



三翼鸟

海尔智家
Haier smart home

A股代码:600690 D股代码:690D H股代码:6690



海尔智家股份有限公司

2020年度企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

以美好 致生活

海尔智家股份有限公司

2020年度企业社会责任报告

报告说明

REPORT DESCRIPTION



报告简介

本报告旨在客观、公允地反应海尔智家于2020年在环境、社会及管治 (ESG) 方面之表现, 有关企业管治内容建议与《海尔智家股份有限公司2020年年度报告》所载列《公司治理》章节一并阅读。本次报告撰写过程中, 我们力求报告涵盖的信息满足香港联交所对于本报告重要性、量化、平衡、一致性的四项原则要求。



报告时间范围

2020年1月1日至2020年12月31日。(部分内容超出此范围)



报告主体范围

海尔智家股份有限公司, 部分信息涵盖海尔集团。



报告编制依据

本报告依据香港联合交易所有限公司《上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》编制, 同时参考全球报告倡议组织 (GRI) 《GRI可持续发展报告标准》(GRI标准)、中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南4.0》(CASS-CSR4.0)、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》。



资料来源及可靠性保证

本报告的统计数据和案例主要来源于公司统计数据、相关文档及内部沟通文件。报告中的部分数据摘自《海尔智家股份有限公司2020年年度报告》, 其他数据来自公司内部系统或人工记录。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述, 并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

本报告以中文简体、中文繁体及英文版本发布。如有歧义, 以中文简体版为准。



获取及回应本报告

本报告以印刷版和电子版两种形式发布, 电子版可在公司官方网站 (<https://www.haier.net.cn/>)、香港联交所网站 (www.hkexnews.hk) 及上海证券交易所网站 (<http://www.sse.com.cn/>) 查询。

我们重视攸关方的意见, 并欢迎读者通过以下方式与我们联系。

联系方式: 0532-88931670

邮件: finance@haier.com

地址: 青岛市崂山区海尔工业园董事局大楼

董事长致辞

CHAIRMAN'S SPEECH

**在新的一年里，希望我们携手共进，
谱写物联网时代的美好篇章！**

2020年，新冠肺炎疫情的爆发、气候变化的加剧以及国际局势的动荡，让我们面临着时代前所未见的危机。然而，正是这一系列的挑战，让我们更加深刻的理解了“人类命运共同体”，也更加坚定了海尔智家以智慧连接美好的信念。

机遇与挑战并存，我们坚信“没有成功的企业，只有时代的企业”，于危机中把握机会，持续推动从全球大家电行业的领导者向场景品牌、生态品牌全球引领者的转型。2020年，海尔智家于联交所成功上市，构建全球“A+D+H”资本市场布局，向成为全球第一家物联网化的上市公司持续迈进。同时，我们连续12年被欧睿国际评为全球白电第一品牌，连续两年位列国际著名品牌机构BrandZ™“最具价值全球品牌100强”，亦是其中唯一的生态品牌。

山川异域，风月同天。本年度，我们与各攸关方保持紧密联系，携手共进，化危为机，各项工作取得良好进展。谨借此机会，我代表董事会，对各攸关方的理解、信任和支持，对全体员工的坚定信念和辛勤付出致以诚挚的谢意。

这一年，我们以海尔智慧引领美好生活。我们对质量、研发、资源聚合的探索从未停止。我们以创新、优质的产品引领行业，以海尔智家体验云平台和海尔智家APP为载体，为用

户提供全流程场景方案与全过程贴心服务，并通过与用户的不断交互，提供最佳智慧生活体验。

这一年，我们以绿色发展保护美好生态。我们贯彻“绿色设计、绿色制造、绿色经营、绿色回收”的4G战略，建设覆盖全球运营的环境管理体系，通过产品全生命周期的绿色管理，为全球亿万用户提供绿色产品，为守护美好生态贡献力量。本年度，我们识别气候变化为公司运营带来的风险与机遇并积极应对，以推动公司长期可持续发展；我们采取多种节能措施，减少温室气体排放，为实现“碳中和”目标和绿色发展贡献力量。

这一年，我们以人单合一促进共同成长。“人的价值第一”是海尔永恒的求索。我们持续建设多元共融的团队，在全球营造包容的工作环境，激发员工创新活力。我们全面保障员工合法权益，将人权保护融入公司行为准则。我们关注每一位员工的成长，独创“人单合一”管理模式，让员工在创造用户价值的同时实现自身价值。我们重视员工健康与安全，建立并持续完善健康安全管理体系。疫情期间，我们采取一系列措施，保障员工身心健康。

这一年，我们以责任担当助力社会发展。我们主动承担



民族企业应当肩负的社会责任,助力社会发展。我们长期支持教育事业,积极扶贫救灾。截至2020年末,我们已经累计投入超过1.16亿元人民币,援建了325所希望小学和1所希望中学,覆盖全国26个省、市、自治区,帮助数以万计的儿童就学。我们在全球广泛参与救灾工作,为受灾社区送出温暖与支持。

疫情爆发牵动人心,全球海尔人挺身而出,于第一时间行动,整合全球资源,助力疫情抗击。我们持续捐赠物资,组织抗疫突击队,助力抗疫一线;我们搭建平台,帮助供应链复工复产,快速稳定生产经营,服务全球用户。2020年,海尔作为疫情抗击行动最早也是援助行动最多的企业之一,赢得了社会各界的广泛认可。

尽管未来依然充满不确定性,海尔智家已对可能面临的挑战做好准备。我们将持续以“不易”之道,行“简易”之术,御“变易”之势,在为投资者创造更高收益的同时,为用户打造美好生活,为生态贡献绿色力量,为员工提供成长平台,为社区提供发展助力。在新的一年里,希望我们携手共进,谱写物联网时代的美好篇章。

海尔智家股份有限公司

董事长:

2021年3月

CONTENTS

目录

海尔智家
全球最受赞赏公司 07

海尔智家
社会责任概览 15

责任聚焦
全力以赴 自驱战“疫” 23

人单合一
成就员工未来 35

绿色发展
守护美好生态 49

2020年度企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

责任采购
共促行业发展 65

卓越品质
定制美好生活 73

真诚回馈
建设和谐社会 85

中国家用电器行业协会第三方评价 95

企业荣誉 97

附录:通用电气家电 2020年企业公民报告 107



三翼鸟 | 海尔智家

Haier



“ 海尔智家

全球最受赞赏公司¹

”

1、来源：2021年2月美国《财富》杂志公布的“全球最受赞赏公司”榜单。

上海体验中心001



经济绩效



本年度收入
2,097.26 亿元人民币
同比增长
4.46%

本年度净利润
88.77 亿元人民币
同比增长
8.17%

2020《财富》世界500强
第**435**位
较上年度上升**13**位

环境绩效



单位产值能耗
3.57
千克标准煤/万元收入
较上年下降约
2%

减少二氧化碳排放
425 吨

单台废弃物产生
0.47 千克/台
较上年下降
6.7%

危险废弃物合规处置率
100%

社会绩效



员工

员工总人数
99,299 人

海外员工人数
34,955 人

社区

每股社会贡献值
5.49 元/股
(以A股总股本计算)

希望工程累计投入
逾**1.16** 亿元人民币

产品

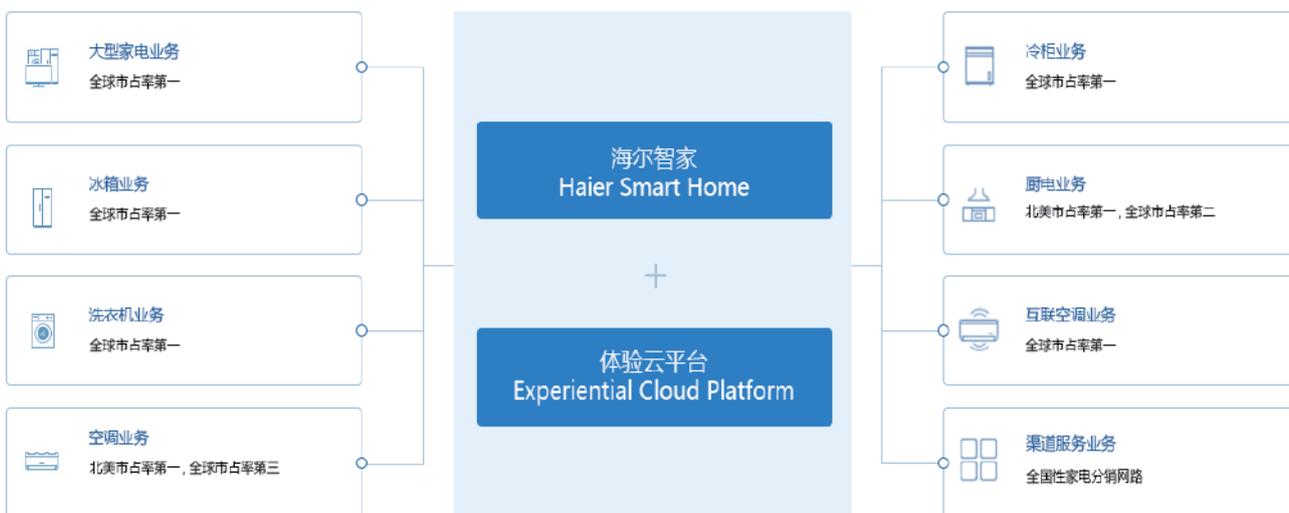
2020年度获得专利授权数量
5,930 个

其中发明专利
2,175 个

全球服务兵数量
逾**10** 万人

全球化运营

海尔智家股份有限公司(简称:“海尔智家”,原名:“青岛海尔”)成立于1984年,总部位于中国青岛。公司是以为全球用户定制美好智慧生活解决方案为目标的智慧家庭生态品牌商,主要从事冰箱/冷柜、洗衣机、空调、热水器、厨电、小家电等智能家电与智慧家庭场景解决方案的研发、生产和销售,通过丰富的产品、品牌、方案组合,创造全场景智能生活体验,满足用户定制美好生活的需求。



全球市场概况²

2、来源:国际市场调研机构欧睿国际,2020年零售量统计数据;北京中怡康时代市场研究机构,2019年零售量统计数据

公司于1993年在上海证券交易所上市(股票代码:600690),是中国最早上市的公司之一。2018年10月24日,公司成功在德国法兰克福交易所主板发行D股(股票代码:690D)。2020年12月,公司在香港联合交易所有限公司成功上市(股票代码:06690)。自此,公司构建“A+D+H”全球资本市场布局。

海尔智家亦积极拓展全球品牌及市场布局,先后收购日本三洋(AQUA)白电业务、通用电气家电业务(GE Appliance, GEA)、新西兰家电品牌斐雪派克(Fisher

& Paykel, FPA)、意大利家电品牌Candy,在全球构建研发、制造、营销“三位一体”的市场竞争力,实现世界级品牌布局,向全球亿万用户群体提供成套家电产品与家庭场景解决方案。根据世界权威市场调查机构欧睿国际全球大型家用电器品牌零售量调研数据:2009-2020年,海尔大型家用电器品牌零售量连续十二年蝉联全球第一。



七大品牌及全球布局

公司战略

“没有成功的企业，只有时代的企业”。海尔智家迎接物联网时代浪潮，自2019年起开启公司第六个战略阶段——生态品牌战略阶段，从全球大家电行业的领导者转型为物联网时代场景品牌、生态品牌的全球引领者。

在此战略阶段中，我们从价格交易转型为价值交互，打造生活场景的物联网生态品牌，通过“有温度的交流”，拉近与用户间的距离，持续为用户提供所需的个性化产品和服务，实现从“做产品生命周期”到“做用户体验周期”的深刻转型，最终从用户体验生态转变为终身用户的塑造。



2019-2020年度，海尔生态品牌连续两年位列国际著名品牌机构BrandZ™“最具价值全球品牌100强”，亦是其中唯一的生态品牌，充分展现我们在物联网生态领域的持续引领。

公司治理

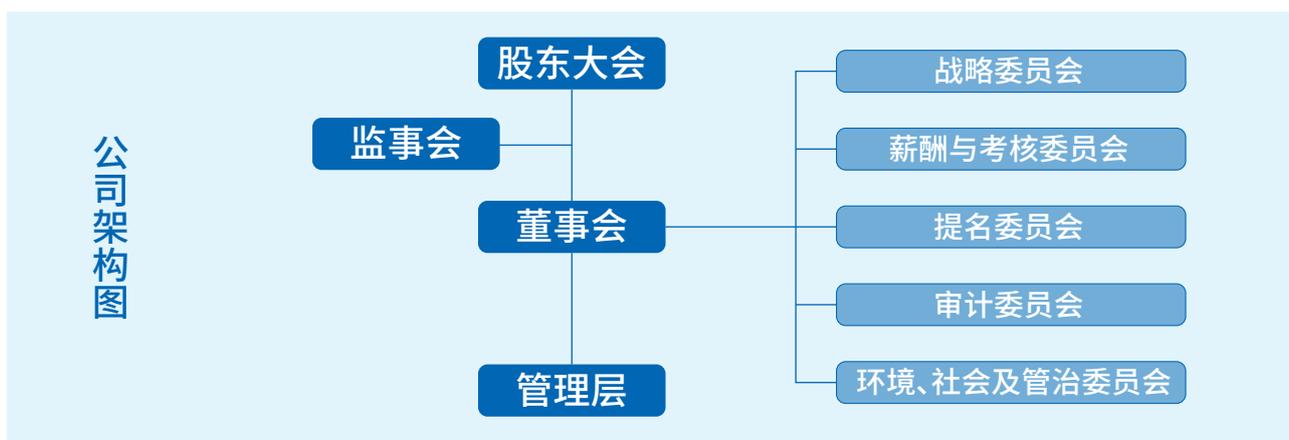
我们始终坚持以“诚信经营、规范治理、信息透明”作为核心理念，按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上市规则》以及其他相关规定，持续优化企业管治，完善内部控制，打造诚信生态。

企业管治

海尔智家致力于实现高标准的企业管治。我们不断完善现代企业法人治理结构，持续规范内部治理框架，积极营造良好的内外部治理环境，切实维护全体股东利益，促进公司的健康稳定发展。我们建立由股东大会、董事会及其下属各专门委员会（包括战略委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会与环境、社会及管治委员会）、监事会及管理层组成的规范有序的治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间权责分明、相互协调和相互制衡的治理机制，保障了企业管治高效合规。

截至报告期末，公司外部董事人数共5人（含3名独立董事），占公司董事总人数（8人）的比重较大；监事会成员中有3名监事，包括1名职工代表监事；审计委员会、薪酬与考核委员会和提名委员会主任委员均由独立董事担任。

我们遵循董事会多元化政策，董事会候选人的甄选将基于多个多元化指标，包括但不限于性别、年龄、文化、教育背景、行业经验、技术能力、专业资格及技能、知识、服务年限及其他相关因素。提名委员会负责审核董事会多元化政策有效性及执行情况。



2020年，公司累计召开5次股东大会，9次董事会、7次监事会，所有会议召开、表决程序均符合法律法规和公司章程、议事规则的相关规定，所有表决结果均合法有效，为公司的规范运作提供坚实基础。

内部控制

为支持全球化战略落地并保障全球化业务增长,更好地管理业务发展相关风险,我们参照上海证券交易所《上市公司内部控制指引》、财政部等五部委联合发布的《企业内部控制基本规范》和《企业内部控制配套指引》、香港联交所《企业管治守则》等指引内容,明确董事会、审计委员会、监事会及管理层在内部控制机制中的角色与责任,建立并持续完善风险管理及内部控制系统。

我们按照一年一次的固定周期对内部控制体系的设计有效性和执行有效性进行大规模测试与自我评价,亦每年聘请中国境内年审会计师对财务报告内部控制的有效性进行审计,并对其注意到的非财务报告内部控制的重大缺陷进行披露。自我评价报告及年审会计师出具的财务报告、内控审计报告全文均上传交易所网站,接受各攸关方审阅与监督。2020年,海尔智家纳入内部控制测试与评价范围的公司资产总额和营业收入占海尔智家合并财务报表对应项目的85%。董事会评估认为,海尔智家内部控制体系健全,执行有效,未发现本公司存在内部控制设计或执行方面的重大缺陷。年审会计师认为,公司于2020年在所有重大方面保持了有效的内部控制。

诚信生态

“诚信生态”是海尔智家贯彻的企业精神之一。我们深明坚守道德标准在如今这个充满竞争和瞬息万变的全球商业环境中的重要性,并承诺按照最高道德标准开展经营活动。

廉洁从业

我们在全球范围内严格遵循各运营所在地有关反贿

赂、反欺诈、勒索及反洗钱等方面的法律法规,设有专门团队负责反贪污和反舞弊工作,致力于营造诚信道德的商业环境。董事会在内控内审部门、全球法务部门协助下,负责审查及监督本公司有关遵守法律法规的政策及措施。我们制定并严格落实《员工行为准则》《海尔集团商业行为准则》《反舞弊工作章程》《供应商黑名单管理制度》等制度,每季度要求重要岗位人员签署《廉洁自律承诺书》,与供应商签订《廉洁协议》,敦促员工及供应商严守合规底线。

我们积极开展线上及线下反舞弊培训活动,培育公司廉洁文化。我们每季度组织全员参加警示片教育等培训活动,并针对风险较高岗位的员工进行强化培训,有效加强员工的廉正思想建设。我们通过Newsletter对董事和管理层开展反贪腐培训,提高董事及管理层反贪腐意识。我们亦对调查人员进行培训,以提升其反舞弊工作执行能力。

在全球,我们通过全球法律峰会,进行反腐败专题分享,各区域法务亦不定期对相关员工进行反贪污培训,在培训过程中,重点提示当地反贪污高风险领域。

我们制定《海尔智家生态平台吹哨人管理规范》,设立并向全体员工和供应商公开网络举报平台及举报邮箱,广泛地接受贪污、舞弊线索并及时处理,内控内审部门将对举报信息进行初步筛查与调查,任何嫌疑犯罪行为将移交法务部门进行依法处理。我们亦设置了利益冲突申报途径,员工需每年主动申报亲属在公司及公司合作方的任职情况,减少或避免潜在的贪腐风险。

合规宣传管理

公司严格遵守全球运营所在地广告宣传相关法律法规要求,严格执行市场推广合规管理,杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不正当行为,重视用户信任的建立,持续构建可持续的商业发展模式。



“ 海尔智家 社会责任概览 ”

我们的社会责任愿景

将社会责任理念与集团发展战略、核心价值观相结合，

打造海尔特色企业社会责任管理战略，

将是助力企业成为受人尊敬的品牌、并迈向可持续发展的必然之路。



海尔应像海,为社会,为人类做出应有的贡献。只要我们对社会和人类的爱“真诚到永远”,社会也会承认我们到永远,海尔将像海一样得到永恒的存在。

—— 海尔集团创始人、董事局主席张瑞敏

ESG管治

我们相信良好的ESG管治在保障企业稳定运营、应对突发性危机与把握时代机遇等方面具有重要意义。

本年度,海尔智家在治理层、管理层与执行层搭建体系化ESG管治架构。公司董事会设立环境、社会及管治委员会(ESG委员会),代表董事会对海尔智家ESG相关事宜进行全面监督并履行相关ESG管治职责。各ESG职能部门和业务板块最高管理者组成环境、社会及管治执行领导小组(ESG执行领导小组),统筹、协调与指导各ESG职能部门共同推进ESG管理工作的有效落地,并向ESG委员定期汇报工作进展。同时,我们发布了《海尔集团商业行为准则》,指导公司ESG相关工作开展。



