



三翼鸟

海尔智家
Haier smart home



海尔智家积极践行联合国全球契约原则，为联合国可持续发展目标提供有力支持

A 股代码：600690 D 股代码：690D H 股代码：6690



2021

年度环境、社会及管治报告
Environmental, Social and Governance Report

目录

关于本报告	01	■ 提升用户体验，共建美好生活	54
董事长致辞	02	我们的目标	56
2021年社会责任绩效亮点	03	我们的行动	56
海尔智家与SDGs	05	我们的未来规划	63
■ 关于海尔	08	■ 重视数据安全，保护用户隐私	64
公司战略	11	我们的目标	66
企业管治	11	我们的行动	66
ESG管治	14	我们的未来规划	69
■ 应对气候变化，迈向零碳未来	18	■ 爱心聚沙成塔，持续回报社会	70
我们的目标	20	我们的目标	72
我们的行动	21	我们的行动	72
气候相关财务信息披露	28	我们的未来规划	74
我们的未来规划	29	■ 董事会声明	75
■ 维护员工权益，创造共享价值	30	■ 附录	76
我们的目标	32	附录一：联交所《ESG报告指引》索引表	76
我们的行动	32	附录二：GRI索引	81
我们的未来规划	45	附录三：SASB索引	84
■ 践行责任采购，引领行业发展	46	附录四：ESG奖项	85
我们的目标	48	附录五：ESG评价	87
我们的行动	48	附录六：中国家用电器行业协会第三方评价	88
我们的未来规划	53		

关于本报告

报告简介

本报告旨在客观、公允地反应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2021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2021年年度报告》所载列《企业管治报告》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2021年1月1日至2021年12月31日，部分内容超出此范围。我们定期审阅报告范围，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《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，并订下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“应对气候变化，迈向零碳未来”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作有意义比较的变更，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2021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号海尔信息产业园

董事长致辞

2021年是国家“十四五”规划开局之年，是国家“2030碳达峰，2060碳中和”目标的启航之年，也是我国制冷暖通空调行业把握新阶段、贯彻新理念、融入新格局的转型之年。海尔智家始终将企业的发展与国家战略结合，助力“双碳目标”，迈向“海尔时代”。

在公司全球化发展的当下，我们早已关注到了市场、社区和投资人对公司ESG表现的期望，并赋予ESG更高的公司站位与战略认知。2021年，我们成立了海尔智家ESG委员会，重点关注多元化、社区参与、商业道德和可持续产品等多个运营层面，明确了ESG执行标准和行动准则。未来，我们将借用技术力量，实现ESG的持续落地。

在时代的浪潮下，海尔智家在逐步构建低碳智慧家庭版图，并始终与攸关方携手前行，努力实现共赢共创。谨借此机会，我代表董事会，对各攸关方的理解、信任和支持，对全体员工的坚定信念和辛勤付出致以诚挚的谢意。

在国家“双碳目标”的引领下，我们贯彻“管理、核算、减排、交流”的降碳策略，重视气候变化可能带来的风险与机遇，并推动企业低碳转型。

海尔智家始终坚持“人的价值第一”，打造“人单合一”的管理模式，持续建设多元共融的工作环境，关注每位员工的成长与发展，不断完善激励机制，助力员工不断突破并实现自我价值。

我们不断研发创新技术，持续提升产品质量，带给用户更便捷、更智能的生活方式。我们重视信息与网络安全管理，努力为用户提供全方位的隐私安全保护。

我们长期支持教育事业，广泛参与志愿服务，持续以行动回报社会，贡献海尔人的热情与善意。

2022年，随着家电消费品质化、智能化、场景化、定制化趋势愈加显著，海尔智家也将开启新篇章。我们始终坚信“机遇与挑战并存”，与各攸关方一道，为国家“双碳”战略助力，为员工提供发展舞台，为用户创造美好体验，为社会贡献公益力量。

海尔智家股份有限公司

董事长：
2022年3月



2021年社会责任绩效亮点

企业治理	商业道德	可持续产品
5次 股东大会	100% 反腐、反舞弊警示培训 员工覆盖率	100% 中国区工厂通过ISO9001认证 及ISO14001认证
9次 董事会	100% 为供应商发出廉政提醒函	32个 中国区工厂通过 QC080000认证
7次 监事会	1门 上线中英双语的反腐败动画课程， 生动易懂地培训全球员工	0 产品召回
1次 正式ESG会议		62种 产品获得节能环保、绿色低碳、 健康安全等全球产品认证
2次 非正式ESG会议		
36% 董事会中独立董事占比		
9% 董事会中女性 董事占比		



海尔智家与SDGs

2021年，海尔智家正式加入联合国全球契约组织(UNGC)，该组织旨在推进企业可持续发展和社会责任，是可持续发展领域最大、最具影响力的联合国机构。海尔智家承诺履行以联合国公约为基础的涵盖人权、劳工标准、环境和反腐败领域的全球契约十项原则，进一步拓展公司可持续发展影响力。我们将以加入UNGC为契机，以更严格的标准要求自身，推进可持续发展的良好成效，为SDGs提供有力支持。

联合国2030可持续发展目标 (SDGs)	2021我们的行动
<p>商业道德</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 持续优化企业管治，完善内部控制，打造诚信生态 2021年，纳入内部控制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88%、89% 设立专门团队负责反贪污和反舞弊工作 建立全球多元化反腐败合规培训体系，设立举报通道，加强举报人保护杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不正当行为
<p>可持续产品</p>   	<ul style="list-style-type: none"> 完善产品质量管理体系 加强供应商质量管理 在整个产品生命周期贯彻可持续发展理念，减少环境影响

联合国2030可持续发展目标 (SDGs)		2021 我们的行动
可持续运营	12 负责任消费和生产 	<ul style="list-style-type: none"> • 实施产品全生命周期减碳 • 积极布局旧家电回收等循环经济产业 • 识别气候变化风险，减少温室气体排放 • 搭建智慧能源互联控制平台 • 在全球建立供应商相关行为准则 • 完善服务体系，提升用户体验
	9 产业、创新和基础设施 	
	17 促进目标实现的伙伴关系 	
	13 气候行动 	
包容及多元化	4 优质教育 	<ul style="list-style-type: none"> • 营造包容的工作环境，重视女性员工发展 • 实行多元化激励 • 疫情期间坚决保障全球员工生命安全
	3 良好健康与福祉 	
	8 体面工作和经济增长 	

联合国2030可持续发展目标 (SDGs)		2021 我们的行动
社区参与	1 无贫穷 	<ul style="list-style-type: none"> • 援建希望学校，参与乡村建设 • 全力响应疫情抗击号召 • 积极参与志愿服务活动
	4 优质教育 	
	10 减少不平等 	
	11 可持续城市和社区 	

关于 海尔

- ▶ 我们的目标
- ▶ 我们的行动
- ▶ 我们的未来规划



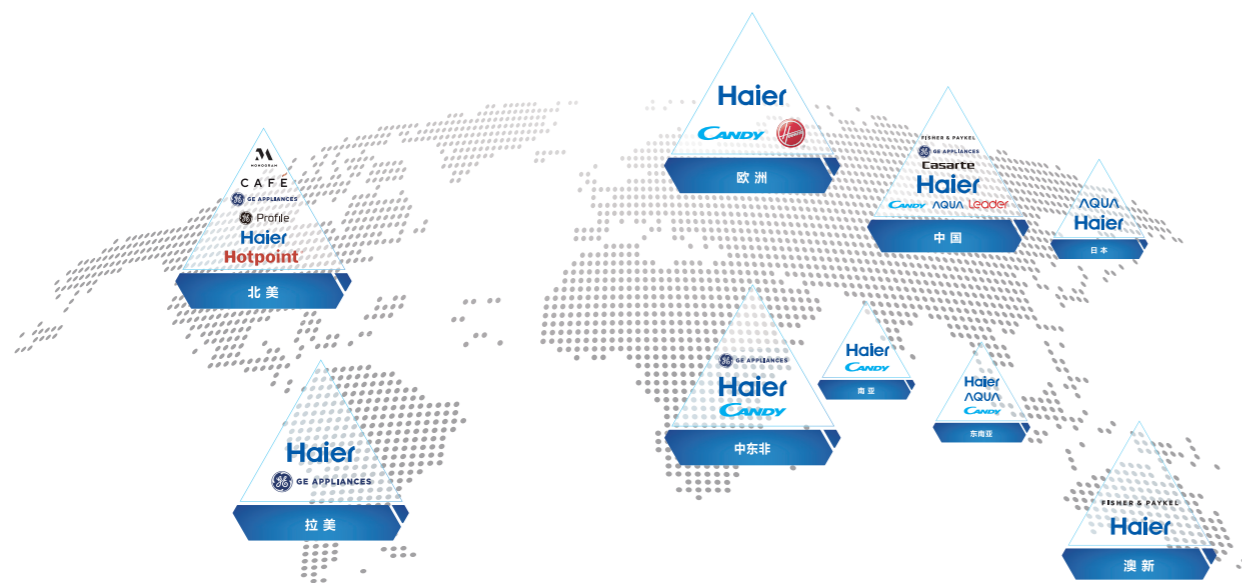
关于海尔

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。公司是以为全球用户定制美好智慧生活解决方案为目标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年在上海证券交易所上市（股票代码：600690），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）和香港联合交易所（股票代码：06690）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2021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14年和13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，满足用户美好生活需求。

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，自2019年起开启公司第六个战略阶段—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。2020-2021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，充分展现我们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，我们在ESG领域不断完善管理体系、提升表现。我们连续10多年发布社会责任报告，并设立ESG委员会，无论是推进绿色发展、投入社会公益，亦或是促进公司治理方面，勇当国内ESG实践的先行者。

2021年，海尔智家加速推进高端成套、场景生态落地：在场景品牌上，三翼鸟001号店已在全国核心城市布局1,317家，并顺利进入生态共创的3.0时代；在生态品牌上，食联网、衣联网等开放生态圈为用户构建智慧生活“家”生态。

企业管治

我们始终坚持以“诚信经营、规范治理、信息透明”作为核心理念，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相关规定，持续优化管治架构，完善内部控制，打造诚信生态。

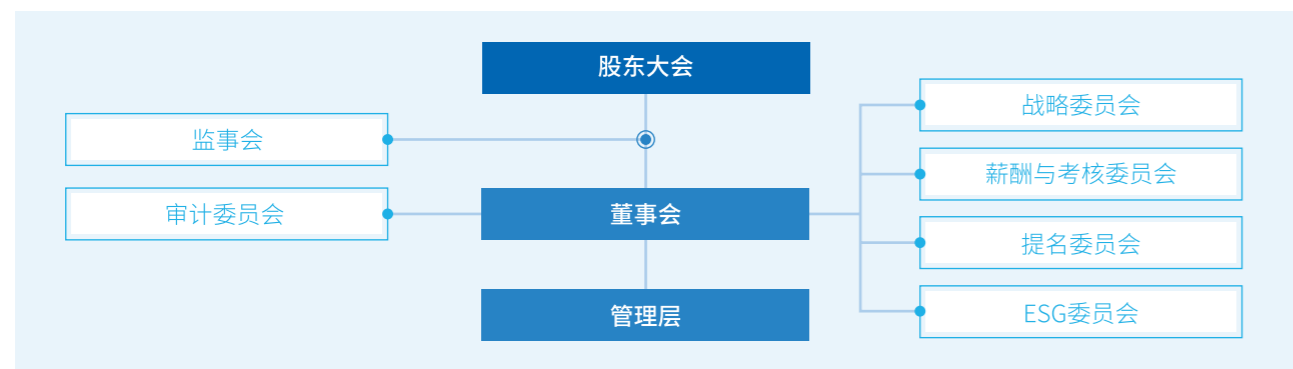
管治架构

海尔智家致力于通过高标准的企业管治，使公司稳定运作及可持续发展。我们建立由股东大会、董事会及其下属各专门委员会、监事会及管理层组成的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。

2021年，公司累计召开5次股东大会，9次董事会、7次监事会、4次战略委员会、7次审计委员会、3次薪酬与考核委员会、2次提名委员会、1次ESG委员会正式会议，2次ESG汇报沟通会，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，为公司的规范运作提供坚实基础。

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。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、技术能力、专业资格及技能、知识、服务年限及其他相关因素。

截至报告期末，公司董事会成员共11名，其中独立董事4名，占比36%，女性董事1名，占比9%；监事会成员中共3名，包括1名职工代表监事。审计委员会、薪酬与考核委员会和提名委员会主任委员均由独立董事担任。



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。2021年，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。

内部控制

为更好地管理业务发展相关风险，我们参照上海证券交易所《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。2021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88%、89%。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2021年在所有重大方面保持了有效的内部控制。

诚信生态

我们深明坚守道德标准在如今这个充满竞争和瞬息万变的全球商业环境中的重要性，并承诺按照最高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，制定并在全中国范围内严格落实《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。我们设有专门团队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，接受反腐败专题审计，并向董事会、审计委员会进行汇报，努力营造诚信道德的商业环境。我们每季度要求重要岗位人员签署《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。

我们建立了“现场培训+线上课程+电子刊物”相结合的多元化反腐败合规培训体系，每季度组织全员参加警示片教育等培训活动。我们通过Newsletter对董事和管理层开展反贪污培训，提高董事及管理层反贪污意识。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。2021年，公司分别组织了反腐败领域4场现场培训、1场在线培训，上线1门双语动画课程，发布12期电子刊，人均培训时长5小时，反腐及反舞弊警示培训员工覆盖率为100%。

我们通过全球法律峰会，进行反腐败专题分享。2021年，反腐败培训涵盖国内、拉美、中东非、南亚及东南亚等运营区。其中，GEA的全部员工完成了关于利益冲突、行为准则、反贪污及公平竞争的培训。

2021年，公司涉及反贪污、反舞弊的审结诉讼案件共3起。其中，三位涉案人员分别被判为职务侵占罪、侵犯商业秘密罪、非国家工作人员受贿罪，判处有期徒刑1-3年，并处罚金1万-20万元。案件发生后，公司反舞弊部门针对每个案件及时下发警示通报，积极配合国家机关调查并成功追回被侵占款项，并就相关案件暴露出的问题进行严格排查和认真整改。

举报人保护

我们制定并更新了《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；内控内审部门进行初步筛查与调查后，任何嫌疑犯罪行为将移交法务部门进行处理。我们亦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腐风险。2021年，我们亦将“吹哨人”制度应用至海外运营区域，推动海外区域制定符合当地法律与实践的相关政策。

为保护举报人隐私，海尔合规热线(NAVEX Global)会为举报人提供保密号码，并且不会记录举报人的个人信息，可在接收举报信息后自动向风控内审团队发送电子邮件。公司承诺将采取一切合理措施保护举报人的身份信息，并依据相关制度公平对待举报人，保护其免遭任何报复。当出于调查目的或当地法律要求需要披露举报人身份时，公司也会严格限制披露的范围。

与舞弊有关的线索及问题举报通道：

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

与合规有关的疑虑及问题举报通道

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

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。

ESG管治

我们相信良好的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。

ESG管治架构

海尔智家形成了治理层、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ESG委员会，代表董事会对海尔智家ESG相关事宜进行全面监督并履行相关ESG管治职责。同时，我们发布了《海尔商业行为准则》，指导ESG相关工作。

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。



FPA已于2019年11月成立了可持续发展指导小组，以了解可持续发展前景的过程，并制定方向和计划，实现企业可持续发展。

CANDY正在制定可持续发展管理架构，并将明确各级管理人员角色。其中，高级领导团队(SLT)将负责批准可持续计划、年度可持续发展报告，监督并检讨公司执行可持续发展承诺及相关事宜；企业管理层将负责检查公司可持续发展目标的进展情况，并向SLT汇报；可持续发展执行人员将负责跟进可持续发展目标、计划和行动路径，在团队中传播和推广可持续发展文化，分享最佳实践，并定期向管理层汇报。

ESG策略

我们围绕“商业道德、可持续产品、可持续运营、包容及多元化、社区参与”五个维度，制定ESG策略，指导我们在全球运营中定期开展ESG常态化管理工作。

商业道德	可持续产品	可持续运营	包容及多元化	社区参与
以最高道德标准及合规要求运营公司，建立合规文化，以赢得投资者、员工，用户，供应商和社区等各攸关方的信任	提供设计环保、性能卓越的产品和优质服务，使家庭和社区生活更美好	通过减少我们的运营对环境的影响来保护地球	建设安全、包容的工作环境，坚持“人的价值第一”，利用员工多元化拉近与用户、社区的距离	通过社区沟通及社区投资活动助力社区建设

