



海信家电集团股份有限公司

2020 年度环境、社会及管治报告

2021 年 03 月

目 录

报告说明.....	2
公司简介.....	3
ESG 管理	4
环境保护.....	6
员工关怀.....	11
诚信经营.....	17
社会公益.....	23
本报告指引及索引.....	25

报告说明

一、报告范围

报告组织范围：本报告覆盖海信家电集团股份有限公司及其控股子公司。

报告时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告发布时间未超过本财政年度结束后五个月。

二、报告编制依据

本报告依据《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》进行编制。

三、报告发布形式

本报告以电子版形式发布，查阅本报告请登录网站 www.cninfo.com.cn、www.hkexnews.hk 或 hxjd.hisense.cn。

四、指代说明

为便于表达，本报告中“海信家电”、“本公司”均指代“海信家电集团股份有限公司”。

五、联系方式

海信家电集团股份有限公司 证券部

联系电话：+86 757-28362570

联系地址：广东省佛山市顺德区容桂街道容港路 8 号

公司简介

海信家电集团股份有限公司（「海信家电」或「本公司」）创立于 1984 年，总部位于中国广东省顺德区，主营业务涵盖冰箱、家用空调、中央空调、冷柜、洗衣机、商用冷链、厨房电器等电器产品的研发、制造和营销，生产基地分布于广东、山东、江苏、浙江、四川等多个省份，产品远销 130 多个国家。1996 年和 1999 年，本公司股票分别在香港联合证券交易所和深圳证券交易所主板发行上市。

本公司秉承“技术立企”的发展战略，始终把技术作为本公司发展的第一推动力，同时注重“节能环保”和“绿色设计”理念，以强大的技术实力推动绿色技术和绿色产品的开发和应用，满足用户绿色生活需求，带动企业绿色可持续发展。公司旗下产品屡获节能环保、绿色健康类奖项，凭借出色的空净表现，在 2020 年度“11.28 全民空净节”中，海信 5G 荣耀家中央空调获得空净行业至高荣誉的“南山奖”，成为中央空调行业第一个也是唯一获此殊荣的产品。

本公司高度重视并积极履行社会责任，以“教育文化事业”等为重点方向，通过“爱心助学”、“成立帮扶基金”等方式，投身公益，履行公益社会责任，致力于经济效益与社会效益的协调统一。

ESG 管理

一、ESG 的管理

有效的 ESG 管理方针对本公司的可持续发展至关重要。为确保本公司内有适当的 ESG 管理，本公司董事会（「董事会」）负责监督本公司 ESG 管理及重大风险识别，审核 ESG 关键信息，本公司总裁领导下的管理层负责具体 ESG 工作的日常管理，定期回顾公司关键 ESG 指标，并指导年度 ESG 信息汇总及报告编制，本公司各部门负责人负责收集及报送 ESG 信息，实施具体 ESG 工作，层层落实，确保 ESG 的有效管理。

二、与利益相关者沟通

本公司非常重视不同利益相关者的意见，作为本公司制定短期及长期可持续发展策略的基础。为与利益相关者进行有效沟通，本公司致力通过广泛的沟通渠道了解并响应彼等的期望及要求。

利益相关者	期望及要求	沟通及回应方式
政府部门	1、严格遵守相关法律法规 2、配合政府监管，促进企业健康发展 3、依法纳税 4、安全生产	1、座谈会 2、现场访谈与调研 3、工作报告
股东	1、注重股东回报 2、稳健经营 3、保持有效沟通 4、规范运作	1、股东大会 2、投资者交流会 3、现场调研 4、电话会议 5、电子邮件以及线上互动平台
业务合作伙伴	1、严格履行合约 2、保持长期良好的合作关系 3、诚信经营，实现共赢	工作会议与业务往来
消费者	1、优质产品与服务	1、产品说明书与售后联系方式

	2、保障消费者权益	2、用户回访及满意度调查
行业	保持公平竞争,促进行业健康发展	行业交流会以及实地考察交流等
员工	<ul style="list-style-type: none"> 1、职业健康与安全 2、薪酬及福利 3、职业成长 	<ul style="list-style-type: none"> 1、工会 2、员工座谈会 3、职业、健康与安全培训 4、日常访谈 5、员工满意度调查
社区	<ul style="list-style-type: none"> 1、注重日常生产对当地的影响 2、帮扶弱势群体 3、增加就业 4、增强环保工作,减少环境污染 	<ul style="list-style-type: none"> 1、定期回访 2、参加公益 3、校企就业合作

