



三翼鸟

海尔智家
Haier smart home

A股代码：600690 D股代码：690D H股代码：6690



2022

环境、社会及管治报告

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其附属子公司（以下简称“海尔智家”“本公司”“公司”或“我们”）于 2022 年在环境、社会及管治（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 2022 年年度报告》（以下简称“《2022 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

除另有说明外，本报告的时间范围涵盖 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 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，即中国智慧家庭业务、海外家电与智慧家庭业务，与年报及过往 ESG 报告保持一致。我们会定期审阅报告范围，以确保涵盖公司整体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》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（以下简称《ESG 报告指引》）为主要编制依据，并参考全球报告倡议组织（GRI）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI 标准）、可持续发展会计准则委员会（SASB）《可持续发展会计准则》（SASB 准则）、《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》、中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南 4.0》（CASS-CSR4.0）。

报告原则

报告编制已遵循“重要性”“量化”“平衡”及“一致性”四大原则。

重要性：我们遵循《ESG 报告指引》开展重要性评估工作，我们的工作程序包括：i）识别相关的 ESG 议题，ii）评估议题的重要性，iii）董事会审阅及确认评估流程和结果。我们依据重要性评估结果对 ESG 事宜进行汇报，有关重要性评估工作的详情参见后文“重要性议题评估”小节。

量化：本报告遵循《ESG 报告指引》，参考适用的量化标准和惯例，采用量化的方法对适用的关键绩效指标进行计量并披露，并订立了包括实际数字和方向性声明的环境目标。有关本报告中关键绩效指标的计量标准、方法、假设及 / 或计算工具，以及使用的转换因子来源均已在相应位置（如适用）进行了说明，有关环境目标在“守护星球，探索绿色低碳未来”章节中的“我们的目标”小节进行披露。

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

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

资料来源及可靠性保证

本报告的文本资料和案例主要来源于公司统计数据、相关文档及内部沟通文件。报告中的部分数据摘自《海尔智家股份有限公司 2022 年年度报告》，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.hkexnews.hk）及上海证券交易所（以下简称“上交所”）网站（<http://www.sse.com.cn/>）查询。

我们重视攸关方的意见，并欢迎读者通过以下方式与我们联系。

联系方式：0532-88931670
邮件：finance@haier.com
地址：青岛市海尔路 1 号海尔科创生态园

目录

致股东的函件	02
董事会声明	03

关于海尔智家

公司战略	05
攸关方沟通	06
ESG 策略体系	08
ESG 亮点绩效	12

01. 全球协同，可持续的治理生态

完善治理架构	16
加强内部控制	19
营造诚信生态	20
关注网络与信息安全	23

02. 守护星球，探索绿色低碳未来

实施组织碳盘查	28
全生命周期绿色实践	30
专题：气候相关财务信息披露	42

03. 人单合一，促进多元共融发展

多元共融团队建设	46
保障员工合法权益	52
助力人才成长发展	54
关爱员工聆听心声	58
守护员工健康安全	61

04. 责任采购，打造可持续供应链

供应商准入	66
供应商环境与社会风险管理	67
供应商数字化管理	70
供应商绩效管理	70
冲突矿产	70
供应商交流与培训	71

05. 智慧体验，创新引领美好生活

质量为本实现卓越品质	74
科技创新引领产品升级	78
无忧服务打造最佳体验	82

06. 凝心聚诚，促进社会公平发展

心系教育健康事业	86
多元扶持乡村建设	87
热心助力扶危救困	88
爱心志愿服务社会	88

附录	90
----------	----

致股东的函件

2022 年海尔智家再次交付了历史最好业绩，全球营业收入达到 2,435.14 亿元，增长 7.2%，归母净利润达到 147.11 亿元，增长 12.5%；按中国会计准则下的扣除非经常性损益后的归母净利润增长达到 139.63 亿元，增长 18%。在全球主要市场，海尔智家核心产品的市场份额都在提升。

作为财富 500 强企业之一，海尔智家积极响应了利益相关者对 ESG 实践的期望，持续推进低碳产品全周期管理、促进开放性、多元化和包容性、践行负责任采购，回馈社会，促进可持续治理。2022 年海尔智家继续被《财富》评为“最受尊敬的企业”。2022 年海尔智家美国子公司 GEA 再度荣获美国最佳职场认证。

2022 年海外市场通胀高企，欧洲发生能源危机，家电消费能力下降；公司最大的中国市场 2022 年第四季度供应链、线下零售业务、物流配送和安装交付受到冲击。也就是说，2022 年无论海外还是国内市场均遭遇了非比寻常和重大的外部冲击，这份成绩的取得就显得尤其不容易，是海尔智家全体创客坚持以客户体验为最高优先级，整个组织力争上游，上下同欲，取得的成果。

我于 2022 年 6 月，荣幸承担了海尔智家董事长的职责，我花了不少时间和客户、员工、合作伙伴交流，也与包括海尔集团在内的重要股东探讨，深切感受到所有利益相关方都期待着在这一届董事会的领导下，海尔智家要跨越经济周期，维持先进性，实现基业长青。这意味着未来三年，海尔智家要保持高于行业的增长，只有欣欣向荣、快速发展的公司才能凝聚人才，为股东和员工实现更大的价值。未来三年，海尔智家要变得更加高效和敏捷，无论是和用户发生交互的产品、交易和服务交付流程，还是内部管理运营系统和供应链作业平台，都应该是透明高效的；海尔智家应该是能够跳舞的大象，对外部的新技术趋势灵动响应，开放拥抱。未来三年，海尔智家可持续发展的基础将更加坚实，作为负责任的全球企业公民，海尔智家在产品设计、生产制造、回收全流程降低碳排放，推动打造绿色、高道德标准的可持续供应链；我们全力打造一个让员工成就个人价值，施展个人才华的工作环境，消除官僚主义和流程作业导向；在全球，我们都会深化对当地社区的承诺，强化与当地社群的连接。

展望未来，全球化融合的趋势似乎开始减速，金融市场也变得更

加波动，给海尔智家全球化创牌带来了挑战，我们制胜之道始终是：坚持以用户体验为中心，自我变革；对内以数字化再造来优化流程和驱动创新。

2023 年全球公共卫生秩序逐渐恢复正常，但员工劳动参与率降低，供应链碎片化等问题不会马上消失，家用电器和暖通电器领域也受到了这些影响。但面对同样的不利形势，能实现更高质量增长的是拥有庞大本土市场、规模制造优势和丰富工程师红利的国家，能实现更快盈利增长的是员工积极参与，具有生产效率优势和消费者信任的品牌公司。海尔智家依托中国这个全球最大的家电市场，享受中国的高效供应链和工程师红利，在全球化竞争中的优势会强化，前提是坚持三大战略举措：科技驱动创新，数字化再造体验，以创业心态管理组织。

物联网和能源效率提升是驱动行业变革的两股技术力量，也是海尔智家未来技术研发的重点。物联网技术可以帮助家电品牌商获得更深刻的用户交互体验，在首次配置安装完成后，后续通过传感器、使用行为和大数据分析，品牌商可以掌握产品质量、功能、场景应用的各个特征和反馈信息，从而迭代优化产品研发和算法设计，提升用户忠诚度。2022 年公司的消费机器人和智慧照明场景都有了突破，未来会围绕适老家电、清洁机器人、智慧全屋领域开发更多物联网家电。

在 2023 年 1 月，公司和领先的家用压缩机厂商海立股份设立了转子压缩机合资公司，支持家用空调产品一体化研发；在中国市场的空气能热泵 + 太阳能热水器解决方案持续引领，为宾馆、校园、医院等提供了高效新能源供热方案；2006 年起在中国市场推广磁悬浮中央空调，相比多联机运行能效提升 1 倍以上，全球细分市场连续五年份额第一。公司在气悬浮空调，能源综合管理领域的新技术已经投入运营，将为公司在全球商用暖通解决方案提供坚实的创新储备。

从事业部的维度，在冰箱和洗衣机事业已经实现全球市场领先，家用空调和中央空调需要接过增长的接力棒，公司的小家电和厨电业务在中国市场的地位还需要发展，通过投资于供应链和研发来提升竞争实力。从区域的维度，我们在最重要的中国和美国市场均实现了领先地位，但在其他区域的市场地位和盈利能力不够

理想，破局别无他路，只能以持续的产品创新和品牌建设来突破，海尔智家必须坚持设计高质量、创意家电，交付人性化的体验，贴近当地市场，以牢靠的服务保障，创造口口相传的可信赖的品牌口碑。在这个策略下，我们还需要针对不同品类的特点，灵活整合供应链和渠道资源，比如小家电品类就未必需要自建工厂，营销方式也可以更多借助线上数字化工具。

我们推进了名为三翼鸟的场景化体验项目，新生代的消费者需要个性化定制的家电家居一体化的消费场景，这代表着海尔智家未来的重大商业机会。我们希望用数字化工具再造用户体验，当用户进驻三翼鸟场景体验店，能够感受到身临其境的智慧照明、智慧厨房、智慧空气解决方案、全屋用水方案等，可以进行个性化、智能化的配置，并且更重要的是，我们希望整个交付和服务过程会是高效，透明的，创造一个完全可信赖的智慧家庭体验。

一个尴尬的事实是，大公司很容易滋生形式主义，人浮于事，不能拥抱前沿趋势和技术。海尔智家要成为百年企业，我们下一步将关注如何让 Z 世代的年轻人带着梦想来到海尔，不

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。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。

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，董事会定期审阅评估结果，明确对公司发展具有重要意义的 ESG 议题，知悉所采取的管理措施并提出建议。有关风险管理和重要性评估工作的详情参见《2022 年报》中《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（A 股）及本报告“重要性议题评估”小节。

环境、社会及管治委员会负责制定有效的 ESG 策略，使公司 ESG 目标与业务目标得以平衡，不断探索并提升公

是天天处理繁文缛节，应付内部管理流程，失去激情和动力，而是能够创造巨大的用户价值并为之骄傲。把海尔智家调频到创业第一天的心态，是解决组织活力的根本之道，我们发起了内部文化大讨论，哪些行为和规则是员工反感的，哪些做法又能够支持企业的卓越运营？我要求我们的市场人员不要只关注销售数据，而多去销售网点、关心我们的零售伙伴在海尔生态圈的发展前景；我们的产品和场景设计师要通过了解终端用户如何评价我们的产品，在和用户互动中产生创新灵感；用户需求在整个组织内部无界共享，形成深入的消费者洞察并成为我们决策的基础。未来三年将坚定推动组织再造，不仅可以提升组织效率，还会腾挪出财务资源可以投资到未来的人才和技术。

未来三年我深感责任重大，我们唯有启动一场勇敢的变革才能在这个波动的环境下，交付更好的价值。但我也预见到，这会是一段令人兴奋的旅程，我们已经整装而发，光明前景值得我们为之不懈奋斗。

再次感谢全体股东的信任和支持，我们共同拥抱未来的可持续发展！

司 ESG 绩效表现。董事会定期审阅该策略，以检讨和确保与公司发展策略相一致。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 ESG 目标，董事会就目标的设立及进展进行了审阅及讨论，各项 ESG 工作目标均已按计划取得阶段性进展。

本报告已详尽披露了上述环境、社会及管治相关事宜，经由董事会于二零二三年三月三十日审阅批准。

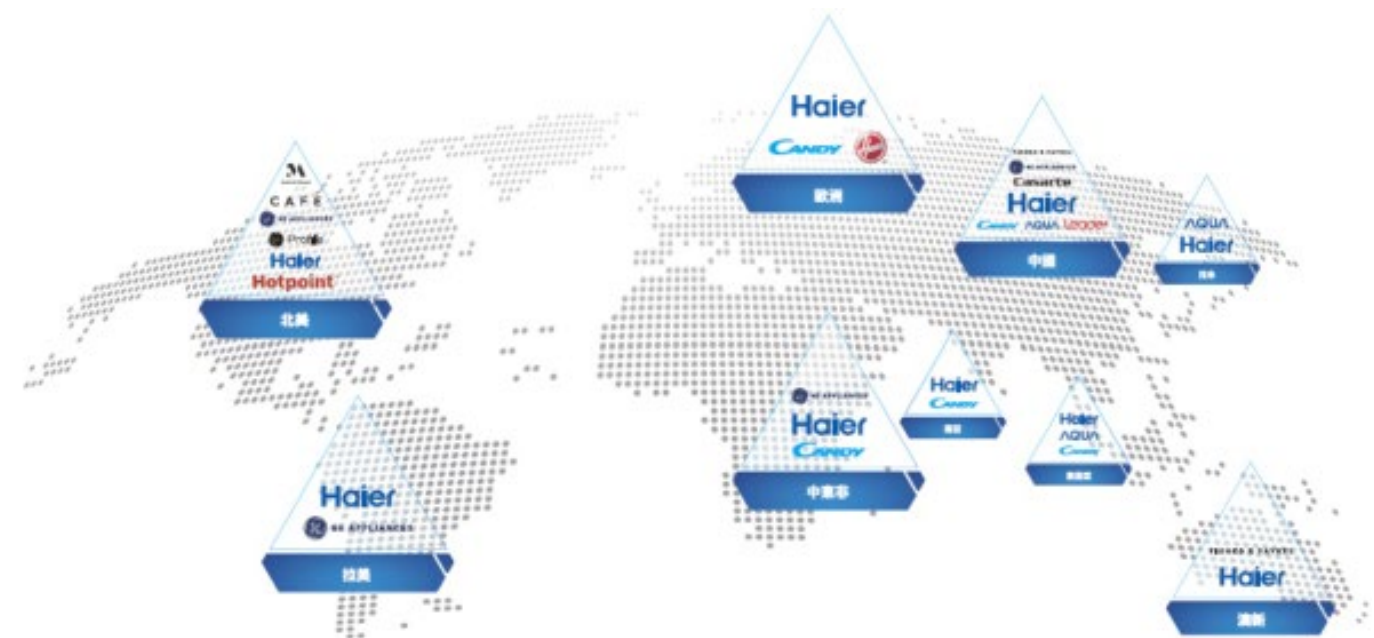
关于海尔智家

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（以下简称“海尔智家”）。公司是一家为全球用户提供美好智慧生活解决方案的智慧家庭生态品牌商，主要从事冰箱 / 冷柜、洗衣机、空调、热水器、厨电、小家电等智能家电与智慧家庭场景解决方案的研发、生产和销售，通过丰富的产品、品牌、方案组合，创造全场景智能生活体验，满足用户定制美好生活的需求。

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

公司拥有全球家电品牌集群，包括海尔、卡萨帝、Leader、GE Appliances（以下简称“GEA”）、Candy、Fisher & Paykel（以下简称“FPA”）及 AQUA。根据世界权威市场调查机构欧睿国际全球大型家用电器品牌零售量调研数据：截至 2022 年，海尔品牌制冷设备、洗衣设备的零售量在全球大家电品牌中分别连续 15 年和 14 年蝉联第一。依托全品类的家电产品及成套优势，公司推出并迭代智慧家庭解决方案。公司利用互联家电产品及合作资源、海尔智家 APP、三翼鸟 APP 及海尔智家体验云平台，与线下的体验中心和专卖店相结合，为用户提供不同生活场景的智慧家庭解决方案。

经过多年发展，公司形成包括中国智慧家庭业务、海外智慧家庭业务和其他业务在内的三大业务布局。



七大品牌及全球布局

公司战略

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



随着高端品牌战略、全球化战略不断推进，海尔智家的品牌影响力逐步提高，已经成为著名家用电器品牌的代表，位列世界品牌 500 强。2020-2022 年度，海尔智家连续上榜美国《财富》杂志“全球最受赞赏公司”榜单，充分展现公司在物联网生态领域的持续引领。在“万物互联”的今天，以智慧家庭引领的海尔生态品牌将为全球用户带来越来越多的美好生活体验，成为全球生态品牌的引领者。

海尔智家将 ESG 视为企业战略的重要组成部分，从理念引领到组织架构，从顶层设计到落地实施，并连续 10 多年发布环境、社会及管治报告（2021 年以前称“社会责任报告”），持续在推进绿色低碳未来、促进多元融合、践行责任采购、回馈社会价值，以及促进可持续治理等方面，勇当 ESG 实践的先行者。

攸关方沟通

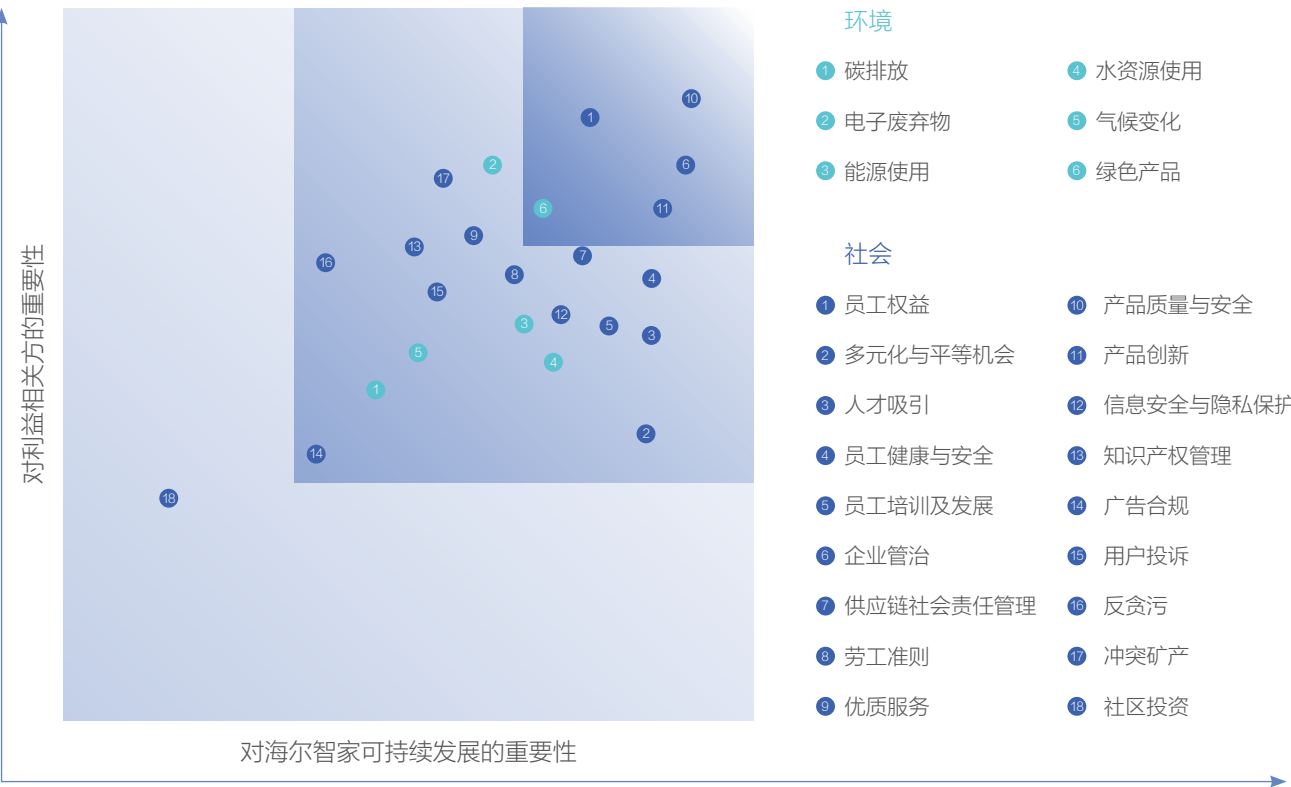
海尔智家识别了主要攸关方，并通过多种沟通渠道了解及回应其主要关注的 ESG 议题。

主要利益相关者	ESG 议题	主要沟通渠道
政府及其他监管机构 	<div><div>■ 企业管治</div><div>■ 反贪污</div><div>■ 劳工准则</div><div>■ 社区投资</div><div>■ 产品责任</div><div>■ 气候变化</div></div>	<div><div>■ 政策咨询</div><div>■ 事件汇报</div><div>■ 信息披露</div></div>
股东及投资者 	<div><div>■ 企业管治</div><div>■ 产品责任</div><div>■ 反贪污</div></div>	<div><div>■ 股东大会</div><div>■ 投资者见面会</div><div>■ 报告披露</div><div>■ 官方网站</div></div>
员工 	<div><div>■ 雇佣</div><div>■ 健康与安全</div><div>■ 发展与培训</div><div>■ 劳工准则</div></div>	<div><div>■ 职代会</div><div>■ 面对面交流</div><div>■ 电话邮件</div><div>■ 内部应用软件</div></div>
用户 	<div><div>■ 产品责任</div></div>	<div><div>■ 实时通讯软件</div><div>■ 社交媒体</div><div>■ 客户服务通道</div></div>
供应商、经销商及合作伙伴 	<div><div>■ 供应链管理</div><div>■ 产品责任</div><div>■ 反贪污</div></div>	<div><div>■ 会议</div><div>■ 现场调研</div><div>■ 展览会</div><div>■ 实时通讯软件</div></div>
业内同行 	<div><div>■ 产品责任</div></div>	<div><div>■ 会议</div><div>■ 行业活动</div><div>■ 电话邮件</div></div>
媒体及非政府组织 	<div><div>■ 排放物</div><div>■ 资源使用</div><div>■ 环境及天然资源</div><div>■ 雇佣</div><div>■ 供应链管理</div><div>■ 产品责任</div><div>■ 气候变化</div></div>	<div><div>■ 新闻发布会及交流会</div><div>■ 社交媒体</div><div>■ 官方网站</div><div>■ 现场参观</div><div>■ 采访</div></div>
非政府组织及公众 	<div><div>■ 排放物</div><div>■ 社区投资</div></div>	<div><div>■ 现场参观</div><div>■ 会议</div><div>■ 公益活动</div><div>■ 社交媒体</div></div>

重要性议题评估

基于对重要攸关方的识别与沟通，并结合本公司的运营特点，我们就攸关方关注的重要议题进一步细化并进行实质性分析，作为公司 ESG 管理及信息披露的重要参考依据。

实质性议题分析



我们识别的高度重要议题

- 产品质量与安全
- 企业管治
- 员工权益
- 员工健康与安全
- 产品创新
- 电子废弃物
- 碳排放
- 气候变化
- 绿色产品
- 供应链社会责任管理
- 冲突矿产
- 优质服务
- 劳工准则
- 员工培训及发展
- 人才吸引
- 信息安全与隐私保护