攸关方沟通

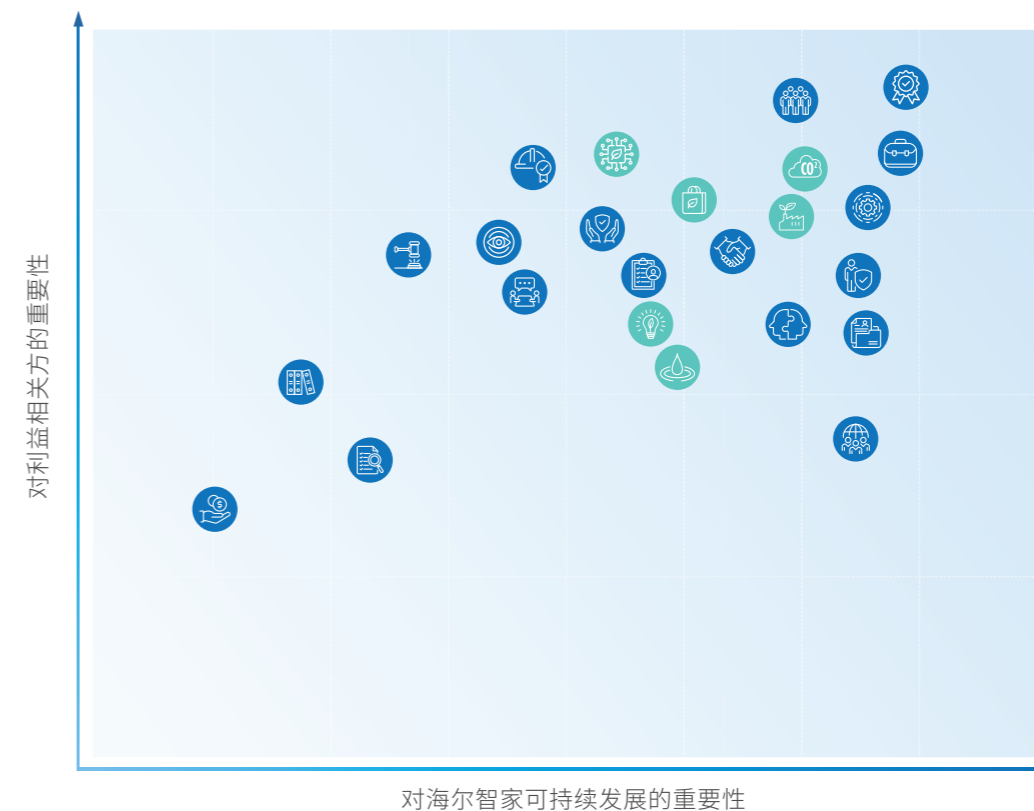
海尔智家识别了主要攸关方，了解并回应其主要关注的ESG议题。

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	企业管治 劳工准则 产品责任 反贪污 社区投资 气候变化	政策咨询 事件汇报 信息披露
股东及投资者	企业管治 产品责任 反贪污	股东大会 投资者见面会 报告披露 官方网站
员工	雇佣 健康与安全 发展与培训 劳工准则	职代会 面对面交流 电子邮件 内部应用软件
用户	产品责任	实时通讯软件 社交媒体 客户服务通道

主要利益相关者	ESG议题	主要沟通渠道
供应商、经销商及合作伙伴	供应链管理 产品责任 反贪污	会议 现场调研 展览会 实时通讯软件
业内同行	产品责任	会议 行业活动 电子邮件
媒体及非政府组织	排放物 资源使用 环境及天然资源 雇佣 供应链管理 产品责任 气候变化	新闻发布会及交流会 社交媒体 官方网站 现场参观 采访
非政府组织及公众	排放物 社区投资	现场参观 会议 公益活动 社交媒体

重要议题评估

我们识别的高度重要议题包括：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；一般重要议题包括：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、信息安全与隐私保护、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。



环境

- 碳排放
- 水资源使用
- 电子废弃物
- 气候变化
- 能源使用
- 绿色产品

社会

- 员工权益
- 产品质量与安全
- 员工健康与安全
- 用户投诉
- 多元化与平等机会
- 产品创新
- 供应链社会责任管理
- 反贪污
- 人才吸引
- 信息安全与隐私保护
- 劳工准则
- 冲突矿产
- 员工培训及发展
- 知识产权管理
- 优质服务
- 社区投资
- 企业管治
- 广告合规

应对气候变化 迈向零碳未来

- ◆ 我们的目标
- ◆ 我们的行动
- ◆ 气候相关财务信息披露
- ◆ 我们的未来规划



应对气候变化，迈向零碳未来

应对气候变化，加速低碳经济转型已成为国家和企业的共同目标。2020年，国家主席习近平提出“2030碳达峰，2060碳中和”的国家自主减排贡献目标。同时，欧盟就更高的“2030减排目标”达成一致，计划到2050年实现“碳中和”。海尔智家作为全球领先的家电企业，率先响应国家“双碳”目标，并制定降碳策略，围绕产品全生命周期开展行动，努力引领行业迈向更绿色、共赢、可持续的“零碳”未来。

我们的目标

为了支持国家“双碳”目标的实现，海尔智家内部建立了碳目标管理体系，覆盖全产业链。

国内制造环节环境目标¹

- 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%**；
- 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%**；
- 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%**；
- 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%**；
- 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。

2021年，FPA积极响应公司降碳战略，将在2022年初完成涵盖范畴一、范畴二及范畴三的2020温室气体排放基线盘查，并完成14项产品生命周期碳分析，探索和披露以科学为基础的“零”碳目标实现路径。同时，CANDY为了减少产品碳足迹，设定了以下环境目标：

- 到2023年，100%工厂通过ISO 50001认证；
- 到2025年，废弃物回收率达到96%。
- 到2022年，100%工厂通过ISO 14001认证；

2021年，为实现上述目标，CANDY在厨具、洗衣机、制冷等产业线持续发力，取得了良好的节能减排效应，平均每台产品分别节约用电826千瓦时、88千瓦时、272.9千瓦时。

¹ 未来，我们可能会随产值变化情况对国内制造环节的环境目标进行适当调整。

我们的行动

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，围绕七大方面，实现产品全生命周期减碳。



研发减碳

我们会做好产品碳足迹估算，通过工艺创新及低碳技术应用等方式，提升产品能效，以降低碳排放为宗旨来设计产品及制造流程。



原材料减碳

我们优先选取低碳、可再生、可回收的环保材料用于产品及零部件制造，并不断提升环保材料的使用比例及效率。



生产减碳

我们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、危险废弃物和无害废弃物的排放量。同时，我们建立能源大数据分析系统，通过优化资源调度、推进节能技改项目、增加可再生能源使用量等方式，在运营场所及供应链中减少能源消耗、提高生产效率。



包装和运输减碳

我们秉持执行本地化采购、生产、销售的策略，优化和减少产品包装材料，减少产品运输过程中的废弃物产生量及碳排放量。



产品回收减碳

我们积极布局循环经济产业，聚焦废旧家电回收体系、拆解工厂、再利用体系、大数据平台等四大板块，实现废旧产品回收与资源化利用。



其他减碳行动

我们践行绿色办公，倡导员工落实水、电、纸张等资源节约，并积极搭建节能降碳及碳数据服务体系，探索智慧能源综合解决方案。



研发减碳

2021年，我们重点聚焦产品能效提升，围绕工艺创新、低碳技术应用等方面开展低碳设计研发工作，首批7个型号的冰箱产品及8个型号的冷柜产品均获得了绿色低碳家电认证。

- 变频太空能热水器：搭载基于环境因数变频控制技术，可使得太阳能和空气能同时工作，产品节能效率可80%以上；
- 双变频冰箱：搭载柔性双变频技术，可自动调节工作效率，每天仅需耗电0.82度电；
- 能够判断电压峰谷值进行加热的储水式电热水器：自身可检测判断电压的波峰时段，以在高电压下迅速加热、减轻电网负荷。该技术避免了频繁重复加热导致的能源浪费；直流风机控制装置：此类燃气采暖热水炉在使用时能够使空燃比在合理范围内，避免CO (Carbon monoxide, 一氧化碳) 排放超标，提升燃烧换热效率，减少能源消耗量；

- 太阳能热水器集热储热一体技术：可使制热、储热能够同时进行，直接加热集热管中的水，省去中间传热环节，有效提高太阳能制热效率，减少耗能。

原材料减碳

我们转向低碳的可再生材料以及可回收材料，并不断提高此类材料使用比例及效率。

在美国、新西兰等地区，我们逐步使用纤维及可降解生物材料代替泡沫塑料等，以减低环境影响。2021年，GEA因改换了制冷剂，减少了700,000公吨二氧化碳排放量。

生产减碳

在产品生产阶段，我们梳理在中国、欧洲、东南亚、美国等运营所在地的环境管理最佳实践，在全球范围内进行推广，打造绿色制造体系。我们通过加强废弃物排放与处置管控，提升资源使用效率，提升可再生能源使用量等方式建设绿色工厂，减少产品生产过程中的碳排放。2021年，海尔智家中国区所有产品类工厂全部通过ISO14001环境管理体系认证。

加强排放物管理

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，开展排放物管理工作，并及时监督检查。

我们制定了污染物控制程序、危险废弃物管理程序等内部管理办法与标准，设置了排放物监控系统及处理设施，在确保公司所有污染物排放均符合运营所在地环境标准的基础上，实现减排减废。

- 废水**：已建立标准化排污口，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，数据与海尔智慧能源系统相连，实现24小时实时预警。
- 废气**：已加装VOC (Volatile organic compounds, 挥发性有机化合物) 废气治理设施，加强设施运行管理，确保污染防治设施高效运行；每年委托第三方对废气进行检测，每周进行风筒清理和巡检，确保排放设施正常运行，并建设实施在线监测项目。
- 危险废弃物**：对危废产生、入库、转运等各个节点进行全流程管理，加强前端危险废弃物产生控制的同时，设置危废储运流程，在每个园区建设危废存放仓库，并将危废交由具备处置资质的第三方公司进行合规处置。
- 无害废弃物**：建立废弃物全流程管控模式，通过质量不良报废追责机制、反向推动技改降废、回用增值等项目，降低资源采购量，提高废弃物回用率。

2021年，海尔智家共推进不良品改善、包装物回用等318个技改项目落地，实现降废增值1.3亿元。此外，我们推进了40个危废减量化支持项目落地。GEA实现13,400万磅材料的回收利用，包括金属、纸板、木材和塑料。

- 前工序定尺料技改项目**：针对部分卷料出裁率低、边丝过大、材料利用率低等现状问题，采购等部门推进供货商按照工厂实际生产需求规格进行定尺料供货，减少材料浪费，提高材料利用率，降低废弃物产出；
- 内部供货包装物回用项目**：对内部易损包装物（如纸箱、托盘、吸塑等）进行回收、分拣，将可再利用包装物统一回收再利用，实现降本降废；
- 注塑边角料粉碎再利用项目**：对已经产生的不良及注塑落料进行粉碎，通过引入内饰件产品生产进行回用添加。

案例：FPA制定可持续材料选择指南

在新西兰，我们的品牌FPA制定了可持续材料选择指南，旨在指导设计师为产品选用更多可持续材料。我们使用生命周期评价(LCA)软件评估并减少产品及包装材料对环境的影响。

案例：海尔智家净水器由可回收材料制造而成

2021年，海尔智家的净水器机器外壳均采用可回收利用的ABS (Acrylonitrile Butadiene Styrene plastic, 丙烯腈、丁二烯、苯乙烯三种单体的三元共聚物) 材料，滤芯外壳采用可回收利用的PP (Polypropylene, 聚丙烯) 材料，商用RO (Reverse osmosis, 反渗透) 膜组件 (如2540规格等) 也为可回收材料，所有组部件均满足RoHS认证标准要求。



注塑边角料粉碎再利用项目

案例：海尔中德冰箱互联工厂智能危废库打造绿色环保新标签

为解决危险废弃物仓库监测难、管控难、追溯难的问题，海尔中德冰箱互联工厂利用物联网技术、无线通信等技术，对危废的产生、出入库、贮存进行标准化管理，并通过动态数据分析提升仓库危废的管理效率。



2021年公司生产运营过程排放情况如下：

指标 ^{1, 2}	2021年数据
废水排放总量 ³ (吨)	2,626,528.00
有害废弃物排放总量 (吨)	1,909.69
万元产值有害废弃物排放量 (千克/万元)	0.087
处理的无害废弃物总量 (吨)	152,052.55
单位产品处理的无害废弃物排放量 (千克/台)	0.54
温室气体排放总量 ^{4, 5} (吨二氧化碳当量)	336,377.71
范畴一温室气体 ⁶ (吨二氧化碳当量)	50,766.18
范畴二温室气体 ⁶ (吨二氧化碳当量)	285,611.53
万元产值温室气体排放量 (千克二氧化碳当量/万元)	15.29

注：

- 数据包含海尔智家国内于2021年度已投产工厂，并首次将在印度、巴基斯坦及欧洲等地区于2021年已投产的海外工厂纳入统计范围，未投产工厂目前不在统计范围内。未来，我们将持续加强数据统计能力，适时扩大披露范围；
- 为统一海尔智家环境指标密度值对外披露口径，我们将本报告中的有害废弃物排放量、温室气体排放量的单台产品密度值更改为万元产值密度值；
- 废水主要包括各园区生产废水及生活污水；
- 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；
- 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、蒸汽及燃料。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；
- 范畴一温室气体为公司消耗天然气、液化石油气直接产生的温室气体排放；范畴二温室气体为外购电力和蒸汽消耗产生的温室气体排放。

资源节约

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。2021年，海尔智家共实施完成109个节能减排技改项目。

2021年，海尔智家积极开展分布式可再生能源系统建设，加大太阳能等可再生能源使用量。其中，青岛开发区海尔园新建光伏装机容量达15.96兆瓦，年发电量可达1,400万千瓦时左右；中德工业园光储一体化项目光伏装机容量达0.60兆瓦，胶州工业园光储一体化项目光伏装机容量达1.24兆瓦，2021年11月到2022年买入带绿证绿电1,600万千瓦时；海外运营工厂购买使用绿电396,408.70千瓦时。

2021年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ^{1, 2}	2021年数据
综合能源消耗总量 ³ (兆瓦时)	1,178,666.98
直接能源消耗量 (兆瓦时)	310,501.37
间接能源消耗量 ⁴ (兆瓦时)	868,165.62
万元产值综合能源消耗量 (千瓦时/万元)	53.58
用水总量 (吨)	6,700,368.43
万元产值用水量 (吨/万元)	0.305
包装物消耗总量 (吨)	686,946.70
万元产值包装物消耗量 (吨/万元)	0.03

注：

- 数据包含海尔智家国内外于2021年度已投产工厂，并首次将在印度、巴基斯坦及欧洲等地区于2021年已投产的海外工厂纳入统计范围，未投产工厂目前不在统计范围内。未来，我们将持续加强数据统计能力，扩大披露范围；
- 为统一海尔智家环境指标密度值对外披露口径，我们将本报告中的综合能源消耗量、用水量及包装物消耗量的单台产品密度值更改为万元产值密度值；
- 综合能源消耗量根据电力、蒸汽和天然气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)》中换算因子计算；
- 公司耗水全部来自市政用水，在求取水源上无任何问题。

2021年，CANDY的烹饪、洗涤、冷却三条业务线均在保证相同性能的前提下，不断提高产品的能效，有效节约了资源，取得了较好的节能减排表现。

包装和运输减碳

在产品运输阶段，海尔智家积极践行本地化采购、生产、销售的策略，优先布局本地供应商。在海外，我们坚持设计、生产、销售“三位一体”的本土化战略，减少包装运输过程的碳排放。2021年，海尔智家87%的产品采购开支与本地供应商相关。

同时，我们不断优化环保材料及环保包装解决方案，积极推进外部供应商对符合条件的包装物（如纸包装、托盘等）进行回用以减少废弃物产生量，回用范围涉及全国冰冷、空调、洗涤、电厨等四大产业线。

- **减少非环保包材使用量**：2021年，海尔智家使用可重复利用的薄膜材料，可减少32%的EPS (Expanded Polystyrene, 聚苯乙烯泡沫) 用量，以及83%的纸箱材料用量；
- **包装品回收再利用**：2021年，GEA的产品包装材料中80%以上均可回收再利用；
- **降低运输途中碳排放量**：纤见洗衣机整套包装重量降低369g，卡萨帝干衣机整套包装重量降低338g，有效降低运输过程中的碳排放量。

