



2023

珠海格力电器股份有限公司  
Environmental, Social and Governance Report  
环境、社会及公司治理报告

# 目录 CONTENTS



## 开篇

- 01 关于本报告
- 02 董事长致辞
- 03 走进格力电器
- 11 ESG管理

## 01

### 完善治理 合规稳健经营

- 14 稳固公司治理基础
- 17 完善合规风控体系
- 18 加强投资者关系管理
- 20 规范商业道德行为
- 22 重视信息安全保护

## 02

### 绿色发展 守护地球家园

- 24 深化落实环境管理
- 25 助力全生命周期绿色发展
- 37 积极开展绿色行动

## 03

### 智能制造 坚持自主创新

- 39 完善创新研发体系
- 43 引领数智化转型道路
- 44 科技创造美好生活

## 04

### 以人为本 共赴美好生活

- 50 维护员工合法权益
- 52 赋能员工职业成长
- 57 保障员工健康安全
- 60 增进员工多元福祉
- 63 勇担企业社会责任

## 05

### 精益求精 创造共享价值

- 67 打造可持续供应链
- 70 匠心造就非凡产品
- 72 提升用户优质体验
- 77 推动行业健康发展



## 结篇

- 81 关键绩效
- 83 指标索引

# 关于本报告

## 报告说明

本报告是格力电器发布的首份 ESG（环境、社会及公司治理）报告，重点披露公司积极应对可持续发展机遇和挑战，将 ESG 管理融入公司管理和运营，为利益相关方创造经济、社会、环境综合价值所做的努力。

## 编写参考

本报告参照全球可持续发展标准委员会 (GSSB)《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、联合国可持续发展目标 (SDGs)、深圳证券交易所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》《深圳证券交易所上市公司自律监管指南第 1 号——业务办理》编写。

## 时间范围

2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，为提高报告完整性部分信息超出上述范围。

## 报告范围

除另有注明外，本报告组织范围涵盖珠海格力电器股份有限公司及所属分、子公司及各生产基地。

## 数据来源

本报告中使用的定性、定量信息均来自格力电器的公开信息、内部文件和相关统计数据，披露范围与财务报告合并报表范围一致。其他范围与此有差异的内容，将会在报告中进行说明。报告中涉及的货币金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

## 报告称谓说明

为方便表述，本报告中将“珠海格力电器股份有限公司”简称为“格力电器”“格力”“公司”或“我们”。

## 报告获取

本报告电子版可在公司官网 (<http://www.gree.com.cn/>)、深圳证券交易所网站 (<http://www.szse.cn/>) 及巨潮资讯网 ([www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)) 查阅获取。

## 联系方式

如对本报告有任何疑问、建议或意见，请联系：

地址：广东省珠海市前山金鸡西路

电话：0756-8669232

## 董事长致辞

大家好，欢迎阅读本报告，我代表格力电器董事会对您长久以来对格力电器的关心表示感谢！

2023 年，面对形势复杂多变的全球经济环境，全体格力人奋力拼搏、迎难而上，创造了公司成立 33 年来最好的成绩，全年营业总收入 2,050.18 亿元，归属于上市公司股东的净利润 290.17 亿元，公司贡献税收约为 176 亿元。

我们深知，企业的成功不仅仅体现在经济效益上，更在于我们对环境以及社会的贡献。而 ESG（环境、社会及公司治理）作为可持续发展理念在企业层面实现的具体管理抓手，公司开展全面、完善的 ESG 管理和信息披露工作是义不容辞的责任。因此，我们完成了首本 ESG 报告的编制，欢迎大家了解格力电器近年来在 ESG 方面做出的相关行动。

其实，在该本 ESG 报告发布之前，我们已经连续十七年发布社会责任报告。企业是国家的建设者，每个企业都应当成为社会中的健康“细胞”，主动承担社会责任。企业命运和国家命运、人类命运是联系在一起的。因此，在全球气候变化的大背景下，作为一家负责任的制造型企业，我们更要为地球以及人民的美好生活贡献力量。

**在环境方面**，我们一直拥有绿色发展的家国情怀。早在 2013 年，我们就提出“让天空更蓝、大地更绿”的口号，并将这一理念贯穿于我们的创新和生产实践中。如今格力拥有的 44

项国际领先技术中，有 41 项与绿色节能相关。进入低碳时代，格力电器用产品服务绿色发展，打造了一批全球制冷行业里最节能的产品。格力全球首创的“零碳源”光储空技术，获得了中央空调行业首个中国专利金奖，并在全球制冷技术创新大赛中荣获最高奖。这个技术耗电是传统技术的 1/5，能实现自发电自供电，能减碳将近 90%，从节省电费的角度看，五年节约下来的电费就能收回投资成本。目前这项技术已服务全球 35 个国家，每个项目平均每年节约 1.43 万度电。

**在产业升级方面**，自 2016 年起，我们大力推动产业升级，推进数字化发展，持续提高智能化水平，致力于实现全价值链数据运营与平台化运作。特别在生产环节，我们推进了数字化平台的设计、开发和落地。2023 年，我们的高栏港“黑灯工厂”首条高密度“自动化、智能化、数字化”集成产线投产运营，融合了自动装配、紧固、焊接、粘贴、检测等多项技术，极大地提高生产效率，促进了生产过程中的低碳环保，加快绿色发展转型。

**在社会方面**，我们围绕人民美好生活的需要开发家电产品。总书记提出，人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标。现在我们可以说，人们的美好生活需要什么、格力就研发制造什么。我们的“风不吹人”空调，解决了一直以来空调冷风直吹令人不适的痛点，同时可以节能 15%；我们做出了鲜花级的保鲜冰箱，用 -5℃细胞级凝鲜科技和 -38℃深冻保鲜

科技赋能，不但肉冻不坏，而且连鲜花都能够保持 20 天不干瘪不变色，让消费者享受美好生活；我们把空调压缩机技术注入到传统洗烘一体机中，研发出热泵洗护机，能够做到 37℃低温烘干不伤衣，解决了传统洗衣机在除皱护理上的短板，在家就能干洗。

**在公司治理方面**，我们一直秉持透明、责任和效率的治理原则，认真贯彻《中华人民共和国公司法》等法律、法规，遵循国际最佳实践，确保为股东和社会创造持续的价值。为此，我们通过严格的选聘确保董事会成员具备必要的资质、经验，符合多元化背景的要求，带来多元的视角，从而增强决策的广度和深度；我们强化内控管理体系，确保所有业务活动都符合法律规定和高水准的商业道德，以此来防范风险并保护利益相关方的权益；我们始终不渝地重视股东回报，尤其注重保护中小股东的权益，确保他们能公平地分享公司发展的成果。截至目前，我们已累计分红超过 1,420 亿元，体现了对股东的长期承诺。

2023 年格力的不凡成就已经铭刻在册，2024 年的逐梦之路也已拉开帷幕。民族智造、绿色发展、低碳创新、美好生活是格力电器的永恒使命。在龙年这个华夏民族的吉庆之年，格力电器将以龙腾之势挥舞中国制造的大旗，在制造强国的道路上奋楫前行。

# 走进格力电器

## 公司简介

珠海格力电器股份有限公司成立于 1991 年，1996 年 11 月在深交所挂牌上市。公司成立初期，主要依靠组装生产家用空调，现已发展成为多元化、科技型的全球工业制造集团，产业覆盖家用消费类和工业装备两大领域，产品远销 190 多个国家和地区。

在产业布局方面，格力电器积极开拓海内外市场，建立了 77 个生产基地，遍布广东、重庆、安徽等多个省市，以及巴西、巴基斯坦等国家。同时，公司还建立了 6 个再生资源基地，覆盖了从上游生产到下游回收的全产业链，实现了绿色、循环、可持续发展模式。

在科研创新方面，格力电器现有 16 个研究院，涵盖了制冷技术、机电技术等多个领域。设有 152 个研究所、1,411 个实验室，并拥有一个院士工作站。格力电器在科研投入上坚持“按需投入、不设上限”的原则，这使得公司在技术创新方面取得了显著的成果。截至 2024 年 3 月，格力电器累计申请专利 119,842 件，拥有 44 项“国际领先”技术，并多次获得国家级科技奖项。

在质量管理方面，格力电器坚守诚信经营的宗旨，以客户需求为导向，严格把控质量源头和体系建设。这种对质量的坚持使得公司在市场上赢得了良好的声誉，2018 年荣获第三届“中国质量奖”。此外，格力电器还积极参与国家标准的制定工作，推动行业质量水平的提升。

在转型升级方面，格力电器积极响应供给侧结构性改革，调整优化产业布局，推进智能制造升级。公司从专业空调生产延伸至多元化的高端技术产业，如智能装备、通信设备等领域。格力智能装备不仅为公司自身的自动化改造提供了支持，还为其他行业提供了先进的设备和服务。

格力始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，不忘初心、牢记使命，坚守实体经济，坚持走自力更生、自主创新发展道路，加快实现管理信息化、生产自动化、产品智能化，继续引领全球暖通行业技术发展，在智能装备、通信设备、模具等领域持续发力，创造更多的领先技术，不断满足全球消费者对美好生活的向往，在智能化时代扬帆再启航、谱写新篇章！



## 企业文化



### 企业愿景

缔造世界一流企业  
成就格力百年品牌



### 企业使命

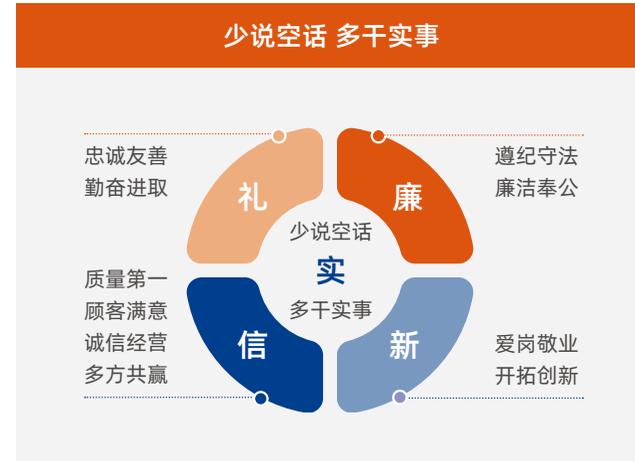
- 弘扬工业精神，掌握核心科技
- 追求完美质量，提供一流服务
- 让世界爱上中国造！



### 企业精神

忠诚 友善 勤奋 进取

## 格力“实”文化：



格力企业文化是以“实、信、廉、新、礼”为核心理念，从而形成外拓内敛的求实文化，这种实事求是、与时俱进的优良传统作风和强大精神力量，有力推动促进公司始终坚守初心、专注实业，矢志不渝地追求一流、卓越、完美，为社会贡献最大价值，为人类创造美好生活！



## 品牌发展

### 一、1991 年：品牌 1.0

- 品牌广告语：“格力电器，创造良机”
- 品牌定位：制冷强劲
- 品牌发展战略：初步树立格力空调优质形象，打造产品核心优势

### 二、1997 年：品牌 2.0

- 品牌广告语：“好空调，格力造”
- 品牌定位：质量为王
- 品牌发展战略：出精品、创名牌的“精品战略”

### 三、2010 年：品牌 3.0

- 品牌广告语：“格力，掌握核心科技”
- 品牌定位：科技领先
- 品牌发展战略：由“中国制造”向“中国创造”转型

### 四、2013 年：品牌 4.0

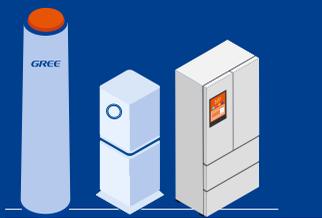
- 品牌广告语：“格力，让天空更蓝，大地更绿”
- 品牌定位：责任担当
- 品牌发展战略：肩负企业责任，助力环境保护，推动绿色发展

### 五、2015 年：品牌 5.0

- 品牌广告语：“格力，让世界爱上中国造”
- 品牌定位：服务世界，中国制造的典范
- 品牌发展战略：重塑中国造形象，让中国自主品牌真正走向世界

- 品类广告语：好电器 格力造（2022 年）
- 品牌定位：在消费品类从单一空调转变为全空间健康电器
- 品牌发展战略：展现格力电器科技创新实力和家电领域多元化产业布局

## 核心产品



# 好电器·格力造



## 荣耀时刻

### 数说 2023

#### 经营绩效

营业总收入

**2,050.18** 亿元

归属上市公司股东的净利润

**290.17** 亿元

归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的

净利润 **275.65** 亿元

累计股权融资 **52.69** 亿元，累计分红超 **1,420** 亿元

其中现金分红累计超 1,100 亿元，回购公司股份金额累计约 300 亿元（含 2023 年回购公司股份金额约 30 亿元）

#### 治理绩效

召开股东大会

**1** 次

股东大会参与人数共

**2,343** 人

代表有表决权的公司股份数合计为

**2,407,051,892** 股

占公司表决权股份总数的

**42.88%**

召开董事会 召开监事会

**6** 次 **5** 次

独立董事占比超

**40%**

女性董事占比

**22.22%**

召开投资者关系交流会

**4** 次



解答深交所互动平台提问

**146** 次

#### 环境绩效



**9** 个国家级绿色工厂

**4** 个省级绿色工厂

**3** 个市级绿色工厂

累计处理各类废弃电器电子产品超

**5,664** 万台 / 套



开展节能降本项目

**342** 余项

节约约

**6,137** 万度

光伏建设装机量已达

**54** 兆瓦

因减排举措直接减少的温室气体排放

**566,831** 吨 CO<sub>2</sub> 当量

### 科研绩效

截至 2024 年 3 月，拥有  
**44** 项“国际领先”技术

截至 2024 年 3 月，累计申请专利  
**119,842** 件

累计获得国内外发明专利授权  
**21,148** 件

其中发明专利   
**64,539** 件

拥有 **16** 个研究院、**152** 个研究所  
**1,411** 个实验室  
**1** 个院士工作站（电机与控制）

拥有国家重点实验室、国家工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心各 **1** 个

培养并推荐获评的国家、省、市、区（县）技术能手 **110** 人、工匠 **393** 人

### 社会绩效

税收贡献为  
**175.8** 亿元

员工总数  
**72,610** 人

员工体检率  
**100%**

完成  
**59** 个培训项目

培训开展共  
**25,000** 人次

年度平均满意度达  
**98%**

采购人员  
**100%** 通过可持续采购培训

供应商“冲突矿产”调研超  
**500** 家 

顾客满意度连续 **12** 年位居空调行业排行榜榜首



奖项与认可 (截至 2024 年 3 月)

科技创新奖项

<p>广东省科学技术奖一等奖、 二等奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>广东省人民政府</p>	<p>中国轻工业联合会科技奖一等奖、 二等奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国轻工业联合会</p>	<p>中国节能协会创新奖一等奖、 二等奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国节能协会</p>	<p>多项日内瓦国际发明金、银、 铜奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>日内瓦国际发明展</p>	<p>中华国际科学交流基金会工程 科技人才贡献奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中华国际科学交流基金会</p>
---	---	---	--	--

ESG/ 社会责任奖项

<p>工业产品绿色设计示范企业</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>工业和信息化部</p>	<p>2023 年企业气候行动案例</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>生态环境部</p>	<p>珠海市慈善总会二十周年 - “2023 突出贡献爱心企业” 称号</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>珠海市慈善总会</p>	<p>2022 年度慈善爱心企业称号</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>珠海市慈善总会</p>
<p>2023 最具影响力雇主</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>海投网</p>	<p>2022 中国上市公司口碑榜最具社会责任上市公司</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>每日经济新闻</p>	<p>中国 ESG 标杆企业奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>艾媒咨询</p>	<p>2023 年度绿色发展优秀案例</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>新京报零碳研究院</p>

综合类奖项

<p>中国上市公司信用 500 强</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国企业改革与发展研究会</p>	<p>“金梧桐”最具投资价值上市公司</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国工业合作协会、济安金信、钛媒体</p>	<p>领航粤港澳大湾区杰出贡献企业</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>香港大公文汇</p>	<p>2023 年珠海市优秀民营企业</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国共产党珠海市委员会、珠海市人民政府</p>	<p>2022 年《财富》最具影响力物联创新榜</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>《财富》</p>
--	--	--	--	--

品牌及营销奖项

治理奖项 / 认证

<p>2023 年广东企业品牌与企业文化建设典范单位</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>广东省企业文化研究会、广东省品牌研究会、广东省市场经济促进会</p>	<p>品牌价值领跑者</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国品牌建设促进会</p>	<p>突出贡献品牌单位</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国品牌建设促进会</p>	<p>中国国家品牌网“点赞 2022 我喜爱的中国品牌”</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国国家品牌网</p>	<p>2023 中国生态品牌论坛 - 百大年度品牌榜</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>新浪财经</p>	<p>2022 年度培育诚信经营、守信践诺标杆企业</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国企业改革与发展研究会</p>
---	--	---	--	---	--

产品奖项

<p>多项德国红点奖产品设计类大奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>德国设计协会</p>	<p>“馨天翁”长者空调器入选 2022 年智慧健康养老产品及服务推广目录</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>工业和信息化部</p>	<p>GMV 享系列家庭中央空调获批《升级和创新消费品（轻工 第十批）》创新消费品</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国轻工业联合会</p>	<p>光储空多联机获 2023 中国制冷展金奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国制冷展组委会</p>	<p>国风柜式空调器获 AWE2024 艾普兰金奖</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>中国家电及消费电子博览会组委会</p>	<p>格力晶弘全域养鲜冰箱获中国家电健康之星</p> <p>———— ★ ★ ★ ★ ★ ————</p> <p>《家电》杂志社</p>
--	---	--	--	---	--

