准。

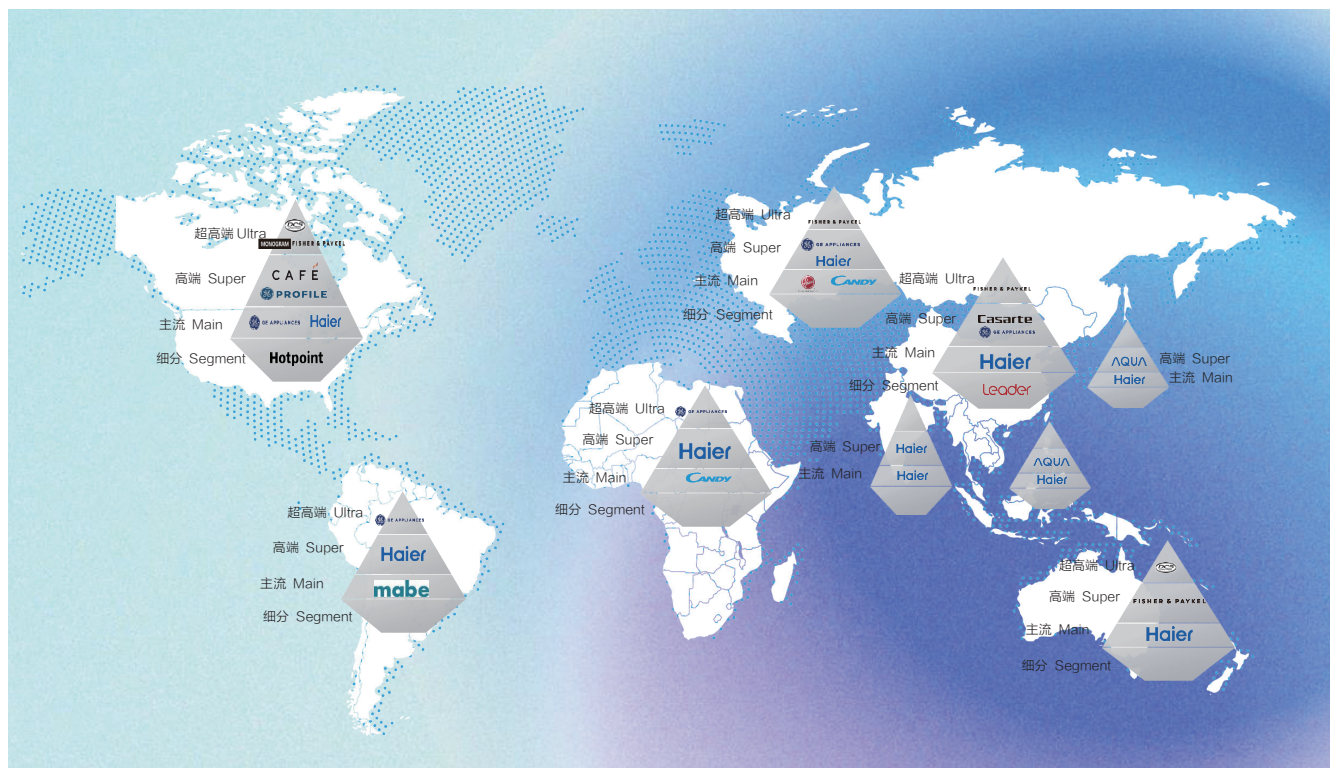


关于海尔智家

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”）及 AQUA。根据世界权威市场调查机构欧睿国际全球大型家用电器品牌零售量调研数据：截至 2023 年，海尔品牌冰箱、洗衣机品牌的零售量在全球大家电品牌中分别连续 16 年和 15 年蝉联第一。公司依托全品类的家电产品及成套优势，利用互联家电产品及合作资源、海尔智家 APP、三翼鸟 APP 及海尔智家体验云平台，结合线下的体验中心和专卖店，为用户提供不同生活场景的智慧家庭解决方案，并持续迭代升级。



七大品牌及全球布局

公司战略

“没有成功的企业，只有时代的企业。”海尔智家迎接物联网时代浪潮，致力于成为物联网时代以用户为中心的数字化企业，实现全球首个物联网智慧家庭生态品牌的引领。自 2019 年起，公司开启第六个战略阶段——生态品牌战略阶段，从全球大家电行业的领导者转型为物联网时代高端品牌、场景品牌、生态品牌的全球引领者。

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，位列世界 500 强。2020-2023 年度，海尔智家连续上榜美国《财富》杂志“全球最受赞赏公司”榜单，充分展现公司在物联网生态领域的持续引领。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，从理念引领到组织架构，从顶层设计到落地实施，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”），持续在促进可持续治理、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。

01

名牌
战略阶段
1984-1991

“砸冰箱”，创出中国第一个冰箱名牌

02

多元化
战略阶段
1991-1998

以海尔文化激活“休克鱼”的模式，创出中国家电第一品牌

03

国际化
战略阶段
1998-2005

成为中国品牌走向全球的代表，创出中国的世界名牌

04

全球化品牌
战略阶段
2005-2012

整合三洋家电、斐雪派克等，创出全球最大的家电品牌集群

05

网络化
战略阶段
2012-2019

变成网络上的一个节点，实现从“制造产品”到“孵化创客”的转型

06

生态品牌
战略阶段
2019-

从传统时代的产品品牌到互联网时代的平台品牌再到物联网时代的生态品牌

ESG策略体系

自加入联合国全球契约组织（UNGC）以来，我们一直将自身 ESG 策略与实践联合国 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。

对于海尔智家而言，ESG 是实现自身高质量、可持续发展的重要指引。2023 年，公司基于自身的业务发展特点和行业情况，进一步升级 ESG 策略体系。我们确立五大支柱方向及未来行动，并以此为指引积极开展可持续发展实践。依据 ESG 策略体系明确的核心支柱方向，我们设立了 1-3 年（2022-2024）的 ESG 目标，并积极采取行动以促进目标的达成。目标及达成情况详见下文各章节首页。



ESG策略行动方向

全球协同 建设诚信治理生态



强化公司治理能力，提升ESG管理水平，促进企业可持续发展。

- 公司治理
- ESG 治理
- 反贪污、反洗钱
- 风险管理
- 信息披露
- 与反不正当竞争
- 信息安全
- 利益相关方沟通

创新引领 开拓美好智家体验



以用户体验为核心，持续改善产品与服务品质，引领产品创新。

- 产品质量与安全
- 知识产权保护
- 客户服务
- 用户隐私保护

守护星球 探索绿色低碳未来



助力国家“双碳”战略，围绕绿色产品全生命周期探索创新，加强能源管理

- 应对气候变化
- 排放物及电子垃圾
- 原材料及包装
- 能源使用
- 水资源
- 循环经济

凝心聚诚 驱动产业社区共荣



重视创造社会价值，积极践行社会责任，细化供应链风险管控，引领产业链可持续发展

- 供应链与采购责任
- 公益慈善

人单合一 赋能创客共融发展



追求建立更多元、更包容的工作空间，与员工携手创造共享价值

- 劳工管理
- 员工发展
- 职业健康与安全
- 多元化、平等与包容性



ESG亮点绩效



全球协同 建设诚信治理生态

董事会治理：

董事会中女性董事占比 **22.2%**

董事会中独立董事占比 **44.4%**

商业道德：

反贪污、反舞弊培训 **258 场**

发布 **12 期** 合规电子刊

人均反贪污培训时长超 **2 小时**

反腐、反舞弊警示培训员工覆盖率 **100%**

为供应商发出廉政提醒函 **100%**

信息安全与隐私保护：

信息安全培训课程总时长超 **30 小时**

获得 **ISO/IEC 27001、ISO/IEC27701、ISO/IEC27018** 信息

安全



守护星球 探索绿色低碳未来

应对气候变化：

碳盘查 **43 家** 中国运营区域整机工厂

7 家 灯塔工厂，**1 家** 工厂入选全球“可持续灯塔工厂”

中国运营区域工厂 **100%** 通过 ISO14001 环境管理体系认证

循环经济：

回收废旧家电量 **674 万台**

回收覆盖中国 **25 个** 省 / 自治区 / 直辖市、**377 个** 地级市区县



人单合一 赋能创客共融发展

员工权益：

工会覆盖率 **100%**

《女职工专项集体合同》签订率 **100%**

违法违规雇佣事件“零”发生

人才吸引：

员工来自全球 **50** 个国家

累计从外部吸引科技人才 **1,104** 人

工会组织员工活动 **千** 余次

员工抱怨化解率达 **100%**

员工发展：

员工培训覆盖率 **100%**

员工人均培训时长 **71** 小时

员工健康与安全：

组织工厂应急演练 **779** 次，累计参与 **1.35** 万人次

组织园区应急演练 **725** 次，累计参与 **7,991** 人次

安全生产月活动累计参加 **6.5** 万人

完成 **1.4** 万人次职业危害岗位操作工体检



创新引领 开拓美好智家体验

产品质量与安全：

国内运营区的**全部**工厂均通过 ISO9001 质量管理体系认证

产品召回率 **0%**

优质服务

投诉结案率及解决满意率均为**100%**

开展服务质量提升线上、线下培训，参与的服务兵达**300**万人次

知识产权管理：

累计专利申请 **10** 万余项，其中发明专利 **6.8** 万余项，海外发明专利 **1.7** 万余项

累计获得国家专利金奖 **12** 项

报告期专利授权总数 **8,607** 个，其中发明专利 **3,969** 个

累计拥有专利总数 **46,335** 个，其中发明专利 **20,180** 个



凝心聚力 驱动产业社区共荣

供应链管理：

供应商 **1,266** 家获得 ISO 9000 认证证书，**787** 家获得 ISO 14000 证书，**319** 家获得 QC 08000 证书

《供应商廉政提醒函》签署率 **100%**

供应商冲突矿产调研 **1,317** 家

供应商双碳调研 **200** 余家

供应商社会责任审核 **354** 家，三年合计审核占采购金额比例 **92%**

供应链工厂 **100%** 通过 ISO14001 环境管理体系认证

社区投资：

希望工程累计投入 **1.34** 亿元

累计援建希望学校 **386** 所

年度公益累计捐赠金额超 **680** 万元

专题：以“智”造绿色，令“家”享未来

海尔智家将绿色可持续环保理念融入公司业务，从单品商品延伸至场景解决方案再到未来产业布局，致力于提升公司运营业务的可持续性。我们持续推动技术与产品创新，开发绿色低碳产品，以引导消费者树立可持续的消费理念；我们大力发展绿色解决方案，聚焦智慧楼宇服务的研发与应用；我们跟随行业发展趋势，积极布局适老产业，打造智慧养老居家新模式，与消费者共享绿色美好生活。

创新升级绿色产品

脱碳、零碳技术创新已成为支撑可持续发展的关键驱动力。在保障产品质量、提升产品使用体验的同时，海尔智家顺应绿色消费需求趋势，将低碳环保作为产品研发创新工作的重点方向。从产品设计开发到制造回收，我们在以下四个方面追求可持续性：

模块通用

通过平台通用，实现核心零部件通用，节省研发、实验等资源；通过模具通用，实现零部件制造数量缩减，避免资源浪费，减少废料回收产生的环境污染。



洗衣机欧式滚筒平台实现平台与后箱体零部件共用



厨电旋钮模块由19个减少至17个，减少资源消耗

效率提升

推动技术革新以提高产品运行效率，实现能源节约，如卡萨帝双塔软风系列空调采用射流匀风专利技术，在用电量不增加的情况下，实现制冷速度提升 25%。



空调射流匀风专利技术



空调内骨架应用循环材料

材料工艺

使用可降解、安全无害的材料，可促进废料再利用，减少化工原料使用。例如冰箱水壶盖采用废料回收而成的麦秸秆材料，空调内骨架应用可循环、可回收的塑料材料。2023 年，我们的洗衣机底座、空调骨架非可视化部件已使用 PCR (Post-Consumer Recycled Material)² 再生料以替换新材料。

² 指消费后的塑料经处理后的再生材料。

产品包装

使用环保新型材料进行产品包装，减少产品包装用纸等。例如采用透明包装可使每个包装箱减少用纸量 80%。



产品采用透明包装

2023 年，我们聚焦产品向智能化、低碳化、场景化发展，围绕冰箱、净水器、洗衣机、热水器等产品条线推出亮点绿色产品，打造环境友好型产品。

● 冰箱产品线：海尔博观660产品

该产品应用原创磁控冷鲜技术，可将冷鲜肉存储期从1天提升至10天以上，减少家庭食材存储对冷冻的依赖，有效提升了冰箱的能源利用效率，实现节能减排。



海尔博观660产品延长食材存储时间

● 洗衣机产品线：精华洗洗衣机

该产品创新设计3D喷淋进水系统，并应用变速分布冲洗技术，可节省水耗38%、节省电耗29%。同时，该产品通过完全溶解洗涤剂，可减少产品的污水排放对环境的影响。该产品的“精华直喷”技术获得行业首个《绿色洗护认证》。



海尔博观660产品延长食材存储时间

● 热水器产品线：KLN系列产品

该系列产品通过余热回收对热量进行二次利用，避免能源浪费。该产品采用AI系统自动核算最佳燃烧路径，每年节省天然气达136立方米；可实现零冷水预热功能，每年节省用水量达500升。



KLN系列产品

● 净水产品线：卡萨帝矿泉纯净水机

该产品应用 RO（Reverse Osmosis，反渗透）膜，在提升净水功效的基础上延长了产品使用寿命，减少材料损耗。同时，该产品采用智能显示屏实时监测用水状态，有效提高水资源利用效率。该产品外壳采用可回收利用塑料材料，并进行滤芯内置，包装材料可节约 20% 以上。



卡萨帝矿泉纯净水机采用RO膜设计

● 空调产品线：洗空气系列产品

该系列产品创新设计可变分流科技，制冷时换热器流路减少，冷媒流程加长，制冷量最高可提升 8%；制热时换热器流路增加，冷媒流程减短，压损减少，使得冷媒流速 $\uparrow 20\%$ ，均匀换热 $\uparrow 16\%$ ，制热量最高可提升 10%，同时省电 12%。



洗空气产品系列

GE Appliances、FPA、Candy 等公司海外附属子公司也十分关注低碳环保概念，在所有产品类别中推行节能降耗，积极进行人员、工具和流程投资以开发新的节能技术，确保产品在绿色层面达到行业领先水平。GE Appliances 在空调产品线推广使用低 GWP（global warming potential，全球增温潜势）的制冷剂，减少产品对环境的影响。FPA 推出高效低碳的热水器、冰箱、洗衣机与洗碗机产品，在提升产品效能的同时节约能源使用。Candy 在欧洲制造的洗碗机、洗衣机和滚筒式烘干机均获欧盟生态标签认证。

推进绿色解决方案

承接国家“双碳”战略和时代使命，海尔智家以建筑全周期低碳运行为目标，研究并推出智慧楼宇解决方案，加速建筑低碳化、节能化进程。智慧楼宇产业致力于为用户提供全空间、全场景、全周期的智慧低碳解决方案及服务。

该解决方案以海尔楼宇数智化平台为基础，楼宇大脑为底座，利用高效暖通设备、智慧楼宇大脑和多能互补方案等，为用户提供智控方案及多能互补的低碳能源方案，实现智慧楼宇到绿色建筑的发展路径，达成节能降碳效应。智控方案利用人工智能智控实现楼宇各类设备联动和数据自由流转，以苏州科创生态园为例，可使建设投资降低15%、运维人员减少15%、能耗降低40%。

降低建设投资

15%

降低能耗

40%

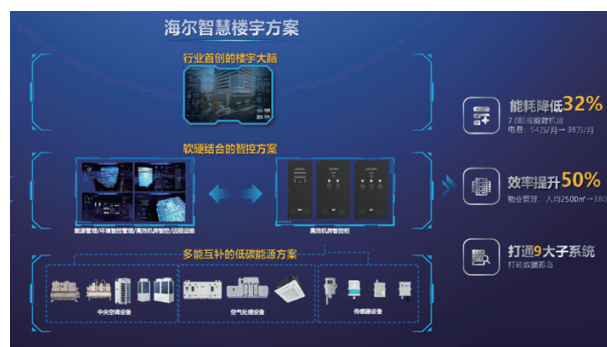
运维人员减少

15%

“

苏州科创生态园采用智慧楼宇解决方案

苏州科创生态园采用海尔智家智慧楼宇解决方案，通过采用智能控制方案，如环境智控管理、高效机房智控柜等，实现能耗降低32%，物业管理效率提升50%，有效推动园区的绿色低碳发展。



”

布局发展适老产业

海尔智家响应国家“智慧养老”号召，以用户体验的便利化为方向，在安全、健康、人性化、个性化等方面进行创新，为老年用户提供健康产品体验。

公司持续探索适老化家电研发，推出了一系列结合老年用户需求的亮点产品，如大字体大按键的关爱系列洗衣机、可自动熄火的防干烧燃气灶、可联动智能枕分析老人睡眠状态的卡萨帝银河空调等。

未来，海尔将进一步推动养老行业的数字化转型，让老年人享受到科技带来的美好体验，充分感受先进科技在居家生活中的便捷与舒适。





全球协同 建设诚信治理生态

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，保障网络与信息安全，实现公司稳健及可持续运营。

01

◆ **回应的重大议题：** 董事会治理，ESG 治理，风险管理，信息安全与隐私保护，广告合规，商业道德

◆ **回应的联交所 ESG 指标：** B6 产品责任，B7 反贪污

◆ **回应的 UN SDGs**



我们的目标

1-3 年目标（2022 年-2024 年）

董事会独立性和多元化占比持续提升

商业道德

打造“1+1”专业型及技术型相结合的内控组织，及专业性与审计能力相结合的反舞弊模式

实现反舞弊投诉举报系统可视化，定期梳理、分析投诉举报情况

加强反贪污培训，丰富线上培训和在线课程内容

网络信息与安全

设立漏洞管理平台、安全监控和事件管理平台及工控信息安全管理平台

完善 IoT 安全管理体系建设，建立 IoT 安全检测中心

通过 ISO27001、ISO27701、ISO27018 等更多隐私保护管理认证

2023 年目标达成情况

独立董事占比 44.4%；女性董事占比 22.2%

围绕 1+1 专业型及技术型相结合的内控组织的建设推进，实现事前预防的监测体系，明确红线漏斗机制及应对调查策略，营造全员不能为的廉政氛围

反舞弊投诉举报系统升级迭代，针对发生的投诉举报从漏入→调查→问责→追损全流程可视化，并结合风险管理形成风险地图

组织反贪污、反舞弊等商业道德线下培训 258 场次，发布合规电子刊 12 期，通过订阅号分享有关规则、案例等，人均反贪污培训时长超 2 小时

已建立漏洞管理平台，确保安全漏洞及时修复；建立数据安全管理平台，可实现数据分类分级，识别用户敏感数据并进行加密；建立工控平台，并持续推进各工厂工控建设

不断完善 IoT 安全管理体系建设，云安全管理覆盖 IoT 云平台开发和运维环节

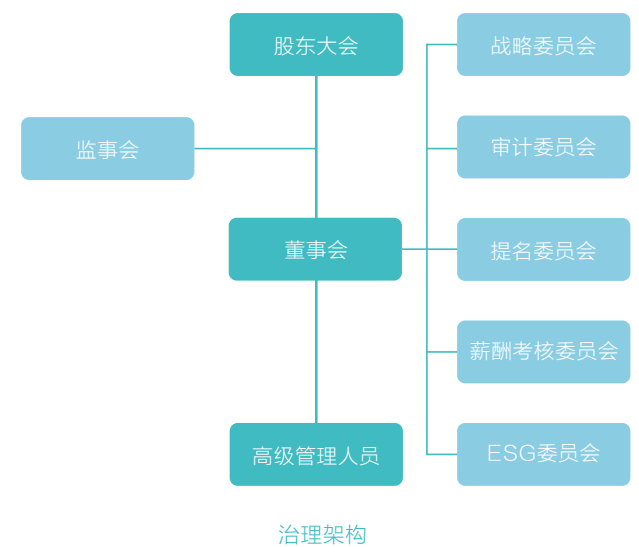
公司通过了 ISO27001、ISO27701 及 ISO27018 认证；公司商城系统获得等保三级认证；下属子公司青岛海尔科技有限公司获得了德国莱茵 TÜV 隐私保护认证证书及 DSMC 认证证书