产品回收减碳

2021年7月，国家发展改革委联合工业和信息化部、生态环境部发布《关于鼓励家电生产企业开展回收目标责任制行动的通知》，鼓励家电生产企业开展回收目标责任制行动。海尔智家积极践行国家战略。

2021年，海尔智家已在山东、徐州两大地区开展回收试点工作，在莱西市建立拆解工厂，计划要在1-3年内建成全国领先的再循环产业体系，实现年拆解规模达到2,000万台，减少碳排放17万吨。

回收体系

海尔智家构筑线上线下融合的回收体系，并利用标识解析技术，确保回收全流程的可溯可查。

再利用体系

海尔智家围绕碳检测、碳认证、典型模块化处理工艺等打造再循环材料研究院，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》等多项标准的制定。

再循环互联工厂

2021年5月，海尔智家已建成拆解行业首个“灯塔工厂”，该工厂投产后可实现每年拆解200万台废旧家电，改性造粒3万吨，能够实现产品设计、制造、拆解、再利用的绿色闭环。此外，海外FPA的奥兰克工厂建有完善的产品回收设施，已运营超过15年。



其他减碳行动

绿色办公

海尔智家倡导并推广绿色办公举措，鼓励员工积极落实资源节约。

- 提倡以远程沟通、线上会议的模式开展工作，进一步推进无纸化办公；
- 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；
- 集中采购纸张，设置废纸回收箱，提高使用效率；
- 倡导员工多使用公共交通，减少交通碳排放。

碳资产平台

海尔智家计划搭建以节能减排、可持续发展为核心的绿色低碳发展体系，完成从能源流管理到碳排放管理的转变。2021年，我们孵化碳资产管理服务场景，迭代智慧能源、节能减排等综合能源解决方案。

- 对国内各工厂的水、电、气等主要能源消耗实时动态监控和扁平化管理；
- 在能源转化、输配、消费等方面开展全过程智能化控制；
- 自动精准采集能源数据，并完成能耗数据的预测、分析，优化能源调度。

气候相关财务信息披露

海尔智家始终重视气候变化对公司运营产生的影响，我们参考气候相关财务信息披露工作组(TCFD)的倡议框架，积极识别气候变化风险与机遇，并采取有效的应对措施。目前，我们已向TCFD组织提交了申请书，有志于成为倡议的支持者。

2021年，我们重点关注极端天气引起的地质灾害风险，为各产业、工厂购买保险，做好汛期地质灾害排查、预警、应急处置和控制应对，例如公司在河南省运营的产业在千年一遇级别的洪水防汛防洪控制中，无汛情损失。

气候变化风险		应对措施
实体风险	急性风险： 台风、暴雨等 极端天气	破坏工厂、办公楼建筑及设备，造成财产损失； 因设备损坏、员工无法正常工作、运输中断等影响稳定生产。 制定自然灾害的应急响应预案，并不断完善自然灾害应急响应机制； 识别可能的资产损坏，购买必要的保险。
	慢性风险： 持续高温、 干旱等	气温升高导致公司需配备更多制冷设备，增加运营成本； 员工在高温季可能无法长时间在户外工作，令运营效率受影响； 长期干旱可能导致供水不足，影响运营稳定。 研发应用更高能效的制冷设备； 科学安排生产计划、周密部署生产组织、提高运营效率； 避免在供水风险较高的地区建设工厂，并持续推动节水工作开展。
转型风险	政策和法律风险	政府推出更严格政策法规以减缓气候变化，增加企业运营合规工作，相关诉讼或索赔可能增加； 中国碳排放交易实施碳定价机制，使得业务运营成本增加。 密切监察环境法律法规、政策的变化并及时应对； 积极开展节能减排工作，提高清洁能源占比。
	技术风险	对于低碳技术研发的投资失败； 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。 通过人才培养与保留等措施，提升公司研发能力； 持续研究应用低碳技术，积极开展行业合作。

气候变化风险		应对措施
市场风险	未能有效满足消费者对绿色低碳产品的需求； 原材料及能源成本上升。	积极开发绿色低碳产品，满足消费者需求； 推动资源节约工作开展； 建设智慧能源云平台，实施价格预测、用能监控分析，提升能源管控能力。
	声誉风险	因在应对气候变化及可持续领域表现不佳，导致攸关方负面反馈。 提升公司可持续发展能力，积极应对气候变化； 提升相关管理透明度，回应利益攸关方关切。

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

我们的未来规划

海尔智家将持续采取降碳行动，在推进碳核查项目的同时，开展低碳研究和探索工作，制定短、中、长期的减碳行动路线图，提升可再生能源使用比例，加快推进各生产制造环节的工艺改进，有效降低废弃物产生，并进一步完善回收、拆解、再利用的再循环体系建设，助力碳减排。

维护员工权益 创造共享价值

- ◆ 我们的目标
- ◆ 我们的行动
- ◆ 我们的未来规划



维护员工权益，创造共享价值

我们始终坚持“人的价值第一”，致力于建立多元、平等、和谐、发展的工作氛围，切实保障员工合法权益，重视员工培训与发展，不断提升员工满意度，与员工共享发展、共创未来。

我们的目标

未来1-3年目标
<ul style="list-style-type: none"> 灵活多元化激励机制，赋能员工快速发展；
<ul style="list-style-type: none"> 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%；
<ul style="list-style-type: none"> 努力实现“零”安全事故，保障员工健康与安全。

我们的行动

海尔智家一直秉承“人单合一”的管理模式，建立全球人力资源管理平台，努力为员工成长提供更多的资源与机会。我们围绕五大方面，积极开展行动。

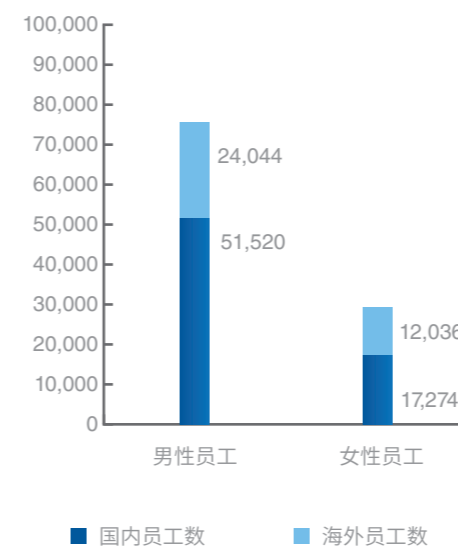
	打造多元共融的员工队伍 我们将“团队多元化”列为全球业务战略之一，通过多种途径招募多元化人才，并积极助力女性员工发展。
	维护员工权益 我们致力于维护公平公正、平等和谐的雇佣关系，通过完善管理制度、明确执行流程，为员工营造积极正面的工作环境，实行自主化工作时间，切实保障员工合法权益。
	促进员工发展 我们创立“人单合一”等多元化人才激励机制，设立多元化发展通道，搭建多层次的人才培训体系，为员工提供开放式的发展机遇。
	加强员工沟通与关怀 我们成立各级工会组织，开展健康关爱、困难扶助、教育助力、活力拓展、民主沟通等工作，提升员工满意度。
	保障员工健康与安全 我们不断完善和更新安全管理制度，组建安全管理团队，做好安全信息化建设和应急管理，并定期开展全方位安全生产检查，及时发现并消除潜在安全隐患，加强员工及第三方公司的职业健康管理，组织员工学习安全文化知识、提高安全防卫能力。

多元共融

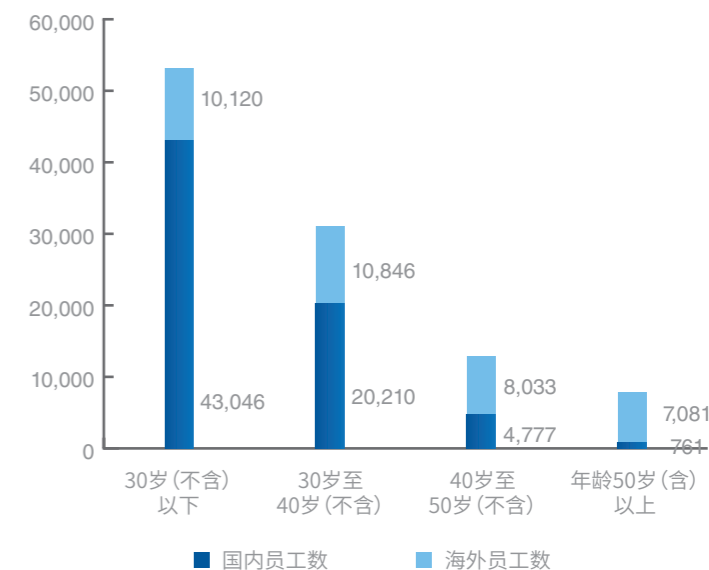
公司致力于营造包容的工作环境，并期望多元文化的碰撞与融合所带来的卓越创新。

截至报告期末，我们在全球拥有员工104,874名，来自全球50个国家，其中海外员工36,080名。

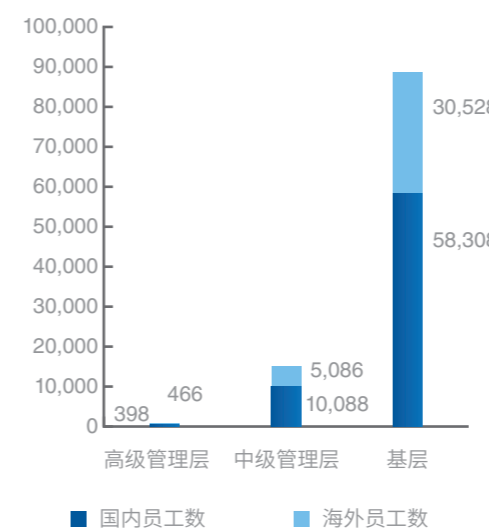
按性别划分的员工总数(人)



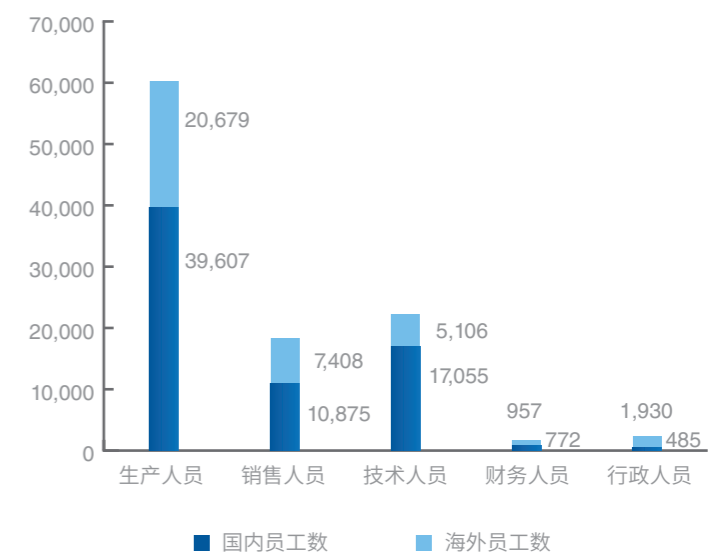
按年龄划分的员工总数(人)



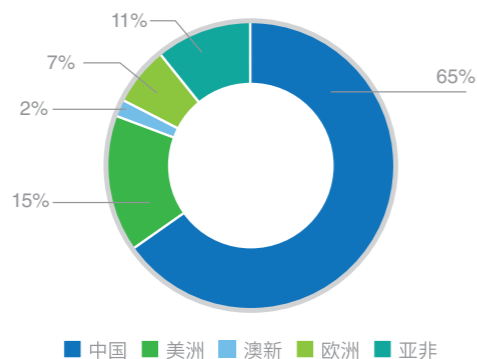
按职级划分的员工总数(人)



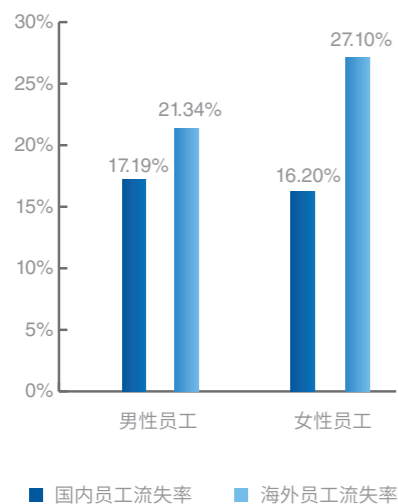
按类型划分的员工总数(人)



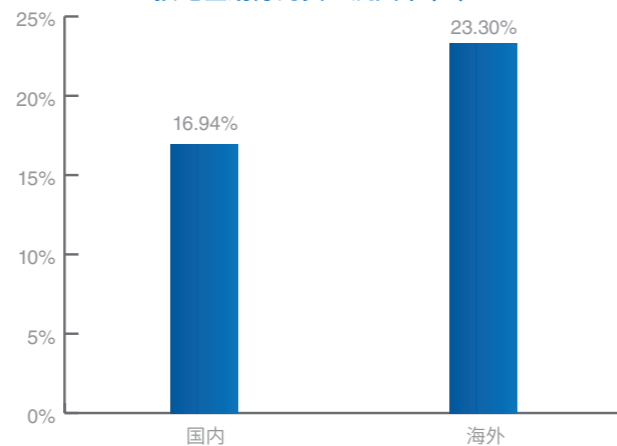
按地区划分的员工总数(人)



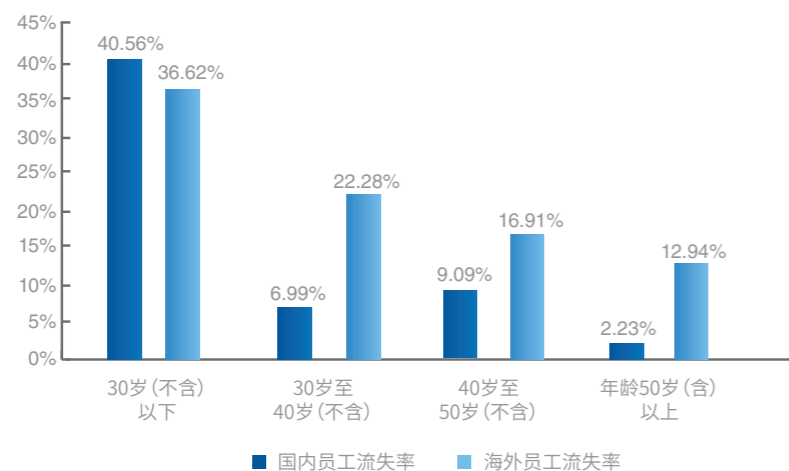
按性别划分的员工流失率(%)



按地区划分的员工流失率(%)



按年龄划分的员工流失率¹(%)



注：

¹ 本报告中的流失率的计算公式为：流失率=年度流失人数/年度平均在职人数。其中，国内离职人员中一线工人占比78%，海外离职人员中一线工人占比74%。

达到世界一流的包容性

在GEA，员工自发组织成立“亲和网络”(Affinity Networks)，助力不同背景的员工更顺畅地交流与融合，任何员工都可以作为成员或盟友加入。“亲和网络”为他们提供分享兴趣、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。2021年，GEA完成了全部领导层人员的无意识偏见培训，并将管理层女性人数及有色人群占比分别提升至31%和23%。

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》，致力于打造公平公正、包容和有归属感的工作环境，吸引、留住和培养具有潜力的多元化人才，使得全球员工都获得学习和发展的机会，并鼓励员工定期对公司的领导力、文化和体验进行反馈。同时，FPA倡导客户、供应商和社区关系参与其中，共同筑建多元化社区。

女性员工发展

我们的全球每个业务/区域都积极落实性别平等的工作制度与工作环境，完善吸引、发展和保留女性员工的机制。我们关注女性员工在职场中可能面临的挑战或困难，竭力提供必要的支持，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。此外，为保障女性员工权益，公司每三年与工会签订《女职工专项集体合同》，签订率为100%，并每年为女性员工提供专项妇科体检项目，受到女性员工好评。

员工权益

海尔智家严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》及其他运营所在地相关法律法规的要求，并参考国际劳工组织相关公约，如《强迫劳动公约》等，制定全面的人力资源管理制度，保障其享有合法权益。

案例：海尔智家搭建爱心妈妈小屋，关爱女性员工

2021年，海尔智家新建8个爱心妈妈小屋为哺乳期女员工创建舒适、隐蔽、卫生、便利的哺乳场所。



雇佣管理

公司实行雇佣管理，建立了员工聘用、晋升及离职相关制度。我们严格审核入职人员信息，本着自愿、公平的态度，与被雇佣者签订完全符合法律规定的劳动合同，并依法处理员工离职程序。2021年，集体合同、安全卫生的专项集体合同的签订率达100%。

