



# 2025

珠海格力电器股份有限公司

环境、社会和公司治理报告

Environmental, Social and Governance Report

# 目录

关于本报告	01
管理层致辞	02
走进格力电器	03
ESG管理	08



## 01 合规治理 健全机制 护航稳健经营

公司治理	11
投资者交流	13
风险管理	14
商业道德	15



## 02 精研提质 创新驱动 铸就品质标杆

攻坚研发强创新	18
精雕品质创卓越	30
匠心服务铸口碑	35
全链数智提质效	38
严护数据筑安全	40



## 03 协同赋能 聚力伙伴 同筑共赢平台

员工雇佣与权益	43
人才发展与培训	48
职业健康与安全	52
链联伙伴强管控	55
践行使命助社会	61



## 04 绿色智造 低碳减排 践行生态责任

环境合规管理	64
应对气候变化	66
污废排放处理	69
资源能源利用	70
循环经济探索	75

关键绩效表	77
对标索引表	80
读者反馈表	82



# 关于本报告

本报告是珠海格力电器股份有限公司发布的第 3 份环境、社会和公司治理（ESG）报告，重点披露公司积极应对可持续发展机遇和挑战，为利益相关方创造经济、社会、环境综合价值所做的努力。

## 报告范围

除另有注明外，本报告组织范围涵盖珠海格力电器股份有限公司及下属各子分公司。

## 时间范围

2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为提高报告可比性与完整性，部分信息进行适当追溯或延伸。

## 称谓说明

为方便表述，本报告中将“珠海格力电器股份有限公司”简称为“格力电器”“格力”“公司”或“我们”。

## 编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）、《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》编写，并回应明晟（MSCI）ESG 评级所关注的议题。

## 数据来源

本报告中使用的定性、定量信息均来自格力电器的公开信息、内部文件和相关统计数据，披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。报告中涉及的货币金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

## 报告获取

本报告电子版可在公司官网（<http://www.gree.com.cn/>）、深圳证券交易所网站（<http://www.szse.cn/>）及巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）查阅获取。

# 管理层致辞

在全球绿色转型加速演变的 2025 年，格力电器以“缔造世界一流企业，成就格力百年品牌”为愿景，以“让天空更蓝、大地更绿”为使命，将可持续发展理念融入企业文化，以自主创新驱动变革。过去一年，公司在 ESG 方面开展诸多实践并取得显著成果，离不开全体员工的辛勤付出、投资者的长期陪伴、合作伙伴的协同共进，以及社会各界的理解和支持，在此致以最诚挚的感谢。

## 完善公司治理，回应投资者关切，夯实企业行稳致远之基。

规范董事会运作，筑牢合规经营根基。报告期内，公司持续优化董事会运作机制，修订公司章程及相关内部管理制度，强化合规与风险管理，夯实经营基础。董事履职尽责，决策程序规范透明，董事会出席率 100%。

强化投资者沟通，提升治理透明度。公司已连续五年获得深交所信息披露年度考核 A 级。同时，报告期内，公司回复深交所“互动易”平台问题 522 个，回复数量位居家电行业第一；组织投资者实地参观“领航级”智能工厂等，透明、直观展示中国智造与创新成果。切实回应投资者关切，为长期价值创造提供有力支撑。

## 坚守以人为本，深化产业链协同，凝聚可持续发展合力。

重视员工关怀与发展，实现员工与企业共同成长。员工关怀方面，公司为员工打造环境舒适、配套完善的员工宿舍，开办格力学校解决员工子女就学问题等；员工成长方面，公司提供 AI 赋能培训，助力员工与企业共同发展。

推动产业链绿色协同，积极践行企业社会责任。报告期内，公司持续推动产业链可持续发展能力协同提升，构建安全、韧性、绿色、可持续的产业生态。同时，公司积极投身社会公益，在西藏日喀则市定日县地震、香港大埔宏福苑火灾等突发灾害中，紧急捐赠物资与资金，快速响应灾后重建，成为社会可信赖的重要力量。

## 践行双碳战略，深耕绿色转型，厚植生态永续发展底色。

面对全球气候变化挑战，公司将绿色低碳发展纳入企业战略，构建全产业链循环发展模式，以实际行动践行生态环保责任。截至报告期末，公司拥有 22 座绿色工厂（其中：国家级绿色工厂 10 座）和 6 家国家级绿色供应链企业。

产品研发方面，围绕节能减排与绿色转型，公司在产品能效提升、系统级节能与低 GWP 制冷剂替代等方面持续推进技术落地。公司先后攻克了“1 赫兹变频”“永磁同步变频”等技术难题，并将空调技术与光伏、储能相结合，推出“零碳源”空调技术。报告期内，基于“宽域高效 AI 多联机关键技术”的相关研究成果，公司产品实现实时能效感知与动态调控，获得中国节能协会节能减排科技进步特等奖。

产业链布局方面，公司积极践行生产者责任延伸（EPR）制度，建立“研发 - 生产 - 销售 - 回收 - 再生”闭环系统。截止报告期末，公司全国设立 6 个再生资源基地，打造“送新收旧一体化”服务模式，以全产业链闭环模式，推动家电行业绿色循环发展。报告期内，公司获“2025EPR 履责创新先锋力量企业”称号。

展望未来，格力电器将始终以“让世界爱上中国造”为使命，坚持创新驱动与绿色发展，持续提升企业核心竞争力和可持续发展能力。

# 走进格力电器

珠海格力电器股份有限公司是一家多元化、科技型的全球工业集团，旗下拥有格力、TOSOT、晶弘、凌达、凯邦、新元等品牌，产业布局覆盖消费和工业两大领域。目前，格力产品已服务全球 190 多个国家和地区，坚持以核心科技与高品质服务用户，持续满足人们对美好生活的追求。

**在品牌方面，公司彰显行业标杆地位。**公司先后获“中国世界名牌”“最具市场竞争力品牌”“全国质量奖”“出口免验企业”“中国品牌创新奖”“中国轻工业科技百强企业”“中国企业信用 500 强”等。报告期内，公司再次上榜《福布斯》“全球企业 2000 强”，位列榜单第 346 位；获“2025 EPR 履责创新先锋力量企业”等荣誉，根据中国品牌建设促进会、中国资产评估协会发布的“2025 中国品牌价值评价信息”榜单数据，格力电器品牌价值达 2,021.40 亿元，位列轻工业组第二、家电行业第一，品牌综合实力与行业领先地位持续巩固。

**在研发方面，公司筑牢卓越技术实力。**公司坚持核心技术自主研发，实行研发费“按需投入不设上限”，搭建起以国家级科研平台为支撑的多层次研发体系，拥有全球最大的空调研发中心，设有 1 个院士工作站、16 个研究院、152 个研究所、1,411

个实验室，拥有国家工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心、机器人工程技术研发中心，成为国家通报咨询中心制冷设备研究评议基地、国家标准验证点（制冷设备节能）。截至报告期末，公司累计申请专利 138,935 项，其中发明专利申请 76,928 项，累计发明专利授权 32,317 项，是唯一一家连续十年跻身中国发明专利授权量前十的家电企业；累计获得 50 项“国际领先”技术；斩获 2 项国家技术发明奖、2 项国家科技进步奖、3 项中国专利金奖、4 项中国外观设计金奖、16 项日内瓦发明展金奖、13 项纽伦堡发明展金奖。

**在质量方面，公司坚持完美质量模式。**公司秉承“追求完美质量，创立国际品牌，打造百年企业”的质量方针，始终坚持质量为先，深化推进 PQAM 完美质量保证模式，实现设计、采购、生产、服务全流程严格质量控制；完善以“质量预防五步法”“D-CTFP 质量技术创新循环”为核心的格力特色“完美质量”管理体系。2021 年 3 月，公司率先推行家用空调“十年免费包修”政策，创下中国家用空调行业承诺最长包修服务承诺，引领行业服务标准升级。截至报告期末，公司连续七年荣获中国质量协会授予的“企业市场质量信用 AAA 级”“用户满意标杆五星级企业”双项最高荣誉，连续十六年位居中国标准化研究院空调品类调

研顾客满意度榜首，获得市场认可与行业权威认证双重肯定。

**在渠道方面，公司深化高效协同网络。**公司致力于构建自主可控、互利共赢、线上线下融合的渠道体系，持续深化新零售营销体系创新，打造覆盖全国、高效协同的立体化销售与服务网络。线下渠道方面，公司已形成覆盖 30 个区域销售公司、超 2 万家销售门店、超 3 万家专业服务网点的实体网络，并完成超千家“董明珠健康家”线下门店的升级或改造，通过场景化体验、数据可视化、智能交互等方式，全面展示冰箱、洗衣机、净水器等全屋健康家电，为消费者提供一站式健康家居解决方案。线上渠道方面，公司依托自建平台、第三方电商官方旗舰店以及微信、抖音等新媒体矩阵，实现多平台、广触达的数字化营销覆盖。

公司将继续秉承“缔造世界一流企业，成就格力百年品牌”的企业愿景，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，不忘初心、牢记使命，坚守实体经济，坚持走自主创新发展道路，通过创新、责任和绿色发展，为人类社会的进步贡献力量，成为全球消费者信赖的品牌，共同携手创造更美好的未来。



# 企业文化



## 企业愿景

缔造世界一流企业  
成就格力百年品牌



## 企业使命

弘扬工业精神，掌握核心科技，  
追求完美质量，提供一流服务，  
让世界爱上中国造！



## 企业精神

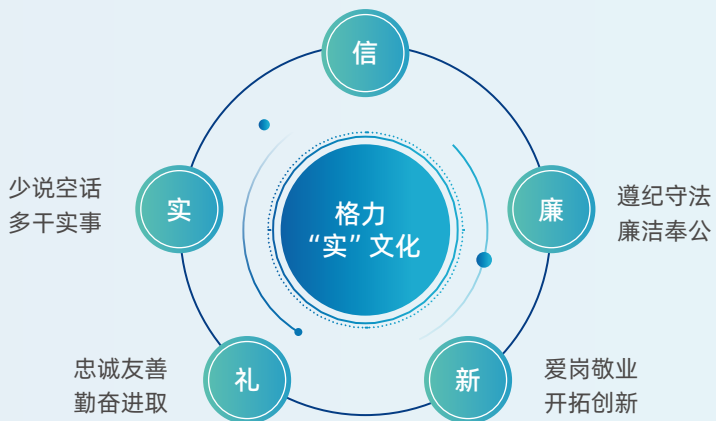
忠诚 友善 勤奋 进取



## 企业核心价值观

少说空话、多干实事，质量第一、顾客满意，  
忠诚友善、勤奋进取，诚信经营、多方共赢，  
爱岗敬业、开拓创新，遵纪守法、廉洁奉公。

质量第一 顾客满意  
诚信经营 多方共赢



## 格力“三公三讲”原则

### 三公原则



公平公正



公开透明



公私分明

### 三讲原则



讲真话，干实事



讲奉献，成大事



讲原则，办好事

## 2025 年亮点绩效

### 经济绩效



营业总收入

**1,711.18** 亿元

归母净利润

**290.03** 亿元

现金分红总额 (含税)

**167.55** 亿元

每10股共派发现金股利 (含税)

**30** 元

### 公司治理



股东会召开次数

**3** 次

董事会召开次数

**6** 次

董事会成员出席率

**100%**

董事会中独立董事占比

**40%**

### 商业道德



反商业贿赂及反贪污培训

**33** 次

反商业贿赂及反贪污培训董事及员工覆盖率

**100%**

《廉洁从业承诺书》签署数量

**10,364** 份

### 创新研发



研发投入

**64.44** 亿元

研发投入占营业收入比例

**3.78%**

研发人员数量占比

**22.16%**

累计专利授权数量

**87,079** 项

其中发明专利授权数量

**32,317** 项

累计中国专利奖

**81** 项

牵头和参与制修订国内外标准共

**942** 项

其中国际、国外标准

**62** 项

累计拥有

**50** 项“国际领先”技术

### 产品与服务安全与质量



重大责任事故

**0** 次

产品召回发生次数

**0** 次

投诉解决率

**100%**

客户满意度

**99.97%**

### 员工管理



集体合同员工覆盖比例

100%

入选 2025

福布斯全球最佳雇主榜单

### 员工培训



员工培训总时长超

119 万小时

人均培训时长超

50 小时

### 供应链管理



对供应商进行冲突矿产调查

841 家

共追溯炼化厂和精炼厂

409 家

其中已获得 RMAP 认证

52%

### 环境管理



累计拥有绿色工厂

22 座

其中国家级绿色工厂

10 座

### 应对气候变化



温室气体排放总量

2,200,430

吨二氧化碳当量

同比减少

30.66%

### 电子废弃物管理



回收并处理废弃电器电子产品

855 万台 / 套

转化为再生铜料、铁料、铝料、塑料

18.32 万吨

### 能源管理



新建光伏发电

12 MW

集团光伏总装机容量

126.3 MW

光伏发电

1.15 亿度

实现减排

61,681 吨二氧化碳当量

## 2025 年荣誉奖项

### 品牌荣誉



2025 福布斯全球企业 2000 强  
--第 346 位

福布斯

2024 年度中国轻工业科技  
百强企业

中国轻工业联合会

2025 年人民日报海外网  
& GYBrand 全球品牌研究院  
“中国出海品牌 100 强指数”

人民日报海外网  
& GYBrand 全球品牌研究院

2025 全球最佳雇主

福布斯

2025EPR 履责创新先锋力量企业

第十八届电器电子产品生产者责任  
延伸制度与回收处理技术大会

2025 企业家太阳岛年会企业  
ESG 发展论坛--ESG 实践案例

2025 企业家太阳岛年会企业  
ESG 发展论坛

### 产品荣誉



2025 年日内瓦国际发明展金奖  
(高速直驱双横梁龙门加工中心  
GA-FMD3020)

世界知识产权组织、瑞士联邦政府

2025 年日内瓦国际发明展银奖  
(可逆向送风中央空调关键技术及应用)

世界知识产权组织、瑞士联邦政府

2025 年日内瓦国际发明展铜奖  
(格力馆藏用高效智控恒温恒湿成套机组)

世界知识产权组织、瑞士联邦政府

第 77 届德国纽伦堡国际发明展金奖  
(格力制冷抽油烟机)

德国纽伦堡国际发明展组委会

2025 年中国轻工业联合会  
科技进步一等奖  
(格力·至尊柜机)

中国轻工业联合会

2025 年中国节能协会节能减排  
科技进步特等奖  
(格力 GMV9 智岳多联式空调机组)

中国节能协会

# ESG 管理

## 利益相关方识别与沟通

格力电器积极与各利益相关方开展沟通，通过多种渠道收集利益相关方的要求与期望，实现与利益相关方的共同发展。



主要利益相关方	政府部门及监管机构	股东和投资者	客户	合作伙伴	员工	社会及公众
关注议题	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合规经营</li> <li>透明披露</li> <li>完善公司治理</li> <li>遵守商业道德</li> <li>应对气候变化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>守法合规经营</li> <li>知识产权保护</li> <li>透明披露</li> <li>风险管理</li> <li>完善公司治理</li> <li>遵守商业道德</li> <li>科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户关系管理</li> <li>产品质量与安全</li> <li>产品服务可及性</li> <li>产品保养与换新</li> <li>用户反馈与建议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守商业道德</li> <li>行业交流与发展</li> <li>供应链管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业健康与安全</li> <li>职业培训与发展</li> <li>员工权益保护</li> <li>员工沟通与民主管理</li> <li>员工关爱</li> <li>多元化与机会平等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>响应国家战略</li> <li>践行社会责任</li> </ul>
沟通方式与渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>领导及主管部门视察</li> <li>合规巡查及检查</li> <li>与当地政府代表定期举行会议</li> <li>论坛、会议及研讨会</li> <li>日常政策执行</li> <li>开展碳盘查、节能减排改造</li> <li>发展清洁能源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东会</li> <li>投资者交流会</li> <li>网上业绩说明会</li> <li>深交所“互动易”</li> <li>投资者热线</li> <li>公司调研</li> <li>电话咨询</li> <li>电子邮件</li> <li>定期报告及官网信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>官方热线</li> <li>服务小程序</li> <li>品牌公众号</li> <li>电商平台在线</li> <li>客户邮箱与来信</li> <li>客户满意度调查</li> <li>客户拜访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>甄选评估</li> <li>采购流程</li> <li>绩效评估</li> <li>与业务伙伴定期沟通（如电邮、会议）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训及入职培训</li> <li>电邮及意见箱</li> <li>定期会议</li> <li>员工表现评估</li> <li>员工活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>电邮</li> <li>电话</li> <li>公司公告</li> <li>社交网络平台</li> <li>公司网站</li> <li>社交媒体</li> <li>慈善捐赠及志愿服务</li> <li>社区活动</li> </ul>

## 重要性议题分析

报告期内，基于“利益相关方沟通-议题识别-议题评价-重要性确认”，有序开展重要性议题调研工作，以有效回应各利益相关方期望与诉求，持续提升 ESG 管理水平。

**利益相关方沟通**

与投资者、客户、政府机构及员工等各利益相关方保持常态化沟通。记录不同利益相关方的关注议题及具体内容，并回应相关方各项诉求。

**议题识别**

根据《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 3 号——可持续发展报告编制》、联合国 17 项可持续发展目标 (SDGs)、全球报告倡议组织 (GRI) 标准、主流 ESG 评级、国家政策、同行对标以及利益相关方沟通结果等，识别出与公司高度相关的 26 项议题。

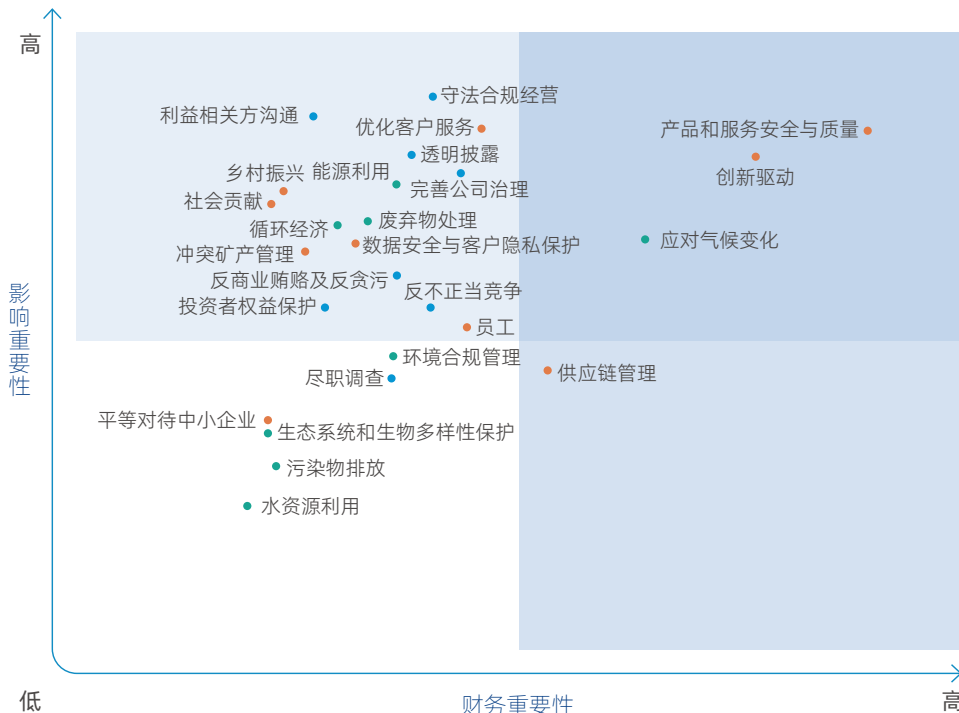
**议题评价**

2025 年，公司针对内部多个部门就环境、社会及公司治理议题开展调研，充分听取各部门对议题的意见及反馈。

**重要性确认**

基于与内外部相关方的调研结果，公司从影响重要性和财务重要性两个维度开展双重要性分析，绘制双重要性议题矩阵，明确本年度重点披露议题。公司管理层结合发展战略、相关方访谈沟通、外部问询反馈及行业发展趋势，对双重要性议题进行综合研判与最终确认。

格力电器 2025 年双重要性议题矩阵



治理类	社会类	环境类
1 守法合规经营	9 员工	19 能源利用
2 完善公司治理	10 创新驱动	20 水资源利用
3 透明披露	11 优化客户服务	21 废弃物处理
4 反不正当竞争	12 乡村振兴	22 应对气候变化
5 投资者权益保护	13 冲突矿产管理	23 环境合规管理
6 反商业贿赂及反贪污	14 产品和服务安全与质量	24 循环经济
7 尽职调查		25 污染物排放
8 利益相关方沟通		26 生态系统和生物多样性保护
	15 数据安全与客户隐私保护	
	16 供应链管理	
	17 社会贡献	
	18 平等对待中小企业	

# 01 合规治理

## 健全机制 护航稳健经营

公司始终将合规治理视为高质量发展的基石，坚持以制度建设为抓手，持续完善治理架构与管理机制。围绕治理架构优化、投资者关系管理、合规风控体系完善及商业道德建设等重点领域，不断夯实内部控制基础，强化风险防控，提升管理规范性与运营透明度，为企业稳健经营和可持续发展提供坚实保障。

