



2025

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance report

Haier

Casarte

Leader

AQUA

FISHER & PAYKEL



GE APPLIANCES

CANDY

目錄 / CONTENT

關於本報告	001
董事會聲明	002
管理層信函	003
關於海爾智家	005

專題一：數智驅動—綠色能源解決方案

智慧暖通，打造綠色建築	017
智慧冷鏈，引領行業轉型	019

專題二：智啓新程—AI賦能全價值鏈

用戶服務品質升級	021
智能工廠品質護航	022
人機協同賦能員工	023

篇章一：誠信為基—全球化穩健經營

我們的目標	025
完善公司治理	026
加強內部控制	028
營造誠信生態	029
注重數據安全與用戶隱私保護	032

篇章二：綠意無界—全生命周期綠色管理與氣候韌性構建

我們的目標	037
全生命周期綠色管理	038
應對氣候變化	051

篇章三：智享體驗—科技助力美好生活

打造卓越品質	059
實現無憂服務	064
創新驅動升級	066

篇章四：人單合一—點燃個體進化潛能

我們的目標	071
深化多元共融	072
保障員工權益	076
助力人才成長	077
關愛員工聆聽心聲	080
守護健康安全	082

篇章五：智聯生態—共建責任共同體

打造可持續供應鏈	071
建設美好社區	072

附錄

附錄一：聯交所《ESG報告守則》指引	097
附錄二：上交所ESG指引議題索引表	104
附錄三：GRI內容索引	107
附錄四：SASB索引	110
附錄五：ESG獎項	110
附錄六：ESG評級	111
附錄七：中國家用電器行業協會第三方評價	112

關於本報告

報告簡介

本報告旨在客觀、公允地反映海爾智家股份有限公司及附屬子公司（以下簡稱“海爾智家”“本公司”“公司”或“我們”）于 2025 年在環境、社會及管治（以下簡稱“ESG”）方面之表現，有關企業管治內容建議與《海爾智家股份有限公司 2025 年年度報告》（以下簡稱“《2025 年報》”）所載列《企業管治報告》（H 股）或《公司治理、環境和社會》（A 股）章節一并閱讀。

報告範圍

本報告的時間範圍涵蓋 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容超出此範圍。我們厘定報告範圍為公司所有主營業務，即美食保鮮烹飪（覆蓋冰箱 / 冷櫃、廚電等產品品類及解決方案）、衣物洗滌、空氣（覆蓋家用空調、商用空調產品及解決方案）、水等智慧解決方案，以及其他業務在內的業務布局，與《2025 年報》及過往 ESG 報告基本保持一致。我們會定期審閱報告範圍，以確保涵蓋公司業務組合的重大影響。

報告編制依據

本報告以香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“香港聯交所”）《上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱《ESG 報告守則》）、上海證券交易所（以下簡稱“上交所”）《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》《上市公司自律監管指引第 4 號——可持續發展報告編制》為主要編制依據，并參考全球報告倡議組織（GRI）《GRI 可持續發展報告標準》（GRI 標準）、國際可持續準則理事會（ISSB）¹《可持續發展會計準則》（SASB 準則）修訂版、財政部等部委《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》。

¹ 國際可持續準則理事會（ISSB）于成立之初合并可持續發展會計準則委員會（SASB），并于 2023 年底完成了 SASB 準則的國際適用性提升工作，發布 SASB 準則修訂版。

報告原則

報告編制已遵循“重要性”“量化”“平衡”及“一致性”四大原則。

重要性

我們遵循《ESG 報告守則》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》開展重要性評估工作，我們的工作程序包括：i）識別相關的 ESG 議題，ii）評估議題的重要性，iii）董事會審閱及確認評估流程和結果。我們依據重要性評估結果對 ESG 事宜進行彙報，有關重要性評估工作的詳情參見後文“雙重重要性評估”小節。

量化

本報告遵循《ESG 報告守則》《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》，參考適用的量化標準和慣例，采用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行計量并披露，并訂立了包括實際數字和方向性聲明的環境目標。有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及 / 或計算工具，以及使用的轉換因子來源均已在相應位置（如適用）進行了說明，有關環境目標在“綠意無界——全生命周期綠色管理與氣候韌性構建”章節中披露。

平衡

本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈報本報告期內公司的 ESG 表現。

一致性

本年度報告的編制方式與往年保持一致，若存在可能影響與過往報告做有意義比較的變更，均已在對應位置進行了說明。

資料來源及可靠性保證

本報告的文字資料和案例主要來源于公司統計數據、相關文檔及內部文件。報告中的部分數據摘自《2025 年報》，其他數據來自公司內部數字化系統或人工記錄。本公司承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述或者重大遺漏，并對其內容真實性、準確性和完整性承擔法律責任。

本報告以中文簡體、中文繁體及英文版本發布。如有歧義，以中文簡體版為準。

獲取及回應本報告

本報告以印刷版和電子版兩種形式發布，電子版可在海爾集團官網（<https://www.haier.com/>）、海爾智家網站（<https://smart-home.haier.com/cn/>）、香港聯交所網站（www.hkexnews.hk）及上海證券交易所網站（<http://www.sse.com.cn/>）查詢。

我們重視相關方的意見，并歡迎讀者通過以下方式與我們聯繫。

聯繫方式：0532-88931670

電子郵件：esgconnect@haier.com

地址：青島市海爾路 1 號海爾科創生態園海爾智家股份有限公司董事會辦公室、可持續發展部

董事會聲明

董事會是海爾智家 ESG 事宜的最高負責及決策機構，高度重視公司的可持續發展。董事會下設專業委員會——環境、社會及管治委員會，協助董事會開展 ESG 治理及信息披露工作，並通過例行會議、專項會議等形式，定期向董事會彙報重要的 ESG 事項。

公司定期對 ESG 相關事宜（包括對公司業務的風險、重要性）進行評估、優次排序及管理，董事會負責審閱評估結果，厘定公司 ESG 方面的重大風險，明確對公司發展具有重要意義的 ESG 議題，知悉所採取的管理措施並提出建議。有關風險管理和重要性評估工作的詳情參見《2025 年報》中《企業管治報告》（H 股）或《公司治理、環境和社會》（A 股）及本報告“雙重重要性評估”小節。

公司已制定有效的 ESG 策略，不斷探索並提升公司 ESG 績效表現。董

事會定期審閱 ESG 策略，以檢討和確保與公司業務發展戰略相一致。有關 ESG 策略詳情可參見“ESG 願景與策略”小節。由核心管理層組成的 ESG 執行領導小組定期向環境、社會及管治委員會報告公司 ESG 相關事宜，負責執行公司的 ESG 政策並提供建議。

公司已設立與業務運營相關聯的多維度 ESG 目標，使 ESG 目標與業務目標得以平衡，董事會就目標的設立進行了審閱及討論，並定期檢討目標的達成情況。本年度，各項 ESG 工作目標均已按計劃取得階段性進展。

本年度，董事會持續關注海內外最新 ESG 監管要求及趨勢變化，瞭解到香港聯交所刊發的《ESG 報告守則》已于 2025 年 1 月 1 日起正式生效；上海證券交易所發布的《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》已于 2025 年 5 月 1 日起施行，上海證券交易所于 2026

年 1 月發布《上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制（2026 年 1 月修訂）》；中國財政部等部委聯合出臺了《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》《企業可持續披露準則第 1 號——氣候（試行）》，構建了統一的可持續披露準則框架，持續提升企業可持續信息披露要求。為滿足監管要求，提升 ESG 表現，本公司董事會積極開展準備工作，包括開展相關培訓、討論研究、制定應對工作計劃等。

本報告已詳盡披露了上述環境、社會及管治相關事宜，經由董事會于 2026 年 4 月 27 日審閱批准。



管理層信函

尊敬的各利益攸關方：

在充滿變革與挑戰的 2025 年，海爾智家始終秉持“以用戶為中心”的核心價值觀，將可持續發展理念深度融入企業戰略與日常運營。我們堅信，卓越的 ESG 實踐不僅是企業應對全球挑戰的責任所在，更是驅動長期增長、構建未來競爭力的關鍵引擎。2025 年，海爾智家在多項權威 ESG 評級中保持行業引領，這些成績離不開全體員工的不懈努力，更得益于全球生態夥伴、投資者與社會各界的信任與支持。**海爾智家的 ESG 理念：深度融入公司戰略與管理，創造可持續發展的長期價值。**

海爾智家一直將 ESG 視為公司治理的戰略重心之一。我們的 ESG 理念源于對“人單合一”模式的深刻踐行，旨在通過創新的產品、服務與商業模式，在為用戶創造最佳體驗的同時，實現企業與環境、社會的和諧共生。我們將 ESG 管理提升至公司戰略核心，致力於將其貫穿於從公司治理到產品全生命周期的每一個環節，為所有利益相關方創造可持續的長期價值。

2025 年度 ESG 的創新實踐與關鍵進展

過去一年，我們在 ESG 管治、利益相關方溝通、氣候行動、零碳園區、綠色供應鏈及社區貢獻等領域取得了系統性、實質性的進展：

◆ 完善的 ESG 管治與戰略聚焦

我們建立了覆蓋治理層、管理層、執行層的全球 ESG 管治架構。2025 年

度，公司通過開展“雙重重要性”識別，系統性地評估了 ESG 議題對業務發展和利益相關方的影響，確保 ESG 戰略與核心業務緊密銜接，將資源聚焦於最具實質性的領域。

◆ 系統化地利益攸關方溝通

我們建立了常態化、多渠道的利益攸關方交互機制，通過 ESG 專題溝通會、問卷調查、訪談等形式，持續傾聽投資者、客戶、員工、社區及供應商等各方的期望與建議，並將實質性反饋融入 ESG 目標設定與績效改進中。2025 年度，公司對 1543 位用戶和 1017 位員工完成了問卷調研，對來自全球 20 家投資機構的 28 位代表進行了深度訪談。這些調研和訪談，對於公司識別 ESG 關鍵議題、制定戰略和進行報告披露提供了重要的支持和參考。

◆ 應對全球氣候變化的雄心與行動

2025 年度，公司正式成立由最高管理決策層領導的氣候變化委員會，發布了《海爾智家碳中和白皮書》，清晰闡述了公司實現碳中和目標的路綫圖、關鍵舉措與技術路徑，展現了應對氣候變化的堅定承諾與透明態度。海爾智家承諾將不晚於 2050 年實現自身運營碳中和。公司附屬子公司青島海爾特種電冰箱有限公司、海爾歐洲制定的減碳目標均已經 SBTi 審定通過。

海爾智家打造了行業領先的“6-Green”綠色供應鏈體系（綠色設計、綠色採購、綠色製造、綠色物流、綠色回收、綠色服務），將可持續發展

理念貫穿產品全生命周期。該體系有效降低了環境足跡，並帶動了整個供應鏈的綠色升級。

2025 年度，公司成立了大暖通平臺。該平臺是公司智慧能源領域的核心戰略布局，深度整合了家用空調、商用空調、熱泵、熱水器和淨水五大產業資源，為家庭與工商業用戶提供覆蓋“冷暖風水智”全場景的一站式解決方案。該平臺通過構建方案、設計、施工、運維四大數字化中台，打通從用戶需求到長期運維的全流程服務閉環，實現從“賣產品”向“提供一站式空氣解決方案”的根本性轉型。在節能效果方面，公司依托全球領先的磁懸浮技術（磁懸浮中央空調，連續 8 年全球市場份額第一）實現顯著節能，其中磁懸浮空調節能率可達 30%-50%，AI 多聯方案綜合節能率高達 30%，數據中心風液融合解決方案節能率達 25%。

面對傳統製冷劑的環保問題，海爾智家積極推動製冷技術轉型，以 CO₂ 製冷技術為核心，為商業冷鏈和大型設施提供低碳甚至零碳的解決方案。天然工質 CO₂ 的 GWP（全球變暖潛能值）值為 1，較傳統合成製冷劑而言對環境幾乎無害，同時能夠通過製冷與熱回收的協同——跨臨界循環，實現能源梯級利用，大幅提升系統綜合能效。中國國家速滑館“冰絲帶”項目採用了海爾智家的跨臨界 CO₂ 冷熱聯供系統，在確保冰面溫差精準

控制的同時，實現了能效提升。

◆ 持續升級“人單合一”管理模式，鼓勵員工科技創新與發展

2025年我們繼續在全球落地“人單合一”管理模式，在全球各區域，鼓勵員工創新，尊重員工的價值創造，營造了開放、多元、共融的工作環境，鍛造了創業創新、用戶為是、自以為非的企業文化。公司採用靈活多元的激勵機制和增值分享機制，激發員工積極性和創業激情，推動公司可持續發展。同時，公司將運用“人單合一”管理模式，推動新并購企業實現跨文化協同和整合，以促進其在當地市場的發展。2025年公司聚焦科技人才、AI人才、國際化人才的儲備和培養，中國區域全年累計吸引關鍵核心人才1,830人。

◆ 持續的全球社區價值創造

作為負責任的企業公民，我們在全球範圍內積極履行社會貢獻。通過教育支持、災難救助、社區發展等多種形式，我們回饋當地社區，鞏固了和諧共生的社區關係，持續提升品牌聲譽與信任。

展望未來：聯合全球生態方，共築可持續未來

展望未來，全球可持續發展議程將持續深化。海爾智家將繼續以ESG為戰略指引，不斷鞏固和加強我們的ESG管治體系，確保其有效性與前瞻性。我們將：

◆ **深化低碳轉型。**加速推進碳中和路綫圖的實施，探索更多減碳技術，推出節能產品與創新的解決方案。

◆ **強化價值鏈協同。**攜手全球供應商與合作夥伴，共同構建更綠色、更包容、更具韌性的產業生態。

◆ **拓展社會價值。**在教育、科技、文化、社區發展等領域持續投入，創造更廣泛的社會積極影響。

◆ **提升透明溝通。**持續優化與所有利益相關方的對話，以更開放的姿態披露我們的進展與挑戰。

我們深知，可持續發展之路任重道遠。海爾智家將繼續以創新為動力，以責任為擔當，將ESG深度融入增長基因。我們期待與所有的合作夥伴、用戶及社會各界攜手同行，共同塑造一個更綠色、更公平、更美好的未來。感謝您一直以來的信任與支持。

海爾智家管理層
2026年4月

關於海爾智家

本公司的前身——青島電冰箱總廠成立於 1984 年，總部位於中國青島，於 2019 年 6 月正式更名為海爾智家股份有限公司。本公司是一家為全球用戶提供美好智慧生活解決方案的智慧家庭生態品牌商，主要從事冰箱 / 冷櫃、洗衣機、空調、熱水器、廚電、小家電等智能家電產品與智慧家庭場景解決方案的研發、生產和銷售，通過豐富的產品、品牌、方案組合，創造全場景智能生活體驗，滿足用戶定制美好生活的需求。

海爾智家於 1993 年在上交所上市（股票代碼：600690.SH），是中國最早上市的公司之一。2018 年和 2020 年，公司先後在德國法蘭克福交易所（股票代碼：690D.DF）和香港聯交所（股票代碼：06690.HK）掛牌上市，自此，公司形成“A+D+H”全球資本市場布局。

公司擁有全球家電品牌集群，包括海爾、卡薩帝、Leader、GE Appliances、Candy、Fisher & Paykel（以下簡稱“FPA”）、AQUA、CCR 和 Kwikot 等，持續擴大業務版圖。根據世界權威市場調查機構歐睿國際調研數據，截至 2025 年，海爾全球大型家用電器品牌零售量連續 17 年蟬聯世界第一，同時，海爾品牌冰箱、洗衣機零售量在全球大家電品牌中分別連續 18 年和 17 年蟬聯第一。

隨著高端品牌戰略、全球化戰略不斷推進，海爾智家的品牌影響力逐步提高，已經成為著名家用電器品牌的代表，連續多年入選世界品牌實驗室“世界品牌 500 強”；連續 15 年上榜凱度 Brand Z“最具價值中國品牌 100 強”榜單。海爾智家連續上榜《財富》世界 500 強和中國 ESG 影響力榜單。

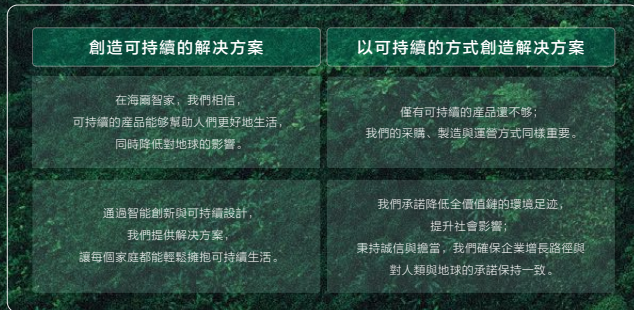
海爾智家 ESG 實踐獲得 MSCI ESG 評級“AA”級，國內家電行業評級領先水平。在“萬物互聯”的今天，以智慧家庭引領的海爾生態品牌將為全球用戶帶來越來越多的美好生活體驗。

海爾智家將 ESG 視為企業戰略的重要組成部分，體現在從理念引領到組織架構，從頂層設計到落地實施的方方面面，並連續十多年發布環境、社會及管治報告（2021 年以前稱“社會責任報告”），持續在強化可持續治理、探索綠色低碳未來、促進多元融合、開拓智慧體驗、驅動產業共榮等方面，勇當 ESG 實踐的先行者。



ESG願景與策略

2025年，公司基于自身的業務發展特點和行業情況，全面升級 ESG 願景與策略體系。我們的 ESG 願景——“智享可持續生活”，彰顯了公司致力於融合智能科技與人文關懷，推動讓可持續生活理念走進每一個家庭、商業與工業等多元場景，攜手共創更綠色、更智慧的未來。在此願景的引領下，公司以“人單合一”為核心基石，圍繞“創造可持續的解決方案”和“以可持續的方式創造解決方案”雙輪驅動，系統開展各項可持續行動，并通過“為可持續創新”“人工智能與數字賦能”“ESG 數據治理”三大方向實現加速變革，推進氣候目標及其他 ESG 績效目標的達成。



自加入聯合國全球契約組織（UNGC）以來，海爾智家一直將自身 ESG 戰略行動與實踐聯合國 2030 可持續發展目標（UN SDGs）緊密結合，承諾履行以聯合國公約為基礎的全球契約十項原則，持續實現 ESG 引領。



ESG管治

良好的 ESG 管治在保障企業穩定運營、應對突發性危機與把握發展機遇等方面具有重要意義。為確保將 ESG 理念融入企業戰略，公司建立了治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的 ESG 管治架構。

董事會為最高決策機構。董事會下設立環境、社會及管治委員會（以下簡稱“ESG 委員會”），由四名董事組成，代表董事會對公司 ESG 相關事

宜進行全面監督並履行相關 ESG 管治職責。關於 ESG 委員會的詳細信息，請見《海爾智家股份有限公司董事會環境、社會及管治委員會實施細則》。

2025 年，ESG 委員會下新設 ESG 執行委員會，由核心管理層組成，負責將 ESG 策略融入公司的戰略運營中。ESG 執行辦公室及各鏈群負責公司 ESG 具體執行工作。

此外，海外各區域均成立了 ESG 管理架構，並根據其所適用的法律法規，推進 ESG 的相關工作。包括制定 ESG 工作目標、方向和計劃，監督並檢討 ESG 承諾及相關事宜，編制年度 ESG 報告，並在團隊中傳播和推廣可持續發展文化、分享最佳實踐等。



ESG管理能力建設

公司不定期邀請行業資深專家開展培訓課程，涵蓋 ESG 發展趨勢、優秀實踐和專業技能等方面，確保公司董事會、管理層及相關人員的 ESG 知識水平和實踐能力能夠滿足公司戰略、制度執行與監督的需求。

ESG 委員會每年定期召開會議，聽取管理層關於 ESG 事項的彙報，評估公司 ESG 工作情況以及面臨的風險和機遇、制定本公司 ESG 願景、目標和策略，并向董事會提供建議，確保公司將 ESG 相關影響、風險和機遇納入決策考慮。報告期內，ESG 委員會召開會議 2 次，討論及審閱公司《2024 環境、社會及管治報告》、討論 ESG 戰略、ESG 目標、ESG 重點管理項目并向董事會提出建議。

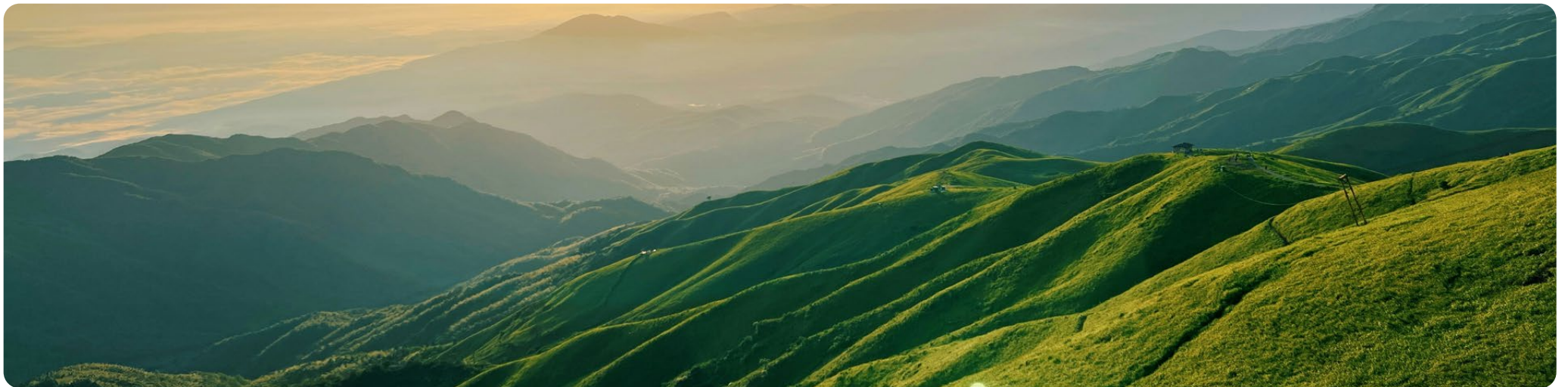
ESG激勵機制

海爾智家結合業務特點及 ESG 目標，將 ESG 關鍵指標如培訓到位率、以舊換新成效、反舞弊調查、質量損失、質量認證、安全生產等納入對應管理員工的月度績效考核，以驅動 ESG 目標實現。

此外，我們還將 ESG 指標與部分高管及核心員工薪酬掛鉤，以推動 ESG 工作與公司運營相結合。以資源再生為例，高管承接回收、拆解與再生指標，每月對指標結果進行評價，並將評價結果與高管薪酬掛鉤。

ESG盡職調查

近年來，海爾智家積極響應外部可持續發展監管要求及指引，始終重視 ESG 管理與調查工作。目前，公司正著力提升 ESG 領域的專業能力，推進相關制度體系建設與人才儲備，籌備啓動以供應鏈調研為主要方向的 ESG 盡職調查籌備工作，全面檢視自身 ESG 現狀與影響，以更好地推動開展 ESG 實踐。



雙重重要性評估

海爾智家于 2025 年通過獨立第三方機構開展利益相關方調研，以科學評估與回應各方期望。在系統分析國內外可持續發展趨勢及參考上交所《上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》（以下簡稱《指引》）以及其他可持續發展信息披露指南，對可持續發展議題進行包括影響重要性和財務重要性的“雙重重要性”分析，以明確公司可持續發展相關工作重點以及信息披露內容，最終形成包含 26 項議題，涵蓋產品 / 顧客、環境、人才 / 社會及治理四大維度，包括 5 項產品 / 顧客議題、9 項環境議題、9 項人才 / 社會議題、3 項企業管治議題。

評估流程與評估方式：

我們采取的主要分析流程包括：

- 1) 瞭解公司活動和業務關係背景，並對價值鏈進行識別：基于公司可持續發展工作基礎，通過訪談、案頭研究、內外部專家討論等方式，進一步明確公司運營對利益相關方的影響，以及外部環境變化對公司自身運營和價值鏈的影響。
- 2) 搭建三層探索和評估模型：跨行業（20% 權重）、針對具體行業（30% 權重）、針對企業自身（50% 權重），引入三個層次的實踐和對標，關注全球、同行業以及企業本身相關的重要性議題，並初步評估每項議題的發展現狀及未來，為財務重要性和影響重要性的評估建立數據及議題基礎。
- 3) 建立議題清單：充分考慮海爾智家未來發展規劃，基于《指引》要求，結合適用於海爾智家的其他可持續發展信息披露標準、行業標準與同業分析，梳理出 26 項與公司相關的可持續發展議題。
- 4) 識別各議題的主要影響、風險和機遇：通過內外部訪談、問卷調查、資料分析等方式梳理各項議題涉及的主要影響、風險和機遇。
- 5) 議題重要性的評估與確認：以訪談和問卷調研的方式邀請利益相關方對識別出的影響、風險和機遇進行打分評估，並與公司內部可持續發展專家、

財務專家和相關業務板塊專家以及外部專家就打分結果進行討論，形成海爾智家可持續發展議題“雙重重要性”分析矩陣，並報請董事會審批。

本年度，公司基于《指引》議題設置，結合 ESG 戰略框架，對可持續發展議題進行梳理與調整。

影響重要性評估方式

我們采取以下步驟評估各個議題的影響重要性：

- 識別公司業務運營對價值鏈各利益相關方在可持續發展方面的正面與負面影響；
- 結合公司內部風險評估標準，確定影響重要性的閾值與判定方法；
- 充分參考法律法規要求、科學研究成果、公司運營歷史情況、行業特點等因素，對影響的規模、範圍、不可補救性（僅限于負面影響）和可能性進行評估分析；
- 匯總評估結果，與內外部專家、利益相關方進行分析討論，結合影響水平對各個議題進行優先級排序，確定具備影響重要性的議題。

財務重要性評估方式

我們采取以下步驟評估各個議題的財務重要性：

- 梳理與公司可持續發展相關的外部環境變化，充分考慮公司運營對相關資源和關係的依賴和影響程度，識別公司面臨的主要可持續發展風險與機遇。
- 設定財務重要性評估閾值：
 - ▶ 選取與公司經營和財務狀況高度相關的關鍵財務指標；
 - ▶ 結合公司規模、業務結構及行業特徵，明確財務重要性評估閾值。
- 議題拆解與業務場景匹配：
 - ▶ 將關鍵議題進一步拆解為可評估的具體子議題；
 - ▶ 結合各業務板塊的實際經營活動和管理場景，對議題與業務進行匹配。
- 識別風險與機遇並評估財務影響：
 - ▶ 系統識別各項關鍵議題在不同業務場景下可能帶來的風險與機遇；
 - ▶ 梳理風險與機遇所關聯的關鍵非財務指標與財務指標，建立指標之間的勾稽關係；
 - ▶ 綜合分析相關風險和機遇發生的可能性及其對財務表現的影響程度；
 - ▶ 引入內部專業團隊或外部專家支持評估判斷。
- 閾值對比與財務重要性判定。匯總評估結果，結合影響水平對各個議題進行優先級排序，確定具備財務重要性的議題。



雙重重要性評估結果

通過上述步驟，海爾智家通過對可持續發展與 ESG 新規的分析，以及行業對標，共優化識別出 26 項重要性議題清單²，重點參考《指引》要求強制披露的規定議題。識別出的重要性議題以及重要性矩陣圖如下。

通過雙重重要性評估分析，共確認 11 個關鍵議題，其中，已識別 4 個議題具有雙重重要性，分別為減緩氣候變化及碳排放、產品質量與安全、用戶體驗及滿意度、產品創新助力可持續發展。



² 其中，“風險管理”議題包含“環境合規管理”，“企業治理”議題包含“反商業賄賂與反貪污”“反不正當競爭”。

雙重重要性議題影響概要：

ESG議題	主要影響、風險和機遇	受影響的利益相關方	價值鏈影響範圍	時間範圍 ³	財務影響與應對措施
減緩氣候變化及碳排放	<p>影響：家電製造及使用環節可能會加速氣候變化。積極開展降碳行動、環境保護能力建設，有助於減緩氣候變化影響。</p> <p>風險：公司製造運營可能受到極端天氣、能源成本上升等風險。</p> <p>機遇：綠色技術及產品需求、綠色家電政策支持、清潔能源替代方案等可能為公司帶來更多業務增長機遇。</p>	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、非政府組織及公眾	自身運營 上游 下游	中期 長期	<p>應對措施：持續優化生產流程、推廣節能環保產品，以降低碳排放，強化公司在綠色供應鏈中的競爭力。加大新能源與智能化技術的研發投入，推動產品低碳轉型，以適應市場變化并把握低碳經濟的新機遇。</p> <p>財務影響：詳見本報告《應對氣候變化》小節。</p>
產品質量與安全	<p>影響：完善的全鏈路質量管理理念，及高質量、高品質的產品，能夠保障消費者健康安全，推動科技的普及性。</p> <p>風險：因質量把控不到位，產品不良率上升，可能導致出現商品出口受限、商品召回、市場份額下降等問題，使得營業收入下降。</p> <p>機遇：由於良好的質量安全表現與行業口碑，可能使得產品銷量及市場份額增加，營業收入增加。</p>	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者、媒體、非政府組織及公眾	自身運營 下游	中期 長期	<p>應對措施：持續完善全流程的質量監控體系，完善產品全生命周期的質量管理與安全監控體系，強化合規認證和風險預防，加快推進數智化應用及供應鏈協同管理。將質量管理轉化為創新動力，通過智能安全功能和高標準認證推進，把握消費升級帶來的增長機遇。</p> <p>財務影響：2025年，公司預計三包安裝費196,827.79萬元，來自《2025年報》“七、合併財務報表項目注釋-40 預計負債”科目。</p>
用戶體驗及滿意度	<p>影響：重視用戶體驗及滿意度能夠顯著提升客戶忠誠度與品牌口碑，從而開拓新的市場增長機遇。</p> <p>機遇：公司持續開發低碳、低能耗產品與服務，滿足消費者對節電、節水產品的偏好，從而實現收入的進一步增長。</p>	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者	自身運營 下游	短期 中期 長期	<p>應對措施：持續優化產品設計和服務流程，增強市場競爭力并驅動複購增長。完善全渠道的用戶反饋系統，以快速響應用戶需求，確保體驗優化貫穿各環節。</p> <p>財務影響：2025年，公司預計三包安裝費196,827.79萬元，來自《2025年報》“七、合併財務報表項目注釋-40 預計負債”科目。</p>
產品創新助力可持續發展	<p>影響：持續推動產品創新能夠顯著增強市場競爭力，開拓增長點。創新實踐還能促進內部流程優化與跨部門協作，從而提升運營效率。</p> <p>機遇：強大的自主創新能力、持續研發應用的低碳節能技術，有助於公司持續擴大低碳市場佔有率，提升產品銷售量和營業收入。</p>	用戶、經銷商、監管機構及政府部門、股東及投資者	自身運營 下游	中期 長期	<p>應對措施：加大研發資源投入，鼓勵內部試驗和外部合作，提高創新動力。加強知識產權保護，促進創新成果能高效轉化為市場競爭力。</p> <p>財務影響：2025年，公司研發投入1,071,660.01萬元，來自《2025年報》“五、報告期內主要經營情況-(一)主營業務分析-4 研發投入”科目。</p>

上述內容屬於對未來的前瞻性描述，并非未來情況的明確保證、預期或精確預測。在此過程中，公司已充分考慮多種不確定性因素，且受限於可獲得的數據來源等不確定性，綜合考量可能性、資源現狀，決定暫以定性方式披露上述可持續議題的預期財務影響。

³ 考慮公司業務發展規劃，綜合國內外可持續發展管理與信息披露標準，我們將短期定義為報告期結束後1年，中期定義為報告結束後1年到5年，長期定義為5年及以上。

ESG亮點績效



企業治理

- 董事會中獨立董事占比**36%**
- 反貪污、反舞弊培訓超**1,000**場
- 反腐、反舞弊警示培訓中國運營區域員工覆蓋率**100%**



信息安全與隱私保護

- 通過**ISO27001、ISO27701、ISO27018**等信息安全體系認證
- 過去三年，公司**未發生**重大信息安全洩漏事件



循環經濟及電子產品回收

- 在全國範圍內實現回收廢舊家電 **800 余萬台**，累計回收廢舊家電近 **3,000 萬台**，拆解物循環利用率持續提升
- 依托 **3.2 萬家** 綫下門店、**10 萬餘名** 服務人員、**100 餘個** 物流配送中心以及 **3,000 家** 回收網絡，回收區域已覆蓋全國 **31 個** 省 / 自治區 / 直轄市、**317 個** 地級市、**2,728 個** 區縣
- 海爾智家再循環互聯工廠每年可拆解廢舊家電 **200 萬台**，循環材料再生 **3 萬噸**，廢舊物資循環利用率超 **95%**，實現年碳減排約 **1.7 萬噸**
- 海鯨回收平臺首創行業全品類回收模式，品類延伸 3C 類電子產品、舊衣物等
- 已擁有 **13 家** 燈塔工廠，其中包括 1 家可持續燈塔工廠與 1 家人才燈塔工廠
- 已建成 **27 家** 國家級綠色工廠、**12 家** 國家級綠色供應鏈管理企業、**10 家** 無廢工廠、**5 家** 零碳工廠