## 公司年度大事记

2023 年  
2 月

格力电器自主研发的“基于地板蓄热的高效热泵技术”经鉴定委员会专家在现场考察、鉴定，认为总体技术水平达到“国际领先”。

2023 年  
2 月

格力电器与中国平煤神马控股集团联合研发的“深部矿井热害治理新型制冷成套设备关键技术及应用”项目经专家组鉴定，总体技术达到“国际领先”水平。

2023 年  
3 月

中国轻工业联合会公布 2022 年度中国轻工联科学技术奖建议获奖项目，格力电器揽获 3 项奖项，其中格力电器高效电热双驱动病菌消杀技术及在空气净化器中的应用、高效率低噪声空调电机关键技术与产业化获得中国轻工业联科学技术奖一等奖。

2023 年  
5 月

ISO/TC 86/SC 4 制冷压缩机分委会在珠海召开第十二届全体大会，格力电器董事长兼总裁董明珠作为 ISO/TC 86/SC 4 分委会主席参与本次会议并在会上发言。

2023 年  
8 月

格力电器“D-CTFP 质量技术创新循环方法”凭借先进的质量管理理念、方法、经验及实践，成功入选市场监管总局发布的《2023 年企业首席质量官质量变革创新典型案例》，同时也入选《质胜之道——广东省企业首席质量官质量变革创新典型案例》。

2023 年  
6 月

福布斯发布 2023 年《Global 2000》榜单，格力电器位列第 331 名，较去年排名提升 25 位。

2023 年  
6 月

为助力我国荔枝产业实现高质量发展，促进共同富裕、推动乡村振兴，格力用时 40 余天自主研发出荔枝专用保鲜移动装备，并在珠海格力绿控科技有限公司举行首台机组下线仪式。

2023 年  
5 月

由格力电器、合肥通用机械研究院、中国制冷空调工业协会共同作为主办单位的“2023 珠海·国际标准化大会”在珠海举行。

2023 年  
9 月

格力“磁悬浮直膨式地铁站智能通风空调系统关键技术自主创新及应用”成果被评为“国际领先”水平，可为我国新建地铁站高效环控系统建设提供新的解决方案。

2023 年  
11—12 月

第 28 届联合国气候变化大会在阿联酋迪拜举行。格力电器董事长兼总裁董明珠于 12 月 3 日出席大会的“中国角”会议并发表主题演讲，向世界展示中国制造业绿色低碳发展成果，讲述中国应对气候变化进程中的格力零碳故事。

2023 年  
12 月

珠海格力电器股份有限公司在多个领域斩获 Intertek 天祥集团颁发的首张符合性证书和声明。五款光伏空调荣获 Intertek 的首张 IEC TS 62910 符合性证书，表明这五款光伏空调已将低电压穿越要求充分融入开发和设计过程。

# ESG 管理

## 利益相关方沟通

格力电器积极与各利益相关方开展沟通，通过多种渠道收集利益相关方的要求与期望，实现与利益相关方的共同发展。

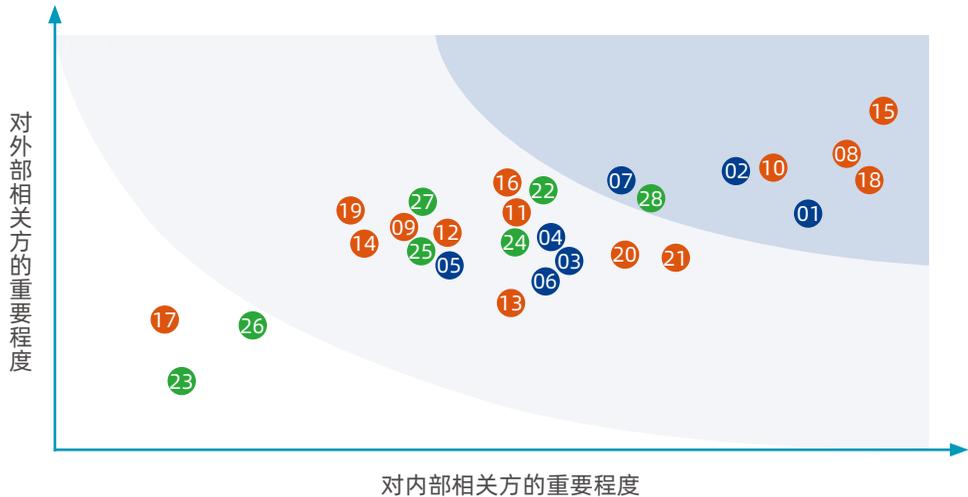
主要利益相关方	 政府部门及监管机构	 股东和投资者	 客户	 合作伙伴	 员工	 社会及公众	 环境
关注议题	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 守法合规经营</li> <li>• 透明披露</li> <li>• 完善公司治理</li> <li>• 遵守商业道德</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 守法合规经营</li> <li>• 知识产权保护</li> <li>• 透明披露</li> <li>• 风险管理</li> <li>• 完善公司治理</li> <li>• 遵守商业道德</li> <li>• 科技创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户管理</li> <li>• 产品质量与安全</li> <li>• 产品服务的可及性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守商业道德</li> <li>• 行业交流与发展</li> <li>• 供应链管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 职业健康与安全</li> <li>• 职业培训与发展</li> <li>• 员工权益保护</li> <li>• 员工沟通与民主管理</li> <li>• 员工关爱</li> <li>• 多元化与机会平等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 响应国家战略</li> <li>• 践行社会责任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能源管理</li> <li>• 水资源管理</li> <li>• 废弃物管理</li> <li>• 应对气候变化</li> <li>• 绿色办公</li> <li>• 发展循环经济</li> </ul>
沟通方式与渠道	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 领导及主管部门视察</li> <li>• 合规巡查及检查</li> <li>• 与当地政府代表定期举行会议</li> <li>• 论坛、会议及研讨会</li> <li>• 日常政策执行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股东大会</li> <li>• 投资者交流会</li> <li>• 网上业绩说明会</li> <li>• 深交所互动易问答</li> <li>• 投资者热线</li> <li>• 公司调研</li> <li>• 电话咨询</li> <li>• 电子邮件</li> <li>• 定期报告及官网信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户满意度调查</li> <li>• 邮件与日常电话沟通</li> <li>• 客户邮箱</li> <li>• 回应客户投诉</li> <li>• 客户拜访</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 甄选评估</li> <li>• 采购流程</li> <li>• 绩效评估</li> <li>• 与业务伙伴定期沟通（如电邮、会议）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 培训及入职培训</li> <li>• 电邮及意见箱</li> <li>• 定期会议</li> <li>• 员工表现评估</li> <li>• 员工活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 电邮</li> <li>• 电话</li> <li>• 公司公告</li> <li>• 社交网络平台</li> <li>• 公司网站</li> <li>• 社交媒体</li> <li>• 慈善捐赠及志愿服务</li> <li>• 社区活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展碳盘查、节能减排改造</li> <li>• 发展清洁能源</li> <li>• 开展产品碳足迹核算</li> <li>• 用户低碳意识培养</li> </ul>

## 实质性议题分析

2023 年格力电器开展 ESG 实质性议题评估工作，以有效回应各利益相关方期望与诉求，持续提升 ESG 管理水平。本报告期内，我们基于“利益相关方沟通—议题识别—议题评价—实质性确认”，有序开展实质性议题调研工作。



格力电器 2023 年 ESG 实质性议题分析矩阵图



治理类		社会类		环境类	
1	守法合规经营	8	职业健康与安全	15	产品质量与安全
2	知识产权保护	9	职业培训与发展	16	产品服务的可及性
3	透明披露	10	员工权益保护	17	行业交流与发展
4	风险管理	11	员工沟通与民主管理	18	科技创新
5	投资者权益保护	12	员工关爱	19	供应链管理
6	完善公司治理	13	多元化与机会平等	20	响应国家战略
7	遵守商业道德	14	客户管理	21	践行社会责任
				22	能源管理
				23	水资源管理
				24	废弃物管理
				25	应对气候变化
				26	绿色办公
				27	发展循环经济
				28	绿色产品

# 01

## 完善治理 合规稳健经营

良好的公司治理是公司达成优秀的经营绩效、实现长期可持续发展的重要基础，提高公司治理水平不仅有助于保障所有利益相关方的利益，更有助于实现公司价值最大化。格力电器依循《公司章程》，不断完善治理体系，对标国际优秀同业实践，不断完善公司治理机制，驱动公司创造可持续价值。

稳固公司治理基础	14
完善合规风控体系	17
加强投资者关系管理	18
规范商业道德行为	20
重视信息安全保护	22

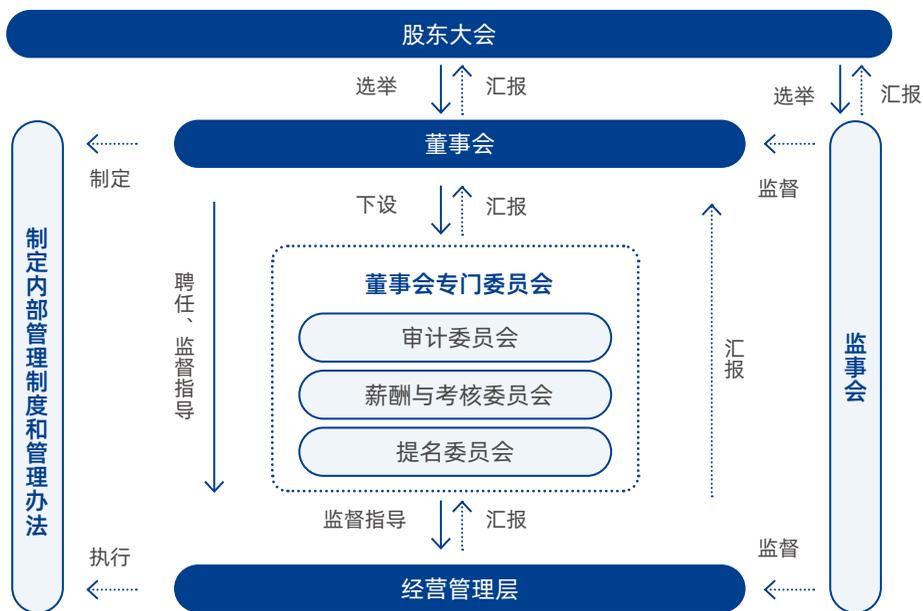
### SDGs 对标



## 稳固公司治理基础

格力电器致力于建设稳健高效、公开透明的治理架构。公司根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》与其他有关法律法规以及规范性文件的要求，制定并执行《公司章程》《股东大会议事规则》等一系列内部治理制度，建立了由股东大会、董事会、监事会和经营管理层的三会一层架构，稳固公司治理根基，推动公司高效可持续发展。

公司治理结构示意图



## 股东与股东大会

公司严格按照法律法规、规范性文件和《公司章程》《股东大会议事规则》的相关规定，规范股东大会的召集、召开和表决程序，平等对待所有股东，特别是保证中小股东享有合法权益，确保股东对公司重大事项的知情权、参与权、表决权，并尽可能为股东参加股东大会提供便利，使其充分行使股东合法权利。公司股东大会提案审议符合程序后，股东大会就会会议通知所列明的议案依次进行审议。



报告期内，公司召开股东大会 **1** 次，共审议议案 **12** 项

## 董事与董事会

董事会对股东大会负责，严格按照国家法律、法规及《公司章程》规定，依托丰富的经验，有效地监督公司战略发展方向并控制关键风险，为管理层提供指引，并考虑和批准重大决策、监督业务、评估公司业绩。公司依法合规地开展董事的选聘程序及职权管理，注重董事会的多元化，力求丰富董事会成员在性别、经验、资格和专业背景等方面的代表性，为公司发展提供更全面、专业的决策。

截至报告期末，公司董事会由 **9** 名董事组成，其中董事 **5** 名，独立董事 **4** 名，女性董事 **2** 名

报告期内，公司召开董事会 **6** 次，共审议议案 **26** 项

姓名	职务	性别	年龄	首次任命日期	学历	专业能力
董明珠	董事长、总裁	女	69	2012.05	硕士	行业专家
张伟	党委书记、董事	男	47	2019.01	本科	行业专家
郭书战	董事	男	67	2019.01	专科	行业专家
张军督	董事	男	63	2012.05	大专	行业专家
邓晓博	董事、副总裁、 董事会秘书	男	48	2020.12	本科	行业专家
刘姝威	独立董事	女	71	2019.01	硕士	财务专家
王晓华	独立董事	男	62	2019.01	硕士	法律专家
邢子文	独立董事	男	61	2019.01	博士	行业专家
张秋生	独立董事	男	56	2022.03	博士	财务专家

董事会下设三个专门委员会，包括薪酬与考核委员会、提名委员会、审计委员会，各专业委员会中，独立董事的占比超过 50%。



报告期内，公司共召开审计委员会 **4** 次，薪酬与考核委员会 **2** 次



### 审计委员会

- 提议聘请或更换外部审计机构；
- 监督公司的内部审计制度及其实施；
- 负责内部审计与外部审计之间的沟通；
- 审核公司的财务信息及其披露；
- 审查公司的内控制度。



### 提名委员会

- 根据公司经营活动情况、资产规模和股权结构对董事会的规模和构成向董事会提出建议；
- 研究董事、高级管理人员的选择标准和程序并提出建议；
- 遴选合格的董事人选和高级管理人员人选；
- 对董事候选人和总裁人选进行审查并提出建议。



### 薪酬与考核委员会

- 研究董事与高级管理人员考核的标准，进行考核并提出建议；
- 研究和审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。

## 监事与监事会

监事会严格按照国家法律、法规及《公司章程》规定，对公司财务以及公司董事、高级管理人员履行职责的合法性进行监督，维护公司及股东的合法权益，以及对公司的财务状况进行检查，对相关重大事项发表意见，对股东大会负责并向其报告工作。公司监事会成员依据相关法律法规及公司内部规定选举产生，并认真履行自己的职责，出席股东大会、列席董事会，诚信、勤勉、尽责地履行了监事会职责。



截至报告期末，公司监事会由 **3** 名监事组成，其中 **1** 名职工代表监事



报告期内，公司共召开监事会会议 **5** 次，共审议议案 **18** 项

## 完善合规风控体系

格力电器坚信成熟的内控体系能保证公司规范运作和健康发展，维护股东合法权益。公司建立并不断完善有效的内控管理系统，定期识别公司所面临的相关风险，切实提高合规经营意识和重大风险防控能力。

### 合规经营

公司根据《中华人民共和国公司法》等法律法规及相关规定，建立有效运行的内部控制体系，并根据内控指引和公司实际情况，不断完善内控制度，以保证内控系统的有效性。公司认真开展内控合规评估工作，董事会、审计委员会、监事会和经营管理层明确自身的角色和职责，将各单位内控工作与公司的业务流程进行对接，使内控工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。

同时，公司每年聘请第三方专业机构对公司内控体系的合规性与有效性进行自我评估，并根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定，结合公司内外部环境、内部机构及管理要求的改变等对内部控制体系进行及时的更新完善，并在相关媒体披露，由年审会计师出具的财务报告，接受各相关方的审阅与监督。

### 风险控制

为明确公司各类风险和机遇的预防和控制管理责任，增强干部员工的风险意识，提高公司风险控制能力，格力电器制定了《风险与机遇管理办法》，识别、监视并评审与公司的宗旨、战略方向相关的内外部环境因素；与公司质量、环境、职业健康安全、有害物质过程、能源、信息安全等管理体系有关的相关方期望或要求等。



## 加强投资者关系管理

格力电器高度重视与投资者的沟通交流，始终遵循合规、平等、主动和诚实守信的原则，公司参照《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律、法规和规范性文件制定了《投资者关系管理制度》与《信息披露管理办法》，通过公告全面、及时地披露公司的相关信息，确保投资者能够充分了解公司的运营状况和发展前景。

### 信息披露

公司严格遵守信息披露原则，真实、准确、完整、及时、公平地履行信息披露义务，不断深化信息披露工作的制度化、规范化水平，加强环境、社会和公司治理信息披露，持续提升公司透明度。



报告期内，公司共披露公告 **55** 份



其中，定期报告 **8** 份，临时报告 **47** 份

信息披露渠道	信息披露内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>《中国证券报》</li> <li>《证券日报》</li> <li>《上海证券报》</li> <li>巨潮资讯网等</li> <li>《证券时报》</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期报告：包括年度报告、中期报告和季度报告</li> <li>临时报告：重大事件公告等</li> <li>法律、行政法规规定的应予披露的其他信息</li> </ul>

## 股东回报与分红

公司在持续推动自身稳健发展的同时，始终将回报股东置于重要位置，使股东共享公司发展成果，促进资本市场理性发展。自 1996 年上市以来，公司累计股权融资 52.69 亿元，累计分红超 1,420 亿元，其中现金分红累计超 1,100 亿元，回购公司股份金额累计约 300 亿元。报告期内，回购公司股份金额约 30 亿元。

## 投资者权益保护

为了更好地服务投资者，公司配备了专业团队处理投资者关系相关事务，通过互动易平台交流、股东大会、业绩说明会、电话沟通、会议沟通等多种渠道，积极主动地与投资者沟通，让投资者更好地了解公司的发展战略和现状。