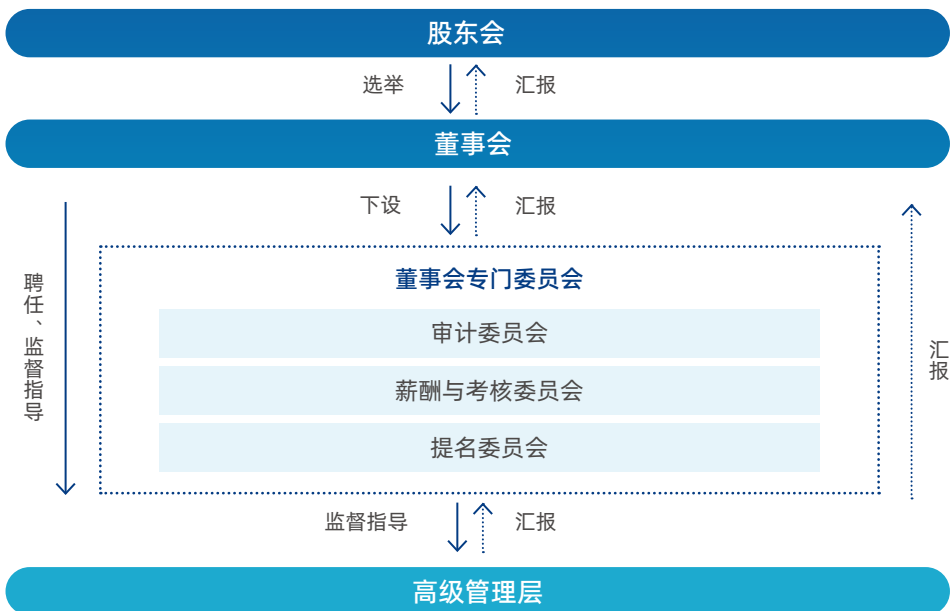
16 和平、正义与  
强大机构



# 公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规及监管要求，持续完善以董事会为核心的公司治理体系，明确各治理主体的职责边界，规范决策与监督机制。

公司治理架构图

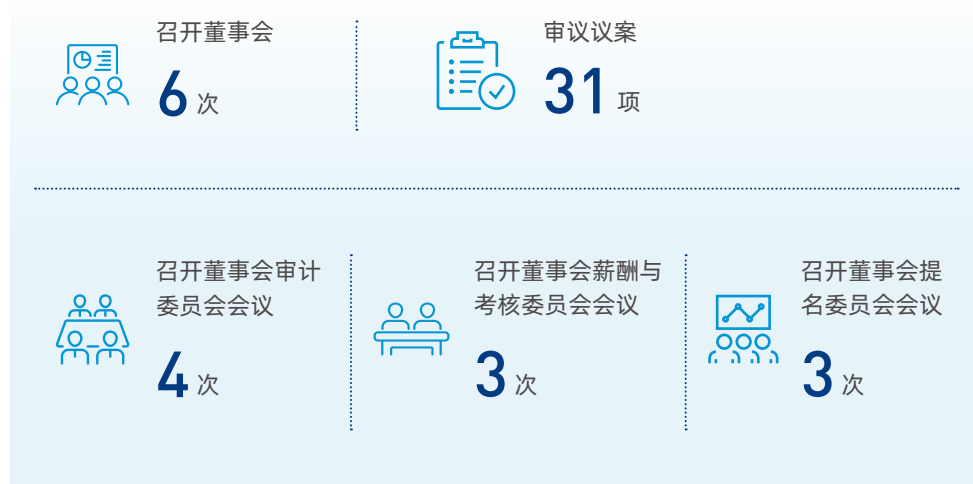


## 董事会及专门委员会规范运作

公司董事会的召集、召开及表决程序严格遵循《中华人民共和国公司法》等法律法规以及《公司章程》的相关规定，确保公司治理运行依法合规、有序高效。

公司董事及高级管理人员持续强化合规意识，定期参加监管机构、深圳证券交易所及公司内部组织的合规培训，不断提升履职规范性与风险防范能力。报告期内，公司召开董事会会议 6 次，审议议案 31 项，全体在任董事出席率为 100%，董事履职勤勉尽责，决策程序规范透明。

### 报告期内，公司



## 董事会多元化

多元化的董事构成有助于引入不同专业视角，增强董事会决策的科学性与稳健性。董事选任过程中，公司注重性别结构、专业背景与履职经验的合理搭配，现任董事团队的专业领域涵盖公司治理、财务管理、法律合规及家电行业等方向，多名董事具备丰富的企业管理、资本市场等实践经验。截至报告期末，公司董事会由 10 名董事组成，其中独立董事 4 名，占比 40%；女性董事 1 名，占比 10%。

姓名	类型	性别	年龄	学历	专业背景
董明珠	非独立董事	女	71	硕士	家电行业专家
张伟	非独立董事	男	49	本科	家电行业专家
张军督	非独立董事	男	65	大专	家电行业专家
舒立志	非独立董事	男	56	硕士	家电行业专家
钟成堡	非独立董事	男	40	硕士	家电行业专家
张秋生	独立董事	男	58	博士	会计专家
程明	独立董事	男	66	博士	/
李红旗	独立董事	男	63	博士	/
翁国民	独立董事	男	62	博士	法律风控专家
邵丽国	职工董事	男	47	硕士	/

## 董事及高管薪酬管理

根据《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》《珠海格力电器股份有限公司章程》，结合公司实际情况，公司制定《董事、高级管理人员薪酬管理制度》，通过建立科学有效的激励和约束机制，保证公司董事、高级管理人员依法履行职权。公司董事和高级管理人员的薪酬由基本薪酬、绩效薪酬和中长期激励收入等组成，其中绩效薪酬占比原则上不低于基本薪酬与绩效薪酬总额的 50%。公司将经营管理层薪酬与可持续发展绩效挂钩，考核涵盖质量管理、安全生产、合规管理等内容，通过激励约束压实管理责任，强化风险防控与执行力度，为企业高质量可持续发展提供保障。

同时，公司董事、高级管理人员违反义务给公司造成损失，或者对财务造假、资金占用、违规担保等违法违规行为负有过错的，公司应当根据情节轻重减少、停止支付未支付的绩效薪酬和中长期激励收入，并对相关行为发生期间已经支付的绩效薪酬和中长期激励收入进行全额或部分追回。



## 投资者交流

公司通过信息披露和投资者交流等方式，深化与投资者的沟通，提升公司治理水平，同时切实维护投资者权益和进一步传递公司价值。

## 投资者关系管理

根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司投资者关系管理工作指引》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》，公司制定《投资者关系管理制度》，规范投资者关系管理工作，促进证券市场及公司健康发展。

公司通过业绩说明会、深圳证券交易所“互动易”平台、投资者热线、电子邮箱等渠道，及时回应投资者关切；同时，结合实际情况开展投资者交流活动，组织投资者参观调研，促进投资者深度了解公司经营状况、业务布局及发展战略，构建与投资者的长期信任关系。

## 股东回报与分红

公司在持续推动自身稳健发展的同时，始终将回报股东置于重要位置。自1996年上市以来，公司累计股权融资52.69亿元，累计分红超1,887亿元（含2025年度分红），其中现金分红累计超1,587亿元，回购公司股份金额累计约300亿元。报告期内，公司累计现金分红总额为167.55亿元，其中（1）2025年中期利润分配现金红利55.85亿元（含税）；（2）2025年年度利润分配预案拟派发现金红利111.70亿元（含税，本次年度利润分配预案尚需提交公司股东会审议批准）。

## 信息披露

公司严格遵守《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第5号——信息披露事务管理》，并依据《信息披露管理办法》等内部制度，建立健全信息披露管理机制，确保信息披露真实、准确、完整、及时，依法履行信息披露义务，保障投资者公平获取公司相关信息，维护市场秩序的公开、公平、公正。截至报告期末，公司已连续五年在深交所信息披露年度考核获评A。

报告期内，公司



召开股东会

3次



召开业绩说明会

1次



回复深交所“互动易”平台提问

522次



接听投资者热线

980余次

报告期内，公司



发布定期报告

4份



发布临时报告

109份

## 风险管理

公司持续完善合规内控与风险管理体系建设，将风险防控、合规经营与内部控制作为保障公司稳健运行和高质量发展的重要基础，通过明确的治理架构和制度化管理机制，推动风险管理要求在经营管理中的有效落实。

公司遵循《中华人民共和国公司法》及相关法律法规，制定并实施《风险与机遇管理办法》《珠海格力电器股份有限公司内部控制制度》《珠海格力电器股份有限公司内部审计制度》等制度文件，对内控目标、管理职责、审计监督及风险识别流程作出明确规定，以保障资产安全完整，提升经营效率。

在治理架构方面，公司董事会下设审计委员会，负责监督及评估公司的内部控制；公司同步设立审计部，负责对业务活动、风险管理和内部控制运行情况开展监督检查，形成职责清晰、运行协同的内控与风险管理机制。公司已取得 ISO 22301 业务连续性管理体系认证证书。



业务连续性管理体系认证证书

## 风险与机遇管理机制

为实现对公司 ESG 相关风险<sup>1</sup>的有效监管，公司围绕已建立并运行的质量、环境、职业健康安全、信息安全、隐私保护、业务连续性、供应链安全、反贿赂与商业道德等管理体系，系统开展风险与机遇识别、监控与评审工作，持续关注并回应相关方的期望与要求。

在具体运行层面，公司建立《风险因素提示清单》及与公司发展阶段相匹配的《风险评估标准》。总部各内部机构及控股子公司需依照统一要求开展风险识别、评估与预防，并按照统一口径对风险进行量化评分与优先级排序，形成《风险评估信息表》。内控工作小组定期组织各单位更新风险评估结果，并对风险管理执行情况开展监督与检查，推动风险管理体系持续优化与改进。



## 内部控制与审计监督

公司按照《企业内部控制基本规范》及其配套指引要求，持续推进内控合规评估工作，明确董事会、审计委员会、经营管理层在内部控制中的职责分工，使内控工作与日常经营活动紧密结合，实现风险管理的闭环运行。

2025 年，公司以“风险导向、全面覆盖、重点突出”为原则，以“强内控、防风险、增双效”为目标，基于充分调研和科学风险评估制定年度审计计划，组织开展专项审计、经济责任审计和经营管理审计，对采购、生产、销售、财务、基建、资产管理等关键业务实现全覆盖，并定期对子分公司开展全面审计，持续深化集团化管控。

报告期内，纳入内控评价范围的单位资产总额占公司合并财务报表资产总额超过 90%，营业收入占合并营业收入总额超过 90%。公司围绕审计发现问题，形成“问题发现-责任认定-整改督办-效果验证”的闭环整改机制，通过系统性审计监督与内控优化，不断提升内控运行质量和审计效率。

同时，公司每年聘请第三方专业机构对内部控制体系的合规性与有效性进行独立评估，并结合内外部环境变化、组织架构调整及管理要求更新，对内控体系进行动态完善，以更具适应性的管控机制护航企业稳健发展。

<sup>1</sup> 具体重大风险及对公司财务状况具有重要性影响的 ESG 相关风险，将在本报告后续相关章节中作进一步披露。



## 商业道德审计与监督

公司将商业道德建设及反商业贿赂管理纳入内部控制与审计监督体系，明确对相关制度执行情况开展持续监督。依据《格力电器商业道德行为准则》《珠海格力电器股份有限公司反腐败和反贿赂政策》，公司审计部定期对全部业务运营范围内的各级机构、控股子公司及相关经营活动的商业道德准则执行情况实施审计。

公司贯彻合规经营，严守诚信、廉洁自律的核心理念，结合内部控制运行、财务信息真实性与完整性以及重点岗位、关键业务环节的廉洁风险情况，针对不同业务领域的经营特点，对相关政策的执行效果进行定期评估，并对潜在商业道德风险进行识别，将风险相对集中的环节作为审计重点，推动问题整改与制度优化。公司通过审计监督与内控改进相结合的方式，持续提升商业道德管理的有效性与规范性。

### ◎ 举报人保护

公司设立纪检监察办公室，并制定《纪检监察管理办法》《举报管理办法》等制度文件，对纪检监察职责、工作流程、举报受理与调查处理要求等作出明确规定，为相关工作规范、有序开展提供制度依据。公司为员工及相关方提供反映问题的举报渠道，渠道覆盖多种方式，确保信息传递畅通。

为保护举报人合法权益，公司在制度中明确回避与保护条款，对举报人身份信息和举报内容予以保密，严防打击报复行为，营造敢于监督、依法监督的良好环境。

### 举报渠道

**总裁信箱：**公司在各部门、食堂、门岗及工厂设立了30余个总裁信箱，供员工实时投诉举报

**廉洁从业类投诉举报邮箱：**jiancha@cn.gree.com

**投诉举报电话：**0756-8669807

### ◎ 廉洁文化建设

公司通过签署《廉洁从业承诺书》，明确员工在廉洁从业、合规经营方面应履行的责任与义务，强化个人自律和责任意识。报告期内，公司将廉洁承诺要求覆盖高级管理人员、中层干部及重要岗位工作人员，相关人员按年度签署《廉洁从业承诺书》，就遵守廉洁从业规范、履行廉洁管理责任作出明确承诺，以制度化方式压实个人责任，从源头防范违规行为和腐败风险。

公司持续推进廉洁文化建设，将纪律教育与风险防控相结合。围绕元旦、春节、中秋、国庆等关键节点，公司组织开展廉洁从业自查和主题宣传活动，通过制度宣贯、案例警示等方式，强化员工对廉洁从业要求的理解与认知。报告期内，公司累计印发廉政简报30期、纪检监察简报3期，持续释放从严管理信号。

在风险识别方面，公司通过年度廉洁从业自查与报告机制，对照廉洁从业相关规定逐项开展自查，识别潜在的商业贿赂和贪污风险点，并结合风险发生的可能性和影响程度，明确重点关注领域，为后续监督和整改提供依据。

公司面向全体员工（公司无兼职员工）及承包商开展商业道德与反商业贿赂相关培训，将廉洁从业要求纳入常态化培训与纪律教育安排。培训内容涵盖商业道德行为规范、廉洁风险提示、典型案例解读等，持续提升员工合规意识和风险防范能力。

#### 报告期内，公司



开展反商业贿赂及反贪污培训

**33** 次



反商业贿赂及反贪污培训董事及员工覆盖率

**100%**

# 02 精研提质

## 创新驱动 铸就品质标杆

格力电器始终秉持“创新是第一生产力”“追求完美质量”的发展理念，把科技创新与品质管理作为核心竞争力的重要来源。围绕攻坚研发强创新、精雕品质创卓越、数智转型焕新态、严护数据筑安全等重点方向，持续提升研发实力，完善质量管理体系，推进数字化与智能化升级，不断夯实技术实力与产品可靠性，着力打造行业领先的品质标杆，为企业长期可持续发展注入内生动力。

8 体面工作和经济增长 	9 产业、创新和基础设施 	12 负责任消费和生产 
--	---	--



# 攻坚研发强创新

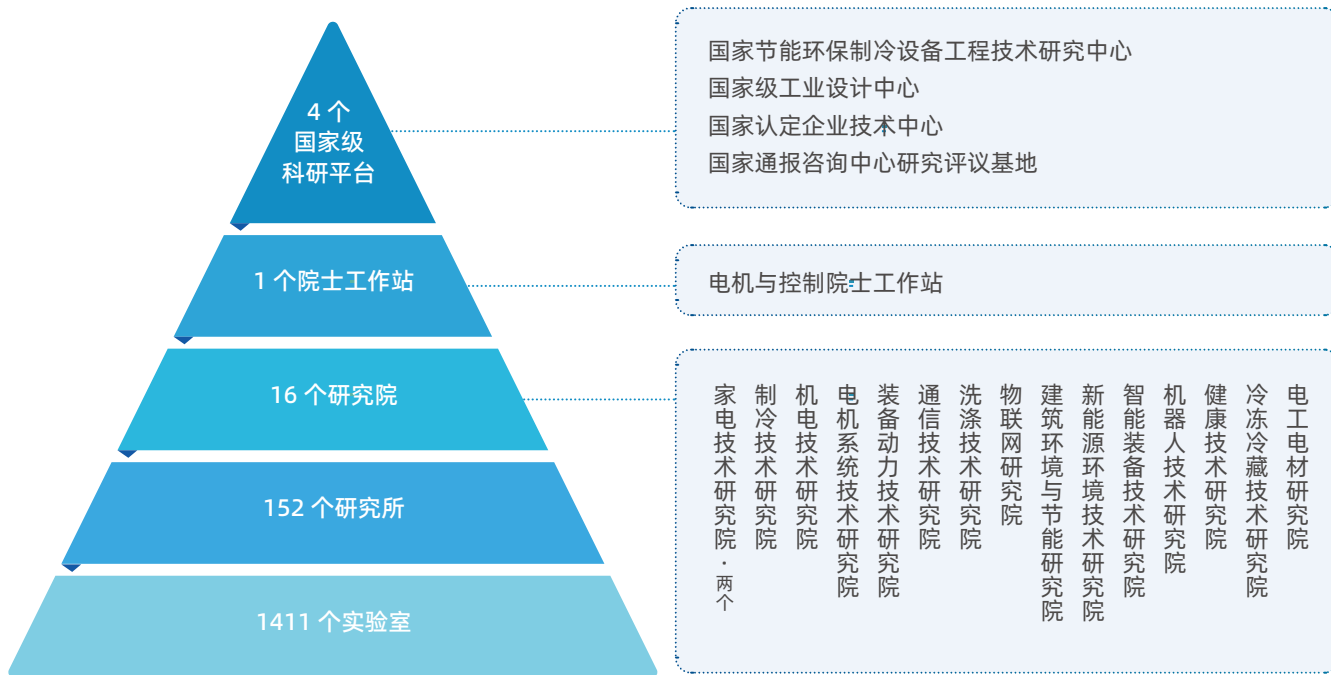
格力电器坚持“核心技术自主研发”的发展战略，建立“按需投入，不设上限”的科研管理机制，为持续开展技术创新提供制度保障。公司围绕战略方向推进研发与成果转化，并同步将知识产权保护纳入创新管理体系，通过制度建设、组织配置与实践落地，支持技术成果的规范管理 with 价值实现。相关工作已逐步嵌入产品规划、研发管理与业务运行过程，成为公司长期发展的重要基础。

## 治理

公司研发创新工作由经营管理层统筹负责，下设研究院、实验室等多个部门开展相关工作；此外，公司设立研发创新管理部门，实现研发资源的有效配置，发挥研发成果的协同作用。公司制定和实施《项目运作管理办法》《产品开发管理办法》等制度，对项目立项、开发流程及成果转化等关键环节进行系统规范，将制度要求嵌入创新活动全过程，提升创新管理的规范性与可执行性。通过架构与制度的协同运行，公司不断强化研发创新的统筹能力与实施效率，推动创新成果加快转化与应用，为业务发展持续注入动力。






## 科研平台金字塔体系






## 战略

经过议题重要性识别，该议题对于公司具有财务重要性。为加强对该议题的管理，公司分析了公司在该议题上可能面临的风险和机遇，并制定了相应的应对措施。

### 研发创新风险及机遇清单

风险名称	具体描述	影响时间 <sup>2</sup>	应对措施
 技术迭代风险	行业技术更新速度加快，若部分技术路线或产品被替代，可能导致既有研发投入回报周期延长，阶段性推高研发成本并影响项目投资回收。	中期	加强前沿技术研判，多技术路线并行布局，提升研发决策审慎性，降低单一路径投入风险。
 核心技术竞争风险	行业竞争加剧及技术同质化可能削弱产品差异化优势，对产品毛利率和市场份额形成一定压力。	中期	加强核心部件自研能力，推进高价值专利布局，提升技术壁垒与产品差异化程度。
 技术合规风险	能效、环保、安全等标准持续提高，若产品未及时适配，可能带来整改成本上升、产品上市节奏放缓或销售受限，对收入与成本结构产生影响。	短、中期	提前跟踪国内外法规与标准变化，将合规要求前置纳入研发阶段，提高产品适配能力。

机遇名称	具体描述	影响时间	应对措施
 低碳技术机遇	国家“双碳”政策持续推进，高效能、低碳产品与系统解决方案需求增长，有助于提升节能产品销量与产品溢价水平，对营业收入结构优化和现金流改善形成支撑。	中、长期	加强节能空调、热泵、低 GWP 制冷剂、AI 节能控制等技术研发，推进相关产品规模化应用。
 智能化升级机遇	智能家电与系统化解决方案需求提升，有助于提升产品附加值与客户黏性，形成差异化竞争优势，支持收入增长与盈利能力提升。	中、长期	布局智能芯片、智能家居平台、楼宇数智化系统等方向，推动产品与系统级解决方案协同发展。
 健康消费机遇	健康相关产品需求增长，有助于拓展产品品类与应用场景，对收入规模及业务多元化形成支撑。	中、长期	推进健康家电相关技术研发，完善产品矩阵，强化市场推广与渠道布局。

