/ 科技溫暖家庭 數智領創未來 /

Hisense

2022

海信家電集團股份有限公司
環境、社會與管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE REPORT

目錄

CONTENTS

- 致利益相關方的信 01
- 走进海信家电 02
- 董事會ESG聲明 04

01 誠·完善治理體系

規範企業治理 05
可持續發展管理 10
回應利益相關方關注 10

02 智·創造有愛生活

智造生活美學 15
嚴控產品質量 21
提供品質服務 26

03 淨·奔赴低碳未來

綠色低碳承諾 33
綠色生產製造 38
綠色辦公營運 48

04 韌·助力員工發展

維護員工權益 49
成就員工價值 51
守護員工健康 54
創造包容文化 59

05 美·共建互惠生態

賦能行業發展 63
卓越供應鏈管理 67
社區參與和發展 71

- 關於本報告 77
- 指標索引表 78
- 讀者意見回饋 90

致利益相關方的信

2022年，受世界變局加速演進和世界範圍內傳統製造業重新佈局等多重因素影響，國內地區家電行業大盤銷售疲軟，歐美家電市場需求持續低迷。消費者的消費意識和消費觀念悄然變化，對品牌的依賴度、關注度逐漸增強，對產品的綠色低碳等個性化需求越來越「內卷」。宏觀與微觀的雙重因素疊加促使家電行業正發生新一輪科技革命和產業變革。

面臨複雜嚴峻的挑戰，海信家電堅持「技術立企、穩健經營」的發展理念，將「科技」「智能化」寫入企業基因，讓「誠、智、淨、韌、美」成為企業高質量發展的「秘技」和實現逆勢增長的「破局之鑰」，以科技溫暖家庭，用數智領創未來。

深耕家電數十載，多元發展再迎新

歷經多年深耕，公司逐步從經營產品邁向經營消費者未來之路，形成了以空調、冰箱、洗衣機為核心的產品矩陣和包含海信、科龍、容聲等八大品牌在內的國際化立體品牌矩陣。公司立足全球化品牌營運，不斷突破核心技術，推動科技和產品緊密結合，聚焦「智能化」「綠色化」「健康化」的產品設計理念，相繼攻克中央空調智慧空氣技術方案、洗衣機新氧健康洗等技術，與消費者共用生活美學。我們始終堅持以客戶為中心的經營策略，在白電領域樹立起專業化和全面化的企業形象，用優質產品和方案服務全球消費者，以家為中心，力爭為家庭幸福和有愛生活提供整套解決方案，在全球化進程中塑造卓越領導力與影響力。

公司治理新紀元，治理能力再提升

隨著可持續發展理論持續深化、ESG標準不斷發展，從環境、社會、管治維度持續完善風險防控體系以確保生產經營穩定成為了企業新的機遇與挑戰。對此，海信家電著眼於企業長期能力建設，以價值初心為起點、以實質性議題為重點、以ESG與經營實踐有機融入為觸點，進行了一系列組織變革、流程優化，強化董事會獨立性和公司治理有效性，盡力避免合規風險或違反商業道德標準事件的發生。同時，我們首次推出股權激勵方案，覆蓋600餘名公司核心管理層及骨幹員工，進一步完善公司中長期激勵體系，為吸引和保留優秀人才夯實基礎，也向資本市場傳遞公司戰略願景和業績增長信心，激活公司「永續經營」的活力。

和諧共生謀發展，綠色低碳再出發

家用電器是居民能源消耗第二大來源，在「雙碳」目標的驅動下，家電行業肩負著通過產品創新向綠色低碳升級的迫切使命。為此，海信家電結合業務實際，探索環保體系建設與氣候風險治理融入，謀劃與自然和諧共生的發展之路。我們關注產品從「搖籃到搖籃」的環境表現，始終以可持續的方式開展業務，不斷改善管理、優化設計和工藝，從源頭減輕環境負荷。目前已創建4個國家級「綠色工廠」、1個國家級「綠色供應鏈」及2個省級「綠色工廠」；改善61項重點節能項目，單標準台綜合能源消耗量同比去年同期改善6.9%，減排1.1萬噸標準煤，超額完成2022年度環境目標。同時，我們以廣東省、山東省、浙江省、四川省的四個下屬工廠為試點，進行實體風險和轉型風險的情景分析，探索緩釋和適應氣候風險的路徑，做綠色低碳高質量發展的「先行者」。

凝聚人才而用之，隊伍活力再煥發

在用科技創新鑄就高品質的過程中，海信家電將人才資源作為企業發展的重要資源。我們用全球視野選拔人才，大興識才愛才敬才用才之風，尊重人才培育和成長的客觀規律，改革人才引進各項配套制度，構建具有全球競爭力的人才制度體系，聚天下英才、築強企之基。2022年共引進領軍及核心人才103人，同比增加52人；幹部領導力方面，公司搭建了從基層、中層到職能管理者的領導梯隊培養體系並落地實施，已培養認證123人。我們關注員工生活與工作的平衡，持續推動組織文化建設，大力改善員工衣、食、住、行，關愛員工身心，建立有愛有溫度的公司氛圍，煥發員工的歸屬感和幸福感。

多元合作促聯結，共贏價值再釋放

在推進國際化戰略、實現品牌出海的過程中，海信家電關注與行業夥伴、價值鏈夥伴、社區夥伴的利益聯結，通過營造良好的商業環境、深化價值鏈條、拓展生態網絡，為利益相關方創造共贏價值。我們廣泛參與諸如綠色零碳節暨ESG領袖峰會等行業交流活動、深度支持國家、地區、團體標準編制，與行業共用高質量發展成果。我們將ESG理念融入供應鏈體系建設，引領供應商踐行負責任的採購原則，旗下共有2,585個供應商通過ISO 14001環境管理體系認證，約占所有供應商數量的99.4%。我們關心社區參與和發展，在教育、環保、社區建設方面踐行公益，旗下「海信冰箱·雨辰助學公益」項目受益人數近十萬，為助力區域發展打開了新空間。

三十餘載砥礪前進，面向未來不忘初心。2023年，海信家電將繼續堅持創新、堅守主業、堅定信心，執行好「全球化創牌、場景化創新和數字化提效」。同時，持續加碼ESG專業能力建設，以更專業化和更規範化的管理流程，深入踐行ESG目標與理念，凝聚ESG價值體系的核心共識，探索新業務、創造新增量、共創新增長，力爭走出一條獨屬於海信家電的經營發展「漂亮曲線」！

——海信家電集團股份有限公司董事會

2023年4月27日

走進海信家電

海信家電主營業務涵蓋冰箱、家用空調、中央空調、冷櫃、洗衣機、廚衛電器等電器產品以及汽車空調壓縮機及綜合熱管理系統的研發、製造、營銷，產品涵蓋「Hisense」「Ronshen」「KELON」「HITACHI」「YORK」「gorenje」「ASKO」「SANDEN」八大品牌。海信家電先後於1996年和1999年分別在香港聯合證券交易所和深圳證券交易所主板發行上市。

為推動國家綠色製造，助力工業領域實現碳達峰、碳中和目標，十多年來，公司積極回應國家政策，率先在綠色低碳領域謀篇佈局，持續探索新技術、新工藝、新產品，引領行業進步。在能源管理方面，公司在業內率先使用以物聯網、信息化技術為基礎的能源管理系統，賦能綠色節能智造降本增效，讓產品實現節能指數均遠高於國家一級能效標準限定值；在自主研發創新方面，公司不斷推出新型節能與環保技術產品，如大力開發節能型冷水機組，並加強對磁懸浮離心機、螺杆機、模組機等水機產品開發力度，同時發揮下屬三電公司自身的技術優勢不斷推動電動壓縮機、綜合熱管理系統及其核心部件的綠色升級和關鍵技術突破。截至報告期末，公司已創建4個國家級「綠色工廠」、1個國家級「綠色供應鏈」及2個省級「綠色工廠」，通過技術創新與升級不斷推動企業綠色可持續發展，有力促進家電行業綠色低碳轉型。

多年來，公司堅決推行社會責任管理，高度重視並積極履行社會責任。報告期內，公司下屬海信日立推出了鄉村振興綠色低碳綜合解決方案，包含了低碳養殖種植、光伏中央空調、低碳農產品加工、低碳清潔採暖、低碳鄉鎮建設等多個方面，滿足了國家鄉村振興戰略提出的多場景使用需求。此外，公司在捐資助學、環境修復、民生保障等方面勇於擔當、善於作為，通過促進教育公平、踐行環保公益、助力社區建設等途徑，切實履行社會責任，努力實現社會效益、經濟效益雙效俱優。2022年，公司下屬海信日立獲得第十二屆公益節「2022企業社會責任行業典範獎」榮譽稱號，海信空調被青島市消防安全委員會評為先進單位，海信冰箱獲得由紅頂獎組委會頒發的2022年度「紅頂公益獎」。

關鍵績效

741.15 億元
營業收入

14.35 億元
歸屬於上市公司股東的淨利潤

115.18 億元
歸屬於上市公司股東的淨資產

553.76 億元
總資產

1.05 元/股
基本每股收益

董事會ESG聲明

可持續發展對海信家電穩步經營至關重要。董事會作為海信家電可持續發展工作的最高決策機構，將統籌與部署公司ESG管理工作，負責ESG監管、管理方針及策略、目標檢討、識別評估和管理ESG風險，同時承擔ESG信息披露的整體責任，竭力將ESG治理策略方針與公司發展保持一致。2023年4月，經董事會審議通過，海信家電環境、社會及公司治理（ESG）委員會正式成立，相關工作細則同步實施，將進一步提高公司ESG治理透明度和有效性。

此外，本公司高度重視利益相關方期望，定期與利益相關方溝通，以厘定ESG議題對公司的重要性，進而及時調整可持續發展戰略與目標。2022年海信家電在各利益相關方間開展ESG重大性評估，確定本公司核心議題，其中綠色產品與包裝、產品質量與安全、產品研發與創新、產品服務可及性、員工權益保護與薪酬福利、員工安全與健康、合規營運、企業管治等14項議題為重大性議題，並經董事會審閱，確保開展的ESG管理實踐的有效性。

報告詳盡披露海信家電2022年ESG工作進展與成效，並於2023年4月27日由董事會審議通過。

01 誠·完善治理體系

規範企業治理
可持續發展管理
回應利益相關方關注

良好的公司治理是奠定企業健康可持續發展的堅實基石。海信家電始終致力於優化企業管治、提升風險管控能力和商業道德水平、加強知識產權保護，並持續與利益相關方進行深入溝通與交流，促進公司持續穩健發展。

本章所回應的SDGs

本章所涉及的重大可持續發展議題

- 知識產權保護
- 合規營運
- 負責任的稅收原則
- 企業管治
- 商業道德
- 風險管控
- 利益相關方溝通

規範企業治理

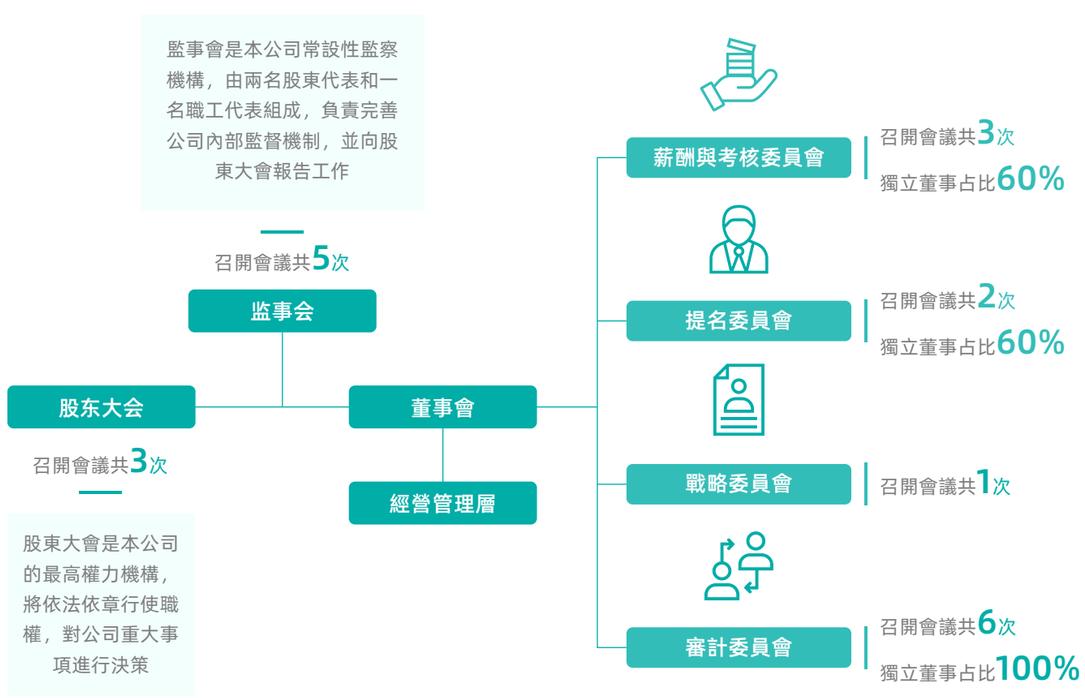
海信家電致力於維持高水平的企業管治，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《深圳證券交易所股票上市規則》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律法規與政策規則，履行稅收責任和承擔稅收義務，並持續優化董事會建設及專門委員會的規範運作，以提高公司合規風控水平及商業道德標準。

完善企業管治

管治架構

本公司建立了規範有序的治理結構，由股東大會、董事會、監事會、經營管理層以及各類專門委員會組成，形成了權責分明、相互協調和相互制衡的治理機制，以保障企業管治的高效合規。

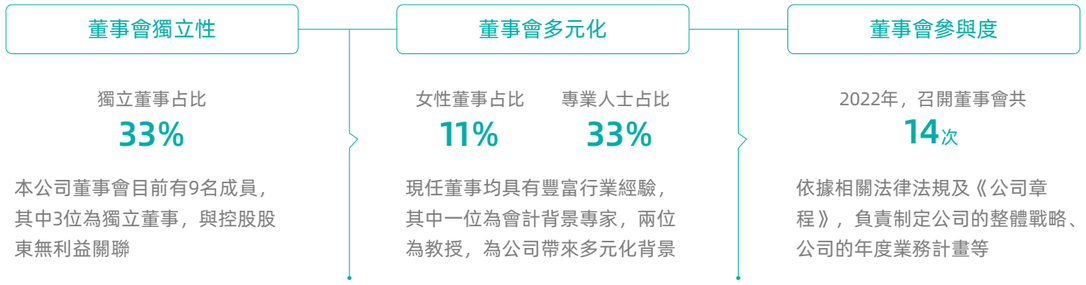
報告期內，本公司共召開股東大會3次、董事會14次、監事會5次、審計委員會6次、薪酬與考核委員會3次、提名委員會2次、戰略委員會1次，並根據法律法規及公司章程、相關議事規則進行會議召開和表決程序，確保各重大決策合法合規且真實有效，保證股東能夠依法行使權利。



海信家電治理架構

海信家電董事會

海信家電認為董事會獨立性是公平及客觀的關鍵，有助於公司及股東利益得到最大化呈現，並將公司董事、監事等高級管理人員納入員工持股計劃當中。此外，本公司堅持「用人以才」原則，基於多元化指標進行董事會候選人甄選，包括性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗、技術能力、專業資格及知識等。截至報告期末，本公司董事會共有9名成員，均具備豐富的行業經驗，擁有財務、審計、工商管理等多領域的專業能力，為企業行穩致遠保駕護航。



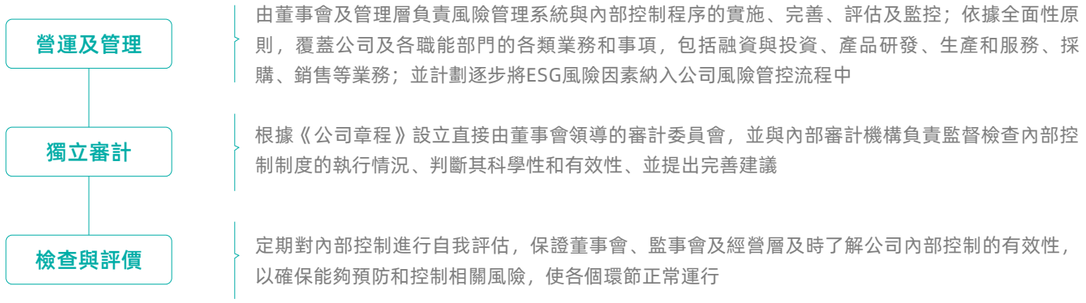
海信家电董事会构成情况

有關公司治理相關情況及董事會成員更詳盡的信息，請參閱海信家電2022年年度報告。

強化合規風控

風險管控

充分有效的風險管理及內部監控系統是實現公司戰略目標的重要保障。為此，本公司根據《海信家電集團股份有限公司章程》等有關規則，制定了《海信家電集團股份有限公司內部控制制度》，負責對各職能部門進行貫徹指導和監督檢查。



海信家電內部控制過程

本公司每年會定期對內部控制制度進行自我評估，由審計委員會及其內審機構對內部控制的執行效果進行考核。報告期內，經公司監事會評估認為：公司現有的內部控制制度已基本健全，覆蓋了公司營運的各層面和各環節，有助於公司進行有效風險管控工作。

嚴守商業道德

廉潔從業

謹守商業道德、堅持誠信經營是海信家電長期堅守的理念。因此，本公司制定了包括《違規違紀行為舉報管理辦法》《海信合作方商業交往準則》《海信員工商業交往準則》等在內的制度規範，以鼓勵員工及供應商等合作方恪守高標準商業規範而開展業務經營與合作，避免任何形式的商業賄賂事件發生。

準則簽訂

制定了明確的商業道德準則，組織員工和客戶分別簽訂了《廉潔從業承諾書》《反商業賄賂承諾書》，明確員工在工作中應該遵循的規範，包括對待客戶、同事和競爭對手的行為規範等。

監控和發現

建立了完善的監控機制《違規違紀行為舉報管理辦法》，包括內部巡查、舉報管道和外部監管等多種方式，以便及時發現可能存在的違反商業道德準則的行為。

內部調查

若發現涉及到違反商業道德準則的行為，將成立專門的內部調查小組，進行詳盡的調查，以確認相關事實，並採取必要的措施暫停涉及的業務或活動。

應對與處置

經內部調查確定存在不當行為後，將啟動相應的處置程序，並根據實際情況選擇適當的處置措施，包括內部紀律處分、行政處罰、終止合作關係等。

舉報人保護

嚴格保護舉報人的身份和隱私，不洩露其個人信息；對每一份舉報進行認真調查，確保所有調查程序的公正性和透明度，並及時告知舉報人調查結果，採取相應的處置措施。

商業道德行為監控流程

此外，本公司亦注重廉潔文化建設與宣傳，定期組織員工學習反腐倡廉內控制度，舉辦「腐敗典型案例警示教育培訓」活動，並召開反腐倡廉專題大會，持續強化反腐敗工作的深入進行。

海信家電反腐敗宣傳海報

關鍵績效

2022年

4 次 開展反貪腐培訓共	49,367 人 參與培訓人數達	100% 管理層及員工參與培訓占比均為	12 次 開展廉潔從業檢查共
0 次 貪污訴訟案件數為	24 人 公司查處各類違規違紀人員	9 人 問責人數（并並於公司範圍內進行廣泛警示報導）	

