



2024 环境、社会 及管治报告

Environmental, Social
and Governance report



Haier

Casarte

Leader

AQUA

FISHER & PAYKEL

GE APPLIANCES

CANDY

CONTENT

目录



关于本报告	001
致股东的函件	002
董事会声明	004

关于海尔智家

公司战略	006
ESG策略体系	007
ESG亮点绩效	008

专题：以“智”造绿色，令“家”享未来

创新升级绿色产品	010
推进绿色解决方案	014
布局发展适老产业	016

全球协同，建设诚信治理生态

我们的目标	018
完善企业治理	019
加强内部风险控制	027
合规守道经营	028
关注网络与信息安全	031

守护星球，探索绿色低碳未来

我们的目标	035
全生命周期绿色实践	036
实施组织碳盘查	044

人单合一，赋能创客共融发展

我们的目标	046
建设多元共融团队	047
保障员工合法权益	051
助力人才成长发展	052
关爱员工聆听心声	055
守护员工健康安全	058

创新引领，开拓美好智家体验

我们的目标	061
质量为本实现卓越品质	062
科技创新引领产品升级	066
无忧服务得享最佳体验	068

凝心聚诚，驱动产业社区共荣

我们的目标	071
协作打造可持续供应链	072
持续建设更美好社区	078

附录

附录一：气候相关披露报告	082
附录二：联交所《ESG报告守则》索引	085
附录三：上交所ESG指引议题索引表	088
附录四：GRI内容索引	091
附录五：SASB索引	094
附录六：ESG奖项	094
附录七：ESG评级	096
附录八：中国家用电器行业协会第三方评价	096

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 2024 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 2024 年度报告》（以下简称“《2024 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 2024 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《2024 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》）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（ISSB¹）《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》、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）》、中国社科院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 6.0）》。

¹ 国际可持续准则理事会（ISSB）于成立之初合并可持续会计准则委员会（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》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 报告守则》，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《2024 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：finance@haier.com

地址：青岛市海尔路 1 号海尔科创生态园

致股东的函件

—— 拥抱变革 蓄力向上

2024 年，海尔智家秉承“为全球家庭定制美好生活”的使命，强化科技创新能力、深化数字化转型、优化全球战略布局：公司收入、利润创出有史以来最好成绩；战略聚焦和组织变革协调一致，为实现穿越周期的增长铺就坚实的基石。

2024年主要表现

收入与净利润创出历史新高。2024 年，海尔智家全球营业收入达 2,859.81 亿元，同比增长 4.29%；归母净利润达到 187.41 亿元，同比增长 12.92%；按中国会计准则下的扣除非经常性损益后的归母净利润达到 178.05 亿元，同比增长 12.52%。

保持高水准的现金流创造能力。2024 年公司经营活动产生的现金流量净额为 265.43 亿元，为净利润的 1.4 倍。

在中国市场，我们的冰箱、洗衣机、热水器等产业继续保持领先份额；厨电产业产品升级进展明显：具备全嵌隐藏式设计的卡萨帝家境烟机在 7,000 元以上价位段销量增长达 400%。

2024 年，我们深化直达用户能力建设，实施数字库存、数字营销等变革项目，推动用户体验与运营效率的提升：2024 年国内定单响应周期优化 13%。我们积极把握中国市场家电以旧换新的市场机会，2024 年 4 季度国内收入增长超过 10%、卡萨帝收入增长超过 30%。

在海外市场。各市场份额均持续提升，新兴市场投入与发展按下加速键。

在美国，GE Appliances 管理团队面临行业需求的持续疲软与竞争的不断加剧，聚焦产品引领、渠道共赢、供应链升级以及新机会拓展，继续扩大北美市场领先的大家电地位。我们推出的 Apex 烤箱灶、新一代不锈钢内胆洗碗机、Combo Core 热泵洗干一体机等创新产品受到广泛认可。我们对美国本土 Roper 厨电工厂进行了升级，使其具备生产全系列厨电产品的能力，制造效率实现行业引领。GEA 的 HVAC 收入增长 70%，房车家电实现两位数增长。公司连续 8 年获评 IoT Breakthrough “年度智能家电公司”。

在印度，2024 年是公司进入当地市场的第 20 个年头，也是收获满满的一年：公司印度收入首次超过 10 亿美金，同比增长超过 30%。高增长的背后是当地管理团队一直以来对本土化战略的长期坚守与践行。海尔印度上市的强冷 5 星能效空调、大容量滚筒洗衣机等高附加值产品表现突出。

此外在中东非市场，公司埃及生态园一期于 2024 年 5 月投产，首年产能突破 20 万台。

在暖通领域，我们不断加强家用空调产业、智慧楼宇产业的核心技术与研发能力的突破，持续深化供应链纵深布局；加速热水产业的国际化进程。

家用空调产业持续强化研发投入、完善产品平台和型号能力，夯实模块技术底座，产品的性能的质量稳定性实现行业引领：挂机产品 APF 值超过 6.3，柜机产品 APF 值超过 5.2；2024 年质量损失率较同期改善 11%。产品迭代速度加快，2025 年新品占比将超 50%。公司不断深化供应链一体化布局，提升成本竞争力：2024 年，位于公司郑州空调制造基地的合资压缩机配套工厂的产量达到 224 万台；公司在郑州制造基地、重庆制

造基地的电脑板自制能力合计达到 530 万台。

智慧楼宇产业凭借长期以来在核心技术的投入与突破、全新产品平台的上市，在地产下行、公建市场萎缩挑战下，2024 年收入增长 15%，规模突破百亿大关。公司在磁悬浮市场保持份额第一；公司推出的气悬浮离心机冷水机组凭借其在高能效的行业口碑成功入选国家发改委等八部门联合发布的《绿色技术推广目录（2024 年版）》。

水产业加速拓展海外市场。2024 年 12 月，公司收购完成在南非市场具有百年历史、份额领先的热水器制造商 - Kwikot 公司。公司将通过研发、采购、供应链的全方位协同提升其竞争力，公司也将以此为契机加速水产业全球化进程。

2024 年 10 月，公司完成开利商用制冷业务的收购，通过此次收购公司将拓展到零售制冷、冷库制冷等商用制冷领域，创造新的增长点。开利商冷在二氧化碳制冷领域积累了丰富技术经验以及商业应用案例，交割后双方积极推进在全球市场、研发技术、平台能力的协同共享，重构快速响应与服务客户的组织体系，为公司在商用制冷领域的可持续发展奠定坚实基础。

创新营销模式，以更贴近消费者的方式传递品牌价值、激发品牌活力，深化与用户连接。

我们系统性推进在内容创意、IP 矩阵布局等方面的能力提升，孵化出“海厂总动员”等系列 IP，单月传播量突破 200 万。同时，我们加大了对 Leader 品牌的投入，通过个性、简约的创新产品设计和营销升级，成功吸引了年轻消费者：2024 年，Leader 品牌市场零售额同比增长 26%。

公司的技术创新得到产业界高度认可，引领行业向智慧化、绿色化的转型升级。

2024 年，公司“温湿氧磁多维精准控制家用保鲜电器技术创新与产业化”荣获国家科技进步二等奖，成为国家科技进步奖设立 40 年来唯一获奖的家用保鲜技术，截止目前公司已累计获得国家科技进步奖 17 项，成为家电行业获奖最多的企业。2024 年，海尔合肥冰箱互联工厂凭借在 AI 技术融合应用方面突破，成为全球首个荣获工业 4.0 “AI 创新领航”² 奖的企业。

推进可持续发展战略，促进“人单合一，多元共融”。

2024 年公司继续落地可持续发展战略，激发员工创新，促进多元共融。公司加强可持续风险管理，应对全球复杂波动的环境。同时在公司开展业务的每一个区域，设立可持续发展组织，履行当地社会责任，建立与各利益攸关方的零距离交互。

2024 年我们在全球各区域推出了很多节能降碳的绿色产品，得到消费者认可；我们通过高效节能产品以及数智化平台，为用户提供家庭能源解决方案和楼宇能源解决方案，践行海尔智家对绿色星球的贡献。同时我们呵护老年用户的需求，推出简易化操作的一键智洗洗衣机、可自动熄火的安全燃气灶等产品，为老年人提供科技健康生活。

在“人单合一”的管理文化下，我们一直在努力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带来的创新。2024 年公司开展了女性领导力赋能项目；加强了年轻创客、科技人才以及全球化人才的培养和发展，以期为公司未来发展储备力量；公司面向全体员工搭建“全员文化大讨论”平台，员工可以围绕工作环境、组织氛围、文化建设等展开讨论，以“员工为本”，实现更有活力和具包容性的发展。

2024 年海尔智家连续 8 年蝉联福布斯全球最佳雇主，GE Appliances 获“2024 年最具创新力公司”奖。MSCI 对公司 ESG 评级升至 AA 级，

这一份肯定，也是一份勉励，激励着我们在可持续发展道路上前行。

2025年，加速变革、拥抱新时代

2025 年注定是挑战与机遇交织的一年。

地缘政治的不确定性、不断抬升的关税壁垒将加剧全球贸易体系碎片化，并引发连锁反应、导致全球供应链加速重构。AI 技术日新月异的发展将加速各个产业的变革迭代。

伴随全球范围降息趋势，欧美市场被抑制房地产需求将逐步释放，家电行业有望逐步复苏。而在新兴市场，受益于不断发展的经济、持续推进的城市化进程，以及人口结构优势，孕育家电产业的增长新空间。

海尔智家是源于中国的全球化品牌企业。伴随海尔智家出海战略进一步深化，可以将中国庞大工程师的技术能力外溢到全球，让世界分享“中国工程师红利”带来的质优价美、高效创新的产品体验。中国先进完善的电商、物流等庞大基础设施为消费者与企业沟通提供了便利，拉近了企业与用户的距离，消费者信息的快速反馈有助于加快产品迭代速度。基于完善的供应链、充沛的人才，保障了中国企业在创新上持续的高投入和高水准的客户体验。此外，通过运用包括 AI 在内的新技术，中国企业持续提升运营效率，推进组织架构和流程的优化，我相信海尔智家的全球化战略必将进一步深化和孵化出成果。

我们海外市场在收入规模和盈利能力仍有良好的发展潜力。在 2025 年，我们将发挥全球研发平台优势，推动以国家为本的本土化产品创新与迭代速度，将领先的技术与当地差异化的需求充分结合，提升品牌价格指数。我们将深化全球物流平台、营销平台建设，将国内模式与系统能力在当地复制，赋能各个国家运营效率提效。我们将全面开展海外数字化变革项目，

通过分享和复制中国市场的数字化实践，提升海外市场的全流程价值链效率。我们将发挥核心市场产能本土化与全球 163 个制造基地协同优势，建立布局更合理、更有弹性的全球供应链体系，应对潜在的地缘政治影响。

在国内市场，我们数字营销与数字库存的变革深化将让我们更加快速的直达用户，让经销商实现轻资产运营、让我们产品周转更快，扩大份额、提升盈利能力。

2025 年海尔智家将全面拥抱 AI、应用 AI。随着领先大模型工具的普及和成本快速下降，基于大模型能力的应用也得以在海尔智家全面落地。我们以数字化为基础全面拓展 AI 能力：产品上，海尔的 AI 系列产品将为用户带来全新的切身体验，实现更智能、更通用、更个性化的自然语言交互；在营销、研发、供应链环节，通过全面利用 AI 工具，让研发更高效、营销更精准、供应链更优化，为每一位海尔创客打造自己的智能体。

在粉丝经济时代，与用户直接、高效的沟通、保持品牌活力变得更为重要和迫切。今年 3 月以来，公司管理团队陆续开通社交媒体账号，分享海尔故事、倾听用户需求、征集用户建议，强化情感纽带。这种互动模式通过让用户参与到产品设计与品牌共建中，为海尔品牌注入了新的生机。针对粉丝在社交平台的建议，我们于 3 月 11 日推出了零手洗解锁“懒人新纪元”的 Leader 三筒洗衣机，米老鼠造型的萌趣设计打破了传统家电的刻板形象，很快在社交媒体引发用户的分享，上市一周预售超 8.8 万台。我们会更加积极拥抱年轻消费者，充分发挥在研发、制造、质量、服务的优势，深化与用户的互动和链接，不仅提供真材实料、品质卓越的好产品，也要营造愉悦的情感体验。

最后，感谢各位股东一路以来的支持与信任。我们相信，在全体创客的共同努力下，海尔智家将会破浪有时、再征新程，为股东、为社会、为全球用户创造更大的价值！

² 工业 4.0 “AI 创新领航”奖。工业 4.0 奖为全球最负盛名的行业奖项之一，由国际知名的咨询管理机构“瑞欧盈－埃菲索（ROI-EFESO）”组织评选，主要表彰在智能工厂、智能供应链、智能服务、智能可持续等方面推进杰出的数字化转型企业。

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。有关风险管理和双重重要性评估工作的详情参见《2024 年报》中《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（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 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；香港联交所刊发《ESG 报告守则》，已于 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）；2024 年 4 月，上海证券交易所正式发布《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》，进一步规范上市公司可持续发展信息披露要求。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 2025 年 3 月 27 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”）以及 AQUA 等。报告期内，海尔智家新增两大并购品牌 CCR 和 Kwikot，CCR 的收购助力海尔智家大冷链战略推进，拓展了海尔在商用制冷领域的业务版图；收购南非百年热水器品牌 Kwikot，巩固海尔智家在热水器领域的业务布局，并进一步促进白电业务快速深入南非市场。根据世界权威市场调查机构欧睿国际调研数据，截至 2024 年，海尔全球大型家用电器品牌零售量连续 16 年蝉联世界第一，同时，海尔冰箱、洗衣机、酒柜、冷柜分别连续 17 年、16 年、15 年、14 年蝉联全球第一。

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，同时继续将“人的价值最大化”贯穿海尔发展历程。

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 21 年入选世界品牌实验室“世界品牌 500 强”。2020-2024 年度，海尔智家连续上榜美国《财富》杂志世界 500 强和“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，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策略体系

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 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。

2024 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，继续贯彻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，我们更新了 1-3 年的 ESG 目标，并积极采取行动以促进目标的达成。关于目标及达成情况的内容，请见下文各章节首页。



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%**。

信息安全：

获得 **ISO 27001**、**ISO 27701** 信息安全认证；

过去三年，公司未发生重大信息安全泄漏事件。

商业道德：

反贪污、反舞弊培训 **398 场**；

人均反贪污培训时长超 **2 小时**；

反腐、反舞弊警示培训中国运营区域员工覆盖率 **100%**。



守护星球 探索绿色低碳未来

应对气候变化：

碳盘查 **51 家** 国内整机工厂；

9 座 灯塔工厂，**1 座** “可持续灯塔工厂”，**16 座** 国家级绿色工厂、

12 家 国家级绿色供应链企业，**6 座** 无废工厂；

中国运营区自有供应链工厂 **100%** 通过 ISO14001 环境管理体系认证。

循环经济：

回收废旧家电量 **769 万台**，同比提升 **10%**；

回收覆盖中国 **31 个** 省 / 自治区 / 直辖市、**317 个** 地级市、

2,728 个 区县；

海尔绿色再循环互联工厂通过家电循环利用，可实现年碳减排约 **1.7 万吨**。



人单合一 赋能创客共融发展

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。

人才吸引：

员工来自全球 **50** 多个国家；累计引进社会领军人才 **1,814** 人。

员工福利：

非薪酬福利覆盖全体员工；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 **68.55** 小时。

员工健康与安全：

组织园区应急演练 **755** 次，累计参与 **8,398** 人次；
组织工厂专项应急预案演练 **827** 次，累计参与 **15 万余** 人次；
安全生产月活动累计参加 **7.9 万余** 人次；
完成 **1.3 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、所有供应商均通过 ISO9001 质量管理体系认证；
产品召回率 **0%**；
超 **16 万** 种计量器具的全生命周期标准化、专业化、数字化管理。

优质服务：

投诉结案率及解决满意率均为 **100%**；

开展线下开展服务实操培训超**7,300**次，超**10万**服务人员参与。

知识产权管理：

累计专利申请 **11.2 万** 余项，其中发明专利 **7.3 万** 余项，海外发明专利 **1.8 万** 余项；
累计获得国家专利金奖 **12** 项；
报告期专利授权总数 **7,481** 个，其中发明专利 **3,301** 个；
累计拥有专利总数 **52,557** 个，其中发明专利 **21,833** 个。



凝心聚诚 驱动产业社区共荣

供应链管理：

供应商 **1,311** 家获得 ISO 9001 认证证书，**794** 家获得 ISO 14001 证书，**322** 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 **1,527** 家；
供应商双碳调研 **451** 家；
供应商社会责任审核 **245** 家，四年合计审核占采购金额比例 **93%**。

社区投资：

累计援建希望学校 **400+** 所；
年度公益累计捐赠金额超 **483 万元**。

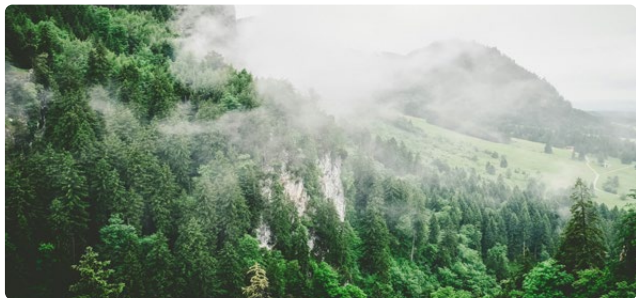
以“智”造绿色，令“家”享未来

海尔智家将绿色可持续理念融入公司业务，持续推动技术与产品创新，开发绿色低碳产品，引导消费者树立可持续的消费理念；大力发展绿色解决方案，聚焦智慧楼宇服务的研发与应用；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。从单品延伸至场景解决方案再到未来产业布局，我们持续提升产品竞争力与公司可持续发展能力，致力于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，实现同类型零部件通用，缩减零部件制造数量，避免资源浪费，减少废料产生的环境污染。例如冷柜产品通过对商用金属内胆模块接口的创新，各型号模具通用，减少模具数量，进一步提升自动化生产线效率；洗衣机产品通过箱体模块和门封模块整合，实现模具通用，提升生产效率，实现产能提升 15%。



产品包装

坚持以绿色发展理念为导向，持续优化包装材料及工艺设计。例如，冷柜产品的包装进行了全面升级：将传统 EPS 泡沫包装替换为可回收、易降解的 EPP 环保材料；将传统 5 层 7 层复合的双瓦楞纸箱改进为仅 3 层复合的蜂窝纸箱，在确保包装安全可靠的前提下，实现包装用纸量降低超过 20%。这一改进不仅减少了资源消耗，实现了产品包装的轻量化，更提升了包装的循环利用价值。



材料工艺

使用可降解、安全无害的材料，促进废料再利用，减少化工原料使用。例如冰箱产品选用高融脂 PP 材料，每公斤可减重约 15g，减少原料资源浪费；冷柜产品取消箱壳喷粉工艺，切换无氟低碳环保发泡体系，减少污水、粉尘排放及温室气体排放；冰箱、冷柜产品使用 PCR (Post-Consumer Recycled Material³) 再生料替换新料，促进废旧塑料回收再利用，减少化工原料使用。