报告期内,结合本公司的行业特点以及实际情况,本公司对上述 ESG 议题进行了重要性评估,并在此基础上提炼出“环境保护”、“员工关怀”、“诚信经营”、以及“社会公益”四大方面,作为重点业务在本报告详细介绍。

环境保护

一、建立健全环境管理体系，构建环境管理长效机制

根据中华人民共和国《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《噪声污染防治法》、《固体废物污染防治法》、《节约能源法》及《清洁生产促进法》等系列法律法规，本公司制定了《环境因素控制标准》，对“产品的设计和开发”、“产品的制造、包装和运输”、“废物管理”、“原材料与自然资源的获取”等环节提出明确的环境管理内容和要求。

报告期内，海信家电严格按照相关法律法规以及公司相关制度要求，将节能减排工作与企业经营战略紧密结合，进一步完善环境管理体系，明确工作职责和考核细则，加强对环保设施运行的监督管理，规范各项环境保护工作，提高海信家电全公司的环境保护意识。

环境管理体系

本公司坚持以生产企业达标排放、建设项目环保“三同时”为基础，不断加强环境管理，着力构建节能减排长效机制，努力实现可持续发展。2020 年 11 月，本公司建立的 ISO14001 环境管理体系通过了认证机构的监督审核，认证证书继续保持有效。

落实环保责任

本公司全面落实企业环境保护制度，各厂区均设置环保专干，在各管理层级上，层层签订环保责任书，实现“定人员、定责任、定任务、定奖惩”，使环保管理涵盖了全部操作岗位、全部员工。

加强能源管理

本公司进一步加强能源管理，各生产企业通过能源管理体系建立，加强对主要工序能耗指标的控制，以完成对重点耗能设备设施的能效监测工作。此外，各单位建立健全控制指标体系，完善能源指标考核和能效对标体系。本公司鼓励下属企业不断加大清洁能源的利用，推动建立充足、安全、清洁的能源供应体系，加大建设资源节约型和环境友好型企业的步伐。

二、加强三废管理与环保宣教，打造环境友好企业

本公司坚持节能减排投入，实施多项节能减排技改工程，重点落实“废水”、

“碳排放”和“废弃物”管理，从严管理与良性引导相结合，深入推进环境友好型企业建设，有效推动公司节能减排工作取得新成效。

报告期内，本公司控股子公司海信容声（广东）冰箱有限公司荣获“粤港清洁生产伙伴（制造业）”证书；海信（成都）冰箱有限公司通过四川省生态环境厅“清洁生产审核评估”；海信（山东）冰箱有限公司被公司重要客户评定为“优秀节能供应商”。

废水管理

本公司积极推进工艺废水就近循环利用，以“源头消减、过程控制、末端治理”为原则，不断优化厂区工艺废水的重复利用率，持续降低新水消耗。

此外，本公司存在工艺废水排放的下属企业均建立了废水回收处理站，确保废水达标排放。

碳排放管理

根据《气候变化联合声明》，我国承诺 2030 年非化石能源在一次性能源消费中的比重提升到 20% 左右。《“十三五”控制温室气体排放工作方案》指出，到 2020 年，单位国内生产总值二氧化碳排放量较 2015 年下降 18%。实行能源消费总量和强度双控制度，实施近零碳排放区示范工程，建设全国碳排放权交易市场，大幅增加森林碳汇。在这样的背景下，在碳排放方面，企业将面临更多的压力和机遇。

本公司积极采取行动，减少温室气体排放；不断降低能源消耗总量，降低碳排放绝对量；持续调整能源结构，增加天然气等清洁能源使用量，降低碳排放；大力实施清洁生产，提高能源利用效率，下属多家企业通过了清洁生产评审；通过能源审计、碳计算等技术措施，不断提高碳排放管理水平。

2020 年，本公司注册地所在当地政府主管部门下达给本公司的节能目标为 200 吨标煤，本公司实际节约了 319.4 吨标煤，完成率达 159.7%。

废弃物管理

减少排放：本公司及下属企业通过各种手段减少固体废物的数量和容积，不断改进生产工艺减少固体废物产生量。实施废弃物无害化处置，通过工程处理，达到不损害人体健康的标准，减少二次污染。