減緩氣候變化及碳排放

- 正式成立由最高決策層領導的**氣候變化委員會**
- 制定減排路徑圖，并承諾將不晚于2050年實現自身運營碳中和
- 青島海爾特種電冰櫃有限公司、海爾歐洲減碳目標均已通過**SBTi**審定
- 海爾歐洲區域的可再生能源使用比例達到60%



平等機會與多元共融

- 員工來自全球**50多個**國家
- 全年累計吸引關鍵核心人才**1,830人**



員工權益

- 工會覆蓋率**100%**
- 《集體合同》《女職工專項集體合同》簽訂率**100%**
- 違法違規僱傭事件“**零**”發生
- 非薪酬福利覆蓋全體員工



產品質量與安全

- 全球成熟運營工廠全部通過**ISO9001**質量管理體系認證
- 產品質量穩定可控，產品召回**零**發生



用戶體驗及滿意度

- 用戶滿意度**99.56%**、產品滿意度**99.88%**，投訴結案率**100%**、投訴解決滿意率**99.98%**
- 用戶最佳體驗標準，國家專利**2項**、發布**1項**行業標準、立項**2個**團體標準

體標準

- 服務金牌講師團隊**2,081人**，開展培訓**4萬+**場次，培訓**21萬+**人次
- 送裝一體覆蓋**99%+**用戶、預約準時送達率**99%+**



知識產權管理

- 累計專利申請**12萬余項**，其中發明專利**7.8萬余項**，海外發明專利**1.9萬余項**
- 累計獲得國家專利金獎**12項**

- 報告期專利授權總數**7,667個**，其中發明專利**4,087個**
- 累計擁有專利總數**56,462個**，其中發明專利**26,156個**



員工發展與人才

- 員工培訓覆蓋率**100%**

- 員工人均培訓時長**71小時**



員工健康安全

中國區域：

- 組織園區應急演練**635次**，累計參與**10,489人次**
- 工廠現場應急處置方案演練**1,966次**，累計參與**49,281人次**

- 安全生產月活動累計組織活動**928場次**，參與超**9萬餘人次**

- 累計組織安全培訓**1,349次**，培訓員工超**16萬人次**

- 完成對**2,935個**職業危害崗位點的檢測，**1.4萬**人次職業危害崗位操作工體檢



負責任供應鏈管理

- 1,607家供應商獲得ISO 9001質量管理體系認證證書，932家具有環境管理ISO 14001環境管理體系認證證書，329家獲得QC 080000有害物質過程管理體系認證證書，369家獲得TS 16949汽車行業質量管理體系認證證書
- 全體供貨供應商100%反饋廉政提醒函
- 社會責任審核合規管理覆蓋95%的供應商
- 1,607家供應商開展供應鏈中負責任礦物的審驗，未發現對衝突礦產的使用



社區投資

- 累計援建希望學校406所
- 年度公益累計捐贈金額超800萬元

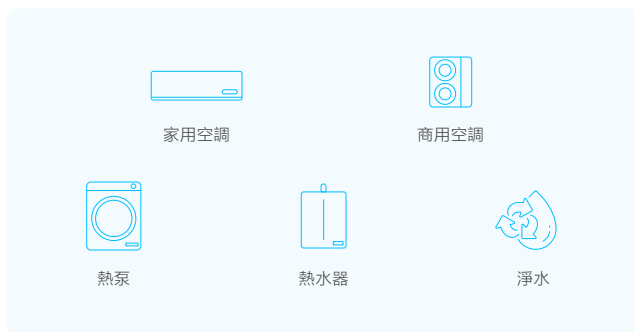
專題一： 數智驅動—綠色能源解決方案

在全球可持續發展以及中國“雙碳”目標的宏觀背景下，綠色低碳已經成爲企業未來發展的核心競爭力之一。近年來，海爾智家以低碳技術創新爲基礎，以“數智驅動”爲核心引擎，發展智慧暖通和智慧冷鏈產業，實現從智慧家庭能源解決方案向工業、商業等場景能源解決方案的空間躍遷。

TOPIC 1

智慧暖通，打造綠色建築

暖通系統，是建築能耗產生的主要組成部分。2025年，公司成立了大暖通平臺。該平臺是公司智慧能源領域的核心戰略布局，深度整合了家用空調、商用空調、熱泵、熱水器和淨水五大產業資源，為家庭與工商業用戶提供覆蓋“冷暖風水智”全場景的一站式解決方案。該平臺通過構建方案、設計、施工、運維四大數字化中台，打通從用戶需求到長期運維的全流程服務閉環，實現從“賣產品”向“提供一站式空氣解決方案”的根本性轉型。





智慧空氣AI解決方案

公司基于用戶需求與大數據分析，以 AI（人工智能）賦能，打造覆蓋不同場景的智慧空氣管理系統，在提升舒適度的同時實現精準節能。

- ◆ **卡薩帝舒適空氣解決方案：**以 AI 舒適性算法支撐，通過雙路進風提升出風量 **17%**，減少無效耗能；精準保障全空間恆溫，溫差 $\leq 0.5^{\circ}\text{C}$ 。
- ◆ **海爾健康空氣解決方案：**以 AI 健康空氣算法驅動，實現“風隨人動”，精準調控溫度、濕度；2 小時高效除菌率達 **99.93%**；應用 AI 智慧節能算法，超國家一級能效標準 25%。
- ◆ **Leader 空氣解決方案：**以 AI 節能算法為邏輯，應用 Air Magic 全鏈路 AI 省電科技，精準調控空調運行頻率，識別場景匹配省電模式，實現電能節約。



水產業實現智慧系統升級

海爾水產業已構建起覆蓋全球的完整布局，通過智能 AI 算法、負荷預測、狀態監測、氣候聯動等技術，在多個領域實現綠色、智慧升級。

- ◆ **多能源智慧混動技術：**通過整合空氣源熱泵、燃氣、太陽能等能源，採用智能算法，系統可根據室外溫度、用電成本等因素自動切換最優能源模式，實現能源的高效利用，相對於傳統用能方案平均節能 **10%-20%**。
- ◆ **智能自適應控制：**搭載 AI 節能管家技術，可根據內外部環境自動調節水溫、采暖溫度等參數，避免過度加熱或製冷。相比未採用 AI 節能技術的傳統方案，可實現 **10%-20%** 的節能效果。
- ◆ **高效換熱與散熱設計：**採用液冷散熱技術、雙擊噴氣增焓技術等，提升換熱效率，降低能耗。相比同等工況下的傳統用能方案，節能率可達 **15%-20%**。
- ◆ **舒適性方面：**採用以熱泵為主的全直流變頻水溫控制技術，搭配末端靈活設計，可穩定控制室內溫度并確保分布均勻，用戶滿意度達 96% 以上。例如，M7 家用熱泵已達到歐洲 A+ 能效標準，節能率達 **78%** 且運行噪音有效降低。



智慧樓宇賦能綠色場景節能

智慧樓宇以自主創新的“樓宇大腦”為核心，通過一站式解決方案實現全空間場景智慧控制，針對辦公、購物中心、酒店、軌道交通等不同場景，助力建築降本提效。其中，在磁懸浮中央空調領域，公司依托無油懸浮技術及綜合能源管理平臺，實現高效機房綜合節能率超 **50%**。

- ◆ 2006 年，海爾智家推出**中國首台磁懸浮**。經過 20 年的發展，公司在磁懸浮領域已擁有覆蓋水冷、風冷、熱泵等行業最全產品矩陣。在智算中心場景的產品涵蓋 Hi-EMC 蒸發冷磁懸浮一體化冷源，Hi-DMC 風液同源自然冷磁懸浮冷卻系統等。
- ◆ 針對大型通算 / 超算中心，海爾智家以水冷離心式冷水機組、磁 / 氣懸浮無油冷水機組等為核心，實現系統節能率達 **30%**，PUE 低於 **1.25**。其中，中小型新建 / 改造數據中心可採用懸浮相變多聯、熱管空調等先進技術，大幅降低 PUE；附屬建築可通過冷熱兩用多連綫等實現供冷供熱同步、恆溫恆濕恆淨的一體化新風體驗。
- ◆ 國家級超算中心對冷卻系統的可靠性、響應速度、能效提出了嚴苛要求。海爾智慧樓宇為其定制系統集成方案，配置 27 台 1200RT 水冷磁懸浮機組及精密空調，總製冷量達 **110MW**，實測整體 PUE 值低於 **1.2**，實現了高效節能與綠色運營的預期目標。

智慧冷鏈，引領行業轉型

面對傳統製冷劑的環保問題，海爾智家積極推動製冷技術轉型，以 CO₂ 製冷技術為核心，為商業冷鏈、各類大型公共建築和基礎設施提供低碳乃至零碳的解決方案。自然工質 CO₂ 的 GWP 值為 1，遠低於傳統合成製冷劑，屬環境友好型產品。在跨臨界循環中，通過製冷與熱回收的協同，能夠實現能源梯級利用，大幅提升系統綜合能效。



國家級示範

國家速滑館“冰絲帶”項目：採用跨臨界 CO₂ 直冷制冰技術，在確保冰面溫差精準控制的同時，年節電量達 200 萬度，能效提升 20%。



區域能源中心

某機場綜合能源項目：集成地源熱泵、空氣源與 CO₂ 跨臨界循環技術，構建高效、穩定的冷熱聯供系統。項目建成後，預計全年可節約用電 500 萬度，減少碳排放 5,500 噸，為高寒地區大流量交通樞紐的低碳供能提供了創新路徑。



商業應用突破

首例 CO₂ 製冷商超項目：將跨臨界 CO₂ 製冷系統應用於商業超市，在高溫高濕環境下穩定運行，打造近零碳製冷示範門店。該項目預計全年用電量降低約 18%，為零售行業提供了可複製的低碳改造方案。



專題二： 智啓新程—AI賦能全價值鏈

TOPIC
2

在數字時代，人工智能已成爲驅動價值鏈深度變革、重構企業核心競爭力的戰略引擎。海爾智家將 AI 技術系統性融入研發、製造、營銷與服務等全價值鏈環節，致力於爲用戶提供更智能、更敏捷、更具溫度的服務；爲員工及服務人員提供高效的工具支持；賦能製造環節的能源管理，提高能源效率。

用戶服務品質升級

我們以用戶體驗為中心，深化人工智能技術的系統性應用，構建“感知-調度-閉環”的AI驅動服務新模式，推動服務體驗從“解決單一問題”向“預見并滿足用戶全生命周期需求”轉變。

智能調度與精准匹配



公司的體驗雲平臺應用 AI 建立情感、產業、品牌等模型，能夠快速識別用戶問題，并自動、快速、精准地分配至最優服務節點，實現用戶反饋的“秒級響應”與“專業對接”。



智能閉環與持續優化

在嚴格遵守個人信息保護與數據安全規範的基礎上，公司利用大語言模型，將用戶反饋的意見實時同步至對應的研發、質量、服務等改進節點，觸發分析優化流程，形成“用戶反饋 - 數據洞察 - 產品 / 服務迭代”的智能閉環。目前，用戶問題解決效率提升 **31.7%**，滿意度與淨推薦值（NPS）提升 **21%**，服務閉環質量顯著增強。

智能工廠品質護航

智能化是綠色製造的核心驅動力。海爾智家積極擁抱數字化浪潮，著力構建覆蓋生產運營與能源碳排全流程的智能體系，打造透明、高效、低碳的智能工廠。

通過集成“製造執行系統（MES）”“高級計劃與排程系統（APS）”以及

聚焦水電氣等“智家綠碳系統”，公司實現了從生產執行、能源調度到碳排管理的全方位精細化、可視化管控。在此數字化底座基礎上，我們通過數字孿生技術，賦能工廠能源管理，以深度挖掘節能空間，實現能耗的持續降低與碳排放的精確管控，有效提升生產效率。



人機協同賦能員工

在數字化浪潮的推動下，傳統人工客服模式面臨前所未有的結構性挑戰，用戶端“諮詢重複率高、座席效率低、響應周期長”等問題日益凸顯。

海爾智家搭建了智能客服系統，融合意圖識別、自然語言處理（NLP）、自動語音識別（ASR）、文本到語音合成（TTS）等智能化技術，可準確理解用戶口語化表達，實現上下文關聯應答，并能識別用戶情緒、及時響應與安撫。目前，海爾智家智能客服智能解決率已穩定在 80% 以上，在顯著改善用戶體驗的同時，有效降低人工坐席成本及辦公能耗，實現服務提質與運營增效的雙重目標。

通過 AI 工具，我們為一線服務人員和銷售人員提供知識查詢、數智化培訓、智能業務辦理等，提高了一線人員的工作效率：

- ◆ 服務師智能助手：構建知識查詢、備件檢索、場景話術、在綫學習、智能辦理五大功能板塊，推動客服人員整體服務效率提高 30% 以上。
- ◆ 數字導購體系：打造基于深度學習的智慧導購系統，整合知識查詢與銷售技巧模塊，有效助力新人快速成長與培訓提速；公司打造可持續成長的智能培訓體系，實現從集中式培訓向 7×24 小時自主訓練的轉型，一

線銷售人員可以隨時隨地開展學習和培訓，提升了一線銷售人員的知識掌握能力。

此外，海爾智家將 AI 倫理與安全相關培訓納入常態化員工培訓體系，要求所有參與 AI 產品設計、開發、部署和運營的員工，必須完成 AI 倫理與安全基礎課程學習。培訓內容覆蓋數據隱私與安全法規、算法公平性識別與規避、安全開發實踐，以及公司的 AI 倫理準則與行為規範，推動 AI 向善發展。



誠信為基 全球化穩健經營

海爾智家始終堅持以“誠信經營、規範治理、信息透明”為核心理念，致力於通過高標準的企業管治，完善內控控制，打造誠信生態，保障信息與隱私安全，為公司持久穩定及可持續運營保駕護航。

◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B6 產品責任，B7 反貪污

◆ 回應的 A 股 ESG 議題：利益相關方溝通，反商業賄賂及反貪污，反不正當競爭，數據安全與客戶隱私保護

◆ 回應的 UN SDGs



01

我們的目標

短期目標（2025年-2027年）

商業道德

將 AI 等技術與“風控 - 審計 - 合規”一體化體系深度融合，實現風控端到端全流程智能升級

以業務風險地圖為基礎，迭代數字化重點風險場景的持續主動監測和分類分級，實現以數據驅動的風險識別、預警和應對

持續加強合規意識培訓，全方位（線上 + 線下）、多維度（內部 & 外部）、多途徑（在綫課程、電子刊物、案例宣教等），覆蓋海爾智家全體員工，中國運營區域培訓場次不少於 500 場

信息與隱私安全

生成式人工智能安全體系標準與技術實施建設：建設生成式人工智能安全體系建設標準流程，發布雙語版制度要求，將安全要求系統化，流程化，生成式人工智能安全風險管理工作有據可依

工業網絡安全防護：通過工業流量探針收集分析工廠網絡流量，統一匯總到態勢感知平臺，實現工廠安全態勢監測、研判和預警，建立工廠網絡遭受惡意事件時快速檢測、響應的能力，提升資產安全性

2025年目標進展

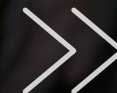
構建從“0→1→N”智家數字風控工作臺，實現“風控 - 審計 - 合規”深度融合

六大監測系統覆蓋 7 大業務場景 59 個流程的風險地圖，并按“高中低”進行分類分級管控，並針對高風險事項展開內控內審

通過線上、線下途徑，已完成全方位、多維度、多途徑的培訓覆蓋，每年突破 1,000 場

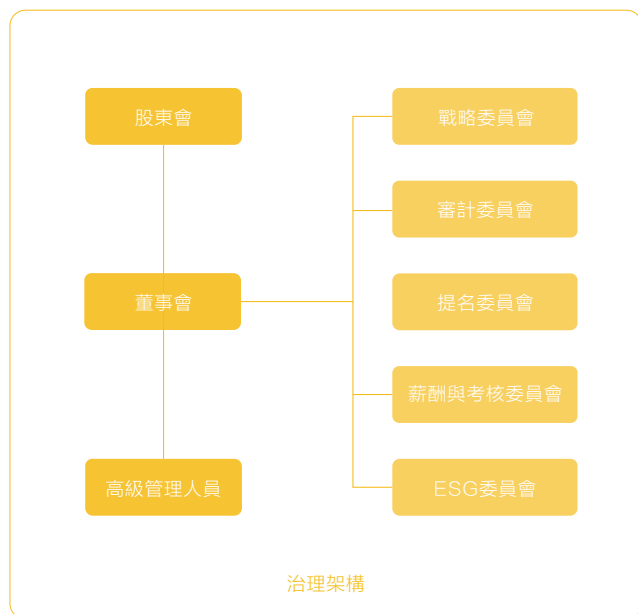
已建設生成式人工智能安全體系標準體系，形成系統化、流程化的安全管理要求，並以雙語形式發布相關制度，為生成式人工智能安全風險管理提供制度依據

已完成工業態勢感知平臺建設，實現工廠工業流量探針的統一接入和持續運維，並對工控網絡高風險高精進行集中處置，有效降低工業網絡安全風險



完善公司治理

公司按照《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《上市公司治理準則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》以及上市所在地其他相關規定，建立規範有序的治理結構，形成權責分明、相互協調和相互制衡的治理機制，保障企業管治高效合規。其他更多的企業治理架構信息詳見公司《2025年報》。



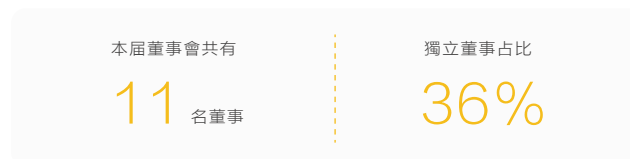
董事會治理

參照香港聯交所 2025 年修訂後的《企業管治規則》中“提升董事會效能”的相關指引，公司提名委員會對 2025 年度董事會治理效能進行了評估。評估認為，董事會成員具備多元化的專業技能與豐富經驗，整體運作高效有序，能夠積極履行監督職能，關注并支持管理層執行戰略、取得成果。董事會內部文化和諧融洽，成員之間相互尊重，形成了濃厚的合議文化與健康的多元化觀點交流機制，全體董事高度致力於維護公司的整體利益與長遠發展。

董事會多元化

海爾智家制定并嚴格執行董事會成員多元化政策，確保董事會候選人的甄選基于多元化指標，包括但不限于性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗、專業技能、知識、服務年限及其他相關因素。提名委員會負責審核董事會多元化政策有效性及執行情況，并每年定期開展多元化評估。

公司每三年召開一次董事選舉，本屆董事會有 11 名董事。其中執行董事 3 名（含職工董事），非執行董事 8 名（含獨立董事）。獨立董事占比 36%。公司董事會成員在家電行業、AI 及數字化、企業管治、全球市場、財務管理、風險管控等方面擁有豐富的知識和經驗，有助於董事會制定最佳決策，促進公司可持續健康發展。董事會成員專長技能情況詳見《2025年報》所載列《企業管治報告》（H股）或《公司治理、環境和社會》（A股）章節。董事會成員的平均任期為 4 年。



董事會獨立性

公司現有獨立董事 4 名，具備行業、會計、風險管理等方面的專業知識。公司章程以及公司制定的《獨立董事制度》中，規定了獨立董事的任職資格、獨立性要求、提名、選舉和更換程序以及履職職責和履職方式，以增強獨立董事的獨立性。公司的提名委員會、薪酬與考核委員會、審計委員會的主席均為獨立董事。獨立董事人數在審計委員會、薪酬與考核委員會、提名委員會、戰略委員會的占比達二分之一以上（含）。

薪酬回撥機制

公司在部分項目已設立薪酬回撥機制、獎金退回制度及長期股權激勵機制等，並根據項目執行情況對管理層及相應成員的業績表現進行回顧及考核，從而驅動管理層以及相應成員更有效地履行自身管理職能。



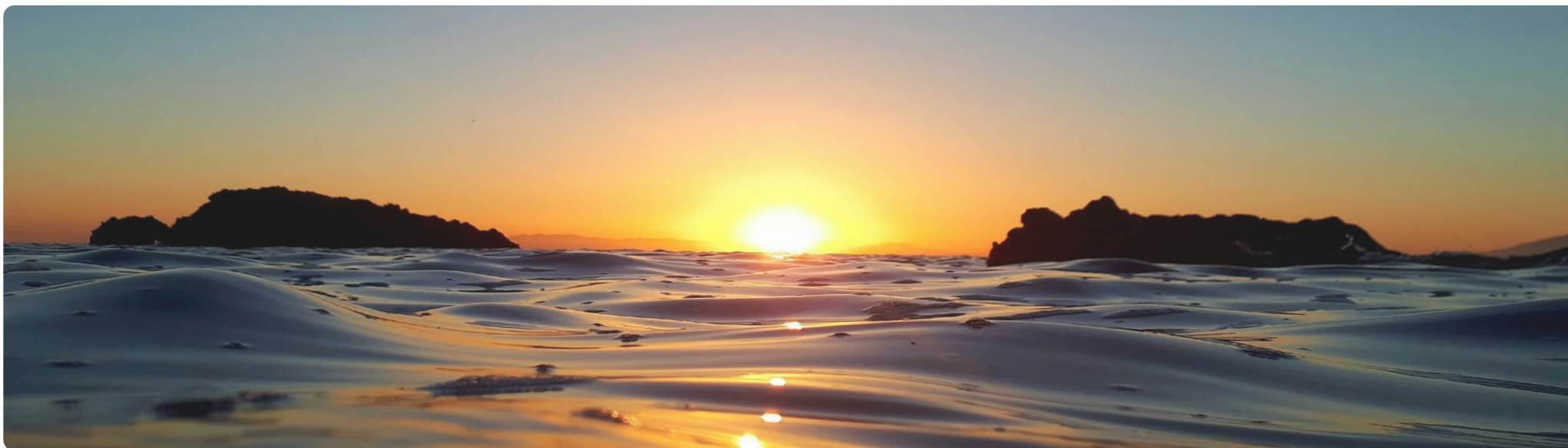
加強內部控制

為更好地管理業務發展相關風險，海爾智家參照上交所《上市公司內部控制指引》、財政部等五部委聯合發布的《企業內部控制基本規範》《企業內部控制配套指引》、香港聯交所《企業管治守則》等指引，明確董事會、審計委員會及管理層在內部控制機制中的角色與責任，建立并持續完善風

險管理及內部控制系統。我們對公司各業務場景的內部控制與風險應對有效性進行評估，建立風險地圖；搭建了數字化風控平臺，實現對重點風險事項的主動監測、預警和線上閉環的全流程管理；聚焦高風險項，制定專項應對計劃，并進行專項審計。此外，公司已將可持續風險管理納入公司

全面風險管理體系，以期制定相應的管控措施。2025 年，公司組織開展了經濟制裁與出口管制、全球化用工等主題的合規專項培訓。

更多關於公司治理、內部控制和風險管理的內容請見公司《2025 年報》。



營造誠信生態

海爾智家承諾按照最高商業道德標準開展經營活動，嚴格遵循《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反壟斷法》及其他各海外運營所在地法律法規，制定覆蓋全體員工并在全球範圍內嚴格落實《海爾商業行為準則》《反舞弊工作章程》《反壟斷合規手冊》《海爾智家員工行為規範》《供應商黑名單管理制度》等制度。董事會負責審查及監督本公司有關遵守法律法規的政策及措施。全體員工每年會通過線上平臺學習《海爾智家員工行為規範》并通過有關測試，確認知曉有關內容并遵守。2025年，我們修訂了《海外代付業務管理規範》，聚焦海外代付業務合規管理，嚴格防範洗錢等違法違規行為。

反貪污

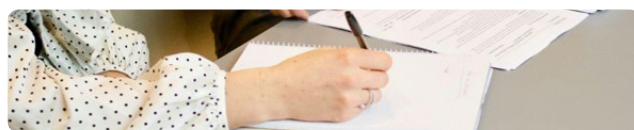
海爾智家搭建了商業道德合規管理架構，由董事會整體負責公司商業道德事宜的監督、管理和指導工作，包括有關政策及措施的施行情況。公司設立反舞弊委員會，涵蓋內控、法務及各業務線人員，積極推進反貪污、反洗錢、反舞弊等商業道德相關方面的體系建設及執行情況，定期對商業道德方面風險進行識別，并向董事會、審計委員會進行彙報并接受其監督。海爾智家對賄賂與貪污行為零容忍，嚴格禁止任何相關行為，包括收受便利費等。公司制定禮品與招待管理規範，允許合理水平的商務往來，明確禁止不當饋贈與利益輸送。

公司持續加強“風險管理 + 內控 + 審計 + 反舞弊”聯動的風險管控，應用大數據雲監測系統等數字化手段進行事前風險預警排查，每周、每月、每季度對公司全部工廠、產業、平臺等各層級涉及貪污賄賂、舞弊、洗錢

等風險進行識別和梳理，及時發現、防範、治理有關風險。我們定期（項目按需每年或每三年）對所有業務線以及採購、製造、市場等全流程節點開展審計工作，包括離任審計、專項審計等，并將調查評估結果及處置建議向 CEO 或董事會進行彙報。2025年，公司面向南非、巴基斯坦、中東等區域公司，針對財務、IT、物流、製造、服務/售後、供應鏈等業務部門，開展涵蓋反舞弊、反腐敗等內容的合規問卷調查。本年度，FPA 正式上線“從採購到付款”（Procure to Pay）系統，進一步保障採購政策與授權審批流程的合規執行。

公司要求關鍵崗位人員每季度簽署《廉潔自律承諾書》，與供應商簽訂《廉潔協議》。我們設置利益衝突申報與管理流程，員工須主動申報親屬在公司及公司合作方的任職情況，減少或避免潛在的貪污風險及利益衝突，相關申報信息由公司管理層審核處理。我們與全體員工簽訂《利益衝突自主申報》，敦促員工嚴守合規底線。2025年，我們與供應商簽署《誠信特別約定》，明確要求供應商不得通過商業欺詐、行賄舞弊等不正當手段謀取非法利益。關於更多供應商反貪污的內容，請見“協作打造可持續供應鏈 - 供應商環境與社會風險管理與審核”章節。

2025年，公司及員工提出并已審結的貪污訴訟案件共3起。4名涉案人員分別因詐騙罪、職務侵占罪、非國家工作人員受賄罪，均被判處有期徒刑。案件發生後，公司及時下發警示通報，優化公司相關制度與流程，并開展全員警示教育活動，堅決杜絕此類事件再次發生。



反貪污培訓

公司持續採用“現場培訓 + 線上課程 + 電子刊物”相結合的多元化反舞弊、合規培訓體系，培訓涵蓋專業性的培訓（國際認可或國家級專業資格）、業務場景化培訓兩大類，綜合運用專題培訓、利益衝突申報、風險提示、通報公示等多種手段持續提升全員風險合規意識。我們定期組織全員（包括全體正式員工、兼職員工及派遣員工）參加警示片教育等培訓活動，通過“Newsletter”對董事和管理層開展反貪污培訓，涵蓋境內外反貪污形勢、海爾智家反貪污識別、合規建設等內容。我們亦對調查人員進行培訓，以提升其反舞弊工作執行能力。

本年度，海爾智家針對海外員工開展反腐敗專項培訓，內容涵蓋法律法規、具體案例、執法趨勢及日常業務操作細節等方面。

本年度，海爾智家實現中國區域員工商業道德培訓覆蓋率100%，人均反貪污培訓時長不低於0.5小時。公司組織線下現場培訓不少於1,000場次，每場次不少於30分鐘，覆蓋海爾智家中國區域全體員工。

商業道德培訓覆蓋率

100%

組織線下現場培訓不少於

1,000 場次

2025年海爾智家全球法務峰會

在2025智家全球法務峰會上，圍繞人工智能、數據合規與隱私保護、ESG、反腐敗等前沿科技及法律話題展開討論和分享，涉及中國、美國、歐盟、澳大利亞、新西蘭、印度等法域。峰會系統介紹了海爾海外反舞弊體系、工作內容與目標，并分享了中國大型企業的反舞弊實踐經驗。

反不當競爭

反壟斷等不正當競爭是海爾智家嚴守商業道德的一項重點工作，公司堅持公平競爭，嚴格禁止任何壟斷、串通、價格操縱、內幕交易或向第三方泄露未公開信息等不當競爭行為。公司嚴格禁止利用未公開的重要信息買賣公司股票或證券，避免不當得利。我們持續遵守國家法律法規及內部《反壟斷合規手冊》的要求，組建“全球反壟斷合規小組”，定期梳理并優化公司各運營地反壟斷制度，結合業務實踐識別反壟斷合規風險點，強化風險場景下的審批流程，避免產生潛在的壟斷風險。

2025年，結合《反不正當競爭法》修訂內容與行業特點，我們組織開展了反壟斷、反不正當競爭專題培訓，圍繞橫向壟斷協議、經銷商管理、濫用市場支配地位等內容進行解讀，并針對《反不正當競爭法》修訂後涉及的商業混淆 / 商業賄賂 / 商業詆毀 / 虛假宣傳 / 有獎銷售等行為進行剖析，

同時分享近年重大處罰案件。針對廣告宣傳環節，從《廣告法》與《反不正當競爭法》雙重角度開展風險分析，并提出合規管理建議，有效提升員工風險識別能力與合規意識。

2025年，公司未收到與不正當競爭行為相關的訴訟。

合規管理體系認證

海爾智家已通過 ISO 37301: 2021 合規管理體系認證再認證審核，認證覆蓋中國境內的海爾智家家電產品、智能家居場景的業務運營，標志著我們在反舞弊、個人數據及隱私保護、反壟斷、知識產權、合同管理、反商業賄賂及反腐敗、勞動用工等領域的業務運營符合合規管理體系要求。

廣告合規宣傳

公司嚴格遵守全球運營所在地廣告宣傳相關法律法規要求，杜絕虛假宣傳并抵制任何限制市場競爭的不當行為。在廣告宣傳上，我們遵循已經制定的《廣告合規手冊》《營銷素材線上審核及廣告審核實施使用指引》等內部管理辦法。在廣告審查上，我們運用數字化工具對廣告內容進行審查，并對存疑內容進行二次人工複審。同時，持續開展自媒體宣傳內容的合規排查工作。我們組織開展廣告營銷相關專題培訓，通過正反典型案例深入解析，并從《廣告法》與《反不正當競爭法》雙重角度對廣告宣傳中的合規風險進行分析研判，提出針對性合規建議。



舉報人保護

為持續營造公開、公平、公正的誠信生態，公司制定覆蓋全球運營區域的《海爾智家生態平臺吹哨人管理規範》《舉報獎勵機制》，并開通 iHaier 平臺、舉報郵箱、合規熱綫（NAVEX Global）等通道，接收內外部人員以及合作方（包括全體員工、供應商及承包商等）提供的違反商業道德相關的綫索和問題。當公司接到舉報信息後，將由內控內審部門進行初步篩查與調查，發現任何違法違規行為都將移交司法機關進行處理。公司在總部及海外區域進行投訴舉報渠道宣貫，持續跟進投訴舉報渠道的海外推廣。

為鼓勵舉報人提供綫索，并保護舉報人隱私，公司承諾將採取一切合理措施保護舉報人的身份信息，并依據相關制度公平對待舉報人，保護其免遭打擊報復。我們的合規熱綫由第三方服務商獨立運營，會為舉報人提供保密密碼，并且不會記錄舉報人的個人信息；iHaier 平臺、舉報郵箱由專人管理，且有關人員須對舉報人信息嚴格保密。當出于調查目的或當地法律要求需要披露舉報人身份時，公司也會嚴格限制披露的範圍。