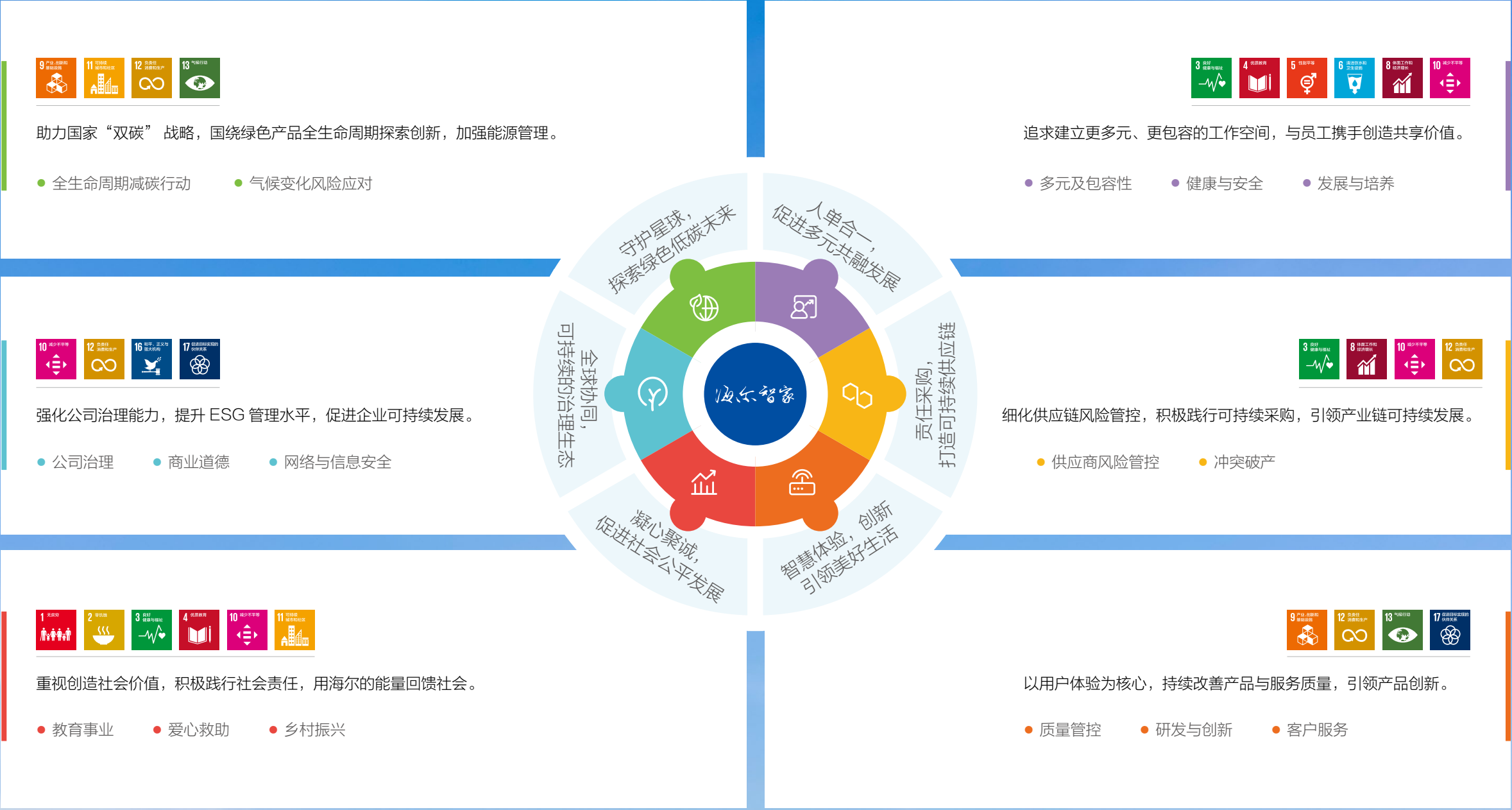
一般重要议题

- 知识产权管理
- 用户投诉
- 能源管理
- 水资源管理
- 反贪污
- 多元化与平等机会
- 广告合规及社区投资

我们将在本报告中分别讨论各个议题所含内容。

ESG 策略体系

对于海尔智家而言，ESG 是实现自身高质量、可持续发展的重要指引。2022 年，公司进一步升级 ESG 品牌形象，制定了 ESG 策略体系，明确了六大 ESG 核心方向及未来行动，并以此为指引积极开展可持续发展实践。我们以加入联合国全球契约组织（UNGC）为契机，将自身发展与 ESG 策略、实践联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）紧密结合，承诺履行以联合国公约为基础的涵盖人权、劳工准则、环境和反腐败领域的全球契约十项原则，实现 ESG 持续引领。



ESG 策略体系行动方向

依据 ESG 策略体系明确的核心行动方向，我们设立了 1-3 年的 ESG 目标，并积极采取行动以促进目标的达成。

全球协同，可持续的治理生态

未来 1-3 年目标

公司治理：

- 董事会独立性和多元化占比持续提升

商业道德：

- 打造 “1+1” 专业型及技术型相结合的内控组织，及专业性 with 审计能力相结合的反舞弊模式
- 实现反舞弊投诉举报系统可视化，定期梳理、分析投诉举报情况

- 加强反腐败培训，丰富线上培训和在线课程内容

网络与信息安全：

- 建立数据隐私保护中心，设立漏洞管理平台、安全监控和事件管理平台及工控信息安全管理平台
- 完善 IoT (Internet of Things, 物联网) 安全管理体系建设，建立 IoT 安全检测中心
- 通过 ISO27001、ISO27701、ISO27018 等更多隐私保护管理认证

守护星球，探索绿色低碳未来

未来 1-3 年目标

国内制造环节：

- 以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值温室气体排放量(范畴一、范畴二) 下降 3%
- 以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值能耗下降 3%
- 以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值水耗下降 3%
- 以 2022 年为基准年，力争 2023 年单位产品无害废弃物处理量下降 3%
- 以 2022 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2023 年每万元产值有害废弃物处理量减少 3%，并 100% 合规处置
- 2023 年再循环产业实现回收量 660 万台，再造塑料粒子 2 万吨

Candy：

- 到 2025 年，100% 工厂通过 ISO 50001 认证
- 到 2025 年，100% 工厂通过 ISO 14001 认证
- 到 2025 年，废弃物回收率达到 96%

FPA：

- 2050 年，实现净零碳排放

人单合一，促进多元共融发展

未来 1-3 年目标

- 灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展
- 精准关怀，提升员工工作幸福感、成就感，致力于实现员工抱怨响应率 100%、员工满意度 100%
- 努力实现 “零” 安全事故，保障员工健康与安全
- 员工赋能及关爱项目 100% 上平台，打造多元学习场景，实现智能化推送学习资源
- 聚焦员工体验提升，打造多元、开放的人才体系，实现人的价值最大化
- 深化绩效改革，激励、赋能员工实现自身价值最大化
- 继续提升多元化及包容性，促进女性员工的发展及权益保护

GEA：

- 到 2025 年，GEA 将实现女性员工占比达 40%，有色人种员工占比达 40%

责任采购，打造可持续供应链

未来 1-3 年目标

- 提升采购额前 80% 的供应商社会责任审核比例至 90%；
- 实现供应商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行廉政培训；
- 对采购额前 80% 的供应商积极开展双碳项目，并分享双碳绿色供应商项目
- 对采购额前 80% 的现有供应商进行冲突矿产尽调

智慧体验，创新引领美好生活

未来 1-3 年目标

- 产品不良率持续下降
- 力争实现产品零召回
- 建成统一的数字化质量管理平台
- 打造核心专利包，连年提升专利申请数量

凝心聚诚，促进社会公平发展

未来 1-3 年目标

- 赋能教育发展，升级希望工程援建模式，全国新增援建 20+ 所希望小学
- 响应 “共同富裕” 号召，助力乡村振兴建设
- 坚持扶危助困，展现责任担当

ESG 亮点绩效

全球协同，
可持续的治理生态



公司治理

召开 **4 次** 股东大会
召开 **6 次** 董事会
召开 **6 次** 监事会
召开 **2 次** ESG 委员会

董事会多元化

董事会中女性董事占比 **22.2%**
董事会中独立董事占比 **44.4%**

诚信合规

反贪污、反舞弊培训 **9 场**
发布 **12 期** 合规电子刊
人均反腐败培训时长超 **12 小时**
反腐、反舞弊警示培训员工覆盖率 **100%**
为供应商发出廉政提醒函 **100%**

信息安全

每 **2** 个月召开 **1** 次信息安全会议
获得 **ISO/IEC 27001、ISO/IEC27701、ISO/IEC27018** 信息安全认证

责任采购，
打造可持续供应链



全球供应商 **3,831 家**，新引入 **165 家**
供应商 **1,086 家** 获得 ISO 9000 认证证书
629 家 获得 ISO 14000 证书
112 家 获得 ISO TS16949 证书
21 家 获得 OHSAS 18001 证书
20 家 获得 ISO45001 证书
《供应商廉政提醒函》签署率 **100%**
供应商冲突矿产调研 **1,401 家**

供应商双碳调研 **200 余家**
供应商社会责任审核 **221 家**，两年合计审核占采购金额比例 **59%**
供应链工厂 **100%** 通过 ISO14001 环境管理体系认证

守护星球，
探索绿色低碳未来



绿色认证

绿色低碳家电认证 **18 个**，产品节能环保、绿色低碳、健康安全等全球认证 **80 种**
6 个 类别、**10 个** 型号产品的碳足迹证书
碳盘查 **43 家** 国内整机工厂
5 家 灯塔工厂，**2 家** 工厂上榜“绿色工厂”名单，**1 家** 工厂入选全球“可持续灯塔工厂”
牵头 / 参与起草的与降碳 / 低碳相关的标准清单 **10 余项**
国内工厂 **100%** 通过 ISO14001 环境管理体系认证

节能减排

绿电购买使用量超 **1,000 万 kWh**
环保 **零事故**

循环回收

回收废旧家电量 **613 万台**
拆解工厂战略合作 **40 余家**
战略合作回收商 **1,300 余家**
区县回收网络 **2,624 家**

智慧体验，
创新引领美好生活



产品质量

国内运营区的全部工厂均通过 **ISO9001** 质量管理体系认证
产品召回率 **0%**
产品不良率同比去年下降 **25%**

客户服务

用户投诉率为 **0.17%**
投诉结案率及解决满意率均为 **100%**
开展服务质量提升线上培训 **6,466 场**，线下培训 **20,010 场**，参与的服务兵达 **178,427 人次**

知识产权

累计专利申请 **9.2 万余** 项，其中发明专利 **5.9 万** 余项，海外发明专利 **1.6 万** 余项
累计获得国家专利金奖 **11 项**
报告期专利授权总数 **10,441 个**，其中发明专利 **3,963 个**
累计拥有专利总数 **40,391 个**，其中发明专利 **16,738 个**

人单合一，
促进多元共融发展



员工发展与培训

员工来自全球 **53 个** 国家
累计从外部吸引科技人才 **1,085 人**
员工培训覆盖率 **100%**
员工人均培训时长 **70.5 小时**
工会覆盖率 **100%**
《女职工专项集体合同》签订率 **100%**
违法违规雇佣事件 **零** 发生

员工健康与安全

组织工厂应急演练 **697 次**，累计参与 **13.2 万** 人次
组织园区应急演练 **721 次**，累计参与 **7,882 人次**
安全生产月活动累计参加 **59,887 人**
完成 **1.4 万人次** 职业危害岗位操作工体检

员工关爱

为 **720 人次** 提供心理咨询；工会组织员工活动 **千余次**
员工抱怨化解率达 **100%**

凝心聚诚，
促进公平发展



希望工程累计投入 **1.28 亿元**
累计援建希望学校 **366 所**
年度公益累计捐赠金额超 **1,900 万元**

全球协同， 可持续的治理生态

海尔智家始终坚持以“诚信经营、规范治理、信息透明”作为核心理念，致力于通过高标准的企业管治，完善内部控制，打造诚信生态，使公司稳定运作及可持续发展。

- ◆ **回应的重大议题：**企业管治，信息安全与隐私保护，广告合规，反贪污
- ◆ **回应的联交所 ESG 指标：**B6 产品责任，B7 反贪污

◆ 回应的 SDG 可持续发展目标：



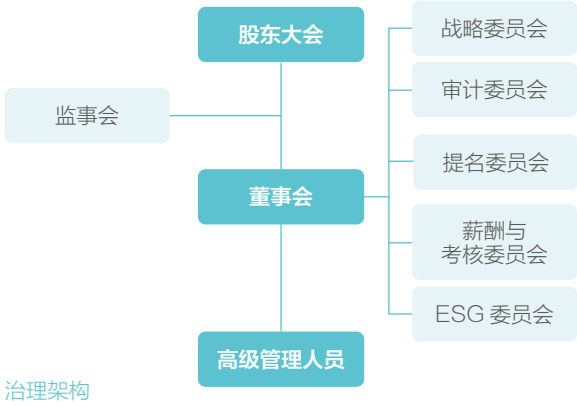
我们的目标

1-3 年目标	2022 年目标达成情况
网络信息与安全	
建立数据隐私保护中心，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	目前已经有相应流程，并采购了漏洞管理平台，未来将持续建立平台机制。
完善 IoT 安全管理体系建设，建立 IoT 安全检测中心	本年度对 IoT 安全体系管理方案进行了修订，发布了《海尔 Zigbee 安全开发指南》《海尔密钥管理安全要求》等安全规范。 针对 IoT 安全检测，建立了代码安全、应用漏洞扫描等平台和工具。
通过 ISO27001、ISO27701、ISO27018 等更多隐私保护管理认证	完成海尔智家及 5 个下属子公司的安全体系评估与认证工作，认证包括 ISO/IEC 27001、ISO/IEC27701、ISO/IEC27018。

完善治理架构

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

2022 年，公司累计召开 4 次股东大会、6 次董事会、6 次监事会、2 次战略委员会、6 次审计委员会、2 次薪酬与考核委员会、2 次提名委员会、2 次 ESG 委员会，所有会议召开、表决程序均符合法律法规和公司章程、议事规则的相关规定，所有表决结果均合法有效，为公司的规范运作奠定坚实基础。



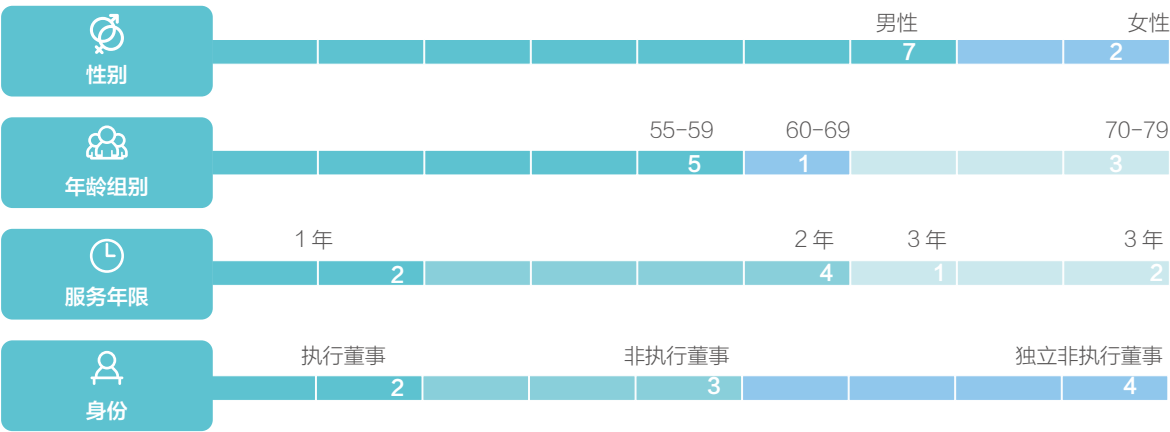
治理架构

董事会

多元化

海尔智家深知董事会成员多元化有助于提高董事会效率，降低管理风险，制定更优决策，并依据上市规则制定了《董事会成员多元化政策》。本公司的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。

报告期内，公司完成了董事会换届，新一届董事会由 9 名董事组成。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，占比 22.2%。相比上一届董事会，女性董事占比提升 13.2%，独立董事占比提升 8.1%，新一届董事会成员在行业经验、物联网、企业管治、全球市场经验、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《2022 年报》所载列《企业管治报告》（H 股）或《公司治理》（A 股）章节。



董事会成员组合及多元化程度

独立性

公司的独立董事均为资深专业人士，具备会计、金融及业务管理等方面的专业知识。为加强董事会独立性，公司各专门委员会（战略委员会及 ESG 委员会除外）之主席均为独立董事。独立董事人数于审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、战略委员会占比达二分之一以上（含）。



ESG 管治架构

良好的 ESG 管治在保障企业稳定运营、应对突发性危机与把握发展机遇等方面具有重要意义，公司形成了治理层、管理层与执行层组成的覆盖海外体系的 ESG 管治架构。公司董事会设立了 ESG 委员会，代表董事会对公司 ESG 相关事宜进行全面监督并履行相关 ESG 管治职责，其组成、职责权限及议事规则等详见《海尔智家股份有限公司董事会环境、社会及管治委员会实施细则》。ESG 委员会下设 ESG 执行办公室及工作组，负责公司 ESG 的具体工作。



ESG 执行办公室

由证券部、战略部、研发部、内控部、人力部、法务部、能源部、价值观等部门构成，负责管理 ESG 相关工作，并向 ESG 委员会定期汇报工作进展。

ESG 执行工作组

各 ESG 职能部门和业务板块最高管理者组成 ESG 执行工作组，推进 ESG 工作的有效落地，并定期汇报工作进展。其中，公司海外附属子公司 GEA、FPA、Candy 及印度子公司亦成立可持续发展的管理架构，根据其所适用的法律法规，推进 ESG 的相关工作，包括负责制定 ESG 工作目标、方向和计划，监督并检讨 ESG 承诺及相关事宜，编制及发布年度 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。

信息披露

为保护投资者等利益攸关方，尤其是中小股东的权益，海尔智家严格遵守境内外信息披露监管规定，履行信息披露义务。本报告期内，在高质量做好强制性信息披露的基础上，公司加大对公司战略、公司治理、绿色运营、员工权益、供应链管理等境内外投资者和资本市场重点关注事项的自愿性披露，不断提升披露的质量和透明度。2022 年，公司获得上交所信息披露 A 级（优秀）评价。

可持续激励机制

为了给管理层创新提供动力，海尔智家建立完善的高级管理人员薪酬考核及激励体系。高级管理人员的薪酬由月薪、增值分享组成，需接受全年绩效的年度评价，此评定是决定绩效奖金和发展的关键因素，主要由“战略承接”“市场引领目标竞争力”“小微引爆，平台引领”“生态成果”等要素确定，以引导高级管理人员主动承接公司战略，实现更高的市场目标。同时，我们将可持续发展绩效纳入高级管理人员绩效考核评定体系中，增加提升 ESG 表现的考核指标，以体现公司管理层对可持续发展事宜的重视。

加强内部控制

为更好地管理业务发展相关风险，我们参照上交所《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》和《企业内部控制配套指引》、香港联交所《企业管治守则》等指引内容，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。

我们按照一年一次的固定周期对内部控制体系的设计有效性和执行有效性进行大规模测试与自我评价，亦每年聘请中国会计准则年审会计师对财务报告内部控制的有效性进行审计，并对其注意到的非财务报告内部控制的重大缺陷进行披露。自我评价报告及年审会计师出具的财务报告、内控审计报告全文均上传交易所网站披露，接受各攸关方审阅与监督。2022 年，海尔智家纳入内部控制测试与评价范围的公司资产总额和营业收入分别占海尔智家合并财务报表对应项目的 90%、91%。董事会评估认为，海尔智家内部控制体系健全，执行有效，未发现本公司存在内部控制设计或执行方面的重大缺陷。年审会计师认为，公司于 2022 年在所有重大方面保持了有效的内部控制。



营造诚信生态

我们深明坚守商业道德标准在如今这个瞬息万变的全球商业环境中的重要性，并承诺按照最高商业道德标准开展经营活动。

廉洁从业

海尔智家严格遵循《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有关反贿赂、反欺诈、反勒索及反洗钱等方面的法律法规，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》《海尔智家员工行为规范》《供应商黑名单管理制度》等制度。董事会负责审查及监督本公司有关遵守法律法规的政策及措施。

2022 年，我们设立反舞弊委员会，涵盖内控、法务及各业务线人员等 9 人，负责反贪污和反舞弊工作，积极推进反贪污、反洗钱等商业道德相关方面的体系建设及执行情况，定期对商业道德方面风险进行识别，开展反贪污专题审计，并向董事会、审计委员会进行汇报并接受其监督，努力营造诚信道德的商业环境。

2022 年，我们持续优化《反舞弊工作章程》，完善各部门在反贪污、反舞弊、反洗钱审计工作中的职能，加强“内控 + 审计 + 反舞弊”联动的事前风险管控，提出了加强主动发现能力的要求，并对内控体系及管理升级进行反舞弊的防范治理，进一步完善风险识别规范。同时，我们应用大数据云监测系统进行事前风险预警排查，每日、每周、每月、每季度对公司工厂、产业、平台等各层级的反贪污、反舞弊、反洗钱风险进行识别和梳理，通过风险审计发现转化及流程诊断识别业务场景的风险，并通过机制对共性风险驱动治理和改善。我们每季度要求关键岗位人员签署《廉洁自律承诺书》，与供应商签订《廉洁协议》，敦促员工及供应商严守合规底线。



举报人保护

我们制定《海尔智家生态平台吹哨人管理规范》，向全体员工和供应商公开网络举报平台及举报邮箱。当公司接到举报后，将由内控内审部门进行初步筛查与调查，发现任何嫌疑犯罪行为都将移交司法机关进行处理。目前，“吹哨人”制度已应用至海外运营区域，将推动海外区域制定符合当地法律与实践的相关政策。此外，公司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。

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



反贪污培训

我们建立了“现场培训 + 线上课程 + 电子刊物”相结合的多元化反贪污、合规培训体系，培训涵盖专业性的培训（如国际级、国家级专业资格）与业务场景化技术培训两大类。我们每季度组织全员（包括兼职人员及派遣人员）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。2022 年，公司组织了反贪污、反舞弊线下培训 4 场、线上培训 5 场，发布 12 期合规电子刊，人均反腐败培训时长超 12 小时，反贪污及反舞弊培训员工覆盖率为 100%。

我们通过全球法律峰会、合规电子刊传阅等方式，对海外运营区域进行反贪污专题分享。

2022 年，公司涉及反贪污、反舞弊的审结诉讼案件共 2 起。其中，两位涉案人员均被判为非国家工作人员受贿罪，分别判



合规电子刊物

处有期徒刑六个月至一年零两个月，并处罚金 2 万-3 万元。案件发生后，公司针对每个案件及时下发警示通报，优化公司相关制度与流程，并开展全员警示教育活动。

01 全球协同，
可持续发展的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

03 人单合一，
促进多元共融发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

06 凝心聚力，
促进公平发展

反不正当竞争

海尔智家发布《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，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。在文件的指导下，我们组建“全球反垄断合规小组”，梳理并优化公司各运营地反垄断制度，并在全球法务峰会上进行反垄断专题分享。

2022 年，我们对中国区业务进行内部尽调，审阅并规范各类文件用语，避免产生潜在的垄断风险。同时，公司组织开展 3 场反垄断合规现场培训，培训人员涵盖国内、美洲、中东及非洲等运营区内控、法务人员；制作了反垄断动画课程并上传至国内培训系统，供员工在线学习。