效率提升

通过可变分流、光伏直驱和 AI 智慧节能等技术创新，实现产品节能减碳，例如巴基斯坦首款新能源空调采用光伏电和市电的混合模式，相较未采用相关节能技术的产品，该款空调节能超过 86%。

2024 年，我们聚焦产品向智能化、低碳化、场景化发展，围绕冰箱、洗衣机、空调、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。

³ 指使用后的塑料经处理后的再生材料。

冰箱产品线 – 意式两门冰箱

海尔意式两门冰箱推出全 A 能效、全场景保鲜系列方案，能耗优于欧洲最高标准（新欧洲 A 级标准）20%，并在 2024 年德国柏林国际电子消费品展览会（IFA）荣获德国电气工程师协会（VDE）颁发的“超级节能冰箱”产品能效权威认证，成为行业唯一获此认可的品牌。



VDE 产品能效认证



IFA 颁奖现场

冷柜产品线 – 立式冷冻玻璃门展示柜

海尔推出立式冷冻玻璃门展示柜，搭载海尔原创“孪生集流制冷技术”，节能效果行业领先。以 SD-405 为例，行业平均每 24 小时耗电 14.6 千瓦时，海尔冷柜每 24 小时耗电 4 千瓦时并实现量产，领先国标一级能效 72%，获得威凯认证检测有限公司（CVC）“节能效果优品认证”。同时该技术也通过中国轻工业联合会技术鉴定，节能技术达到国际领先水平。



CVC 节能效果优品证书



中国轻工业联合会鉴定意见

洗衣机产品线 – 日本 AQUA 10kg 热泵滚筒烘干一体机

日本 AQUA 10kg 热泵滚筒烘干一体机采用热泵烘干技术，不仅较同容量电加热产品省电 30%，省水 20%，还较同容量滚筒洗衣机减少 22% 占地面积。热泵滚筒系列产品还搭载有银离子空气洗、第三代精华洗技术和自动投放等功能。AQUA 热泵滚筒烘干一体机凭借节能性能和创新技术，荣获日本一般财团法人省节能中心（ECCJ）颁发的 2024 年节能大奖，该奖项是日本节能领域最高荣誉之一，该款产品是今年全日本洗衣机行业唯一获此殊荣的产品。



AQUA 10kg 热泵滚筒烘干一体机

空调产品线 – 聪明风系列

该系列产品首创 AI 节能科技，搭载 AI 智慧节能算法 + 云端智适应技术。AI 智慧节能算法基于房间温度动态调节设备运行速率，实时感知并预测房间内的热环境需求，并可根据地域、人群、季节、用户行为进行综合调控，相比传统空调节能 46% 以上。



聪明风系列正 1.5 匹变频壁挂式空调

空调产品线 – 太阳能空调

海尔太阳能空调采用太阳能板直连技术，无需逆变器，减少能源转换损耗。白天光照充足时，太阳能板所产生的电量完全满足空调稳定运行，无需消耗额外电能，可完全脱离城市电网运行。空调内置智能芯片，自动控制太阳能供电和市电供电比例，始终保持太阳能供电以最大功率输入，不足部分由市电补充。



太阳能空调

热水器产品线 – 燃气热水器

海尔燃气热水器采用创新 3S 超一级能效科技，通过余热回收原理，对热交换器中的水在冷凝器内进行二次加热，以达到节省天然气、减少有害气体排放的目的，热效率高达 107.2%，远超国家 1 级能效标准。同时，本机采用富氧蓝焰燃烧科技，一氧化碳（CO）排放量仅为国标标准的 1/3。



燃气热水器

烟机产品线 – 致境 Pro 系列

该系列产品首创主动捕烟科技，搭载原创智能升降技术，基于光学油烟传感器和升降技术实时感知烹饪油烟大小自动调节烟机风量和高度；原创智慧恒风科技，实时感知用户安装环境、公共烟道带来的排烟阻力，同时根据用户习惯，智能匹配最适风量，做到每次开机风量适宜，相比传统烟机节能 30% 以上。

洗碗机产品线 – 抽屉式洗碗机

该系列产品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，实现零死角洗涤，提升洗净指数 12.5%，耗水量降低 20% 以上。



推进绿色解决方案

GE Appliances、FPA、海尔 Europe 等公司海外附属子公司也十分注重低碳环保概念，在所有产品类别中开发应用节能降耗技术，积极进行人员、工具和流程投资，提升产品的绿色竞争力。

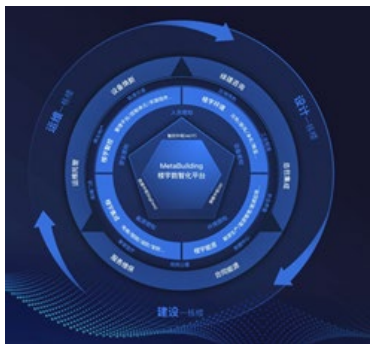
GE Appliances 在空调产品线推广使用低 GWP (global warming potential, 全球增温潜势) 的制冷剂，减少产品对环境的影响；GE Appliances 洗烘一体机 GE Profile UltraFast Combo 搭载无通风热泵技术，烘干效率提升 50%，并在 2024 年消费电子展 (CES) 荣获“CES 创新奖”；2024 年，GE Appliances 共有 58 种型号的烹饪产品获得“能源之星”标准认证 (Energy Star)。2024 年，FPA 推出全新的立式冰箱、下置式冰箱、电磁炉产品，能效全面领跑同类型产品，节能减碳成效显著。海尔 Europe 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。



洗烘一体机 GE Profile UltraFast Combo

海尔智家积极践行国家“双碳”战略，以建筑全周期低碳运行为目标，深化智慧楼宇解决方案，引领建筑低碳化、节能化进程。

智慧楼宇产业以数智化平台为依托，以“楼宇大脑⁴”为核心，融合高效暖通设备、人工智能算法、多能互补方案等先进技术，致力于为用户提供全空间、全场景、全周期的智慧控制及低碳运维解决方案与服务。依托人工智能智控技术，“楼宇大脑”可实现设备间的高效联动与数据的顺畅流转，可使建设投资降低 15%、运维人员减少 15%、能耗降低 50%。同时，借助磁悬浮、气悬浮中央空调等高效节能产品，结合多能互补方案，实现能源综合利用效率提升，促进建筑实现绿色低碳转型。例如，宁波某工厂应用了海尔气悬浮离心机组，综合部分负荷性能系数达到国家一级能效水平，电费成本降低 30%，项目年减碳量 1,120 吨。



⁴ 集成了楼宇能源、楼宇环境、楼宇智控等板块，可实现跨系统协同管理。

智慧楼宇绿色实践——胶州空调工厂

围绕绿色低碳战略目标，胶州空调工厂开展“新能源发电”“高耗能设备迭代”“5G 能源智能化管控”等节能低碳技改项目，并建立设备物联网平台，通过数字互联，实现从单机无人化到互联智能化转变，设备互联率高达 80%，实现生产状态实时可视，设备间协同作业。2024 年，共计节约电能消耗 855 万千瓦时，节约天然气消耗 60 万立方米，减少二氧化碳排放 6,200 吨。

智慧楼宇产品——空气源热泵

海尔智慧楼宇研发的行业领先的空气源热泵机组，消耗 1 度电可制取正常 3 倍的热量，实现高效能、低能耗。同时，机组还做到了超低温稳定运转，实现室内平均温度 22℃。目前，海尔热泵中央空调方案已覆盖居民采暖、区域能源、设施农业及工业工艺等全场景。仅煤改电领域就已实现百万入户量，平均一个采暖季可减少燃烧标准煤 306 万吨，相当于植树造林 252 万平米，为各行业用户带来高效能、低能耗的冬日采暖体验。例如，唐山古冶范吕片区热力改造项目采用海尔空气源热泵机组，通过智控平台一键在线管理近五百台设备，综合节能超过 50%，一个采暖季可减少 20,452 吨二氧化碳排放，满足了 1.3 万居民采暖需求。目前，海尔智慧楼宇已连续 4 年居空气源热泵中国市场第一。



行业认可

- ◆ 国家机关事务管理局节能司发布关于《拟入围 2024 年公共机构绿色低碳技术名单》的公示，海尔磁悬浮离心技术入选新能源和清洁能源应用技术。
- ◆ 海尔气悬浮技术入选国家发展改革委环资司《中国拟推荐参与国际“双十佳”评选的节能技术和节能实践清单》。
- ◆ 海尔智慧楼宇服务的宁波环驰轴承集团工厂入选国家发改委《绿色技术推广目录（2024 年版）》。
- ◆ 海尔智慧楼宇荣获第 25 届中国国际建筑智能化峰会“十大建筑能源管理品牌奖”。



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、个性化等方面进行创新，打造更适合中国国情的智慧居家养老新模式。

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。例如，公司推出显示屏字体可自动调节大小的关爱系列洗衣机、简化操作的一键智洗洗衣机、以及可通过触碰控制的“敲敲洗”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。同时，公司多次参与并主导适老化国家标准和行业标准的制定，推动适老化产业的规范化发展。

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。



01

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，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



我们的目标

目标	目标完成情况
董事会独立性和多元化占比持续提升	独立董事占比 44.4%；女性董事占比 22.2%
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	实现懂业务、懂技术、有专业的复合型人才构成的风控组织转型，并从传统的反舞弊升级为“调查 - 合规 - 诉讼”一体化能力
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	上线智家合规管理平台 V2.0，反舞弊案件全流程在线可视，数据沉淀、分析、应用在平台
加强反贪污培训，丰富线上培训和在线课程内容	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。组织线下现场培训不少于 398 场次，每场次不少于 30 分钟，覆盖海尔智家中国运营区域全体员工
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	完成漏洞管理平台与安全事件管理平台搭建，完善漏洞全生命周期闭环管理流程，实现安全漏洞、事件、基线、工控安全、终端安全、安全意识、数据安全等安全问题工单下发与自动跟踪管理，漏洞 100% 处置完成
完善 IoT 安全管理体系建设，建立 IoT 安全检测中心	完善 IoT 平台管理体系，上线 IoT 证书平台的产品化部署、提供数十万个 IoT 设备数字证书；为海尔 IoT 核心网关提供了数字证书服务，有效提升安全性
通过 ISO27001 等信息安全管理认证	公司通过了 ISO27001 信息安全管理认证年度审核与版本升级审核；下属子公司青岛海尔科技有限公司获得了 DMSC 数据安全能力认证；海尔智家商城系统获得信息安全等级保护三级认证；海尔智家物联模组通过中国网络安全审查技术与认证中心的安全（CCRC）EAL4+ 认证；海尔智家 APP、IoT 平台、语音、人工智能等通过网络安全等级保护三级测评；嵌入式操作系统 Haier Embedded OS 通过 ARM PSA L1 级别物联网安全认证



1-3 年目标（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

网络信息与安全

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

海尔 Europe

网络信息安全：到 2025 年，工厂和物联网平台 100% 接受年度网络安全评估

完善企业治理

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。

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%。公司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《2024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3.86年。

独立董事占比

44.4%

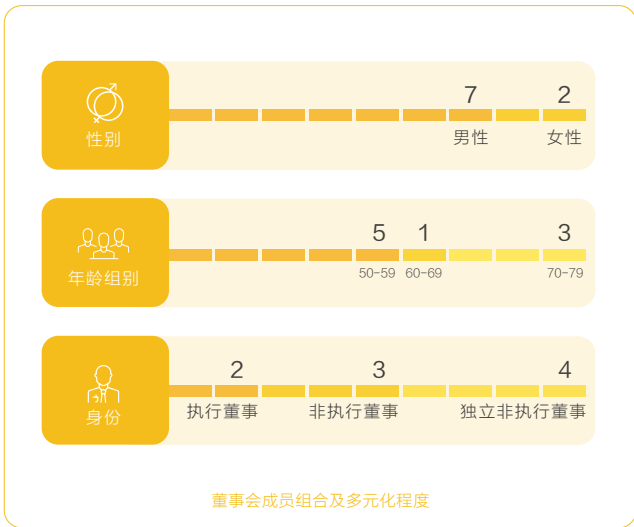
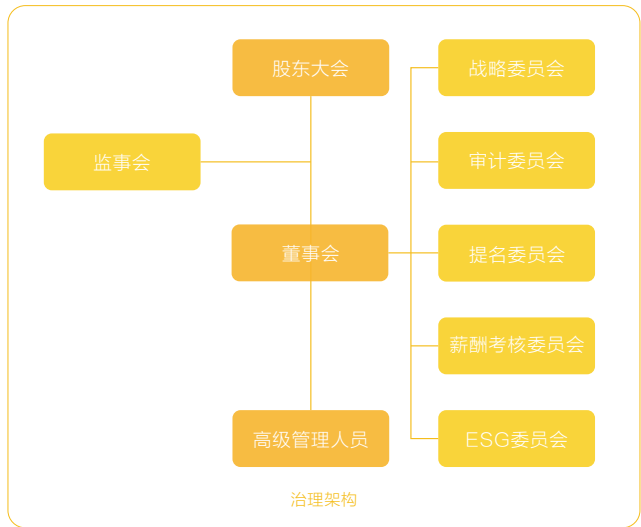
女性董事占比

22.2%



董事会成员平均任期为

3.86 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、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履行自身管理职能。

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,打造绿色、智慧、共赢的物联网生态，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。董事会下设立董事会环境、社会及管治委员会（以下简称“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。ESG 委员会由三名董事组成。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 3 次，讨论及审阅公司《2023 年 ESG 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 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。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》。

ESG执行工作组进一步完善

2024 年，海尔智家为深入实践 ESG 管理工作，在全球三级 ESG 管治架构（董事会 ESG 委员会、ESG 全球执行办公室以及全球 ESG 执行工作组）基础上进一步夯实组织架构体系，ESG 执行工作组下设新增环境管理链群、可持续风险管理链群、公司治理链群、供应链管理链群等子链群，为更加扎实推进全球 ESG 管理工作提供组织保障。

其中，海外架构在原有 GE Appliances、FPA、Candy 及印度可持续发展管理架构基础上进一步拉通了海外 ESG 管理架构，海外各区域均成立了 ESG 管理架构，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。

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、安全生产等纳入到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 指标与部分高管薪酬挂钩，并将核心指标层层拆解到成员、关键项目，以推动 ESG 工作与公司运营结合。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能力现状评估

海尔智家联合第三方专业机构，聚焦管理方法 / 政策和流程、实践 / 产品和项目、指标和绩效以及 ESG 技能四大ESG 能力维度，挑选出十四个 ESG 重要议题进行能力评估。公司根据家电业务性质和品牌定位编制在线调研问卷，通过国内及国际优秀同业对标及高管访谈等方式，对公司在企业层面的 ESG 能力进行评估分析，评估范围覆盖海尔智家海内外业务。基于 ESG 能力评估结果，我们针对性优化公司 ESG 治理体系和 ESG 管理能力，全方位提升 ESG 管理水平。



双重重要性评估

本年度，海尔智家参考上交所《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》）以及其他国内外可持续发展信息披露指引，首次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。

海尔智家双重重要性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：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) 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 20 项与公司相关的可持续发展议题，并通过内外部访谈、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。
- 3) 议题重要性的评估与确认：以现场访谈和问卷调查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。

可持续发展议题变化情况：

本年度，公司基于《指引》议题设置，对以往可持续发展议题进行了整合与梳理，以《指引》议题为基础开展议题重要性评估。其中，**生态系统和生物多样性保护以及利益相关方沟通**两项议题为本年度新增议题。



——海尔智家2023年可持续发展议题与《指引》对应情况

环境		社会		可持续发展相关治理	
海尔智家2023年议题	上交所《指引》议题	海尔智家2023年议题	上交所《指引》议题	海尔智家2023年议题	上交所《指引》议题
- 绿色产品 - 碳排放 - 应对气候变化	应对气候变化	社区投资	乡村振兴	风险管理	尽职调查
水资源使用	污染物排放	社区投资	社会贡献	商业道德	反商业贿赂及反贪污
电子废物循环与利用	废弃物处理	- 产品技术与创新 - 知识产权管理	创新驱动	商业道德	反不正当竞争
- 电子废物循环与利用 - 水资源使用	环境合规管理	产品技术与创新	科技伦理		利益相关方沟通*
能源使用	能源利用	- 供应链管理 - 冲突矿产	供应链安全		
水资源使用	水资源利用	供应链管理	平等对待中小企业		
- 绿色产品 - 循环经济	循环经济	- 产品质量与安全 - 优质服务	产品和服务安全与质量		
	生态系统和生物多样性保护*	信息安全与隐私保护	数据安全与客户隐私保护		
		- 员工权益 - 人才吸引 - 员工健康与安全 - 员工发展 - 多元、包容与平等机会	员工		

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。

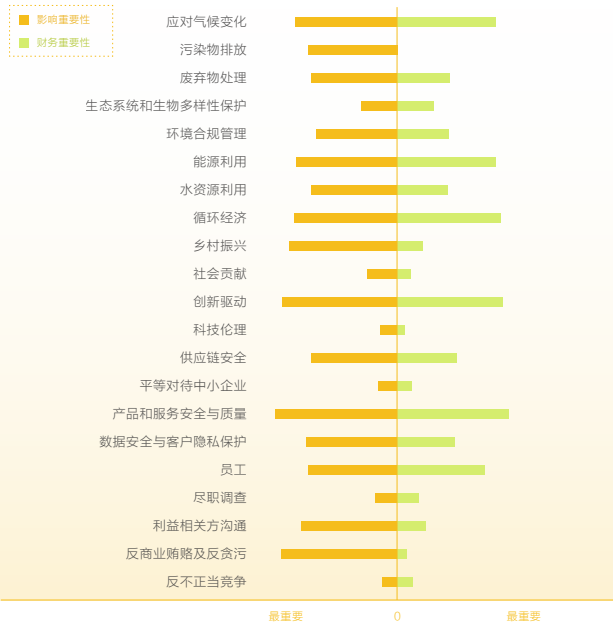
财务重要性评估方式

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；
- 结合公司内部风险评估标准与财务相关专家建议，确定以公司利润为参考指标进行财务影响程度分析；
- 与内外部专家共同识别、分析、确定各项风险与机遇的主要财务影响路径，以及影响程度和可能性，评估各项风险与机遇的财务影响；
- 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，海尔智家识别出的重要性议题以及重要性矩阵图如下。其中，**创新驱动、产品和服务安全与质量、能源利用、应对气候变化和循环经济具备影响重要性和财务重要性**，公司针对上述议题的策略与应对方式将在本报告中进行详述。