公平競爭

海信家電致力成為一個尊重和擁抱公平競爭的企業。在開展商業活動時，本公司要求員工應避免採取貶低競爭對手或其他違反《中华人民共和国反不正當競爭法》規定的行為。若競爭對手採取不正當競爭行為，公司亦要求員工及時向上級領導或集團公司法務與知識產權部報告，以及時採取法律措施。

海信家電基於技術、質量和價值提供產品與服務，並希望在未來積極參與構建更公平、有序、開放、包容的平台商業環境，促進行業創新與發展。

利益衝突

海信家電亦於《海信合作方商業交往準則》中列明供應商等合作方應避免與公司內部員工存在借貸、聘用、投資與被投資及其他形式的利益關係，要求供應商等合作方做到合規開展業務，不使用不正當手段進行競爭，並與公司共同維護良好可持續的業務環境。

投訴與舉報

本公司規定了舉報及查處企業內部各種違規違紀行為的程序，並設立違規違紀行為檢查管理委員會，負責公司各個層級違規違紀行為最終處理結果的裁決，以促進企業健康穩定發展，樹立企業良好風氣。

接受舉報

由紀檢專員專門負責舉報電話的接聽工作，將舉報內容如實記錄後定期向紀檢委匯報。同時，紀檢委設專人定期查看舉報郵箱，並根據檢查落實情況，及時予以舉報人答復

調查安排

紀檢委將根據舉報事項的性質、重要性和保密程度，安排委員會委員、督察審計人員或其他部門人員進行獨立或聯合調查。若需要，亦可交由分支機構總經理或部門正職調查處理

調查結果回饋

對相關舉報事項，調查人員在進行充分調查後，應當以書面報告形式向紀檢委呈現調查結果

海信家電舉報處理流程

本公司總裁辦公室負責對違規違紀舉報進行承接、匯報及查實等工作，並設置舉報電話（0532-55751516）和舉報郵箱（hxjdjiwei@hisense.com），接受廣大員工及外部客戶的監督與舉報。

保護知識產權

保障舉措

海信家電高度重視知識產權保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》等相關法律法規，制定了《保密工作管理辦法》《涉密文件和涉密人員管理細則》等制度，並開展專利管理體系的建立、自有商標的培育及維護、員工意識的培養等工作。

專利管理體系

- 在全球範圍內採取專利申請和佈局、專利侵權風險管控、專利營運、專利訴訟等舉措
- 嚴格執行專利風險排查工作，並將排查流程融入至新產品研發過程中，通過早期識別並評估技術專利風險，實現風險分級應對策略，以減少、杜絕專利侵權風險的可能性

商標維護

通過商標異議、商標無效、駁回覆審、商標行政訴訟、線上電商平台投訴、線下向行政部門投訴、商標侵權及不正當競爭訴訟等多種方式對商標侵權、不正當競爭以及註冊近似商標等行為進行維權

員工培訓

- 要求相關員工簽訂保密協議，並為其提供相關制度的學習與培訓，同時設置考試形式以加強員工的知識產權保護意識
- 在員工進行電子設備使用、文件傳輸過程中，採用加密等措施保障知識產權

海信家電知識產權保護相關舉措

關鍵績效

2022年

3,504 項	2,671 項
申請專利數共	獲得專利數達

創新激勵

為鼓勵員工積極開展創新活動，本公司亦建立完善的專利激勵制度，並設有專利申請獎、專利授權獎、專利政府項目獎等，對獲得專利榮譽的研發人員進行榮譽表彰，以促進公司濃厚的專利創造氛圍。

關鍵績效

2022年

26 次	1,777 人	294 人	258.9 万元
專利申請宣傳培訓共	員工參與人數達	因專利而獲得獎勵的員工	獎勵金額達

可持續發展管理

海信家電不斷完善可持續發展管理，建立ESG架構以確保工作層層落實，促進ESG的有效管理，以提高公司的ESG表現，並提升企業治理透明度，為企業穩健經營和可持續發展提供保障。本公司於2023年4月繼續完善了ESG治理架構，制定了《海信家電集團股份有限公司環境、社會及公司治理（ESG）委員會工作細則》，強化董事會及下設的專門ESG委員會在研究及制定公司的ESG策略、識別重大性ESG議題、ESG風險與機遇管理、ESG績效改善等方面的角色與作用，為提升企業經營透明度、助力實現ESG目標夯實基礎。

董事會

負責監督本公司ESG管理及重大風險識別，審核ESG關鍵信息

經營管理層

負責具體ESG工作的日常管理，定期回顧公司關鍵ESG指標，並指導年度ESG信息匯總及報告編制

下屬部門

各部門及各下屬公司負責人負責收集並匯報ESG信息，實施具體ESG工作

海信家電ESG架構及職責

回應利益相關方關注

海信家電致力於了解利益相關方關注重點及內容，以助於有序開展ESG管理工作，並依此形成公司ESG治理理念「誠、智、淨、韌、美」。此外，在對可持續發展議題進行界定與管理時，海信家電充分考慮各類利益相關方的意見，並積極進行溝通與回應，讓相關方充分了解公司的管理和發展。

利益相關方參與

海信家電高度重視各利益相關方的期望及訴求，積極開展和利益相關方的對話和合作。為與各方進行有效溝通，本公司持續建立多樣化的溝通管道和方式，不斷提高信息披露質量，及時回應利益相關方的訴求。

海信家電利益相關方溝通機制

利益相關方	期望及訴求	溝通及回應
政府及監管機構	合規營運 依法納稅 反貪腐 產品責任	座談會 現場訪談與調研 工作報告
投資人及股東	企業管治 風險管控 信息披露 商業道德 股東權益	股東大會 投資者交流會 現場調研 電話會議 電子郵件及線上互動平台
消費者	產品責任 優質服務 產品可及性 隱私保護	線上客服熱線 社交媒體平台 用戶回訪 用戶滿意度調查
員工	員工權益保障 員工薪酬與福利 員工培訓及發展 員工安全與健康	工會 員工座談會 職業、健康與安全培訓 日常訪談 員工滿意度調查
合作夥伴	知識產權保護 可持續採購 綠色產品 產品責任 反貪腐	工作會議與業務往來 供應商大會 供應商評估
行業	科技創新 產品責任 行業發展	行業交流會 實地考察
媒體	污染排放 產品責任 員工權益保障 應對氣候變化	新聞發布會 社交媒體平台 現場訪談
社區	社區參與 公益慈善 促進就業	定期回訪 參加公益 校企就業合作

重大性議題評估

重大性議題分析

重大性議題反映了企業的重大經濟、環境和社會影響，亦包含了對利益相關方的評估與決定有重要影響的事項。本公司不斷完善自身重大性議題管理及分析，以準確認知各利益相關方關注的議題，並幫助公司有序開展識別與管理自身風險及機遇的工作。

2022年，本公司在外部專業顧問的協助下，按照三個步驟開展重要性評估工作。重要性評估步驟如下：

重大性议题筛选

根據國際相關標準及框架、ESG評級機構建議、同行表現以及海信家電自身業務識別出29項主要議題。參考的國際相關標準及框架包括：

- 香港交易所環境、社會及管治報告指引
- 氣候相關財務信息披露建議（TCFD）
- 全球報告倡議組織（GRI）標準
- 可持續會計準則委員會（SASB）準則
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）

重大性议题调研

通過線上問卷調查的形式與各類利益相關方群體溝通，深入了解其重點關注的議題。問卷調查涵蓋共9大類利益相關方，包括管理層、員工、消費者、政府及監管機構、股東及投資人、供應商及分銷商等合作夥伴、公益組織、行業協會以及媒體等

重大性议题分析

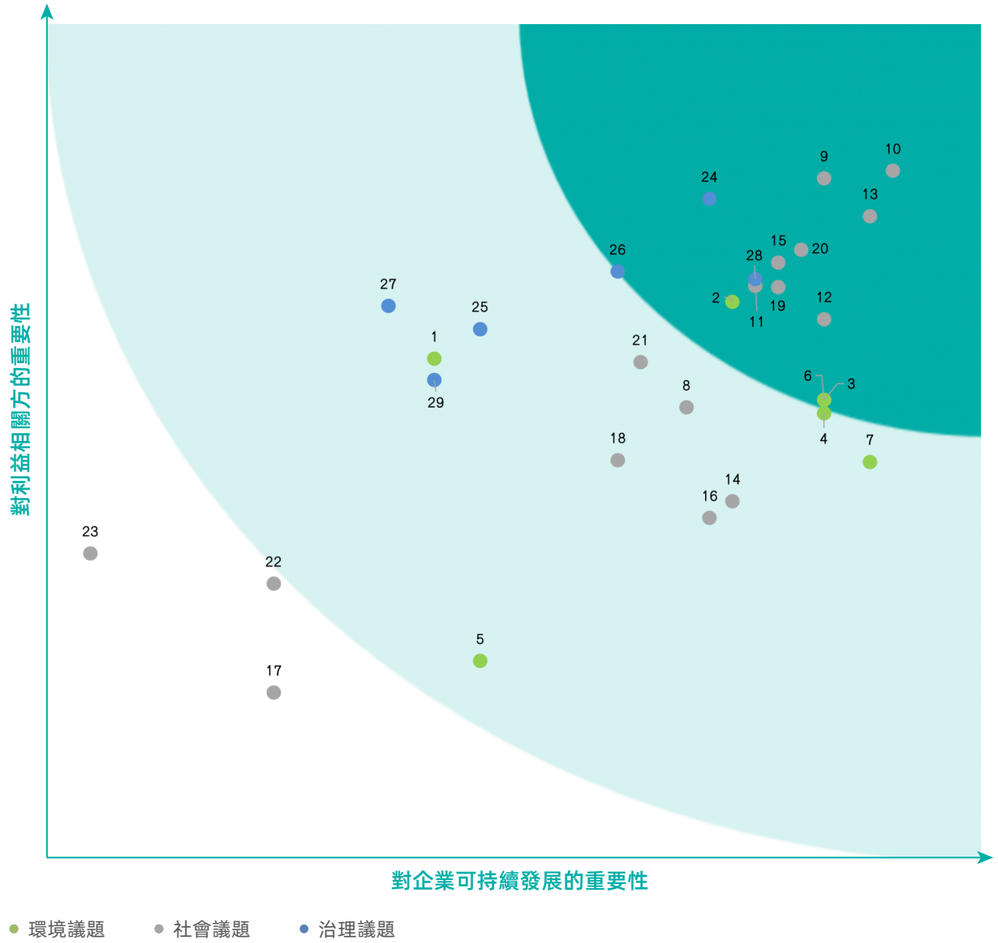
重大性議題排序：透過調研回饋的結果來理解每個議題的實質性，並依此進行議題優先順序排序及重大性議題矩陣製作

重大性議題審核：外部專家對重大性議題及排序提供建議；本公司管理層對重大性議題及排序進行審核

重大性議題評估流程

重大性議題矩陣

本公司通過「對企業可持續發展的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度對29項環境、社會與管治議題進行重大性議題矩陣繪製，識別出14項具有高實質性的重要議題，並依此確定本報告披露邊界及重點內容。海信家電2022年重大性議題矩陣如下圖所示：



海信家電2022年重大性議題矩陣

海信家電2022年可持續發展議題列表

環境議題	社會議題	治理議題
1.水資源管理	8.國家和地方經濟貢獻	24.合規營運*
2.廢棄物處置與資源綜合利用*	9.產品質量與安全*	25.負責任的稅收原則
3.能耗管理與清潔能源利用*	10.產品研發與創新*	26.企業管治*
4.產品碳足跡管理	11.知識產權保護*	27.商業道德
5.應對氣候變化	12.產品服務可及性*	28.風險管控*
6.綠色產品與包裝*	13.客戶體驗與滿意度*	29.利益相關方溝通
7.綠色營運	14.推廣責任消費理念	
	15.客戶信息與隱私保護*	
	16.可持續採購	
	17.衝突礦產	
	18.創造就業與平等雇傭	
	19.員工權益保護與薪酬福利*	
	20.員工安全與健康*	
	21.員工發展與培訓	
	22.社區參與和投資	
	23.公益慈善與志願服務	

*該議題為2022年海信家電已識別出的具有高度重大性的議題

02智·創造有愛生活

智造生活美學
嚴控產品質量
提供品質服務

海信家電以「振興民族工業，幸福億萬家庭」為願景使命，堅持「家電的本質是家」的品牌理念，致力於不斷提升自身科技創新水平，持續優化全系列產品質量，全面提升客戶消費體驗，竭力為廣大用戶創造更智能、更可靠、更安心的有愛生活。

本章所回應的SDGs

本章所涉及的重大可持續發展議題

- 國家和地方經濟貢獻
- 產品質量與安全
- 產品研發與創新
- 產品服務可及性
- 客戶體驗與滿意度
- 推廣責任消費理念
- 客戶信息與隱私保護

智造生活美學

伴隨著科學技術的進步和消費者對更高品質生活的追求，研發具備多元化特性、滿足多樣化需求的家電產品已成為家電產業的當務之需。海信家電始終堅持「技術立企」的核心理念，將不斷的技術創新和推出高質量的好產品作為持續發展的核心競爭力，以智能化、綠色化、健康化為主攻方向，依靠強大的研發優勢，加速智造轉型升級，引導家電產業高質量、可持續增長。

關鍵績效

161 類
2022年，旗下共符合「能源星」(ENERGY STAR)的合格驗證的產品（美國地區在銷）

64.1%
總產品百分比

智能化：以智能創新賦能產品實力

隨著新一輪科技革命和產業變革深入推進，智能化的新產品、新模式和新業態不斷湧現，蘊含智能技術的新興家電已成為眾多消費者的新選擇。公司搶抓新一代信息技術變革機遇，堅持以革新的技術為引擎，專注於智能產品技術的研發和創新，並在報告期內發布多款智能化新品及場景解決方案，切實滿足消費者的品質化需求。

海信日立

深化專利導航工作支撐智能技術發展

在技術層面，海信日立以技術創新、新品開發為抓手，聚焦強化換熱、舒適性控制、空氣淨化、智能化等技術領域，以專利導航識別行業技術為發展方向，並通過完善專利佈局強化專利技術優勢。報告期內，海信日立首次獲得「國家知識產權優勢企業」榮譽稱號，《中央空調智能控制技術》獲得青島市企業經營類專利導航項目一等獎。

海信空調

推出行業領先的智能舒適性技術

海信空調緊跟產業智能化發展趨勢，在多品牌、多品類的技術研發層面不斷突破，實現產品層面不斷創新。報告期內，海信空調成功研發雙系統主動混風控溫智能舒適控制技術及產業化，其航發雙涵道設計理論在行業首次實現主動混風控溫、控濕及空氣潔淨度三維聯動的智能舒適性技術，將空調打造為全天候自然空氣管家，並在新風和舒適送風等技術領域保持行業領先。

海信冰箱

加快冰箱智能化技術研發和應用推廣

隨著人工智能技術、大數據分析技術和智能感知技術的在家電產品中應用推廣，家電人工智能化、交互便利化逐漸成為行業趨勢。海信冰箱致力於產品智能化發展，通過對NFC（近場通信）相關技術開展研究，實現了快捷智控、食材保質期管理等功能。此外，面向海外市場，海信冰箱加速推進冰箱智能化的技術研發和應用推廣工作，並已實現歐洲、澳洲、南非、中東非等主要市場的智能化產品上市。

綠色化：以綠色技術推動消費轉型

在國家「碳達峰、碳中和」目標逐步推進的背景下，綠色、環保已成為消費者對居家生活關注的重點。作為中國最大的白電產品製造企業之一，公司以使用者需求為導向，將綠色可持續發展理念融入產品研發之中，旗下空調、採暖、冰箱等多款產品突破多項綠色環保技術，推動消費實現綠色低碳轉型。

海信日立

開發應用節能降耗關鍵技術和綠色低碳產品

海信日立從產品規劃設計和研發層面入手，進一步開發應用節能降耗關鍵技術和綠色低碳產品。報告期內，海信日立持續在中央空調和空氣源熱泵領域踐行節能、環保理念。一方面通過推進數字仿真技術、光伏直驅技術、新型低GWP（全球變暖潛能值）製冷劑、高能效換熱技術等實現設備本體的節能降耗，另一方面結合集中控制技術、能源視覺化管理技術、故障預判斷技術等，實現從方案設計、工程實際運行、能源管理等中央空調和空氣源熱泵領域的全價值鏈環保應用。

應用低GWP製冷劑：

主動加強低GWP製冷劑在空調產品上的應用，在外銷產品端推出GWP低至675的R32製冷劑的ATW產品，內銷日立牌和海信牌單元機產品亦將規劃逐步由R410A製冷劑切換為R32製冷劑，部分單元機系列已完成R32冷媒切換上市，其他已進入開發階段

豐富熱泵採暖產品陣容：

熱泵產品具備能源利用效率高的特點，其能效遠高於天然氣與電能；海信日立在報告期內將熱泵產品線定為戰略產品線，並在海信牌和日立牌的共計6個系列開展產品佈局工作

提升產品能效：

報告期內，海信日立完成了全系多聯機產品的能效提升工作，三品牌公建主銷和地產板塊全系APF達2級及以上，各品牌1級能效產品占比約90%（APF指全年能源消耗效率，數字越大空調越節能）

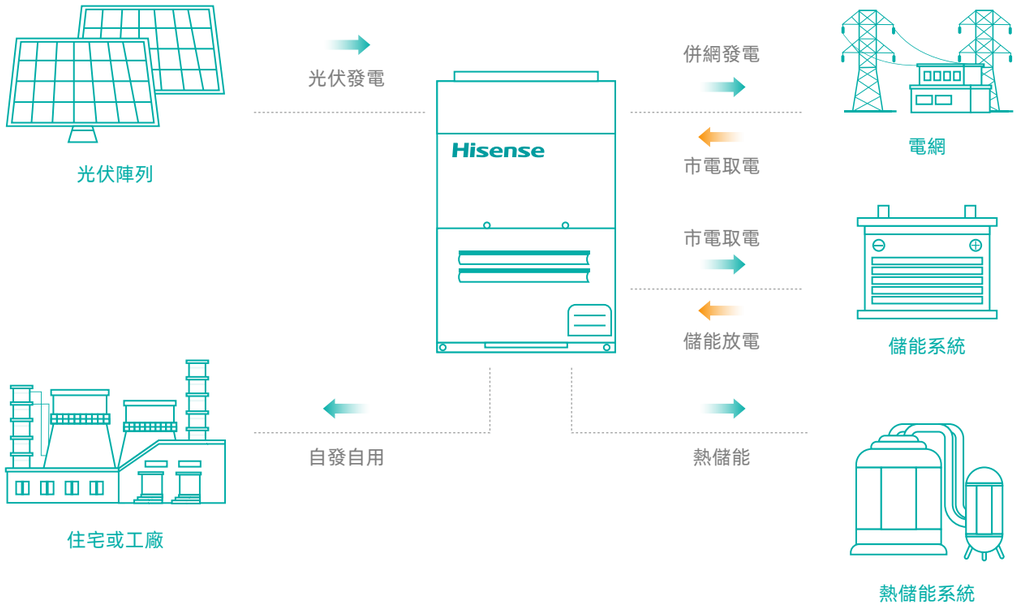
加強標準合規：

內銷產品全部符合中國RoHS（《電氣、電子設備中限制使用某些有害物質指令》）標準，外銷產品全部符合歐盟RoHS2.0標準

海信日立綠色產品規劃設計和研發

案例：打造光儲直柔變頻中央空調系統

海信日立緊抓國家打造「光儲直柔」建築機遇，突破光儲直柔變頻多聯式空調機控制技術，首創國產化高集成驅動模組開發，打造光儲直柔變頻中央空調系統，將空調從耗電大戶變為分散式能源系統中轉站，提高光伏利用率的同時保證空調運轉的穩定性，解決傳統空調耗電量大、碳排放高的弊端，實現傳統空調行業技術革新。