### 格力电器投资者沟通方式及活动



公司于报告期内，

 召开年度业绩说明会 **1** 次

 开展业绩路演 **2** 场

 投资者开放日 **1** 次

 召开投资者关系交流会 **4** 次

 解答深交所互动平台提问 **146** 次

 接听投资者来电约 **700** 次



公司重视中小投资者希望增强对公司的了解、与公司沟通的需求，积极参与投资者保护机构开展的维护投资者合法权益的各项活动。

#### 案例 公司积极推进中小股东参与股东大会

2023 年 6 月，公司召开股东大会，公司在股东大会中积极推行网络投票，提供清晰、易于使用的网络投票平台，确保所有股东都能自由地访问和使用该平台。公司还邀请第三方律师事务所对投票进行监督，以确保其公正性和透明度。这为中小投资者参与公司重大决策提供了便利，也提高了公司治理的透明度和公正性。据统计，参加本次股东大会现场会议和网络投票表决的中小股东及股东代理人共 2,340 人，代表有表决权的公司股份数合计为 1,069,862,628 股，占公司有表决权股份总数的 19.06%。其中通过网络投票的股东共 2,277 人，代表有表决权的公司股份数合计为 716,283,439 股，占公司有表决权股份总数的 12.76%。网络报名和网络投票的推行为投资者参加公司决策提供了便利，增强了投资者与公司的互动，为提升公司治理水平提供了有力保障。

同时，公司建立了完善的独立董事制度，有效保障中小投资者权益，起到“参与决策、监督制衡、专业咨询”的作用，认真审议各项议案，并针对相关议案发表独立意见，为促进公司长期稳定发展建言献策。

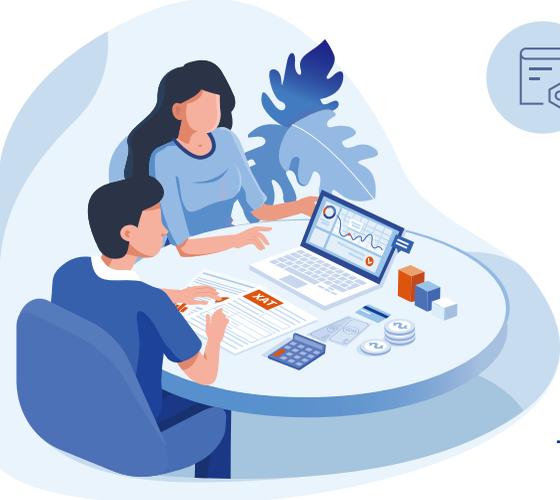
#### 案例 “了解我的上市公司——走进蓝筹” 中小投资者沟通活动

2023 年 8 月，公司参与了“了解我的上市公司——走进蓝筹”系列活动，带领包含个人投资者的股东观察团实地探访格力电器总部，并与格力电器董事长、董事会秘书以及相关技术负责人进行深入交流。公司董事长就投资者关注的多元化发展战略等问题进行主动解答，并与现场观众进行互动交流，有力深化与中小投资者的沟通交流，维护中小投资者权益。

## 规范商业道德行为

为加强商业道德问题管控，预防和降低公司风险，格力电器严格遵循国家《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国监察法》等有关法律法规以及《公司章程》的规定，制定了《纪检监察管理办法》等制度，防止公司在管理过程中出现行贿、受贿、欺诈、洗钱、不正当竞争、利益冲突等违反商业道德的行为，督促树立廉洁清正的工作作风，恪守商业道德。

公司设立纪检监察办公室，专门负责公司纪检监察管理工作，开展廉洁从业教育工作，防范腐败风险；负责开展对涉嫌违法事件的调查处理工作。公司不定期针对该系列商业道德管理办法进行审查和更新。



### 反贪腐

格力电器根据《纪检监察管理办法》等制度，制定了“廉洁从业十条规定”，并阐明了公司对业务中利益冲突问题的立场，对特定关系人进行了明确的定义，规范特定关系人的聘用、任职以及公司业务往来等活动，并明确了相关管理政策，有效防范人员腐败风险，创建廉洁从业的工作环境。

公司定期开展廉洁从业教育，包括发布《廉政简报》，开展纪律教育学习月工作，相关教育工作覆盖全体员工，以全面提升员工商业道德意识，树立廉洁从业理念，防范商业道德风险。同时，所有供应商需遵守公司商业道德反腐相关制度，以实现供应链的长期可持续协作发展。

#### 案例 积极开展年度廉洁从业自查

2023 年初，格力电器开展年度廉洁从业自查工作，公司各部门及分厂的高级管理人员、中层干部、重要岗位工作人员分别填报廉洁从业自查表，针对业务往来中的连接时间进行自查及反馈。通过年度自查工作的开展，格力电器有效引导全体员工提升廉洁从业思想，践行公司发展理念，保障公司健康发展。



## 投诉与举报

格力电器为维护企业“三公三讲原则”，坚持公平公正、公开透明、公私分明的原则开展生产经营，保障举报工作顺利开展，规范举报工作的信息受理、调查处理、档案管理、保护及奖惩的职责及内容，结合公司实际情况制定了《举报管理办法》。办法中明确规定了举报事件调查处理、举报人奖惩规定、调查人回避及举报人保护机制，全流程保障举报工作的有效性，维护员工权益。



### 格力电器投诉举报管理



**总裁信箱：**公司在各个部门、食堂、门岗及工厂设立了 30 余个总裁信箱，供员工实时投诉举报。

**邮箱及热线：**公司规定企业管理部与纪检监察办公室分别负责工作质量与廉洁从业类举报投诉，并分别提供公开举报邮箱及热线。



调查人员如对其具体负责的调查工作存在或可能存在利害关系，应当向其主管领导说明，经批准后进行回避。



公司规定举报人的人身权利及其他合法权益应受到严格保护，任何人不得打击报复举报人和配合调查的员工。

**举报事件调查处理部门及其调查人员不得：**

1. 违反保密要求，泄露举报信息；
2. 私存、扣押、篡改、伪造、撤换、隐匿、遗失或私自销毁举报材料；
3. 超越权限，擅自处理举报材料的，严禁将举报材料转给被举报人；
4. 隐瞒、谎报、未按规定期限上报重大举报信息，造成严重后果的；
5. 利用举报材料谋取个人利益或为打击报复举报人提供便利的；
6. 其他违法违纪的情形。

## 重视信息安全保护

为保障对公司信息资产的保密性、完整性和可用性，格力电器依照国家相关法律法规，制定了《信息安全管理办法》等制度，针对内外部各类信息的交流方式、使用及保管要求进行规范化流程化管理，全面有效落实了信息与数据安全。截至 2023 年底，公司已获得 ISO27001 信息安全管理体系认证。

公司积极开展信息安全教育工作，明确各分子公司及部门的第一责任人及安全管理员，统筹管理各类信息安全工作，并且至少每年一次对公司的信息安全管理方法及信息安全的控制目标、控制措施、策略等进行独立评审，确保体系完善、合理，当有重大变化发生时，需立即组织相关单位开展评审工作，并对评审情况进行记录，对评审发现问题跟进整改。



截至 2023 年底，公司

已获得 ISO27001 信息安全  
管理体系认证

# 02

## 绿色发展 守护地球家园

格力电器秉持“让天空更蓝、大地更绿”的理念，始终遵循绿色、节能的原则进行创新研发及生产制造。公司坚持“合理使用能源，提高能源利用效率”的方针，创新提出“绿色设计—绿色制造—绿色回收”的循环发展模式，大力投入绿色环保、节能减排技改项目，为推动行业及世界可持续发展不断贡献力量。

深化落实环境管理	24
助力全生命周期绿色发展	25
积极开展绿色行动	37

### SDGs 对标



## 深化落实环境管理

公司认真贯彻国家环境保护的方针、政策及法律法规要求，根据国家环保法律法规，结合公司环保的实际情况，制定了公司的环保管理制度、办法，明确各单位的环保职责分工，全面落实环境保护责任制，预防环保污染事故发生。同时，公司根据国家政策的变化及要求，及时完善公司的环保管理制度标准，严格执行环保相关的最新要求，持续深化落实环境管理工作。

### 环境管理体系

公司坚持“全面、协调、可持续发展”的科学发展观，制定了《公司环境保护责任制管理办法》《建设项目三同时管理办法》《危险源、环境因素管理办法》等环境保护制度，每年与各部门签订《EHS 责任书》，层层压实环保责任，保障环保体系有效运行。公司已获得 ISO14001 环境管理体系认证证书。

格力电器环境保护管理架构



同时，公司明确各级行政领导的环境保护职责及各职能部门的环境保护职责，将各环境目标及管理措施落实到责任人及责任部门，全面监督、管理、检查、解决公司环境保护问题。

### 环境保护职责（部分）



- 董事长为公司环境保护工作第一责任人，对公司环境保护工作全面负责。
- 建立、健全环境保护责任制，组织制定环境保护规章制度和公司重、特大环境事故应急救援预案，保证必要的环境保护资金的投入。
- 设置公司环境保护管理机构、配备环境管理人员，审定环境保护工作的规划与计划。
- 董事长负责统筹公司环境污染防治工作。



- 贯彻执行国家有关环境保护的方针、政策、法律、法规，对公司的环境保护工作负直接组织、管理责任，对环境事故负责。
- 健全公司环境保护管理机构，充实专职环境专业管理人员，并督促他们开展环境保护管理工作。
- 负责审批公司环境保护措施项目资金及环境应急救援经费，确保环境保护资金及环境应急救援经费的专款专用。
- 负责组织制订、修订、审核公司内部环境保护管理规章制度，并组织实施。
- 对新建、改建、扩建项目认真落实环境保护行政许可和“三同时”制度。
- 定期组织检查、督促分管部门环境工作的开展情况。
- 负责组织环境事故的调查处理工作。

## 环境应急

公司依照国家相关法律法规，制定了《突发环境事件应急预案》，并定期组织如火灾爆炸、化学品泄漏、废水超标排放、废气超标排放、危险废弃物泄露等突发环境事件应急演练，提升公司环保应急处置能力，确保突发环境事件得到妥善处理与善后。

### 案例 格力电器积极开展环境应急演练

2023 年，根据环保应急演练计划，公司及子分公司开展以“火灾爆炸”、“废气超标排放”、“废水超标排放”、“化学品泄露”、“危险废物泄露”等主题的环保应急演练。公司应急演练活动的开展，不断强化员工环境安全风险防控意识与处置能力，提升公司整体环境安全风险管理水平，保障员工及当地社区的环境与安全。

2023 年，公司总部各单位共开展了 27 次突发环境事件应急演练。



格力电器突发废水超标排放环境事件专项应急演练

## 助力全生命周期绿色发展

秉持着“让天空更蓝、大地更绿”理念，格力电器致力于全生命周期环境绿色管理，涵盖资源利用、绿色工艺、绿色产品、绿色工厂、废弃物管理以及排放物管理等方面。公司积极推动绿色生产，不断优化资源利用和工艺流程，致力于打造环保型绿色产品，建设绿色工厂并实施严格的废弃物处理和排放物管理，以确保整个生产过程符合环保标准，助力可持续发展和环境保护。

## 资源利用

公司高度注重能源资源节约工作，致力于推进科技创新与绿色节能技术，通过建立并运行资源与能源管理体系，大力推进节能、节水技术改进工作，不断开展绿色节能产品设计及研发，打造可持续发展的低碳节能型企业。



## 能源管理

公司积极贯彻落实国家“双碳”战略，根据相关法律法规，制定了《能源资源节约管理办法》等制度，并参照 ISO50001:2018 能源管理体系标准，打造完善、健全的能源管理体系，大力推进公司节能降耗与绿色发展的进程。截至 2023 年底，公司已获得 ISO50001 能源管理体系认证证书。

公司践行“一滴水、一张纸”的能源管理理念，为减少化石燃料的消耗，降低二氧化碳的排放，公司开展了双管齐下的减碳方案，大力发展光伏发电项目，同时积极推进节能技改，以实现全面降耗的目标，2023 公司万元产值综合能耗较 2022 年降低 3.32%。

提高能源利用效率，2023 年公司共开展 335 项节能技改项目，节约用电 7,580.6 万度，节约天然气 83.6 万立方米，减排二氧化碳（当量）45,042 吨。

提高清洁能源比例，公司在 2023 年利用核电 5.72 亿度，利用光伏发电 2,806 万度，减排二氧化碳 16,003 吨，较 2022 年增长 9.8%。结合格力自主研发的钛酸锂储能柜进行削峰填谷，投入储能 160MWh，累计调峰 7,200 万度电。

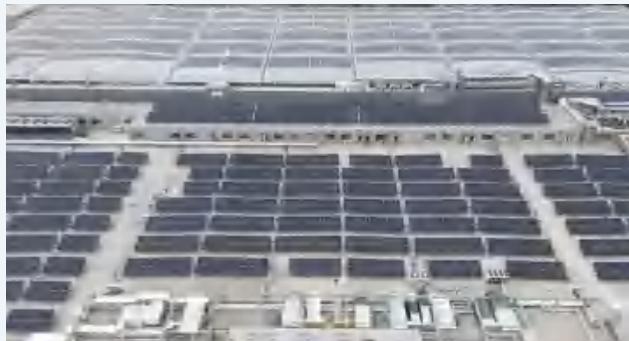
公司多年来持续建设光伏发电项目，截至报告期末，公司光伏项目已建设装机容量达



**54**MW，在建光伏项目容量为 **60**MW

### 案例 格力电器持续建设光伏项目，积极使用清洁能源

2023 年，公司在珠海格力绿控科技有限公司新建 6.8MWp 分布式光伏发电项目，年发电量约 680 万度电，年减排二氧化碳 3878 吨。



珠海格力绿控科技有限公司分布式光伏发电项目

### 格力电器能源使用情况

指标	单位	2023
能源消耗总量	吨标准煤	256,892
天然气	万立方米	3,341
液化石油气	吨	7,012
外购电力	万度	160,278.47

指标	单位	2021	2022	2023
清洁能源用量	光伏发电量	万度	2,360	2,555
	核电用量	万度	0	0
				57,212.7

## 水资源管理

公司严格遵守国家及地方法律法规要求，积极开展节水措施，最大限度降低用水强度，通过水循环利用，有效降低取水用水量。

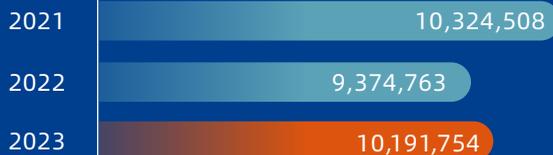


节水型企业认证



### 格力电器 2021-2023 年度水资源取用量

市政购水量（单位：立方米）



### 案例 “海绵城市” 新基地

2023 年 3 月，格力电器新基地规划建设依照城市海绵工程设计规范设计，充分利用项目地理环境雨水多的特点，厂区整体绿化设计雨水蓄积功能，加强工厂对环境变化和雨水自然灾害的抗风险能力，同时提升对水资源的循环利用。



“海绵城市” 新基地

### 案例 水的三级循环利用

2023 年 8 月，钣金喷涂分厂在喷涂车间建设了浓水循环利用系统，通过多层循环水资源的利用，达到喷涂车间浓水 0 排放，水资源 100% 循环利用的效用，项目实施后年度节约用水 2.9 万吨自来水，体现了公司敢于承担社会责任的理念，实现水资源的可持续发展。

**案例 珠海总部空调机房能效提升**

报告期内，格力电器珠海总部针对空调机房开展综合能效提升的解决方案，具体通过更换机组设备、整改优化设计布局等七项技术改进措施，全面实施节能降耗改进。通过技术改进提升，机房能效从 3.5 上升到 5.0 以上，每年节约 157 万千瓦时，实现减排二氧化碳约 895 吨。



珠海总部空调机房能效提升

**案例 珠海总部空压站能效提升**

格力电器自主开发一套空压站压缩空气恒压控制系统，运用自动调节运行模式的方式达到恒压控制节能降耗的效果，同时引进高效节能设备，提升空压站能效，降低电力消耗。该技改项目每年可节约用电 677 万千瓦时，实现减排二氧化碳约 3,860 吨。



珠海总部空压站能效提升

**绿色工艺**

公司积极践行绿色经济，大力推进资源节约，在空调生产过程中采用绿色环保工艺代替传统生产工艺，将管路焊接加热方式由传统化石燃料燃烧改为绿色环保的电能加热、超声振动焊接等方式，减少化石燃料的使用，降低二氧化碳排放；同时新型工艺有助于提高产品质量，改善生产车间环境，处于行业领先地位。

**案例 空调超声波封口工艺**

2023 年 1 月，公司将空调生产过程中的工艺管封口工艺由传统火焰钎焊工艺改为超声波封口工艺，化石燃料改为环保绿色电能，减少石油液化气、天然气的使用，减少二氧化碳排放。