完善企业治理

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》以及股票上市所在地其他相关规定，建立规范有序的治理结构，形成了权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障了企业管治高效合规。

完善企业治理

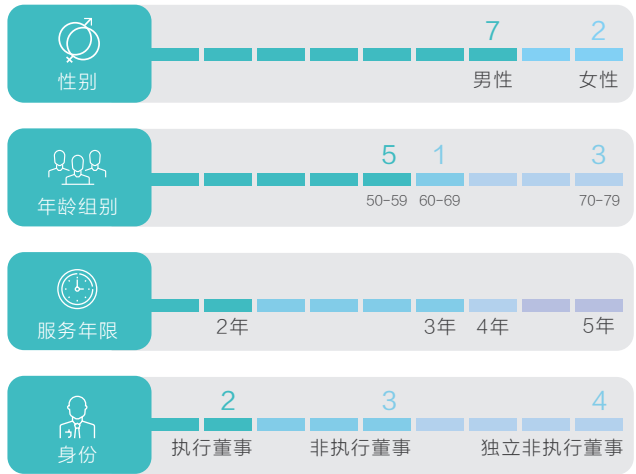
公司按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》以及股票上市所在地其他相关规定，建立规范有序的治理结构，形成了权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障了企业管治高效合规。



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。



董事会成员组合及多元化程度

公司每三年召开一次董事选举，本届董事会有 9 名董事。其中执行董事 2 名，非执行董事 3 名，独立董事 4 名，独立董事占比 44.4%；女性董事 2 名，女性董事占比 22.2%。董事会成员在家电行业、物联网、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《2023 年报》所载列《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（A 股）章节。董事会成员的平均任期为 2.86 年。

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、独立提名、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。独立董事人数于审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会占比达二分之一以上（含）。

薪酬回馈机制

公司在部分项目已设立薪酬回馈机制、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相应成员及管理层的业绩表现进行回顾及考核，从而驱动管理层以及成员更有效履行自身管理职能。

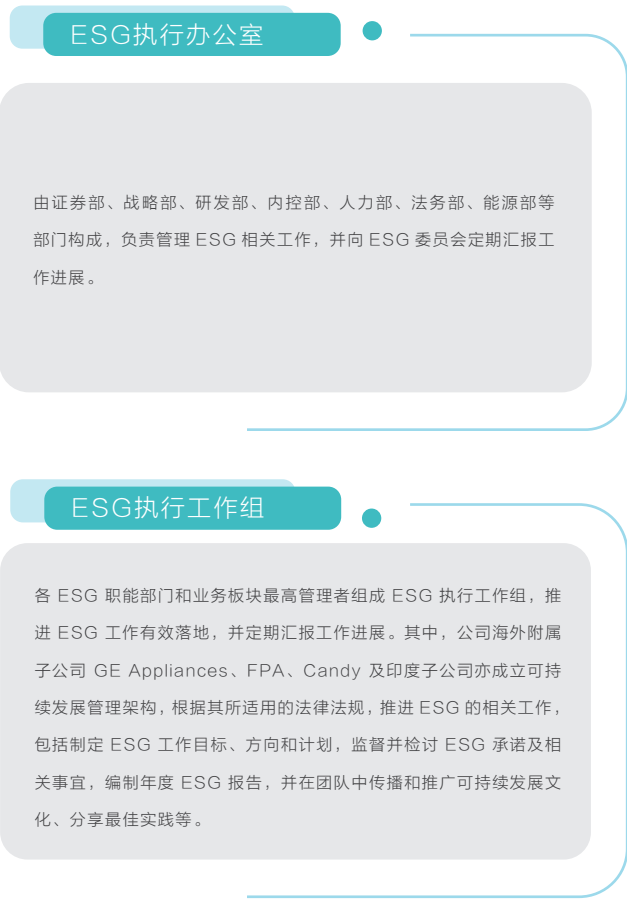
ESG管治架构

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。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 ESG 委员会，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，其组成、职责权限及议事规则等详见《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》。ESG 委员会下设 ESG 执行办公室及工作组，负责公司 ESG 的具体工作。



激励机制

海尔智家已建立完善的高级管理人员薪酬考核及激励体系。高级管理人员的薪酬由月薪、增值分享组成，需接受全年绩效的年度评价，此评定是决定绩效奖金和发展的关键因素，主要由“战略承接”“市场引领目标竞争力”“小微引爆，平台引领”“生态成果”等业绩要素确定，以引导高级管理人员主动承接公司战略，实现更高的市场目标。同时，我们将可持续发展绩效纳入 ESG 执行工作组人员绩效考核评定体系中，以推动 ESG 工作与公司运营结合。



攸关方沟通

海尔智家重视与利益攸关方的沟通与交流，公司通过公司官方网站、微博、微信公众号、在于上海证券交易所、香港联合交易所以及法兰克福交易所官网披露的公告及其他媒体平台等方式，建立信息披露和沟通渠道。

主要利益相关者	监管机构及政府部门	股东及投资者	员工	用户	供应商、经销商	媒体	非政府组织及公众
ESG议题	● 产品质量与安全 ● 商业道德 ● 社区投资 ● 应对气候变化 ● 循环经济 ● 碳排放 ● 能源使用 ● 水资源使用	● 董事会治理 ● 风险管理 ● ESG治理 ● 产品质量与安全 ● 产品与技术创新 ● 商业道德	● 员工权益 ● 多元化、包容性与平等机会 ● 人才吸引 ● 员工健康与安全 ● 员工发展	● 产品质量与安全 ● 产品与技术创新 ● 绿色产品 ● 电子废弃物循环与利用 ● 循环经济 ● 优质服务 ● 信息安全与隐私保护 ● 广告合规	● 供应链管理 ● 产品质量与安全 ● 商业道德 ● 循环经济 ● 冲突矿产 ● 知识产权管理	● 碳排放员工权益 ● 供应链管理 ● 产品质量与安全 ● 应对气候变化 ● 绿色产品	● 排放物 ● 社区投资 ● 绿色产品 ● 电子废弃物循环与利用 ● 冲突矿产
主要沟通渠道	● 政策咨询 ● 事件汇报 ● 信息披露	● 股东大会 ● 投资者见面会 ● 报告披露 ● 官方网站	● 职代会 ● 面对面交流 ● 电话邮件 ● 内部应用软件	● 实时通讯软件 ● 社交媒体 ● 客户服务通道	● 会议 ● 现场调研 ● 展览会 ● 实时通讯软件	● 新闻发布会及交流会 ● 社交媒体 ● 官方网站 ● 现场参观 ● 采访	● 现场参观 ● 会议 ● 公益活动 ● 社交媒体
2023年行动示例	公司就中国市场家电以旧换新、完善家电回收体系等内容，形成建议方案并上报国家商务部等部门。	2023 年，公司举办推介会、业绩发布会、网上交流会等，实现与投资者多层次、多形式沟通。同时，我们通过面对面会谈、电子邮件、电话、传真等多种形式，及时回答投资者的问题。2023 年度，我们开展投资者交流达 162 场次。	2023 年，公司开启“全员文化大讨论”活动，员工参与发帖量超过 2.34 万，讨论量超过 8.76 万。公司积极回应员工反馈意见，主动解决问题以提升员工幸福感，实现员工意见闭环率超 88%。	2023 年，公司持续提供高质量的产品和服务，提升用户体验。	2023 年，公司召开供应商及经销商大会，保持与合作伙伴生态共建。	2023 年，公司积极参与 ESG 峰会论坛，分享公司 ESG 战略以及绿色产品、绿色制造、绿色产业实践。	2023 年，公司对非政府组织发送了实质性议题调查问卷，了解其最关切的 ESG 议题。

实质性议题分析

2023 年，海尔智家开展实质性议题分析，以筛选利益攸关方最关注的议题，并将其作为公司未来可持续发展工作的重点，回应利益攸关方的诉求。

议题筛选

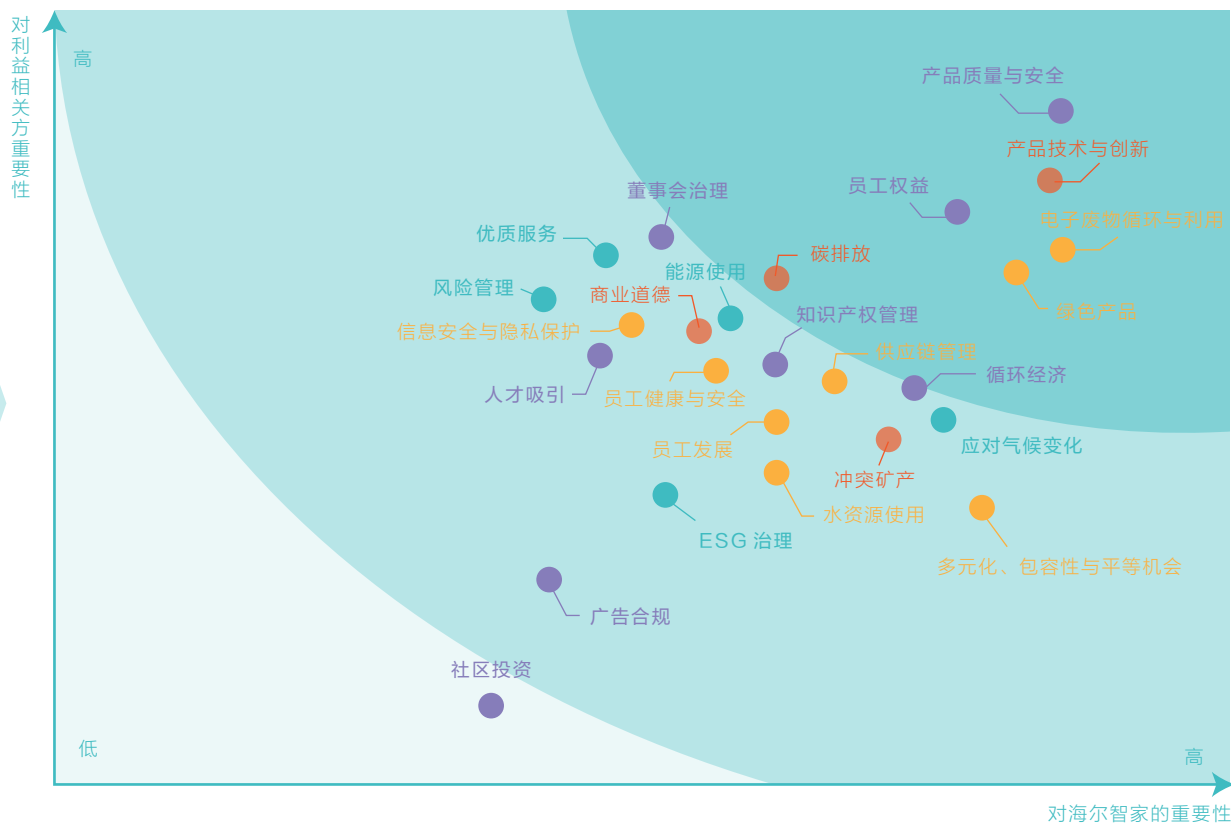
根据国内外监管政策、公司发展战略、可能遇到的风险与挑战、行业趋势、同业及社会关注焦点等标准，我们筛选出 25 项重要议题。

议题调查

我们编制实质性议题调查问卷，并通过线上渠道发放给用户、政府部门、供应商、公司员工、媒体、非政府组织等内外部利益攸关方，开展问卷调查。

议题分析

根据问卷调查结果，我们以“对海尔智家的重要性”与“对利益攸关方的重要性”两个维度，建立实质性议题分析矩阵，对议题进行优先等级排序。



海尔智家 2023 年重大性议题矩阵

加强风险内部控制

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、监事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。本年度, 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风险评估, 建立风险地图。聚焦高风险项, 我们制定专项应对计划, 并进行专项审计。同时, 公司正逐步推进将 ESG 风险管理纳入公司全面风险管理体系, 并制定相应的管控措施。

更多有关内部控制和风险管理的详细内容请见公司《2023 年报》。



合规守道经营

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。

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。

2023 年, 公司持续加强“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, 每日、每周、每月、每季度对公司全部工厂、产业、平台等层级涉及贪污贿赂、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(每年、每三年)对所有业务条线进行内部评估调查, 针对采购、财务、库存管理等涉及商业道德标准的重点岗位及管理程序开展审计工作, 包括离任审计、反贪污专项审计等, 并将调查评估结果及处置建议进行汇报。

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途径, 便于员工主动申报亲属在

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。2023 年, 我们推进全体员工签订《利益冲突自主申报》, 敦促员工严守合规底线。

2023 年, 公司涉及反贪污、反舞弊的审结诉讼案件共 1 起, 其中 4 名涉案人员分别被判处有期徒刑 1-3 年, 并处以罚金。

反不正当竞争

反垄断是海尔智家严守商业道德的一项重点工作。我们制定《反垄断合规手册》, 明确境内外各运营地反垄断相关的法律法规要求, 并组建“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, 在全球法务峰会上进行反垄断专题分享。我们定期对业务条线进行内部尽调, 审阅并规范各类文件用法, 避免产生潜在的垄断风险。2023 年, 我们组织反垄断合规培训, 对《反垄断法》修正案中新增的经营者集中申报、申报案例及重点合规风险等进行分享。

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, 执行市场推广合规管理, 杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不当行为。2023 年, 我们在遵守《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办



法》《广告绝对化用语执法指南》等法律法规的基础上, 制定了《广告合规手册》《营销素材线上审核及广告审核宝使用指引》等文件, 从制度上进行宣传合规管理, 并在日常经营中提示业务宣传及广告、标识使用的合规性。本年度, 我们组织开展广告宣传合规的专题培训, 对广告法适用范围和主题、宣传风险点及数字化工具进行宣传和解读。

举报人保护

为建设公开、公平、公正的诚信生态, 公司制定覆盖海外运营区域的《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。2023 年, 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, 会在接收举报信息后自动向风控内审团队发送电子邮件; 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。2023 年, 我们与根据欧洲新出台的举报人保护法令, 对投诉举报平台进行迭代优化。

宣传与培训

我们建立了“现场培训 + 线上课程 + 电子刊物”相结合的多元化反贪污、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。我们每季度组织全员 (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。

2023 年, 公司组织反贪污、反舞弊等商业道德线下培训 258 场次; 发布 12 期关于反垄断专题、ChatGPT 专题的合规电子期刊; 通过海尔智家法务订阅号分享有关规则、案例等。针对海外运营区域, 我们开展了反欺诈专题培训, 并为中东非运营区域提供反贪污培训分享, 对反贪污合规体系、主要常见风险场景及第三方的贪污风险内容进行了解读。

本年度, 海尔智家实现员工商业道德培训覆盖率 100%, 人均反贪污培训时长超 2 小时。

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>

关注网络与信息安全

我们高度重视数据与隐私安全，建立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，全方位坚守安全底线。

完善保障机制

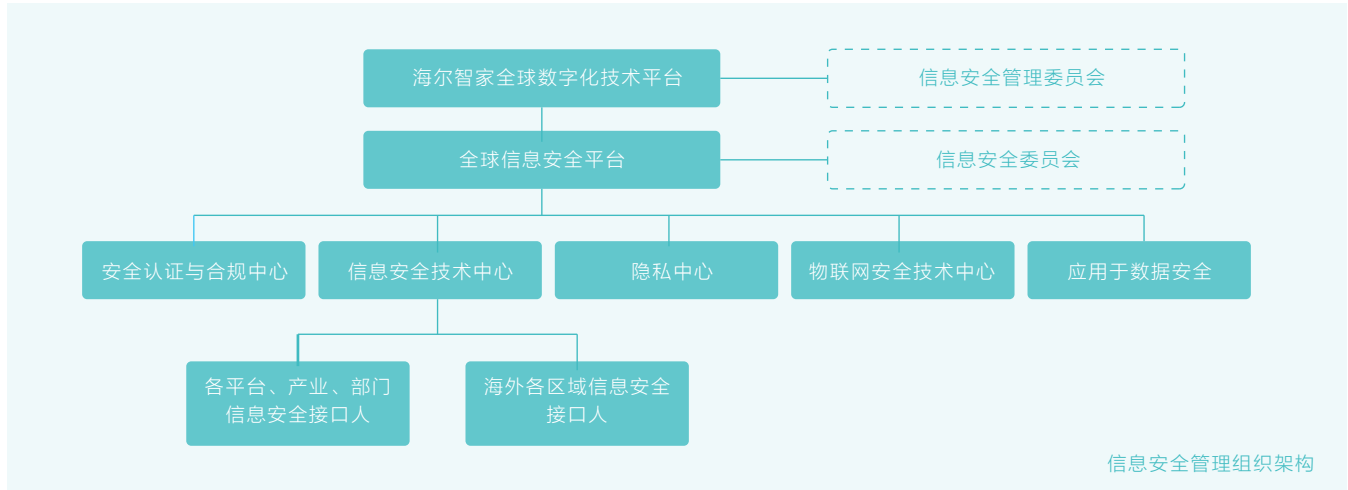
海尔智家严格遵守中国大陆的《中华人民共和国网络安全法》、欧盟的《通用数据保护条例》（General Data Protection Regulation, GDPR）及其他全球各运营所在地适用的信息安全相关法律法规，设有《海尔智家全球信息安全方针策略》《海尔智家数据安全管理制度》《海尔智家个人信息保护管理办法》等多项规章制度，形成了海尔智家的信息安全管理体系，并在海尔智家全球所有运营场所内贯彻执行。

海尔智家搭建了由信息安全管理委员会、信息安全管理部门及各平台、产业、部门信息安全接口人三个层级组成的全球信息安全管理组织架构，并明确了各级职责。信息安全管理委员会由海尔智家国内运营区域、GE Appliances、FPA、Candy 总经理共同组织，负责信息安全策略评审及资源调配。国内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 IoT 安全、钓鱼邮件演练及防范、各区域信息安全规划等事宜。

信息安全认证与审计

公司持续完善信息安全管理体系，制定了完善的隐私合规与数据安全管理体系和规范流程。海尔智家通过了 ISO27001、ISO27701 认证，青岛海尔科技有限公司获得了德国莱茵 TÜV 隐私保护认证证书及 DSMC 认证证书，在隐私保护和数据安全方面均符合欧洲 GDPR 要求。海尔智家商城系统获得信息安全等级保护三级认证。同时，我们不断完善 IoT 云安全管理体系建设，获得了 ISO27018 认证，云安全管理覆盖海尔智家 IoT 云平台的开发和运维环节。