循环利用：本公司及下属企业不断推进废弃物资源化处置，从固体废物中回收有用组分和能源，减少资源消耗，加速资源循环利用。2020 年本公司回收废

料循环再造总量达到 19027.31 吨。

危险废弃物管理：本公司及下属企业对危险废弃物实行分类管理，集中处置的原则，实现危险废物的减量化、资源化和无害化，建立健全危险废物管理制度，采取防治危险废弃物污染环境的措施，对危险废弃物进行了分类收集、贮存并设置危险废弃物标志，按照环保法规要求，定期将收集的危险废弃物交给有资质单位进行处置，避免环境污染。

环保宣教：

本公司不断加强节能降耗宣传教育，积极开展环保专题培训和常态化应急演练，并通过组织专家讲座、开辟环保专栏等形式，加大对新《环境保护法》及相关制度宣贯力度，着力增强干部职工的法制观念和环保意识。

绿色办公

为贯彻落实可持续的发展理念，本公司积极引导所属企业推行绿色办公，鼓励节约资源和能源，减少污染物排放，使用并回收可再生产品；同时提倡以人为本，和谐办公，积极为员工打造绿色舒适的办公环境。

节约用纸：充分使用网络办公，提倡文件材料双面打印，定期整理回收可利用的纸张。

节约用电：规定办公场所相关电器的使用规范，如午休时，关闭办公室电灯；下班后，关闭所有电器设备电源；在采购时选择节能环保产品。

节约用水：建立节约用水规章制度，组织会议和集体活动时，尽量使用可循环使用的茶杯、开水，减少一次性瓶装饮用水；室内走廊和洗漱间分别张贴“节约用水”等宣传标语，强化节能意识。关注水资源设施，加强饮用水安全。

舒适环境：提倡办公室种植绿色植物，净化空气，减少空气污染。

三、气候变化应对

针对台风、洪水等恶劣气候影响，海信家电组织下属各公司分别制定了《防风、防汛等自然灾害应急预案》，定期组织演练，以期最大限度减低自然灾害对公司的影响。

四、致力绿色环保和以用户为中心的长期发展战略

海信家电积极响应国家“加快绿色制造体系建设，引领工业高质量发展”的战略，坚持绿色环保、节能的可持续性发展，以强大的技术实力和强烈的使命感责

任感，推进绿色产品的新技术开发和应用。本公司成功开发并应用环保型 LBA 低沸点体系，大幅度降低环保型发泡体系应用成本，为进一步淘汰高污染型生产原料提供技术支撑；洗衣机蒸烫洗技术实现对衣物的去皱、清新、除菌，无需添加洗涤剂且节能环保；高效冷凝烘干技术，突破传统烘干系统限制，提高内筒容积和烘干效率。本公司多款产品入选中国工业和信息化部 2020 年公布的第五批绿色制造名单。

五、报告期内排放物及资源使用情况

排放物	2020 年
二氧化碳排放量（吨）	217521.89
甲烷排放量（吨）	0.51
温室气体排放量合计（吨）	217522.40
其中：温室气体直接排放量合计（吨）	1812.95
其中：温室气体间接排放量合计（吨）	215709.45
污水排放量合计（万立方米）	108.12
危险废物排放量合计（吨）	340.78
生活垃圾排放量合计（吨）	10052.40
资源使用	2020 年
电力（万千瓦时）	34239.59
其中：每平方米建筑面积用电量（千瓦时/平方米）	181.05
无铅汽油（吨）	60.07
其中：每平方米建筑面积无铅汽油使用量（千克/平方米）	0.032
柴油（吨）	112.87
其中：每平方米建筑面积柴油使用量（千克/平方米）	0.059
天然气（万立方米）	718.57
其中：每平方米建筑面积天然气使用量（立方米/平方米）	3.79
液化石油气（吨）	455.96
其中：每平方米建筑面积液化石油气使用量（千克/平方米）	0.241
蒸汽（万吨）	4.89
其中：每万平方米建筑面积蒸汽使用量（千克/平方米）	25.866

总用水量（万吨）	260.64
其中：每平方米建筑面积用水总量（吨/平方米）	1.378
产品包装物总量（万吨）	10.52

员工关怀

一、雇佣及劳工制度

本公司严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规和政策，坚持平等雇佣，建立公平、民主、竞争、择优的选人用人机制，并依法签订劳动合同，明确权利与义务。