光儲直柔變頻中央空調系統

海信空調

煥新產品提升綜合能效，積極佈局強化綠色合作

海信空調積極研發綠色、環保技術，突破綠色技術壁壘。報告期內，海信空調旗下F4M中靜壓風管機平台系列煥新上市，通過模擬技術設計風道和換熱器，實現業界持平的箱體高度；全新緊湊型高效換熱器設計，有效實現綜合能效提升；集成全新單板雙晶片電控方案，實現更寬的靜壓調節範圍及更低的能耗。此外，報告期內，海信空調與中國科學院大連化學物理研究所建立戰略合作關係，並與多家組織機構開展戰略合作，積極佈局綠色環保領域。

海信冰箱

有效降低產品整機能耗，提升產品設備能效水平

海信冰箱積極推動冰箱產品綠色化、低碳化、節能化發展，通過開展低導熱保溫材料、高效換熱器技術、按需除霜技術、雙溫雙級、變容變頻製冷技術等項目的研發工作，有效降低整機能耗，提升產品設備能效水平。同時，海信冰箱在產品回收環節亦持續發力，切實將可持續發展理念貫穿產品生命週期的每一個環節。

在環保材料研發方面，海信冰箱成功開發含生物基（如秸稈、稻殼）的聚丙烯（PP）和高抗沖聚苯乙烯（HIPS）材料，與純石化原材料相比，每使用一千克生物基材料可降碳5%，並已在內銷BCD-621W產品中加以應用；開發生物基尼龍PA56材料，與石油基PA66比，每使用一千克生物基尼龍材料可降碳49.6%，並已在內銷BD-200W產品中加以應用。報告期內，海信冰箱成功入選第四批工業產品綠色設計示範企業。

案例：將可持續發展理念深入冰箱產品生命週期各個環節

海信冰箱將可持續發展理念深入到設計、製造、應用、循環再利用的每個環節，積極落實家電生產者責任延伸制度，從產品設計之初考慮材料的「易回收、易拆解、易利用」性質。冰箱產品選用環境性能友好的原材料，塑膠、發泡料等大宗原材料來自巴斯夫、陶氏化學等全球著名生產企業，避免對大氣臭氧層的破壞及溫室氣體的影響。鋼板選用PCM或VCM板，避免噴塗、覆膜等二次加工，減少噴粉、廢水、廢氣排放。塑膠零部件制定可回收利用標識，便於在生命週期結束時，對相關材料進行回收再利用，從而形成綠色閉環。

健康化：以技術研發賦能健康生活

隨著全國居民健康素養水平穩步提升，消費者對健康家電的需求日趨漸增。以消費者需求為導向，公司致力於以創新科技助力用戶健康生活，不斷加強對傳統家電產品的健康化升級改造，同時快速推出滿足健康需求的創新產品和技術，持續為廣大消費者的美好健康生活助力賦能。

海信日立

重點研發納米水離子殺菌技術

報告期內，在健康領域，海信日立為空調及新風產品重點研發納米水離子殺菌技術。公司利用產品健康模組產生的複合納米水離子實現室內空氣淨化，既能夠淨化多種致病細菌、病毒，整機對空間浮游菌、病毒淨化率達99%以上，亦可以淨化PM2.5等粉塵污染，整機淨化率達97%以上，用心守護用戶的健康安全。

海信空調

海信空調：創新研發多元化健康保障技術

海信空調持續加碼健康技術，不斷探求科技創新與產品優化。報告期內，海信空調開發並應用（UVC+UVD）雙波段滅菌殺病毒技術，實現99.93%的高效空間微生物淨化，達到行業領先水平。同時，開發並應用高效抗病毒新風濾網，攔截效率及殺毒效率均達行業領先水平；升級Hi-nanoX多端電暈放電技術，離子濃度超過1.2億/立方釐米，除菌效率達到99.9%；開發儲備高性能除甲醛濾網淨化技術，甲醛潔淨空氣量（FCADR）可達210立方米/小時。

海信冰箱

技術攻關滿足健康與品質要求

隨著消費水平的升級，消費者對食材健康與品質的要求不斷提升，冰箱產品面臨著儲藏保鮮技術升級的考驗。海信冰箱堅持以創新技術推進產品健康升級，以「冰箱保鮮和健康的相關核心技術攻關」和「冰箱健康飲食提升用戶價值」為支撐，賦能消費者健康美好生活。

圍繞冰箱保鮮與健康，實現核心技術攻關與突破

海信冰箱圍繞冰箱保鮮與健康，完成核心技術攻關與突破——通過針對WILL二代光養鮮技術、浮點外觀抗菌材料及抽屜、果蔬室恒濕保鮮模塊的研究，實現水果、蔬菜保鮮效果相比WILL一代提升20%、抗菌率＞99.99%、7天葉菜失重率僅為5%的成效，並滿足相應的食品接觸要求

圍繞冰箱健康飲食，有效提升用戶價值

海信冰箱深耕健康科技領域，圍繞冰箱健康飲食，有效提升用戶價值——通過冰箱與生態設備、廚房家電互聯，並根據用戶的健康信息推薦食材與定製菜譜，為用戶提供全面的健康膳食推薦服務

海信冰箱產品健康升級創新措施

嚴控產品質量

海信家電圍繞自身的質量發展戰略，不斷探索和完善獨具公司特色的質量文化，營造出良好的質量氛圍。通過持續優化質量管理模式，貫徹落實質量管理各項措施，公司質量管理工作成效明顯，為企業的長遠發展奠定了堅實基礎。

質量管理模式

公司持續優化質量管理模式，通過構建完善符合國際標準的質量管理體系，形成全過程、全系統的質量控制機制，為公司的質量安全夯實基礎。

質量管理驗證

公司高度注重質量體系的搭建，旗下海信日立、海信空調、海信冰箱的生產工廠均已通過ISO 9001質量管理體系驗證，覆蓋率達100%，且證書均在有效期內。此外，海信空調在行業內率先引入IATF16949:2016汽車行業質量管理體系，並同步對公司的程序文件等進行了全面的升級；引入和實施APQP（產品質量先期策劃）、FMEA（失效模式和效果分析）、MSA（測量系統分析）、SPC（統計過程控制）、PPAP（生產件批准程序）五大質量管理工具，確保質量管理體系的運行效果。

質量管理體系

公司深入貫徹落實集團「一把手質量工程」要求，堅持質量是一切工作的底線。公司已根據集團要求，建立起關鍵過程質量績效指標體系，為公司高層、中層、主管及員工制定質量績效指標管理機制，定期進行考評，並規定考評結果直接與月度收入掛鉤，鞭策各級員工實現績效指標、戰略目標完成；通過制定《質量手冊》等系列質量管理體系文件，建立可測量的質量目標和質量指標體系，並進行指標層層分解，實施質量一把手工程，明確質量責、權、利關係，落實質量源頭責任。

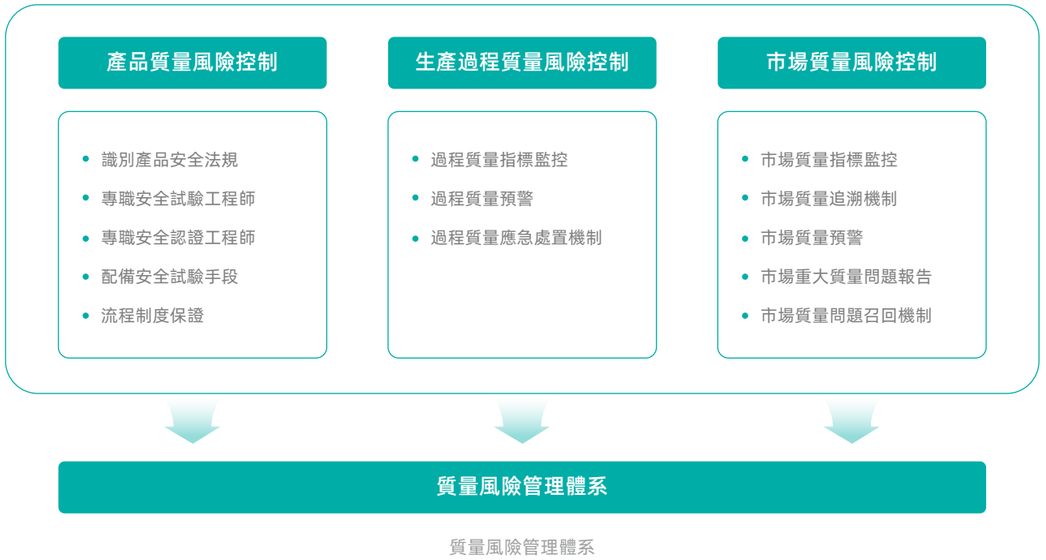
此外，為確保各項質量管理制度的實施效果，公司引入和實施先進的質量工具，從規劃、設計、過程、質檢測量、市場銷售與服務各環節實行「端到端」的科學質量管理，穩步提高公司的質量管理水平。

質量管理措施

為進一步落實質量管理模式、提高出廠產品質量，公司在質量風險管理和質量改進活動方面不斷發力，在切實降低質量風險的同時，持續嚴控質量管理，拉動公司產品質量、管理效率的不斷攀升。

質量風險管理

質量安全關乎公司的命運，公司各級技術、管理、生產人員始終致力於質量安全體系的建設、維護和執行，將預防質量安全放在首位，通過信息化手段實現質量安全風險信息的收集、預警、追溯和報告，通過完善的應急機制消除或最大限度降低質量安全風險。根據集團要求，公司建立了包括產品質量、生產過程質量、市場質量在內的質量風險管理體系，保證對質量風險的有效識別和應急處置。



質量風險管理體系

質量改進活動

公司嚴格實施年度質量規劃，並結合市場變化和客戶需求不斷補充和完善。同時，公司每年設立多個質量改進項目和課題以加強過程管理，持續改進和提高產品質量管控水平，確保公司產品質量安全受控，為用戶提供安全、精美的產品和一流的服務。

海信日立

建造整機測評中心，設立部品認定實驗室

- 海信日立耗資3億元建造整機測評中心，並於2017年通過了CNAS體系認可，標誌著其成為國際互認的空調器試驗室；該整機測評中心擁有行業頂尖的性能、噪音、安全、用戶模擬試驗室，具備單元機、多聯機、水機等空調產品的全面測評能力
- 在原材料質量管控方面，公司設立部品認定實驗室，配置電氣、系統、結構等專業試驗團隊，具備各種專業測試設備80餘種、各類儀器儀錶200餘種，可進行120類物料共計2,000餘項試驗的認定能力，試驗能力覆蓋空調用各類零部件的性能；該實驗室在電氣、系統類物料的試驗能力、人員能力、設備配置等方面均處於行業領先地位，為打造高質量的好產品提供有力保障

海信空調

開展質量改善活動，搭建質量管理協同平台

- 海信空調開展多樣化的質量改善活動，成立電控、洩露、噪音等13個WORST質量改善小組，並在各部門、各車間、各科室開展QC小組改善活動，定期組織技能比武、技師評定的等活動，在全司上下形成了全員參與、全員改善的氛圍

質量提升方面，海信空調完成

- 公司質量管理協同平台（QMS）的搭建，通過IT手段貫通從研發質量、供應商質量、製造過程到售後質量的產品全生命週期質量管理資料鏈，構建公司質量管理協同平台，支持自動統計分析、線上監控預警及異常的改進協同，最終推動全公司質量管理的可視化發展

海信冰箱

強化產品使用風險識別和風險管理

- 產品使用風險識別：海信冰箱積極參與新品四新識別，以及驗證閉環確認和設計雷區點檢確認，進一步實現主動、科學有效地識別風險
- 產品使用風險管理：修訂《用戶及大客戶特殊需求技術規範》並根據市場變化不斷完善標準，通過立項會議、新品點檢等方式不斷強化監督執行

多元化質量改進活動

质量管理成效

隨著質量管理模式的不斷改善和質量管理措施的有效落實，公司質量管理工作成效明顯，旗下產品獲得多項國內外權威驗證。一系列權威驗證的獲取，彰顯了公司對高質量產品和國內外消費者認可的不懈追求，為公司市場開拓提供了有力支援。

海信日立

海信日立旗下產品除滿足CCC認證（中國強制性產品認證）、RoHS（《關於限制在電子電氣設備中使用某些有害成分的指令》）等國家強制性產品認證外，還通過了環境標誌認證、智慧五星認證、低碳產品認證等高標準、高指標、高要求的自願性產品認證；同時，公司始終關注海外發達經濟體的各類法規、指令、標準要求，已陸續取得歐盟及北美的相關產品認證

海信空調

海信空調旗下產品暢銷國內外市場，在國內市場所有產品均取得CCC認證，同時二級以上產品均取得中國品質認證中心節能認證；外銷產品遠銷歐洲、亞洲、美洲等市場，取得了CB（IECEE電工產品測試憑證互認體系）、GCC（海灣阿拉伯國家合作委員會）、SASO能效（沙烏地阿拉伯標準組織）等多項認證

海信冰箱

截至報告期末，海信冰箱共計取得產品認證33項，累計取得各類證書1,594項；公司取得產品認證包括且不限於：CCC認證、中國節能認證、RoHS認證、中國綠色產品認證、中國節水認證等

海信家電旗下產品驗證情況

荣誉及绩效

◆ 報告期內，海信日立獲得「2021年全國質量標杆」榮譽稱號，並繼續保持「全國市場質量信用AAA等」稱號。

海信日立產品質量榮譽稱號

◆ 海信空調產品在歷年的產品質量和安全市場監督抽查工作中表現極為優秀，均保持100%的合格率。報告期內，海信空調共計接收46個批次的國家級、省級、地市級產品質量市場抽查，抽查結果全部合格。

海信空調產品質量獲獎情況

◆ 報告期內，海信冰箱獲得廣東省輕工業優秀質量管理小組成果發布暨交流會4項金獎、2項銀獎；榮獲青島群眾性質量管理活動經驗交流會1項一等獎、4項二等獎、5項三等獎，其中10項課題所屬QC小組均被授予「青島市優秀質量管理小組」。

海信冰箱產品質量獲獎情況

提供品質服務

長久以來，海信家電始終堅持以客戶需求為核心，以為客戶創造價值為己任，圍繞客戶需求變化不斷提升服務質量。公司通過構建完善客戶服務體系、落實客戶權益保護措施，切實提升客戶滿意度，真正為客戶提供最佳的消費及使用體驗。

客戶服務體系

構建完備、有效的客戶服務管理體系，是保障客戶滿意的必要條件，亦是提高企業核心競爭力的重要途徑。公司堅持以客戶需求為核心，持續建立健全結構化、系統化的客戶服務體系，切實提升服務客戶水平。

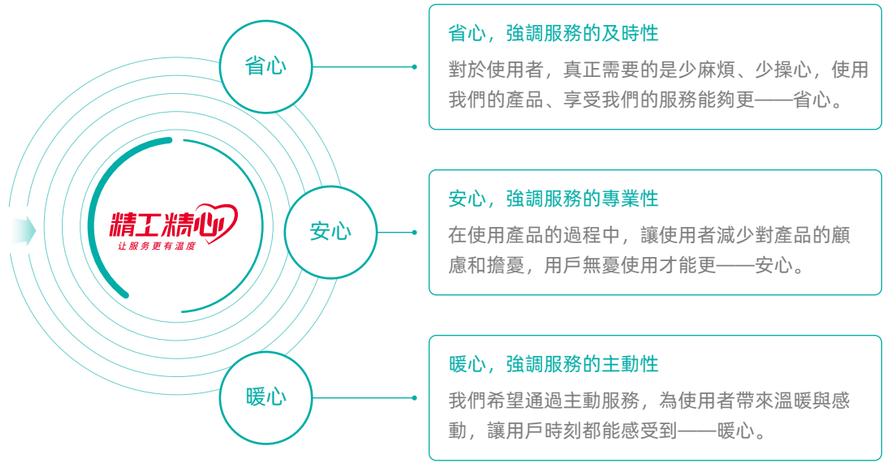
海信日立

通力打造「精工精心」服務品牌

「精工精心」，是海信、日立、約克三品牌中央空調的服務品牌。自成立以來，「精工精心」始終站在用戶角度，堅持以讓用戶感到「省心、安心、暖心」為使命，致力於成為國內一流的中央空調綜合服務方案提供商，通過精工安裝和精心服務的整體表現，全方位滿足大眾使用者的服務需求。

理念：

將精工精心的服務宗旨，貫徹為“**省心、安心、暖心**”的服務理念。



“精工精心”服務理念

海信空調

雄厚的技術服務力量和完備的服務網絡系統

為實現顧客滿意、迅速響應用戶需求，海信空調建設了完善的服務管理體系，從總部到分公司均設置了服務網絡、備件、技術支持等板塊的專職管理團隊與實施團隊，形成完備的售後服務管理體系。在服務管理機構方面，海信空調在全國30多個地區設立了服務管理機構，具有充足的備件儲備和雄厚的技術服務力量，以便隨時為客戶提供專業、及時的售後服務；全國各地擁有2,000餘家特約服務店，售後服務網絡系統覆蓋全國，確保公司快速響應客戶需求。

海信冰箱

完善的售後服務和技術支持體系

海信冰箱充分響應集團號召和有關要求，建立並持續完善專業的客戶服務管理系統（CRM），全面實現對服務熱線、網站、微信、線下服務商或經銷商門店等多管道報單信息的統一收集和工作臺式即時、全域監控和趨勢預警管理。此外，為全面保障市場端質量問題的快速解決，海信冰箱根據集團要求，建立了完整、快速有效的技術支持體系，在為售後服務提供技術支持同時，持續提升服務人員技術水平及對產品問題的快速有效解決能力，並及時識別市場端重大質量問題，推動產品質量的不斷提升。

客戶權益保護

公司高度重視服務質量，嚴格維護客戶合法權益，不斷加強資料安全和隱私信息保護，並堅持將負責任理念貫徹於營銷推廣行為之中，確保客戶的合法權益得到有效保障。

隱私與數據安全

公司高度重視企業信息安全及客戶隱私與資料保護，深入貫徹落實《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網信息服務管理辦法》等法律、行政法規，致力於防範和控制數據安全風險，全面保障客戶隱私與數據的保密性、安全性與完整性。