我们定期开展信息安全的常规审计与评估，推动对公司信息安全与数据保护的全面监督。2023 年，公司以半年为周期，针对应用安全、公有云信息安全等重点领域开展信息安全审计 2 次。我们通过访谈、证据提供、渗透测试等方式，对数据安全、权限等多项内容进行检查，针对发现的问题制定整改计划。本年度，信息安全审计发现的问题均已按计划完成整改。

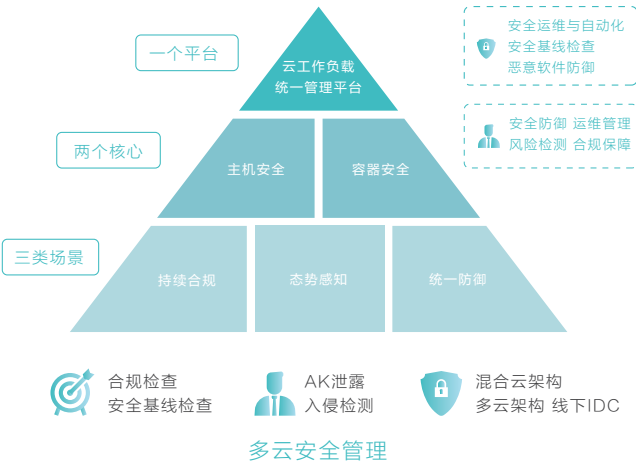


多重信息安全防护体系

我们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，海尔智家未发生信息安全方面的负面事件。

多云安全管理

公司建立了集持续监测、深度防御、全面分析、快速响应能力为一体的云安全中心，可有效发现和阻止病毒传播、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，保护多云环境下网络设备安全，针对黑客的渗透、网络攻击、钓鱼攻击进行快速响应并生成安全威胁情报，为安全决策提供重要参考。2023 年，我们持续推进海外公有云安全基础设施能力建设，完成海外区域防火墙调研、



调试和部署，加强风险识别系统的应用与跟踪，升级防护能力。

宣传演练

海尔智家持续开展信息安全与隐私保护方面的培训与宣贯工作，每季度通过 V-STUDY 平台向全体员工发布《信息安全意识培训 - 内容安全》《信息安全意识培训 - 数据安全》信息安全相关的线上课程，每月通过信息安全公众号发布培训长图，每周发布意识宣贯文章，涉及互联网安全、办公安全等主题。2023 年，我们对上千名关键信息安全岗位人员进行数据安全、隐私合规等方面的专项培训，同时组织海外信息安全岗位员工进行线上安全意识专项培训，树立员工信息安全意识。

本年度，海尔智家信息安全培训课程总时长超 30 小时。

我们定期组织全员范围内的安全意识攻防演练，搭建了钓鱼邮件演练平台，通过模拟外部共计来检验员工对于常见攻击的抵御能力，提升全员防范意识。本年度，我们定期开展全员范围内的钓鱼邮件测试，并每月组织未通过测试的员工参与培训及考试。我们联合外部第三方，针对公司全部网络、业务范围开展攻防演练，并对发现的问题进行处置。



信息安全宣传与培训



漏洞管理

公司依照《海尔智家漏洞管理规范》进行漏洞管理，制定安全漏洞响应流程，并定期进行渗透测试，通过模拟恶意攻击方法以评估网络系统安全性。我们定期对全范围内的业务和服务器进行漏洞扫描，及时修复发现的漏洞。2023 年，我们对近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，并及时进行漏洞补救，避免系统破坏和敏感数据泄露。

GE Appliances、FPA、Candy 等公司海外附属子公司也持续推进网络与信息安全管理。GE Appliances 定期进行漏洞检查、应急演练，每月对所有员工进行培训以及钓鱼测试演练。FPA 采取漏洞检查、网络入侵检测与响应、网络事件模拟等措施，不断提升网络与信息安全管理水平。Candy 推行风险用户自动化管理，持续组织业务部

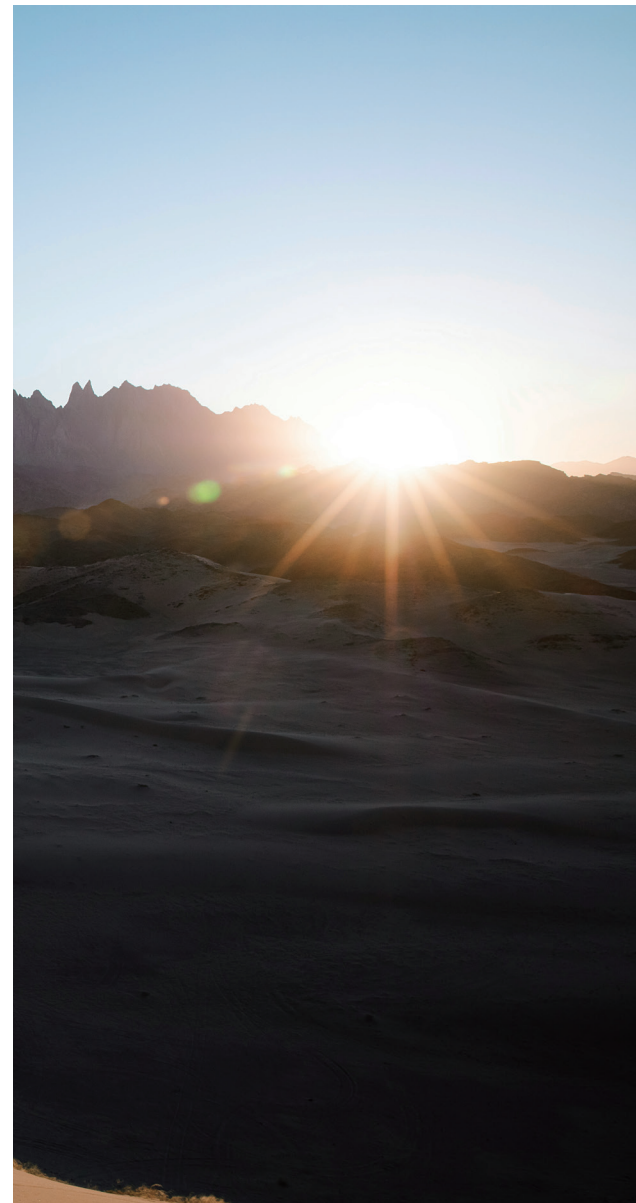
门开展网络与信息安全相关会议，本年度实现恶意软件点击次数减少 40%。

应急预案

为提高突发事件的处置应变能力，我们制定了《海尔智家勒索病毒应急响应流程》等应急预案和响应机制，一旦出现网络安全风险或信息泄露事件，我们将立即采取补救措施并及时跟进处理，将事件损失和影响降到最低。2023 年，我们组织进行了勒索病毒应急演练，验证了响应流程的合理性及有效性。同时，我们加强了 VPC（Virtual Private Cloud，虚拟私有云）边界安全和应用层防护，实现全年紧急风险事件零发生，并达成 1 小时内威胁事件应急响应率 95% 以上，确保云上业务安全稳定运行。

我们的未来规划

我们将持续优化企业管治，完善内部控制，打造诚信生态，维护信息与网络安全，并加强利益相关方沟通，以持续提升企业价值，实现可持续治理。





守护星球 探索绿色低碳未来

02

低碳发展与循环经济已成为全球共识。为了更好守护家园，海尔智家积极响应国家“双碳”战略，将低碳节能、绿色循环的可持续理念融入企业运营全流程，探索全流程减碳。我们积极布局循环经济产业，应对气候变化，履行企业环保责任。我们致力于与生态伙伴携手，朝着更加绿色、共赢、可持续的未来迈进。

我们的目标

1-3 年目标（2022 年 -2024 年）

2023 年目标达成情况

国内制造环节环境目标

以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值温室气体排放量（范畴一、范畴二）下降 3%

已完成

以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值能耗下降 3%

已完成

以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值水耗下降 3%

已完成

以 2022 年为基准年，力争 2023 年单位产品无害废弃物处理量下降 3%

已完成

以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值有害废弃物处理量减少 3%，并 100% 合规处置

已完成

再循环产业

2023 年再循环产业实现回收量 660 万台，塑料循环再利用 2 万吨

再循环产业实现回收量 674 万台，塑料循环再利用 20,092 吨
2024 年设定新的目标：再循环产业实现回收量 760 万台

Candy

到 2025 年，100% 工厂通过 ISO 50001 认证及 ISO 14001 认证

66% 已工厂通过认证

到 2030 年，废弃物回收率达到 99%

废弃物回收率已达到 96%

到 2025 年，可再生能源使用占比达 60%

太阳能发电量为 8.5 兆瓦

到 2025 年，水回收率达 70%

实现 40% 的水回收率

◆ **回应的重大议题：**碳排放，能源使用，水资源使用，电子废弃物循环与利用，绿色产品，循环经济，应对气候变化

◆ **回应的联交所 ESG 指标：**A1 排放物，A2 资源使用，A4 气候变化，B6 产品责任

◆ **回应的 UN SDGs**



全生命周期绿色实践

为实现绿色低碳效益，我们积极与产业链上下游伙伴开展合作，从原材料供应到物流运输，从消费者到循环回收，共同探索产品“研发和原材料、生产、包装和运输、回收再利用”的全生命周期降碳实践。

研发和原材料降碳

碳盘查结果显示，使用阶段的碳排放³是公司产品碳排放的重要来源。为从源头实现产品全生命周期降碳，我们强化降碳设计，加快推进低碳产品开发，通过创新结构设计、生产工艺、原材料选取等方式持续提升产品能源效率、减少资源使用量、降低污染物排放。

我们倾向选择可回收、可再生、轻量化或对环境影响较小的材料作为产品原材料，并不断提高此类材料的应用比例。例如，在美国、新西兰等地区，我们逐步使用纤维及可降解生物材料替代泡沫及塑料，以降低环境影响。为优化原材料使用设计，我们不定期与供应商在新设计、新材料和新工艺等方面进行探讨交流，共同开发节能降碳的研发方案，包括使用替代性材料、轻量化设计等。

2023年，公司各业务产线立足自身技术优势，以用户需求为导向，聚焦产品材料升级，推动绿色家电技术创新升级。

更多绿色低碳技术的产品应用详见

专题：以“智”造绿色，令“家”享未来

海尔空调可变分流技术推动绿色减碳

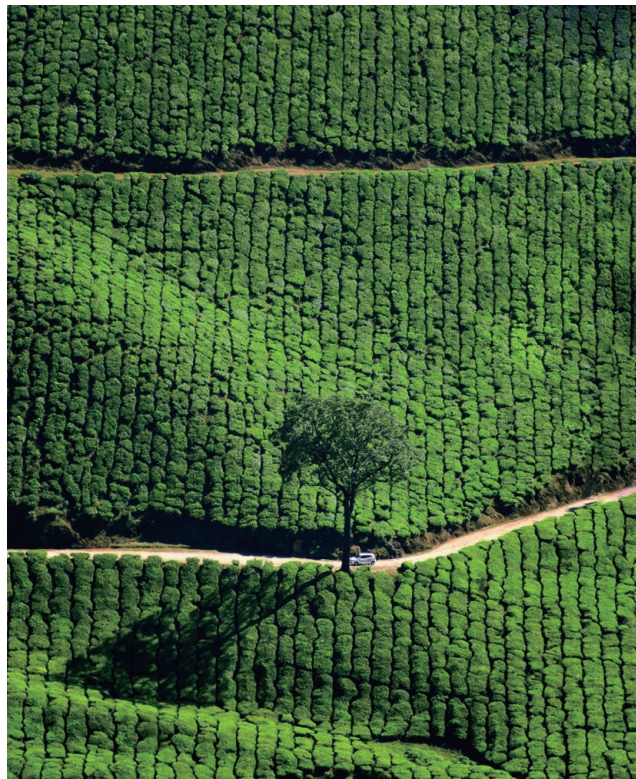
海尔空调创新推出可变分流技术，通过改造空调换热器设计，让制冷制热流路从单一固定变为柔性可变，实现单台空调每年减少耗电量 458 余度，减少二氧化碳排放量 261 千克，约等于种树 20 棵。2023 年，海尔空调在“绿色科技低碳生活”空调产业高质量发展论坛暨可变分流新技术发布会上荣获 SGS⁴ 碳中和证书。

单台空调每年减耗

458 度电

减少 CO2 排放

261 千克



³ 碳排放量包括所有在《温室气体核算体系》中所涉及的全部温室气体排放。

⁴ SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构。

生产降碳

公司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，加强环保履责，减少产品生产过程中的碳排放量。2023 年，海尔智家国内运营区全部供应链工厂通过 ISO 14001 环境管理体系认证，覆盖率达 100%。公司拥有 7 座灯塔工厂及 1 座可持续灯塔工厂，年碳减排量达 7.06 万吨。

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《能源管理手册》，持续完善能源管理体系建设，并利用自动化、信息化技术集中管理工厂的主要资源消耗情况。我们围绕清洁生产改造、清洁能源利用、节能提效升级等方面，持续推进各产品线节能减排技术升级、能源结构优化及使用效率提升，实现绿色清洁生产。2023 年，我们重点推进 5 个方向的 131 个节能减排重点项目，其中包括：

光伏发电

不断提高光伏等可再生能源使用量，年度购买绿电 1,356.1 万千瓦时；在厂房屋顶安装光伏发电装置，光伏容量 75.56 兆瓦，年发电量 5,505 万千瓦时。

余热回收

实施电热固化炉余热再利用项目，将余热进行回收并用于锅炉预热、生活热水和采暖，避免余热浪费。

中水回收

公司加强残水再利用及中水回用，实现水资源循环，提高水资源使用效率。

工艺改进

研发采用了多项新技术、新工艺，包括将脱脂、喷粉废气处理设施“活性炭吸附 + UV 光解 + 静电除油”物理性处理工艺升级为“RTO 蓄热式”氧化处理工艺，将空调废气处理设施“过滤棉 + 活性炭 + UV 光解”吸附工艺升级为“气旋塔 + 油烟净化器 + 干式过滤箱 + 催化燃烧”工艺等。

设备升级

更换采用高效率、低耗能的新型设备替换高碳排的旧设备，例如将冷却塔替换为冷水机等，实现节能提效。

案例：胶南洗衣机冷却水塔升级

胶南洗衣机生产过程中使用的冷却水由厂房外部的冷却水塔供给冷却，原冷却水塔驱动水泵两台，单台电机能耗为 15 千瓦，全天 24 小时运转，能源损耗严重。2023 年，胶南洗衣机将冷却塔更换为冷水机，能够实现随启随停，年节约用电量 20.74 万千瓦时。

案例：郑州空调污水处理站增加中水回用系统

2023 年，郑州空调针对厂内污水处理站进行升级改造，增加中水回用系统，处理后污水经过中水回用系统再次回收，用于绿化灌溉、卫生间冲水等，年度节水 48,031 吨。

2023年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ¹	2023年数据
● 综合能源消耗总量 ² （兆瓦时）	1,419,593.68
● 直接能源消耗量（兆瓦时）	107,097.98
● 间接能源消耗量（兆瓦时）	1,312,495.70
● 万元产值综合能源消耗量（千瓦时/万元）	54.30
● 用水总量 ³ （吨）	5,822,924.96
● 万元产值用水量（吨/万元）	0.22
● 包装物消耗总量（吨）	513,068.95
● 万元产值包装物消耗量（吨/万元）	0.02

注：

1. 数据包含海尔智家 2023 年度已投产的中国运营区域的工厂以及海外运营区域的部分工厂。海外运营区域工厂包括北美、欧洲、南亚、东南亚等区域的部分工厂；

2. 综合能源消耗量根据外购电力、外购蒸汽、天然气、液化石油气和柴油消耗量和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；

3. 公司耗水全部来自市政用水。

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，通过明确污染物控制及处理程序、推进降废技改项目等方式，减少废水、废气、危险废弃物及无害废弃物的排放量。公司在确保所有污染物排放均符合运营所在地环境标准要求的基础上，实现减排减废，并定期进行监督检查。2023 年，我们增加巡检机器人，并对公司 657 个环保风险点进行评估，排查隐患问题，跟踪整改情况。

● 废水管理 — — — — —

将生产与生活污水分流，改造污水排放设备；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，监控数据与海尔智慧能源系统相连，实现 24 小时预警。2023 年，我们升级废水处理设施工艺，提高废水处理效率，减少废水排放；在污水处理站增加中水回用系统，将处理后的污水再次回收利用。

● 废气管理 — — — — —

建设废气排放在线监测项目，并加装 VOC（Volatile Organic Compounds，挥发性有机物）废气治理设施，避免未经处理的废弃直接排放；每周进行风筒清理和巡检，确保排放设施正常运行，并委托第三方每年进行废气检测，确保废气排放安全达标。2023 年，我们升级废气处理设施工艺，提高废气处理效率，减少污染物排放；安装车辆尾气监测智能化门禁管理系统，对厂区进出车辆及移动机械等尾气排放进行监测，了解污染物排放情况并进行适当控制。

● 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，针对仍然具有再利用价值的无害废弃物资源进行复用，提高废弃物回用率；其他无害废弃物交由市政等第三方公司，实现无害废弃物的合规处置与循环增值。2023 年，公司搭建内控预警平台，并持续优化无害废弃物成本改善增值体系。

● 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。2023 年，我们通过危险废物智能管理系统及智慧终端，实现从出入库、转移、称重等多方位、智能化管理，提高危废全流程追溯管控效率；升级焊锡工艺，冲入氮气保护，以降低危险废弃物产生量。

2023年公司生产运营过程排放情况如下:

指标 ¹	2023年数据
● 废水排放总量 ² (吨)	2,807,073.95
● 有害废弃物排放总量 (吨)	6,674.54
● 万元产值有害废弃物排放量 (千克/万元)	0.26
● 处理的无害废弃物总量 (吨)	108,457.06
● 单位产品处理的无害废弃物排放量 (千克/台)	0.36
● 温室气体排放总量 ³⁻⁴ (吨二氧化碳当量)	650,677.13
● 范畴一温室气体 ⁵ (吨二氧化碳当量)	139,931.21
● 范畴二温室气体 ⁵ (吨二氧化碳当量)	510,745.92
● 万元产值温室气体排放量 (千克二氧化碳当量/万元)	24.89

注:

1. 数据包含海尔智家 2023 年度已投产的中国运营区域的工厂以及海外运营区域的部分工厂。海外运营区域工厂包括北美、欧洲、南亚、东南亚等区域的部分工厂;

2. 废水主要包括各园区生产废水;

3. 基于海尔智家业务性质, 其主要气体排放为温室气体排放, 源自使用化石燃料及化石燃料转化的电力、蒸汽;

4. 公司温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮, 主要源自外购电力、外购蒸汽及化石燃料。温室气体核算按二氧化碳当量呈列, 并根据中华人民共和国国家发展和改革委员会碳核算系数、《联合国政府间气候变化专门委员会 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 2006 年国家温室气体列表指南 2019 修订版》规定以及国际金融组织 (IFIs, International Financial Institutions) 发布的《The IFI Dataset of Default Grid Factors v.3.1》进行核算;

5. 范畴一温室气体为公司天然气、液化石油气、柴油等消耗直接产生的温室气体排放; 范畴二温室气体为外购电力和外购蒸汽消耗产生的温室气体排放。

包装和运输降碳

我们优先选取可降解或可回收的绿色包装材料, 推行减少量包装的同时探索环保型包装技术, 对包装材料及技术进行创新。

- 透明包装技术
- 制造环保再生颗粒, 将环保再生颗粒与新材料按一定比例混合, 制造环保热缩膜, 实现环保型包装。
- 再生EPS (发泡聚苯乙烯) 颗粒
- 为应对塑料污染问题, 研发出含 30% 及以上再生料的再生 EPS 颗粒。该材料具有灵活性高、适用范围广的优势, 可用于洗衣机等家电产品包装。
- Candy
- Candy 在 Hoover 品牌的电子产品的包装上采用生态友好型盒子 (Eco-brown box), 减少了塑料包装。
- FPA
- FPA 制定并应用《可持续包装设计指南》, 推广设计低碳、可持续包装。