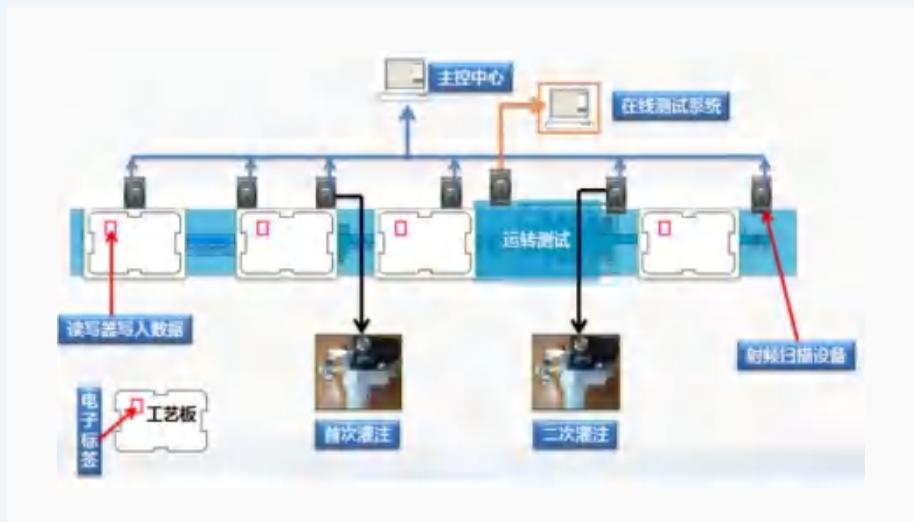
报告期内，公司珠海基地、芜湖基地共减少二氧化碳排放约 400 吨，减少铜管材料约 363.18 吨。



格力电器超声波封口绿色工艺

**案例** RFID 信息化技术打造智慧工厂

2023 年 4 月，总装分厂 RFID 信息化系统作为总装分厂生产管理的核心骨干平台，通过运用 RFID 技术，在生产线关键岗位配置相应硬件，并与企业 MES、BOM 系统有效集成为总装生产提供各类信息化服务，消除人工扫描采集数据的作业方式，实现自动化，数字化、信息化的智慧工厂，实现对产品全生命周期管控。



RFID 信息化系统



总装分厂生产过程实现无纸化管理，节约大量纸张和油墨等耗材，全集团一

年约节省 **300** 万元耗材

**案例** 高效节能技术开发

公司针对大功率变频器调温变载加速模拟测试，开发能馈负载和变频器的双向控频技术。该技术相比于传统的电机对拖 + 阻性负载方式，改变了纯能耗型的电能消耗。



格力电器高效节能双向控频技术



目前该技术已在珠海总部正常应用，每年可节省电能 **315,560** kW·h  
(即 315.56MW·h)，折合每年减少碳排放 **179.96** 吨



高效永磁同步变频离心式冰蓄冷双工况机组入选国家绿色低碳先进技术成果目录



永磁磁阻电机、空调 AI 节能技术、高效蒸发冷却冷水机组等多项技术入选 2023 年广东省节能技术、设备目录

## 绿色产品

格力电器作为全球知名空调品牌，承担着解决空调高能耗、高排放的责任。公司持续通过研发高效节能的产品，减少化石燃料排放，以实现资源节约和环境保护。

格力电器大力发展绿色节能相关技术与产品，截至 2024 年 1 月底，格力已拥有 44 项国际领先技术，其中 41 项与绿色节能相关，将持续为推动绿色经济全面发展、实现“双碳”目标提供技术支撑。

同时，为进一步加速实现“双碳”目标，格力长期深度布局新能源产业，新增锂离子电池、新能源商用车、专用车等业务领域，构建了新能源一体化产业链。格力子公司格力钛的电池等核心技术与格力“零碳源”等多维低碳技术的结合有助于提高生产生活方式绿色变革速度，充分发挥整体资源优势。

格力·星宇 获第四届智能电器应用场景开发大赛总决赛“绿色低碳奖”



### 碳足迹认证

截至 2023 年底，公司对多项产品开展了碳足迹认证工作并获得了碳足迹证书。



部分证书展示

### 案例 变频空调低碳动态运行关键技术研究及应用

针对当前空调动态运行能效评价方法缺失，实际节能效果参差不齐的问题，格力研发了“变频空调低碳动态运行关键技术”，发明了基于人工智能算法的空调动态能效寻优控制技术，达到了空调动态运行最佳效果；发明了基于神经网络自学习的房间负荷自适应技术，实现了空调快速控温舒适节能；开发了基于空调动态节能的高适用性 AI 芯片，建立了满足空调算力的动态节能硬件平台。经第三方检测，搭载“变频空调低碳动态运行关键技术”的空调器全年动态能效提升 15.8% 以上，全年耗电量降低 13.6% 以上。项目成果达到“国际领先”水平。



高效低碳的变频空调产品

**案例 格力中央空调助力深圳地铁 12 号线节能减排**

深圳地铁 12 号线采用格力全工况高效变频设备，通过 BIM 技术对设备选型、机房布置、系统管线和节能控制进行深化设计，实现管道工厂预制、安装现场装配式施工，降低管网阻力，做到零耗材、零损失。根据数据显示，制冷机房年均综合制冷能效达 5.0 以上，空调系统年均综合制冷能效达 3.0 以上，预计每年可为深圳地铁 12 号线全线节省用电 1,736 万 kWh，碳减排 13,636 吨。



深圳地铁空调机组



碳减排 **13,636** 吨

**案例 沙特光储空调应用项目**

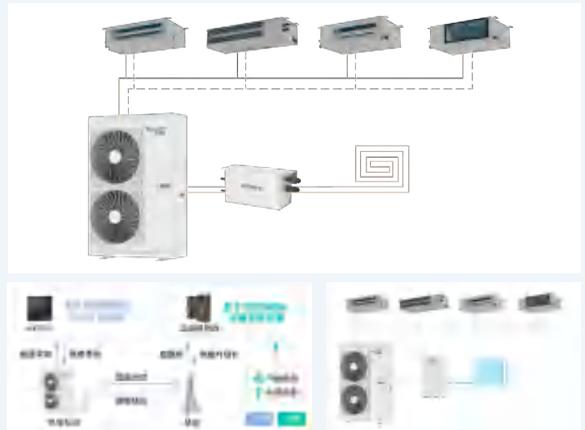
沙特日照充足、空调需求旺盛，格力“零碳源”光储空调系统可以充分利用光照资源满足制冷需求，在沙特 Marsha 工厂，采用了 100 多台光伏多联机，光伏装机容量 850kWp，集成了清洁光伏发电、安全储能调电、高效空调用电及智慧系统管电等特点，实现融合互补，多维度节能减排。



沙特样板工程

**案例 基于地板蓄热的高效热泵技术**

目前市场所用的热泵地暖系统具有明显的热惰性，会导致热泵无法及时响应建筑热负荷变化，地暖供需不匹配，能量浪费大，同时还存在空气源热泵实际运行能效低、结霜期间运行能效衰减大等行业难题。格力根据建筑地板蓄热能力和未来室外工况，对热泵机组的运行时间和制热量进行优化，即对系统的能量和能效进行同时规划，实现能量供需匹配与能效整体优化。经国家权威机构检测，搭载该技术的新一代热泵地暖机组运行能耗大幅降低，连续运行 24 小时耗电量较传统地暖可节省 32% 以上；室内温度波动较传统地暖减少 40% 以上；恶劣结霜工况下，较传统热泵机组运行能效提高 12%。项目成果达到“国际领先”水平。



基于地板蓄热的高效热泵技术

## 绿色工厂

格力电器积极投身环保、节能、低碳、减排的绿色工作，走在绿色发展的前沿，从公司的环保行动出发，坚持环境保护和生产两手抓的思路，不断优化清洁生产、选取绿色原材料、提升产品节能性，采用绿色包装、优化生产工艺，建设绿色供应链管理系统。

公司各分子公司积极开展绿色工厂认证，截至 2023 年底，共获得 16 个绿色工厂认证，其中，9 个国家级绿色工厂认证，4 个省级绿色工厂认证，3 个市级绿色工厂认证。



### 格力电器绿色工厂清单



截至 2023 年底，

共获得 **16** 个绿色工厂认证

其中，**9** 个国家级绿色工厂认证

**4** 个省级绿色工厂认证

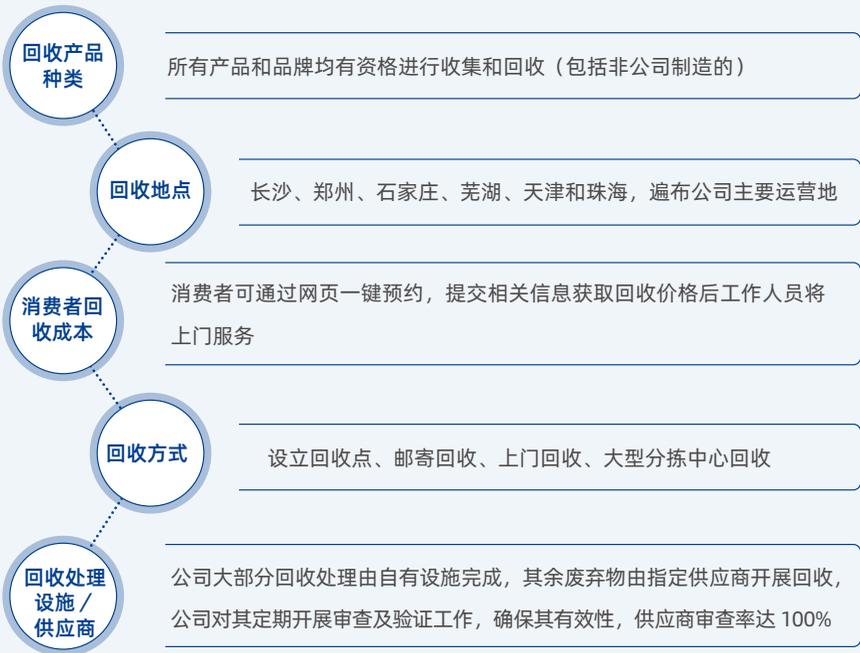
**3** 个市级绿色工厂认证

公司名称	奖项级别	授予时间	公司名称	奖项级别	授予时间
格力电器（洛阳）有限公司	国家级	2023 年	格力电器（芜湖）有限公司	省级	2020 年
格力大松（宿迁）生活电器有限公司	省级	2023 年	石家庄绿色再生资源有限公司	市级	2019 年
格力电器（南京）有限公司	省级	2023 年	长沙格力暖通制冷设备有限公司	国家级	2019 年
格力电器（重庆）有限公司	国家级	2022 年	珠海凯邦电机制造有限公司	国家级	2018 年
格力电器（杭州）有限公司	市级	2022 年	格力电器（郑州）有限公司	国家级	2021 年
珠海凌达压缩机有限公司	国家级	2020 年	格力电器（石家庄）有限公司	国家级	2019 年
天津绿色再生资源利用有限公司	市级	2020 年	格力电器（石家庄）有限公司	省级	2022 年
			天津格力钛新能源有限公司	国家级	2020 年
					2019 年

## 废弃物回收

在电子废弃物管理方面，格力电器积极响应国家号召，落实废旧家电回收目标责任制，以整合社会回收资源再利用，助力实现绿色低碳发展。公司自主提出“绿色设计—绿色制造—绿色回收”的循环发展模式，保证全产业链的绿色高效。自 2010 年起，格力电器相继在长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津和珠海建立六个再生资源基地，主要从事废弃电器电子产品、报废汽车等回收处理，以及废旧线路板、废旧塑料深加工资源化业务。

### 格力电器电子废弃物回收管理



### 格力电器电子废弃物回收成果



注\*: 电子废弃物回收量为公司自有产生的电子废弃物回收

截止 2023 年底，格力再生资源公司已累计处理各类废弃电器电子产品超

**5,664** 万台 / 套，据估算，实现节能 **24.02** 亿度电，  
 节水 **382.19** 万立方米，减少二氧化碳排放 **87.61** 万吨  
 (4.46 亿立方米)，有效避免了废弃电器对环境造成的危害。



**案例 格力电器废旧家电回收平台“废旧家电换现金”**

为推进电子废弃物回收进程，扩大回收触及面，建立长效绿色回收机制，格力打造废旧家电逆向物流回收平台“明珠绿环回收”，采用“互联网+回收”的方式，为消费者提供专业化、便捷化的家电“以旧换新”和旧家电回收服务，通过微信小程序即可一键预约，提交相关信息获取回收价格后工作人员将上门服务。该平台通过线下及线上的大力推广，增强了消费者家电回收的及性，大力促进了电子废弃物管理回收的进程，显著推动了家电行业电子废弃物管理的发展。



格力废旧家电回收平台

## 排放物管理

格力电器严格遵守环保法律法规要求，参照 ISO14001 环境管理体系标准，建立了内部排放物与废弃污染物管理体系制度，进行环境保护体系化管理，确保公司所有污染物排放均符合环保标准要求。

## 温室气体排放

格力电器积极响应国家“双碳”战略，作为国内“光储空”和“零碳源”空调技术的领跑者，以“让天空更蓝，大地更绿”为愿景，始终践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，致力于推动生产经营用能的清洁低碳化，为消费者及社会打造健康、绿色的品质生活。格力电器从多个方面大力推进公司绿色发展，积极应对气候变化。

格力电器近年来持续开展公司层面的温室气体排放盘查工作，不断实施减碳措施，包括大力发展光伏发电、持续投入节能技改、不断深化资源再生循环处理等措施，有效降低公司碳排放总量。

### 格力电器 2021-2023 年温室气体排放情况

指标	单位	2021	2022	2023
直接（范围一）温室气体排放	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	836,414	709,422	726,654
间接（范围二）温室气体排放	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	830,758	740,658	587,784
排放强度	吨 (CO <sub>2</sub> 当量) / 万元营收	0.088741	0.076729	0.064113

### 格力电器 2021-2023 年减碳途径及对应减碳量

节能减碳途径	单位	减碳量			
		2021	2022	2023	合计值 (2021-2023)
光伏	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	13,459	14,571	16,003	44,033
核电	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	-	-	326,284	326,284
绿色工艺（节能技改）	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	39,164	4,520	45,042	88,726
资源再生（电子废弃物处理）	吨	100,971	93,997	179,502	374,470

注：1、电力的二氧化碳排放因子取值为生态环境部公布的 2022 年度全国电网平均碳排放因子为 0.5703 tCO<sub>2</sub>/ MWh。

2、数据核算范围包含公司总部及各分、子公司。

**案例** 第 28 届联合国气候变化大会召开 | 董明珠讲述格力零碳故事

2023 年 11 月 30 日—12 月 12 日，《联合国气候变化框架公约》第 28 届缔约方大会于阿联酋迪拜正式举行。大会期间，中国代表团在迪拜世博城举办“中国角”系列活动，格力电器董事长兼总裁董明珠作为广东地区企业代表于 12 月 3 日出席会议并发表主题演讲，向世界展示中国制造业绿色低碳发展成果，讲述中国应对气候变化进程中的格力零碳故事。



**案例** 格力电器实行绿色物流体系

格力电器在大力推进绿色产品研发的同时，高度重视运输过程中的节能减碳，打造绿色物流系统，全面开启车辆电动化升级。截至报告期末，电动叉车 881 台，柴油叉车 272 台，合计 1,153 台，电车占比 76.4%，柴油客车 34 台，电动客车 482 台，合计 516 台，电车占比 93.4%。



**废气排放**

格力电器主要废气类污染物有颗粒物、氮氧化物、二氧化硫、VOCs 等。公司根据生产过程中产生的废气类型，从源头收集、过程管控以及末端处理等环节进行相应的治理与管控，配置包括喷漆废气治理系统、两器烘干废气治理系统、喷涂废气治理系统等设施，确保废气达标排放。公司严格按照排污许可证要求制定检测计划，并委托专业第三方单位对废气类污染物进行监测，监测结果均符合排放标准。

**案例** 格力电器废气治理设备提标改造

公司持续更新升级环保治理设备，采取蓄热燃烧、催化燃烧等高效治理技术进行提标改造，如采取蓄热式燃烧技术对两器烘干废气进行治理，进一步提升治理效率，减少废气污染物排放。



废气治理设备

## 废水排放

公司生产废水污染物主要有化学需氧量、氨氮、总氮等，建有专用的污水处理站对生产废水进行处理，达标后排放。公司委托有资质的第三方单位对废水污染物进行监测，监测结果均符合排放标准。同时，积极改善喷涂生产工艺，将磷化工艺升级为陶化工艺，从源头降低磷化物的产生。

### 案例 格力电器积极开展固废减量化工作

公司积极开展固废减量化工作，如污水站污泥减量化项目，采用高效热泵技术低温烘干设备，实现污泥含水率由烘干前的 70% 下降至烘干后的 12%，有效减少废污泥的处置量。



污水处理设备

## 固体废弃物

格力电器固体废物主要分为一般工业固废、危险废物、生活垃圾。公司根据国家法律法规制定了相关管理办法，根据不同废弃物类型，开展针对性处理办法，合法合规处置废弃物并最大化废弃物循环利用率。同时，公司积极研究推动危险废弃物的减量化、无害化、资源化，开展了如污泥减量化、容器再利用及集中供油等项目，从源头上减少危险废弃物的产生。

### 格力电器废弃物种类及处理办法



#### 危险废物

按照国家法律法规要求收集、储存、运输，委托有危废处理资质的单位进行合法处置



#### 一般废弃物

在厂内进行分类后，交由资源回收利用厂家进行回收处置



#### 生活垃圾

转运到指定的环卫回收点，由环卫部门处置

### 案例 格力电器从源头减少固体废弃物

为全面降低固体废弃物的产生，公司在设计阶段提高注塑件生产时所用模具的精密程度，使最终成型的注塑件表面毛刺得以减少，从而减少处理产生的固体废弃物。



升级后注塑件

## 积极开展绿色行动

为进一步推动公司的绿色可持续发展，格力电器在全生命周期绿色管理的基础上，逐步推进绿色金融项目，以获得更多的资金支持，用于开展环保、节能减排等可持续发展项目，不断推动公司向绿色和可持续发展转型。同时，公司多年以来积极开展环保相关培训，通过多元化环保文化熏陶与建设，提升员工环保意识与专业能力，营造绿色环保的企业氛围，实现经济增长与生态平衡的良性循环。