重要议题	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 ⁵	海尔智家的应对措施
产品和服务安全及质量	正面影响：深入贯彻全链路质量管理理念，为全球客户提供高质量、高品质的产品，保障消费者健康安全，推动科技的普及性	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	短期、中期、长期	海尔智家秉承“人单合一，人人质量”的理念，持续推广高质量文化，保持产品的高质量和高品质，且作为公司运营的核心，未来会持续保证产品的质量。 更多内容请见“创新引领，开拓美好智家体验 – 质量为本实现卓越品质”章节。
	财务风险：如产品因质量问题可能会导致赔付、诉讼、罚款等支出，严重时可能导致产品召回，对品牌造成声誉影响，进而大大影响销量	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	短期、中期、长期	
循环经济	正面影响：开展家电回收并将再生材料进行售卖，减少资源消耗和废弃物，对环境带来积极影响	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者、媒体	自身运营、下游	短期、中期、长期	海尔智家积极开展废旧家电回收，循环材料不仅在使用在自身家电产品中，更广泛应用于国内外各行各业。 更多内容请见“守护星球，探索绿色低碳未来 – 全生命周期绿色实践”章节。
	财务机遇：公司在使用循环材料生产的领域处于领先地位，对开拓该方面的市场存在一定优势，进而在未来带来更多市场和收入	用户、经销商、监管机构及政府部门、股东及投资者、媒体	自身运营、下游	短期、中期、长期	
创新驱动	正面影响：充分调研用户使用习惯，并考虑地域、使用人群的特征在产品研发阶段纳入人体工程学考量，使产品更贴近消费者需求，提升技术普及性	员工、用户、经销商、媒体、股东及投资者	自身运营、下游	短期、中期、长期	海尔智家各产线已开展适老化、助残、儿童保护相关功能研发工作，并取得一定进展。 更多内容请见“专题：以“智”造绿色，令“家”享未来”“创新引领，开拓美好智家体验 – 科技创新引领产品升级”章节。
	财务机遇：对人体工程学的应用可提升用户使用体验，作为家电产品的关键属性，良好的用户体验可以带来更大的市场、销量和收入	员工、用户、经销商、媒体、股东及投资者	自身运营、下游	短期、中期、长期	

⁵ 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。

重要议题	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	海尔智家的应对措施
能源利用	正面影响：加速研发、生产、销售低能耗、更环保的产品促进社会低碳清洁发展	媒体、股东及投资者、非政府组织及公众	自身运营、下游	短期、中期、长期	海尔智家生产的低能耗产品方面处于全球领先行列，对在产品使用端减少气候变化影响带来积极作用。 更多内容请见“守护星球，探索绿色低碳未来 - 全生命周期绿色实践”章节。
	财务风险：如所在地区产生电力供给不足或断供的情况，将对公司生产效益带来影响，进而影响财务表现	供应商、媒体、监管机构及政府部门、非政府组织及公众	自身运营	短期、中期、长期	海尔智家计划使用能源替代及多元化方案，我们已推广使用清洁能源，如在园区铺设光伏等，并在未来会加大清洁能源替换力度。 更多内容请见“守护星球，探索绿色低碳未来 - 全生命周期绿色实践”章节。
气候变化	正面影响：协助供应商开展减碳、环境保护的能力建设，有助于减少碳排放	供应商、媒体、监管机构及政府部门、非政府组织及公众	上游	短期、中期、长期	海尔智家针对供应商开展双碳调研，并面向供应商推出碳资产管理系统、帮助供应商在各厂区铺设光伏，帮助供应商提升双碳竞争力。 更多内容请见“凝心聚诚，驱动产业社区共荣 - 协作打造可持续供应链”“附录一：气候相关披露报告”章节。
	财务影响：积极在各厂区发展光伏等清洁能源，有助于减缓气候变化	供应商、媒体、监管机构及政府部门、非政府组织及公众	自身运营、下游	短期、中期、长期	
	负面影响：家电生产、使用环节产生的温室气体加速气候变化	用户、媒体、监管机构及政府部门、非政府组织及公众	自身运营、下游	短期、中期、长期	海尔智家积极采取相关措施以减少家电产品和其他产品的全生命周期碳排放，以减缓气候变化带来的影响。 更多内容请见“守护星球，探索绿色低碳未来 - 全生命周期绿色实践”“附录一：气候相关披露报告”章节。

加强内部风险控制

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。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。

公司启动可持续风险管理项目，将可持续风险管理全面纳入公司风险管理体系，以期制定相应的管控措施。

关于内部控制和风险管理的内容请见公司《2024 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。2024 年，公司根据《受益所有人信息管理办法》要求，逐步在国家市场监督管理总局指定的注册系统备案，配合国家维护市场秩序、金融秩序，预防和遏制洗钱、恐怖主义融资活动。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。

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。

本年度，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（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。

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。2024 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。

本年度，公司根据《刑法修正案（十二）》，通过“智家法务”公众号发布贪腐行为与责任的解读和分享培训，覆盖包括董事、监事及高级管理层在内的公司全体员工。公司还对东南亚区域员工进行反腐败专项培训，聚焦欺诈、挪用、腐败、利益冲突及内部政策等核心议题，提升员工合规意识。



东南亚区域员工反腐败培训

2024 年，未发生针对公司及员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

关于供应链反贪污的内容，请见“凝心聚诚，驱动产业社区共勉-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。

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，公司组织线下现场培训不少于 398 场次，每场次不少于 30 分钟，覆盖海尔智家全体员工。

本年度，海尔智家根据 2024 年修订生效的《中华人民共和国公司法》的规定，就新规关于公司治理方面的内容进行了培训；并邀请外部机构就《公司法》的本次修订对上市公司的影响进行培训；完成对中东非区域的法务审计，全面总结并提升法务合规水平。

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。

案例：2024 年海尔智家全球法务峰会

在 2024 智家全球法务峰会上，围绕人工智能、可持续发展、数据合规等前沿科技及法律话题展开讨论和分享。峰会介绍了海尔的反舞弊管理理念、制度要求，并对全球范围内的反舞弊制度建设和诉讼工作提出引领性的指导意见。公司还邀请欧洲区域法务同事分享欧盟 ESG（环境、社会和公司治理）相关规定的内容和海尔 Europe ESG 管理体系，并就《企业可持续发展报告指令》（Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD）对海尔的影响进行了分析。

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。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。2024 年，公司聘请外部机构就《中华人民共和国反垄断法》体系与监管机构、经营者集中反垄断申报与审查、与竞争对手 / 经销商交互的注意事项、市场支配地位与滥用行为、新型反垄断风险要点、反垄断调查与反垄断民事诉讼、中国企业境外投资反垄断、《欧盟外国补贴条例》（FSR）、外商直接投资（FDI）风险等内容进行培训。

2024 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

海尔智家已于 2022 年获得 ISO 37301: 2021 合规管理体系认证，并通过 2024 年复审，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。我们依照《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，制定《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，从制度层面推进广告宣传合规管理，并在日常经营中提示业务宣传及广告、标识使用的合规性。2024 年，公司使用数字化工具，初步完成对广告宣传中文字、用语的合规性审查。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。本年度，公司发布《海尔智家自媒体风险排查及清理的通知》，对涉及自媒体的宣传合规进行排查，确保自媒体平台合规宣传。

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。2024 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。

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>

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。



关注网络与信息安全

我们高度重视数据安全，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》及其他全球各运营所在地适用的信息安全相关法律法规，制定《海尔智家安全白皮书》《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》等多项管理办法及规章制度，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。2024 年，海尔智家信息安全体系流程根据最新法律法规进行修订完善，完成 50 余份制度文件的发布与优化迭代。

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各产业、GE Appliances、FPA、海尔 Europe 总经理共同组织，负责信息安全策略评审及资源调配。高级领导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、隐私安全、IoT 安全、钓鱼邮件演练及防范、各区域信息安全规划等事宜。在三层管理组织基础上，公司建立虚拟链群组织运营机制，对工控安全、数据安全、隐私合规等安全领域实现精细化运营。

多重信息安全防护体系

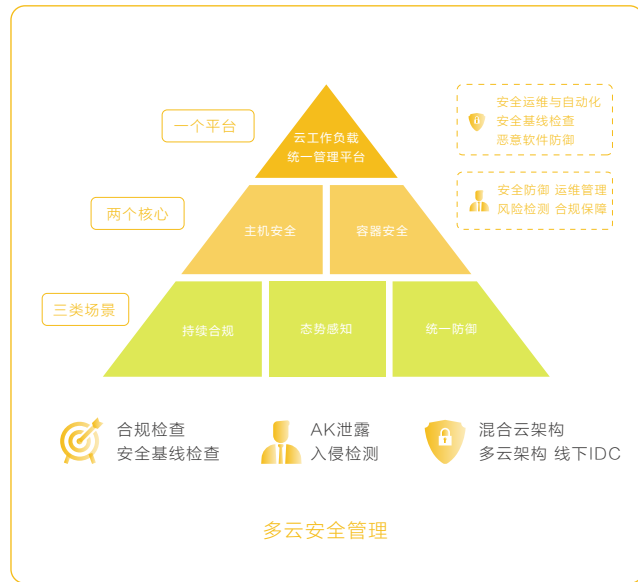
我们构建了全面的信息安全防护体系，有效识别并控制了信息安全风险。本年度，海尔智家未发生重大信息安全方面的负面事件。海尔智家严格遵守国家关于个人信息、网络及数据安全的法律法规，在满足法定要求及合作约定要求的前提下，对第三方合作供应商的信息安全风险进行披露。

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。2024 年，我们完成多云基础设施安全审计，识别出的问题与风险项已 100% 完成整改。

信息安全培训

海尔智家持续开展信息安全培训与宣贯工作，制定并落实年度信息安全培训计划。我们针对新员工、IT 开发关键岗位人员、业务人员、高管等不同岗位人员进行定制化的专项培训课程，同时从不同信息安全领域发布学习地图、认证考试课程和公众号宣传文案，覆盖应用安全、数据安全、云安全、开发安全、生成式人工智能安全、物联网（IoT）安全等专题内容。我们亦针对海外 IT、人力等关键岗位员工开展线上安全意识培训。2024 年，公司面向全体员工开展《信息安全与隐私保护认证》考试，重点规范信息安全行为，提升员工信息安全保护意识与能力。



我们定期组织覆盖全员的安全意识攻防演练，搭建钓鱼邮件演练平台，通过模拟外部攻击来检验员工对于常见攻击的抵御能力，提升全员防范意识。2024 年，我们每月定期开展全员范围内的钓鱼邮件测试，并组织未通过测试员工参与培训及考试。

本年度，公司联合外部第三方进行信息安全评审及攻防演练工作，针对公司全部网络、业务范围开展攻防演练，并及时对发现的问题进行处置。

漏洞管理

公司依照《海尔集团漏洞管理规范》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。2024 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，避免系统破坏和敏感数据泄露。

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，GE Appliances 开展年度网络钓鱼模拟演练，公司内部安全团队与第三方合作开展漏洞分析与威胁管理，主动检测信息安全隐患威胁，优化漏洞修复流程，持续完善信息安全管理体系，

同时公司还与第三方合作开展渗透测试，对信息安全管理、攻击面管理和潜在漏洞进行独立评估，增强公司的信息安全合规管理能力、前瞻性风险管理能力；FPA 开展身份安全审查、特权访问管理、开发流程安全系统优化、云安全管理、历史遗留漏洞修复等措施，同时还与第三方合作公司合作开展多次应急响应模拟、渗透测试，不断提升网络与信息安全管理水平。

应急预案

我们依据《海尔智家勒索病毒应急响应流程》制定并完善应急预案和响应机制，持续提升突发事件的处置应变能力，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。本年度，我们开展勒索病毒应急演练，验证了响应流程的合理性及有效性，并对发现的应急漏洞进行专项修复。

本年度，我们制定《智家数据安全事件应急响应流程》，根据公司重要数据泄露造成危害的影响，将数据安全事件分级。一旦发生网络安全风险或信息泄露事件，我们将成立应急联合工作组，根据事件等级进行处置与复盘工作。2024 年，我们开展数据安全事件应急演练，并且未来将每年至少开展一次数据安全事件应急演练，使各责任方熟悉并掌握其岗位职责与应急处置策略和规程。过去三年，公司未发生重大信息安全泄漏事件。



信息安全认证与审计

公司持续完善信息安全管理体系，制定了完善的数据安全管理体系和规范流程。2024 年，海尔智家通过了 ISO27001 信息安全管理体系认证，旗下子公司——青岛海尔科技有限公司获得 DSMC 数据安全能力认证；海尔智家商城系统获得信息安全等级保护三级认证；海尔智家物联模组通过中国网络安全审查技术与认证中心的安全（CCRC）EAL4+ 认证；海尔智家 APP、IoT 平台、语音、人工智能等通过网络安全等级保护三级测评；

嵌入式操作系统 Haier Embedded OS 通过 ARM PSA L1 级别物联网安全认证。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。2024 年，我们通过工具扫描、渗透测试、人工访谈、举证等方式多次开展专项信息安全审计，覆盖数据安全、应用安全、隐私合规、云安全等多个安全领域。本年度，信息安全审计发现的高危问题均已按计划完成整改。

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，并加强与利益相关方的定期沟通，以持续提升企业价值，实现可持续治理。



02

守护星球 探索绿色低碳未来

低碳发展与循环经济已成为全球共识。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，探索全流程减碳。我们扎实推进循环经济产业布局，积极应对气候变化，致力于与生态伙伴携手，共同谱写更加绿色、共赢、可持续的未来华章。

- ◆ 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，A4 气候变化，B6 产品责任
- ◆ 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



我们的目标

目标	目标完成情况
国内环境目标	
废弃物 100% 合规处理	已完成
公司及各子公司制定并落实突发环境事件应急预案	公司及各子公司按照法律法规要求开展环境事件风险评估，采取预防措施，制定《突发环境事件应急预案》并组织演练，根据演练效果对预案不断优化升级
再循环产业	
2024 年再循环产业实现回收量 760 万台	2024 年，海尔智家在中国范围内实现回收废旧家电 769 万台，同比提升 10%
海尔 Europe	
到 2025 年，100% 工厂通过 ISO 50001 认证及 ISO 14001 认证	75% 工厂已通过 ISO 14001 认证
到 2030 年，废弃物回收率达到 99%	废弃物回收率已达到 95%
到 2025 年，土耳其工厂获得 TÜV 莱茵废弃物零填埋管理认证	已申请
到 2025 年，可再生能源使用占比达 60%	太阳能装机容量近 10 兆瓦，绿色能源使用占比已达 36%
到 2025 年，水回收率达 70%	水回收率已达 50%



1-3 年目标（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 2025 年每万元产值能耗下降 3%
- 以 2024 年为基准年，在不考虑自制回移的前提下，力争 2025 年每万元产值水耗下降 3%
- 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 万台，持续提升拆解物循环利用率及再生塑料应用比例

远期目标（2030 年 - 2050 年）

- 以 2024 年为基准年，到 2030 年实现国内范围一、二温室气体排放强度降低 10%
- FPA**
与 2020 年相比，到 2030 年，每台售出电器产生的范围一、二、三板排放量减少 50%，到 2050 年减少 90%
- GEA⁶**
到 2030 年底，所有成品包装均不使用发泡聚苯乙烯（EPS）
- 到 2030 年底，所有包装均含有可回收材料
- 到 2030 年底，产品包装 100% 可回收
- 到 2030 年底，产品包装中只使用环境可持续的油墨
- 到 2030 年底，除出于产品安全考虑或法律法规要求外，包装不使用印刷文字

⁶ GEA 包装目标内容，请参见 GE Appliances 2023 Citizenship Report

全生命周期绿色实践

海尔智家以全链路革新驱动绿色转型，从研发端植入低碳基因、生产端打造绿色制造体系、物流端探索应用绿色包材理念与低碳运输模式，到回收再生端构建行业首个家电全链路闭环体系，我们致力于打通家电产业全生命周期减碳路径，践行绿色智造与生态共生的可持续未来。

绿色&碳管理体系

公司导入T/CCAA39-碳管理体系要求，在空气产业内进行全面培训和体系建立，在2024年建立并实施碳管理体系。



研发和原材料降碳

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、轻量化或对环境的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。

2024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。关于绿色低碳技术产品应用的内容，请见“专题：以‘智’造绿色，令‘家’享未来”章节。

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，减少产品生产过程中的碳排放量。截至报告期末，海尔智家中国运营区自有供应链工厂100%通过ISO 14001环境管理体系认证；公司拥有9座灯塔工厂、1座可持续灯塔工厂、16家国家级绿色工厂、6家无废工厂及12家国家级绿色供应链管理企业。

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。我们持续推进各产品线清洁生产改造、清洁能源利用、节能提效升级，实现绿色清洁生产。2024年，我们重点推进9个方向的506个节能减排重点项目，其中包括：

能源回收

通过将烧结炉、空压机余热进行回收，用于其他工序，提高能源利用率；将实验室纯水回收、中水回用，提高水循环比例。

工艺改进

制造环节新增多项前沿技术，进一步节能减碳省材。如首创第四代发泡技术，可实现冰箱保温性能提升8%，发泡料的注料量节省5%，产品全生命周期节能15%。

设备升级

通过电气化、伺服化改造升级旧设备，降低设备运行功率，减少电机空转时间，实现节能。

可再生能源使用

不断提高光伏等可再生能源使用量，年度绿电消耗量52,234.71兆瓦时。

FPA

2024 年，FPA 设立能源管理工作组并制定能源政策，促进生产运营环节节能环保。FPA 重新编程灯光定时管控，减少灯光使用时间；安装可调速驱动器（ASD），调整设备运转速度，节省能源耗用；调整冷却器设定温度，减少能源消耗。

GE Appliances

GE Appliances 在运营过程中高度重视水资源的高效利用，并关注节水型产品的研发与生产。在产品测试中循环利用水资源，并在必要时调整测试流程，以减少工厂耗水量；在产品研发阶段，我们设计了采用自适应注水技术的循环用水模式，最大限度减少产品使用过程中的用水量，例如 GE Appliances 的洗碗机产品设有“节能模式”和“轻柔模式”，可节省 25% 的能源和用水量。

2024 年，GE Appliances 对制造工厂开展渗漏修复项目；为工厂安装 LED 照明灯具；开展工艺设备能源监测并扩大超声波压缩空气泄漏维护；安装供热（或供暖）通风与空气调节（HVAC）自动化系统，以降低工厂能源消耗，减少碳排放。

节水管理

2024 年，海尔 Europe 全面升级工厂水处理系统，搭载渗漏监测系统，同时取消水冷却环节，使工厂用水量减少 70% 以上。此外，海尔 Europe 还在研发寿命测试中应用水循环技术。

节能减排

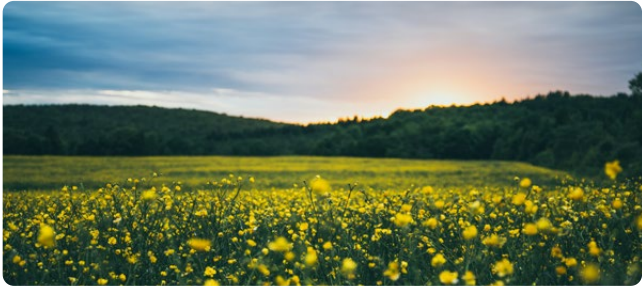
2024 年，海尔 Europe 通过节能技改、绿色能源使用等措施，持续提升工厂能源管理效率，减少生产排放。

一、减少能源消耗。海尔 Europe 土耳其工业园配备了高性能的节能设备，节能效率高达 20%；将能源从燃气转换为电力，并采取全新的建筑隔热措施，燃气消耗量减少 40%；工厂设施均安装智能电表系统，实时监控和优化能源使用情况。

二、绿色能源生产。截至本报告期末，海尔 Europe 土耳其工厂光伏装机容量 5.6 兆瓦，中国工厂光伏装机容量 3.3 兆瓦，并预计于 2025 年进一步扩大产能。