數據安全技術措施	公司採用符合業界標準的安全防護措施，包括建立合理的制度規範、安全技術來防止客戶的個人信息遭到未經授權的訪問使用、修改，避免數據的損壞或丟失。網絡服務採取了多種加密技術，例如在某些服務中，公司將利用加密技術（例如SSL）來保護客戶信息，採取加密技術對客戶信息進行加密保存，並通過隔離技術進行隔離。
信息使用規範措施	在信息使用時，例如個人信息展示、個人信息關聯計算，公司會採用多種數據脫敏技術增強信息在使用中的安全性，並採用嚴格的數據存取權限控制和多重身份驗證技術保護個人信息，避免數據被違規使用。
強化員工保密義務	公司僅允許有必要知曉這些信息的員工訪問個人信息，並為此設置了嚴格的存取權限控制和監控機制。同時，公司要求可能接觸到客戶個人信息的所有人員履行相應的保密義務，在未能有效履行的情況下，相關人員可能會被追究法律責任或被中止合作關係。
杜絕收集無關信息	公司會採取一切合理可行的措施，確保未收集無關的個人信息。

客戶信息與數據安全保護措施

公司非常重視對未成年人個人信息的保護，嚴格按照國家相關法律法規的規定保護未成年人的隱私信息。對於經父母或法定監護人同意而收集未成年人個人信息的情況，公司僅會在受到法律允許、父母或監護人明確同意或者保護未成年人所必要的情況下使用或公開披露此類信息，並規定一旦發現公司在未事先獲得可證實的父母或法定監護人同意的情況下收集了未成年人的個人信息，將會設法儘快刪除相關數據。

負責任營銷

在營銷活動開展過程中，公司始終秉承嚴格的負責任營銷實踐和行為標準，堅定維護客戶合法權益，強調將ESG理念貫徹於日常營銷活動之中，彰顯企業的社會責任和使命擔當。

案例：海信空調多措並舉踐行負責任營銷理念

報告期內，海信空調採取多種措施以規範營銷、推廣活動，確保負責任營銷理念得以貫徹和執行。

下發營銷規範	數據經由檢測	開展專項審計
公司在營銷培訓中下發規範「營銷一頁紙」，明確營銷話術不誇大產品，杜絕過度營銷	公司的各類廣告宣傳所涉及數值均經專業機構檢測，確保誠信宣傳	2022年，公司開展電子商務部專項審計工作，共計發現問題12條，問題整改閉環率100%

負責任營銷保障措施

此外，公司在營銷活動中充分關注社會熱點議題，在推廣過程中及時挖掘消費者需求，致力於運用創新技術打造出更多有助解決社會熱點問題的產品。

海信空調產品助力疾病防控工作

客戶滿意度提升

為更好地實現客戶服務質量穩中求進，公司通過開展NPS調研工作、提升服務專業性、提高服務可及性與完善產品召回管理等舉措，著力改善客戶服務能力，全面提升客戶滿意度。

開展NPS調研工作

為持續提升服務質量、及時了解客戶對服務的意見和建議，公司旗下品牌持續開展用戶滿意度NPS（淨推薦值）調研工作，助力構建完善的信息和評價體系，促進服務工作質量的不斷創新與提高。

海信日立

2022年度，海信日立用戶服務NPS值達97.3%；用戶回饋是海信日立用戶服務體系的重要資訊來源，在進行服務評價時，用戶首先對基於服務的體驗滿意度，進行滿分10分推薦可能性評價，而後會引導用戶對於做的好的或者不滿意的地方進行進一步說明，以幫助用戶回饋具體滿意或不滿意之處，對後續提升服務品質提供改善方向

海信冰箱

2022年，海信冰箱通過持續開展內、外部NPS調研，從主銷機型、體驗要素、核心客群等角度對NPS結果進行多維度分析，通過建立並不斷完善NPS管理體系，實現NPS管理的規範化和常態化，形成針對用戶需求的管理閉環，持續推動研發、質量、銷售和服務環節的改進

NPS調研工作開展情況

提升服務專業性

提升服務人員的專業性是提高客戶滿意度的重要舉措。報告期內，公司旗下品牌通過多種措施不斷提升服務專業性，進一步提高服務工作成效，促進客戶滿意度提升。

海信日立

- **驗證：**安裝、維修單位經過認定，施工、維修人員通過培訓方可上崗
- **培訓體系：**專業的「精工技場」培訓平台，完善的「基石杯」渠道培訓課程體系
- **培訓中心：**青島、上海、福州、杭州、長沙、成都六大區域級培訓中心，各分公司均設置有操作教室

海信空調

- **培訓體系：**為保證培訓的及時性和有效性，海信空調搭建了「總部技術支持—分公司培訓師—一服務人員」的培訓體系
- **技術信息共用平台：**設立專門的技術信息共用平台，為市場人員提供售後相關的技術資料
- **服務过程闭环监控：**信息接入后，基于用户需求和规划网络将服务信息进行分流和派工，并在服务完成后多渠道开展用户回访工作

海信冰箱

- **培訓體系：**定期調研員工培訓需求，通過培訓師面授、視頻講解等方式，依託海信學堂、智能客服平台，組織開展培訓，提升員工服務技能和規範
- **服務系統：**應用集團上線的新服務系統「HCRM系統」，並據此進行自動派工，服務旅程涵蓋用戶、管理層級、服務商或工程師視角的22個可視點，服務過程全流程透明可視，降低用戶來電諮詢量，提升用戶服務感知

服務專業性提升措施

提高服務可及性

為保證所有客戶都能享有優質的售後服務，公司搭建了可覆蓋全國銷售區域的服務網絡，構建了全面、便捷的服務觸達及獲取渠道，包括熱線、微信、微博、服務APP等，節假日無休為客戶提供諮詢、報修、投訴、質量監督等服務保障。

完善產品召回管理

構建完善產品召回管理制度，是營造安全放心的消費環境、提高客戶滿意度的關鍵保障。公司旗下品牌建立了《質量事件應急管理規範》《產品召回管理辦法》等產品召回管理制度，要求相關部門按照要求開展產品召回工作，並採取措施消除產品設計、製造、銷售等環節上的缺陷，以維護公司產品聲譽及保護消費者權益。

報告期內，海信日立、海信空調均無因產品質量問題導致的產品召回和投訴；海信冰箱的740產品因鉸鏈問題在美國開展產品召回工作，目前實現召回數量9,643台，收到的典型質量投訴9例。

03 淨·奔赴低碳未來

綠色低碳承諾
綠色生產製造
綠色辦公營運

海信家電以可持續的方式開展業務，提供具有環保意識的產品和服務，不斷改善管理、優化設計和工藝、綜合利用能源與資源，從源頭削減污染，減少或者避免產品全生命週期對人類健康和環境的負面影響，努力引領行業邁向更綠色、更可持續的「零碳」未來。

本章所回應的SDGs

本章所涉及的重大可持續發展議題

- 水資源管理
- 廢棄物處置與資源綜合利用
- 能耗管理與清潔能源利用
- 產品碳足跡管理
- 應對氣候變化
- 綠色產品與包裝
- 綠色營運

綠色低碳承諾

本公司持續完善環境管理體系，結合自身多元化的業務實際，建設具有公司特色的生態環境保護體系，踐行綠色低碳承諾，解決現實和潛在的生態環境問題，協調、衡量生產經營活動與生態環境之間的關係，加強監督、約束和激勵，為綠色與安全的經濟做出進一步貢獻。

公司始終關注生產經營全流程對環境的影響，堅守環境安全底線，不斷優化環境績效管理，以「節約電力、節約能源、節約燃氣」的定量目標制定與檢討為起點，將在2023年持續探索量化「應對氣候變化、減少廢氣排放、減少廢棄物產生、水資源合理利用」等方面的績效目標，並定期報告環境目標的最新進展，為建設美麗家園貢獻企業力量。

海信家電2022年環境目標與進展

	2022年目標	2022年目標進展	目標完成情況
節約電力	300萬度	321萬度	超額完成目標
節約能源	1,500噸標煤	1,726噸標煤	超額完成目標
節約燃氣	23萬立方米	26萬立方米	超額完成目標

案例：三電公司系統謀劃「碳中和」實現路徑

為積極助力《巴黎協定》「將本世紀全球氣溫升幅限制在2℃以內，並尋求將氣溫升幅進一步限制在1.5℃以內的措施」的目標實現，同時滿足全球客戶對低碳轉型和使用新型能源的要求，下屬三電公司已向科學基礎碳目標（SBT）倡議提交了一份承諾書，力爭在2023年獲得戰略情景下的認證。

此外，三電公司將識別和分析氣候變化相關風險及機遇對其營運活動及財務方面等的影響，並參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架進行披露，以確保投資者充分瞭解三電公司的氣候變化相關重大風險和機遇。三電公司亦通過使用清潔能源、優化電力設備和提高能源使用效率等綜合措施實現「2039碳中和目標」，為緩解全球變暖問題作出貢獻。

加強環境治理

海信家電致力於建立健全環境治理體系，完善環境管理辦法與規章制度，不斷提升和強化環境治理能力。本公司重視在環境保護方面的各項投入，支持在資源節約利用和生態環境保護方面持續發力。

關鍵績效

2,175.39 萬元人民幣

2022年，本公司環境保護總投入

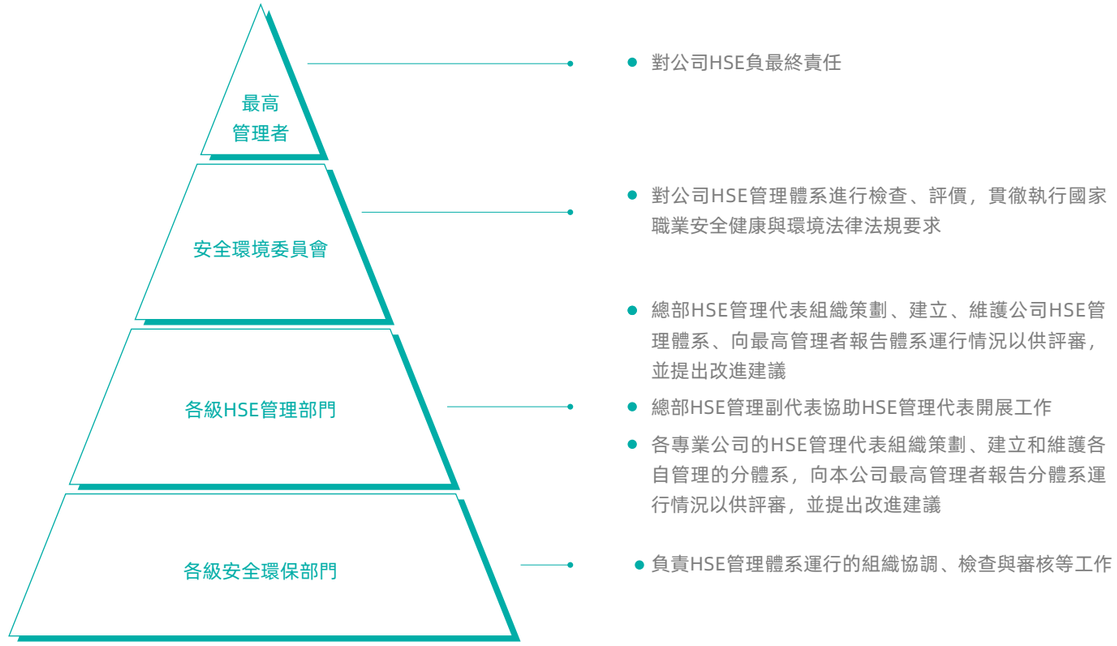
完善環境管理制度

為加快低碳生態的建設步伐，助力國家「雙碳」目標實現，本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染防治法》等國家法律法規，在生產經營環節充分考慮環境影響，並依據ISO 14001:2015環境管理體系等標準要求制定《職業健康安全與環境責任目標考核標準》《環境因素控制標準》《危險化學品安全管理標準》等管理辦法和規章制度，持續完善環境管理體系，減少環境負荷。

優化環境管理體系

在安全環境管理工作方面，海信家電貫徹執行「分級管理、分線負責」原則，建立了「企業最高管理者-安全環境委員會-各級HSE管理代表-各級安全環保部門」的四層安全環境（HSE）管理體系。各級負責人各司其職，從環境目標制定、運行與控制、績效評價、內部審核等方面建立起了嚴格的環境保障體系，保證公司環境行為的持續改善。

海信家電高度重視環境治理工作，未來計劃在現有HSE管理體系基礎上，加強對氣候等環境事宜的監管管理，明確董事會在氣候風險管理和行動監督等方面的角色，強化安全環境管理委員會跨部門整合相關行動資源、辨識公司所面臨的氣候等環境風險和機遇、管理及應對重點問題的能力，推動公司氣候等環境戰略和目標在不同專業部門和下屬公司落地。



海信家電HSE管理體系

提升環境管理韌性

氣候等環境問題為公司經營帶來風險和巨大的機遇，海信家電積極正視相關問題，通過加強內部環境監測考核和與外部第三方合作的雙管齊下的方式，對企業經營、營運狀況及風險情況進行監測，及時發現環境管理薄弱環節，採取針對性的處理措施，及時防範、控制和化解環境挑戰，改善公司在環境方面的經營韌性。

環境外部審計

本公司以生產企業達標排放、建設項目環保「三同時」（環境保護設施必須與主體工程同時設計、同時施工、同時投產使用）為基礎，構建了節能減排長效機制，並依照環境相關體系認證要求，定期邀請第三方專業機構對本公司ISO 14001:2015環境管理體系進行監督審核，確保體系的持續適用性、充分性、有效性。2022年，本公司環境管理體系完成並通過外部審計，公司的環境管理體系有效性進一步得到夯實。

關鍵績效

11 ↑

截至2022年底，海信家電下屬11個工廠建立的環境管理體系符合ISO14001：2015認定環境管理體系認證。

海信家電集團建立環境管理體系通過ISO14001：2015認定環境管理體系認證

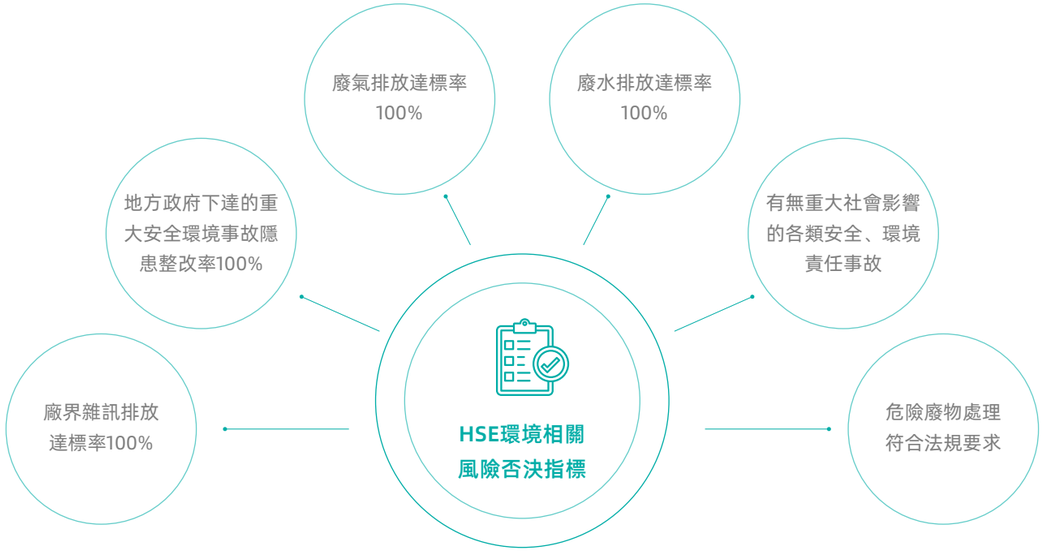
內部環境因素評價與績效考核

環境因素評價

於每年年初1月至2月期間對危險源與環境因素進行一次測評，每年至少開展安全環境專項檢查不少於12次。從法規符合性、污染物或廢物產生量或能源可節約量、環境影響範圍、發生頻率四個方面進行綜合評分，確定重大環境因素和一般環境因素，對主要有害作業制定相應的控制與防治措施。

環境績效考核

基於《HSE關鍵績效指標（KPI）責任書》《職業健康安全與環境責任目標考核標準》等制度，制定HSE績效測量與監測管理標準,組織對全公司的HSE績效進行測量與監測，跟蹤目標完成情況，並根據結果進行相應的獎勵或懲戒。



《職業健康安全與環境責任目標考核標準》將HSE環境相關風險作為重要否決項，若未能完成否決指標任何一項將嚴重影響目標考核結果

環保文化建設

為提高全體員工的環保意識，本公司積極建設HSE文化，針對全體員工進行環保意識宣貫，全方位、立體式提升員工低碳生態意識。本公司同樣鼓勵各專業公司與相關方及員工進行HSE信息的相互交流，在15日內回應供應商、客戶等外部合作方對公司HSE問題的投訴。公司內重要環境因素如對外產生較大影響，本公司會積極與受影響方及環境主管部門進行交流，並選擇通過電話、座談會或書面形式就採取的措施與利益相關方溝通，合力共建綠色美好家園。

海外地區的三電公司將6月作為公司的環境月，舉辦「家庭節電」「廠房節約能源成本」「員工子女節約用電知識競賽」等活動，深入普及綠色化的生活方式和生產方式。

全體員工

- 了解保護環境及建立和保持相關環境管理體系的重要性
- 了解違反相關環境管理標準或操作規程將會造成的後果

環保崗位人員與分管領導

- 了解有關環境因素、污染影響、控制要求和措施、操作規程、法律法規等知識
- 常見污染物的污染特性
- 了解環境污染、生態破壞、資源銳減等環境問題的產生過程
- 了解節能與清潔能源技術

相關設計與技術人員

- 了解並掌握產品設計中的相關環境技術
- 了解並掌握資源節約與充分利用技術和清潔能源技術
- 了解並掌握污染物的治理和控制技術

海信家電面向不同類型員工的環境培訓

綠色生產製造

海信家電以節約資源和環境保護為立足點，致力於科技創新與綠色製造，加快構建清潔低碳高效能源體系，積極探索廢棄物處置的無害化、減量化和資源化的製造營運模式，降低環境影響，踐行綠色低碳節能高效的可持續發展之路。

關鍵績效

4 个
截至2022年年底，本公司已創建國家級「綠色工廠」

2 个
獲得省級「綠色工廠」榮譽

節約資源

本公司通過更新迭代生產工藝，定期對設備進行檢查、維護、更新升級與替換，使用更節能、環保、高效的原材料和包裝材料，加強資源使用效率與循環利用管理等方式，實現了水資源、原材料、包裝材料等資源使用的節約增效。

水資源管理

本公司用水來自市政自來水管網和消防水管網，主要用於車間生產、生活辦公、食堂餐飲及消防應急使用。本公司通過制定節水目標與管理制度，採用先進節水工藝及設備，強化用水管控等方式，不斷提高用水效率，同時將廢水處理後進行可持續利用，推動綠色節水生產。

海信家電水資源消耗情況[1]

指标	2022年	2021年	2020年
水資源消耗量（萬噸）	356.6	353.2	260.6
單位營收用水量（噸/百萬元）	48.1	52.3	53.9

[1]海信家電為改善環境管理效益，自2021年起逐年完善數據統計口徑。水資源消耗方面，2021年下半年首次納入三電公司數據，2022年全年納入海信家電墨西哥工廠數據。