## 绿色金融

为推进绿色经济发展，2023 年内，格力电器发行了第一期绿色超短期融资券，该绿色债券发行金额 9 亿元人民币，100% 用于 1 级能效的节能家电空调器制造。

### 格力电器 2023 年度第一期绿色超短期融资券情况

**债券金额** 90,000 万元人民币 **发行时间** 2023 年 3 月 27 日

**项目运营情况** 目前项目已经竣工并正式投入运营，按照项目规划建设 3 内 3 外共计 6 条线体。

**项目环保措施** 项目所涉及的环保设施均已齐备且运转正常。

**募集资金使用情况** 本期超短期融资券发行金额 9 亿元，截至 2023 年 10 月，已全部用于高效节能家用电器 - 节能型空调器生产项目。

## 环保培训

公司积极开展环保培训，赋能员工绿色发展理念，提升员工环保抗风险知识水平。公司对于入职的新员工开展基础环保知识培训；对于在职员工，公司开展多层培训模式，先对各分子公司或厂区的环保负责人进行专项培训，再由负责人对所属分子公司或厂区的员工进行培训，其中培训内容以环保法律法规以及社会典型案例为主。



格力电器开展多元化环保培训



报告期内，公司针对不同员工群体开展 **79** 次环保培训，

覆盖员工达 **4,786** 人

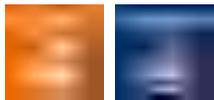
# 03

## 智能制造 坚持自主创新

格力电器始终秉持“创新是第一生产力”的理念，坚持自主培养人才、深耕核心科技，坚定不移地走自主创新发展道路，在产品创新、消费升级、智能制造等领域不断贡献力量，为消费者、社会和国家创造有价值的产品。

完善创新研发体系	39
引领数智化转型道路	43
科技创造美好生活	44

SDGs 对标



## 完善创新研发体系

格力电器相信，优秀的产品创新必须由完善的研发体系驱动。公司通过营造自我超越的创新文化，搭建高水平、高集成的研发平台，贯彻落实创新激励和知识产权保护，在产品和技術层面不断领创争先，保持持续的竞争力。

### 研发理念与成果

格力电器坚持“核心技术自主研发”，秉持“按需投入不设上限”的理念，搭建了以国家级科研平台为依托的多层次、高水平研发平台体系，形成了“以企业为主，以市场为导向，产学研相结合”的技术创新体系，以创新链驱动价值链，以价值链支撑创新链。

截至 2023 年底，格力电器围绕新能源环境、智能装备、冷冻冷藏、洗涤等技术建有 16 个研究院、152 个研究所、1,411 个实验室、1 个院士工作站（电机与控制），拥有国家重点实验室、国家工程技术研究中心、国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心各 1 个，同时成为国家通报咨询中心制冷设备研究评议基地、国家标准验证点（制冷设备节能）。

公司拥有 **44** 项“国际领先”技术，累计获得国家科技进步奖 **2** 项、国家技术发明奖 **2** 项、中国专利金奖 **3** 项、中国外观设计金奖 **3** 项、日内瓦发明展金奖 **14** 项、纽伦堡发明展金奖 **10** 项



#### 案例 磁悬浮直膨式地铁车站智能通风空调系统

洛阳地铁空调环控系统全部采用格力电器自主研发的磁悬浮直膨式地铁车站智能通风空调系统，大小系统独立冷源、单端送风，以市民之家站运行情况为例，供冷季（7 月 25 日 - 9 月 20 日）系统总制冷量为 143,550kWh，系统总耗电量为 23,800kWh，机房冷站能效 7.25，环控系统能效达到 6.03。是国内首个冷站装机容量小于 500RT，制冷机房能效比超过 7.0 的工程项目。项目成果达到“国际领先”水平。



格力磁悬浮直膨式地铁车站智能通风空调系统

**案例 120°C + 工业大容量高效高温离心式热泵**

热泵是电力高效转为热量的最佳途径，也契合终端用能电气化发展的需求，公司自主创新形成了 120°C + 高速直驱高温热泵离心压缩机、60K+ 温升双压缩机串联、多级压缩补气的高效工业热泵机组、高温强化换热等创新技术，研制出低碳工质 R1233zd(E) 的 120°C + 工业大容量高效高温离心式热泵，具有高温、高效、低碳、大容量、高温升等特点。相比传统工业锅炉具有显著的节能降碳效果，可满足食品、医药、蒸酒、印染等场景需求，助力能源低碳发展。经第三方检测，在 60K 温升、120°C 冷凝温度，制热量为 9,114kW，制热 COP 可达到 4.36W/W；65K 温升下冷凝温度最高可达 130°C，最大容量可达 10MW，经组委会鉴定达到“国际领先”水平。



120°C + 工业大容量高效高温离心式热泵

**案例 COP7.0+ 双级永磁变频螺杆冷水机组**

公司突破中小冷量段的冷水机组技术瓶颈，首创能效水平突破 7.0 的双级永磁变频水冷螺杆式冷水机组，首次将双级螺杆压缩机技术应用于水冷冷水机组，实现级间补气提升系统能效，同时搭载新型小压比同齿异构等容高效转子型线、双级压比的无位置辨识精准适配调控，实现全工况效率的大幅提升。研制出单机头 180RT 机组，其名义制冷性能系数 COP 达 7.22，综合部分负荷性能系数 IPLV (GB) 达 10.1，IPLV (ARI) 达 12.01，较国家一级能效标准超出 34.7%，较行业同冷量最高水平磁悬浮超出 14.5%，较行业同冷量最高水平变频螺杆超出 11.6%，节能效果显著，可广泛应用于各类公共建筑、轨道交通、节能改造等领域。项目成果达到“国际领先”水平。



COP7.0+ 双级永磁变频螺杆冷水机组



**案例 家用冰箱果蔬及肉类保鲜关键技术研究与应用**

针对果蔬保鲜难题，格力从提升平均湿度、降低湿度波动着手研究，研发出基于自平衡高透湿膜和空气源气相加湿的果蔬保鲜技术。该技术有效解决果蔬复杂存储场景中如何始终建立高湿度并稳定控制的技术难题，湿度实测达到 95% 并实现稳定控制。数据显示，实测过冷度达到 4.2℃，肉类的汁液流失率、干耗率大幅降低。此外，研发出基于宽频全封活塞压缩机的肉类超冻储存技术，解决现有冰箱压缩机超高频下容积效率衰减过快、可靠性差的难题，将 R600a 全封闭活塞压缩机最高运行频率扩展到 120Hz，实现冰箱 -38℃ 长期稳定运行。项目成果达到“国际领先”水平。



**科研激励机制**

为充分发挥广大科技、管理人员的积极性和创造性，推动公司在核心技术领域不断突破，格力电器依据国家对科学技术奖励的导向，结合公司实际情况，制定《科技进步奖管理办法》，每年对在技术创新领域取得突出成绩的单位和个人颁发高额度激励。2023 年，公司共评选出获奖项目 210 个，覆盖 48 个单位，2,300 余人，其中特等奖 2 项。



2023 年，公司共评选出获奖项目 **210** 个

**科研交流合作**

格力电器与清华大学、西安交通大学、国际能源署等 100 多所国内外高校及科研机构，通过多层次、多维度的合作形式，在系统节能、高效换热等方向积极探索合作融通发展的新机制，不断提升项目攻关协同创新能力，加快成果转化速度。

**案例 格力电器日内瓦发明展再摘两金**

2023 年 5 月，在国际三大发明展之一的日内瓦国际发明展上，格力电器成功夺得两金一银一铜四项大奖。作为展览的“常驻嘉宾”，公司累计获得的发明金奖已达 14 项。

本次获得金奖之一的空气源热泵连续供热高效热气除霜技术，显著提升了除霜效率，缩短了除霜时间，更突破了传统空调除霜时从室内吸热的瓶颈，实现了室外化霜与室内制热同步进行，室内始终保持温暖舒适。

另一项获得金奖的发明是高效常温催化除醛空气净化器，其搭载的新一代甲醛分解科技，通过构建活氧催化复合解醛网，可将甲醛完全氧化为二氧化碳和水，累计净化量高达 10,000mg，并搭配“超滤”复合滤网，持续高效除醛。

## 知识产权保护

格力电器结合公司发展愿景制定知识产权战略，从公司经营战略的高度出发规划知识产权工作，充分利用知识产权信息资源，组合创造、运用、保护和管理知识产权，推进企业技术创新、管理创新，从而取得并持续保持公司在市场竞争中的有利地位，引领行业技术发展趋势。

格力电器始终坚持质量优先的专利申请策略，通过申请前专利检索质量检查、申请中申请文件质量检查和申请后审查意见答复质量检查的多级质检进行把关，严格控制专利质量，确保公司专利的市场价值。



截至 2024 年 3 月，格力电器

- 累计申请国内外专利 **119,842** 项，其中发明专利 **64,539** 项，发明授权 **21,148** 项
- 累计获得 **77** 项中国专利奖，其中发明金奖 **3** 项，外观金奖 **3** 项
- **连续八年** 发明授权量进入 **全国前十**，并稳居 **家电行业第一**
- 下属 **7** 家公司入选国家知识产权示范企业，**17** 家公司入选国家知识产权优势企业

经过多年的实践，格力电器已形成覆盖产品全生命周期的知识产权管理体系，在物料采购、产品研发、生产销售各环节嵌入知识产权管理，实现了对自主创新技术的合法垄断以及严密的风险管控。

### 格力电器全生命周期知识产权管理体系



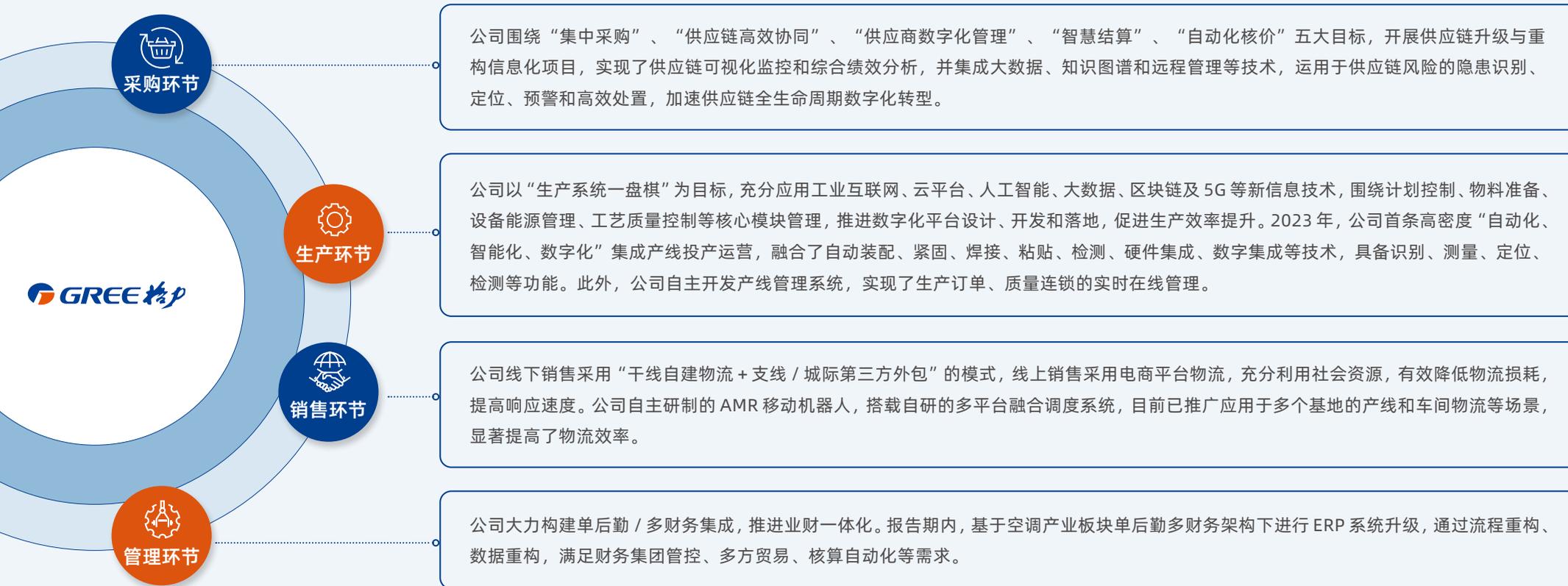
公司建立了行业领先的全流程知识产权管理系统平台，集合了专利价值评估体系、企业产品专利导航、专利运营流程等功能，并实现了与项目管理平台、PDM 管理平台及专利代理机构平台的有效对接，有助于缩短专利申请周期，提升专利工作效率。

同时，格力电器重视高素质的知识产权人才队伍建设。公司设有专门的知识产权部门，并拥有超过 800 名知识产权工作人员，其中包括 80 余名具有专利代理人资格或法律职业资格的专职专利管理员，人员数量和整体素质在中国企业中遥遥领先。公司通过内部培训、外请专家培训、外部委培、模拟法庭等多通道、多形式的培养机制，不断提升专利人才队伍的理论和实操能力。

格力电器致力于推动知识产权无形资产的有形化，对上游企业施行知识产权托管帮扶，协助其提高专利质量，降低侵权风险；对同行业企业和下游企业，公司通过专利许可、转让，引领行业技术发展，提高用户消费体验。此外，公司发起成立了中国空调产业知识产权联盟并担任首届理事长单位，通过规范空调产业的知识产权竞争环境，促进空调产业的专利运营，展现了行业领导者的担当。

# 引领数智化转型道路

数字化、智能化转型是增强制造业核心竞争力的重要方向，是迈向中高端制造的重要路径。格力电器自 2016 年起大力推进数字化发展，持续提高智能化水平，致力于实现全价值链数据运营与平台化运作，推动效率提升、价值创造和经营目标改善，打造“工业互联网企业”新态势。2023 年，公司加速推进生产、管理、销售、物流、供应链等各环节数智化转型。



### 案例 “黑灯工厂” 点亮中国制造

公司下属长沙格力暖通制冷设备有限公司是仅次于珠海总部的第二大综合基地。该基地于2014年筹备伊始就瞄准高标准智能制造，采用大量国际领先和自主研发的智能装备，并自主开发了相应管理软件，2016年建成投产，次年即获评工信部“智能制造试点示范企业”和“工业互联网应用试点示范企业”。如今，该基地的生产、管理、物流等场景中充分融入了工业机器人、数控机床、5G等先进设备和技术，是目前全国电器生产行业自动化程度最高、智能化技术最新的标杆工厂。

### 公司 2023 年数字化领域所获奖项

2023 年度智能制造试点  
示范行动

新一代信息技术与制造业融合  
发展示范“数字领航”企业

主要内容

珠海格力智能制造有限公司  
获批智能制造示范工厂

格力电器全领域数字化管控示范项目

主管部门

工业和信息化部

工业和信息化部

## 科技创造美好生活

格力电器始终坚持以用户需求为导向，以科技创新为动力，凭借精益求精的态度和卓越的细节控制能力，不断丰富公司产品线的深度与广度，用科技创造清洁、安全、智慧、高效的人居和工作环境。报告期内，公司推出了以下高性能、高品质的新产品：

### 家用消费品领域

#### 至尊空调

##### ◎ 全新升级冷暖分送技术，制冷制热效率大大提升

搭载全新升级的国际领先分布式送风技术，实现制冷全上出风、制热全下出风，冷风不吹人，暖风暖全身，彻底解决冷风直吹、头热脚冷等情况；衡温效果升级，打造出零温差衡温空间，人体活动区域的垂直温差 <math><0.1^{\circ}\text{C}</math>

◎ **全屋气候生态管理**：集空调、新风机、加湿器、除湿机、净化器 5 机功能于一体，一机实现多维气候调节优化，构建全屋宜居气候

◎ **全屋物联生态管理**：作为家庭的智慧中枢，可互联全屋格力智能家电，时刻掌握家电运行状态



#### 高温空调 冷静王+

◎ **冷酷升级 舒适升级**：搭载第二代格力冷酷外机，挑战  $65^{\circ}\text{C}$  高温制冷禁区，360 度运动大导风板，全域防直吹，可选多种送风角度

◎ **搭载格力爽动力压缩机**：性能强劲，能够高频、高压、高效运行，无惧高温挑战，动力十足

◎ **三环换热控制科技**：通过三大科技，实现空调风道系统、导热系统、温控系统升级，高效换热，无惧“烤”验





晶弘全域养鲜冰箱 516L

- ◎ **嫩冻凝鲜 2.0 科技:** -5°C不结冰, 鲜嫩两星期, 轻松一刀切
- ◎ **38°C超冻锁鲜科技:** 超速冻透, 细胞破坏少, 锁留珍贵营养
- ◎ **光合水润养鲜科技:** 减少果蔬水分和维生素等营养流失, 延缓果蔬变质
- ◎ **HCP 全时除菌净味技术:** 搭载可视化动态除菌模块, 除菌率高达 99%, 15 分钟急速净味
- ◎ **为各类新鲜食材提供安全、健康、长久的储存环境**



除甲醛猎手空气净化器

- ◎ **国际领先 Hi-fresh 甲醛分解科技:** 持续将甲醛无害分解为水和二氧化碳, 分解率达 99.9%
- ◎ **专业级净化看得见:** 甲醛、PM2.5 双数显, 精准检测甲醛浓度至 0.001mg/m<sup>3</sup>
- ◎ **细菌病毒无处遁形:** 双面六重净化, 整屋立体净化, 甲流 H1N1 去除率≥ 99.99%, 白色葡萄球菌去除率 >99.99, 过敏原去除率≥ 99%