合规宣传管理

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，严格执行市场推广合规管理，杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不正当行为。



关注网络与信息安全

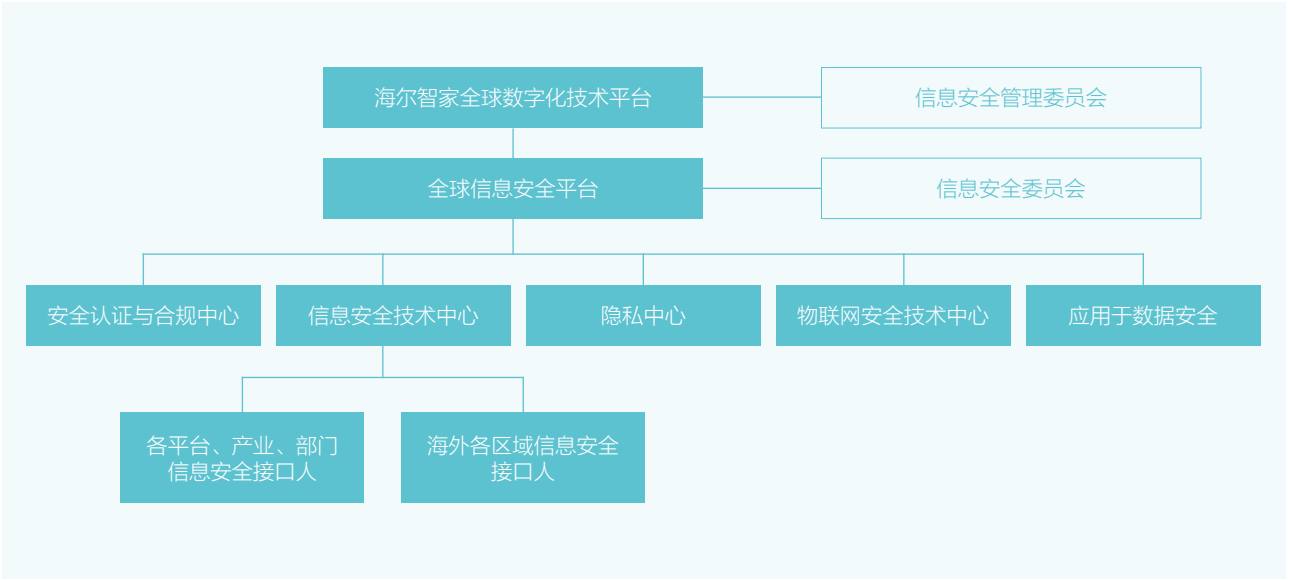
海尔智家高度重视数据与隐私安全，建立完善的内部信息安全管理体制和组织架构，并不断提升在信息安全领域的技术能力，全方位坚守安全底线。

完善保障机制

海尔智家严格遵守中国大陆的《中华人民共和国网络安全法》、欧盟的《通用数据保护条例》（General Data Protection Regulation, GDPR）等全球各运营所在地适用的信息安全相关法律法规，内部设有《海尔智家全球信息安全方针政策（中英文版）》《海尔智家数据安全管理制度（中英文版）》《涉密数据销毁记录表》等多项规章制度，形成了海尔智家的信息安全管理体制，并在海尔智家全球所有运营场所内贯彻执行。2022 年，

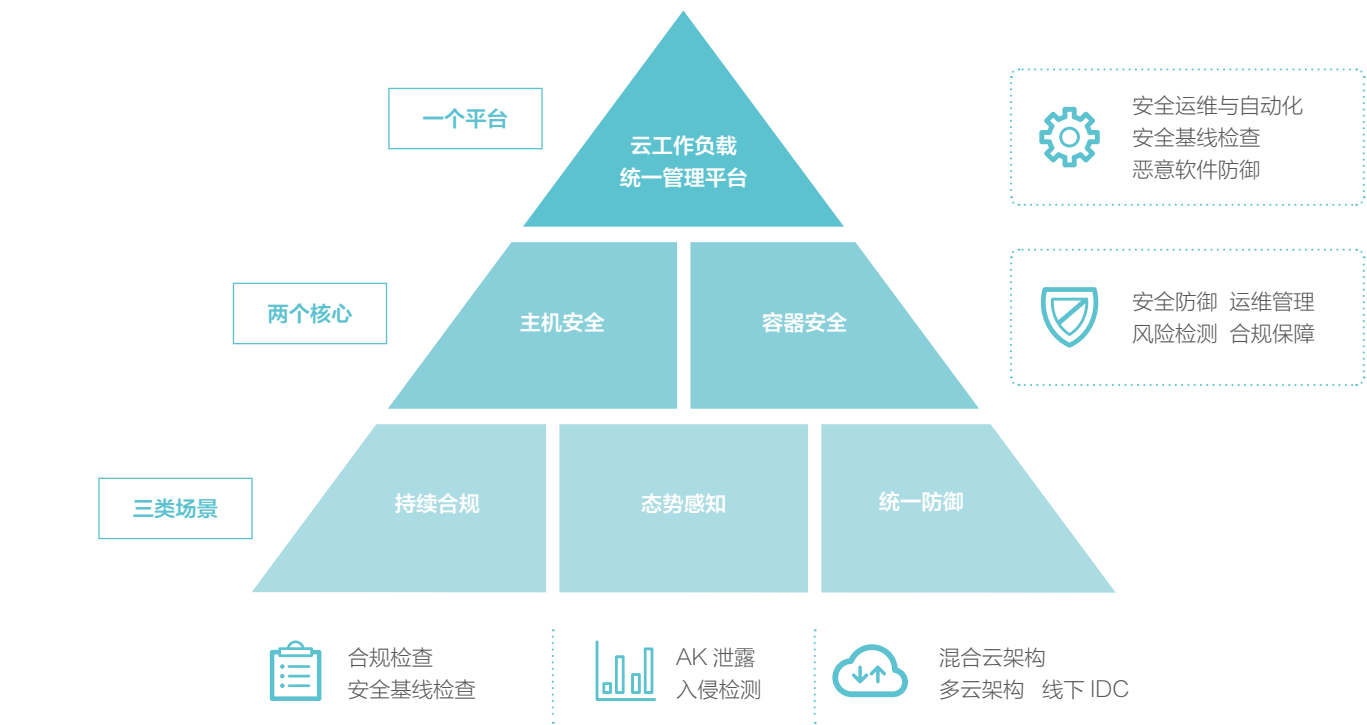
我们对《海尔智家漏洞管理规范》等制度进行了优化，并新增《海尔智家数据安全管理制度》英文版。

海尔智家搭建了由信息安全管理委员会、信息安全委员会及各部门信息安全负责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。国内信息安全团队与海外各区域信息安全接口人每两个月召开一次安全会议，讨论的主题涵盖 IoT 安全、钓鱼邮件演练及防范、各区域信息安全规划等事宜。



信息安全管理组织架构

2022 年，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。



多云安全管理

重视供应商信息安全管理

海尔智家亦高度重视合作伙伴对于隐私信息的管理表现，将信息安全水平评估列为供应商准入条件，并要求其签订《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》等相关保密承诺，要求合作伙伴严格保护用户隐私信息。

多重信息安全防护体系

意识巩固

海尔智家持续开展信息安全与隐私保护方面的培训与宣贯工作，每季度通过 V-STUDY 平台发布培训视频与考试，每月通过信息安全公众号发布培训长图、每周发布意识宣贯文章，涉及互联网安全、办公安全环境等主题，面向全体员工开展信息安全普及培训，并不定期为从事与信息安全相关的工作人员提供专项信息安全意识培训。

我们定期组织全员范围内的安全意识攻防演练，搭建了钓鱼邮件演练平台，通过模拟外部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。本年度，我们开展了面向全体员工的“钓鱼邮件”测试演练。

应急预案

为提高突发事件的处置应变能力，我们制定了《海尔智家勒索病毒应急响应流程》等应急预案和响应机制，一旦出现个人信息泄露事件或安全风险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。为建立健全事件响应和团队协作机制，我们在 2022 年组织进行了勒索病毒应急演练，验证了应急响应流程的合理性及有效性，普及了勒索病毒事件处理的相关知识，加强了应急防范和支持能力。

同时，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。2022 年，我们对海尔智家 APP、海极网等 62 个应用系统进行了渗透测试，并及时进行了漏洞补救，避免了系统破坏和敏感数据泄露。

隐私保护

海尔智家遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，已识别制度层面的合规风险并修订内部制度文件，严格规范 APP（海尔智家 APP、三翼鸟 APP 等）及小程序关于用户隐私政策、收集使用个人信息等方面内容，并定期对相关业务场景进行隐私影响评估和 APP 隐私合规检测，发现问题及时整改。

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 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，我们采用严格的数据访问权限控制、多重身份认证、数据匿名化、加密传输等技术保护个人信息。

本年度，未发生海尔智家相关业务的 APP 被国家监管机构公开通报或下架处理的事件。

信息安全认证与审计

本年度，海尔智家与下属 5 个子公司完成了信息安全体系认证工作，获得了 ISO/IEC 27001、ISO/IEC27701、ISO/IEC27018 认证。此外，海尔智家首次获得世界顶级认可机构英国皇家认可委员会（United Kingdom Accreditation Service, UKAS）和中国官方认可委员会（China National Accreditation Service for Conformity Assessment, CNAS）的双认可，标志着公司信息安全管理水平已达到国际领先水平。

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。2022 年，我们多部门联合开展了全公司范围内的应用系统权限审计。

我们的未来规划

未来，我们将持续优化管治架构，完善内部控制，打造诚信生态，维护信息与数据隐私，并加强利益相关方沟通，以持续提升企业长期价值，维护各利益相关方的利益。

守护星球， 探索绿色低碳未来

02

为了更好地守护家园，海尔智家贯彻遵循国家“双碳”战略目标，将低碳、循环、节能和减排融入日常运营，积极推进减碳工作。我们开展碳盘查工作，梳理公司运营中的碳排放现状，识别产品碳足迹，并积极探索产品全生命周期减碳模式，推进产业绿色升级。我们识别评估气候变化对公司运营的影响，筹备开展气候相关财务信息披露工作，携手生态伙伴共同迈向更绿色、共赢、可持续的未来。

- ◆ 回应的重大议题：碳排放，能源使用，水资源使用，电子废弃物，绿色产品，气候变化
- ◆ 回应的联交所 ESG 指标：A1 排放物，A2 资源使用，A4 气候变化，B6 产品责任

◆ 回应的 SDG 可持续发展目标：



我们的目标

1-3 年目标	2022 年目标达成情况
国内制造环节环境目标：	
以 2021 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2022 年每万元产值温室气体排放量（ 范畴一、范畴二 ）下降 3%	已达成
.....	
以 2021 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2022 年每万元产值能耗下降 3%；	已达成
.....	
以 2021 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2022 年每万元产值水耗下降 3%	已达成
.....	
以 2021 年为基准年，力争 2022 年单位产品无害废弃物处理量下降 3%	已达成
.....	
以 2021 年为基准年，在保持产值提升前提下，力争 2022 年每万元产值有害废弃物处理量减少 3%，并 100% 合规处置	已达成
.....	

实施组织碳盘查

2022 年，为了更准确地了解自身碳排放现状，我们以 2021 年为基准年开展了对国内 43 家整机工厂的碳盘查行动，盘查涵盖全部范围一、范围二及部分范围三的温室气体排放量。

碳盘查依据《ISO14064-1:2018 组织层次上对温室气体排放和清除的量化和报告的规范及指南》及其他适用的法律法规和相关标准，排放因子均来源于联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）2019 年发布的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》《2021 年中国能源统计年鉴》以及其他权威参考文献。我们还聘请了德国莱茵认证公司对碳盘查数据进行认证，确保数据真实性与完整性。

此次碳盘查工作使我们较全面地掌握了海尔智家工厂的碳排放情况，为我们后续开展减碳工作指明了方向。同时，利用本次开展碳盘查的机会，我们对各业务相关人员进行了减碳方面的

培训，让更多的员工了解减碳相关知识，更好地推动减碳工作的开展。

2022 年，FPA 完成涵盖范围一、范围二及范围三的 2020 基准年温室气体排放量盘查工作，以及 14 项产品生命周期碳足迹分析，持续开展降碳行动以达成 2050 净零碳排放的目标。

未来，海尔智家将根据重点碳排放领域，结合实际情况，有针对性地开展碳减排工作，并逐步规划减碳实施路径，同时在供应链中积极承担引领角色，协同上下游伙伴减碳。

开展了对国内

43 家
整机工厂的碳盘查行动

碳足迹认证

我们积极开展对产品的全生命周期碳足迹认证，为用户提供产品低碳环保的参考标准。2022 年，海尔智家共获得 6 个类别、10 个型号产品的碳足迹证书。同时，我们牵头或参与起草多项降碳相关的标准，为家电行业的可持续发展贡献自己的力量。

2022 年牵头 / 参与起草的与降碳 / 低碳相关的标准清单

ISO 31600: 2022 用水效率标签计划 - 要求和实施指南

01

空调产品团体标准《碳中和技术 智能家电可低碳运行评价技术规范 第 3 部分：家用房间空气调节器》

02

电冰箱绿色减碳评价团体标准 TCSTE 0035-202《高效节能产品减碳量评估技术要求 家用电冰箱》

03

智慧楼宇国家标准 GB/T20220818-T-606《磁悬浮冷水（热泵）机组》

04

海尔冰箱团体标准 TCAS 610.5—2022《碳中和技术智能家电低碳运行评价技术规范 第 5 部分：家用电冰箱》

05

制冷器具绿色减碳评价团体标准 TCSTE 0230-2022《高效节能产品减碳量评估技术要求 商用制冷器具》

06

电洗衣机团体标准 T/CAS 610.6-2022《碳中和技术 智能家电低碳运行评价技术规范 第 6 部分：电动洗衣机》

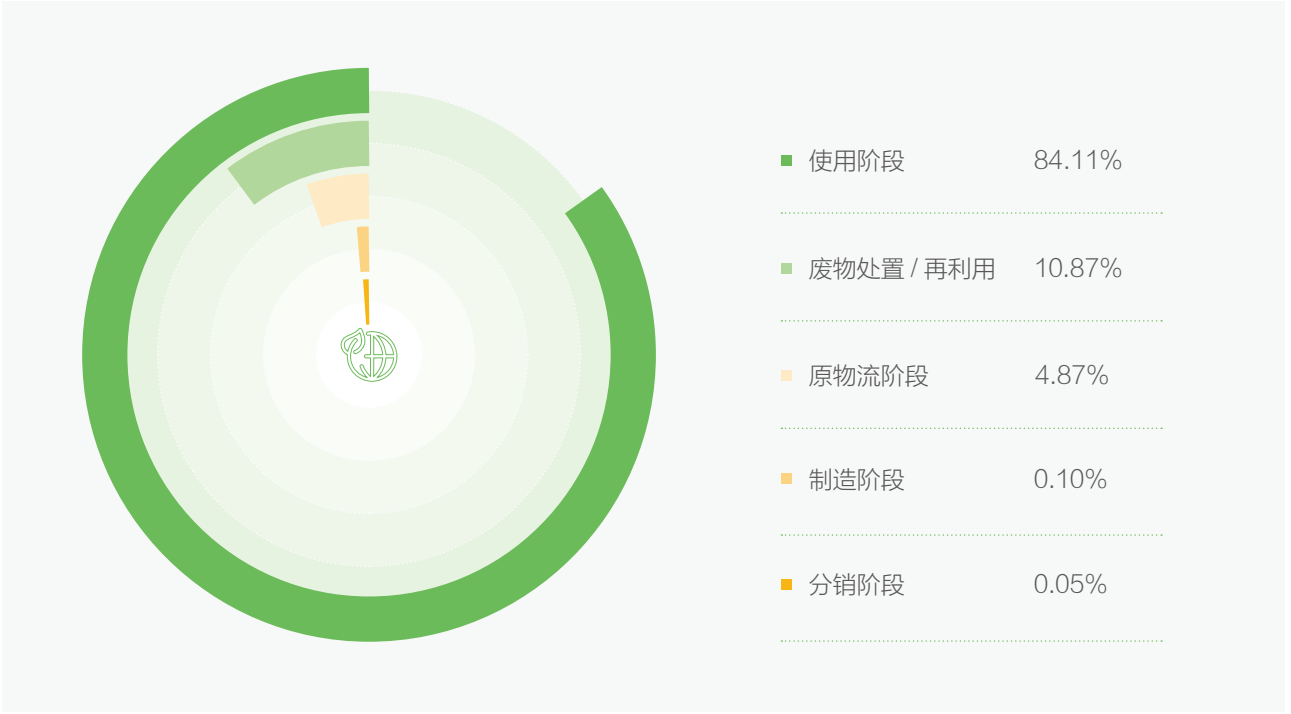
07

电热水器团体标准 T/CAS 610.4—2022《碳中和技术智能家电低碳运行评价技术规范第 4 部分：储水式电热水器》

08

油烟机团体标准 T/CAS 610.7-2022《碳中和技术智能家电低碳运行评价技术规范 第 7 部分：吸油烟机》

09

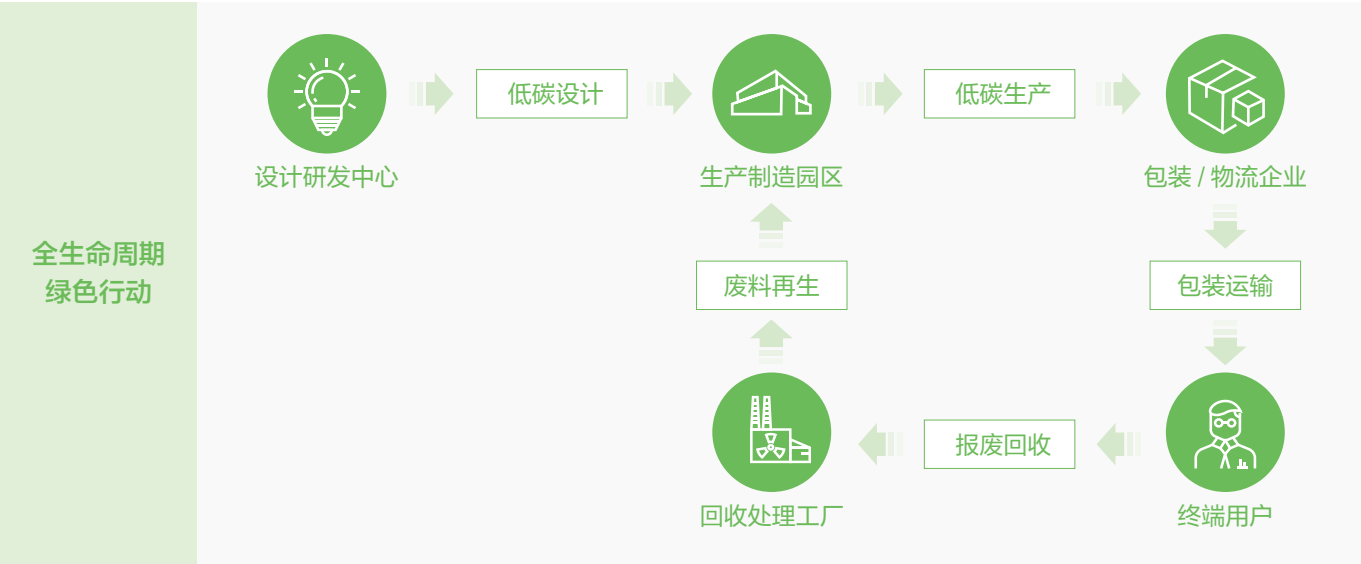


典型空调产品碳足迹

全生命周期绿色实践

我们积极与上下游产业链单位合作，从原材料制造商到物流企业，从消费者到回收拆解工厂，围绕“研发、原材料、生产、包装和运输、产品回收”等方面，探索产品全生命周期减碳。

基于历史统计数据及碳盘查结果，我们产生的碳排放主要来自产品使用阶段的间接排放。因此，开发节能产品、构建产品全生命周期绿色低碳体系是我们减少温室气体排放、减缓气候变化的重要途径。2022 年，我们持续关注产品全生命周期，通过重点推动能源管理项目及再循环产业发展来推动减碳计划。



研发减碳

本年度我们积极开展研发减碳工作，通过工艺创新和低碳技术升级等方式不断提升产品能效，减少原材料使用量，降低产品全生命周期碳排放量。2022 年，我们共获得 18 个绿色低碳家电认证，其中海尔冰箱获得首个“中国绿色产品认证”。



冰箱产品线自主研发的 FD-PLUS 变频技术，通过变频硬件和软件算法的创新可实现制冷速度快 4 倍，相比传统冰箱可节能 15%；



热水器产品线首创基于环境因数的变频控制策略，结合 IPM 散热技术及罩内温度控制技术可使产品能效提升 15.5%；



洗衣机产品线推出预热速溶、高压直喷等技术，实现省水、省电的同时可降低洗涤剂的使用量，提升洗净效率；



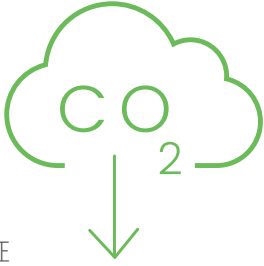
厨电产品线推出 110mm 直径高效节能系统，匹配高效聚能环可实现 70% 节能效果，比一级能效产品提升 11% 以上；



空调产品线推出全球首发换热器可变分流科技，将冷热能力发挥到最大，单台年耗电量能减少 389 千瓦时；



智慧楼宇产品线推出了气液两相静压气浮技术、多点负荷调节技术和多孔介质调心技术，应用于静压气悬浮亮点产品，可实现零摩擦，相比传统水机节能 50%。



2022 年，
我们共获得绿色低碳家电认证

18 ↑

01 全球协同，
可持续的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

03 人单合一，
促进多元融合发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

06 凝心聚诚，
促进公平发展



原材料减碳

我们在产品的原材料选择上倾向于可回收、可再生的材料或对环境影响较低的环保型材料，并与供应商持续探讨节能减碳方案，例如环保包装替代、轻量化设计等。

- 海尔无霜冷冻冰箱使用新型可再生材料，其可再生利用率可达到 90% 以上，高于国家标准对家用电冰箱可再生利用率 73% 的要求。同时，该冰箱选择使用 R600A 制冷剂、CP、LBA 发泡剂，其全球变暖潜力值 GWP \leq 20，远低于国家标准相关要求（GWP < 500）；
- 净水机产品外壳采用可回收利用塑料材料，所有材料都满足 RoHS 的认证要求，同时该产品通过滤芯内置减小了产品体积，节约了 20% 以上的包装辅料。

生产减碳

2022 年，我们将加强能源管理、减少产品生产过程中的碳排放视为减碳行动的重点，并在全球运营范围内打造绿色制造体系，加强排放物管理与处置，提升资源使用效率，加大可再生能源的使用比重。本年度，海尔智家供应链工厂全部通过 ISO14001 环境管理体系认证。