三、绿色能源购买。2024 年，海尔 Europe 土耳其工业园全年制造和运营所使用的电力 100% 来自可再生能源，并获得 I-REC（国际可再生能源证书，亦称国际绿证）。I-REC 是一项关于可再生能源发电环境属性的认证，追踪每兆瓦时（MWh）可再生能源发电所产生的环境效益。海尔 Europe 已获得 140 亿份 I-REC 认证的积分点，代表着 140 亿兆瓦时来自可再生能源的电力，覆盖了土耳其工厂 100% 的电力需求。

海尔Europe



2024年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ¹	2024年数据
● 综合能源消耗总量 ² （兆瓦时）	2,201,271.45 ³
● 直接能源消耗量（兆瓦时）	559,120.75
● 间接能源消耗量（兆瓦时）	1,642,150.70
● 万元产值综合能源消耗量（千瓦时/万元）	84.53
● 用水总量 ⁴ （吨）	7,759,930.97
● 万元产值用水量（吨/万元）	0.30
● 包装物消耗总量（吨）	347,120.86
● 万元产值包装物消耗量（吨/万元）	0.01

注：

1. 数据包含截止 2024 年 12 月 31 日已投产的中国区域工厂，以及合计约占海外营业收入达到 85% 的实体所拥有的工厂；

2. 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、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；

3. 2024 年能源消耗量增长的原因在于产值增加、前工序回移自制、公司合并日日顺供应链、新增工厂带来的组织边界扩大及排放源增加。未来，我们将进一步对能源消耗量数据进行完善；

4. 公司耗水主要来自市政用水。我们在取水源头上无任何问题。

关于能源管理目标的内容，请见“守护星球，探索绿色低碳未来 - 我们的目标”章节。

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。



● 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。



● 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。



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。

2024年公司生产运营过程排放情况如下：

指标 ¹	2024年数据
● 废水排放总量 ² （吨）	2,225,906.69
● 有害废弃物排放总量（吨）	2,371.08
● 万元产值有害废弃物排放量（千克/万元）	0.09
● 处理的无害废弃物总量（吨）	215,587.38
● 万元产值无害废弃物排放量（千克/万元）	8.28
● 温室气体排放总量 ^{3、4} （吨二氧化碳当量）	1,222,149.82 ⁶
● 范围一温室气体 ⁵ （吨二氧化碳当量）	417,884.48
● 范围二温室气体 ⁵ （吨二氧化碳当量）	804,265.34
● 万元产值温室气体排放量（千克二氧化碳当量/万元）	46.93

注：

1. 数据包含截止 2024 年 12 月 31 日已投产的中国区域工厂，以及合计约占海外营业收入达到 85% 的实体所拥有的工厂；

2. 废水主要包括各园区生产废水及生活污水；

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，主要源自使用的化石燃料及化石燃料转化的电力、蒸汽；

4. 温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据联合国政府间气候变化专门委员会（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）、国家生态环境部等权威部门与机构发布的文献，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. 范围一包含公司因天然气、液化石油气、柴油等燃料燃烧，以及产品生产过程和冷媒、化粪池等逸散直接产生的温室气体排放；范围二为外购电力和外购蒸汽消耗间接产生的温室气体排放；

6. 2024 年温室气体排放量增长的原因在于产值增加、前工序回移自制、公司合并日日顺供应链、新增工厂带来的组织边界扩大及排放源增加。未来，我们将进一步对温室气体排放量数据进行完善。

关于排放物管理目标的内容，请见“守护星球，探索绿色低碳未来 – 我们的目标”章节。

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，推行减量包装的同时积极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。
- 轻量化包装
- 引入冷热拉伸套管膜技术，选用可循环回收或生物降解的膜材料替代传统的多层瓦楞纸箱，实现重量减轻、体积减小，显著提高物流运输效率；采用可回收、易降解的 EPP 泡沫和生物基发泡材料替代传统的 EPS 泡沫包装件，提升循环利用价值；使用电子说明书替代传统纸质说明书，减少包装用纸量，降低树木砍伐和水资源消耗。

海尔 Europe 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 按照已经制定的《可持续包装设计指南》，持续推广设计低碳、可持续包装。

运输方面，我们通过供应商库存管理（Vendor Managed 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，购买多台清洁能源车辆，有效减少产品运送中的碳排放。



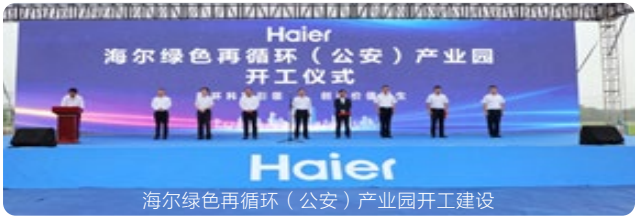
循环回收降碳

海尔智家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。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。

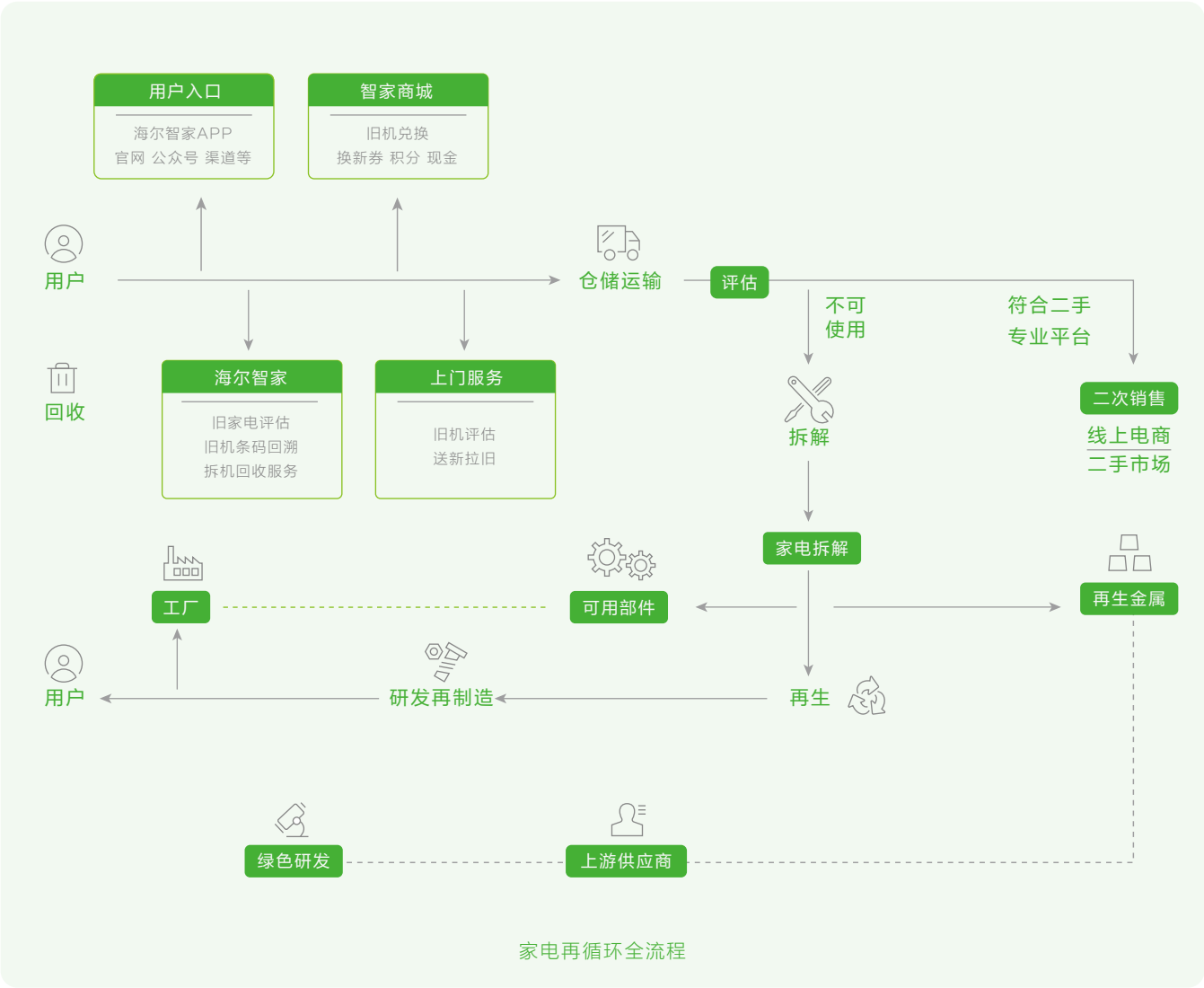
绿色再循环互联工厂

海尔智家积极响应落实消费品以旧换新政策要求，构建废旧家电回收、拆解、再生、再利用全流程闭环的绿色循环生态体系。2024 年，海尔绿色再循环（公安）产业园开工建设，这是继在青岛莱西建成中国家电行业首个绿色再循环互联工厂后，海尔智家又将新增一座行业一流的再循环互联工厂，该工厂建成后将成为行业目前单体规模最大、效率最高的智能工厂。海尔绿色再循环互联工厂以国家级再循环产业数字化平台为依托，未来还将逐步扩展至部件再制造、报废汽车回收拆解、贵金属提炼等领域。

青岛莱西绿色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，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。目前，工厂通过家电循环利用可实现年碳减排约 1.7 万吨。



海尔绿色再循环（公安）产业园开工建设



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，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，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，2022 年至今，海尔智家已连续三年参与家电回收目标责任制行动，并超额完成回收目标，通过全渠道回收废旧家电两千余万台，位居行业第一。我们始终秉持“应收尽收”的宗旨，不限于海尔智家家电品牌及回收废旧家电的品类。截至本报告期末，海尔智家通过各渠道回收废旧家电超 769 万台，同比提升 10%。

我们还积极推进数字化回收模式，创新搭建了规范化、可追溯的“海鲸绿色回收平台”。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，为用户提供一站式家电体验，并推动“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。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。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取碳积分，可用于海尔积分商城兑换礼品。平台借助数字化手段实现各环节可追溯，保障回收的废旧家电正规拆解。同时，平台还具备高效结算、绿色信贷等能力，赋能循环产业发展提质增效。目前，海鲸回收平台正在积极推进与专业回收生态方合作，实现旧衣、3C、废塑料等多品类规范高效回收。

海尔智家还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，以及免费邮寄或上门取货的服务，鼓励消费者就近参与以旧换新。公司承诺不向参与回收计划的消费者收取费用。2024 年，海尔智家在消费焕新节活动中不断促进家电换新。

绿碳计划

2024 年，海尔智家发布“绿碳计划”，通过以旧换新“百城千县万里行”活动在全国落地。活动期间，海尔智家联合各省市市政府共同召开启动会 119 场，在全国 141 个城市发放换新补贴。我们推出升级版的以旧换新小程序，以绿色科技、三翼鸟和再循环布局打造“换新金三角”，让用户更方便地参与以旧换新，“多快好省”地焕新美好生活。

活动聚焦 1、2 级能效绿色智能产品，并为用户提供“拆卸装”一站式服务，在为用户提供更多绿色产品选择的同时，以快速、便捷的焕新服务，全力保障用户换新权益。

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，为新西兰、英国、法国、意大利、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。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；FPA 继续拓展其在澳大利亚四个配送中心的废弃物填埋减量化工作，并使包装和产品废弃物回收率提高至 95%。

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，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，可以满足拆解 200 万台产品的产能需求。废旧家电经过互联工厂精细化拆解后产出的铜、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%。

国家唯一再循环产业数字化平台

海尔智家正在与生态环境部固体废物与化学品管理技术中心合作建设一个国家级再循环产业大数据平台，利用互联网、人工智能、区块链等数字技术，解决废旧家电拆解企业审批流程复杂、信息录入任务繁重等问题，为拆解企业提质增效。



再生端

从家电回收拆解，延伸至材料循环再生，海尔智家再循环互联工厂定制行业内先进的高品质塑料清洗分选产线和再生造粒产线，废旧塑料经过清洗、分选、造粒、改性等数十道工序，生产出的循环新材料纯度高达 99.9%，性能堪比新料，在冰箱、洗衣机和空调等家电产品充分验证并应用，同时也可广泛应用于汽车、包装、家居、箱包、办公等场景。

2024 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，攻克再生塑料行业目前面临的气味、黑点和性能衰减三大技术难题。2024 年，海尔智家牵头起草家电环保再生塑料应用标准（《家用电器中再生塑料使用技术规范》），推动家电行业绿色低碳循环发展；牵头起草《温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 电动洗衣机》，推动产品碳足迹核算与产品降碳实践。

关于循环经济目标的内容，请见“守护星球，探索绿色低碳未来 - 我们的目标”章节。

其他降碳活动

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、空空调等，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。



海尔Europe

海尔 Europe 总部在建筑屋顶铺设太阳能发电设施, 并获得美国能源与环境设计先导评价标准 (LEED) 最高等级——铂金级认证。

FPA

FPA 墨西哥工厂将其停车场外的安保灯更换为太阳能灯具; FPA 新西兰工厂正在与当地政府合作, 鼓励员工选用公共交通出行, 减少员工通勤碳足迹。

绿色技术合作

2024 年 12 月, 海尔巴基斯坦空调与拉合尔工程科技大学 (UET) 正式签署了战略合作协议, 共同建立了“海尔绿色节能技术联合实验室”。合作重点领域包括空调系统、制冷以及其他相关领域。双方将建立联合实验室作为跨学科研究的枢纽, 使开发减少能耗和最小化环境影响的尖端解决方案成为可利用教育资源。通过结合 UET 的先进资源和海尔的行业专长, 弥合学术理论与实际应用之间的差距。同时, 该合作计划将为研究人员和学生提供更丰富的学习机会, 为人才发展铺平道路。



海尔与拉合尔工程科技大学签署战略合作协议



实施组织碳盘查

为进一步提升能源管理水平以及持续监测自身碳排放变化，海尔智家已连续四年开展碳盘查工作，并于 2024 年全面提升国内碳盘查组织边界以及排放源的完整性，覆盖包括国内 51 家工厂及 200 余家子公司、海外部分工厂运营环节（范围一、范围二）的温室气体排放。本次碳盘查严格遵循世界资源研究所（WRI）与世界可持续发展工商理事会（WBCSD）联合发布的《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》及《温室气体核算体系：范围二指引》。核算所用排放因子来源于国家生态环境部、政府间气候变化专门委员会（IPCC）、国际能源署（IEA）等权威部门与机构发布的文献，确保核算结果的科学性和透明度。

未来，海尔智家将结合实际情况，持续采用数字化手段提升碳盘查工作的准确性，针对重点碳排放领域有序推进减碳策略实施，并在供应链中主动承担引领者角色，协同上下游合作伙伴共同减碳。



碳足迹认证

海尔智家积极开展对产品全生命周期的碳足迹认证，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。2024 年，公司共获得 8 个型号产品的碳足迹证书，公司 9 款产品开展产品生命周期评估（LCA），全面评估产品从原材料获取、生产、使用到废弃处理整个生命周期中对环境的影响。

我们还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。2024 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：

- 空调团体标准 TCHEAA 0029-2023《家用电器产品碳足迹核算细则 房间空气调节器》（已发布）
- 洗衣机团体标准 T/CHEAA 0042-2025《温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 电动洗衣机》（已发布）。



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，完善全生命周期绿色管理，推进各生产制造环节的减碳实践，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。

03

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同频共振。

- ◆ 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



我们的目标

目标	目标完成情况
灵活多元化激励机制, 赋能员工快速发展	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
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%	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%, 员工满意度 100%。公司企业文化与员工体验自治委员会定期组织“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
努力实现“零”安全事故, 保障员工健康与安全	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	员工学习平台上线 807 门课程(覆盖 130 多个岗位), 认证讲师 486 人(覆盖领导力、通用力、商务英语等多个专业领域) 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	注重年轻人才的培养, 国内运营区域年轻高潜创客发展率 30%, 打造研发、数字化等技术人才的开放体系, 国内运营区域 AI 及数字化人才提升 6%
深化绩效改革, 激励、赋能员工实现自身价值最大化	2024 年国内外实施员工持股计划, 覆盖 2,516 人, 科技人才占比提升 11%
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	在全球范围内积极推进性别平等的工作制度和工作环境, 国内运营区域校招应届毕业生女性员工占比 21%。开展专项女性领导力赋能项目
GE Appliances	
到 2025 年, GE Appliances 将实现女性员工占比达 40%	GE Appliances 女性员工占比达 33%

1-3 年目标 (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

推进特种设备智能化安全管理: 2025 年底实现电梯、叉车等特种设备“数智管”模式 100% 应用, 特种设备安全管理技术档案信息化管理 100% 上线

违规电气焊作业和违规施工专项整治: 2025 年底前及时接入国家层面统一的“互联网 + 特种作业人员综合监管服务”系统, 2025 年终端施工监护人员执法记录仪 100% 配置到位

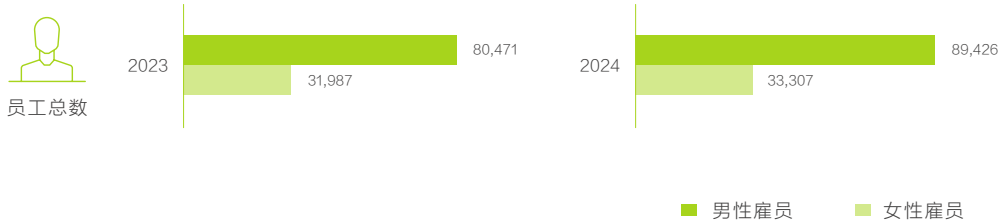
有限空间作业专项整治: 2025 年底前利用大数据联网平台, 实现有限空间智能信息化管控, 探索有限空间机器人巡检作业等先进技术措施落地应用

重点人群专项整治: 2025 年底前通过信息化、科技化手段, 对外包、施工等重点人员作业全天候、全时段、全过程的实时 AI 监控预警、报警, 确保重点人员 100% 受控

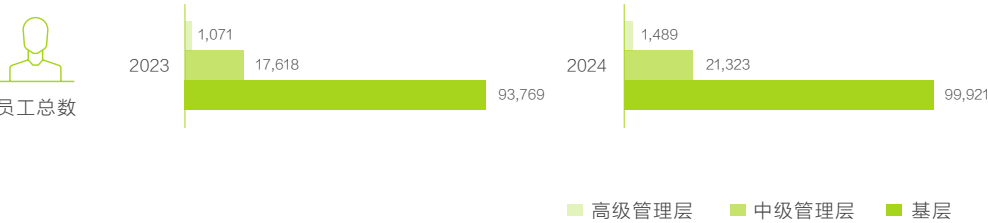
建设多元共融团队

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带来的创新。截至报告期末，我们在全球拥有员工122,733名，来自全球50多个国家和地区，其中海外员工43,950名。