ESG策略

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

商业道德

以最高道德标准及合规要求运营公司,建立合规文化,以赢得投资者、员工,用户,供应商和社区等各攸关方的信任

包容及多元化

建设安全、包容的工作环境,坚持“人的价值第一”,利用员工多元化拉近与用户、社区的距离

可持续产品

提供设计环保、性能卓越的产品和优质服务,使家庭和社区生活更美好

社区参与

通过社区沟通及社区投资活动助力社区建设

可持续运营

通过减少我们的运营对环境的影响来保护地球

攸关方参与

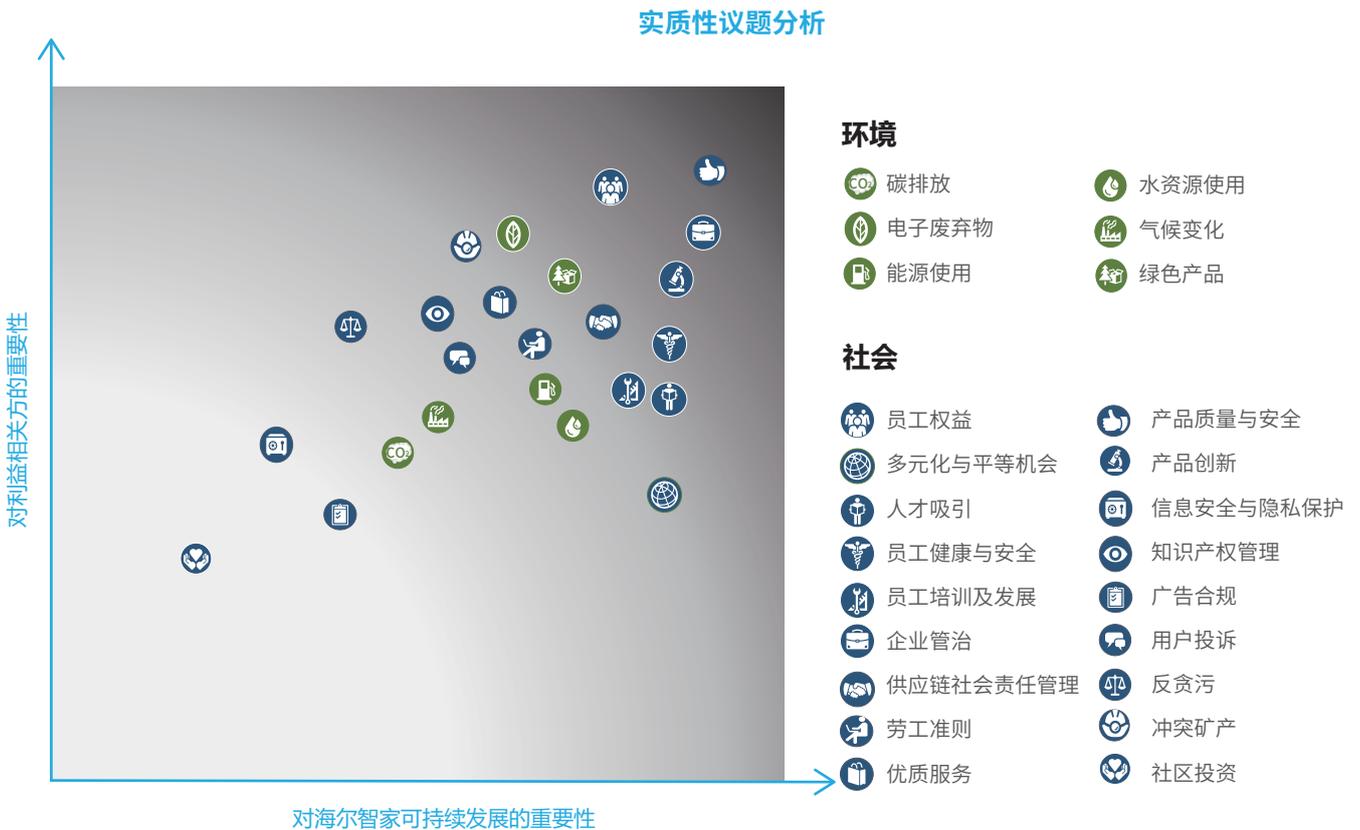
海尔智家积极倾听并回应攸关方对于ESG议题之关注，根据业务实际及运营特点，我们识别了主要攸关方，并通过多种沟通渠道了解其主要关注的ESG议题。

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

实质性议题分析

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

我们识别的高度重要议题包括:产品质量与安全、企业管治、员工权益、员工健康与安全、产品创新、电子废弃物、绿色产品、供应链社会责任管理、冲突矿产、优质服务、劳工准则、员工培训及发展、人才吸引;一般重要议题包括:知识产权管理、用户投诉、能源使用、水资源使用、反贪污、多元化与平等机会、气候变化、碳排放、信息安全与隐私保护、广告合规及社区投资。我们将在本报告中分别讨论各个议题所含内容。



海尔智家可持续发展行动

海尔智家积极回应联合国可持续发展目标 (SDGs)。结合行业特点和企业实际运营,我们识别出可持续发展目标优先项,并围绕“商业道德、可持续产品、可持续运营、包容及多元化、社区参与”的ESG策略及攸关方ESG关注,以“真诚到永远”的决心与攸关方携手共创美好未来,共同打造更加智慧的可持续生活。

	联合国2030可持续发展目标 (SDGs)	2020我们的行动
商业道德	 12 负责任消费和生产	<ul style="list-style-type: none"> 以“诚信经营、规范治理、信息透明”作为核心理念,持续优化企业管治,完善内部控制,打造诚信生态 2020年,纳入内部控制评价范围的公司资产总额和营业收入占海尔智家合并财务报表对应项目近85% 专门团队负责反贪污和反舞弊工作,营造诚信道德的商业环境 杜绝虚假宣传并抵制任何限制市场竞争的不正当行为,重视用户信任的建立,持续构建可持续的商业发展模式
	 16 和平、正义与强大机构	
可持续产品	 9 产业、创新和基础设施	<ul style="list-style-type: none"> 在整个产品生命周期贯彻可持续发展理念,减少环境影响 2020年,海尔智家中国区所有产品类工厂全部通过ISO14001环境管理体系认证 2020年总体单台废弃物产生较2019年同比下降6.74% 自2011年起,GEA已处理905,317个冰箱、44,408个独立冷冻机和12,057个空气调节装置
	 12 负责任消费和生产	
	 13 气候行动	
	 16 和平、正义与强大机构	

可持续产品

联合国2030可持续发展目标 (SDGs)

2020我们的行动



- ✓ 识别气候变化风险与机遇并积极应对,减少温室气体排放
- ✓ 除本年度尚未启动体系认证工作的新建工厂外,所有工厂均获得ISO 9001质量管理体系认证
- ✓ 全年全部产品“零召回”
- ✓ 秉承“疫情是一时的,真诚服务是永恒的”理念,为全球用户提供安心服务与健康产品

可持续运营

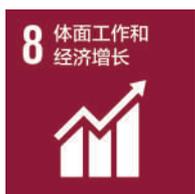


- ✓ 实施“绿色设计、绿色制造、绿色经营、绿色回收”的海尔4-Green (4G) 战略
- ✓ 持续升级公司排放物监控系统及处理设施
- ✓ 搭建智慧能源互联控制平台,通过大数据分析不断提升精细化管理能力,实现资源节约
- ✓ 在全球建立供应商相关行为准则,对供应商劳工管理、冲突矿产管理、商业道德等作出约束,并进行监督检查
- ✓ 推进供应链劳工管理,并实施现场审核,本年度海尔智家国内共审核通过81家供应商
- ✓ 推进供应商冲突矿产管理,要求供应商提供未使用冲突矿产相关证明资料
- ✓ 建立供应商数据管理系统,追踪供应商环境及社会数据,评估其可持续表现
- ✓ 依托全球协同运营体系,为供应链上下游企业的复工复产提供多项支持

联合国2030可持续发展目标 (SDGs)

2020我们的行动

包容及多元化



- ✓ 始终坚持“人的价值第一”，创造“人单合一”管理模式
- ✓ 营造包容的工作环境，并期望多元文化的碰撞与融合所带来的卓越创新
- ✓ 依据公平公正的招聘原则，通过多种途径在全球招募优秀人才
- ✓ 实行“人人可发展，人人被关注”的员工培养原则
- ✓ 搭建海外全球在线学习平台
- ✓ 通过多种渠道开展员工沟通，了解员工需求
- ✓ 举办多项员工活动，丰富员工业余生活
- ✓ 切实保障员工职业健康与安全，全年因工重伤及以上人数为0，组织各类安全演练334次，生产安全综合/专项演练参与100,000人次
- ✓ 开展安全信息化建设，对于消防等重大安全事宜实施信息化管理
- ✓ 疫情期间坚决保障全球员工生命安全

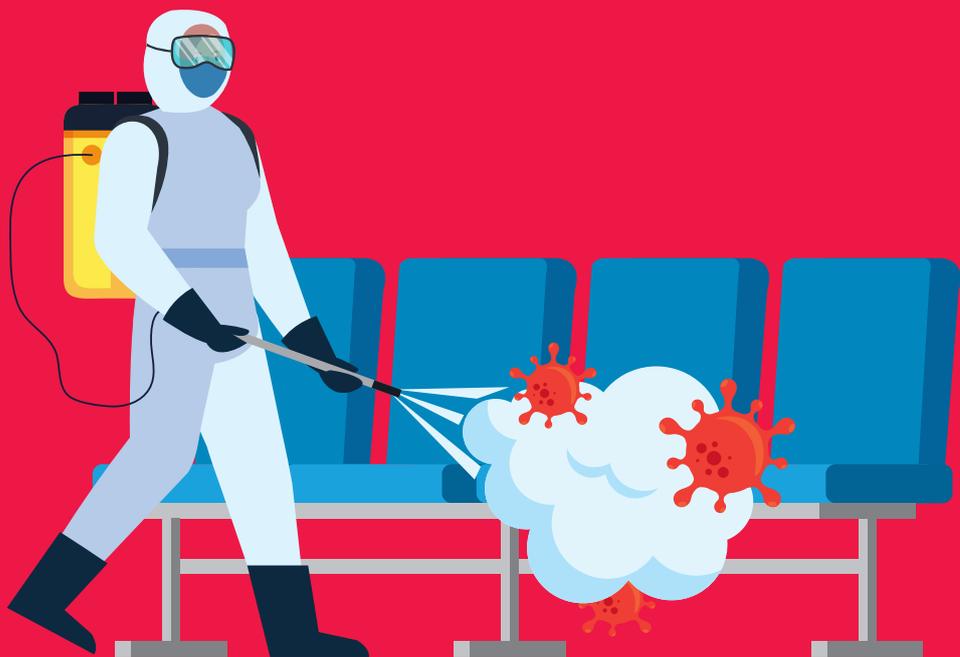
社区参与



- ✓ 累计投入超过1.16亿元人民币，共援建325所希望小学和1所希望中学，覆盖全国26个省、市、自治区，帮助数以万计的儿童就学
- ✓ 举办少年梦想家青春扶贫行动等公益活动100余场，建设8所希望小屋，搭建27个爱心洗衣房，帮扶学校师生10,000余人，活动传播超过10万人次
- ✓ 救灾抗灾，抗洪抢险，传递爱心和温暖
- ✓ 全力响应疫情抗击号召，为抗击者保驾护航，为出征者护航
- ✓ 荣膺由凤凰网主办的“行动者联盟2020公益盛典”“抗疫特别奖——特别贡献企业奖”

责任 聚焦

全力以赴 自驱战“疫”



2020年,新冠肺炎疫情的爆发为全球经济发展及人民的生命安全带来巨大的挑战。在这特殊的一年,全球海尔人挺身而出,最快行动,全力以赴,全方位共筑抗疫防线,充分展现全球化品牌在社会责任领域的担当。疫情爆发后,我们第一时间成立紧急事件应急指挥小组,快速协调各部门工作,从保障全球员工安全、助力运营所在地企业复工、持续稳定服务全球用户、支援全球防疫一线等方面出发,积极履行“企业公民”责任,参与全球疫情抗击。

☑ 快速响应,关心每一位员工

☑ 责任担当,传递温暖人心的力量

☑ 高效赋能,联动生态平台力量

☑ 支援全球,点燃生生不息的希望

☑ 智慧引领,守护用户健康

☑ 海尔与社会一起,静待春暖花开



快速响应 关心每一位员工

我们坚持以人为本，于疫情期间坚决保障全球员工生命安全。我们严格遵守《中华人民共和国传染病防治法》及各运营所在地相关法规政策要求，开展全球防疫体系建设，全面推进各项防疫措施落实，为员工的健康安全提供切实保障。

快速响应

疫情爆发后，我们第一时间成立防疫小组，根据各运营所在地区法规政策要求，制定防控措施，明确防控责任，全面开展防疫工作。我们制定疫情防控“目团机³”工作执行流程以确保防疫工作的全面高效开展。防疫小组进行全流程日清⁴推进，确保防疫工作零差错，零遗漏。

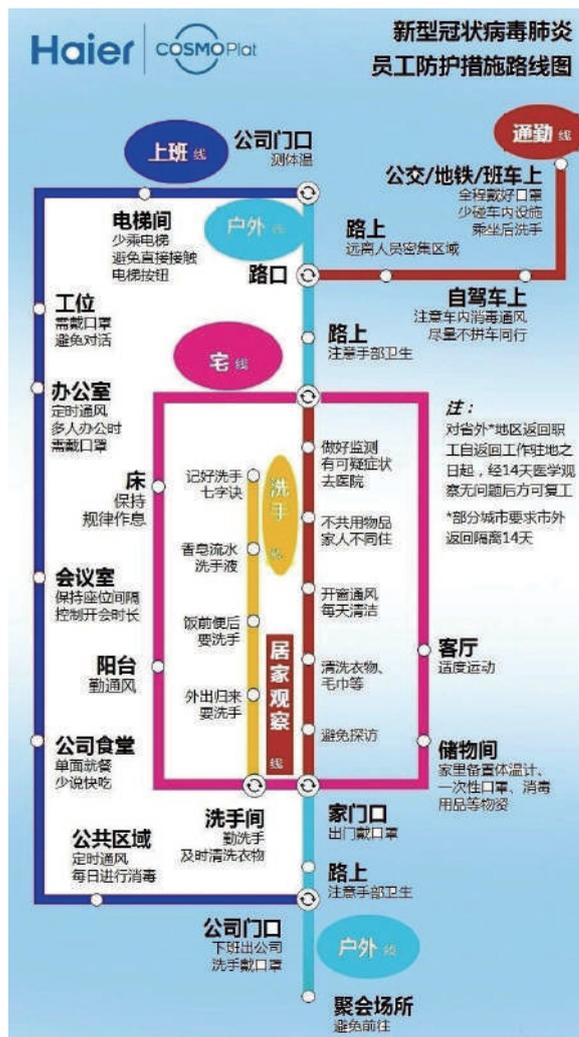
科学复工

疫情特殊时期，公司结合运营所在地政策要求，稳步推进各项复工程序，确保复工复产安全有序。

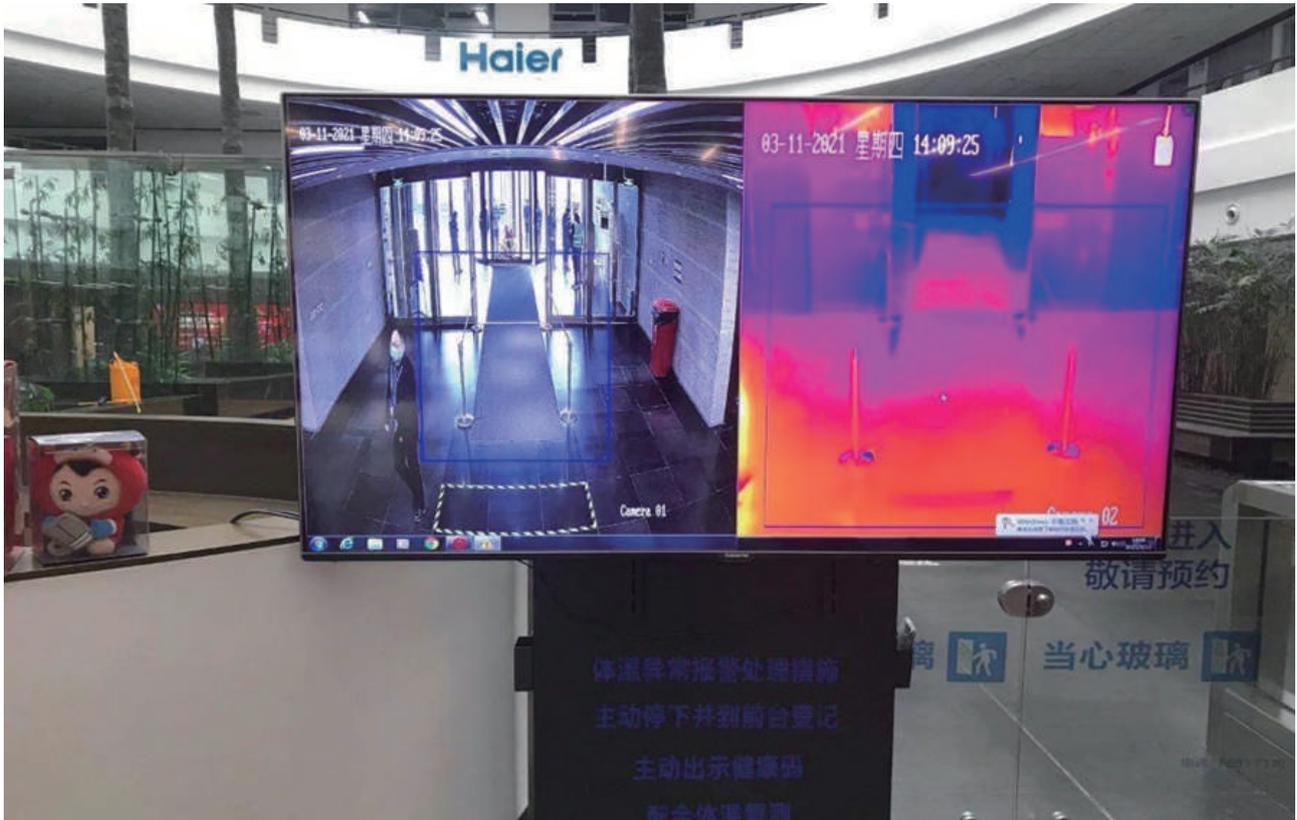
- 整合全球生态资源，为复工复产储备充足的防疫物资。
- 对园区实施全面消毒与控制，为员工提供安全工作环境。
- 绘制并严格执行员工防护措施路线图，确保员工防护全面落实。
- 编制《防疫复工手册》及《防疫注意事项》，从工厂、供应链、物流、服务等各个方面出发，科学指导防疫工作开展，全方位保障企业复工后的正常运转。

3、目团机：海尔自创的一种工作执行流程，分别指：目标、团队、机制。

4、日清：海尔的工作准则之一，即当日工作当日完成。



2020年2月中旬,我们按照国家及各地政府关于假期以及企业恢复生产秩序的相关要求,在保障员工安全的前提下顺利实现全流程复工,受到各地政府的高度认可,被称为当地复工的“企业样板”。



► 热成像体温探测器



► 全面消杀



► 出入登记

全球员工安全防护

我们的海外疫情防控工作与国内同步展开，在全球疫情蔓延之前，我们便成立海外疫情防控日清小组，提前做好防疫准备，确保海外运营区域疫情的可防可控。公司位于海外的66个营销中心、59个工厂以及各大研发中心同步开启各项防疫工作，建立全流程防控体系，为海尔智家海外业务及当地设计、制造、销售“三位一体”的本土化布局稳定运行提供支持。



常态化防控

我们重视疫情常态化背景下的防控工作，坚持依法防控，科学防控，严格落实各项防控政策要求。我们注重提高员工防控意识，广泛通过观海自媒体、iHaier等渠道传播防疫知识；我们不断完善自动测温系统，增加自动测温仪器，并通过iHaier追踪员工健康信息，全面监测员工健康状态；我们不断完善疫情防控应急预案，确保疫情发生时，能够及时采取应急处置措施，确保高效精准防控。

高效赋能 联动生态平台力量

在疫情期间,海尔智家依托完善的全球协同运营体系,统筹全球资源,实现疫情期间经验、物资、信息、资源等的及时和有效传递,为供应链上下游企业的复工复产提供多项支持:

组建供应商复工复产推进团队

我们建立复工复产整体推进团队,推进供应商复工复产;

建立日清体系

我们建立起日清体系,跟进并及时解决供应商复工复产问题;

打通流程障碍

我们制定《疫情期间产线资源保障策略》,从供应商引进、新增产地、配额调整、快速验证等方面,梳理和明确疫情期间流程,快速应对相关业务的问题;