能源管理

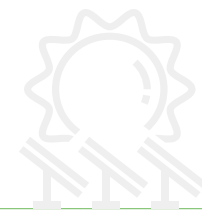
我们遵循《中华人民共和国节约能源法》及全球运营所在地相关法律法规，制定《能源管理手册》，利用自动化、信息化技术集中管理工厂的主要资源消耗情况。2022 年，海尔智家加速能源管理体系建设，围绕清洁生产改造、清洁能源利用、节能提效升级等方面，持续推进各产业节能重点技术升级，实现绿色清洁生产，促进生产减碳。2022 年，我们累计排查 15 个园区 5 个方向的 64 个节能减排重点项目，其中包括：

2022 年，我们累计排查园区节能
减排重点项目

64 ↑

光伏发电

公司不断提高太阳能等可再生能源使用量，购买使用绿电超过 1,000 万千瓦时；持续加大建设可再生能源建设，利用厂房顶进行光伏发电，有效提高能源使用效率。



工艺改进

公司研发采用了多项新技术、新工艺，包括将喷粉件改为 PCM 板、将暖气筒式换热器改为板式换热器、注塑设备加热圈改为红外纳米加热圈等。



余热回收

公司实施空压机余热再利用项目，将余热进行回收用于锅炉预热、生活热水和采暖，避免余热浪费。



设备升级

公司采用新型高效率、低耗能设备替换高碳排放设备，包括用磁悬浮空调代替高耗能螺杆机组空调等，实现节能提效。



中水回收

公司加强残水再利用及中水回用，实现水资源循环，避免浪费。



海尔智家打造智慧楼宇动力系统

2022 年，海尔智家打造出一整套绿色低碳的智慧楼宇动力系统。

我们建设了跨平台联动的管理系统——“楼宇大脑”，该系统集成了电、水、安防等 18 个子系统，各子系统能够自主调节，协调配合以实现节能运行。同时，我们将多个节能减排技术应用到智慧楼宇动力系统中，包括“热

能回收”技术，可将工业废热回收转化为电能，供给建筑内部日常能源使用；光驱储能技术，借助光伏发电产生电能和热能，并对超过需求的能源进行存储备用。

通过智慧楼宇动力系统，我们实现了从能源生产、利用到管理的技术升级，助力建筑降本提效。

2022 年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ¹	2022 年数据
综合能源消耗总量 ² （兆瓦时）	1,509,924.85
直接能源消耗量（兆瓦时）	350,041.58
间接能源消耗量（兆瓦时）	1,159,883.27
万元产值综合能源消耗量（千瓦时 / 万元）	62.01
用水总量 ³ （吨）	6,658,624.25
万元产值用水量（吨 / 万元）	0.27
包装物消耗总量（吨）	369,748.89
万元产值包装物消耗量（吨 / 万元）	0.02

注：
1. 数据包含海尔智家 2022 年度已投产的海内外工厂。其中，海外包括北美、欧洲、南亚、东南亚等大部分业务区域的工厂；
2. 综合能源消耗量根据外购电力、外购蒸汽、天然气、液化石油气和柴油消耗量和中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T2589-2020）》、国家能源局发布的全国电力工业统计数据中的换算因子计算；
3. 公司耗水全部来自市政用水，在求取水源上无任何问题。

排放物管理

海尔智家严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及全球其他运营所在地相关法律法规的要求，持续完善环境管理体系，通过明确污染物控制及处理程序、推进降废技改项目等方式，减少废水、废气、危险废弃物、无害废弃物的排放量。公司在确保公司所有污染物排放均符合运营所在地环境标准要求的基础上，实现减排减废，并定期监督检查。

废水管理

将生产与生活污水分流，改造污水排放设备；建立了标准化排污口，污水经收集处理达标后合规排放，并通过污水自动在线监控系统实时监控，监控数据与海尔智慧能源系统相连，实现 24 小时实时预警。

危险废弃物管理

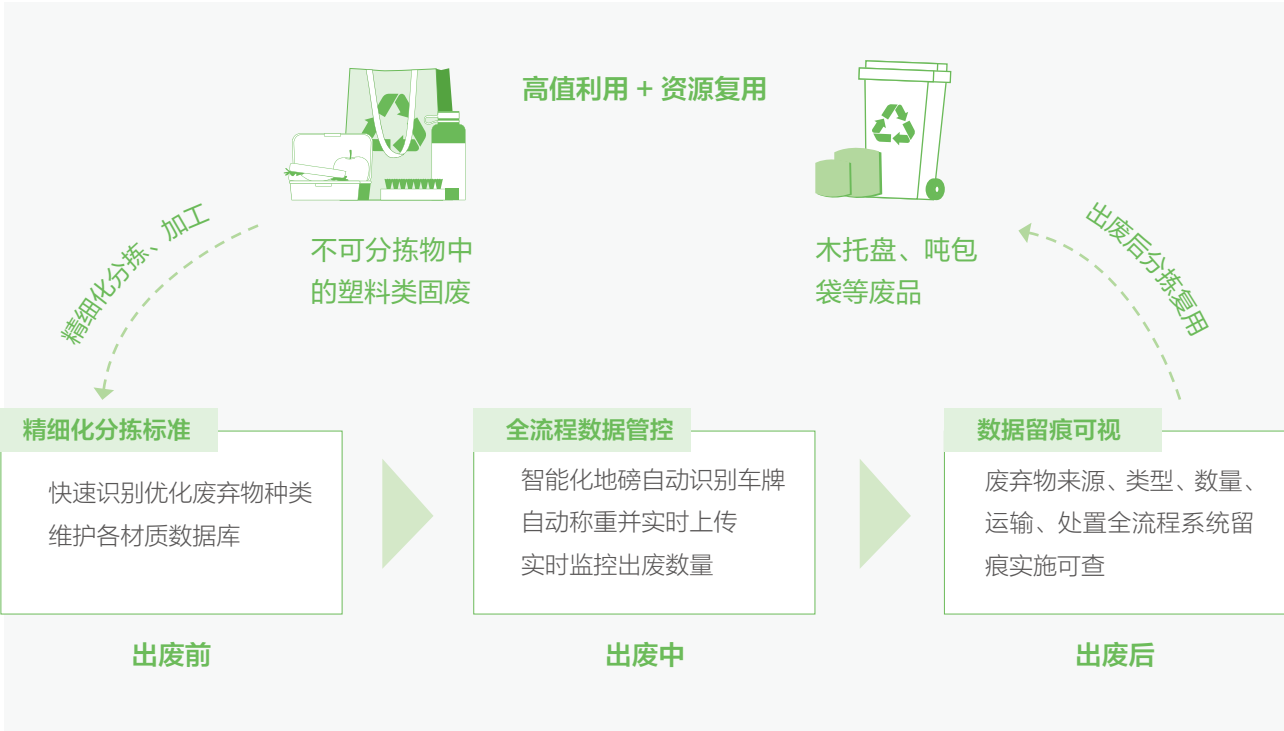
设立危险废弃物管理程序等内部管理办法与标准，对危废产生、入库、转运等各个节点进行全流程管理，规范危废仓储运流程，并在每个园区建设危废存放仓库，将危废交由具备处置资质的第三方公司进行合规处置。

废气管理

建设废气排放在线监测项目，并加装 VOC（Volatile Organic Compounds，挥发性有机物）废气治理设施，实现 VOC 废气排放在线监控，避免未经处理的废气直接排放；每周进行风筒清理和巡检，确保排放设施正常运行，并委托第三方每年进行废气检测，确保废气排放安全达标。

无害废弃物管理

搭建了全程数据留痕、可视、可追溯的高效数字化平台，采取了高值利用和资源复用两种措施，提高废弃物回用率，实现无害废弃物的合规处置与循环增值。



2022 年公司生产运营过程排放情况如下：

指标 ¹	2022 年数据
废水排放总量 ² （吨）	2,958,430.86
有害废弃物排放总量（吨）	11,595.33
万元产值有害废弃物排放量（千克 / 万元）	0.48
处理的无害废弃物总量（吨）	208,045.41
单位产品处理的无害废弃物排放量（千克 / 台）	8.54
温室气体排放总量 ^{3, 4} （吨二氧化碳当量）	854,562.89
范畴一温室气体 ⁵ （吨二氧化碳当量）	123,867.77
范畴二温室气体 ⁵ （吨二氧化碳当量）	730,695.11
万元产值温室气体排放量（千克二氧化碳当量 / 万元）	35.09

包装和运输减碳

我们在包装材料的选择上不断优化，优先可降解或可回收的绿色包装材料，推行减少量包装的同时积极探索环保型包装技术，对包装材料进行创新。

透明包装技术：通过连续挤出法制造环保再生颗粒，将环保再生颗粒与新料按比例混合，制造环保热缩膜，实现环保型包装；

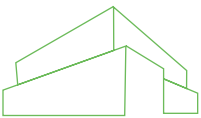
Candy 在 Hoover 品牌的电子产品（SerialData,SDA）的包装上选择采用生态友好型盒子（Eco-brown box），减少了塑料包装；

FPA 在 2022 年更新了《可持续包装设计指南》，持续推

进包装设计低碳可持续。

我们还致力于减少上游供应商运输的频次来降低温室气体排放，做到运输减碳。通过供应商库存管理（Vendor Managed Inventory, VMI）的供货方式，我们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，尽可能减少运输过程中的温室气体排放。

2022 年，GEA 与 Einride（一家提供电动和自主运输解决方案的公司）达成合作，在常用运输路线上部署了电动货运卡车进行物流运输，所有电动卡车预计每年可行驶 20 万 km，第一年内可减少 210 吨二氧化碳排放。



绿色工厂的“可持续灯塔”引领作用

2022 年 2 月，国家工业和信息化部公布“2022 年度绿色制造名单”，海尔智家旗下的 2 家工厂上榜“绿色工厂”名单，成为青岛市拥有国家级绿色工厂数量最多的企业。本次入选的中德滚筒绿色工厂已实现工厂原料无害化、生产洁净化、废物资源化、能源低碳化，厂区清洁生产审核实施及验收通过率 100%，空压机余热回收系统效率为 81%，工厂固体废物回收利用率、工业危险废物无害化处理率、建筑危险废物和生活垃圾无害化处理率均达到 100%。

此外，2022 年天津海尔洗衣机互联工厂获得世界经济论坛（World Economic Forum, WEF）认可，成功入选全球“可持续灯塔工厂”，这标志着中国本土企业在全球可持续发展灯塔工厂名录中实现“零的突破”。该工厂不仅广泛规划布局了智能微电网和智慧照明等场景解决方案，建立了能源数字化管理平台，还在制造和包装工艺上持续优化创新。当前，该工厂现已实现节电 35%、减碳 36%、节水 54%、节省废料 59% 等，节能减排成效显著。

工厂固体废物回收利用率、工业危险废物无害化处理率、建筑危险废物和生活垃圾无害化处理率均达到

100 %



注：
1. 数据包含海尔智家 2022 年度已投产的海内外工厂。其中，海外包括北美、欧洲、南亚、东南亚等大部分业务区域的工厂；
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，源自使用化石燃料及化石燃料转化的电力、蒸汽；

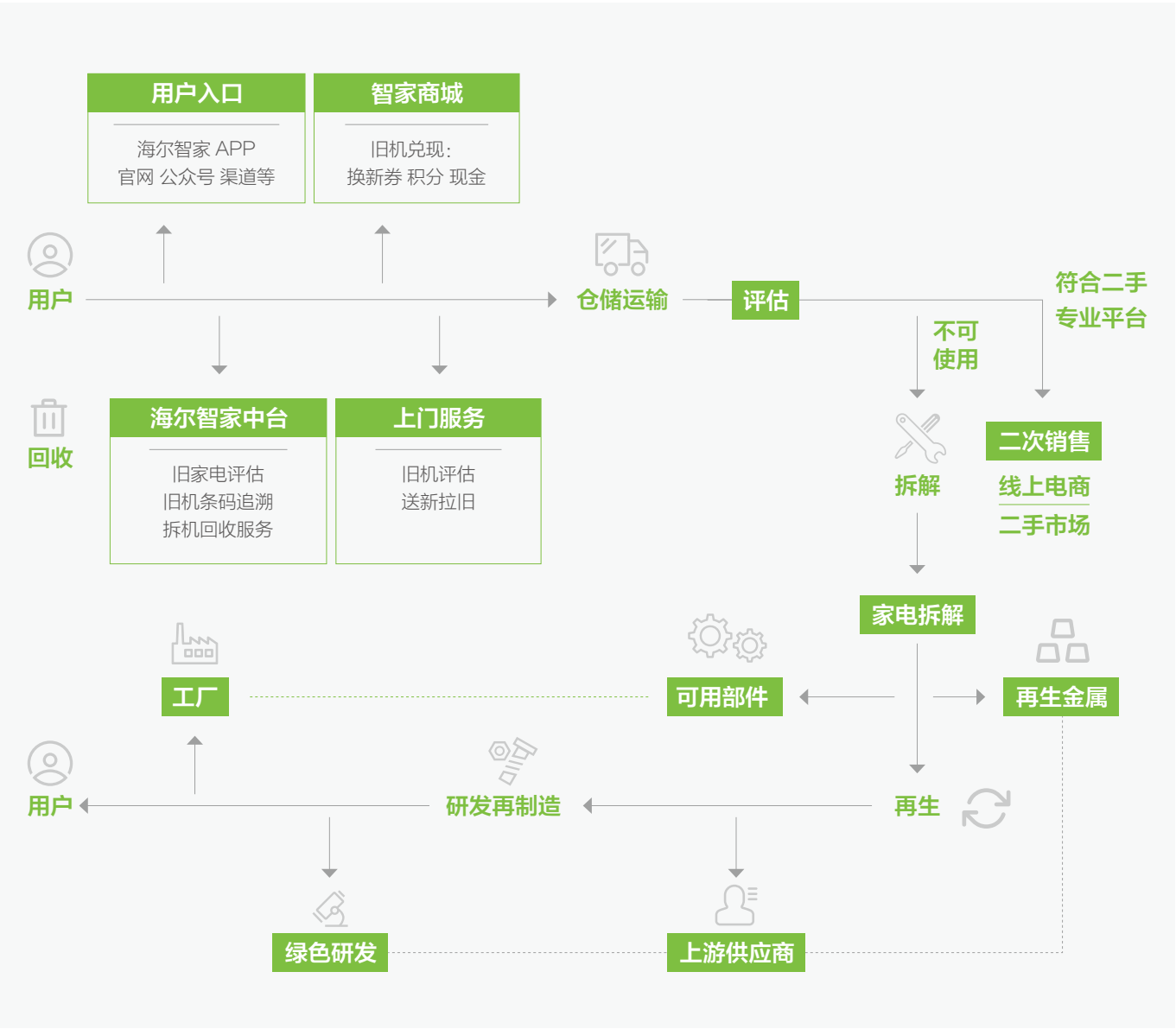
4. 公司温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮，主要源自外购电力、外购蒸汽及化石燃料。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国国家发展和改革委员会碳核算系数、《联合国政府间气候变化专门委员会（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）2006 年国家温室气体列表指南 2019 修订版》规定以及国际金融组织（IFIs, International Financial Institutions）发布的《The IFI Dataset of Default Grid Factors v.3.1》进行核算；
5. 范畴一温室气体为公司天然气、液化石油气、柴油等消耗直接产生的温室气体排放；范畴二温室气体为外购电力和外购蒸汽消耗产生的温室气体排放。

产品回收减碳

2022 年，我们持续落实《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，并搭建国家再循环大数据平台，开展家电产品回收、拆解、再制造全流程管控平台的研发与示范研究。

截至本报告期末，
海尔智家通过各渠道回收废旧家电总计

613 万台



家电再循环全流程

回收端

我们依托 3.2 万家线下门店、10 万余名服务兵、100 余个物流配送中心，通过与全国近 1,300 家回收商达成战略合作，搭建了覆盖全国范围 2,624 个区县的回收网络，设立多个回收点，并对所有专有产品进行收集。同时，我们打通以旧换新与家电回收渠道，方便用户在官网、APP、微信公众号等线上渠道提交废旧家电回收申请、在线估价，获得以旧机兑换新券、积分或现金等。

再生端

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，海尔智家正与生态方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。

拆解端

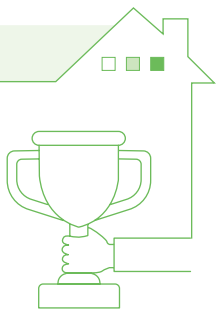
我们投产建成的海尔莱西再循环互联工厂，是全球家电行业第一个融合回收、拆解和再生为一体的再循环互联工厂，能够通过技术创新实现精细化拆解。2022 年，海尔智家已与全国 40 余家拆解厂签订战略合作协议，将回收后的废旧家电分别送往海尔莱西再循环互联厂和行业其他正规拆解企业，确保每台废旧家电得到合规处置。

再制造

我们依据相关技术规范对再生金属等可循环利用的材料进行加工再制造，确保再制造产品经过全面测试且功能可用。

GEA 获得美国环境保护局授予的负责任家电处置奖

GEA 是唯一一家实施美国环保署负责任家电处置（Responsible Appliance Disposal，RAD）计划的家电制造商，自 2011 年以来参与处理的废弃泡沫量相当于减少了 220,599 个家庭一年的碳排放量。2022 年，美国环境保护局授予 GEA 2022 年负责任家电处置冠军奖，表彰了其在泡沫回收方面的能力。



再循环大数据平台

在再循环产业发展的同时，针对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，海尔智家利用互联网等数字技术于 2022 年 7 月启动了中国首个家电再循环产业大数据平台的建设。该平台是海尔智家与国家生态环境部共同搭建的全链路、全要素数字化管理的平台，旨在规范与指导全国家电拆解企业废弃电器电子产品拆解处理情况，目前已经开启了第一批拆解企业的试点工作，在工厂拆解运营效率提升等方面成果显著。

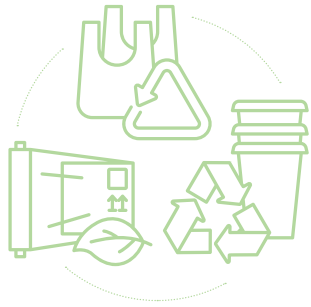
电子废弃物处置

我们积极参与《废弃电器电子产品标识编码规范》《电器电子产品再生塑料使用规范》标准的制定，并在已发布的《[电子废弃物处置政策](#)》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，发布“除非事先获得批准，不直接或间接通过中间商向经济合作与发展组织（Organization for Economic Co-operation and Development, OECD，以下简称“经合组织”）国家或欧盟（European Union, EU）向非经合组织或非欧盟国家出口电子垃圾”的承诺，加强电子废弃物处置管控。

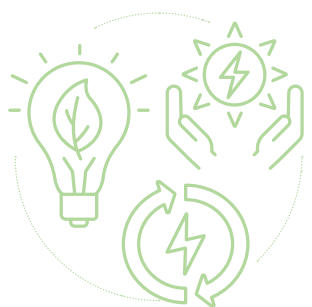


其他减碳行动

海尔智家鼓励员工践行低碳的生活方式，并推广绿色办公的形式，倡导资源节约。



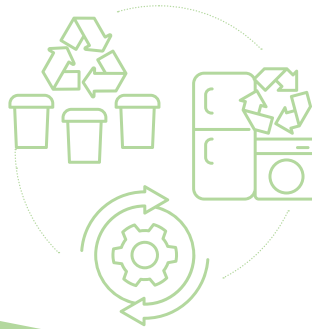
提倡以远程沟通、在线会议的模式开展工作，进一步推进无纸化办公，鼓励员工节约纸张，并设立废纸集中回收箱。



提倡在办公区域的低碳行为，如随手关灯、关空调等，并在办公区域用节能灯具替代传统灯具，用感应式水龙头替代手动水龙头。



鼓励员工低碳出行，倡导员工使用公共交通或电动车辆，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。

专题

气候相关财务信息披露

面对气候变化日益严峻的影响，各国代表于 2022 年“联合国气候变化框架公约第 27 次缔约方会议（COP27）”中进一步强调远景气候目标的行动与落实，倡导各方将已经提出的国家自主贡献目标，转化为有效的政策、扎实的行动和具体的项目。

海尔智家重视气候变化对公司运营产生的影响，于本年度成为气候相关财务信息披露工作组（Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD）倡议的支持者。公司董事会及 ESG 委员会正在积极开展准备工作，为严格遵循 TCFD 框架披露公司气候相关财务信息奠定基础，包括筹备建设气候变化风险管理组织体系、研究和学习情景分析方法等。

参考 TCFD 倡议框架，我们识别了公司可能受到影响的气候相关风险和机遇，并采取有效的应对措施。公司将 ESG 理念融入业务的风险管理流程中，在供应商准入、尽职调查、产品线管理等业务环节考虑气候和环境因素。

气候变化风险及机遇清单

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

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

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

我们的未来规划

开展全生命周期绿色管理，将环境影响降至最低是我们的长期追求。海尔智家将持续开展低碳研究和探索工作，提升可再生能源占比，推进落实各生产制造环节的降碳效益。同时，我们将继续推进碳核查项目，提升信息披露透明度，为未来制定企业碳中和目标打下基础，助推企业和社会的低碳转型。

人单合一， 促进多元共融发展

03

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，并给予支持和关爱。

- ◆ **回应的重大议题：**社员工权益，多元化与平等机会，人才吸引，员工健康与安全，员工培训与发展，劳工准则
- ◆ **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 SDG 可持续发展目标：