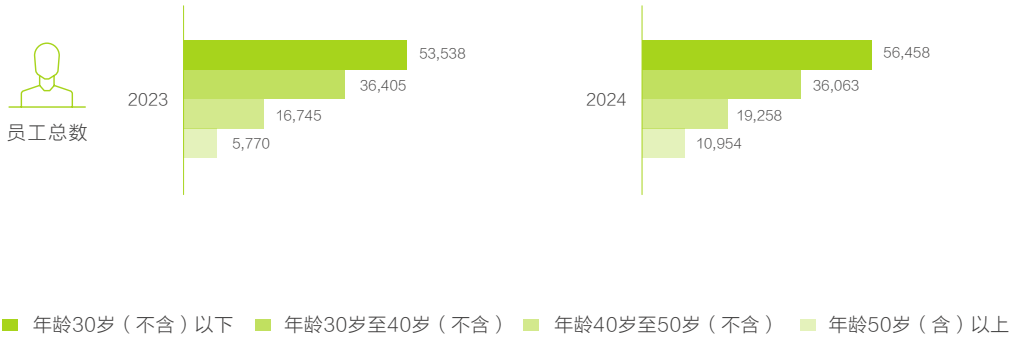
按性别划分的员工总数（人）



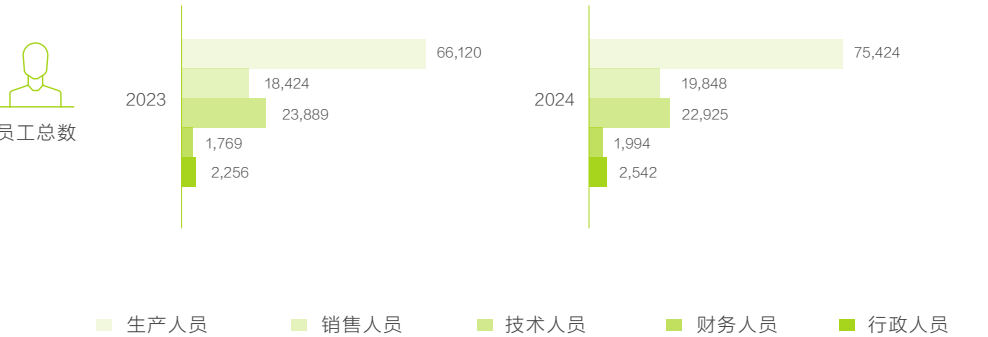
按职级划分的员工总数（人）



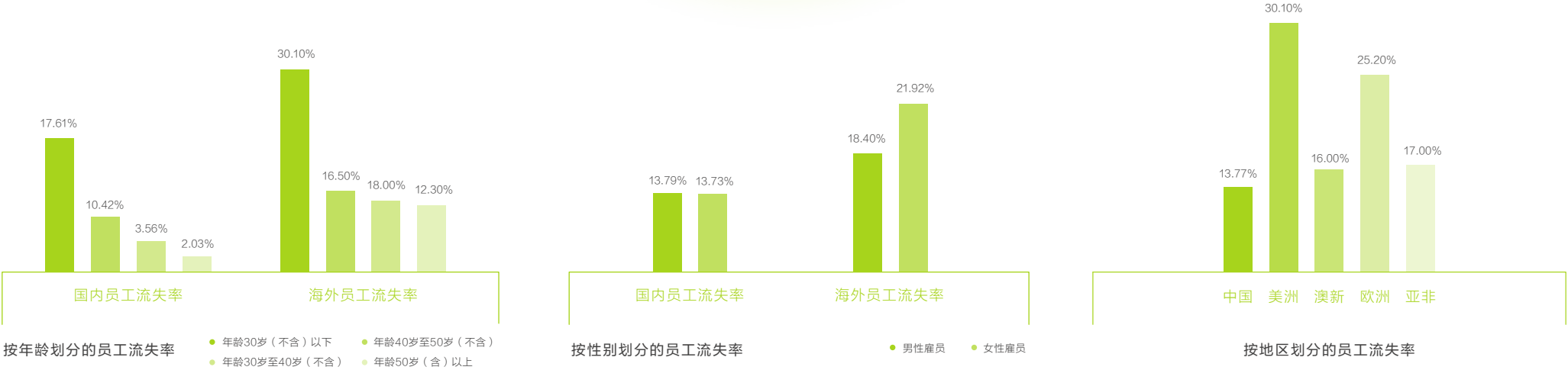
按年龄划分的员工总数（人）



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，2024 年，GE Appliances 连续三年被认定为制造业和生产领域最佳工作场所。截至 2024 年末，GE Appliances 已连续七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（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 Europe 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 Europe 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 Europe 在英国与外部 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%



海尔智家多元化团队

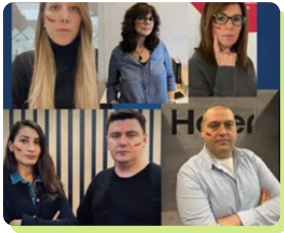
女性员工发展

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的工作环境，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

海尔Europe发起“零容忍——向暴力亮红牌”公益

为了表达坚决反对一切形式的针对女性的暴力的立场，海尔Europe邀请所有创客参与到这项有意义的运动中。许多创客积极响应，以脸部的“红牌”涂鸦，通过海尔Europe大家庭共同的信念和力量，表达对暴力的抵制。海尔Europe与WeWorld⁷合作，关注创客权益和福祉，同时积极履行社会责任，为构建没有暴力和不平等的未来贡献力量。



“零容忍——向暴力亮红牌”公益活动

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。本年度，全球女性职业生涯指导计划成功吸引 50 余组导师与学员参与，加速女性人才成长。GE Appliance 则通过“赋能女性员工资源小组”向路易斯维尔大学（UofL）斯皮德工程学院的女性学生颁发创纪录数量的奖学金，为下一代女性工程师创造可能性。海尔日本基于《促进女性活动法》制定了“一般业务负责人行动计划”，致力于增强员工多样性和包容性。

2024 年，公司女性员工占比 27.14%，其中国内运营区域管理层女性员工占比为 12%。

“美丽心情分享会”活动

三八国际妇女节，公司精心策划并组织了一场以“美丽心情分享会”为主题的活动，来自不同产业的女性代表分享她们在工作、生活、家庭等方面的心得体会，并通过互动环节交流彼此的心得和感受，女性朋友们在此次分享与交流中收获了成长与力量。



美丽心情分享会活动



“绽放她力量”女性领导力赋能项目

海尔智家聚焦女性领导力开展“绽放她力量”的专项赋能项目，帮助女性实现个人成长，释放自身潜能，探索女性在职场发展中的更多可能。



⁷ WeWorld 是一款跨文化交流的社交应用。

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》及其他运营地相关法律法规要求，并参考国际劳工公约⁹，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。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。2024 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 ”

海尔英国荣获杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）颁发的“2025 年度英国杰出雇主”认证，这是海尔英国连续第三年获得此项认证。此次认证充分展现了海尔在人才招聘、人才战略、奖励与认可、学习发展、多元化、公平与包容、员工福祉等领域都取得了显著成绩。



英国最佳雇主

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。

工时管理

我们不断优化工时管理制度，设立了链群和小微⁹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”等，关怀并支持员工日常生活。2025 年，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政府政策。



⁹ 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。

⁹ 链群和小微均为海尔智家内部的组织架构。

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，在全球范围内打造多元招聘渠道。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。另外，我们持续升级人才盘点体系，通过数字化手段，更灵活、更精准、更高效地识别人才、培养人才、发展人才。

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

公司聚焦高质量校园人才吸引，同时基于海外业务发展，重点加强海外留学生吸引。本年度，我们针对应届毕业生开展 2 次招聘项目，其中包含顶尖人才、未来合伙人、校企培养 3 个专项人才招聘项目，近 2,000 名应届生参与应届生招聘项目。

吸引社会人才

2024 年，公司社会招聘以“精准猎才 + 生态构建”为核心，在全行业吸引领军人才、核心技术人才、国际人才，打造全方位人才供应链护城河，全年累计引进 1,814 人。

本年度，海尔智家重点关注 1-3 年校园创客，通过“创客小当家”活动定期了解员工心理、职场融入、员工沟通等问题，做好校园创客的人才保留工作。同时，我们通过离职面谈沟通，抽样回访等渠道，分析员工离职原因并做出针对性改善。

参与招聘项目应届生

2,000 名

全年引进社会人才

1,814 名

海尔Europe与法国领先招聘平台 Welcome to the Jungle 达成生态合作

海尔 Europe 与法国知名招聘平台 Welcome to the Jungle 合作, 搭建了行业领先的人才挖掘与培育平台, 为企业未来发展不断注入动能。同时, 该合作也将赋能法国人才库, 用我们独特的组织模式——“人单合一”赋能当地人才, 为每个可塑之才提供职业和个人发展机会, 为社会可持续发展贡献一份力量。



海尔Europe与Welcome to the Jungle 达成生态合作

设立人才激励机制

海尔智家创立“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。

公司已建立覆盖全体员工的基于绩效的薪酬激励体系, 本年度, 我们升级基于人单合一模式的用户付薪体系, 坚持员工创造价值与分享价值合一。通过劳动所得、超利分成以及股票期权等多元化激励组合, 充分发挥每一位创客的积极性。其中, 每位员工考核聚焦关键指标, 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。

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, 激励对象涵盖了公司中高层 14,600 余人次, 已覆盖约 12% 公司员工。2024 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 2,395 人, 激励基金总额为 77,450 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, 强化员工创新驱动动力。

拓展发展通道

海尔智家为员工提供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。

公司建立专业能力认证体系, 以数字化手段完善员工发展体系, 实现员工发展标准、路程、结果可视化。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, 根据各场景人才需求制定人才发展项目, 已发起超过 130 个发展赋能项目。

- ✓ 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

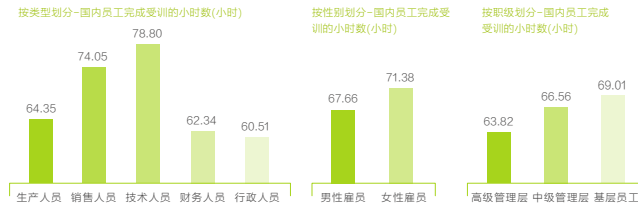


“智者计划”

完善培训发展体系

海尔智家已构建包括海外员工在内针对所有员工的全方位、多层次的人才培训体系，通过课程培训、专题研修、挂职交流等多种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。为满足员工学习发展需求，公司搭建海内外在线学习平台“智家乐学”，全体员工（包括海外员工、实习生、外包员工等）均可登录，员工可以按需学、随时学、随处学，持续提升个人能力，实现职业成长。2024 年，公司组织新零售、新营销等关键课题研讨，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 68.55 小时。此外，我们开展培训项目评估工作，收集员工对培训内容和培训方式的意见和建议，以针对性提升培训效果。

公司面向全体员工提供继续教育机会和资源支持，员工可通过“V-Study”平台进行自主申请，并为管理岗位及专业岗位核心高潜人才承担相关费用，全力支持员工获取外部学历学位。2024 年，我们推荐 9 名员工就读北大、清华等高校 MBA 课程。此外，公司为工厂员工提供“3+1”多元职业技能培训及发展通道，通过“岗位技能 + 多技能 + 专业技能 + 技能大赛”等技能培训，帮助员工获得相应岗位的职业等级证书，促进其职业发展。截至目前，已有 172 人次获“全国优秀农民工”、“齐鲁首席技师”、“齐鲁工匠”等荣誉称号。2024 年，两位员工入选国家级 2024 年制造业人才支持计划项目。



● 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。



● 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。

● 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。

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

为新锐创客搭建的加速成长平台，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。



海尔智家人才培训体系

● 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。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。

● 智能制造“星”

针对核心岗位，采用“36 模式”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”3 大类项目。

2024 年，公司充分整合全球高校资源，与西安交通大学、阿尔伯塔大学等全球名校强强联合，为员工开展国际化专题赋能，拓展国际化视野、提升跨文化沟通与管理等关键能力，为全球一体化战略储备关键人才。此外，为实现持续引领，我们引进中欧商学院等优质资源，组织新零售、新营销等关键课题研讨，借助多种 AI 工具实现降本、提质、提效等多项突破。

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，提升员工满意度。公司提供覆盖全体员工的相关福利，包括节假日福利、健康福利、生活福利等多样化的非薪酬福利。公司面向全体员工搭建“全员文化大讨论”平台，员工可以围绕工作环境、组织氛围、文化建设等展开讨论，全员参与共建卓越生态文化。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，相关负责人 72 小时内及时回应员工诉求，实现员工抱怨响应率 100%。

关注员工身心健康

我们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。2024 年度，公司为中国运营区的 73,484 名员工办理医疗互助保障业务，补助金额共计 1,800 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，2024 年，在中国运营区，公司为 820 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。

员工补助金额达

1,800万 余元

提供心里咨询服务

820 人次



¹⁰ 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。

“关爱女性之两癌预防和生殖医学健康知识”讲座

临近三八妇女节，为了进一步维护女职工的身心健康，公司邀请妇科知名专家给大家带来“关爱女性之两癌预防和生殖医学健康知识”的讲座，提高女性员工自我防护健康意识，增强女职工的企业归属感和幸福感，通过健康知识的传播，帮助女职工改善工作和生活的平衡，提高工作效率，创造美好和谐家庭。



关爱员工生活

在中国运营区，我们为员工设置迎春假、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 ¹⁰ 的员工数		总计	女性	男性
按性别划分	体育儿假的员工总数	2,853	985	1,868
	返岗率 ¹¹	92.38%	84.44%	94.88%

¹¹ 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。2024 年，在中国运营地区，我们累计补助 21 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。



	海尔智家“开门红活动” 2024 年新春之际, 由海尔智家工会主办、中国区三翼鸟承办的“开门红活动”于 1 月 30 日至 2 月 18 日热烈展开, 活动通过发放红包、实物礼品的形式为员工送去新年祝福, 感恩员工, 期冀美好。	 
	海尔智家传统节日相关活动及员工欢乐生日会活动 海尔智家在元宵节、清明节、中秋节等中国传统节日开展特色活动, 通过分享美食、踏青团建等活动增强员工归属感。另外, 公司定期举办员工欢乐生日会活动, 员工共同参与蛋糕制作, 进一步提升团队凝聚力。	 
	“拥抱美好春天 - 践行低碳环保”健步行活动 2024 年 3 月, 为丰富员工业余生活, 提升员工身体素质, 增强团队凝聚力, 公司组织“拥抱美好春天, 践行低碳环保”健步行活动。大家同时宣传文明行为, 以身作则, 随身携带捡拾垃圾的手套和袋子, 一路捡拾垃圾, 以身作则, 发扬海尔人的优良作风, 体现公司社会责任担当。	 
	足球友谊对抗赛活动 2024 年 8 月, 为了丰富员工业余生活, 增强跨业务部门员工的横向交流, 公司举办“驰骋绿茵”——足球友谊对抗赛, 不仅增进了各部门的互动, 还激发了团队间的合作精神与竞争意识。	 
	为中高考创客子女送祝福活动 2024 年 6 月, 海尔智家全国近千名创客休“陪考假”, 在高考现场, 公司第一时间为走出考场的孩子们送上鲜花和贺卡, 祝愿考生金榜题名, 一举夺冠。	 
	泰国工厂举办“海尔日”庆新年活动 2024 年 12 月 26 日, 海尔泰国工厂举办了“海尔日 & 2025 年新年派对”, 通过功德仪式、特别抽奖、“体育之夜派对”等活动营造轻松氛围, 让每位员工都有机会放松身心, 共同庆祝公司过去一年的成就。	 

主动倾听

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。2024 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, 我们在会上就职工代表建议统一讨论并做出决策。

FPA 每季度开展员工参与度调查 (Ask Your Team), 通过评分表、选择题、开放式评论相结合的方式针对公司文化、领导力、绩效发展等方面开展调查。截至 2024 年 11 月, 员工参与度调查结果相较于 2020 年 8 月提高 5%。



守护员工健康安全

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 2,152 万元，覆盖 100% 员工。2022-2024 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 2,537 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。本年度，公司以搭建智慧安全数字化大数据应用为基础，以零安全事故为核心，实现智慧安全建设，安全生产重伤及以上事故为零。截至 2024 年底，公司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 56 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，严格落实 15 个安全程序、推进 102 个管理制度、429 个工厂级制度，更可靠地支撑安全生产与员工健康保障工作。



公司成立覆盖海内外的安全委员会，以集团总裁为安委会主任，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，建立各领域、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，30 个行业安全分委会，13 个地区分委及 69 个安保处，层层压实责任、层层落实任务，建立健全安全生产保障体系。

2024 年，公司积极推进安全新工艺、新技术、新材料、新能源、新设备（简

称“五新技术”）的创新应用，共计完成 301 个项目，实现安全水平的本质化提升。此外，我们输出集团安全团体标准《工矿涉粉企业洗衣房更衣室配套设施安全管理规范》，为工矿涉粉企业洗衣房更衣室成套智能安全解决方案提供了安全保障标准要求。

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，公司安全模式荣获国家安全技术二等奖。

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、园区 / 工厂 / 班组三级微信群网络、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，全力开展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。2024 年，公司组织园区应急拉动演练 755 次，累计参与 8,398 人次；工厂级专项应急预案演练 827 次，累计参与 15 万余人次；工厂现场应急处置方案演练 2,559 次，累计参与 2.5 万人次。



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。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。2024 年，我们累计组织安全培训 360 余次，培训员工超 15 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。2024 年，我们完成 3,932 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 1.2 万人。

◆ 双百安全大培训：公司内训师与外聘专家每周联合推出双百安全大培训，以专业师资与多样化授课模式定期为员工强化安全知识。2024 年，公司组织双百培训 88 期，累计培训 2.8 万余人次。

◆ 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。2024 年，巧匠培训项目累计培训 229,767 人次。

为提高全员安全意识，营造浓厚的安全文化氛围，2024 年 5 月，公司以“事事有安全、处处查隐患—安全意识入人心”为主题开展“安全生产月”活动。活动期间共部署专题活动 26 项，组织各类活动 892 次，累计 7.9 万余人次参与。相关活动被政府相关部门、外部权威媒体等报道 47 次，获得政府颁发的各类奖项、表扬 16 次。

我们还鼓励员工自行发起安全为主题的文娱活动，并邀请其就公司安全生产工作提出合理化建议，有效增强员工安全管理意识，切实提升安全防范能力。

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。2024 年，我们聘请第三方机构完成对 2,879 个职业危害岗位点的检测，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”全流程职业健康体检，2024 年共完成 1.3 万余人次职业危害岗位操作工体检，并对 91 名不适合从事该岗位的员工进行调岗转岗。

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。

04

创新引领 开拓美好智家体验

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



我们的目标

目标	目标完成情况
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”	国内产品召回率 0%
建成统一的数字化质量管理平台	2025 年 1 月, IPRdaily 中文网公布了《2024 年全球智慧家庭发明专利排行榜 (TOP 100) 》。海尔智家以 5,582 件公开专利申数量蝉联榜首, 实现 12 连冠。累计获得国家专利金奖 12 项, 并形成健康洗涤、可变分流、食材保鲜、超薄零嵌等多个高价值专利包
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	在工业互联网、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
数据安全与客户隐私保护	
通过 ISO 27701、ISO 27018 等更多信息安全与隐私保护管理认证	公司通过了 ISO 27701 及 ISO 27018 信息安全、隐私保护安全管理认证年度审核与版本升级审核

1-3 年目标 (2025 年 - 2027 年)