协调资源,促进沟通

我们一方面支援供应商防疫工作,另一方面积极与当地政府开展沟通,推进供应商复工复产审核进程。

案例 订单零延误

疫情期间,为保障北美滚筒洗衣机产品顺利交货,海尔全球采购平台开展排查近65家供应商的供应情况,支持供应商复工复产,保障1,008个零部件供应满足需求,最终实现滚筒洗衣机订单出货零延误。

案例 战“疫”供需平台

疫情期间,海尔卡奥斯工业互联网平台员工因自己买不到口罩而想到整个市场存在着防疫物资供给不足的问题,在48小时内成功上线“新冠肺炎战疫供需平台”,并迅速升级迭代为“企业复工增产服务平台”,平台链接20,000余家企业,在医疗物资信息汇聚、供需精准对接、赋能中小企业复工复产方面发挥了巨大作用。

智慧引领 守护用户健康

面对全球疫情防控形势，我们坚持智慧家庭引领战略，秉承“疫情是一时的，真诚服务是永恒的”理念，迅速调整升级，持续稳定地为全球用户提供安心服务与健康产品。

智慧健康产品

我们针对用户在疫情期间对于家居用品消毒及健康管理的需求，对海尔智家APP进行升级，上线含“衣物祛菌”“室内空气杀菌”“健康饮食”“疫情播报”等在内的多个智慧健康场景。每个场景配有图片、视频和直播等形式，为用户展现在回家、居家和外出等不同情境下，如何利用海尔产品进行衣物消毒、空气杀菌等，为每一位用户、每一个家庭的健康安心防护提供助力。



在全球，我们依靠有效的疫情应对机制及全球供应链体系，持续稳定地为全球用户提供具备消毒杀菌功能的产品。在中国，我们为用户提供全屋健康家电。在日本，我们依托旗下AQUA品牌，在疫情期间推出一系列具有健康防护功能的产品，如杀菌消毒及衣物呵护功能一体的洗衣机，满足当地用户需求，受到当地消费者的广泛支持。在欧洲，受疫情影响，欧洲当地对具备杀菌的冰箱产品需求增加，我们于当地增加主打“杀菌、保鲜”功能的冰箱供应。

健康衣物篇

健康食材篇

健康空气篇

健康卫浴篇

健康厨房篇



T·ABT健康杀菌

24小时实时动态，释放天然离子，实时动态无死角杀菌，打造安心保鲜空间。

全空间保鲜

专属保鲜科技，更好保留食材的口感和营养，全家畅享健康生活。

阻氧干湿分储

干湿分区智能精控，干区空气湿度保持在45%左右，湿区空间湿度90%左右。

低温杀菌净味

低温触媒杀菌净味系统，立体循环杀菌净味，清新空气，保证食材的健康。

3D除菌舱

自清洁除菌、56°C高温除菌、离子除菌等多种方式全方位除菌，只吹干净风。

56°C除菌自清洁

空调机内温度升至56°C，高温持续杀菌，除菌率99%，呵护家人健康呼吸。

洗空气

离心水幕净润系统，把控洁空气净度、空气湿度、空气温度的舒适平衡。

UV除菌

UV除菌空气净化器，一键开启UV杀菌灯，杀灭各种有害微生物。

安心服务

疫情期间，我们出台《疫情防控期安全服务规范》，一方面积极推行线上“无接触健康服务”，服务需求在线提报、服务指导在线提供、服务过程在线可视，持续为客户提供安装及维修等家电服务；另一方面，针对上门送装服务，推出“一检测、二佩戴、三消毒、四清洁”的“四部曲”升级，降低服务过程中的感染风险。

案例

特殊时期 服务升级

2020年2月4日，郑州制冷产品服务小微通过智家APP直播为大家讲解冰箱日常清理与使用等秘籍，同时在线答疑，通过线上交互的方式实时帮助用户解决使用冰箱遇到的问题。

责任担当 传递温暖人心的力量

为抗击者保驾护航,为出征者护航。新冠肺炎疫情发生后,海尔全员自主驱动,第一时间响应、第一时间行动,通过捐款、捐物、援助抗疫医疗队、搭建医疗物资供需平台等多种方式,整合全球生态资源投入抗疫一线,成为驰援行动最早,援助行动最多的企业之一。

武汉火神山医院于2020年2月2日晚交付使用。当天凌晨,海尔捐赠的22套大型净化加热一体机和4套开水平台连夜送达火神山医院。这批净水机和开水器将在医院开水间及医护人员休息区等区域安置,用于全面保障医护人员和患者的饮水健康,为抗击疫情做好后方保障。海尔净水亦向武汉市武昌医院等多家疫区医院捐赠价值50余万元的商用净水设备,为奋战在抗疫一线的医护人员及病患提供健康安全的饮水保障。



为解决抗疫一线衣物除菌消毒问题,海尔洗衣机全力抗击疫情,温暖守护健康。从1月底开始,海尔洗衣机以日均7家的速度,驰援全国百余家医院,为战斗一线的医护人员及病患提供衣物洗涤、除菌消毒服务。





案例 “最后2公里”

“快速、高质、不添任何麻烦”是海尔服务在进入火神山医院前给自己立下的“军令状”。

2020年2月1日晚，海尔捐赠的200台冰箱中的第一批送达火神山医院。为确保医院按时交付使用，海尔突击队成员从2020年2月1日深夜开始抢装设备。通往医院最后2公里的施工路段通车不便，海尔服务人员肩扛手抬，打通通往火神山医院的“最后2公里”，顺利完成安装，保证火神山医院及时启用。

案例 “盖一间、装一台”

海尔为雷神山医院捐赠的300台热水器于2020年2月2日开始安装。从捐赠、方案制定，到物流配送、安装完成，武汉海尔工厂、热水器产业、物流、售后团队通力合作，海尔服务兵48小时全程守候，医院盖好一个房间就第一时间安装一台热水器，与“雷神山”医院建设同速，保证雷神山医院按时启用。在春节期间，海尔在湖北共有2,700名服务人员坚守岗位，随时响应来自医院的紧急需求，在抗击疫情的第一线贡献力量。

案例 “接风洗尘”

随着疫情得到有效控制，自3月17日起，各地援助湖北医疗队陆续分批撤离。为了表达对援鄂医护人员的敬意，海尔空调开展“接风洗尘”活动，在合肥、青岛、深圳、郑州、无锡等地为援鄂医护人员免费上门清洗空调。



2020年，12月1日，由凤凰网主办的“行动者联盟2020公益盛典”在北京举行。海尔集团在抗击新冠肺炎疫情战役中的突出贡献获得了广泛认可，荣膺“抗疫特别奖——特别贡献企业奖”。

支援全球 点燃生生不息的希望

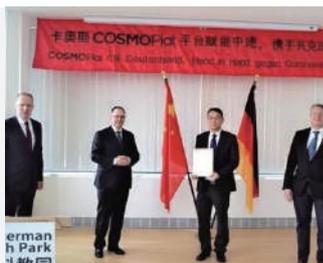
在疫情抗击面前,我们跨越国界间的阻碍,发挥全球业务资源与平台优势,支援全球抗疫。

我们实时分享防疫信息、经验与措施,通过各种渠道积极筹集抗疫援助物资,捐款捐物,为全球疫情防控工作提供力所能及、力之所及的援助。

全球战疫进行时,有一种温暖,叫做“海尔援助”。



海尔智家紧急采购25,000个口罩支援欧洲,并将配置有除菌、杀菌功能的产品发往欧洲各国。海尔欧洲向意大利捐赠2,500套防护服。



依托COSMOPlat发挥行业优势,我们紧急定制智慧测温消毒通道,捐赠给德国海德堡大学医院,为当地防疫工作赋能。

海尔马来西亚了解到当地防疫物资紧缺,捐赠物资大多流向医院而抗疫一线的媒体工作者缺乏防疫保障后,经多方协调,购置10,000只口罩,支援一线媒体。



海尔印度持续关注当地疫情,并积极采取各项行动,如为当地社区发放餐食,为困难群体提供“爱心餐”等。



2020年7月9日,海尔巴基斯坦收到一封来组巴基斯坦大使馆的感谢信,感谢海尔巴基斯坦在疫情期间为巴基斯坦人民生命健康与安全所做的一切努力,协助当地政府保障当地人民的基本生活。



海尔与社会一起, 静待春暖花开

目前, 疫情仍在为世界带来更多挑战和不确定性。我们将进一步与各生态方合作, 携手全球, 推动后疫情时代的经济发展, 展现物联网公益生态的强劲力量, 如大海般为社会、为人类做出应有的贡献。

未来, 我们仍共沐风雨, 静候春暖花开。



PART 01



海尔自创业以来,始终坚持“人的价值第一”,创造“人单合一”管理模式,携手员工共同发展,助力每一位员工实现自身价值。我们建立多元化团队,切实保障员工合法权益,关注员工健康与安全,重视员工培训与发展,提升员工幸福感,期待与员工携手共进,共同收获美好未来。



“人单合一
成就员工未来”



多元团队



员工权益



员工成长



员工关怀



健康与安全

我们的 全球人力资源 管理

海尔智家全球人力资源组织链群秉承人单合一管理理念,以用户为中心,致力于承接业务战略,成为业务合作伙伴,为组织赋能。

我们的全球人力资源链群由体验链群,创单链群和共享中心组成。其中,体验链群以区域和业务人力为核心,直接对业务负责。创单链群以全球和区域业务人力专家组织为核心,为组织提供专业战略发展方向和专业解决方案。共享中心主要为员工提供服务。

我们的全球人力资源部搭建全球人力协同委员会,由各区域及专业人力负责人组成,负责全球人力战略和执行落地并制定每年全球人力协同项目。我们建立全球人力资源协同运营机制,定期召开全球会议,以统筹推进国际化人力资源管理,为全球业务协同提供人力资源保障。

我们在全球海外统一上线人力资源数字化信息系统。其中,学习系统为业务部门决策提供数据支持;统一全球人才盘点,继任计划,人才发展系统等保障公司的人才战略能支持公司的业务战略。我们建立海外统一的薪酬体系,并设置具有竞争力的公司的奖励机制以吸引和保留全球优秀人才。我们搭建全球人才流动平台,为全球人才自由流动提供保证。

建设多元团队

我们认为，团队多元化更有利于激发新的想法，拉近公司与全球用户的距离。因此，团队多元化是我们全球的业务战略之一。我们依据公平公正的用人原则，通过多种途径在全球招募优秀人才，建设多元人才队伍。

目前，我们的员工来自全球100余个国家。他们拥有不同的技能、视角与文化背景。公司致力于营造包容的工作环境，并期望多元文化的碰撞与融合所带来的卓越创新。

达到世界一流的包容性

在GEA，为帮助不同背景的员工更顺畅的交流与融合，员工自发组织成立“亲和网络”（Affinity Networks）。任何员工都可以作为成员或盟友加入，网络为他们提供分享兴趣、技能和经验的安全空间，并提供支持关键业务计划的参与机会。

截至报告期末，我们在全球拥有员工99,299名。其中，国内员工64,344名，海外员工34,955名。

女性员工发展

女性员工在推动公司发展方面的作用不容忽视。我们的全球每个业务/区域都制定了适合当地需求的吸引、发展和保留女性员工的计划及机制。以GEA为例，GEA高管的长期激励计划与他们在吸引、保留和发展多元化及女性员工方面的表现直接相关。



保障员工权益

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

积极正面的工作环境

我们严格遵循《海尔集团商业行为准则》要求，为员工提供积极正面的工作环境：

- 鼓励多元化员工队伍，提供无歧视、无报复、无骚扰、无任何形式虐待的工作场所；
- 根据当地法规和文化，保证公正且有竞争力的薪酬与福利；
- 绝不容忍侵犯人权（如强制劳动、使用童工）。

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

雇佣管理

公司严格遵循法律法规相关要求实行雇佣管理。我们建立了员工聘用、晋升及离职相关制度及管理程序并严格执行。我们在招聘过程中严格审核入职人员信息，本着自愿、公平的态度，与被雇佣者签订完全符合法律规定的劳动合同，并依法处理员工离职程序。

我们杜绝在工作中一切关于民族、种族、性别、宗教信仰、性别取向、婚姻及生育状况、残疾、国籍等的歧视行为，促进平等用工，致力营造公平和多元化的工作环境。

工时管理

我们不断优化工时管理制度。公司设立了链群和小微的自主时间管理政策，链群和小微可根据国际惯例、行业特点、业务场景来自主决策工作时间和考勤方式，为员工提供更多的便捷，更好地平衡工作及生活。

- **弹性工作**：提供四个工作时间方案由员工自主选择；
- **智能打卡**：员工可通过3种考勤方式进行考勤，包括打卡机、iHaier移动打卡等；
- **年假安排**：员工可自定年假计划，当年度未休年假可延长至下一年。

助力员工成长

我们坚持“人人可发展,人人被关注”的员工培养原则,搭建物联网时代以“人的价值第一”为索引的创客赋能生态平台,通过建设非线性发展体系,为员工提供更为广阔的发展平台;通过建设多元化培育体系,为每一位员工的长远发展提供助力,实现员工与公司共成长。

发展体系

基于当前公司全球化发展及物联网转型需要,我们主张“链群自主经营、创客自主发展”,不断完善非线性人才自主发展体系,打造人才自主出现的动态开放的发展平台。该平台结合人才盘点,为“高意愿、高潜力、高绩效”员工提供高端、场景、生态领域的新机会,员工既可以抢入链群,通过专业增值发展,也可以创立链群,通过创业创新发展,最终实现非线性加速发展。

我们亦提倡取消层级,任何员工只要具备足够能力,均可抢更大的订单或任务,为公司与自身创造更大的价值。

培训体系

我们高度重视人才培养,搭建分层次的培训体系,从小微主及后备干部培训项目,到中层及基层和校园创客的融入培训,均有对应培训体系支撑。我们搭建海外全球在线学习平台,支持全球内部沉淀课程的学习和外部资源的链接;平台支持24种语言,以满足海外各区员工的语言需求;基于业务需求,我们对课程资源实行动态迭代,搭建生态型学习组织。



案例

GEDP (Global Engineering Developing Program)

GEDP是公司为培养具有全球化视野、可主导全球项目的优秀工程师而设立的培训项目。产业轮岗，全英文专业培训课程、与GEA等海外团队共同推进全球化领先技术项目是GEDP三大核心要素。GEDP目前在中国、美国、墨西哥等地同步启动。



案例

创客训练营MTC (Maker Training Camp)

创客训练营是针对新入职员工的培养方案，采用线上+线下相结合的阶梯式学习培养模式，通过大咖面对面、体系化的课程学习、创意拓展、导师辅导、全价值链节点历练等模块，让新员工从初级领导力学习到专业岗位学习，从理论到实战，逐步成长并全面认识自我，在公司找到属于自己的舞台。



员工激励

“人的价值第一”是海尔创业36年来不变的坚持，“唯有让员工成为‘自主人’，才能与有体验迭代诉求的用户融为一体，体现出物联网的本质——人联网。”

案例 人单合一

我们创立“人单合一”管理模式。其中，“人”指具有企业家及创新精神的雇员，“单”指创造用户价值。雇员主动发现可以创造用户价值的领域以实现自己的“单”（中文的字面意为订单或任务），而非在传统管理模式下被动分配具体任务。在为用户创造价值的过程中，雇员被赋予决策权、用人权及资源分配权，同时，雇员收入和职业发展也将与所创造的价值相匹配。

“人单合一”管理模式鼓励雇员以企业家的心态为用户创造价值，并实现与本公司价值和股东价值一致的自我价值。

案例 创客合伙人激励与约束机制

海尔智家创客合伙人激励与约束机制(简称创客制),是结合物联网时代的特点,为激发全员创客创新活力而设计的创新机制。基于用户付薪的原则,以链群合约驱动。家电业务聚焦高增值、高分享,对赌目标达成可实现利润分享;生态业务以对赌跟投实现员工与企业的风险共担,收益共享。

案例 “三金奖”

三金奖是为了表彰在企业发展过程中做出突出贡献的创客,每年评选一次,表达对于有突出贡献的员工的充分认可。

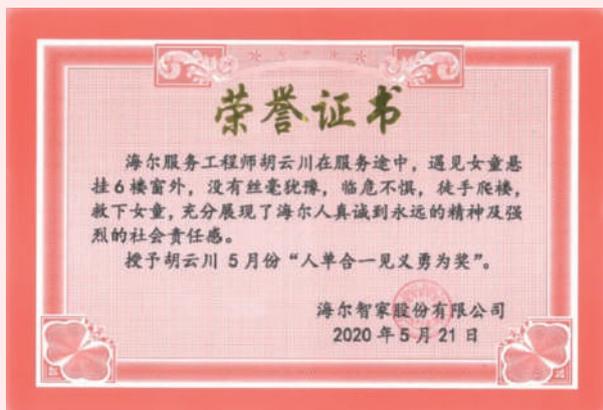
案例 “最美创客”评选

自2020年3月起,我们搭建“最美创客”评选平台,鼓励每一位创客,积极创造价值、分享价值。本年度,我们评选出来自全球各地的100位“最美创客”,并为他们送上表彰。

案例 员工冒险救人,海尔积极表彰

2020年5月21日,四川省自贡市富顺县海尔服务工程师胡云川在服务用户过程中,徒手爬楼,救下悬在六楼窗外女童的事迹,受到社会各界的广泛关注和赞扬。5月22日,公司了解情况后即刻授予胡云川“人单合一见义勇为奖”及富顺县60万元房产一套,以表彰其见义勇为精神。

我们认为,企业即人,人是企业最宝贵的财富。我们不希望看到危险的事情发生,但社会有需要时,希望每一位海尔人都能挺身而出!