本公司《集体合同》、《劳动合同管理办法》、员工假期管理制度及员工离职管理制度中对“工作时数”、“员工休假”、“解除劳动合同”等情况均有明确要求及规定，公司亦坚持以人为本的管理理念，根据相关法律法规，禁止一切形式的就业歧视行为，建立及维护良好的用工环境。

公司坚持优化人才结构，合理分工，提高系统效率，2020 年本公司员工结构如下：

在职员工的数量合计（人）	39499
性别构成	
男性	22934
女性	16565
专业构成	
生产人员	20154
销售人员	13350
技术人员	5256
财务人员	224
行政人员	515
教育程度	
博士	35
硕士	1073
本科	5552
本科以下	32839
年龄构成	
30 岁以下	17115
30 岁以上	22384
地域构成	
中国境内	39480
中国境外	19

随着公司的不断发展，公司对人才的需求日益迫切。为了吸引更多才，同时做好公司内人才保留，公司不断完善薪酬福利及人才保留机制，制定富有竞争力

的薪酬福利政策，如利润分享机制、股权激励模式、内部举荐奖励制度等，流失率均维持个位数水平。

本公司严格遵守各地劳工制度规定，一视同仁，平等用工，不因员工的民族、性别、政治派别等因素影响录用、待遇及晋升等。工资及相关福利均按时支付，不存在拖欠员工工资的情形。社会保障方面，公司有带薪休假、子女升学陪护假、工作调休；公司建有充足的员工餐厅、职工宿舍并发放餐补，工厂设有通风降温设备并免费提供夏季解暑饮品；公司建有员工体检中心、员工免费体检、春节年货节、生日福利等特色福利。每年根据外部薪酬报告进行内部薪酬分析，保证薪酬具有外部竞争性，并按照当地政策缴纳社保公积金、发放各项福利如高温补贴、住房补贴等；针对不同岗位性质实行年薪制或工时工作制，实行工时工作制的岗位根据实际情况采用灵活、合适的工作制度，以确保员工身体健康和休息休假的权利以及企业生产工作任务的完成。

二、职业健康与安全



海信家电坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针；坚持源头防范原则。把安全生产和环境保护贯穿企业生产经营活动全过程，建立健全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制。建立企业全过程安全生产和职业健康管理制度，

做到安全责任、管理、投入、培训和应急救援“五到位”。落实“分级管理、分线负责”原则，健全落实安全生产责任制。企业实行全员安全生产责任制度，各公司的主要负责人对本单位的安全生产工作全面负责，各部门长、车间主任、班组长为本责任区域安全第一责任人。依据安全生产法要求，各单位要完善安全生产责任制，坚持党政同责，一岗双责，齐抓共管、失职追责，坚持管业务必须管安全，管生产经营必须管安全。管技术必须管安全。

在管理模式上，运用现代科学管理模式，在全公司范围建立健全并有效运行职业健康安全和环境（HSE）管理体系。持续推进安全生产标准化建设，实现安全管理、操作行为、设备设施和作业环境的标准化。确保公司生产经营全过程安全和环境保护达标，为公司全体员工提供健康安全的工作环境。



海信家电建立健全了职业健康安全管理体系，总部层面依据国家有关法律法規制定了多个安全生产的管理制度，如《职业健康安全与环境责任目标考核标准》、《职业健康安全与环境监督奖惩管理标准》、《危险源、环境因素辨识与评价标准》、《法律、法规及其他要求管理标准》、《安全环境培训管理标准》、《绩效测量与监测管理标准》、《职业健康安全应急准备与响应管理标准》，下属各工厂的设备设施也同时编制了相应的安全操作规程。

报告期内，本公司投入数千万人民币用于现场安全改善、为员工提供充足的

劳动防护用品以及安全生产宣传教育培训等。本公司的“职业健康安全管理体系”于 2020 年 11 月顺利通过了认证机构中国安全生产科学研究院的监督审核，保持了海信家电认证证书的持续有效。除 2018 年工亡 1 人次外，过去三年本公司不存在工亡的情况。本公司过去三年因工伤损失工作日数分别为 1871、555 以及 544 日。