运输方面, 我们通过供应商库存管理 (VendorManaged Inventory, VMI) 的供货方式, 将供应商的供货频次由每天一次变成每周一次; 优化运输路线, 并加强与本地供应商的合作, 尽可能减少上游运输过程中的温室气体排放。FPA 重视运输减碳, 改进运输路线规划, 同时购买多台清洁能源车辆, 有效减少产品运送中的碳排放。





回收再利用降碳

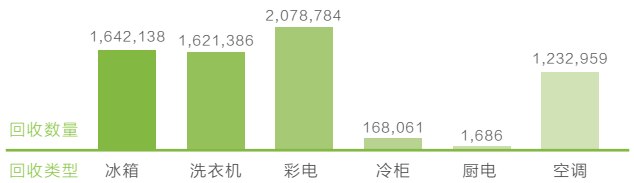
海尔智家积极发布《电子废弃物处置政策》，并在其中明确响应《巴塞尔公约控制危险废物越境转移及其处置》要求以及“最大化利用电子废弃物以减少环境污染及资料浪费”的目标,承诺“除非事先获得批准，不直接或间接通过中间商从经济合作与发展组织（以下简称“经合组织”）国家、欧盟向非经合组织或非欧盟国家出口电子垃圾”，并将加强电子废弃物的处置管控。《电子废弃物处置政策》覆盖承包商、分包商、废弃物处置合作伙伴等。

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，与第三方合作伙伴共同提供回收、维修、翻新及再制造电子废弃物的服务。其中，部分第三方回收商已通过 E-Steward 或 R2 认证。

在中国市场，我们依托 3.2 万家线下门店、10 万余名服务兵、100 余个物流配送中心，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，搭建覆盖全国的家电回收网络，并拓展网络回收业务内容。2023 年，公司获得“新九类”回收资质，进一步扩充回收品类名录，回收业务覆盖冰箱、洗衣机、彩电等多个产品线，能够实现所有品牌、品类的电子废弃物回收拆解。我们的回收区域已覆盖中国 25 个省 / 自治区 / 直辖市、377 个地级市及超过 2,600 个区县；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。截至本报告期末，海

尔智家通过各渠道回收废旧家电超 674 万台。



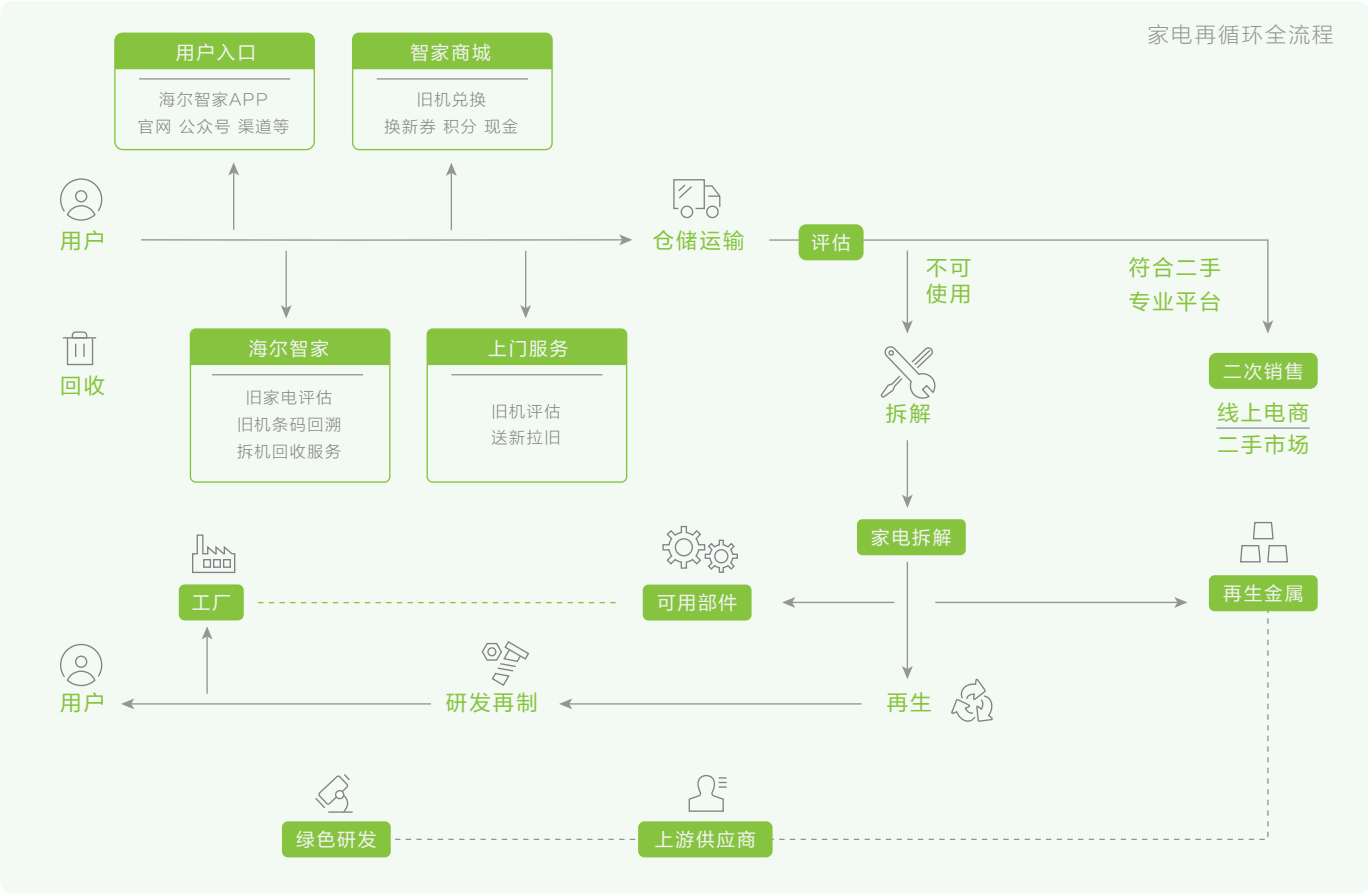
在中国市场，海尔智家打造“海鲸回收”平台，专注于家电全品类绿色回收,致力打造“全民低碳环保,共享碳普惠交易”的回收垂直类平台。

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，为用户提供一站式家电体验，并通过商城收旧促新，推动“以旧换智”回收机制。海鲸回收平台在全国范围内可实现 2 小时响应接单，48 小时揽收闭环，为消费者提供便捷的回收服务，并正在以此完善用户的权益体系，通过碳积分的形式记录用户的绿色减碳行为。同时，我们通过线下门店及卖场等渠道为用户提供多个电子废弃物回收点，提供免费邮寄或上门取货的服务,并鼓励消费者就近参与以旧换新。2023 年，海尔智家在消费焕新节活动中投入超过 3 亿元，促进家电换新 150 万台，积极履行生产者责任，推动减碳环保。

FPA、Candy 等公司海外附属子公司也积极开展旧家电回收，推动循环经济发展。FPA 为新西兰、英国、新加坡等国家的客户提供旧家电回收服务，推动材料的循环利用。



家电回收平台宣传



拆解端

我们投产建成的海尔莱西再循环互联工厂，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，能够通过技术创新实现精细化拆解。我们承诺将回收后的废旧家电得到正规拆解或合规处置。随着国家扶持奖励政策的调整，我们进一步扩大拆解业务的规模，加强对社会化产品的拆解能力，预计 2024 年将拆解电视机、冰箱等 130 万台产品。目前，我们已建设了多条冰箱、电视机、空调、洗衣机拆解线，并配备了小家电拆解线的综合功能，可以满足拆解 330 万台产品的产能需求。

再生端

废旧家电拆解后获得的材料有塑料、贵金属等多个品类，其中塑料已实现 100% 再利用。我们依据相关技术规范对再生塑料、金属等材料进行加工再制造，确保再制造产品安全可靠。

2023 年，我们持续投入对再循环材料的研发，与高校、科研院所建立“政 - 产 - 学 - 研”再循环研究支持体系，探索原材料的全生命周期管理，提高产品再生材料使用率。目前，海尔智家正与合作伙伴共建再循环材料创新实验室、贵金属提取技术实验室等，致力于打造一套具有自主知识产权的产业体系。

同时，公司与国内多所顶级高校合作，致力于解决再生塑料在高值化应用中的难题，如气味、黑点和物理性能下降等。我们通过研发新型吸附剂、清洗工艺和设备，以及基于再生塑料的包装泡沫材料，显著提升了再生塑料的质量和环保特性，使其在多个领域实现广泛应用。

其他降碳行动

海尔智家提倡绿色办公理念和低碳生活方式，以实际行动落实环保文化，致力于营造绿色办公环境。

- 推广电子化、无纸化办公，鼓励员工节约纸张，并设立废纸集中回收箱。
- 提倡以远程沟通、在线会议的模式开展工作，减少出差，降低能源消耗。
- 提倡在办公区域的低碳行为，如随手关灯、关空调等，并在办公区域用节能灯具替代传统灯具，用感应式水龙头替代手动水龙头。
- 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。
- 在办公大楼积极推行垃圾分类，设置分类垃圾桶，并向员工普及垃圾分类知识。

● 优化废旧家电拆解流程

我们与中国海洋大学合作，通过引入视觉识别、大数据分析 & 精准识别等技术，能高效识别废旧家电的类型、品牌、型号等信息，为拆解和资源回收提供准确的信息支持，有效提升拆解生产效率。

案例：海绿源再循环互联工厂——循环经济教育的绿色灯塔

海绿源公司位于莱西市姜山镇新能源汽车产业聚集区，是海尔智家全资子公司，主要处理废弃电器电子产品，包括冰箱、洗衣机、空调、电视机（CRT、液晶）、电脑（CRT、液晶）、监视器（CRT、液晶）。海绿源再循环互联工厂不仅是先进的废弃电器电子产品处理中心，更是一个培养公众教育和环保意识的“双碳”科普教育基地。

该基地通过丰富的场景展示、多元的合作平台以及沉浸式的体验活动，向公众全面介绍了电器电子产品的循环再生价值，展示了海尔智家在再循环领域的创新实践。海绿源荣获多项荣誉，已成为循环经济示范城市和“无废城市”建设的重要推动力量。

应对气候变化

应对愈演愈烈的气候危机，2023 年《联合国气候变化框架公约》第 28 次缔约方会议（COP28）首次对全球气候行动进行全面回顾，为各国、各地区政府指明未来气候行动的路径。此外，IFRS 基金会（IFRS Foundation）下设的国际可持续准则发展理事会（International Sustainability Standards Board, ISSB）制定的《国际财务报告可持续披露准则第 1 号－可持续相关财务信息披露一般要求》与《国际财务报告可持续披露准则第 2 号－气候相关披露》已于 2024 年 1 月 1 日正式生效，该准则重点提出包括气候情景分析、范围 3 披露、气候风险管理等披露要求。香港交易所刊发的《有关优化环境、社会及管治框架下的气候信息披露咨询文件》也对气候变化信息披露提出更高的要求。有关气候相关信息的披露已经愈加严格。

海尔智家已认识到应对气候变化的紧迫性，并决心加速行动。我们支持气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）的倡议，识别气候变化相关风险及机遇，并制定应对措施。公司董事会及 ESG 委员会正在积极开展准备工作，为严格遵循 TCFD 框架披露公司气候相关财务信息奠定基础，包括筹备建设气候变化风险管理组织体系，组织气候相关信息及趋势培训，研究和学习情景分析方法等。

气候变化风险及机遇识别

我们识别了公司可能受到影响的气候相关风险和机遇，并采取有效的应对措施。同时，公司将 ESG 理念融入业务的风险管理流程中，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。

气候变化风险		应对措施
政策和法律风险	政府推出更严格政策法规以减缓气候变化，增加企业运营合规工作，相关诉讼或索赔可能增加；	密切监察环境法律法规、政策的变化并及时应对；
	中国碳排放交易实施碳定价机制，使得业务运营成本增加	积极开展节能减排工作，提高清洁能源占比。
技术风险	对于低碳技术研发的投资失败；	通过人才培养与保留等措施，提升公司研发能力；
	未及时识别并应用低碳技术，导致产品低碳转型落后于同业。	持续研究应用低碳技术，积极开展行业合作。
市场风险	未能有效满足消费者对绿色低碳产品的需求；	积极开发绿色低碳产品，满足消费者需求；
	原材料及能源成本上升。	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。
声誉风险	因在应对气候变化及可持续领域表现不佳，导致攸关方负面反馈。	提升公司可持续发展能力，积极应对气候变化； 提升相关管理透明度，回应利益攸关方关切。

气候变化风险		应对措施	
实体 风险	急性风险：气候变化引起的干旱、暴雨、洪水、台风等极端天气	极端天气会破坏工厂、办公楼建筑及设备，造成资产损失； 因极端天气造成设备损坏、员工无法正常工作、运输中断等情况，影响稳定生产。	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； 识别可能的资产损坏，购买必要的保险。
		气温升高导致公司需配备更多制冷设备，增加运营成本；	研发应用更高效的制冷设备；
	慢性风险：持续高温、干旱等	员工在高温季可能无法长时间在户外工作，令运营效率受影响； 长期干旱可能导致供水不足，影响运营稳定。	科学安排生产计划、周密部署生产组织、提高运营效率； 避免在供水风险较高的地区建设工厂，并持续推动节水工作开展。

气候变化机遇		应对措施
资源效率	更高能效的设备及建筑及技术； 支持性政策激励。	
产品和服务	绿色低碳产品的研发； 行业内气候变化应对解决方案。	● 积极探索应用新技术、新设备、新工艺，提高资源使用效率，降低能源成本； ● 识别并响应政府支持性政策及绿色项目； ● 加强低碳技术研发，提高绿色低碳产品占比； ● 识别、参与新兴市场； ● 推动可再生能源的开发与利用。
市场	用户偏好转变扩大绿色市场需求； 综合能源服务需求增加； 新兴市场准入。	
适应力	能源替代及多元化方案； 参与可再生能源项目。	

实施组织碳盘查

为了更准确地了解自身碳排放现状，我们连续三年开展了对国内 43 家整机工厂的碳盘查行动，盘查涵盖全部范围一、范围二及范围三的温室气体排放量。碳盘查依据《ISO4064-1: 2018 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》及其他适用的法律法规和相关标准，排放因子均来源于联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）2019 年发布的《IPCC2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》《2021 年中国能源统计年鉴》以及其他权威参考文献。本次盘查通过海尔智碳系统的第三方对数据进行认证，结果符合 ISO14064-1: 2018 要求，数据完整一致、准确和透明，无重大错误或遗漏。

未来，海尔智家将根据重点碳排放领域，结合实际情况，用数字化手段实现碳盘查工作的准确性，并逐步推进减碳实施路径，在供应链中积极承担引领角色，协同上下游伙伴减碳。

海尔智碳系统

海尔智家的智碳系统，接入了 50 余家工厂的组织碳排放数据。该系统根据不同产业工艺流程建立碳排放核算模型，按月进行工厂碳盘查。该核算模型经第三方权威机构认证，上线后极大节省了人工数据收集及计算成本。同时，冰箱等产品的碳足迹 LCA（Life Cycle Assessment，生命周期评价）在线核算，为产品的绿色转型提供数据支撑。

碳足迹认证

海尔智家开展产品层面的全周期碳足迹认证，为用户提供产品低碳环保额参考标准，提升企业绿色低碳品牌价值，引导低碳消费。同时，我们牵头或参与各类低碳标准起草工作，为家电行业的可持续发展做出贡献。

案例：天津可持续灯塔工厂碳足迹管理行动

天津海尔洗衣机工厂积极响应国家战略，率先制定家电行业特色的低碳可持续发展战略并打造绿色供应链体系，是国家绿色工厂、国家 2021 年度智能制造试点示范工厂，全球家电行业首家灯塔工厂及可持续灯塔工厂。

该工厂制定了以 2020 年为基础年的 2025 年单位产值电耗目标，并围绕技术与工艺改进、废料减少、高效能源管理、绿色能源与能源回收再利用等升级策略开展低碳行动。2023 年，该工厂单位产值电耗下降 17%，单位产值废料下降 24%，单位产值水耗用量下降 30%，单位产值天然气耗用量下降 39%。

2023 年，我们牵头 / 参与起草的与降碳 / 低碳相关的标准包括但不限于：

- 电冰箱国家标准《家用和类似用途电器可靠性评价方法 第2部分：电冰箱（电冰柜）的特殊要求》；
- 电冰箱国家标准《智能家用电器的智能化技术电冰箱的特殊要求》；
- 电冰箱团体标准T/CHEAA 0028—2023《家用电器产品碳足迹核算细则：电冰箱》；
- 国家标准 GB/T 43620-2023《环境管理生命周期评价数据文件格式》。

我们的未来规划

海尔智家将持续开展降碳研究和探索工作，推进全生命周期绿色管理，促进各生产制造环节的碳排放降低，积极应对气候变化，防控气候风险并把握相关机遇，助力企业和社会的低碳转型。





人单合一 赋能创客共融发展

我们坚持“人的价值第一”的理念，致力于为每位员工建立平等、尊重、包容、多元的工作环境，守护员工权益与健康，助力其成长与价值创造，关爱员工福祉，实现公司发展与员工成长的同频共振。

03

我们的目标

1-3 年目标 (2022 年 -2024 年)

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，致力于实现员工抱怨响应率 100%、员工满意度 100%

努力实现“零”安全事故，保障员工健康与安全

员工赋能及关爱项目 100% 上平台，打造多元化学习场景，实现智能化推送学习资源

聚焦员工体验提升，打造多元、开放的人才体系，实现人的价值最大化

深化绩效改革，激励、赋能员工实现自身价值最大化

继续提升多元化及包容性，促进女性员工的发展及权益保护

GE Appliances

到 2025 年，GE Appliances 将实现女性员工占比达 40%

2023 年目标达成情况

已制定劳动所得、增值分享、年底分红、创客股权等相结合的多元化薪酬激励体系

已积极建立沟通联络机制，及时回应员工诉求，关爱员工福祉与健康，实现员工抱怨响应率 100%、员工满意度 100%

生产安全事故为零，切实保障员工健康与安全

实现员工赋能及关爱项目 100% 上平台，已提供多元化学习场景，以直播、社群论坛等方式拓展学习渠道

营造内部人才活水文化，机会开放、人才开放，激发员工活力；构建全方位、多层次的人才培训发展体系

升级绩效管理体系，给予分类经营激励，实现企业战略目标落地与员工价值的双赢

在全球范围内积极推进性别平等的工作制度和工作环境，不断完善女性员工职业发展体系，鼓励女性员工实现自我价值，竭力给予必要的支持

女性员工占比达 33%

◆ **回应的重大议题：**员工权益，多元化、包容性与平等机会，人才吸引，员工健康与安全，员工发展

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

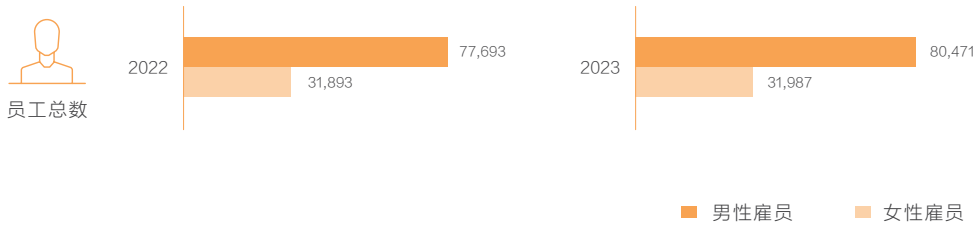
◆ **回应的 UN SDGs**



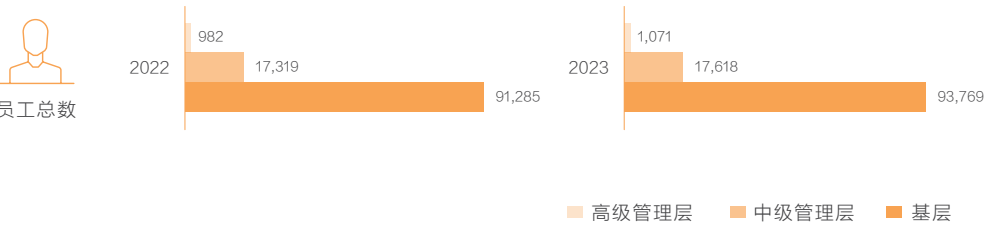
建设多元共融团队

公司致力于营造包容的工作环境, 建设多元、共融、卓越的团队, 并期待多元文化的碰撞与融合可能带来的创新。
截至报告期末, 我们在全球拥有员工112,458名, 来自全球50个国家, 其中海外员工39,512名。