原材料使用

本公司持續使用負責任的採購方式採購主要產品材料並考慮其環保性能，合理選擇和利用原材料、能源和其他資源，採用無毒、無害或者低毒、低害的原料，替代毒性大、危害嚴重的原料。本公司在生產過程中持續加大原材料的再生利用，塑料粒子再生利用；通過持續改進生產工藝不斷提高材料使用率，運用新型無收縮、無屑切割設備，減少原材料的損耗。

包裝材料使用

公司生產、銷售產品時宣導採用低碳、綠色、可回收的包裝材料，主要以瓦楞紙板、微細瓦楞、紙護角、紙蜂窩板、紙漿模塑、竹膠合板等環保材料為主，並制定了《環境因素控制標準》等制度，要求在產品包裝物設計環節減少包裝材料的過度使用和包裝性廢棄物的產生，嚴格確保包裝質量並嚴格管控包裝重量，積極促進包裝材料減量化。

海信家電包裝材料使用情況[2]

指標	2022年	2021年	2020年
產品所用包裝材料總量（萬噸）	12.8	10.6	10.5
單位營收包裝材料使用量（噸/百萬元人	1.7	1.6	2.2

物流管控

本公司廠區內物流運輸採用AGV自動導航車、充電叉車、電瓶車、自動懸掛鏈、自動升降機等方式，通過使用清潔能源和自動化設備實現清潔高效運輸，同時優化佈局物流路線，減少運輸距離和浪費。本公司物控管理部門督促相關方定期檢查、維護運輸車輛，減少機動車尾氣排放，防止車輛出現油品或燃油跑、冒、滴、漏現象，從物流端減少對環境造成污染並降低資源損耗。

污染防治

本公司在追求經濟效益的同時，始終注重與環境協同均衡發展，不斷改進設計、使用清潔的能源和原料、採用先進的工藝技術與設備、改善管理、綜合利用等措施，從源頭削減污染，提高資源利用效率，減少污染物的產生和排放，以減輕或者消除對人類健康和環境的危害。本公司嚴格遵守國家及各級地方政府排放物管理的相關法律法規，制定了《環境因素控制標準》《各專業公司廢水、廢氣、噪聲、固體廢棄物管理標準》，從排放物物產生的各個環節管控，依法合規處理廢水、廢氣、各類廢棄物及噪聲。

[2]海信家電為改善環境管理效益，自2021年起逐年完善數據統計口徑。包裝材料使用方面，2021年下半年首次納入三電公司數據，2022年全年納入海信家電墨西哥工廠數據。

大氣污染物管理

公司嚴格遵照國家及各地政府制定的大氣污染防治條例，將生產經營中產生的大氣污染物如噴塑粉塵、廢氣中多種VOCs（揮發性有機物）排放控制在限值標準內。公司針對不同廢氣類型建設了相應的廢氣治理設施，為加強設施運行管理，確保污染防治設施高效運行，每年委託第三方對廢氣進行檢測，每週進行風道清理和巡檢，確保排放設施正常運行，並建設實施線上監測系統，實現大氣污染物治理的數字化、智能化。為減少大氣污染物排放並提高能源使用效率，本公司對生產過程中產生的廢氣和餘熱等儘量綜合利用或者循環使用。

2022年海信家電旗下兩家重點排污單位大氣污染物排放情況[3]

指標	平度冰箱	平度空調
廢氣非甲烷總烴（千克）	1,193	96
廢氣顆粒物（千克）	152	/

案例：海信家電優化廢氣中揮發性有機物排放處理流程

青島海信日立空調系統有限公司為進一步減少生產組裝空調作業脫脂乾燥環節中產生的VOCS廢氣排放，在選用環保型脫脂乾燥爐的基礎上，投資1,360萬元人民幣，新增5台蓄熱式燃燒（RTO）廢氣處理設備，覆蓋全廠共計18台脫脂乾燥爐的廢氣收集處置，通過綜合使用廢氣加熱分解、陶瓷熱交換技術、廢氣排放集中處置、天然氣濃縮後燃燒等技術，最大限度減輕廢氣對環境的污染。

青島海信日立空調VOCS廢氣排放處理示範項目

[3]海信家電嚴格遵守並符合《污水排入城鎮下水道水質標準》（GB16297-1996）等國家及地方有關環境保護的法規標準，不存在任何超標排放、違規排放的情形。2022年度下屬兩家工廠納入山東省重點排污單位，其大氣污染物排放數據如表所示。

廢水管理

本公司嚴格遵守中國及全球其他下屬公司所在地相關法律法規的要求，制定了廢水管理與控制程序等內部管理辦法與標準，嚴令禁止向水體排放油類、酸液、堿液或者劇毒廢液，以「源頭消減、過程控制、末端治理」為原則，進行廢水管理。公司建立廢水回收處理站，積極推進工藝廢水就近循環利用，不斷優化廠區工藝廢水的重複利用率，持續降低新水消耗。同時，建立標準化排污口，污水經收集處理達標後合規排放，污水處置及排放數據與環保部門實施共用，實現24小時即時線上監測與預警。

海信家電廢水排放情況[4]

指标	2022年	2021年	2020年
污水排放量（萬立方米）	173.4	130.0	108.1
單位營收廢水排放量（立方米/百萬元）	23.4	19.2	22.3

固廢管理

本公司依照國家、地方政府對固體廢棄物污染管治要求，及行業對廢氣電器電子產品回收處置等管理條例和標準要求，對廢棄物進行分類、收集、儲存，禁止混合收集、貯存、運輸、處置性質不相容且未經安全性處置的危險廢物，並將危險廢物及一般固體廢物（含生活垃圾、一般不可回收廢物）交有資質單位處理。產生工業固體廢物的各專業公司、廠區定期統計、整理工業固體廢物的產生量、流向、貯存、處置等有關資料，並上報當地環保局。同時，本公司嚴格遵照《危險化學品安全管理規定》要求，做好危險化學品及油品的運輸、裝卸、儲存，防止發生環境污染事故。各廠區危險廢物收集、貯存的場所，設有危險廢物警示標誌。

減少排放

- 通過綜合利用的方式減少固體廢物的數量和容積，不斷改進生產工藝減少固體廢物產生量
- 實施廢棄物無害化處置，通過工程處理，達到不損害人體健康的標準，減少二次污染

循環利用

不斷推進廢棄物資源化處置，從固體廢物中回收有用組分和能源，減少資源消耗，加速資源循環利用

關鍵績效

32,762.2 噸
2022年，回收廢料循環再造總量達到

56.1%
同比2021年增加

[4]海信家电为改善环境管理效益，自2021年起逐年完善数据统计口径。废水排放方面，2021年下半年首次三电公司数据，2022年全年纳入海信家电墨西哥工厂数据。

海信家電廢棄物排放情況[5]

指标	2022年	2021年	2020年
廢棄物總量（噸）	14,299.5	12,382.0	10,393.2
單位營收廢棄物生產總量(噸/百萬元)	0.2	0.2	0.2
無害廢棄物總量[6]（噸）	13,339.4	11,616.0	10,052.4
單位營收無害廢棄物生產總量（噸/百萬元）	180.0	171.9	207.7
危險廢棄物總量[7]（噸）	960.1	766.0	340.8
單位營收危險廢棄物生產總量（噸/百萬元）	13.0	11.3	7.0

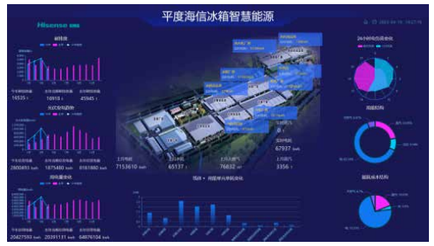
噪聲管理

本公司遵循《中華人民共和國噪聲污染防治法》等相關法律法規的要求，優先選購低噪音設備，並定期維修、保養，使設備在完好的狀態下運轉，從而降低噪聲。本公司嚴格控制生產過程中產生的對人體有害的噪聲，排放噪聲最高值均低於國家規定的排放標準。同時，本公司通過技術革新與優化，研發出多種低噪音、減振靜音等性能產品，為用戶打造安靜舒適的環境。

能源管理

信家電建有數字化EMS能源管理中心，可對能耗數據進行採集和監測，利用現代電腦和網絡技術，對企業「電、水、氣、熱」等能源介質的產、輸、配、用實施集中、扁平化的動態監控和數字化管理，實現能源數據信息化，利用即時數據庫技術、數據分析和預測技術，為管理部門提供精准、即時、清晰的能源分析，提高能耗管理效率。

同時，本公司倡導低碳經營，減少生產用能，制定了《公司能源管理規定》等規章制度，實施用能精細化管理及節能設備改造，不斷提升企業生產過程中的用能效率。如對注塑機、脫脂爐、蒸汽管道等涉及加熱的設備全部加裝保溫設施，採用紅外加熱、高效燃燒機等方式，減少散熱耗電；大力研究和引入自動化項目，各種設備驅動大量採用了變頻、伺服、微機控制等先進控制技術，實現了降耗增效。



數字化EMS能源管理中心

[5]海信家電為改善環境管理效益，自2021年起逐年完善數據統計口徑。廢棄物排放方面，2021年下半年首次納入三電公司數據，2022年全年納入海信家電墨西哥工廠數據。

[6]無害廢棄物包括本公司生產運營過程中產生的生活垃圾。

[7]危險廢棄物類型依照《國家危險廢物名錄（2021年版）》。

案例：海信家電冰箱工廠重點節能改善項目

報告期內，海信家電冰箱工廠對冷凍水系統安裝智能控制系統並對冷凍水循環系統進行改造，使冰箱能自動控制冷凍水出水溫度、利用室外冷量給發泡料降溫，實現了產品更好的節能降耗，項目改造後可節約用電38.47萬度，節能18%。

海信家電能源消耗情況[8]

指標	2022年	2021年	2020年
綜合能耗[9]（噸標準煤）	97,726.6	84,331.2	52,671.9
單位營收綜合能耗[10](噸標準煤/百萬元)	1.3	1.2	1.1
用电量（萬千瓦時）	59,782.7	50,077.6	34,239.6
百萬營收外購電力消耗量（兆瓦時/百萬元）	8.1	7.4	7.1
柴油消耗量（噸）	755.1	631.0	112.9
單位營收柴油消耗量（千克/百萬元）	10.2	9.3	2.3
天然氣消耗量（萬標立方米）	1,635.6	1,566.0	718.6
單位營收天然氣消耗量（標準立方米/百萬元）	220.7	231.8	148.5
汽油消耗量（噸）	105.6	121.0	60.1
單位營收汽油消耗量（千克/百萬元）	1.4	1.8	1.2
液化石油氣消耗量（噸）	725.8	502.0	456.0
單位營收液化石油氣消耗量（千克/百萬元）	9.8	7.4	9.4

綠色能源使用

本公司持續推進綠色能源的使用和替代，建設低碳環保的綠色生產園區。下屬多家工廠的光伏發電項目已逐漸釋放「低碳紅利」。公司將持續增加光伏發電規模，預計2023年光伏總裝機規模達到40兆瓦，年發電能力將達到3,800萬千瓦時，光伏發電量占本公司總用電量比重將達12%以上。

[8]海信家電為改善環境管理效益，自2021年起逐年完善數據統計口徑。能源消耗方面，2021年下半年首次納入三電公司數據，2022年全年納入海信家電墨西哥工廠數據。

[9]包括電力、汽油、柴油、天然氣及其他能源消耗的折算綜合能耗量，折算系數來源：GB/T 2589-2020《綜合能耗計算通則》

[10]單位營收綜合能耗（噸標準煤/百萬元）=綜合能耗折算量（噸標準煤）/單位營收（百萬元））。

關鍵績效

3,380 萬千瓦時
2022年，本公司光伏發電總量達

36%
下屬廣東地區工業園通過電力交易方式直接購買核電，當年度整體綠色電力占比達

应对气候变化

面對「雙碳」戰略，海信家電積極探索綠色發展新路徑，加強科技創新，瞄準「健康、智能、節能」的技術發展方向，以智能製造、綠色製造引領家電行業綠色變革。公司也始終關注氣候變化等因素對公司生產經營的影響，並於2022年首次參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)的倡議框架，探索氣候風險與機遇識別與管理的路徑，為公司將碳中和戰略佈局有機融入企業戰略與文化奠定基礎，全力奔赴低碳未來。

海信家電溫室氣體排放情況[11]

指標	單位	2022年	2021年	2020年
溫室氣體排放總量[12]（範疇一+範疇二）	噸CO_2e	381,146.2	323,288.0	212,689.8
單位營收溫室氣體排放量（範疇一+範疇二）	噸CO_2e/百萬元	5.1	4.8	4.4
直接排放（範疇一）[13]	噸CO_2e	40,205.4	37,695.4	17,421.4
間接排放（範疇二）[14]	噸CO_2e	340,940.7	285,592.6	195,268.4

氣候風險與機遇識別與管理

氣候變化會為企業生產經營帶來潛在風險和機遇。邁向低碳轉型的過程中，公司積極應對政策、法律、技術和市場的變化，儘量規避對財務和聲譽的負面影響。對於氣候變化造成的資產的直接損失、供應鏈終端等物理影響相關的實體風險，公司則通過提高資源效率、強化應急處置能力、強化企業經營韌性等綜合方式，緩釋和適應相關風險的同時力爭創造更多機遇。

[11]海信家電為改善環境管理效益，自2021年起逐年完善數據統計口徑。溫室氣體排放方面，2021年下半年首次納入三電公司數據，2022年全年納入海信家電墨西哥工廠數據。

[12]範疇一溫室氣體排放量+範疇二溫室氣體排放量=二氧化碳排放量（噸）*全球變暖潛能值（GWP）。

[13]範疇一溫室氣體排放量，指海信家電及各下屬公司自有車輛消耗柴油和汽油、使用的天然氣、液化石油氣所產生的溫室氣體排放量。排放計算系數參照國家發展和改革委員會發布的《溫室氣體排放核算方法與報告指南》。

[14]範疇二溫室氣體排放量，指海信家電及各下屬公司消耗外購電力所產生的溫室氣體排放量。當前排放計算系數選用國家發改委最新發布的平均電網排放因子0.5703 tCO_2/MWh。。

實體風險

2022年，公司以廣東省、山東省、浙江省、四川省四個下屬工廠為試點率先探索驟旱、水短缺、沿海洪水、河流洪水四大領域的實體風險分析。對於不同類型的氣候災害，公司以資產暴露程度[15]和脆弱程度[16]為分析[17]的關鍵指標，進行氣候災害程度評價，為公司開展面向所有營運單位的13種實體風險的分析及其對公司財務的影響分析奠定基礎。

公司依據TCFD建議框架，採用了政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的兩個代表性濃度路徑（RCPS），即RCP4.5（低碳排情景）和RCP8.5（高碳排情景）進行情景分析，識別出四個工廠在短期（2030年）、中期（2050年）和長期（2080年）潛在的實體風險，發現驟旱和水短缺是四個試點工廠的主要物理影響因素，且水短缺風險對企業更易具有中長期的負面影響。公司針對評估結果初步探索應對措施，具體情況如下表：

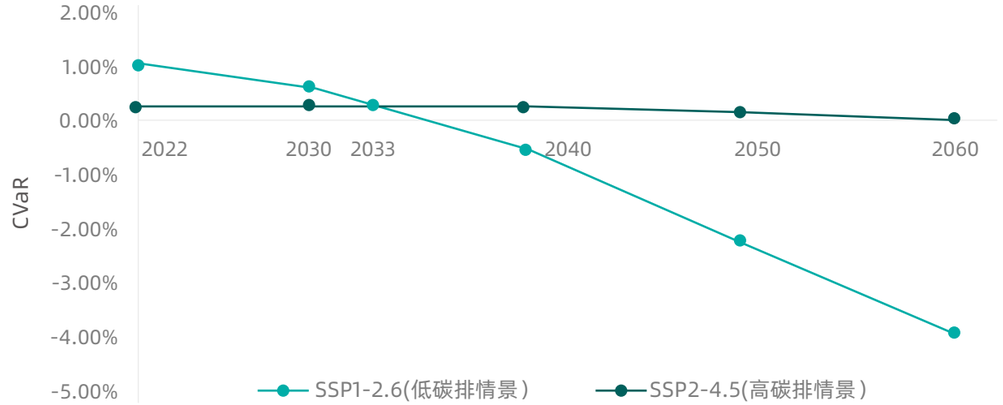
海信家電氣候變化實體風險及應對措施（以廣東省、山東省、浙江省、四川省四個下屬工廠分析為例）

風險/機遇類型	潛在影響	風險等級	應對措施
驟旱	• 驟旱與極端高溫伴隨出現，導致公司需配備更多製冷設備，增加營運成本 • 驟旱導致短期供水困難，影響生產營運環節穩定性	中	• 制定自然災害的應急回應預案，並不斷完善自然災害應急響應機制 • 提前佈局研發並安裝儲水設施，避免突發乾旱影響生產營運效率
水短缺	• 長期乾旱可能導致供水不足，影響營運穩定 • 長期水短缺與乾旱而導致水管和基礎設施建設的額外費用	中	• 研發更高效能的水資源利用設備 • 科學安排生產計劃、周密部署生產組織、提高水資源使用效率 • 避免在缺水風險較高的地區建設工廠，並持續推動節水工作開展
沿海洪水	• 破坏工厂、办公楼建筑及设备，造成资产损失 • 受到沿海洪水污染的水資源導致淡水短缺，導致生產力下降 • 因設備損壞、員工無法正常工作、運輸中斷等影響穩定生產	低	• 配置足夠防洪物品及設施，抵禦洪水負面影響 • 優化給排水及污水處理設施，抵禦沿海洪水風險 • 定期開展防洪應急演練，提升洪水應對能力 • 避免在沿海洪水風險較高的地區建設工廠
河流洪水	• 破壞工廠、辦公樓建築及設備，造成資產損失 • 河流洪水造成短期廢水處理壓力增大，增加外排水量和水污染風險 • 河流洪水伴隨山體滑坡等自然災害危害生產安全 • 因設備損壞、員工無法正常工作、運輸中斷等影響穩定生產	低	• 配置足夠防洪物品及設施，抵禦洪水負面影響 • 優化給排水及污水處理設施，抵禦沿海洪水風險 • 定期開展防洪應急演練，提升洪水應對能力 • 制定洪水災害管理計劃，即時關注洪水災害風險預警信息

转型风险

在「雙碳」戰略下，海信家電在向綠色低碳經濟轉型的過程中，政府和監管機構合規政策要求日趨嚴格、綠色節能工藝投資越發增加、供應鏈協同減排期望的不斷提升、企業綠色低碳品牌形象建設等外界多元期望的疊加，為企業商業模式、技術革新等方面帶來諸多潛在風險。

為了更好探索政策和市場的新秩序對企業價值的影響，公司採用政府間氣候變化專門委員會（IPCC）的兩個共用社會經濟路徑（SSPS），即SSP1-2.6（低碳排情景）和SSP2-4.5（高碳排情景）進行情景分析,發現當時間軸逐漸延長，轉型風險為海信家電的生產經營將帶來更多成本壓力而非機遇，對此我們初步擬定了應對轉型風險的措施。