依据国家应急管理部有关文件要求，海信家电大力推行安全生产标准化一级企业建设工作，不断强化安全生产基础管理，提高设备设施本质安全，为员工创造一个安全、健康、舒适的工作环境。报告期内，本公司下属三家控股子公司保持国家安全生产标准化一级企业证书，另有三家控股子公司获得安全生产标准化二级企业证书。

三、发展与培训

员工和人才是企业发展的基石与保障，本公司始终贯彻“选→用→育→晋→留”的用人方式，致力于员工素质和队伍整体能力的提升，为员工打造广阔的发展平台。公司将培训作为提升员工素质和职业发展的推动力，搭建了三级培训体系，逐级落实员工培训责任，为员工提供学习与发展的机会。

2020 年，本公司积极开展各类员工培训活动。根据公司年度经营战略要求，聚焦“用户价值”、“产品创新”等主题，采用翻转课堂、工作坊的方式开展线下培训，同时大力推进线上学习，提升了干部及其后备人才的视野与综合素质能力，加速了后备力量的成长。针对新进员工实施“入模子培训”，采用导师带徒的方式，实施“轮岗实习”、“定岗实习”等系统培养，帮助新员工快速了解企业文化，掌握岗位必备技能。针对在岗员工，根据部门绩效短板及员工能力弱势区开展针对性的培训，采用“内外部培训”、“项目课题研究”、“职务轮换”等培养方式，实施开展企业管理类、工艺品质类、企业文化类、生产制造类、技术研发类等课程，报告期内，干部及其后备人才受训率 100%，公司累计授课超过 38 万课时。其中，按性别划分：女性员工受训占比 34%，人均受训时数 10.5 课时；男性员工受训占比 66%，人均受训时数 12.1 课时。按人员类别划分：管理人员受训占比 15%，人均受训时数 7.0 课时；研发技术人员受训占比 26%，人均受训时数 10.5 课时；一线员工受训占比 59%，人均受训时数 16.5 课时。培训涵盖从一线生产、营销等基层人员到管理人员等不同工种、不同层级的员工，促使员工素质与能力不断

提升。



此外，公司对员工发展体系进行持续优化。公司采用“专业晋升通道为主，管理晋升通道为辅”的双通道发展机制。2020年，优化了营销类员工任职资格管理标准与评价体系，并持续组织开展各类员工的年度职衔评定工作，为员工的职业生涯规划提供多平台发展机会。为满足本公司国际化发展需求，公司开展国际化人才培养项目，进行国际化人才甄选、培养。

四、劳工准则

本公司严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》及其他人事法律法规和政策，坚持平等雇佣，规范用工，并依法签订劳动合同，明确权利与义务。

本公司《集体合同》及《劳动合同管理办法》对“不得雇佣童工”、“强制劳动”等情况均有明确要求，坚持依法合规的招聘员工、管理员工、同时通过一系列的检查与培训规范员工行为，严禁招聘录用未满 16 周岁的未成年人，严格执行法定节假日休息制度，本公司不存在雇佣童工、强制劳动等情况。针对招聘用工情况，每年都会进行招聘体系审核，从招聘步骤的各个环节进行严格检查，包括简历筛选、录用报批，均通过标准化的审批流程。公司制定了员工入职管理制度，对入职手续办理流程有详细的指导，招用人员填报应聘登记表，设有专人审

核年龄等相关信息，不存在雇佣童工的情况；公司设有工作时间管理制度，制定了严格的监控机制，避免强制劳工。

公司一直重视内部人才市场的建设，鼓励员工在合适的时机，根据自己的能力发展需要到新的工作岗位上进行尝试与挑战。公司坚持贯彻《内部人才市场管理制度》，规范人才流动机制，制定统一的员工应聘条件要求，执行统一的内部竞聘流程及标准，给与员工自由选择职业的平台，促进公司内部人才的良性流动。

公司每年对采购、质量等关键岗位人员实施轮岗制度，坚持实施《特殊岗位人员轮岗管理办法》，确保员工系统掌握各业务岗位要求，促进工作创新，加强本公司内部人才梯队建设，培养多技能复合型人才。

此外，公司搭建了员工关系管理体系，持续完善沟通渠道，通过贯彻《员工关系管理办法》、《新员工管理办法》等制度，建立双向沟通机制，加强员工与管理者之间的良好的交流，促进劳工关系，有效且快速解决员工在工作及生活中遇到的问题，帮助员工解决困难。