我们的目标

1-3 年目标

灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展

精准关怀，提升员工工作幸福感、成就感，致力于实现员工抱怨响应率 100%、员工满意度 100%

努力实现“零”安全事故，保障员工健康与安全

2022 年目标达成情况

实现国内全体员工培训覆盖率 100%，人均受训时长达 70.5 小时

积极落实员工生活与健康方面的福利体系，重视听取员工意见与建议，响应员工需求

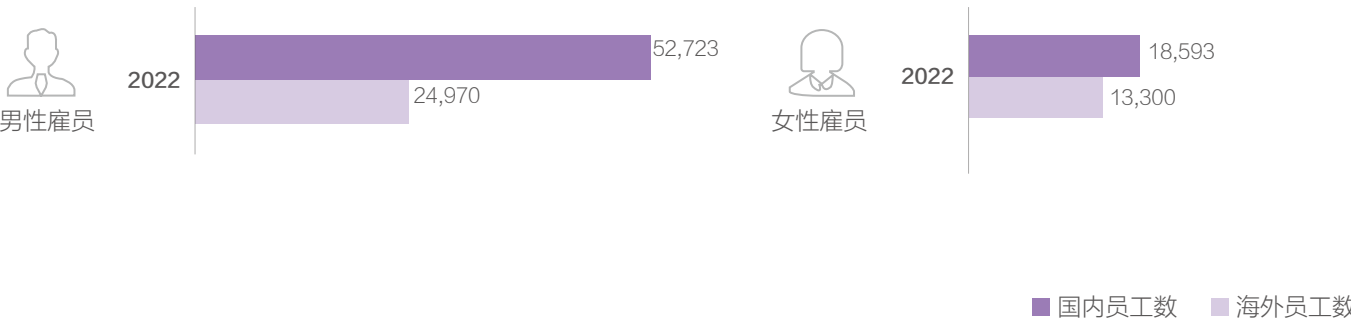
实现安全生产重伤及以上事故为零

多元共融团队建设

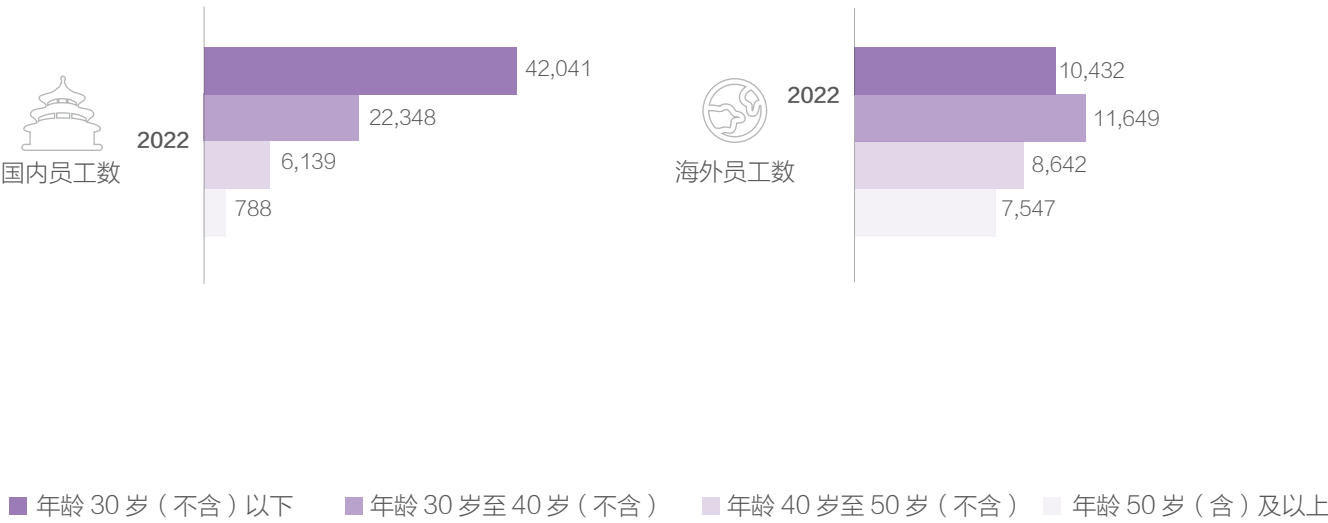
公司致力于营造包容的工作环境，建设多元、共融、卓越的团队，并期待多元文化的碰撞与融合可能带来的卓越创新。截至报告期末，我们在全球拥有员工 109,586 名，来自全球 53 个国家，其中海外员工 38,270 名。

截至报告期末
全球拥有员工
109,586 名

按性别划分的员工总数（人）



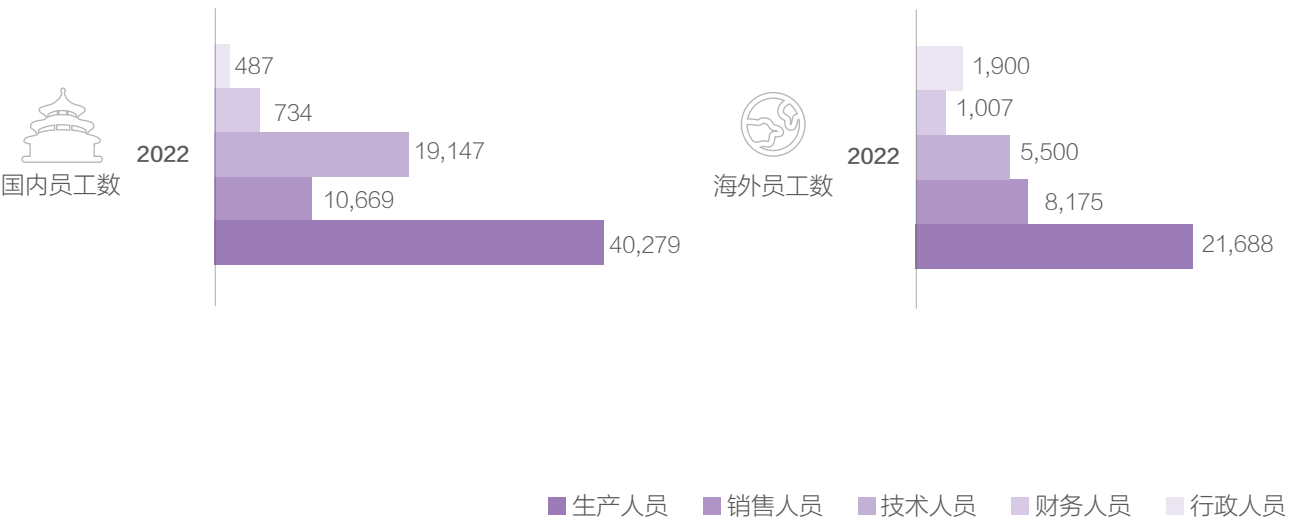
按年龄划分的员工总数（人）



按职级划分的员工总数（人）



按类型划分的员工总数（人）



01 全球协同，
可持续的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

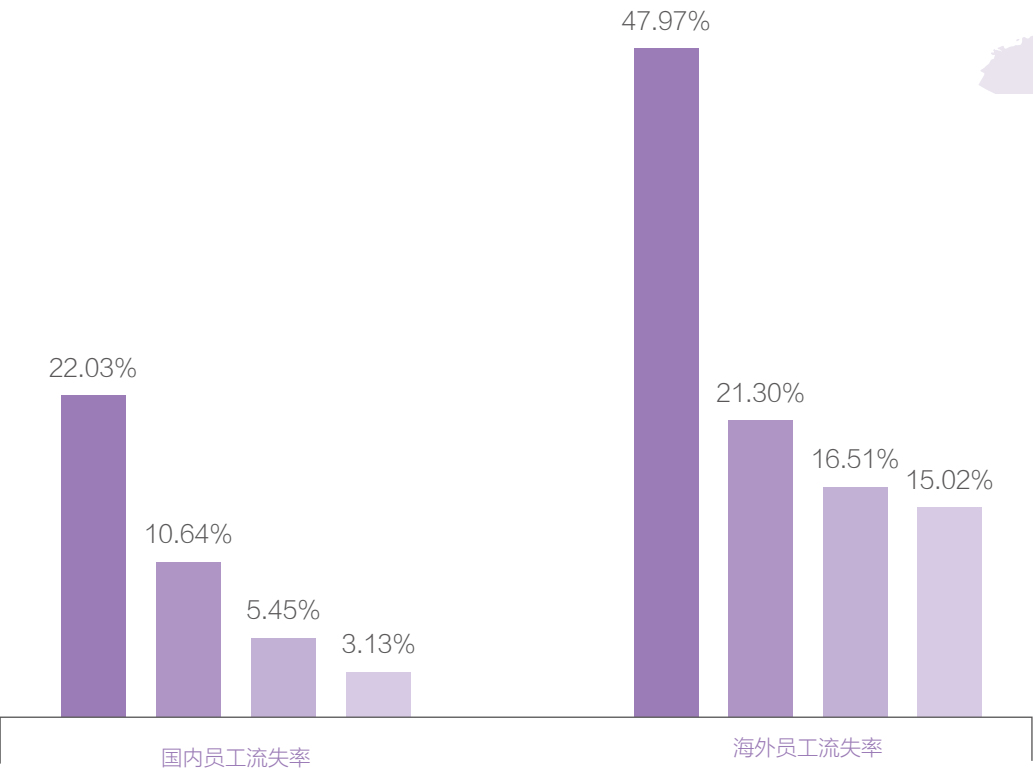
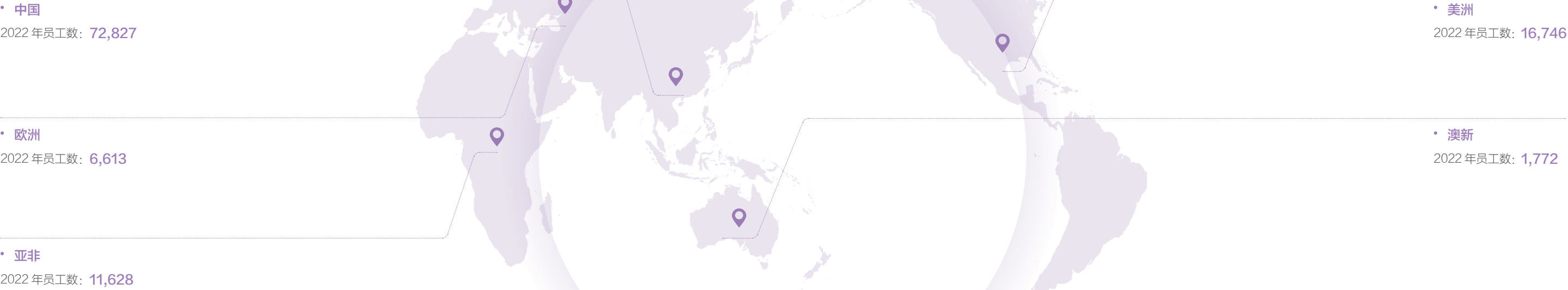
03 人单合一，
促进多元共融发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

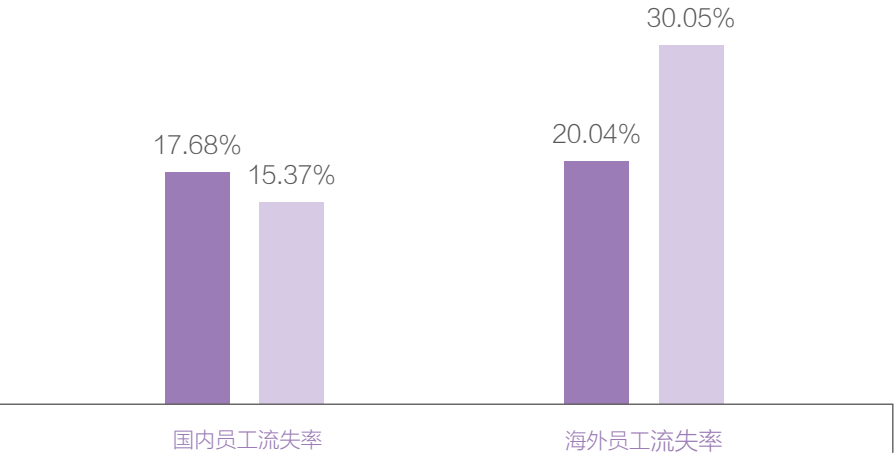
06 凝心聚诚，
促进公平发展

按地区划分的员工总数（人）



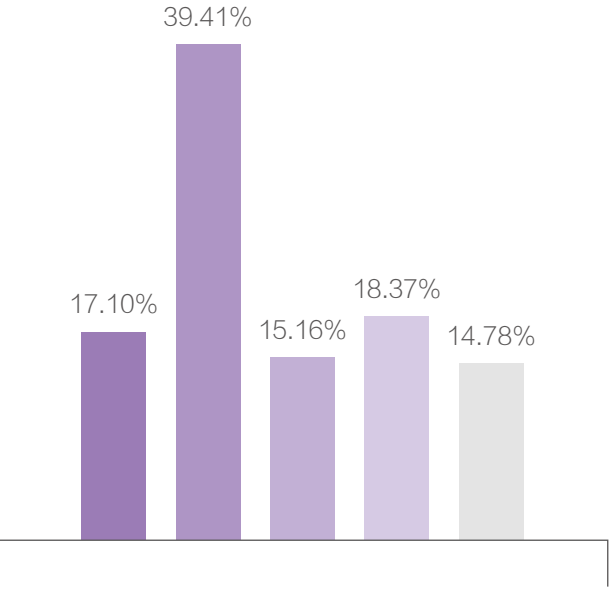
按年龄划分的员工流失率（%）

● 年龄 30 岁（不含）以下 ● 年龄 40 岁至 50 岁（不含）
● 年龄 30 岁至 40 岁（不含） ● 年龄 50 岁（含）及以上



按性别划分的员工流失率（%）

● 男性雇员 ● 女性雇员



按地区划分的员工流失率（%）

● 中国 ● 美洲 ● 欧洲 ● 亚非 ● 澳新

达到世界一流的包容性

GEA 致力于建设成为更加包容和多样化的公司，加入 CEO Action 行动，并承诺持续推进多元与包容的工作环境。GEA 员工自发组织成立“亲和网络” (Affinity Networks)，互相分享兴趣、技能和经验，进行思想的交流与融合。“亲和网络”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。截至 2022 年末，GEA 已连续五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。GEA 的女性员工占比达到 31%，有色人种员工占比达到 23%，被誉为“多元文化背景女性的最佳工作场所”。2022 年 8 月，得益于公司员工的高度认可，GEA 再度荣获美国最佳职场认证（2022 Great Place to Work Certification）。



GEA 荣获“美国最佳职场认证”

FPA 制定了适用于所有员工、承包商、董事成员、志愿者等人员的《多元化、公平和包容性政策》，倡导客户、供应商和社区关系共同参与打造公平公正、包容和有归属感的工作环境，吸引具有潜力的多元化人才留驻，并鼓励员工定期针对公司的领导力、文化和体验进行反馈。

2022 年，Candy 在英国和爱尔兰设立了新的平等和多元化政策，正在努力实现包容性雇主认证，并为经理级别的员工提供多元化和包容性培训及其他相关进修课程。本年度，13 名已接受多元化培训的优秀经理将会为同事提供必要的支持与贴心的帮助。

女性员工发展

海尔智家的累累硕果离不开众多能力出众、充满洞察力和创造力的女性管理者与女性员工。我们在全球范围内积极建设性别平等的工作制度和的工作环境，鼓励所有女性员工发挥所长，彰显女性力量。我们格外关注女性员工在职场中可能面临的困难，并给予必要的支持，包括设定同工同酬的薪资结构，严格落实婚假、产假、哺乳假、妇女节等假期，并依法支付相应报酬。

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。同时，我们每年为女性员工提供各项福利，包括专项妇科体检项目、修建爱心妈妈小屋等，并定期为女性员工举办各类活动，缓解工作压力，丰富业余生活。

《女职工专项集体合同》
签订率为

100%

妇女节插画活动



女员工精油情绪减压活动



女员工权益保障知识竞赛活动



“活力青春”女员工趣味运动会

“

公司海外运营区也非常重视女性员工的权益与发展。2022 年，GEA 的制造质量执行总监荣获制造业协会（The Manufacturing Institute, MI）颁布的“2023 Women MAKE Awards”奖项，以表彰其在制造业职业生涯中的卓越表现和领导力。Candy 英国为所有的女性员工提供各项贴心福利，包括在卫生间内提供免费的卫生用品、开展女性主题的学习研讨会等。

”



GEA 女性管理者
获得“2023 Women MAKE Awards”

保障员工合法权益

海尔智家严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》及其他运营所在地相关法律法规的要求，并参考《强迫劳动公约》等国际劳工组织相关公约，持续完善人力资源管理制度，保障员工享有合法权益。2022 年，我们根据业务特性对《[员工行为准则](#)》进行修订，并升级了假期管理手册，新增育儿假和父母陪护假。

雇佣管理

我们致力于为每一位员工提供平等机会，并相信国别、民族、籍贯、宗教信仰等差异能够带来更大的创新。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，坚持营造公平和多元化的工作环境。为保障雇佣的公平合法，公司建立了员工聘用、晋升及离职相关制度，严格审核入职人员信息，与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。2022 年，集体合同、安全卫生的专项集体合同的签订率达 100%。

公司禁止强迫劳动和聘用童工，坚决保障劳动者人权，若发生类似事件，我们将严格依据法律法规以及公司规定进行严格处理，妥善安置被强迫劳动者及童工。2022 年，公司未发生任何违法违规雇佣事件。

海尔智家获评 2023 年英国最佳雇主

2023 年 1 月，国际权威的杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）公布了 2023 年英国最佳雇主榜单，海尔智家成为唯一上榜的中国家电企业。

Haier Europe UK and Ireland



积极正面的工作环境

我们为员工创造积极正面的工作环境

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

工时管理

我们不断优化工时管理制度，设立了链群和小微¹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

- 弹性工作：提供四个工作时间方案由员工自主选择；
- 智能打卡：员工可通过三种考勤方式进行考勤，包括打卡机、iHaier 移动打卡等；
- 年假安排：员工可自定年假计划，当年度未休年假可顺延至下一年。



¹ 链群和小微均为海尔智家内部的组织架构单元名称。

助力人才成长发展

我们秉持“人人可发展，人人被关注”的理念，重视员工的成长与发展，通过设立奖励机制、拓展发展通道、鼓励员工创新、提供多元化培训等方式，助力员工创造个人价值。

设立人才激励机制

我们创立“人单合一”管理模式，其中，“人”指具有企业家及创新精神的雇员，“单”指创造用户价值。该模式旨在引导雇员主动发现可以创造用户价值的领域，以实现自己的业务突破，并获得更好的职业发展。

在“人单合一”管理模式的指导下，我们为员工提供劳动所得、增值分享、资本利得相结合的短、中、长期薪酬激励体系，鼓

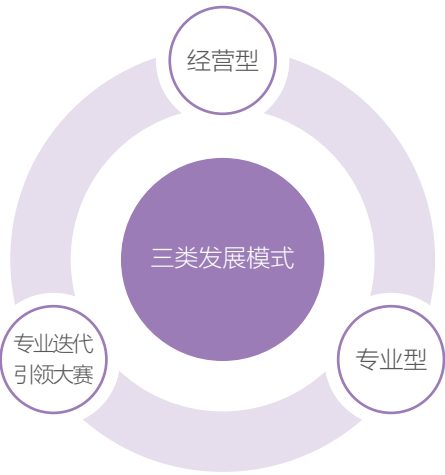
励员工以企业家的心态开展工作，导向员工价值与公司价值、股东价值一致，实现企业与员工共创共赢的发展。

我们搭建丰富多维的激励架构，持续推行涵盖境内外员工的“A+H”全球激励体系，以吸引、激励和稳定公司核心人才。2009 年至今，公司共推出了五期股权激励计划、六期员工持股计划，激励对象涵盖公司中高层 9,500 人次。

拓展发展通道

海尔智家为员工提供多元化发展路径，为员工畅通职业发展通道。以智能制造为例，其打造了三类发展模式，其中包括：

- 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，并培养在流程和成本上持续优化的能力；
- 专业型：通过运用专业知识和技能、解决专业问题、提供专业解决方案，实现个人在某一专业纵深发展或多个专业复合型发展；
- 专业迭代引领大赛：通过抢战略样板 / 顽症课题，以专业项目为载体，通过项目竞技获得相应荣誉的大赛通道。



同时，我们打造人才发展品牌战略——“智者计划”，该项计划包含探索者计划、攀登者计划、开拓者计划、引领者计划等，已发起超过 130 个发展赋能项目。

“智者计划”已发起发展赋能项目超过
130↑

鼓励员工创新

我们注重和鼓励员工创新，鼓励员工在自己的工作领域内，围绕工艺流程改善、技术改造等进行创新。2022 年度，员工创新提案 4,600 多条，被采纳 800 多条。

2022 年度
员工创新提案

被采纳

4,600 多条

800 多条

加强人才吸引

2022 年，为打造后备与高潜力人才供应链，着力加强应届生与科技类人才吸引，我们针对应届毕业生组织并启动了 2022 CFP、2023 CFP 专项引才项目，使得双一流、硕士、科技、理工人员比重增加，人才质量有效提升。同时，我们加强科技类人才吸引，累计从外部吸引科技人才 1,085 人，同比增长 14.1%，科技人才结构逐步优化。

2022 年度
从外部吸引科技人才

同比增长

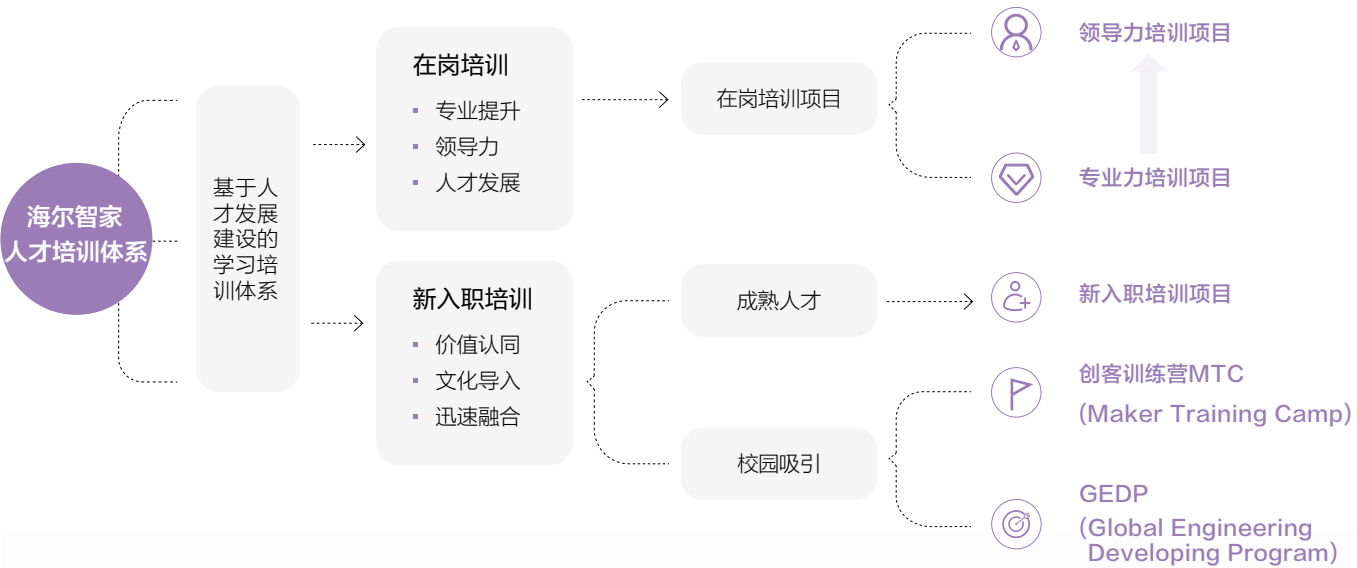
1,085 人

14.1%

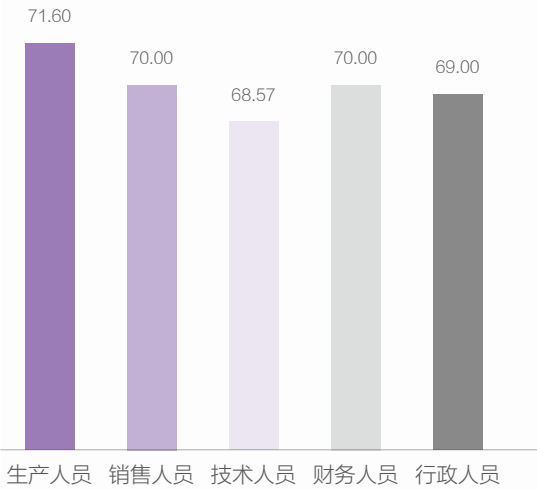


完善培训发展体系

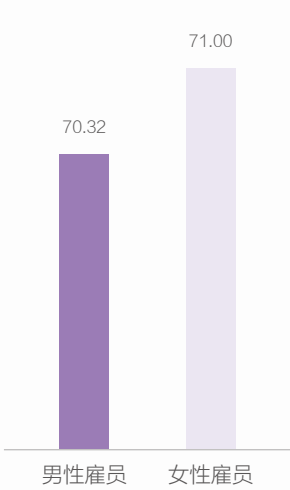
我们高度重视人才培养，搭建分层次的人才培训体系，并通过课程培训、专题研修、挂职交流等多元方式为员工提供丰富的学习资源，针对不同需求多维度促进人才成长，助力员工提升职业素养、专业能力与领导能力。2022 年，公司组织开展了多项培训计划，课程涉及企业文化、办公管理、专业技能等内容，并采取直播、社群论坛等学习方式，实现国内全体员工培训覆盖率 100%，人均受训时长达 70.5 小时。