<sup>2</sup> “短期”指报告期结束后 1 年以内，“中期”指报告期结束后 1-3 年，“长期”指报告期结束后 3 年以上，对应不同技术成熟度、成果转化及长期竞争力形成周期。

## ◎ 研发创新战略体系与方向

为系统推进研发创新管理，公司构建并持续完善以“一心二链三基四有”为核心的研发创新战略框架。该框架从理念引导、活动运行、组织支撑与成果导向四个层面，对公司创新活动的治理逻辑、运行机制与价值目标进行整体设计，为技术研发、成果转化与创新实践提供制度化基础。

### 研发创新核心战略

#### “一心二链三基四有”

**“一心”** 指理念体系，是“坚持自主创新，实施领先者战略”的简称。

**“二链”** 指活动体系，是“创新链和可持续价值链”的简称。



**“三基”** 指组织体系，是“高水平技术创新平台、全方位创新管理机制、高质量研发人才队伍”三大基础支撑的简称。

**“四有”** 指成果体系，是格力通过创新实践打造的“自我超越的创新文化、健全的研发体系、领先的核心技术与标准、全方位的产品体系”四项成果的简称。

## 低碳化战略

围绕节能减排与绿色转型，公司在产品能效提升、系统级节能与低 GWP 制冷剂替代等方面持续推进技术落地。

### 节能技术创新

持续从促进技术革新，促进设备高效节能，逐步攻克了“1 赫兹变频”“永磁同步变频”等技术难题，并将空调技术与光伏、储能相结合，推出“零碳源”空调技术。

### 系统能效升级

通过动态能效优化算法，实现产品从设备、系统节能到运行长效节能的技术升级。基于“宽域高效 AI 多联机关键技术”的相关研究成果，公司产品实现实时能效感知与动态调控，获得中国节能协会节能减排科技进步特等奖。

### 环保冷媒应用

响应全球环保倡议及《蒙特利尔议定书》及其修正案，持续推进 R32、R290 等低 GWP 制冷剂应用，相关技术已在空调、热泵热水器、除湿机、冷冻冷藏等产品中实现落地。

### “基于实时性能的宽域高效 AI 多联机关键技术”应用

相关技术围绕实时能效感知、冷媒调控与 AI 决策展开研发，应用于商用多联机产品。根据项目披露数据，系统综合能效 APF 达到 6.45，平均节能率超过 25%。该项目于 2025 年获得中国节能协会节能减排科技进步特等奖。



中国节能协会节能减排科技进步特等奖

### 公司自研产品入选《国家工业和信息化领域节能降碳技术装备推荐目录》

公司自主研发的光储直流化空调系统关键技术、风冷式智能双循环机房空调机组及新一代并联高效变频模块机入选《国家工业和信息化领域节能降碳技术装备推荐目录（2025 年版）》，助力重点行业领域技术改造升级和大规模设备更新。

### “温湿鲜多维智能控制空调器关键技术研究及应用”产业化

相关技术围绕冷暖分区送风、加湿与新风融合调控与云边协同智能控制技术展开研发，应用于家用空调产品。根据项目披露数据，人体活动区域舒适性显著提升，垂直空气温差小于 0.1℃，CO2 浓度下降速率提升 22%，打造舒适健康高效智能空调产品。该项目于 2025 年获得中国轻工业联合会科技进步一等奖。



格力·至尊柜机

### 公司自研产品入选《中国制冷学会节能降碳与环保产品（技术）目录》

公司自主研发的旋转四缸容积式液态制冷剂泵、基于低碳动态运行及冷暖分送的高效舒适空调、空气源高效智慧冷热站系统，入选《中国制冷学会节能降碳与环保产品（技术）目录》，助力建筑与工业领域绿色低碳转型。

## 智能化战略

围绕系统互联、产品智能化方面，公司持续推进平台建设与技术应用。

系统  
层面

围绕楼宇与园区场景，构建“泰山”楼宇数智化平台，支持机电系统协同控制与能效优化。

产品  
层面

在产品层面，智慧节能、舒适感知、语音识别等技术已应用于多类家电产品。

### 格力“泰山”楼宇数智化平台项目

报告期内，公司推出“泰山”楼宇数智化平台，该平台由楼宇智控系统和全流程高效机房系统组成，可接入海量机电设备，组网灵活高效。2024年，“泰山”楼宇数智化平台获中国质量协会质量技术奖一等奖。目前已在办公楼、园区、酒店、医院、轨道交通等5000多个工程中得到应用，推动建筑行业向数智化、绿色化、高效化方向升级。



格力“泰山”楼宇数智化平台

## 健康化战略

围绕空气健康、水健康与食品健康，公司将相关技术应用于多类产品与场景。

### 空气健康领域

除菌、抑菌、甲醛去除等技术应用于空调与环境电器。

### 水健康领域

“双芯六级精滤系统”已应用于净水产品，并提出全屋净水解决方案。

### 食品健康领域

相关保鲜与烹饪控制技术已应用于冰箱与厨房电器产品。

### “风不吹人”中央空调技术应用

“真知灼见”中央空调采用基于冷热分送需求的可逆向送风系统，通过上下送回风控制实现垂直温度分布均匀。相关技术于2025年通过鉴定，获“国际领先”认证并获艾普兰创新奖。



格力4款产品获艾普兰创新奖

公司始终牢牢紧扣“低碳化-智能化-健康化”三位一体的创新战略方向，稳步推进各项研发成果落地，让技术优势切实融入产品生产、制造流程以及各类服务场景当中。报告期内，公司凭借过硬的技术实力与出众的产品创新能力，得到了众多外部专业机构的肯定与认可，累计斩获科技类奖项及荣誉共计57项，用实打实的成绩印证了企业深耕创新、坚守品质的发展理念。

## 影响、风险和机遇管理

公司依托统一的风险与机遇管理体系，结合行业环境变化、政策导向及自身业务发展情况，对创新活动可能面临的不确定性进行持续识别与研判。相关识别工作主要基于对产业政策、技术趋势及市场环境的跟踪分析，并结合研发体系与技术团队的专业判断，在技术规划、产品立项、技术评审及重大研发项目论证等环节同步开展。

在具体管理实践中，公司通过持续投入核心技术研发，应对技术迭代加快和行业竞争加剧带来的风险，同时在研发过程中同步关注知识产权布局与合规管理要求，将专利挖掘、侵权风险识别及成果规范管理等内容嵌入研发管理流程。与此同时，公司在研发阶段关注能效标准、环保法规及产品安全等外部合规要求变化，提升创新成果对监管环境和市场变化的适配能力，为创新战略的稳步推进提供支持。



## ◎ 创新研发能力建设

公司围绕研发创新需要，持续加强研发团队建设，通过完善人才结构与能力培养，为技术创新提供人员支撑。

### 多途径鼓励全员创新：

- 项目制考核和科技创新奖励机制，激发创新积极性；
- 人才补贴：高层次人才、珠海市产业青年优秀人才；
- 员工持股计划：推出员工持股计划，覆盖核心研发团队，充分激发员工潜力，促进公司高质量发展；
- “格力创研汇”：通过开展技术沙龙、技术论坛、成果展示、科技竞赛等系列科技创新活动，共享技术信息，孵化创新项目；
- 全员创新机制：通过提案改善，营造浓厚科创氛围；
- 提供良好的工作环境和福利待遇，吸引和留住优秀人才；
- 鼓励员工参加国内外学术会议和技术交流，拓宽视野，提升技术水平。



## ◎ 协同与外部合作创新实践

围绕国家重点技术领域与行业共性问题，公司持续参与产学研协同创新，与高校、科研机构及产业链相关主体开展多种形式合作。

报告期内，公司参与多个国家重点研发计划专项项目：



作为课题负责单位，与国网江苏省电力有限公司联合承担国家重点研发计划“质子交换膜燃料电池与热泵耦合电力 - 蒸汽联产关键技术”项目，面向大温升宽工况燃料电池余热高效提质需求，开展燃料电池直驱的增压沸腾蒸汽热泵机组研发，解决多源余热提质难及负荷波动响应问题，实现高品位蒸汽的高效、稳定供给。

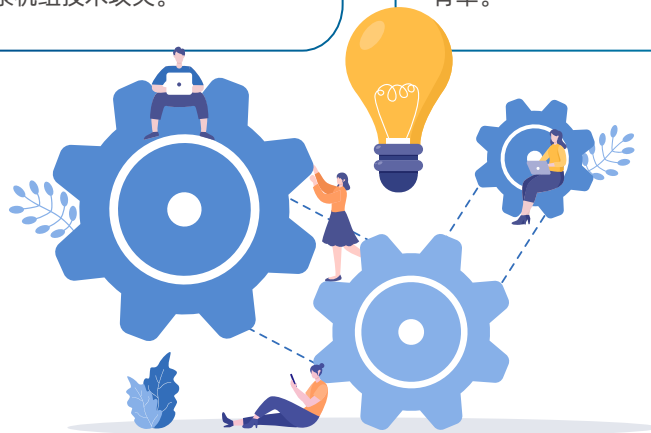


公司参与由清华大学牵头的国家重点研发计划“建筑机电设备柔性响应关键技术研究及装备研发”项目，针对建筑 - 电网供需互动响应速度快、调节精度高等需要，开展柔性多联机、集成式冷站设备、热泵热水机等机电设备研发，实现建筑机电设备柔性用能的精准调控与快速响应。

除具体项目合作外，公司已与 100 余家高校、科研院所及上下游企业建立长期合作关系，合作内容涵盖节能技术、动力系统、智能制造及关键装备等领域。相关合作既服务于国家科技任务，也支持公司中长期技术储备与能力建设。

○ 2025 年 1 月，公司参与由重庆大学牵头的国家重点研发计划“城镇污水处理系统减污降碳协同及污水热源利用关键技术与装备研究”项目，负责污水热源高效利用关键技术与装备研发，围绕热力特性优化、新型压缩机及换热器结构设计等方向，推进污水热源热泵机组技术攻关。

○ 2025 年 10 月，凯邦电机联合高校及行业机构研发的“高品质磁场调制电机拓扑及应用”项目获得中国机械工业技术发明一等奖。相关技术在过载能力、转矩稳定性等关键性能指标上取得显著提升，成果已实现规模化应用，并在矿用输送电机领域保持领先市场占有率。



## ◎ 创新应用举措

公司持续推动技术能力向真实业务场景延伸，通过示范应用、产品验证与行业协同，促进创新成果从实验室走向规模化应用。



## ◎ 绿色产品设计

格力电器秉承“让天空更蓝、大地更绿”的理念，始终遵循绿色、节能原则开展创新研发及生产制造，坚持“合理使用能源，提高能源利用效率”的方针，并提出“绿色设计 - 绿色制造 - 绿色回收”的循环发展模式，持续投入绿色环保与节能减排相关技术改造项目，将绿色要求逐步嵌入产品与制造体系。目前，共计有 25 个产品设计获得广东省名优高新技术产品。

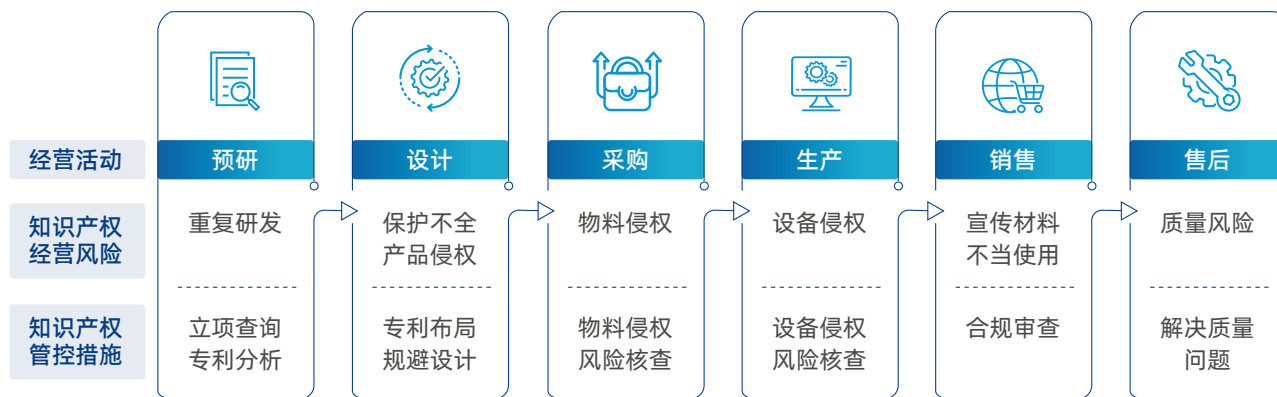
- 高效直流变频中央空调通过变频调节压缩机技术实现 10%-100% 容量无级调节，全年性能系数 (APF) 突破 5.4，远超国家标准一级能效要求；
- 搭载格力自主研发的 AI 动态节能科技的空调全年动态能效提升 15.8% 以上，全年耗电量降低 13.6% 以上，以全场景智能适配技术打破季节、温度、时长等限制，真正实现开机就省电，越用越省电；
- 作为行业绿色标杆的“分体变频热泵式挂壁式房间空调器”，凭借全链路绿色设计与高效节能技术成功获批绿色产品认证证书，以技术创新驱动绿色消费变革。



## ◎ 知识产权保护

公司结合发展愿景制定知识产权战略及管理体系，将其纳为经营管理的重要内容。公司严格遵守各运营所在地适用的知识产权法律法规，结合自身业务特点，持续完善知识产权相关制度，制定并执行《企业知识产权管理办法》《专利管理办法》《商标管理办法》等内部制度，对专利申请、维护、运营及成果转化等流程作出明确规范，并嵌入研发管理与日常经营流程。公司同步推进集团子公司知识产权管理体系建设，相关制度在下属单位持续落地实施。目前，格力电器及下属子公司共有 7 家单位入选国家知识产权示范企业，17 家入选国家知识产权优势企业。

格力电器全生命周期知识产权管理体系



公司设有专职知识产权管理部门，配备 500 余名专利工作人员，其中含 70 余名管理专员及 400 余名技术研发部门兼任专利技术人员，覆盖集团主要研发与业务单元，负责专利挖掘、布局、管理与转化等相关工作，并与研发体系保持协同运行。在此基础上，公司成立“格力电器专利委员会”，建立基于专利情报的创新管理机制，组织开展专利监测与技术研判。报告期内，通过月度专利预警与创新监测，形成并推送近百项技术分析成果；同期，围绕家电功能技术、智能家居技术路径及跨领域技术应用等主题，组织多场专利信息发布会。

### 专利信息发布会推动研发选题与技术路径共识

报告期内，公司围绕重点产品技术布局，组织开展多场专利信息发布会，系统梳理家电核心功能相关的专利布局情况与技术演进趋势。首期发布会以“家电爆款功能”为主题，结合内部及行业专利数据，构建功能技术演进图谱，对不同技术路线的发展节点、成熟度及应用场景进行集中展示，并就关键技术方向与研发团队开展现场交流。发布会吸引来自多个研发单位的工程技术人员参与，现场互动参与率达85%。



专利信息发布会

公司通过多种形式推进知识产权理念在组织内部的传播与落实，相关工作围绕研发一线的实际需求开展，逐步形成常态化的沟通与学习机制。2025年，组织实施系列知识产权课程培训，课程内容涵盖专利新颖性判断、提案撰写规范、侵权规避、信息情报支持创新等实务内容，采用线上与线下相结合方式开展，部分课程已纳入研发团队日常学习安排，专利信息分析、TRIZ等方法工具逐步进入研发设计与技术讨论过程，累计参训超过3,000人次。

### 知识产权专题培训嵌入研发流程管理

公司面向全集团研发单位组织实施《知识产权专题培训》项目，培训分两阶段推进，共设置9门课程，内容涵盖专利新颖性判断、技术方案提炼与提案撰写规范、侵权风险识别与规避路径、专利信息与情报支持产品创新等实务模块。培训采用线下集中授课与线上直播相结合的方式开展，本次培训项目累计参训超过800人次，覆盖主要研发中心与重点技术团队。培训结束后，部分研发部门将专利检索与创新性分析要求纳入项目立项与技术评审流程，相关方法工具同步进入内部研发指引文件，逐步形成与现有研发管理制度相衔接的操作规范。



专利信息发布会

公司持续推进知识产权管理数字化建设，已形成覆盖研发情报分析与专利全流程管理的一体化平台体系。

- 研发部门建设科技创新情报平台，按照“产品-部件-零件-功能”结构梳理技术体系，形成近4,000个技术分类目录，支持研发人员快速检索专利信息与研判技术方向。
- 公司上线企业全流程知识产权管理系统，设置16个管理模块，集成专利检索、申请与维护、价值评估、专利导航及运营等功能，实现流程与文档电子化管理，并与项目管理平台、PDM系统及专利代理机构平台实现数据对接。



知识产权已成为科技创新与产业竞争的重要制度基础，也关系到公平有序的市场环境建设。公司结合自身业务实践，将知识产权保护视为企业长期发展的重要组成部分，在经营活动中逐步形成了尊重他人权利、引导行业规范、依法维护自身权益的基本原则，并围绕相关理念持续推进具体制度与行动安排。



尊重他人的知识产权

公司深知创新的不易，在尊重他人知识产权方面投入了大量精力，建立多级知识产权防风险核查制度，对每个产品出厂前均进行知识产权风险排查。实现专利侵权零败诉。



引导行业尊重知识产权

作为空调行业的龙头企业，公司通过组建中国空调产业知识产权联盟，积极引领行业知识产权保护。引导行业尊重知识产权。对上游企业实施知识产权托管帮扶，提高其专利质量，降低侵权风险；对同行业企业通过专利许可、转让，引领行业技术发展；对下游企业通过专利许可，提升了用户的消费体验。



勇于维护自己的知识产权

创新成果如被大量恶意复制，会沉重打击企业创新的积极性，会严重破坏国家“鼓励发明创造”的创新环境。为维护企业正当权益，公司对屡次、恶意的侵权行为提出侵权诉讼。公司倡导“尊重他人知识产权、维护自身合法权益、共铸良好营商环境”。



维护公司品牌形象，保障消费者合法权益

公司构建了“全链条、多维度”的立体品牌维权模式，通过线上平台监测与线下执法联动，精准识别并打击假冒伪劣产品，维护品牌公信力。该模式整合市监局、公安及电商平台资源，建立快速响应机制，实现侵权线索快速处置，有效遏制市场乱象。强化了公司“掌握核心科技”的品牌形象，切实保障消费者权益，让消费者安心选购、放心使用，推动行业健康有序发展。

公司在知识产权与技术创新相关领域获得多项国内外专业认可，并参与相关产业协同机制建设。

国内

- 首批国家知识产权示范型企业
- 国家专利运营企业
- 发起成立中国空调产业知识产权联盟，并担任首届理事长单位
- 2025 年获批全国首批“智能家电产业知识产权运营中心”，助推行业创新和发展

国际

- 日内瓦发明展金奖
- 纽伦堡发明展金奖



# 指标与目标

## 管理指标

### 报告期内：

- 获得“国际领先”技术 4 项
- 知识产权培训涉及 3,107 人次
- 专利申请数量为 9,411 项
- 发明专利申请数量为 6,084 项
- 发明专利授权数量为 6,434 项
- 参与并发布标准 85 项

### 截至报告期末：

- 获得“国际领先”技术 50 项
- 专利申请数量为 138,935 项
- 发明专利申请数量为 76,928 项
- 发明专利授权数量为 32,317 项
- 软件著作权 100 项
- 累计获中国专利奖 81 项，其中发明金奖 3 项、外观金奖 4 项
- 累计获日内瓦发明展金奖 16 项、纽伦堡发明展金奖 13 项
- 唯一一家连续十年进入中国发明专利授权量前十的家电企业
- 牵头和参与制修订国内外标准共 942 项，其中国际、国外标准 62 项



## 管理目标



发明专利授权量全国前十

## 2025 年度目标进展



已达成

# 精雕品质创卓越

公司围绕“让世界爱上中国造”的愿景，构建具有自身特色的质量管理体系，将产品与服务安全、质量稳定性作为长期核心管理议题，形成覆盖产品全生命周期的管理机制，并通过制度建设、体系运行和持续改进，保障质量管理要求在业务运行中的落地实施。

## 治理

公司产品与服务的安全及质量管理工作，由常务副总裁（首席质量官、质量安全总监）统筹负责，分管质量的总裁助理协助相关工作。围绕质量管理核心职能，设置筛选分厂与外协外购件管理部、质量控制部等专业部门，分别负责外购物料质量与供应商管理、生产过程质量管控及问题整改落实等工作，相关职责贯穿产品设计、采购、制造、销售与服务等关键环节。






公司制定《产品质量检验和生产过程质量管理办法》《产品抽查检验管理办法》等覆盖产品全生命周期的质量追溯制度，实现从原材料采购到成品交付全过程可追溯，为质量问题识别、责任界定和持续改进提供基础支撑。针对特殊领域产品，公司按照对应行业质量管理体系执行，确保相关产品符合更高等级的安全与质量要求。公司已获得 ISO 9001 质量管理体系认证与 ISO 10012 测量管理体系认证。