诚信经营

一、诚信经营

本公司坚守诚实守信、合法合规经营本身就是竞争力，始终秉承诚信经营的理念。为使公司全体员工始终践行好“诚实、正直、务实、向上”的核心价值观，确保公司在与利益相关方的互动行为恪守诚实守信、合法合规，公司制定了《诚信守则》，并将其作为本公司的根本大法和基本遵循，对公司内部任何违反诚信守则的行为绝不姑息，均按规则规定予以严厉惩处。

本公司全体员工严格执行《诚信守则》，严格遵守与股东、员工、用户、合作伙伴、政府和社会应恪守的诚信行为准则。

二、供应链管理

本公司始终秉承诚实互信、合作共赢的供应链合作理念，建立了完善的供应商引入和评价体系，通过严格把控新引入供应商的相关资质，以保证新供应商满足 SA8000、ISO 9001 质量认证、ISO14001 环境管理体系认证等企业认证，提供给本公司的所有原材料、零部件必须符合 ROHS 法规（即：欧盟《关于在电子电气设备中限制使用某些有害物质指令》，ROHS 法规的核心内容是在电子电气设备中限制使用毒害物质，保护环境，提供绿色消费，实现生产和消费两个领域的灭害化、无害化），及 REACH 法规（即：“Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals”，系一部关于化学品注册、评估、许可和限制的法规）的要求。同时本公司供应商管理团队对于新供应商具体从行业地位、质量体系、技术能力、社会责任、关键资源以及管理能力、财务能力和经营风险评估等多方面进行审核，确保新供应商资质、质量、管理、财务等均符合我司供应链管理要求。公司制定了《供应商评价管理办法》和《战略供应商管理办法》，定期对各供应商从技术、质量、交付、成本、服务等多方面进行综合评价，定期评价考核结果，针对评价分数较低的供应商进行专项跟踪辅导和督促改善。

公司合格供应商逾千家，其中约 90%来自于国内，公司与每个合格供应商均签订采购合同、供应商安全环保协议以推动供方践行 ESG 实践。

本公司注重和供应商的长期、深入合作，制定核心供应商年度交流计划，定期组织供应商进行专业交流和项目合作洽谈，提升供应链信息的有效互通和战略

互信。公司定期举办供应商大会，供应商高层与公司高层汇聚一堂，与供应商建立良好的关系，并就未来的合作方案进行探讨，同时传达公司节能减排和绿色经营理念。

三、产品责任

（一）产品质量管理

本公司秉承“质量不能使企业一荣俱荣，却足以使企业一损俱损”的质量理念，坚持以顾客需求为导向，建立了产品生产周期控制流程、设计开发控制流程、采购控制流程、检验控制流程及持续改进控制流程，建立严格并超越客户要求的产品质量标准，严格执行及效果稽核，报告期内不存在已售或已运送产品因安全与健康理由而须召回的产品。

报告期内，本公司积极推进重点质量项目实施，持续聚焦用户体验，以用户为中心不断完善产品用户体验。首批认证“健康家居”产品公布，海信空调被评为“2020 首届中国健康家居产业大会优先品牌”；海信新风增氧空调获得“新风”认证，成为行业标杆。本公司推动多项 QC 质量改善课题，形成全员质量改善氛围，过程质量管理能力及体系运行绩效稳步提升。



海信中央空调荣获钟南山院士亲自颁发的象征空净行业至高荣誉的“南山奖”。



(二) 产品售后管理

本公司产品售后服务管理以“一日承诺，立信百年”为服务理念。公司按照《服务质量管理办法》，建立符合质量体系标准的服务管理体系，产品售后服务覆盖全国各级市场，以优质高效的售后服务满足使用者服务需求。

本公司全线家电实施“购买 30 天内出现质量问题包退包换”的服务承诺，远超国家“购机 7 天内出现性能问题包退，购机 15 天内出现性能问题包换”的服务政策，同时对高端产品进行差异化服务，从用户服务权益保障、用户服务体验等多方面为高端用户产品提供差异化的优质服务。