海信家電2060年前氣候在險價值（CVaR）[18]變化情況

[15]資產暴露程度關注暴露某災害下的資產存量，資產數量和價值越大，暴露程度越高，風險越大。

[16]脆弱程度決定了地區抗災能力，由地區敏感性（區域社會發展情況與生態系統自我調節能力）和行業敏感性共同決定。

[17]實體風險分析框架模型源於妙盈科技氣候風險解決方案（https://www.miotech.com/zh-CN）。

[18]气候在险价值（CVaR）代表了在特定时间范围内，海信家电因碳价产生的成本占目前企业价值的百分比，评估结果来源于妙盈科技（https://www.miotech.com/zh-CN），其假设为碳排放以每年1%的增速增加，并以此进行预估。

海信家電氣候變化轉型風險及應對措施

風險/機遇類型	潛在影響	應對措施
政策和法律	• 政府推出更嚴格政策法規以減緩氣候變化，增加企業營運合規工作，相關訴訟或索賠可能增加 • 中國碳排放交易實施碳定價機制，使得業務營運成本增加	• 設定積極的減碳目標，編制全公司淨零排放路徑，減少營運環節溫室氣體排放 • 密切監察環境法律法規、政策的變化，參與區域碳交易、碳定價等試點行動
技术	• 對於低碳技術研發的投資失敗 • 未及時識別並應用低碳技術，導致產品低碳轉型落後於同業	• 通過人才培養與保留等措施，提升公司研發能力 • 持續研究應用低碳技術，積極開展行業合作，提前佈局工業節能技術、負排技術研發
市场	• 未能有效滿足消費者對綠色低碳的白電產品的需求 • 電價的不確定性，導致短期能源成本上升	• 產品設計融入綠色理念，積極開發綠色低碳產品，滿足消費者需求 • 建設智慧能源雲平台，實施價格預測、用能監控分析，提升能源管控能力 • 積極開展節能減排工作，提高清潔能源占比
声誉	• 監管部門、投資人等利益相關方對氣候風險公開披露、低碳產品的要求日趨嚴格，期望回應不當可能導致聲譽受損、品牌價值降低、融資受阻，對業務營運造成風險	• 提高信息透明度，積極回應利益相關方對公司氣候方面的關注，嚴格參照港交所氣候信息披露指引與TCFD框架，通過海信家電自有傳播矩陣、官方報告等開展信息披露工作和綠色低碳產品品牌建設工作

綠色辦公營運

海信家電持續開展「開源節流、降本增效」活動，將節約、綠色、環保的理念與措施貫徹在日常辦公營運場景中。本公司已啟用數字化的人力資源管理工作平台、電子簽系統等營運平台，以實現人力資來源資料和流程管理全面電子化，從而推進無紙化辦公。

- **制度層面**

  制定《公司能源管理規定》《用水管理規程》等規章制度，規範水、電、辦公耗材的合理使用

- **管理層面**

  開展節能巡檢工作，採取多種手段監控水電使用，及時發現用水用電異常情況

- **設備層面**

  定期維護設備設施，推動LED燈等節能設備的更新替代，提高能源的使用效率；辦公室採暖系統改造，使用車間蒸汽凝結水採暖

- **行動層面**

  宣導遠程溝通、線上會議、無紙化辦公、檔材料雙面列印、回收可利用紙張、員工使用公共交通出行；制定辦公場所電器使用規範，節約用電

- **宣傳層面**

  通過通信訂閱號、企業微信公眾號、宣傳欄（標語）等各種管道開展綠色辦公宣傳活動

關鍵績效

12.48 萬千瓦時

2022年，推動LED燈等節能設備的更新替代，實現節能

487.8 噸

對辦公室採暖進行改造，使用發泡等車間的蒸汽凝結水進行採暖，全年減少蒸汽用量

04 韌·助力員工發展

維護員工權益
成就員工價值
守護員工健康
創造包容文化

海信家電將「敬人」作為企業核心精神之一，視人才資源為重要的戰略資源，關注人才發展和權益保護，構築起全方位、多層次的人才培訓體系與創新機制，提供健康安全和包容開放的工作環境，為招人、留人、用人、育人打下堅實根基，持續不斷提升員工韌性，與員工共用企業可持續發展價值。

本章所回應的SDGs

本章所涉及的重大可持續發展議題

- 員工發展與培訓
- 創造就業與平等雇傭
- 員工權益保護與薪酬福利
- 員工安全與健康

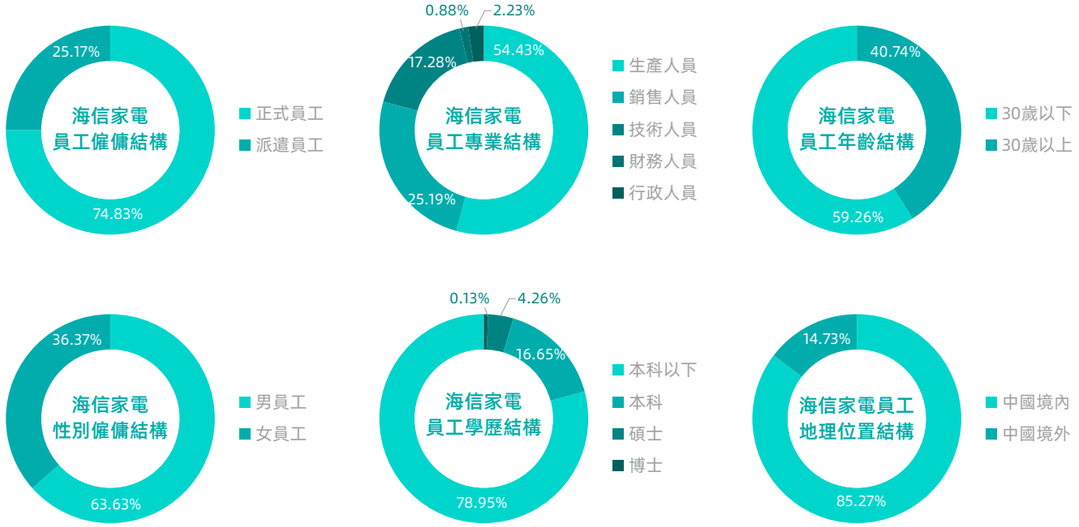
維護員工權益

海信家電嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保護法》及其他人事法律法規和政策，恪守合規用工的人才管理底線，保障員工依法享有權益。

依法平等雇傭

海信家電始終堅持平等雇傭和本地化經營，建立了公平、民主、競爭、擇優的選人用人機制，在錄用、待遇、晉升等方面為員工提供平等機會，杜絕因性別、年齡、民族、信仰、地區、身體特徵和興趣愛好等因素產生的不平等和歧視行為，為員工創造公平有愛的職業環境。

報告期內，海信家電共計雇傭員工49,367人，員工勞動合同簽訂率為100%，派遣員工均與派遣公司簽訂勞動合同，協議制員工均依法簽訂協議，公司未發生任何違法雇傭事件。



2022年海信家電員工結構

2022年海信家電員工流失情況

員工類別	員工流失率（%）
累計骨幹員工流失率	6.92%
累計社招員工三年內主動流失率	3.99%

公平公正的薪酬體系

海信家電在與員工簽訂、續訂、終止、解除勞動關係過程中，嚴格遵守法定程序，依法保證相關流程公開公正公平，保障員工各項勞動權利和合法利益。同時，公司始終堅持同工同酬，為員工打造富有市場競爭力的薪酬福利和績效考核體系，及時支付工資及相關福利，杜絕任何拖欠員工工資事件發生。

源頭杜絕違規雇傭

海信家電以年度為週期嚴格審查用工招聘各環節，確保簡歷篩選、錄用報批等環節均符合公司要求，要求招用人員按照公司《海信家電集團員工入職管理辦法》辦理入職流程，真實填報入職登記表。公司安排專人審核年齡等相關信息，杜絕雇傭童工等違法事件發生。

職場女性公平待遇

海信家電嚴格落實職工婚假、產假、哺乳假、育兒假等休假制度並依法支付相應報酬，保障女性員工平等就業條件和勞動待遇。同時，每年為女性員工提供婦科體驗項目，為女性員工設置母嬰關愛室，方便孕期、哺乳期員工休息或安排哺乳事宜，用切實行動關愛呵護女性員工。

嚴格規避強制勞動

海信家電《勞動合同管理辦法》《員工假期管理制度》等內部制度中對「工作時數」「員工休假」等情況均有明確要求及規定，並設有《員工考勤管理辦法》，制定了嚴格的監控機制，嚴格執行法定節假日休息制度，避免強制勞動發生。

成就員工價值

海信家電相信以人為本、任人唯賢的人才理念，為員工創造了多元發展機會平台和機制，制定員工激勵機制，鼓勵員工可以根據自己能力水平和特點選擇管理或專業發展通道，並可根據自己職業興趣在不同專業通道進行發展，成就員工自身成長價值。在垂直發展和換通道發展過程中，通過建設標準、調崗機制等方式，保障發展機會的平等性和公平性。

暢通員工發展通道

海信家電重視員工的成長與發展，始終貫徹「選—用—育—晉—留」的人才管理方式，圍繞「勝任力提升」「人才梯隊建設」兩條主線，系統開展人才培養與發展工作，助力員工長足進步與自我發展，實現員工素質和隊伍整體能力整體提升

搭建職業發展雙通道

本公司為員工搭建了專業通道、管理通道構成的職業發展雙通道，為員工提供多種職業發展道路選擇，滿足員工不同的成長需求，激發員工潛能和創造力，助力員工實現個人價值。

專業通道

建立了職銜、任職資格評價體系，並基於崗位任職資格要求搭建了各序列、各發展階段的能力要求與學習地圖，每年組織員工認證，認證通過即可實現等級晉升，以此助力員工長期能力的提升。

管理通道

設置幹部競聘制、後備人才遴選的機制，鼓勵優秀的年輕員工勇於突破自己，在更高責任、更高難度的崗位上接受挑戰。

海信家電員工職業、管理發展雙通道

建設員工三級培訓體系

海信家電將培訓作為提升員工素質和職業發展的推動力，搭建了「公司-工廠-車間」三級培訓體系，逐級落實員工培訓責任，面向一線生產、營銷等基層人員到管理人員等不同工種、不同層級的員工，為員工提供優質學習資源，開展綜合素質提升、理論和實操方面的技能等培訓和知識技能競賽，服務員工職業生涯發展，實現內部人才梯隊建，推動員工價值和企業價值雙贏。

領導力隊伍	後備梯队	新進员工	普通在崗员工	特殊岗位员工
搭建從基層、中層到職能管理者的系統培養體系，已培養領導力人才123人，重塑參訓幹部價值觀,提升領導力水平。	基於領導力畫像精准開展選拔、面試，並組織選拔通過的人員開展線下培訓，加速了後備力量的成長。	實施 「入模子培訓」，採用導師帶徒的方式，實施「輪崗實習」「定崗實習」等系統學習和「通用技能+專業技能」雙線培訓，助力新員工快速了解企業文化，掌握崗位必備技能。	根據部門績效短板及員工能力短板開展針對性的培訓，採用「內外部培訓」「項目課題研究」「職務輪換」等培養方式，開展企業管理類、工藝品質類、企業文化類、生產製造類、技術研發類等培訓，全面提升在崗員工能力。	堅持實施《特殊崗位人員輪崗管理辦法》，每年對採購、質量、財務等關鍵崗位人員安排輪崗，確保員工系統掌握各業務崗位要求。

海信家電員工培訓體系

關鍵績效

報告期內

117 萬課時
公司累計授課超過

60萬
培訓人次超過

2022年海信家電各類員工完成受訓情況

員工類別	培訓參與情況（人次）
管理/營銷/生產管理人員（非一線）	52,529
研發/技術人員	21,030
生產一線人員	64,366
銷售一線人員	469,367

海信家電系列員工培訓活動

員工激勵與考評

海信家電為提高員工的忠誠度和工作積極性，不但執行月度工作任務書點評，開展季度、年度績效考評，確保員工及時從部門負責人了解績效結果，而且計劃於2023年初落地《海信家電集團股份有限公司2022年A股限制性股票激勵計劃（草案）》。本次員工持股計劃涉及的標的股票規模不超過1,170萬股，約占公司總股本的0.86%，面向公司中層管理人員及核心骨幹，將有助於充分調動員工積極性，提升經營效率。

守護員工健康

海信家電關注每位員工的健康，恪守《中華人民共和國安全生產法》和《中華人民共和國職業病防治法》等職業健康與安全相關的法律法規。本公司運用現代科學管理模式，建立健全並有效運行職業健康安全和環境（HSE）管理體系，對HSE管理重要崗位進行授權，通過推進安全生產標準化，確保人力資源和專項技能、基礎設施以及技術和財力資源的配置到位，保證生產經營全過程達標，為全體員工營造健康安全的工作環境。

員工職業病防治

海信家電持續加強職業病防治，不斷完善相關制度，相繼制定了《職業病預防管理制度》《職業危害因素防治設備設施管理制度》《防塵防毒設施管理標準》《勞動防護用品管理標準》等職業健康管理制度規範，要求所有相關管理人員通過職業衛生管理人員培訓並取得職業健康管理人員資格證書後上崗。

對於所有職業危害崗位員工，公司在上崗前發放《職業病危害崗位告知書》，並對其嚴格執行「崗前—崗中—離崗」全流程職業病體檢。定期對相關人員進行職業健康評估並對不適合從事該崗位的員工進行了調崗轉崗，並聘請第三方有資質機構對有害作業現場進行檢查促進公司整改，減少對員工的健康危害。

关键绩效

3,100 名

2022年，對近3,100名接觸有害作業崗位員工進行職業健康體檢。

2,697 个

邀請外部第三方檢查的有害作業環境點總數量共計

96.17%

整體達成率

創造安全的職業環境

海信家電堅持「安全第一、預防為主、綜合治理」的方針，把安全理念貫穿於企業生產經營活動全過程，建立健全風險分級管控和隱患排查治理雙重預防工作機制。做到安全責任、管理、投入、培訓和應急救援「五到位」。同時公司堅持黨政同責，一崗雙責，齊抓共管、失職追責，堅持管業務必須管安全，管生產經營必須管安全，管技術必須管安全，全面公司築牢安全生產防線。

海信家電於2023年2月順利通過了「職業健康安全管理體系」第一次監督審核，保持了認證的持續有效

關鍵績效

9,413.13 萬元人民幣

2022年，安全生產、環保、職業健康資金投入共計

安全管理體系建設

本公司制定了《職業健康安全與環境責任目標考核標準》《職業健康安全與環境監督獎懲管理標準》《各級人員安全環境職責標準》等多個安全生產的管理制度，嚴格規範安全生產管理制度與程序，讓員工健康與安全績效穩中向好。

安全生產責任制

實行全員安全生產責任制，總裁等公司高管為企業安全環境負責，要求各公司的主要負責人對相關單位的安全生產工作全面負責，各級管理人員為相關責任區域安全第一責任人，層層簽訂安全責任制度文件，明確安全責任。

安全生產標準化建設

推行安全生產標準化建設工作，不斷強化安全生產基礎管理，提高設備設施本質安全。

亮點事件

2022年，下屬海信空調、海信日立保持國家二級安全生產標準化企業證書。

下屬兩家公司海信容聲（揚州）冰箱有限公司、海信（成都）冰箱有限公司順利通過國家一級安全生產標準化企業現場評審（待公示）。

海信家電員工健康與安全關鍵績效

指標	2022年	2021年	2020年
因工作關係的工傷事件數目（件）	34	71	77
因工作關係的死亡人數（人）	0	1	0
每二十萬工時工傷事故率（%）	0.26	0.22	0.10
未遂事故數目（件）	161	157	121
因工傷損失工作日（日）	232	415	361

安全風險防治與排查

海信家電持續推進安全生產風險評估、防治與排查工作，制定《危險源、環境因素辨識與評價標準》《危險化學品管理標準》《危險作業審批管理標準》等多部制度，旨在降低經營作業環節安全風險。除此之外，通過定期開展安全隱患排查工作，鼓勵員工上報安全問題，將信息化建設融入安全生產工作等多管齊下，有效提升企業本質安全水平，全力防範化解重大安全風險。

安全隱患排查

全年分層級、分專業、分類別全面開展安全生產隱患排查工作，確保安全風險受控、發現隱患全面整改。

安全隱患監督

鼓勵員工通過安全生產監督郵箱、公司級安全工作微信群、舉報電話、安全改善建議上報二維碼等措施發揮安全監督作用，在得到安全改善建議或安全隱患報告後，及時進行現場確認，完成整改閉環，消除日常潛在的安全隱患。

安全生產信息化建設

統籌安排下屬公司製造工廠完成了視頻聯網管理平台的建設及上線使用，實現了總部或其他分公司對各工廠安全生產情況的即時監控，快速辨識現場安全隱患。

關鍵績效

120 次
2022年，組織安全檢查超

1,200 項
發現安全隱患超

0 項
發現重大安全隱患

100%
隱患整改閉環率達

案例：海信日立率先啟動數字化轉型推動安全生產管理的變革

2022年底，海信日立率先上線安全生產管理平台，發揮AI攝像頭只能識別功能和消防捂臉與燃氣系統等的安全狀態監控的功能，實現風險分級管控、隱患排查治理、危險作業管理、消防管理、預警信息處理等多種安全功能的相融合，方便相關人員在駕駛艙看板、重大危險源看板、消防一張圖看板中實施監控，在推動實現降低工耗、提升效率、即時監控、強化管理、動態管理、遏制事故等基本目標方面發揮重要作用。

海信日立安全生產管理系統視覺化面板

安全文化建設

為規避安全生產風險，加強應急事件處置能力，海信家電開展安全文化建設工作和應急演練活動，全面提升員工安全意識，營造人人都是第一責任人的安全生產氛圍。

- 通過政企協作或與安監辦、應急辦協作開展「消防安全趣味運動會」「安全生產月」「119消防諮詢月」等活動，宣貫「沒有什麼比安全更重要」的核心理念，激發員工安全生產積極性。
- 建立由領導層指揮，由應急指揮部、應急搶險組、警戒疏散組等工作組組成的應急救援隊伍，並建立應急救援隊及微型消防站，強化各園區內相關方的應急處理能力。

海信家電應急事故演練

海信家電員工職業健康與安全培訓關鍵績效

指標	2022年	2021年	2020年
消防演習次數（次）	29	28	33
消防演習參與人次（人次）	26,535	29,699	31,785
接受安全培訓的總人數（人）	25,389	27,984	30,625
員工接受安全培訓的總平均時數（小時/人）	1.17	1.22	1.25

創造包容文化

海信家電為員工創造了開放包容的文化氛圍和具有平等機會的發展平台，激勵員工暢所欲言、相互尊重，支援員工平衡生活與工作，讓員工在工作中被聆聽、被尊重，以此不斷提高員工的歸屬感和融入感。

民主管理與溝通

海信家電積極維護員工民主權利，暢通員工線上和線下反饋渠道，通過多渠道、多形式、全方位的溝通回饋等方式，加強與員工的溝通，積極聆聽每一位員工的建議，鼓勵員工獻言獻策，持續彙集每一位員工的力量以推動企業變革和永續發展。

設置員工關愛專崗

海信家電在各公司設置員工關愛管理員崗位，及時處理及回饋員工的意見及建議。2022年在公司範圍內開展員工敬業度調查和員工敬業度提升專項行動，評價員工發展方向與公司發展期待的一致性，了解員工敬業度痛點，調查結果為4.35分（滿分5分），表明員工對海信家電的認可度較高，對於痛點著手實施改善。