在日常运行中，公司通过各业务板块每周召开的质量例会，对质量问题、风险事项和整改进展进行持续跟踪，相关信息作为经营管理的重要决策参考，确保质量管理要求在各业务环节的有效落实。报告期内，公司未发生任何产品和服务相关的安全与质量重大责任事故。



# 战略

## 产品与服务质量风险及机遇清单

风险名称	具体描述	影响时间	应对措施
 质量目标与过程控制失效风险	若质量指标设定不合理、异常识别滞后或过程控制不到位，可能导致批量性问题未被及时发现，增加返工返修、退换货及售后支出，影响客户信任。	短期	建立质量例会、质量日报监控机制；通过 D-CTFP 方法和“质量预防五步法”强化问题前移与闭环管理。
 供应商质量波动风险	外协外购件质量不稳定可能引发批量质量异常，带来索赔成本上升、库存损耗及潜在召回风险，影响毛利水平。	短、中期	设置外协外购件管理部；将供应商质量纳入管理流程；上线质量追溯与索赔系统，实现责任快速定位。
 产品追溯不足风险	若关键物料与整机追溯链条不完整，可能导致问题范围难以界定，扩大损失范围，增加合规与声誉风险。	短期	打通 MES、物流、防错系统数据，实现物料与条码精准关联，强化全过程追溯能力。
 人员能力不均与流动风险	检验人员能力差异或流动较大，可能削弱质量把关能力，影响产品一致性，增加隐性质量成本。	中期	开展“质量大练兵”、技能培训与考核机制，明确岗位能力标准，强化过程监督。
 产品召回应对不足风险	若召回流程不清晰或跨部门协同不足，突发事件处置效率降低，可能放大合规风险与品牌损失。	中期	制定产品召回管理制度；每年开展模拟召回演练；形成质检、技术、生产、客服等多部门协同机制。

机遇名称	具体描述	影响时间	应对措施
 消费者质量意识提升带来的品牌机遇	随着消费者对产品安全、耐用性和服务体验要求持续提高，高质量产品与稳定服务有助于增强品牌溢价能力和客户忠诚度，支撑收入结构与毛利水平的长期稳定。	中、长期	构建覆盖全生命周期的质量管理体系，持续优化产品一致性与稳定性，强化客户反馈闭环。
 监管趋严与行业标准提升机遇	产品质量、安全与合规监管持续趋严，对具备成熟质量体系的企业形成相对优势，有助于降低合规风险并提升市场竞争壁垒。	中期	完善质量管理制度，推进质量追溯、召回演练及全过程管控，提升体系成熟度。
 制造业数字化转型带来的质量管理升级机遇	行业数字化转型推动质量管理由经验型向数据驱动型演进，通过系统化采集与分析可降低缺陷率、返工率和售后成本，改善经营效率。	中期	推进质量信息化系统建设，强化数据监控、分析与追溯能力，提升管理效率。
 绿色制造与可持续消费趋势机遇	高质量、耐用性强、可靠性高的产品更符合绿色消费趋势，有助于延长产品生命周期，降低全生命周期成本，增强长期市场认可度。	长期	将质量管理嵌入产品设计、制造与服务全过程，提升产品稳定性与可靠性。

## 影响、风险和机遇管理

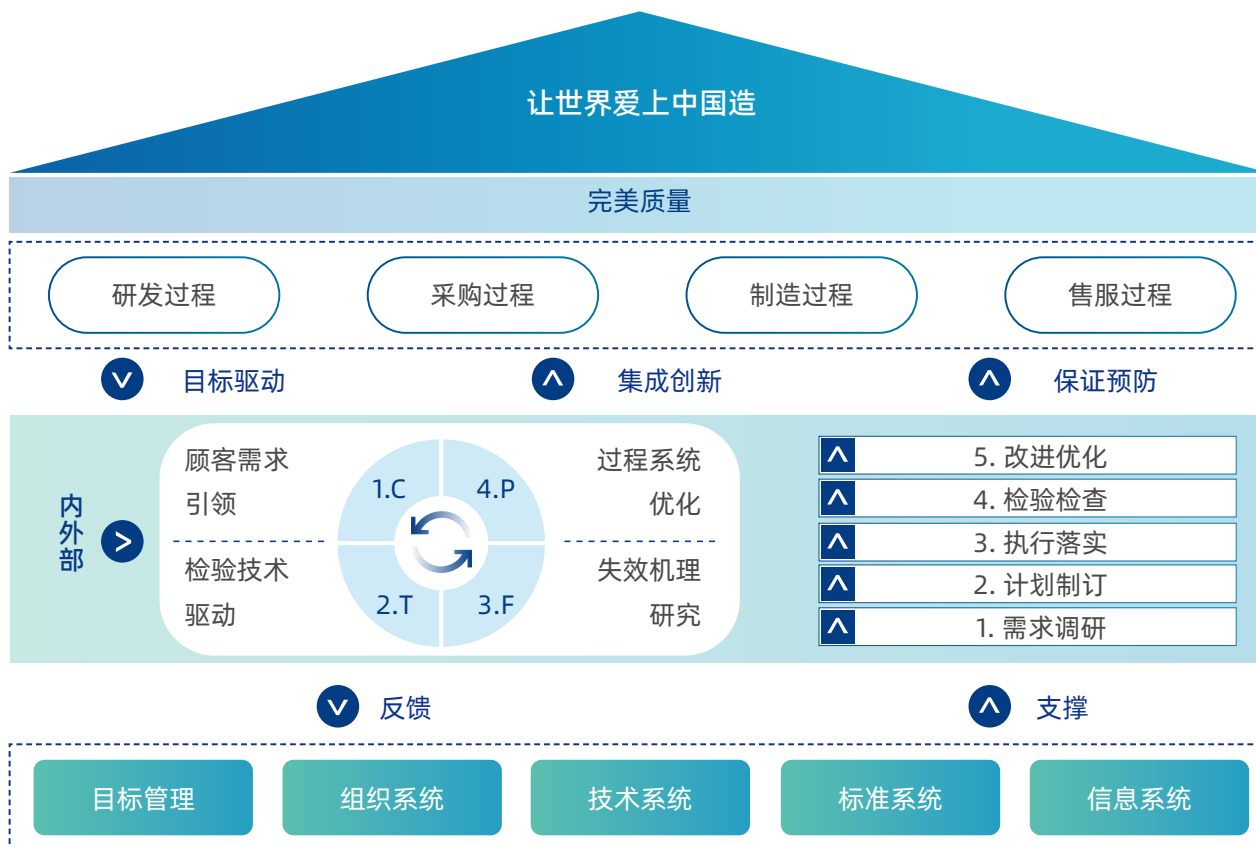
公司在统一的风险与机遇管理框架下，将质量相关风险识别与改进机制嵌入日常运营管理。质量风险主要通过质量信息系统监测、质量例会沟通、专项检查及模拟演练等方式进行识别，并在生产运行、供应链管理和售后服务等环节持续跟踪实现闭环管理。

在风险应对方面，公司通过完善产品追溯体系、强化供应商质量管理、深化质量信息化监测以及实施专项质量改进活动，推动问题整改与经验沉淀，形成闭环管理机制，有效降低系统性质量风险发生概率。同时，质量管理能力的持续提升有助于增强用户信任与品牌稳定性，为公司长期稳健发展奠定坚实基础。

### ◎ 质量管理体系建设

围绕“追求完美质量，创立国际品牌，打造百年企业”的质量方针，公司以“零缺陷”和“无需售后服务才是最好的服务”为质量目标，并逐步形成以“严、实、新”为核心的质量文化。在此基础上，公司构建具有自身特色的“完美质量管理模式”，以顾客需求为导向，通过自主提出的“质量技术创新循环（D-CTFP）”和“质量预防五步法”，推动质量管理由经验驱动向方法论驱动转变。该模式以目标管理、技术系统、组织系统、标准系统和信息系统为支撑，将质量管理方法嵌入研发、采购、制造和销售服务等核心流程，推动质量改进成果持续落地，强化产品一致性与稳定性。

“让世界爱上中国造” 格力“完美质量”管理模式框图



## ◎ 质量全流程检测

公司建立完善的产品质量检测机制，覆盖物料采购、产品生产及交付等全流程质量管控环节。公司配备上百名质量检测人员，设置多道质量检测工序，对外协物料入厂阶段实施外观、性能及型式试验等检验，对总装及配套分厂生产过程实施过程质量控制与检验，并在实验检测环节开展性能、噪声、可靠性及安规等多维度测试。通过覆盖全链条、多层级的质量检测体系，公司有效保障产品稳定性与可靠性，持续夯实高品质交付能力。

## ◎ 质量改进专项提升

公司持续推进质量攻坚专项提升活动和质量突破性创新改善项目，通过流程优化、工艺改进及关键节点强化控制等方式，不断提升产品质量水平，并逐步强化以预防为导向的质量管理机制。相关实践不仅关注问题纠偏，更强调源头预防与系统改进，推动质量管理由被动响应向主动管控转变。



### “质量大练兵”专项行动提升一线检验能力

公司积极响应全国“质量月”号召，组织开展“质量大练兵”专项活动，覆盖质检员、实验员、抽检员、首检员、巡检员及班组长等一线质量人员。活动围绕近期生产与售后典型质量问题，结合岗位实际设置理论学习、实操训练、技能竞赛与知识竞赛等多种形式，培训内容覆盖各岗位应知应会、检验标准及关键操作要求。质量单位组织明确责任人推进实施，培训过程配套签到记录、考试验收与过程留痕，并对理论与实操结果进行考核。

公司同步建立过程监督与抽查机制，要求质量单位组织按周报送推进情况，对培训质量负责，旨在强化全员质量意识，提升一线检验执行力与过程把关能力，为质量风险前移防控提供基础支撑。

## ◎ 产品召回与风险演练管理

公司制定《产品追溯及召回控制管理办法》，覆盖产品设计、采购、生产、销售等环节，实现从原材料到成品的全过程可追溯。

### 产品追溯管理方式

- 公司所有原材料、零部件必须有对应的批次号、生产日期、规格、供应商等可追溯性记录和标识；
- 公司所有产品均实施条形码管理，条形码编号与实际产品一一对应，作为产品的主要识别标记，并制定《条形码、合格证管理办法》作为管理依据；
- 对于出口产品，同时还需实施批次管理，出口批次号与生产订单号相对应；
- 公司对所有产品的质量信息进行记录和管理，记录每一台产品的条码号、出口产品的批次号、生产日期、生产班次、关键零部件的规格型号等信息。

公司依据《消费品召回管理暂行规定》建立了产品召回管理制度和相应工作机制，形成覆盖风险识别、决策启动、组织实施及效果评估的召回管理流程。一旦发现已投放市场或已交付经销商的产品存在合规风险或安全隐患，公司可依照既定程序及时启动召回措施，对相关产品进行回收处置，切实保障消费者权益。



## 产品召回启动条件

- 存在不符合产品销售地有关法律法规的产品问题；
- 存在危险性质量缺陷，会对用户及他人的人身、财产安全造成损害；
- 存在批量的产品质量问题；
- 产品交付后发现了 HSF 不合格输出，按照法律法规或顾客的要求进行召回。

针对召回产品，由质量控制、技术支持、生产管理、经营管理及客户服务等相关部门协同开展处置工作，根据具体情况确定维修、返工或报废等处理方案。客户服务部门同步开展用户沟通与回访，收集使用反馈，并将相关信息纳入用户满意度评价与持续改进依据。

公司每年组织开展产品模拟召回演练，对召回流程、响应机制及责任分工进行实操检验，不断提升质量风险应对能力。报告期内，公司未发生产品召回事件。

## 产品召回模拟演练：验证追溯与协同响应能力

2025 年 10 月，公司组织开展了年度产品召回模拟演练，演练以海外客户投诉为模拟场景，启动召回流程，对产品型号、生产批次、关键零部件及供应商来源进行快速追溯，并同步开展库存核查与影响范围识别。

演练覆盖投诉受理、技术核实、召回决策、合规沟通、供应链追溯、物资封存及返包处理等关键环节，各部门按职责分工协同推进，在规定时间内完成全流程闭环。相关实践旨在验证公司产品追溯能力与召回机制的有效性，并作为后续制度优化的重要依据。

## ◎ 质量数字化建设

公司持续推进质量管理数字化建设。报告期内，自主开发集团级质量追溯与索赔管理系统，打通 MES 系统、物料扫描防错系统及物流系统数据，实现关键核心物料与整机条码的精准关联，有效提升责任追溯效率。

同时，公司建设集团质量日报监控管理系统，对各基地制造过程关键质量数据进行系统化监控，有助于识别潜在风险和共性问题，推动问题快速整改，为质量持续改进提供数据支撑。

## 指标与目标



### 管理指标

- 产品或服务相关的安全与质量重大责任事故 0 次
- 产品召回发生次数 0 次



### 管理目标



售后故障率同比下降  $\geq 7\%$



### 2025 年度目标进展



已达成

## 匠心服务铸口碑

公司以“用户的每件小事，都是格力的大事”为服务理念，将“用户满意”作为客户服务宗旨，持续完善服务体系建设与运行管理。公司构建“格力电器总部客户服务中心—区域销售公司客户服务中心—服务网点”三级售后服务体系，形成覆盖全国的服务网络与响应机制，为用户提供持续、稳定的服务支持。

公司严格遵循《部分商品修理更换退货责任规定》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国产品质量法》等法律法规要求，制定标准化客户服务信息处理流程，建立从问题受理、分类处理、跟踪督办到结果反馈的闭环管理机制，相关流程已嵌入日常运营管理。

### 服务全周期管理

公司结合现有客服管理架构，围绕“一线履约与服务闭环”设置管理与管控要求，对服务合规性、安全性及体验质量进行持续关注与管理。



#### 事前准备

- **人员管控：**所有一线工程师必须持证上岗，经过产品知识、维修技能、服务礼仪、安全操作（如高空作业、用电安全）培训，考核合格方可承接服务，定期开展技能复训与安全考核。
- **工具 / 配件管控：**工程师上门携带专业维修工具，维修工具需定期检测工具安全性，不合格的工具禁止使用；维修过程使用的配件是格力原厂正品，实行按需领用 + 旧件返厂，杜绝假配件、劣质配件。



#### 事中履约

- **履约管控：**工程师上门时，主动出示服务资质证，服务过程全程可视化，杜绝乱收费、小病大修、服务态度差等问题。
- **安全管控：**高空安装、电器维修等高危服务，工程师必须按规范佩戴防护用品，服务完成后，主动向用户讲解使用安全注意事项，用户签字确认安全后方可离场。
- **现场督查：**区域服务中心安排专人随机跟随工程师上门，检查服务流程、安全操作、用户沟通等情况，指出问题并督促整改。



#### 事后复盘

- **满意度回访：**服务完成后，由总部客户服务中心开展满意度调研，对于不合格的服务启动二次跟进。
- **投诉深挖：**针对用户投诉的服务问题（如违规收费、维修不到位、安全隐患等），由专人专项复盘，查明责任人，落实奖惩，同时优化服务流程。

## 客户投诉处理

公司严格执行“三包”规定，对客户投诉与差评实行快速响应与分类处置。依据《客户服务快速应急管理办法》，公司授权客服人员在必要情形下提供积分补偿、延保服务、免费清洗等补救措施。针对复杂或特殊投诉，公司提供定制化解决方案与专项沟通服务，致力于达成客户满意。

报告期内，公司



持续执行 **24** 小时响应标准，  
相关沟通渠道保持畅通，  
客户投诉解决率 **100%**

### 全国统一服务专线 95082 上线

为优化用户体验，自 2025 年 9 月 15 日起，公司将原服务热线 4008365315 升级为全国统一服务专线 95082。该号码是经工业和信息化部审批管理的五位数服务专线，作为公司官方统一服务入口使用。围绕新服务专线的启用，公司同步完善了相关服务功能：



#### 官方认证，更安心

95082 作为官方服务渠道，便于用户识别与使用，有助于降低误入非官方渠道的风险。



#### 智能响应，更高效

热线系统接入智能语音识别功能，对常见问题进行自动识别与分流，并与人工服务形成协同处理机制。



#### 联动服务，更便捷

95082 与“格力服务”公众号、小程序实现联动，支持线上预约、进度查询等服务功能。

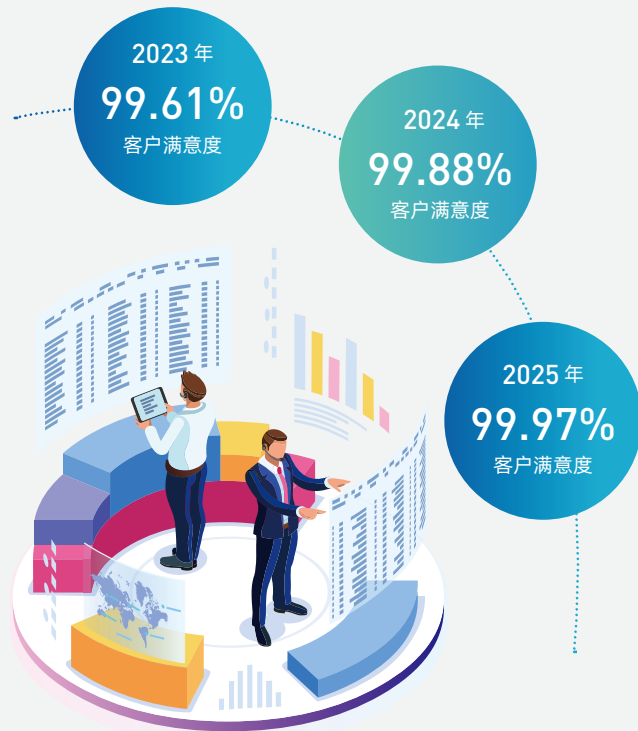


格力服务专线

该服务专线的上线，是公司持续优化客户服务体系、提升服务触达效率的一项重要举措，进一步落实了“用户的每件小事，都是格力的大事”的服务理念。

公司以“售后零投诉”为服务奋斗目标，通过服务专线、微信公众号、平台在线客服、邮箱等多渠道收集用户反馈，并定期开展客户满意度调查。调查结果显示，公司客户满意度已连续四年保持在 99% 以上，相关数据被用于指导服务优化与流程改进。

### 关键绩效



## ◎ 服务能力提升

公司持续推进销售与售后协同，探索销售与服务一体化运营模式。通过开展售后网点营销能力培训、终端门店能力提升及数字化工具赋能，部分服务网点逐步具备综合服务与销售功能。围绕“服务无止境”的理念，公司持续加强售后服务人员专业能力建设，每年制定并更新《上门服务手册》《新品技术指导手册》等管理文件，定期组织售后技术培训，并依托微信公众号平台“格力售后工程师”为一线人员提供安装规范、故障处理方案及相关标准等支持，推动服务能力持续提升。

### 统一客服工作台建设推动服务数智化升级

2025年6月起，公司推进“统一客服工作台”建设，对服务热线、董店在线、小程序、H5页面等多渠道入口进行整合，实现“统一接入、统一接待、统一服务”的运行模式。截至报告期末，该系统累计完成40余项功能迭代，系统稳定性与操作效率持续提升。

围绕服务效率优化，公司同步引入智能语音导航、文本机器人等工具。2025年，人工接待比例降至41.82%，自助服务占比提升至24.72%。知识库系统全年新增知识超过12万条，同比增长149.67%，并完成与产品参数系统、零售分销系统的数据联通，为一线服务人员提供更加及时、完整的知识支持。

### 售后安装维修技能竞赛

报告期内，公司组织开展“格力杯”全国售后安装维修技能竞赛，面向全国家用及商用售后服务体系开展选拔，共有来自全国30名家用售后服务人员、62名商用售后服务人员进入决赛环节。

竞赛内容围绕实际场景设置，赛事过程同时促进了技术交流与经验分享。该活动已成为公司检验服务人员专业能力、推动技能提升的重要方式之一，并与售后服务人才培养体系形成衔接。



全国售后安装维修技能竞赛启动仪式

### 商用空调售后质量管理信息化

为提升商用空调售后质量管理水平，公司开展商用空调售后质量管理信息化项目，开发上线商用售后质量管理全流程数字化信息系统，对质量问题处理流程进行标准化与系统化管理。

该系统通过信息化手段优化服务流程，实现服务商、销售公司与总部商用售后之间的质量数据联通，逐步形成覆盖问题发现、处理跟踪、结果反馈的全链路闭环管理机制。同时，配套开发多维度信息化报表，实现厂内与厂外双链路质量管理协同。相关数据沉淀已被用于支持产品开发、技术评审及配件储备等环节，为持续提升产品质量与用户满意度提供数据支撑。

# 全链数智提质效

格力电器大力推进数字化、智能化转型，提升数字时代的企业竞争力。公司继续完善企业数字化经营方法与运营体系，通过数字化手段打通格力全价值链各环节，以数字化推动效率提升、价值创造和经营目标改善。紧密围绕公司经营战略规划，基于“效率、效益”双效原则，实现全价值链数据运营与智能化运作全面突破。

## 产业链 价值协同

依托国家重点研发计划“大规模制造产业工业互联网平台研发与应用”项目，构建产业链协同平台能力，推进上下游企业在订单协同、计划联动及信息共享等方面的对接应用，促进要素整合与业务协同，提升产业链整体运行效率。