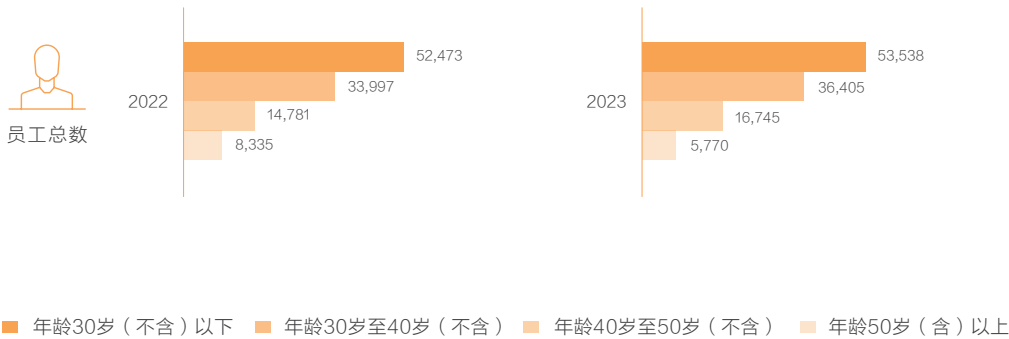
按性别划分的员工总数 (人)



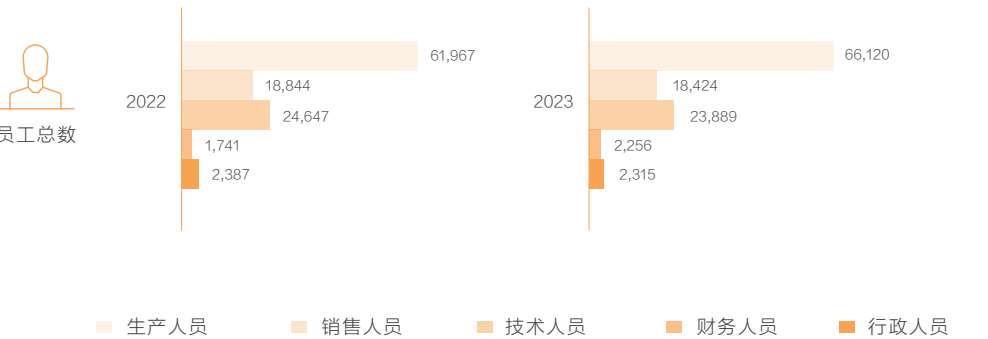
按职级划分的员工总数 (人)



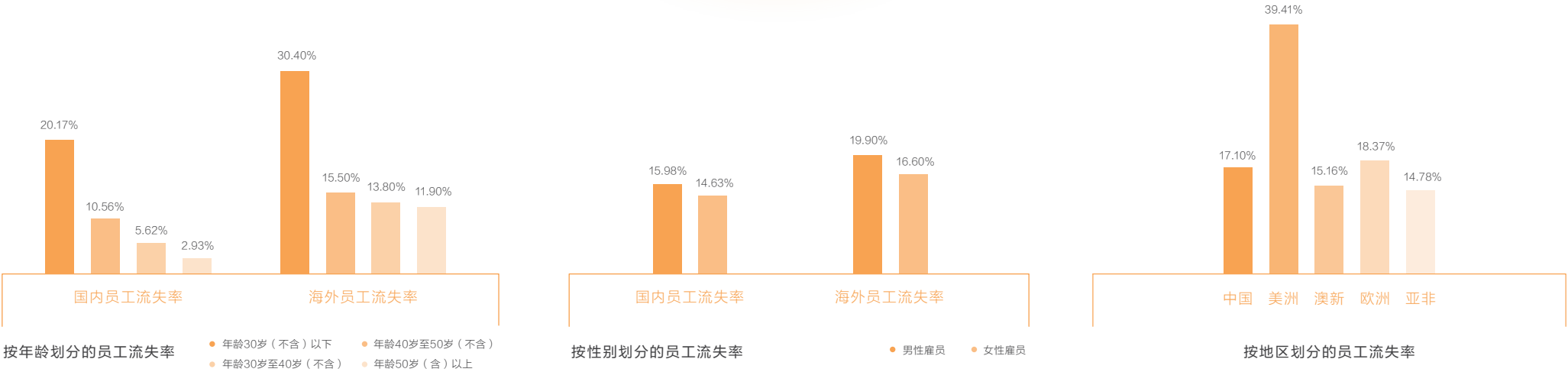
按年龄划分的员工总数 (人)



按类型划分的员工总数 (人)



按地区划分的员工总数（人）

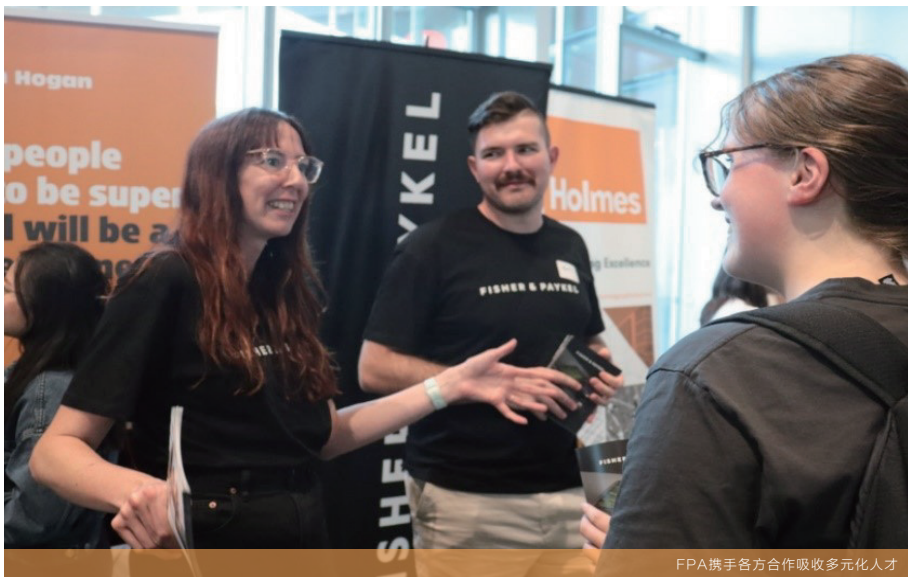
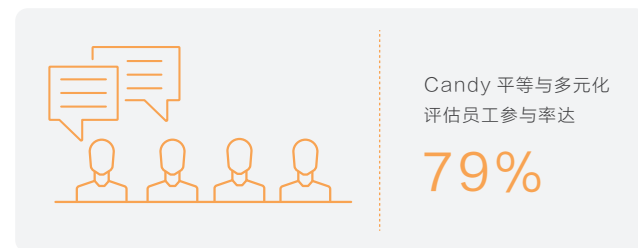


达到世界一流的包容性

海尔智家致力于在全球打造平等、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，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。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。2023 年 9 月，GE Appliances 被《财富》等媒体认定为制造业和生产领域“最佳工作场所”，连续两年位居榜首。截止

至 2023 年末，GE Appliances 已连续六年在人权运动基金会发布的企业平等指数中获得 100% 的分数。

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、公平和包容性政策》，并鼓励员工定期对公司的领导力、文化和体验进行反馈。2023 年，Candy 设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。本年度，Candy 正式开始平等与多元化评估，员工参与率达 79%。



FPA携手各方合作吸收多元化人才

海尔欧洲“拥抱平等”活动走进员工

2023 年 3 月，海尔欧洲发起“EmbraceEquity（拥抱平等）”主题文化活动，旨在打破刻板印象，消除偏见，营造和谐、公平的职场环境。参与活动的员工创客来自不同的区域，拥有不同的文化背景，在以此平台分享自己的故事。

”



“拥抱平等”主题文化活动

女性员工发展

海尔智家的卓越发展得益于众多富有领导力、洞察力与创造力的女性管理者与女性员工。我们坚持在全球范围内积极推进性别平等的工作制度和环境, 不断完善女性员工职业发展体系, 提供女性职业指导课程, 鼓励女性员工实现自我价值。我们关注女性员工在职场中可能面临的挑战, 竭力给予必要的支持, 包括设定同工同酬的薪资结构, 严格落实婚假、产假、哺乳假、妇女节等假期, 并依法支付相应的报酬。

同时, 为保障女性员工合法权益, 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%。此外, 我们为女性员工提供多样化的福利, 包括专项妇科体检项目、修缮爱心妈妈小屋等, 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。2023 年, 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。其中, 全球女性职业生涯指导计划成功吸引了 100 组导师与学员参与, 加速女性人才成长。



《女职工专项集体合同》
签订率为

100%



妇科健康知识讲座



AQUA越南工厂庆祝国际妇女节



海外运营区开展女性职业发展培训

保障员工合法权益

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》及其他运营所在地相关法律法规的要求, 并参考《强迫劳动公约》等国际劳工组织相关公约, 制定《员工行为准则》, 持续优化人力资源管理制度, 保障员工享有合法权益。

雇佣管理

我们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。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。2023 年, 公司优化升级《海尔智家生态圈员工行为准则》, 重点规范信息安全行为, 切实保障员工个人信息。本年度, 集体合同、安全卫生的专项集体合同的签订率达 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以及公司规定进行严格处理, 妥善安置被强迫劳动者及童工。2023 年, 公司未发生任何违法违规雇佣事件。

海尔智家蝉联英国最佳雇主

2024 年 1 月, 国际权威的杰出雇主调研机构 (Top Employers Institute) 公布了 2024 年英国最佳雇主榜单, 海尔智家已连续两年上榜。

Haier Europe UK and Ireland



积极正面的工作环境

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、恐吓或敌意的行为;
- 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。

工时管理

我们不断优化工时管理制度, 设立了链群和小微⁵的自主时间管理政策, 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:

- 弹性工作: 提供四个工作时间方案由员工自主选择, 开展弹性考勤;
 - 智能打卡: 员工可通过三种方式进行考勤, 包括打卡机、iHaier 移动打卡等;
 - 假期安排: 员工可自定年假计划, 当年度未休年假可顺延至下一年。
- 公司还为员工提供育儿假等额外假期福利。2023 年, 公司通过《假期政策升级》议案, 调整各类假期时长、增加新入职校园员工的假期天数。



⁵ 链群和小微均为海尔智家内部的组织架构单元名称。

助力人才成长发展

海尔智家秉持“人人可发展，人人被关注”的原则，对员工的成长与发展给予高度关注。我们建立奖励机制、拓展发展平台、鼓励员工创新、并提供多元化培训资源，助力员工实现个人价值最大化。

设立人才激励机制

我们创立“人单合一”管理模式，其中，“人”指具有企业家及创新精神的雇员，“单”指创造用户价值。该模式旨在激发员工的主动性，引导员工发掘自己的潜力，实现个人的创新与突破，拓宽职业发展的提升。

在“人单合一”管理模式的指导下，我们为员工制定劳动所得、增值分享、股权激励等相结合的短、中、长期薪酬激励体系，鼓励员工以企业家的心态开展工作。其中，每个员工考核聚焦 3 项指标，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。

我们持续推行涵盖境内外员工的“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，激励对象涵盖了公司中高层 12,000 余人次。2023 年，公司发布了 A 股员工持股计划、H 股员工持股计划。本次 A 股持股计划参与人数约 2,400 人，激励基金总额为 56,550 万元；H 股持股计划参与人数约 34 人，激励基金总额为 7,050 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，涵盖员工初高级管理层外，还包括部分核心技术或业务人员。

当持有人职务发生变更（包括委派到其他子公司任职，或因不能胜任工作岗位、考核不合格、违法职业道德等）、离职、退休、丧失劳动能力等，其已授予但未归属的本期计划份额由公司进行处置，包括将其归属于持有人或回收。本期计划自公司披露公告之日起设立 12 个月的锁定期，锁定期结束后将基于业绩考核制度对计划持有人进行考核，考核期为

两年。

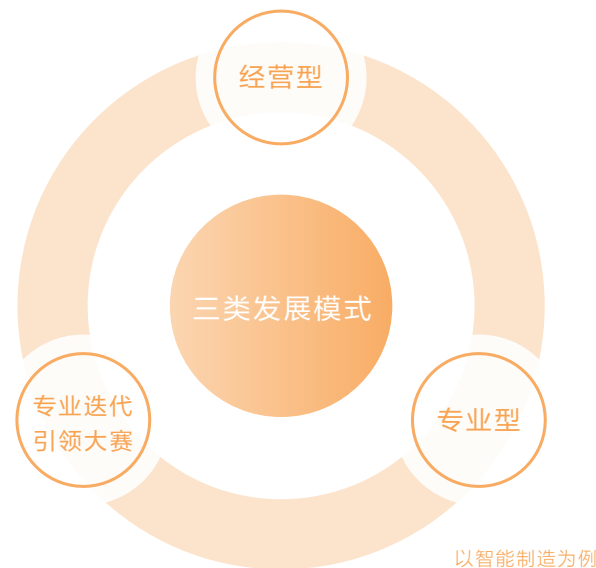
公司高度重视并鼓励员工创新，并设置了丰富的创新激励机制。公司组建员工创新成果推广小组，通过发放创新研发奖金等形式，实现员工与公司的双向创新，认可员工创新成果，强化员工创新驱动动力。

拓展发展通道

海尔智家为员工创造多元化发展的机会与平台，推动员工职业蓬勃发展。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。

同时，我们打造人才发展品牌战略——“智者计划”，该项计划包含探索者计划、攀登者计划、开拓者计划、引领者计划等，已发起超过 130 个发展赋能项目。2023 年，我们升级专业能力认证体系，实现员工发展标准、路径、结果可视化，以数字化手段完善员工发展体系。



- ✓ 探索者计划
- ✓ 攀登者计划
- ✓ 开拓者计划
- ✓ 引领者计划

“智者计划”已发起发展赋能项目超过

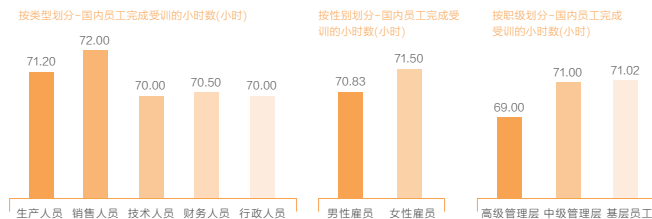
130 个

加强人才吸引

2023 年, 为打造后备与高潜力人才供应链, 公司持续加强对应届生与科技类人才吸引。我们针对应届毕业生组织并启动了专项人才项目, 使双一流、硕士、科技、理工人员比重增加, 人才质量有效提升。同时, 我们加强科技人才吸引, 在中国运营区累计从外部吸引科技人才 1,104 人, 不断优化人才结构。

完善培训发展体系

海尔智家高度重视人才培养。我们已构建全方位、多层次的人才培训体系, 通过课程培训、专题研修、挂职交流等多元方式为员工提供丰富多样的学习资源, 以促进不同需求的多维度人才成长, 助力员工提升职业素养、专业能力和领导能力。2023 年, 公司针对企业文化、办公管理专业技能等方面开展多项培训计划, 并以直播、社群论坛等方式拓展学习渠道, 实现国内全体员工培训覆盖率 100%, 人均受训时长达 71 小时。



本年度, 公司升级人才盘点及后备人才梯队管理体系, 科学识别人才潜力, 并建立“一人一策”发展方案, 有针对性地加速人才发展。

● 青柠计划

针对校园潜在员工的前置培养计划。

● 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。

● 领导力项目

针对培养中高层管理者的系列发展方案, 展开线上、线下混合的学习赋能项目。搭建海内外支持 24 种语言的在线学习平台。

● 智领计划

针对管理人才以培养高认同、高素质、高潜力的新事业主力军为目标, 打造在管理、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、可主导全球项目的研发类人才设立, 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。

● 智能制造“星”

针对核心岗位, 采用“36 模式”对不同赛道的制造类人才进行多元化差异培养, 开展“星耀、星灿、星火”3 大类项目。

供应链员工赋能培训

2023 年, 面向供应链员工, 我们搭建了“采购学院”数字化赋能平台, 上线 4 门供应链管理课程, 为员工开展了中级供应商质量工程师赋能培训, 介绍使用质量工具、过程审核、供应商管理和谈判的相关技能。



中级供应商
质量工程师
赋能培训



越南贸易公司
领导力培训

关爱员工聆听心声

海尔智家设立各级工会关注员工的诉求与心声, 及时协调解决员工各类问题, 关爱员工生活, 提升员工关怀满意度。我们针对不同类别的全体员工制定了不同的福利关怀方案, 提供节假日福利、健康福利、活动福利、工作生活福利等多样化的非薪酬福利。2023 年, 公司成立企业文化与员工体验自治委员会, 组织“文化大讨论”活动, 围绕工作环境、组织氛围等展开讨论, 以提升员工工作体验。

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。2023 年度, 公司为中国运营区的 6,044 名员工办理医疗互助保障业务, 补助金额 16 万余元。我们为员工提供心理咨询服务, 发放心理宣传趣味图, 定期发布心理学健康刊物, 并为员工开通 EAP 心理平台, 2023 年, 在中国运营区, 公司共为 726 人次提供心理咨询服务, 有效减轻员工心理困扰, 守护员工身心健康。



救助计划

我们持续实施《海尔集团爱心救助基金》政策, 及时关怀有困难员工, 对在职残疾人提供每个月 500 元的生活补助。2023 年, 在中国运营地区, 我们累计补助 697 人次。



关怀福利

在中国运营区, 我们为员工设置了迎春假、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。我们为员工提供海尔子女学校项目、内购住房优惠和内购家电折扣等福利, 提升员工生活质量和自豪感。我们设置公司创业纪念日, 为资深员工提供纪念品等福利。我们为已退休的员工发放养老金, 并定期进行探望慰问; 为在炎热环境下工作的一线员工提供高温福利, 保护其身体健康与安全。