我们为每一位员工提供平等机会，在招聘录用、薪酬福利、职业发展、奖励惩处时，以客观事实为依据，不因员工的国别、民族、籍贯、性别、年龄、身体特征、兴趣爱好和宗教信仰等原因而对员工歧视或差别对待，促进平等用工，致力营造公平和多元化的工作环境。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处理，妥善安置被强迫劳动者及童工。2021年，公司未发生任何违法违规雇佣事件。

海尔智家根据当地法律法规和文化，为员工提供公正且具有竞争力的薪酬福利与奖励机制，吸引和保留全球优秀人才。

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。

我们在公司内部建立完善的流程体系，亦聘请外部审计机构对公司所有工厂开展包含劳工管理的社会责任审计，确保准则有效落实。

工时管理

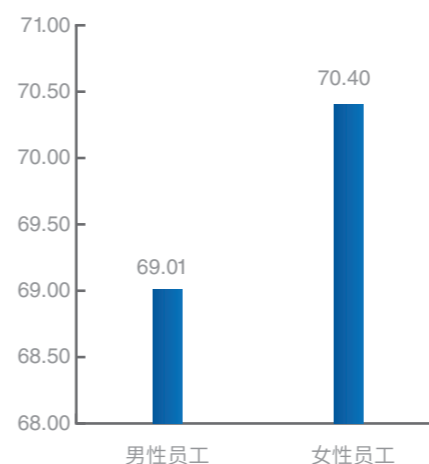
我们不断优化工时管理制度，设立了链群和小微²的自主时间管理政策。链群和小微可根据国际惯例、行业特点、业务场景来自主决策工作时间和考勤方式，使员工的工作时间更加灵活，方便员工更好地平衡工作及生活。

- 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3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，当年度未休年假可延长至下一年。

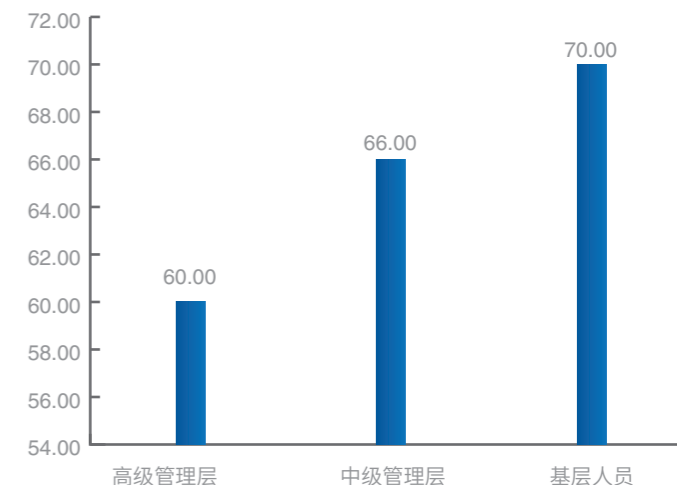
员工发展与培训

海尔秉持着“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、拓展发展平台及晋升通道、完善多元化培训体系、组织开展丰富的培训活动等方式，助力员工实现个人价值。

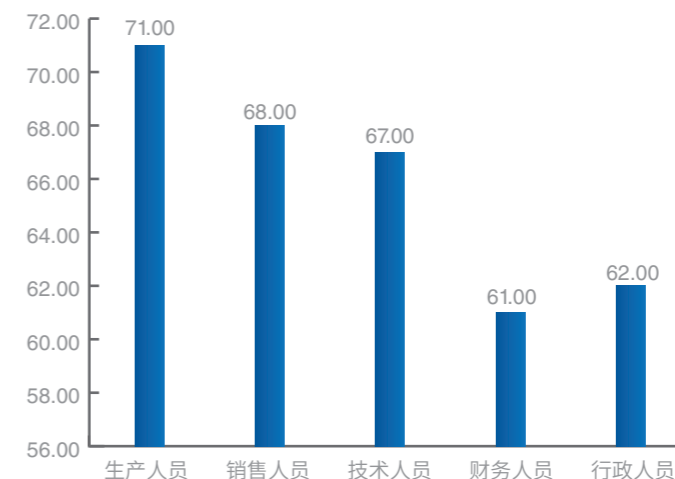
按性别划分-国内员工完成受训的小时数(小时)



按职级划分-国内员工完成受训的小时数(小时)



按类型划分-国内员工完成受训的小时数(小时)



² 链群与小微均为海尔智家内部组织架构单元名称。

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。“人单合一”管理模式鼓励雇员以企业家的心态开展工作，实现与公司价值、股东价值一致的自我价值。

我们设立创客合伙人激励与约束机制（以下简称“创客制”），基于用户付薪的原则，实现员工与企业的风险共担、收益共享。

我们持续搭建丰富多元、多维精准的激励架构。2021年，我们首推“A+H”全球员工持股、H股受限制股份单位计划、A股股权激励计划，并首次将境外员工纳入计划范围，吸引、激励和稳定公司核心人才，激励计划有效期不少于5年。2009年至今，公司共计推出了五期股权激励计划、六期员工持股计划，激励对象涵盖了公司中高层5,200余人次。

拓展发展通道

海尔智家为员工提供多元化发展通道，以智能制造为例，打造了三类发展模式，其中：

- **经营型**：通过管理自己、他人、团队和业务，不断做大经营范围和市场竞争力，从而实现个人价值的职业发展通道；从班组长起步，发展成为小微主、供应链长的发展通道；
- **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，不断做大价值产出和影响范围，从而实现个人在某一专业纵深发展或多个专业复合型发展的职业发展通道；从助理工程师起步，发展成为资深工程师、专家的发展通道；
- **专业迭代引领大赛**：通过抢战战略样板/顽症课题，以专业项目为载体，创新实践，解决痛点，攻克顽症，通过项目PK，获得相应荣誉的大赛通道。从新员工的“新锐成长”起步，到获得“首席工程师”荣誉称号的大赛发展通道。

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。



“引领者计划”打造复合经营人才



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，针对不同需求的员工制定线上、线下一体化培养方案，为员工提供丰富的学习资源与多元化的学习方式，助力员工能提升职责素养、专业能力与领导能力。2021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、线下定制、线上学习、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69.36小时。

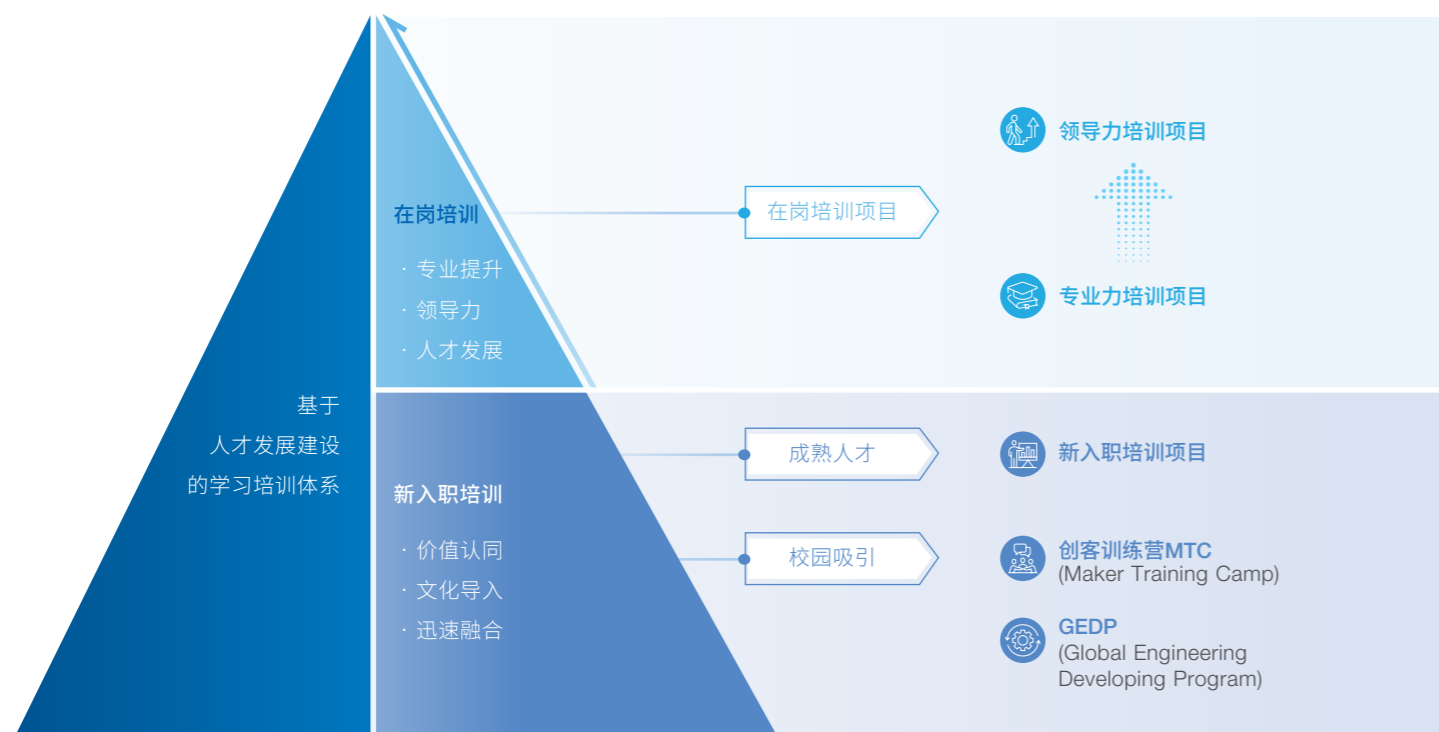
- **青柠计划**：针对校园潜在员工的前置培养计划；
- **创客训练营MTC (Maker Training Camp)**：针对新入职员工，采用线上线下相结合的阶梯式学习培养模式，通过“大咖面对面”、创意拓展、导师辅导、全价值链节点历练等成体系的学习模块，让新员工从理论到实战，逐步成长并全面认识自我，在公司找到属于自己的舞台；

- **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。截止2021年末，星系列项目共培养123人，促动轮岗42人；
- **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，全英文专业课程、与GEA等领先技术项目，目前已在中国、美国、墨西哥等地同步启动。
- **领导力项目**：针对培养中高层管理者的系列发展方案，展开O2O的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。2021年我们上线了针对国内员工的基本素养、通用能力、专业能力和领导力培养的工具与课程。



“员工培训现场”



员工关怀与沟通

海尔智家设立各级工会聆听员工的诉求与心声，努力协助员工解决各类问题，提升员工满意度。

寒暑假期间，我们为367名员工子女提供爱心托管服务，并为子女中考高考员工提供3-4天休假福利。

员工福利

2021年，公司职工代表大会讨论并通过了《青岛市职工医疗互助保障计划》项目及《海尔集团爱心救助基金申请平台》升级项目，并依照项目要求开始每年为符合政策的青岛市职工投保补充医疗保险。截至目前，参保员工21,882人，各级工会补助总额达656,460元。我们还联系当地齐鲁医院为员工举办健康讲座，普及健康知识。针对特殊困难职工及家属，我们升级《海尔集团爱心救助基金申请平台》，并提高了救助标准及比例。2021年，我们救助四批大病困难职工，共16人次，救助金额达663,858元。

我们在园区内配套相应的健身房、休息室等，为员工提供锻炼及休息场所。

文体活动

此外，公司已成立球类、棋类、舞蹈、太极拳、瑜伽等多个文体协会，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。2021年，海尔智家各级工会组织员工活动4,450次，参与23.35万人次。

案例：创新“营友会”新模式，赋能员工多元化职业发展

海尔智家以提升员工最佳体验为目标，组织开展读书角、兴趣部落、创意社群、妙趣横生的大咖说、英语社群、创客沙龙等创意培训活动。该模式有利于保留优秀员工，并助力其在职业生涯中不断攀升。

其中，英语社群是智家英语爱好者的聚合地，能够激发员工持续开展英语学习，争做全球化人才。



案例：海尔智家为春节留守员工送温暖

2021年春节，海尔智家为春节不返乡独自在青过年的优秀创客准备了各类慰问物品。春节期间，公司的羽毛球协会、篮球协会还为球类爱好者组织各类活动，大家充分感受到公司的温暖。



案例：海尔智家举办第三届员工创新能手大赛

2021年11月，海尔智家举办了第三届员工创新能手大赛。



案例：智家工会开展第十一届“引领新生态”主题趣味运动会活动

2021年10月16日，海尔智家工会组织开展十一趣味运动会，运动会设立7个项目，包括集体大跳绳，超级障碍赛等，吸引了许多员工及家属参与。



智家健步行活动

大合唱比赛

职工运动会足球比赛

职工运动会太极拳比赛

案例：冰箱海外创客生日会活动

2021年5月，冰箱海外工会策划为部门员工举办了生日会，会上大家分享了蛋糕、水果等美食，使员工真正融入到公司大家庭当中。



民主沟通

我们通过面对面交流、微信群、邮箱、恳谈会、iHaier、“心声”在线反馈系统、合理化建议活动等沟通渠道，确保职工关心的问题及时得到反馈和解决。在调解劳动争议、处理员工投诉方面，公司能够在第一时间沟通协调，员工抱怨化解率达100%。

同时，我们充分发挥职工代表大会民主决策、民主管理、民主监督的作用，组织职工代表参加海尔集团职工代表大会、海尔智家职代会等，对于重要的员工政策及企业发展建议，我们将在年度职工代表大会上统一讨论并做出决策。我们通过“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、行业动态等第一手信息传递给员工，增进员工对企业文化的理解。

员工敬业满意度调查

海尔智家每两年开展一次员工敬业满意度调查。本年度，公司从薪酬、发展、绩效等16个维度出发，采取线上调研+线下访谈的模式开展调研。调研结果显示，我们拥有相对稳定的团队，员工对公司的各项工作体验均给予较高评价，尤其在企业形象和竞争力、质量与竞争力、培训等方面给予最高评价。

员工健康与安全

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。2019-2022年，海尔智家员工因工伤死亡人数为0，本年度工伤损失工作日2,951天。

安全管理体系建设

我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国职业病防治法》及各运营所在地法律法规要求，制定并执行《劳动安全卫生管理》《设备安全管理》《安全事故、案件考核追求管理》等安全管理制度，全面开展安全管理工作，保障员工职业健康安全，预防职业病危害。

海尔智家组建了安全专业团队，依托HSE&6S³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，施行安全责任网格化体制，以保证对安全责任的执行实现“横向地城区域纵向业务岗位”全覆盖。我们会定期组织各级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。

安全信息化建设

2021年，我们在消防方面研发了大鱼-消防物联网系统，实现了消防数据采集、报警、分析、智慧化管控。

安全生产检查

公司分层次、分类别全面开展安全监督检查工作，确保安全管理措施落实到位，安全风险隐患问题全面整改。同时，我们全面发挥员工和社会的监督作用，采取安全生产监督邮箱、园区/工厂/班组三级微信群网络、举报电话、举报信箱等措施，在得到安全改善建议或安全隐患报告后，我们及时组织整改，消除潜在的安全隐患。

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》，确保供应链员工实施安全监督。

职业健康管理

海尔智家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。本年度，对1.3万职业危害岗位操作工进行健康体检，并对215名不适合从事该岗位的员工进行调岗转岗。

我们聘请第三方机构对职业危害岗位、现场有害作业环境有害作业环境中1,672个点进行检查，检查结果均符合国家标准。

安全文化建设

- **安全技能培训**：针对特殊工种，我们监督其完成培训后再持证上岗，并定期开展危险设备/危险工种专项培训。我们会定期开办“周一案”、“周一课”等安全教育活动和线上安全考试。
- **安全文化宣传**：2021年，公司通过HSE&6S交互平台、“安全微百科”微信公众号等平台累计交互96万人次，发布“安全微百科”微信公众号150期、图文信息600篇。

应急管理

为加强安全应急管理，海尔智家建立由领导层、应急预案领导小组办公室、现场指挥组、应急预案实施处置各工作组等组成的应急管理团队。



本年度，公司完成建设了75个微型消防站，并建立微型消防站电子版档案；组建69个义务消防员队，共计775人；组织了园区应急拉动演练787次，累计参与9,495人次；组织工厂级专项应急预案演练606次，累计参与13万人次；组织工厂现场应急处置方案演练2,496次，累计参与2.3万人次。

加大投入，保护员工健康

2021年在新疫情持续状态下，海尔智家积极部署，采取多样化措施，为员工健康与安全保驾护航。

海尔智家为员工提供体温监测，定期为员工发放口罩、消毒液等防疫物资，并主动将医护人员及新冠疫苗接种车引入园区，组织员工免费接种疫苗，帮助员工加强免疫防护能力。2021年，国内全区员工疫苗接种率为100%。