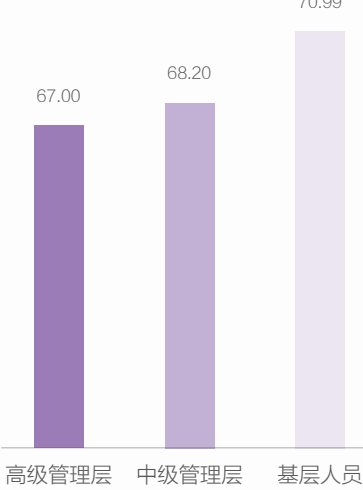
按类型划分 – 国内员工完成受训的小时数（小时）



按性别划分 – 国内员工完成受训的小时数（小时）



按职级划分 – 国内员工完成受训的小时数（小时）



● 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 Developing 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机会、全英文专业培训课程等，目前已在中国、美国、墨西哥等地同步启动。

● 智能制造“星”

针对核心岗位，采用“36 模式”对不同赛道的员工进行多元化差异培养，开展“星耀、星灿、星火”3 大类项目。

● 青柠计划

针对校园潜在员工的前置培养计划。



● 领导力项目

培养中高层管理者的系列发展方案，展开 O2O 混合式学习赋能项目。

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。

海尔智家开展“智家 TALK”高管授课培训

2022 年，海尔智家开展“智家 TALK”高管授课培训项目，培训采用线上线下相结合的形式，从战略升级、产品创新、海外创牌、新零售等全流程运营视角，帮助员工们学习公司战略与文化。



智家 TALK 高管授课

海尔智家与中国海洋大学开展联合培养项目

2022 年，海尔智家整合高校资源，与中国海洋大学开展联合培养项目，定制化培养计算机领域的应用型硕士人才。2022 年联合培养人选签约率 50%，为海尔智家储备了优秀的后备人才。

关爱员工聆听心声

生活关爱

我们为员工设置了迎春假、中高考陪考假、海尔年假等，并新增育儿假、父母陪护假、迎春假多样化假期，给予员工更多陪伴家人的时间，帮助员工实现工作与生活中的平衡。为提升员工生活质量和工作自豪感，公司为员工提供子女海尔学校项目、内购住房优惠和内购家电折扣等福利。本年度，公司增设创业纪念日，为工龄已满 20 年和 30 年的资深员工提供纪念品等福利。



享有育儿假 ¹ 的员工数				
		总计	女性	男性
按性别划分	休育儿假的员工总数	3,319	2,318	1,001
	返岗率 ²	100%	100%	100%

健康关爱

我们把守护员工健康时刻放在心上，及时向有困难的员工提供帮助。2022 年，公司召开第八届职工代表大会，讨论通过了《关于升级“员工关怀”项目的议案》，决定继续执行爱心救助基金政策，并升级职工互助保障项目和 Hi-care 创客保障机制，帮助患有重大疾病的员工及家属渡过难关。对在册残疾人员工，我们给予每月 500 元的生活补助，并建立残疾人关爱链群，为残疾员工排忧解难。

良好的心理健康是生活愉快的关键。我们十分重视员工的心理健康，提供 24 小时心理电话咨询与线下一对一咨询，并每月发布 1-2 期心理 TIPS 漫画，开展 EAP 项目，向员工传递爱、关心与温暖。2022 年，公司共为 720 人次提供心理咨询，有效疏导员工不良情绪。

注：
1. 育儿假包含产假、陪产假、陪考假及中国于 2021 年 11 月始推行的育儿假。其中，返岗率统计口径为产假和陪产假。
2. 返岗率是指结束产假 / 陪产假后返回海尔智家工作的人员比率。

海尔智家推行 EAP 平台活动

EAP 可根据场景进行不同类型的心理辅导，为员工展示心理学在工作与生活中的运用，科普心理学知识。2022 年，EAP 心理平台“智慧心理”累计注册员工 1,242 人，活跃用户 1,400 人次。



EAP 部分活动

多彩活动

公司已成立球类、棋类、舞蹈、太极拳、瑜伽等多个文体协会，不定期举办摄影、书法、绘画等多种比赛和活动，满足员工的精神文化需求，增强员工活力和幸福感。2022 年，公司各级工会组织游戏、趣味竞赛等一系列类型多样的活动千余次，丰富员工业余生活。

海尔智家举行“智家开门红”活动

2022 年 1 月 8 日至 2 月 28 日，海尔智家秉持“人的价值最大化”宗旨，联合三翼鸟 APP 主办 2022 年新春开门红活动，活动项目包括集卡瓜分红包、家装百万问答等，为海尔智家全体员工送上丰厚的新春福利。



海尔智家开门红活动

海尔智家通过多彩社群活动赋能员工多元化发展

2022 年，公司以提升员工最佳体验为目标，鼓励员工自发组织开展读书角、兴趣部落、创意社群、大咖说、创客沙龙等创意培训活动。其中，英语社群、读书社群、烘焙社群颇受员工欢迎，打造了有温度、有广度、有黏度的自演进社群生态。



部分社群活动

海尔智家举办创客训练营

2022 年，我们面向 1,400 余名从校园招聘途径加入公司的员工举办入职集训与文化体验活动，组织多元化培训。训练营结合了 95 后、00 后新生特质，通过高管带教、打造定向和支线任务等方式，帮助新员工快速融入公司环境，感悟海尔文化。



创客训练营

员工心声

我们始终真诚地聆听员工的声音，通过线上、线下交流渠道，确保员工关心的问题及时得到反馈和解决。线上，我们特别设立了“心声”在线反馈系统，员工可在系统内在线与 HR、小微主、IT、工会等节点交互，提出创新合理化建议、问题咨询、抱怨投诉等，相关负责人将进行及时反馈。我们还通过“云图”“观海融媒”“信息共享发布平台”“战略速递”等方式，将企业战略、行业动态等最新信息传递给员工，增进员工对企业文化的理解。线下，我们举办员工恳谈会，与员工面对面交流，在调解劳动争议、处理员工投诉方面达成高效沟通。2022 年，员工抱怨化解率达 100%，线上平台有 1,000 人次以上参与反馈交流。

同时，我们充分发挥职工代表大会民主决策、民主管理、民主监督的作用，组织职工代表参加海尔集团职工代表大会、海尔智家职代会等，对于重要的员工政策及企业发展建议，我们将在会上统一讨论并做出决策。

员工抱怨化解率达

100%

线上平台参与反馈交流有

1,000 人次以上

守护员工健康安全

海尔智家关注员工职业健康，切实保障员工职业健康与安全。2020-2022 年，海尔智家因工伤死亡人数及比率均为 0，本年度工伤损失工作日 4,580 天。

安全管理体系

公司始终遵守《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，将安全管理工作覆盖到企业的方方面面，实现安全生产重伤及以上事故为零。2022 年，我们推进职业健康安全生产制度平台化、体系化、标准化升级，共升级了职业健康管理的 22 个程序文件、88 个管理制度、429 个工厂级制度、20 类基础台账，为安全生产与员工健康提供了更可靠的制度保障。

2022 年，公司成立覆盖海内外的安全委员会及 28 个行业安全分委会，组建了安全专业团队，依托 HSE&6S 云平台、

消防物联网大数据平台、IPM 设备智能管理系统等平台及智慧安全物联网大数据，建立安全责任网格化体制，以保证对安全责任的执行实现“横向地块区域，纵向业务岗位”全覆盖，健全安全生产保障体系。每年，我们会定期组织各单位安全管理人员及所有工厂员工签订安全责任制文件，明确安全责任。

本年度，公司的安全管理得到多方认可，取得丰厚的成果。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，各链群、产业、园区累计创 HSE&6S 第三方美誉共 169 项。

应急管理

为提高员工应急处理事故风险能力，海尔智家定期组织开展消防及其他类型应急安全演习。本年度，公司组织园区应急拉动演练 721 次，累计参与 7,882 人次；工厂级专项应急预案演练 697 次，累计参与 13.2 万人次；工厂现场应急处置方案演练 2,236 次，累计参与 2.1 万人次。

2022 年，公司对极端天气应对方案进行演练拓展，计划将其推广形成可借鉴案例。在 12 号台风“梅花”来临之际，青岛六个园区针对应急人员及防汛物资储备、漏雨关键部位等重点问题进行现场排查，发现隐患风险点 59 处并积极落实整改，建立安全值班值守制度。未来，公司将以青岛园区演练行动为标杆，在全国各园区范围内进行推广，并同步开展准备工作和演练行动，增强各园区的风险应对能力，使公司在极端天气下能够有效规避相关损失。



安全演练

01 全球协同，
可持续的治理生态02 守护星球，
探索绿色低碳未来03 人单合一，
促进多元共融发展04 责任采购，
打造可持续供应链05 智慧体验，
引领美好生活06 凝心聚诚，
促进公平发展

第三方安全管理

我们关注攸关方在园区内的安全，制定了“施工安全管控 9 必做，施工安全管控 18 条”的管理制度，明确施工单位、工厂接口部门、安全部门职责。同时，我们严格落实外协单位、供应商安全自主管理，组织国内合资 / 租赁 / 外协单位 / 服务商签订《安全自主管理合同》，确保供应链员工的健康安全得到保障。

安全生产检查

公司设置了多层次、多类别的安全生产检查制度，每日、每周、每月定期开展监督检查行动，确保安全检查从时段到人员的全覆盖。在常规安全检查中，安全管理人员每日组织现场巡检，实行三班 24 小时责任交接；73 家工厂长每周开展安全联检与夜间稽查，并召开安全例会；HSE&6S 团队组织技术骨干每月对各单位进行安全评价和考核。此外，公司严格落实节假日期间事故清零，本年度节假日安全专项检查共发现并整改问题 4,312 项，确保各园区安全度过节假日。

海尔智家全面发挥员工和社会的监督作用，设置安全生产监督邮箱、园区 / 工厂 / 班组三级微信群网络、举报电话、举报信箱等途径，接收安全改善建议或安全隐患报告，并及时组织整改。

安全文化建设

安全文化宣传

2022 年，我们以“安全团队专业化、安全责任全覆盖”为主题，开展安全生产月活动。该活动覆盖 66 个组织单位，分 4 个阶段、36 个活动开展，累计参加 59,887 人，使安全生产的文化理念深入员工心中。我们举办安全创客评选，以安全专业最强、隐患关差最快、围绕用户最近、服务效果最优为标准，选拔出最美安全创客 205 人。我们鼓励员工自行发起安全为主题的文娱活动，并对公司安全生产提出合理化建议，有效强化员工安全管理意识，提升安全管理人员专业能力。



安全生产月活动

安全技能培训

针对特殊及危险工种，我们监督其完成培训后再持证上岗。2022 年，我们完成 2,511 名国内工厂特种作业人员持证培训，培训 146 类危险设备作业人员 7,699 人。



职业健康管理

公司十分重视环境与人员的健康，保证职业安全健康环境符合国家标准，并定期开展环境监测和人员监控，将职业健康落到实处。2022 年，我们聘请第三方机构对职业危害岗位进行检验，检验结果显示所有岗位全部合格。同时，公司针对职业病危害岗位的员工发放《职业病危害岗位告知书》，并对其进行“岗前 / 在岗 / 离职”全流程职业病体检，2022 年共完成 1.4 万人次职业危害岗位操作工作体检。

为确保员工安全，GEA 利用工程机器人和自动化解决方案配套人体工程学资源预测、评估并控制风险工作，并在 2022 年引入了新的人体工程学风险评估工具，通过人工智能提高人体工程学资源的一致性和利用率，降低制造设备和工艺设计中的安全风险。

我们的未来规划

我们将坚持以人为本的核心理念，始终保障员工权益，关心员工身心健康，拓展员工晋升通道，激励员工发展，为员工营造多元、和谐的工作氛围，从而激发员工潜力，发挥员工价值，实现员工幸福与企业发展的双赢局面。

责任采购， 打造可持续供应链

海尔智家协同合作伙伴积极践行负责任采购，将可持续发展作为采购战略的重要部分，加强供应链风险管控，共建合作共赢的价值链生态，引领产业链可持续发展。

- ◆ 回应的 ESG 重大性议题：供应链社会责任管理，冲突矿产，反贪污，劳工准则
- ◆ 回应的联交所 ESG 指标：B4 劳工准则，B5 供应链管理，B7 反贪污

04

◆ 本章回应的 SDG 指标：



我们的目标

1-3 年目标	2022 年目标达成情况
提升供应商社会责任审核比例至 90%	供应商社会责任审核比例达到 59%
争取完成全部含有冲突矿物供应商的内部尽调	已达成
实现供应商廉政提醒函 100% 回收，并对其进行廉政培训	已达成
力争促进对采购额占 20% 的供应商设立环境目标如废弃物减排目标，以及能耗目标等	对占采购额前 80% 的 200 余家供应商进行了调研，共有 197 家供应商进行了反馈
ESG 政策推广复制至海外自制工厂，并根据运营地实际情况优化	印度及泰国工厂在供应商的引入及签订的合同中已经增加了对环保、职业健康与安全的相关审核要求

海尔智家致力于打造可持续供应链，在保障采购需求、及时履行约定的同时，积极推动供应商提升可持续发展水平。我们从供应商准入、采购、评价、赋能等多方面展开全流程管理，并有针对性地加入对供应商 ESG 风险的考量。目前，海尔智家在全球范围内共有供应商 3,831 家，供应商分布地区如下：

我们深知与本地供应商的合作能降低物流成本、减少温室气体排放，维护社区关系并促进当地经济发展。2022 年，海尔智家有 74% 左右的产品采购与本地供应商相关。

- 中国 1,856, (44%)
- 欧洲 883, 21%
- 东南亚 554, 13%
- 北美 545, 13%
- 南亚 292, 7%
- 东亚 (除中国) 47, 1%
- 澳洲 33, 1%
- 南美 2, 0% ■ 西亚 4, 0%



供应商准入

海尔智家制定了《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，在新供应商的选择与准入环节，对供应商进行资格能力评估、现场审核及信用等级评价，以保障供应商的质量、安全、环保，推动供应链的可持续发展。2022 年，我们共引入了 165 家合格的新供应商。



自承诺

我们通过自承诺对供应商进行资格能力评估，其中供应商遵守劳工制度、商业道德、环境保护、冲突矿产等是重要评估项目。2022 年有 11 家新的供应商因没有通过自承诺评估而未能进入供应链网络。



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、危废物管理等）。



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。

为确保采购质量，我们在 2022 年对全部供应商发布了《关于不允许关键工序外发的公告》，对不允许外发关键工序的标准进行了明确，并在与供应商签订的《模块化产品采购框架合同》中明确规定了转包的定义及出现转包行为的处罚措施。

供应商环境与社会风险管理

海尔智家重点关注供应商在劳工权益、商业道德等环境与社会风险管理方面的表现，并制定了《[海尔集团商业行为准则](#)》《[供应商行为准则](#)》等管理办法，督促供应商履行环境及社会责任。2022 年，共 1,086 家供应商获得 ISO 9000 证书，629 家获得 ISO 14000 证书，112 家获得 TS16949 证书，21 家获得 OHSAS 18001 证书，20 家获得 ISO45001 证书。

共家供应商获得 ISO 9000 认证证书

获得 ISO 14000 证书

1,086 家

629 家

劳工管理

海尔智家要求供应商基于《联合国工商企业与人权指导原则》《经合组织跨国企业指南》以及国际劳工组织（International Labor Organization, ILO）《关于多国企业和社会政策的三方原则宣言（多国企业宣言）》，为员工提供平等、公正、健康、安全的工作环境，并敦促供应商积极参与知名组织开展的劳工权益保障相关项目。我们对供应商员工雇佣、安全健康管理等提出要求，将其使用童工和强制劳工等违反劳工权益的行为视作红色底线，并对违规行为保持零容忍的态度，一旦发现立即停止合作。

商业道德管理

海尔智家要求供应商合作伙伴遵循高要求的商业道德标准，要求其制定正式的商业道德政策，并与其签订《诚信特别约定》《模块商现场互联廉政声明书》等文件。每年中秋节等节假日前，我们在海达源平台系统以弹窗的形式发布《[供应商廉政提醒函](#)》，强制要求所有供应商提供签章反馈。2022 年，供应商廉政提醒函反馈率 100%。

我们在多渠道公布了受理举报的途径，供应商和员工可对发现的任何问题发起举报。海达源系统上设有“违法违规通报”专栏，对供应商、海尔内部人员的违法违规行为进行通报。2022 年，总计有 18 家供应商被违法违规通报，12 家供应商被列入“黑名单”。



供应商反贪污培训

01 全球协同，
可持续的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

03 人单合一，
促进多元共融发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

06 凝心聚诚，
促进公平发展

环境管理

海尔智家积极响应国家“双碳”战略目标，推行绿色采购。我们挑选环境供应商环境管理方面表现良好的供应商，并与其进行减碳方面的探讨，共同探索低碳实践。2022 年，我们对占采购额前 80% 的 200 余家供应商进行了双碳相关的调研，针对企业“碳达峰”和“碳中和”年的设定、温室气体盘查 / 核查、减碳范围、绿色低碳领域的主要成果、相关报告披露和未来发展规划等方面展开调研，共有 197 家供应商进行了反馈。

我们对占采购额前 80% 的供应商进行了双碳相关的调研

共有供应商进行了反馈

200 余家

197 家

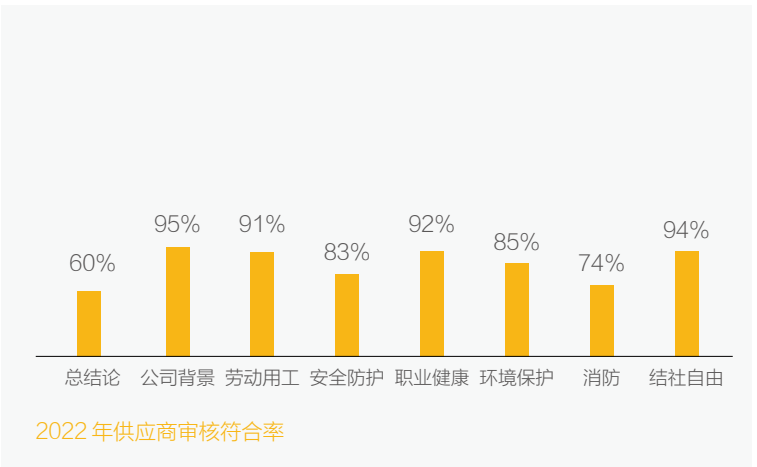
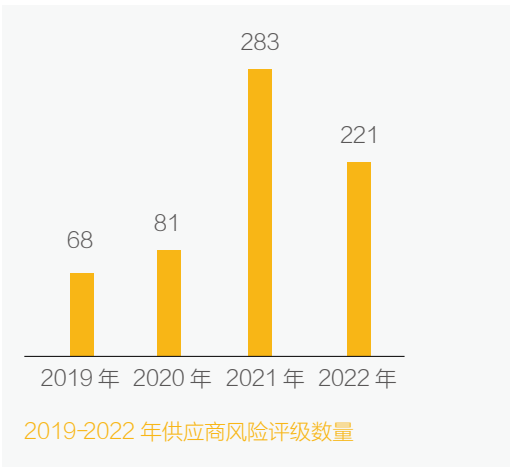
我们与战略供应商上海宝钢钢铁集团有限公司进行双碳项目交流会，讨论学习了其在双碳推进中的环保电力能源使用等减碳方案。

我们对青岛河钢新材料科技股份有限公司开展现场碳核查，并与其沟通未来清洁能源对减碳的可行性方案。

2022 年 2 月，国家工业和信息化部公布“2022 年度绿色制造名单”，海尔智家旗下 2 家企业获评“绿色供应链管理企业”，另有 2 家工厂上榜“绿色工厂”名单，体现了公司全链绿色升级的布局领先性，持续释放行业的绿色示范引领作用。

供应商审核

公司设立跨部门团队，遵循相关制度对供应商环境与社会方面的风险进行评估和审计，审计内容包括劳工标准、健康安全、环境保护及商业道德等，审核对象包含直接供应商和二级供应商，其中包含大部分芯片、化工料等零部件供应商。我们通过定期开展现场检查、员工访谈、管理层访谈、文件审核等方式展开审计，将风险评级结果分为 I、II、III 等级，并将发现的问题及时报告，督促供应商进行整改。2022 年，我们对 221 家 I、II 级供应商及新供应商进行了现场审核，其中有 58 家存在部分问题，没有重大不符合项。其中，现场审核的 II 级供应商有 26 家，其中 18 家存在部分问题，没有重大不符合项。2021 年和 2022 年共审核的供应商占采购金额的 59%。



我们指导供应商采取检查、根因分析、改进、预防和评估五步法，识别问题并制定针对性改进措施。同时，我们督促一级供应商对二级供应商进行检查、改进。



01 全球协同，
可持续的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

03 人单合一，
促进多元共融发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

06 凝心聚诚，
促进公平发展

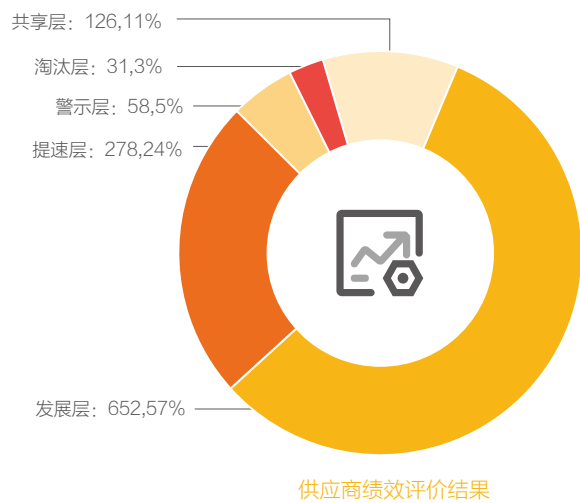
供应商数字化管理

海尔智家建立模块质量互联可视平台，实现供应商生产质量数据物联，关注供应商质量表现，建立基于大数据技术的供应商评价体系，对接 20 多个业务系统的数据进行实时评价，避免人为干预。