如新热泵洗护机

- ◎ **自研热泵洗护技术:** 实现 37°C低温柔烘不伤衣物
- ◎ **即洗即烘即穿:** 集洗衣、烘干、护理于一体, 搭载 GRS 速烘系统, 洗烘只需 1 小时
- ◎ **全域超微蒸汽洗 2.0:** 在家免费专享衣物护理, 柔化纤维, 除皱蓬松

## 工业装备领域

### 光储直柔空调系统

- ◎ **集成生态:** 以空调为能源和信息中心，集成清洁光伏发电、安全储能调电、高效空调节电、智慧 IEMS 管电，打造“源储网荷”多位一体的直流生态系统
- ◎ **低碳高效:** 按需配置，提供优质能源，助力实现国家“双碳”目标



### 深部矿井制冷设备

- ◎ **高效降温除湿:** 解决降温除湿效果差、资源消耗大等问题，显著改善井下作业环境
- ◎ **提高矿井安全:** 降低故障率，提高可靠性，提升矿井安全水平，为矿井工人打造良好的工作环境



### 空气源热泵地暖系统

- ◎ **能耗大幅降低:** 新一代热泵地暖机组，连续运行 24 小时较传统地暖节省 32% 以上能耗
- ◎ **创新优势突出:** 优化热量供需匹配，云边协同控制热泵地暖，实现高效节能与品能适配



### 高速桥式（五轴）龙门数控机床

- ◎ **高刚高温度:** 桥式龙门结构，高质量铸造横梁，高刚性和高稳定性
- ◎ **高速高精度:** 高速直驱传动系统闭环控制，X、Y 轴大推力直线电机驱动，最高可达 80m/min 高速移动；高速高刚性电主轴，最高转速 20,000rpm，实现高速切割



**10kV 高压直驱永磁同步变频离心式冷水机组**

- ◎ **高效压缩机设计：**针对数据机房显热负荷特性，实现“小压比”全工况高效气动设计，保证压缩机运行在高效区间
- ◎ **节能优势明显：**采用大功率永磁同步变频电机，效率最高 98.2%，全负荷电机效率均达 95% 以上，双级压缩补气结构提高循环效率 5-6%



**工业大容量高效离心式热泵**

- ◎ **高效离心压缩机：**采用大功率高速直驱转子结构，取消增速齿轮，机械损失可降低 70%，压缩机重量体积减少 60%，噪声降低 8dB(A)
- ◎ **全场景碳中和解决方案：**出水温度可达 120-140°C，可直接闪发微压蒸汽，全面满足非流程工业的用热需求，每年单台运行可减少二氧化碳排放 1.5 万吨



**案例 格力电器研发世界首款矿井空调**

在了解到国内矿井开采环境恶劣，严重侵害矿工身体健康，同时还影响矿井高效安全生产这一现状后，格力电器借助在大型中央空调 30 多年的技术积累，研发攻克了矿井局部降温设备制冷除湿效果差、新风与水资源消耗大、乏风换热效果差、压缩机工况运行范围窄等难题，成功创新出适用于深部矿井热害治理的新型制冷成套设备，极大地改善了深部矿井职工的作业环境，减轻工人劳动强度，减少了矿井因夏季高温高湿影响造成的工作面停工。项目成果“深部矿井热害治理新型制冷成套设备关键技术及应用”达到“国际领先”水平”。



“看今朝 创未来” 格力 2024 全球梦想盛典

# 04

## 以人为本 共赴美好生活

格力电器始终将人才建设放在发展第一位，以过硬实力吸引人才、以自主创新培育人才、以丰厚福利服务人才，坚持将人才培养作为企业最重要的责任，高度重视员工权益保护，提高员工的工作积极性与归属感。此外，公司积极承担社会责任，注重与多个利益相关方的沟通与交流，鼓励员工参与志愿活动，并开展乡村振兴、社区共建等公益慈善活动，努力回馈社会。

维护员工合法权益	50
赋能员工职业成长	52
保障员工健康安全	57
增进员工多元福祉	60
勇担企业社会责任	63

### SDGs 对标



## 维护员工合法权益

格力电器严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，修订并实施《员工招聘管理办法》《考勤管理办法》《工资管理办法》《绩效管理办法》《女工和未成年工劳动保护管理办法》等规章制度，切实保障员工的合法权益。

### 平等雇佣

公司秉持“公开招聘、平等竞争、择优录用”的原则，坚持平等雇佣，同工同酬，并坚决杜绝雇佣童工、强制劳动等行为发生；避免因员工民族、性别、年龄、伤残、婚育情况等产生任何歧视，尊重员工依法自由集会与自由结社的权利。2023 年内，格力未发生任何用工歧视、骚扰、雇佣童工、强制劳动等违反劳动人权制度的事件，员工社保覆盖率为 100%。

此外，公司保证劳动合同的签订皆基于平等与自愿的原则，并在劳动合同的履行、续订、解除、终止等环节，公司皆严格依照法律法规和劳动合同约定执行，严格规范用工行为。2023 年内，员工劳动合同签订率为 100%。

## 集体谈判

格力电器不断提升集体协商技巧和水平，加强集体协商人才队伍建设，推动集体协商工作，为维护职工合法权益、实现企业职工双方共商共赢、构建和谐劳动关系做出积极贡献，公司荣获 2023 年广东省企业劳资沟通协商典型、2022 年珠海市集体协商企业典型、集体协商优秀案例一等奖；同时，员工经职工代表大会表决通过并完成签订了集体合同，签订率为 100%。



经职工代表大会表决通过，并签订了集体合同，

集体合同覆盖率为 **100%**

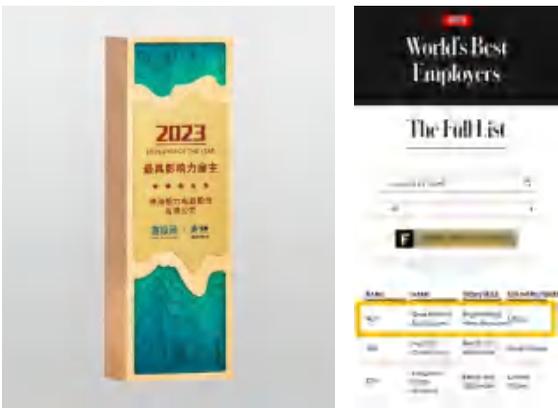


2023 年内，格力未发生任何用工歧视、骚扰、雇佣童工、强制劳动等违反劳动人权制度的事件，员工社保覆盖率为

**100%**



2023 年内，员工劳动合同签订率为 **100%**



格力电器荣膺海投网 2023 最具影响力雇主并入选福布斯 2023 全球最佳雇主榜单



格力上榜“2022 年珠海市集体协商典型名单”和“2022 年珠海市集体协商优秀案例获奖名单”

## 员工沟通

格力电器始终秉持“以人为本”的原则，全力推进企业劳资沟通协商工作，通过建立健全劳资沟通机制，拓宽员工诉求渠道，通过工会与基层分工会、智慧工会、民主生活会、员工满意度调查等方式倾听员工声音，促进企业与员工之间的相互理解与支持，为企业的稳定发展奠定了坚实基础。2023 年，公司荣获“广东省企业劳资沟通协商典型”荣誉。



2023 年广东省企业劳资沟通协商典型

智慧工会互动交流平台

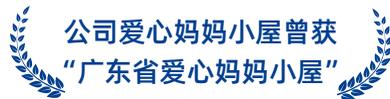


公司召开基层民主生活会倾听员工意见



## 妇女权益

公司严格执行《妇女权益保障法》《女职工禁忌劳动范围的规定》，严禁安排女职工从事国家禁忌从事的劳动，依法为女职工提供孕检假期、产检假、特殊哺乳时间、爱心妈妈班车专线与弹性工作福利，并为哺乳期女职工减轻劳动量。



公司为孕期、哺乳期女性设立爱心妈妈小屋

## 休假制度

员工享有法定节假日、带薪休假、事假、补休、病假、工伤假、婚假、丧假、产假（含难产假）、奖励假、计划生育手术假、陪产假、育儿假、护理假、产前检查假、哺乳假、怀孕满七个月工间休；公司提倡员工在正常工作时间内完成本职工作，结合生产经营特点，通过加强轮休管理等多种举措，持续推动工时管控，保障员工休息、休假权益。

# 赋能员工职业成长

格力电器一直秉持“人才是第一资源”的理念，唯有通过对人才的重视和培养，企业才能实现真正的自主创新。这一理念贯穿于格力电器的发展历程，为企业注入了生机与活力。

## 构建员工职业发展通道

面对宏观经济环境的不确定性与复杂性，公司高度关注和保障员工切身利益，优化调整薪酬方案，让各类人才尽情施展，分别为技术管理类员工设计了“专业、管理、综合发展”的三通道职业发展路径，为一线员工设计了技能等级评定机制。

公司构建员工职业发展通道，不断完善以岗位为基础、以绩效为导向的薪酬机制，围绕提高工作效率、提升团队素质、优化人员结构、激发员工活力、稳留核心人才的目标，推行单位工资包责任制，设计以岗位为基础、绩效为导向的薪酬发展机制，开展专业等级评定工作，形成合理、灵活、有效的薪酬体系，促进人才梯队建设与成长。

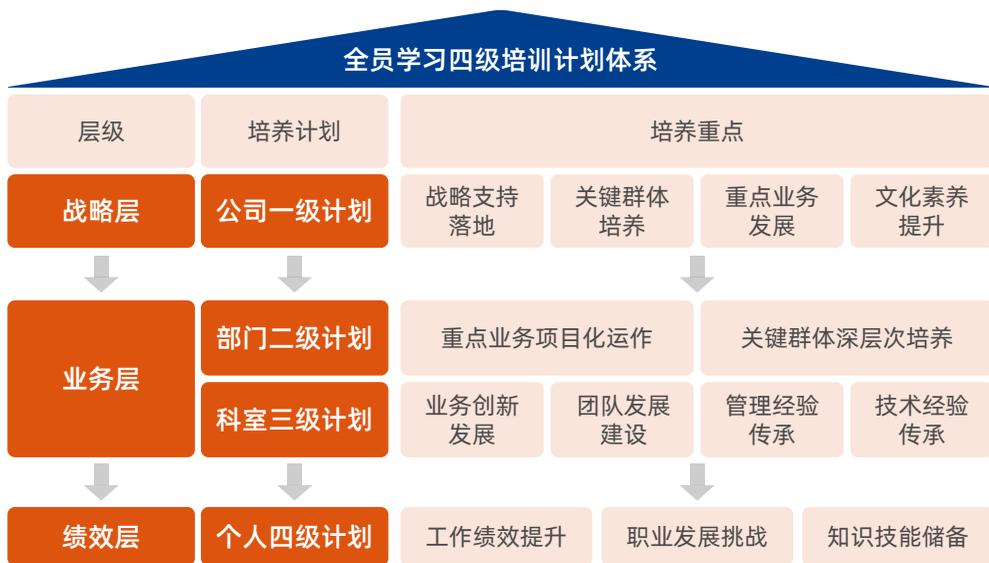
### 员工职业发展通道



## 完善公司人才培养体系

格力电器旨在为公司员工提供综合的成长平台，建设实为所用的人才文化，坚持自主人才培养理念，针对公司战略，各单位业务发展及人才培养需要，制定、组织和实施全员学习（四级）发展计划。年度需求调研从组织战略、业务发展、人员技能、文化素养四个维度出发，采用公司级与单位级“双轨联动”的方式开展，自上而下梳理战略目标落地涉及培训需求，自下而上提炼人员业务技能涉及培训需求，最终形成公司一级、部门二级、科室三级、个人四级互为补充的四级培训计划。各级计划分级分解、内容互补且有侧重，实现“上接战略，下接绩效”的学习与发展目标落地。

### 四级发展计划



2023 年度公司级培训计划以战略支持落地、培养关键群体、发展重点业务、提升文化素养四个维度为框架，包含 59 个专项培养项目，由培训中心和各单位共同负责实施落地，组织实施中关注培训落地效果，每个项目由专人专项推进，实现 PDCA 闭环管理，提高培养成效。截至 2023 年底，59 个培训项目已全部顺利完成，累计培训达共 25,000 人次，年度平均满意度达 98%。

截至 2023 年底，

**59** 个培训项目已全部顺利完成，  
 累计培训达 **25,000** 人次，  
 年度平均满意度达 **98%**

### 案例 公司开展“Great 生力军”2023 届大学生入职培训

2023 届大学生训练营围绕“加强企业文化烙印，打牢职业素养基础，成功转变为职场格力人”的核心目标，致力于培养一批自强不息 (Growing)、勇于担当 (Responsible)、高效执行 (Efficient)、开拓创新 (Adventurous)、合作共赢 (Team-spirited) 的“Great 生力军”团队。总部近 800 名应届大学生经过训练营专题化、定制化、特色化培养，已初步完成了由校园人到格力人的转身，正式开启“投身格力梦，爱上中国造”的远大征程。



“生力军”成长路径以及训练营学习与发展“3-6-1”模型

**案例 公司开展“远航计划”班组长训练营**

在 2023 年度“远航计划”班组长培养在“排头兵”训练营(主管+班组长)的基础上,衍生出针对主管、班组长等基层管理骨干的常态化推送项目,定期推出学习干货,保障学员持续性学习;线下集训通过创新“翻转课堂、管理游戏、沙盘模拟”等多元教学方式,引发学员主动思考,激发团队活力。结营后,参训学员综合评价较高,课程平均满意度为 98.8 分,训练营整体满意度评分达 99.6 分。



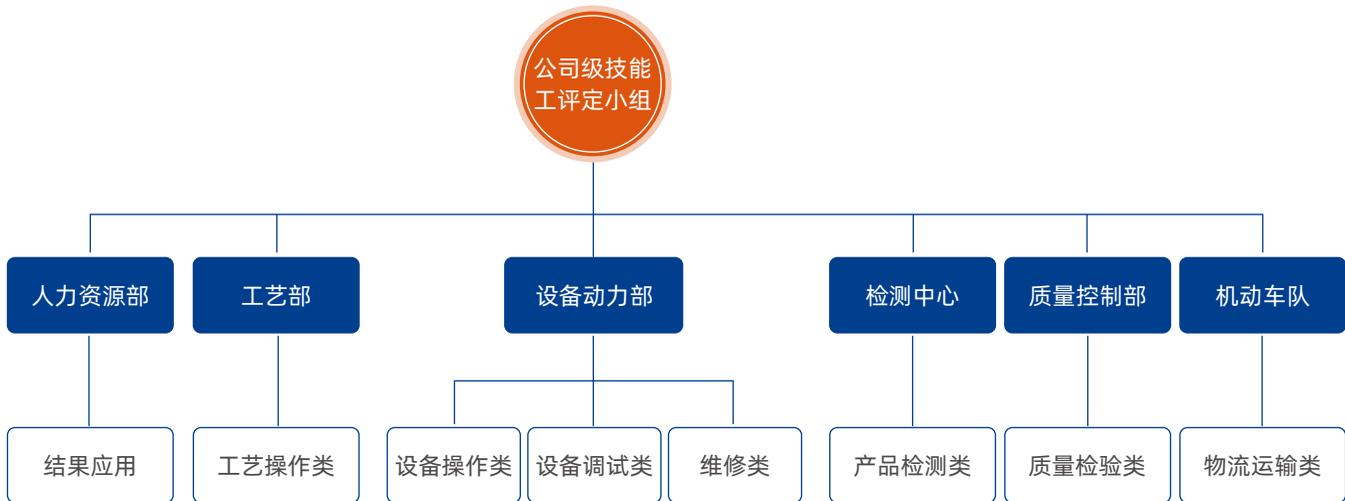
“远航计划”提升训练营

此外,公司尤其重视技能人才自主培养,帮助普通工人发展成为有技能、有知识、有理想的高端产业技能人才;建立技能人才自主培养体系,构建“一线员工——技能工——技能工匠”的技能人才成长三步曲;同时对标国家职业技能等级认定标准体系,创新设计出适用于全集团技能人才的职业发展体系建设及激励应用体系,通过建立技能工种认证机制、技能等级评定复审体系、多方位配套激励体系等方式,实现技能人才“选、育、用、留”及“能上能下”的机制,推动人力资源赋能高质量发展。

**推进技能等级评定机制**

面向技术型岗位,公司全力推进专业技术等级评定机制,为有能力、有业绩的“技能型”“技术型”人才建立一线技工的技能发展通道,并成功完成任职资格标准体系、培养体系、评定体系及激励体系的全流程体系搭建。同时,技工等级的评定定期化,技能津贴的管理等级化,体现了“以技能水平为导向”的差异化激励原则,促进技工人才梯队的形成及技能水平提升。技能人才的培养,弘扬了劳模精神、劳动精神、工匠精神,激励了更多劳动者走技能成才、技能强企之路。