为了给员工创造健康安全的办公环境，我们定期对办公区域进行全面消毒，定时通风等。同时，我们提供数字化工具为员工远程居家办公创造条件，并推行“无接触健康服务”的线上服务模式，减少员工与外界环境、人员接触，做好健康防护。此外，我们注重提高员工防控意识，广泛地通过iHaier等渠道传播防疫知识，提高员工自我防护能力。

我们的未来规划

我们将聚焦“员工以企业为家”的目标，关注员工权益问题和员工身心健康，拓展员工晋升通道，激励员工发展，提高员工满意度，实现“人的价值最大化”。



安全应急演练活动

³ “6S”是指“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全”。

践行责任采购 引领行业发展

- ▶ 我们的目标
- ▶ 我们的行动
- ▶ 我们的未来规划



践行责任采购，引领行业发展

海尔智家率先在全球创立物联网生态品牌，实现生态圈内利益攸关方的不断增值。

我们的目标

未来1-3年目标
提升供应商社会责任审核比例至90%；
争取完成全部含有冲突矿物供应商的内部尽调；
实现供应商廉政提醒函100%回收，并对其进行廉政培训；
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；
ESG政策推广复制至海外自制工厂，并根据运营地实际状况优化。

我们的行动

海尔智家积极促进产业链协同发展，促进可持续供应链建设，实现行业引领。



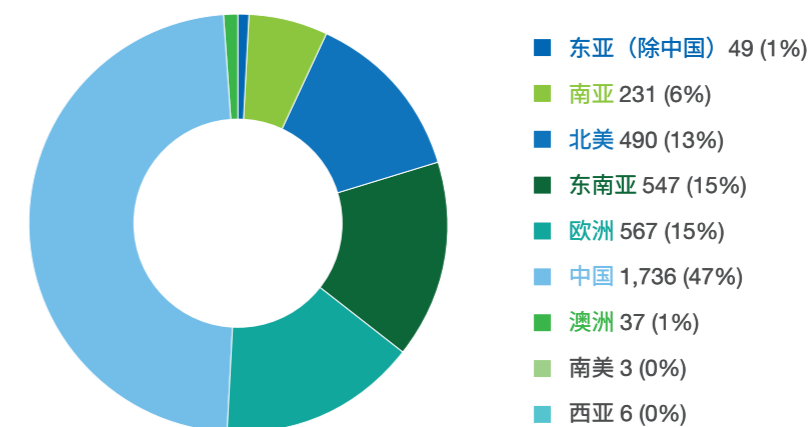
可持续供应链

我们整合全球供应链资源，不断完善供应链管理制度，从供应商准入、订单采购、供应商风险评价、供应商赋能等方面采取措施，践行责任采购，引导供应商履行环境及社会责任。

可持续供应链

海尔智家将可持续发展作为采购战略的重要组成部分，从供应商准入、采购、评价、赋能等方面开展全流程管理，积极践行责任采购，持续推动产业链可持续发展。

目前，海尔智家全球供应商达3,666家，供应商分布地区如下：



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，规范供应商审核与管理工作。2021年，我们引进了73家合格的全新供应商。此外，我们已将ESG管控措施整合到主采购流程中，并在合同中对双方责任以相关条款和条件作出明确规定。

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。2021年有11家新的供应商没有通过这一评估未能进入供应网络。
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。

供应链环境与社会风险管理

基于联合国工商企业与人权指导原则(UNGP)、经合组织(OECD)跨国企业指南以及国际劳工组织(ILO)跨国企业宣言，要求全球供应商遵守《海尔商业行为准则》《GEA供应商、承包商及顾问公司诚信指南》等管理办法，并根据供应商质量、交付、社会责任风险大小等综合评估，对供应商进行风险评级，分为I、II、III等级。

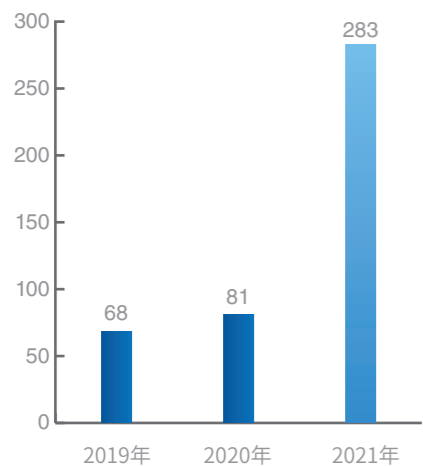
我们设立跨部门团队对供应商行为准则履行情况、环境及社会风险进行评估及确认，并定期开展现场检查、员工访谈、管理层访谈、文件审核等方式的供应商审核。审核内容主要包括禁止童工、保护未成年人、禁止现代奴役、禁止强迫劳动、反歧视和惩戒、工作时间、工资福利、消防、安全健康、环境保护、商业道德等领域。针对供应商审计中发生的问题，我们会及时报告并敦促供应商及时整改。我们将可持续发展违规列为零容忍政策，一旦发现则直接中止合作，并将使用童工或强迫劳动等列为红色底线。

2021年我们对1,058家供应商进行了风险评级，对283家I、II供应商及新供应商进行了现场审核，目标是到2023年占采购额90%的供应商都要进行审核。

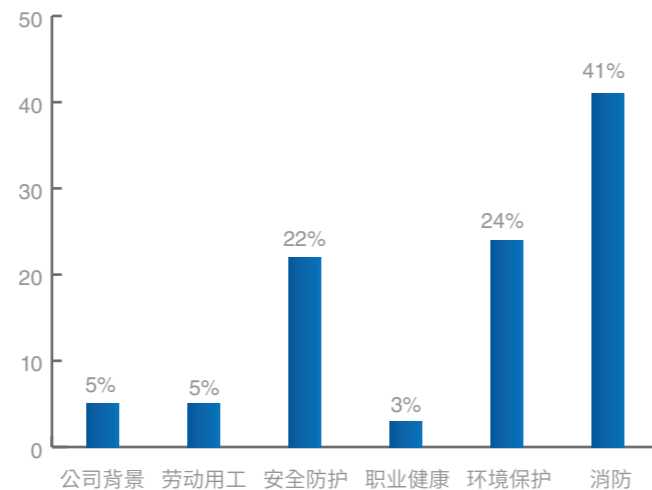
2021年，我们审核的供应商中有30家存在部分问题，没有重大不符合项。我们指导供应商采取检查、根因分析、改进、预防和评估五步法，制定针对性改进措施。

2021年我们对26家二级供应商进行了审核，其中18家存在部分问题，没有重大不符合项。同时，我们敦促一级供应商对二级供应商进行检查。

2019-2021 年供应商风险评级数量



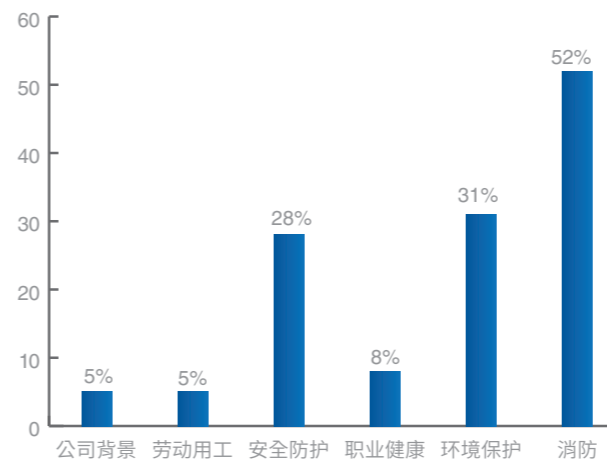
2021年供应商审核存在问题



《海尔商业行为准则》对供应商的要求：

- 为员工提供平等、无歧视的工作机会；
- 杜绝强制劳工、使用监狱劳工、剥削或胁迫劳工等侵犯人权行为；
- 禁止雇佣童工；
- 为员工提供健康、安全的生活环境；
- 禁止贪污、贿赂行为，遵守商业道德；
- 建立政策或机制确保其采购的钽，锡，钨和金等来自经证实无冲突的地区，并向我们提供支持性文件。

2021年二级供应商审核存在问题



供应商数字化管理

我们建立数字化供应商管理系统，通过物联大数据分析及计算模型，我们不断优化供应商的生产效率，最大程度地提高生产效能。

供应商绩效管理

我们每年开展供应商可持续发展绩效评估，绩效分为具备、基本具备、低风险、高风险。

绩效表现好的供应商，将在招标过程中实现加权加分。对于绩效表现差的供应商，我们将可能会被采取如下措施：

- 在绩效评价中对供应商进行减分
- 采购部门的高级管理层与供应商接触
- 跟踪审计问题直至问题项闭环，并要求其提供所需证据
- 将即刻停止与严重违规供应商的合作

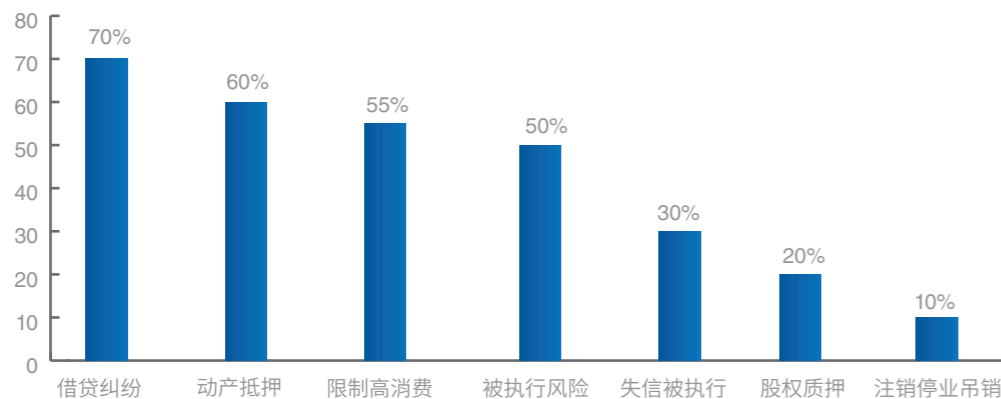
2021年，共有120家供应商提交包装整改方案，减少或优化包材方案，节约了约4,000万元，相当于每年节约28,000颗树木，减少二氧化碳500吨。

高风险供应商监控

我们通过信息化手段对供应商风险因素进行收集、监控，从财务风险（保理业务违约、拖欠工人工资、二级供应商账款拖欠、民间借贷）、业务风险（大量人员流失、重大投资失误、负面信息）、法务风险、内控风险等角度进行管理，我们会采取如下措施降低供应商供货风险：

- 开发备选供应商
- 调低业务份额
- 停止新品业务
- 中止合作等

2021年，我们识别高风险供应商20家，其中调低业务份额、停止新品业务12家，中止合作8家，其风险因素主要分布如下：



冲突矿产

海尔智家遵循美国《多德·弗兰克法案(Dodd-Frank)法案》、欧洲《欧盟冲突矿物法规(EU Conflict Minerals Regulations)》、经济合作与发展组织(OECD)《关于来自受冲突影响和高风险区域的矿石的负责任供应链尽职调查指南》以及中国《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。

我们亦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矿产或涉及冲突矿产。2021年，海尔智家负责任矿物审验流程对620家供应商进行调研，并针对所供商品中使用钽、锡、钨、金、钴的102家供应商进行尽调，目前已有78家提供了反馈材料。2022年，我们计划完成全部供应商调研，并对产品中使用该金属的供应商完成尽调。

GEA制定的《供应商诚信指南》对冲突矿物有明确要求。供应商须建立相关机制避免采购和使用冲突矿产，并向GEA提交相关采购来源证明文件。同时，GEA开展的供应链审核包含供应商冲突矿产内容，及时识别并防控相关风险。

供应链劳工管理

公司基于联合国工商企业与人权指导原则(UNGP)、经合组织(OECD)跨国企业指南以及国际劳工组织(ILO)跨国企业宣言，建立了完整的采购管理体系，并制定了《海尔商业行为准则》《供应商行为准则》《GEA供应商、承包商及顾问公司诚信指南》等，对供应商劳工标准、安全健康等方面进行规定。

我们将使用童工或强迫劳动等列为红色底线，作为供应商准入门槛。海尔对可持续发展违规列为零容忍政策，一旦发现则直接中止合作。

以GEA为例，GEA供应商在遵守运营地法律法规的基础上，须遵守包括公平雇佣、职业健康与安全、劳动权益等GEA制定的《供应商诚信指南》要求。GEA积极开展供应链审核，审核团队负责识别和评估供应商风险，并制定相关减缓措施。审核内容包含供应商廉洁、环境、劳工管理等内容。

供应链商业道德管理

海尔智家要求供应商签订《诚信特别约定》和《模块商现场互联廉政声明书》，并每年都在海达源平台系统发布《供应商廉政提醒函》弹窗、廉政提醒函件等文件，并公布了专门的举报邮箱，设置“违法违规通报”专栏，可以查看对供应商、海尔内部人员的违法违规通报。2021年，总计有17家供应商被违法违规通报，11家供应商被列入“黑名单”。

我们的未来规划

我们将持续推进供应商管理，对供应商及内部管理人员做反贪污管理，做好负责任采购及审核工作，建立环境相关申报校核标准，打造更高水平的可持续供应链。

提升用户体验 共建美好生活

- ◆ 我们的目标
- ◆ 我们的行动
- ◆ 我们的未来规划



提升用户体验，共建美好生活

在高速发展的“万物互联”时代，保障产品质量是海尔智家的立身之本，在做好产品质量合规的基础上，我们致力于不断研发创新技术，持续提升产品质量。同时，我们为用户提供个性化、定制化的智慧物联交互体验与解决方案，通过数字平台带给用户更时尚、更美好、更卓越的生活体验，成为行业的引领者。

我们的目标

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；
- 力争实现服务“零延误”，客户“零抱怨”；
- 打造核心专利包，连年提升专利申请数量。

我们的行动

海尔智家秉持“质量为本，用户至上”的理念，致力于打造卓越的产品与服务质量，以创新引领产品升级。我们围绕产品高质量、服务高质量这两大方面，积极开展行动，努力获得社会与用户的认可。



产品高质量

我们进一步完善质量管理体系建设，依托质量平台，做好产品合规及质量的全流程闭环管理，围绕各产品线研发亮点产品与技术，积极促进创新研发的应用，做好知识产权保护工作，实现产品高质量。



服务高质量

我们将不断完善服务体系标准，依托并持续升级数字化平台，不断创新服务模式，组织开展员工服务质量提升培训，做好客户投诉处理处置，并利用人工智能、5G等新兴技术打造智慧体验场景，实现服务高质量。

产品高质量

以“人单合一，人人质量”的文化为理念，不断深化产品质量管理，围绕质量体系保障、加强技术创新与研发、使用环保材料、保护知识产权等四个方面，严格把控质量大关，不断提升产品质量。

产品合规及质量管理

在质量“零缺陷”的目标引领下，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，严格管理产品材料的健康与安全。2021年，公司搭建OEM生态产品“三证（准生证、出生证、体检证）”质量管理体系，并统一升级优化计量管理体系，持续强化“双向”管理机制⁴，进一步完善了质量管理体系建设。本年度内，国内运营区的全部工厂均通过ISO 9001质量管理体系认证，其中32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）。

公司依托海尔质量平台，分设产业质量平台，对各工厂的研发质量、采购质量、制造质量、物流质量、销售质量与服务质量进行全流程闭环管理。2021年，随着全流程闭环管理模式的进一步完善，公司产品质量得以进一步提升，产品当年不良率同比下降18%。未来1-3年，海尔智家将持续推动质量体系数字化升级项目，形成统一的质量数字化平台。

- 研发阶段：充分识别质量风险，针对设计方案进行重点模拟和测试；
- 生产阶段：识别关键质量特性，保障工艺质量稳定性，并对产品质量进行抽样检测，所有产品均需符合全流程质量管控标准后上市，并在上市后每年定期复审；

⁴ “双向”质量管理机制是指，“正向-增值分享机制”将质量提升所创造的价值与员工激励直接关联，实现真正的“用户付薪”，鼓励员工主动发现并解决质量风险；“反向-底线机制与逆向还原机制”明确责任主体，严肃对待质量问题，坚守质量底线。

- 物流阶段：跟踪运输和仓储质量，重点关注外损情况，加强物流质量管控；
- 销售阶段：禁止夸大宣传和误导用户，定期请第三方专业机构调研用户体验效果。

为了保障产品质量，不断提高员工专业技能水平，海尔智家定期组织员工开展质量培训，包括ISO系列标准学习、岗位任职能力提升等。2021年，我们采用线上、线下结合的方式，整合内外部资源共同组织了针对不同层级、不同需求的质量赋能培训，包括质量管理意识提升培训、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。