## 公司内部 数智化 转型

围绕生产制造、供应链管理、质量管控及人力资源等核心业务领域，稳步推进 ERP 系统升级及自研 MES、WMS、QMS 等系统示范应用，逐步形成系统架构统一、数据标准规范、集团统筹管理的数字化运营体系，实现数据一处采集、口径统一、共享复用，增强运营透明度与跨部门协同效率。

## 智能 工厂建设

基于工业互联网平台与统一数据底座，公司在高栏工厂推进数智化体系建设，完善生产执行、质量追溯和设备管理能力，相关实践成果获得行业认可并入选领航级智能制造工厂。

## 大规模制造产业工业互联网平台

围绕家电大规模制造产业协同需求，研发大规模制造产业工业互联网平台，首创“格力协同屋”协同模式，突破传统链式、星型协同架构，建立链主企业主导的多级网状协同生态，实现“资源 - 业务 - 链路 - 价值”全维度协同。

平台深度集成区块链、大数据、人工智能、数字孪生等新一代信息技术，构建数据可信共享、业务协同优化、运行管控、预测预警一体化技术体系，贯通研发设计、批量采购、协同生产至客户服务全链条，有效破解数据孤岛、协同滞后等产业痛点，其开放可扩展架构，为构建高效智能可持续的产业链协同新生态，提供了具备先进性与适用性的系统解决方案。

格力电器（珠海金湾）有限公司以该平台为底座，构建“客户 - 研发 - 采购 - 生产 - 服务”全流程协同体系，落地“全价值链协同”智能工厂模式，实现管理效率提升 46%、人均效率增长 100%、交付速度大幅提升。该平台已在汽车、电子信息等行业示范应用，具备良好的跨行业适应性与可复制性。

### 格力入选工信部“领航级”智能工厂

2025年12月，格力电器（珠海金湾）有限公司凭借“全价值链格力协同屋空调智能工厂”项目，成功入选全国首批“领航级”智能工厂名单，是广东省唯一入选的企业。

领航级智能工厂是工业和信息化部、国家发展改革委等六部门在2024年智能工厂梯度培育行动中探索培育的最高层级，属于基础级、先进级、卓越级、领航级四级培育体系的顶端。截至2025年底，全国已建成3.5万余家基础级智能工厂，7000余家先进级智能工厂、500余家卓越级智能工厂、15家领航级智能工厂。

本次入选的全价值链格力协同屋空调智能工厂集成了1个工业互联平台+1个多源异构数据中台+8个关键业务系统+AI模型，具备全链条自研的“纯国产血统”智能生产设备和超80%自动化率，实现了业务系统互联互通、数据共享互用、AI模型赋能业务，解决了制造业部门墙管理、数据孤岛、人工决策分析、事后管理、落后装备等卡脖子难题，实现敏捷运营和柔性制造，提升企业效率和效益。



格力电器入选工信部“领航级”智能工厂

报告期内，公司在数字化与智能化方面收获多项重要认证与荣誉，主要包括：



两化融合管理体系评定证书  
AAA级



金湾格力获批工信部  
“5G全连接工厂”

序号	企业名称	所在省份	所属地区
1	宝山钢铁股份有限公司	上海	上海市宝山区
2	上海航天设备制造总厂有限公司	上海	上海市嘉定区
3	洛阳钼业集团股份有限公司	河南	河南省洛阳市
4	南京钢铁有限公司	江苏	江苏省南京市
5	中国石化武汉炼油厂	湖北	湖北省武汉市
6	杭州萧山机场集团有限公司	浙江	浙江省杭州市
7	湖南有色湘潭分公司	湖南	湖南省湘潭市
8	青岛海信日立空调有限公司	山东	山东省青岛市
9	中航工业沈阳黎明航空发动机厂	辽宁	辽宁省沈阳市
10	北京汽车股份有限公司	北京	北京市昌平区
11	中国铝业股份有限公司	河南	河南省郑州市
12	格力电器（珠海金湾）有限公司	广东	广东省珠海市
13	上海浦东国际机场	上海	上海市浦东新区
14	中国铝业（贵州）有限公司	贵州	贵州省贵阳市
15	成都飞机工业（集团）有限责任公司	四川	四川省成都市

武汉格力、合肥格力、洛阳格力、芜湖格力、南京格力、杭州格力、赣州格力、宿迁生活电器、眉山电工获得先进级智能工厂荣誉

《全价值链格力协同屋空调智能工厂》项目入选2025年度领航级智能工厂培育名单

《基于人工智能技术的控制器制造数字生态体系研发》项目入选国家工业和信息化部2025年度制造业数字化转型典型案例

# 严护数据筑安全

公司严格遵守国家网络安全与个人信息保护法律法规，通过制度约束、能力建设与演练结合，切实履行数据安全保护责任。报告期内，公司未发生信息安全事故和用户隐私泄露事件。

## 完善信息安全体系

公司根据《中华人民共和国网络安全法》和《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规以及 ISO 27001 和 ISO 27701 等国际标准，制定并发布了《用户隐私保护管理办法》等制度文件，对技术防护、管理流程和人员行为进行系统性规范。同时，公司持续健全数据安全与客户隐私保护体系，设立了权责明确的三级治理架构。



公司已取得 ISO 27001 和 ISO 27701 认证，实现双体系深度融合，构建起一体化管理框架，彰显公司信息安全管理成熟规范。在合规建设方面，核心业务系统顺利通过等级保护测评，关键业务场景均完成隐私影响评估，全面满足合规要求；同时，制定涵盖访问控制、应急响应等 50 余项管理办法，构筑了完备的制度体系。在技术与资产管理上，公司部署文件加密等防护工具降低数据泄露风险。建立资产分类分级管理机制，完成了全量资产梳理与风险识别。



ISO 27001 信息安全管理  
体系证书

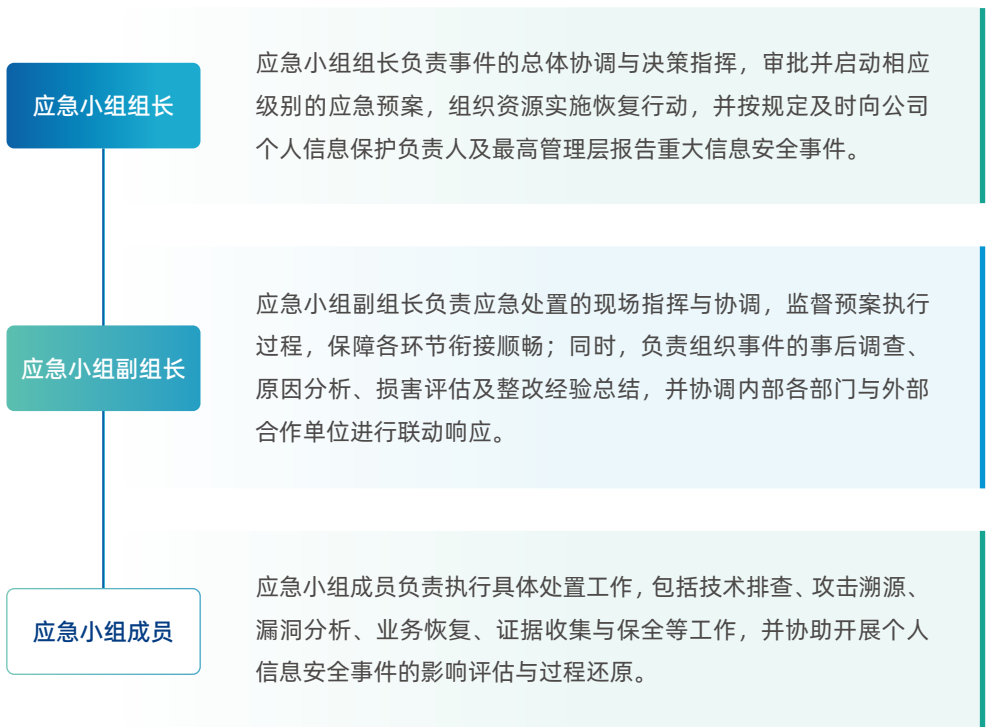


ISO 27701 隐私信息安全  
管理体系认证

## 信息安全应急管理

公司坚持“预防为主、演练结合”的原则，系统开展安全意识培训与应急能力建设。通过覆盖全员的体系化培训提升防范意识，并借助常态化的预案演练与实战测试，持续检验与强化应急响应机制，确保风险可知、可控、可处置。

公司建立健全信息安全事件响应与处置机制，成立专业的信息安全应急小组，负责全面统筹预防、监测、报告及应急处置工作。该小组实行分层指挥与协作机制，确保应急响应高效有序。



## 信息安全应急预案

报告期内，公司制定并执行 27 项应急预案，涵盖网络通信、系统平台、应用服务、信息安全等各个方面。预案通常由演练团队总负责人对可行性、目标合理性、安全性等进行评估；预案需在计划周期内进行演练，演练过程主要通过双活 / 多活架构、备份恢复机制、故障切换流程等技术手段对演练对象进行保障。每年年底对完成的所有预案进行复核，形成总结报告，并制定下一年的演练计划。

### 开展钓鱼邮件演练活动

公司持续提升员工网络安全意识，检验现有网络安全管理措施的有效性。计算机中心定期组织开展钓鱼邮件模拟演练。演练面向所有外邮账号使用人，设置账号到期提醒、政策申报通知、节假日安排提示及账号安全风险告警等四类典型场景。基于演练结果的分析，针对性地加强用户网络安全培训。通过常态化演练与培训教育相结合，逐步提升员工对钓鱼邮件等网络安全风险的识别能力，夯实公司网络安全防护基础。

报告期内，公司

 <p>数据安全事故次数</p> <p><b>0</b> 次</p>	 <p>客户隐私泄露事故次数</p> <p><b>0</b> 次</p>
 <p>数据安全与客户隐私保护培训员工覆盖率</p> <p><b>100%</b></p>	 <p>数据安全应急演练</p> <p><b>27</b> 次</p>
	 <p>数据安全应急演练参与人次</p> <p><b>82</b> 人次</p>

# 03 协同赋能

## 聚力伙伴 同筑共赢平台

公司坚持将员工发展与社会价值创造作为企业可持续发展的基石，持续完善人才引进与培养机制，强化职业健康与安全管理，营造和谐、安全的用工环境。同时，公司注重员工关怀与多元发展，通过系统化培训与丰富员工活动提升组织活力与凝聚力。在履行社会责任方面，公司立足主业优势，积极开展公益实践与社会服务，推动企业发展成果与社会共享，持续提升企业对社会的共享价值创造。

- 3 良好健康与福祉
- 4 优质教育
- 5 性别平等
- 8 体面工作和经济增长
- 10 减少不平等



# 员工雇佣与权益

公司将合法雇佣管理与全面权益保障作为人才发展的基础，严格遵守劳动用工相关法律法规，秉持平等雇佣、规范管理的原则，构建合法合规、公平公正的用工体系，同时全方位落实员工各项合法权益，完善福利保障、劳动保护等配套机制，维护员工切身利益，营造安全健康、和谐包容的用工环境，确保员工与企业共同成长、共享发展成果。

## 合规雇佣

公司严格遵守《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》等相关法律法规，参照国际劳工组织（ILO）公约（第 138 号《准予就业最低年龄公约》和第 182 号《最恶劣形式童工劳动公约》等）制定《员工招聘管理办法》。

公司依照《员工招聘管理办法》，秉持“公开招聘、平等竞争、择优录用”原则，结合用工地区当地要求，合法合规招工，严禁雇佣童工、强制劳动等行为，坚决排除性别、民族、地域等无关因素干扰，统一简历筛选与面试评价标准，严格落实就业反歧视举措，尊重员工依法自由集会与自由结社的权利。同时，针对应届大学生、退伍军人等重点群体出台专项扶持政策，其中退伍军人参军入伍期间可保留岗位、连续计算工龄，退役返岗后予以重点培养赋能。此外，公司积极落实稳就业政策，持续释放充足岗位资源，全方位保障不同群体的公平就业机会。报告期内，公司入选福布斯 2025 全球最佳雇主榜单。



入选福布斯 2025 全球最佳雇主榜单

报告期内，公司



**未发生** 劳动纠纷事件



过去三年  
**未发生** 罢工或停工事件



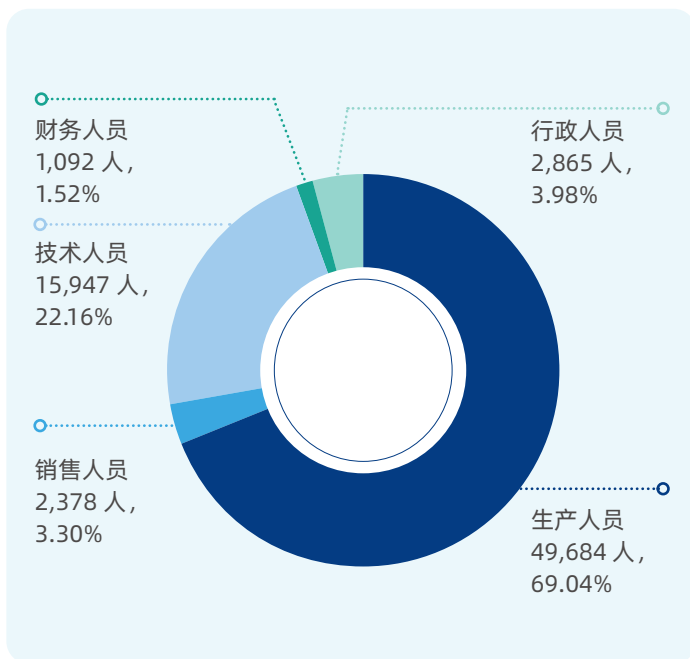
社保缴纳覆盖率为  
**100%**



员工劳动合同签订率为  
**100%**

## ◎ 员工结构

员工总数 **71,966** 人



## 民主沟通

公司持续强化民主管理与员工沟通机制建设，依法成立工会组织并设立职工代表大会，搭建起组织健全、覆盖全层级的民主管理核心载体，同时建立制度化、常态化的民主沟通体系，打造开放透明的员工参与平台，切实保障员工合法权益与民主参与权利。

### 民主沟通渠道与方式



依托工会微信公众号打造“智慧工会”平台，开设“互动交流”专区，员工可自主选择对接部门，直接发起对话交流，实现问题“一键直达”；



各部门设立分工会主席及干事岗位，员工可随时向分工会反馈诉求，由专人跟进处理；



各部门定期召开民主生活会，为员工提供面对面交流机会，就工作条件、管理优化等议题充分发表意见。

报告期内，职工代表大会严格按照《中华人民共和国公司法》《职工代表大会操作规程》的要求，审议通过四项员工权益相关核心议案，充分保障员工在公司治理中的参与权与监督权，凸显其在完善公司治理结构中的制度性作用。公司工会作为职工方代表，与公司签订集体合同，集体合同覆盖员工比例 100%。合同内容全面覆盖员工健康安全、工作条件、培训与职业发展、多元包容及反歧视反骚扰等关键领域，从制度层面系统性保障员工权益。

## 薪酬绩效

公司严格遵守国家法律法规，制定《员工绩效管理办法》等制度，搭建完善的薪资管理体系，保障员工合法劳动报酬权益。公司为全体 100% 员工（包括经营管理层）搭建“固定收入 + 浮动收入”组成的薪资结构，其中浮动收入与个人绩效考核等动态因素挂钩，充分体现薪酬分配的公平性与激励性。公司设立提案改善奖、绩效奖金、年终奖金、年度项目考核奖金等多样化奖金体系，考核内容聚焦工作目标达成与实际成果产出，以业绩为核心评价依据，确保考核结果客观公正、区分明晰。考核结果直接作为薪酬激励、奖惩兑现的重要依据，推动组织效能与员工能力双向提升。

### ◎ 申诉与反馈

公司建立规范的员工绩效申诉渠道，员工若对考评结果有异议，可先向直接上级反馈沟通；未达成一致的，可向所在单位书面申诉。单位收到申诉后，需及时沟通并反馈处理意见；员工若对绩效管理的公平性存疑，可向人力资源部书面申请复议，由人力资源部调查核实并依规处理。



### ◎ 员工持股计划

完善员工激励机制，促进公司高质量发展。为与员工分享企业发展成果，提高员工积极性和创造力，确保发展战略和经营目标的实现，截至报告期末，公司已实施三期员工持股计划，激励范围覆盖公司董事（不含独立董事）、高级管理人员、公司或控股子公司的层干部及核心员工，每期参与员工持股计划的员工总人数处于行业领先水平，进一步完善股东与经营管理层、中层干部及核心员工之间的利益共享、风险共担机制。



#### 员工持股计划覆盖员工人数

4,513 人

3,170 人

5,141 人

第一期

第二期

第三期

## 员工关怀

公司严格遵守国家及地方相关法规，完善员工津贴、福利与假期保障体系，落实高温津贴、有毒有害岗位津贴等法定津贴，按需提供工龄、餐费、中晚班、技能等功能性津贴，依规缴纳社会保险与住房公积金，全方位夯实员工生活与职业保障基础。同时，公司制定育儿假、护理假休假规则，各地子公司均按当地法规及公司制度同步执行。公司津贴、福利与假期保障覆盖全体员工。

### 员工津贴、福利和假期类型与范围

#### 法定津贴

- 高温津贴：根据国家及地方省市高温津贴相关规定执行。
- 有毒有害岗位津贴：根据国家相关法律法规和公司规定，结合岗位职业风险等级和当月作业天数发放。
- 国家法律法规规定的其他津贴，以动态发布的法律法规为准。

#### 功能性津贴

- 工龄津贴：根据本企业服务年限，确定工龄津贴。
- 餐费津贴：为补贴员工在工作期间的用餐支出，发放餐费津贴。
- 中晚班津贴：为体现对中晚班和晚班特殊工作时间工作人员的关怀。
- 技能津贴：根据公司技能等级评定结果，随评定结果调整或取消。
- 根据管理需要，公司可设定其他类型津贴，以专项政策或通知为准。

#### 法定福利

- 社会保险：根据国家和地方相关法律法规和公司规定，由公司和员工按规定比例各自缴纳。
- 住房公积金：根据国家和地方相关法律法规和公司规定，按职工代表大会确定的缴存比例，由公司和员工等额缴存。

#### 非法定福利

- 住房福利：为员工提供家电齐全的员工宿舍，实现“拎包入住”。
- 交通福利：开通覆盖珠海市及各子公司所在区域的免费班车，确保通勤便利。
- 体检福利：为员工提供健康体检。
- 提供学费 / 认证费用报销：如取得大专、本科、研究生学历，或取得本岗位所需的特种作业操作证及特种设备安全管理和作业人员证，可报销相关费用。

#### 假期

- 年休假、事假、补休、病假、工伤假、婚假、丧假、产假、奖励假、计划生育手术假、产前检查假、哺乳假、怀孕满七个月工间休息、陪产假、育儿假、护理假等。

## ◎ 工作条件

为规范员工工作条件，保障员工合法权益与工作生活平衡，提升工作适配性与幸福感，公司围绕工作安排、加班管理等核心方面，建立了清晰、合规的管理规范，明确双方权利与义务，确保各项工作有序开展、员工权益得到切实保障。



### 工时机制

在保证标准工作时间的的前提下，单位可制定具体班次作息时间表，经人力资源部审核后执行，员工应予以遵守。



### 加班管理

单位不得强迫或者变相强迫员工加班，如有加班则相应安排补休或支付加班工资。



### 健康第一

员工身体不适时，或者女员工怀孕七个月以上以及在哺乳期内的，各单位不得安排其延长工作时间。

## ◎ 员工福祉

公司以“打造员工全面福利保障体系”为核心目标，持续加大福利投入，打造全方位员工福祉保障体系。先后建成环境舒适、配套完善的格力康乐园一、二期等员工生活区；2018年建成格力学校，切实解决员工子女入学难题。同时搭建庞大班车体系，配备定制工作服、风味食堂，为全员提供通讯套餐、年度健康体检，稳步推进格力医院筹建工作，从衣食住行多维度为员工提供贴心保障。此外，公司设立阳光基金，专项帮扶困难员工，切实维护员工切身利益与提升员工生活幸福感。

## ◎ 满意度调查

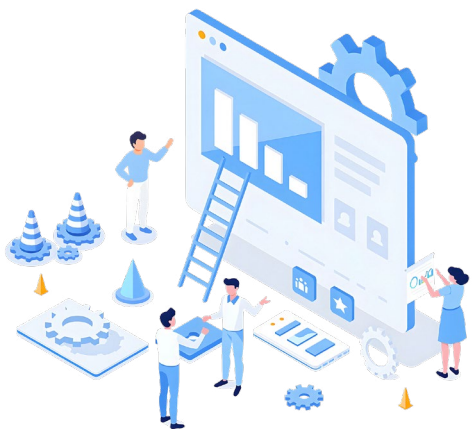
公司每年定期开展员工满意度调查。报告期内，围绕工作内容与职业发展、工作环境与团队氛围、管理与领导、薪酬与福利、公司运营和党建工作等多维度，采用线上与现场相结合的方式开展调查，覆盖各类员工群体，员工满意度为 84.8 分，较上一年度提升 0.9 分，连续多年上涨。