运营区享有育儿假 ⁶ 的员工数		总计	女性	男性
按性别划分	体育儿假的员工总数	2,158	1,323	835
	返岗率 ⁷	95.20%	91.54%	97.04%

员工社团

公司鼓励和支持员工自发组成球类、棋类、舞蹈、太极拳、瑜伽、英语、烘焙等各类兴趣团队, 开展丰富多样的文体活动。

主动倾听

我们始终真诚地聆听员工的声音, 联通公司内各平台, 建立有效的沟通机制, 在第一时间对员工问题给予反馈。2023 年, 我们在调解劳动争议、处理员工投诉方面, 达成员工抱怨化解率 100%。同时, 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, 组织职工代表参加海尔集团职工代表大会、海尔智家职代会等, 对于职工代表的建议, 我们将在会上统一讨论并做出决策。



⁶ 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。

⁷ 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。



海尔智家为高考员工子女送祝福

2023 年高考季, 海尔智家以各级工会为单位, 为 130 个有考生的员工家庭送去鲜花与祝福卡, 持续打造有温度的企业文化, 把关爱带到员工及家属身边。



海尔智家开展主题教育健步行

2023 年 9 月 2 日, 公司以创新活动的形式, 鼓励员工深入进行主题教育学习交流。通过健步行及清除垃圾的方式, 公司成功建立了员工充分沟通、陶冶情操的平台, 让大家乐在其中。



海尔智家举行职工趣味运动会

2023 年 10 月 28 日, 海尔智家组织以“执一不失 开创未来”为主题的趣味运动会。运动会上赛事项目丰富, 为员工提供欢聚一堂增强体质、磨练意志、凝聚团队协作精神的舞台。



海尔智家邀请医院专家为员工健康答疑解惑

海尔智家与青岛盈海医院合作, 组织员工进行健康体检一站式体验, 累计为 1,800 名员工提供专业周到的体检服务, 并开展健康咨询服务, 加强员工健康管理, 切实保障员工身心健康。



海尔智家慰问员工, 送去温暖

海尔智家在中秋节、春节、元宵节、端午节等佳节, 全方位开展走访慰问, 为员工及退休职工送去关怀。2022 年智家各级工会共走访慰问 26,860 人次, 其中走访驻外员工家属 2,120 人次。



守护员工健康安全

海尔智家关注员工职业健康，切实保障员工职业健康与安全。2021-2023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5,017天。

安全管理体系

公司严格贯彻《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，守护员工职业健康，实现安全生产重伤及以上事故为零。2023 年度，我们推进职业健康安全生产制度平台化、体系化、标准化升级，完成 54 个单位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 15 个安全程序、推进 102 个管理制度、139 个安全系统、升级 429 个制度，更可靠地支撑安全生产与员工健康保障工作。

安全生产标准化认证单位	推进安全程序	设有安全系统
54 个	15 个	139 个

公司建立健全安全生产责任机制，成立覆盖海内外的安全委员会，明确以集团总裁为安委会主任，副总裁为安委会副主任，并将责任落实至各领域、平台、链群、单位负责人。安全委员会成立 8 大业务委员会和 8 大专业委员、28 个行业安全分委会、13 个地区分委及 69 个安保处，切实保障安全生产。本年度，海尔智家及下属子公司均通过 ISO45000 职业健康安全管理体系认证，公司的安全模式荣获国家安全科技三等奖。

隐患排查与安全检查

公司主动排查隐患，发现问题及时修正，实现安全工作范围覆盖提升。我们明确各类安全隐患排查和整治标准，并开展单位自查、地区互查、安委会专查隐患排查模式。

公司建立了多层次、多类别的安全生产检查制度，完善安全隐患和整治标准化建设，每日、每周、每月定期开展监督检查行动，确保安全检查从时段到人员的全面覆盖。

我们充分发挥员工和社会的监督作用，打通多途径反馈渠道，采取安全生产监督邮箱、园区 / 工厂 / 班组三级微信群网络、举报电话、举报信箱等措施，全面接收安全改善建议或安全隐患报告，并及时组织整改。

气候变化为公司安全生产带来了不确定性。我们全力展开气候变化风险防御工作，积极建立应对气候变化风险评估与排查制度。2023 年，公司排查汛前隐患风险，整改率达 100%；排查各类积水部位，按降雨量布置防汛应急措施与防汛日常措施；明确防汛重点部位，落实各负责单位措施；排查各类危漏厂房，推动应对措施及责任制落地。



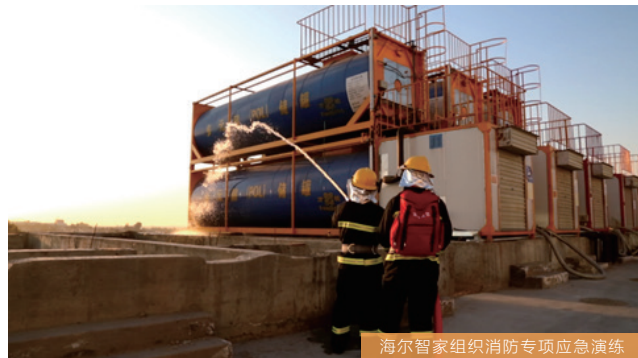
整改率达

100%

应急管理

海尔智家定期组织开展消防及其他应急安全演习，以提高员工应对事故风险的综合素质。2023 年，公司组织园区应急拉动演练 725 次，累计参与 7,991 人次；工厂级专项应急预案演练 779 次，累计参与 1.35 万人次；工厂现场应急处置方案演练 2,352 次，累计参与 2.2 万人次。

应急拉动演练	专项应急预案演练	应急处置方案演练
725 次	779 次	2,352 次



海尔智家组织消防专项应急演练

职业健康管理

公司重视环境与人员健康, 保证职业安全健康环境符合国家标准, 定期开展环境监测和人员监控, 将职业健康落到实处。2023 年, 我们聘请第三方机构完成对 1,983 个职业危害岗位点的检测, 检验结果显示所有岗位全部合格。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, 2023 年共完成 1.4 万人次职业危害岗位操作工体检, 并对 171 名不适合从事该岗位的员工进行调岗转岗。

第三方安全管理

我们关注攸关方在园区内的安全, 制定了管理制度, 明确施工单位、工厂接口部门、安全部门职责。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服务商签订安全自主管理合同, 实现安全管理全方位覆盖。



安全文化建设

2023 年, 我们大力开展安全月活动, 使安全生产的文化理念扎根于员工心中。公司安全生产月活动荣获政府各类奖项 12 个。

■ 6 月安全月

2023 年 6 月, 我们以“人人讲安全, 个个会应急”和“安全专业化、场景化、科技化”为主题, 开展安全月主题活动 2,364 次, 组织各场景应急演练 496 次, 累计参与人数超 6.5 万人次。

■ 11 月消防月

2023 年 11 月, 我们以“消防”为中心, 推进 130 个工厂单位积极参与, 制定消防安全月活动方案 254 份, 展开各项实操演练与专项活动, 包括全员疏散 / 灭火实操演练、消防案例专项培训、消防安全竞比、消防隐患排查等, 累计参与人数超 73,000 人次。

我们鼓励员工自行发起安全为主题的文娱活动, 并对公司安全生产提

出合理化建议, 有效强化员工安全管理意识, 提升安全防范能力。

针对特殊及危险工种, 我们监督其完成培训后再持证上岗。2023 年, 我们完成 3,558 名国内工厂特种作业人员持证培训, 培训 12 类危险设备作业人员 1.5 万人。我们整合公司内外资源, 定期开办安全培训, 完善安全培训课程体系。2023 年, 我们累计组织安全培训 49 期, 培训员工 1.7 万人次。

■ 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。2023 年, 巧匠培训项目累计培训 140,000 人次。

■ 双百安全大培训: 每周推出双百安全大培训模式, 以专业师资与多样化授课模式定期向员工巩固安全知识。2023 年, 公司组织双百培训 49 期, 累计培训 17,000 人次。

我们的未来规划

我们以“人单合一”的理念为核心, 坚决维护员工权益, 激励员工全面发展, 关爱员工身心健康, 为其创造多元、和谐的工作环境, 充分激发员工潜力, 实现员工幸福与企业发展共赢的局面。



创新引领 开拓美好智家体验

海尔智家坚守“质量为本，用户至上”的理念，致力于为全球用户提供高品质的产品与服务。我们以科技创新赋能发展，带给用户更智慧的产品，更美好、更卓越的生活体验，成为全球生态品牌的引领者。

04

我们的目标

1-3 年目标 (2022 年 -2024 年)

2023 年目标达成情况

产品质量

产品不良率持续下降

已达成

力争实现产品“零召回”

产品召回率 0%

建成统一的数字化质量管理平台

持续推动数字化质量管理平台的建设，对重点项目进行梳理和交付，建立产品全流程质量的数字化保障平台

专利与知识产权保护

打造核心专利包，连年提升专利申请数量

在智慧家庭、分区送风、保鲜技术、健康洗涤、磁制冷等关键技术领域形成 100 余个高价值专利包，高价值专利申请数量较上一年增加

◆ **回应的重大议题：**产品质量与安全，产品与技术创新，知识产权管理，优质服务，信息安全与隐私保护

◆ **回应的联交所 ESG 指标：**B6 产品责任

◆ **回应的 UN SDGs**



质量为本实现卓越品质

海尔智家秉承“人单合一, 人人质量”的理念, 对产品质量进行严格把控, 不断提升用户体验, 创家电生态第一口碑。在质量“零缺陷”的目标驱动下, 公司在全球范围内严格遵守各运营所在地适用的质量相关法律法规及标准, 包括但不限于《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, 严格把控产品材料的健康与安全。公司持续升级优化 OEM 生态产品质量管理体系, 持续强化“双向”管理机制, 进一步完善质量管理体系建设。本年度, 国内运营区的全部工厂、

Candy 全球工厂均通过 ISO9001 质量管理体系认证, 46 个国内运营区工厂通过了 QC080000 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); 8 家国内运营区域工厂首次通过 ANSI ESD S20.20 体系认证 (防静电管理体系认证)。

公司成立用户体验委员会, 基于用户痛点改善提升产品质量。本年度, 用户体验委员会持续优化公司质量管理体系, 每月制定质量提升计划, 基于各类产品质量指标开展分析, 切实保障产品质量与安全。



质量全流程管理

公司建立覆盖海内外运营区域的产品全流程质量管理的数字化保障平台, 对产品质量实施全方位监控和持续改进。

本年度, 公司改善质量生态圈, 建立多个质量改善链群, 围绕用户产品体验、研发设计、工厂生产等全流程进行分析, 有效降低不良率。



供应商质量工程师培训

供应商质量管理

海尔智家高度重视供应商质量管理, 在不同产品线搭建了完善的供应商质量管控体系, 并遵照 ISO9001 质量管理体系的要求, 通过质量体系审核和过程审核, 严格把控供应商质量。根据供应商质量的评价结果, 我们将供应商划分为不同层级, 增加优秀供应商的订单份额, 并对评价较低的供应商进行帮扶改善。2023 年, 公司所有供应商均通过 ISO 9001 质量管理体系认证。



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; 确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。



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, 同时建立检测数字质量知识库, 赋能产品质量提升。



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。

本年度, 我们进一步建设质量模块互联可视平台, 扩大实时物联互通覆盖的产品种类, 保证质量可追溯。我们升级供应商管理体系, 由常规审核、约谈整改升级为全生命周期质量管理, 重点把控关键环节的质量风险。我们重视供应商质量管理能力的提升, 开展多场供应商质量管理培训, 覆盖青岛、合肥、佛山等多个园区; 我们开展质量品类生态圈改善项目, 针对不同产线进行专项质量管理提升。

海尔智家积极响应用户反馈的产品故障问题, 对于在三包期内出现故障的产品, 由用户所在地的服务商进行鉴定后, 将给予用户退货或换货处理。退换后的故障机器将由工厂的质量团队进行质检, 找到故障原因之后, 由再循环产业自行或交由正规单位合规处置。2023 年, 我们达成全部产品“零召回”的优秀表现, 没有产品因安全与健康问题而被回收。

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, 从而持续驱动产品质量的提升。2023 年, 我们采用线上、线下结合的方式, 整合内外部资源针对不同产品线、不同层级、不同需求的质量人员开展培训, 培训内容包括标准法规解读宣贯、质量管理小组培训、中级供应商质量工程师培训、QC 基础质量工具培训等, 均取得了较好的效果。

1. 厨电产品线



组织工厂检验及生产人员进行技能比武大赛, 对优秀员工进行颁奖, 并组织多次专项技能培训, 包括产品检验、焊接等技术。

2. 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。

3. 热水器产品线



开展了形式多样的质量月活动, 帮助员工树立质量第一的理念; 组织工厂计量人员开展基础及专业知识培训。

4. 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, 内容涉及实验室、检验、工艺等多个节点。



QC 基础质量工具培训

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、学术论文等评比和交流活动, 取得一系列质量荣誉和认可, 推动了行业质量管理的进步。本年度, 公司斩获国际级奖项 22 项, 包括 IAQ (The International Academy for Quality, 国际质量科学院) 全球质量可持续发展奖、ICQCC 金奖 3 项等 40 项; 全国质量标杆 4 项, 国家优质工程奖项目 14 项。

ICQCC 金奖

3 项

全国质量标杆

4 项

国家优质工程奖

14 项

科技创新引领产品升级

海尔智家视创新为引领产品提升的第一动力。我们在全球各地设立十大研发中心, 依靠生态资源网络发掘与产品需求相符的创新技术, 布局智慧家庭、绿色低碳等领域, 推动产品创新与研发, 实现行业引领发展。为了进一步提高与生态方的合作效率, 我们会对创新技术进行概念验证、对接管理等, 并积极举办和参与海内外的创新活动, 保持科技创新的活跃度。

健康产品研发

海尔智家立足专业优势, 创新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, 构造多维度的健康家居生活体验。

在保障产品符合健康安全规范的基础上, 海尔智家顺应绿色消费趋势, 将低碳环保作为产品研发创新工作的重点方向。2023 年, 海尔智家围绕各产品线研发亮点产品与技术, 持续升级绿色可持续产品。具体内容详见“专题: 以‘智’造绿色, 令‘家’享未来”章节与“守护星球, 探索绿色低碳未来”章节的“研发和原材料降碳”小节。



冰箱产品线

采用超材料静音科技、稳流喷发降噪技术等前沿技术, 有效降低产品运行中的噪音, 为用户提供安静舒适的使用体验。



净水产品线

产品采用多项亮点技术提高水质, 推出按需控温、净热一体等数智化功能, 为用户提供智慧家居体验。



洗衣机产品线

采用新风置换技术, 实现每 2 分钟置换筒内空气, 为用户提供健康洗护体验; 联合中科院等机构, 优化杀菌除螨功能。



专利与知识产权保护

海尔智家以“保护知识产权就是保护创新”为理念, 始终坚持高质量发展的专利战略, 建立以高价值专利为核心的专利管理体系和运营机制, 探索出“技术、专利、标准”联动的创新模式, 积极推动专利的创造、管理、保护和运用, 实现海尔的全球引领。

我们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《专利资产评价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 FRAND⁸ 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。2023 年, 公司未发生任何专利侵权事件。

我们建立全球知识产权管理体系, 通过海尔集团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。

◆ 搭建全球数字化平台

我们致力于建设全球知识产权数字化平台, 实现知识产权的实时动态管理和全球共享。该平台可管理知识产权创造、运用、保护、管理和

服务的全生命周期, 为全球运营范围内的 1 万余名研发人员提供强大支持。

◆ 全球布局高价值专利

海尔智家以国际化视野进行全球布局, 构建了由 10 大研发中心和 N 个创新中心组成的“10+N”全球开放创新体系, 实现本土化研发、生产和销售。我们建立 HOPE 平台, 打造汇聚全球创新者的研发生态社区, 形成覆盖全球的庞大研发资源网络。

我们持续依托全球研发中心进行全球专利布局, 在工业互联网、智慧家庭、分区送风等关键技术领域形成 100 余个高价值专利包, 利用知识产权推动关键技术突破。2023 年, 海尔智家在全球累计申请专利 10 万余项, 其中发明专利 6.8 万余项, 位列中国家电行业第一; 海外发明专利申请 1.7 万余项, 覆盖 30 多个国家, 是在海外布局专利最多的中国家电企业; 累计获得国家专利金奖 12 项, 位居行业第一。

高价值专利包

100 余个

全球累计申请专利

10 万余项

累计申请发明专利

6.8 万余项

◆ 产学研深度融合

本年度, 海尔智家与多所知名高校、研究所等开展深度合作, 共同推

进科技创新与成果转化。我们与中国海洋大学合作共建“海大 - 海尔产业技术研究院”, 围绕智慧住居等领域开展科学研究与成果转化。我们与北京邮电大学针对下一代无线局域网 (WLAN) 通信技术开展标准技术预研合作, 进行 WLAN 通信技术研究和核心专利布局。

2023 年, 海尔智家在全球智慧家庭发明专利榜单上连续十次蝉联冠军。公司旗下青岛海尔空调有限总公司、青岛海尔持神电冰柜有限公司获评国家知识产权示范企业。

全球专利布局——双子洗衣机

海尔智家研发的双子洗衣机采用首创的双筒互平衡和多点减震控制技术, 攻克了双滚筒洗衣机在平衡和震动方面的技术难题。

该技术在全球申请专利 138 项, 覆盖 12 个国家和地区



专利创新成果应用——卡萨帝鉴赏家空调



卡萨帝鉴赏家空调荣获中国外观设计金奖

⁸ 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。

无忧服务得享最佳体验

海尔智家始终以用户为中心, 致力于“以无界生态共创无限可能”, 与用户共创美好生活。公司不断完善服务体系标准, 打造数字平台, 构建以用户体验为核心的智慧物联, 保障用户隐私安全, 以实际行动实现用户“零抱怨, 零延误”。2023 年, 我们持续优化客户满意度调查开展形式, 由电话调查升级为线上平台评价。本年度, 公司用户整体满意度达 99.87%。

数字平台, 售后无忧

为了打造全流程、一体化的智慧服务, 海尔智家搭建了信息化服务平台, 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, 积极响应用户售后需求, 创造最佳服务体验。

◆ 数字化平台优化

海尔智家围绕用户全流程服务体验, 建立了服务商、服务兵工作台系统, 确保用户需求得到及时响应。2023 年, 我们进一步优化系统用户交互功能, 实现用户和一线员工线上直接交互, 并细分 35 类服务场景, 确保用户服务流程透明, 实现服务流程数据化运营、服务全过程秒级响应、服务进度实时更新、平台效率提升 50%。

此外, 我们搭建小程序、APP 等多渠道协同的用户统一经营平台, 以数字化平台赋能门店高效经营。各平台覆盖客户数 513 万人, 用户日回复率 100%。

◆ 服务模式升级

海尔智家不断推动服务模式升级, 提升用户服务体验。2023 年, 我们打通用户会员注册、权益领取、售后服务等关键服务节点, 重点关注老用户服务, 持续提升不同用户人群的满意度。

海尔智家创立量子小店模式, 聚焦用户家生活场景服务, 建立以社区用户为中心、由售后服务网点到销售服务、线上及线下一站式、多渠道融合的服务新模式, 向用户提供全流程的从家电服务到家生活服务的最佳体验。2023 年, 量子小店丰富客户沟通形式, 开展人人争做直