为鼓励员工持续提升任职能力，我们积极开展工序间、小微间、产业间的逐级竞比活动，选拔优胜班组，总结模式和做法并在公司范围内宣讲、复制推广。2021年，我们举办了“最美质量人”和“优秀创客”评选活动，将优秀案例和创新做法在海尔内部报刊、公众号等宣传推广，达成了较好的标杆示范作用。

此外，我们非常注重对供应商的质量管理，基于ISO9001质量管理体系的要求进行管控，并采用可比较的质量体系审核和过程审核评价供应商质量管理能力。根据评价结果，我们将增加优秀供应商订单份额，对评价结果较差的供应商，我们派出专业的供应商质量工程师进行帮扶改善。2021年，在质量审核标准上，我们更加侧重于推动供应商制程能力的提升，增加了制造能力评价项目，提高引入标准，并不断推进关键模块供应商制程质量数据互联，进一步加强了产品质量管理。

本年度内，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。

2021年海尔智家产品质量认证获得情况

认证名称	认证机构
绿色低碳电器及其零部件产品认证	中家院(北京)检测认证有限公司
消费类电器产品卫生健康认证	威凯检测技术有限公司
中国节能/节水等CQC认证	中国质量认证中心
食品接触产品安全认证	中国质量认证中心
中国RoHS认证	威凯, 中家院, 赛宝等
智能家用电器互联互通CQC认证	中国质量认证中心/赛宝实验室
智能适老认证	中家院(北京)检测认证有限公司
健康家居“速冷速热”认证	威凯/中国标准化研究院
健康家居声品质优+认证	威凯/中国标准化研究院
中国强制性产品认证	中国质量认证中心
UL V-Mark 冰箱一级健康保鲜认证	美国UL
UL V-Mark 家居一体直角全开认证	美国UL
VDE 卫生99%除菌认证	德国VDE
用户体验人机工效认证	德国TUV NORD
洗衣机WRAS水路认证	英国WRAS
Smart-Home IECQ认证	德国Dekra
NSF认证	美国NSF




海尔智家16大类产品，全球62种产品认证类别，总计获得7500余张产品认证证书。



当用户购买的产品出现故障时，海尔智家会及时响应，协助用户解决问题。针对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，我们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，再循环产业自行或交由正规单位合规处置。2021年，我们达成全年全部产品“零召回”的优秀表现，没有产品因安全与健康问题而被回收。

产品研发与创新

为了带给用户更智能、更美好的体验，海尔智家构建了“10+N”开放式创新生态体系，搭建了开放式创新平台，积极推动产品研发与创新。

我们在全球各地建立创新中心，利用生态资源网络搜寻可匹配需求的创新技术，推动创新转化。为了提高与生态方合作效率，我们会对创新技术进行概念验证、对接管理等，并举办和参与海内外的创新活动，保持海外创新的活跃度。2021年，海尔智能围绕厨电、热水器、水联网、净水器、洗衣机等产品条线研发亮点产品与技术，并将节能环保的理念融入其中，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。

 厨电产品线	<ul style="list-style-type: none"> 油烟机、燃气灶、嵌入式产品及集成灶等产品均取得了技术创新突破，且在研发过程中加入环保的考量点，有力促进了循环经济的发展，并获得了相关机构的星级产品认证； 主导制定了清洁、减少钣金废料、温度均匀性、消毒方面的5项引领性标准，规范了灶具性能技术标准； 参与2021年度中国燃气具行业年会、中国家用电器技术大会等学术交流活动，参与相关技术发展趋势谈论，发布多篇优秀论文并获得多个奖项；
 热水器产品线	<ul style="list-style-type: none"> 成功研发环保水晶胆、变频太空能热水器、应用于反渗透净水机的水质矿化技术等亮点产品与技术，连续五年获得中国冷暖智造大奖“金智奖”； 主导制定1项国际标准、2项国家标准、3项行业标准及4项团体标准，并参与制定1项国际标准、5项国家标准和2项行业标准；
 水联网产品线	<ul style="list-style-type: none"> 成为首个智慧浴室国际标准的制定者，联合中国家电研究院发布了我国行业首个智慧浴室场景标准； 参与2021年中国家电技术大会、《家电科技》学术年会，发布多篇优秀论文；

 <p>净水器产品线</p>	<ul style="list-style-type: none"> 变革了研发体系，自制研发率从2020年的10%提升至100%，并围绕可回收利用的外壳材料开展研究，积极对标国内外先进技术； 积极参与各类行业标准制定讨论会议、行业品牌峰会等交流活动，获得中国质量检验协会等机构的奖项认可；
 <p>洗衣机产品线</p>	<ul style="list-style-type: none"> 围绕新风、耗材、洗涤等方面积极开展研究，研发出深呼吸新风技术、上烘下洗一体机技术、彩盒升级洗衣机、静音热泵干衣技术等亮点成果，不断提升产品技术优势，优化客户体验； 主导成立了国际标准AhG52壁挂式洗衣机安全研究组，并主导及参与制定国家行业标准14项，其中已发布2项； 积极参与家电标委会、欧盟微塑料研究、家用电器协会洗衣机专业委员会会议等学术交流活动，获得多项技术研发奖项；


在保障产品质量健康与安全的基础上，海尔智家逐渐将节能环保作为研究工作的重点方向，积极回应社会及用户的环境友好需求。2021年，我们围绕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亮点技术与工艺，不断提升产品质量与效能。

- 厨电产品线的“集成灶纳米滤油网+专利防油屏+高效集油环”油烟分离系统能使油烟过滤效率达到98.8%，有效降低油烟污染物在空气中的排放；所有新开发的吸油烟机均符合国家1级能效要求，能够有效降低能源消耗；
- 热水器产品线的太空能产品能效可达COP5.3，相当于1度电当5.3度电使用，能节约80%以上电量；
- 净水机产品线的产品及其外壳采用ABS材料，滤芯外壳采用PP材料，均为可回收利用的环保材料，再生后可重复利用，同时机器的包装材料也进行了优化，有效减少了包装材料的重量与体积；
- 洗衣机产品线的空气洗、免清洗洗衣机和无外筒洗衣机的推广及应用能够有效减少和避免干洗、水洗带来的环境污染和资源浪费。

专利及知识产权保护

作为中国最早设立知识产权管理部门的企业之一，海尔智家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。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，如《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，建立起以高价值专利为核心的专利管理体系和运营机制，积极推动专利的创造、管理、保护和应用。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。

管理层面，我们依托全球创新委员会和全球专利管理委员会，建立海尔智家全球专利管理系统(IPM)，统一管理全球专利业务、专利风险管控、专利与研发紧密对接等。此外，我们在中国、日本等全球范围内建立了10大研发中心，每年定期召开2次全球研发大会，依托研发中心与生态方共同推进行业创新，保持海外创新的活跃度，实现全球创新研发成果共享。



海尔智家全球专利管理系统(IPM)集成海外研发中心专利信息，建立“项目立项风险管控-技术提案申请-专利”的全流程管控，以质量管理为核心，将发明人、IPR和代理人作为质量节点嵌入专利创造的全过程，配合专利质量模型来评价和提升专利质量。

该系统实现了全球专利资产管理、全球专利风险管控、专利流程与研发流程紧密对接，进一步提升专利业务水平，支持全球专利信息共享，引领全球化创新趋势。

技术层面，我们围绕创新技术不断加强专利保护工作，形成智慧家庭、冰箱保鲜技术、洗衣机分区洗涤、自清洁空调、智慧物联、场景生态等领域百余项高价值专利组合。近年来，海尔智家积极开展智慧家庭场景空间，通过专利导航引领行业技术发展方向，扩大和完善智慧生态的专利布局，不断强化专利技术优势，巩固在智慧物联领域的领先地位。

为了推动科技创新力度，鼓励研发人员积极创意和创新，海尔智家建立了发明专利激励平台，并设立了专利授权奖、专利成果奖、专利应用等奖项，鼓励高质量的发明创造。2021年，为鼓励智慧家庭专利创造，我们适当降低对实用新型及外观设计专利奖励额度，鼓励研发人员申请质量较高的发明专利，保障专利质量引领。

截至2021年底，海尔智家在全球累计专利申请7.5万余项，其中发明专利4.7万余项，占比超过63%，海外发明专利1.4万余项，覆盖30个国家，是在海外布局专利最多的中国家电企业。

服务高质量

海尔智家秉持“用户至上”的理念，将“用户满意”作为服务的最高目标。在这个目标下，我们不断完善服务体系标准，打造数字平台确保售后无忧，构建智慧物联提升交互体验，致力于做到用户“零抱怨，零延误”，用服务创造感动，持续提升用户满意度，获得社会大众的认可与关注。

数字平台，售后无忧

为实现全流程、一体化的智慧服务升级，海尔智家持续完善“以移动为载体的三端链接”数字化服务体系，搭建信息化服务平台，通过数字化转型和平台运营，重新定义了物联网时代下的新型服务管理体系，持续创造最佳服务体验。2021年，海尔智家累计服务用户7,946万，用户整体满意度达89.70%，整体服务速度95.40%，一次就好率61%。

数字化平台升级

海尔智家从用户全流程服务体验切入，搭建服务商、服务兵工作台系统，让服务兵更贴近用户、服务商更了解需求。2021年，我们升级2.0版的服务兵工作台、员工工作台、新建服务商工作台，实现了数据互通。依托数字服务高效平台的支撑，海尔智能确保用户可多渠道、多入口提报服务需求，并实现秒级响应、限时联系、按约上门服务，为用户需要提供差异化的解决方案，服务全过程信息可视。

服务模式创新

海尔智家创立量子小店新模式，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一体化的服务新模式，能够使用户享受全流程、方便快捷的服务，并获得由单一的家电服务到家生活的最佳体验。量子小店不但抓住用户痛点，能够为用户量身打造解决方案，还有效提升了海尔服务口碑，获取用户认可。2021年，量子小店已建设500家，我们计划在2022年建成3,000家，拓展小店服务运营范围，搭建小店体验升级的服务生态圈，不断提升小店服务保障能力，形成服务标准化、网络化，覆盖到全国2,600家网络的10,000名服务兵，提升企业生态服务竞争力。

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，这是我们售后服务的根本保障。为了不断提升服务兵的服务水平和能力，我们定期组织开展服务兵培训，已培养超过4万名金牌高级服务兵。2021年，我们通过线上线下多样化渠道，持续开展服务兵赋能，共开展线上直播培训7,687场，参与的服务兵达37,946人次；开展线下培训1,939场，其中新品培训77场、成套培训429场、送装一体培训905场。

客诉处理改善

为充分了解用户诉求，提升服务质量，海尔智家建立并逐步完善客户投诉改善闭环管理机制，明确投诉处理流程与各岗位职责，并设立服务质量管控台账。接到投诉后，我们会在15分钟内及时沟通安抚用户，了解具体问题和客户诉求，并提供解决方案、时间和具体负责人，并保证在12小时内处理完毕。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。投诉中的典型问题将由各工贸、平台汇总提报，各工厂专人在48小时内明确责任节点和责任人。各问题责任人须在20天内进行分析和整改，质量部长和商检将会及时审核改善措施和落地情况，并适时进行抽查。截止本报告期末，公司接获用户关于产品及服务的投诉共214,438起，投诉率为0.27%，投诉结案率及解决满意率均为100%。

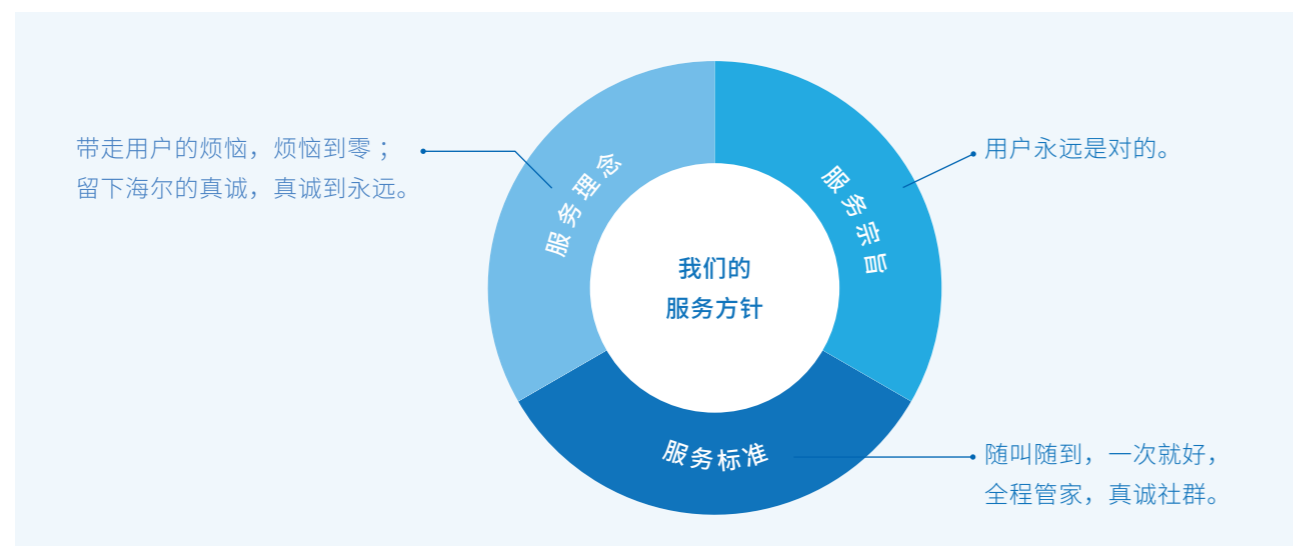
智慧物联，交互体验

海尔智家以用户体验为中心，以场景应用为牵引，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。2020推出场景品牌三翼鸟后，我们在2021年升级上线三翼鸟平台，正式开启定制智慧家新时代，竭力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。我们积极利用自身物联网络优势，打造不同的智慧使用场景，为消费者提供更优质的智能交互体验。2021年，三翼鸟迭代智慧场景超1,000种，服务家庭数量超3,600家，海尔智家001号体验中心也在海内外累计建成1,317家。

同时，海尔智家依托物联网、人工智能(AI)、大数据、云计算以及5G技术，构建了智家体验云平台，拥有超过9,500万用户家电使用数据。智家体验云搭建起以用户最佳体验为中心的生态网络，通过衣联网、食联网、空气网、水联网等子平台，联合洗涤剂、食品、装修服务等各类资源方，打造了一个共赢共创的生态圈，共同提供定制化服务。

我们的未来规划

海尔智家将以质量为底线，升级质量管理体系，提高事前预防能力，加强事后闭环处置能力，依托平台和大数据分析，为服务人员提供智能诊断、预测能力，持续提升产品及服务质量。



重视数据安全 保护用户隐私

- 我们的目标
- 我们的行动
- 我们的未来规划



[DATA PROTECTION]



重视数据安全，保护用户隐私

海尔智家高度重视数据安全，坚守数据安全底线，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，全方位保障网络及数据隐私安全。

我们的目标

未来1-3年目标
<ul style="list-style-type: none"> 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以及工控信息安全管理平台；
<ul style="list-style-type: none"> 完善IoT安全管理体系建设，建立IoT安全检测平台；
<ul style="list-style-type: none"> 通过ISO29151、ISO27017、ISO27018等更多隐私保护管理认证；