针对调查中员工集中反馈的意见建议及满意度偏低领域，公司制定并落实系列专项改善举措，优化一线作业与办公软硬件环境、丰富培训形式内容、升级员工班车与食宿保障、开展多元化身心健康文体活动，切实推动员工满意度持续提升。



# 人才培养与发展

人才是企业高质量发展的核心驱动力，公司始终坚持人才自主培养核心理念，高度重视员工全职业周期的成长与发展，持续完善人才培养与发展体系。通过搭建系统化制度、多元化培养模式创新、全方位发展保障赋能，为不同类型、不同层级员工搭建成长通道，全面助力员工能力提升与职业进阶，推动个人发展与企业战略深度融合、同频共振。



报告期内，公司



人均培训时长

超 **50** 小时

# 培训管理

通过制度体系的长效落地与常态化培训机制的构建，公司持续为员工赋能并为自身发展注入持久且强劲的内生动力。公司制定并实施《员工培训管理办法》《培训经费管理办法》《内部讲师管理办法》等制度规范，从制度层面保障培训资源合理配置，为员工职业发展提供系统化支撑。公司坚守人才自主培养核心理念，以能力建设为导向，搭建“公司 - 部门 - 科室 - 个人”的四级培训体系，实现人才培养的系统化、分层化与精准化。结合业务发展需求与各岗位职业发展路径，公司将培训体系清晰划分为新员工入职培训、岗位技能提升培训、管理能力发展培训、安全类专项培训等类别，实现全体员工（公司无兼职员工）成长需求的全面覆盖。培训组织采用线上线下相结合、内训外训相补充的模式，由人力资源部统筹整体规划，各业务部门协同推进实施，通过定期开课、专题讲座、在岗辅导等多元形式开展培训；同时建立全流程的培训效果评估与反馈机制，形成“规划 - 实施 - 评估 - 优化”的培训闭环管理。

## 四级培训计划



报告期内，公司持续优化员工培训体系，聚焦培训类型细化与课程系统构建两大核心方向。培训端延续并完善新员工入职、岗位技能提升、管理能力发展等核心类别，实现员工职业发展全周期需求覆盖；课程端以业务发展与岗位需求为导向，系统规划公司级重点课程，涵盖 AI 赋能、精益管理、前沿技术等专业领域，以及产品合规安全等普及性内容。

### 阶梯式人才培训类型

#### 新员工培训

为新员工制定系统化培养计划，入职开展含企业文化、管理制度、核心业务流程的集中培训，人力部门联合各部门按岗位胜任力定制培养方案，依托“导师制”“师带徒”一对一帮扶形式，助力新员工快速融入、掌握上岗能力。

#### 职业技能培训

紧扣业务需求开展分层分类职业技能培训，聚焦技术研发、生产运营、质量管理、职能支持等重点业务发展方向，覆盖多岗位序列，精准对接岗位需求。采用混合培训模式，建立“需求调研 - 课程开发 - 组织执行 - 效果跟踪”全流程闭环管理体系，并通过内部讲师培育与外部资源联动保障培训实效，持续提升员工专业素养与业务支撑能力。

#### 领导力培训

报告期内，面向集团技术 / 管理主管、生产班长开展“基石计划”主管训练营、“星火计划”班组长训练营，以“线上普及性培训 + 线下精准化培训”相结合的方式提升基层管理干部综合领导能力。主管训练营围绕“管理基础知识”、“AI 工具应用”两大主题方向，聚焦管理痛点，设置管理思维、AI 提效、团队激励等课程，通过晨会分享、中干面对面、结业汇报、外出参访等拓展活动萃取管理经验、帮助主管拓宽管理视野、提升实战管理能力。班组长训练营紧扣班长岗位胜任力模型，围绕“职业素养”、“生产管理”、“团队管理”三大方向，设置新生代管理、生产快速切换、精益生产等课程，充分融合案例研讨、优秀经验分享、外出参观交流等多种培训形式，聚焦班组管理中的关键痛点与实际难题，切实提升班组长的实战化管理能力。

### AI 赋能培训

2025 年 6 月，公司启动“智启未来：格力 AI 赋能培训计划”，旨在提升员工 AI 专业素养与实践能力，培育数字化复合型人才。培训紧扣业务场景、以问题为导向，采用分阶段分层级模式，通过线上闯关、案例研讨、实操演练等形式开展，并引入积分晋级机制，全程跟踪学习成效。项目孵化了 10 名内部 AI 讲师，搭建了“基础理论 + 工具实操 + 场景实战”的全阶段课程体系。



AI 培训课堂

### “星耀格力”2025 届大学生入职培养项目

2025 届大学生培养以“3-6-1”体系模型为框架，统一规划实施培训培养工作。围绕“锻造高度认同企业文化、具备岗位胜任能力的高素质人才”核心目标分阶段推进培养，扎实落实全集团 2025 届大学生入职培训，帮助大学生快速融入企业文化、提升综合职业素养，顺利过渡到职场。

公司举办高规格大学生入职仪式，首次邀请大学生家长代表及教师代表出席，以满满的仪式感增强大学生的企业认同感与归属感。统筹大学生生产实习并定期组织走访调研，精准掌握实习需求，切实强化实习成效。同时，落实大学生导师的培训及认证工作，帮助导师清晰界定自身角色与定位，为大学生培养筑牢导师支撑。



大学生入职训练营

# 员工发展

公司以“管理+专业”双轨并行的立体化人才培养通道为支撑，为员工铺设从新员工到公司高管、资深专家的全职业周期成长阶梯，实现个人成长与企业战略的深度融合。在专业等级评定通道上，公司以业绩成果为核心、专业技能为辅助设定认证评价标准，形成“启动-申报-审核-评审-公示”全流程评定体系；同时通过规范流程组建并召开单位内部职工代表大会，对等级评定方案进行审议表决，进而保障评定工作的公平公正、规范透明。



## 格力电器多元化人才培养体系

公司始终将人才视为最宝贵的财富，致力于构建科学完善的人才梯队体系，为不同类型、不同层级员工搭建多元化成长与发展通道。



针对技术管理类员工，公司创新打造“专业、管理、综合发展”三通道职业发展路径，为员工提供多维度成长选择。



面向一线员工，公司建立完善的技能等级评定机制，鼓励员工精进技能、提升专业水平。



对于绩效优异的员工，公司优先给予晋升机会、支持参与内部竞聘，助力优秀人才脱颖而出，推动个人职业发展与公司战略目标深度协同。

### 人才培养通道



## ◎ 发展助力

公司高度重视员工的个人成长与发展，明确全体员工在取得大专、本科、研究生学历，或取得本岗位所需的特种作业操作证及特种设备安全管理和作业人员证后，经审核符合条件即可申请报销相关费用。同时，公司面向技工人才，提供多个工种（如焊工）的课程资源学习和指导，并依据《技能工等级评定管理办法》，给予职业技能等级认定。

针对高技术人才，公司提供全面的待遇保障与发展支持。例如，公司为在站博士配备“双导师”机制，由高管和技术专家分别提供职业、技术指导；提供家电齐全的人才公寓、通勤班车，给予不封顶科研经费，支持承担国家级、省级研发项目并助力人才申报；还通过生日祝福、节日慰问等举措，为博士营造安心的工作生活环境。

### 报告期内，公司



累计为

**1,100** 余名员工提供学历提升和技能提升费用报销支持



完成员工的职业技能等级认定

**14,063** 名

## ◎ 校企合作

公司持续深化“资源共享、互通互融”校企合作机制，丰富产学研协同创新模式，与全国多所重点高校建立长期深度合作，强化人才供需对接与技术创新协同。2025年，公司举办“大学生入职仪式暨高校教师开放日”，密切校企互动与人才共育；与高校联合共建特色课程班，将行业实战项目融入教学，深化产教融合，精准培育产业适配的高素质复合型人才；举办大学生创新实践营，吸引百名优秀学子开展实践探索、激发创新思维。公司以多元化校招与校企合作形式，提前储备兼具创新潜力的优秀人才，为企业高质量发展注入持续动能。



格力电器 & 华中科技大学特色课程班结营



“青春共赴 星耀未来” 2025 年度校企合作交流会

# 职业健康与安全

公司始终将员工健康与生命安全置于首位，通过健全组织架构、完善制度规范、强化防护举措、常态化开展安全培训与应急演练，全方位筑牢职业健康防线、严守安全生产底线，为员工营造安全、健康、可靠的工作环境，支撑企业可持续发展。

## 职业健康

公司严格落实职业健康相关法律法规，制定《职业病预防管理办法》《职业安全健康教育管理办法》等制度，构建规范化、制度化的职业健康管理体系。通过健全保障制度、完善管理流程、落体系认证等系列举措，公司从制度层面筑牢职业健康防护屏障，全方位防范职业风险，切实维护员工身体健康与合法权益。



ISO 45001 职业健康安全管理体系认证

### 报告期内，公司



开展职业健康相关培训

261 次



培训时长达

3.81 万小时



员工体检率达

100%



员工工伤保险覆盖率

100%



职业病发生人数

0 人

公司高度重视职业病预防与员工身心健康管理，构建全方位职业健康保障体系。针对职业危害岗位员工，配置劳保鞋、耳塞、防护口罩等劳动防护用品，每年定期组织职业健康体检及职业危害岗位专项检测，从源头防范职业风险与伤害。同时公司配备 AED 自动除颤仪、医药箱等应急保障设备，全力守护员工身体健康。

## 安全生产

公司坚持“以人为本、安全生产、保障健康、关爱生命”的职业健康安全方针，设立了以董事长担任主任的安全生产委员会，下设安委会办公室作为安全委会常设机构，全面开展公司职业健康与安全管理。报告期内，公司持续完善安全管理制度体系，更新修订《公司安全生产责任制管理办法》《工伤管理办法》等核心制度，以健全的组织架构、清晰的责任机制与完善的制度保障，切实维护员工生命健康与确保企业安全。

为有效推动公司安全管理模式向事前预防转型，不断深化安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，建立公司内部隐患上报奖励制度，累计发放奖励资金 42.32 万元，充分调动全员参与安全管理的主动性，安全管理效率和隐患治理精度持续提升。

报告期内，公司



隐患上报奖励

42.32 万元

## ◎ 安全检查

公司高度重视消防安全管理，设立专门消防安全管理机构，建立专职消防员 24 小时值班制度，构建常态化消防安全防控体系。报告期内，组织消防巡查人员每月开展日常消防巡检 12 次、专项排查 12 次，重点核查液化气管道安全、电气安全、危险物品管理及消防设施运行等关键内容，累计发现隐患 248 项，均督促相关部门限期整改，整改完成率 100%，有效杜绝消防安全漏洞。公司每月底统一汇总检查情况并发布消防专项通报，推动各单位强化隐患预防与治理，切实维护员工生命财产安全与企业生产经营安全。

### 安全隐患上报机制



员工可通过邮件、消防值班电话等方式联系相关负责人反馈隐患问题。相关负责人需现场核实隐患情况并全程跟进处理，公司每月依据相关管理办法统计奖惩考核情况并发布通报，月底前向统筹管理部门报告相关单位或个人落实奖惩；

隐患上报

记录核实

隐患处置

考核 / 奖励



坚持引导与监督并重，推动各分厂、部门常态化开展安全隐患自查自纠工作，要求 24 个相关分厂及部门严格落实消防安全值班制度，有效降低安全风险，切实维护公司财产安全与员工人身安全。

## ◎ 安全演练

公司持续深入组织开展各类应急演练，打造实案化、实操化安全防线。消防应急疏散演习按“会议部署 - 预案更新 - 安全培训 - 组织演练 - 效果验收”全流程推进。2025年11-12月，15个主办单位联合义务消防队在总部园区，以建筑物为单位分批次开展全员消防应急疏散演习42场，参与人数达2.8万人次；开展门岗应急演练9次，针对性设置异常人员聚集堵路、冲撞门岗等实战场景，以练促防、以练强能，守护园区生产秩序与员工人身安全。



2025 年消防应急疏散演习



2025 年门岗应急演练

## ◎ 安全培训

公司高度重视安全生产培训，构建多层次、全覆盖的安全培训体系；定期开展主要负责人及安全管理人员专项培训，强化领导干部安全生产把控与决策能力；组织开展关键岗位技能提升培训，提高关键重点岗位安全实操技能；组织安全生产知识竞赛，激发全员学习安全知识的主动性，营造浓厚安全文化氛围，全面提升员工安全意识与实操能力，切实维护员工人身安全与企业生产经营安全。



公司开展消防实操技能竞赛



“格安杯”安全知识竞赛



主要负责人和安全管理技能提升培训

报告期内，公司



开展安全演练

381 次



累计

3.4 万人次参与

# 链联伙伴强管控

公司秉持合规管控、协同共赢的供应链管理理念，构建全流程、系统化的供应链治理体系。通过完善供应商全生命周期管理、推进多元化布局与国产化替代、强化人权环保及冲突矿产合规管控，同步搭建高效沟通机制与赋能培训体系，持续优化供应链结构、提升抗风险能力，在保障供应链安全稳定的同时，携手伙伴共建负责任、可持续的产业生态，为企业高质量发展提供供应链保障。

## 治理

公司供方管理工作由分管公司领导统筹负责，下设物资采购中心、外协外购件管理部等部门开展相关工作。公司制定并实施《供方管理办法》，明确总部及各子公司的供方管理要求。此外，公司持续深化供应链合作关系，优化供货渠道与供应商结构，满足生产经营需求；强化组织建设与思想引领，打造高素质、廉洁奉公的供方管理队伍；健全供方管理内控机制，增强风险防控能力。通过规范高效的供应链管理，保障企业供应链安全稳定，支撑公司可持续发展。公司已取得 ISO 28000 供应链安全管理体系认证。



供应链安全管理体系认证证书

# 战略

公司识别供应链相关风险与机遇，评估其影响周期，并针对性地采取相应措施。

风险名称	具体描述	影响时间	应对措施
 供应商依赖	核心零部件采购向部分供应商倾斜，存在单一依赖风险；关键零部件对外依赖度较高，可能受外部供应波动影响。	中期、长期	实施多资源供应布局，核心零部件储备多区域合格供应商，确保快速切换能力；部分零部件推进国产化替代攻坚，建立空调核心环节国产化清单；核心部件标准化设计，提高通用化、标准化比例。
 成本波动	铜、铝等原材料价格波动直接影响采购成本，对供应链盈利空间构成压力。	短期、中期	优化供货渠道与供应链体系，合理控制采购成本；推进废弃物回收再利用，通过资源循环降低原材料消耗。
 合规管控	供应链覆盖范围广，供应商在人权、环保、冲突矿产等方面的合规水平参差不齐，可能面临违规追责及品牌声誉影响。	长期	建立供应商全生命周期管理体系，准入阶段 100% 核验 ISO45001、ISO14001 等合规证书；日常开展季度突击巡查，年度更新 HSF/C-TPAT 等专项资质；制定《冲突矿产政策》，通过 CMRT/EMRT 模板开展尽职调查。

机遇名称	具体描述	影响时间	应对措施
 可持续供应链	全球 ESG 发展趋势下，绿色低碳、合规透明的供应链成为企业核心竞争力，政策支持可持续供应链建设，市场对环保合规产品需求持续增长，为供应链升级创造空间。	长期	常态化开展供应商环保培训，覆盖环保法规、碳排放管控，提升合作伙伴绿色能力；强制核查供应商环保、人权等方面合规性，筛选优质可持续供应商。



## ◎ 可持续供应链

公司高度重视供应商 ESG 表现，制定《供应商 ESG 行为准则》，明确供应商在商业道德、健康安全、员工权益保护和环境保护等方面的具体管理要求，并对所有供应商进行全面的环境和社会影响评估，供应商的劳工管理表现、产品或服务价格及务质量等因素一并影响其考核评价。此外，公司要求所有新供应商承诺遵守商界社会责任倡议（Business Social Compliance Initiative, BSCI）行为守则，确保其在社会责任、劳工权益和环境保护方面符合国际标准，推动供应链的可持续发展。在同等条件下，公司将优先选择满足以下劳工管理要求、确保员工权益得到充分保障的供应商。

### 《供应商 ESG 行为准则》社会、环境相关内容

#### 环境和社会责任体系认证

通过 ISO14001 和 ISO45001 体系认证是企业负责任行为的表现之一。此外，持有如 SA8000（社会责任）、BSCI（商业社会指标）和 C-TPAT（供应链安全）等证书进一步表明了企业在社会责任方面做出了努力。

#### 劳动法律法规遵守情况

包括但不限于禁止任何形式的强迫劳动，确保员工的基本人权得到尊重。避免雇佣童工，并确保所有工人年龄至少为 16 岁。同时，在招聘、晋升等过程中不应存在基于年龄、性别、种族、宗教信仰、性取向或身体状况等因素的歧视。

#### 工作环境的安全与健康

提供安全健康的工作环境是基本要求，包括但不限于提供必要的个人防护装备、针对有毒有害岗位采取特别保护措施、定期进行体检以监测员工健康状况、建立有效的事故预防和管理体系、定期检查特种设备并保存相关记录、保证消防安全及设施齐全、进行消防疏散演习等。

#### 员工福利与权益保护

为员工购买社会保险，确保每位员工的收入水平不低于当地政府设定的最低工资标准，并能够提供相关的工资结构和支付记录作为证明。

#### 工作时间和休息休假制度

应遵守国家关于工作时间的规定，合理安排员工休息和假期；遵守当地劳动法关于加班工资的规定，确保加班补偿到位。

#### 结社自由

应尊重员工自由结社和集体谈判的权利。



## 《供应商 ESG 行为准则》社会、环境相关内容

## 环境保护要求

- **证据证明遵守环境法规：**供应商应提供文件或报告，证明其遵守国家和地区的环境法规，包括废水排放、废气排放、废物处理等方面的合规性。
- **减少环境影响的计划和目标：**供应商应提供具体的改善计划和目标，比如减少碳足迹、提高能源效率、减少废弃物产生等。

## 有毒有害物质管控

- **产品中是否含有有毒有害物质：**供应商应提供相关测试报告，证明其产品不含欧盟 RoHS（限制使用某些有害物质）等法规管控的有毒有害物质。
- **有害物质检测设备：**供应商应具备必要的有害物质检测设备，或者将样品送至第三方权威检测机构进行测试，并提供相应的检测报告。

## 仓储、领料及生产线管理

- **有毒和无毒物质标识与隔离：**供应商应确保仓储、领料及生产线上的有毒和无毒物质进行明确标识并隔离存放，防止交叉污染。
- **生产过程污染机会识别：**供应商应识别生产过程中可能造成环境污染的机会点，并制定相应的控制措施。

## 绿色供应商管理

- **绿色供应商认定程序和清单：**供应商应有明确的绿色供应商认定程序，并维护一份绿色供应商清单。
- **有害物质控制协议：**与绿色供应商签订有害物质控制协议或要求供方提供相关承诺书，并确保这些供应商有有效的第三方权威检测机构出具的有害物质含量检测报告备案。

## ◎ 廉洁管理

公司坚守商业道德底线，开放供应商自荐通道，为优质合作伙伴提供平等准入机会；同时与供应商及内部相关人员签订《廉洁协议》《廉洁自律声明书》《承诺书》，明确廉洁合作边界。在供应商准入阶段，公司对供应商开展反商业贿赂和反腐败调查，确保其达到合规要求；在合作过程中，公司定期开展供应商反商业贿赂和反腐败审计，持续验证供应商与公司间业务的合规性。此外，通过定期面向供应商开展反贪腐、反贿赂专项宣贯与培训，强化供应商全员廉洁意识，从机制与思想层面双重筑牢供应链廉洁防线，维护商业合作环境的清正廉洁与长期稳定。

## 供应商反馈渠道



投诉电话：（0756）8669807



投诉邮箱：jiancha@cn.gree.com 或 caigoujicha@cn.gree.com

## ◎ 供应商沟通

公司构建多维度、高效化的供应商沟通协同体系，保障供应链信息畅通与合作顺畅。

### 供应商沟通方式



定期召开交付、质量、成本专项讨论会议，围绕物料需求计划、备料情况、原材料价格、来货进度等核心议题，通过邮件、实地面谈、电话沟通等形式与供应商开展深度对接；



定时向供应商推送图文信息、质量标准、订单详情等关键内容，搭建供应商门户实现信息实时共享，确保合作双方信息对称；



建立交付与物流动态跟踪机制，跟进供应商供货进度，及时协调解决物流环节潜在问题。

## ◎ 供应商培训

公司建立年度常态化供应商环保培训机制，聚焦环保法规、废弃物管理、碳排放管控及可持续供应链建设等核心内容，面向重点供应商开展系统性培训，有效提升供应商环保合规意识与实践能力，为构建绿色供应链筑牢基础，切实维护产业生态可持续发展。

针对注塑、钣金喷涂等关键工艺环节，公司组织专项现场培训，邀请供应商管理人员赴公司相关分厂实地学习交流。通过沉浸式体验、实操性指导等方式，精准强化供应商现场管理能力与工艺环保管控水平，促进供应链各环节绿色协同，确保产品全生命周期环保合规，推动供应链高质量发展。