♥️ 关心员工工作生活

员工沟通

我们注重员工沟通,了解员工需求。公司通过iHaier、电话、邮件和面对面谈心等多种形式的员工沟通渠道,了解员工心声并将员工反映的问题逐一落实到各个相关部门,由各部门分析问题出现原因并进行改进,使员工需求得以妥善解决。

民主管理

我们充分发挥职工代表大会民主决策、民主管理、民主监督的作用。我们根据实际需要,不定期召开职工代表大会,对于有代表性的员工建议进行表决并及时反馈结果。对于重要的员工政策及企业发展建议,我们将在年度职工代表大会上统一讨论并做出决策。

在职工代表大会之外,我们进一步拓宽民主渠道,开展合理化建议活动,通过征求员工对公司各项工作的建议和要求,解决职工关心的热点、难点问题。

良好工作环境

我们致力于为员工提供健康绿色的工作环境。公司在办公区域规划、设计方面充分尊重员工建议,保证员工舒适工作。我们在园区内配套相应的健身房、休息室等,为员工提供锻炼及休息场所。

案例

爱心妈妈小屋建设

疫情期间,为切实保障哺乳期女员工的需求,我们搭建爱心妈妈小屋,并配备日常用品及消毒物资,满足女员工日常使用需求。我们亦设置使用规范,保证爱心小屋合规使用,维护健康安心的使用环境。



员工活动

本年度,我们关注员工身心发展需要,开展运动会、足球赛、篮球赛、儿童节活动、生日会等多项活动,丰富员工业余生活,增强企业凝聚力。

案例 趣味运动会

2020年11月,海尔智家举行第十届职工趣味运动会。本次趣味运动会设立毛毛虫竞速、一球成名、地滚球击棒等7个项目,通过一场场精彩比拼,展现出海尔人的风采,提升团队凝聚力。



案例 童心绘画活动

六一儿童节之际,为增进员工与孩子的互动交流,我们举办主题为“欢笑伴童年,快乐属于你”系列活动。孩子们通过耳闻目睹海尔的企业文化,利用手中的画笔勾勒出多幅精彩作品。



守护员工健康与安全

海尔智家秉承“零基目标的卓越安全”愿景，以“聚焦安全的专业化、本质化、创客化，建立持续卓越运营的安全体系和文化价值观，成为世界上最安全公司”为战略目标，打造“卓越安全”升级路线，致力于实现安全绩效“6个零”。2020年，我们进一步加强安全生产管理、关注员工职业健康、提高员工安全意识，形成全方位、全覆盖的安全网络，切实保障员工职业健康与安全。



我们的绩效

安全生产

全年因工重伤及以上人数为**0**

职业病管理

职业环境危害评估覆盖率**100%**

职业健康体检率**100%**

本质化安全设备覆盖率**100%**

安全演练

各类安全演练**334**次

生产安全综合/专项演练参与**100,000**人次



安全生产管理

合规管理

我们建立法律法规识别、培训沟通、变更管理等规范的管理程序并稳定运行。同时，公司亦定期开展执行情况合规性评价。2020年度，海尔智家严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》及其他运营所在地相关法律法规要求，严格执行《劳动安全卫生管理》《设备安全管理》和《安全事故、案件考核追究管理》等安全管理制度，全面开展安全管理工作。

安全管理体系建设

我们加强安全管理队伍建设，建立健全安全生产管理网络，并不断提升安全管理团队资质。2020年，海尔智家持续推进安全管理平台化、体系化、标准化升级，依托HSE&6S云平台、消防物联网大数据平台、ITPM设备智能管理系统等平台，实现安全管理全覆盖。我们严格落实安全生产责任制，组织各级单位安全管理人员及所有工厂员工签订安全责任制文件，明确安全责任，实现安全自运转。

安全监督检查

为保障安全管理工作有效落实，公司分层次、分类别全面开展安全监督检查工作，充分发挥各级安全监察机构作用，确保安全管理工作有序开展，安全管理措施落实到位，安全风险隐患问题全面整改，形成安全管理闭环。

我们全面发挥员工和社会的监督作用，采取安全生产

监督邮箱、园区/工厂/班组三级微信群网络、举报电话、举报信箱等措施，在得到安全改善建议或安全隐患报告后，我们及时组织整改，消除潜在的安全隐患。

安全信息化建设

我们注重安全信息化建设，建立重点要害部位物联网，实现重点要害部位信息化分析并针对性管理。我们亦建立消防物联网，2020年公司实现园区消防水压水位、区域消防报警等的数据采集、分析、智能诊断，保障公司消防安全。

攸关方安全管理

我们亦关注攸关方在园区内的安全。我们设有施工安全管控9必做，施工安全管控18条，明确施工单位、工厂接口部门、安全部门职责，加强施工安全管理，有力保障第三方施工人员在园区内的健康与安全。同时，我们严格落实外协单位、供应商安全自主管理，组织国内合资/租赁/外协单位/服务商签订《安全自主管理合同》，组织供应链员工实施安全监督。

职业健康管理

海尔智家遵守《中华人民共和国职业病防治法》及各运营所在地法律法规要求，坚决保障员工职业健康安全，预防职业病危害。我们每年为每一位员工进行常规健康体检，且针对不同年龄阶段的人员增加一些新项目；体检结束后我们要求医院为每个部门进行体检总结分析，针对问题比较多项目，邀请专家进行培训，保证体检工作闭环。

职业环境检测

聘请有资质的第三方机构对职业危害岗位、现场有害作业环境进行检查并出具报告,保证职业安全健康的合规性。2020年,职业环境检测评估覆盖率100%。

职业病危害岗位告知

为接触职业病危害岗位的员工发放《职业病危害岗位告知书》,对于该岗位职业健康危害进行充分说明。

职业健康体检

进行“岗前-在岗-离职”全流程职业病体检,如果出现与岗位要求不一致的人员,我们对其进行及时调岗,防止职业病或疑似职业病。2020年职业健康体检覆盖率100%

设备自动化

互联工厂生产线体设备自动化,高危环境推进无人化、自动化工厂。

安全文化建设

海尔智家将安全文化贯彻到生产运营的始终,积极营造“人人6S,事事6S,时时6S”的安全文化氛围。

案例 安全技能培训

我们注重对员工的安全技能培训,持续提高员工安全生产能力。针对特殊工种,我们监督其完成培训后再持证上岗,并定期开展危险设备/危险工种专项培训;我们开办“一周一案”、“一周一课”等安全教育活动,提升全体员工的安全意识及安全操作技能;我们开展线上安全培训考试,确保员工安全培训内容全部掌握。

为了进一步加强员工的安全意识和应急事件应对技巧,我们开展消防月和消防安全演练活动,并通过微信公众号定期推送消防安全知识和应急技能,以提升员工应急处理和自救能力。



消防安全月活动



应急处置演练培训

安全文化宣传

我们注重安全文化宣传,通过HSE&6S交互平台、“安全微百科”微信公众号等平台,传播安全要点,提高员工安全意识。2020年,公司“安全微百科”微信公众号共发布159期,795篇图文信息。

案例 岁末年终隐患排查治理培训+全套隐患排查清单

针对年底安全事故多发期,我们于“安全微百科”公众号发布隐患排查治理培训PPT以及全套隐患排查清单,供员工结合工作实际学习使用。



本年度,公司安全文化建设工作获得政府部门高度认可,达成省级安全文化示范单位5个,市级安全文化示范单位5个,并多次获得省、市区安全管理及安全文化建设表彰。

PART 02



作为全球白电的领先品牌，海尔智家积极响应全球绿色可持续发展的环保理念与政策。我们围绕“绿色设计、绿色制造、绿色经营、绿色回收”的海尔4-Green (4G) 战略，将低碳、循环、节能、减排融入企业日常运营及产品全生命周期，引领行业创新、绿色、交互、共赢，推动全球向更加可持续的未来迈进。



“绿色发展

守护美好生态

”



绿色管理



绿色设计



绿色制造



绿色回收



气候变化

绿色管理

海尔智家建立并逐步完善覆盖全球运营的环境管理体系。我们识别并遵守相关法律法规，制定环境管理工作原则及环境管理制度，并搭建网络化环境管理架构，明确各方环境管理职责，全面实施环境管理工作。

合规管理

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及其他运营所在地相关法律法规的要求，开展环境管理工作。公司相关职责部门亦听取海外各地区环境管理相关汇报并进行指导，在必要时开展监督检查。

本年度，海尔智家在全球范围内未发生重大违反环境相关法律法规的事件。

我们的环境管理工作原则

根植“绿色产品、绿色企业、绿色文化”理念

遵守相关法律法规及标准要求

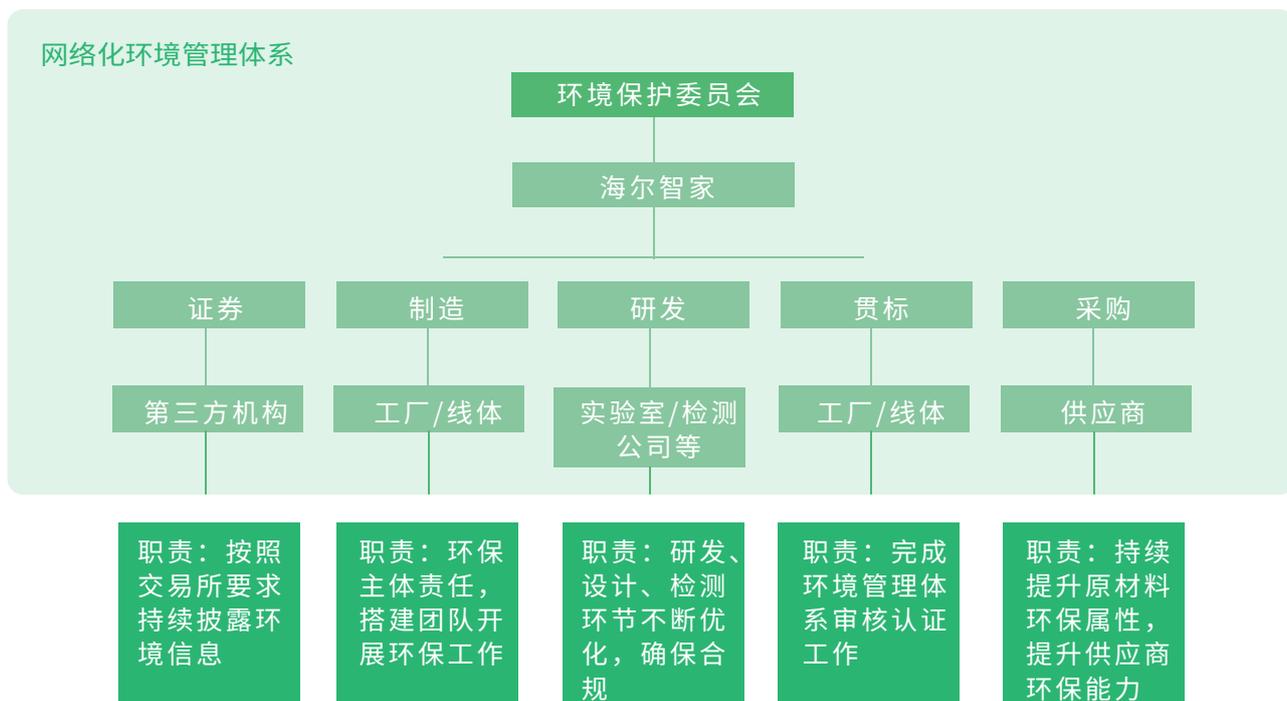
「人单合一」管理模式

预防为主，持续改进

搭建平台，并联交互打造开放式创新生态圈

全流程精细化管理，践行环境保护与绿色发展

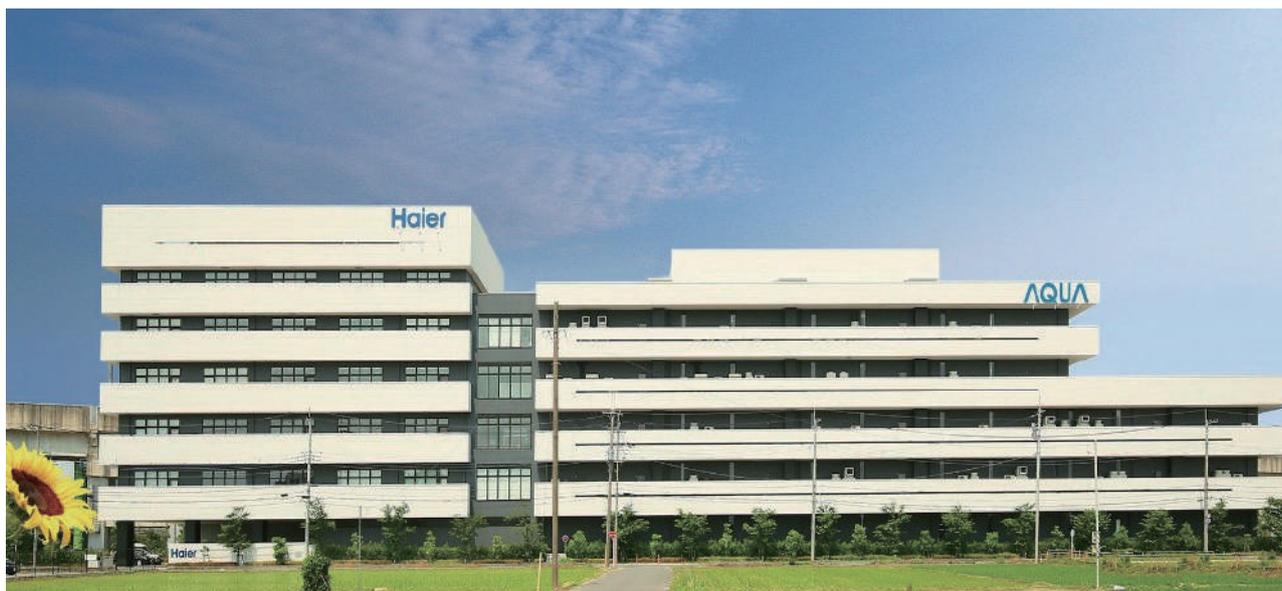
我们的环境管理体系



我们注重梳理公司在中国、欧洲、东南亚、美国等运营所在地的环境管理最佳实践，并根据适用性在全球范围内进行推广，以推动公司环境管理体系不断完善。

我们每年聘请专业机构审核公司环境管理体系。2020年，海尔智家中国区所有产品类工厂全部通过ISO14001环境管理体系认证。





环保零事故目标

围绕环保零事故的目标, 海尔智家不断夯实环保监控责任, 对新、改、扩建项目采取环评终身责任制, 严守环保红线。公司及各子公司按照法律法规要求制定《突发环境事件应急预案》并组织演练, 根据演练效果对预案不断优化升级, 提高环境应急能力。

绿色产品

海尔智家将可持续理念融合于产品的全生命周期之中,在设计研发、制造、包装及物流、回收过程中全面考量产品环保属性,致力于减少对环境的影响。

绿色设计与研发



在设计研发阶段,我们评估产品生命周期的各个阶段对环境的影响,寻找在生产、包装、分发、使用、维修和回收过程中降低影响的方法。

在新西兰,我们的品牌斐雪派克完成可持续产品设计指南,并逐步为我们在当地的400余位研发人员提供培训。



通过产品质量提升,延长产品使用周期,减少废弃电子设备产生。

斐雪派克特别制定可持续材料选择指南,旨在指导设计师为我们的产品选用更多可持续材料;斐雪派克亦使用生命周期评价(LCA)软件评估产品及包装材料对环境的影响,并尽量减少甚至避免影响。



我们不断优化环保材料及环保包装解决方案。我们与合作方共同开发并应用LBA发泡材料和动态压力聚氨酯发泡技术,较使用传统发泡材料及发泡技术,全球变暖潜能值(GWP)由1030降低到1,可有效降低碳排放并提升能效。

在美国、新西兰等地区,我们逐步使用纤维及其他可降解生物材料代替泡沫塑料等,以减低环境影响。目前,GEA使用的所有纤维板均符合森林管理委员会(FSC)可持续认证标准;斐雪派克制定可持续包装指南,以告知包装工程师设计原理和考量因素,使包装更具可持续性。



我们为产品在使用过程中的环保属性提供有效解决方案。我们开发并逐步应用无氢氟碳化物制冷技术(HFC),以减少氢氟碳化合物制冷剂使用而产生的温室气体;我们注重产品的节能节水性能,通过产品迭代更新,不断提高节能节水产品占比。

案例 节水节能洗衣机

我们的多种型号洗衣机具备负荷感应和自适应填充功能，测量并根据洗衣量，自动判断所需最小水量，节约用水。部分洗衣机设有冷水洗涤循环，不需要热水即可有效清洁衣物，减少能源消耗。



案例 人体舒适智能控制系统 (PMV) 舒适节能空调

我们与中国标准化研究院联合创新研发空调智能控制系统：PMV。该系统针对不同人体感受的差异及环境状况自动调整适宜的运动模式，同步实现舒适与节能。

案例 智能变升热水器

我们的智能变升热水器搭载的智能变升功能会根据用户的用水需求，自动调整热负荷输出。当开启厨房、浴室等不同的模式后，出水量就会自动调节，有效节水节气。

案例 太阳能热水器集热储热一体技术

我们研发热水器集热储热一体技术，将集热器、水箱一体化设计，使制热、储热能够同时进行，直接加热集热管中的水，省去中间传热环节，有效提高太阳能制热效率。我们的“集热储热一体技术”荣获2020年山东省科技进步奖二等奖，是热水器品牌中唯一获奖企业。



案例 海尔双变频冰箱

我们的部分冰箱搭载了柔性双变频技术，利用变频压缩机+变频离心风机，可自动调节工作效率，每天仅需0.82度电。截至报告期末，我们的冰箱中，节能产品占比90%以上。



案例 “一键智能洗”洗碗机

我们的洗碗机搭载Auto Sensor温浊一体传感器，可以智能感应餐具油污程度，匹配适宜的水温、时长、用水量，洗净即停，有效减少用水用电，提升资源使用效率。

绿色制造

我们持续构建绿色制造体系，建立绿色工厂，提升科技含量，降低资源消耗，减少环境污染。

排放物管理

海尔智家严格遵守环保法律法规要求，制定污染物控制程序、危险废弃物管理程序等内部程序制度及内部监控标准，持续升级公司排放物监控系统及处理设施，确保公司所有污染物排放均符合运营所在地环境标准要求。

废水:建立标准化排放口，污水经收集处理达标后合规排放，并通过污水自动在线监控系统实时监控，数据与海尔智慧能源系统相连，实现24小时实时预警。

废气:持续升级废气处理设施，并加强设施运行管理，确保污染防治设施高效运转；每年委托专业第三方对废气进行检测，每周进行风筒清理和巡检，确保排风设施正常运行。目前，海尔的工厂已全部加装废气治理设施，废气在线监测项目正在实施。

案例 挥发性有机化合物(VOC)处理设备增加

2020年度,合肥滚筒工厂新增VOC废气处理设备,该设备采用低温等离子+活性炭吸附处理流程,相比之前仅有活性炭吸附工序,进一步提高了VOC废气处理效率,废气处理效率达到95%以上。现场设置专门负责人员管理设备,定期对员工安排专业操作培训及日常维护培训,确保设备正常有效运行。

危险废弃物:我们从危废产生、入库、转运等各个节点对危废进行全流程管理。公司加强危险废弃物的前端控制,控制危险废弃物产生;我们于每个园区建有危废存放仓库,设置危废储运流程,并与山东中再生环境服务有限公司等多家具有危险处置资质的单位合作,确保我们的各类危险废弃物得到合规处置。

无害废弃物:我们在全国的15个工业园区都建立了废弃物全流程管控运营模式,通过质量不良反向推动追责、技改降废、回用增值等项目,使工厂提升管理、降本增值。为提高废弃物回用率,我们委托有专业再生资源回收资质的企业对生产制造过程中产生的无害废弃物进行回收和再利用,通过终端对可回用包装物、落料等的回收再利用,在前端降低资源采购量,终端降低废弃物产出。

2020年,海尔智家全国互联工厂共落地312个降费技改项目,累计实现降废降本增值1.8亿元。通过实施降废项目,2020年海尔智家的总体单台废弃物产生为0.47kg/台,较2019年同比下降6.74%。

案例 技改降废

针对工厂178机型单件配送需要消耗大量包装袋问题,工厂根据事业部订单合理调整生产计划和班组生产规划,并通过科学分类及合理摆放,配件可裸件分时配送至事业部,减少包装袋的耗用及废包装材料产生。



改善前



改善后

2020年海尔智家生产运营过程排放情况如下:

指标 ¹	2020年数据
废水排放总量 (吨) ²	1,097,802.00
有害废弃物排放总量 (吨)	1,932.34
单台产品有害废弃物排放量 (千克/台)	0.009
处理的无害废弃物总量 (吨)	100,961.61
单台产品处理的无害废弃物量 (千克/台)	0.47
温室气体排放总量 (吨二氧化碳当量) ^{3、4}	195,979.35
范畴一温室气体 (吨二氧化碳当量) ⁵	16,313.33
范畴二温室气体 (吨二氧化碳当量) ⁵	179,666.02
单台产品温室气体排放量 (千克二氧化碳当量/台)	0.91

注:

- 1、数据仅包含海尔智家国内于2020年度已投产工厂,未投产工厂及海外工厂目前不在统计范围内。未来,我们将持续加强数据统计能力,扩大披露范围;
- 2、废水包括各工厂生产废水;
- 3、基于海尔智家业务性质,其主要气体排放为温室气体排放,源自使用由化石燃料转化的电力、蒸汽及燃料;
- 4、公司温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮,主要源自外购电力、蒸汽及燃料。温室气体核算按二氧化碳当量呈列,并根据中华人民共和国国家发展和改革委员会碳核算系数进行核算;
- 5、范畴一温室气体为公司天然气消耗直接产生的温室气体排放;范畴二温室气体为外购电力和蒸汽消耗产生的温室气体排放。

资源节约

我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》及全球运营所在地其他法律法规要求，制定《能源管理手册》，搭建能源大数据分析系统，成为全球家电行业第一个实现智慧能源互联控制平台的企业，通过大数据分析不断提升精细化管理能力，实现资源节约。

案例 海尔智慧能源中心

海尔智慧能源中心是公司建立的行业领先的能源大数据分析系统。平台覆盖海尔智家所有产品生产主线，联通全国所有互联工厂，利用自动化、信息化技术和集中管理模式对工厂的水、电、气等主要资源消耗实施集中动态监控和数字化管理，自动精准采集资源消耗数据，完成资源消耗数据的预测、分析，优化资源调度，实现高效利用。

公司持续推进节能环保项目，本年度，我们开展空压机运营、能源智慧管控等多种类型环保项目，持续降低单台产品生产耗能，实现低碳生产。

案例 蒸汽管道改造

本年度，海尔特种冰箱制造工厂开展换热站内蒸汽配套设施管道改造，对所使用的蒸汽区域单独铺设蒸汽管道，由单一主管道更新为多条支管道，并增加单独阀门进行控制，可根据车间环温进行蒸汽压力调节，有效降低蒸汽使用量，减少能源浪费，使得冬季取暖高峰季每个月蒸汽使用量下降20%。