海尔智家通过物联大数据分析及计算模型，不断优化供应商的生产效率，最大限度地提高生产效能、降低能耗。 2022 年，海尔智家重构数字化采购平台，实现订单传递无纸化，并建立一流的供应商资源库，实现供应商线上快速入库。

供应商绩效管理

我们聚焦研发（Technology）、质量（Quality）、响应（Respond）、交付（Delivery）、成本（Cost）五个维度建立供应商用户绩效的评价体系，每年对供应商实施全面绩效考核评价。按照供应商绩效的评价结果，我们将供应商分为“共享层、发展层、提速层、警示层和淘汰层”五个层级，并结合模块策略分析和供应商关系分析结果，形成符合战略及用户需求的区别化的供应商策略。



对处在绩效评价较优的供应商，我们将在招标时对其进行加权加分。对处在绩效评价较差的供应商，我们将在绩效评价中对其进行减分，并跟踪其整改各项问题。若问题整改无效，我们将即刻停止与严重违规供应商的合作。

冲突矿产

公司高度重视冲突矿产问题，遵循美国《多德弗兰克（DoDD Frank）法案》、欧洲《欧盟冲突矿物法规（EU conflict Minerals Regulation）》、《经济合作与发展组织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》及中国《负责任矿产供应链尽责管理指南》，承诺不采购和使用直接或间接来自高风险国家有争端矿业的金属，包括但不限于锡、钽、钨、钴和金等金属及其他原材料。

同时，我们要求供应商共同遵守此项承诺，提供书面的声明并建立原材料追溯政策，确保其采购不含来源不明的矿产或涉及冲突矿产，并以每年一次的频率定期开展冲突矿产调研。2022 年，我们对所供商品中可能含有钽、锡、钨、金、钴（主要是锡和金）的供应商进行了广泛的调研，截至报告期末，我们已完成 1,401 家供应商的调研，其中供货产品中使用该类金属的有 44 家，均已反馈上游供应链无冲突矿物风险。我们计划之后每年针对冲突矿产开展对所有供应商的例行调研。

供应商交流与培训

为了确保采购人员了解当前的最佳实践，海尔智家每年为供应链团队开展交流及培训活动，包括专家讲座等。同时我们也通过质量系统互联互通、交付系统互联互通、海达源系统培训等多种方式，对供应商展开有针对性的培训，涵盖有害物质调整、ROHS 限制物质限值要求、合同中环保承诺书的更新、模块商新版环保承诺书的重新签订等内容。2022 年，我们组织供应商培训 4 场，共计 1,027 人参加。同时我们在海达源系统内设有培训视频，供应商可随时自行学习。

海尔智家举办“科技日”技术交流活动

2022 年，我们与供应商开展了 6 场科技日的技术交流，针对新材料应用、芯片、传感器、外观等新技术展开沟通。“科技日”活动是海尔智家每年最具影响力的创新主题交流会，旨在打造创新交流平台，分享传播优秀创新经验，探索新业务方向，促进公司内外部创新交流。



供应商“科技日”技术交流活动

我们的未来规划

未来我们将持续深化负责任采购策略，发挥供应链核心企业的推动作用，持续加强供应商管理，对供应商采取更高标准的环境及社会风险管理要求，践行绿色采购，在自身发展的同时协同行业共同发展。

智慧体验， 创新引领美好生活

在快速发展的“万物互联”时代，海尔智家秉承“质量为本，用户至上”的理念，为全球用户提供高品质的产品与服务。我们致力于以技术创新带动产品升级，持续为用户带来更加个性化、智慧、美好的生活方式，打造最佳体验，成为全球生态品牌的引领者。

- ◆ 回应的 ESG 重大性议题：产品质量与安全，产品创新，知识产权管理，优质服务，用户投诉
- ◆ 回应的联交所 ESG 指标：B6 产品责任

05

◆ 本章回应的 SDG 指标



我们的目标

1-3 年目标

产品不良率持续下降

力争实现产品“零召回”

建成统一的数字化质量管理平台

力争实现服务“零延误”，客户“零抱怨”

打造核心专利包，专利申请数量每年持续提升

2022 年目标达成情况

不良率较上一年度下降 25%；

产品召回率 0%

梳理完成质量数字化管理平台整体规划，明确“数智 765 质量生态飞轮”体系升级方向

各产品线客户问题 24 小时反馈，48 小时给出处理方案，实现服务“零延误”；

在工业互联网、智慧家庭、保鲜技术等关键技术领域形成 100 余个高价值专利包，专利申请数量较上一年增加

质量为本实现卓越品质

海尔智家始终坚持“人单合一，人人质量”的理念，从用户体验出发，严格把控质量大关，创家电生态第一口碑。

在质量“零缺陷”的目标驱动下，海尔智家在全球范围内严格遵守各运营所在地适用的质量相关法律法规及标准，包括但不限于《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等，并依据 RoHS/REACH/POPs/FCM 等国际标准，严格把控产品材料的健康与安全。公司持续升级优化 OEM 生态产品“三证（准生证、出生证、体检证）”质量管理体系，持续强化“双向”管理机制，进一步完善质量管理体系建设。本年度内，国内运营区的全部工厂均通过 ISO9001 质量管理体系认证，其中 42 个工厂通过了 QC080000 认证（国际电工技术委员会电子电器器件及产品无有害物质认证）。

2022 年，海尔智家升级质量文化理念，成立用户体验委员会，更加关注用户体验，基于用户痛点改善提升产品质量，推进数字化质量转型。

质量全流程管理

公司凭靠海尔质量平台，整合内外部资源对产品质量实施全方位监控和持续改进，实现质量全流程管理。2022 年，产品当年不良率同比下降 25%。

 研发阶段	 生产阶段	 物流阶段	 销售阶段
充分进行用户调研，建立用户使用场景数据库，验证设计方案及产品在各种用户场景下的功能表现，经过多次迭代优化，确保批量生产产品的质量和安全性，提升用户体验满意度。	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检验，并通过人员培训、配备自动化检测设备及数字化检测系统等方式，提升产品的检出力。为保障产品的高品质，公司开展多维度的货品检验工作，确保产品满足用户最佳体验。	依托海尔智家物流数字化平台，通过上线产品全流程状态可追溯系统，借助物联网、智能科技等技术实现运输和仓储状态可视，评估和管控物流损耗情况，加强物流质量管控。	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。



供应商质量管理

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

2022 年，我们将“事后检验”的供应商质量管理机制转变为“事前控制”，建立质量模块互联可视平台，通过可视化手段实现供应商生产质量可视、质量数据物联、质量能力认可，保证质量可追溯，并实现与供应商共创。

海尔智家积极响应用户所反馈的产品故障问题，对于在三包期内出现故障的产品，由用户所在地的服务商进行鉴定后，将给予用户退货或换货处理。退换后的故障机器将由工厂的质量团队进行质检，找到故障原因之后，由再循环产业自行或交由正规单位合规处置。2022 年，我们达成全部产品“零召回”的优秀表现，没有产品因安全与健康问题而被回收。



01 全球协同，
可持续的治理生态

02 守护星球，
探索绿色低碳未来

03 人单合一，
促进多元共融发展

04 责任采购，
打造可持续供应链

05 智慧体验，
引领美好生活

06 凝心聚诚，
促进公平发展

产品质量提升

为了提升产品质量，海尔智家定期组织员工开展质量培训，驱动增强员工质量意识，持续提高员工专业技能水平。2022 年，我们采用在线上、线下结合的方式，整合内外部资源针对不同产品线、不同层级、不同需求的质量人员开展培训，培训内容包括质量管理意识提升培训、ISO 系列标准学习、一线员工 QC 基础质量工具培训、专题互动实战式培训等，均取得了较好的效果。

● 厨电产品线

2022 年，累计开展 21 次内外部培训互动，参与培训 134 人次，主要培训内容包括 ISO9001 标准、5Why 分析法等，评选出专业栋梁奖 1 名，菁英骨干奖 2 名。

● 净水产品线

2022 年，组织质量管理人员、生产及工艺技术人员开展质量培训，培训内容包括产品线潜在的质量风险、关键岗位的质量管控办法等。

● 热水器产品线

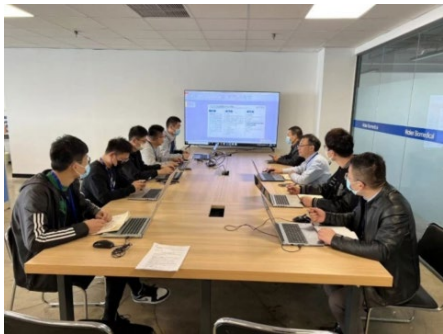
组织 6 家工厂开展了形式多样的质量月活动，如钎焊技能培训及比武、质量改善优秀项目发布等，营造了良好的质量氛围。



净水产品线计量培训



热水器产品线质量月活动



班组标准赋能培训

为鼓励员工在创新方面的优异表现，海尔智家积极开展工序间、小微间、产业间的逐级竞比活动，选拔推荐优秀模范，提炼总结创新模式并在公司范围内宣讲推广。2022 年，我们创立了以生产一线小微为单位的员工创新成果推广项目小组，举办了“人单合一 创客先锋”等评选活动，并将优秀案例和创新成果在海尔智家内部报刊、公众号等宣传推广，达成了较好的示范和激励作用。

本年度，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，取得一系列质量荣誉和认可，提升了外部质量口碑和美誉度。

● 厨电产品线

建立快速处理客户问题的直通车，以及典型问题故障快件返厂流程，缩短返厂时间，优化开箱不良率；

优化新品质量计划，形成改善闭环；

优化质量生态圈，重点对电控、外损、电机等模块进行流程和机制优化升级，使年度质量损失降低 23%。

● 净水产品线

优化上线系统管控的计量系统；

重点推进龙头鹅颈一体式包装、高压开关注塑一体式等质量改善项目。

● 热水器产品线

优化上线系统管控的计量系统；

重点推进安全阀内泄噪音改善、热交换器结构改善、天眼可视化等质量改善项目。



中电第 42 次质量管理小组暨质量信得过班组代表会议

科技创新引领产品升级

海尔智家视创新为引领产品提升的第一动力，搭建了开放式创新平台，推动产品研发与创新，布局智慧家庭、绿色低碳等新兴领域，持续提升用户体验。我们在全球各地建立创新中心，依靠生态资源网络发掘与产品需求相符的创新技术，实现创新引领发展。为了进一步提高与生态方的合作效率，我们会对创新技术进行概念验证、对接管理等，并积极举办和参与海内外的创新活动，保持科技创新的活跃度。

低碳产品研发

在保障产品符合健康安全规范的基础上，海尔智家顺应绿色消费需求趋势，将低碳环保作为产品研发创新工作的重点方向。2022 年，海尔智家聚焦产品向智能化、低碳化、场景化发展，围绕冰箱、空调、厨电、热水器、净水器、洗衣机等产品条线研发亮点产品与技术，不断推进行业领先的标准制定，积极参与行业交流活动，促进创新成果的落地与应用。

冰箱产品线

- 成功研发 EPP 杀菌及 AI 净化、生物基可降解材料利用、整机材料可循环利用、FD-PLUS 变频技术等低碳健康亮点技术，有效提升冰箱的产品可再生利用率和节能效果；

- 2022 年主导和参与制定、修订国家标准 9 项、行业标准 2 项、团体标准 16 项，其中 13 项团体标准已发布

洗衣机产品线

- 在微线屑技术、透明包装技术、再生料技术、小蓝盒技术等方面取得创新进展，不断提升产品创新优势

- 参与 ISO 首个水效标签国际标准项目，主导与参与制定国家行业标准共 13 项，其中已发布 2 项

厨电产品线

- 积极参与各类行业技术大会和学术交流活动，在不同研究期刊上共发表论文 30 余篇；

- 获得中国质量管理协会等机构的各种奖项认可

热水器产品线

- 成功研发燃电混合加热技术、变频太阳能热泵、水晶双胆技术、复合水质处理技术等亮点产品与技术，其中燃电混合加热技术鉴定为国际领先；

- 主导制定并发布《智能燃气快速热水器零冷水功能节能评价规范》《居住建筑配套用空气源热泵热水器技术条件》等 4 项团体标准

净水器产品线

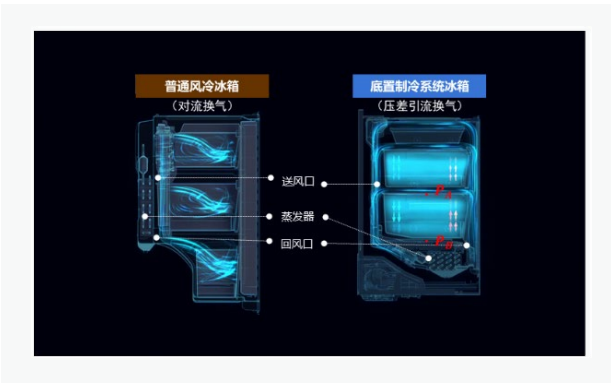
- 升级 6 项净水整机标准，研发出多项基于环保和健康理念的产品技术，不断优化用户体验

2022 年，我们聚焦可回收利用的环保材料、节能降耗、减少污染物排放等方面，研发并应用了多项亮点技术与工艺。

亮点绿色产品

冰箱产品线——底置制冷系统冰箱

该产品应用压差抽吸技术可提高送风效率，使得食材通过冰晶带时间提升 26%，并通过底置制冷系统的高效集成式设计，实现整机节能 5%。



底置制冷系统冰箱

厨电产品线——恒风量烟机

该产品能够动态感知风压，使实际爆炒风量达到 30m³/min，提高油烟吸净率，有效降低油烟污染物排放。



恒风量烟机

热水器产品线——智能调节热水器

该产品应用多域节能低碳运行技术，与国家电网的电力交互功能，能根据用户所在区域的智能调节开关机时段、运行模式、推荐用水方案，提高电力能源的波谷利用率。同时，该产品的运行模式可根据不同季节、不同进水温度智能匹配不同的加热温度，实现能源节约。



智能调节热水器

净水器产品线——可回收利用技术

该产品外壳采用可回收利用塑料材料，所有材料都满足 ROHS 的认证要求，同时该产品采用内置滤芯，有效节约了包装材料。

空调产品线

全球首创的空调柔性可变分流节能技术显著提高了制冷和制热循环能效，并能通过降低制冷剂充注、减少原材料消耗等方式实现综合减碳，使单台较原产品铜铝用量、制冷剂用量及碳排放量分别减少 1.9kg、150g 及 100kg。



空调产品线

洗衣机产品线——精华洗产品

该产品采用速溶预混技术，可使混液效率提升 50%。同时，该产品的高压直喷技术能够通过高压 3D 水幕喷射，使洗涤剂附着浓度提升 1 倍，实现省水 38%，省电 29%，省时 37%，磨损降低 15%。



精华洗产品

Candy 也十分关注低碳环保概念，致力于在所有产品类别中推行节能降耗，积极投资人员、工具和流程以开发新的节能技术，重新设计产品平台，确保产品在绿色层面达到行业领先水平。

专利与知识产权保护

海尔智家以“保护知识产权就是保护创新”为理念，始终坚持高质量发展的专利战略，坚持“不侵权、不被侵权”以及“独创独有，共创共有”的专利原则，建立起以高价值专利为核心的专利管理体系和运营机制，探索出“技术、专利、标准”联动的保护模式，积极推动专利的创造、保护、运用和管理，并取得良好成效。

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 FRAND 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。2022 年，公司未发生任何专利侵权事件。

我们建立海尔智家全球专利管理系统（IPM），推动标准专利数字化，实现标准专利实时动态管理、全球共享及全生命周期数字化管理。围绕各产业重点创新产品和技术，海尔智家实行全生命周期的专利风控与管理，积极跟踪行业最新公开专利信

息，定期与全球范围内生态方共话行业创新，增强海外创新活力，实现全球创新研发成果共享。2022 年，我们建立专利资产评价和维持管理平台，对现有的专利进行识别和市场运作，实现专利质量平台优化。

我们持续依托全球研发中心进行全球专利布局，在工业互联网、智慧家庭、保鲜技术等关键技术领域形成 100 余个高价值专利包。截至 2022 年底，海尔智家在全球累计专利申请 9.2 万余项，覆盖 30 余个国家，其中发明专利 5.9 万余项，海外发明专利申请 1.6 万余项，是在海外布局专利最多的中国家电企业。本年度，卡萨帝银河挂机空调获得中国外观设计专利金奖 1 项，目前公司已累计获得国家专利金奖 11 项，为行业第一；海尔智家获批国家知识产权示范企业，并入选 IPRdaily 中文网 2022 上半年全球智慧家庭发明专利排行榜。

关键技术领域形成高价值专利包

100 余个

全球累计申请专利

9.2 万余项

累计申请发明专利

5.9 万余项



卡萨帝银河挂机空调获得中国外观设计专利金奖

我们还承担了国家高端智能化家用电器创新中心等国家平台建设，并依托以上国家级创新平台汇聚产、学、研、用全产业链创新资源，打造中国家电产业“技术、专利、标准”的创新生态，目前已有生态成员 180 余家，运营专利 5,000 余件，参与制定标准 69 项，赋能中国家电产业提升全球竞争力。

为了营造全员创新氛围，提升研发人员创新活跃度，海尔智家制定了全球知识产权和标准奖励制度，搭建了专利激励平台，并设立最佳专利奖、专利应用奖、专利标准化奖等，鼓励高质量创新。2022 年，我们提高了专利成果奖的奖励额度，以期进一步激发研发人员的创新热情和积极性。

国家级创新平台生态目前已有生态成员

180 余家

运营专利

5,000 余件

参与制定标准

69 项

无忧服务打造最佳体验

作为全球生态品牌引领者，海尔智家秉承“用户至上”的理念，以用户满意为标准，以改善用户抱怨为方向，不断完善服务体系标准，打造数字平台确保售后无忧，构建以用户体验为核心的智慧物联，以实际行动实现用户“零抱怨，零延误”，持续提升用户满意度。

2022 年，海尔智家用户整体满意度达

99.83 %

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。

数字化平台升级

海尔智家围绕用户全流程服务体验，建立了服务商、服务兵工作台系统，确保用户需求得到及时响应。2022 年，我们构建了在线交互、秒级响应的虚拟号限时联系及小程序交互平台，用户与服务兵可通过海尔服务小程序进行深入交流，在线实时解决难题，并将服务轨迹在线留存，使售后交流过程更加便捷和透明。此外，我们推进全流程服务平台化，在海尔官方 APP、海尔服务小程序等多渠道展示用户关心的政策、问题，增加多项免费服务项目。

服务模式创新

海尔智家创立量子小店模式，聚焦用户家生活场景服务，建立以社区用户为中心、由售后服务网点到销售服务、线上及线下一站式、多渠道融合的服务新模式，向用户提供全流程的从家电服务到家生活服务的最佳体验。2022 年，量子小店已建设 1,500 家，并计划继续拓展小店服务运营范围，不断提升社区消费服务保障能力，为用户提供更多便利。



服务质量提升培训

海尔智家在世界范围内已管理超过 10 万名服务兵，并通过质量培训不断提高服务兵服务水平。2022 年，我们已培养超过 4 万名金牌高级服务兵，并通过统一工装标识升级服务兵形象；对技术经理进行认证培训，培养出 58 名服务培训讲师；系统上线平台 7 门服务课程，以及 519 门产业专业课程，升级课程内容与数量；升级通过最美服务兵评选机制，挖掘重点优秀事迹，择优选出 8 名优秀服务兵进行广泛宣传；开展服务兵能力强化培训，如星火燎原计划、技能比武等，共开展线上培训 6,466 场，线下培训 20,010 场，参与的服务兵达 178,427 人次。

客诉处理及改善

海尔智家秉持用户至上的原则，建立并逐步完善优化用户投诉响应与管理机制，不断提升用户消费体验。我们要求在接到用户投诉后，1 小时之内充分了解用户诉求，并在 24 小时内解决用户问题。在处理过程中，用户投诉信息处理全流程可视，超时将升级更高级别人员处理。截至本报告期末，用户投诉率为 0.17%，投诉结案率及解决满意率均为 100%。2022 年，Candy 在英国和意大利推出了“自己动手”（Do It Yourself）网站页面，开发了更加轻松高效的数字化用户互动，提高了售后交流效率。

智慧物联，交互体验

海尔智家以用户最佳体验为中心，致力于实现从高质量的产品及服务向智慧家庭生活全场景的体验式服务的转变。在升级上线三翼鸟平台之后，我们在 2022 年正式开启定制智慧家新时代，持续升级场景服务，开发 1+N 模式锁定用户成套服务需求，为用户提供全流程一站式、全场景、定制化的智慧家庭服务解决方案；搭建数字化平台，从事前场景设计、事中施工、事后交付服务，使服务过程可视可控。

我们的未来规划

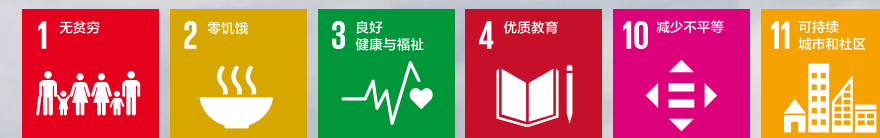
海尔智家将以质量为原则底线，不断提升质量管控能力，以技术创新引领质量升级，依托数字化平台和大数据，助力服务人员更好贴近用户需求，持续提高用户满意度和品牌口碑。

凝心聚力， 促进社会公平发展

海尔智家积极参与健康教育、乡村建设、志愿服务等社区公益事业，努力创造社会价值、践行社会责任，凝聚真心与诚意，为推动建设更公平良善的社会贡献海尔能量。

06

◆ 回应的 SDG 目标：



- ◆ 回应的重大议题：社区投资
- ◆ 回应的联交所 ESG 指标：B8 社区投资

我们的目标

1-3 年目标

赋能教育发展，升级希望工程援建模式，全国新增援建 20+ 所希望小学

响应“共同富裕”号召，助力乡村振兴建设

坚持扶危助困，展现责任担当

2022 年目标达成情况

全国援建 20 所希望小学

社区投资累计投入超 1,900 万元

积极关心海内外慈善公益活动，向波兰、英国、意大利、印尼、塞尔维亚、巴基斯坦等多个国家的当地公益组织和慈善活动捐赠物资和现金

2022 年，海内外运营区累计社区投资投入超过 **1,900 万元**

心系教育健康事业

多年来，海尔智家关注孩子的成长与发展，依托青岛市海尔教育基金会，积极投身于改善基础教育与健康的公益事业，助力不同年龄段的青少年及儿童接受良好的教育，平安健康地成长。2022 年，海尔教育基金会设立“寸草春晖 2022 教育发展慈善信托”，将超过 2,400 万元的资产用于设立慈善信托，致力于建立慈善教育公益体系。