本公司为确保顾客服务诉求能够及时有效得到解决，开通了 24 小时全国售后服务热线，通过现代化的信息管理系统，实时监控服务流程的每一个细节，确保信息管理的闭环处理，对顾客投诉信息实时进行跟踪处理，直至最终完成。报告期内不存在关于产品及服务的重大质量事件。本公司制定并执行严格的顾客投诉处理与回访机制，用户投诉信息处理完成后，对投诉用户进行回访，了解用户满意度，以促进服务质量的提高。公司定期进行行业调研，从服务质量水平与管理标准等多方面与行业进行对标，确保服务标准、服务水平位于行业领先水平。

（三）产品广告宣传、价格管理

根据《中华人民共和国广告法》相关规定，本公司对产品广告宣传、价格（包括但不限于标签等要素）进行严格管理，禁止“虚假广告”、“价格欺诈”等不诚信行为。本公司明文规定：对外传播的每一项内容必须是经过验证正确可靠的信息，严禁通过偷换概念，夸大宣传，欺骗消费者的方式传播虚假信息。卖点包装必须符合通用知识范畴，不得虚标产品性能指标，禁止做不合事实的服务承诺。

本公司坚守“诚实正直”的核心价值观以及“信诚无限”的品牌承诺，杜绝市场上因虚假或夸大宣传而导致的危害消费者利益、影响本公司经营安全、透支本公司未来的坏利润产生，本公司制定《市场诚信宣传管理办法》，保障合理、准确地制定产品宣传资料，统一品牌及产品推广标准，各部门权责明确、流程规范。

此外，本公司制定了《销售环节用户体验改善管理办法》，通过建立合理的价格管控体系以保证终端销售价格的统一管理，明确要求销售人员正确输出给消费者活动价格的有效时间，销售人员不得随意对消费者进行降价，也不得违反公司规定向消费者承诺价格。

（四）数据私隐

本公司严格遵守中华人民共和国《消费者权益保护法》、《计算机信息系统安全保护条例》等相关法律法规，亦制定严格的措施以保护本公司营运数据以及消费者私隐，确保本公司营运数据以及客户信息保密。本公司与关键岗位员工签订了《保密协议》、《竞业限制协议》，并对核心及重要涉密人员执行自动加密策略，充分保证本公司的营运数据、技术数据、客户私隐以及本公司负有保密责任的第三方商业秘密安全保密。同时，本公司构建了安全有效的企业信息安全体系，通过文档加密技术、数据防泄漏策略、内网准入认证以及构建防火墙等措施，充分保证本公司和相关方的数据安全。

（五）知识产权保护

本公司一直非常重视知识产权维护和保障工作，制定了《保密工作管理办法》《涉密文件管理细则》，所有可能涉密员工均需要对上述制度学习并通过考试，自入职即签署保密协议，本公司也通过采取电脑、文件加密等措施保障执行。

本公司严格遵守《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国著作权法》、《中华人民共和国专利法》等与知识产权保障相关的法律法规。

本公司历来注重自有商标的培育和维护，通过商标异议、商标行政诉讼、线上电商平台投诉、线下向行政部门投诉、商标侵权及不正当竞争诉讼等多种方式打击近似商标、商标侵权及不正当竞争行为。本公司还建立了行之有效的专利管理体系，通过全球范围内的专利申请和布局、专利侵权风险管控、专利运营、专利诉讼、无效等手段为产品生产、销售保驾护航。

四、反贪污

本公司禁止员工在履行其职务时收受客户、供货商、同事或其他人士提供的利益，并禁止任何涉及利益冲突、贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的活动。员工手册列明本公司在行为准则方面的期望及指引条文。本公司要求员工并鼓励客户、供货商或其他人士举报涉及任何利益冲突、勒索、贿赂、欺诈及洗黑钱的活动。

（一）加强反腐倡廉组织领导

本公司成立纪委，明确各单位主要负责人是反腐第一责任人。要求各单位加强纪检组织建设，落实本公司纪检工作的要求。目前，纪检组织架构完善，管理规范，执行有力。

（二）严肃执纪问责

严格落实本公司反腐倡廉要求，开通举报邮箱、举报电话，针对收到的举报案件、线索，严肃追查。

按照本公司要求，组织职能部门深入学习《反腐倡廉工作责任管理规定（试行）》《反腐倡廉工作问责管理规定（试行）》，并签订《反腐倡廉管理责任承诺书》。

针对一线用工腐败等案件，开展调查，对当事人进行严肃处理。本报告期内，没有对本公司或员工提出并已审结的贪污诉讼案件。

（三）防止腐败“往前移”