案例 能源智慧管控

大连精密能源工厂设计能源智慧管控系统，通过系统远程压缩空气阀门，准确可达率100%，有效解决手动控制阀门漏气问题。该系统较传统手动阀门每年可节省压缩空气14,454m³。

案例 空压机运行监控

郑州热水器工厂增加空压机运行监控装置，对空压机运行时间、状态、压力等参数5分钟进行一次采集及记录，负责人员可通过手机APP随时查看，辅助分析并合理开启空压机，避免开启过多空压机造成能耗浪费。

2020年公司生产制造过程资源使用情况如下：

指标 ¹	2020年数据
综合能源消耗总量（吨标煤） ²	74,801.28
综合能源消耗总量（兆瓦时） ²	607,911.44
直接能源消耗量（兆瓦时）	49,805.73
间接能源消耗量（兆瓦时） ³	558,105.71
单台产品能源消耗量（千瓦时/台）	2.81
用水总量（吨）	6,155,505.29
单台产品用水量（千克/台）	28.49
包装物消耗总量（吨）	395,860.49
单台产品包装物消耗量（千克/台）	1.83

注：

1、数据仅包含海尔智家国内于2020年度已投产工厂，未投产工厂及海外工厂目前不在统计范围内。未来，我们将持续加强数据统计能力，扩大披露范围；

2、综合能源消耗量根据电力、蒸汽和天然气消耗量和中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则(GB/T 2589-2008)》中换算因子计算。

3、公司耗水全部来自市政用水，在求取水源上无任何问题。

产品回收与利用

物联网的发展及技术创新加速了家电产品的更新换代，如何满足产品迭代的同时减低电子废弃物产生的环境影响，并实现资源化利用，是我们持续探索的重要问题。我们始终将废旧产品回收与利用作为产品全生命周期的绿色管理的重要组成部分，重视研发制造易于回收的产品，积极响应运营所在地的家电消费及回收政策，承担产品回收与利用的责任。

在中国，公司积极响应国家发改委等7部门联合印发的《关于完善废旧家电回收处理体系推动家电消费更新的实施方案》，充分发挥公司在废旧家电回收及再利用领域的示范带头作用。2020年度，《海尔集团生产责任制下废旧家电回收网络及再利用体系建设》项目已通过国家发改委审核。公司将从以下四个角度全面开展回收体系建设：

目前用户入口体系和废旧家电智能预测体系开发逻辑已搭建，回收物流服务网络及分拣中心亦在建设中。未来，公司将持续推动该体系建设，全面提高家电回收利用能力。



在美国，我们的品牌GEA将可降解、可回收及可再生材料考虑融入设计环节，以便于在产品废弃后进行回收再利用。GEA加入美国国家环境保护局发起的“负责任设备回收项目(RDA)”。该项目要求家电企业使用现有的最优方式处理废旧家电，减少电子废弃物填埋及处理过程中产生的温室气体排放，回收废家电中的金属及塑料将被重新收集并利用。自2011年起，GEA已负责任处理905,317个冰箱、44,408个独立冷冻机和12,057个空气调节装置。

公司亦在全球其他运营所在地积极推动家电回收工作，最大化利用其剩余价值，避免随意丢弃导致的环境污染与资源浪费。

应对气候变化

应对气候变化的挑战,加速向低碳经济转型,是全球企业共同努力的目标。

助力“碳中和⁵”

2020年,国家主席习近平指出,中国将提高国家自主贡献力度,采取更加有力的政策和措施,二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值,努力争取2060年前实现碳中和。欧盟亦提出将在2050年前实现碳中和。

海尔全球首个实现碳中和的“灯塔基地”

海尔中德工业园利用卡奥斯智慧能源总控平台,实现对园区电、水、气、热、压缩空气、污水处理、光伏等能源动力的产输配用全环节进行集中的动态监控和数字化管理,改进和优化能源平衡,对园区能源系统管控和调度,提升整体效率,并从以下多个方面实现“碳中和”:

减少化石能源使用:园区完成总装机量13.5兆瓦的光伏发电系统的建设,年发电量超1,500万度,折合约减少1.3万吨二氧化碳排放。同时,计划建设3台3兆瓦的低风速风机,年发电量预计为4,080万度,可减少二氧化碳排放3.5万吨;

降低单台能耗:通过空压机余热回收,水泵房电机变频改造,燃气三联供系统建设,实现能源的梯级利用,能源综合利用效率高达80%以上,构建智慧综合能源管理系统,实现智能调控,提升整体效率,年二氧化碳的减排约3.22万吨;

5G设备互联:园区基于5G网络实现数据高效传输,有效解决设备互联的问题,提升能源利用率;

海绵建筑:园区内均为海绵建筑,下雨时吸水、蓄水、渗水、净水,需要时将蓄存的水释放并加以利用,实现雨水在园区中自由迁移,提高水的利用率。

同时,以上减碳模式亦在公司各园区推广覆盖,并预计于2050年内实现海尔智家中国区工业园碳中和。

5、碳中和:在规定时期内人为二氧化碳(CO₂)移除在全球范围抵消人为CO₂排放时,可实现CO₂净零排放。碳中和也称之为CO₂净零排放。

应对气候变化风险与机遇

作为全球领先的家电企业，海尔智家理解气候变化对公司运营产生的影响。为有效应对气候变化，我们从以下两个方向着手：



识别风险与机遇并积极应对



减少温室气体排放

(请参阅本节“助力碳中和”部分及本章绿色产品一节)

本年度，公司识别了以下主要气候变化风险及机遇，并制定相关应对措施：

风险		措施	
实体风险	急性风险： 台风、暴雨等极端天气	破坏工厂、办公楼建筑及设备，造成资产损失； 因设备损坏、员工无法正常工作、运输中断等影响稳定生产。	制定自然灾害的应急响应预案，并不断完善自然灾害应急响应机制； 识别可能的资产损坏，购买必要的保险。
	慢性风险： 持续高温、干旱等	气温升高导致公司需配备更多制冷设备，增加运营成本； 员工在高温季可能无法长时间在户外工作，令运营效率受影响； 长期干旱可能导致供水不足，影响运营稳定。	研发应用更高能效的制冷设备； 科学安排生产计划、周密部署生产组织、提高运营效率； 避免在供水风险较高的地区建设工厂，并持续推动节水工作开展。
转型风险	政策和法律风险	政府推出更严格政策法规以减缓气候变化，增加企业运营合规工作，相关诉讼或索赔可能增加； 中国碳排放交易实施碳定价机制，使得业务运营成本增加。	密切监察环境法律法规、政策的变化并及时应对； 积极开展节能减排工作，提高清洁能源占比。
	技术风险	对于低碳技术研发的投资失败； 未及时识别并应用低碳技术，导致产品低碳转型落后于同业。	通过人才培养与保留等措施，提升公司研发能力； 持续研究应用低碳技术，积极开展行业合作。
	市场风险	未能有效满足消费者对绿色低碳产品的需求； 原材料及能源成本上升。	积极开发绿色低碳产品，满足消费者需求； 推动资源节约工作开展； 建设智慧能源云平台，实施价格预测、用能监控分析，提升能源管控能力。
	声誉风险	因在应对气候变化及可持续领域表现不佳，导致攸关方负面反馈。	提升公司可持续发展能力，积极应对气候变化； 提升相关管理透明度，回应利益攸关方关切。

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

海尔智家将继续深入研究气候变化对公司运营及业务的影响并研究应对策略,持续完善气候变化管理机制,并在未来的企业社会责任报告中作进一步披露。



PART 03



产业链协同发展,是海尔智家实现可持续发展的重要组成部分。我们秉承诚信生态、共赢进化理念,整合全球一流的供应链资源,采用开放、零距离、公开透明的供应链管理新模式,积极践行责任采购,从供应商准入、订单采购、供应商评价、供应商赋能等方面开展全方位管理,引导供应商积极履行环境及社会责任,推动行业可持续发展。

12 负责任
消费和生产



17 促进目标实现的
伙伴关系



“

责任采购

共促行业发展

”



供应链社会责任管理

目前, 海尔智家中国区拥有的供应商数量及分布地区如下:

按地区划分的供应商数目	
华北地区供应商数量	259
东北地区供应商数量	18
华东地区供应商数量	428
华中地区供应商数量	85
西北地区供应商数量	6
南方地区供应商数量	177
境外地区(含港澳台)供应商数量	44
总计	1017

注: 华北区域(北京、天津、河北、山西、山东、内蒙古) 华中区域(河南、湖北、湖南、江西、四川、重庆)
 东北区域(辽宁、吉林、黑龙江) 西北区域(陕西、甘肃、青海、宁夏、新疆)
 华东区域(上海、江苏、浙江、安徽、福建) 南方区域(广东、广西、云南、贵州、海南)

可持续供应链

我们对负责任采购及供应链环境及社会责任管理保持高度关注。我们持续加强与供应商的紧密联系, 向他们分享我们在可持续领域的要求及价值观。我们要求全球供应商严格遵守《海尔集团商业行为准则》《GEA供应商、承包商及顾问公司诚信指南》等供应商相关准则, 该准则对供应商作出以下要求:

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

我们拥有跨部门团队对供应商行为准则履行情况、环境及社会风险进行评估及确认, 督促并帮助供应商减轻或消除相关风险。我们开展供应商审核, 确保供应商符合我们的人权、商业道德、冲突矿产及其他环境、社会风险管理要求。针对供应商审计中发生的问题, 我们亦及时报告并调查处理。

在全球, 我们建立供应商数据管理系统, 支持我们对供应商环境及社会类数据信息的收集及追踪, 帮助我们更了解供应商环境及社会管理相关信息。

供应商准入

我们持续开展供应商管理优化,不断完善供应链环境与社会风险管理能力。我们制定了《模块商能力自承诺管理标准》和《供应商现场质量互联》等制度,规范供应商审核与管理工作,所有供应商在海达源均需完成自承诺、现场互联、信用等级评价三个阶段,方能进入海尔供应商库。

自承诺:我们通过自承诺对供应商进行资格能力评估,其中,供应商环境与社会风险管理自承诺是重要评估项目。

现场互联:我们对通过自承诺的供应商进行现场互联,开展供应商质量和社会责任线现场审核,按照TQRDC(技术、质量、任务协同、交付、成本)并综合供应商环境与劳工管理能力、合规底线7个维度对供应商进行评分,确保海达源平台供应商各方面能力符合相关要求。

信用等级评价:我们对供应商财务信用等级进行评估,仅引入达到相关要求的供应商入库。

供应链环境与社会风险管理:我们高度重视供应商环境与社会相关风险的管理,通过信息化供应商管理平台——海达源平台,我们从供应商智能寻源、高风险供应商监控、供应商质量体系认证机构梳理、有害物质系统管控等方面对供应商进行全面的风险评估和管理。

	<p>智能寻源</p> <p>海达源利用第三方数据搜索,对供应商资源进行快速搜索;接诚信通等第三方数据,从供应商黑名单、基本信息、质量体系信息、诉讼风险、老赖、纳税非正常户、欠税等信息进行校验,初步筛选供应商;</p>
	<p>高风险供应商监控</p> <p>海达源从财务风险、业务风险、法务风险、内控风险等角度,通过人工输入和第三方数据对接产生的风险结果,对不同的风险预警等级对供应商进行约谈,定义供应商风险等级,出现高风险供应商的,要采取开发双点供应商等措施降低供应商供货风险;</p>
	<p>模块商质量体系认证机构调研梳理</p> <p>我们输出权威质量体系认证机构推荐给供应商进行选择认证,在供应商选择时,优先选择经过公示名单中认证机构获得质量体系认证的模块商;</p>
	<p>有害物质系统管控</p> <p>通过关联海尔的认可的第三方检测机构的系统,实现所有RoHS报告从检测机构自动对接,避免出现手工上传造成的虚假报告。截止目前,除厨电打火灶、纯太阳能热水器以外,海尔其他产线及产品均对RoHS设有强制要求。</p>

订单采购管理

海尔利用全球化网络优势,实行全球采购协同,采取集中采购,以规模优势降低采购成本。我们提供公平竞争机制,通过公平、公开、公正、有效、有序的阳光采购,供应商与企业之间建立并交互、共创共享的动态合作关系。

我们建立数字化供应商管理系统,通过采购大数据体系实现大数据与采购业务的融合,推进采购决策分析,实现对供应商的全生命周期数据管理。对于新产品,海达源平台凭入库供应商提供的模块解决方案进行终投,并由用户选定最终方案,实现用户无障碍链接一流资源;对于老产品的大资源置换,我们全面引入数字证书认证机制,应用于合同签订、网上竞标、报价确认等环节,增加供应链管理透明度和效率,并且通过压缩围标、串标的空间以及项目信息保密措施,有效加强了竞标的公平和公正性。

2020年,我们继续利用数字化手段深化供应链管理。以海达源平台为基础,我们建立海达源小程序并持续优化升级,实现供应商和海尔通过手机就可以参与日

常需求交互、投标、绩效查看等工作;对于供应商交付环节,我们由纸质单据改为线上扫描的方式,提高业务效率。

海达源平台利用大数据进行风险控制,识别供应商潜在风险,对供应商黑名单、基本信息、质量体系信息、诉讼风险、欠税等信息进行校验和预筛选,保证供应商资质背景。在三家及以上资质、硬件符合要求的供应商的前提下,我们选择综合得分最优者作为合作供应商。

我们与供应商签订的合同中纳入了《安全责任承诺书》《环保承诺书》及其他供应商社会责任要求,以落实海尔智家合作生态的安全和环保等社会责任。

我们一向重视用户反馈,用户评价直接驱动供应商持续改善。由互联网采集的用户反馈体验信息模块和供应商评分挂钩,用户可直接对供应商进行评价。针对不同得分的供应商,我们采用差异化的供应商合作策略,对连续评分不合者进行淘汰。



冲突矿产管理

海尔智家遵循US Dodd Frank Act与2021年即将实施的 EU Conflict Minerals Regulations对于冲突矿产的管治要求, 承诺不采购和使用直接或间接资助刚果民主共和国及其毗邻国家武装组织的冲突矿产。同时, 我们亦要求供应商共同遵守此项承诺。

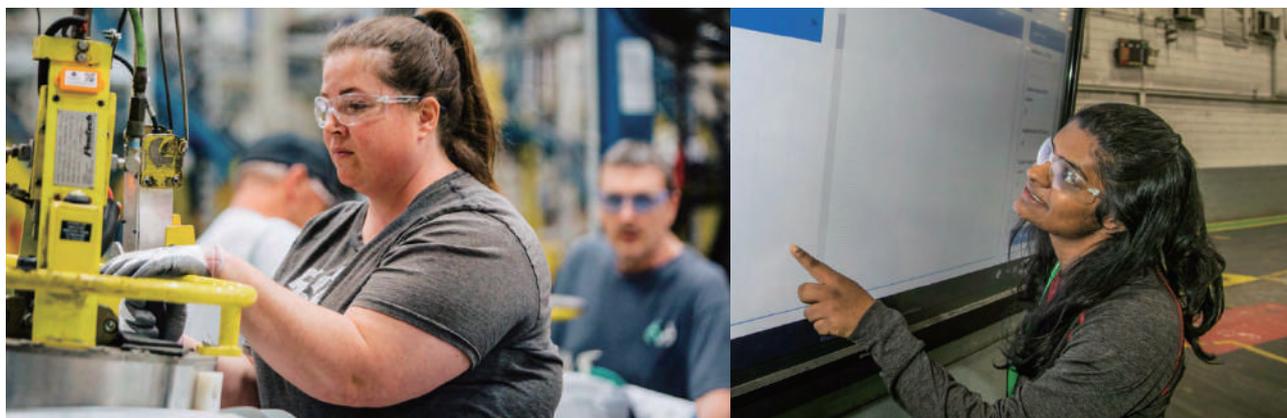
海尔在供应商协议中加入对冲突矿产的管理要求, 供应商需提供书面的声明, 建立原材料追溯政策, 了解其零件或模块所使用到的金属来源, 确保其采购不含来源不明矿产或涉及冲突矿产。目前, 海尔智家海外业务板块的供应商均经过SRG (Supplier Responsibility Guideline) 认证审核。

海尔海外业务各板块遵循各自运营所在地的相关法律规定, 制定供应商冲突矿产规章制度, 杜绝相关风险。GEA制定的《供应商诚信指南》对冲突矿物有明确要求。供应商须建立相关机制避免采购和使用冲突矿产, 并向GEA提交相关采购来源证明文件。同时, GEA开展的供应链审核包含供应商冲突矿产内容, 及时识别并防控相关风险。

供应链劳工管理与审核

海尔智家在全球范围推进供应链劳工管理, 并实施现场审核, 积极维护供应链劳工权益。我们对审核得分低的供应商采取停工整改, 并及时跟进整改情况; 对于未通过审核供应商实行退出机制, 不予合作。本年度, 海尔智家国内共审核通过81家供应商, 2家供应商未通过。同时, 海尔智家海外业务板块积极开展供应商审核工作, 不断提升供应链管理能力和水平。

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



生态圈赋能

海达源平台

海达源平台是海尔全球家电模块商资源服务聚合平台。秉承“诚信生态、共享平台”的理念，以贯彻“互联互通、共创共赢”为主旨，海达源平台为全球用户个性化定制需求快速匹配模块化方案，为物联网时代大规模定制精准配置模块商资源。

海达源平台设立三大目标，指导生态方资源的建设和发展。

一流资源无障碍进入	攸关方利益最大化	动态优化自演进
全球任何具备政府合规注册的企业均可在海达源平台上开放注册；能够提供基本企业运营承诺的模块商资源，即可与平台上的用户需求进行交互并参与抢单。	平台促成模块商资源与用户需求零距离对接、高频交互、量价约定、持续迭代；平台提供方案超市自主空间，倡导模块商资源全方位展示创新，吸引用户流量持续迭代。	用户选择，用户评价，模块商资源通过提供引领的模块化解决方案，创用户最佳体验；通过开放的海达源平台，我们与模块商共创一流资源生态圈。

海达源平台实现对传统供应链合作模式的转变，与生态方共创共赢。

模块商：实现由零件商向模块商的转变。由按图纸供零件转变为交互用户，生态方提供模块化方案，满足个性化需求，实现用户最佳体验。

采购组织：实现由隔热墙向开放平台的转变。由封闭串联的零件采购转型为开放并联的用户交互平台，由内部评价转变为用户评价。

合作关系：实现由博弈到共赢的转变。由单纯的买卖关系转变为共同面对用户的共创共赢生态圈。

目前，海达源平台汇聚全球2万多家模块商，发布3万多个用户需求，在线交互5万多个模块化方案，不断赋能生态圈迭代，满足用户最佳体验。



全球协同

我们持续完善供应链全球协同，共享优质资源。

- 对全球各区域采购节点用户开展需求分析，识别及分享全球采购最佳实践案例；
- 搭建全球竞争力分析周报与月报系统，以便迅速识别协同机会，挖掘协同项目，加速协同价值快速落地；
- 上线全球竞标功能，实现区域价格联动；
- 升级印度采购协同系统，实现供应链管理联动。

案例 价值共创

我们通过优化供应商绩效评价机制，提升供应商参与度与积极性，驱动供应商提交方案，共创价值。2020年，我们调整供应商绩效评价系统，由4个区（优选、合格、警示、淘汰）改为5个层（共享层、提速层、整改层、警示层、淘汰层），供应商通过提交优质方案获得更高等级的绩效表现。目前，已有330家供应商提交超过1,300个方案，落地后可实现8亿多的价值。



PART 04



在“万物互联”的物联网时代,我们在不断地探索中追求质量和创新技术,通过提供高品质家电产品、时尚个性的定制化服务、创新贴心的家庭电器解决方案,为全球用户带来越来越多的美好生活体验,成为全球生态品牌的引领者。

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



“

卓越品质

定制美好生活

”



质量为本



用户至上



创新引领

质量为本

海尔这一世界品牌的成功,始终依赖三个秘诀——第一是质量,第二是质量,第三还是质量。

2020年度,海尔智家在全球范围内严格遵循各运营所在地适用的质量相关法律法规及标准要求,并依据RoHS/REACH/POPs/FCM等国际标准,严格管理产品材料的健康与安全。