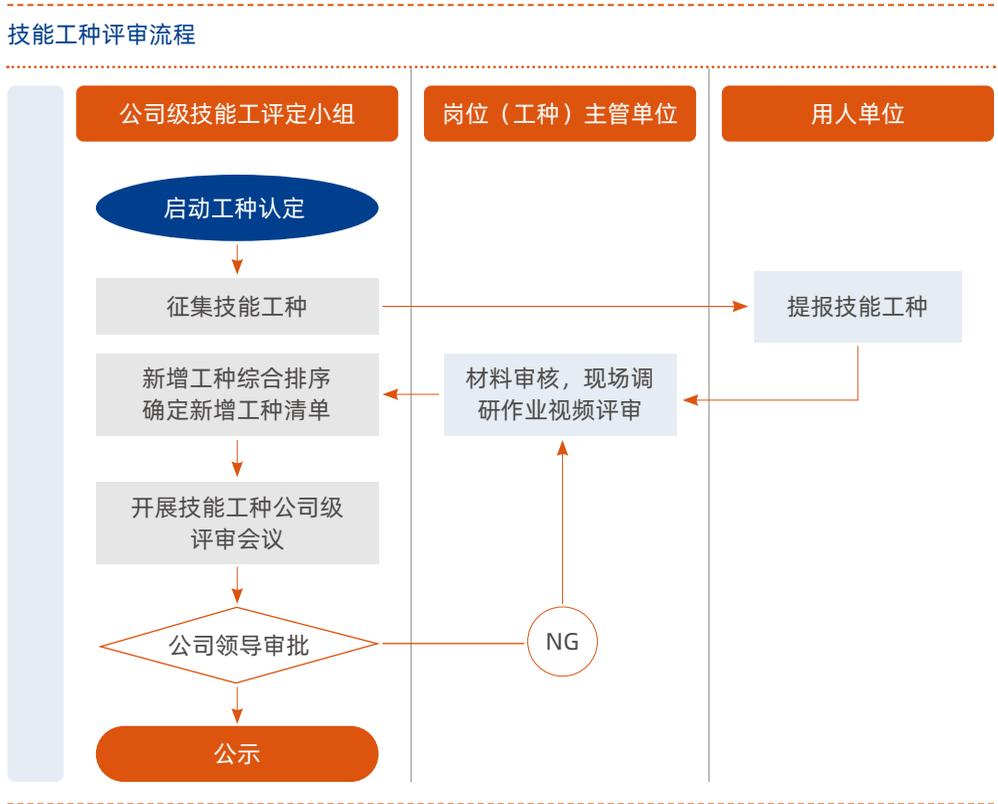
公司级技能工评定小组架构图



## 职业技能工种认证机制

经多年沉淀，格力电器明确了技能工种的定义及类型。技能工种评审秉承“公平、公正、公开”的原则，充分发挥公司级技能工评定小组的主导作用，组织开展技能工种评审认证工作，具体流程如下图所示：

技能工种评审流程



## 技能培养体系实施效果

集团技能人才规模总量实现持续增长。自 2013 年珠海总部小范围试点摸索以来，经在各分厂、各子公司逐步推广、持续挖掘新工种，工种数量及技能工人数呈逐年递增的趋势。截至 2023 年底，技能人才覆盖 78 个格力电器总部单位及外地子公司，技能工种已达 117 个，技能工人数约 1.4 万人，相比 2013 年度增长 8-10 倍。



截至 2023 年底，公司已为企业、社会培养并推荐获评的国家、省、市、区（县）技术能手 **110** 人、工匠 **393** 人。

### 案例 格力电器在第四届珠海职业技能大赛中斩获多项荣誉

2023 年 12 月，珠海市第四届职业技能大赛暨第二届“行行出状元”大赛正式落下帷幕。本次大赛历经 14 天，共设数控车工、电工、软件技术等 32 个比赛项目，超过 1,300 名高素质志愿者人才在竞赛大舞台上角逐比拼，展示才能。

经过激烈角逐，格力电器香洲分公司王鹏在电工竞赛项目中排名第一，被授予“珠海市技术能手”荣誉称号；吴理森、覃树健在电工竞赛项目中荣获第二名、第三名；万今明获“优秀裁判”荣誉；格力电器荣获珠海市第四届职业技能大赛暨第二届“行行出状元”大赛“先进单位”、“冠军选手单位”荣誉。



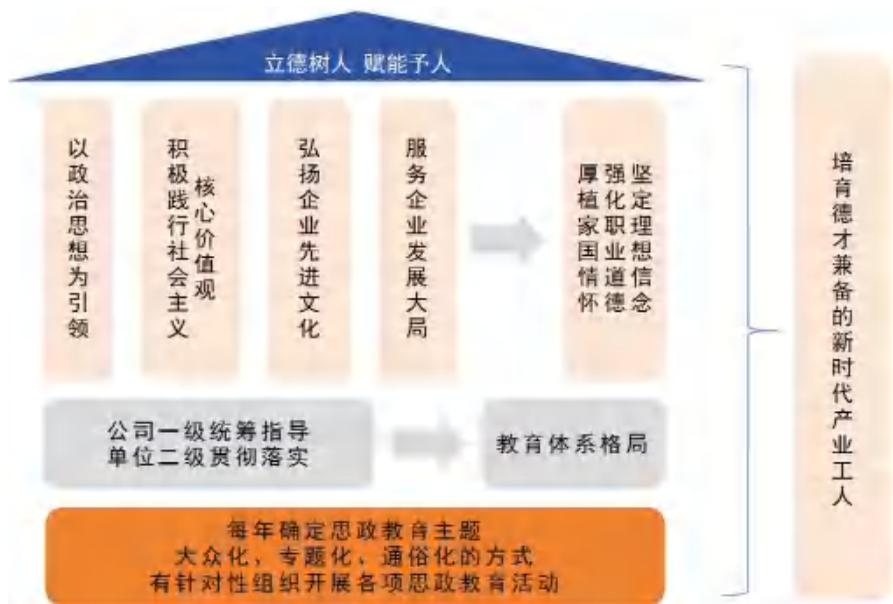
“行行出状元”大赛

## 高度重视员工思政教育

格力电器在重视员工职业能力发展的同时，坚持“立德树人 铸魂育人”，以政治思想为引领，积极践行社会主义核心价值观，弘扬企业先进文化，服务企业发展大局，教育引导广大员工厚植家国情怀、强化职业道德、坚定理想信念。

报告期内，公司先后组织开展“学标兵、争先进、创佳绩、立新功”专题教育、公司党员领导干部骨干专题培训班、“学雷锋精神 做雷锋传人”专题教育、“战旺季保市场”专项教育、国防教育月等活动，通过大众化、专题化、通俗化的方式，因人、因时、因势有针对性地组织开展思政教育活动，让广大员工在潜移默化中提升思想素养和价值追求，努力培育德才兼备的新时代产业工人。

### 公司思政教育培养体系



### 案例 公司组织开展“学雷锋精神 做雷锋传人”专题活动

2023 年，是毛泽东等老一辈革命家为雷锋同志题词发表 60 周年。为大力宣传雷锋精神时代内涵，公司特组织开展“学雷锋精神 做雷锋传人”专题活动，主要分为“学、思、悟、行”四个阶段，通过广泛深入动员，60 余个单位积极参与，营造形成了“雷锋精神人人可学、奉献爱心处处可为”的鲜明导向和价值追求。



公司组织开展“学雷锋精神 做雷锋传人”专题活动



## 保障员工健康安全

格力电器严格遵守包括《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国消防法》等在内的法律法规，制定《安全生产责任制管理办法》《工伤管理办法》《职业病预防管理办法》《特种设备安全管理办法》《建设项目三同时管理办法》《消防安全管理及考核办法》《人员车辆及交通安全管理办法》《防火防爆安全管理办法》等制度，始终坚持“安全与生产两手抓，两手都要硬”的安全生产管理理念，在安全责任、安全标准、安全科技、安全素质等方面补短板、强弱项，大力推进安全生产工作体系化和标准化，致力于打造安全“实文化”。公司已取得职业健康与安全管理体系认证证书。

## 安全文化建设

公司建立“以人为本、安全生产、保障健康、关爱生命”的职业健康安全方针。设置了安全生产委员会管理机构，由董事长担任主任，负责统筹、指导、督办安全生产工作。建立了完善的安全生产制度，每年各单位签订《EHS 责任书》，层层压实安全生产责任；在安全生产、职业健康改善方面“按需投入、不设上限”，每年除按标准投入必要的劳保护用品、安全防护设施以外，积极推动工艺技术升级，投入自动化替代人工作业，改善员工作业环境。

2023 年，格力电器组织多项安全生产相关活动，如消防技能竞赛、安全生产知识竞赛、主要负责人和安全专员管理能力提升培训、安全生产月系列活动、新员工消防理论培训、综治安全培训等，提升了员工安全意识及员工应对突发事件的应急救援能力。

### 案例 格力电器开展集团消防技能竞赛

2023 年 10 月，第四届格力电器集团消防技能竞赛隆重举行。本届比赛以日常培训和岗位练兵为前提，以考核操作技能为重点，以提高岗位技能为目的，使各参赛队员达到“平时能防，遇火能救”的技能要求。本次比赛格力电器总部以及各子分公司 19 支消防队共计 76 人参加。经过激烈的角逐和较量，合肥格力获得本次比赛一等奖、长沙格力获得本次比赛二等奖、杭州格力获得本次比赛三等奖。



第四届格力电器集团消防技能竞赛比赛现场

### 案例 以赛促学强技能、以学促用砺强兵

2023 年 12 月，公司开展了“格安杯”安全生产知识竞赛决赛。自知识竞赛活动启动以来，集团各单位踊跃响应，领导干部亲自组织部署，历经 78 天，吸引 43 个单位报名参赛，共计 5 万余名员工积极参与学习安全生产知识，最终通过各单位内部竞赛及总部初赛的层层选拔、优中选优，共 8 支队伍脱颖而出参加本次决赛。经过四个环节的比拼，长沙格力暖通制冷设备有限公司荣获一等奖，格力电器（石家庄）有限公司、钣金喷涂分厂（总部）荣获二等奖，试制中心（总部）、合肥晶弘电器有限公司、西区家用总装工厂（总部）荣获三等奖，质量控制部（总部）、珠海凯邦电机制造有限公司荣获优秀组织奖。



格力电器开展“格安杯”2023 年度安全生产知识竞赛

本次“格安杯”安全生产知识竞赛以一种创新的安全知识教育培训方式，增强了安全知识学习的趣味性，提高了员工学习安全知识的积极性，并在全集团范围内掀起一轮安全知识学习热潮。通过此次安全生产知识竞赛，既提升了公司员工安全意识和安全技能，也使安全生产“实”文化深入人心。

## 安全健康监测

公司高度重视职业病预防管理，制定了《职业病预防管理办法》，为职业危害岗位员工配置相应的劳保用品，如劳保鞋、耳塞、防护口罩、AED 自动除颤仪、医药箱等，每年定期组织职业健康体检及职业危险岗位检测，有效预防各类职业风险及职业伤害，最大限度保障员工身体健康安全。2023 年，公司员工体检率达 100%。

AED 安装地点



医药箱照片

## 关怀员工心理

为积极响应《广东省总工会推进全省职工心理健康服务工作的实施方案》精神，推动格力职工心理服务体系试点，探索格力电器职工心理服务模式和工作机制，完善职工心理健康服务体系，维护和保障职工身心健康，培养职工良好的心理素质，格力电器工会联合前山街道，依托康乐园一期员工活动中心精心打造“职工心灵驿站”。



格力电器心理服务站揭牌仪式

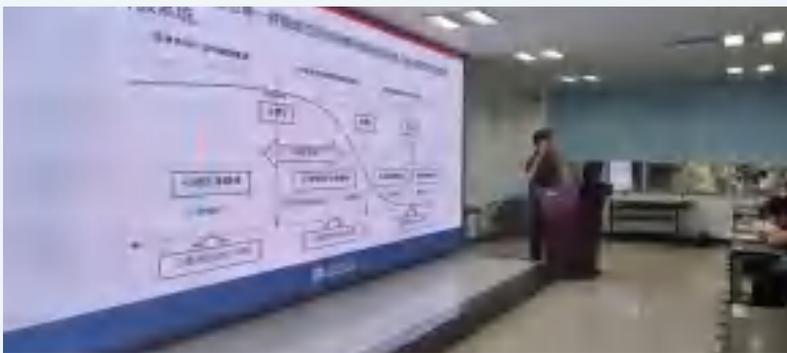
公司每周定期邀请深圳市南山区心灵之家心理咨询中心专业心理咨询师驻站开展内容丰富的心理健康服务，为员工提供心理测评和测评报告分析解读等。



格力电器职工心灵驿站

### 案例 公司邀请华南师范大学教师为员工开展心理讲座

公司开设职工大讲堂，特别邀请高校心理学院专业老师开展培训与员工心理辅导讲座，缓解员工工作与生活的压力，做好情绪管理，并提升全公司对于员工心理问题的重视程度，使得公司可以及时预防、识别与解决员工心理问题。



华南师范大学教师在格力开展员工心理讲座

## 阳光基金补助

“阳光基金”是格力电器为保障格力员工的健康，建立健全职工大病医疗救助体系，在 2009 年下半年成立的员工阳光互助基金会，至今已有 15 年的历史。工会每月审核员工阳光互助基金材料，为因病需要门诊、住院治疗的员工、其配偶以及未满 18 岁的子女按照《格力电器阳光互助基金管理办法实施细则》提供社保报销后的二次报销。

## 增进员工多元福祉

格力电器秉持打造“全方位激励体系”的理念，绩效激励体系覆盖全体员工。同时，公司还致力于建设员工幸福生活的“避风港”，让员工无后顾之忧地专心事业发展。格力提出了“打造员工全面福利保障体系”的目标。公司先后出巨资建设环境舒适、配套设施齐全的员工生活区—格力康乐园一期、二期工程。



格力康乐园一期员工生活区

在员工日常生活方面，公司内部有覆盖南北风味的食堂，提供总部 3 万余人的一日三餐；住宿方面，格力提供家电设施齐全的员工宿舍，一入职就可以拎包入住；交通方面，我们有覆盖珠海市各主要区域站点的免费班车，上下班通勤畅通无阻；此外，我们还为员工提供定制工作服、全员通讯套餐、全员健康体检等等，衣食住行，全面的福利保障措施系统打造格力人的幸福生活。



庞大的格力班车系统



覆盖南北风味的员工食堂

## 员工持股计划

公司建立长期、有效的激励机制，推出员工持股计划等措施吸引和留住优秀人才，实现对中高层管理及核心骨干员工的激励稳留，使员工和公司形成利益共同体，增强员工归属感和责任感。自 2021 年以来，公司共推出了 2 期股权激励计划。

截至 2023 年底，



第一期员工持股计划覆盖员工 **4,513** 人

第二期员工持股计划覆盖员工 **3,170** 人



## 困难员工帮扶

格力电器坚持开展“凡工伤必探视”、“凡重病必慰问”、“凡住院必关怀”的慰问制度，实现帮扶送温暖常态化、经常化、日常化，深入开展困难职工帮扶，不断探索有效的帮扶途径和措施，做到“应帮尽帮、精准帮扶、动态管理”，提升职工获得感、幸福感和满足感，真正让困难职工群体感受到“娘家人”的温暖。

### 案例 格力电器开展中秋、国庆双节慰问困难职工活动

2023 年 9 月底，公司工会、相关部门领导及分工会对已建档困难职工和重疾职工进行节前走访慰问。共同前往困难职工的住所，与职工及其家属面对面交流，倾听他们的心声和生活上的实际需求，为员工送去节日祝福和慰问礼品。



关怀慰问困难职工

## 丰富员工活动

格力电器倡导员工健康工作、快乐生活，致力于营造轻松活跃的工作氛围，提升员工工作幸福感。公司结合自身情况，举办了多场别开生面的文化体育活动。

### 案例 公司组织“让世界爱上中国造”合唱比赛

2023 年 11 月初，格力电器党委、工会发起组织合唱比赛的号召，各分厂、部门、子公司、海内外经销商纷纷响应，掀起一波学唱热潮。比赛启动以来，《让世界爱上中国造》成为格力人奋斗一线，开拓创新的专属 BGM，让“中国造”的梦想在每一个角落熠熠生辉。经过数轮角逐，来自 16 个单位的 12 支队伍脱颖而出进入决赛。

“使命在肩，初心记牢。”此起彼伏的歌声唱出了格力电器五年来的澎湃热血与辉煌成就。正如《让世界爱上中国造》歌词所传达的精神那样，格力电器始终坚持自主创新，用智慧和力量铸就民族荣耀。



“让世界爱上中国造”合唱比赛现场

**案例 第九届“格力杯”趣味运动会顺利举办**

2023 年 11 月，第九届“格力杯”趣味运动会火热开赛。本届比赛吸引了公司 40 个部门共计 800 余名员工积极参与，通过 6 个比赛项目激烈角逐，各部门齐心协力，奋力拼搏，展现了格力人奋发向上的精神风貌。



第九届“格力杯”趣味运动会现场

**案例 珠海市文化馆“满满当当艺术营”走进格力电器**

2023 年 11 月，“满满当当艺术营”走进了珠海市格力电器股份有限公司员工生活区和 60 名格力电器员工一起展开了轻松、愉快的艺术之旅。本次活动由珠海市文化广电旅游体育局指导，珠海市文化馆主办，珠海格力电器股份有限公司工会委员会协办，以手中的“茧”为故事线，将课堂延伸到户外，体验手持画笔、咖啡柄，感受公益文化艺术所带来的自在和快乐。



“满满当当艺术营”员工活动现场

**案例 格力电器旗袍专班正式结课：岁月从不败美人**

2023 年 6 月，“岭南旗袍·美丽相拥”格力电器旗袍形体培训专班迎来了结课验收的日子。授课老师带领格力的学员们前往珠海圆明新园进行结课仪式，开展户外走秀和美拍。香洲区总工会党组书记、常务副主席肖小龙出席结课仪式。