工會與集體協商

海信家電通過平等協商和集體合同制度，維護員工合法權益，每年至少召開2次民主座談活動，組織員工參與民主管理和民主監督，聽取和反映廣大職工意見。公司工會成立於2004年，在國內外共有14個工會分會，工會成員共14,470人。2022年，開展董事長總裁午餐會、茶歇會15次，成為員工與公司面對面交流的重要平台。同時，工會配備內部律師，為員工提供法律諮詢、法律援助及勞動爭議調節支持，切實保護員工權益。

線上溝通新平台

海信家電2022年成立線上「信賴之家」，以「實事求是　表達自己獨到的觀點」「開放進取　分享業界成功的經驗」「相互尊重　發起管理改善話題討論」為營運理念，鼓勵員工在「變革之窗」「我有呼籲」「我要商榷」「成長分享」等8大板塊發表自己的意見及建議營運。

海信家電「信賴之家」

員工福利與關愛

海信家電堅持以人為本的管理理念，搭建了員工關愛管理體系，同時為員工提供多元福利，組織多樣性文娛活動舒緩員工工作壓力，用心呵護員工身心健康，用情煥發員工活力、激發員工自驅力，共同營造「溫暖、有愛」的企業文化，讓企業與員工共同成長。

員工福利

海信家電不但充分保障員工基本權益，還為員工提供多樣的福利項目，從福利物品、休息休假、後勤保障、健康管理等方面多管齊下，幫助員工尋找工作與生活的平衡點，提升員工幸福感。

休息休假

- 22年增加了育兒假、老人護理假、延長了陪產假。
- 設置員工子女中高考升學陪護假，人性化滿足員工在子女人生重要節點陪伴子女的訴求。

健康管理

- 自建員工體檢中心，定期組織員工體檢，並對相關指標異常、影響身體健康的員工進行後續跟蹤，持續關注員工健康。

後勤保障

- 寒暑假期間，為員工子女提供愛心託管服務，讓員工子女開心，讓員工放心。
- 春運期間，派專車接送偏遠地區的員工，對留廠工作的員工會送上年夜飯大餐等，讓員工切實感受到企業的關懷。

福利物品

- 在春節、元宵節等傳統節日及三八婦女等重大節日，組織節日活動，為員工派發節日禮品。
- 定期組織生日會，讓員工切實融入海信家電家庭中。

海信家電喜迎六一活動

海信家電員工子女
「嗨森愛心託管營」

员工福利

海信家電三八婦女節
插花活動

海信家電為員工子女提
供託管服務

海信家電節日慶祝活動

員工關愛

海信家電視員工為企業發展的基石，將員工身心健康與幸福感作為優先事項，通過不斷變革工作方式，持續增加在員工健康、福利等方面的員工關愛投入，維護員工的身體、社交、心理等方面的健康，充分激發員工積極性、工作效率和員工忠誠度。對於公司核心人才、關鍵崗位、外派人員等重點人群重點關注，針對性的實施員工問題改善活動，以此提升企業經營健康程度和敏捷性。

提高員工身體素質

成立「健康管理項目組」定期組織籃球、羽毛球、踢毽子等團隊運動項目，吸引、督促員工進行適度的體育運動。

督促員工關注自身健康

建立員工健康檔案，組織定期體檢，隨時監測員工的健康狀況，為超重、慢性病員工，聘請專業的營養健康師，為提供科學健康的飲食計畫及生活指南，幫助員工及時了解和改善身體狀況。

海信家電員工籃球活動

海信家電員工生日會

05 美·共建互惠生態

賦能行業發展
卓越供應鏈管理
社區參與和發展

海信家電深信合作方能共贏，建立互惠互利、相互成就的良性關係是助推企業可持續發展的必要保障。公司積極整合多方資源，進一步加強行業內合作交流，鞏固與供應商的協作共贏關係，並主動投身於各類慈善公益事業，努力實現自身擔當與社會發展的同頻共振。

本章所回應的SDGs

本章所涉及的重大可持續發展議題

- 可持續採購
- 衝突礦產
- 社區參與和投資
- 公益慈善與志願服務
- 利益相關方溝通

賦能行業發展

作為中國最大的白電產品製造企業之一，海信家電高度注重行業間的合作與溝通，聚焦行業發展現狀與未來機遇，並高質、高效推動標準化建設，共建共用標準化成果，共促家電行業高質量發展。

參加行業峰會

公司積極參加各類行業交流峰會與論壇，在推動行業ESG理念踐行、產品標準革新、智能化技術升級等領域持續發力，在為用戶提供更好的品質生活方式的同時，引領全球家電市場發展新趨勢。

案例：海信家電參與2022國際綠色零碳節暨ESG領袖峰會，一舉獲得兩項低碳大獎

2022年9月，以「邁向碳中和之路」為主題的2022國際綠色零碳節暨ESG領袖峰會在京舉行。作為行業優秀代表，海信家電出席此次峰會並積極展現「雙碳」目標實踐成果，分享低碳創新與綠色生產的前沿技術、產品與服務，引領行業邁向可持續發展的未來。

在此次峰會上，海信家電憑藉在研發、生產等多環節低碳、環保方面的表現，獲得「2022碳中和典範企業」榮譽稱號，公司旗下品牌容聲冰箱獲得「2022傑出綠色質造獎」。此次獲獎是對海信家電踐行「雙碳」戰略、實現可持續發展、引領行業綠色變革的肯定，彰顯出公司在低碳技術研發、綠色生產製造方面不斷增強的實力。

海信家電獲得「2022碳中和典範企業」榮譽稱號

旗下品牌容聲冰箱獲得「2022傑出綠色質造獎」

案例：海信新風空調獲得多項行業大獎，樹立行業空調淨化新標準

2022年8月，2022-2023中國空調行業高峰論壇在哈爾濱舉行。憑藉在新風領域的持續發力深耕，海信新風空調在眾多品牌中脫穎而出，一舉獲得中國空調行業「新風領軍品牌」 「中國空調行業新風之星」「傑出渠道表現產品」三項大獎。

此外，在由中國家用電器研究院、環球家電網、《家用電器》主辦的2022空調行業高峰論壇中，海信新風空調璀璨C200憑藉產品突出表現獲得「增氧健康先鋒」獎，憑藉聚焦新風領域得到了行業認可，樹立了行業空調的淨化新標準。

海信新風空調獲得中國空調行業三項大獎

案例：海信冰箱獲得「智慧保鮮卓越品牌」榮譽稱號，推動冰箱行業智慧儲鮮水平發展

2022年7月，由中國家用電器研究院指導，中家院（北京）檢測驗證有限公司、中國輕工業健康家居檢驗檢測中心、環球家電網、《家用電器》雜誌主辦的「2022年中國電冰箱行業高峰論壇」召開。在此次論壇上，海信冰箱一舉獲得「智慧保鮮卓越品牌」榮譽稱號，其智慧儲鮮方案為行業和消費升級提供了極具價值的借鑒思路。

近年，在技術創新、市場需求、政策牽引的多重驅動下，海信冰箱緊抓智能化發展機遇，在堅持「以家電智能化升級為核心，引領智慧新生活」戰略指引下，持續深耕智能化賽道，在取得跨越式發展的同時，助力行業優化升級，賦能用戶美好生活。

海信冰箱獲得「智慧保鮮卓越品牌」榮譽稱號

參與標準制定

為貫徹落實國家標準化發展規劃、質量提升規劃，公司充分發揮行業龍頭地位作用，積極參與行業標準化建設工作，在推動公司技術創新發展的同時，持續助力家電行業有序高質發展。報告期內，公司下屬公司完成多項標準主導或參與發布，為行業高質量發展發揮了標準引領的作用。

報告期內，海信家電共計參與110項行業標準制定。

海信日立	海信空調	海信冰箱
• 截至報告期末，海信日立參與國家標準16項，行業標準12項，地方標準2項，團體標準61項；其中，2022年參與發布《家用電器品質安全生產過程狀態監測與評價指南》《製冷試驗裝置能源利用監測評價方法》兩項國家標準，參與發布團體標準11項	• 報告期內，海信空調主持和參與發布國行標和團體標準26項，其中主持制定《人工熱環境舒適性測評規範第4部分：分溫區控制的房間空氣調節器》《房間空氣調節器用鋁管翅式熱交換器技術規範》等4項團體標準；參與3項IEEE標準工作組，綠色製造、低碳領域等多項國家、團體標準，積極回應國家政策，並榮獲山東標準化協會科學技術獎組織獎二等獎	• 報告期內，海信冰箱累計完成36項外部標準主導或參與發布，其中國家標準3項、行業標準2項、地方標準1項、團體標準30項 • 截止報告期末，海信冰箱主導或參與制修訂國際標準，國家標準、行業標準、地方標準、團體標準、聯盟標準等163項，其中國際標準3項、國家標準42項、行業標準30項、地方標準3項，並承擔了IEC/TC SC59M WG4工作組（冰箱保鮮國際標準）與IEC/TC61/SC61C/WG5工作組（冰箱安全國際標準）專家席位

行業標準制定參與情況

卓越供應鏈管理

本公司始終秉持誠實互信、合作共贏的供應鏈合作理念，制定公開、透明、廉潔採購政策並持續關注供應商環境與社會責任、衝突礦產管理、產業鏈協同發展等議題，通過持續改善供應鏈管理，與供應商開展協同創新，踐行責任採購，引導供應商踐行ESG理念，使產品和服務符合社會可持續發展的要求，構建和諧的產業生態系統，促進產業鏈可持續發展。

關鍵績效

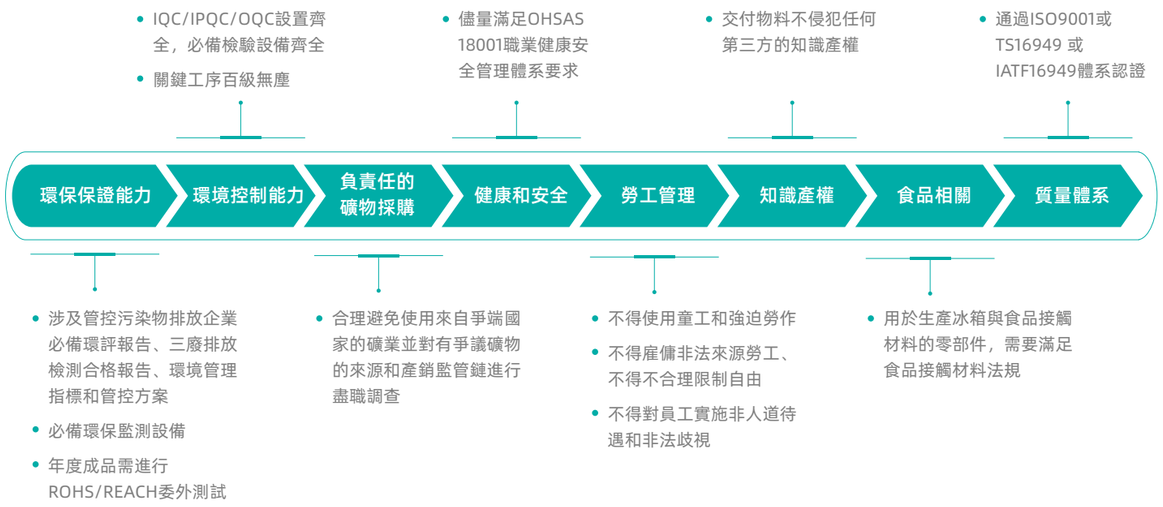
1 家

截至2022年年底，本公司下屬企業共計1家獲得「綠色供應鏈管理示範企業」榮譽。

供應商引入

本公司制定了《原材料競價招標管理辦法》《潛在供應商管理辦法》《供方選擇與認定管理辦法》等制度，規範供應商審核與管理工作。本公司將涉及到ESG管控要求的《安全環保協議》《反商業賄賂承諾書》《現場人事管理協議》和《企業社會責任協議》文件作為必須簽署的附件整合進了年度採購合同中，並附有本公司的EHS方針，從環境保護與安全、勞工、健康與安全、商業道德等多角度對供應商進行規範、審查和考核。

2022年，本公司共引進了180家合格的全新供應商。



海信家電對供應商環保與質量方面的基本要求

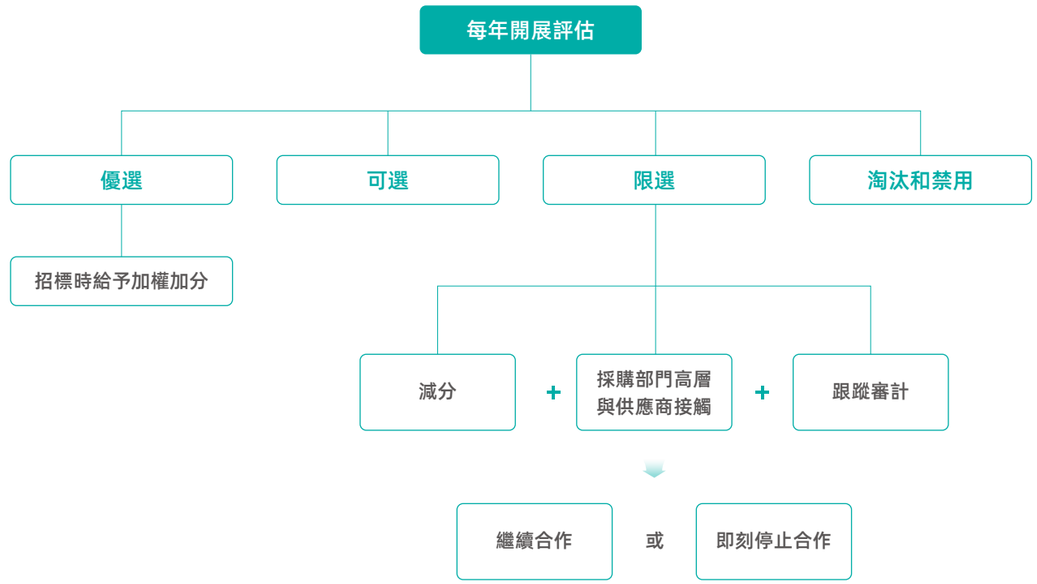
目前，本公司全球供應商共2,600家，其中通過ISO 14001:2015環境管理體系等標準要求的供應商總數為2,585家，供應商按地區分佈如下：

地區	單位	數量
供應商總數	家	2,600
中國大陸	家	2,113
中國境外	家	487

供應商考核管理

本公司積極推進供應鏈數字化，在海信採購共用平台系統中進行供應商尋源、認定、招投標和詢報價、績效評估等供應商管理流程，也通過系統向供應商發布物料到貨需求與採購預測平台，協同、優化供應鏈全鏈，有助於實現與供應商建立和維持長久、緊密夥伴關係，實現雙贏的企業管理模式。

本公司每年對供應商進行現場審核，新供應商需要通過質量體系審核與社會責任審核，老供應商採取每年度按一定比例進行抽查。此外，本公司每年從財務風險、業務風險、法務風險、內控風險等角度對供應商進行風險監控，並通過開發備選供應商、調低業務份額、停止新品業務、終止合作等措施來降低供應商供貨風險。



海信家電對供應商可持續發展績效評價

供應商賦能

海信家電每年召開供應商大會，並通過戰略溝通會、質量檢討會、專題合作、日常業務合作溝通會等形式與供應商開展交流合作，實現與供應商長效合作共謀發展。2022年本公司通過提供冰箱業務線供應商質量管理水平提升幫扶、與粒料供應商推進更加環保材料的使用及廢舊物資回收再利用、與供應商共建實驗室共同推進新技術應用、與核心供應商成立創新日合作賦能等方法，協同供應商促進家電行業的健康、低碳、高質量發展。

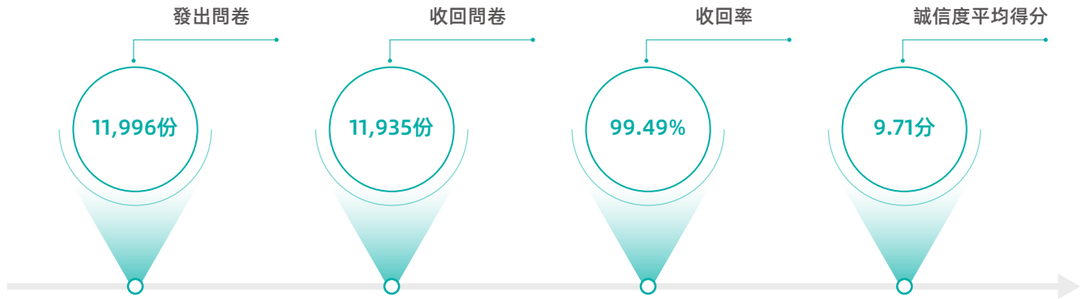
案例：海信家電冰箱公司對供應商萬沅公司給予環境及質量管理水平提升幫扶

2022年海信冰箱公司給供應商萬沅公司的管理層開展了認知培訓並協助萬沅公司成立CFT蛻變團隊，致力於現場作業環境混亂、物料容器隨意擺放、物料防塵工作執行較差等問題的改善工作，使萬沅公司的現場環境、產品質量提升及員工的整體素質都得到了明顯提升。

海信家電助力供應商萬沅公司現場改善後的情況

供應商滿意度管理與權益維護

供應商是供應鏈上的一個重要環節，供應商的反饋、意見與建議是公司的寶貴資源，本公司持續關注供應商對我們的誠信經營滿意度回饋，研發與供應鏈管理部組織各公司通過SRM系統線上與郵件方式開展了「2022年供應商採購滿意度調查」工作。針對調查結果，本公司認真分析查找管理中存在的問題，制定改進計劃，並對改進效果進行自查與評估，更好地促進了本公司供應鏈的管理改善，有助於幫助建立與公司經營發展相匹配的穩定的供應鏈體系，實現合作共贏。



供應商滿意度調查關鍵績效

同時，本公司注重供應商的權益維護，鼓勵供應商積極舉報在業務合作過程中發現或存在的違反相關法律法規或公司管理條例的行為。報告期內，本公司未收到來自供應商的舉報事項。

供應商舉報途徑：

1.電子郵件：hxjdjiwei@hisense.com

2.郵寄地址：山東省青島市東海西路17號,海信家電集團公司紀委收

郵政編碼：266071

聯繫電話：0532-55751516

社區參與和發展

在海信家電穩步發展的進程中，本公司始終牢記一個企業應承擔的社會與環境責任。一方面，本公司持續建設助學公益項目以推動教育公平發展；另一方面，公司同樣關注環保議題，積極開展植樹造林等環保公益活動踐行生態環境保護。此外，海信家電亦大力開展或參與當地社區建設，以推進當地社區發展。

促進教育公平

海信家電堅持盡最大的努力讓更多的山區兒童能夠擁有平等學習的機會，為推動教育均衡發展貢獻一己之力。2017年開始，本公司持續耕耘「海信冰箱·雨辰助學公益」項目，通過設立公益助學金、教育基金，捐助希望小學，資助貧困兒童與家庭等方式積極投身於社會公益事業當中。