### 报告期内



公司通过线上线下相结合的形式开展培训，累计覆盖

**129** 家供应商



**172** 人次参与

## ◎ 供应商审计

公司执行严格的定期审计和淘汰机制，每年组织对高风险一级供应商和部分二级供应商、三级供应商进行审查及人权风险审计，以确保其持续满足劳工管理及供应商 ESG 行为准则的合规性。通过审查，公司及时发现并纠正供应商存在的问题，确保供应链的稳定性和可持续性。对于不符合要求的供应商，公司能够采取相应的改进措施，必要时会启动淘汰机制，以保证供应链的整体质量。



## ◎ 冲突矿产管理

公司绝不容忍以任何形式参与、引发因武装冲突导致的侵犯人权及环境恶化行为。为此，公司严格遵守并要求所有供应商一同遵守国内外关于负责任矿产的公约法规及行业倡议，正式制定并发布《珠海格力电器股份有限公司冲突矿产政策》，承诺格力电器的所有产品均不使用任何直接或间接资助受冲突影响及高风险地区的冲突矿产；同时明确要求供应商不得采购、使用冲突矿产（包括但不限于锡、钽、钨、金、钴、天然云母及其衍生物等相关矿物），并已将此政策全面传达至各层级供应商，要求其严格遵照执行。

公司依据负责任矿产倡议（RMI）的冲突矿产报告模板（CMRT/EMRT）每年对所供产品中涉及相关矿物的供应商开展冲突矿产尽职调查，并要求供应商对其上游供应商开展冲突矿产尽职调查；通过定期披露尽职调查结果，不断提升冲突矿产尽责调查结果的透明度。

报告期内，公司



总计调查 **841** 家供应商



共追溯

**409** 家炼化工厂和精炼厂



其中

**52%** 已获得 RMAP 认证



**59%** 产品的原材料已完成原产地追溯，无冲突矿产相关问题

## 指标与目标

### 管理指标

#### 2025 年数据

- 供应商本地化比例 **13.1%**
- 通过环境审核的供应商数 **94** 个
- 供应商总数 **1,118** 个
- 通过社会审核的供应商数 **94** 个
- 新增供应商数 **148** 个
- 供应商培训总时长 **598.5** 小时

### 管理目标

截至 2030 年底，完成对 **100%** 供应商冲突矿产尽职调查。



## 平等对待中小企业

公司始终秉持“公平竞争，共同发展”的理念，积极履行社会责任，平等对待中小企业。通过开放供应链资源，提供技术支持，共享市场渠道等方式，助力中小企业提升竞争力，推动产业链上下游协同发展。截至报告期末，公司不存在逾期尚未支付中小企业款项的情况。

## 践行使命助社会

公司始终秉持企业公民责任，在深耕实业、追求卓越的同时，积极投身社会公益事业。公司聚焦社会救助、乡村振兴、社区公益等领域，以实际行动履行对社会的长期承诺。

### 投身社会救助

公司始终将“一方有难，八方支援”的公益精神深植于企业行动之中。我们相信，企业的社会责任在重大灾害与紧急危难面前尤显真切。因此，公司建立快速响应机制，致力于在第一时间调动产品、技术与资金等核心资源，为受灾同胞提供切实、急需的援助，成为社会可信赖的支撑力量。

#### 格力电器捐赠千台取暖设备驰援西藏地震灾区

西藏日喀则市定日县地震灾情牵动人心，格力电器秉持“一方有难，八方支援”的理念，第一时间响应西藏自治区住房和城乡建设厅《关于积极向日喀则市定日县地震灾区捐赠节能安全供暖设备的倡议书》，组织调配大量取暖设备等应急救援物资，全力支持当地救灾工作，帮助灾区群众温暖安全度过寒冬。2025年1月9日中午，装载1,000台安全、便捷、省电的取暖设备的配送车辆正式从成都基地发车，紧急奔赴灾区。



向西藏日喀则市定日县地震灾区捐赠一批取暖设备

#### 格力电器捐资驰援香港火灾

2025年11月26日，香港大埔宏福苑发生严重火灾事故，造成重大人员伤亡与财产损失，灾情牵动全国。格力电器对此高度关注，于11月28日宣布紧急向香港捐赠1,200万港元，专项用于火灾的紧急救援、伤者救治、受灾市民安置及灾后重建等各项工作。公司董事长董明珠表示“香港加油！我们一起并肩同心共渡难关”，表达了与香港同胞共克时艰的坚定决心。



格力电器向香港捐赠

## 践行社区公益

企业的社会责任亦体现在对社区日常的真诚关怀与长期建设。我们通过组织化、常态化的志愿者服务体系，鼓励员工深入社区一线，在文化传播、环境保护、生活服务等多维度开展丰富多样的公益实践，于细微处践行“让世界爱上中国造”背后以人为本、共创美好的企业温度与担当。

### 报告期内



珠海格力电器青年志愿者协会共组织

**16** 场志愿活动，活动涉及文化文艺、生态环保、社区服务等多领域



## 助力乡村振兴

公司将服务国家乡村振兴战略视为企业的重要责任与时代使命，秉持“务实笃行”的理念，不仅通过资金捐赠支持区域协作与整体发展，更注重发挥产业与技术优势，切实解决乡村地区在基础设施、民生保障等领域的具体痛点，以可持续的方式为乡村赋能，助力绘就产业兴旺、生态宜居、生活富裕的崭新画卷。

### 格力电器捐赠 100 万元助力乡村振兴

2025 年 6 月 30 日，横琴粤澳深度合作区助力乡村振兴活动举行。活动现场，格力电器捐赠人民币 100 万元。该笔善款将专项用于合作区以及合作区东西部协作和省内地对口帮扶地区产业发展与基础设施建设等，为巩固来之不易的脱贫成果注入新动力，切实响应国家全面推进乡村振兴的战略号召。



2025 年横琴粤澳深度合作区助力乡村振兴活动

### 格力电器提供高原净水设备解决饮水难题

2025 年 5 月，格力电器为青海省海东市循化撒拉族自治县尕楞藏族乡建设堂小学提供净水设备，彻底解决了学校师生 63 年喝不上干净热水的难题。凭借格力电器的产品与先进技术，身处海拔 3,000 多米青藏高原边缘的学校师生喝上了品质纯净的热水。

# 04 绿色智造

## 低碳减排 践行生态责任

公司围绕绿色低碳发展要求，将环境管理贯穿于经营各环节，持续完善环境合规管理体系，强化资源节约与循环利用，规范污染物排放管理，推动运营过程绿色转型。在应对气候变化方面，公司逐步建立系统化管理机制，统筹推进节能降碳与运营优化，提升应对气候风险的能力，并结合业务特点探索低碳发展路径，促进企业经营与生态环境保护的协调发展。



## 环境合规管理

公司在生产经营过程中，贯彻落实《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等国家环境保护法律法规、排放标准；全面落实环境保护责任制度，制定了《公司环境保护责任制管理办法》等环境保护管理制度，明确公司各层级环境保护的主要管理职责与工作内容；设置环境保护管理机构，负责统筹、组织、监督环境保护工作的开展，同时结合国家环境保护政策要求，将国家环境保护合规性要求转化为持续的内部管理行动，践行企业的环境保护责任，持续提升公司的环境保护管理水平，确保公司环境保护的合规性。2025 年公司未发生环境污染事故。

## 环境管理体系

公司持续完善环境管理体系，切实落实环境管理工作。截至报告期末，公司已获得 ISO 14001 环境管理体系认证。为掌握公司环境管理体系的实际运作情况，发现并改善体系运行的不足之处，公司开展环境管理体系年度内部审核工作及外部第三方认证机构的环境管理体系年度监督审核，对 EHS 过程管控、资料档案的合规性、污染物治理水平、环保培训等进行审核，并对检查出的不合格项进行及时整改，严格保障环境管理执行情况的合规性，确保环境管理体系的有效运行。



公司 ISO 14001 环境管理体系认证

## 应急管理

根据国家《突发环境事件应急管理办法》等相关法规要求，结合公司环境风险特点，公司制定了《突发环境风险事件应急预案》，并按照相关规定要求报所在地生态环境主管部门进行备案。同时，制定突发环境风险事件应急演练计划，定期组织开展政企联合、公司内部各类突发环境风险事件应急演练，确保在突发环境事件发生时能及时、有序、高效、妥善地应对及处置，最大限度地减轻对环境的影响，保障人员与财产安全。

### 开展多主题突发环境事件应急演练

公司按照《突发环境事件应急预案》要求，常态化开展“火灾爆炸”“废气超标排放”“废水超标排放”“化学品泄露”“危险废物泄露”“辐射泄漏”等主题的应急演练与培训活动。通过模拟真实场景、组织多部门联动响应，有效检验预案的可行性与操作性，提升各级人员的应急意识和实战能力。演练后及时开展评估总结，针对演练过程中发现的不足问题进行整改优化，并同步完善应急处置流程与资源配置。



开展应急演练

## 环保培训

报告期内，公司针对各单位环保负责人、管理人员、员工群体组织开展各类环保专题培训，培训内容包括环保政策法规要求、典型环保案例剖析、公司环保合规管理要点、环境风险识别与隐患排查治理、污染治理工艺技术、污染防治设施运维标准、突发环境事件应急响应流程等。通过各类环保专题培训的开展，有效增强各单位人员环保主体责任意识，提升环保管理队伍的专业素养与履职能力。



### 环保负责人合规培训

公司按照环保年度培训规划，组织环保负责人、管理人员开展环保专题培训。培训由公司负责环保业务讲师进行授课，重点围绕环保管理职责、环保典型案例、环保管理问题、环保管理技术、环保管理合规做法等内容进行培训。为提高授课成效，课堂设置交流环节，学员可以就讲课内容以及日常管理中遇到的环保管理难点、痛点问题与授课讲师、其他学员进行交流，分享环保管理经验及好的做法，互相学习促进。通过开展专题培训，进一步深化了各单位环保负责人、管理人员对环保管理的认识与理解，为进一步提升公司环保管理水平奠定基础。



环保培训现场

## 绿色工厂

公司积极投身环保、节能、低碳、减排的绿色工作，走在绿色发展的前沿，从公司的环保行动出发，坚持环境保护和生产两手抓的思路，不断优化清洁生产、选取绿色原材料、提升产品节能性，采用绿色包装、优化生产工艺，建设绿色供应链管理系统。公司各分子公司积极开展绿色工厂认证，截至报告期末，公司累计拥有 22 座绿色工厂（其中：国家级绿色工厂 10 座，省级绿色工厂 7 座，市级绿色工厂 5 座），彰显格力电器在绿色制造领域的领跑能力与可持续发展担当。

### 格力电器国家级绿色工厂清单

公司名称	奖项级别	授予时间
珠海格力电器股份有限公司	国家级	2024 年
格力电器（武汉）有限公司	国家级	2024 年
格力电器（洛阳）有限公司	国家级	2023 年
格力电器（重庆）有限公司	国家级	2022 年
格力电器（石家庄）有限公司	国家级	2022 年
珠海凯邦电机制造有限公司	国家级	2021 年
珠海凌达压缩机有限公司	国家级	2020 年
石家庄绿色再生资源有限公司	国家级	2019 年
格力电器（郑州）有限公司	国家级	2019 年
长沙格力暖通制冷设备有限公司	国家级	2018 年

## 应对气候变化

面对全球气候变化挑战，格力电器将低碳转型纳入核心战略，构建全流程气候风险管理体系。通过核查温室气体排放、识别风险与机遇、落地绿色技改与能源优化，持续强化气候适应性与可持续发展能力，增强企业韧性，以实际行动践行生态责任。



### 治理



公司制定并实施《能源、资源节约管理办法》，明确温室气体相关工作管理要求；组建温室气体盘查小组，开展温室气体盘查与核查工作。报告期内，公司完成 2025 年温室气体排放数据核查，并取得核查证书。通过温室气体盘查与核查，公司准确识别气候变化相关风险，制定减排目标与相应举措，积极响应国家“双碳”战略，推动公司可持续发展。



## 战略

公司遵循 TCFD 倡议，参考其披露框架开展气候风险管理分析，识别气候风险与机遇并评估对经营的影响，针对性制定应对策略。环境管理单位正推进组织体系搭建、情景分析方法研究、气候相关培训等筹备工作，强化气候变化风险管理。

风险类型	具体描述	影响时间	应对措施
 物理风险	<b>急性风险</b> 高温：导致火灾事故发生风险增加，并带来人员伤亡事故发生、生产设施设备受损，进而导致资本开支增加。 台风、暴雨及洪水：极端天气事件导致物流运输中断，影响产品生产及按时交付，进而导致运营成本增加；因极端天气事件的破坏力，导致生产设备受损，运营中断，进而导致设备维修成本增加；员工的人身安全、职业健康受到威胁，若发生工伤事故将导致生产效率降低。	短期、中期	安装降温需要的制冷设施；配备齐全的消防设施；开展消防安全应急演练和消防培训，提升员工安全防范意识和能力。 规划多种运输方式，根据气象预警提前规划物流运输时间保障物料储备库存；不断完善自然灾害应急响应机制，储备应急物资并加强安全检查；定期开展极端天气应急演练及培训，加强员工的安全防范意识和能力。
	<b>慢性风险</b> 海平面升高：沿海地区的运营实体需要向内地迁移，固定风险资产受损或提前报废导致生产成本增加。	中期、长期	持续关注海平面上升趋势；运营地点选址考虑海平面上升的影响；开发同类多地区供应商，保障原材料供应。
 转型风险	<b>政策风险</b> 由于国家对于碳达峰碳中和工作的部署要求，出台系列节能降碳行动方案等政策与标准，导致碳排放合规成本增加；国际贸易进出口碳税趋势明显，可能导致成本增加。	中期、长期	关注运营所在地的碳排政策及法规动态，以合理应对政策及法律的更新。
	<b>技术风险</b> 高耗能设备的提前淘汰导致运营成本增加；研发并应用清洁能源或创新低碳技术导致研发费用增加。	短期、中期	建设光伏项目，提高可再生能源占比；选用低能耗生产设备，优化生产工艺流程，挖掘与开展节能；减排项目，降低能源消耗。
	<b>市场风险</b> 随着消费者环保意识增强，更倾向于选择绿色低碳环保的产品，可能导致原材料和生产过程成本增加。	短期、中期	加强生产运营、物流运输等环节全流程减碳。
	<b>声誉风险</b> 作为制造业领军企业，利益相关方期望公司承担更多减排责任，若未提早开展低碳转型规划，可能导致声誉受损。	短期、中期	使用清洁电力。

机遇类型	具体描述	影响时间	应对措施
 技术输出	全球“双碳”目标推动节能低碳技术需求扩容，相关绿色技术市场化、国际化应用空间显著提升。	长期	持续迭代核心技术，拓展海外市场，推进技术本地化适配与全球项目落地。
 场景拓展	多行业低碳转型加速，绿色技术跨场景应用需求持续增长，市场潜力进一步释放。	中期、长期	开发场景化解决方案，深化跨界合作，拓宽应用生态边界。

## 影响、风险和机遇管理

公司在统一的风险与机遇管理框架下，将气候变化相关风险与机遇识别纳入日常运营管理。气候变化风险与机遇主要通过政策动态跟踪、行业趋势研判、专项评估分析及场景模拟推演等方式进行识别，并在生产运营、供应链管理和市场拓展等环节持续跟踪。

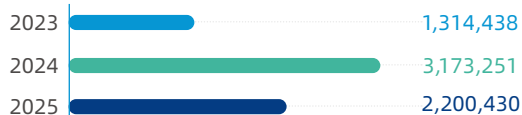
在风险应对与机遇把握方面，公司通过完善气候变化管理体系、强化低碳技术研发应用、推进能源结构优化升级以及实施绿色转型专项行动，推动风险防控与机遇转化，形成闭环管理机制，有效提升气候适应性与可持续发展能力。同时，气候风险管理能力的持续提升有助于增强企业抗风险韧性与市场竞争力，为公司业务的长期稳健发展提供支撑。

## 指标与目标

### 2023-2025 年温室气体排放情况<sup>3</sup>

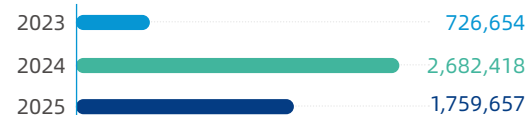
#### 温室气体排放总量

单位：吨二氧化碳当量



#### 直接（范围一）温室气体排放

单位：吨二氧化碳当量



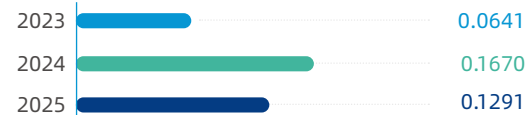
#### 间接（范围二）温室气体排放

单位：吨二氧化碳当量



#### 温室气体排放强度

吨二氧化碳当量 / 万元营收



<sup>3</sup>2024-2025 年数据核算范围包含公司总部及各子分公司，2023 年数据核算范围为公司总部。2025 年温室气体排放减少原因主要是公司大幅减少 R410a 冷媒使用量。



# 污废排放处理

公司严格遵守污废排放相关法律法规，构建覆盖废气、废水、固体废物及噪声的全流程管控体系。通过健全组织架构、完善制度规范、升级处理设施、强化监测考核，实现污废合规处置与达标排放，切实践行生态环境保护责任。

## 污染物排放

公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《中华人民共和国土壤污染防治法》等法律法规，建立由上至下的分级管控组织架构，以公司领导为环保主要负责人统筹全局，环保管理部门履行监管职责，各分厂承担主体责任落实设施运维；同时制定《公司环境保护责任制管理办法》，明确各单位管理职责与工作要求，形成权责清晰、协同高效的环保治理机制。

公司遵循法律法规及排污许可证要求，搭建完善的污染物管理体系，制定专项管理与监测计划，配套投入环保治理设施，并委托专业第三方机构定期监测废气、废水、噪声等污染物，监测结果均符合国家及地区排放标准。公司的污染物排放未对员工、当地社区居民等群体产生负面影响。报告期内，公司污染物均达标排放，未发生环保污染事件。

### 污染物处理方式



废气

从源头收集、过程管控以及末端处理等环节进行防治，为注塑废气、两器烘干废气、喷涂废气等不同种类的废气设计、建设废气治理设备设施，治理技术以蓄热燃烧、活性炭吸附脱附+催化燃烧等为主。报告期内，治理设施均有效运行，废气排放均符合国家和地方排放标准，无超标排放情况。



废水

设有污水处理设施对工业废水进行处理，并配备专职的管理、操作及监测人员。报告期内，各废水处理设施运行正常，无超标排放情况。



噪声

在设备选型上优先选用低噪声设备，在工艺布局上按照噪声影响最小进行规划；对高噪声设备加装隔音罩、消声器等设施进行改善；同时定期开展噪声监测，为作业人员配备防护用品，确保噪声排放合规。

## 废弃物处理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等相关法律法规，制定《废旧物资分类回收管理办法》，清晰界定各单位在各类废弃物分类、收集、储存、处置等环节的管理职责与工作要求，为固体废物规范治理提供制度支撑。报告期内，公司通过废弃物处理体系认证。

### 废弃物处理方式



#### 一般废弃物

主要产生于车间，先按种类分类打包，再通过厂区内部物流转运至专用一般工业固废库暂存，最终交由具备资质的回收厂家进行资源化综合利用。

#### 危险废弃物

主要产生于车间，按种类分类打包后，通过厂区内部物流转运至专用危废库暂存，最终交由具备相应资质的专业单位合规处置。

# 资源能源利用

公司将资源能源高效管理深度融入战略与运营，构建专业化治理架构、闭环管理制度与数字化支撑体系。依托专业人才队伍、规范汇报机制与技术创新实践，系统推进能源节约与水资源优化，全面提升资源利用效率，为管理举措实施与落地奠定基础。

为纵深推进绿色低碳转型，持续提升资源能源利用效率，公司构建系统化、专业化、多层次的水资源与能源利用治理架构，将节能减排与节约用水深度融入企业战略规划与日常运营全流程。该治理架构全面覆盖各生产基地及职能部门，通过明确管理职责、规范管控流程、强化过程追溯，形成闭环管理机制，确保能源管理工作高效落地、规范推进，为企业绿色高质量发展注入持久动能。

## 能源与水资源利用治理架构

公司建立由经营管理层统筹管理与监督、总部设备动力部专业执行实施、各分厂、各生产基地分级落实的资源能源管理机制，通过数据监测、过程管控及定期评估等方式，推动相关工作有序开展。