质量文化建设

我们将“人单合一”理念作为战略指导,确定了“质量标准是由用户定义的”质量价值观,培养出“人单合一,人人质量”的质量文化。

本年度,我们持续深化质量理念的传播与落地,将质量文化融入链群,以数字化质量体系保障“零基目标”,通过分类分级机制驱动产业、节点、小微动态优化升级,创造增值分享,赢得最佳用户体验口碑。

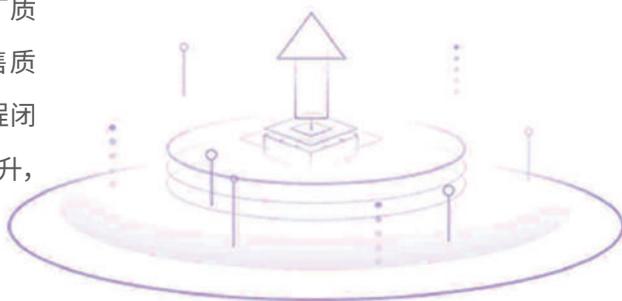


质量体系保障

我们理解,不断完善的质量管理体系建设,是保障质量管理稳定并持续提升的核心要素。2020年,我们在全球范围内严格遵循质量相关法律法规及标准要求,达成全年全部产品“零召回”的优秀表现。

除新建工厂外,公司全部工厂均通过ISO 9001质量管理体系认证。同时,我们制定“有害物质管理体系整体推进运行计划”,涉及出口产品的工厂于本年度全部完成国际电工技术委员会电子电器器件及产品无有害物质认证(IEC QC080000认证),其它工厂计划将于2021年全部完成认证。

公司依托海尔质量平台,分设产业质量平台,对接各工厂质量部,对研发质量、采购质量、制造质量、物流质量、销售质量与服务质量进行全流程闭环管理。本年度,伴随全流程闭环管理模式的进一步完善,海尔产品质量得以进一步提升,新品不良率同比下降37%。



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

我们注重对供应商的质量管理。海尔基于ISO9001质量管理体系的基本要求对供应商开展质量管理,并采用可比较的质量体系审核和过程审核评价供应商质量管理能力。我们对供应商开展质量绩效评价,从用户评价、质量表现及纠正措施、新品质量、质量体系、问题闭环等维度每月动态评价,根据评价结果,我们将增加优秀供应商订单份额,对评价结果较差的供应商,我们派出专业的供应商质量工程师进行帮扶改善。

产品质量提升

优质的产品质量是我们至关重要的产品竞争因素。我们通过行业领先的标准制定,技术提升等多个方面持续提升产品质量,保障产品健康与安全。

案例 保鲜标准

海尔冰箱牵头制定行业首个健康保鲜标准,为全球冰箱业提供了统一度量衡。同时,海尔推出了符合一级健康保鲜标准的全空间保鲜冰箱,全面提升冰箱保鲜功能,让食材保鲜,让用户安心。

案例 产品异味改善

为控制产品异味,我们的实验室开展挥发性有机物(VOC)检测能力建设,开发验证方案并进行20余种有机挥发物质测试,为各产线提供异味分析支持,从而控制产品VOC排放量。

质量理念传播

在“人单合一,人人质量”这一质量文化的引领下,全体海尔人积极加深质量管理意识,共同维护海尔质量表现。

本年度,海尔智家继续着力于质量理念传播,持续提供多样化且有针对性的质量培训活动。同时,我们也为供应商提供质量培训,指导供应商建立RoHS信息化系统,进一步带动供应商质量管理水平的整体提升。

案例 QC项目评审技能提升

QC项目评审技能提升

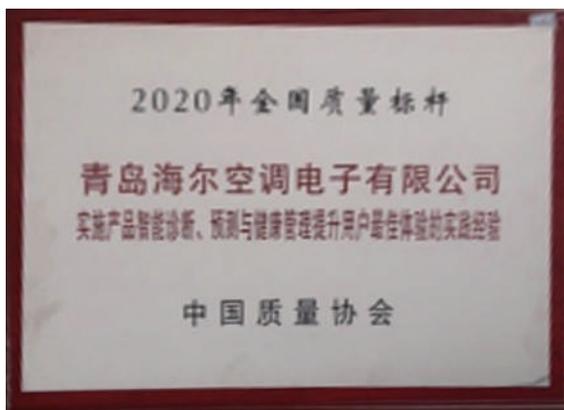
2020年,我们特别邀请青岛市质量管理协会专家莅临指导青岛大区QC小组项目,培养骨干评审能力,提高QC小组项目竞争力。



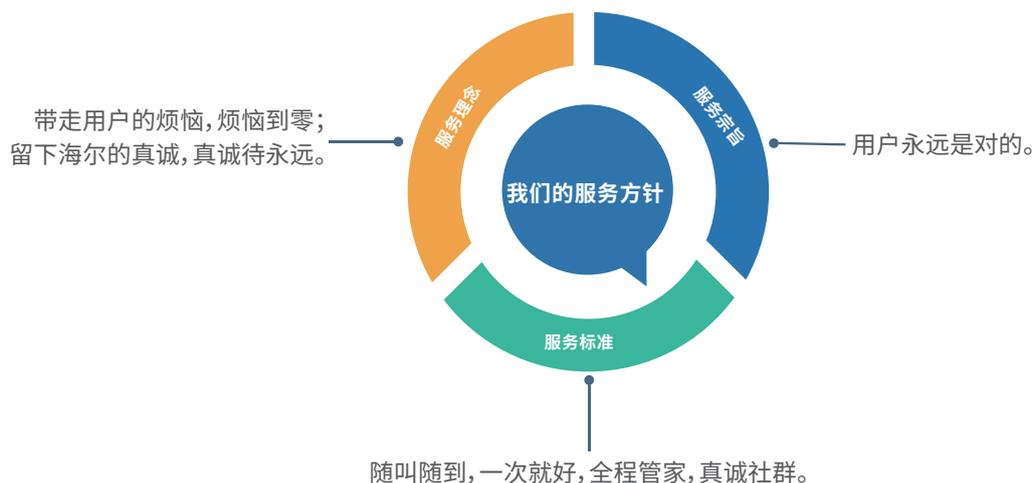
社会认可

认证名称	认证时间	认证机构
泰山品质认证	2020年4月	中国质量认证中心
电子电器产品国推RoHS认证证书	2020年12月	威凯认证检测有限公司
中国节能产品认证	2020年12月	中国质量认证中心
中国节水产品认证	2020年7月	中国质量认证中心
中国环保产品认证	2020年7月	中国质量认证中心
除菌认证	2020年6月	中国家用电器研究院
食品接触产品安全认证	2020年7月	中国质量认证中心
德国VDE新欧标A-10%认证	2020年8月	德国VDE
德国VDE恒温恒湿认证	2020年8月	德国VDE
用户体验人机工效认证	2020年10月	TUV NORD
消费类电器产品卫生健康认证	2020年5月	威凯认证检测有限公司
深冷速冻认证	2020年9月	中家院(北京)检测认证有限公司
健康保鲜认证	2020年11月	中家院(北京)检测认证有限公司

奖项名称	获奖主体	获奖时间	颁奖单位
2020年全国质量标杆	黄岛商空	2020年11月	中国质量协会
全国市场质量信用3A等级	黄岛商空 家用空调	2020年11月	中国质量协会



⑧ 用户至上



本年度,我们持续贯彻海尔服务方针,以统一的服务标准完成每一次服务,2020年,海尔智家客户投诉解决率为100%。

这一年,我们为万千家庭传递真诚与温暖,用服务创造感动,收获社会认可。

2020年5月获得中国电子商会颁发的《2019年度消费电子行业客户服务满意单位奖牌》;

2020年5月获得中国质量检验协会颁发的《中国质量检验协会团体会员单位》;

2020年11月获得中国商业联合会颁发的《全国顾客满意十大品牌》

.....

服务升级

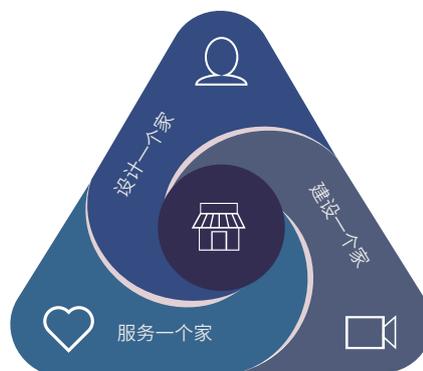
本年度,海尔智家在智慧成套服务基础上推出家电家装一体化服务,实现“成套服务→全流程服务”的迭代升级。

为保障服务体系落地,海尔智家搭建设计系统、建设系统、服务系统等信息化平台,并培训升级上万名项目管家,为用户提供1对1的服务。

2020年海尔智家围绕“以移动为载体的三端链接”数字化服务体系,将数字化手段与业务深度融合,通过在线化、可视化、智能化的数字化工具,持续创造用户全流程最佳体验。

海尔智家服务在升级:成套服务→全套服务

以用户需求为中心,
提供全流程一站式,全场景,定制化的智慧家庭全流程解决方案。



服务兵培养

海尔智家在世界范围内已经拥有超过10万名服务兵，这是海尔售后服务的根本保障，更是我们连接亿万家庭的纽带。

2020年，我们通过线上线下多样化渠道，持续开展服务兵赋能。

- **线上直播培训**: 共计开展直播培训7,687场，总课时8,255.09小时，参与的服务兵达477,946人次；
- **线下培训**: 共计开展线下培训8,827场，其中包括新生培训2,665场、升级培训1,939场、新品培训77场、成套培训429场、失效培训2,019场、送装一体培训905场，培训时长共计2,545,952课时，参与的服务兵达276,404人次。



信息安全与隐私保护

2020年,海尔智家组建全球信息安全委员会,委员会由国内外各区域的安全负责人组成,分为信息安全全球标准组、全球项目组、全球审计组,共同负责海尔智家在全球范围内的信息安全管理。

我们严格遵守全球各运营所在地信息安全相关法规及标准要求,并在全球范围内深化信息安全管理体系建设。本年度,我们通过ISO27001信息安全管理体系认证,海尔智家APP获得等级保护三级认证,IoT平台获得EAL3+级别加密认证及PSA认证。

伴随着智慧家电模式不断深入用户生活,用户信息的输入与输出途径逐渐丰富,保护用户隐私信息日益成为我们工作的重点。我们根据全球各运营所在地法规及政策要求,制定了完善的个人信息保护规范并将规

范落实到产品研发及运营过程中,保护用户权益。在我们的App及小程序内,均对用户个人信息获取、管理及保护的政策及措施进行阐述,对于用户信息的收集和使用,均提前征得用户的同意,同时我们采用严格的数据访问权限控制、多重身份认证、数据匿名化、加密传输等技术保护个人信息。本年度,我们对收集个人信息的信息系统、APP及小程序进行个人信息合规审查,针对发现的安全风险进一步完善整改。我们制定了完善的应急预案和响应机制,一旦出现个人信息泄露事件或安全风险我们将立即采取补救措施并及时跟进处理,将事件损失和影响降到最低。

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

创新引领

创新生态体系

为了给用户提供美好的生活体验,海尔智家构建“10+N”开放式创新生态体系,并搭建开放式创新平台。我们将传统的瀑布式研发模式颠覆为“迭代式”研发模式,为创新研发持续注入活力。

我们于中国、日本等地建立创新中心,与生态方共同推动行业创新。我们通过创新中心利用生态资源网络,搜寻可匹配需求的创新技术,推动创新转化;我们对创新技术进行概念验证、对接管理等,提高与生态方合作效率;我们举办和参与海外的创新活动,保持海外创新的活跃度,吸引合作伙伴参与。

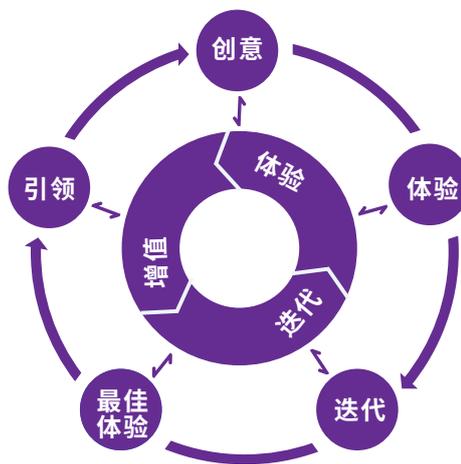
近年来海尔智家积极展开智慧家庭场景空间、食联网、衣联网等技术领域的专利导航,通过专利导航掌握行业技术发展路线、竞争动态等,实现专利预警同时加强自身智慧生态的专利布局,构建专利技术优势,不断树立在智慧物联领域的竞争地位。

海尔《发明专利激励平台》设立专利授权奖、专利成果奖、专利应用等奖项,鼓励高质量的发明创造,保障专利质量引领。

瀑布式研发



迭代式研发



国际专利布局

本年度，海尔在创新道路上持续优化全球化专利布局，依托全球10大研发中心，对原创技术进行全球专利布局。

- **管理层面：**建立全球创新委员会和全球专利管理委员会，实现全球协同创新，共同进行全球专利布局，建立全球专利管理系统，统一进行全球专利业务管理、全球专利风险管控、专利与研发紧密对接等；
- **技术层面：**围绕创新技术全面进行专利保护并形成绿色、节能、冰箱保鲜、洗衣机分区洗涤、自清洁空调、智慧物联、场景生态等领域百余项高价值专利组合。



海尔全球资源网络布局

知识产权保护

作为中国最早设立知识产权管理部门的企业之一，海尔智家始终坚持高质量发展的专利战略，始终坚持“不侵权、不被侵权”的专利原则，在国际范围内严格遵守运营所在地适用的知识产权法规，建立起以高价值专利为核心的专利管理体系和运营机制，探索出“技术、专利、标准”联动的创新模式，积极推动专利的创造、管理、保护和运用。2020年，海尔荣获“全球智慧家庭专利排行榜第一名”（IPRdaily发布），并在“第二十一届中国专利奖”中获得金奖2项。

- 产品立项阶段：启动专利风险管控，对整个产品的设计方案、专利现状进行全面检索，识别是否存在侵权风险。如识别存在，公司将果断暂停项目，并采取恰当的风险规避措施；
- 产品研发、生产及上市阶段：每个阶段对专利进行评审，确认风险等级，并采取措施保证产品的整体合规；
- 日常运营过程：海尔智家建立多层级的知识产权培训体系，为各层级员工提供针对性培训过程，不断加强培养员工知识产权风险意识。

本着“独创独有，共创共有”的原则，我们最大程度激励合作方进行技术创新，分担知识产权风险，共享知识产权果。同时，我们尊重任何第三方的知识产权，愿意在FRAND原则下与权利人通过交叉许可、一揽子授权等协商方式达成协作，遵循产业互利的原则，促进产业理性竞争。

PART 05



创立以来, 海尔智家始终积极投身社会公益事业, 承担企业社会责任, 以真情回馈社会。我们关注青少年的成长教育, 为希望工程的建设添砖加瓦; 我们积极响应国家政策, 为乡村振兴做出力所能及的贡献; 我们广泛参与救灾抗灾工作, 持续发挥企业向善的力量。



“

真诚回馈

建设和谐社会

”



希望工程



乡村振兴



急难救助

希望工程

多年来，海尔情系教育，奉献真诚，高度关注少年儿童成长和教育事业发展。自希望工程成立以来，海尔一路同行。

截至目前，海尔累计投入超过1.16亿元人民币，共援建325所希望小学和1所希望中学，覆盖全国26个省、市、自治区，帮助了数以万计的儿童就学，是团中央希望工程中援建希望小学最多的企业。

海尔从公益广度、公益温度、公益深度持续深化希望小学公益场景生态，并通过创新希望小学网、公益触点网、公益社群网“三网合一”的物联网公益模式，为海尔员工、各链群小微、生态资源方履行企业社会责任搭建平台，共创公益生态。2020年，海尔常态化开展“给我一个心愿，圆你一个梦想”回访海尔希望小学公益帮扶活动，进一步巩固希望小学公益项目成果。



案例 海尔希望小学回访

海尔自2005年起援建青岛市黄岛区大村镇海尔希望小学, 现有学生100余名, 多为留守儿童。

2020年六一儿童节当天, 海尔走访对接大村镇海尔希望小学, 开展精准关怀, 对困难学生进行爱心帮扶。

海尔吸引更多生态资源方, 共同参与对大村镇海尔希望小学的长期对接和精准帮扶, 为海尔希望小学贫困儿童及留守儿童共享美好教育提供新助力、播种新希望。



案例 少年梦想家

2020年, 各地海尔专卖店联动开展少年梦想家健康公益行、少年梦想家青春扶贫行动等公益活动100余场, 建设8所希望小屋, 搭建27个爱心洗衣房, 帮扶学校师生10,000余人, 活动传播超过10万人次。

2020年6月19日, 海尔专卖店“少年梦想家”第四季——健康公益行首场启动仪式在平度市云山镇海尔希望小学举行。海尔为学校 and 孩子们捐赠数台柜式抗菌空调、100个健康爱心包和100余套体育器材, 改善办学条件和体育活动设施, 优化学习环境。同时, 海尔为有需求的希望小学免费提供空调清洗服务。



2020年9月9日, 海尔专卖店“少年梦想家”开学季暨海尔洗衣机健康关爱行动正式启动, 首站走进青岛莱西武备海尔希望小学, 向当地师生进行捐赠和帮扶。这里也是海尔希望小学公益事业的起点——1995年, 海尔捐资38万元在莱西援建了第一所海尔希望小学。

在物联网公益生态模式下, 海尔打造的开放公益平台实现了人人受益、人人公益, 力促公益向共益转型。在海尔输出自身公益资源与行动的同时, 也推动生态方参与到海尔希望小学的公益活动中, 展现生态合力。

案例 公益生态圈

2020年5月,海尔公益生态圈伙伴上海真爱梦想公益基金会走进甘肃金星海尔希望小学开展送课活动,通过寓教于乐的“开心农场”游戏,让孩子们化身为“农场主”,学习投资理财、存款储蓄的管理,帮助孩子们在游戏中获得正确的金钱观,建立管理能力。

2020年6月,共青团山东省委、山东省青联、山东省青基会联合发起了“希望小屋”儿童关爱公益项目,项目将主要针对经济困难家庭的8-14岁儿童打造独立的学习和生活空间。海尔积极响应,利用自身优势提供“希望小屋”和爱心洗衣房的建设和学生的跟踪帮扶服务。

在2020年9月7日至2020年9月30日期间,海尔联合山东省青基会、青岛市青基会,为全国37所海尔希望小学送去健康关爱礼包、爱心洗衣房和希望小屋。

海尔生态方云裳物联发起“衣梦想”活动,门店收集社会爱心衣物后,经过云裳物联、海尔洗衣机的爱心志愿者精心分拣、洗护和消毒,将衣物送到13所希望小学孩子们的手中。

海尔海外业务板块结合各地区公益需求,持续开展教育类公益项目,助力当地青少年发展成才。

案例 Maurice Paykel奖学金

斐雪派克每年都会向选定的Callaghan创新夏季实习生颁发Maurice Paykel (MP) 奖学金,旨在支持高等教育领域接受工程或科学学习的学生。斐雪派克根据学业成绩、领导才能、沟通技巧、社区参与等相关指标进行奖学金的评定,奖励表现优秀者。2020年,斐雪派克共授予3人每人3,000美元的奖学金。

案例  校企合作

GEA与当地学校Jefferson County Public Schools建立伙伴关系,捐赠智能设备,设立实验室,开设技术等相关课程,并报销学习费用,已累计帮助10万名当地学生获得先进科技教育的机会。