關鍵績效

截至到2022年底，「海信冰箱·雨辰助學公益」項目已覆蓋超10個省市地區，

10,000 件
捐贈物品近

100 次
線上線下授課約

100,000 人
受益群體近

案例：聯合政府部門助力定點幫扶縣，提升當地教育水平

2022年，「海信冰箱·雨辰助學公益」分別與最高檢、青島市扶貧辦等政府部門展開合作，在甘肅定西市、雲南西疇縣發起教育扶貧活動。

雲南省西疇縣是最高檢常年扶貧的地區之一。海信冰箱公益助學項目針對當地學校的具體情況，擬將集讀書、教學、活動等為一體的學習空間「海信學堂」搬進學校，並在學堂內添置圖書、電視等教學設備，為孩子們營造一個更加良好的學習環境。此外，助學團隊亦為孩子們配備專門的心理諮詢室以及部分愛心洗衣設備，以保障他們的心理健康和生活質量。

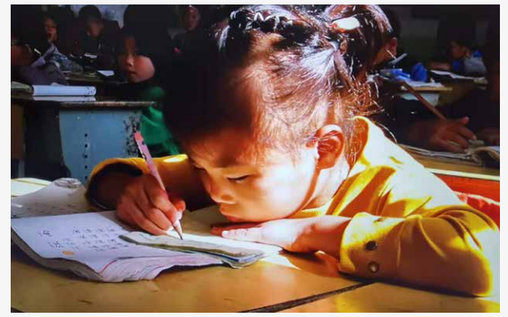
甘肅省定西市是青島市定點扶貧城市。在青島市扶貧辦的協助下，海信冰箱公益助學選擇四所適合的學校進行對口幫扶，通過圖書、桌椅、家電以及其他物資的捐贈，幫助學校改善、提升教學和生活環境。

為雲南西疇縣第三中學提供「心靈驛站」

為甘肅定西明德幼稚園捐贈兒童床

案例：打造「海信學堂」項目，助力教育多元發展

「海信學堂」是一個集讀書、教學、活動等為一體的學習空間，它有別於課堂內的學習內容，更多地向課外閱讀方向擴展。學堂會根據各地學校的不同需求，結合當地特色的文化習俗精心設計學堂風格、教育思路。2022年，海信冰箱擴大「海信學堂」的援建力度，先後在滕州市西崗鎮高廟小學、雲南帽盒小學、棗莊中區齊村中心校、甘肅定西中華路小學、四川陳家壩小學設立了「海信學堂」，為更多偏遠地區的師生帶去思想上的溫暖。



滕州西崗高廟小學「海信學堂」

持續助力「六一」「讀書看海觀世界」「海信好少年」等長期項目

2022年，海信冰箱公益助學團隊於「六一」期間，聯動10多所助學學校共同舉行線上兒童節聯歡會。在雲南啟動「讀書看海觀世界」活動，引導學校在本省舉行紅色夏令營活動。此外，海信冰箱公益助學團隊亦在所有助學學校中舉行「海信好少年」活動評選，對品學兼優的同學予以獎勵；並開展「線上教學」活動，聘任公益老師為助學學校孩子們開展線上書法、繪畫等的教學。

海信冰箱「讀書看海觀世界」活動

報告期內，在中國家用電器協會指導、紅頂獎組委會主辦的「第14屆中國高端家電趨勢發布暨紅頂獎頒獎盛典」中，海信家電旗下品牌海信冰箱憑藉在公益領域的積極擔當獲得2022年度「紅頂公益獎」，展現了在履行社會責任方面受到的認可與成就。

海信冰箱「紅頂公益獎」獲獎證書

踐行環保公益

2022年，下屬海信日立積極履行環境保護責任，聯合沙漠郵局開展沙棗樹公益林項目，同時攜手咕咚一同發起「健康南山跑」活動，將跑步里程數轉換為公益能量，為敦煌地區種下梭梭樹。

案例：聯合沙漠郵局，將清涼送進沙漠腹地

2022年7月，海信日立聯合沙漠郵局共同開啟「日立沙棗樹公益林項目」，在騰格里沙漠種下日立中央空調公益林。這也是「香格里拉植物園-保護中甸刺玫」「深圳紅樹林-守護勺嘴鷸」等多項公益項目的延續，旨在進一步喚起人們對阿拉善荒漠治理和綠色公益事業的重視與行動支持。

日立沙棗樹公益林植樹現場

案例：發起「健康南山跑」，為敦煌公益林增添綠意

2022年，海信日立攜手運動社交平台咕咚發起「健康南山跑」，並與敦煌公益植樹結合起來，將通過跑步里程轉換所得的公益能量為敦煌萬畝公益林種植梭梭樹。2022「健康南山跑」線上下已開啟26站，線下參與人數超2,000人，跑步里程已突破10,000公里；線上參與人數26萬人，共計可捐種梭梭樹10,000棵。

海信中央空調「健康南山跑」活動現場

海信日立一直以匠心踐行「雙碳」戰略，堅定不移地走綠色低碳發展之路。2022年12月，在第十二屆中國公益節上，海信日立被組委會授予「2022企業社會責任行業典範獎」的榮譽稱號，以實際行動樹立良好的社會風範。

海信日立榮獲「2022企業社會責任行業典範獎」

案例：三電公司加入「生物多樣性30 By 30聯盟」

為推動實現《聯合國生物多樣性公約》中「到2030年保護至少30%的陸地和海洋」的目標，下屬三電公司參與了由包括日本環境省在內的17個組織發起的「生物多樣性30 BY 30聯盟」，並獲得環境省對「自然共存場地」認證和合作試驗驗證的機會。 試驗評估結果展現了三電公司20年來的生物多樣性保護活動、監測調查的開展以及SEGES（社會與環境綠色評估系統）的「綠色殿堂」初步認證成果。2023年，三電公司將繼續致力於獲得SEGES正式的「合格」認證，並將在未來持續維護類似「SATOYAMA」（「依序採伐的次生林」）的生態環境，為生物多樣性保護做出貢獻。

*綠色殿堂是指獲得SEGES初步認證的企業在連續通過三個三年期的更新評估後，會被授予綠色殿堂的稱號。

助力社區建設

海信家電亦重視所在地社區的參與和建設，積極推動企業和當地社區的和諧發展。報告期內，本公司通過助力當地消防救援行動、舉辦大型活動以推動社區功能活化，從而提高社區生活質量。

案例：設立應急消防隊，為當地消防救援提供應急力量

山東青島南村鎮駐地存在消防水源緊缺問題。2022年，海信旗下品牌海信空調為消防大隊提供消防用水210餘次，累計加水約7,290噸，為保證南村消防滅火提供強有力補水保障。

此外，由於南村駐地周邊時常發生火情，空調應急消防隊積極回應政府消防安全行動，報告期內，累計出動消防救援16次，及時為駐地處置提供應急力量。2022年7月，在青島市消防安全委員會下發的《青島市消防安全委員會關於表揚2021年度全市消防安全「全面發展年」活動先進單位和先進個人的通報》中，海信空調以實際行動支持消防安全，被評為先進單位。

案例：舉辦線下球迷觀賽活動，推動社區連接

2022年，海信家電聯合如是書店舉辦第二屆「海信家電·青島國際球迷狂歡節」，提供全天、全賽程、全海景的線下觀賽場地，為到場的觀眾全方位呈現足球文化的魅力，現場球迷亦積極展開交流互動。在青島國際球迷狂歡節期間，海信家電亦舉辦多場線下球迷觀賽以及其他形式豐富多樣的活動，為當地社群創造臨時娛樂空間，促進當地社區的文化交流。

海信家電·青島國際球迷狂歡節現場

關於本報告

◉ 報告簡介

本報告為海信家電發布的第七份環境、社會及管治報告（簡稱「ESG報告」），旨在展示海信家電在環境、社會及管治（簡稱「ESG」）方面的管理及表現，加深各利益相關方對本公司可持續發展策略與行動的了解。本報告經由公司董事會審閱批准並對所載內容進行監督。

◉ 報告範圍

本報告內容覆蓋海信家電集團股份有限公司及其附屬公司。時間範圍為2022年1月1日至2022年12月31日，為增強報告可比性及前瞻性，部分內容往前後年度適度延伸。

◉ 編制依據

本報告編制參照香港聯合交易所有限公司（簡稱「聯交所」）上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》，並參考全球報告倡議組織(GRI)標準、可持續會計準則委員會（SASB）準則、聯合國可持續發展目標「UNSDGs」、氣候相關財務披露特別工作組（TCFD）框架建議。

◉ 匯報原則

本報告遵循香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》中的重要性、量化、平衡和一致性四項報告原則建構。海信家電承諾本報告不存在任何虛假記載、誤導性陳述，並對其內容真實性、準確性和完整性負責。

重要性：本公司每年開展利益相關方溝通及實質性議題評估，以識別重大的ESG議題，並確保已於本報告回應利益相關方的關注。

量化：本報告所載數據已作審核及分析，以說明同比變化。計算本報告中關鍵績效指標時所參考的標準及方法均在相應位置（如適用）進行了說明。

平衡：本報告透明地披露本公司於各ESG議題的工作與表現，以供利益相關方客觀地檢閱。

一致性：為保持可比性，除非另有說明，本報告的披露統計方法與以往保持一致，並以有意義的比較方式呈列。

◉ 指代說明

為便於表述，報告中的「海信家電」「本公司」「公司」均指代「海信家電集團股份有限公司」，「海信日立」指代「青島海信日立空調系統有限公司」，「海信空調」指代「海信空調有限公司」，「海信冰箱」指代「海信冰箱有限公司」，「三電公司」指代「三電株式會社」，「集團」指代「海信集團控股股份有限公司」。

◉ 報告获取

本報告以電子版形式發布，提供簡體中文、繁體中文、英文三種版本，查閱本報告請登錄網站www.cninfo.com.cn、www.hkexnews.hk或hxjd.hisense.cn。

指標索引表

聯交所ESG指標索引

◉ 環境

層面	指標編號	指標內容	索引
A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：（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。	P33-48
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P39-42
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P44
	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）。	P42
	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）。	P42
	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。	P33、P39-42
	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而採取的步驟。	P33、P41-42
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。 注： 資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P33-48
	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）。	P38
	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。	P33、P42-44
	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。	P33、P38
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	P39

層面	指標編號	指標內容	索引
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。	P33-48
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P33-37
A4：氣候轉變	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P33-34、P44-47
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及其應對的行動。	P44-47

◉ 社會

層面	指標編號	指標內容	索引
B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱，招聘及晉升，工作時數，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。	P49-50
	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。	P49
	B1.2	按性別，年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P49
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。	P54-58
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P56
	B2.2	因工傷損失工作日數。	P56
	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。	P54-58
B3：發展與培訓	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。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	P51-53
	B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層，中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P52
	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。	P52

層面	指標編號	指標內容	索引
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。	P49-50
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P49-50
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P49-50
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。	P67-70
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P68
	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，以及有關慣例的執行及監察方法。	P67-68
	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。	P67-68
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P67-68
B6：產品責任	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。	P19-29
	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。	P32
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P31-32
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P09
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	P21-23、P32
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P27-28
B7：反貪污	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。	P07
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P08
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P08
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P07-08

層面	指標編號	指標內容	索引
B8：社區投資	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。	P71-76
	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）。	P71-76
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P71

GRI 指標索引

議題標準	披露項	索引
GRI 2：一般披露	2-1 組織詳細資訊	P03
	2-2 組織永續報導中包含的實體	P77
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	P77
	2-4 資訊重編	N/A
	2-5 外部保證/確信	N/A
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	P03
	2-7 員工	P49
	2-8 非員工的工作者	P49
	2-9 治理結構及組成	P10
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	P05
	2-11 最高治理單位的主席	N/A
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	P05-06
	2-13 衝擊管理的負責人	P05-06
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	P10
	2-15 利益衝突	P08
	2-16 溝通關鍵重大事件	P04
	2-17 最高治理單位的群體智識	P04
	2-18 最高治理單位的績效評估	P05-06
	2-19 薪酬政策	P05-06
	2-20 薪酬決定流程	P05-06
	2-21 年度總薪酬比率	N/A
	2-22 永續發展策略的聲明	P04

議題標準	披露項	索引
GRI 2：一般披露	2-23 政策承諾	P07-08
	2-24 納入政策承諾	P07-08
	2-25 補救負面衝擊的程序	P08
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	P08
	2-27 法規遵循	P07-08
	2-28 公協會的會員資格	P66
	2-29 利害關係人議合方針	P11
	2-30 團體協約	P59
GRI 3：實質性議題	3-1 決定重大主題的流程	P12
	3-2 重大主題列表	P14
	3-3 重大主題管理	P12-14
GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	P03
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	P44-47
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	N/A
	201-4 取自政府之財務援助	N/A
GRI 202：市場地位	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	P50
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	N/A
GRI 203：間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	N/A
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	P12
GRI 204：採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	N/A
GRI 205：反貪腐	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	P07
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P07-08
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	P08

議題標準	披露項	索引
GRI 206：反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	P08
GRI 207：稅務	207-1 稅務方針	P05
	207-2 稅務治理、管控與風險管理	P05
	207-3 稅務相關議題之利害關係人議合與管理	P11
	207-4 國別報告	N/A
GRI 301：物料	301-1 所用物料的重量或體積	P41
	301-2 使用回收再利用的物料	P41、P48
	301-3 回收產品及其包材	P18-19、P39
GRI 302：能源	302-1 組織內部的能源消耗量	P42-44
	302-2 組織外部的能源消耗量	N/A
	302-3 能源密集度	P43
	302-4 減少能源消耗	P1、P42
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P42
GRI 303：水與放流水	303-1 共享水資源之相互影響	P38、P41
	303-2 與排水相關衝擊的管理	P38、P41
	303-3 取水量	N/A
	303-4 排水量	P41
	303-5 耗水量	P38
GRI 304：生物多樣性	304-1 組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	P75
	304-2 活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	P75
	304-3 受保護或復育的棲息地	N/A
	304-4 受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保育名錄的物種	N/A

議題標準	披露項	索引
GRI 305：排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	P44
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	P44
	305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	N/A
	305-4 溫室氣體排放強度	P44
	305-5 溫室氣體排放減量	P01
	305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放	N/A
	305-7 氮氧化物（NO_x）、硫氧化物（SO_x），及其它顯著的氣體排放	N/A
GRI 306：廢棄物	306-1 廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	P39-42
	306-2 廢棄物相關顯著衝擊之管理	P39
	306-3 廢棄物的產生	P40-42
	306-4 廢棄物的處置移轉	P41
	306-5 廢棄物的直接處置	P41
GRI 308：供應商環境評估	308-1 使用環境標準篩選新供應商	P67
	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	P68-69
GRI 401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	P49
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P59-60
	401-3 育嬰假	P50
GRI 402：勞資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	N/A
GRI 403：職業安全衛生	403-1 職業安全衛生管理系統	P54-57
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	P54
	403-3 職業健康服務	P54-58、P60
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	P56
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	P58
	403-6 工作者健康促進	P54-58、P60
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	P54-58
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	P54
	403-9 職業傷害	P54
	403-10 職業病	P54
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	P51-52
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	P51-52
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	N/A
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	P49
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	P50
GRI 406：不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	P49
GRI 407：結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	P59
GRI 408：童工	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	P50
GRI 409：強迫或強制勞動	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	P50
GRI 410：保全實務	410-1 保全人員接受人權政策或程序之訓練	N/A
GRI 411：原住民權利	411-1 涉及侵害原住民權利的事件	N/A

議題標準	披露項	索引
GRI 413：當地社區	413-1 經當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運活動	P71-76
	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	P71-76
GRI 414：供應商社會評估	414-1 使用社會標準篩選新供應商	P67
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	P68
GRI 415：公共政策	415-1 政治捐獻	N/A
GRI 416：顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	P19-23
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	N/A
GRI 417：行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	P28-29
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	N/A
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	N/A
GRI 418：客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	P27

TCFD 披露建議

範疇	披露建議	索引
治理 描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督與管理。	a）描述董事會對氣候相關風險和機遇的監督。	P34
	b）描述管理層在評估和管理氣候相關風險和機遇方面所起的作用。	P34
戰略 披露企業重大經營、戰略和財務規劃中存在的氣候相關實際和潛在的風險和機遇。	a）描述組織在短期、中期和長期識別的氣候相關風險和機遇。	P44-45
	b) 描述氣候相關風險和機遇對組織業務，戰略和財務規劃的影響。	P45、P47
	c）說明組織戰略的韌性，需考慮到不同的氣候相關情景，包括 2°C或更低的情景。	P35、P46
風險管理 披露組織如何識別、評估和管理氣候相關風險。	a）描述組織識別和評估氣候相關風險的流程。	P44-47
	b）描述組織管理氣候相關風險的流程。	P44-47
	c）描述組織如何將識別、評估和管理氣候相關風險的流程納入全面風險管理中。	P44-47
指標和目標 披露用於評估和管理氣候相關風險和機遇的重要指標和目標。	a）披露組織根據其戰略和風險管理流程用於評估氣候相關風險和機遇的指標。	P44-47
	b）披露直接排放（範圍 1）、間接排放（範圍 2）、其他間接排放（範圍3）（如需）的溫室氣體（GHG）排放及相關風險。	P44
	c）說明組織使用的目標，以管理氣候相關風險和機遇，以及針對目標的績效。	P33

SASB 指標索引

範疇	議題編號	披露項	計量方法	索引
可持續發展披露議題及計量方法				
產品安全	CG-AM-250a.1	產品召回的事件數以及召回的產品總數	件數或個數	P32
	CG-AM-250a.2	有關產品使用的風險的識別與管理的討論	n/a	P22
	CG-AM-250a.3	與產品安全相關的法律訴訟所造成的經濟損失	報告貨幣	N/A
產品生命週期的環境影響	CG-AM-410a.1	按收入計算，符合「能源星」(ENERGY STAR)的合格產品的百分比	收入百分比	P15
	CG-AM-410a.2	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	收入百分比	N/A
	CG-AM-410a.3	為管理產品生命末期的影響而做出的努力和結果	n/a	P18-19
活動指標				
年產量	CG-AM-000.A	/	數量單位	N/A

讀者意見回饋

感謝您閱讀《海信家電2022年環境、社會及管治報告》。為了向您及其他利益相關方提供更有價值的資訊，促進海信家電提升ESG管理的能力和水平，本公司衷心歡迎您對報告提出意見建議，並通過以下方式回饋給本公司：

郵箱：hxjdzqb@hisense.com

1.您屬以下哪類利益相關方？

☐ 消費者　☐ 政府及監管機構　☐ 員工
☐ 股東/投資人　☐ 合作夥伴（供應商、分銷商）　☐ 媒體
☐ 社區　☐ 公益組織/行業協會　☐ 其他 _____

2.您認為本報告是否全面反映了海信家電在環境、社會及管治方面的表現？

☐ 是　☐ 一般　☐ 否

3.您認為本報告是否能夠全面地回應海信家電利益相關方的期望和要求？

☐ 是　☐ 一般　☐ 否

4.您認為本報告的定量信息披露是否客觀、真實、有效？

☐ 是　☐ 一般　☐ 否

5.您認為本報告的文字表述是否條理清晰、通俗易懂？

☐ 是　☐ 一般　☐ 否

6.您認為本報告的版式設計是否有助於您對相關信息的理解？

☐ 是　☐ 一般　☐ 否

7.您對海信家電ESG管理工作和ESG報告還有哪些意見和建議？