截至 2022 年底，海尔智家在希望工程累计投入超 1.28 亿元，援建了 365 所希望小学和 1 所希望中学，覆盖全国 26 个省、市、自治区，是希望工程中援建希望小学最多的企业。本年度，我们援建了 20 所希望小学，通过教育照亮当地儿童的未来。未来，海尔智家将通过“海尔教育基金会”为希望工程持续提供物资等方面的援助，改善贫困地区儿童的学习环境。

我们还推出了“追光计划”，以期为更多儿童提供更多成长发展和梦想启迪的机会。2022 年 12 月，海尔智家开放海尔全球检测中心，通过线上、线下的探秘活动带领希望小学的孩子学习家电科技，树立科技梦想。

“少年梦想家”志愿服务组聚焦青少年教育公益活动

成立于 2017 年的海尔专卖店“少年梦想家”志愿服务组织一直聚焦青少年成长与教育，积极探索青少年成长更有效的方式。

截至 2022 年底，该志愿服务组织已吸引了 3,600 多名志愿者参与其中，累计开展大型公益活动 400 余场，爱心援助行动覆盖 70,000 余名学生，帮助 8,600 多个孩子实现了阶段性梦想，使得 1,800 多个家庭从中受益，并获评 2022 年度青岛市“最佳志愿服务组织”称号。



海尔专卖店“少年梦想家”志愿服务组织

海外运营区域也积极参与当地教育与健康公益活动，贡献爱心与力量。

海尔波兰拍卖彩绘冰箱，助力当地儿童成长

2022 年 2 月，海尔波兰向当地知名慈善基金会 WOŚP 捐赠了一台手工彩绘冰箱，并在第 30 届 WOŚP 慈善拍卖会以高出市场价约 20% 的价格（约合人民币 1,7397 元）拍卖成功，将资金用于助力当地儿童的健康和教育发展。



海尔波兰捐赠彩绘冰箱

海尔英国 Hoover 基金会帮助重病儿童实现心愿

2022 年 8 月，海尔英国 Hoover 基金会与英国儿童慈善项目 Box4Kids 合作，为重病儿童实现了观看橄榄球赛的愿望。



海尔英国 Hoover 基金会与英国儿童慈善项目 Box4Kids 合作

AQUA 印尼为当地学校捐赠图书和家电产品

2022 年 8 月，AQUA 印尼小微积极承担企业社会责任，为当地多所职业高中捐赠了图书和家电产品，搭建了全新的图书展台，并发起研讨培训会，助力当地教育事业。

多元扶持乡村建设

海尔智家积极参与乡村振兴工作，围绕产业、就业、教育、健康等方面与乡村形成结对帮扶，并用技术和知识助力美丽乡村建设，提高乡村生产生活水平。2022 年，为支持乡村振兴事业，国内运营区投入 1,022.3 万元，GEA 投入 94.8 万元。

贵州海尔电器有限公司支持当地村镇基础设施建设

2022 年，因贵州省遵义市鱼芽镇易格孔社区基础设施建设薄弱、社区经济困难，贵州海尔电器有限公司伸出援手，拨付人民币 4 万元支持基础设施建设与改善。

此外，贵州省道真仡佬族苗族自治县玉溪镇蟠溪村因地处险峻之地，道路亮化设备故障较多，存在较大安全隐患。贵州海尔电器有限公司与当地乡村干部共同进行勘察调研，并捐赠人民币 3.5 万元用于道路改善及亮化设备安装，有效提升了当地居民的幸福。

热心助力扶危救困

面对极端天气与自然灾情，全球海尔人都积极开展行动，热心参与救援与帮扶，帮助灾区朋友早日渡过难关。2022 年，我们向中国、波兰、英国、意大利、印尼、塞尔维亚、巴基斯坦等多个国家的当地公益组织和慈善活动捐赠物资和现金，彰显海尔智家的责任担当。

海尔智家积极投身巴基斯坦抗洪救灾行动

2022 年 6 月，巴基斯坦遭受了严重的洪水侵袭，海尔智家第一时间展开“Holding Hands, Spreading Hope”抗洪救灾行动，参与到当地抗洪救灾行动中，向政府机构捐款 400 万卢比以支持灾后重建工作，并通过捐款赠粮、提供服务等方式为巴基斯坦提供人道主义救助，使 3,500 余名受灾民众从中受益。



海尔智家为巴基斯坦抗洪救灾捐款

爱心志愿服务社会

海内外的海尔人坚持以志愿服务的形式自发参与到社会治理中，用自身专业能力和业余时间创造公共价值，以爱心回馈社会。

海尔英国 Hoover 基金会积极参与当地公益活动

2022 年 5 月 28 日是“世界饥饿日”，海尔英国 Hoover 基金会发起了爱心捐赠活动，在办公室内设置了募捐点以募集物资和现金。对于每件募捐的物品，Hoover 基金会将在原基础上附加 2.5 英镑，并将该活动的全部所得捐赠给位于英国博尔顿、沃灵顿和梅瑟蒂德菲尔的食品公益组织——食物银行，为消除饥饿事业做出贡献。此外，海尔英国还为其他多样化的弱势群体组织了募捐。



海尔英国 Hoover 基金会发起“世界饥饿日”爱心捐赠

海尔美国 GEA 发起蓝色浪潮公益项目（Blue Wave）

2022 年，GEA 持续推进蓝色浪潮公益项目（Blue Wave），承诺计划在一年内在社区志愿活动上投入 20,000 小时，并将志愿范围由美国本土拓展至全球，为全球范围内的公立学校、非营利性组织和社区提供支持。



蓝色浪潮项目

海尔欧洲向塞尔维亚当地基金会发起捐赠

2022 年 9 月 19 日，海尔欧洲向塞尔维亚当地基金会 Budi Human 发起慈善捐赠活动，通过销售 Candy Fresco 系列冰箱筹集善款。



海尔欧洲向塞尔维亚当地基金会发起捐赠

海尔空调向意大利癌症研究协会捐赠空调

2022 年 6 月 16 日，海尔空调将一批由 118 名当地艺术院校学生设计改造的海尔空调捐赠给了意大利癌症研究协会用于拍卖，拍卖资金将用于支持癌症研究项目。

我们的未来规划

未来，海尔智家将不忘初心，继续坚持向善而行，积极践行企业社会责任。我们将在支持青少年发展、助力乡村建设、扶危救困、志愿活动等领域持续发力，在公益的道路上不断前行。

附录

附录一：联交所《ESG 报告指引》索引

范畴	议题	披露要求	索引
管治架构	-	由董事会发出的声明，当中载有下列内容：	P3
		(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。	
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。	P28-32、35-41
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P36
		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）。	P36
		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）。	P36
		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）。	P36
		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。	P10、26-41
		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。	P10、26、35、38-40

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。	P33-34
		A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦小时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P34
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P34
		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。	P10、26、33-34
		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。	P10、26、33
		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。	P34
	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。	P33、35
		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。	P28-41
	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。	P42
		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。	P42-43
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。	P50-52
		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。	P46-49
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P48-49
	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。	P61
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P61
		B2.2 因工伤损失工作日数。	P61
		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。	P61-63
		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。	P54-57
	B3 发展与培训	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。	P56
		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。	P56

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。	P52
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P52
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P52
		一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	P66-67
	B5 供应链管理	B5.1 按地区划分的供应商数目。	P66
		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。	P66
		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。	P67-69
		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。	P68、70
	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。	P22、25、74
		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。	P72
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P82
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P80-81
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	P74
		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。	P23-25
		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。	P20
	B7 反贪污	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。	P21
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P20-21
		B7.2 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P21
	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。	P84-89
		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）。	P84-89
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P84

附录二：GRI 内容索引

使用说明	海尔智家股份有限公司及其附属子公司在 2022 年 1 月 1 日至 2022 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	P4
	2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3	报告期、报告频率和联系人	P1
	2-4	信息重述	组织在报告期内没有任何重述。
2. 活动和工作	2-6	活动、价值链和其他业务关系	P2
	2-7	员工	P46-48
	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	P16
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	请参见 2022 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	P17
	2-13	为管理影响的责任授权	P18
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P18
	2-15	利益冲突	P17
	2-16	重要关切问题的沟通	P6-7
	2-17	最高管治机构的共同知识	P3
	2-18	对最高管治机构的绩效评估	请参见 2022 年年报。
4. 战略、政策和实践	2-22	关于可持续发展战略的声明	P3
	2-23	政策承诺	P22
	2-24	融合政策承诺	P22
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	P6-7
	2-27	遵守法律法规	本年度公司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	P6
	2-30	集体谈判协议	工会覆盖率 100%

GRI 标准	披露项	位置
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	P6-7
3-2	实质性议题清单	P7
3-3	实质性议题的管理	请参见下表具体议题对应管理方法。

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 2022 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	P42-43
GRI 204：采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购支出的比例	P66
GRI 205：反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P21
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	P21
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	P22
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	P34
	301-2 所使用的回收进料	P38-39
	301-3 回收产品及其包装材料	P38-39
GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P34
	302-2 组织外部的能源消耗量	P34
	302-3 能源强度	P34
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P30-41
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	P34
	303-2 管理与排水相关的影响	P35
	303-3 取水	P34
	303-4 排水	P35
	303-5 耗水	P33
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P36
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P36
	305-4 温室气体排放强度	P36
	305-5 温室气体减排量	P26
GRI 306：污染物 2020	306-2 按类别及处理方法分类的废弃物总量	P36
	306-3 重大泄漏	2022 年度，组织未发生重大泄露事件。
	306-4 危险废物运输	P35
	306-5 受排水和 / 或径流影响的水体	P35
GRI 307：环境合规	307-1 违反环境法律法规	2022 年度，组织未发生重大违反环境法律法规的事件。

披露项目内容		索引
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	P68
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	P68-69
GRI 401：雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	P48-49
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P58-60
	401-3 育儿假	P58
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1 职业健康安全管理体系	P61
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	P61
	403-3 职业健康服务	P63
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	P62-63
	403-5 工作者职业健康安全培训	P62-63
	403-6 促进工作者健康	P63
	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	P61
	403-8 职业健康安全管理体系适用的工作者	P61
	403-9 工伤	P61
	403-10 工作相关的健康问题	P63
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	P56
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P56-57
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P46-51
GRI 406：反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	P52
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	P56-59
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	P67
	414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行	P67、69
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	P74
	416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	2022 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	P22
	417-2 涉及产品和服务信息与标识的违规事件	2022 年，组织未发生重大涉及产品和服务信息与标识的违规事件。
	417-3 涉及市场营销的违规事件	2022 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	2022 年，组织未发生重大与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉。

附录三：SASB 索引

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	P72
	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	P74
	与产品安全相关的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	P38-40

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

附录四：ESG 奖项

社会责任荣誉 /ESG 荣誉

最佳 ESG 信披奖：2022 年 3 月 31 日，海尔智家入选第十八届新财富金牌董秘 & 第五届新财富最佳 IR 港股公司榜单“最佳 ESG 信披奖”。

2022 年十大最佳公司治理年度企业：2022 年 7 月，海尔智家荣获财联社颁发的“2022 年十大最佳公司治理年度企业”奖项。

海尔智家上榜《财富》首份 ESG 榜单：2022 年 8 月 23 日，海尔智家入选《财富》首份中国 ESG 影响力榜。

中国上市公司 ESG100 强奖：2022 年 9 月，由证券时报主办的“新时代新价值”第十六届中国上市公司价值评选获奖名单揭晓，海尔智家荣获“中国上市公司 ESG100 强”奖。

年度最具社会责任上市公司奖：2022 年 11 月，在证券之星主办的“资本力量”2022 年度评选活动中，海尔智家荣获“年度最具社会责任上市公司奖”。

金责奖：2022 年 12 月 15 日，海尔智家荣获新浪财经主办的 2022 中国企业 ESG “金责奖”——最佳社会（S）责任奖。

“2022 ESG 绿色公司之星”“2022 卓越社会责任企业”：2022 年 12 月 22 日，海尔智家获得标点财经研究院与《投资时报》评选的“2022 ESG 绿色公司之星”“2022 卓越社会责任企业”两大奖项。

中国上市公司 ESG 践行卓越典范奖：2022 年 12 月 30 日，

“金智奖”2022 金融界上市公司价值评选结果正式揭晓，海尔智家荣获中国上市公司 ESG 践行卓越典范奖。

海尔智家 4 家公司上榜 2022 年度绿色制造名单：2023 年 2 月 9 日，海尔智家有 2 家企业获评工信部“绿色供应链管理企业”，2 家工厂获评“绿色工厂”，海尔智家共计拥有 4 家国家级绿色供应链管理企业，同时也成为青岛市拥有国家级绿色工厂数量最多的企业。

品牌荣誉

海尔智家 4 家互联工厂登上国家榜单：2022 年 1 月 4 日，国家工信部装备工业一司 2021 年度智能制造试点示范工厂和优秀场景名单揭晓，海尔智家 4 家互联工厂上榜。

2021 胡润中国民营企业可持续发展百强榜第四位：2022 年 1 月 10 日，胡润研究院发布 2021 胡润中国民营企业可持续发展百强榜，海尔智家排名第四位。

三翼鸟斩获 2021 世界物联网大奖：2022 年 1 月 13 日世界物联网大会上，海尔智家旗下场景品牌三翼鸟斩获 2021 世界物联网大奖。

GEA 获评年度智能家电公司：2022 年 1 月 13 日，GEA 被 IoT Breakthrough 评选为“年度智能家电公司”，这是 GEA 第四年获评该奖项。

斐雪派克洗碗机获 2021 最受信任品牌：2022 年 1 月 20 日，海尔智家旗下斐雪派克洗碗机获澳大利亚 2021 “最受信赖品牌”奖。

两项科技成果被鉴定为“国际领先”水平：2022 年 2 月，中国轻工业联合会专家鉴定，海尔智家冰箱与酒柜两项科技成果为“国际领先”水平。

德国红点奖：2022 年 3 月，海尔智家 56 件作品上榜德国红点奖，创中国家电品牌获奖量历年最高。从 2008 年至今，海尔智家是累计获奖最多的家电企业，共获得 174 项。

AQUA 斩获“印度尼西亚数字流行品牌奖”：2022 年 3 月 24 日，海尔智家旗下高端品牌 AQUA 在雅加达获得“2022 年印度尼西亚数字流行品牌奖”。

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

中国专利奖金奖：2022 年 4 月，第二十三届中国专利奖评选结果正式公布，海尔智家再次斩获中国专利金奖，是家电业唯一获金奖的品牌。截至目前累计荣获中国专利金奖 11 项，居行业第一。

第 23 届中国外观专利金奖：2022 年 4 月 15 日，国家知识产权局官网公示，海尔智家凭借“卡萨帝银河挂式空调”获得第 22 届中国专利奖获得家电业金奖。

全国颠覆性技术创新大赛优胜奖：2022 年 4 月 19 日，由科技部主办的首届全国颠覆性技术创新大赛总决赛落幕，海尔智家“无压缩机固态电卡制冷系统关键技术研究及产业化”项目荣获最高奖优胜奖。

AQUA 饮料柜获印尼“最佳创新选择奖”：2022 年 4 月 21 日，海尔智家旗下 AQUA 饮料柜凭借抑菌技术荣获 2022 年度印尼“最佳创新选择奖”。

唯一上榜德国权威机构 Stiwa 冷柜测评榜单企业：2022 年 5 月 25 日，海尔 H3R-330WNA 立式冷柜获 Stiwa 最高等级的卓越认证，HCE321T 卧式冷柜、H2F-220WSAA 大型冷柜获得优秀认证。

Hoover 获意大利“最佳质量品牌奖”：2022 年 6 月，海尔智家旗下 Hoover 荣膺 2022 年德国质量与金融研究所与意大利知名杂志合作举办家电类评奖“最佳质量品牌奖”，是唯一获奖的中国品牌。

高端 I-Pro 7 系列洗衣机荣膺英国“技术创新奖”：2022 年 6 月 10 日，海尔 I-Pro 7 系列洗衣机荣获英国权威杂志《IER Daily》大家电领域“技术创新奖”，是唯一获奖的中国品牌。

三翼鸟入选中国 500 最具价值品牌榜: 2022 年 7 月 26 日，世界品牌实验室发布 2022 年《中国 500 最具价值品牌》榜单，海尔智家旗下三翼鸟排名提升 21 位。

Leader 获最具价值品牌榜单: 2022 年 7 月 26 日，Leader 以 133.78 亿元的品牌价值，上榜 2022 年中国 500 最具价值品牌，是唯一入选的年轻态家电品牌。

卡萨帝获最具价值品牌榜单: 2022 年 7 月 26 日，卡萨帝以 620.59 亿的品牌价值，上榜 2022 年中国 500 最具价值品牌，是唯一上榜的高端家电品牌。

获 SGS 碳足迹、碳减排双认证: 2022 年 8 月，海尔冰箱成为全球首个获得 SGS 碳足迹、碳减排双认证的冰箱品牌。

BSI 为海尔智家颁发合规管理证书: 2022 年 8 月，海尔智家顺利贯标 ISO37301 合规管理体系标准，获得国际权威标准组织英国标准协会 (BSI) 颁发的认证证书。

2021 年度中国轻工业科技百强企业: 2022 年 8 月 10 日，海尔智家荣获中国轻工业联合会评选的“2021 年度中国轻工业科技百强企业”榜单第一位。

轻工业联合会科技一等奖: 2022 年 8 月 10 日，海尔智家凭借多模态智能与冰箱发泡技术两项成果，荣获中国轻工业联合会科学技术进步奖一等奖。

BrandZ 最具价值中国品牌百强榜: 2022 年 8 月 25 日，2022 年凯度 BrandZ 最具价值中国品牌百强榜单发布，海尔智家位列第九。

2022 新制造创新排行榜: 2022 年 9 月，德本咨询、eNet 研究院和互联网周刊联调发布 2022 新制造创新排行榜，海尔智家位列第二。

德国白电品牌榜海尔居外国品牌首位: 2022 年 9 月，德国权威杂志 Markt intern 公布了 2022 年度白电品牌排行榜的评选结果，海尔智家位居总榜单外国品牌首位。

荣获 ISO 信息安全认证，达到国际领先水平: 2022 年 9 月 26 日，国际独立第三方认证机构挪威船级社 DNV 为海尔智家颁发“海尔智家 ISO 信息安全认证”。

独揽两项日本优良设计大奖: 2022 年 10 月 7 日，海尔智家旗下 AQUA 的 Superior 系列和 SLIM 冷柜获日本优良

设计大奖。

首批国家级“数字领航”示范名单: 2022 年 10 月 31 日，工信部公示了 2022 年新一代信息技术与制造业融合发展试点示范名单，海尔智家上榜且居榜首。

ROI-EFESO 工业 4.0 奖: 2022 年 11 月 30 日，ROI-EFESO“工业 4.0 奖”获奖名单揭晓，海尔集团旗下胶州和莱阳 2 家工厂同步入选。

海尔智家 HOPE 平台入选中小企业公共服务示范平台: 2022 年 12 月 12 日，青岛海尔智能技术研发有限公司（海尔智家 HOPE 平台）荣登 2022 年度国家中小企业公共服务示范平台名单。

英国最佳雇主: 2023 年 1 月，国际权威的杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）公布了 2023 年英国最佳雇主榜单，海尔智家上榜。

新增 8 项国际领先技术: 2023 年 1 月，海尔智家新增 8 项“国际领先”科技成果鉴定，到目前为止共取得 253 项，累计行业最多。

全球智慧家庭发明专利 8 连冠: 2023 年 1 月，海尔智家以 5691 件公开的专利数连续第 8 次获得 IPRdaily 中文网《2022 全球智慧家庭发明专利 TOP 100》第一。

再入世界“灯塔工厂”: 2023 年 1 月 13 日，世界经济论坛公布了最新一批全球“灯塔工厂”名单，海尔新增一座灯塔工厂，入选工厂总数已达 6 家。

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

牵头智慧家庭标准通过 IEEE 投票: 2023 年 2 月，海尔智家牵头制定的智慧家庭标准《Standard for Architectural Framework and General Requirements for Smart Home Systems》，以高票通过了 IEEE Sponsor 投票。

2022 世界物联网大会领军企业奖和创新项目奖: 2023 年 2 月，2022 世界物联网大会召开，海尔智家成为家电家居行业智慧生活委员会唯一入选的企业，获“世界物联网领军企业”奖，其旗下品牌三翼鸟荣获“世界物联网创新项目”。

附录五：ESG 评级

MSCI-ESG 评级	BBB	2022 年，海尔智家在明晟公司（MSCI）ESG 评级中由 BB 提升至 BBB，处于中国家电行业最高水平。
恒生指数	/	2022 年，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	2022 年，海尔智家在晨星 Sustainalytics 评级中获得 Medium 等级，在中国家电行业中处于最高水平。
Wind ESG Rating	AAA	2022 年，海尔智家在万得（Wind）ESG 评级 A 股排行榜获得 AAA 评级，在 A 股 4753 家上市公司中得分排名第一。
中证指数 ESG 评级	AAA	2022 年，中证指数发布 A 股上市公司 ESG 评级，海尔智家获评 AAA 级。

附录六：中国家用电器行业协会第三方评价

回首 2022 年，国际局势风云变幻，全球供应链、产业链、价值链加速调整，全球形势面临诸多风险挑战。在国内外经济增速放缓的大背景下，中国家电行业经历了极不平凡的一年。

希望与挑战互相交织，在挑战和机遇并存的时代，海尔智家作为全球生态品牌引领者，不断增强自身的服务能力、创新力和影响力，积极打造品牌价值与口碑，以创新引领企业发展。在“万物互联”的物联网时代，以智慧家庭引领的海尔生态品牌积极打造包括食联生态、衣联生态等物联网社群生态，不断升级迭代，与时俱进，为全球用户带来越来越多的智慧生活体验，不断满足用户对理想家的美好憧憬。

随着国家“双碳”战略逐渐落地，低碳经济和绿色智能家电浪潮来袭，家电行业的低碳转型势在必行。海尔智家积极响应国家政策与号召，将低碳和健康理念融入产品全生

命周期，聚焦可回收利用的环保材料、节能降耗、减少污染物排放等方面，研发并落地应用了多项低碳亮点技术与工艺，以科技手段有效助力国家节能减碳，带动了整个行业的可持续发展与绿色消费趋势。

新的一年，随着经济增长再次回归社会重心，中国家电消费市场信息逐渐复苏，“内循环”的支撑力将逐渐显现，“双碳”战略的逐步落实也将为中国家电行业的发展带来积极的影响，为产业的持续发展提供新动能。新的一年，家电行业的消费将日益向数智化、绿色化、健康化发展。我们相信作为行业引领者，海尔智家将充分发挥自身资源优势，把握时代趋势，精细全球创新体系，提升产品创新能力，为中国家电行业的转型升级贡献自己的力量。

风雨已过，逐光前行。我们期待海尔智家能够协同产业链进行低碳绿色转型，积极践行社会责任，持续推动中国家电行业的高质量发展。

中国家用电器协会执行理事长：

姜风