产品质量
产品不良率下降 10%
数据安全与客户隐私保护
隐私合规平台搭建与常态化运营: 通过搭建线上和线下隐私合规平台, 最大限度保障用户隐私安全

质量为本实现卓越品质

海尔智家秉持“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。

为实现“零缺陷”质量目标，海尔智家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。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，持续升级质量管理体系。2024 年，我们优化了计量管理、有害物质过程风险管理等体系，并编写新工厂质量管理体系导入手册，进一步完善质量管理流程。

◆ 体系运营评价机制搭建：根据各工厂质量管理体系运行现状，优化平台、产业、工厂三级体系运营评价机制，为工厂体系建设、运行、优化提供提升方向，驱动体系终端落地。

◆ 体系赋能主题活动：在 5 月 20 日世界计量日设立“海尔全球计量日”，并持续开展体系赋能主题活动，如计量知识学习、计量知识竞赛等，营造“人人知标准、人人行标准”氛围。

◆ 体系亮点复制：为使工厂质量体系有效落地，收集各工厂优良做法并复制到所有适用工厂，使体系管理水平保持一致，2024 年共计完成 508 项亮点做法复制。

◆ 体系专业人才培养：通过优质质量讲师资源推动质量体系不断优化发

展。2024 年我们新培养 12 名内部计量专业讲师，累计培养 20 名讲师，实现一个海尔园区配备至少一名计量讲师资源的目标，满足各园区需求。

此外，公司不断升级 OEM 生态产品质量管理体系，强化“双向”管理机制，进一步完善质量管理体系建设，确保产品质量的高标准与一致性。

2024 年，国内运营区的全部工厂、海尔 Europe 全部工厂均通过 ISO 9001 质量管理体系认证，46 家国内运营区工厂通过了 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），认证覆盖率达 96%；5 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），总计已有 13 家工厂获得该认证。

公司已成立用户体验委员会，基于用户痛点提升产品质量。2024 年度，针对新领域质量基础体系薄弱的问题，我们积极进行优化，通过体系审核、专业授课等方式赋能 31 次。我们经过一系列计量专业赋能活动，如计量专业知识、计量管理体系优化、计量管理系统使用等，实现全集团 16 万种计量器具全生命周期标准化、专业化、数字化管理，进一步提升产品质量。

2024 年完成亮点
做法复制

508 项

国内运营区、海尔
Europe 工厂质量
管理体系认证覆盖率达

96%

全生命周期标准化、
专业化计量器具

16 万种



质量全流程管理

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的监控与持续优化。我们的数字化平台能够实现产品测试数据与产品认证系统自动对接，并且联通质量管理各节点，将历史不合格问题推送研发、制造、采购等有关部门，督促部门提前排查，提升产品一次合格率。

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。



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。

2024 年，我们搭建了“模块 - 整机 - 场景”三位一体验证体系，并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，从而保障用户体验，提升用户满意度。



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。2024 年，我们通过新品质量计划，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。此外，我们还实施了智能生成抽样计划，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，单一质检人工排单时间每周可减少至少 60 分钟，使检验效率提升 35%。



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，加强物流质量管理管控。



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。



供应商培训

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。2024年,海尔智家实现了国内全部产品“零召回”的优异成绩,未因安全或健康问题召回任何产品。

供应商质量管理

海尔智家高度重视供应商质量管理工作,针对不同产品线建立了完善的供应商质量管控体系。公司将具备 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。依据供应商质量评价结果,海尔智家将供应商划分为不同层级,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。2024年,公司所有供应商均通过 ISO 9001 质量管理体系认证。

本年度,我们深入开展供应商数字化能力建设,聚焦生产测试数据物联、实验室检测能力可视化、整机厂物联、用户对供应商生产信息数据追溯等方面,使得供应链更智能、流程环节可追溯、更透明。

我们重视供应商质量管理能力的提升,2024年开展 15 场供应商质量管理培训,覆盖青岛、重庆、佛山等多个园区,共 500 余家供应商参与;我们按照零部件品类开展质量品类生态圈改善项目,针对不同产线进行可靠性体系、自动化、IT 能力等专项质量管理提升。

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。2024 年, 我们采用线上、线下结合的方式, 整合内外部资源, 对不同产品线、不同层级、不同需求的质量人员开展培训。公司开发了 66 门课程供质量管理人员线上学习, 为 55 家工厂 588 名计量人员赋能专业知识, 对海尔智家各产业实验室进行电气领域实验室能力认可准则专项培训。截至目前, 已有 211 名检测工程师获得资格证。此外, 我们根据国家市场监督管理总局下发的企业首席质量官、质量安全总监和质量安全员认证制度积极推动质量管理人员获取认证, 21 人已获得首席质量官能力认证。

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。

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. 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。2024 年, 我们开展 2 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 7 个园区 13 家工厂员工。

4. 水联网产品线



整合内外部资源开展相关培训, 内容包括标准法规解读宣贯、质量管理小组培训。

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、学术论文等竞比和交流活动, 取得一系列荣誉和认可, 推动了行业质量管理的进步。本年度, 我们参与起草的国家标准《电子电气产品限用物质管理体系要求》于年内正式执行。

我们荣获政府和行业颁发的多项荣誉, 其国际性成果 10 项, 国家政府及行业成果 52 项, 如在被誉为“质量奥林匹克”的国际质量管理小组活动中揽获 5 项金牌; 荣获全国质量标杆 2 项、工业和信息化部质量提升和品牌建设典型案例 2 项, 市场质量信用等级评价获评 AAA 级企业。

★		
国际性成果	国家政府及行业成果	市场质量信用等级
10 项	52 项	AAA 级

科技创新引领产品升级

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展开研发与创新，引领行业发展。为提升与生态合作伙伴的协作效率，海尔智家积极开展创新技术的概念验证与对接管理工作，并举办、参与全球范围内的创新活动，持续激发科技创新活力。

健康产品研发

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，并推出多款适老化产品，构造多维度的智能健康家居生活体验。同时，我们基于自身的创新实践参与国家和行业产品标准的起草与修订，推动行业的标准化、智慧化进程，为行业的持续健康发展注入新的活力。

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。2024 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。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。

海尔智家通过建立开放的创新体系和强大的研发能力，推动智慧家庭领域的技术突破与绿色创新。2024 年，海尔智家牵头制定的《家用智能浴室电器管理系统》行业标准发布，该标准对智能浴室实现节能设计与低碳运行有重要意义；参与 IEC TC61、IEC TC59 技术讨论会，参编洗衣机、干衣机和洗衣干衣机的全球性能测试标准。



洗衣机产品线

推出纳米微泡洗净技术，为用户提供专业化健康洗护体验；联合高校研发防污抗菌波轮技术，杜绝波轮底部藏污纳垢。



冰箱产品线

2024 年，海尔智家首创的磁控保鲜技术解决了行业低温保鲜难题，打破传统以低温、制冷为主线的创新路径，并可拓展于冷链产业。在原创磁控保鲜技术推动下，海尔全空间保鲜科技获得国家科技进步奖。



净水产品线

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，提供智慧家居体验。



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，坚定实施以高价值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，助力公司在全球市场实现引领地位。

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 FRAND¹² 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。

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。

2024 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。

◆ 全球布局高价值专利

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 10 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。同时，海尔智家依托全球研发中心，在工业互联网、智慧家庭、分区送风等关键技术领域布局 100 余个高价值专利包，以知识产权助力技术突破。2024 年，海尔智家在全球累计申请专利 11.2 万余项，其中发明专利 7.3 万余项；海外发明专利申请 1.8 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。

高价值专利包

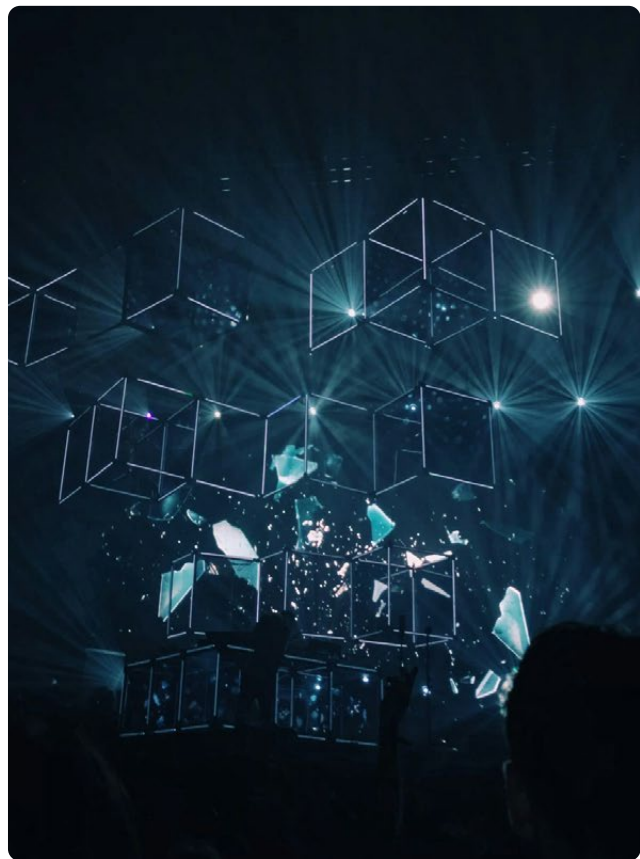
100 余个

全球累计申请专利

11.2 万余项

累计获得国家专利金奖

12 项



¹² 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”。2024 年，我们持续优化客户满意度调查开展形式，通过线上线下综合评价分析，公司用户整体满意度达 99.91%。

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、服务人员工作台系统，确保用户需求得到及时响应。2024 年，我们对用户交互系统进行升级，用户可以通过海尔智家 APP、小程序等平台，采用文字、语音、视频等形式与服务人员直接进行交互。用户若提出服务需求，我们会依托用户需求池及服务人员资源池等大数据精准识别，智能派单并实现秒级响应，减少用户等待时间，提升服务效率。在服务过程中，服务星级水平、服务标准、收费明细等标准化工单全流程可视，服务过程全透明，用户可全程监督，并在线随时评价服务质量。

◆ 定制化服务方案

海尔智家不断推动服务模式升级，提升用户服务体验。2024 年，海尔服务以家电安装改造为切入点，上线了包含厨房、阳台、卫浴、客厅四大场景的近百个家电升级改造方案，解决用户想换新，但新家电和家居装修环境不匹配的痛点。

海尔智家创立量子小店模式，聚焦用户家庭生活场景服务，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，解决用户家电清洗、水电路改造、家政清洁等居家多样化的定制需求。2024 年，依托海尔智家云店 OTO 平台，我们允许用户在线支付购买线下的商品和服务，再到线下享受服务，各地海尔专卖店结合国补¹³权益，支持用户线上选品、领券、核销、下单，让用户走进城乡各级门店，实现从购新、配送到安装的全流程销售服务一体化，提升用户体验。

◆ 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。

2024 年，公司组织开展线上服务课程学习与线下技能实操培训，培训主题和内容包括“匠心杯”服务技能大比武、服务理念及意识、服务人员的服务规范、专业技能提升等，我们还为服务商提供服务标准与规范强化培训。服务人员可利用碎片化时间在线上学习平台学习产品知识和技能课程，也可以通过实地实操训练在模拟或真实的客户交互场景中应用所学知识，积累实战经验。

本年度，公司在全国开展线下开展实操培训超 7,300 次，参与服务人员 10 万余人，服务商培训 5,700 余家，场次超 1,100 次。

同时，我们积极开展经销商培训，提升经销商对产品、营销的认知，全年开展线上线下经销商数字化、进销存等能力提升培训 4 次，共计培训 7,000 人次。2024 年，我们开展“海青汇菁英训练营”培训 3 次，针对

专卖店接班人员的能力培训覆盖 300 人次；同时，针对门店店长、服务经理开展新媒体等相关培训 3 次，覆盖 350 人次，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，用户可通过 400 客服电话，海尔服务微信小程序、公众号、海尔官网等多渠道反应问题。2024 年，海尔服务完成第三方销售平台（如京东、天猫等电商平台）投诉信息接入。我们在接到用户投诉后，系统会自动将投诉信息推送给相关负责人，客服也会 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，处理超时将升级至更高级别人员处理，此外，相关责任人可在线查阅，确保投诉快速处理、闭环方案反馈到位。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。2024 年，我们接获 66,212 条关于产品及服务的投诉，投诉结案率及投诉解决满意率均为 100%。本年度，我们未收到重大客户投诉。

¹³ 指 2024 年国家发改委、财政部、商务部等部门推动家电等消费品以旧换新，给予个人消费者购新补贴。

注重隐私, 保障权益

2024年, 随着数据跨境传输安全受到重视、人工智能产业快速发展, 我们在遵守《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》相关法规的基础上, 新识别出各运营地需要遵守的法律法规, 包括但不限于《未成年人网络保护条例》《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)、《数据法案》(DATA ACT)、美国《联邦零信任数据安全指南》等。公司根据国内外个人信息保护相关法律法规出台及更新情况, 新增并优化《海尔智家个人信息保护管理手册》《海尔智家个人信息安全合规管理规范》《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》《海尔智家移动互联网应用违规收集使用个人信息行为管理规范》等个人信息保护制度。

在用户隐私保护治理架构上, 我们于2024年将隐私合规组织由数据合规委员会升级为海尔智家数据隐私与人工智能链群, 每季度组织召开一次例会, 总结和更新季度工作要点。我们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 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。

海尔智家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。2024年, 海尔智家完成了所有应用移动 APP 和小程序的隐私合规工具检测能力的建设, 确保日常运营符合隐私法规。同时, 我们对海外重点区域进行了隐私合规审计, 评估海外各运营场所的信息安全现状及风险。

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, 最大限度的保障用户隐私安全。



我们的未来规划

海尔智家将持续深耕原创科技与产品创新, 致力于满足用户对健康、绿色产品的需求。公司借助数字化平台, 不断提升产品质量管控与用户服务水平, 同时注重隐私保护和数据安全, 以持续增强用户满意度和品牌口碑。

05

凝心聚力 驱动产业社区共荣

海尔智家致力于推行负责任的采购政策，打造一个风险可控、互利共赢的价值链生态系统。在此基础上，海尔智家充分调动其在全球范围内的运营资源，积极投身于健康教育、乡村建设、志愿服务等多个领域，创造广泛的社会价值，推动产业与社区协同发展，为构建一个更加美好良善的社会贡献海尔力量。

- ◆ 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：乡村振兴，社会贡献，供应链安全
- ◆ 回应的 UN SDGs



我们的目标

目标	目标完成情况
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%	截至 2024 年底，采购额前 80% 的供应商社会责任审核比例提升至 95%
实现供货商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行廉政培训	实现供应商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行开展廉政培训
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 100% 供应商发出减碳倡议，并对所有供应商发起碳管理的调研
对采购额前 80% 的现有供应商进行冲突矿产尽调	已对全部现有供货商进行冲突矿产尽调，完成冲突矿物调研的供应商中未发现使用冲突矿物的情况
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	支持希望工程建设，全国援建 405 所希望小学、1 所希望中学
响应“共同富裕”号召，助力乡村振兴建设	持续投入参与乡村振兴事业
坚持扶危济困，展现责任担当	海内外运营区域慈善公益活动，向多个国家的当地公益组织和慈善活动捐赠物资和现金



1-3 年目标（2025 年-2027 年）

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

对所有供应商发出冲突矿产尽调，确保不发生冲突矿产使用的情况

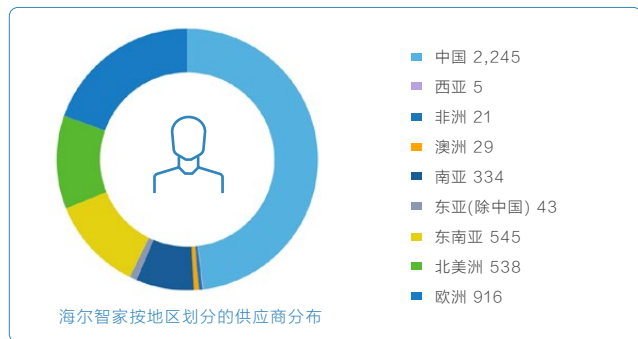
协作打造可持续供应链

供应商准入

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, 向供应商提出 ESG 要求与建议。公司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, 海尔智家注重对供应链风险的管理, 为了保证供应链稳定, 我们会通过并购重组、多点布局形成集群、入股供应商等方式强化与重要供应商的黏度, 保障供应链稳定与安全。

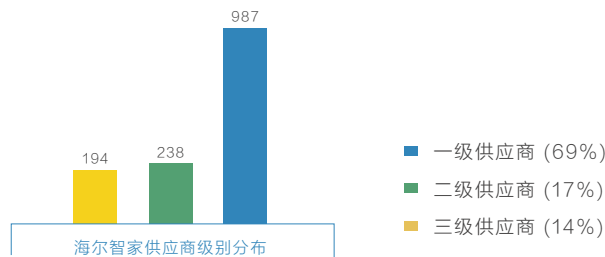
我们依据《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规, 对供应商准入、采购、评价、赋能等环节实施全流程管理, 并结合实际情况开展针对性的 ESG 风险管理工作。目前, 海尔智家在全球有 4,677 家供应商。公司通过与当地供应商建立合作关系, 推动本地采购, 不仅有效减少了物流过程中的温室气体排放, 还带动了当地就业, 促进了当地经济发展。同时, 海尔智家在各运营所在地积极与社区互动, 建立了良好的社区关系。2024 年, 我们有大约 70% 的产品采购与当地供应商相关。



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。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, 以减少原材料所带来的碳排放, 促进供应链绿色低碳转型。

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。2024 年, 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。



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

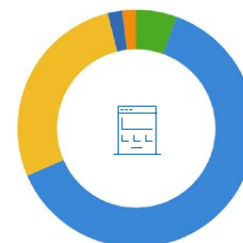
我们对供应商成立年限、合作客户、供应商、财务指标等进行评估。

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。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, 开通专线免检等措施降低交易成本, 并通过当地建厂等方式开展长期战略合作。

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。为确保供应商按单送货, 我们对送货入库的流程进行迭代切换, 工厂见单收货、按单结算。

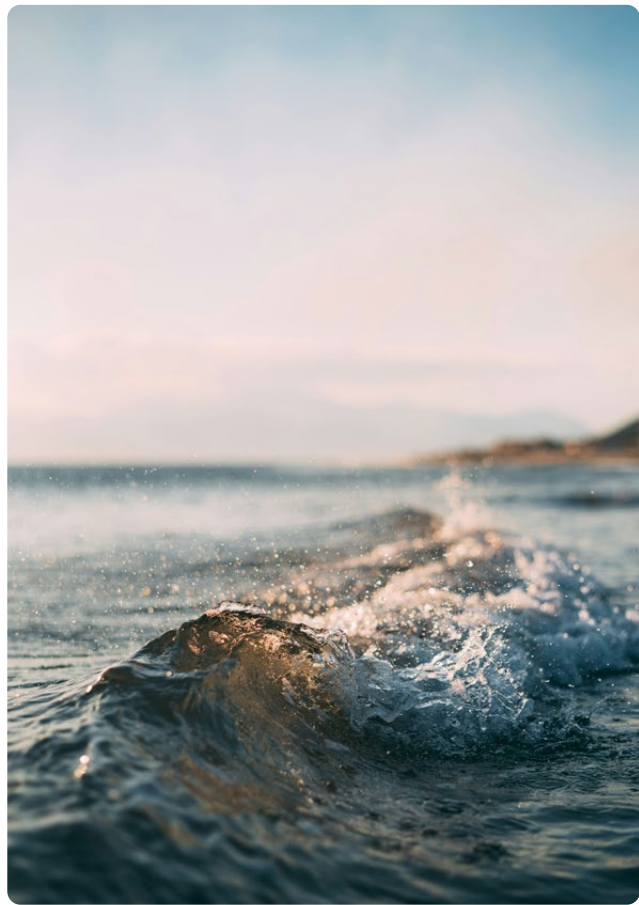
为建立公开、公平、公正、诚信、廉洁的供应链环境, 2024年, 我们发布了《关于供应商重大违约行为规范的告知函》, 规定重大违约场景处理策略, 约束供应商严守底线。我们还对综合绩效不达标的供应商进行了绩效约谈, 推动供应商整改落实。此外, 海尔智家还对 738 家工厂进行现场审核, 其中包括新引入供应商 245 家。