制定并发布了《纪律检查部门工作职责（试行）》《反腐倡廉工作责任管理规定（试行）》和《礼品礼金上交管理办法（试行）》《全员监督管理办法（试行）》。

组织重点岗位员工签订《廉洁从业承诺书》，供应商签订《反商业贿赂承诺书》。

针对采购业务可能发生的腐败问题，督促采购部牵头成立供应商管理委员会，

将“负责统筹公司廉政建设工作的开展，对违规行为进行通报”写进供应管理委员会的职责。

针对一线用工腐败问题，督促人力资源部牵头制定《一线用工管理风险内控管理办法》《一线用工合作院校引入、评价管理办法》等管理办法，从制度上填满贪腐漏洞。

（四）强化反腐败宣传教育

组织召开反腐倡廉专题大会，通报案例及处理结果，逐级通报宣贯，震慑腐败分子。

组织全员参加《海信员工商业交往准则》及《海信合作方商业交往准则》考试，开展“反腐倡廉典型案例教育培训”，强化反腐败红线意识。

社会公益

在企业发展壮大过程中，海信家电始终没有忘记一个企业应承担的社会责任，积极投身到经济结构升级中，进入关系国计民生的重要领域，用自身发展增强国家实力，全力响应 2020 年全面实现小康社会宏伟目标，积极扶贫助贫，带动社会就业和贫困地区脱贫致富。

海信家电热心慈善，积极投身社会公益事业，主动承担社会责任，公司先后开展海信冰箱 雨辰助学，发起了“读书看海观世界”活动，设立公益助学金、教育基金，捐助希望小学、资助贫困儿童与家庭等，公益之心已深深扎根于企业文化，并随着品牌在全球的发展，播种于世界各地。



对公益事业的支持，使得海信家电在海内外收获了更多的口碑和公众认可。公司以优秀企业形象屡获“中国最受尊敬企业”、“最佳企业公众形象奖”、“尊师重教特别贡献奖”、“最具爱心捐赠企业”、“中华慈善突出贡献奖”、“红顶公益奖”等荣誉与称号。

2020 年面对突发疫情，海信家电积极向社会各界进行援助与关怀，提供人员、物资及资金，为“抗疫”一线的医务人员做坚强后盾。先后为疫情地区捐赠干衣机，新风增氧空调，口罩，帐篷，消毒液，空气净化器等各种物资。

海信家电的公益事业坚持公益项目与产品无关，没有在活动中生硬地嵌入产品、推销产品，而是仅仅办好这些公益事业，让援助对象真正受益。这种不预设姿态的立场，加上持续推动的决心，让海信家电在众多中国家电企业的公益活动中脱颖而出。

本报告指引及索引

本公司已遵守《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七《环境、社会及管治报告指引》所载的“不遵守就解释”条文，下表为汇报守规情况的概要。

范畴、层面及关键绩效指标	“不遵守就解释”条文	参考页次
A. 环境		
层面 A1	排放物	
一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例。	6-10
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	9
关键绩效指标 A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	9
关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	9
关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	9
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	6-10
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	7-8
层面 A2	资源使用	
一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	6-10
关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	9-10
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	10

范畴、层面及关键绩效指标	“不遵守就解释”条文	参考页次
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	6-10
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	7-8
关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	10
层面 A3	环境及天然资源	
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	6-10
关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	6-10
层面 A4	气候变化	
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	8
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	8
B. 社会		
层面 B1	雇佣	
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	11-12
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	11
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	11-12
层面 B2	健康与安全	
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关	12-14

范畴、层面及关键绩效指标	“不遵守就解释”条文	参考页次
	法律及规例的资料。	
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	14
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	14
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	12-14
层面 B3	发展及培训	
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	14-15
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	14
关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	14
层面 B4	劳工准则	
一般披露	有关防止童工或强制劳工的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	15-16
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	15-16
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	15-16
层面 B5	供应链管理	
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	17-18
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供货商数目。	17-18
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	17-18
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	17-18
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	17-18

范畴、层面及关键绩效指标	“不遵守就解释”条文	参考页次
层面 B6	产品责任	
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	18-21
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	18
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	19
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	20-21
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	18
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	20
层面 B7	反贪污	
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a)政策；及(b)遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	21-22
关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	21
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	21-22
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	22
层面 B8	社区投资	
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	23-24
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	23-24
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	23-24