與舞弊有關的綫索及問題舉報通道



iHaier 舉報端口：舞弊舉報

舉報郵箱：jubao@haier.com

舉報網址：www.haierchina.ethicspoint.com

與合規有關的疑慮及問題舉報通道



舉報郵箱：Compliance@haier.com

中文網頁：https://www.haierchina.ethicspoint.com

英文網頁：https://secure.ethicspoint.eu/domain/-media/en/gui/102394/index.html

注重數據安全與用戶隱私保護

海爾智家高度重視數據安全與用戶信息安全保護，建立了完善的信息安全管理體系和組織架構，不斷提升信息安全技術能力，全流程保障用戶合法權益，全方位堅守安全底線。

完善保障機制

海爾智家嚴格遵守全球各運營所在地適用的信息安全相關法律法規，依托已建立的海爾智家信息安全管理體系，持續完善相關制度規範。2025年，圍繞新技術發展趨勢、ISO 27001 審計建議，海爾智家累計完成 15 份制度文件的發布與優化，包括《海爾智家個人信息保護管理手冊》《海爾智家人工智能安全方針政策》等，為公司信息安全與數據合規管理提供制度保障。

海爾智家持續優化信息安全管理委員會、信息安全管理部門及信息安全接口人的三級全球信息安全管理組織架構。2025年，公司對產業運營組織進行縱深優化，實現產業內細分業務領域（研發、市場、服務等）安全自運營。信息安全管理委員會由海爾智家各產業、GE Appliances、FPA、海爾 Europe 的總經理共同組成，負責信息安全策略評審及資源調配。高級管理層不定期向董事會審計委員會彙報信息安全事宜。總部信息安全團隊與海外各區域信息安全接口人每兩個月召開一次安全會議，討論的主題涵蓋全球安全態勢、各區域信息安全規劃等事宜。在三層管理組織基礎上，海爾智家建立虛擬鏈群組織運營機制，對 AI 安全、數據安全、隱私合規等安全領域實現精細化運營管理。同時，公司對新併入組織確定信息安全接口人，並開展安全接口人年度安全工作評審與激勵兌現，持續強化全球信息安全治理能力。

公司建立了多元化的信息安全風險上報渠道。員工發現安全風險時可通過信息安全公共郵箱及時上報，由信息安全專人進行研判與轉派處置；同時，

也可以通過本領域安全接口人反饋風險，由其聯動安全運營人員協同響應。兩類渠道相互補充，形成了高效、閉環的安全風險上報與處置機制。

多重信息安全防護體系

海爾智家構建了全面的信息安全防護體系，有效識別並控制了信息安全風險。本年度，海爾智家未發生重大信息安全方面的負面事件。海爾智家在滿足法定要求及合作約定要求的前提下，對第三方合作供應商的信息安全風險進行披露。

多雲安全態勢感知

公司建立了統一安全運營平臺，集中納管多雲環境與棧下機房環境的日志、告警、時間、漏洞等多維度安全數據，由平臺統一分析與管理，並與工單進行聯動，風險事件可自動觸發工單並指派至責任人。通過該平臺，公司可有效發現和阻斷黑客攻擊、勒索加密等風險事件，實現一體化、自動化的安全運營閉環，針對黑客的滲透及網絡攻擊行為快速響應與處置，全面提升整體安全防護與應急處置水平。

開發安全管理

海爾智家高度重視應用開發安全，將安全理念貫穿軟件開發生命週期全流

程，在開發全流程關鍵階段落實安全控制措施，實現應用開發全鏈條管控。在開發前期，嚴格要求產品經理依據安全基綫進行需求規劃與技術方案設計，信息安全參與項目立項評審，從源頭把控項目安全與合規底綫。在開發實施階段，持續強化過程管控，通過製品庫統一管理、結合組件漏洞掃描、組件合規掃描及代碼靜態安全掃描，及時識別漏洞與不合規項，持續提升代碼安全質量。在上綫前開展滲透測試、漏洞掃描，確保應用滿足安全合規要求後方可上綫。在上綫後建立常態化安全監控機制，實時捕捉異常行為與安全告警，通過定期複盤與持續優化，形成應用全流程的安全運營閉環，有效保障應用安全。

2025年，我們對上百個應用系統完成了滲透測試與漏洞掃描，範圍覆蓋海爾智家所有綫上重點應用以及新上綫業務，並通過漏洞修復、安全技術手段緩釋風險，100% 處置完成高危安全漏洞。

GE Appliances、FPA、海爾 Europe 等公司海外附屬子公司也持續推進網絡與信息安全管理。本年度，FPA 與總部聯合開展數據安全、滲透測試、個人信息合規等方面的協同管理，持續拓展安全監控管理的範圍。海爾 Europe 採用行業先進的零信任安全管理方案，提高了終端安全管控及安全事件管理的能力。



處置完成高危安全漏洞

100%

應急響應

海爾智家依據《海爾智家信息安全事件應急響應流程》持續完善應急預案和響應機制，每年至少組織一次信息安全事件應急演練，不斷提升突發事件的處置應變能力，一旦發生信息安全事件，我們將第一時間啓動應急響應，立即採取補救措施并及時跟進處理，最大限度降低事件損失和影響。2025年，海爾智家參與青島市工信局組織的“數安鑄盾”數據安全應急演練活動，按照《工業領域數據安全事件應急演練操作手冊》開展現場演練。過去三年，公司未發生重大信息安全泄漏事件。

信息安全培訓

為築牢員工的信息安全意識，海爾智家每年都會開展多樣化的信息安全意識培訓。培訓對象覆蓋全員、新員工、管理層及第三方人員等不同群體，同時針對研發、IT、製造等關鍵崗位發布專項學習地圖；針對新興技術風險（如生成式人工智能），公司組織專項學習與考核，強化員工對前沿技術風險與合規要求的認知與應對。同時通過內部媒介、辦公環境中的視窗提示，持續營造良好的信息安全文化氛圍。2025年，公司以AI安全與隱私合規為主題舉辦信息安全周活動，有效激發員工對信息安全的關注度，提升了風險防範意識。

海爾智家持續組織覆蓋全員的安全意識攻防演練，通過開展釣魚郵件演練檢驗員工對於常見網絡攻擊的識別與防範能力，持續提升全員防範意識。2025年共開展10次釣魚郵件演練，并對釣魚郵件中招員工及時組織專項學習和考試。



信息安全認證與審計

公司持續完善信息安全管理體系，制定了完善的信息安全管理體系和規範流程。2025年7月，海爾智家順利完成信息安全管理體系(ISO 27001)、隱私管理體系(ISO27701)和公有雲隱私管理體系(ISO 27019)標準的換證審核，覆蓋智家APP等核心應用，並首次將認證範圍擴至海爾新加坡與海爾越南兩家海外公司。

公司每年初制定信息安全年度審計計劃，依據計劃開展常態化安全審計與評估。2025年，公司綜合運用工具掃描、滲透測試、人工訪談及舉證核查等手段，圍繞數據安全、應用安全、隱私合規、雲安全等領域開展了多輪信息安全專項審計，所發現的高危問題均已完成閉環整改。



保障用戶隱私安全

海爾智家高度重視用戶隱私安全保護，建立了數據隱私與人工智能鏈群，並每季度組織召開一次例會，總結和更新季度工作要點。公司根據國內外個人信息保護相關法律法規，優化《海爾智家全球信息安全方針策略》《海爾智家信息安全組織管理規範》《海爾智家個人信息保護管理手冊》等內部制度，推動各應用完成隱私政策和用戶協議更新。

公司充分尊重和保護用戶對於個人信息享有的知情權、選擇權和控制權，在收集與處理用戶隱私信息的過程中，我們嚴格遵循以下三大核心原則：



合法、正當、必要和誠信原則

所有個人信息處理行為均具備明確的法律依據，堅持處理目的正當、處理方式誠信，嚴禁以欺詐、誤導等非法方式處理用戶個人信息；



目的明確與目的限制原則

在收集用戶個人信息前，必須清晰界定並向用戶公開處理目的；在信息收集後，個人信息只能用於事先聲明且與原始收集目的直接相關的業務場景；



最小必要原則

個人信息收集的類型、數量和處理頻率均控制在實現特定處理目的的最低限度，堅決杜絕過度收集用戶個人信息。

公司為用戶搭建了便捷高效的行權渠道，在 App(Application, 應用程序)、網站等線上平臺中設置統一的“個人信息中心”或“隱私設置”入口，集成查詢、更正、刪除、賬戶注銷、撤回同意等功能。各應用均嚴格遵循存儲期限最小化原則，在隱私政策中明確約定用戶個人信息保存期限。

公司採用數據訪問權限控制、多重身份認證、數據匿名化、加密傳輸等技術保護用戶個人信息。我們建立了標準化內部響應機制，明確客服、法務、技術等部門在用戶權利請求的接收、身份驗證、審核、執行、反饋等環節的全流程規範與時限要求，切實保障用戶有效行權。2025 年，我們正式上線隱私合規平臺，集成數據清單 DI、隱私風險評估等核心功能，實現隱私管理數字化管理。

公司建立隱私合規審查機制，定期開展隱私與數據安全常規審計與評估工作，推動對公司信息安全與數據保護的全面監督。2025 年，公司對應用

移動 APP 和小程序開展常態化隱私合規檢測，確保日常運營符合隱私相關法律法規要求。同時，按季度對各產業及平臺開展隱私與數據安全專項內部審計，並推動發現問題整改落實到位。

海爾智家亦高度重視合作夥伴對於隱私信息的管理表現，將供應商信息系統安全水平及供應商合規制度現狀列為供應商准入考核要求，並根據合作內容分別與其簽訂《海爾供應商數據處理承諾書》《信息系統用戶責任承諾書》《海爾集團合作夥伴個人保密協議》等相關數據處理協議及保密協議，嚴格保護用戶隱私信息。對於涉及用戶數據處理的項目，除在合約上嚴格限定供應商數據使用及操作權限外，我們還充分採用隱私計算技術實現數據可用不可見的流轉操作來推進項目實施，最大限度地保障用戶隱私安全。

2025 年，我們面向上千名供應商外包人員開展數據安全培訓，切實提升

相關人員的數據安全意識與規範操作能力。

人工智能安全管控

隨著數據跨境傳輸安全受到重視、人工智能產業快速發展與相關法律法規完善，海爾智家識別出各運營地需要遵守的人工智能的法規與要求，包括但不限於中國《個人信息出境標準合同備案指南》《生成式人工智能服務管理暫行辦法》《國家人工智能產業綜合標準化體系建設指南(2024 版)》、歐盟《人工智能法案》(AI ACT) 等。本年度，海爾智家圍繞全球主要區域的 AI 監管政策，制定並實施有針對性的 AI 合規策略，重點圍繞 AI 安全與合規開展系統性安全防護，針對海爾知識平臺、供應鏈應用等進行重點合規排查，確保 AI 技術應用、平臺數據安全合規可控。同時，我們不斷完善人工智能全生命周期的安全規範體系，累計制定並發布 12 項 AI 安全管理規範，實現對 AI 技術從開發、部署、使用到運維全過程的規範化安全管理。

在 AI 安全合規培訓方面，海爾智家圍繞 AI 使用規範與安全策略，系統化編制了三類安全培訓材料，涵蓋文字教材、考核試題及培訓視頻等多種形式，全面覆蓋大模型在各類應用場景下的安全使用指引。通過多元化培訓方式，持續提升全員 AI 安全合規意識與實踐能力。

2025 年，公司累計開展相關培訓近 40 場，並結合屏保、電梯廳等載體開展常態化宣傳，面向海外輸出適配的培訓資料 18 份。同時，結合信息安全周活動及用戶調研反饋，搭建信息安全場景化知識平臺，持續完善安全知識運營與長效宣傳體系。



綠意無界

全生命周期綠色管理與氣候韌性構建

當前，氣候變化正重塑著人類的生活環境。面對這個時代命題，我們將可持續發展作為企業經營的核心理念，通過構建全鏈路綠色低碳生態體系，推動企業的高質量發展。我們創造性提出“6-Green”全生命周期綠色戰略，扎實推進循環經濟產業布局，主動應對氣候變化挑戰，攜手生態夥伴共築綠色、共贏、可持續的未來發展新格局。

◆ 回應的聯交所 ESG 指標：A1 排放物；A2 資源使用；A3 環境及天然氣資源；B6 產品責任；D 氣候相關披露

◆ 回應的 A 股 ESG 議題：應對氣候變化；污染物排放；廢棄物處理；環境合規管理；能源利用；循環經濟；水資源利用

◆ 回應的 UN SDGs



02

我們的目標

短期目標（2025年-2027年）

以 2024 年為基準年，在不考慮自製回移的前提下，力爭中國區域 2025 年每萬元營收能耗下降 3%

以 2024 年為基準年，在不考慮自製回移的前提下，力爭中國區域 2025 年每萬元營收水耗下降 3%

打造廢舊家電回收、拆解、再生三大核心產業能力：在回收端，創新“五網融合”回收模式，構建全國規模最大、效率最高的回收體系；在拆解端，發揮生產企業一體化閉環優勢，實現拆解第一效率，建設樣板工廠并全國複製；在再生端，依托完善的回收拆解體系，保障高品質、大規模且可溯源的家電廢舊塑料供應，持續探索汽車、日化、家居、箱包、OA 等高值市場應用

增加新一代環保製冷劑 CO₂ 及 R290 的應用

2026 年前，循環再生物料使用量達到 3 萬噸

推廣能源高效產品（如熱泵等）

2025 年，海爾智家在全國範圍內實現回收廢舊家電 800 余萬台，持續提升拆解物循環利用率及再生塑料應用比例

2025 年目標進展

以 2024 年為基準年，中國區域 2025 年每萬元營收能耗下降 5.33%，目標已達成。設定新目標：持續推進綠色製造體系建設，優化能源結構，不斷提升能源利用效率，降低單位產值綜合能耗

以 2024 年為基準年，中國區域 2025 年每萬元營收水耗下降 10.96%。設定新目標：持續優化用水管理，推廣節水技術和中水回用系統，不斷提升水資源利用效率，降低單位產值用水量

2025 年，圍繞“回收第一體驗、拆解第一效率、再生第一品質”的三大競爭力建設，引領循環新材料的高端循環利用創新。在回收端，持續推進五網融合創新落地，打通“五網合一”以舊換新回收體系，拓展回收品類，聯合生態資源方共同實現資源循環創新閉環；在拆解端，持續深化再循環工廠高質循環體系建設，加速全國化布局；在再生端，由塑料循環向金屬循環等循環材料領域持續拓展，目前已突破國際高端市場准入壁壘，應用於家電、汽車、OA、日化等領域

2025 年，海爾智家圍繞歐洲市場 F-Gas 法規等合規要求，深化 R290 環保製冷劑核心技術攻關，突破 R290 產品安全設計、高效換熱、系統適配等關鍵瓶頸，推出多款符合歐盟安全與能效標準的 R290 熱泵熱水和采暖產品，實現 R290 產品在歐洲市場的規模化量產與市場落地

2025 年，循環再生物料使用量超 3 萬噸

2025 年，完善熱泵產品矩陣，落地規模化應用，拓展海外市場布局，融入循環經濟，以高效產品助力減碳與行業升級

2025 年，海爾智家在全國範圍內實現回收廢舊家電 800 余萬台，累計回收廢舊家電近 3,000 萬台，拆解物循環利用率持續提升



全生命周期綠色管理

海爾智家致力于打造全生命周期綠色戰略，實現從研發、製造、供應鏈到回收再生的全鏈路覆蓋，推動價值鏈向低碳化、循環化與智能化全面升級。我們在綠色智能製造、循環經濟體系及低碳技術研發等關鍵領域持續突破，並將海爾智家的綠色實踐與解決方案推廣至價值鏈上下游。

綠色設計

海爾智家將低碳理念融入產品設計，通過環保材料替代與創新設計、模塊化設計、減量化設計等，實現資源節約，提升產品能效，減輕對環境的影響。

模塊通用

海爾智家以“模塊通用”推動綠色變革，實踐融合“精益設計”與“綠色製造”理念，涵蓋平臺與模具兩大維度。在平臺通用方面，實現跨產業研發資源共享，節約實驗周期與物料消耗；在模具通用方面，通過精簡零部件種類，從源頭減少資源浪費。

平臺通用

智慧樓宇

依托全球化平臺設計，實現內銷和外銷、氣機和水機平臺通用，顯著減少重複實驗與資源投入。

製冷

以箱體模塊及物料通用度為核心，統一設計平臺，縮短開發周期。

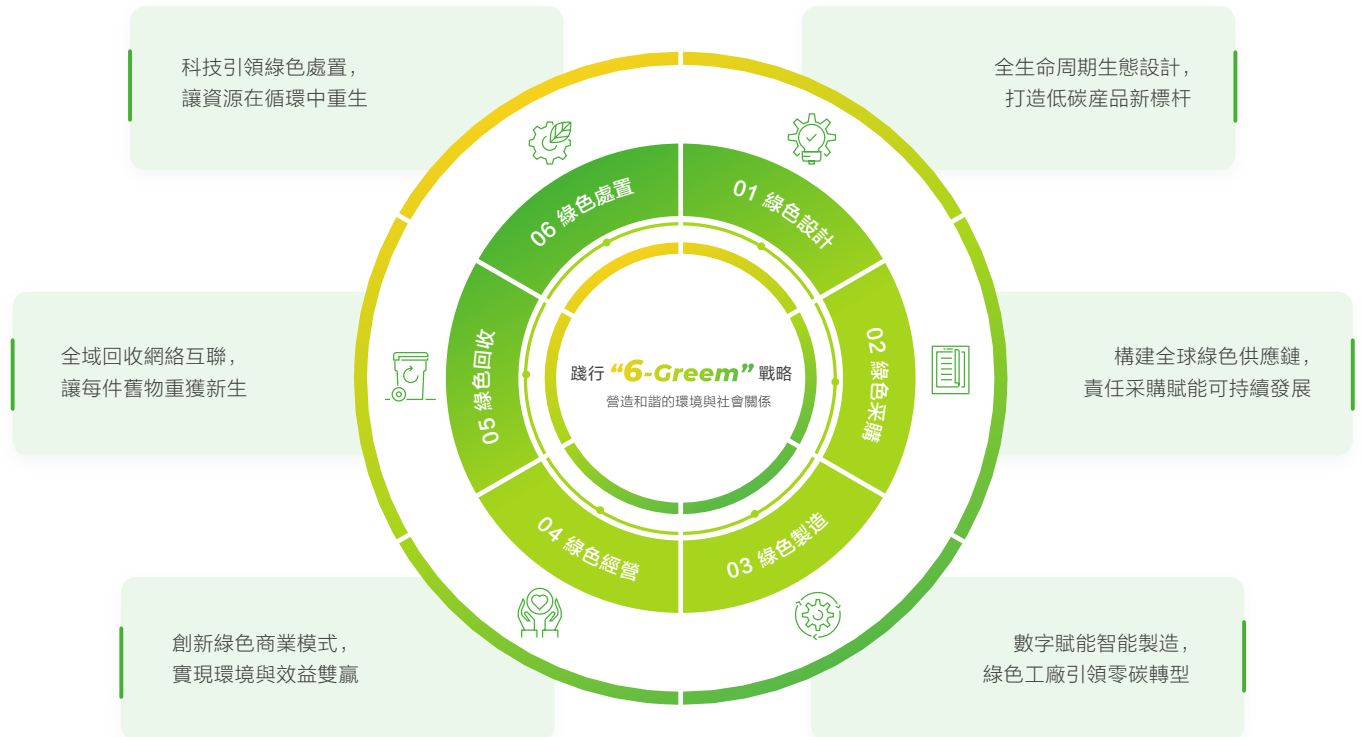
模具通用

洗滌

通過箱體模塊和門封模塊整合，實現洗滌產業模塊通用，產能提升15%。

家用空調

設計钣金一體式掛牆板模塊，實現量產產效2倍。



綠色材料

海爾智家采用可降解、安全無害的環保材料，替代高環境負荷的傳統材料，以降低產品全生命周期的碳足跡，推動廢棄物資源化利用，逐步構建更具韌性與可持續性的產業生態。我們嚴格管控材料中的有害物質，確保其符合運營地環保標準。

高效能材料

- 格柵風機使用減碳降噪材料，使其功率降低 20% 左右，在保障風機性能的同時減少能源消耗；
- 製冷產品使用新型高效密封材料，降低運行過程中的冷量損失，提升製冷效率。

環保發泡劑

- 冷櫃產品全面切換無氟環保發泡體系，年減少含氟發泡劑使用 400 噸，實現減排 412,000 tCO₂e。
- 相比傳統化工原料，生物基發泡劑可實現碳減排 50%。

輕量化材料

- 冰箱產品選用高熔脂 PP 材料，實現每公斤減重約 15g，減少了原料資源浪費，降低產品運輸等環節的能耗。

環保冷媒

- 采用綠色環保天然物質 R290 冷媒替換 R32，其 ODP（臭氧消耗潛值）為 0，GWP 為 3，相比 R32 空調制熱能效提升 1~2 倍，製冷能效提升 10%，單台碳排放減少約 0.4 tCO₂e。

再循環材料和再生塑料

- 水產業在熱水器的內部支撐件、電器安裝板等多個部件應用塑料再生料；
- 製冷產業在卡扣、壓縮機接水盒等非食品接觸部件使用再循環 PCR 原料，促進廢舊塑料回收再利用。





綠色包裝

海爾智家確立了以“包裝減量、材料優化”為核心的雙輪驅動戰略，遵循可回收易拆分原則，在確保產品運輸安全與完整性的基礎上，通過輕量化、去紙化、環保塑料替代及再生材料等舉措，推動包裝環節環境足跡的持續降低。我們優先使用獲得 FSC（森林管理委員會）/PEFC（森林認證體系認可計劃）認證及具有再生含量的環保包裝。

● 輕量化

- 包裝紙箱由蜂窩紙箱替換雙瓦楞紙箱，減少用紙量 20%。目前，該方案中國區域已經由冰箱產業拓展到全部產業線，中國區域產業線覆蓋比例達 100%。各產業線應用覆蓋比例達 50%。以容量 300 升冰箱產品為例，每年減少用紙量約 3,000 噸；
- 傳統單密度泡沫底墊升級為雙密度泡沫底墊，實現包裝底墊整體減重 10%，年減碳超 500 噸。



● 去紙化

- 使用電子說明書替代傳統紙質說明書，減少包裝用紙量。家用空調和製冷產業內銷全部機型均使用電子說明書，年減碳超 800 噸。



● 環保材料替代

- 包裝泡沫由不可降解的 EPS（聚苯乙烯泡沫塑料）升級為可回收、易降解的 EPP（發泡聚丙烯）環保包裝材料；
- 家用臥式冷櫃箱體品牌標識由油墨印刷更改為激光打印工藝，無污染、無耗材，更具環保性。



● 再生材料應用

- 將環保再生顆粒與新材料按比例混合，製造環保熱縮膜，以此替代傳統紙箱，瓦楞紙用量減少 70%。



亮點綠色產品

- 海爾朗境 X11 洗幹套裝、卡薩帝 AI 動態五恒空氣系統和 Leader 超省電 Pro 櫥掛機三款產品榮獲 2026 年德國設計獎綠色循環設計特別獎 (Circular Design)，該獎項是全球最具影響力的設計獎項之一。
- 朗境 X11 系列產品搭載人工智能系統，能精準計算洗滌劑用量，減少浪費；採用高效的直驅電機及雙擊變頻技術，整機能源效率優于新歐洲標準 A 級 70%。
- 海爾明珠 R290 空調採用 GWP 值極低的 R290 製冷劑，能顯著降低氣候影響，並實現了能效提升與運行安全的協同優化。



綠色標準與認證

2025 年，海爾智家參與制定了《溫室氣體 產品碳足跡量化方法與要求 電子電器》和《溫室氣體 產品碳足跡量化方法與要求 房間空調器》兩項國家標準，牽頭制定了《綠色產品評價 淨水機》國家標準，這些國家標準規定了相關綠色產品評價要求。中國質量認證中心 (CQC) 向海爾燃氣熱水器頒發行業首張“綠色產品認證”證書，該產品在資源屬性、能源屬性、環境屬性及品質屬性等方面均全面優于行業標準，展現出卓越的環保性能。至此，海爾冰箱、洗衣機、空調、燃氣熱水器等多產品均獲得“中國綠色產品認證”，為用戶提供綠色低碳的新體驗。

2025 年，海爾意式雙門冰箱獲得了國際權威機構 VDE 頒發的“超級節能冰箱”認證，比歐洲最高 A 級標準還節能 30%。海爾 X11 系列洗衣機獲得了國際權威 VDE 頒發的歐標 A-70% 認證。



綠色採購

海爾智家遵循經濟效益與綠色效益兼顧的採購原則，優先採購符合全生命週期理念的綠色產品，優先與環境績效較高和碳管理水平較高的供應商合作。公司從三大創新實踐構建可持續採購體系：



在供應商准入階段，我們會優先考慮使用和提供低碳鋼、再生塑料的供應商及其生產的產品，以促進供應鏈綠色低碳轉型。2025 年，公司在採購合同中新增環境管理相關條款，重點評估供應商在碳排放管理及低碳轉型方面的表現。截至報告期末，公司共有 12 家國家級綠色供應鏈管理企業。

同時，我們與供應商開展綠色合作，共同推進綠色供應鏈建設。2025 年，公司發布《綠色減塑料包裝方案的徵集函》，面向全體供應商徵集環保、可降解、可循環利用的包裝替代方案，並鼓勵供應商結合自身產品特性提出創新性解決方案。FPA 與優質低碳鋁供應商達成戰略合作，開展“鋁材脫碳項目”，實現低碳鋁材料的規模化採購與應用，每年可減少 7,911 tCO_{2e} 的碳排放。

2025 年，海爾家用空調獲得國際權威機構 BSI 頒發的 ISO 20400 可持續採購符合性聲明。



戰略引領，源頭管控

將可持續發展要求深度嵌入商業戰略，創新制定《一流資源引入流程》，設立涵蓋環保績效等 28 項准入指標，從產品設計源頭構建可持續標準體系。



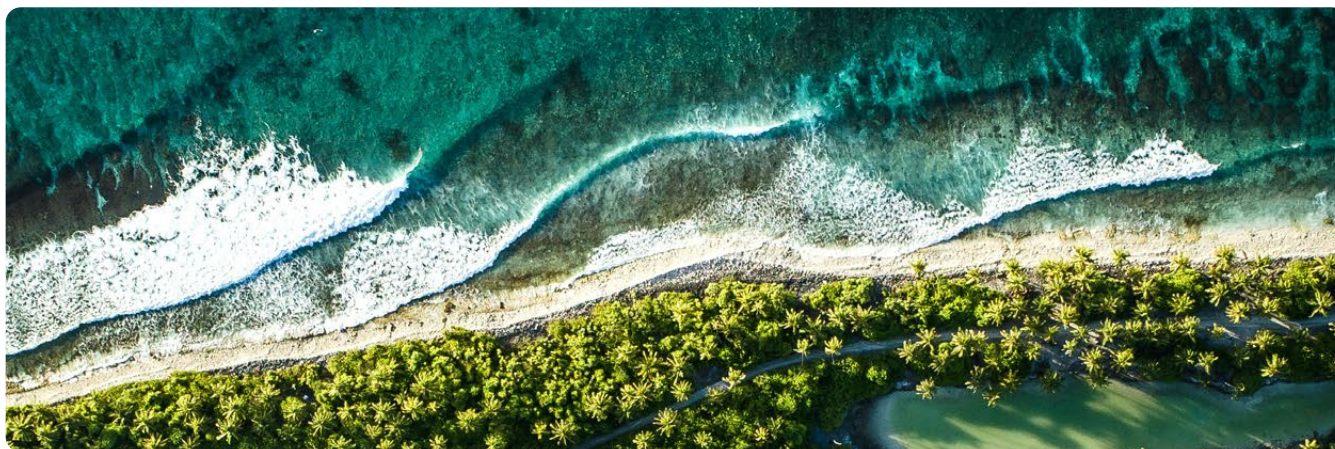
生態閉環，價值共創

建設行業領先的家電拆解回收工廠，搭建供應商協同平臺，通過分級管理體系推動產業鏈整體升級，實現採購成本與環境效益的雙重優化。更多供應鏈循環經濟管理內容，請參見本章的“綠色回收”小節。



數字驅動，全鏈透明

通過數字化平臺實現對核心供應商的全鏈路透明化管理，從稀土礦產溯源到包裝材料循環均建立完整追溯體系，形成業界領先的供應鏈數字基礎設施。更多供應鏈數字化管理內容，請參見“篇章六：智聯生態——共建責任共同體”的“協作打造可持續供應鏈”小節。



綠色製造

海爾智家秉持“低碳運營，數智驅動可持續製造”的理念，以生產降碳為切入點，在全球運營範圍內打造綠色製造體系，持續優化能源結構、提升資源使用效率、加強排放物管理與處置，減少產品生產過程中的碳排放量。

能源管理

我們遵循《中華人民共和國節約能源法》及其他全球運營所在地相關法律法規，制定并實施《能源管理手冊》，建立系統化、規範化的能源管理體系。公司依托數字化平臺，構建“監測—分析—優化—驗證”的節能管理閉環，通過實施產綫節能技改與網絡端智能調控，打造領先的製造業能效提升模式。截至報告期末，海爾智家中國運營區自有工廠 100% 通過 ISO 14001 環境管理體系認證，全球區域認證比例超 70%⁴。

2025 年，公司重點推進 7 大維度 672 個節能減排重點項目，推進涵蓋流程優化、工藝創新與設備升級在內的綜合改造，加大可再生能源利用，持續驅動製造系統向低碳化、智能化轉型。



通過環境管理體系認證

100 %

節能減排重點項目

672 個

工藝改進

優化噴粉前處理工藝，取消天然氣烘乾爐固化爐，取消噴粉前處理蒸汽加熱及脫脂、烷化工藝。

綠色技術

研發熱泵系統先進抽空工藝技術，在滿足更高要求的真空度保壓條件下，使整機抽真空時間縮短 50%。

綠色能源

全面提升光伏等可再生能源使用量，年度綠電消耗量 216,802.05 兆瓦時。



GE Appliances 推進節能降碳行動

2025 年，GE Appliances 在各生產基地組建能源管理團隊，購置并部署了更先進、能效更高的工藝設備與空間調節設備，降低生產流程及廠區運營環節的能耗需求；落地針對設備的專項能耗監控體系，持續挖掘節能潛力；新增預防性維護計劃，定期排查并修復壓縮空氣泄漏問題，避免非必要能耗損耗。

⁴ 覆蓋比例按照中國運營區產能占比計算。

水資源管理

海爾智家高度重視水資源保護，並將節約和保護水資源的理念向價值鏈傳遞。公司採取系列舉措，致力於提高生產基地的水利用效率，減少廢水排放：

- ◆ 在工廠內投資建設循環水站；
- ◆ 實驗室、燃氣總裝機器監測用水循環使用；
- ◆ 冷卻塔等降溫設備全面採用循環水工藝，減少新鮮水消耗；
- ◆ 實驗室廢水經冷卻處理後回用於產品試壓環節，日均減少廢水排放 50m³；
- ◆ 積極申報工廠節水評價、AWS（Alliance for Water Stewardship，國際可持續水管理聯盟）可持續水管理認證等外部權威認證。

2025 年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 ⁵	2025年數據	2024年數據
● 綜合能源消耗總量 ⁶ (兆瓦時)	2,594,788.03	2,201,271.45
● 直接能源消耗量(兆瓦時)	548,322.01	559,120.75
● 間接能源消耗量(兆瓦時)	2,029,966.66	1,642,150.70
● 萬元營收綜合能源消耗量(千瓦時/萬元)	85.82	84.53
● 可再生能源占比(%)	8.36	7.40
● 用水總量 ⁷ (噸)	8,074,048.51	7,759,930.97
● 萬元營收用水量(噸/萬元)	0.32	0.30
● 包裝物消耗總量 ⁸ (噸)	536,590.84	347,120.86
● 萬元營收包裝物消耗量(噸/萬元)	0.04	0.01



⁵ 數據包含海爾智家 2025 年度已投產的全球工廠。

⁶ 綜合能源消耗總量包含外購電力、外購蒸汽、天然氣、液化石油氣、汽油、柴油等消耗量，根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T2589-2020）》、國家能源局發布的全國電力工業統計數據中的換算因子計算。

⁷ 公司耗水主要來自市政用水。我們在求取水源上無任何問題。數據包含中國區域已投產工廠及海外區域中占海外營收 85% 的已投產工廠。

⁸ 數據包含中國區域已投產工廠。

排放物管理

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及全球其他運營所在地相關法律法規的要求，持續完善環境管理體系，推進降廢技改項目，減少污染物排放量，並定期進行監督檢查。

● 廢水管理

建立標準化排污口，污水經處理達標後合規排放，並通過污水在線自動監控系統實時監控，實現 24 小時預警。

● 廢氣管理

建設廢氣排放在线監測項目，加裝廢氣治理設施，並每年委託第三方進行廢氣檢測；每周進行風筒清理和巡檢，確保排放設施正常運行。

● 危險廢棄物管理

設立危險廢棄物管理程序，對危險廢棄物產生、入庫、轉運等進行全流程管理，規範其儲運流程；在每個園區建設危險廢棄物存放倉庫，將其交由具備專業資質的第三方公司進行無害化處置。