### 专业执行层

#### 职责范围：

统筹全集团能源管理、资源配置、跨部门协同与绩效考核；负责能源审计、能效评估、节能技术推广等。

#### 工作任务及目标：

- 识别高耗能环节并提出优化方案；
- 制定年度能源利用管理行动计划；
- 建立能源数据监控平台，实现全集团能源使用数字化、可视化管理。



能源管理  
相关职责

#### 职责范围：

建立全集团水资源管理台账；推动节水技术改造项目落地；开展节水技术推广与能效评估。



水资源管理  
相关职责

### 基层执行层

#### 职责范围：

落实总部下达的节能任务，执行设备维护、操作优化、数据上报等日常管理。

#### 工作任务及目标：

- 实施“节能责任到岗”机制，将能耗指标纳入班组绩效考核；
- 推动老旧设备淘汰与智能化改造；
- 每月提交能源使用数据，实现能耗异常实时预警。



能源管理  
相关职责

#### 职责范围：

落实总部下达的节水目标与任务；实施设备改造与用水优化措施；组织班组节水培训与日常巡检；每月上报用水数据与异常情况。



水资源管理  
相关职责

## 水资源利用

公司严格遵循《中华人民共和国水法》等国家及地方涉水法律法规，制定水资源管理专项政策、目标与实施计划，积极落地各类节水举措，引进应用先进节水技术与工艺，通过水循环利用等方式优化用水结构，持续降低用水强度与新鲜水取用量。

报告期内，公司推进重庆基地用水管道改造工作，通过整治埋地管网老化、腐蚀等问题，有效解决管网渗漏。改造后，全年可节约自来水约 3 万吨，持续强化水资源节约与高效利用。

报告期内，



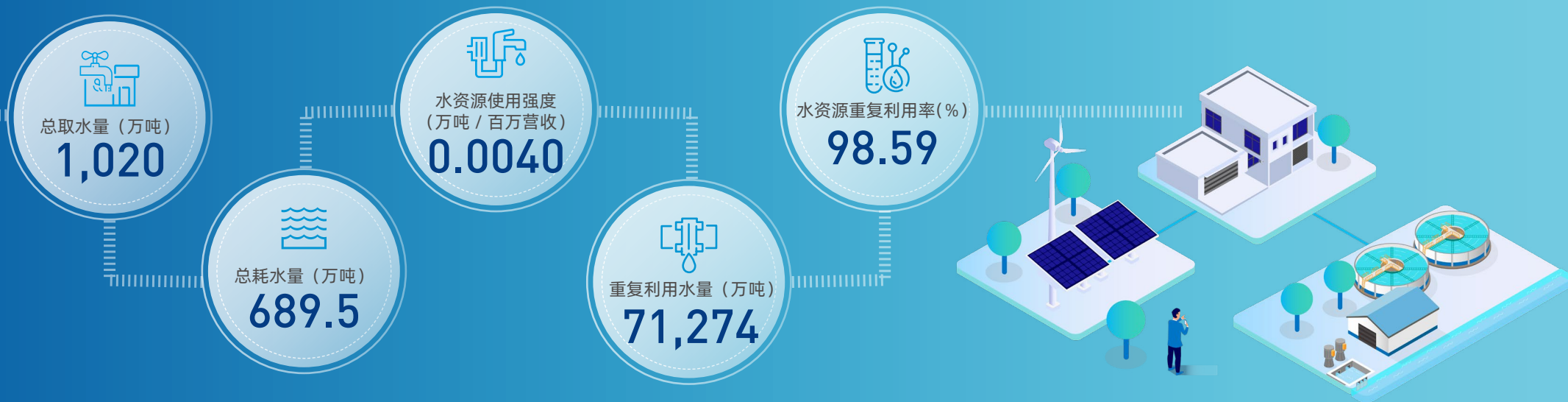
公司以 2024 年为基准年，  
设置 2025 年节约用水量的节水效益目标

**3%**



通过开展节水项目，  
实际完成节约用水量

**3.19%**



# 能源利用

公司遵守《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》《广东省节能条例》等法律法规，制定《格力电器能源、资源节约管理办法》《NYGLSC-02 能源管理手册》《QG1800.01-01 能源评审管理办法》《格力电器空调板块能源管理指南》等一系列文件，从体系标准化运行、技改项目管控、设备准入审核到绩效激励约束，构建起闭环衔接的能源管理制度体系。截止报告期末，公司保持 ISO 50001 能源管理体系认证有效。

## 汇报机制

公司实行能源分类管理汇报机制，通过多维度报告实现能源管理的动态跟踪与透明化管控。能源绩效专项报告，以月度为周期、采用可视化图表形式呈现，内容涵盖全集团单位产值能耗、节能目标完成率、重大节能项目进展与投资回报分析，以及与行业标杆的对比分析，助力全面掌握能源绩效整体情况；能源管理月度绩效公示，主要呈现各生产基地的月度能源使用情况及评比结果，强化基地间的能效对标与责任落实。

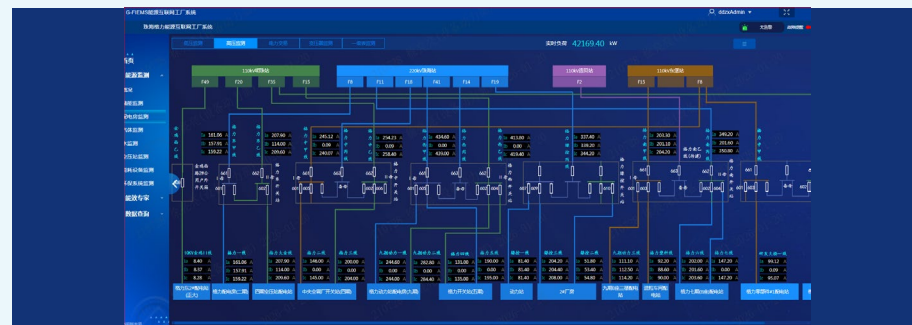
## 数字化系统

公司以数字化赋能能源管理，凭前瞻信息化布局筑牢技术壁垒，实现数据集成与智能决策，以高效透明的管理优势，为绿色低碳发展注入硬核数字化动能。此外，公司建立分层联动的能源监测流程，实现全链条动态管控。能源实时数据（电、水、气等）以≤1分钟的更新周期进行自动采集与实时在线监测；能耗异常预警同样依托系统实时在线识别，及时捕捉风险；月度能源绩效报告与重点节能项目进展则通过系统+人工协同的方式每月生成，确保监测既具备自动化的高效性，又保留人工校验的精准性。



## GIEMS 智慧能源管理系统

格力电器推进能源管理信息化建设，打造 GIEMS 智慧能源管理系统作为集团级能源管理中枢。该系统集成能源数据、设备状态等多维信息，可实现两大功能：一是对全集团各生产基地关键设备的能耗数据进行实时动态监控；二是覆盖各基地水、电、气等能源品类的使用数据监测，具备数据实时可视、问题分析、快速决策的能力，为能源高效管控提供数字化支撑。



GIEMS 格力电器能源管理系统

## ◎ 节能实践

公司持续深挖节能潜力，以技术迭代与系统升级为核心，推动全生产环节能效优化，打造高效低碳的绿色制造模式。

公司聚焦多板块推进绿色技改，在控制器、注塑、总装等领域落地多项工艺升级项目，通过技术创新实现电力、液化气等能源节约，践行节能降耗发展理念。

### 空调机房能效升级

在珠海总部园区二期高效集中空调机房建设项目中，公司采用高能效的格力 CVE 系列永磁同步变频离心机组与 LHVE 系列永磁同步变频螺杆式冷水机组，替换原有低能效的风冷螺杆机和风冷模块机。制冷机房设于二期四楼，作为项目工艺用冷与环境用冷的核心冷源。该机房采用全变频系统，并配套智能群控系统，增设变频器及变频控制柜等设备，有效解决了原空调系统冷量输配过剩、机组能耗高、系统综合能效比（EERs）偏低等问题，该项目实现年节约 150 万 kWh，可减少碳排放约 795 吨。

### 冷水机组智能测试技术开发和应用

传统冷水机组测试依赖多工况条件下的人工检测，单台耗时 7 小时以上，该模式存在测试时间长、能耗高昂及漏检风险三大痛点。2025 年，公司自主研发“冷水机组智能测试技术”，通过三大突破实现行业革新：1、首创冷水机组在线智能故障检测体系：基于数据驱动的一体化智能软件系统，集成密码烧写、参数烧写和校验、在线智能化检测，实现整机所有零部件质量和性能自动检测，彻底杜绝漏检；2、测试流程革命性优化：单台测试周期从 7 小时锐减至 1 小时，测试效率提升 600%；3、绿色低碳双效提升：平均单台节电 1758kWh，报告周期内节约电能 21.096 万 kWh，减少碳排放 113 吨，成为商用空调领域“质量 - 节能 - 效率”三位一体的绿色测试技术标杆。



冷水机组智能测试技术应用

报告期内，



公司设置提升能源效益的目标，2025 年公司万元产值能源消耗相较 2024 年降低

**10.7%**



公司开展节能技改项目

**305** 项

节约用电约

**6,425** 万千瓦时



公司节能技术改造投入

**46,500** 万元

## ◎ 清洁能源利用

报告期内，公司



使用核电

6.7 亿度

占公司用电总量

41.95%

实现减排

363,163 吨二氧化碳当量



光伏总发电

1.15 亿度

占公司用电总量

7.12%

实现减排

61,681 吨二氧化碳当量

报告期内，公司提高清洁能源比例



新建光伏发电项目

12 MW

集团光伏总装机容量达

126.3 MW

光伏发电量较 2024 年增长

18%



投入储能

110 MWh

累计装机容量

310 MWh

2025 年调峰

9,000 万度电

同比增长

25%



通过天然气替代液化石油气，减少液化石油气

1,000 吨

同比减少

14%



临沂格力光伏项目



芜湖格力光伏项目

# 循环经济探索

作为全球领先的工业制造集团，公司积极推进废弃物回收再利用，减少资源浪费，探索循环经济发展路径。依托强大售后体系，公司在全国门店设置电子废弃物收集点，于珠海、长沙等多座城市建立再生资源基地，承接周边电子废弃物收集回收与塑料等资源化利用；同时健全废旧家电回收体系，优化以旧换新便利性，提供“送、装、收一体化”服务，大力推进绿色环保与节能减排技改项目，促进资源循环，助力产业高质量发展与“双碳”目标实现，为行业可持续发展贡献力量。

## 公司承诺

公司遵守现有的国际环境和废物运输公约、协议、当地法律和其他法律法规要求，积极响应《**巴塞尔控制危险废物越境转移及其处置**》，明确禁止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废物进行处置和回收。



## 电子废弃物回收管理举措



回收产品范围

所有品牌的废旧家电产品均有资格进行回收。



消费者回收成本及激励措施

消费者可通过网页一键预约，提交相关信息获取回收价格后，工作人员将免费上门服务；为消费者提供产品以旧换新时的抵扣额度。



回收渠道

采取多样化的回收方式，包括设立回收点、邮寄回收、上门回收、以旧换新回收、“互联网+”回收、设立区域中心站点回收等，实现对电子废弃物的全渠道回收。



回收处理设施

由自有设施及第三方回收供应商开展回收，所有回收的电子废弃物被运至再生资源拆解厂进行绿色无害化拆解。



第三方回收供应商管理

公司每年对第三方回收供应商开展审查及验证工作，确保符合公司内部管理要求，供应商审查率达 100%。



电子废弃物回收项目

拓展以旧换新渠道回收

开展以旧换新活动，打造完善的回收网络，搭建“送新收旧一体化”的逆向物流体系，实现格力家电产业从前端家电生产到后端废旧家电回收的全产业链覆盖。

废旧家电逆向物流回收模式

联动 3 万家销售门店和 2 万家售后网点，以终端消费者为目标，面向消费者开展全品类废旧家电回收工作。

线上“互联网+回收”渠道

推出专业化废旧家电的回收平台“明珠绿环回收”，通过与格力线下售后网点联动，形成覆盖全国 95% 省市及乡镇的回收处理网络和回收体系，累计吸引超 20 万用户进行注册，总下单量已超 50 万单。

两网融合的城市废弃物回收利用

联合环卫企业建立城市生活垃圾“2+1”高效回收和利用模式，即利用一个“互联网大数据智慧云平台”和一个“生态资源利用中心”构建一种“资源循环闭环体系”。

回收并处理废弃电器电子产品

单位：万台 / 套



转化再生铜料、铁料、铝料、塑料

单位：万吨



荣获“2025EPR 履责创新先锋力量企业”

格力电器积极践行生产者责任延伸（EPR）制度，建立“研发 - 生产 - 销售 - 回收 - 再生”闭环系统，荣获“2025EPR 履责创新先锋力量企业”称号。公司构建覆盖全国可追溯逆向物流回收网络，联动京东、天猫等平台打造多元回收生态，2025 年废旧家电回收量为 855 万台 / 套，涵盖空调、电视机、电冰箱、洗衣机、电脑等多类产品，以规模化行动推动绿色循环消费。

回收废旧家电经分拣后，依托年拆解超 1,000 万台的绿色处理体系再生。公司搭建“送新收旧一体化”逆向物流，提供家电“送、装、收一体化”服务；通过明珠绿环信息化平台和“一机一码”追溯系统，实现回收全流程数据化管理，提升效率、降低成本，保障流程透明可追溯。



2025EPR 履责创新先锋力量企业

# 关键绩效表

## 经济绩效

指标	单位	2025年
营业总收入	亿元	1,711.18
归母净利润	亿元	290.03
现金分红总额（含税）	亿元	167.55
每 10 股共派发现金股利（含税）	元	30

## 治理绩效

### ◎ 董事会

指标	单位	2025年
董事会总成员数	人	10
其中：女性董事人数	人	1
其中：执行董事人数	人	1
其中：独立董事人数	人	4
董事会召开次数	次	6
董事会成员出席率	%	100

### ◎ 商业道德

指标	单位	2025年
反商业贿赂及反贪污培训	次	33
签署廉洁承诺书的员工人数	人	10,364

## 社会绩效

### ◎ 创新驱动

指标	单位	2025年
研发投入	亿元	64.44
研发投入占营业收入比例	%	3.78
研发人员数量	人	15,947
研发人员数量占比	%	22.16
累计专利申请数量	项	138,935
累计发明专利申请数量	项	76,928
累计专利授权数量	项	87,079
累计发明专利授权数量	项	32,317
报告期内专利申请数量	项	9,411
报告期内发明专利申请数量	项	6,084
报告期内专利授权数量	项	9,181
报告期内发明专利授权数量	项	6,434
累计持有软件著作权数量	项	100

### ◎ 产品与服务安全与质量

指标	单位	2025年
产品召回数量	件	0
产品召回比例	%	0

指标	单位	2025年
年度产品服务相关的安全质量重大责任事故损害涉及的金額	万元	0
投诉解决率	%	100
客户满意度	%	99.97

## ◎ 员工构成

指标	单位	2025年
员工总数	人	71,966
按性别划分的员工人数	男性	51,122
	女性	20,844
按雇佣类型划分的员工人数	劳动合同制	71,966
	劳务派遣制	0
	其他	0
按年龄划分的员工人数	30岁以下	22,380
	30岁至40岁	31,564
	40岁以上	18,022
按职级划分的员工人数	高级管理层	285
	高级管理层中女性员工人数	38
	中级管理层	5,155
	中级管理层中女性员工人数	1,152
基层	人	66,526

## ◎ 员工流失率

指标	单位	2025年
员工总流失率	%	11.27
按性别划分的员工流失比例	男性	11.66
	女性	10.33
按年龄组别划分的员工流失比例	30岁以下	20.59
	30岁至40岁	7.92
	40岁以上	4.44

## ◎ 员工培训与发展

指标	单位	2025年
总受训时长	小时	1,195,002
人均受训时长	小时	57.41

## ◎ 职业健康与安全

指标	单位	2025年
职业健康、生产安全类培训总时长	小时	135,667
安全演习（火灾、有毒气体泄露等）次数	次	381
因工死亡人数	人	0
职业病发生率	%	0

## 环境绩效

### ◎ 温室气体排放

指标	单位	2023年	2024年	2025年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	1,314,438	3,173,251	2,200,430
范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	726,654	2,682,418	1,759,657
范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	587,784	490,833	440,773
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.0641	0.1670	0.1291

### ◎ 废水排放

指标	单位	2025年
工业废水排放总量	立方米	3,089,689.17
化学需氧量 (COD)	毫克 / 升	68.32
五日生化需氧量 (BOD5)	毫克 / 升	23.87
悬浮物	毫克 / 升	19.44
氨氮	毫克 / 升	7.78
总磷	毫克 / 升	1.16

### ◎ 废气排放

指标	单位	2025年
废气排放总量	立方米	34,232,869,350
颗粒物 (PM) 排放量	毫克 / 立方米	8.67
非甲烷总烃排放量	毫克 / 立方米	3.26
氮氧化物 (NOx) 排放量	毫克 / 立方米	11.21
硫氧化物 (SOx) 排放量	毫克 / 立方米	1.41
挥发性有机物 (VOCs) 排放量	毫克 / 立方米	3.40

### ◎ 废弃物处理

指标	单位	2025年
一般固体废弃物总量	吨	499,126.63
危险废弃物总量	吨	15,897.59
转化再生铜料、铁料、铝料、塑料	万吨	18.32
回收并处理废弃电器电子产品	万台 / 套	855

### ◎ 水资源利用

指标	单位	2025年
总取水量	万吨	1,020
重复利用水量	万吨	71,274
总耗水量	万吨	689.5

### ◎ 能源使用

指标	单位	2025年
综合能源消耗量	吨标准煤	247,401.18
直接能源消耗量	吨标准煤	49,144.36
其中：天然气	万立方米	2,895.65
其中：液化石油气	吨	6,203.16
间接能源消耗量	吨标准煤	198,256.82
其中：电力	万千瓦时	149,820.56
其中：自发自用太阳能使用量	万千瓦时	11,495
核电使用量	万千瓦时	67,678.6
清洁能源消耗量占比	%	54.8

# 对标索引表

## 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》对标

	披露要求	对应的本报告章节
环境议题	应对气候变化	应对气候变化
	污染物排放	污废排放处理
	废弃物处理	污废排放处理
	环境合规管理	环境合规管理
	能源利用	资源能源利用
	水资源利用	资源能源利用
	循环经济	循环经济探索
社会议题	乡村振兴	践行使命助社会
	社会贡献	践行使命助社会
	创新驱动	攻坚研发强创新
	供应链安全	链联伙伴强管控
	平等对待中小企业	链联伙伴强管控

	披露要求	对应的本报告章节
社会议题	产品和服务安全与质量	精雕品质创卓越 匠心服务铸口碑
	数据安全与客户隐私保护	严护数据筑安全
	员工	员工雇佣与权益 人才发展与培训 职业健康与安全
可持续发展相关治理议题	尽职调查	ESG 管理
	利益相关方沟通	ESG 管理
	反商业贿赂及反贪污	商业道德
	反不正当竞争	商业道德

注：经识别，生态系统和生物多样性保护、科技伦理议题当前不具有实质性与适用性，暂未在报告中进行披露。

## 《可持续发展报告标准》（GRI Standards）对标

GRI 标准	对应的本报告章节
GRI 2: 一般披露 2021	关于本报告 走进格力电器 ESG 管理 公司治理 员工雇佣与权益 关键绩效表
GRI 3: 实质性议题 2021	ESG 管理
GRI 201: 经济绩效 2016	员工雇佣与权益 应对气候变化 关键绩效表
GRI 205: 反腐败 2016	商业道德
GRI 302: 能源 2016	资源能源利用 关键绩效表
GRI 303: 水资源和污水 2018	污废排放处理 资源能源利用
GRI 305: 排放 2016	应对气候变化 资源能源利用 关键绩效表
GRI 306: 废弃物 2020	污废排放处理 循环经济探索 关键绩效表

GRI 标准	对应的本报告章节
GRI 308: 供应商环境评估 2016	链联伙伴强管控
GRI 401: 雇佣 2016	员工雇佣与权益 关键绩效表
GRI 403: 职业健康与安全 2018	职业健康与安全 关键绩效表
GRI 404: 培训与教育 2016	人才培养与发展 关键绩效表
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	公司治理 员工雇佣与权益
GRI 406: 反歧视 2016	员工雇佣与权益
GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016	员工雇佣与权益
GRI 408: 童工 2016	员工雇佣与权益
GRI 409: 强迫或强制劳动 2016	员工雇佣与权益
GRI 414: 供应商社会评估 2016	链联伙伴强管控
GRI 417: 营销与标识 2016	商业道德
GRI 418: 客户隐私 2016	严护数据筑安全

# 读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您能抽出宝贵时间阅读本报告。为向您及其他利益相关方提供更完善、更专业、更有价值的 ESG 信息，提升我们的 ESG 报告质量，我们诚挚地邀请您协助完成反馈信息表中的相关问题，请您不吝赐教。

1. 您对本报告的总体印象是否满意？

是  一般  否

2. 您认为本报告是否能反映格力电器对 ESG 的重大影响？

是  一般  否

3. 您认为本报告识别出的利益相关方及其与格力电器关系的分析是否准确、全面？

是  一般  否

4. 您认为本报告提供的信息是否全面？

是  一般  否

5. 您认为本报告提供的信息是否具有可读性？

是  一般  否

6. 您认为本报告的整体设计是否满意？

是  一般  否

7. 您对《格力电器 2025 年度环境、社会和公司治理报告》的其他意见与建议，欢迎提出。

如对本报告有任何疑问、建议或意见，您可以选择以下方式告知我们：

地址：广东省珠海市前山金鸡西路

电话：0756-8669232