🏠 乡村振兴

海尔积极回应国家乡村振兴战略 为打造农村美好生活而努力

千镇万村

陕西海尔大力开展“千镇万村”项目，深入乡村为用户免费提供家电清洗、磨刀、测量水质、维修小家电等服务，目前已覆盖508个乡镇，1,968个村，建立服务站156个。



急难救助

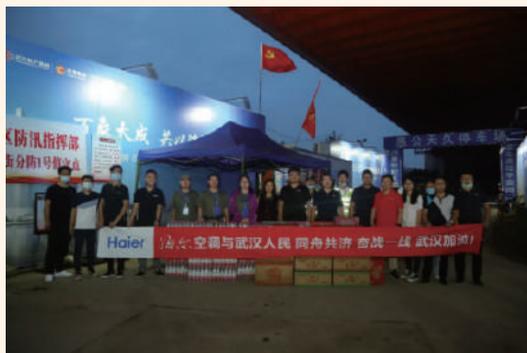
面对无情的自然灾害, 海尔用真诚构筑桥梁 传递我们的爱心和温暖

在中国

面对2020年南方接连遭遇的暴雨洪灾, 海尔以实际行动为防汛抗洪贡献力量, 践行企业责任。各地海尔员工积极为抗洪一线助力, 与灾区人民风雨同舟, 共筑家园。

在湖北

2020年7月14日, 海尔空调团队向驻守在一线汉江防汛古田值守段、长江防汛白沙洲值守段的抗洪英雄们送去矿泉水、面包等后勤保障物资, 为抗洪一线助力。



在湖北黄冈市, 武汉海尔员工冒着泥石流的风险, 趟水协助用户转移电器, 努力挽回用户损失。

在江西

随着防汛进入攻坚战，巡防值班点压力加大，海尔南昌小微主动联系所在社区，提供力所能及的物资支援。海尔南昌小微组织筹备防汛物资和工具，包括铁锹、泥沙袋、雨靴、矿泉水、方便面等。2020年7月15日，海尔南昌小微来到九江市长江支流八里湖抗洪段参与抗洪支援及捐赠。



在安徽

海尔合肥小微组织无为市海尔服务兵为当地捐赠各种生活物资，并给防汛人员送去爱心午餐。海尔洗衣机团队紧急为抗洪一线人员赠送干衣机，用时一个半小时完成从仓库提货 to 安装的全流程，及时解决抗洪人员衣物烘干的问题。



2020年7月16日，“中国家用电器协会”发布《海尔智家武汉海尔空调心系抗洪一线战士，同舟共济，共刻时艰!》，赞赏海尔正能量。

在日本

自2020年7月4日以来，日本九州熊本县地区连降暴雨，引发了洪水、泥石流等灾害。据统计，此次暴雨灾害导致熊本县约1,400人居住在临时避难所。长时间的降雨和疫情的反复，放大了灾区用户对于存储和冷冻食材、健康洗衣的需求。海尔日本第一时间为避难所、志愿者中心捐赠冰箱、冷柜、洗衣机等共计40台家电，及时解决灾民痛点，支援灾后重建。



在美国

GEA与美国红十字会合作多年，建立线上捐赠入口，鼓励公司员工进行公益捐赠。在印第安纳州拉斐特遭受飓风袭击后，GEA捐赠当地居民必要的生活物资，包括手电筒、发电机、手机充电器、冰箱等，支援灾后恢复工作。





中国家用电器行业协会

第三方评价

改革开放以来，中国家电产业走过了从小到大、从弱到强的历程。从引进、学习、模仿、坚持，到创新和超越，中国家电行业的前进步伐坚实而有力。2020年是“十三五”规划的收官之年，在过去五年，中国家电产业稳步发展，在继续保持产业规模全球第一的同时，创新能力进一步提升，综合能力不断增强，基本上实现了十三五规划提出的“从家电大国到家电强国”的发展目标。

中国家电产业的发展是中国制造业发展的缩影，海尔作为中国家电行业的领军企业，在时代浪潮下，通过不断地颠覆创新和改革，始终保持与时俱进。36年前，海尔集团创始人张瑞敏用手中的铁锤砸碎冰箱，砸碎传统管理模式，树立品牌意识，打造品牌价值。36年后，海尔历经名牌、多元化、国际化、全球化、网络化五个战略发展阶段后，发布生态品牌战略，不断打破“原我”，重塑“新我”，靠自我突破、自我颠覆、自我挑战勇立潮头。

2020年上半年，面对新冠肺炎疫情爆发与国际格局变化的影响，中国家电业逆流而上，出口额首破800亿美元，增速为近十年来最高，这无疑是对我国家电行业国际化发展的最高肯定和赞许。海尔作为家电行业企业引领者，从中国市场起步，不断建设全球化业务布局，成为全球生态品牌的引领者。目前，海尔家电产品已遍布亚洲、非洲、欧洲、北美洲和中东等世界各地，在全球拥有10大研发中心、25个工业园、108个营销中心、122个制造工厂。海尔第12次蝉联全球大型家用电器品牌零售量第一，始终站在技术革命和时代发展的前列，引领全球家电行业发展潮流。

在“万物互联”时代，全球日趋成为一个整体。家电行业企业需要面对融入新技术并实现自我迭代的挑战。海尔以物联网、大数据、云计算、5G、人工智能等新技术为基础，凭借场景、生态、用户三大价值支撑，不断进化，以智慧家庭引领，为全球用户带来美好的生活体验。本年度，海尔撕下36年的家电标签，发布全球首个场景品牌“三翼鸟”，率先从家电品牌制造商转型为场景方案服务商，开辟物联网时代场景品牌的新赛道。

2020年，新冠肺炎疫情的爆发给全世界带来苦难。海尔充分发挥企业担当，结合自身全球资源优势，迅速行动、积极抗疫，并带动整个产业链群共创共赢，促进经济复苏，为打赢这场没有硝烟的战争做出了突出贡献。

星辰山海、砥砺前行，新的征程已经开始。我们期待已发展为“热带雨林”式的海尔，时代的海尔将继续发挥行业引领者角色，怀着坚定的使命感和责任感，不断创新，主动变革，引领家电行业稳步前行。

中国家用电器协会执行理事长





企业
荣誉



社会责任荣誉/ESG荣誉

工业通信业企业社会责任论坛“百家优秀企业社会责任报告”

2020年11月6日

工业通信业企业社会责任国际论坛《中国工业和信息化可持续发展报告(2020)》发布会中,《海尔智家2019年社会责任报告》入选“百家优秀企业社会责任报告”。

BDO环境、社会及管治大奖2021之“主题大奖”

2021年2月23日

海尔电器荣由香港立信德豪会计师事务所(BDO)颁发的BDO环境、社会及管治大奖2021之“主题大奖”。

2020青岛慈善工作奖

2021年1月7日

在青岛市慈善总会主办的“2020青岛慈善十佳”颁奖晚会上,海尔集团凭借在社会责任、公益生态等方面的突出贡献荣膺“2020青岛慈善工作奖”。

第五届金港股:最佳大消费及服务公司

2021年1月7日

海尔电器荣获由智通财经、同花顺财经颁发的“第五届金港股:最佳大消费及服务公司”。

奥纳奖-2020年度社会责任最具影响力品牌

2020年12月29日

2020(第三届)社会责任大会在北京成功举办,海尔集团荣膺“奥纳奖-2020年度社会责任最具影响力品牌”。

人民企业社会责任奖--年度企业奖

2020年12月12日

由人民网主办的2020人民企业社会责任高峰论坛暨第十五届人民企业社会责任奖颁奖典礼在北京举行。海尔集团凭借在社会责任、公益生态等方面的创新实践,获得第十五届“人民企业社会责任奖——年度企业奖”。

特别贡献企业奖

2020年12月1日

由凤凰网主办的“行动者联盟2020公益盛典”在北京举行。本次公益盛典颁布了年度四大公益奖项，并首次推出“抗疫特别奖”，海尔集团荣膺“特别贡献企业奖”。

“卓越社会成效奖 - 大奖”和“最佳ESG报告奖(大市值) - 嘉许奖”

2020年12月8日

海尔电器荣获由纵横财经颁发的“香港环境、社会及管治报告大奖2020”的“卓越社会成效奖 - 大奖”及“最佳ESG报告奖(大市值) - 嘉许奖”。

InnoESG Prize 2020

2020年11月11日

海尔电器荣获由SocietyNext Foundation颁发的InnoESG Prize 2020。

“叱咤全球的国家名片”和“战‘疫’品牌企业奖”

2020年8月8日

在品牌中国产业联盟以及武汉市委市政府主办的第十四届中国品牌节上，海尔被授予“叱咤全球的国家名片”的称号，这是海尔第11次获得该荣誉。同时，海尔因在新冠肺炎疫情中积极全面的抗疫行动，也摘得了“战‘疫’品牌企业奖”。



领导荣誉

2020全球最具影响力创始人50强榜单

2021年1月8日

艾问发布2020“最具影响力创始人”50强榜单，海尔集团董事局主席、首席执行官张瑞敏入选。

2006-2020中国品牌15年·卓越影响力人物

2020年12月20日

由国家市场监督管理总局下属的中国品牌建设促进会、《中国品牌》杂志社主办的“2020中国品牌年会”在京举行，海尔集团董事局主席、首席执行官张瑞敏荣膺“2006-2020中国品牌15年·卓越影响力人物”。

🏆 第七届管理科学特殊贡献崇敬奖

2020年9月27日

由中国管理科学学会举办的2020中国管理科学大会暨第七届管理科学奖颁奖典礼召开。海尔董事局主席、首席执行官张瑞敏被授予第七届管理科学特殊贡献崇敬奖。

🏆 2020年中国最具影响力的50位商界领袖

2020年4月13日

《财富》杂志中文版发布了“2020年中国最具影响力的50位商界领袖”排行榜，海尔集团董事局主席、首席执行官张瑞敏再次上榜。



品牌荣誉

🏆 2020年全球最受赞赏公司

2021年1月21日

美国《财富》杂志公布了“2020年全球最受赞赏公司”榜单：海尔智家再次上榜。在家电家居领域，这不仅是欧亚唯一入选公司，也是除美国本土外的唯一入选企业。

🏆 “最佳服务交付”奖

2021年1月17日

海尔印度获得印度电商巨头Flipkart颁发的2020 Flipkart“Seamless Execution Award (最佳服务交付奖)”，这也是海尔印度连续第二年获得该奖项。

🏆 欧睿国际全球第一

2021年1月11日

世界权威调研机构欧睿国际数据显示：2020年海尔全球大型家用电器品牌零售量第一，这也是海尔第12次蝉联全球大型家用电器品牌零售量NO.1。

🏆 “最受消费者喜爱的洗衣机”大奖

2021年1月8日

越南最大的新闻门户网站VnExpress评选出2020年越南最具影响力的电子电器消费品品牌，海尔智家旗下AQUA洗衣机凭借新上市FT平台滚筒机夺得“最受消费者喜爱的洗衣机”大奖。

☑ 轻工业联合会科技进步一等奖

2020年12月30日

中国轻工业联合会科学技术奖励委员会通过了2020年度中国轻工业联合会技术发明奖、科技进步奖榜单，海尔智家收获3个进步一等奖，项目涵盖了食品保鲜、智慧家庭和健康生活等领域。

☑ 2020年Twitter中国出海领导品牌榜单

2020年12月28日

全球最大的公众对话平台Twitter 携手英国经济学人集团旗下BrandConnect发布《迈向全球：2020年Twitter中国出海领导品牌报告》，海尔集团成功入选“2020年Twitter中国出海领导品牌榜单”。

☑ 德国ROI-EFESO工业4.0奖

2020年12月23日

ROI与EFESO在德国工业4.0奖官网公布了2020年最终获奖名单，海尔智家再次斩获殊荣，并成为唯一一家获奖的中国企业。

☑ 青岛市科学技术进步奖三等奖

2020年12月22日

青岛市科学技术奖励大会上，海尔冰箱申报的“多模态融合的智能交互技术在冰箱产品中的应用”获得青岛市科学技术进步奖三等奖，引领冰箱行业的科技进步和产业发展。

☑ 中国家电年度“好产品”榜单

2020年12月17日

2020中国家电行业年度峰会暨“好产品”发布盛典上，海尔统帅智慧冰箱iCase系列产品以其个性化、定制化的创新设计获得“好产品”光荣称号。

☑ 红顶奖

2020年12月16日

第12届“中国高端家电趋势发布暨红顶奖颁奖盛典”上，海尔卡萨帝冰箱冰吧套系，荣膺“红顶奖”，成为冰箱冰吧组合套装品类首个获奖者。

世界品牌500强

2020年12月16日

由世界品牌实验室独家编制的2020年度(第十七届)《世界品牌500强》排行榜在美国纽约正式揭晓。海尔再次以全球唯一物联网生态品牌入选,排名提升至39位,列中国品牌第三名,这是海尔连续17年入选世界品牌500强,也是连续4年位列中国入榜品牌前三强。

中国最受尊敬企业

2020年12月14日

《经济观察报》连续第20年主办“年度受尊敬企业年会”,海尔集团荣膺“中国最受尊敬企业”。

“年度智慧家庭新物种”奖

2020年12月8日

“WISE2020未来城市峰会”首次发起“年度场景新物种”评选,授予海尔三翼鸟“年度智慧家庭新物种”奖,表彰其在场景及服务等方面的创新贡献。

家电领域“客户最信赖品牌”奖

2020年12月7日

经济管理研究所(IMWF)在慕尼黑举办了第四届主题为“客户最信赖品牌”的研究大会。在“家用电器”类别中,海尔智家是唯一入选的中国品牌。

2020年度“金选奖”

2020年11月26日

在以“TECHMORE@2021”为主题的第六届中国智慧家庭大会上,海尔智家荣获“智慧家庭品牌推荐”专项奖,三翼鸟荣获“智慧生态场景引领”专项奖,统帅冰箱、海尔冰箱产品和全空间保鲜技术获评“金选奖”,成为冰箱行业唯一获奖最多的品牌。

2020年电冰箱行业智慧厨居一体化先锋奖 2020年电冰箱行业无界嵌入式美学先锋奖

2020年11月25日

“食”光守护,焕“鲜”生活-2020年中国电冰箱行业高峰论坛在贵阳召开。海尔冰箱BCD-500WDIGU1、卡萨帝冰箱BCD-400WDYBU1荣获2020年电冰箱行业智慧厨居一体化先锋、2020年电冰箱行业无界嵌入式美学先锋两项大奖。

☑ 家电大赏2020

2020年11月7日

日本杂志《MonoMax》发布“家电大赏2020”获奖名单，海尔智家旗下品牌AQUA的Prette系列14kg超声波洗衣机获得了“干净”关键词下的最高奖项。

☑ 中国企业海外形象20强

2020年11月3日

在2020·中国企业海外形象高峰论坛上，海尔入围“2020中国企业海外形象20强”榜单五强，并入选论坛“中国企业海外形象优秀故事案例”。

☑ 年度卓越创新成果奖、年度产品创新成果奖、年度技术创新成果奖

2020年10月22日

以“创造新生·联动未来”为主题的第十六届中国家用电器创新成果发布盛典在北京召开。海尔热水器、海尔冰箱、海尔净水凭借多款创新产品获得了“卓越创新”“技术创新”“产品创新”等多个奖项。

☑ “母婴·嘉电”证书

2020年10月29日

在中国家用电器研究院主办的“母婴家电技术规范暨2020母婴嘉电评测结果发布”会议上，卡萨帝冰箱产品获得“母婴·嘉电”证书，成为首批通过“母婴团标”评测的产品。

☑ 2020年BrandZ™ 最具价值中国品牌100强

2020年10月15日

2020年BrandZ™最具价值中国品牌100强发布会暨十周年特别纪念活动在上海举行。在此次十周年特别活动中，海尔获得了凯度颁发的“全球首个物联网生态品牌奖”，同时登顶BrandZ 2011-2020年品牌价值增长10强榜首。

☑ 年度卓越智能工厂

2020年9月27日

由《21世纪经济报道》主办的“2020(第五届)中国制造业年会”在广州举行。其中，海尔冰箱荣获“年度卓越智能工厂”。

☑ 金智奖

2020年9月23-24日

2020年中国暖通空调产业发展峰会暨中国“冷暖智造”颁奖盛典在上海举办。海尔空气能获得最具含金量的金智奖，成为暖通领域唯一连续四年获得该奖项的品牌。

☑ “质量技术创新”一等奖

2020年9月22日

《中国质量》杂志社在北京正式公布了2020年中国质量技术与创新成果发表赛获奖名单。海尔空调率先在泰国落地的5G NB-IoT物联自清洁空调场景解决方案，被评选为中国质量技术创新一等奖(示范级)。

☑ 山东省科学技术奖

2020年9月21日

2020年度山东省科学技术奖建议授奖项目(人选)公示。海尔智家凭借《单桶洗全自动洗衣机关键技术的研究及产业化》项目获得一等奖,电视、热水器、空调、厨电等多个产业获得二等奖3项、三等奖3项。

☑ 全球灯塔工厂

2020年9月17日-18日

世界经济论坛全球灯塔网络2020年会线上召开,海尔成为首批入选“灯塔工厂”的企业,并作为“灯塔工厂”之中的样板企业之一进行了“云展示”。

☑ “最佳家居产品”奖

2020年9月16日

英国杂志Real Homes公布了用户评选出的2020年最佳产品奖获奖名单。其中,海尔智家旗下产品海尔高端冰箱和高端洗衣机、Hoover吸尘器与多用途烤箱上榜《Real Homes》“最佳家居产品”名单。

☑ 2020中国企业十大创新力品牌

2020年8月27日-29日

由中国日报社、中国管理科学研究院企业研究所等共同发起主办的以“后疫情时代·中国品牌在行动”为主题的“2020(第四届)中国品牌发展高峰论坛暨中国品牌人物峰会”上,海尔集团获得“2020中国企业十大创新力品牌”。

☑ BUSINESS+产品创新大奖

2020年8月25日

由泰国权威杂志《BUSINESS+》举办评选的BUSINESS+奖名单出炉,海尔泰国Navi cooling冰箱和自净化空调荣获“产品创新奖”。

☑ 2020年《财富》世界500强

2020年8月10日

美国《财富》杂志发布2020年世界500强排行榜，海尔智家股份有限公司再次上榜，排名再升13名。

☑ 2020年BrandZ™中国全球化品牌50强

2020年7月16日

谷歌(Google)联合凯度(Kantar)在线发布了“2020年BrandZ™中国全球化品牌50强”，其中海尔排名第六，稳居行业第一。

☑ 第21届中国专利奖

2020年7月14日

国家知识产权局发布了第21届中国专利奖获奖名单。中国家电企业共获得3项金奖，其中，海尔智家包揽中国专利金奖和中国外观设计金奖共2项金奖。海尔智家获得金奖的数量，是本次行业第一和历年累计总量行业第一。

☑ 2020年BrandZ™最具价值全球品牌100强

2020年6月30日

全球最大的传播集团WPP与旗下凯度采用线上发布的形式共同发布了“2020年BrandZ™最具价值全球品牌100强”榜单，海尔连续2年作为唯一“物联网生态”品牌，入选BrandZ™最具价值全球品牌百强，全球排名从去年的89位上升到68位，跃升21位。

☑ T3奖“最佳冰箱奖”

2020年6月11日

海尔智家旗下的斐雪派克多门冰箱凭借其大容量和时尚的设计于荣获2020年度T3奖的“最佳冰箱奖”，T3奖是由英国知名杂志《T3》举行评选，每年会从不同领域的科技产品中选出一款最佳产品，被称为“科技界的奥斯卡”。

☑ 金牌级物联网安全评级

2020年5月11日

海尔智家旗下通用家电(GE Appliances)获得全球领先安全科学公司UL的认可，被评为金牌级物联网安全家电公司。

☑ 艾普兰优秀产品奖

2020年4月16日

海尔华宴冰箱BCD-500WDIGU1冰箱依托健康保鲜场景及冰箱全嵌入场景，夺得家电行业年度大奖“艾普兰优秀产品奖”。

德国红点奖

2020年3月10日

德国红点产品设计大奖获奖名单新鲜出炉，海尔智家旗下多个产品均获得被誉为“全球工业设计奥斯卡大奖”的德国红点奖。

年度卓越供应商奖

2020年3月10日

海尔智家旗下品牌斐雪派克获得新西兰房地产公司Versatile颁发的年度卓越供应商奖，对斐雪派克全套、定制的厨房及洗衣解决方案表示肯定。

德国iF设计大奖

2020年2月5日

德国iF设计奖获奖名单揭晓，海尔共有五项产品获奖，全球行业获奖量第一。

科学技术进步奖二等奖

2020年1月10日

海尔“基于MSA控氧保鲜技术冰箱的研制与应用”项目斩获中国轻工业联合会“科学技术进步奖二等奖”。

附录：



“通用电气家电

2020年企业公民报告

”