● 無害廢棄物管理

利用全程數據留痕、可視、可追溯的數字化平臺進行管理，複用具有再利用價值的無害廢棄物資源，提高回用率；其他無害廢棄物交由市政等第三方公司進行合規處置。



GE Appliances 探索實踐循環式垃圾填埋模式

2025年，GE Appliances 部分生產基地探索實踐循環式垃圾填埋減量模式，與供應商協作回收無法再利用的包裝材料及殘次品。GE Appliances 開展熱收縮膜、塑料膜回收項目，通過打包機對塑料膜進行壓縮打包，交由回收機構處理，替代傳統填埋處理方式。

本年度，公司未因污染物違規排放等環境事件受到重大行政處罰或被追究刑事責任，亦未出現因污染物排放對員工、當地社區居民等群體產生重大影響。

2025年公司生產製造過程資源使用情況如下：

指標 ⁹	2025年數據	2024年數據
• 廢水排放總量 ¹⁰ （噸）	1,761,649.43	2,225,906.69
• 有害廢棄物排放總量（噸）	2,214.41	2,371.08
• 萬元營收有害廢棄物排放量（千克/萬元）	0.09	0.09
• 處理的無害廢棄物總量（噸）	229,523.86	215,587.38
• 萬元營收無害廢棄物排放量（千克/萬元）	9.06	8.28
• 污染物排放總量（噸） ¹¹	11.63	/

⁹ 數據包含中國區域已投產工廠及海外區域中占海外營收 85% 的已投產工廠。

¹⁰ 廢水主要包括各園區生產廢水及生活污水。

¹¹ 包括顆粒物（PM）、氮氧化物（NOX）、揮發性有機物（VOCs）、化學需氧量（COD）等，僅覆蓋中國區域。公司為排污許可簡化管理單位，排污許可證中未核定年度許可排放量限制，執行排放濃度達標管控。

綠色工廠建設

截至報告期末，海爾智家已擁有 13 家燈塔工廠，其中包括 1 家可持續燈塔工廠與 1 家人才燈塔工廠，覆蓋製冷、家用空調、洗護、智慧樓宇、水聯網五大核心產業，在智能製造與可持續運營方面處於全球引領地位。

公司已建成 27 家國家級綠色工廠、12 家國家級綠色供應鏈管理企業、10 家無廢工廠、5 家零碳工廠，以及多個省市級綠色製造示範單位，展現在全鏈路綠色轉型中的系統部署能力與前瞻性實踐。



零廢棄物填埋——土耳其工廠

2025年，海爾歐洲位於土耳其製造工廠獲得由 TÜV 萊茵依據 DIN SPEC 91436 標準頒發的“零廢棄物填埋”認證。該工廠通過廢棄物預防、分類、回收和再生利用等實踐，使超過 99% 的廢棄物免于填埋，有力支持了海爾歐洲在製造運營中的循環經濟目標。



綠色經營

綠色物流

海爾智家積極探索新技術、新應用，推進物流環節提效減碳。在倉儲環節，海爾智家建成了中國即墨、黃島、膠州等智能倉，優化倉儲作業周期與動態能耗管理，實現全過程無人化作業，顯著降低能耗強度；在運輸環節，海爾智家自建運輸車隊日日順和智慧物流系統，實現配送路徑自優化，並積極使用新能源車輛，減少碳排放。未來，海爾智家將繼續深化綠色物流建設，不斷探索創新技術和模式。

低碳辦公

海爾智家將綠色低碳理念深度融入組織運營與日常辦公場景，通過推行數字化協同、實施空間節能改造、倡導綠色行爲等方式，系統構建全員參與的低碳辦公體系。我們注重培育員工的可持續意識，使低碳實踐內化爲企業文化的有機組成部分，共同塑造面向未來的綠色辦公新生態。

- ◆ 推廣電子化、無紙化辦公，設立廢紙集中回收箱，減少紙張使用。
- ◆ 提倡以遠程溝通、在綫會議的模式開展工作，減少非必要出差，降低因交通產生的能源消耗與排放。
- ◆ 鼓勵員工低碳出行，倡導員工乘坐公共交通工具，減少交通碳排放。
- ◆ 推動員工在辦公區域養成隨手關燈、關空調的習慣。
- ◆ 在辦公區域用節能燈具替代傳統燈具。
- ◆ 採用感應式水龍頭替代手動水龍頭，避免水資源浪費。
- ◆ 為房間建立獨立的能源監測元，當實時能耗超過預設標準時自動觸發斷電保護機制，避免不必要的能源浪費，可實現年節約電力 2,059.88MWh，等效減排 1,105.33tCO₂e。
- ◆ 將傳統照明系統升級爲數字化控制模式，實現對照明設備的集中監測、智能調控、遠程運維，年節約電力 254.57MWh，等效減排 136.60tCO₂e。

綠色回收

公司深入發展再循環產業板塊，全面推動以舊換新落地，從廢舊家電回收切入，構建行業首個家電“回收-拆解-再生-再利用”全鏈路閉環體系。2025年，海爾智家圍繞“回收第一體驗、拆解第一效率、再生第一品質”三大核心維度，推動循環經濟全產業鏈路轉型升級，持續推進家電循環利用的減碳價值可衡量、可認證、可交易。

海爾智家發布覆蓋全球範圍內的海爾智家公司及其子公司、電子廢棄物處置合作夥伴、承包商和分包商的《電子廢棄物處置政策》，并在其中明確響應《巴塞爾公約控制危險廢物越境轉移及其處置》要求以及“最大化利用電子廢棄物以減少環境污染及資料浪費”的目標，承諾“除非事先獲得批准，不直接或間接通過中間商從經濟合作與發展組織（以下簡稱“經合組織”）國家、歐盟向非經合組織或非歐盟國家出口電子垃圾”，並將加強電子廢棄物的處置管控。

回收端

海爾智家積極落實《關於鼓勵家電生產企業開展回收目標責任制行動的通知》，加快完善廢舊家電回收的再循環生態體系、布局再循環產業。2025年，公司進一步深化和拓展廢舊家電回收及再循環體系建設，持續推進在再循環領域的產業布局。通過強化與第三方回收服務夥伴的合作，共同為用戶提供涵蓋回收、維修、再製造等環節的電子廢棄物全鏈路服務。其中，部分第三方回收商已通過 E-Steward 或 R2 認證。

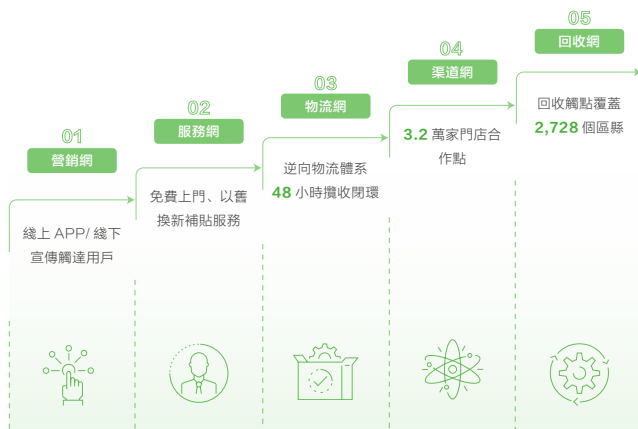
在中國市場，海爾智家創新營銷網、服務網、物流網、渠道網、回收網為



一體的“五網融合”回收模式，搭建起全國規模最大的回收體系，實現收舊換新一步到位服務。我們依托 3.2 萬家線下門店、10 萬余名服務人員、100 余個物流配送中心以及 3,000 家回收網絡，回收區域已覆蓋全國 31 個省 / 自治區 / 直轄市、317 個地級市、2,728 個區縣。我們積極推進“互聯網 + 回收”的數字化回收模式，持續升級以“海鯨綠色回收平臺”為核心的數字化循環服務體系。用戶可以通過海爾智家 APP、海鯨綠色回收小程序、微信公眾號等多種回收渠道，提報回收和以舊換新需求。海鯨回

收平臺緊密依托海爾智家成熟的銷售、物流和服務體系，推動“收舊促新”“以舊換新”的回收機制，致力打造“全民低碳環保，共享碳普惠交易”的回收平臺。2025年，該平臺進一步強化智能化調度與全流程可視化追蹤，進一步提升服務覆蓋密度與時效確定性，并深化“收舊換新”機制，支持跨品類煥新與場景化解決方案聯動，為用戶提供更便捷的家電升級路徑。此外，我們不斷完善用戶權益體系，正在推進以碳積分的形式記錄用戶的綠色減碳行為，舊機拆解後用戶可獲取碳積分，可用于海爾積分商城兌換禮品。

“五網融合”回收模式



海爾智家回收內容覆蓋全國運營和項目範圍內產生的所有電子廢棄物，包括但不限於使用期滿的公司設備、回收及退貨計劃產生的電子廢棄物、製造 / 組裝和維修以及公司客戶使用過且達到使用終止條件的產品。我們積極踐行生產者責任延伸制，實現廢舊家電的“保質、保真”拆解。2025年，海爾智家進一步拓展“應收盡收”的覆蓋範圍：不僅不局限於海爾智家自有品牌及傳統家電品類，還新增小型生活電器、3C 類產品等新興品類的回收服務。2023至2025年，海爾智家在全國範圍內分別回收廢舊家電（包括空調、冰箱、洗衣機、電視等全品類）超 674 萬台、769 萬台、800 余萬台，累計回收廢舊家電近 3,000 萬台，實現電子廢棄物回收量連續三年保持上升趨勢，持續提升拆解物循環利用率。

海爾 Europe、GE Appliances、FPA 等公司海外附屬子公司也積極開展舊家電回收，推動材料的循環利用。海爾 Europe 目前分別是法國



Ecologic 和意大利 ERION 成員，均屬 EU 歐盟報廢電子電器設備 (WEEE) 循環利用聯盟；GE Appliances 作為美國環境保護署 (EPA) “負責任電器處置計劃 (RAD)” 的合作夥伴，通過回收舊家電，幫助減少溫室氣體排放量以及填埋的廢棄物數量，2025 年累計回收 55 噸電子廢棄物，均已運送至美國專業回收機構合規處置；FPA 繼續拓展其在澳大利亞配送中心的廢棄物填埋減量化工作。



綠色處置

海爾智家圍繞“循環科技引領，創造價值再生”的發展理念，以家電回收拆解循環再利用為起點，探索全行業綠色循環經濟發展新模式。

再循環研發體系

公司構建“1+3+N”循環新材料開放創新研發生態，通過整合社會行業一流資源，打造 1 個循環新材料研發中心，材料創新、技術研發、應用定制 3 大平臺，構建價值延伸、無限進化的循環新材料研發能力體系。同時，公司布局 PCR 材料專業實驗室，配備力學性能、光學分析、材料分析等先進檢測設備，適用於家電、汽車、家居、日化等不同領域的循環新材料檢測。

拆解端

我們承諾將回收後的廢舊家電得到正規拆解或合規處置。在中國運營區域，目前公司擁有家電全品類拆解資質，拆解業務覆蓋冰箱、洗衣機、空調等多個產品線，能夠實現所有品牌、品類的電子廢棄物回收拆解。廢舊家電經過互聯工廠精細化拆解後產出的銅、鐵、鋁等材料，被端到端處置給相應的下游廠商，並根據下游廠商要求不斷定制拆解工藝和標準，持續提升再生應用價值，綜合循環利用率達到 95%。

2025 年 7 月，海爾智家在青島建成首家標準化家電回收分揀中心，集全品類廢舊家電回收分揀、加工利用、再生資源商品交易、倉儲配送與配套服務等功能於一體，以“渠道回收 + 區域分揀 + 配套物流”一體化模式，真正打通“收、運、拆、用”全環節，實現從高效回收到規範拆解的完整閉環，實現家電全生命周期綠色管理。

再生端

針對廢舊家電拆解塑料雜質多、純度低的行業痛點，海爾智家建有行業內先進的高品質生產線，通過智能橡膠分選等高效工藝及多道精細化清洗工序，能夠有效去除雜質並精準分選材料，產出高品質循環新材料。同時，我們可根據客戶需求定制化調整再生比例，並依托成熟的改性技術，滿足不同應用場景的性能要求。目前，海爾循環新材料已應用於汽車、日化、家居、家電等多個領域。

2025 年，海爾智家牽頭制定的《家用電器產品再生材料使用規範》（GB/T46730-2025）國家標準正式發布，規定了家用電器產品中再生

材料使用基本要求、消費後再生材料成分添加比例等要求。該標準有助於推動再生材料替代原生材料，為家電行業向綠色低碳轉型、循環經濟高質量發展提供關鍵的標準支撐。

海爾智家積極開展產學研協同創新與跨界產業合作，在循環技術研發與高價值應用領域持續突破。2025 年，海爾智家與合作夥伴攜手開展家電、汽車領域塑料再循環業務，共同開發高品質 PCR 再生塑料產品，以滿足汽車行業對再生塑料不斷增長的需求，推動塑料循環經濟產業高質量發展。

海爾智家亮相中國家電及消費電子博覽會（AWE）

2025 年 3 月，海爾智家亮相中國家電及消費電子博覽會（AWE），首次對外發布了在冰箱、洗衣機、空調、熱水器及廚電五大高端應用場景下的綠色低碳解決方案，展示了其全新升級的數字化、智能化、綠色化的循環生態體系。

海爾智家推出行業首個“家電循環”到“塑料循環”閉環應用體系，並基於行業內最先進的高品質生產線，打造高品質循環新材料，致力於實現真正的 PCR 塑料循環。2025 年 3 月，海爾智家最新研發的高品質循環新材料產品體系全新亮相，純度高達 99.9%、物性近乎 0 衰減，可替代新料，已覆蓋家電、汽車、箱包、3C、OA 辦公等應用領域。



綠色再循環互聯工廠

海爾青島萊西綠色再循環互聯工廠依托國家級再循環產業數字化平臺打造產業標杆，持有家電全品類拆解資質，可全面覆蓋冰箱、洗衣機、空調等核心家電和新九類產品，可實現各品牌、各類目電子廢棄物的全量回收與規範拆解，成為海爾智家全鏈路循環生態的核心支撐節點。該工廠是全球家電行業第一個融合回收、拆解和再生為一體的再循環互聯工廠。未來，工廠將持續深化循環產業布局，從家電循環逐步拓展至金屬循環、塑料循環、電池循環等多元領域，持續豐富循環經濟產業生態，打造再循環領域的標杆樣板。



海爾再循環互聯工廠

海爾綠色再循環（公安）產業園將於 2026 年正式投產，是海爾智家又一新增的行業一流再循環互聯工廠。該產業園廢舊家電年拆解產能規劃 200 萬台、循環新材料年再生產能規劃 10 萬噸，上游連接廢舊家電回收業務，下游推動拆解物循環再利用。該工廠將進一步推動海爾智家構建全國性廢舊家電循環網絡、加速全球化產業布局。

目前，海爾智家再循環互聯工廠每年可拆解廢舊家電 200 萬台，循環材料再生 3 萬噸，廢舊物資循環利用率超 95%。在減少對原生資源依賴、提升資源綜合利用效率的同時，還可以有效減少初次生產中的碳排放量，實現年碳減排約 1.7 萬噸，實現生態效益與經濟效益的雙重提升。



海爾綠色再循環產業園

應對氣候變化

2025 年，時值聯合國氣候大會三十周年（COP30）、《巴黎協定》簽署十周年與中國“雙碳”目標提出五周年，全球氣候行動邁入以實施為導向的新階段，也對企業提出了從承諾轉向系統性實踐的時代要求。2025 年海爾智家鄭重發布碳中和承諾，以實際行動堅定踐行《巴黎協定》長期目標與“雙碳”目標。

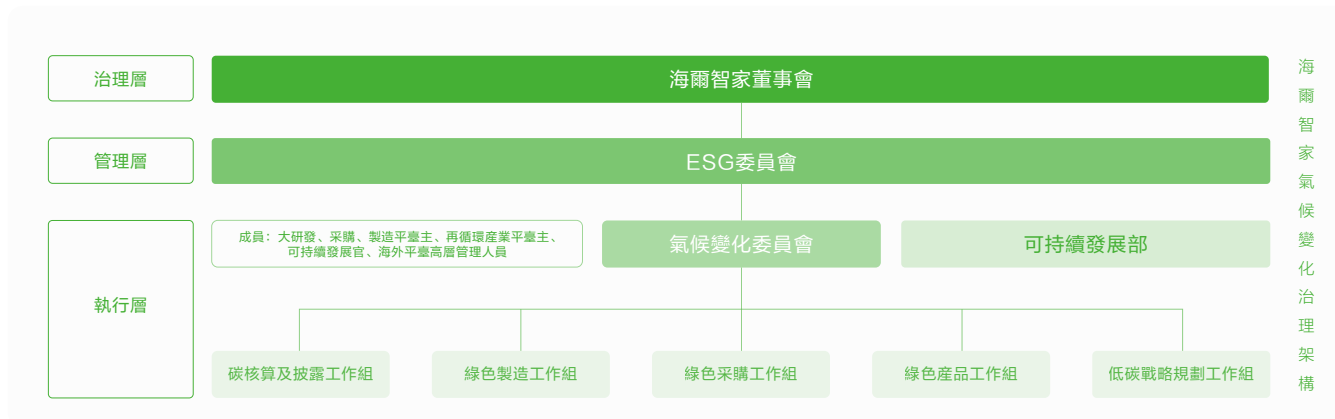
治理

本年度，我們成立由治理層、管理層與執行層組成的覆蓋海外體系的海爾智家氣候變化管治架構，將氣候變化應對與“碳中和”目標深度融入公司戰略與日常運營，確保從頂層設計到落地執行的全鏈路貫通與高效推進。

◆ 治理層：海爾智家董事會及 ESG 委員會

董事會作為公司最高治理機構，承擔碳中和的最終責任，職責包括審議并批准公司碳中和長期發展戰略、核心目標及關鍵實施路徑；聽取 ESG 委員會關於碳管理、碳目標推進情況的彙報。

ESG 委員會作為董事會下設專門委員會，是公司 ESG 與碳中和事務的核心治理機構，職責包括審議公司低碳發展的中長期戰略、年度目標及重大行動方案并監督其執行；審定碳排放管理相關的重大政策、基本制度與風險管理框架；監督公司氣候變化相關風險的識別、評估及應對機制的有效性；聽取管理層關於碳目標績效與進展的彙報，評估整體成效并提供指導；審閱重要碳排放數據及 ESG 報告，確保信息披露質量。



◆ 管理層：氣候變化委員會與可持續發展部

在 ESG 委員會指導下，氣候變化委員會是統籌推進公司碳中和行動的最高管理機構，職責包括制定并分解公司碳中和總體戰略、路徑與目標，覆蓋運營及全價值鏈；統籌推進全球碳管理制度的建設、實施與監督；確定碳管理重點項目的優先級，協調內外部資源確保有效落地；指導下屬各專項工作組開展工作，并審批其重大提案。

可持續發展部支持氣候變化委員會工作，承擔具體管理與協調職責，職責包括牽頭組織編制公司碳中和行動方案、年度計劃；負責公司碳排放數據的統一核算、管理、分析及對外披露；組織協調各專項工作組、平臺及產業的日常工作，跟蹤目標進展；開展內外部能力建設、政策研究與對標分析。

◆ 執行層：專項工作組（包括碳核算及披露工作組、綠色製造工作組、綠色採購工作組、綠色產品工作組、低碳戰略規劃工作組）及各平臺 / 產業

各專項工作組在氣候變化委員會領導下，負責關鍵領域的策略制定與跨部門協同推進；各平臺 / 產業是“碳中和”舉措的最終落實者與“責任主體”，依據公司戰略及各工作組要求，將目標融入業務流程并確保有效落地。

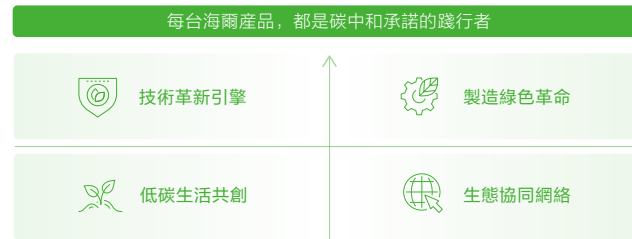
本年度，公司董事會成員參與由第三方專業機構開展的氣候相關研討會及培訓活動，瞭解氣候相關前沿法律法規及最新趨勢，掌握氣候相關專業知識，以更好地監督、管理氣候相關事宜。我們結合業務特點及氣候目標，將節能減排等 ESG 關鍵指標與對應管理層員工的薪酬掛鉤，以驅動 ESG 目標實現。

戰略

為應對全球氣候變化及推動低碳經濟轉型，公司將可持續發展作為核心戰略，並將“提供領先的氣候解決方案（尤其在大暖通領域）”作為公司未來的核心增長引擎之一。當前，公司的氣候戰略已系統性地融入商業運營中，並轉化為明確的商業競爭力。

- ◆ 以智慧場景驅動用戶價值：以“場景”為內核，公司實現了從智慧家庭到智慧工商業場景的綠色覆蓋。在家庭場景，公司構建了“垂域深耕+通用協同”的UHome智慧家庭大模型，通過智家大腦的分析決策，在客廳、廚房、臥室等空間自適應調節溫濕度、光照與能耗，提升了家庭能源使用效率和用戶體驗；在工業與商業場景，公司依托智慧暖通集成方案與“樓宇大腦”解決方案，為用戶提供從家用空調到中央空調、工商用冷鏈、智慧樓宇等一體化的智慧環境管理，實現能源自主分配與優化，顯著提升運營效率與節能水平。
- ◆ 以技術創新構築解決方案壁壘：將AI等智能技術與綠色運營深度融合，公司通過收購開利商用製冷及引入CO₂環保製冷劑等先進技術，成功打造如國家速滑館“冰絲帶”等高效節能標杆項目，形成技術領先優勢。
- ◆ 以全球化網絡加速氣候戰略落地：依托全球“三位一體”本土化布局，快速複製已驗證的綠色解決方案至全球運營區域，實現全球資源協同與市場引領。

海爾智家的氣候戰略不僅著眼於應對環境挑戰，更致力於通過綠色產品創新、智慧場景構建與全球化可持續運營，將低碳轉型深度融入公司發展內核，轉化為核心商業競爭力，從而為股東及社會創造長期可持續價值。



我們參考國際可持續準則理事會（ISSB）發布的《國際財務報告可持續披露準則第2號－氣候相關披露》(IFRS S2)、《氣候相關財務揭露建議》，識別氣候變化相關風險和機遇及其對公司價值鏈的影響，制定應對措施，並不斷完善信息披露。

本年度，在可合理預期的政策環境、經濟形勢、自然因素和技術條件等前提假設下，公司結合自身業務運營情況，綜合考慮自然環境、政策、市場、技術等重大不確定因素或政策假設，參考政府間氣候變化專門委員會第六次評估報告（IPCC AR6）中共享社會經濟路徑（SSP）情景和綠色金

融網絡（NGFS）情景，並在評估行業適配性的基礎上，以國際能源署（IEA）既定政策情景（STEPS）和淨零排放情景（NZE2050）為補充，評估公司戰略、商業模式等方面在短、中、長期對氣候物理風險與轉型風險的適應性。儘管我們已經選取最具代表性的情景進行情景分析，氣候變化對公司所面臨的的轉型風險之影響仍存在一定程度的不確定性。



氣候相關物理風險

公司氣候物理風險主要集中在由氣候變化導致的極端天氣頻發對自身運營穩定性的影響。考慮公司已開展豐富的預防、緩解與應對措施，氣候相關風險整體水平較低。下表列舉了公司面臨的主要物理風險和應對措施。

風險類別	潛在對業務與價值鏈的影響	時間範圍 ¹²	不同情景假設下的風險敞口						當期及預期財務影響	風險控制措施
			高排放情景組合			低排放情景組合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
急性物理風險	<ul style="list-style-type: none"> · 極端天氣可能對工廠、辦公樓建築及設備帶來破壞，導致資產損失，並對生產運營的穩定性產生影響； · 極端天氣頻發可能對物流運輸產生影響，導致原材料運輸不及時進而影響生產穩定性； · 極端天氣可能對上游供應商的生产運營穩定性帶來影響，進而導致採購價格產生波動。 	短期、中期、長期	低	中	中	低	低	低	<p>當期財務影響：2025年，公司防洪防澇物資採購及應急演練費用對公司財務狀況或表現無重大影響。</p> <p>預期財務影響：若極端天氣災害頻發，可能使得公司相關防範演練、設備設施投入及資產損失持續增加，相關保險費用將上升。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 制定自然災害的應急響應預案，並不斷完善自然災害應急響應機制； · 對關鍵設備進行加固和防護，如安裝防風、防水設施；識別可能的資產損壞，購買必要的保險；根據天氣情況調整工作時間和地點，確保員工安全； · 減少對單一供應商的依賴，開發多個可靠的供應商；要求供應商在園區周邊建廠，減少運輸環節。

氣候相關轉型風險

公司氣候轉型風險主要集中在能源成本上升對公司運營帶來的一系列影響。

風險類別	潛在對業務與價值鏈的影響	時間範圍	不同情景假設下的風險敞口						當期及預期財務影響	風險控制措施
			高排放情景組合			低排放情景組合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
能源來源	<ul style="list-style-type: none"> · 公司生產運營主要依賴外購電力，如未來能源結構發生調整或導致公司能源採購成本上升。 	中期、長期	低	中	中	低	中	中	<p>當期財務影響：2025年，能源管理平臺建設投入金額對公司的財務狀況或表現無重大影響。</p> <p>預期財務影響：在能源結構轉型過渡期，若可再生能源供應不穩定或配套電網設施滯後，公司可能面臨臨時性能源採購成本上升、備用能源設施投入增加等額外支出。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 推動資源節約工作開展； · 建設智慧能源雲平臺，實施價格預測、用能監控分析，提升能源監控能力。

¹² 綜合考慮核心業務規劃、社會低碳發展目標時間範圍、氣候相關披露標準與管理建議等，我們將時間範圍設定為報告期結束後1年以內，含1年（短期）；報告期結束後1年至5年，含5年（中期）；報告期間結束5年以上（長期），以對公司不同時間段的業務發展受氣候影響的情況進行合理評估。

氣候相關機遇

社會加速低碳轉型亦為公司帶來氣候相關機遇，包括低碳產品市場的迅速擴張、綠色家電的政策支持以及清潔能源的迅速發展等方面。其中，公司加速對綠色低碳產品的布局，不僅能為公司在短、中、長期帶來更多收益，亦能減緩公司產品對氣候變化的影響，具備製冷性能的產品更能提升消費者對未來升溫環境的韌性，帶來積極的環境、社會影響。

機遇類別	潛在對業務與價值鏈的影響	時間範圍	不同情景假設下的風險敞口						當期及預期財務影響	風險控制措施
			高排放情景組合			低排放情景組合				
			2030	2050	2060	2030	2050	2060		
產品和服務	<ul style="list-style-type: none"> · 綠色低碳 / 低能耗產品以及環保製冷劑的研發可更好地滿足法律法規和政策要求，并滿足消費者對低能耗產品的需求，可有效提升公司聲譽并擴展市場。 	短期、中期、長期	低	中	中	低	中	中	<p>當期財務影響：2025年，智慧大暖通業務全球收入723.56億元，此數據來自《2025年報》“營業收入”科目。</p> <p>預期財務影響：隨著新能源和清潔科技的快速發展，預計公司為開發綠色低碳產品的相關研發及應用支出隨之上升。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 公司家電能效水平處于全球領先，未來將持續加強低碳技術研發，提高綠色低碳產品 / 低能耗占比； · 持續開展製冷劑替換相關研究，為未來潛在更嚴格的政策法規要求做好技術儲備。
市場	<ul style="list-style-type: none"> · 國家制定相關政策，如《關於促進綠色智能家電消費的若干措施》等，推動綠色智能家電“以舊換新”，擴大公司綠色家電市場。 	短期、中期、長期	低	低	中	低	中	中	<p>當期財務影響：國家補貼等相關活動現階段對公司的財務狀況或表現無重大影響。</p> <p>預期財務影響：未來如積極推進自身低碳轉型，有助於獲取更多經濟收入。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 開展滿足綠色家電的認證工作，更好地適應政策要求； · 開展產品 LCA 認證、碳足跡認證等，提升產品綠色屬性，更好把握未來市場要求。
	<ul style="list-style-type: none"> · 可持續融資相關政策日漸完善，如公司可做好低碳節能相關工作，可為公司提供更豐富的融資渠道。 	短期、中期、長期	低	低	中	低	低	低	<p>當期財務影響：2025年，公司發行兩期綠色兩新科技創新債券，發行規模35億元人民幣，用于節能環保、循環利用等綠色項目。此數據來自《2025年報》“第七節 債券相關情況 - (五) 銀行間債券市場非金融企業債務融資工具”科目。</p> <p>預期財務影響：公司可持續發展表現優異，將吸引更多投資者關注，增加公司融資渠道。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 公司已成為亞太地區首個設立混合可持續融資框架的家電企業，并于2024年完成一筆可持續發展掛鈎貸款，未來公司將持續加大對可持續融資領域的探索與應用。
資源效率	<ul style="list-style-type: none"> · 加速建立、使用可再生能源替代傳統能源，提升能源來源的多元性，有效應對能源市場價格波動。 	中期、長期	低	中	中	低	中	中	<p>當期財務影響：2025年，可再生能源等清潔能源替代方案對公司的財務狀況或表現無重大影響。</p> <p>預期財務影響：未來更高效的設備和低碳技術發展迅速，有助於提升能源效率，降低能源成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 推廣使用清潔能源，如在園區鋪設光伏等，并加大清潔能源替換力度。

我們對影響財務狀況、財務表現及現金流量的氣候相關風險與機遇進行評估，系統評估和分析各項風險和機遇因素對海爾智家造成的實質性財務影響。基于現有評估，預計在下一報告期內，這些因素不會對資產及負債的賬面價值產生重大調整。我們將持續監測相關風險狀況，并審慎評估其對公司長期財務韌性的潛在影響。

上述內容屬於對未來的前瞻性描述，并非未來情況的明確保證、預期或精確預測。在此過程中，公司已充分考慮多種不確定性因素，涵蓋經濟環境、法律法規、市場動態、地緣政治局勢、氣候變化模式等。這些因素受限于可獲得的數據來源以及所採用的評估方法，并可能受到其他未預見的不確定性因素和主觀判斷的影響。基于上述不確定性，綜合考量單獨識別預期財務影響的可能性、跨風險整合披露財務影響的可行性、公司能力及資源現狀，我們暫以定性方式披露氣候變化等可持續議題的預期財務影響。

影響、風險和機遇管理

公司正在推進將氣候風險納入現有風險管理流程中，我們基于公司現有風險管理框架系統性地識別、評估和管理氣候風險，確保識別出的氣候風險處於可控範圍內。我們在供應商准入、盡職調查、產品線管理等業務環節充分考慮氣候和環境因素，積極與價值鏈夥伴合作，共同應對氣候變化。

針對識別出的風險和機遇，我們結合部門反饋綜合考慮其發生的可能性和對財務、業務的影響程度，對風險和機遇進行優次排序，并制定針對性的應對舉措。我們對氣候相關風險開展定期監控，逐步提高公司應對氣候變化的韌性。

指標和目標

海爾智家基于《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol) 標準，參照 IPCC 及中外官方發布的權威排放因子，對全球運營範圍內的碳排放數據進行了系統性的測算與報告。

關鍵績效指標	2025年數據	2024年數據 ¹³
<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）（萬噸二氧化碳當量） 	161.84	130.17
<ul style="list-style-type: none"> 範圍一¹⁴ 溫室氣體（萬噸二氧化碳當量） 	57.75	43.63
<ul style="list-style-type: none"> 範圍二¹⁵ 溫室氣體（萬噸二氧化碳當量） 	104.09	86.54
<ul style="list-style-type: none"> 萬元營收溫室氣體排放量（範圍一及範圍二）（千克二氧化碳當量 / 萬元） 	53.53	45.51

<ul style="list-style-type: none"> 中國運營區域範圍三溫室氣體（萬噸二 氧化碳當量） 	18,086.29	16,501.42
<ul style="list-style-type: none"> - 類別 1 外購商品與服務¹⁶ 	628.44	674.45
<ul style="list-style-type: none"> - 類別 6 商務差旅¹⁷ 	1.25	1.35
<ul style="list-style-type: none"> - 類別 11 售出產品使用¹⁸ 	17,456.60	15,825.62