2024 年海尔智家供应商绩效评价分布

■ A类共享层	76(5%)
■ B类发展层	865(63%)
■ C类提速层	380(28%)
■ D类警示层	27(2%)
■ E类淘汰层	26(2%)

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。2024 年, 共 1,331 家供应商获得 ISO 9001 证书, 794 家具有环境管理 ISO 14001 证书, 322 家获得 QC 080000 证书, 296 家获得 TS 16949 证书。

环境管理

海尔智家积极践行国家“双碳”战略, 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。2024 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 451 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 从原材料供应商采购低碳铝, 该行动每年可减少 7,911 吨二氧化碳排放。

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, 对相关违规行为持“零容忍”态度。一旦发现此类违规行为, 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。2024 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, 并积极投身于相关知名组织倡导的劳工权益保障活动。本年度, 供应商劳工用工、安全防护、职业健康和结社自由项目的绿旗¹⁴达标率分别为 92%、86%、91% 和 95%。

劳工用工 项目绿旗达标率	安全防护 项目绿旗达标率	职业健康 项目绿旗达标率	结社自由 项目绿旗达标率
92%	86%	91%	95%

商业道德

在日常供应商现场审核过程中, 海尔智家与供应商签署《模块商现场互联廉政声明书》, 要求供应商严格遵守商业道德标准, 遵循《诚信特别约定》, 并制定正式的商业道德政策。此外, 海尔智家在每年重大节日前发布《供应商廉政提醒函》, 并要求供应商签章反馈, 以强化廉政意识和合规经营。2024 年, 全体供货供应商 100% 反馈廉政提醒函。

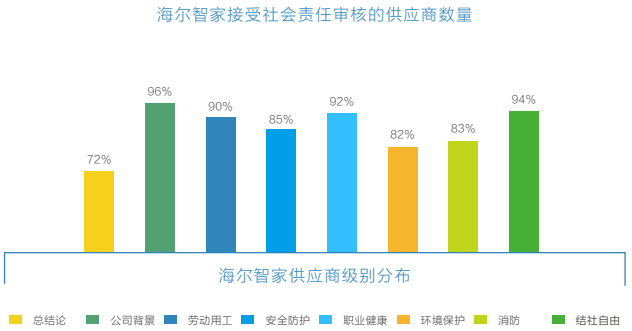
我们在多个公开渠道公布了违反商业道德的举报途径, 并在海达源系统上通报供应商和海尔内部人员的违法违规行为。举报渠道详见“全球协同, 可持续的治理生态”章节的“举报人保护”小节。

¹⁴ “绿旗”指审核项目完全符合相关规定。

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 2024 年, 接受审核的供应商占海尔智家供应商采购金额的 93%。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 245 家新供应商进行了现场审核, 涵盖一、二、三级供应商, 其中包括三级供应商 34 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
2021	283
2022	221
2023	354
2024	245



海尔 Europe 自 2019 年起就成为了 SedeX (Supplier Ethical Data Exchange, 道德贸易组织) 的成员, 并要求 OEM 和供应商都接受 SedeX 的 SMETA 社会责任审计。

FPA 95% 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、环境影响、商业道德、减碳和网络安全的供应商准则; 海尔 Europe 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不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。2024 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 1,527 家供应商的调研, 收到 432 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进行了报告。



第一步：确立有力的冲突矿产管理体系

- 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

- 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

- 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

第五步：年度报告

通过以上步骤，我们在所有供应商中识别出 1,920 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 354 家炼化厂和精炼厂，其中 64% 已获得 RMAP 认证。

未来，公司将持续推动无冲突矿产承诺，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。

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。

检测管理是有害物质管理的关键一环，公司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，

46 家国内运营区工厂通过了 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）。

供应商数字化管理

海尔智家的数字化采购平台海达源将供应商服务全流程的 9 个节点，137 个场景纳入平台管理。此外，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。本年度，我们上线供应商端到端项目，能够以订单为主线，实现供应商全过程监测，已覆盖全国 46 家工厂。我们还搭建成本能力中台及机会池，可以实现成本一键核算、一键比价、行情波动在线监控等功能。



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。公司为供应商提供培训, 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。2024 年, 我们开展了 34 个质量品类生态圈改善项目, 通过前置检验等方式对 93 家供应商的质量能力进行提升; 召开了 10 次供应商大会, 368 次技术交流会, 输出 273 个技术方案。



海尔智家技术交流会

为了提升供应商管理水平, 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。我们在“采购学院”数字化赋能平台上线了 107 门课程, 包括“社会责任审核”“供应商质量审核”“供应商质量管理”“重大违约流程解读”等课程。

为合规高效地完成采购工作, 进一步实现与供应商的合作共赢, 2024 年, 海尔智家共开展 14 次面向采购及研发员工的培训, 涵盖供应商引入、需求招标、绩效评价及供应商交付等方面的内容, 培训时长共计 24.5 小时, 共计 3,473 人次参与。我们还专门针对采购部门开展了“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、采购流程等相关内容。



供应商管理培训

持续建设更美好社区

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。2024 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 483 万元¹⁵。

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 2024 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。



¹⁵ 捐赠币种涉及外国货币的已换算为等值人民币。



40年400所, “希望”再出发

2024 年, 海尔在内蒙古赤峰市巴林左旗援建了第 400 所希望小学, 并宣布启动“海尔小科学家”公益计划。海尔集团通过援建校舍、打造智慧洗衣房、健康饮水角、纳降绿碳小屋等基础设施, 为乡村教育提供全方位支持。同时, 通过建设科学实验室、举办科技研学夏令营等活动, 激发学生科技创新潜能, 助力乡村教育振兴。

40 年来, 海尔累计投入超 1.4 亿元, 援建 405 所希望小学, 覆盖全国 26 个省、自治区、直辖市, 成为希望工程中援建小学最多的企业, 彰显了我们在教育公益领域的长期承诺与社会责任。

“迎新春·送温暖·助力乡村振兴”走访慰问活动

2024 年 1 月 18 日, 海尔集团组织部与海尔智家工会携手山东省莱西市马连庄镇, 开展“迎新春·送温暖·助力乡村振兴”活动。海尔集团与镇领导、驻村工作队座谈交流, 了解当地基本情况及集体经济现状, 探讨乡村振兴合作方向。海尔集团表示, 将通过共建活动促进资源共享、优势互补, 推动政企合作, 助力乡村振兴取得新成效。座谈会后, 海尔团队深入草泊新村走访慰问困难群众, 送上慰问品, 传递新春祝福, 鼓励村民保持乐观心态, 切实为群众送去温暖与关怀。

海尔希望小学科技研学夏令营助力青少年科技梦想

2024 年 7 月, 我们举办“海尔小科学家”科技研学夏令营, 来自全国 5 省 10 所海尔希望小学的 120 名师生参与。活动包括院士课堂、趣味科技实验、智能制造参观等, 旨在激发青少年的科技创新热情。此次夏令营是海尔“小科学家计划”的重要组成部分, 通过打造科技探索实验室、开展科普活动等方式, 我们致力于提升乡村学生的科学素养, 助力教育公平与科技强国建设。

海尔智家在传统节日慰问社区老人

2024 年端午节, 海尔服务志愿队联合山东省青岛市兴隆路派出所金盾志愿服务团队开展了包粽子活动, 为社区孤寡老人及困难群众送去节日的关爱。海尔服务人员还为社区检修空调, 并为孤寡老人上门维修洗衣机, 用实际行动传递温暖。

同年重阳节, 海尔智家工会组织青年志愿者前往青岛市福寿星养老护理院, 开展公益慰问活动, 为孤寡老人和残障人士送去米、面、饼干等生活物资, 并通过文艺表演、互动游戏等形式陪伴老人, 传递温暖。

海尔泰国工厂举办儿童慈善活动

2024 年 1 月, 海尔泰国工厂在春武里府举办了一场儿童慈善活动, 吸引超过 1,000 名儿童参与。活动通过分球颜色寻宝、海尔海霸王国涂色、石膏娃娃涂色等益智游戏, 激发儿童创造力, 为孩子们带来欢乐体验。

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。

担当企业社会责任, 海尔助力日本地震灾后重建

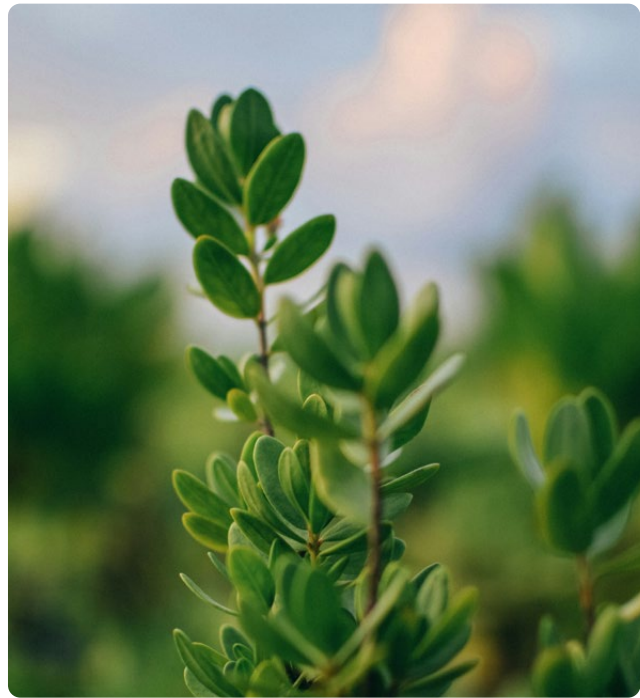
2024 年, 面对日本能登 7.6 级地震带来的严重影响, 海尔日本积极行动, 为受灾社区和民众提供援助, 向灾区赠了 60 台冰箱和 30 台微波炉, 助力灾区快速恢复。



海尔智家为洪灾灾区捐赠家电助力灾后重建

2024 年秋季, 意大利艾米利亚 - 罗马涅地区因强降雨遭遇严重洪灾, 数千人疏散撤离, 海尔 Europe 与意大利独立人道主义组织合作, 为灾区人民捐赠了 35 台冰箱和 35 台洗衣机, 帮助灾民重建生活。

2024 年 9 月, 受台风“摩羯”影响, 泰国东北部区域遭遇 30 年来最大洪灾, 海尔泰国向受灾人民捐赠了超过 25 万泰铢的救济包、生活必需品、家用药品、食品以及饮用水等物资和善款。此外, 我们还提供免费洗衣和烘干服务, 并免费为用户进行家电维修, 在多个商店提供 50% 的配件折扣, 积极参与洪灾后的家园修复建设。



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。



海尔泰国向教育、体育及医疗机构捐赠除霾空调

2024 年，海尔智家为泰国公共卫生部、CCF 基金会和泰国羽毛球协会捐赠 105 台空调设备，安装在医院、教育机构以及其他关键场所，净化空气中的 PM2.5 颗粒物，为患者提供清新的空气环境，支持青年学生的健康成长，并为运动员创造更优越的训练条件。



海尔 Europe 携手合作伙伴共建幼儿保育中心

2024 年 10 月，海尔 Europe 与土耳其埃斯基谢希尔家具制造商合作社（EMKO）及奥敦巴扎市政府共同合作建设的“海尔 Europe-EMKO 幼儿保育中心”正式落成启用，该保育中心设有六间教室，可容纳学龄前儿童 120 名，能够为当地幼儿们提供优质的学前教育。



我们的未来规划

展望未来, 海尔智家将继续坚守初心, 秉持“赋能生活, 拥抱社区”的理念, 致力于推进负责任且可持续的供应链建设。公司将进一步协同上下游供应商, 优化环境与责任采购管理, 确保供应链的绿色与可持续发展。同时, 海尔智家将持续拓展公益事业的深度与广度, 积极履行社会责任, 与各生态合作伙伴携手, 共同为建设更美好的社会贡献力量。

附录一：气候相关披露报告

气候变化已成为当今世界最紧迫的全球性挑战之一，海尔智家深刻认识到气候变化带来的风险挑战与宝贵机遇，并决心加速行动。公司持续健全气候治理架构、完善气候治理策略、强化气候风险管理，并通过设定及持续追踪气候目标积极应对气候变化挑战。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及机遇，制定应对措施，并不断完善信息披露。

气候变化管理

气候治理

海尔智家将气候相关工作职责自上而下融入公司由治理层、管理层与执行层组成的覆盖海外体系的 ESG 管治架构。董事会负责监督气候相关事宜的识别、评估及管理工作，并持续监督气候相关目标及其进展，不断提升气候相关治理的有效性。董事会每年听取环境、社会及管治委员会就气候相关事宜的工作汇报，并提出建议。ESG 执行办公室定期向董事会提供气候变化议题的专业建议和决策支持。在执行层面，ESG 执行工作组承担气候相关风险的日常监控与评估职责，系统性地识别潜在气候机遇，并

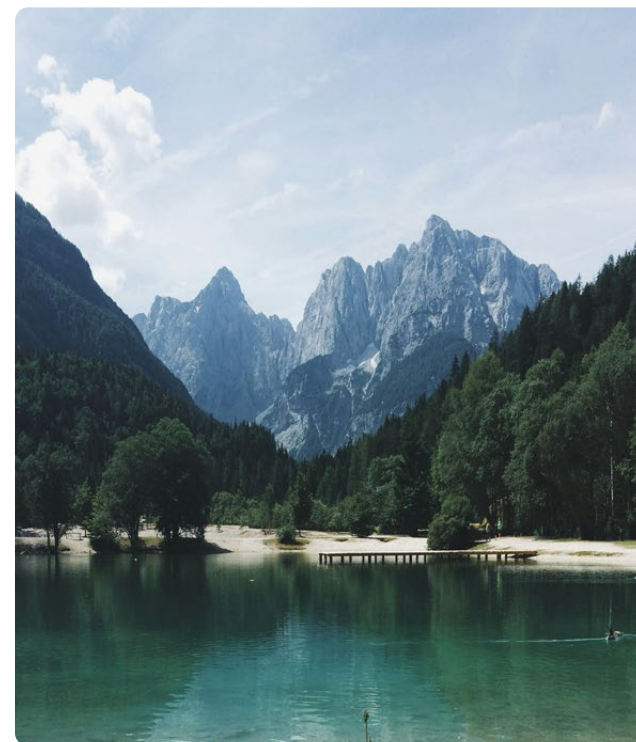
着力推动各项气候行动方案的实施落地，同时负责组织与准备本公司关于气候变化的信息披露工作。

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，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，以更好监督、管理气候相关事宜。公司计划招聘具有 ESG/ 气候变化相关专业背景或从业经验的董事，进一步强化董事会在 ESG/ 气候变化领域的专业能力。

气候策略

气候风险及机遇：海尔智家定期识别气候相关风险和机遇对公司价值链的影响。本年度，公司结合自身业务运营情况，参考国际通用的气候变化发展趋势预测¹⁶，结合内外部专家建议，进一步识别、梳理气候相关风险和机遇在短期、中期和长期对公司运营和财务表现的影响，评估公司气候适应性。

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和升温、干旱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。



¹⁶ 公司参考的主要气候变化发展趋势包括对中国“双碳”政策的研究以及联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）、国际能源机构（IEA）、央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）等发布的研究成果与报告。

风险类别	潜在对业务与价值链的影响	潜在财务影响	时间范围 ¹⁷	风险控制措施
急性实体风险	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。	运营支出上升 资产价值下降 营业收入下降	短期、中期、长期	· 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。
慢性实体风险	高温 · 运营地平均气温升高可能导致公司需配备更多制冷设备，或增加制冷设备运作时间，增加运营成本； · 高温情况频发可能导致员工无法长时间在户外工作，对运营效率产生影响。	运营支出上升 营业收入下降	长期	· 推动技术革新以提高产品运行效率，如在用电量不增加的情况下，实现制冷速度提升； · 科学安排生产计划、周密部署生产组织、提高运营效率。
	长期干旱 · 长期干旱可能导致供水不足，影响运营稳定。	运营支出上升	中期、长期	· 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。

气候相关转型风险

公司气候转型风险主要集中在对产品碳排放与能效的要求逐步上升、市场对高效能产品的需求以及利益相关方对产品碳排放的关注对公司运营带来的一系列影响。其中，公司产品使用带来的碳排放会对利益相关方有一定程度的影响，应对气候相关法律法规和市场机制会给公司带来一定程度的财务影响。关于财务与影响重要性分析的内容，请见“双重重要性评估”小节。

风险类别	潜在对业务与价值链的影响	潜在财务影响	时间范围	风险控制措施	
政策和法律风险	碳排放相关法律法规要求增加	· 中国及海外运营地政府或推出对产品和运营更严格碳排放与能耗相关政策与法律法规，可能增加企业在产品研发设计与生产运营阶段的成本以及合规风险。	运营支出上升 合规成本增加	短期、中期、长期	· 密切监察环境法律法规、政策的变化并及时应对；
	气候相关信息披露要求增加	· 中国及海外运营地监管机构和资本市场对企业气候相关信息披露要求不断提升，可能产生合规风险。	合规成本增加	短期、中期、长期	· 持续研究政策管控风险，加强利益相关方沟通，积极响应各利益相关方的要求。
	碳交易机制要求逐步增加	· 中国及海外运营地碳排放交易机制逐步区域完善，如应对不及时或增加企业运营成本； · 欧洲等地区碳关税政策初步完善，如未来公司产品被纳入碳关税范围，或导致产品出口成本上升。	运营支出上升 利润下降	中期、长期	· 逐步建立统一的碳数据库，完善碳数据监管和储备管理； · 积极开展节能减排工作，提高清洁能源占比，降低产品生命周期碳排放。
技术风险	对于低碳技术研发不及时或研发失败	· 在低碳发展逐步完善的背景下，如公司未能有效开展低碳排、高能效的产品研发工作，或导致技术储备不充足，进而导致市场影响力下降。	资本支出上升、营业收入下降、利润下降	长期	· 结合政策要求和市场需求加大对低排放、高能效产品的研究，增强技术储备； · 通过人才培养与保留等措施，提升公司研发能力。
市场风险	未能满足消费者对高效能产品的期待	· 产品能效已成为消费者关注家电产品的主要指标，如公司未能及时推出具备市场竞争力的产品，或导致市场份额和影响力下降。	营业收入下降	中期、长期	· 积极对市场情况进行调研，开发绿色低碳产品，满足消费者需求。
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。	运营成本上升	中期、长期	· 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	气候相关表现不佳	· 在全球持续推动低碳发展的大环境下，投资人、监管机构以及消费者等重要利益相关方对企业气候相关表现关注度持续提升，如企业表现欠佳或导致利益相关方带来负面反馈。	营业收入下降 融资渠道减少	短期、中期、长期	· 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，回应利益相关方关切。