以美好，致生活

让我们 共同开启 2020





我们坚守的原则驱使我们不断前行

2020年, 我们成为更好的自己。

从应对全球疫情到成为参与当地社区正义运动的一员, 2020年向我们发出了挑战, 但同时也让我们更清楚的认识到的身份, 我们的立场, 以及我们如何促进社区——一个我们称之为家的地方, 去获得长远的提升和改善。

虽然全球企业发展正面临着巨大的挑战, 但在GEA, 我们依然坚定不移坚守三个原则, 确保我们的员工健康和安, 服务我们的用户以及支持我们的社区。

以前所未有的动力凝聚在一起,
以前所未有的信念共克时艰,
就让我们共同走进前所未有的这一年。





新型冠状病毒肺炎应对措施

新冠疫情爆发以来,我们意识到必须积极采取措施以确保员工健康与安全,保证我们对用户的服务并支援我们工作生活所在的社区。

作为一个公司整体,我们先发制人,积极主动,面对疫情采取一系列举措。

虽然这是个特殊的时刻,但我们凝聚在一起,我们比任何时候更加坚强。

三个关注重点

01 保护员工健康与安全

02 服务我们的用户

03 支持我们的社区



GEA:2020年商业影响力获奖者

Louisville Business First授予我们2020年商业影响力奖以表彰我们在新冠疫情期间积极为保障员工健康,援助社区以及支持社区正义运动方面所采取的措施。

保护员工健康与安全

在确保我们的用户能够切实得到所需的产品以保持居家清洁和食品医药安全的同时，我们坚决维护员工健康与安全，并把其视为我们工作的第一要义。

为了最大限度保障工作环境的安全，我们采取前所未有的措施，遵照各州和联邦相关指引，依情况调整我们的工厂和工作模式。

GEA积极应对疫情，做出巨大努力，为国家提供应对疫情范式。以下是我们采用的一些方法：



推出保护措施，如对于进入GEA制造生产基地的每一个人进行体温监测



要求每一位具有远程办公条件的员工在家工作



为有潜在健康状况的员工增加工作灵活性



仔细检查所有设施的清洁消毒情况



采取新防疫方法以保护工厂服务的技术工人和物流人员的健康安全



对需履行家庭义务的个人予以准假



在这样一个几百万当地公民被解雇的时刻，我们不仅没有裁员，反而增加了几百个本地工作机会帮助当地人们共渡难关

服务我们的用户

在这个超过3亿当地人就地避难的时刻，我们的核心任务是明确的，即为众多家庭生活提供干净卫生的居家环境。

在保障当地同胞们具备可存储食物和药品，能做饭和衣物消毒等条件上，我们的电器产品起到不可替代的作用。当遍布全国的各个家庭仍然需要我们继续生产制造并修复每日必用的家电时，我们体会到，我们必须凝心聚力，时刻保护我们的员工，坚持服务我们的用户，同时支援我们所在的社区。

由于我们允许员工休假来照顾家庭，同时为保证疫情期间我们正常生产、制造、运营，因此，我们需要更多的员工承担工作。在这种情况下，我们的900位受薪员工志愿加入我们的工厂装配线，在人们最需要我们的时候，为我们GEA的用户制造必需的生活电器。

支持我们的社区

在这充满挑战的时期，GEA与当地社区开展协作来帮助保护那些坚守抗疫一线艰苦奋斗的人们。

我们主动牵头与各方形成合作伙伴关系，致力于建造更强大，更健康的社区。

向美国英雄们捐赠总价值近1,000,000美元的家用电器

我们与全球联合劝募协会合作开创GEA4Heros项目。通过该项目，我们向一直守护我们的健康而夜以继日不断抗击新冠疫情的一线人员与医疗工作者们捐赠了价值近1,000,000美元的电器产品。



为医疗工作者与抗疫一线人员批量生产近10,000个防护面罩

我们的APpliance Park——3D打印运营和FirstBuild微型工厂为我们与生产制造商直接搭建桥梁，从而帮助我们批量生产近10,000个防护面罩。



为One Louisville基金项目贡献100,000美元

作为路易斯维尔市政府设立的One Louisville基金项目成员之一，我们为由于疫情影响而需要经济支援的人们贡献100,000美元以提供援助。从儿童保育辅助，到交通运输支持，再到食物补给，One Louisville基金为社区中有救助需求的家庭通过提供多元化灵活的筹资渠道和资源来提供切实的帮助。



向医疗机构捐赠250,000多个 口罩与超过125,000副手套

我们向我们生产电器的五个所在州的医疗机构，非营利非政府组织机构等捐赠超过250,000个口罩与125,000多副手套。



设计、生产并捐赠超过 500个插管式防护罩

我们与FirstBuild的工程师们联合设计插管式防护罩来保护医护人员。我们向位于肯塔基州的所有医疗机构捐赠总计超过500个插管式防护罩，包括位于我们总部所在地路易斯维尔的诺顿医院。

向WaterStep捐赠3,000美元 以为社区提供制作漂白剂工具

我们向WaterStep捐赠了3,000美元，为社区组织与医疗机构提供制作漂白剂的工具用以清洗消毒。



参与社区公义运动

聆听并珍视每一种声音

虽然GEA一直关注包容性与多样性,然而2020年却驱使我们进一步审视仍然存在于我们国家中的种族差异问题。

有色人种日复一日面临的现实问题深刻提醒着我们作为一家企业,乃至扩大到整个国家在这方面仍需付出的努力。

让我们一起来共同面对这个复杂的问题,共建一个更加包容且多样的未来,一个珍视每一种声音的未来。

三个关注重点

01 从根源做出改变

02 促进社区平等

03 促进社会共融



迄今,投资超
50,000,000美元

通过在公立学校,非盈利和
社区组织的投资,我们打破
壁垒,逐步解决问题



从根源做出改变

我们生活在路易斯维尔已超过65年，这个位于肯塔基州的城市活力也象征着我们的心跳。2020年在我们所生活的城市，人们在街上呐喊，渴望他们的声音被听到并受到重视。这一事件登上国际头条的同时，也使我们无比清楚意识到我们所应承担的角色。

我们必须团结在一起去共同打造一个更加强大，更加富有抵抗力，更加平等的未来。在那里，每一个声音都被认真倾听，所有的人都被珍视。

促进社区平等

近年来，通过与公立学校、非盈利组织和社区组织的合作，我们累计投资超过50,000,000美元来打破壁垒，促进改变，增加平等教育机会，为需要帮助的人们提供资源，助力成功。

以下是2020年我们合作的部分学校与组织：

Grace M. James卓越学院，一个位于杰弗逊县的公立学校，通过向学生传授以非洲为中心，并包含STEAM（科学，技术，工程，文艺和数学）的教学内容，以激发女中学生们的潜能。

W.E.B. DuBols学院，一个位于杰弗逊县的公立学校，在一个具有创造性的学习环境中，讲授以非洲为中心的课程。基于以事实为基础的实验，采用文化回应式教学方式，W.E.B. DuBols 学院积极与学生互动，帮助学生以学习者和有意识的年轻人身份不断获得成长。

Louisville城市联盟，一个非盈利组织，致力于消除种族歧视及其为社区带来的负面影响。通过激励并帮助社区成员掌控自己的生活和未来，Louisville城市联盟正逐步增加获取工作，教育，医疗和住房的渠道，同时促进社会公平与正义。

Evolve502奖学金基金将为每位杰弗逊县公立中学毕业生提供两年免学费攻读大学学位、大学证书或培训的机会。通过扩展教育机会，打破系统壁垒，Evolve502帮助确保每个孩子可以实现潜能，享受成功，并感受富有生产力且充实的人生。

促进社会共融

在GEA,我们积极采取措施去招募、雇佣和保留多元化的人才,从而体现我们自身的企业文化和对包容性的高度重视。

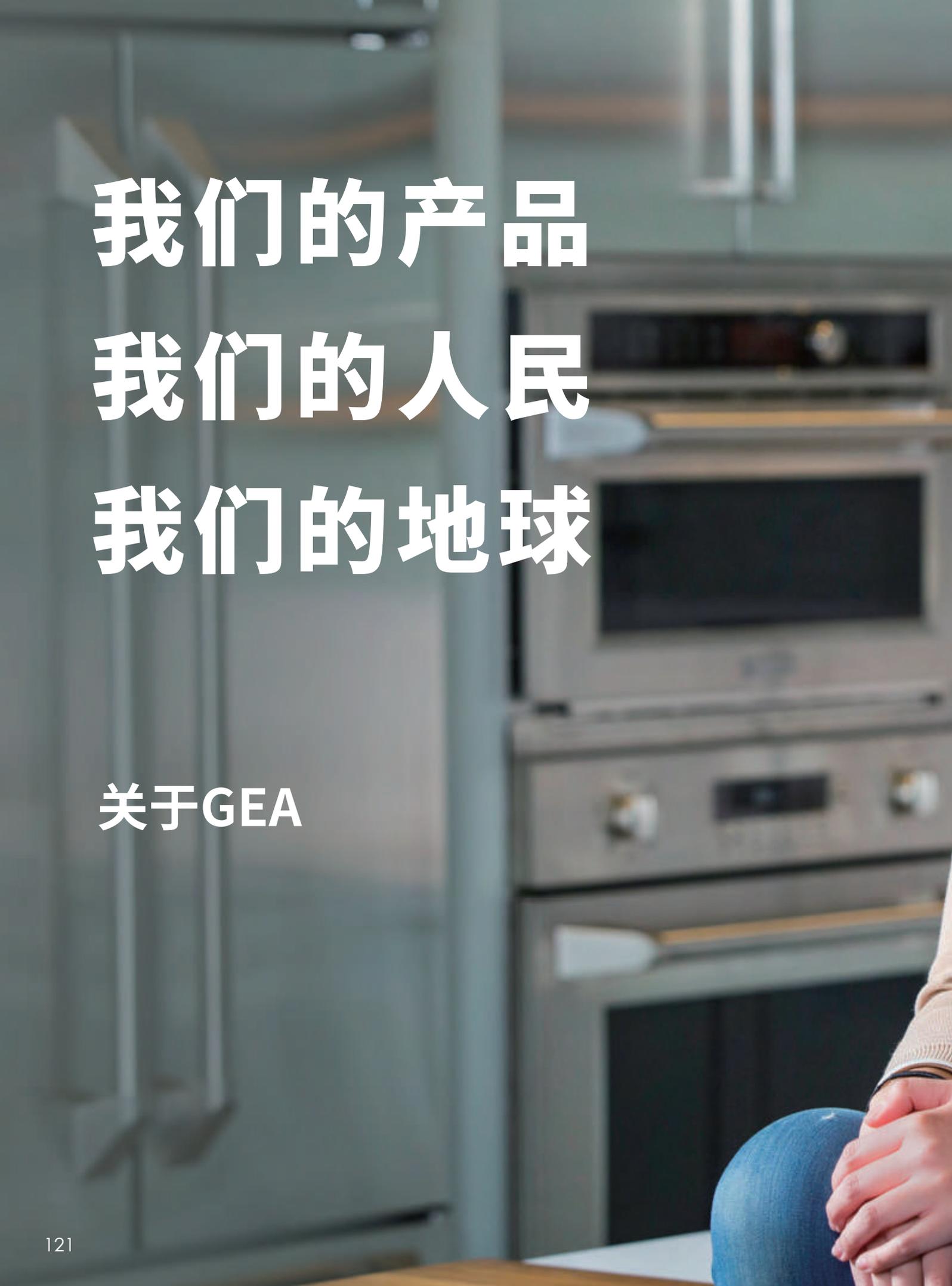
公司各个职能的创新和提升来源于我们多样化的团队。因此,为保证我们的员工每天处于最佳的工作状态,我们承诺为每一位员工提供安全,包容,被尊重且被重视的工作环境。

员工的多样性帮助我们实现与我们所有者的“零距离”接触,同时开拓智慧创新,并与我们服务的社区和用户更加紧密相连。

随着我们不断取得进展,我们致力于:

- ✔ 打造可以更好代表我们服务的用户和社区权益的员工队伍。我们将平等贯彻于我们招聘,晋升及发展通道中
- ✔ 秉承包容与多元化原则是我们企业的第一要义,我们定期与整个组织分享我们的进展和相关多样性度量指标
- ✔ 要求领导者和员工参与有关无意识偏见和文化竞争主题的培训
- ✔ 发挥附属社交网络作用帮助我们的员工发声,与我们的社区合作并开展有关战略性包容与多样性倡议有关的商务活动
- ✔ 力争在2025年前实现女性代表达40%,有色人种代表占比达40%
- ✔ 对于有关包容和多元化培训参与情况落实到每个领导者责任
- ✔ 打造多元供应商基础,确保至少10%的商品购买于多样化的供应商,并每年增加这一占比





**我们的产品
我们的人民
我们的地球**

关于GEA



我们的旅程：

助力保护地球，强化社区建设，驱动商业价值

GEA的动力来自于灵感，创新，以及一种远见——不仅要打造世界上最好的家用电器，同时以助力强大社区建设为己任。

作为企业公民，我们不断努力，共同制造并传递美好的事物给当地的人们。

无论我们是否正在为一线医疗工作者们提供新的洗衣机和干洗机以清洗消毒制服，亦或在帮助无家可归的退伍军人装修新家，亦或提供一系列拥有能源之星注册商标的电器，还是在创造一个更加可持续的供应链，强化社区建设，保护这个地球始终贯穿于我们GEA的核心价值中。

我们是谁

我们是美国发展最快的家电制造公司，成立于美国，背后有世界上最大的家电品牌的鼎力支持，拥有超过一个世纪的行业经验。我们生产的世界上最好的家用电器被应用在超过一半的美国家庭中，与此同时，我们仍不断为每个州的当地经济发展贡献自己的力量。我们的全球总部设在肯塔基州的路易斯维尔，遍布美国46个州的13,600名员工通过创造、设计、制造、交付和服务最值得信赖和创新的产品，使得我们服务的用户和社区的生活更加美好。



13,600名员工

遍布46个州，创造，
设计，建造，交付，
并服务于最值得信赖且
创新的产品。



我们的电器为超过
一半的美国家庭提供服务。

路易斯维尔，肯塔基州

7,100

拉斐特，佐治亚州

2,050

迪凯特，阿拉巴马州

1,300

塞尔默，田纳西州

350

卡姆登，南卡罗来纳州

110

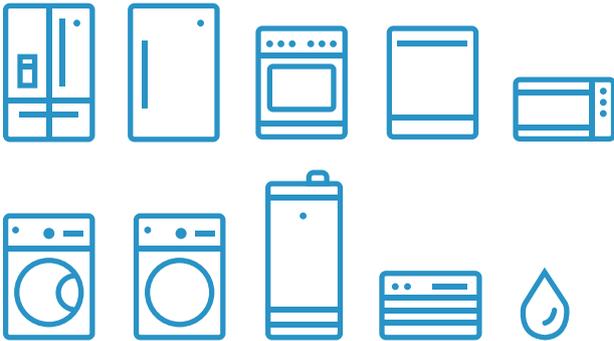
随着制造，研发，销售、分销和支持业务
遍布全国各地，GEA正积极影响着全国
范围内的各个社区。

我们的工作

我们在设计产品时心系我们的用户与我们的地球。GEA重点关注如何通过打造创新的、值得信赖的产品，以提供令人兴奋的使用体验，从而使居家生活更加轻松。

我们在 Monogram, café™, GE profile, GE, Haier, 和 Hotpoint 品牌旗下销售产品

我们的产品包括：



冰箱
冷藏室
烹调用品
洗碗机
洗衣机
烘干机
空调
小型电器
水过滤系统
热水器(2021年上市)

零距离

在一个需要保证“社交距离”的时代，我们拥抱“零距离”的概念——致力于更加贴近用户，从而提供生活问题的解决方案，发明并打造令人拥有兴奋体验的产品。GEA还认为，优质的电器必须有更强大的社区支持。这种理念使我们比以往任何时候与我们的用户，我们的社区，我们的行业，和彼此之间联系的更加紧密。

我们设想一个没有距离的未来：

- ☑ 在我们的企业和信赖我们能够让家庭生活更美好的用户们之间
- ☑ 在一个人的想法和整个团队的开创性创新之间
- ☑ 在那些推动企业更加强大的人和我们将称之为家的社区之间。
- 📍 实现零距离并不容易，但这是一种激励，不断推动着我们的转型。

幸福与安康， 是我们故事的核心

我们是值得信赖的产品，我们是领先的品牌

因为我们与托马斯·爱迪生的精神一脉相承，

只对可以使生活更加容易，更加简单，更加快乐的，

有用的发明感兴趣。





房屋的整洁和食物的
安全由我们守护



我们点燃精致
一餐灵感的火花



衣物的清新和餐盘
的干爽是我们的责任



我们及时净水为您止渴



我们从未停止过探寻的脚步，只为追求更好。
我们致力于让你的生活更加美好。



GE APPLIANCES
a Haier company

我们不停地问自己“如果...”

通过不断设想可能发生的情景挑战自己

如果
你的厨房很喜欢
你的声音？

如果
洗衣机和烘干机熟悉了你的衣服，
所以它们
不再需要繁冗的设定步骤了？

如果
我们将清洁、烹饪或洗衣服的时间节省下来，
用在欢声笑语、学习新知和联络感情？

如果
你的所需与我们的服务只有
“零距离”？



这些问题给予我们灵感，

激励我们每一天，在这里，

不断联想并创造新的东西。

这即是我们的远大理想和共同抱负：

**我们走到一起
为了生活，去创造美好的事物。**

认识倡导企业公民身份的领导者

在GEA, 我们致力于推动企业公民意识的培养, 这一理念源于我们的主席兼首席执行官Kevin Nolan先生, 并由此迅速扩散蔓延到我们业务的方方面面。

我们已经开创了一条从顶端起向下对于履行企业公民责任清晰的路径, 从而在为商业赋值的同时, 我们也确保坚守高道德水准和环境标准。



公民身份咨询委员会



Kevin Nolan
主席兼首席执行官



Melanie Cook
首席运营官



Rick Hasselbeck
首席商务官



Jason L. Brown
法务部副总裁



Tom Quick
人力资源副总裁



Antonio Boadas
联络部副总裁



Marc Charnas
财政部副总裁

公民身份高级董事



Allison Martin
公民身份高级董事
兼数字通信高级董事

公民身份核心领导者



Katina Whitlock
社区参与高级经理



A.J. Hubbard
全球包容&多样性
人力资源高级董事



Catherine Werner
全球环境, 健康及
安全高级董事



Kyran Hoff
首席工程师执行董事



Michael Del Negro
副理事会兼首席合规官

关于这份报告

在GEA,我们通过专注于五大支柱主题来逐步转变我们的传统理念并支持我们的商业发展战略。这五大支柱主题是我们的业务基石,它们分别是社区参与;包容&多样性;运营可持续;产品可持续以及合规&道德。

五大支柱主题与我们的的重要性评估以及利益相关者的需求相一致,通过这五个支柱主题,我们为我们的人民、我们的用户、我们的所有者、我们的业务、我们的社区和我们的星球带来积极的影响。这份报告强调突出GEA是如何将五大主题中蕴含的企业公民身份融入到我们的商业实践中。

若需了解更多关于我们的企业公民理念的相关信息,您可在我们的网站和其他公开平台获得相关资源链接。

GEA的可持续发展战略以联合国全球契约原则和联合国可持续发展目标为依据。

报告期年份

除非另有说明,针对报告中大部分内容发生期为2019财政年度,部分业务亮点案例来源于2020年。

未来报告

我们原计划中第一份公民报告于2020年年底前发布,该目标已达成。在接下来的几年里,为包含完整的运行年度的全部数据,我们将在春季发布报告。我们将每两年发布一次完整的报告,并在未发布完整报告的年份进行进度检查。

报告获取

以上是我们本年度企业公民报告的节选。

完整报告获取

<https://geappliancesco.com/corporate-citizenship/>



ALM20
JM (Jung-Man) Nam



海尔智家
Haier smart home

海尔智家股份有限公司

📍 中国青岛海尔路1号海尔工业园

☎ 0532-88931670

✉ finance@haier.com

🌐 www.haier.net.cn