¹³ 我們基于《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol) 標準，參照 IPCC 及中外官方發布的權威排放因子，對 2024 年全球運營範圍內的碳排放數據進行了系統性的測算與報告。盤查結果已通過國際權威機構德國 TÜV 萊茵核證，核證過程符合 ISO 14064 及《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol) 標準。其中，中國運營區域範圍三溫室氣體排放統計類別包括：外購商品與服務、商務差旅、售出產品使用。

¹⁴ 海爾智家所擁有或控制的業務直接排放，包括固定源燃燒排放、移動源排放、逸散性排放。

¹⁵ 海爾智家所消耗的購買或獲取的電力、蒸汽所產生的間接排放。

¹⁶ 外購商品與服務核算範圍包括海爾智家中國區域採購的鋼材和塑料製品。

¹⁷ 商務差旅的核算範圍包括海爾智家中國區域員工的商務差旅。

¹⁸ 售出產品的使用的核算範圍包括中國區域銷售的製冷產業、洗滌產業、家用空調產業、智慧樓宇產業、水產業、廚電產業全量產品。

海爾智家將減排視為一場貫穿產品全生命周期的系統性工程，恪守“主動減排為核心、碳抵消為補充”的戰略原則，系統規劃覆蓋運營端與價值鏈的減排路徑。公司致力於在實現業務持續增長的同時，推動碳排放強度的顯著下降與絕對排放總量的有效控制。

海爾智家於 2025 年發行符合《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》《綠色產業指導目錄（2019 年版）》《中國綠色債券原則》（綠色債券標準委員會 [2022] 第 1 號）等多個國家綠色債券融資工具認定標準的人民幣債券共 35 億元，用於節能環保、污染防治、資源節約與循環利用等綠色項目。

項目名稱	產品	能效等級
青島海爾（膠州）空調器有限公司年產 300 萬套家用空調器擴建項目	掛式空調、立式空調	一級
青島海爾空調電子有限公司多連纜空調、水冷冷空調擴建建設項目	家用中央空調	一級
青島海爾電冰箱有限公司環保節能冰箱技改擴產項目	冰箱	一級
青島海爾製冷電器有限公司海爾膠州冰箱智能製造（一期）項目	冰箱	一級

減排路徑圖：

- ◆ 到 2030 年，自身運營可再生能源使用占比達到 15%、全球範圍一、二排放強度下降 10%；
- ◆ 到 2050 年，實現全球 100% 使用可再生能源，實現全球自身運營碳中和。

海爾智家鄭重承諾：將不晚於 2050 年實現自身運營碳中和¹⁹。

¹⁹ 覆蓋區域為海爾智家全球運營邊界內的實體。

2025 年目標進度：

- 自身運營可再生能源使用占比達到 8.36%、全球範圍一、二排放強度為 53.53 千克二氧化碳當量 / 萬元營收；

作為全球氣候行動的堅定踐行者，海爾智家積極響應中國“雙碳”目標，并嚴格對標《巴黎協定》國際標準，將科學碳目標倡議（SBTi）作為減排戰略的核心框架，嚴格遵循其目標設定規則，系統構建覆蓋運營與價值鏈的減排路徑。公司致力於將 1.5°C 溫控目標所要求的減排雄心，轉化為可衡量、可追蹤的實踐行動，促進科學碳管理深度融入企業戰略與運營內核，系統推動綠色承諾從理念承諾邁向可衡量、可驗證的實踐進程。

在中國：

青島海爾特種電冰櫃有限公司作為海爾智家首家通過 SBTi 審定的子公司，成功獲批基於 1.5°C 路徑的短期與長期淨零目標，成為我國家電行業率先通過雙項審驗的品牌。



在海外：

海爾歐洲已通過 SBTi 審定，承諾覆蓋範圍一、二與範圍三的短期科學碳目標，展現出海爾智家在全球運營中貫徹統一低碳標準的系統決心。

零碳園區

2025 年，海爾膠州上合工業園與海爾青島中德工業園是海爾智家踐行綠色製造、打造零碳園區的兩大關鍵實踐，均榮獲中國質量認證中心（CQC）、中國節能協會頒發的首批“零碳園區”認證，成為家電行業首批獲此認證的園區。“零碳園區”認證嚴格依據中國節能協會發布的《零碳園區評價技術規範》（T/CECA-G0344-2025），從園區合規及管理要求、管理體系與激勵機制、能源結構與能效水平等多個角度展開綜合評價，為後續零碳園區創建提供了路徑參考。



“零碳園區”評價證書

海爾青島中德工業園



清潔能源利用

園區屋頂完成總裝機量 13.5 兆瓦的光伏發電系統建設，年發電量超 1,500 萬度；建設光儲充車棚，滿足廠區員工使用新能源汽車充電的需要，減少園區二氧化碳排放量；建設風光互補路燈，利用太陽能和風能發電。



綠色生產

推動生產設備節能改造，如推動水泵機房變頻改造，減少水泵的運轉時間，延長泵的使用壽命周期；回收發電系統、空壓系統產生的餘熱，用于供暖和供冷，實現能源的梯次利用。



數字化協同

構建智慧能源大數據平臺，為工廠提供綜合能源供應及管理服務；設計空壓站雲控制系統，統一配置園區工廠間的供氣管網，按生產強度需求啓動相應設備，并裝配了高精度的檢測模塊和測量儀錶，實現空壓站恒壓供氣，提高運行效率。

海爾膠州上合工業園



清潔能源利用

采用“屋面光伏 + 車棚光伏 + BIPV 光伏幕牆”一體化設計，光伏總面積超 10 萬平方米，年發電量超 5,000 萬度，占園區總用電量的 35% 以上。



綠色生產

采用新型注塑機及能效提升技術，降低單台產品的能耗；應用磁懸浮製冷機，提高製冷效率的同時減少電力消耗；建立智慧能源管控平臺推行能量梯級調度，餘熱回收利用率超過 45%；建設中水回用系統，工業廢水深度處理後用于冷卻、綠化，處理污水後 90% 以上回用；打造固廢閉環處理鏈，金屬 / 塑料邊角料專業分揀再生，爐渣資源化生產新型建材，危險廢物安全處置，工業固廢綜合利用率 100%。



數字化協同

依托卡奧斯工業互聯網平臺，實現能源流、數據流、碳追溯流“三流合一”，全環節實現動態監控和精細化數字化管理。

智享體驗 科技助力美好生活

海爾智家秉持“質量為本，用戶至上”的核心理念，為全球用戶提供高品質的產品和服務。通過科技創新驅動發展，海爾智家不斷為用戶打造更智能的產品，提供更美好、更卓越的生活體驗，致力於成為全球領先的生態品牌。

- ◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B6 產品責任
- ◆ 回應的 A 股 ESG 指標：創新驅動，產品和服務安全與質量，數據安全與客戶隱私保護
- ◆ 回應的 UN SDGs:



03

打造卓越品質

海爾智家以用戶體驗為導向，構建全球質量管理體系，以全鏈條管控與數字化變革實現質量治理能力的系統性提升，推動質量競爭力邁上新臺階。

治理

在董事會監督下，公司成立用戶體驗委員會，以用戶痛點為驅動持續提升產品質量。本年度，我們升級全球質量管理體系，構建“平臺—產業—工廠”三級海外質量管控架構，實現質量標準從總部到海外工廠的統一。我們在全球各運營地嚴格遵循質量法規與標準，如《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國消費者權益保護法》等，並依據 RoHS、REACH、POPs、FCM 等國際標準，嚴控產品材料的健康與安全屬性。

戰略

海爾智家始終秉持“人單合一，人人質量”的理念，致力於通過嚴格的質量管控和持續的用戶體驗提升，打造家電生態領域的卓越口碑。公司搭建了覆蓋全球運營區域的產品全流程質量管理系統，利用數字化技術對產品質量進行全生命周期監控與持續優化。



影響、風險和機遇管理

質量風險管理

海爾智家建立了全流程質量管理體系、有害物質管理體系、ESD 靜電防護管理體系，每年識別法規變化，通過內外部力量審核薄弱問題，并根據用戶體驗改善問題，對質量管理體系持續升級。本年度，我們加強了“新品預防與質改閉環”兩項能力建設，升級了“端到端”質量管理模式，推動質量管理從被動響應向主動預防轉型。

2025 年，全球成熟運營工廠全部通過 ISO 9001 質量管理體系認證。中國區域成熟運營工廠 QC 080000 認證（國際電工技術委員會電子電器器件及產品無有害物質認證）覆蓋率達 96%，覆蓋各產品綫。中國區域 15 家成熟運營工廠通過 ANSI/ESD S20.20 體系認證（靜電防護管理體系認證），4 家工廠首次獲得該認證，特級 EPA 區（靜電防護工作區）認證覆蓋率 100%。



質量全流程管理

我們建立覆蓋研發、生產、物流、銷售等全流程質量管理體系，有效降低不良率。



研發階段

充分進行用戶調研，建立用戶使用場景數據庫，經過多次迭代優化，確保批量生產產品的質量和安全性，提升用戶滿意度；建立產品研發評審機制，通過專業人員評審以避免研發階段的質量隱患，保障產品質量；建設模擬用戶場景的實驗室，以便開展功能、性能、可靠性和人工智能場景的檢測及深入研究，從質量端保障用戶體驗。



生產階段

執行嚴格的體系標準和質量控制措施，對每台產品進行嚴格的多維度檢驗；建立數字化實驗室質量管理平臺，實現精準高效檢測；建立檢測數字質量知識庫，賦能產品質量提升；通過新品質量計劃，在綫監測任務進度、自動評估履約完成情況、綫上同步研發和質量信息，加強人與信息的協同，降低產品不良率；實現智能生成抽樣計劃，在綫調度檢驗標準和處理封存不良品，進一步實現抽樣檢驗標準化和規範化，使檢驗效率提升 35%；借助 AI 技術推進智能化檢測，已完成 94 類 437 個檢驗項目從“人檢”到“機檢”的轉變。



物流階段

依托海爾智家物流數字化平臺，通過上綫產品全流程狀態可追溯系統，借助物聯網、智能科技等技術實現運輸和倉儲狀態可視，評估和管控物流損耗情況，加強物流質量管控。



銷售階段

禁止誇大宣傳和誤導用戶，定期聘請第三方專業機構調研用戶體驗效果。

質量管理數字化

公司構建了覆蓋質量全生命周期的數字化管理平臺，實現產品測試數據與認證系統自動對接，并聯通質量管理各節點，將不合格問題推送至研發、製造、採購等部門，督促提前排查以提升產品一次合格率。該平臺以搭建型號質量、模塊質量與質量體系三條主綫，共同構建“事前預防 - 事中控制 - 事後閉環”的全周期管控能力。



質量改善及召回

本年度，公司聚焦用戶反饋高頻質量問題，聯合外部專業資源開展質量頑疾突破創新工作。例如，引入電子可靠性領域技術夥伴，提升電腦板失效分析能力，突破關鍵元器件失效頑疾，并將改善方案沉澱為標準化操作指南及措施庫，實現經驗複用與質量水平的持續改進。我們還持續將各工廠 ESD 靜電防護有效措施在全產業推廣，從預防角度減少問題重發。

海爾智家高度重視用戶反饋的產品故障問題。對於處於三包期內出現故障的產品，經用戶所在地服務商鑒定後，將為用戶提供退貨或換貨服務。更換後的故障產品將送至工廠質量團隊進行質檢確定故障原因。故障機器將由海爾智家的再循環產業自行處理，或交由正規單位進行合規處置。2025 年，海爾智家實現了國內運營區域全部產品“零召回”的優異成績，未因安全或健康問題召回任何產品。



型號質量主綫

以“100% 業務場景上平臺”為目標，通過平臺化解決綫下管理問題，提升型號市場競爭力。



模塊質量主綫

平臺已覆蓋絕大多數場景，重點通過可視化推動能力迭代，實時管控風險，提效顯值。



質量體系主綫

聚焦質量目標、機制、口碑與標準體系，協同前兩條主綫，搭建企業級數字化質量框架。

2025 年，公司圍繞質量全生命周期保障體系，構建新品型號質量預防體系、質量改善閉環體系等 11 個業務場景；運用 AI 大模型提升質量改進效果，利用算法提高實驗效率，并通過智能助手優化全過程用戶體驗，實現新品型號目標達標率、實驗測試效率提升等關鍵指標顯著提升。

供應商質量管理

海爾智家針對不同產品綫建立了完善的供應商質量管控體系，將 ISO 9001 質量管理體系認證納入供應商准入要求，并通過質量體系審核與過程審核，檢查供應商的質量管理體系齊全和應用情況、產品開發和實現過程的有效控制情況，對供應商質量進行嚴格把控。公司依據供應商質量評價結果實施分級管理，對表現優秀的供應商增加訂單份額，同時對評價較低的供應商提供針對性幫扶與改善建議，助力其提升質量管理水平。2025 年，公司推動質量管控體系從事後檢驗向前置檢驗轉型，深度參與供應商制程質量管控，從源頭規避質量風險。公司所有供應商均通過 ISO 9001 質量管理體系認證。

在供應商數字化能力建設方面，公司聚焦生產測試數據物聯、供應商生產信息數據追溯等領域，實現供應鏈環節可追溯。同時，我們推進工業物聯

網平臺、AI 視覺質檢及全生命周期可靠性保障等創新技術方案，系統性降低質量總成本，共建高效可靠的一流供應鏈。2025 年，我們將“端到端”質量數據物聯網系統深度集成于全國各製造基地，實現對家電核心零部件供應商制程檢測數據的實時校驗與智能判定，構建“100% 在綫檢測合格方可投產”的零缺陷准入屏障，系統性驅動全供應鏈自動化、信息化與智能化能力躍遷。

為深化供應鏈質量協同，2025 年，我們將供應商質量管理會議下沉至青島、合肥、重慶等全國 9 大製造基地，累計召開約 700 場區域季度業務回顧會議，系統宣貫更嚴格的供應商績效體系與前瞻策略，并重點推廣了數字化升級方案。公司還建立“優差對比、反思分享”機制，邀請表現優異的供應商分享相關實踐，敦促落後供應商整改，全面提升供應商高層質量戰略意識。



供應商培訓

產品質量提升

海爾智家定期組織各類員工質量培訓，深化員工質量意識，提升員工專業技能水平。2025 年，公司整合內外部資源持續強化質量人才梯隊建設，系統推進數字化質量學習賦能。公司全年開發優化課程 70 門，涵蓋質量管理體系與標準化、質量工具應用、供應商質量提升、實驗測試、質量改善、產品認證等類別，累計開課 35 次，教育 2,292 人次，培訓時長 323 小時，課堂測試通過率超過 95%。此外，公司全年收集各部門質量文化踐行事迹案例 60 餘份，每季度評選質量文化標杆 5 人，以激勵機制推動質量文化深植。

開發優化課程

70 門

培訓時長

323 小時

本年度，公司各產綫及部門針對識別出的常見質量問題開展定制化培訓：

● 厨電產品綫



開展計量體系賦能活動，覆蓋 4 個事業部；組織工廠開展質量月活動，分享質量工作亮點；季度舉辦質量改善創新項目活動、厨電最美工匠活動。

● 製冷產品綫



組織質量管控培訓，開展技能競比活動，激勵員工不斷提升質量意識和專業技能，並應用到工作當中。針對新建工廠開展“一對一”專項賦能，組建專業團隊對其開展質量、計量、ESD 管理體系培訓，評估新建工廠全流程質量管理體系存在的薄弱及風險點，推動薄弱環節優化升級，提升過程質量體系的穩定性。2025 年，製冷新建工廠首次通過 QC 080000 有害物質管理體系認證。

● 洗滌產品綫



開展標準專項宣講培訓，提升員工對標準的理解及實踐能力。2025 年，我們開展 1 次 ISO 9001 質量管理培訓，1 次 QC 080000 有害物質管理培訓，同時計量體系賦能活動覆蓋 4 個園區 10 家工廠員工。此外，我們組建集團及產業內的講師團隊，系統開展系統質量體系、有害物質體系、計量體系講師培訓，有效強化員工在外檢、實驗室分析、新品管控等方面的專業能力。

● 水聯網產品綫



採用線上線下相結合的方式累計覆蓋質量相關人員 1,579 人次，涉及質量工具類、法律法規類、測試標準類等多個維度。

海爾全球計量日活動

公司連續五年舉辦國際計量日暨海爾全球計量日活動，覆蓋國內外 90 家工廠。2025 年，我們通過組織計量知識培訓、計量器具專項檢查技能競賽等活動，強化全員計量管理意識，推動形成重視計量、學習計量、善用計量的質量文化氛圍。

海爾智家升級發布《海爾全球實驗室質量管理準則 2.0》，全面提升全球實驗室檢測質量管理水平。公司 6 名專業講師獲聘為中國檢驗檢測學會電子電器分會培訓講師，成為中國家電行業首家獲聘任企業。

◆ 檢測技術領域：針對 43 家單位化學實驗室開展 RoHS 法律法規及設備操作專項培訓，賦能化學檢測人員 138 人次，深化檢測人員對法規的認知和理解，有效提升產品合規水平及人員实操能力；

◆ 檢測基礎領域：開展質量監控方法、測量不確定度評定、校準方案制定等培訓，持續提升檢測質量控制水平；

◆ 檢測質量管理體系領域：對 59 家單位檢測人員開展化學檢測領域、電氣檢測領域 CNAS 體系管理要求專項培訓，賦能 314 人次。



獲聘中國檢驗檢測學會電子電器分會培訓講師

6 名

海爾智家積極參與各類質量項目成果、質量技術創新成果、專利標準、學術論文等競比和交流活動，以及相關標準制定，推動行業質量管理進步及規範發展。2025 年，公司累計參與行業學術交流活動 4 場，覆蓋智慧家庭場景、人工智能語音、智能家居創新等核心領域，在吸收外部先進理念與實踐的同時，對外輸出了公司領先技術案例和管理特色，持續推動公司檢測質量管理的開放創新。公司發布《海爾質量管理之道——從零距離到

零邊界》，為數字經濟時代全球企業的高質量發展提供了具有借鑒意義的模式與路徑參考。

本年度，公司榮獲多項質量管理榮譽，其中國際性成果 11 項，包括斬獲國際質量管理小組會議（ICQCC）4 項金獎；國家級及行業級成果 46 項，包括全國質量標杆獎、市場質量信用等級評價獲評 AAA 級企業、用戶滿意度評價五星級企業等。

指標和目標

我們制定“零缺陷”質量目標，并以此為導向持續完善升級質量管理工作：

短期目標 (2025 年 - 2027 年)	2025 年目標進展
產品不良率改善 10%	產品不良率改善 8%



實現無憂服務

海爾智家以治理為根基、以用戶為核心，構建全流程一體化智慧服務體系，推動服務向全生命周期陪伴轉型，用專業與溫度共創美好生活。

治理

為了打造全流程、一體化的智慧服務，海爾智家搭建了用戶全生命周期體驗管理平臺，成立口碑委員會，建立以用戶為導向的服務機制，對服務場景進行優化梳理，積極響應用戶服務需求，創造最佳服務體驗。

戰略

公司始終以用戶為中心，與用戶共創美好生活。我們以“真誠到永遠”的服務理念，不斷完善服務體系標準，提升用戶體驗。我們打造數字化服務平臺，提升用戶服務效率；嚴格保障用戶隱私安全，以實際行動實現用戶最佳體驗。

影響、風險和機遇管理

服務模式升級

海爾智家持續推動服務模式升級，提升用戶全生命周期服務體驗，試點推進家電與家居一體化服務標準。2025年，公司聯合中國質量萬里行促進會，首次發布《家電特殊安裝場景改造規範》國家團體標準；首創《櫃電一體交付標準》，該標準能夠實現家電與櫃體融合設計及協同交付，解決櫃電交付不同步、不統一、不契合等用戶痛點。

數字化平臺優化

海爾智家致力於打造透明、高效、可參與的全流程數字化服務體系，以提升用戶服務體驗。通過海爾服務小程序，用戶可自助查詢服務政策與收費標準，依據智能推薦的解決方案自主排查故障，並通過文字、語音、視頻等多種方式與服務師實時交互。當用戶提出服務需求時，系統基於智能算法模型，實現精準識別與秒級智能派單，大幅縮短用戶等待時間，提升服務響應效率。服務完成後，系統自動推送收費賬單，確保收費透明；用戶全程可視化監督服務進程並進行評價；服務整體結束後，小程序會自動向用戶生成並推送服務完工報告。同時，公司構建了服務商與服務師工作平臺，支持服務商的數字化運營，以及服務師在平臺上的用戶承接、工作執行與職業成長，為持續優化用戶體驗奠定了堅實的能力基礎。2025年，公司搭建“師商”20 AI 智能體，集成多場景數據與算法，構建了一個覆蓋服務師商日常工單處理、服務方案推薦及培訓學習等場景的一體化數字助手，實現了4.5萬條以上專業知識的秒級獲取，提升了工作效率，助力其達成用戶服務“一站到位、一次就好”的目標。

多元化提升培訓

海爾智家搭建覆蓋全流程、全產業的分類化、數字化服務培訓體系和操練考比體系，持續強化一線服務人員專業能力建設，培訓內容涵蓋服務技能競賽、服務理念與意識、服務規範及專業技能等。本年度，公司開展新生認證、升級認證、金牌服務師認證，採用“線上課程學習+線下技能實操”相結合方式，提升培訓質效。同時，公司通過校企合作定向培養專業服務人才，保障服務人才供給質量。2025年，公司與開封職業學院建立校企合作關係，建設2,000余平實操培訓基地，通過真實場景模擬提升服務人員實戰經驗。本年度，公司現有服務金牌講師團隊2,081人，全年累計開展培訓4萬餘場次，培訓合格服務人員21萬餘人次，開展線上新媒體培訓1,200餘場，區域、全國技能大賽26場。

服務金牌講師團隊

2,081 人

培訓合格服務人員

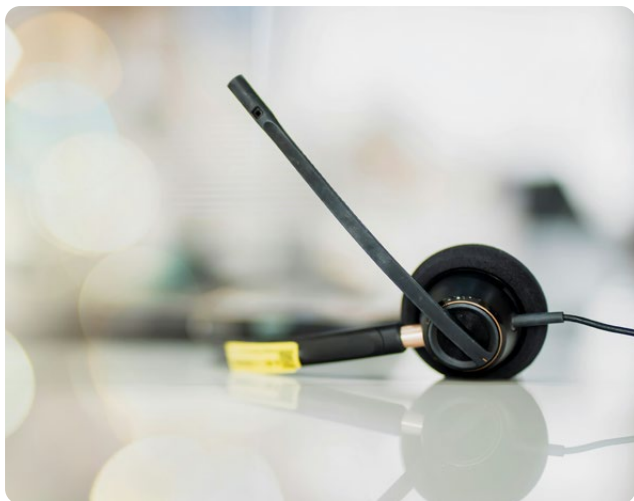
21萬 餘人次

線上新媒體培訓

1,200 餘場



²⁰“師”指服務人員，為用戶提供設計、送裝、維保、換新等服務；“商”指服務商，即各地服務網絡。



客訴處理及改善

公司持續完善用戶投訴響應與管理機制，用戶可通過 400 客服電話，海爾服務微信小程序、公眾號，海爾官網、第三方銷售平臺等多渠道反映問題。2025 年，我們新增用戶體驗主動關懷能力，依托模型算法對影響用戶體驗的關鍵節點實施監控，識別潛在體驗風險并提前預警介入，實現從“被動接受”向“主動關懷”的轉型。

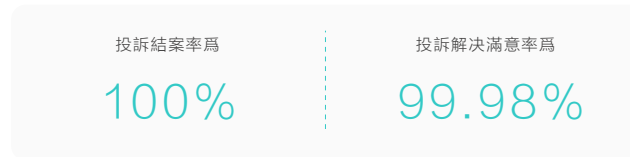
在投訴處理方面，在我們接到用戶投訴後，系統會自動將投訴信息推送給相關責任人，客服于 1 小時內響應用戶訴求，24 小時內完成問題閉環。處理過程中，用戶投訴信息處理全流程可視，處理超時將升級至更高級別人員處理。本年度，我們設立用戶關係經理團隊，對服務過程中產生投訴的用戶實施“一對一”溝通與問題跟進。

2025 年，公司完成用戶投訴信息與主動關懷問題的全面數字化升級，通過內部數字化工作臺能夠及時調度服務人員，實現問題快速響應與及時解決，并通過數據聯動將處理進度與結果同步至相關服務節點。

指標和目標

公司不斷完善服務體系標準，以實際行動實現用戶“零抱怨，零延誤”。2025，在中國區域，我們收集各個渠道的各類用戶滿意度調查結果，通過綜合評價分析，公司產品滿意度達 99.88%。同時，我們制定客戶服務相關目標，即 2026 年用戶滿意度達 99.56%，2027 年用戶滿意度達 100%。

2025，在中國區域，我們接獲 51,126 條關於產品及服務的投訴，投訴結案率為 100%，投訴解決滿意率為 99.98%。本年度，我們未收到重大客戶投訴。



創新驅動升級

海爾智家以創新為核心戰略，深耕智慧家庭、綠色低碳、智能家電等關鍵領域，以技術突破引領行業升級、賦能用戶美好生活。

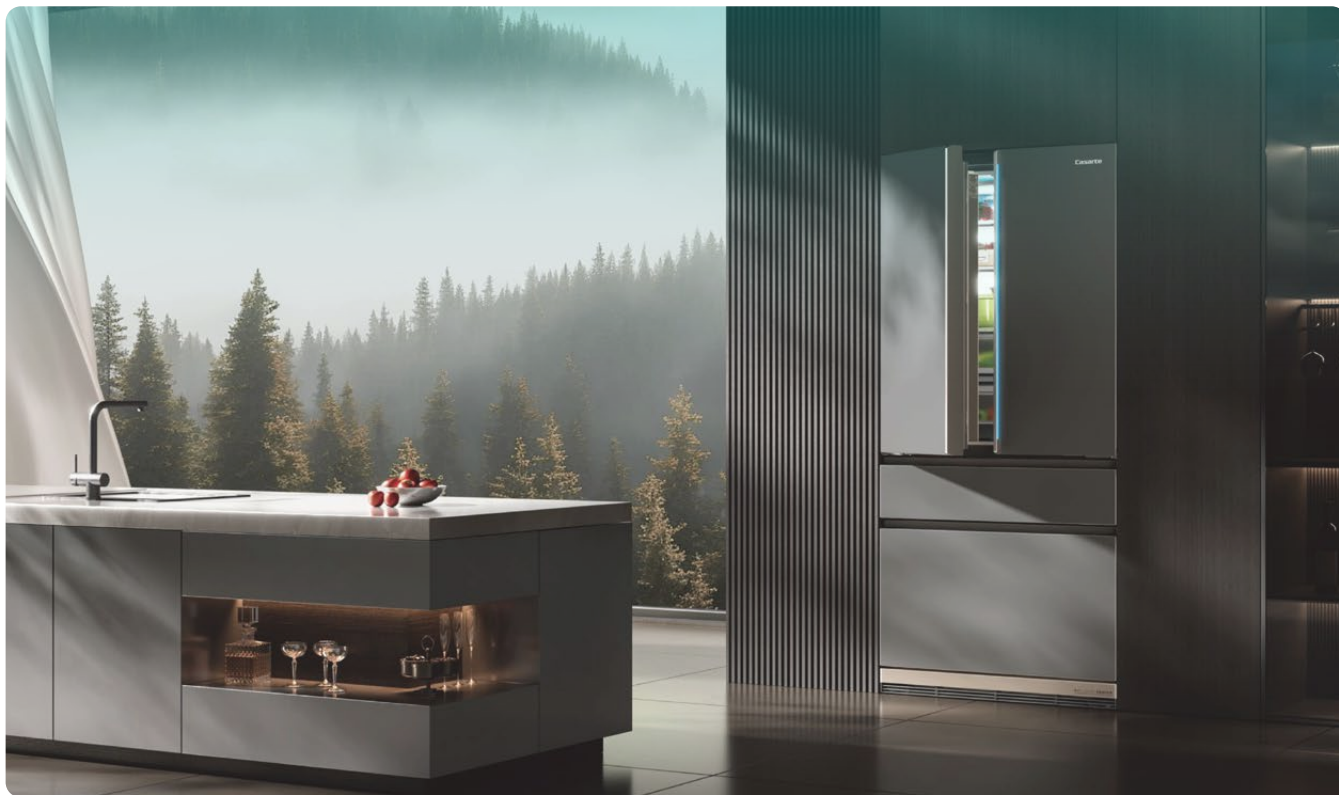
治理

海爾智家構建了貼合各產品線發展需求、層級清晰、權責明確的創新研發管理架構，形成“集團統籌、平臺支撐、產線落地”的管理體系。公司由研發平臺提供技術與資源支撐，各產品線研發部門精準落地產線研發任務，明確各層級研發職責，推進技術與產品創新研發和成果轉化。

海爾智家秉持國際化視野，構建了“10+N”全球開放創新體系，涵蓋十大研發中心和多個創新中心，實現研發、生產與銷售的本土化。公司打造HOPE平臺，彙聚全球創新者，形成廣泛的研發生態網絡。

戰略

海爾智家將創新視為推動產品升級的核心動力。公司在全球布局十大研發中心，依托廣泛的生態資源網絡，挖掘與產品需求相匹配的創新技術，並在智慧家庭、綠色低碳等關鍵領域開展研發與創新，引領行業發展。



影響、風險和機遇管理

海爾智家立足專業優勢，推動多項技術的研發與應用，不斷升級迭代產品工藝，為客戶提供全場景的健康產品，并推出多款綠色節能、適老化產品，構造多維度的智能健康家居生活體驗。

智能產品

海爾智家將人工智能技術深度融入產品核心架構，通過智能算法持續優化設備運行邏輯與能效表現，在顯著提升能源與資源利用效率的同時，系統性降低產品的整體環境影響。這一技術路徑不僅推動了家電性能向精準化、自適應方向持續演進，也為用戶構建了更智慧、更綠色、更可持續的家庭生活方式。

● 電力調度

結合當地用電政策，利用 AI 節能技術識別低碳電力時段，自動匹配運行模式并動態調節食品儲存環境，實現最大節能 15% 以上，該技術已在全球範圍內推廣，全面應用於全品類冰箱產品。

AI 節能算法主動自適應房間負荷與建築特性等外部環境的動態變化，構建以能量消耗、熱不舒適性和軟約束為要素的目標函數，借助優化計算模塊求解最優控制參數，在確保舒適性的前提下達成最好的節能效果。



實現最大節能

15% 以上

● 環保烘乾

洗碗機利用 AI 識別功能在洗滌周期結束時自動開門，通過自然氣流提升烘乾效率，實現零額外能耗的烘乾效果。



卡薩帝抽屜式洗碗機

抽屜式洗碗機搭載全球首創液力懸浮技術，通過變頻電機與智能傳感技術的深度協同，構建了“水量監測—動力調節—清潔保障”的閉環 AI 控制系統，提升洗淨指數 12.5%，降低耗水量 20% 以上。



卡薩帝 AI 動態五恒空氣系統

卡薩帝 AI 動態五恒空氣系統採用系統級綠色設計，從“源—末—控”全鏈路優化，無需吹風即可實現全屋冷熱均勻，舒適度大幅提升的前提下，避免了風阻帶來的能耗。系統通過 AI 統一決策優化設備運行邏輯，可降低 20%~30% 設備能耗。



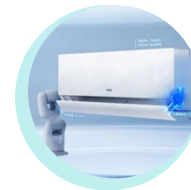
海爾洗衣機

海爾洗衣機通過構建全流程 AI 協同鏈群，致力於為用戶帶來更智能的體驗。產品搭載“AI 之眼”技術，可智能識別夾衣、混色、空筒等狀態，實現基於智能感知的“看著洗”；產品搭載了直驅電機 AI 快淨技術，可節省 30% 的洗滌時間；該產品打造了“電子說明書智能配置管理平臺”，實現說明書快速配置。



卡薩帝致境系列煙機灶具

卡薩帝致境系列煙機灶具成套產品採用基於“AI 之眼”的全場景灶聯動技術，可實現全自動開關機，及自動調節風量，避免能源浪費；實現智能防溢鍋、防空燒，帶來更省心便捷的廚房體驗；深度融合基於智家大腦 HomeGPT 的 AI 語音交互系統，使用戶享受更智能、便捷的廚房生活。卡薩帝致境 ultra 烤箱內嵌“AI 之眼”，精算自動識別食材形態與規格，實時調整烹飪曲線，搭配精控蒸氣輔助，熟度全托管，自煥新循環，實現 90% 油煙自淨化，真正做到“只聞到飯菜香，不見油煙跡”。