我们的行动

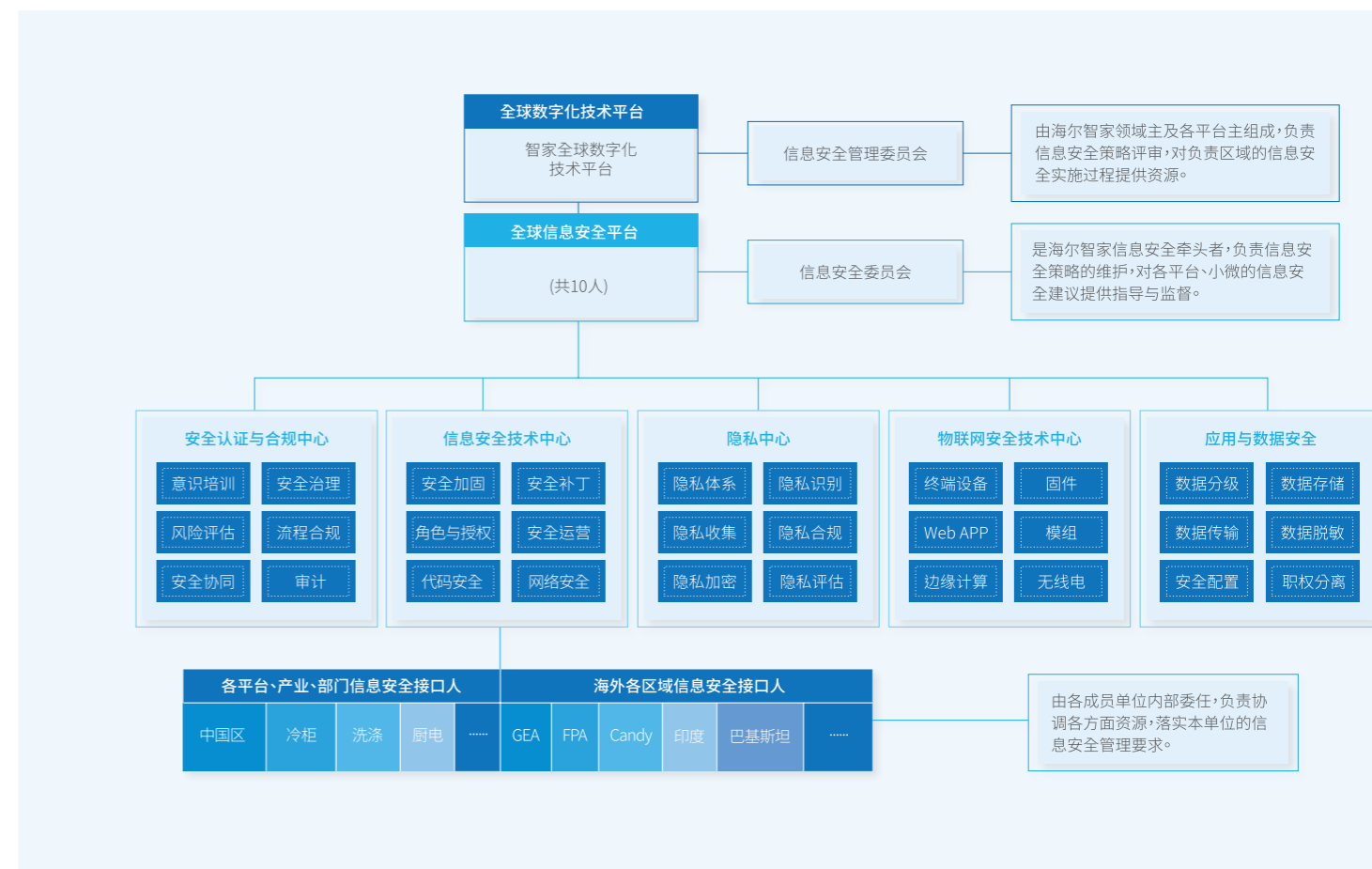
在日益关注数据隐私与安全的时代背景下，海尔智家致力于全方位保障用户信息与网络安全，围绕管理、防护、认证与审计等三大方面，做好数据安全工作，维护客户权益。

	<p>强化管理</p> <p>我们建立和完善信息安全管理体制，搭建全球信息安全管理组织架构，并定期召开安全会议，讨论和检讨信息安全演练及防范、渗透与楼栋管理、区域信息安全规划、信息安全报告等事宜。</p>
	<p>多重防护</p> <p>我们制定和完善了应急预案及响应机制，持续开展意识巩固培训与宣传工作，加强个人隐私保护及网络应用安全保护工作，并做好网络便捷隔离，强化数据交互的安全性。</p>
	<p>信息安全认证与审计</p> <p>我们定期开展信息安全的常规审计与评估，督促整改进程，并重点关注海外各项安全管控合规情况和合作伙伴的隐私信息管理表现。</p>

强化管理

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策略(中英文版)》《海尔智家数据安全程序(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。本年度，我们对信息安全所有制度文件进行了修订和优化，并新增《海尔智家钓鱼邮件演练规划》《海尔智家个人信息保护管理手册》《个人信息保护管理目标及跟进表》《智能家电产品通信安全技术要求和测试方法》等一系列文件。我们的信息安全管理文件在海尔智家范围内贯彻执行，覆盖海尔智家全球所有运营场所。

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海尔智家全球信息安全管理组织架构，并明确责任以保证网络安全。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，讨论的主题涵盖物联网(IoT)安全、钓鱼邮件演练及防范、Bitsight⁵信息安全报告分析、渗透测试与漏洞管理、海外Tenable⁶漏洞及资产管理、各区域信息安全规划等信息安全事宜。



⁵ 指一家网络安全系数评定服务商

⁶ 指深圳市信和领创信息技术有限公司

多重防护

意识巩固

本年度，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。随着《中华人民共和国个人信息保护法》正式落地实行，我们对从事与信息安全工作的人员，如APP开发人员、产业收据安全接口人等，进行了多次隐私合规培训。同时，我们面向全体员工开展信息安全普及培训，提升全员信息保护意识。

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，我们制定了完善的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。

隐私保护

2021年11月，《中华人民共和国个人信息保护法》正式实施，作为个人信息保护的专项立法，在规定个人信息保护原则的同时，也明确了APP开发者的权责和边界，向企业在个人信息处理活动中提出了更高要求。为了深度贴合国家监管要求，海尔智家的数据合规委员会对《个人信息保护法》进行解读，识别制度层面的合规风险并修订内部制度文件。为使APP在用户隐私政策、收集使用个人信息、用户权力保障等方面快速对齐内外部标准与规范，我们遵照海尔智家的内部制度，对15个业务场景进行了隐私影响评估和APP（海尔智家APP、三翼鸟APP等）隐私合规检测，并及时整改。

海尔智家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，在我们的APP及小程序内，均对用户个人信息获取、管理及保护的 policy 及措施进行阐述，对于用户信息的收集和使用，均提前征得用户的同意，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。

应用安全

海尔智家按照《海尔集团漏洞管理规范》进行漏洞管理，购买了tenable漏洞管理SaaS服务，在海外所有的终端服务器上部署代理，代理与SaaS服务进行通讯，通过管理端可以统一管理海外的信息资产和扫描资产的漏洞，并推进海外资产漏洞修复，全力保障网络安全。

- 漏洞识别：通过漏洞扫描工具扫描、监管机构及威胁情报机构漏洞通报、渗透测试等多种途径发现漏洞，根据漏洞的危害程度、利用难度等综合因素，将漏洞等级分为严重、高危、中危、低危4个等级。
- 漏洞修复：相关人员发现漏洞后将漏洞上传到显差平台，责任人收到显差后进行漏洞处理，并在显差平台反馈处理结果，严重漏洞3个工作日修复、高危漏洞5个工作日修复、中危漏洞15个工作日修复、低危漏洞60个工作日修复。
- 漏洞关差：漏洞处理完成后交由安全团队，在其验证通过后，漏洞关差。

本年度，海尔智家对面向企业客户和面向普通用户的核心业务系统开展第六轮渗透测试，识别并修复高危漏洞；对6个APP进行安全加固，防范APP被反编译、破解、调用等风险；部署网络和邮件数据泄露防护系统(DLP)，对员工外发的数据进行监控和审计，海尔智家通过构建全方位的安全防护机制，提高应用及系统安全性。

网络隔离

海尔智家注重提升网络边界的安全性，我们以访问控制思想为策略，物理隔离为基础，在全球范围内实施SD-WAN，通过在每个国家的接入点运行ACL策略，隔离海外各区域之间的网络流量，该技术实施后，各个区域只能访问自己所在国家及总部的网络。该技术有利于隔离故障，避免横向感染，也有利于保护大网内各个区域的安全保密性。未来，我们也将针对国内各工厂之间开展网络隔离，强化数据信息交互的安全性。

信息安全认证与审计

海尔智家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。2021年，我们对海外所有的区域进行了信息安全审计，重点关注海外终端安全、网络安全、应用安全管控等是否满足海外信息安全基线要求，评估海外各区域信息安全现状及风险，并跟进海外各区域整改。

目前，海尔智家APP、IoT平台、人工智能、语音、大数据、售后、商城等通过了ISO27001信息安全管理体系认证；IoT平台获得EAL3+级别加密认证；海尔智家APP、IoT平台、语音、人工智能等通过网络安全等级保护三级测评；嵌入式操作系统Haier Embedded OS通过ARM PSA L1级别物联网安全认证；海尔物联模组SDK通过ELA4+认证。

同时，海尔智家亦高度重视合作伙伴对于隐私信息的管理表现。我们通过与合作伙伴签署相关保密承诺以及对合作伙伴进行安全审计等形式，要求合作伙伴严格保护用户隐私信息。

我们的未来规划

在持续建立信息安全管理体系的基础上，我们将重点积极搭建管理平台，通过各项认证，做好技术升级与能力提升，维护数据与隐私安全。

爱心聚沙成塔 持续回报社会

- ▶ 我们的目标
- ▶ 我们的行动
- ▶ 我们的未来规划



爱心聚沙成塔，持续回报社会

公益事业是海尔践行社会责任、创造社会价值的重要方式。无论是作为“社会保障的重要补充”还是“发挥第三次分配作用”，海尔始终重视公益慈善事业。我们在新时代被赋予的新使命，始终积极行动，将海尔的能量化为人情温度、化为未来希望、化为振兴推力，以行动回馈社会。

我们的目标

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。

我们的行动

海尔家以真情回馈社会，积极投身社会公益事业，围绕四大方面开展行动，持续发挥企业向善的力量。本年度我们累计公益捐赠3,779万元，彰显了我们的社会贡献。



希望工程

我们关注青少年的成长与教育，为山区援建希望小学与希望中学，持续提供图书、衣物、电脑、防疫包等物质支持，并积极回访，陪伴他们做游戏、学知识，为希望工程的建设添砖加瓦；



乡村振兴

我们积极响应国家政策，以结对帮扶的形式支持乡村建设，以自身技术和知识优势助力乡村发展，定期慰问困难村民，为乡村振兴作出力所能及的贡献；



急难救助

我们广泛参与救灾抗灾，为应对“新冠”疫情及洪水等自然灾害，第一时间捐助物质，提供上门服务，展现企业担当。



爱心志愿

我们鼓励员工积极参与空巢老人及退伍军人慰问、交通引导等志愿服务，用自己的专业能力和业余时间回馈社会。

希望工程

“责任担当，传递温暖人心的力量；支援山区，点燃生生不息的希望”。多年来，海尔智家情系教育，真诚奉献，以提高贫困人口基本文化素质和贫困家庭劳动力技能为抓手，瞄准教育最薄弱领域，阻断贫困的代际传递。海尔智家在国内累计投入1.22亿元人民币，共援建345所希望小学和1所希望中学，覆盖全国26个省、直辖市、自治区，是“团中央希望工程中援建希望小学最多的企业”。2021年，我们持续提供物资等方面的支持，共投入资金786万元，有效增强贫困地区的基础教育能力，提高教育质量。

- 2021年5月，海尔智家在济南市济阳区举行“牵手同行、点亮希望”爱心助学捐助活动，尽海尔的绵薄之力，为孩子们照亮求知之路。
- 2021年“六·一”儿童节，海尔智家开展“少年梦想家之我的未来家”活动，走访慰问“海尔希望小学”的贫困留守儿童，并捐赠图书、衣物，教孩子们打篮球、陪他们做游戏等。我们将温暖与希望送给孩子们，让“少年梦想家”绽放生命光彩。
- 2021年10月14日，海尔智家援建的甘肃定西市临洮县海尔希望小学正式竣工，我们为学校打造了爱心电脑室，并捐赠了爱心教育物资，帮助完善希望小学的软件硬件基础设施。

- 2021年12月23日，海尔智家对河西郭小学贫困学生走访慰问，为他们送去爱心学习礼包，还为贫困生购买了奶制品、防疫包等物品。这次慰问活动让走访学生不仅获得物质上的关心，更得到了精神上的慰藉和鼓励。

乡村振兴

旧改助力城建，慰问温暖人心。海尔始终坚持践行社会责任，在农业发展扶贫、农民健康扶贫等支持乡村建设方面继续结对帮扶，并用技术和知识助力打造智慧社区，助力美丽乡村建设，以关怀与激励传播海尔温度。

- 2021年上半年，海尔智家对贵州习水县桃林镇先锋村等进行了资金等方面的支持；
- 2021年2月，各地海尔专卖店如往年般展开《拥抱吧爸爸》的活动，借助云互联技术，助力因疫情而就地过年的父母与留守在家的孩子们云团聚。孩子们感受到了来自海尔的帮助和关心，体会到了久违的温暖与爱意。



急难救助

新冠肺炎疫情的爆发为全球经济发展及人民的生命安全带来巨大的挑战，突如其来的洪灾也冲走了很多民众的平静生活。在这特殊的时期，全球海尔人挺身而出，最快行动，全力以赴。本年度，我们投入2,000万元用于抗洪救灾，践行社会责任，勇做行业榜样，海尔智家一直在路上。

- 12月14日，为抗击疫情，浙江省绍兴市防疫工作组决定在柯桥区建设两个医学隔离点，海尔服务兵助力安装了三千多台热水器，保质保量地完成了“送餐任务”。

在海外，当泰国、印度等多国疫情爆发时，海尔智家通过捐赠医疗设备、全套智慧家电等，积极展开援助行动。海尔的行动得到社会的认可，2021年1月海尔获得2020年度海尔智家防控防疫最美链群节点。

爱心志愿

海尔人始终坚持用自己的专业能力和业余时间回馈社会，积极参与志愿活动，践行着大企业的社会责任。2021年，GEA组织了30个志愿项目，向100多家非营利组织捐赠资金和产品超过300百万美元。

- 2022年1月，海尔智家志愿者走访了空巢老人，为老人送上慰问品，还发挥特长为老人检查并改善家中的用水用电隐患、清洗保养家电、浴室设计改造，为独居老人增添一重健康生活安全保障；
- 2021年海尔智家成立第一批海尔志愿者服务链群团队，每早晚高峰期时段，海尔志愿者们耐心引导广大市民自觉遵守交通法规，维护交通秩序，在工作之余为社会奉献一点自己微薄的力量，服务社会；
- 2021年8月1日，重庆海尔冰箱走访慰问重庆冰箱在职退伍军人创客4人，为他们送上节日的祝福和问候，畅叙军民鱼水情。

我们的未来规划

爱心聚沙成塔，回报社会永不停止。在之后的工作中，海尔智家将继续捐助希望工程、参与乡村建设，推动乡村青少年文化建设、深化教育公益支持，在公益的道路上不断前行。

董事会声明

董事会在下属专业委员会—环境、社会及管治委员会的协助下，监督并负责海尔智家环境、社会及管治事宜。董事会已参与ESG相关事宜（包括对公司业务的风险、重要性）的评估、优次排序及管理。有关风险管理和重要性评估工作的详情参见《2021年报》中《企业管治报告》章节及本报告“重要议题评估”小节。ESG关键风险已纳入公司风险管理体系，在公司内部，包括各主要业务负责人至高级管理层，对关键的ESG风险的可能性、影响程度以及风险趋势进行考量，制定风险应对措施，董事会已审阅该等关键风险，知悉所采取的管理措施，并提出建议。

环境、社会及管治委员会负责制定有效策略使公司环境及社会目标与公司本身业务目标得以平衡，有关ESG策略详情可参见前文“ESG策略”小节。环境、社会及管治委员会将定期审阅该等策略，以检讨和确保与公司发展的策略相一致。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并提供建议。

于本汇报年度内，董事会已设立与业务运营相关联的环境目标，董事会就目标的设立及进展进行了审阅及讨论。

本报告亦详尽披露了上述环境、社会及管治相关事宜，已经由董事会于二零二二年三月三十日审阅批准。



附录一：联交所《ESG报告指引》索引表

范畴	议题	披露要求	索引
董事会声明	-	由董事会发出的声明，当中载有下列内容： (1) 披露董事会对环境、社会及管治事宜的监管； (2) 董事会的环境、社会及管治管理方针及策略，包括评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括对发行人业务的风险）的过程；及 (3) 董事会如何按环境、社会及管治相关目标检讨进度，并解释它们如何与发行人业务有关联。	P75
汇报原则	-	汇报原则是编制环境、社会及管治报告的基础，界定报告的内容及信息的呈列方式。发行人编备环境、社会及管治报告时应遵守这些汇报原则： (1) 重要性：当董事会厘定有关环境、社会及管治事宜会对投资者及其他持份者产生重要影响时，发行人就应作出汇报。 (2) 量化：有关历史数据的关键绩效指针须可予计量。发行人应订下减少个别影响的目标（可以是实际数字或方向性、前瞻性的声明）。这样，环境、社会及管治政策及管理系统的效益可被评估及验证。量化数据应附带说明，阐述其目的及影响，并在适当的情况下提供比较数据。 (3) 平衡：环境、社会及管治报告应当不偏不倚地呈报发行人的表现，避免可能会不恰当地影响报告读者决策或判断的选择、遗漏或呈报格式。 (4) 一致性：发行人应使用一致的披露统计方法，令环境、社会及管治数据日后可作有意义的比较。	P1
汇报范围	-	解释ESG报告的汇报范围，及描述挑选哪些实体或业务纳入ESG报告的过程。若汇报范围有所改变，发行人应解释不同之处及变动原因。	P1