播创客活动, 对客户关注的生活服务项目进行宣传。

◆ 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, 不断强化一线服务人员的服务。

公司开展线上营销课堂建设, 年度累计超 300 万人次服务师参与学习, 考试认证超 130 万人次; 开展服务师技能培训课程, 搭建专业讲师团队, 提供课程超 200 门; 面向相关服务人员开展服务文化线上培训, 传播公司服务文化, 帮助树立用心服务理念; 组织用户服务管理人员学习《应急能力升级处置标准化认证》课程, 提升对客户紧急情况的应对能力; 组织线上学习与线下实操比武演练, 提升配送与安装流程的服务熟练度; 积极参与、举办行业服务技能竞赛。

同时, 我们积极开展经销商培训, 提升经销商对产品知识与政策的了解, 打造专卖店培训体系“海青汇菁英训练营”, 赋能专卖店经销商更好服务客户。

◆ 客诉处理及改善

海尔智家建立并逐步完善用户投诉响应与管理机制, 要求在接到用户投诉后, 1 小时之内充分了解用户诉求, 并在 24 小时内解决用户问题。在处理过程中, 用户投诉信息处理全流程可视, 超时将升级至更高级别人员处理。我们积极利用数字化工具, 保证客户需求秒级响应, 并根据客户痛点持续升级投诉响应流程与机制。2023 年, 公司投诉结案率及解决满意率均为 100%, 且未收到重大客户投诉。



注重隐私, 保障权益

海尔智家做为全球化的智能家居方案设计及生产者, 深知用户个人信息及隐私保护的重要性, 为向用户提供安全、可靠、便捷的服务, 保障用户的隐私权益, 海尔智家组建了全球数据合规委员会。我们严格遵守各运营所在地适用的相关法律法规, 如:《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、欧盟地区的《通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation, 简称 GDPR)、美国加州地区《加州消费者隐私法案》(CCPA) 等。

依托于海尔智家全球数据合规委员会相关制度, 我们制定了《海尔智家个人信息保护管理办法》、《海尔智家个人信息保护设计标准及控制流程》、《海尔智家个人信息保护合规体系评估管理办法》、《海尔智家数据跨境传输指引》等相关制度, 构建了海尔智家全球化的个人信息

及隐私合规管理制度及流程。我们根据各运营地的要求设置了 DPO (Data Protection Officer, 数据保护官) 或隐私合规法务, 确保公司的用户隐私处理事项均在合规安全的流程中完成。

我们充分尊重和保护用户对于个人信息享有的知情权、决定权和控制权, 在 APP(Application, 应用程序) 及小程序内对用户个人信息获取、管理及保护的 policy 及措施进行阐述, 收集和使用用户信息前均会征得其同意。同时, 我们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。

本年度, 公司建设数据安全治理平台, 可实现数据分类分级, 识别用户敏感数据, 并基于规则进行动态脱敏、数据加密等, 对处理用户数据的

应用系统进行数据安全合规检查和安全防护升级, 保障用户隐私数据安全。2023 年, 我们实现了海尔智家 APP 及小程序的常态化合规检测扫描, 覆盖海尔智家 53 款小程序及 24 款 APP。

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。在涉及用户数据处理的项目, 我们与供应商除在合约上进行严格的限定使用及操作权限的约定外, 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, 推进项目实施, 最大限度的保障用户隐私安全。



我们的未来规划

海尔智家将坚持原创科技, 坚持产品创新, 不断满足用户对健康、绿色产品的需求; 同时, 公司依托数字化平台, 不断提升产品质量管控能力和用户服务水平, 注重保护隐私与数据安全, 持续提高用户满意度和品牌口碑。



凝心聚力 驱动产业社区共荣

海尔智家积极践行负责任采购，建设严控风险、合作共赢的价值链生态，同时动员海内外运营区域力量，在健康教育、乡村建设、志愿服务等领域创造社会价值，促进产业与社区共荣，为推动建设更良善美好的社会贡献海尔能量。

05

◆ **回应的重大议题：** 供应链管理、冲突矿产、社区投资

◆ **回应的联交所 ESG 指标：** B4 劳工准则；B5 供应链管理；B7 反贪污 B8 社区投资

◆ **回应的 UN SDGs**



我们的目标

1-3 年目标（2022 年 -2024 年）

供应链管理

提升采购额前 80% 的供应商社会责任审核比例至 90%

实现供货商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行廉政培训

对采购额前 80% 的供货商积极开展双碳项目，并分享双碳绿色供货项目

对采购额前 80% 的现有供应商进行冲突矿产尽调

社区投资

赋能教育发展，升级希望工程援建模式，全国新增援建 20+ 所希望小学

响应“共同富裕”号召，助力乡村振兴建设

坚持扶危济困，展现责任担当

2023 年目标达成情况

采购额前 80% 的供应商社会责任审核比例提升至 92%

实现供货商廉政提醒函 100% 回收，并与其开展廉政培训

对采购额前 80% 的供货商积极开展双碳项目调研和技术交流，对部分供应商展开碳核查审核，并通过碳资产管理系统对供应商提供绿色能源替代方案

已对全部现有供货商进行冲突矿产尽调

支持希望工程建设，全国援建 21 所希望小学

持续投入参与乡村振兴事业

海内外运营区域慈善公益活动，向中国、波兰、泰国、意大利、印尼、菲律宾、土耳其等多个国家的当地公益组织和慈善活动捐赠物资和现金

协作打造可持续供应链

海尔智家致力于打造可持续供应链, 在保障采购需求的同时, 秉持负责任采购原则, 对供应商提出环境、社会及管治方面的要求与倡议, 监督管理供应商的环境和社会风险, 并帮助供应商进行可持续发展能力建设, 引领上下游供应链走向绿色。

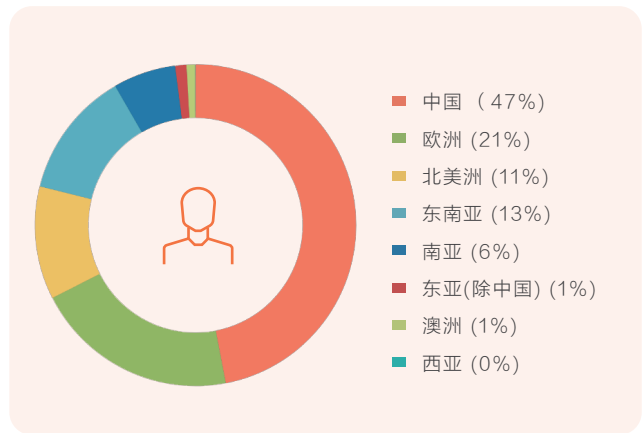
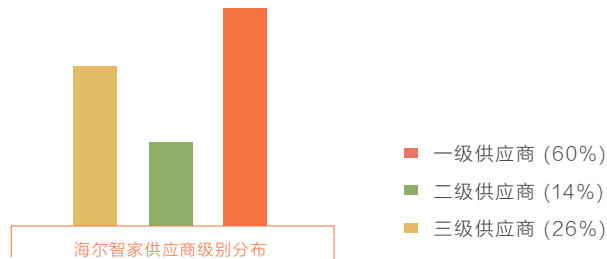
我们遵循《中华人民共和国招标投标法》等, 从供应商准入、采购、评价、赋能等开展全流程管理, 并有针对性地进行 ESG 风险管理。目前, 海尔智家在全球有 4,317 家供应商。为减少物流过程中的温室气体排放, 海尔智家与当地的供应商建立合作, 带动了当地就业并促进了当地经济发展, 海尔智家积极推进本地采购, 与各运营所在地建立了良好的社区关系。2023 年, 我们有大约 75% 的产品采购与当地供应商相关。

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供应商进行资格能力评估, 考察方面包括质量体系审核、劳工管理、废弃物排放、冲突矿产采购等 ESG 因素。

我们划分了一级、二级和三级供应商类目以实施精益管理。一级供应商为直接向海尔智家供货的模块化供应商。二级供应商供应一级供应商所提供的模块化产品中的零部件或子模块。三级供应商是生产或供应二级供应商模块产品原材料的供应商。为了保证采购质量, 我们发布了《关于不允许关键工序外发的公告》, 对不允许外发关键工序的标

准进行了明确, 并在与供应商签订的《模块化产品采购框架合同》中明确规定了转包的定义及出现转包行为的处罚措施。



海尔智家按地区划分的供应商分布



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)。



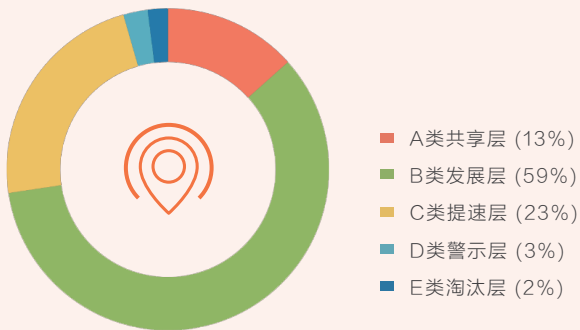
信用等级评价

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

针对准入供应商, 海尔智家使用绩效评价积分卡的方式对供应商开展日常评估。我们从研发、质量、响应、交付、成本、社会责任六个维度对供应商进行全面动态的评价, 结合分析结果, 形成符合战略及用户需求的差异化供应商策略, 并将供应商分为共享、发展、提速、警示和淘汰五个层级。

2023 年, 我们对综合绩效不达标的供应商进行绩效约谈, 推动供应商整改落实。此外, 海尔智家还对 468 家海外工厂进行现场审核, 其中包括全新供应商引入 134 家。



海尔智家五个层级绩效供应商分布



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。2023 年, 共 1,266 家供应商获得 ISO 9001 证书, 787 家具有环境管理 ISO 14001 证书, 316 家获得 QC 080000 证书。

环境管理

海尔智家以自身行动响应国家“双碳”战略的实施, 促进供应商优先环保产品, 推动其践行绿色发展理念。2023 年, 我们对占采购额前 80% 的 200 余家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、清洁技术交流等, 有 184 家供应商进行反馈。此外, 我们还向供应商推出碳资产管理系统, 帮助供应商提升双碳竞争力, 也将在未来向环境管理优异的供应商倾斜更多资源。

调研占采购额前 80% 的供应商

200 余家

供应商反馈数量达

184 家

劳工标准

海尔智家重视供应链的劳工权益及职业健康安全保障情况, 禁止供应商使用童工或强制劳动, 对其违规行为保持零容忍态度, 一旦发现违

规情况将立即停止合作。2023 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。

我们要求供应商基于《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 (多国企业宣言)》, 为其员工提供平等、公正、健康、安全的工作环境, 反歧视反骚扰, 提供合理的薪资和福利、工作时间以及适当的培训教育, 并敦促供应商积极参与知名组织开展的劳工权益保障相关内容。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⁹达标率分别为 91%、83%、92% 和 94%。

商业道德

海尔智家在日常供应商现场审核中与供应商签署《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。2023 年, 全体供货供应商 100% 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, 并在海达源系统上通报供应商和海尔内部人员的违法违规行为。举报渠道详见“全球协同, 建设诚信治理生态”章节的“举报人保护”小节。2023 年, 12 家供应商因商业道德原因被列入“黑名单”。

⁹ “绿旗”指审核项目完全符合相关规定。

冲突矿产

海尔智家高度重视自身及供应商冲突矿产问题。为履行企业社会责任，我们遵循《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》和美国《多德 - 弗兰克法案》（DoDD Frank Act）中对于冲突矿产的相关条文规定，在海达源平台发布了《冲突矿产承诺》，申明公司将避免使用有争议的材料，并将推动供应商防范和降低其制造产品中所含的矿产以直接或间接的方式为高风险地区中可能助长严重侵犯人权、严重环境危害、严重健康安全隐患、严重贪污等的团体提供资金或利益的风险，以确保供应链政策与公司指南要求保持一致。GE Appliances 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。

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。2023 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。截止报告期末，我们完成对 1,317 家供应商的调研。我们还在部分海外运营地依照 OECD 指南中的五步法对供应商的冲突矿产风险进行了报告。我们在所有供应商中识别出 1,825 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，追溯到供应链中的 344 家炼化工厂和精炼厂，其中 64% 已获得 RMAP 认证。未来，公司将持续推动无冲突矿物承诺，逐步提高供应商准入标准，持续进行供应商现场审查，并要求其上游尚未接受认证的冶炼厂开展审计认证工作。

风险审核

海尔智家定期对供应商进行社会责任审核，2021 年至 2023 年，接受审核的供应商占海尔智家供应商采购金额的 92%。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，绿旗达标率分别为 95%、85% 和 74%。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，如无法整改合格或被淘汰的供应商。

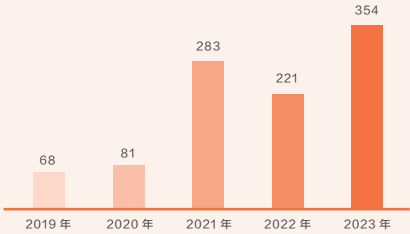
本年度，我们对 354 家供应商进行了现场审核，涵盖一、二、三级供应商和新供应商，其中包括三级供应商 25 家，均无重大不符合项。海尔欧洲自 2019 年起就成为了 SedeX（Supplier Ethical Data Exchange，道德贸易组织）的成员。Candy 本年度引入了《供应商

准则》，并试点对供应商进行尽职调查，首批试点项目覆盖供应商的数目占到了采购额的 80%。

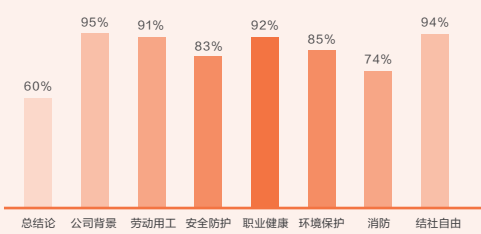
供应商数字化管理

本年度，海尔智家对数字化采购平台进行了重新设计和梳理，将供应商服务全流程的 9 个节点纳入平台管理。

新采购平台对供应商准入审批、方案设计、接单、报验、交付和财务方面进行了优化，并建立了技术规格库和财务工作台，实现了图纸在线交互与快速报验，便利了海尔智家对供应链的把控。



海尔智家接受社会责任审核的供应商数量



海尔智家社会责任审核结果

供应商交流与培训

海尔智家重视同供应商的交流与沟通, 并通过多种形式为供应商赋能。我们为供应商提供培训, 开展质量品类生态圈项目提升供应商质量能力; 召开供应商大会, 与其交流质量、交付和社会责任等相关话题, 利用技术交流会输出前沿方案。2023 年, 我们开展了 34 个质量品类生态圈改善项目, 对 93 家供应商的质量能力进行提升; 召开了 12 次供应商大会, 231 次技术交流会, 输出 110 个技术方案。



持续建设更美好社区

海尔智家在全球运营区域秉持“在全球 为全球”的理念, 通过我们的产品和创新理念, 以多种方式参与青少年教育与关爱、乡村振兴和社会弱势群体关怀、赈灾重建、志愿服务等社会公益事业, 努力创造社会价值, 践行社会责任, 促进公司与社区繁荣与共。2023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, 合计价值超过680万元¹⁰。

赋能生活

海尔智家在自身发展的同时也心系民众对美好生活的向往, 在国内和海外运营地区采用多种方式为美好生活赋能。

在国内, 我们通过“海尔教育基金会”等途径为希望工程提供物资等方面的援助, 每年投入 800 万元用于希望小学援建升级。截至2023年, 海尔智家已在希望工程累计援建希望小学 386 所(其中 2023 年援建 21 所)、希望中学 1 所。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。2023 年, 我们推出“海洋探索计划”和“种子唤醒计划”, 以定期为更多儿童提供深层次的精神关怀和智慧启蒙, 向社会持续传递绿色、健康、智慧的生活理念。



海洋探索计划

援建希望小学

386 所

投入希望小学援建升级

800 万元 / 年



种子唤醒计划



“少年梦想家”志愿服务组聚焦青少年教育公益活动

海尔智家专卖店打“少年梦想家”全国公益行系列活动。截至 2023 年底, 此公益行活动已累计走过全国 158 个城市和地区, 帮助 8,600 余名孩子实现阶段性梦想, 使得 1,800 多个家庭从中受益, 并获评青岛市“最佳志愿服务组织”称号。



“强国筑梦想 科技向未来”主题实践活动深化青少年科技教育

2023 年 12 月 5 日, 海尔智家在青岛市海尔世界家电博物馆举办了“强国筑梦想 科技向未来”主题实践活动。本次活动通过亲子烘焙课和家庭用电安全小课堂帮助学生将科技知识与生活实践相结合, 有效提升学生科学素养水平。



“拥抱吧爸爸”公益行动助力云团圆

2023 年, 海尔智家专卖店继续开展“拥抱吧爸爸”公益行动, 通过搭建绿色通道和云端平台, 帮助百余名偏远山区留守儿童与在外打工的父母线下或云端团聚, 展现了海尔智家对留守儿童健康教育和家庭幸福的深切关注。



海尔泰国工厂举办儿童节公益活动

2023 年 1 月, 海尔泰国工厂组织儿童节公益活动, 向巴真府 15 所学校捐赠自行车等礼物, 与政府机构合作作为儿童节活动设立展位, 吸引 200 多名儿童参与。本次活动为孩子提供了更好的学习、生活条件, 传递了全球化品牌的温度。



海尔波兰拍卖彩绘冰箱, 助力当地儿童成长

2023 年 2 月, 海尔波兰向当地知名慈善基金会 WOŚP 捐赠了一台手工彩绘冰箱, 该冰箱在第 31 届 WOŚP 慈善拍卖会以高于一万欧元的价格拍卖成功, 所获资金全部用于助力当地儿童的健康和教育发展。



GE Appliances 团队帮助小学生实现工程设计项目

GE Appliances 团队与美国佐治亚州沃克县石泉小学紧密合作, 共同发起了一项旨在提升小朋友洗手体验的挑战赛。借助 GE Appliances 的专业指导, 学生们成功研发出一款适合儿童使用的洗手平台, 培养了创新能力和团队协作精神。

¹⁰ 捐赠币种包括人民币、美元、欧元、日元、俄罗斯卢布、新西兰元、印度卢比和泰铢, 经计算换算为等值人民币元。

海尔智家利用自身的智能技术优势, 为使用技术设施有困难的社会群体提供多种公益服务, 使他们能够分享技术发展的成果, 同时促进社会公共服务均等化与乡村振兴。

GE Appliances 退伍军人社团帮助本地学生完成“微屋”项目

2023 年 1 月, GE Appliances 退伍军人社团志愿者与布利特县学生合作, 为创伤后应激障碍患者和残障人士共建适应性“微屋”。该“微屋”还将支持慈善机构, 为被贩卖妇女提供庇护。

创新“专卖店 + 直播”模式, 助力山西乡村振兴

2023 年 12 月, 海尔智家专卖店联合山西省政府及零售商行业协会, 在太原成功举办了“海尔专卖店美好生活焕新季 大型科技助农直播中国行”活动, 发挥全国门店布局优势, 将地方特色农产品推向全国。此次助农直播预计投入 2 亿元, 将在全国范围内举行十场直播活动, 让用户解锁更多美好生活体验。



海尔专卖店助农直播

GE Appliances 携手当地高中生开展公益创新活动

2023 年, GE Appliances 与美国布利特县的 22 个学生团队合作, 为当地非营利组织设计建造小型住宅, 助力实现残障人士无障碍生活, 及可持续能源和食物自给自足。

GE Appliances 与路易维尔大学 J.B. Speed 工程学院达成合作, 指导、激励和支持当地高中学生进入该工程学院, 深耕科学、工程、制造业等领域。