海爾聰明風系列壁掛式空調

海爾聰明風系列 1.5 匹變頻壁掛式空調搭載了 AI 節能科技，通過“AI 智慧節能算法”與“雲端智適應技術”協同工作，能夠依據房間溫度變化的速率，提前預判并優化節能運行路徑，減少無效功耗；融合地域氣候、季節特點及用戶使用習慣等多維數據，實現自適應調控。與傳統空調相比，該系列空調能耗降低可達 40% 以上。

智慧康養

海爾智家前瞻布局適老行業，打造“1+5+N智慧康養全場景解決方案”，并結合中國國情探索出了3790智慧養老體系，把專業康養服務搬進居家生活。2025年，我們正式發布銀髮經濟新品牌Haier care，以“讓天下父母有尊嚴地享受生活”為使命，聚焦活力、介助、介護、康復四類人群“衣、食、住、行、娛、康、伴”等方面的需求，用科技守護銀髮人群的美好生活。

產品層面，公司針對衛浴場景開發語音控制沐浴系統，支持水溫自動調節至預設溫度；浴霸配備跌倒檢測功能，可在觸發時通過語音報警并通知家屬；智能馬桶具備自動感應及坐圈溫度調節功能；床椅一體式護理床支持電動調節，便于臥床老人轉移至輪椅；AI助眠系統可聯動燈光、窗簾、空調、電視等設備，打造舒適睡眠環境；上下肢運動器材等康復類產品可通過電視支持患者主被動訓練模式，幫助康復人群恢復運動能力。

模式方面，針對當前國內養老服務體系存在的居家養老配套不足、社區養老功能不完善等問題，公司創造性推出康養社區綜合體新型養老模式。該模式以“養老不離家”為內核，通過提供產品、場景裝修、信息化平臺、服務、生態產品等，把“星級養老院”的配套服務搬回家。



綠色產品

海爾智家在確保產品符合健康安全標準的前提下，積極順應綠色消費潮流，將低碳環保理念作為產品研發與創新核心方向。2025年，海爾智家圍繞各產品條綫研發亮點產品與技術，持續升級綠色可持續產品。公司下屬的青島海爾製冷電器有限公司的“高效節能冰箱多場景綠色低碳技術示範項目”成功入選國家發展和改革委員會《綠色低碳先進技術示範項目清單（第二批）》。

更多詳細內容請見本報告“專題一：數智驅動——開啓智慧生態”章節及“全生命周期綠色管理”的“綠色設計”小節。

專利與知識產權保護

海爾智家秉持“保護知識產權就是保護創新”的理念，堅定實施以高價值專利為核心的高質量專利戰略。公司建立了完善的專利管理體系與運營機制，探索出“技術、專利、標準”協同發展的創新模式，積極推動專利的創造、管理、保護和運用。

公司在國際範圍內嚴格遵守運營所在地適用的知識產權法規，包括《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等，并建立全球管理機制，制定并發布《專利資產評價與專利維持放棄管理平臺》《專利許可及轉讓管理流程平臺》等制度，優化《專利質量管理平臺》《專利激勵平臺》等辦法。在保護自身知識產權的同時，我們尊重任何第三方的知識產權，願意在FRAND²¹原則下與權利人通過交叉許可、一攬子授權等協商方式達成協作，遵循產業互利的原則，促進產業理性競爭。

²¹ 全稱為 Fair, Reasonable, and Non-Discriminatory 原則，是一種旨在確保標準必要專利許可過程中的公平性、合理性和無歧視性的原則

我們建立全球知識產權管理體系，通過海爾科技創新委員會下設的全球知識產權和標準管理委員會，實施知識產權和標準的一體化管理，統一規劃全球知識產權戰略，明確知識產權全球布局、權屬確定、運用管理等相關流程與規則。我們制定全球知識產權獎勵制度，設立最佳專利獎、專利應用獎等，以營造全員創新氛圍，激發全員創新活力。

為保護海爾智家的知識產權與專利，我們建立了專利預警系統與快速維權響應機制，運用專業評估模型，從技術、市場、法律角度評估專利，通過科學的分類和標記方法，對具有較高技術、市場和法律價值的專利進行準確識別和管理，并據此構建可維權專利數據庫和專利預警系統，詳細記錄專利信息與維權要點。同時，建立跨部門快速維權響應協同機制：市場部門反饋侵權風險與需求，研發部門提供技術支持，專利部門統籌管理，法務部門負責維權訴訟，各部門緊密配合，推動專利價值實現，完善市場防護體系。

2025年，公司未發生任何專利侵權事件。

● 搭建全球數字化平臺

我們正積極推進全球知識產權數字化平臺的建設，旨在實現知識產權的實時動態管理與全球共享。該平臺覆蓋知識產權的創造、運用、保護、管理和服務全生命周期，為全球範圍內超過 1 萬名研發人員提供有力支持。2025 年，海爾智家在全球累計申請專利 12 萬余項，其中發明專利 7.8 萬余項；海外發明專利申請 1.9 萬余項，覆蓋 36 個國家；累計獲得國家專利金獎 12 項，位居行業第一。

指標和目標

制定智慧家庭產品使用體驗標準及設計規範，產品體驗提升 30%；適老化產品創新設計，拓展康養品類。



人單合一 點燃個體進化潛能

秉承人單合一文化，我們將每一位員工視為驅動企業向平臺服務型生態進化的“創客”。我們致力於構建一個安全、包容且由數智技術驅動的成長平臺，釋放人才潛能，實現從“人才成長”到“生態共生”的價值升華。

◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B1 僱傭，B2 健康與安全，B3 發展與培訓

◆ 回應的 A 股 ESG 指標：員工

◆ 回應的 UN SDGs



04

我們的目標

短期目標 (2025年 - 2027年)

員工權益

建立靈活多元化激勵機制，賦能員工快速發展

精準關懷，提升員工工作幸福感、成就感，致力於實現國內運營區域員工抱怨響應率 100%

到 2027 年，智家樂學目標上線 1,600 門課程，認證講師 600 人，打造多元化學習場景，實現智能化推送學習資源

年輕高潛創客快速發展，發展率達到 32%，賦能員工實現自身價值最大化

外部開放吸引人工智能及高科技人才，內部加強員工 AI 智能能力提升

提升多元化及包容性，國內運營區域研發類崗位女性員工占比達到 25%

員工關懷

建立健全員工溝通渠道：搭建線上、線下多元化溝通平臺，建立問題反饋和解決機制

員工多元福利制度：為所有員工提供節假日、高溫、服裝費、生日等多元福利，提升員工幸福感、成就感

全方位員工關懷：關注員工身心健康，提供健康保障與心理支持，營造關愛氛圍，為員工提供健康體檢、就醫、子女入學、員工愛心救助等全方位關懷服務

員工團建活動：根據員工需求提供體育類、拓展類、交友類等各類團建活動，提升員工身心健康

健康與安全

安全生產零事故

2025 年目標進展

已建立勞動所得、超利分成、股票期權等相結合的多元化激勵組合

國內運營區域已建立員工溝通渠道“心聲”平臺，72 小時內及時回應員工訴求，實現員工抱怨響應率 100%

為員工搭建線上學習平臺 - 智家樂學，整合專業課程、通用類、領導力類豐富的學習資源，集成多維數據生成可視化看板，為員工能力提升、成長發展提供支撐

新入年輕幹部較同期提升 9.6%

開放吸引行業一流人工智能及高科技人才，內部進行員工全員 AI 培訓

國內運營區域研發類崗位女性員工占比達到 23%

公司建立了多渠道的員工溝通及申訴機制，聆聽員工聲音，在第一時間針對員工問題給予反饋

在中國運營區，公司為所有員工提供節假日、高溫、服裝費、生日等多元福利基礎上，還為員工設置新校園創客假、迎春假、中高考陪考假、海爾年假、育兒假、父母陪護假等多樣化假期，並為新入職員工增加年假，幫助員工實現工作與生活的平衡

在中國運營區，公司守護員工身心健康，為 884 人次提供現場一對一心理諮詢服務；為員工健康體檢、就醫、子女入學、員工愛心救助等全方位關懷服務

2025 年，公司組織體育類、拓展類、交友類等各類團建活動，提升員工身心健康

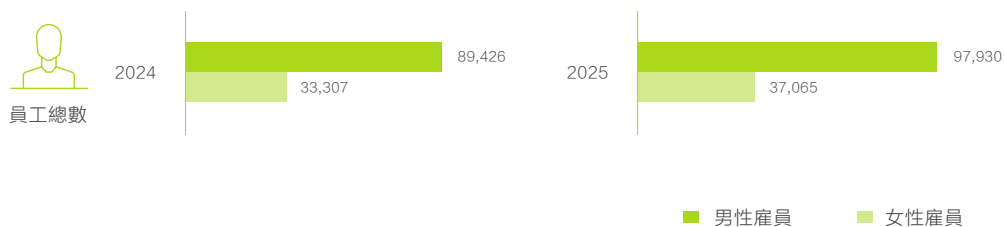
2025 年，安全生產零事故



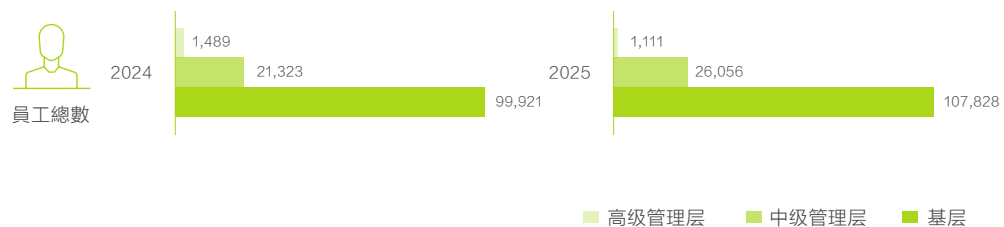
深化多元共融

海爾智家持續創造多元化的機會與包容性的環境，讓員工在變革中實現自我成長。截至報告期末，我們在全球擁有員工 13.5 萬名，來自全球 50 多個國家和地區，其中海外員工 5.4 萬名。

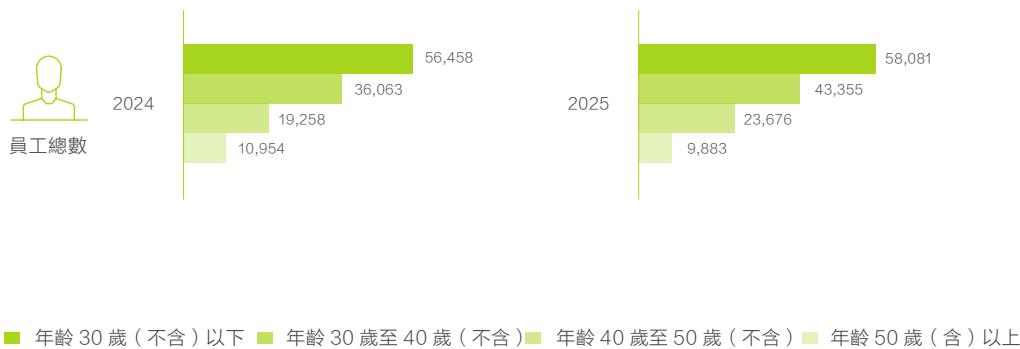
按性別劃分的員工總數（人）



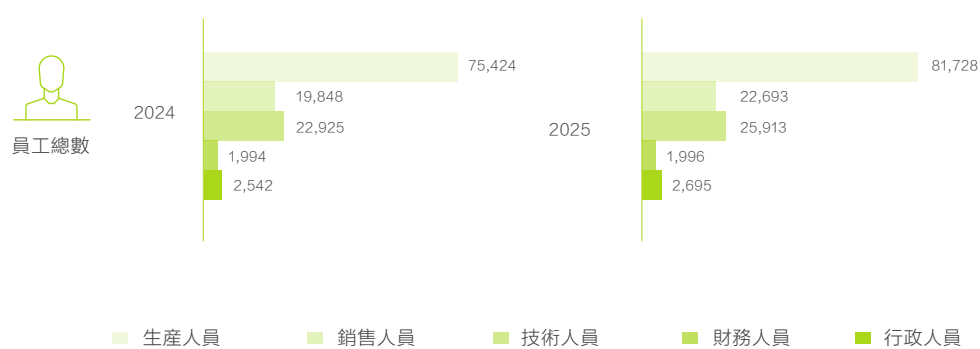
按職級劃分的員工總數（人）



按年齡劃分的員工總數（人）



按類型劃分的員工總數（人）

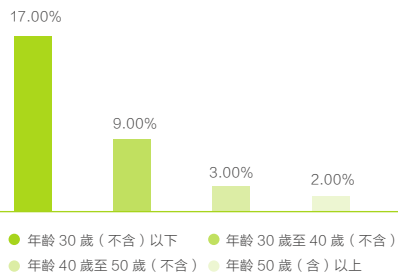


按地區劃分的員工總數 (人)

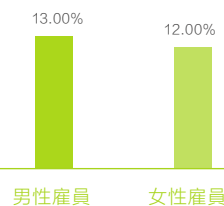
- 中國
2024 年員工數: 78,783
2025 年員工數: 81,303
- 歐洲
2024 年員工數: 11,714
2025 年員工數: 5,722
- 亞非
2024 年員工數: 14,246
2025 年員工數: 22,432



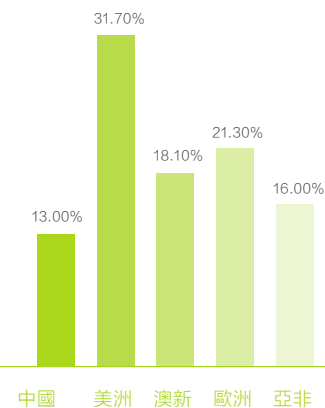
- 美洲
2024 年員工數: 16,032
2025 年員工數: 21,098
- 澳新
2024 年員工數: 1,958
2025 年員工數: 4,440



按年齡劃分的員工流失率



按性別劃分的員工流失率



按地區劃分的員工流失率

構建全球包容性

海爾智家始終秉持開放包容的態度，在全球範圍內打造多元、和諧的工作環境，促進不同國籍、不同文化背景的員工之間相互交流、相互理解。

GE Appliances 致力於打造平等、尊重、包容、多元的企業文化，支持不同背景的員工交流共融，構建有歸屬感的工作環境。GE Appliances 員工自發組織成立“親和網絡”(Affinity Networks)，為員工提供分享興趣、技能和經驗的安全空間，並提供支持關鍵業務計劃的參與機會。基于員工對 GE Appliances 的高度認可，2025 年，GE Appliances 連續四年被認定為製造業和生產領域最佳工作場所。

FPA 制定了適用於所有員工、承包商、董事成員、志願者等人員的《多元化、公平和包容性 (DEI) 政策》，攜手客戶、供應商和社區，以建立公平公正、包容和有歸屬感的工作環境為願景，樹立無偏見意識，吸引、留存具有潛

力的多元化人才，並鼓勵員工定期對公司的領導力、文化和體驗進行反饋。此外，FPA 定期更新 DEI 溝通和學習材料，並將 DEI 培訓納入員工核心學習計劃。

海爾歐洲英國公司已成立平等與多元化委員會，並定期召開會議，推動有關政策與措施落地。此外，海爾歐洲英國公司開展 DEI 評估，以瞭解員工

的多元化分布情況並收集員工反饋，評估結果為公司 DEI 戰略提供指引。海爾歐洲英國公司與外部 DEI 組織合作，提供包容性教育和資源。例如，外部顧問就神經多樣性開展講解演講，專業第三方提供了關於更年期（包括“男性更年期”）的培訓，人力資源團隊定期舉辦小組對話，以確保政策的包容性和支持性。



GE Appliances 企業平等指數 100%

女性員工發展

海爾智家的蓬勃發展得益於眾多具有卓越領導力、敏銳洞察力及非凡創造力的女性管理者與女性員工。公司在全球範圍內積極推廣性別平等的工作制度和環境，持續優化女性員工職業發展體系，推出專為女性員工設計的職業規劃課程，激勵女性員工充分發揮自我潛能，實現個人價值。針對女性員工在職場中可能面臨的挑戰，我們採取一系列支持措施，包括設定同工同酬的薪資結構，全面執行婚假、產假、哺乳假、婦女節等假期，並依法支付相應的報酬。

公司國內運營區每三年與工會簽訂《女職工專項集體合同》，簽訂率為100%，切實保障女性員工合法權益。此外，我們為女性員工提供多樣化的福利，涵蓋專項婦科體檢項目、愛心媽媽小屋設施等，並定期為女性員工舉辦各類活動，助力女性身心健康全方位發展。

公司海外運營區也非常重視女性員工的權益與發展。FPA 在公司內外外部發起多個女性職業發展項目，積極培養女性領導者，為女性提供職業發展機會。從高層管理團隊到生產線，女性賦能組織（Empower Women ERG）為公司內的所有女性提供了強大的同輩交流框架，該框架旨在引導、培養並促進她們在公司中的職業發展。該組織的成員還會積極參與並支持我們所在社區中眾多以支持女性和兒童為主題的組織。2025 年，公司女性員工占比 27.5%，其中國內運營區域管理層女性員工占比為 15.1%。

女性員工占比

27.5%

管理層女性員工占比為

15.1%

工會組織開展豐富多彩的活動慶祝國際婦女節



國際婦女節活動

2025 年國際婦女節期間，海爾智家工會通過組織吉祥編繩、特色糕點“和果子”製作等豐富多彩的慶祝活動，凝聚了企業女職工的巾幗力量，激勵她們在崗位工作中與時俱進、開拓創新、建功立業，充分展現了新時代海爾創客女職工的风采與魅力。



保障員工權益

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》及其他運營地相關法律法規要求，並參考國際勞工公約²²，制定《員工行為準則》，持續優化招聘僱傭、工作時數、假期、平等機會等管理制度，保障員工享有合法權益。

僱傭管理

公司致力於為每一位員工提供平等的機會。在招聘錄用、薪酬福利、職業發展、獎勵懲處時，我們以客觀事實為依據，不因員工的性別、年齡、身體特徵等原因而對員工產生歧視或差別對待，並相信國別、民族、籍貫、宗教信仰等差異能激勵更大的創新。依法按時、足額為員工繳納五險一金等各項社會保險，做到社會保險全覆蓋。公司健全員工聘用、晉升及離職相關制度，嚴格審核入職人員信息，與被僱傭者簽訂完全符合法律規定的勞動合同，並依法處理員工離職程序，保障員工僱傭的公平合法。本年度，集體合同簽訂率達 100%。

公司禁止強迫勞動和聘用童工，堅決保障勞動者人權。若發生類似事件，我們將嚴格依據法律法規及公司規定進行嚴格處理，妥善安置被強迫勞動者及童工。2025 年，公司未發生任何違法違規僱傭事件。

公司重視殘障人士的職業發展，為殘障人士提供就業機會，並提供專業的培訓和職業發展規劃，助力其實現自我價值。2025 年，公司為 110 名殘障人士提供了工作崗位，踐行多元、包容的堅定承諾，讓每一位員工都能發揮所長。

集體合同簽訂率達

100%

提供工作崗位的殘障人士達

110 名

積極正面的工作環境

海爾智家積極培養風清氣正的職場文化，致力於營造互相尊重、積極健康、沒有偏見和騷擾的工作環境，堅決反對任何形式和一切人際交往中的性騷擾或性侵犯行為，男性員工的相關權益也在保護範圍之內。

我們為員工創造積極正面的工作環境：

- ◆ 鼓勵多元化員工隊伍，提供無歧視、無報復、無騷擾、無任何形式虐待的工作場所，不容忍任何帶有羞辱、恐嚇或敵意的行為；
- ◆ 營造互相尊重、積極健康、沒有偏見和騷擾的工作環境，堅決反對任何形式和一切人際交往中的性騷擾或性侵犯行為；
- ◆ 鼓勵員工對日常工作中的不當行為或陋習主動向相關部門反映，公司持續為員工提供必要的支持和幫助。

公司對性騷擾、性侵犯等行為零容忍。員工若遭遇或目擊性騷擾或性侵犯，可以登錄獨立的合規舉報熱線（www.haierchina.ethicspoint.com）或發送郵件至舉報郵箱（jubao@haier.com）。相關部門接收舉報後立即成立應急工作小組開展調查，一經查實從嚴處理，對於情節嚴重的內部或外部涉案人員及時移交公安機關，追究其刑事責任。同時，公司建立常態工作機制，推動各部門對工作場合的酒桌陋習、低俗玩笑、涉黃言論等不當方式自查自清。

工時管理

我們不斷優化工時管理制度，設立了鏈群和小微²³的自主時間管理政策，鏈群和小微可根據國際慣例、行業特點、業務場景來自主決策工作時間和考勤方式，使員工的工作時間更加靈活，方便員工更好地平衡工作及生活。

自主時間管理政策：

- ◆ 靈活工時制度：推行彈性工作制，允許員工根據個人需求和工作性質選擇合適的工作時間，早來早走，靈活辦公；
- ◆ 智能考勤系統：引入智能考勤系統，支持人臉識別自動打卡、ihaier 手機簽到等功能，確保考勤數據的準確性和實時性；
- ◆ 假期管理升級：員工可自定年假計劃，當年度未休年假可順延至下一年。在法定假期基礎上，公司增加企業專屬福利假期，如“家長會假期”“新入職創客假”“創客迎春假”等，關懷並支持員工日常生活。2025 年，中國區域部分省市增加婚假天數並擴大婚假適用範圍，海爾智家在各相關運營區域全面落實該項政策。



²² 國際勞工公約包括《同工同酬公約》《最低就業年齡公約》《禁止童工勞動公約》《就業和職業歧視公約》《強迫勞動公約》《廢除強迫勞動公約》《職業安全與衛生公約》等。

²³ 鏈群和小微均為海爾智家內部的組織架構單元名稱。

助力人才成長

海爾智家秉持“人人可發展，人人被關注”的原則，構建起覆蓋全球的多元化招聘網絡。公司通過完善的激勵體系、廣闊的發展平臺、創新的文化氛圍及豐富的培訓資源，全方位賦能員工，助力其實現個人價值的最大化。同時，公司利用人工智能與數據平臺，為全球人才提供個性化、精準化的持續成長資源，實現了對人才的精準識別、科學培養與高效發展。

強化人才儲備

公司貫徹落實開放、包容理念，通過校園招聘、社會招聘等招聘渠道開展人才招聘工作，不斷完善人才結構。

吸引應屆生

海爾智家加強全球校園一流人才吸引。本年度，海爾智家針對應屆畢業生開展 2 次招聘項目，打造“1+4+N”的專項人才吸引體系，吸引近 3,000 名應屆生。2025 年，公司吸引 2025 屆入職 918 人，其中來自“雙一流”高校的人員占比 78%，碩士及博士研究生人員超 60%；2026 屆已簽約 1,521 人，其中來自“雙一流”高校的人員占比 91%，碩士及博士研究生人員超 81%。



吸引社會人才

2025 年，海爾智家從“被動接單”升級為“人才即需即供”，聚焦科技人才、AI 人才、國際化人才提前做短中長期人才布局，構建內外部人才池，進行事前人才儲備，中國區域全年累計吸引關鍵核心人才 1,830 人，保障業務快速發展。

設立人才激勵機制

海爾智家已建立覆蓋全體員工的基于績效的薪酬激勵體系，通過勞動所得、超利分成以及股票期權等多元化組合方式，充分發揮每一位員工的積極性。其中，每位員工考核聚焦成果及關鍵指標，每月度、季度進行評價，評價結果與獎金掛鉤。評價優秀的員工可以參與內部增值分享，獲得股權激勵。

本年度，公司針對不同發展階段，建立差异化、多元化的激勵機制，讓所有員工與企業共同成長。

我們持續推行涵蓋海內外員工的“A+H 股”全球激勵體系，以吸引、激勵和穩定公司核心人才。2009 年至今，公司推出了多期股權激勵計劃、員工持股計劃，激勵對象涵蓋公司管理人員及核心員工。2025 年，公司發布了 A 股員工持股計劃、H 股員工持股計劃，參與人數共計約 2,597 人，

激勵基金總額為 82,000 萬元。本次股權激勵對象為對公司整體業績和長期發展有重要作用的核心員工，涵蓋中高級管理層、部分核心技術或業務人員。

公司設立多元化的創新激勵機制積極倡導并鼓勵員工創新。我們組建員工創新成果推廣小組，通過發放創新研發獎金等形式，實現員工與公司的雙向創新，認可員工創新成果，強化員工創新驅動力。



拓展發展通道

海爾智家為員工多元的晉升機會和廣闊的職業發展空間，暢通員工職業發展通道。以智能製造為例，打造了三類發展模式，其中：

- ◆ 經營型：通過管理自己、他人、團隊和業務，積累行業經驗、提升精細化管理能力、深化降本增效的能力，實現個人價值和職業成長；
- ◆ 專業型：通過運用專業知識和技能、解決專業問題、提供專業解決方案，實現個人在某一專業縱深發展或多個專業複合型發展；
- ◆ 專業迭代引領大賽：通過搶戰略樣板 / 頑症課題，以專業項目為載體，通過項目競技獲得相應榮譽的大賽通道。

此外，我們明確核心關鍵崗位複合型人才的“之字形”發展路徑標準，打破“垂直型”發展路徑，為員工職業發展導航，牽引員工自主發展，強化複合型人才培養與發展。公司會定期對所有員工進行職業發展評估和績效回顧，以便針對性提供發展通道及培訓計劃，助力員工成長。

公司搭建不同專業賽道的人才培育賽出機制，設立了科技創新獎、鏈群增值賦能獎、專業技能人才和年輕賽道專項榮譽等，鼓勵持續的創業創新，成為同賽道中的佼佼者，並結合課程培訓、專題研修、輪崗歷練、項目歷練等，全面助力員工能力提升。



三類發展模式

完善培訓發展體系

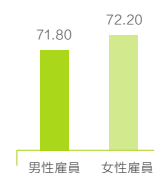
海爾智家構建覆蓋海外員工在內針對全體員工的全方位、多層次的人才培訓體系，通過課程培訓、專題研修、輪崗歷練、掛職交流、導師帶教等多種方式，提供豐富多樣的學習資源，助力員工提升綜合能力。公司強調業務場景驅動的實戰化培養模式，實現“以戰代練、以練促學”。

為滿足員工學習發展需求，公司為員工搭建線上學習平臺“智家樂學”，支持碎片化學習，沉澱了專業課程、通用類、領導力、AI類豐富的學習資源，系統自動記錄學習軌迹，集成多維數據生成可視化看板，員工可以按需學、隨時學、隨處學，持續提升個人能力，實現職業成長。此外，我們開展培訓項目評估工作，收集員工對培訓內容、培訓方式的意見和建議，以針對性提升培訓效果。

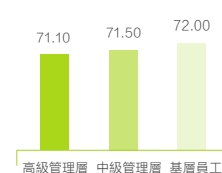
2025年，海爾智家國內全體員工培訓覆蓋率 100%，人均受訓時長達 71.90 小時。



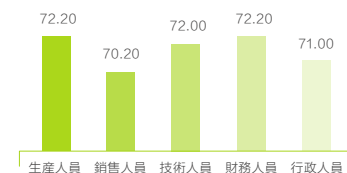
按性別劃分-國內員工完成受訓的小時數(小時)



按職級劃分-國內員工人均受訓的小時數(小時)



按類型劃分-國內員工完成受訓的小時數(小時)



海爾智家人才培訓體系



青檸計劃

針對校園潛在員工的前置培養計劃，所有拿到 Offer 的同學可以在線通過青檸計劃提前學習創新創業的知識，感受海爾文化。



智領計劃

定向選拔孵化一批踐行海爾智家文化價值觀，高素質、高能力、高潛力的複合型人才。通過高管直接帶教、核心業務域歷練、職業發展全程關注，系統化打造未來在管理、營銷和技術等領域的經營管理類領軍人才。



GEDP (Global Engineering Development Program)

針對具有全球視野、可主導全球項目的卓越工程師設立，為員工提供產業輪崗，全英文專業培訓課程等領先技術項目，目前已在中國、美國、墨西哥等地同步啓動。



“探索者、攀登者、開拓者、引領者”系列

“探索者、攀登者、開拓者、引領者”系列人才培養發展直通車，推出“全球供應鏈經營人才後備梯隊項目”，通過共識人才標準、差异化賦能的人才培養，打造年輕化、有厚度的人才生態。



領導力項目

針對現任及後備領導者，公司為其提供領導力培訓項目，旨在培養其能力并加強溝通，使其具備以下能力來提高團隊的彈性和有效性：(i) 溝通協調能力，使團隊能夠克服困難的情況并解決問題；(ii) 任務拆解及分配能力，能夠更好地將任務和項目委派給更合適的團隊成員；以及 (iii) 敏捷的認知，使其更善於理解和捕捉外部需求，以領導定制新的、不斷變化的項目。針對培養中高層管理者，公司制定系列發展方案，展開線上、線下混合的學習賦能項目。為了便於自主學習，我們搭建海內外在線學習平臺，該平臺支持 24 種語言，以滿足海外各區員工的語言需求。



MEDP- 智造工程師發展計劃 (Manufacturing Engineering Development Plan)

為新銳創客搭建加速成長平臺，通過接觸全球最頂尖的智造技術，與行業大咖近距離交流，與海爾最前沿智能製造技術研發工程師合作，培養可以引領智能製造的智造專家。



創客訓練營MTC (Maker Training Camp)

針對新入職員工，採用線上線下相結合的階梯式學習培養模式，通過“大咖面對面”、創意拓展、導師輔導、全價值鏈節點歷練等成體系的學習模塊，讓新員工對自我全面認知，在公司找到屬於自己的舞臺。



智能製造“星”

針對核心崗位，對不同賽道的員工進行多元化差異培養，開展“星耀、星燦、星火”三大類項目。



構建多元職業技能培訓體系與複合型人才職業發展路徑

系統化培養員工的崗位技能、多技能和專業技能，助力員工獲得職業等級認證、拓寬職業發展空間。2025 年，公司累計頒發職業技能等級證書 6,612 人次，其中 181 人次獲得國家級和省級技能榮譽稱號。

同時，公司建立系統化培訓需求識別機制，各培訓項目（含合規培訓）會定期進行系統性評估，包括培訓項目的效果、影響與適用性，審視目標達成情況并規劃下一年培訓重點，并在適當的情況下根據當前和不斷發展的法律、監管和業務發展動態更新培訓內容，以確保培訓計劃的合規性、有效性、合理性。

2025年特色人才培養項目

海爾智家與吉林大學共同打造“海爾·吉大創客班”

旨在通過體系化的賦能及業務交互體驗，提前鎖定和培養符合海爾發展戰略的高潛人才，并提升學生的綜合就業競爭力

智家數字化 2025AI 人才培養項目

聚焦內部數字化人才向 AI 複合型轉型，從各領域選拔 120 名產品及開發菁英，分設 AI 產品經理營和大模型開發營，開展 4 個月線上學習、線下工作坊及 48 小時極限創新大賽。項目已發布行業首個 AI+ 細分崗位能力模型并沉澱課程 + 認證體系，產出 10 套智能體解決方案，推動 AI 人才梯隊建設與製造場景的深度融合。

選拔產品及開發菁英

120 名

產出智能體解決方案

10 套

AEP-I 智造研究高級工程師人才培養項目

聚焦製造專業工程師技術創新能力提升，選拔出 215 名年輕高潛工程師，為其“一對一”匹配平臺及產業專家導師，通過行動學習工作坊、共性課題創新賦能、導師定制輔導等形式進行培養。目前，該項目已開展 3 期行動學習工作坊、5 期創新賦能，沉澱技術創新案例 32 套。

選拔年輕高潛工程師

215 名

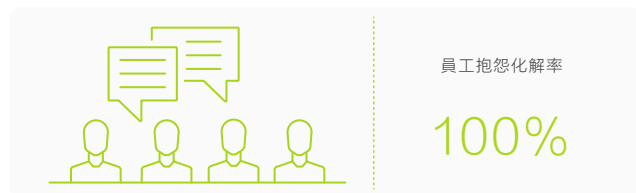
沉澱技術創新案例

32 套

關愛員工聆聽心聲

公司建立座談溝通會、ihaier 文化大討論平臺、“33 小微工會”等多渠道的員工溝通及申訴機制，聆聽員工聲音，在第一時間針對員工問題給予反饋。我們充分發揮職工代表大會民主決策、民主管理、民主監督的作用，組織職工代表參加職工代表大會，并在會上就職工代表建議統一討論并做出決策。此外，我們面向工廠員工搭建“心聲”平臺為員工提供開放的溝通通道，員工可以圍繞工作環境、組織氛圍、文化建設等展開討論，相關負責人 72 小時內及時回應員工訴求。