范畴	议题	披露要求	索引
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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P23
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	P24
		A1.2 直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量及（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P24
		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）	P24
		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）	P24
		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	P20-27
	A2 资源使用	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达到这些目标所采取的步骤	P20,23
		一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P25
		A2.1 按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P25
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P25
		A2.3 描述能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P20,25
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤	P20,25,27
		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	P25

范畴	议题	披露要求	索引	
	A3环境及天然资源	一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	P22,23	
		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	P21-27	
	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项的政策。	P28	
		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项，及应对行动。	P28-29	
	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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P35
			B1.1按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P33-34
B1.2按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率			P34	
B2健康与安全		一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P44	
		B2.1死亡人数及比率	P43	
		B2.2因工伤损失工作日数	P43	
B3发展与培训		B2.3描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	P44-45	
		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。	P38-40	
		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	P37,39	
		B3.2按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数	P37	

范畴	议题	披露要求	索引
	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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P35
		B4.1描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P36
		B4.2描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P36
		一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	P49-50
	B5供应链管理	B5.1按地区划分的供应商数目	P49
		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有关惯例的执行及监察方法	P49-50
		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	P50-53
		B5.4描述在选择供应商时促使多用环保产品及服务惯例，以及执行及监察方法	P51
	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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P57,61,67
		B6.1已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比	P58
		B6.2接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	P62-63
		B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P61
		B6.4描述质量检定过程及产品回收程序	P57-58
		B6.5描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	P66-69

范畴	议题	披露要求	索引
	B7反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	P13
		B7.1于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果	P13
		B7.2描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P13
		B7.2描述向董事及员工提供的反贪污培训	P13
	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。	P72
		B8.1专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)	P72-74
		B8.2在专注范围所动用资源(如金钱或时间)	P72-74

附录二：GRI索引

披露项目内容	索引		
1.组织概况	102-1组织名称	P10	
	102-2活动、品牌、产品和服务	P10	
	102-3总部位置	P10	
	102-4经营位置	P10	
	102-5所有权与法律形式	P10	
	102-6服务的市场	P10	
	102-7组织规模	P10	
	102-8关于员工和其他工作者的信息	P33-34	
	102-9供应链	P49	
	102-12外部倡议	P5	
	102-13协会的成员资格	P5	
	2.战略	102-14高级决策者的声明	P75
		102-15关键影响、风险和机遇	P12,16-17,28-29
3.道德和诚信	102-16价值观、原则、标准和行为规范	P11	
	102-17关于道德的建议和关切问题的机制	P12-13	
4.管治	102-18管治架构	P11-14	
	102-19授权	P14	
	102-20行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	P14	
	102-21就经济、环境和社会议题与攸关方进行的磋商	P15-16	
	102-22最高管治机构及其委员会的组成	P11	
	102-26最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	P11	
	102-27最高管治机构的集体认识	P12	
	102-29经济、环境和社会影响的识别和管理	P11-12,14-15	
	102-31经济、环境和社会议题的评审	P15-17	
	102-32最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	P14	
	102-33重要关切问题的沟通	P15-16	
	102-34重要关切问题的性质和总数	P17-18	
	102-35报酬政策	P12,36	
5.攸关方参与	102-40攸关方群体列表	P15-16	
	102-41集体谈判协议	P36	
	102-42攸关方的识别和遴选	P15-17	
	102-43攸关方参与方针	P15-17	
	102-44提出的主要议题和关切问题	P15-16	
6.报告实践	102-45合并财务报表中所涵盖的实体	P1	
	102-46界定报告内容和议题边界	P1	
	102-47实质性议题列表	P1	
	102-49报告变化	P1	
	102-50报告期	P1	
	102-52报告周期	P1	
	102-53有关本报告问题的联系人信息	P1	
	102-54符合GRI标准进行报告的声明	P1	
102-55 GRI内容索引	P81-83		

披露项目内容		索引
GRI 201：经济绩效	议题专项披露	201-2气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇 P28-29
GRI 202：市场表现	管理方法披露	市场表现管理方法 P56,62
GRI 204：采购实践	管理方法披露	采购实践管理方法 P49-53
	议题专项披露	204-1向当地供应商采购支出的比例 P26,49
GRI 205：反腐败	管理方法披露	反腐败管理方法 P13
	议题专项披露	205-2反腐败政策和程序的传达及培训 P13 205-3经确认的腐败事件和采取的行动 P13
GRI 302：能源	管理方法披露	能源管理方法 P25
	议题专项披露	302-1组织内部的能源消耗量 P25
		302-3能源强度 P25
		302-4减少能源消耗量 P4,25,27
		302-5降低产品和服务的能源需求 P25
GRI 303：水资源与污水	管理方法披露	水资源管理办法 P25
	议题专项披露	303-3水循环与再利用 P27
GRI 305：排放	管理方法披露	排放管理方法 P23
	议题专项披露	305-1直接(范畴1)温室气体排放 P24
		305-2能源间接(范畴2)温室气体排放 P24
		305-4温室气体排放强度 P24
		305-5温室气体减排量 P4,25-26
GRI 306：污水和废弃物	管理方法披露	污水和废弃物管理方法 P23
	议题专项披露	306-2按类别及处理方法分类的废弃物总量 P23
GRI 307：环境合规	管理方法披露	环境合规管理方法 P23
	议题专项披露	307-1违反环境法律法规 P4
GRI 308：供应商环境评估	管理方法披露	供应商环境评估的管理方法 P49
	议题专项披露	308-1使用环境标准筛选的新供应商 P50
GRI 401：雇佣	管理方法披露	雇佣管理方法 P36
	议题专项披露	401-1新进员工和员工流动率 P34 401-2提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利 P35,41-43

披露项目内容		索引
GRI 402：劳资关系	管理方法披露	劳资关系的管理方法 P36
GRI 403：职业健康与安全	管理方法披露	职业健康与安全管理办法 P43-45
	议题专项披露	403-2工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率 P43
		403-3从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者 P44
GRI 404：培训与教育	管理方法披露	培训与教育管理方法 P38-40
	议题专项披露	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数 P37 404-2员工技能提升方案和过渡协助方案 P38
GRI 405：多元化与平等机会	管理方法披露	多元化与平等机会的管理方法 P33,35
	议题专项披露	405-1管治机构与员工的多元化 P33,35
GRI 406：反歧视	管理方法披露	反歧视的管理方法 P36
GRI 408：童工	管理方法披露	童工方面的管理方法 P36
GRI 409：强迫或强制劳动	管理方法披露	强迫或强制劳动方面的管理方法 P36
GRI 412：人权评估	议题专项披露	412-3包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约 P36
GRI 413：当地社区	管理方法披露	当地社区的管理方法 P72-74
GRI 414：供应商社会评估	管理方法披露	供应商社会评估的管理方法 P49-53
	议题专项披露	414-1使用社会标准筛选的新供应商 P49 414-2供应链对社会的负面影响以及采取的行动 P49-53
GRI 416：客户健康与安全	管理方法披露	客户健康与安全管理方法 P57,62
	议题专项披露	416-1对产品和服务类别的健康与安全影响的评估 P57 416-2涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件 P58
GRI 418：客户隐私	管理方法披露	客户隐私管理方法 P67

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	P58
	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	P57
	与产品安全相关的法律诉讼所造成的经济损失	数量	报告货币	P58
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	N/A
	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	N/A
	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	P26

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	N/A

附录四：ESG奖项

社会责任荣誉 / ESG荣誉

第五届金港股“最佳大消费及服务公司”：2021年1月6日，在深圳举办的“第五届金港股年度颁奖盛典”上，海尔智家(06690)荣获“最佳大消费及服务公司”大奖，由国内领先的港美股资讯平台智通财经和同花顺财经共同主办，专业财经路演直播平台“大路演”提供全程路演支持。

BDO环境、社会及管治大奖2021之“主题大奖”：2021年2月26日，海尔电器荣获由香港立信德豪会计师事务所(BDO)颁发的BDO环境、社会及管治大奖2021之“主题大奖”。

领导荣誉

全球最具影响力的50大管理思想家：2021年11月17日，海尔集团创始人、董事局名誉主席张瑞敏再一次蝉联全球最具影响力的50大管理思想家。

2021年中国最具影响力的50位商界领袖：2021年3月17日，《财富》杂志中文版发布了“2021年中国最具影响力的50位商界领袖”排行榜，海尔集团董事局主席、首席执行官张瑞敏再次上榜。

品牌荣誉

2021年全球最受赞赏公司：2022年2月1日，美国《财富》杂志公布了2021年度“全球最受赞赏公司”榜单，海尔智家因引领性、前瞻性、创新性以及ESG方面的卓越表现第4次荣登榜单。

欧睿国际全球第一：世界权威调研机构欧睿国际数据显示，2022年海尔全球大型家用电器品牌零售量第一，这也是海尔第14次蝉联全球大型家用电器品牌零售量NO.1。这是海尔空调第3次蝉联海外销量NO.1，是海尔空调第7次蝉联全球互联销量NO.1，也是海尔空调第5次蝉联全球健康自清洁空调销量NO.1。

2021年BrandZ™ 中国全球化品牌50强：2021年5月10日，谷歌(Google)联合凯度(Kantar)在线发布了“2020年BrandZ™ 中国全球化品牌50强”，其中海尔排名第八，稳居行业前列。

德国红点奖：2021年3月30日被誉为“全球工业设计奥斯卡大奖”的德国红点奖正式公布获奖名单，海尔智家的5款产品获奖，体现海尔智家的设计创新能力获得行业的持续认可，支持了海尔品牌的全球引领。

德国iF设计大奖：2021年4月14日被誉为“产品设计界奥斯卡”的德国iF设计大奖正式公布获奖名单，海尔智家的7款冰箱类产品获奖，成为国内家电品牌一大赢家，全球行业获奖量第一。

第22届中国外观专利金奖：2021年5月10日，国家知识产权局官网公示了第二十二届中国专利奖评审结果，海尔智家凭借“空调器柜机”，获得中国外观设计金奖1项。

科学技术进步奖二等奖：2021年7月18日，由中国轻工业联合会举办的2020年度中国轻工业联合会科学技术奖颁奖活动在北京召开，海尔制冷产业申报的两项领先技术分别获得“科学技术进步奖一等奖”和“科学技术进步奖二等奖”。

中国轻工业科技百强企业：2021年7月20日，2020年度“中国轻工业二百强企业”、“中国轻工业科技百强企业”等4个榜单结果出炉。其中，海尔智家获得“中国轻工业科技百强企业”第一，展现了公司换道场景生态品牌的优势。

中国家用电器行业品牌：2021年9月16日，“第十七届中国家用电器创新成果发布盛典暨2020-2021年度中国家用电器行业品牌评价结果发布”在北京成功召开，海尔AI智能全空间的多项技术及产品获奖，其中，海尔AI智能全空间保鲜冰箱成为行业唯一获奖产品。

轻工业联合会科技进步奖：2021年9月24日，海尔智家旗下青岛海尔洗衣机有限公司的2项技术获得中国轻工业联合会颁发的“中国轻工业科技进步”一等奖和三等奖。青岛海尔空调器有限总公司的2项技术获得中国轻工业联合会颁发的“中国轻工业科技进步”二等奖和三等奖。

“十三五”轻工业科技创新先进集体：2021年9月25日，全国轻工业科技创新与产业发展大会在京举行，会上对“十三五”轻工业科技创新先进集体和先进个人进行了表彰，海尔智家股份有限公司荣获“十三五”轻工业科技创新先进集体奖，再次验证了海尔智家引领行业的科技实力。

中国轻工业企业管理现代化创新一等奖成果奖：2021年10月20日，海尔智家食联网获得中国轻工业企业管理协会颁发的“2021年度轻工业企业管理现代化创新一等奖成果奖”。

“质量技术创新”二等奖：2021年11月15日，海尔智家的家电技术获得中国质量协会质量技术奖二等奖

世界品牌500强：2021年12月7日，由世界品牌实验室独家编制的2021年度（第十八届）《世界品牌500强》排行榜揭晓。海尔排名提升至37位，这是海尔连续18年入选世界品牌500强，也是连续5年位列中国上榜品牌前三强。

2021年度“金选奖”：2021年12月22日，在以“科技跃迁”为主题的第七届中国智慧家庭大会上，海尔智家荣获“海尔新媒体全链路用户运营”专项奖。全空间保鲜制冷技术、海尔冰箱、卡萨帝冰箱和Leader冰箱产品获评“金选奖”，成为冰箱行业唯一获奖最多的品牌。卡萨帝指挥家系列空调、雷神者II睡眠空调、Leader旋翼耳机空调获评“金选奖”。

Great Place to Work® Certification™全球最佳工作场所认证：2021年GEA荣获该项认证，并入选Achievers公司2021年度50家最具活力工作场所榜单。

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里阿奴第四年获评该奖项。

WayUp百强实习计划榜单：GEA连续第三年荣登WayUp百强实习计划榜单。

附录五：ESG评价

MSCI-ESG评级	BB	2021年，海尔智家在明晟公司(MSCI)ESG评级中由B提升至BB，处于中国家电行业最高水平
CDP问卷	B	2021年，海尔智家首次正式回应碳信息披露项目(CDP)，对气候变化和水问卷进行回复，评级处于中国家电行业最高水平
晨星Sustainalytics ESG评级	Medium risk	2021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	AA	2021年，海尔智家上榜万得(Wind)ESG评级A股排行榜，获得AA评级，在中国家电行业中处于最高水平

附录六：中国家用电器行业协会第三方评价

回顾2021，中国家电行业在复杂的外部环境下彰显强大韧性，产品结构持续升级，新兴家电亮点频现，出口市场规模再创新高。进入“十四五”时期，新一轮科技革命和产业变革深入发展，新技术不断推动家电行业发生深刻变革。在此际遇之时，国家“2030碳达峰，2060碳中和”战略的提出也促使家电企业全面开展绿色低碳转型，这为家电企业产业布局、服务方式、技术创新等各个方面都带来了巨大的挑战和机遇。

疫情及复杂多变的全球贸易环境为经济发展带来许多不确定性，对全球产业链造成了冲击。海尔智家作为家电行业的领先企业，在时代变革之下，始终不断提升自身的全球竞争力、创新力和影响力，积极推动品牌拓展，打造品牌价值，以创新驱动发展。从工业时代到互联网时代，再到物联网时代，海尔智家也从传统制造企业转型为共创共赢的物联网社群生态，积极发布生态品牌战略，打造包括衣联网、食联网等物联网生态圈，从为用户提供有竞争力的家电产品，迭代到为用户提供智慧家庭解决方案或生活方式，始终保持与时俱进。

在“双碳”战略的背景下，家电行业在满足消费需求的同时，一方面要完善绿色制造体系，实现全流程节能降碳；另一方面需要持续创新，扩大绿色低碳产品有效供给，助力社会减排。海尔智家积极响应国家政策与号召，率先作出“碳中和”承诺，并已围绕产品全生命周期开展减碳行动，起到了引领家电行业产业链进行绿色低碳转型的榜样作用。同时，海尔智家践行国家战略，重视研发和拓展可回收产品，并积极布局再循环产业，有力地支持了国家的“双碳”战略。

未来，家电产业的消费将更趋向于时尚化、智能化、舒适化、健康化，与5G、人工智能、大数据等新技术深度融合，实现管理、效率、质量的全面提升是家电行业发展的方向，也是我国“十四五”发展目标之一。我们相信海尔智家作为领头企业，将会充分发挥企业担当，结合自身全球资源优势，构建全球创新体系，提升产业链协同创新能力，为产业发展不断注入新的活力。

砥砺前行新征程，昂扬奋进再出发。我们期待海尔智家积极践行社会责任，协同产业链创造共享机制，共建美好生活，实现生态引领，迈向“零”碳未来。

中国家用电器协会执行理事长




海尔智家

Haier smart home



海尔智家股份有限公司

 中国青岛市海尔路 1 号海尔信息产业园

 0532-88931670

 finance@haier.com

 www.haier.net.cn