GE Appliances 与布利特县公立学校以及路易维尔大学工程学院的 GEES 计划

担当企业社会责任 海尔助力土耳其 灾后重建

2023 年, 为帮助遭受土耳其和叙利亚地震影响的当地社区与民众, 海尔欧洲发起一系列支援行动。除捐赠生活必需品和重建物资外, 海尔欧洲发起募捐, 并将捐款用于支持土耳其内政部灾害应急管理局的工作, 助力灾区尽快启动重建进程。

海尔智家新西兰 团队捐赠家电 助力灾后重建

2023 年初新西兰洪灾肆虐, 海尔智家新西兰团队迅速响应, 携手 KidsCan 儿童慈善机构捐赠近百台产品设备和救援物资, 帮助奥克兰地区居民以优惠价购买 50 台冰箱, 缓解灾区民众燃眉之急。

拥抱社区

海尔智家注重维护与运营所在地社区之间的关系, 开展多种慈善活动, 拥抱社区。面对极端气候与自然灾害, 海尔智家积极参与灾情救援与帮扶行动, 帮助受灾群众早日渡过难关, 以实际行动诠释了海尔智家的责任担当。

海尔欧洲助力土耳其灾后重建



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, 以爱心回馈社会。



“十万”冷饮计划打造夏日清凉补给站

2023 年, 海尔智家“十万”冷饮计划在全国 42 个城市同步开展, 依托全国各地超 3 万余家门店投放 10 万余杯冷饮, 为环卫工人、快递员、外卖员、交警等户外城市奉献者们打造夏日清凉补给站, 用实际行动惠及百万城市奉献者。



海尔智家志愿者团队助力青岛文明交通

2023 年, 海尔智家成立海尔志愿者服务链群团队。志愿者们统一着装, 在早晚高峰时段的海尔路仙霞岭路路口进行交通疏导, 积极维护路段沿线的卫生环境, 树立文明新风。



海尔智家奥克兰团队携手助力“圣诞盒子”慈善行动

2023 年 12 月, 奥克兰的 FPA 团队为“圣诞盒子”慈善组织贡献爱心。团队成员们折叠、打包和封装礼品盒, 为新西兰、澳大利亚和库克群岛的 10 多万余民众提供食品援助。自 2001 年成立以来, “圣诞盒子”已分发超过 20 万个礼盒。

我们的未来规划

未来, 海尔智家将秉持初心, “赋能生活, 拥抱社区”, 持续推进负责任可持续发展的供应链建设, 协同上下游供应商做好环境与责任采购管理工作, 并不断拓展公益事业的深度和广度, 积极履行社会责任, 与各生态方共同建设更美好的社会。

附录

附录一：联交所《ESG报告指引》索引

范畴	议题	披露要求	索引
管治架构	-	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (1) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (2) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次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 (3) 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。	P19
汇报原则	-	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： 重要性：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。 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。 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。	关于本报告
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。	关于本报告
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P11-14、P28-30、P32-P33
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P33
		A1.2 直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P33
		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）。	P33
		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）。	P33
		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。	P8、P28-36、P38-39
		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。	P8、P29、P32、P34-36

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。	P11-14、P31-32
		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）。	P32
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P32
		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。	P8、P29、P31-32
		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。	P8、P29、P31-32
		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。	P32
	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。	P11-14、P31-33
		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。	P30-36、P38-39
	A4 气候变化	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	P37
		A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P37-38
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： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P44-46
		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。	P42-43
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P43
	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： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P51
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P51
		B2.2 因工伤损失工作日数。	P51
		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。	P52
	B3 发展与培训	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。	P47-48
		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。	P48
		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。	P48

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： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P46
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P46
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P46
	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。	P64
		B5.1 按地区划分的供应商数目。	P64
		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。	P64-65
		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。	P66
		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。	P66-67
	B6 产品责任	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： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P23-24、P55-56、 P61
		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。	P56
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P60
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P59
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	P56
		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。	P61
	B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规定的资料。	P23
		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。	P23
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P23
		B7.2 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P24
	B8 社区投资	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。	P69
		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）。	P69-71
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P69

附录二：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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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	关于本报告
	2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
	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	P2-3、P5
	2-7	员工	P42-43
	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	P18-19
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	请参见 2023 年年报
	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	P19
	2-13	为管理影响的责任授权	P19
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P19
	2-15	利益冲突	P18
	2-16	重要关切问题的沟通	P20
	2-17	最高管治机构的共同知识	P4
	2-18	对最高管治机构的绩效评估	P19
4. 战略、政策和实践	2-22	关于可持续发展战略的声明	P8
	2-23	政策承诺	P46、P66-67
	2-24	融合政策承诺	P24
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	P20
	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	P20
	2-30	集体谈判协议	工会覆盖率 100%

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	P21
3-2		实质性议题清单	P21
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参见 2023 年年报；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	P37-38
GRI 204：采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	P65
GRI 205：反贪污 2016	205-1 已进行贪污风险评估的运营点	P23
	205-2 反贪污政策和程序的传达及培训	P23-24
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	P23
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P11-13、P32
	301-2 所使用的回收进料	P11-13、P34-36
	301-3 回收产品及其包装材料	P11-13、P34-36
GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P32
	302-2 组织外部的能源消耗量	P32
	302-3 能源强度	P32
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P11-13、P30-36
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	P32
	303-2 管理与排水相关的影响	P32
	303-3 取水	P32
	303-4 排水	P32
	303-5 耗水	P31
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P33
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P33
	305-4 温室气体排放强度	P33
	305-5 温室气体减排量	P29

披露项目内容		索引
GRI 306：污染物 2020	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	P33
	306-3 重大泄漏	2023 年度，组织未发生重大泄漏事件
	306-4 危险废物运输	P32
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	P32
GRI 307：环境合规	307-1 违反环境法律法规	2023 年度，组织未发生重大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	P66
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P67
GRI 401：雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	P42-43
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P49-50
	401-3 育儿假	P49
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	P51
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	P51
	403-3 职业健康服务	P52
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P52
	403-5 工作者职业健康安全培训	P52
	403-6 促进工作者健康	P49、P52
	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	P52
	403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者	P51
	403-9 工伤	P51
	403-10 工作相关的健康问题	P52
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	P48
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P47-48
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P44
GRI 406：反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P46
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	P64
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	P65
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行	P66-67
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	P56
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	2023 年，组织未发生重大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	P23-24
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	2023 年，组织未发生重大涉及产品和服务信息标识的违规事件
	417-3 涉及市场营销的违规事件	2023 年，组织未发生重大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	2023 年，组织未发生重大与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉

附录三：SASB索引

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	P56
	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	P56
	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	P34-36

表2：活动指标

议题	议题描述	种类	计量方法	索引
年产量	数量	单位数量	件数或个数	NA

附录四：ESG奖项

社会责任荣誉/ESG荣誉

中国企业首家“可持续灯塔”工厂：2023 年 1 月 13 日，天津洗衣机互联工厂成功入选 WEF 全球“可持续灯塔工厂”，使中国本土企业在全球可持续发展灯塔工厂名录中实现“零的突破”。

2022 胡润中国民营企业可持续发展百强榜：2023 年 3 月 16 日，胡润研究院发布 2022 胡润中国民营企业可持续发展百强榜，海尔智家蝉联上榜。

“年度可持续产品奖”：Green Builder Media 将 UltraFast Combo 列入其 3 月至 4 月的年度可持续产品名单。

海尔智家再入《财富》ESG 榜单：2023 年 5 月 5 日，海尔智家再次入选《财富》中国 ESG 影响力榜，位居行业榜首。

入选中国废弃电子产品回收处理及综合利用行业白皮书：2023 年 5 月

30-31 日，2022 中国 WEEE 行业白皮书在第六届电器电子产品生产者责任延伸制度与回收处理技术国际会议上正式发布，海尔智家是唯一入选白皮书典型企业实践案例的企业，也是唯一一家企业参编单位。

中国 ESG 上市公司先锋 100：2023 年 6 月，海尔智家上榜“中国 ESG 上市公司先锋 100”榜单，成为大家电行业唯一入选的企业。

全国学雷锋志愿服务“四个 100”先进典型名单：2023 年 7 月 31 日，海尔智家“梦圆”志愿服务项目获得最佳志愿服务项目，是今年青岛市唯一入选的志愿服务项目。

GE Appliances 被评选为“创新者最佳工作场”：2023 年 8 月 1 日，GE Appliances 荣获《Fast Company》杂志评选的“创新者最佳工作场”荣誉。

福布斯中国客户服务企业 TOP100：2023 年 9 月 27 日，福布斯中国、

中国电子商会、消费保联合发布了“福布斯中国客户服务企业 TOP100”年度榜单。海尔智家凭借在经营能力、服务能力、运营能力、发展潜力等四大维度的杰出表现，成功上榜。

2023 年上市公司 ESG 最佳实践案例：2023 年 11 月，海尔智家获评中国上市公司协会公布的《2023 中国上市公司 ESG 最佳实践案例》。

年度最具社会责任上市公司奖：2023 年 11 月 8 日，在证券之星主办的“资本力量”2023 年度评选活动中，海尔智家荣获“年度最具社会责任上市公司奖”。

中国上市公司绿色低碳突出贡献奖：2023 年 11 月 28 日，由证券时报社主办的第十七届中国上市公司价值评选获奖名单揭晓，海尔智家荣获“中国上市公司绿色低碳突出贡献奖”。

英国 SMI《地球宪徽章》：2023 年 11 月 28 日，海尔智家荣登英国伦敦的

可持续市场倡议（SMI）公布的 2023 年《地球宪章》徽章获奖名单，是唯一获奖的中国家电企业。

“乾行奖 · 数字化转型产业价值领航企业”“卓越 ESG 领航企业”：2023 年 12 月，海尔智家的数字化转型与 ESG 实践在由《经济观察报》、经观传媒共同举办的“创新聚能 · 共链未来”2023 创新峰会上获得认可。

2023ESG 先锋 60：2023 年 12 月，海尔智家荣膺由上海报业集团《界面新闻》颁发的年度企业 ESG 实践奖。

金责奖：2023 年 12 月 15 日，海尔智家荣获新浪财经主办的 2023 中国企业 ESG “金责奖”——最佳社会（S）责任奖。

“2023 美丽中国双碳先锋”“2023 ESG 绿色公司之星”“2023 卓越社会责任企业”：2023 年 12 月 20 日，海尔智家获得标点财经研究院与《投资时报》评选的“2023 美丽中国双碳先锋”“2023 ESG 绿色公司之星”“2023 卓越社会责任企业”三大奖项。

InnoESG Prize 2023：2024 年 2 月 7 日，第五届 InnoESG 颁奖典礼暨可持续发展雇主品牌奖项发布，海尔智家荣获 InnoESG Prize。

品牌荣誉

Putra Aria 品牌奖：2023 年 1 月 13 日，第一届马来西亚“Putra Aria 品牌奖”公布 2022 年度获奖名单，海尔智家荣获“个人、家庭和户外用品”组别银奖。

《财富》“全球最受赞赏公司排行榜”：2023 年 2 月，《财富》杂志发布 2023 年度“全球最受赞赏公司排行榜”，海尔智家再次入选，并首次登顶家庭设备和家居行业。

牵头智慧家庭标准通过 IEEE 投票：2023 年 2 月，海尔智家牵头制定的智慧家庭标准《Standard for Architectural Framework and General

Requirements for Smart Home Systems》，以高票通过了 IEEE Sponsor 投票。

2022 世界物联网年度领军企业：2023 年 2 月 10-11 日世界物联网大会上，海尔智家荣获 2022 世界物联网领军企业。

三翼鸟获评“2022 世界物联网创新项目”：2023 年 2 月 10-11 日世界物联网大会上，海尔智家三翼鸟智慧家庭场景解决方案获评“2022 世界物联网创新项目”。

GE Appliances 数字化解决方案获“Empower Better”奖：2023 年 3 月，GE Appliances 因其职业健康部门在流程自动化和数字化方面所做出的贡献，荣获全美职业健康安全论坛 Cority Connect 论坛颁发的“Empower Better”奖。

德国 iF 设计奖：2023 年 4 月 14 日，海尔智家卡萨帝设计师系列 F+ 冰箱摘得 iF 金奖。

AQUA 洗衣机获印尼“最佳创新选择奖”：2023 年 4 月 14 日，海尔智家旗下 AQUA 洗衣机凭借差异化荣获 2023 年度印尼“最佳创新选择奖”。

最佳供应商奖：2023 年 5 月，海尔智家展台设计和用户体验获欧洲 CIH 展会“最佳供应商奖”。

海尔冷柜连续两年获德国权威机构 Stiwa 认可：2023 年 5 月 9 日，海尔冷柜获德国权威机构 Stiwa 测评“good”认证，成为唯一上榜的中国品牌，这也是海尔智家连续第二年获得该机构的认可。

卡萨帝、三翼鸟入选中国 500 最具价值品牌榜：2023 年 6 月 15 日，世界品牌实验室发布 2023 年《中国 500 最具价值品牌》榜单，海尔智家旗下卡萨帝排名 142 位，旗下三翼鸟排名 197 位。

Hoover 获英国“IER”大奖：2023 年 6 月 16 日，海尔智家旗下品牌 Hoover 获英国权威电器零售贸易杂志《IER Daily》“最佳吸尘器”，是本次评选中唯一获奖的中国品牌。

AQUA 获越南“十大最受欢迎知名品牌”：2023 年 7 月 17 日，由越南知识产权局承办的“2023 十大最受欢迎知名品牌”颁奖典礼在河内举行。海

尔智家旗下 AQUA 摘得殊荣，成为唯一获得该奖的中国企业。

海尔冰箱人工智能科技获认证达到国际先进水平：2023 年 9 月 4 日，海尔冰箱“多维融合感知和智能交互关键技术及在冰箱中的应用“在中国人工智能学会召开的成果鉴定会议上被一致通过，获得权威认证。

GE Appliances 最佳工作场所：2023 年 9 月 7 日，《最佳工作场所》和《财富》杂志连续第二年将 GE Appliances 评为 2023 年《财富》制造和生产业最佳工作场所榜单企业之一。

第 24 届中国外观专利奖金奖、太湖奖特等奖：2023 年 9 月 9-11 日，海尔智家在国家知识产权局、科技部、江苏省人民政府主办的中国（无锡）国际设计博览会上，凭借卡萨帝鉴赏家空调获得中国专利奖外观设计金奖。海尔智家“全景系列”高端法式冰箱设计获得“太湖奖特等奖”。

最具影响力上市公司：2023 年 9 月 27 日，在“2023 凤凰之星港股最佳上市公司”评选颁奖典礼上，海尔智家获评唯一“最具影响力上市公司”。

日本优良设计大奖：2023 年 10 月 5 日，海尔冰箱与 AQUA 冰箱在家用电器品类中双获得 2023 年日本优良设计大奖，是日本市场唯一获奖的中国冰箱品牌。

海尔智家再度入选智能制造示范工厂：2023 年 10 月 27 日-11 月 2 日，工信部公布《2023 年度智能制造示范工厂揭榜单位名单》，海尔智家 2 家工厂入选。

西班牙 TUE · PERTO.COM 最佳产品奖：2023 年 11 月 7 日，海尔智家旗下海尔冰箱、Candy 洗碗机获西班牙最受欢迎和访问量最大的技术新闻网站 TUE · PERTO.COM 最佳产品奖。海尔智家也是该领域内唯一获奖的中国品牌。

英国 ERT 高度推荐奖：2023 年 11 月 9 日，海尔智家旗下 Haier 获英国 ERT Awards “高度推荐奖”，Hoover 吸尘器获评“最佳新品”。

主板上市公司价值百强：2023 年 11 月 28 日，由证券时报社主办的第十七届中国上市公司价值评选获奖名单揭晓，海尔智家荣获“主板上市公司价值百强”。

入选 2023 年度工信部质量提升典型案例：2023 年 12 月，工信部发布《2023 年度工业和信息化质量提升典型案例名单》，海尔智家的 5 个典型案例入选。

再入世界“灯塔工厂”：2023 年 12 月 14 日，世界经济论坛公布了最新一批全球“灯塔工厂”名单，海尔智家是唯一入选的家电企业。

2023 年度“最具投资价值上市公司”：2023 年 12 月 22 日，第十二届“金智奖”年度评选榜单揭晓，海尔智家获评“最具投资价值上市公司”。

年度智能家电企业：2023 年，GE Appliances 第五次被 IoT Breakthrough 评选为“年度智能家电企业”。

2023 新制造创新排行榜：2023 年，eNet 研究院发布 2023 新制造创新排行榜，海尔智家位列第五。

2023 智能制造排行榜：2023 年,eNet 研究院发布 2023 智能制造排行榜，海尔智家位列第四。

全球智慧家庭发明专利 10 连冠：2024 年 1 月，海尔智家连续第 10 次获得 IPRdaily 中文网《2023 全球智慧家庭发明专利 TOP 100》第一。

2023 年中国轻工业最高科技奖：2024 年 1 月，中国轻工业联合会公布了 2023 年度科学技术奖名单，海尔智家斩获 4 项一等奖。

两项科技成果斩获一等奖：2024 年 1 月 3 日，海尔智家冰箱与空调两项科技成果斩获 2023 年度中国科学技术奖一等奖，居行业首位。

英国最佳雇主：2024 年 1 月 18 日，国际权威的杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）公布了 2024 年英国最佳雇主榜单，海尔智家连续两年上榜。

ICQCC 国际金奖：2023 年 11 月，经 ICQCC 认定，贵州海尔电器有限公司获评“ICQCC 国际金奖”。

附录五：ESG 评级

MSCI-ESG 评级	A	2023 年，海尔智家在明晟公司（MSCI）ESG 评级中由 BBB 提升至 A，处于中国家电行业最高水平。
晨星 Sustainalytics ESG 评级	Medium risk 27.1	2023 年，海尔智家在晨星 Sustainalytics 评级中获得 Medium 等级，风险得分 27.1 分。
Wind ESG Rating	AA	2023 年，海尔智家在万得（Wind）ESG 评级为 AA 级。
中证指数 ESG 评级	AA	2023 年，中证指数发布 A 股上市公司 ESG 评级，海尔智家获评 AA 级。

附录六：中国家用电器行业协会第三方评价

2023 年是不平凡的一年，面对内外部环境发生的较大变化，中国经济总体回升向好。中国家电行业在变化调整周期中奋发向上，全体行业同仁笃行不怠，扎实推进高质量发展与现代化产业体系建设。

在新形势下，海尔智家勇于开拓创新，充分把握时代发展大势。一方面，秉承“万物互联”智慧物联网生态理念，深耕智能家居，为中国及海外消费者带来智慧美好生活；另一方面，积极响应“双碳”战略，将绿色低碳理念贯穿产品生命周期，发展环保节能技术，在推动行业绿色低碳转型方面扮演了重要的引领示范作用。

海尔智家在这份报告中展现了其在过去一年中在低碳智能产品、绿色生产制造、循环再利用和企业社会责任方面取得的成绩，体现了产业迈向高端化、智能化、场景化的趋势，彰显了负责任的家电企业形象，值得鼓励。

大浪淘沙，方显英雄本色。我们期望在新的一年里，海尔智家能一如既往，紧跟时代大势，把握双碳发展机遇，持续加大绿色低碳创新力度，继续发掘产品生产制造领域的减碳潜力，探索智能设计、生产、管理、服务模式，完善经营模式，从而更大程度激活细分存量市场，创造新增量，带动上下游产业协同发展，积极承担社会责任，成为中国家电行业高质量发展的主力军！

中国家用电器协会执行理事长：