本年度，公司成立員工自治委員會，收集員工反饋意見，不斷提升和改善工作環境，持續提升員工滿意度。2025 年，公司在調解勞動爭議、處理員工投訴方面，實現員工抱怨化解率 100%。



關注員工身心健康

為符合政策的員工投保補充醫療保險，定期組織員工健康體檢；為員工提供心理諮詢服務，定期發布心理宣傳趣味圖、心理學健康刊物，并為員工

開通 EAP 心理平臺；倡導員工的工作與生活平衡，關注員工需求并及時提供幫助。2025 年，在中國運營區，公司為 884 人次提供心理諮詢服務，舉辦 4 場次現場心理諮詢服務，有效減輕員工心理困擾；與盈海醫院、山大齊魯醫院等簽署戰略合作協議，進一步完善員工體檢、就醫體驗。



關愛員工生活

在中國運營區，為員工設置迎春假、中高考陪考假、海爾年假、育兒假、父母陪護假等多樣化假期，并為新入職員工增加年假，幫助員工實現工作與生活的平衡。

- ◆ 為員工提供內購住房優惠、內購家電折扣等福利
- ◆ 設置公司創業紀念日，為資深員工提供紀念品等福利
- ◆ 為已退休的員工發放養老金，并定期探望慰問
- ◆ 為在炎熱環境下工作的一線員工提供高溫福利
- ◆ 為員工子女提供海爾學校項目

中國運營區享有育兒假 ²⁴ 、產假及陪產假的員工數				
		總計	女性	男性
按性別劃分	休育兒假的員工總數	6,648	2,392	4,256
	返崗率 ²⁵	93.4%	88.5%	95.6%



²⁴ 育兒假包括產假、陪產假、陪考假及中國于 2021 年 11 月開始推行的育兒假。其中，返崗率統計口徑為產假和陪產假。

²⁵ 返崗率是指結束產假 / 陪產假後返回海爾智家工作的人員比率。

救助困難員工

我們持續落實《海爾集團愛心救助基金》政策，及時關懷有困難的員工，對在職殘疾員工每月提供 500 元生活補助。2025 年，在中國運營地區，我們累計補助 52 名員工。



開展社團活動

公司鼓勵和支持員工自發組成球類、棋類、舞蹈、太極拳、瑜伽等各類興趣團隊，不定期舉辦籃球、足球、繪畫等比賽或活動，加深員工之間的相互瞭解和友誼，構建一個更加和諧、積極向上的工作環境。



“開門紅活動”

公司舉辦“2025 開工有好禮”新年開門紅抽獎活動及“歡樂慶元宵，智家共團圓”猜燈謎包元宵抽獎活動，營造了歡樂祥和的節日氛圍，讓員工感受到企業的關懷與溫暖，激發了員工的工作熱情和積極性。



婦女節活動

2025 年 3 月，我們為女員工舉辦“巧手編織吉祥結，巾幗綻放非遺花”手工編織活動，在傳承和弘揚優秀傳統文化、豐富女員工的業餘生活的同時，讓其感受到身心放鬆，幫助其增進交流與合作。



園區家屬開放日

2025 年 8 月，海爾智家主辦的“愛在海爾，智家同行一園區家屬開放日”在青島順利舉行，60 位員工及家屬參加，增進了員工、家屬與公司之間的情感。未來，海爾智家將持續打造“零距離”家庭互動平臺，打造“愛在海爾”品牌故事。



第十四屆創客趣味運動會

2025 年 10 月，海爾智家第十四屆創客趣味運動會舉行。運動會以“智家生態圈，樂活大聯盟”為主題，通過趣味運動的形式，將“人單合一”的管理理念與團隊協作精神深度融合，讓員工在輕鬆愉快的氛圍中增進瞭解、加深友誼。



金秋健步行活動

2025 年 11 月，海爾智家在青島世界園藝博覽園舉辦了以“活力健步行 健康向未來”為主題的金秋健步行活動，536 名員工及家屬參與此次活動。此次健步行活動讓員工們在親近自然中增強了體魄，在輕鬆愉快的氛圍中增進了溝通與友誼，展現了海爾智家員工積極向上、團結奮進的良好精神風貌。



守護健康安全

海爾智家始終將員工健康安全置于首位，通過構建完善的管理體系、實施全面的隱患排查與安全檢查機制、組織全方位應急演練及開展系統的安全培訓等一系列措施，致力於營造安全、健康的工作環境。本年度，公司工傷保險、安全生產責任險的投入金額為 2,360 萬元，覆蓋 100% 員工。2022-2025 年，海爾智家員工因工傷死亡人數及比率均為 0，本年度工傷損失工作日 7,595 天。

安全管理體系

海爾智家嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國消防法》《中華人民共和國職業病防治法》及各運營所在地法律法規要求，制定并執行勞動安全衛生管理、設備安全管理等安全管理制度，全面落實安全管理工作。2025 年，公司持續深化具有海爾特色的“139”安全管理體系，系統推進專項整治、主體責任落實量質化提升、重大隱患排查治理及事故隱患報告獎勵等重點工作，完成智慧安全建設，實現安全生產重傷及以上事故為零。截至 2025 年底，公司完成 58 個工廠安全生產標準化認證、24 個工廠的風險分級管控體系與隱患排查體系的雙綫建設驗收，推進 102 項管理制度，更可靠地支撐安全生產與員工健康保障。

公司成立覆蓋海內外的安全委員會，以總裁為安委會主任，副總裁為安委會副主任，智慧安全平臺負責人為集團安全總監，智慧安全 HSE 總監為安委會辦公室主任，建立各產業、平臺、鏈群、單位負責人為成員的安全責任網格化管理體系，成立 8 大業務委員會和 8 大專業委員會，31 個行業安全分委會，14 個地區分委及 89 個安全管理處，完善安全生產保障體系。

本年度，海爾智家及下屬子公司均通過 ISO 45001 職業健康安全管理體系認證，公司安全生產模式榮獲中國國家安全科技雙二等獎。



隱患排查與安全檢查

海爾智家主動排查安全隱患，明確各類安全隱患的排查和整治標準，并推行單位自查、地區互查、安委會專查隱患排查模式，發現問題及時修正，實現安全工作範圍的廣泛覆蓋與效能提升。公司建立了多層次、多類別的安全生產檢查制度，不斷完善安全隱患和整治標準化流程，每日、每周、每月定期開展監督檢查行動，確保安全檢查能夠全面覆蓋所有時段及全體人員。

公司充分發揮員工和社會的監督作用，通過安全生產監督郵箱、舉報電話和舉報信箱等多維反饋渠道，全面接收安全改善建議或安全隱患報告，并及時組織整改。

我們識別到氣候變化為公司安全生產帶來的不確定性，依據氣候變化風險評估與排查制度，全力展開氣候變化風險防禦工作。

影響安全生產的氣候風險排查及整改

- 1) 排查汛前隱患風險，100% 整改到位；
- 2) 排查各類積水部位，明確中、大、暴雨各汛情下，防汛應急措施與日常防汛措施，落實到各園區工廠單位，加強廠房內外、房頂、管溝等的下水疏通，防汛物資儲備與維修檢修到位；
- 3) 明確各類防汛重點部位，落實管理責任，提前排查隱患情況，確定防護措施，要求各責任單位按對策要求提前落實到位；
- 4) 排查各類危漏廠房，明確危漏廠房具體地點、防汛措施、疏散地點，同時落實到責任單位、責任人，加強應急值守。



應急管理

公司制定應急管理內部制度，持續優化應急管理體系，定期組織消防及其他應急安全演習，以提高員工面對突發安全事故的應對能力和綜合素質。2025年，公司組織園區應急拉動演練 635 次，累計參與 10,489 人次；工廠級專項應急預案演練 753 次，累計參與 35,217 人次；工廠現場應急處置方案演練 1,966 次，累計參與 49,281 人次。



應急技能競比



安全文化建設

海爾智家積極整合內外資源，定期開辦安全培訓。本年度，安全培訓類別由單一的 2 大類拓展至 15 大類，包括危險設備操作培訓、危險工種培訓、特種作業人員培訓、安全員培訓、單位負責人及安全管理人員培訓、內審員培訓、監護人培訓、雙百培訓、職業健康培訓、有限空間培訓、高危施工作業、節假日安全培訓等，同時我們也增加了安全常播課模式，工廠新增安全培訓道場、安全培訓角，多維度、多形式組織各種安全培訓。此外，我們通過打造定制化的安全培訓課件，拓展安全培訓題庫，建立完整的安全培訓課程體系，全方位提升員工的安全意識和應急處理能力。2025 年，我們累計組織安全培訓 1,349 次，培訓員工超 16 萬人次。

- ◆ 針對特殊及危險工種，我們監督其完成培訓後再持證上崗。
- ◆ 雙百安全大培訓：公司內訓師與外聘專家每周聯合推出安全大培訓，以專業師資與多樣化授課模式定期為員工強化安全知識。
- ◆ 巧匠培訓：拓展 Hi 巧匠培訓平臺，搭建 50 類安全場景，增加定制化培訓課件與題庫，為員工提供更全面的安全培訓。

海爾智家開展“事事有安全、處處查隱患”主題安全活動

2025 年 6 月，公司以“事事有安全、處處查隱患”為主題開展“安全生產月”活動。活動覆蓋產業、地區、工廠，累計組織活動 928 場次，累計超 9 萬餘人次參與。



海爾智家開展主題開展消防安全月活動

2025 年 11 月，公司以“人人消防員、個個會應急”為主題開展活動。活動覆蓋產業、地區、工廠，累計組織活動 1,076 場次，累計超 8 萬餘人次參與。消防安全月期間，GOGNSI 聯合消防大隊開展消防演練 30 次，組織培訓覆蓋 61,191 人、授課 138 場，舉辦技能比武 92 次，完成重點崗位培訓 5,059 人次，并與外部單位交流學習 49 次。



第三方安全管理

我們制定施工安全相關管理制度，明確施工單位、工廠接口部門、安全部門職責，確保各方在公司園區內的施工活動安全有序。同時，我們重視供應鏈員工的健康安全，嚴格落實外協單位、供應商安全自主管理，組織外協單位和供應商簽訂《安全自主管理合同》，實現安全管理全方位覆蓋。

職業健康管理

公司重視員工職業健康管理，持續完善職業危害應急救援設施，為接觸職業病危害因素的員工配備個人防護用品，並定期開展職業健康培訓，確保員工掌握必備的防護知識和技能。2025 年，我們聘請第三方機構完成對 2,935 個職業危害崗位點的檢測，檢驗結果顯示所有職業病危害因素檢測結果均滿足國家相關規定要求。同時，公司針對職業病危害崗位員工發放《職業病危害崗位告知書》，並對其進行“崗前 / 崗中監控”全流程職業病體檢，2025 年，公司共完成 1.4 萬餘人次職業危害崗位操作工體檢，並對 146 名不適合從事該崗位的員工進行調崗轉崗。



智聯生態 共建責任共同體

海爾智家始終將供應鏈視為責任共擔的合作夥伴，積極構建風險可控、互利共贏的價值鏈生態共同體。同時，我們聯動全球運營資源，持續投身健康教育、鄉村振興、志願服務等關鍵社會領域，致力與社會共建協同發展共同體，攜手各方創造可持續的美好未來。

◆ 回應的聯交所 ESG 指標：B5 供應鏈管理；
B8 社區投資

◆ 回應的 A 股 ESG 指標：供應鏈安全；鄉村
振興；社會貢獻

◆ 回應的 UN SDGs:



05

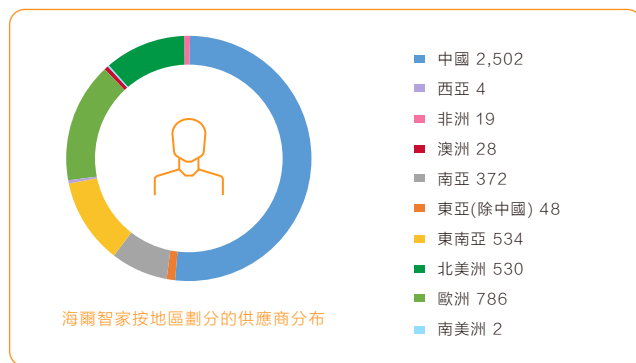
打造可持續供應鏈

海爾智家以打造可持續供應鏈生態為目標，將負責任採購理念深度融入供應鏈管理全流程，推動產業鏈夥伴協同轉型升級。

治理

海爾智家建立全球範圍內的供應商管理體系，由全球採購委員會統一牽頭，對全球不同區域採購業務進行管理和能力提升。

公司依據運營所在地的法律法規，對供應商准入、採購、評價、賦能等環節實施全流程管理，並結合實際情況開展針對性的 ESG 風險管理工作。目前，海爾智家在全球有 4,825 家供應商。



戰略

海爾智家專注於構建可持續供應鏈體系，在滿足採購需求的基礎上，堅持負責任採購理念。公司向供應商提出 ESG 要求與建議，並通過監督和管

理供應商的環境及社會風險，助力供應商提升可持續發展能力，推動上下游供應鏈向綠色低碳方向發展。同時，公司已將供應鏈管理提升至戰略高度，實現關鍵環節的自主可控，保障供應鏈穩定與安全，並依托規模效應和協同創新，持續強化公司市場競爭力，不斷提升公司全球供應鏈韌性。


影響、風險和機遇管理

供應商准入

海爾智家依據《模塊商能力自承諾管理標準》《供應商現場互聯》《供應商信用等級評價》等制度，在供應商准入和選擇環節，對其資格能力進行全面評估，考察內容涵蓋質量體系審核、勞工管理、廢棄物排放、衝突礦產採購等 ESG 相關因素。2025 年，我們在供應商引入標準方面進行了全面升級，積極響應 ESG 理念，助力實現全價值鏈的環境責任與可持續發展。


我們根據供應商與海爾智家的業務關係，將其劃分為一級、二級和三級供應商，以實現精益管理。其中，一級供應商是直接向海爾智家提供模塊化產品的供應商；二級供應商為一級供應商提供模塊化產品中的零部件或子模塊；三級供應商則為二級供應商提供原材料或零部件。我們上綫了“海爾商城”，一級供應商通過該平臺採購二級和三級供應商物料，保證物料的一致性，以提升質量控制水平。此外，我們建立了二級和三級供應商備

案流程，確保上游供應商資質可控。2025 年，參照 RBA 準則（包括勞工、健康與安全、環境管理等範疇）接受審核的一級 1,277 供應商家、二級供應商 153 家、三級供應商 97 家。




自承諾

我們要求供應商進行承諾，遵守勞工制度、商業道德、環境保護、衝突礦產等評估原則。



現場審核

新供應商需要通過質量體系審核、社會責任審核（包括商業道德、勞動用工、安全、職業健康、消防、環保、危險廢棄物等）。



信用等級評價

我們對供應商成立年限、合作客戶、供應商、財務指標等進行評估。



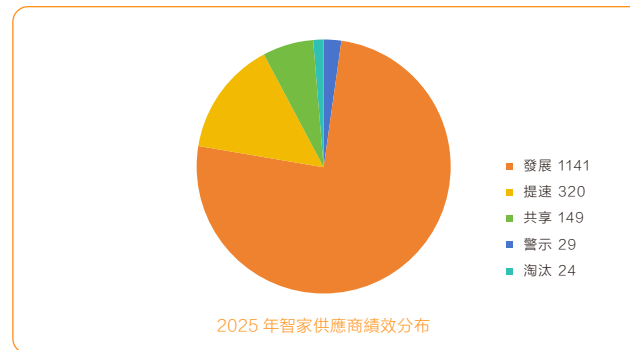
供應商績效管理

海爾智家針對入庫供應商，採用績效評價積分卡的方式進行日常評估，並通過積分卡對供應商履約情況進行評價打分，激勵供應商追求更卓越表現。公司從研發、質量、響應、交付、成本和社會責任六個維度，對供應商進行全方位、動態化的評價。結合分析結果，海爾智家制定了符合戰略及用



戶需求的差异化供應商策略，並將供應商劃分為共享、發展、提速、警示和淘汰五個層級。對於處於共享層的供應商，我們會予以訂單傾斜、合約延展、開通專線免檢等，並通過當地建廠等方式開展長期戰略合作，給予更多業務合作機會。對於處於警示和淘汰層的供應商，我們會進行採購業務縮減或終止合作。

我們升級供應商綜合績效管理策略，推動供應商基於用戶評價持續改善合作績效提升競爭力。為進一步引導和激勵供應商遵守公司供應商管理相關政策，我們建立了供應商正向激勵與逆向約束機制。一方面，通過授予“戰略供應商”稱號、舉辦評獎、開放聯合共創及技術交流機會等舉措，鼓勵優質夥伴深化合作；另一方面，對不符合要求的供應商則採取暫停合作、經濟追償直至淘汰清退等措施，推動公司供應商綜合績效的提升。



供應商環境與社會風險管理與審核

海爾智家根據《海爾集團商業行為準則》《供應商行為準則》等管理辦法對供應商進行全生命周期管理，通過積分卡等形式評估其在勞工管理標準、電子廢棄物排放與管理、衝突礦物等 ESG 方面的表現。2025 年，共 1,607 家供應商獲得 ISO 9001 質量管理體系認證證書，932 家具有環境管理 ISO 14001 環境管理體系認證證書，329 家獲得 QC 080000 有害物質過程管理體系認證證書，369 家獲得 TS 16949 汽車行業質量管理體系認證證書。

● 環境管理

海爾智家積極踐行國家“雙碳”目標，通過自身行動引導供應商優先選擇環保產品，助力其貫徹綠色發展理念。2025 年，我們向供應商發出減碳倡議，對中國區的所有海內外供貨供應商進行了“雙碳”調研，議題包括“雙碳”目標設定、綠色能源使用規劃、清潔技術交流、未來減碳目標等，已有 425 家供應商反饋。此外，我們還向供應商推出碳管理數字化系統，幫助供應商提升“雙碳”競爭力。

在海外運營地，FPA 鼓勵供應商使用清潔能源、減少廢棄物，降低能源與自然資源消耗。FPA 設定採購環節碳排放基準水平，並設定了“到 2030 年，採購環節碳排放量減少 50%”的目標。

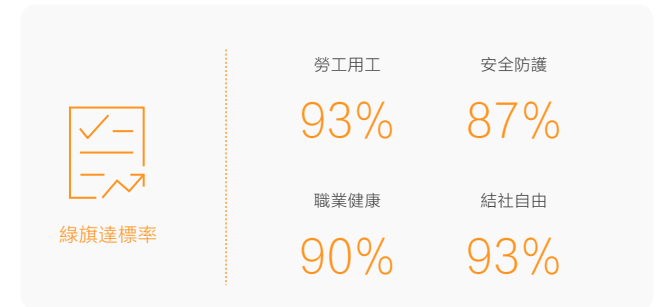
更多綠色採購內容詳見本報告“全生命周期綠色管理”章節“綠色採購”小節。

● 勞工標準

海爾智家高度重視供應鏈中的勞工權益和職業健康安全保障，嚴格禁止供應商使用童工或強迫勞動。我們要求供應商遵循《聯合國工商企業與人權指導原則》《經合組織跨國企業指南》以及國際勞工組織《關於多國企業和社會政策的三方原則宣言》，為其員工打造一個平等、公正、健康、安全的工作環境。同時，供應商需杜絕歧視與騷擾行為，保障員工享有合理薪資與福利、合規的工作時間以及必要的培訓教育機會，尊重工人結社自由與集體談判權利，開放溝通渠道，並積極投身於相關知名組織 / 其他第三方倡導的勞工權益保障活動，持續提升勞工權益標準。2025 年，我們發布了《關於加強供應商自主安全生產管理的通知》，明確供應商需建立完善的安全生產管理體系，落實供應鏈安全主體責任，並定期開展自查與

隱患排查，確保生產環境、設備及人員操作符合標準，杜絕安全事故發生。

我們對相關違規行為持“零容忍”態度，一旦發現此類違規行為，公司將立即終止與涉事供應商的合作關係。我們對供應商開展現場審核，核實供應商對當地最低工資標準的執行情況、工資發放及時性，以保障供應鏈員工的勞工權益。2025 年，我們設立跨部門的團隊，參照責任商業聯盟（RBA）的準則對供應商的勞動用工、安全防護、職業健康、結社自由狀況等進行審核，督促供應商主動改善員工工作環境，提高整個供應鏈的可持續性。本年度，供應商勞工用工、安全防護、職業健康和結社自由項目的綠旗達標率分別為 93%、87%、90% 和 93%。



● 商業道德

海爾智家與供應商簽署《模塊商現場互聯廉政聲明書》，要求供應商遵守商業道德標準，遵循《誠信特別約定》，并制定正式的商業道德政策。每年重大節日，我們會發布《供應商廉政提醒函》并要求供應商簽章反饋。2025 年，全體供應商均反饋廉政提醒函。

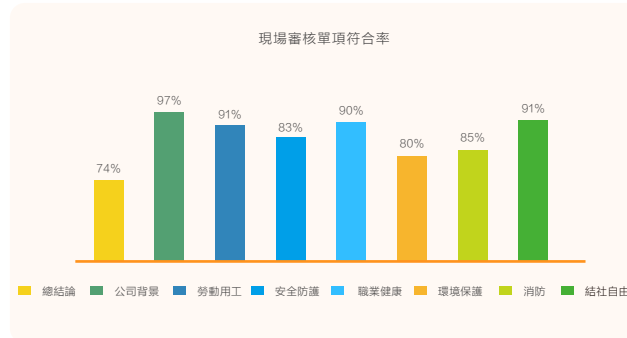
我們在多個公開渠道公布了違反商業道德的舉報途徑，并在海達源系統上通報供應商和海爾內部人員的違法違規行爲。我們在海達源系統開通總經理直通車，供應商可以直接向採購總經理反饋合作問題，同時系統每半年發布一次廉政調研函，主動向供應商徵集廉政線索與投訴。舉報渠道詳見“篇章二：誠信為基——全球化穩健經營”章節的“舉報人保護”小節。

● 社會責任審核

海爾智家定期對供應商進行社會責任審核，2021 年至 2025 年，接受審核的供應商占海爾智家供應商採購金額的 95%。我們還參照責任商業聯盟 RBA 準則對公司背景、環境保護和消防安全進行了合規審核。公司劃分了綠、黃、紅區供應商，分別對應完全符合 ESG 標準的供應商、存在輕微不符合項待整改的供應商和嚴重不符合供應商標準，無法整改合格或被淘汰的供應商。本年度，我們通過供應商自評的方式對已入庫供應商進行審核，并對所有 349 家新供應商進行了現場審核，涵蓋一、二、三級供應商，其中包括二級供應商 42 家，三級供應商 31 家，均無重大不符合項。

年度	接受社會責任審核的供應商數量
2023	354
2024	245
2025	349

海爾智家接受社會責任審核的供應商數量



2025 年供應商社會責任審核結果

自 2019 年，海爾 Europe 成爲 SedeX (Supplier Ethical Data Exchange, 道德貿易組織) 的成員，并要求其 OEM 和供應商都接受 SedeX 的 SMETA 社會責任審計。FPA95% 的活躍供應商已經簽署包含供應商勞工標準、工作場所安全、脫碳及環境影響、商業道德以及網絡安全的《供應商行爲準則》；海爾 Europe 引入了《供應商準則》，并對供應商進行盡職調查，覆蓋供應商的數目已超過採購額的 80%。



供應商衝突礦產管理

● 衝突礦產管理政策

海爾智家高度重視自身及供應商的衝突礦產問題，嚴格遵循《中國負責任礦產供應鏈盡責管理指南》、經濟合作與發展組織（OECD）《關於來自受衝突影響和高風險區域的礦石的負責任供應鏈盡職調查指南》以及美國《多德 - 弗蘭克法案》（Dodd-Frank Act）中關於衝突礦產的相關規定。公司通過海達源平臺發布《衝突礦產承諾》，明確表示將避免使用存在爭議的材料，並推動供應商防範和降低其產品中所含礦產可能為高風險地區提供資金或利益的風險，以避免間接助長嚴重侵犯人權、嚴重環境危害、嚴重健康安全隱患、嚴重貪污等行爲。此外，海爾智家要求供應商提供書面聲明並建立原材料追溯政策，確保其採購不含來源不明或涉及衝突的礦產。海爾 Europe 要求所有供應商提供有關其產品所含礦物質的完整準確信息，並對其來源進行徹底的盡職調查。GE Appliances 也發布了正式的《衝突礦產聲明》，遵循責任礦產倡議（RMI）進行礦物採購，並定期發布衝突礦產報告。

● 衝突礦產風險管理

我們也要求供應商共同遵守我們不採購和使用衝突礦產的承諾，提供書面的聲明並建立原材料追溯政策。2025 年，海爾智家開展供應鏈中負責任礦物的審驗，對涉及鉬、錫、鎢、金、鈷的供應鏈進行了廣泛的調研，共完成對 1,607 家供應商的調研，收到 413 家供應商反饋，未發現對衝突礦產的使用。我們還在海外運營地依照 OECD 指南中的五步法對供應商的衝突礦產風險作了報告。



第一步：確立有力的衝突礦產管理體系

01

- 確認供應商需要遵守的海爾衝突礦產政策
- 搭建涵蓋業務、工程、供應鏈、法務的跨部門工作組以支持盡職調查
- 搭建透明的控制體系，識別相關煉化廠和精煉廠、使用 RMI 數據庫識別高風險供應商
- 加強與供應商聯繫
- 建立反饋溝通機制，防止打擊報復



第二步：識別與評估供應鏈衝突礦產風險

02

- 識別重點供應商，追溯煉化廠和精煉廠
- 識別供應商風險評估的範疇
- 函詢重點供應商，要求其提供材料配合調查
- 在有必要的情况下開展聯合現場檢查



第三步：應對所識別的風險

03

- 制定風險管理計劃，比如鼓勵重點供應商在供應鏈中避免衝突礦產使用、邀請重點供應商參與第三方供應鏈專家組織的衝突礦產培訓和研討會
- 鼓勵煉化廠和精煉廠獲得 ROI 的 RMAP 認證



第四步：獨立第三方盡職調查

04



第五步：年度報告

05

通過以上步驟，我們在所有供應商中識別出近 1,200 家重點供應商，並通過 RMI 衝突礦產彙報模板（Conflict Minerals Reporting Template, CMRT）向其索取並檢查衝突礦物和鈷的來源信息，追溯至供應鏈中煉化廠、精煉廠一級，其中超 60% 已獲得 RMAP 認證。



有害物質管理

海爾智家嚴格遵循國際及國內相關法律法規，採購原材料及零部件符合聯合國《關於持久性有機污染物的斯德哥爾摩公約》、歐盟《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》(RoHS 指令)、《化學品注冊、評估、授權和限制法規》(REACH 法規)、《關於電池和蓄電池以及廢棄電池和蓄電池的指令》、美國《有毒物質控制法》(TSCA) 以及中國《重點管控新污染物清單(2023 版)》《電器電子產品有害物質限制使用管理辦法》《中國受控消耗臭氧層物質清單》等適用規定，同時密切關注各運營地法規動態，及時將最新要求納入《零部件和材料中有害物質限量要求》等內部制度，確保採購物料符合法規標準。我們開展有害物質管理培訓，幫助員工瞭解最新立法要求，降低法規更新帶來的風險。

為持續提升產品環保與健康水平，2025 年公司發布《海爾智家有害物質管控標準更新的宣貫》，對最新有害物質控制要求進行詳細解讀，明確各

類原材料與零部件中限制物質的檢測項目、限量標準及送樣檢測流程，要求供應商全面理解并嚴格執行新標準，確保產品符合國內外法規及消費者健康安全需求。

檢測管理是有害物質管理的關鍵一環，海爾智家要求供應商提供有害物質檢測報告，并持續提升實驗室檢測能力，確保檢測結果的準確性和可靠性。目前，48 家中國運營區工廠通過了 QC 080000 認證。



通過 QC 080000 認證的
國內運營區工廠

48 家



供應鏈穩定關係

為確保供應鏈安全與穩定，海爾智家持續深化與供應商在長期供貨方面的戰略合作，簽訂長期合作協議，并行推進多供應商採購策略，以增強整體供應韌性。我們建立了持續的供應商評估機制，要求供應商對其所負責的工廠設施進行定期核查與更新，并系統性開展面向環境與社會責任的專項盡職調查，以降低和避免供應鏈風險。同時，我們要求一級供應商將海爾智家供應商行為準則要求傳導延伸至二級及延伸供應鏈，以確保公司供應鏈穩定。

● 公平定價

我們為供應商提供符合市場水平的採購價格，保障公平定價，并嚴格按照合同條款準時支付供應商款項。同時，我們會定期評估供應商產能，與其協商交流生產規劃、對採購人員進行專項培訓等，以保障其能夠完成合理交付期限。

同時，海爾智家秉持公平合作的理念，注重平等對待所有合作夥伴，特別是中小企業。我們在恪守商業信用、按時結算款項的同時，也通過提供必要的賦能支持，積極構建有利于中小企業成長的生態。公司致力于推動產業鏈上下游協同共進，實現價值共享與可持續發展。2025 年，公司應付帳款（包括應付票據）餘額請見《2025 年報》，不存在因為公司原因導致的逾期未支付款項，并已按照規定在國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項的相關信息。

供應商數字化管理

2025 年，我們持續推進採購數字化轉型，致力於構建更高效、透明和可持續的供應鏈體系。通過“優商快進”項目，我們實現了開放詢價機制，助力高價值供應商快速接入；引入質量證書自動識別系統，基於 OCR（光學字符識別）與結構化技術，精準提取并動態校驗證書信息，提升效率與質量管控水平。在海外市場，我們已將泰國、印尼等六個國家的核心採購流程實現平臺化管理，推動全球採購一體化。

同時，我們積極布局 AI 創新應用，構建智能協同生態。公司上線供應商 AI 助手，融合 AI 客服、問數與找人功能，實現採購流程精準響應與高效協同，大幅提升決策效率；采用供應商績效改善模型，通過歷史數據分析，主動輸出優化建議，推動供應商能力提升；在供應商承諾自動校核、供應鏈風險智能識別等領域深度應用 AI 技術。

供應商交流與培訓

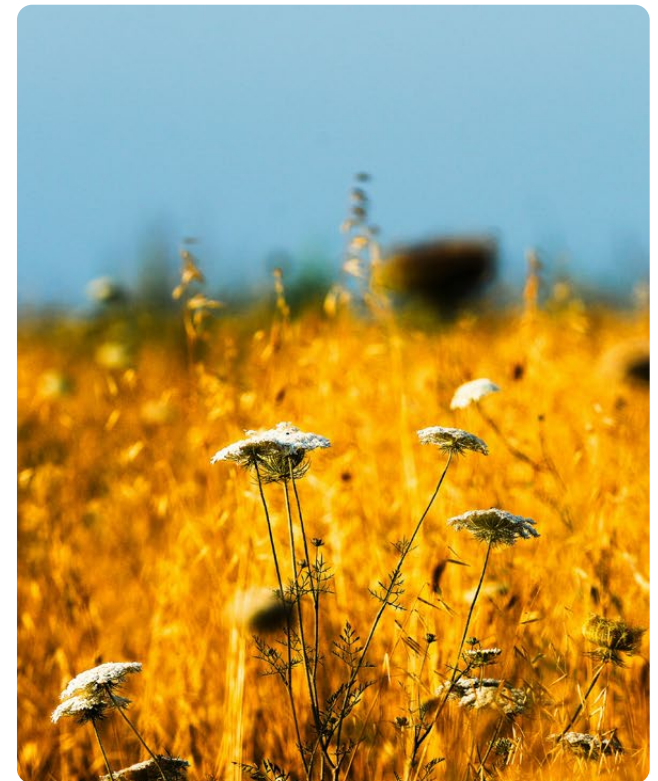
海爾智家高度重視與供應商的交流與溝通，通過多種方式為供應商賦能。公司致力於為供應商的管理層和一線員工提供培訓項目，覆蓋勞工權益、職業健康與安全、環境合規管理等内容，并開展質量品類生態圈項目，以提升供應商的質量管理能力。此外，海爾智家定期召開供應商大會，圍繞質量、交付和社會責任等話題進行交流，并通過技術交流會分享前沿技術方案。2025 年，公司共組織各類供應商培訓 24 次。

為進一步提升供應商管理水平，實現與供應商的合作共贏，我們對內部員

工開展供應商管理方面的培訓并提供多種數字化賦能工具。2025 年，我們在“採購學院”數字化賦能平臺上綫了 120 門在綫課程，全面覆蓋社會責任審核、供應商質量審核、供應商質量管理等内容。此外，我們在綫上開展了 25 次專項培訓，涵蓋供應商引入、需求招標、績效評價及供應商交付等内容。我們還專門針對採購部門開展“星火計劃”，共組織外部培訓 5 次，覆蓋 100 餘名採購部門員工，培訓涉及產品質量、供應商管理和採購流程等相關内容。