¹⁷ 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。关于财务与影响重要性分析的内容，具体请见“双重重要性评估”章节。

机遇类别	潜在对业务与价值链的影响		潜在财务影响	时间范围	机遇把握措施
产品和服务	加速推广绿色低碳产品	· 绿色低碳 / 低能耗产品以及环保制冷剂的研发可更好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。	收入增长	短期、中期、长期	· 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。
	绿色家电政策支持	· 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。	收入增长	短期、中期、长期	· 开展满足绿色家电的认证工作，更好适应政策要求 · 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。
市场	可持续融资	· 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，可为公司提供共丰富的融资渠道。	融资渠道增加	短期、中期、长期	· 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	清洁能源替代方案	· 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。	运营成本下降	中期、长期	· 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。

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。

风险管理

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性地识别、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。

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

应对措施。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。

指标及目标

2024 年起，海尔智家加速推进减碳规划工作，并取得阶段性成果。海尔智家中国区在“十五五”时期将以国家双控制度为指引，承诺以 2024 年为基准年，到 2030 年实现国内范围一、二温室气体排放强度降低 10%。未来，海尔智家将持续完善中长期战略规划工作，预计于 2025 年内发布整体碳中和目标，智启“零碳未来”，共创绿色家园。此外，本年度，海尔冷柜短期减排目标、净零排放目标正式通过科学碳目标（SBTi）审定，减排目标与《巴黎协定》提出的“1.5℃目标”保持一致，海尔冷柜成为我国家电行业率先通过双项审验的品牌。

关于海尔智家气候相关数据，目标及进展的内容，请见“守护星球，探索绿色低碳未来”章节。



附录二：联交所《ESG报告守则》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。	P20
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。	P10-15、P34-36、 P38-39
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P39
		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）。	P39
		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）。	P39
		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）。	P39
		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。	P7、P34-44
		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。	P7、P35、P38、P40-43

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。	P10-15、P36-38
		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）。	P38
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P38
		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。	P7、P35、P36-38
		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。	P7、P35、P36-38
		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。	P38
	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。	P10-15、P36-43
		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。	P36-44
	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。	P82
		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。	P82-84
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。	P49-51
		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。	P47-48
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P48
	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。	P58
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P58
		B2.2 因工伤损失工作日数。	P58
		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。	P58-59
	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。	P54
		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。	P54
		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。	P54

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。	P51
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P51
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P51
	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。	P72
		B5.1 按地区划分的供应商数目。	P72
		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。	P72-76
		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。	P74-76
		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。	P74
	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。	P29、P62-64、P69
		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。	P64
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P68
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P67
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	P62-64
		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。	P69
	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。	P28
		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。	P28
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P28-29
		B7.2 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P28
	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。	P78
		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）。	P78-81
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P78

附录三： 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		/
	应对气候变化	第二十条	P82-84
		第二十一条	P82-84
		第二十二条	P24-26、P82-84

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	P82-84
		第二十四条	P39、P44
		第二十五条	P39
		第二十六条	P39
		第二十七条	P36-42、P82-84
		第二十八条	P10-15、P82-84
	第二节 污染防治与生态系统保护		
		第二十九条	P36-39
	污染物排放	第三十条	P38-39
	废弃物处理	第三十一条	P35、P38-39
	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	经评估，该议题既不具有财务重要性，也不具有影响重要性
	环境合规管理	第三十三条	P35、P38
	第三节 资源利用与循环经济		
		第三十四条	P35-39、P40-42
	能源利用	第三十五条	P35-38
	水资源利用	第三十六条	P35-39
	循环经济	第三十七条	P35、P40-42
第四章 社会信息披露	第一节 乡村振兴与社会贡献		
		第三十八条	P78-81
	乡村振兴	第三十九条	P78-79
	社会贡献	第四十条	P78-81
	第二节 创新驱动与科技伦理		
		第四十一条	P66-67
	创新驱动	第四十二条	P66-67
	科技伦理	第四十三条	经评估，该议题既不具有财务重要性，也不具有影响重要性

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	P71-76
	供应链安全	第四十五条	P71-76
	平等对待中小企业	第四十六条	P72
	产品和服务安全与质量	第四十七条	P62-65
	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	P31-32、P69
	第四节 员工		
		第四十九条	P51-59
	员工	第五十条	P51-59
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	P4、P7、P20-21
	尽职调查	第五十二条	P27
	利益相关方沟通	第五十三条	P22、P25-26
	第二节 商业行为		
		第五十四条	P28-29、P67
	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	P28
	反不正当竞争	第五十六条	P28-29
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	/

附录四：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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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	P47-48
	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	P19-20
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	请参见 2024 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	P20-21
	2-13	为管理影响的责任授权	P20-21
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P20-21
	2-15	利益冲突	P19
	2-16	重要关切问题的沟通	P22、P24-26
	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、P21
4. 战略、政策和实践	2-22	关于可持续发展战略的声明	P7
	2-23	政策承诺	P19、P28、P31、P38、P40、P51、P58、P62、P67、P69、P76
	2-24	融合政策承诺	P29-30
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	P22、P24-26
	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	P22
	2-30	集体谈判协议	P51

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	P22-26
3-2		实质性议题清单	P24
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 2024 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	P82-84
GRI 204：采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	P73
GRI 205：反贪污 2016	205-1 已进行贪污风险评估的运营点	P28
	205-2 反贪污政策和程序的传达及培训	P28
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	P28-29
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P10-14、P36、P38-39
	301-2 所使用的回收进料	P10-14、P38-42
	301-3 回收产品及其包装材料	P10-14、P39-42
GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P38
	302-2 组织外部的能源消耗量	P38
	302-3 能源强度	P38
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P10-15、P36-43
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	P36-39
	303-2 管理与排水相关的影响	P38-39
	303-3 取水	P38
	303-4 排水	P39
	303-5 耗水	P38
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P39
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P39
	305-4 温室气体排放强度	P39
	305-5 温室气体减排量	P10-15、P36-43

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	P39
	306-3 重大泄漏	2024 年度，组织未发生重大泄露事件
	306-4 危险废物运输	P38
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	P38
GRI 307：环境合规	307-1 违反环境法律法规	2024 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	P72
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P74-76
GRI 401：雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	P48
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P55-56
	401-3 育儿假	P55
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	P58
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	P58
	403-3 职业健康服务	P59
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P59
	403-5 工作者职业健康安全培训	P59
	403-6 促进工作者健康	P55、P59
	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	P59
	403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者	P58
	403-9 工伤	P58
	403-10 工作相关的健康问题	P59
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	P54
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P53-54
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P49
GRI 406：反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P51
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	P72
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	P72
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	P73-76
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	P63
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	2024 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	P29
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	2024 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	2024 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	2024 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

附录五：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	P64
	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	P64
	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	P40-42

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

附录六：ESG奖项

社会责任荣誉/ESG荣誉

海尔智家上榜中国 ESG 影响力榜：《财富》(中文版) 发布了 2024 年中国 ESG 影响力榜，海尔智家再次上榜，并连续 3 年位居行业榜首。

海尔智家入选中国企业社会责任榜：海尔智家获第一财经主办的 2024 第一财经 · 中国企业社会责任榜尽责治理贡献奖，是家电行业唯一获奖的企业。

海尔智家获 2024 “ESG 先锋 60” 年度企业 ESG 实践奖：海尔智家荣获上海报业集团 · 界面新闻举办的 2024 “ESG 先锋 60” 年度企业 ESG 实践奖。

海尔智家获 ESG 金牛奖：海尔智家获由中国证券报主办的 2024 金牛企业可持续发展论坛暨第二届国新杯 · ESG 金牛奖评选 “ESG 金牛奖百强”。

海尔智家获得五项 “金禧奖”：海尔智家获得由《投资时报》· 标点财经研究院、

投资时间网颁发的 “2024 非凡投资价值公司” “2024 出海领军企业” “2024 ESG 绿色公司之星” “2024 优秀信披公司” 等 5 项殊荣。

AQUA 越南获 “可持续发展奖”：海尔智家旗下 AQUA 越南凭借 “AQUA CARE” 活动，获得了由 RED Communication 研究所发起的企业可持续发展评选 M4D (Marketing for Development) 奖项。

海尔 Europe 取得 FSC “产销监管链” 认证：2024 年，海尔 Europe 取得森林管理委员会 (FSC) 颁发的 “产销监管链”，彰显 FSC 对供应链可持续发展的认可。

海尔 Europe 获得 I-REC 证书：海尔 Europe 土耳其工业园区获得 I-REC (国际可再生能源证书，又称国际绿证) 证书，证明 2024 全年制造和运营所使用的电力 100% 来自可再生能源。

海尔冷柜通过 SBTi 科学碳目标双审定：海尔冷柜碳减排目标正式通过科学碳目标倡议组织 (Science Based Target initiative, SBTi) 的审定。包括基于《巴黎协定》“1.5℃温控目标” 设定的 “近期减排目标” 和 “长期净零排放目标” 双项目标，标志着海尔冷柜率先成为我国家电行业通过双项审验的品牌。

海尔泰国荣获 “企业社会责任创新持续奖”：海尔泰国工厂荣获 2024 年度 CSR-DIW 持续奖，该奖项意指通过创新途径履行企业社会责任，并以可持续的方式回应社会需求。

品牌荣誉

海尔智家上榜《财富》世界五百强：《财富》公布 2024 年世界 500 强榜单，海尔智家连续 7 年上榜，排名较上一年度提升 12 名。

海尔智家荣获金牛奖两大奖项：海尔智家荣获 2024 年中国证券报金牛奖评选中的“金牛最具投资价值奖”“金信披奖”两项大奖。

海尔智家入选《财富》全球最受赞誉公司排行榜：海尔智家连续 6 年上榜《财富》杂志“全球最受赞誉公司”榜单，是家电家居领域唯一上榜的中国公司。

海尔智家荣获工业 4.0 “AI 创新领航”奖：ROI-EFESO 公布 2024 年度工业 4.0 中国获奖企业，海尔智家旗下海尔合肥冰箱互联工厂凭借在 AI 技术融合应用方面的卓越成就荣获工业 4.0 “AI 创新领航”奖，本届工业 4.0 奖，首次将 AI 创新应用作为评选维度之一，海尔合肥冰箱互联工厂是全球唯一获奖单位。

海尔智家荣获 GTI Awards 奖：在巴塞罗那举办的 2024 世界移动通信大会（MWC2024）期间，由海尔智家和中国移动联合打造的基于 5G-A（5.5G）无源物联的生产物料数字化管理解决方案荣获 GTI Awards “创新移动业务与应用奖”。

海尔英国入选“英国最佳雇主”榜单：国际权威杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）公布了 2024 年“英国最佳雇主”榜单，海尔成为连续两年唯一获得该荣誉的家电企业。

FPA 获新西兰最佳研发 & 制造业毕业生雇主称号：FPA 第二年蝉联新西兰最佳研发 & 制造业毕业生雇主称号，并在入选的 100 家不同行业的企业中排名第 7。

GEA 被评选为“制造业和生产最佳工作场所”：GE Appliances 为员工打造公平友好的职场环境，被《财富》杂志评选为“制造业和生产最佳工作场所”。

海尔智家登顶全球大型家用电器品牌零售量第一：世界权威调研机构欧睿国际数据显示 2023 年海尔登顶全球大型家用电器品牌零售量第一。

海尔智家产品斩获 39 项 iF 设计奖：在 2024 年德国 iF 设计奖评选中，海尔智家旗下卡萨帝、海尔、统帅、海尔 Europe、GE Appliances 五大品牌均摘得荣誉，共获得 39 项 iF 设计奖。

海尔智家荣获马来西亚 2024 超级品牌奖：凭借先进的技术和独特的产品，海尔智家在马来西亚获得了 2024 超级品牌奖。

海尔智家冷柜获《My Best》最佳推荐奖：在日本最著名的商品比较网站之一《My Best》发起的“19 款人气冷柜排行”的评比中，海尔日本 107L 立式柜 JF-NUF107A-W 总得分第一名。

GEA 获“2024 年最具创新力公司”奖：全球知名商业财经杂志《Fast Company》公布的 2024 年最具创新力公司获奖名单中 GE Appliances 凭借颠覆行业的创新产品，上榜消费品类别最具创新力公司。

GEA 获得“年度智能家电公司”称号：凭借智能家居领域的优异表现，GEA 连续六年获得 IoT Breakthrough “年度智能家电公司”称号。

AQUA 日本技术获得“最优秀奖”：日本电气协会在北海道支部举办“电气纪念日仪式”，AQUA 冰箱搭载的蔬菜保鲜 LED 技术获评“最优秀奖”。

海尔英国服务团队卓越培训资格获认证：海尔英国服务团队连续两年收 City and Guilds' Assured 组织认证的卓越培训资格。

海尔冷柜在日本时尚展获奖：海尔日本 107L Slim 冷柜亮相日本知名时尚杂志《Liniere》举办的“惬意生活展”，并荣获“居家物件大奖”。

海尔加纳荣获“2023 年度产品奖”：由加纳政府主办的“全球商业品牌峰会暨颁奖典礼”在首都阿克拉举行，海尔智家作为唯一家电品牌荣获

“2023 年度产品奖”。

海尔泰国工厂获泰国国家级职业安全 & 工作环境白金奖：海尔泰国工厂荣获泰国劳工部研究所颁发的白金奖，体现了卓越的职业安全、健康和工作环境管理体系标准。

AQUA 越南斩获双项科技大奖：“2024 越南科技奖”颁奖典礼在胡志明市举办，海尔智家旗下 AQUA 荣获“突破性科技冰箱”和“令人印象深刻的科技洗衣机”两项大奖。

AQUA 再获“越南十大知名品牌”奖：由越南知识产权局承办的 2024 年“越南十大知名品牌”颁奖典礼举行，海尔智家旗下 AQUA 作为唯一家电品牌获此殊荣。

AQUA 冰箱喜获日本电机工业会技术奖和工业设计 G-mark 奖：海尔日本旗下 AQUA 冰箱在日本电机工业会技术和工业设计领域双重获奖，展现了其在产品体验差异化技术研发和可视差异化创新方面的卓越实力。

GEA 洗碗机工厂荣获美国“2024 年度工厂”大奖：GEA 位于美国肯塔基州路易斯维尔的洗碗机工厂 AP3 (Appliance Park Building 3) 荣获美国 ASSEMBLV 杂志颁发的“2024 年度工厂”奖项，认可了 AP3 工厂近年来在数字化和自动化技术方面取得的显著成果。

FPA 客服中心团队获行业用户体验调研第一：澳洲用户体验专业机构 CSBA 发布的 SenseCX 最佳实践质量保证计划结果显示，FPA 客服中心在家电行业的调研中位居第一。

GEA 产品入选 2024 年奥普拉最受欢迎假日礼品清单：具备空气炸功能 CAFé Couture 烤箱入选奥普拉最受欢迎单品榜。

海尔 FUWATO 干衣机获日本双奖认证：海尔日本行业首款热泵滚筒干衣机 FUWATO 获得《家电批评》最佳购买奖与第 17 届日本育儿奖，产

品卓越的性能与人性化的设计受到高度认可。

海尔冷柜斩获印度国家节能大奖：海尔冷柜荣获印度能源效率局（BEE）在第 34 届全国节能奖（NECA 2024）上颁发的“年度家电”大奖。

海尔日本 AQUA 热泵滚筒洗干一体机荣获 2024 年节能大奖：日本 AQUA 10kg 热泵滚筒洗干一体机，荣获日本一般财团法人省节能中心（ECCJ）颁发的 2024 年节能大奖，该奖项是日本节能领域最高荣誉之一。

海尔荣获 Flipkart “最佳服务奖”：印度最大电商 Flipkart 向海尔印度颁发了“Best Overall Performance（最佳服务奖）”，以表彰海尔在两大购物季期间为用户提供的卓越用户体验。

AQUA 越南荣获“2024 年科技奖”两项重量级大奖：在越南主流新闻媒体 VnExpress 主办的年度评选活动 2024 年科技奖颁奖典礼上，AQUA UV 智能空调获评“最受欢迎的智能杀菌空调”奖，AQUA 洗衣机摘得“最受欢迎的洗衣机品牌”奖。

海尔 X11 系列获英国 Quiet Mark 静音认证：海尔 X11 系列（包含洗衣机和烘干机）获得英国噪音控制协会（Noise Abatement Society）的“静音标志（Quiet Mark）”认证。认证表明，海尔 X11 系列的静音水平超过市场上 70% 的同类产品。

附录七：ESG 评级

评级类型	评级表现	
MSCI-ESG 评级	AA	2024 年，海尔智家在明晟公司（MSCI）ESG 评级中由 A 提升至 AA，处于中国家电行业最高水平。
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。
晨星 Sustainalytics ESG 评级	Medium risk 27.9	2024 年，海尔智家在晨星 Sustainalytics 评级中获得 Medium 等级，风险得分 27.9 分。
Wind ESG Rating	A	2024 年，海尔智家在万得（Wind）ESG 评级为 A 级，位列家庭耐用消费品企业第二名。
中证指数 ESG 评级	AA	2024 年，中证指数发布 A 股上市公司 ESG 评级，海尔智家获评 AA 级。

附录八：中国家用电器行业协会第三方评价

2024 年是极不平凡的一年。在内外复杂严峻的大环境下，稳中求进、以进促稳成为我国经济工作的主基调，也为中国家电行业创新发展指明了方向，擘画出明确的发展路径。

作为中国品牌走向世界市场的典范，海尔智家始终践行民族品牌的质量坚守，勇于攀登科技创新高峰，主动融入信息化、数字化的时代浪潮，实现生态共赢。

过去一年，海尔智家依托国家级创新平台，加速工业智能、数据智能、AI 垂域模型等行业共性技术的自主攻关，推动科技创新与产业创新深度融合，以高质数据构建智慧家庭大模型助力家电家居产业升级；积极响应国家“两新”政策，快速有效落实国家以旧换新系列活动，根据用户需求推出行业原创的智能产品和智慧家庭场景方案，以新技术、新产品提振消费信心；

扎实推进国家“双碳”战略，将绿色低碳理念贯穿产品全生命周期，创新应用节能环保技术，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。

这份报告聚焦低碳智能产品、绿色生产制造、高标准品质保障等行业核心议题，充分展现海尔智家在过去一年中的成长、收获与担当，是中国家电行业高端化、智能化、绿色化转型的亮点缩影，彰显了负责任的家电企业形象，值得鼓励。

凯歌而行，不以山海为远；乘势而上，不以日月为限。希望海尔智家在新的一年里能再接再厉，把握全球发展大势，继续发掘产品减碳潜力，推出更多绿色低碳创新产品，积极承担社会责任，与产业链上下游伙伴一道，推动新质生产力发展，为建设制造强国、品牌强国贡献力量！

中国家用电器协会执行理事长：

姜凤