指標和目標

短期目標（2025 年 - 2027 年）	2025 年目標進展
社會責任審核合規管理覆蓋 95% 的供應商	社會責任審核合規管理覆蓋 95% 的供應商
對所有供應商發出減碳倡議，并對供應商碳排放數據進行統計及披露	對所有供應商發出減碳倡議，通過碳源管理系統對供應商碳排放數據進行統計及披露
對所有供應商發出衝突礦產盡調，確保不發生衝突礦產使用的情況	對所有供應商發出衝突礦產盡調，2025 年未發現有衝突礦產使用的情況



建設美好社區

海爾智家在全球運營區域堅守“在全球、為全球”的理念，依托產品與創新優勢，積極投身青少年教育、鄉村振興、弱勢群體幫扶、災害救援及志願服務、環境保護等公益領域，致力於創造社會價值，履行社會責任，推動公司與社區的協同發展與共同繁榮。2025 年，公司海內外運營區域向多個地區的公益組織和慈善活動捐贈物資和現金，合計價值約 848.87 萬元。其中，對外捐贈約 788.18 萬元，鄉村振興投入約 60.70 萬元。

賦能生活

海爾智家在追求自身發展的同時，始終關注民衆對美好生活的追求，並通過多種方式在國內外運營區域助力美好生活實現。

在國內，我們的海爾專賣店在全國開展“百城千縣萬里行”和科技助農等活動；通過“海爾教育基金會”等渠道，為希望工程提供物資支持等多方面的援助，用於希望小學的援建與升級。截至 2025 年，海爾智家已在希望工程累計援建希望小學 405 所，希望中學 1 所。我們希望海爾希望小學能夠惠及鄉村及偏遠地區的兒童和青少年，改善貧困地區的基礎教育條件，提供更好的學習環境和教育資源，幫助更多孩子獲得接受教育的機會，同時也助力鄉村振興事業發展。在海外，我們開展公益活動捐助教育物資，為高校學生提供實習就業機會，舉辦體育賽事賦能青少年健康成長。



海爾希望小學首屆科技節暨首個科技實驗室落成

2025年5月，海爾希望小學首屆科技節暨全國首個“海爾小科學家”科技實驗室落成儀式在陝西省延安市洛川縣菩提鎮中心小學舉行。作為“海爾小科學家計劃”的重要組成部分，此次活動見證了海爾公益實踐從“硬件援建”向“科技賦能”的跨越，以前沿科技與教育場景的深度融合，為鄉村公益教育發展注入新活力。這個科技實驗室是海爾智家援建的全國首個科技實驗室，助力學生在沉浸式學習中培養科學思維與實踐能力。



“植此青綠，健康呼吸”植樹節公益活動

2025年3月，海爾智家貴州分公司聯合海爾安順華龍專賣店走進安順宋旗鎮打紙小學，開展“植此青綠，健康呼吸”植樹節公益活動，以植樹增綠與愛心捐贈的暖心行動，為鄉村校園添新綠。

“傳遞愛心，共築夢想”圖書捐贈愛心活動

2025年5月，公司組織員工開展“傳遞愛心，共築夢想”為萊西馬連莊海爾希望小學學生圖書捐贈愛心活動，積極履行企業社會責任，傳遞企業愛心，同時也培養了員工的社會責任意識和奉獻精神，展現了海爾智家良好的企業形象，提升了員工的自豪感和榮譽感。



擁抱社區

海爾智家致力於與運營所在地社區建立良好關係，通過開展豐富多樣的慈善活動融入社區。在面對極端氣候和自然災害時，海爾智家迅速響應，積極參與救援與幫扶工作，助力受災群眾儘快恢復正常生活，以實際行動彰顯企業的責任與擔當。

馳援西藏日喀則地震，助力災後重建

2025年，西藏自治區日喀則市定日縣發生6.8級地震。海爾全屋用水產業在第一時間響應相關救助方案，聯合西藏科探科技海爾專賣店馳援災區，向日喀則市紅十字會捐贈100台電熱水器，協助房屋受損的居民重建家園；同時，還準備了群眾急需的牛奶、衝鋒衣、保暖內衣等生活物資，為受災群眾提供幫助。



海爾全屋用水產業助力西藏日喀則災後重建

協助科考站建設智慧生活館

2025年，海爾智家與中國科學探險協會達成戰略合作，携冰箱、洗衣機、空調等7大品類家電產品，為科研人員打造了全新智慧化生活保障解決方案，切實解決了駐站科考人員長期面臨的現實生活難題。



海爾智家與中國科學探險協會戰略合作簽約儀式

海爾水暖通“知冷暖中國行”愛心捐贈

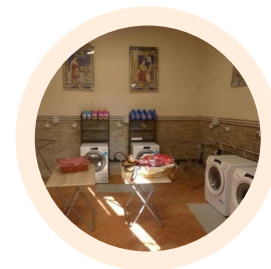
海爾智家關注教育事業發展，2025年，海爾水暖通“知冷暖中國行”愛心捐贈活動走進安徽省潛山市河鎮初中，通過提供製冷采暖設備等物資，為師生們改善學習和工作環境，助力當地教育事業發展。



海爾智家與中國科學探險協會戰略合作簽約儀式

海爾歐洲在意大利開設公益洗衣房

2025年11月，海爾歐洲聯合寶潔公司與意大利慈善機構Caritas，在帕爾馬市共同打造的公益洗衣房正式啓用。洗衣房配備了海爾歐洲提供的專業洗衣機和乾衣機，寶潔則捐贈了全套洗滌清潔用品，為無家可歸者、貧困家庭等弱勢群體免費提供衣物及毛毯洗滌服務。



公益洗衣房

海內外運營區域的海爾人堅持以至誠之心踐行志願服務，以專業技能和熱情投身公共事業。在意大利，公司通過連續三年參與米蘭接力馬拉松，支持“女性空間”項目，致力於防範性別暴力，為弱勢女性提供支持；在泰國，公司舉辦城市跑步活動，將報名費全部捐贈給泰國殘奧委員會基金會，支持殘障運動員發展；在菲律賓，公司以健康跑倡導積極生活方式，同時推動兒童教育公益。

針對全球不同地區和群體的實際需求，從體育賦能到民生救援，海爾智家已形成多維度、系統化的公益體系。

海爾歐洲贊助葡萄牙“創造者杯”足球賽

2025年11月，海爾歐洲作為贊助商參與葡萄牙“創造者杯”公益足球賽。該賽事由葡萄牙足球超級聯賽實驗室主辦，賽事全部收入捐贈至非營利組織 Just a Change，用於幫扶貧困家庭修繕住房、改善居住條件。此舉不僅推廣了體育文化，也借助體育的凝聚力和影響力，傳遞公益理念。



支持西班牙公益足球比賽



附錄

附錄一：聯交所《ESG報告守則》指引

範疇	層面	披露要求	索引
管治架構	-	<p>由董事會發出的聲明，當中載有下列內容：</p> <p>(i) 披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管；</p> <p>(ii) 董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及</p> <p>(iii) 董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。</p>	P2
彙報原則	-	<p>描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列匯報原則：</p> <p>重要性：環境、社會及管治報告應披露：環境、社會及管治報告應披露：(i) 識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則；(ii) 如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。</p> <p>量化：有關匯報排放量 / 能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及 / 或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。</p> <p>一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。</p>	P1
彙報範圍	-	解釋環境、社會及管治報告的匯報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若匯報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	P1
環境	A1 排放物	<p>一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	P44-45
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P44-45
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P44-45
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P44-45
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P37, 44-45
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P37, 44-45

範疇	議題	披露要求	索引
環境	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	P43-44
		A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P43-44
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P43-44
		A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P37,43-44
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P43-44
	A2.5 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	P44	
A3 環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P44-45	
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已采取管理有關影響的行動。	P44-45	
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P74-76,80-81
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P72-73
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P73
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P82-84
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P82
		B2.2 因工傷損失工作日數。	P82
B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P82-84		
B3 發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	P77-79	
	B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	P78	
B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P78		

範疇	議題	披露要求	索引
社會	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P76
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P76
		B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P76
	B5 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P86-90
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P86
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	P86-90
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P87-90
	B6 產品責任	B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務慣例，以及相關執行及監察方法。	P87
		一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P34-35,59-68
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	P61
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P65
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P68-69
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	P60-63
	B7 反貪污	B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	P34-35
		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P29-31
		B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P29
B7.2 描述防范措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。		P29-31	
B8 社區投資	B7.2 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P29	
	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P93	
	B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P93-96	
	B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P93	

D部分：氣候相關披露索引

披露要求		索引	
管治	管治	19. 發行人須披露有關以下方面的資料： a. 負責監督氣候風險及機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他等同治理機構）或個人的資訊； b. 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程序中的角色。	P51
	氣候相關風險和機遇	20. 發行人須披露其資訊，以讓人理解其合理預期可能在短期、中期或長期影響其現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇。具體而言，發行人須： a. 描述合理預期可能在短期、中期或長期影響發行人的現金流量、融資渠道或資本成本的氣候相關風險和機遇； b. 就發行人已識別的每項氣候相關風險，解釋發行人是否認為該風險是與氣候相關物理風險或與氣候相關轉型風險； c. 就發行人已識別的每項氣候相關風險和機遇，具體說明其合理預期可能影響發行人的時間範圍（短期、中期或長期）；及 d. 解釋發行人如何定義短期、中期及長期，以及這些定義如何與其策略決定規劃範圍掛鉤。	P52-53
策略	業務模式和價值鏈	21. 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其業務模式和價值鏈的當前和預期影響的資訊。具體而言，發行人須作如下披露： a. 描述氣候相關風險和機遇對發行人的業務模式和價值鏈的當前和預期影響；及 b. 描述在發行人的業務模式和價值鏈中，氣候相關風險和機遇集中的地方（例如，地理區域、設施及資產類型）。	P52-55
	策略和決策	22. 發行人須披露讓人了解氣候相關風險和機遇對其策略和決策的影響的資訊。具體而言，發行人須披露： a. 有關發行人已經及將來計劃在其策略和決策中如何應對氣候相關風險和機遇的資訊，包括發行人計劃如何實現任何其所設定的氣候相關目標，以及任何法律或法規要求達到的目標； b. 有關發行人當前及將來計劃如何為根據第 22(a) 段披露的行動提供資源。	P52-55
	財務狀況、財務表現及現金流量	23. 發行人須披露先前各匯報期內按照第 22(a) 段披露計劃的進度。 當前財務影響 24. 發行人須披露以下定性和量化資料： a. 氣候相關風險和機遇如何影響發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量；及 b. 當存在將導致下一匯報年度相關財務報表中的資產和負債賬面價值發生重要調整的重大風險時，關於第 24(a) 段中識別的氣候相關風險和機遇的資訊。 預期財務影響 25. 發行人須披露以下定性和量化資料： a. 發行人經考慮其管理氣候相關風險和機遇的策略後，並考慮到以下各項，預期其財務表現在短期、中期及長期內將如何變化： (i) 其投資及處置計劃；及 (ii) 其為實施策略所需的資金的計劃資金來源；及 b. 基於發行人管理氣候相關風險和機遇的策略，其預計其財務業績及現金流量在短期、中期及長期的變化。	P54-55 P53-55 經評估，公司未識別到上述氣候相關風險和機遇對下一年度財務狀況、經營成果、現金流量的重大影響。 由於現有技能、能力及資源尚未成熟，現階段暫未量化預期財務影響。 我們已在氣候策略章節提供有關這些財務影響的定性資料。

披露要求		索引	
策略	氣候韌性	<p>26. 在考慮發行人已識別的氣候相關風險和機遇後，發行人須披露資訊，使他人了解發行人的策略及業務模式對氣候相關變化、發展或不確定性的韌性。發行人須按與其情況相稱的做法，使用與氣候相關的情景分析來評估其氣候韌性。提供量化資訊時，發行人可披露單一數額或區間範圍。具體而言，發行人須披露：</p> <p>a. 發行人截至匯報日對其氣候韌性的評估；</p> <p>b. 如何及何時進行氣候相關情景分析。</p>	P52-55
風險管理	風險管理	<p>27. 發行人須披露以下資訊：</p> <p>a. 發行人用於識別、評估氣候相關風險，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策；</p> <p>b. 發行人用於識別、評估氣候相關機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程（包括發行人可有及如何使用氣候相關情景分析來確定氣候相關機遇的資訊）；及</p> <p>c. 氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程，是如何融入發行人的整體風險管理流程，以及融入的程度如何。</p>	P55
		<p>28. 發行人須披露匯報期內的溫室氣體絕對總排放量（以公噸二氧化碳當量表示），並分為：</p> <p>a. 範圍 1 溫室氣體排放；</p> <p>b. 範圍 2 溫室氣體排放；及</p> <p>c. 範圍 3 溫室氣體排放。</p>	P55
指標及目標	溫室氣體排放	<p>29. 發行人須：</p> <p>a. 除非管轄機關或發行人上市之另一交易所另有要求，否則發行人須根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》計量其溫室氣體排放；</p> <p>b. 披露其用於計量溫室氣體排放的方法；</p> <p>c. 就根據 28(b) 段披露的範圍 2 溫室氣體排放，披露其以地域為基準的範圍 2 溫室氣體排放，並提供有助於了解該排放的任何所需合約文書的資訊；及</p> <p>d. 就根據 28(c) 段披露的範圍 3 溫室氣體排放，根據《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011年）》所述的範圍 3 類別披露發行人計量範圍 3 溫室氣體排放中包含的類別。</p>	P55

披露要求		索引
氣候相關轉型風險	30. 發行人須披露容易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	由於缺乏合理且有依據的資料，目前暫未界定此指標的金額及百分比。
氣候相關物理風險	31. 發行人須披露容易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	由於缺乏合理且有依據的資料，目前暫未界定此指標的金額及百分比。
氣候相關機遇	32. 發行人須披露涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	由於缺乏合理且有依據的資料，目前暫未界定此指標的金額及百分比。
資本運用	33. 發行人須披露用於氣候相關風險和機遇資本開支、融資或投資的金額。	公司目前已採購節能設備，但未在財務系統中設立單獨的標籤或科目進行追蹤與匯總。 公司正逐步相關信息的識別與歸集機制，待系統優化後推進全面披露。
內部碳定價	34. 發行人須披露如下： a. 闡釋發行人可有及如何在決策中應用碳定價（例如投資決策、轉移定價及情景分析）；及 b. 發行人用於評估其溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價； 或適當的否定聲明，確認發行人沒有在決策中應用碳定價。	公司暫未在決策中應用碳定價。
薪酬	35. 發行人須披露氣候相關考慮因素可有及如何納入薪酬政策，或提供適當的否定聲明。	P51
行業指標	36. 本交易所鼓勵發行人披露與一項或多項特定的業務模式和活動有關的行業指標，或與參與有關行業常見特征有關的行業指標。	公司暫無特定行業指標。
氣候相關目標	37. 發行人須披露 (a) 其為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；及 (b) 法律或法規要求發行人達到的任何目標，包括任何溫室氣體排放目標。發行人須就每個目標逐一披露： a. 用以設定目標的指標； b. 目標的目的（例如減緩、適應或以科學為基礎的舉措）； c. 目標的適用範圍（例如目標是適用於發行人整個集團還是部分（如僅適用於某個業務單位或地理區域））； d. 目標的適用期間；	P56

指標及目標

披露要求	索引
<p>e. 衡量進度的基準期間； g. 如屬量化目標，其屬絕對目標還是強度目標；及 h. 最新氣候變化國際協議（包括該協議產生的司法承諾）如何幫助發行人設定目標。</p>	P56
<p>38. 發行人須披露其設定及審核每項目標的方法，以及其如何監察達標進度，包括： a. 目標本身及設定目標的方法是否經第三方驗證； b. 發行人審核目標的程序； c. 用於監察達標進度的指標；及 d. 任何修訂目標的內容及原因。</p> <p>氣候相關目標</p>	P56
<p>39. 發行人須披露有關每項氣候相關目標的績效的資訊以及對發行人績效的趨勢或變化分析。</p> <p>指標及目標</p>	P56
<p>40. 就按第 37 至 39 段披露的每一項溫室氣體排放目標，發行人須披露： a. 目標涵蓋哪些溫室氣體； b. 目標是否涵蓋範圍 1、範圍 2 或範圍 3 溫室氣體排放； c. 此目標是溫室氣體排放總量目標還是溫室氣體排放淨額目標。如為溫室氣體排放淨額目標，發行人須另外披露相關的溫室氣體排放總量目標； d. 目標是否是採用行業脫碳方法得出的；及 e. 發行人計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。</p>	P56 公司未採用行業脫碳法得出溫室氣體排放目標，且暫未計劃使用碳信用抵銷溫室氣體排放以實現任何溫室氣體排放淨額目標。
<p>跨行業指標及 行業指標的適用性</p> <p>41. 在編制披露內容以符合第 21 至 26 及 37 至 38 段的規定時，發行人須參考跨行業指標及行業指標並考慮其是否適用。</p>	公司暫無適用的跨行業指標。

附錄二：上交所ESG指引議題索引表

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節
第一章 總則		第一條	/
		第二條	/
		第三條	/
		第四條	/
		第五條	/
		第六條	/
		第七條	/
		第八條	/
		第九條	/
		第十條	/
第二章 可持續發展信息披露框架		第十一條	/
		第十二條	/
		第十三條	/
		第十四條	/
		第十五條	/
		第十六條	/
		第十七條	/
		第十八條	/
		第十九條	/
第三章 環境信息披露	第一節 應對氣候變化		
		第二十條	P17-19,38-50
	應對氣候變化	第二十一條	P51-56
		第二十二條	P52

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節
第三章 環境信息披露	應對氣候變化	第二十三條	P52-55
		第二十四條	P55
		第二十五條	P55
		第二十六條	P55
		第二十七條	P56-57
		第二十八條	P17-19,38-41,56-57
	第二節 污染防治與生態系統保護		
		第二十九條	P38-50
	污染物排放	第三十條	P44-45
	廢棄物處理	第三十一條	P44-45
	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	經評估，該議題不具有影響重要性和財務重要性。
	環境合規管理	第三十三條	P44-45
	第三節 資源利用與循環經濟		
		第三十四條	P38-44
能源利用	第三十五條	P43-44,46	
水資源利用	第三十六條	P44	
循環經濟	第三十七條	P38-43,46-50	
第四章 社會信息披露	第一節 鄉村振興與社會貢獻		
		第三十八條	P93-96
	鄉村振興	第三十九條	P66
	社會貢獻	第四十條	P93-96
	第二節 創新驅動與科技倫理		
		第四十一條	P66
創新驅動	第四十二條	P66-69	
科技倫理	第四十三條	經評估，該議題不具有影響重要性和財務重要性。	

指引章節	議題 / 披露要求	指引條款	對應的本報告章節
第四章 社會信息披露	第三節 供應商與客戶		
		第四十四條	P59-65
	供應鏈安全	第四十五條	P86-91
	平等對待中小企業	第四十六條	P91
	產品和服務安全與質量	第四十七條	P59-65
	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	P34-35
	第四節 員工		
		第四十九條	P76-84
	員工	第五十條	P71-84
	第五章 可持續發展相關治理信息披露	第一節 可持續發展相關治理機制	
		第五十一條	P6-8
盡職調查		第五十二條	P8
利益相關方溝通		第五十三條	P9-11
第二節 商業行爲			
		第五十四條	P29-31
反商業賄賂及反貪污		第五十五條	P30
反不正當競爭		第五十六條	/
第六章 附則和釋義		第五十七條	/
		第五十八條	/
		第五十九條	/
		第六十條	/
		第六十一條	/
		第六十二條	/
		第六十三條	/

附錄三：GRI內容索引

使用說明	海爾智家股份有限公司及其附屬子公司在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI 標準	披露項	位置及說明	
GRI 2: 一般披露 2021			
1. 組織及其報告做法	2-1	組織詳細情況	P5
	2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P1
	2-3	報告期、報告頻率和連絡人	P1
	2-4	信息重述	組織在報告期內沒有任何重述
2. 活動和工作	2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P5
	2-7	員工	P72
	2-8	員工之外的工作者	沒有員工之外的其他工作者
3. 管治	2-9	管治架構和組成	P26
	2-10	最高管治機構的提名和遴選	請詳見《2025 年報》
	2-11	最高管治機構的主席	李華剛
	2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P26
	2-13	為管理影響的責任授權	P26
	2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P26
	2-15	利益衝突	P29
	2-16	重要關切問題的溝通	P9-11
	2-17	最高管治機構的共同知識	P8,26
	2-18	對最高管治機構的績效評估	P8
4. 戰略、政策和實踐	2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P6
	2-23	政策承諾	P2,6,29-30,34-35,43-44,59,64,68,75-76,86-87
	2-24	融合政策承諾	P2,6
	2-26	尋求建議和提出關切的機制	P9,31,80
	2-27	遵守法律法規	本年度未發生重大違反法律法規的事件
5. 利益相關方參與	2-29	利益相關方參與的方法	P9-10
	2-30	集體談判協議	P76

GRI 標準	披露項	位置及說明
GRI 3: 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	P9-11
3-2	實質性議題清單	P10
3-3	實質性議題的管理	請參見下表具體議題對應管理辦法

披露項目內容		索引
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	運營相關財務信息請詳見《2025 年報》; 其他信息受保密性要求限制, 我們不予報告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P53-54
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	P86
GRI 205: 反貪污 2016	205-1 已進行貪污風險評估的運營點	P29
	205-2 反貪污政策和程序的傳達及培訓	P29
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	P29
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	P44
	301-2 所使用的回收進料	P48
	301-3 回收產品及其包裝材料	P47-50
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P44
	302-2 組織外部的能源消耗量	P44
	302-3 能源强度	P44
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P43-44
GRI 303: 水資源與污水 2018	303-1 組織與水 (作為共有資源) 的相互影響	P44
	303-2 管理與排水相關的影響	P44
	303-3 取水	P44
	303-4 排水	P44
	303-5 耗水	P44
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	P55
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	P55
	305-4 溫室氣體排放强度	P55
	305-5 溫室氣體減排量	P55-56

披露項目內容		索引	
GRI 306: 污水和廢棄物 2016	306-3 重大泄漏	2025 年未發生重大泄露事件	
	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P45	
GRI 306: 廢棄物 2020	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P45	
	306-3 產生的廢棄物	P45	
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	P44	
	306-5 進入處置的廢棄物	P44	
	307-1 違反環境法律法規	2025 年未發生違反環境法律法規的事件	
GRI 307: 環境合規	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	P87	
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	P42,87	
GRI 308: 供應商環境評估 2016	401-1 新進員工和員工流動率	P72-73	
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P80-81	
GRI 401: 僱傭 2016	401-3 育兒假	P80	
	403-1 職業健康安全管理體系	P82	
	403-2 危害識別、風險評估和事件調查	P82	
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-3 職業健康服務	P82,84	
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、協商和溝通	P84	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P83	
	403-6 促進工作者健康	P83-84	
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	P82-84	
	403-8 職業健康安全管理體系適用的工作者	P82	
	403-9 工傷	P82	
	403-10 工作相關的健康問題	P82-83	
	GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P78
		404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	P77-79
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P74-75	
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	P76	
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P93-96	
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供貨商	P87-90	
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	P86-90	
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P60-63	
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	2025 年，未發生涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	
	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	P30	
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	2025 年，未發生涉及產品和服務信息與標識的違規事件	
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	2025 年，未發生涉及市場營銷的違規事件	
	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	2025 年，未發生重大侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	
GRI 418: 客戶隱私 2016			

附錄四：SASB索引

表1：可持續發展披露議題及計量方法

議題	議題描述	種類	計量方法	索引
產品安全	產品召回的事件數以及召回的產品總數	數量	件數或個數	P61
	有關產品使用的風險的識別與管理的討論	討論與分析	不適用	P60-63
	與產品安全相關的法律訴訟所造成的經濟損失	數量	報告貨幣	NA
產品生命周期的環境影響	按收入計算，符合“能源星”(ENERGY STAR)的合格產品的百分比	數量	收入百分比	NA
	按收入計算，符合家用電器製造商協會(AHAM)的可持續發展標準的百分比	數量	收入百分比	NA
	為管理產品生命末期的影響而做出的努力和結果	討論與分析	不適用	P47-50

表2：活動指標

議題描述	種類	計量方法	索引
年產量	數量	單位數量	NA

附錄五：ESG獎項

社會責任榮譽/ESG榮譽

海爾智家榮獲金融界“杰出 ESG 踐行卓越案例獎”：海爾智家憑藉其在綠色低碳、社會責任等方面的實踐探索，榮獲由金融界主辦的第十三屆領航中國“金智獎”——“杰出 ESG 踐行卓越案例獎”。

海爾智家上榜中國 ESG 影響力榜：《財富》(中文版)發布了 2025 年中國 ESG 影響力榜，海爾智家再次上榜，并連續 4 年位居行業榜首。

海爾智家入選 ESG “金鈴獎”系列榜單，榮膺“2025 年度 ESG 典範企業”：由廣東時代傳媒集團主辦，時代周報等承辦的“ESG 與高質量發展創新論壇”發布了 ESG “金鈴獎”系列榜單。其中，海爾智家憑藉全鏈條綠色發展模式與社會價值實踐，榮膺“2025 年度 ESG 典範企業”。

海爾智家入選福布斯 2025 年中國 ESG50 強榜單：福布斯中國發布 2025 中國 ESG 50 強榜單，海爾智家上榜。

海爾智家再獲“ESG 金牛獎”：海爾智家獲由中國證券報主辦的 2025 金牛企業可持續發展論壇暨第三屆國新杯·ESG 金牛獎評選“ESG 金牛獎百強”，至此，海爾智家已連續 3 年入選該榜單。

海爾智家海爾入選央視“中國 ESG 上市公司先鋒 100”榜單：中央廣播電視總台聯合多部門發布了《2025 年度 ESG 行動報告》，海爾智家上榜“中國 ESG 上市公司先鋒 100”榜單，位居行業榜首。

海爾智家榮獲 2025 福布斯“循環經濟實踐領航者獎”：海爾智家憑藉成熟完善的家電再循環體系，為行業樹立了可持續發展的標杆，榮獲 2025 福布斯“循環經濟實踐領航者獎”，成為家電行業唯一獲此殊榮的企業。

海爾智家榮獲 2025【ESG 先鋒 60】年度企業 ESG 實踐獎：海爾智家榮獲界面新聞頒發的 2025【ESG 先鋒 60】年度企業 ESG 實踐獎。

海爾智家榮獲 2025【ESG 先鋒 60】年度環境責任優秀獎：智家榮獲界面新聞頒發的 2025【ESG 先鋒 60】年度環境責任優秀獎。

海爾智家獲 ESG “致遠獎”：海爾智家 ESG 實踐獲認可，榮獲 2025 年度財聯社致遠獎“環境友好先鋒企業獎”，印證了其在 ESG 領域的持續引領。

海爾智家榮獲 2025 “金責獎”最佳環境(E)責任獎：新浪財經於 2025 年 11 月啟動了 2025 中國企業 ESG “金責獎”評選，海爾智家榮獲 2025 中國企業 ESG “金責獎”——最佳環境(E)責任獎。

海爾智家上榜 2025 中國企業 ESG 百強：新浪財經發布了“2025 中國企業 ESG 百強”榜單。其中，海爾智家上榜，居家電業榜首。

海爾智家入選“最受尊敬·ESG 領航企業”：《經濟觀察報》主辦“2024-2025 年度受尊敬企業年會”并正式公布“年度受尊敬企業”榜單。其中，海爾智家榮膺“最受尊敬·ESG 領航企業”殊榮。

海爾 ESG 成果入選“2025 年 ESG 實踐優秀案例”：海爾智家憑藉領先的 ESG 實踐實力，成功入選由《華夏時報》聯合多家權威機構共同主辦的 2025 華夏 ESG 管理體系大會發布的“品質甄選案例”名單。

海爾卡奧斯工業互聯網生態園、海爾青島中德工業園獲得國內首批零碳園區評價證書：2025 年，中國質量認證中心為海爾卡奧斯工業互聯網生態園、海爾青島中德工業園頒發國內首批零碳園區評價證書，有效推動海爾智家可持續發展成果落地。

海爾智家獲評“2025 上市公司董事會最佳實踐獎”：中國上市公司協會正式發布了“2025 上市公司董事會最佳實踐創建活動”評選結果。其中，海爾智家榮獲“2025 上市公司董事會最佳實踐獎”。

品牌榮譽

海爾智家上榜《財富》世界 500 强：《財富》(Fortune) 官網公布了 2025 年世界 500 强榜單，海爾智家股份有限公司再次上榜，排名較去年上升 17 位，位居 390 名。

海爾再獲全球大型家用電器品牌零售量 NO.1：世界權威調研機構歐睿國際數據顯示：2025 年海爾全球大型家用電器品牌零售量第一。這已經是海爾連續 17 年獲得全球第一！

海爾連續 22 年入選“世界品牌 500 强”：世界品牌實驗室正式發布 2025 年度(第二十二屆)《世界品牌 500 强》榜單。其中，海爾已連續 22 年上榜，位列全球第 33 名，并穩居中國品牌前三。

海爾厨電入選中國品牌年度大獎和厨房場景專業局改引領大獎：海爾智家作為厨電行業唯一入選品牌，同時斬獲“中國品牌年度大獎厨房電器 NO.1”與“厨房場景專業局改引領大獎”兩項榮譽，填補了厨電賽道在榜單中的空白。

附錄六：ESG 評級

評級類型	評級表現	
MSCI-ESG 評級	AA	2025 年，海爾智家再次獲評 AA 級，國內行業評級最高。
恒生指數	/	海爾智家入選恒生 ESG 增強指數、恒生 ESG 增強精選指數、恒生國指 ESG 增強指數成分股。
Wind ESG Rating	AA	2025 年，海爾智家在萬得(Wind) ESG 評級為 AA 級。
中證指數 ESG 評級	AA	2025 年，中證指數發布 A 股上市公司 ESG 評級，海爾智家獲評 AA 級。
華證指數 ESG 評級	AA	2025 年，海爾智家華證指數 ESG 評級為 AA 級。

附錄七：中國家用電器行業協會第三方評價

2025 年，是在動蕩中前行、于變革中開新局的關鍵之年。面對全球地緣政治複雜多變、貿易壁壘加劇以及國內行業競爭白熱化的嚴峻挑戰，海爾智家堅持“穩中求進、以進促穩”，憑藉全球化布局的韌性與高端化戰略的深化，為中國家電行業在不確定環境中的高質量發展樹立了新標杆。

作為中國品牌全球化的領軍者，海爾智家不僅連續十六年蟬聯全球大型家用電器品牌零售量第一，更在 2025 年加速向“AI 原生組織”進化。依托國家級創新平臺，海爾智家全面構建并應用 UHome 智慧家庭大模型，將 AI 技術深度融入產品研發、製造與服務全鏈路。海爾智家以原創科技精準對接用戶需求，推動了科技創新與產業創新的深度融合。

過去一年，海爾智家積極響應并深度落實國家“兩新”政策，成為家電以舊換新行動的主力軍。在國內市場，借助政策紅利與高端需求釋放，公司通過全渠道協同推出了一系列智能產品與智慧家庭場景方案，有效提振了消費信心，推動國內市場收入穩健增長。同時，作為國內行業首個承諾不晚于 2050 年全球運營碳中和的企業，公司構建了覆蓋“採購、設計、製造、

經營、回收、處置”的“6-Green”全生命周期綠色戰略，將綠色低碳理念貫穿始終，在推動行業綠色轉型中發揮了重要的引領示範作用。

這份報告聚焦低碳智能產品、AI 驅動的綠色製造、高標準品質保障等行業核心議題，充分展現了海爾智家在 2025 年逆勢增長背後的成長邏輯與責任擔當。這是中國家電行業高端化、智能化、綠色化轉型的生動縮影，彰顯了中國智造在全球舞臺上的核心競爭力。

展望 2026 年，希望海爾智家繼續把握全球發展機遇，圍繞生態協同、用戶鏈接、全球縱深三大主綫，打贏關鍵戰役。期待海爾智家進一步挖掘產品減碳潛力，深化 AI 技術在場景中的應用，積極承擔社會責任，與產業鏈上下游夥伴共建生生不息的生態體系，為推動新質生產力發展、建設製造強國與品牌強國貢獻更大的“海爾力量”！

中國家用電器協會執行理事長：