格力电器旗袍专班正式结课



公司举办的其他丰富多彩的文娱活动如大剧院观演、乒乓球比赛、篮球比赛、电竞比赛等

## 勇担企业社会责任

企业成功的背后，必须有对社会的回馈，只有在实践中才能真正体现企业的价值。格力电器一直秉持“取之于社会，用之于社会”的理念，积极参与各类公益活动，投入大量资源用于慈善事业。无论是在自然灾害中提供援助，还是支持教育、医疗、文体等公益项目，格力电器都展现了一个大型企业应有的社会责任感。2023 年，公司贡献税收约为 175.80 亿元，为国家经济发展做出了应有的贡献。

## 稳就业保就业

格力坚定落实稳就业保就业各项政策措施，持续稳岗拓岗，疫情期间也坚持不裁员，保障员工年终奖正常发放，并持续从高校招聘优秀人才。5 年累计招收近 1.8 万名大学生。格力于 2019 年成立“退伍军人基地”，接收 560 名退役军人成为格力员工。2023 年度入选首批“全国社会化拥军企业”荣誉。

### 案例 格力 2023 届大学生入职仪式在珠海举行

2023 年 12 月，格力电器举行 2023 届大学生入职仪式，公司董事长兼总裁董明珠、党委书记张伟以及 1,067 名新入职大学生出席。公司董事长兼总裁董明珠发表演讲，董明珠提到总书记在 2018 年视察格力时讲格力是“真学、真懂、真信、真用”，这八个字既是对格力过去成就的肯定，也是对格力员工的激励。希望一代一代年轻人能传承格力的事业和意志，把格力做成世界级的品牌。



格力 2023 届大学生入职仪式现场

## 科技促兴助农

巩固脱贫攻坚成果，筑牢特色产业根基，科技是当仁不让的第一动力。作为坚持“掌握核心科技”的民族企业，格力电器在以创新科技助力乡村振兴方面一次次作出表率。

### 案例 格力自主研发的荔枝专用保鲜移动装备首台机组成功下线

2023 年 6 月，格力电器自主研发的荔枝专用保鲜移动装备首台机组成功下线，此次自主研发的荔枝专用保鲜移动装备机组内部有效容积达到 20 立方米，可以存放 5 吨荔枝；装备采用的全域渗透式送风设计，使荔枝失水率低至 0.51%，存储 20 天后仍能达到 99.8% 的好果率，而一体集成式抗振结构设计使其在安装、运输、施工等方面更加方便快捷，将帮助更多以荔枝为主打产业的美丽乡村延长供货期，实现错峰销售，助力农民增收、产业增值，进而为推进产业发展与乡村振兴注入不竭动力。



格力电器自主研发荔枝专用保鲜装备首台机组下线仪式

## 社会公益捐赠

格力电器不仅仅是一家企业，更是一个有着社会担当的公民。公司多次通过自己的行动，为社会传递出正能量，展现了一个企业应有的社会责任担当。

### 案例 格力千套电暖器驰援甘肃积石山地震灾区

2023 年的冬至，一辆装载着千套格力电暖器的急救车辆从西安出发，驶向遭受地震灾害的甘肃积石山地区，之后迅速调拨至受灾严重的积石山大河家镇，不仅为灾区人民带来了温暖，更是为他们带去了对生活的信心。



西北格力驰援甘肃积石山地震灾区

## 履行海外责任

格力电器致力于助力全球经济可持续发展，贯彻落实国家“一带一路”倡议，尊重项目所在地文化习俗，大力吸纳当地就业，关爱当地员工，注重对所在地社区和环境的正向积极影响，主动将公司发展融入当地经济社会发展之中，积极创造经济价值和社会价值，与东道国政府、商业伙伴、当地居民等携手促进当地经济繁荣发展。

### 案例 巴西格力开展对当地空调从业人员的培训

2023 年，为提升全产业链服务质量，巴西格力积极开展对当地空调从业人员的培训，并覆盖空调安装商和维修工。培训活动在巴西的 5 大地区（东北部、东南部、北部、南部、中西部）同时展开，共计培训 128 次，参与人员 7,195 人次。通过与客户联合举办培训，并采用实际案例和技术讲解的方式，极大地提高了参与人员的空调维修与安装技术水平，增强了格力在巴西市场的竞争力，同时也提升了人员就业能力，实现了对巴西职业教育的积极补充。



巴西格力开展对当地空调从业人员的培训



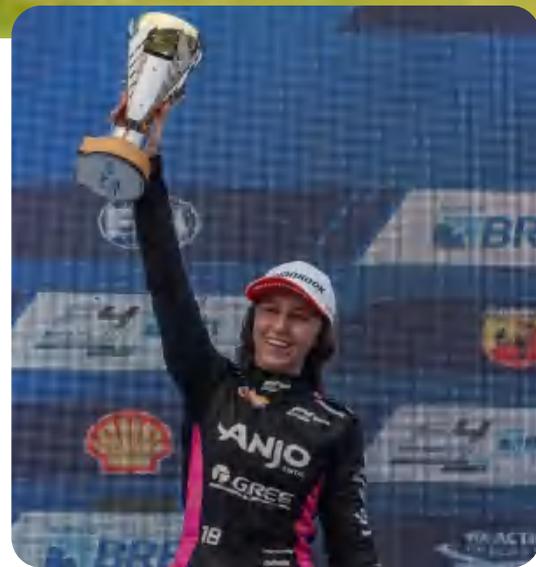
格力赞助卡塔尔国家体育节

**案例** 越南格力赞助当地 CSC 奖

CSC 奖自 2011 年创立, 由 FSC 基金——优秀建设学生资助基金资助, 旨在鼓励并为学生全面发展创造条件, 满足越南国家一体化发展进程的要求和挑战。越南格力连续三年作为 CSC 奖的金牌赞助商, 为奖励越南建筑行业相关研究领域的优秀学生, 以及越南人才的培养贡献格力力量。



越南格力赞助当地 CSC 奖



巴西格力赞助赛车体育活动

# 05

## 精益求精 创造共享价值

格力电器三十年如一日，坚持追求产品完美质量和客户满意服务，不懈打造负责任、可持续的供应链，持续推动行业交流合作、优化升级，与消费者、合作伙伴和同行共同进步，共享高质量发展价值。

打造可持续供应链	67
匠心造就非凡产品	70
提升用户优质体验	72
推动行业健康发展	77

SDGs 对标



# 打造可持续供应链

格力电器致力于将 ESG 理念与供应链管理有机融合，在执行廉洁、正气、专业、高效的采购工作的同时，通过完善的供应商管理机制，领先的供应商赋能计划，加强价值链风险控制，引领产业链可持续价值创造。

## 供应商管理

为全力保障公司生产，竭力追求完美质量，尽力满足客户需求，格力电器高度重视采购质量。公司建立了完善的供应商开发、管理制度，并通过与供应商的深入交流互动，实现与合作伙伴互利双赢、共同发展。

截至 2023 年底，格力电器共有 5 家子公司入选工信部绿色制造名单绿色供应链管理企业：格力电器（石家庄）有限公司、长沙格力暖通制冷设备有限公司、格力电器（中山）小家电制造有限公司、格力电器（重庆）有限公司、天津格力钛新能源有限公司。



### 对于新供应商准入

格力电器实行严密的审核程序。潜在供应商在满足质量或技术水平后，还需符合公司对于产业和供应链的布局等，通过公司由采购、外管和质量部门组成的评审小组的评估和筛选。供应商送样评审和小批量试用，一旦出现超出规定次数的送样或送样不合格，则取消其新供应商的候选资格。此外，公司要求所有新供应商承诺遵守商界社会责任倡议（Business Social Compliance Initiative, BSCI）行为守则。



### 对于已入库的供应商

格力电器执行严格的定期审计和淘汰机制。公司的供应商审计计划每年将按照一定比例筛选供应商进行资料审查和实地评审，其中筛选的重点主要集中在一级和二级供应商上，审查内容主要包括以下几个方面：供应商主体是否发生变化（股东、管理者等）、生产厂址是否发生变动、生产资质是否过期（生产许可、排污许可等）、原材料是否发生变化（品牌、工艺等）、生产过程质量管控要求执行情况、生产员工安全防护方面是否符合相关要求、检验设备是否及时校验、检验能力是否符合格力相关测试要求、成品仓储是否合规等。

### 格力电器供应商审计包含以下社会责任相关内容：

- 不雇佣低于 16 岁的儿童
- 不强迫员工进行劳动，不肉体惩罚、虐待或语言侮辱员工
- 不因年龄、性别在招聘、晋升过程中区别对待员工
- 员工享有结社自由和薪酬集体谈判的权利
- 为员工提供安全与健康的工作环境，包括具备消防安全和设施、定时对特种设备进行检修并出具报告、提供个人劳动防护用品、针对有毒有害岗位的员工及时体检反馈身体异常等
- 遵守有关法律或行业要求的一个工作周内的最高容许工作时间，按额外费率支付加班报酬，并确保员工休息时间
- 为员工购买社保，并按国家法律要求安排员工进行休假

格力电器供应商审计包含以下环境保护相关内容：

- 

产品中不含有《电子电气设备中限制使用某些有害物质（RoHS）指令》和欧盟《关于化学品注册、评估、授权和限制的法规（简称 REACH 法规）》管控的有毒有害物质，并能提供相关检测报告
- 

具备有害物质检测设备
- 

在仓储、领料及生产线中对有毒和无毒物质进行标识并隔离区分，对生产过程可能造成污染的风险进行识别
- 

具备有绿色供应商认定程序和绿色供应商清单，并与此类供应商签订相关有害物质控制协议或要求供应商提供相关承诺书，且供应商具备有效的第三方权威检测机构出具的有害物质含量检测报告

格力电器还高度重视供应商赋能。对于定期评审中发现的不合格供应商或可能存在风险的供应商，主动协助进行限期整改。此外，公司定期举办供应商培训、交流活动，促进供应商质量控制和可持续发展相关意识、水平不断提升。

案例 电机供应商专题培训

近年来，变频空调逐渐成为家用空调市场主流。变频直流电机在具备静音、节能、精准控制等优势的同时，也出现了电机故障率上涨的异常情况。通过分析变频空调的售后复核情况，格力电器认为降低直流电机的控制板故障率乃是当务之急。

为此，2023 年 10 月，公司邀请罗姆半导体集团的控制器专家到公司开展交流，对控制器生产过程中涉及到静电、过电等知识进行深入讲解。除内部技术人员外，公司要求各直流电机供应厂家总经理、技术总监和质量总监参加培训，共同促进直流电机产品质量提升。



电机供应商专题培训现场

格力电器始终坚持打造公开公平、健康清廉的供应链竞争环境。公司开放了供应商自荐平台，与所有供应商及采购、外管人员均签署廉洁协议，并定期对采购、外管人员开展反贪腐、反贿赂宣贯与培训，筑牢商业道德底线。



报告期内，格力电器采购人员

**100%** 通过可持续采购培训

## 承包商管理

为确保新建、扩建、改建工程如期保质保量完工，格力电器始终坚持高标准的承包商管理，执行从计划、预算、招投标到施工、验收的全流程管控。

针对潜在工程承包商，公司基建办等部门开展现场审核，对施工质量、作业安全等维度进行系统评估，审核合格方能入库。公司与承包商签订的施工合同附件中包含廉洁协议和承包商履行环境及社会责任相关条款，如不使用污染环境的设备、进行扬尘治理、施工人员持证上岗等内容。在施工过程中，公司基建办每周进行现场检查，对检查中发现的问题限期整改。此外，公司定期组织承包商培训，按季度开展承包商评价，对不符合要求的承包商及时让其退出，严格保障工程质量与安全。

### 案例 基建项目“安全零事故”活动

2023年11月，公司进行“基建项目第四季度安全零事故”活动启动会，并下发“基建项目第四季度安全零事故”活动方案，部门领导、工程项目科、工程技术科、内控科、项目经理、区域经理及基地基建负责人通过线上线下相结合的形式参会。

在开展该活动的过程中，公司以消除安全隐患、提高基层生产人员安全保障为核心工作，要求各单位认真开展事故隐患排查和专项治理工作，强化项目各级安全生产责任制的落实，推进项目安全文化建设，严密防范安全生产事故，确保项目年度安全生产控制目标顺利实现。



“基建项目第四季度安全零事故”活动启动会

## 冲突矿产管理

格力电器绝不容忍以任何方式参与、引发由武装冲突导致的侵犯人权和环境恶化的活动。为此，公司遵循美国证券交易委员会《多德-弗兰克华尔街改革和消费者保护法案》、《欧盟冲突矿产条例》、经济合作与发展组织《关于来自冲突和高风险地区矿产供应链尽职调查指南》及《中国负责任矿产供应链尽责管理指南》等国内外法律法规和标准指引，制定了严格的冲突矿产政策和管理体系。

格力电器承诺，不采购和使用直接或间接来自受武装冲突影响地区的矿产和原材料，包括但不限于锡、钽、钨、金等金属。公司要求供应商共同遵守此项承诺，通过书面声明确认其向公司提供的产品不含有上述冲突矿产，建立原材料追溯机制，并积极将格力电器的冲突矿产政策传递至自身供应商。

报告期内，公司对所供产品中可能含有冲突矿产的供应商开展了广泛的调研。总计调研了500余家供应商，其中确认使用锡、钽、钨、金等金属的45家，部分供应商已向公司书面声明其上游供应链不存在冲突矿产风险。目前，公司正在研究使用责任矿产倡议组织（Responsible Minerals Initiative, RMI）提供的CMRT/CRT调查表等工具，定期对供应商开展冲突矿产尽职调查，并逐步引入对冲突矿产合规认证的要求。

# 匠心造就非凡产品

产品质量既关乎消费者的安全与健康，也关乎企业的可持续发展。格力电器始终视产品质量为企业生命，匠心锻造完美品质，以自身行动助力“质量强国”战略建设。



## 质量管理体系

格力电器持续推进质量管理变革，通过构建完善的质量管理体系，深化质量强企建设。近年来，公司逐渐形成了以“质量预防五步法”和“D-CTFP 质量技术创新循环”为核心的“让世界爱上中国造”格力“完美质量”管理模式。“D-CTFP 质量技术创新循环”更是在公司的主导下成功转化为国家标准 GB/T 38356-2019《质量管理 基于顾客需求引领的创新循环指南》，于 2020 年起实施。

“质量预防五步法”以质量目标正向推动质量计划，通过需求调研、计划制定、执行落实、检验检查、改进优化五个步骤，对研发、采购、制造、售服等价值创造环节进行严格的过程管控，将质量问题消除在消费者使用产品之前。“D-CTFP 质量技术创新循环”则是以顾客需求为引领的逆向质量驱动。通过对顾客需求的收集和分析（C），采取检验技术驱动（T）、失效机理研究（F）、过程系统优化（P）等行动，以标准为闭环，不断驱动质量技术创新直至满足顾客需求。二者环环相扣，有机结合，共同推动公司产品质量稳步提升。

“让世界爱上中国造”格力“完美质量”管理模式框图



## 质量控制行动

格力电器对于完美质量的追求有起点，没有终点；有标准，没有止境。早在 1995 年，公司就成立了行业内迄今为止独一无二的“筛选分厂”，对每一个进厂的零部件进行筛查，合格后方能进入生产线。此后，公司逐渐形成了包括外协外购件管理部、筛选分厂和质量控制部在内的质量控制系统，其中质量控制部下设了 31 个科室，对公司产品全流程的质量严密把关。以家用空调产品为例，从零部件生产到整机组装再到流向市场，需要经过近千道严格的质量检测工序，并随着公司不断提升的质量标准逐年增加。

近年来，公司不断以更高标准、更严要求倒逼产品质量水平升级，公司产品过程一次交验合格率持续上升，产品售后故障率持续下降。公司“基于 CKER 系统的消毒净化技术及产品应用”“高精度磁悬浮系统的研究与应用”“光伏直驱变频空调系统研发及应用”等项目多次在国际质量创新大赛上连获殊荣。

### 案例 举办全国质量月改善活动

质量月改善活动是格力电器定期举行的阶段性质量学习活动，已经成为格力电器内部典型的质量品牌活动。通过定期组织质量月改善活动，格力电器在公司内营造了浓厚的质量氛围，在潜移默化中强化员工的质量意识，激励员工为提升格力电器的质量水平做出贡献。

质量月改善活动每年由质量控制部牵头组织，各子公司、各生产基地、各分厂积极参与，旨在全面增强员工质量意识和提高质量水平，共同铸造企业质量基石，打造格力电器百年品牌。质量月改善活动分为动员宣传、活动实施、活动总结三个阶段，包含质量文化氛围宣传、质量专题培训、质量挑战活动、员工技能竞赛等内容。

格力电器抓住质量月改善活动这一契机，既强化了格力电器全员质量、工艺意识，又提升了生产、制造工艺技术水平，激励全员为质量改善做出贡献。

#### 格力电器质量月改善活动三个阶段



### 案例 刀刃向内发起“挑刺”计划

为进一步全面提升工作质量，格力电器开展了跨公司、跨部门、跨业务流程的“挑刺”行动。“挑刺”行动要求在单位内部及各单位之间相互监督、发现不足、组织整改，通过解决重点问题、难点问题来深化质量管理，加快提升业务能力和企业管理水平。

“挑刺”行动聚焦于市场开拓、产品开发、效率提升、质量控制、成本管控、安全管理、行政管理、制度流程优化等方面的具体工作，广泛梳理排查问题，推动问题的整改解决。

“挑刺”计划分为四个阶段。首先，各单位内部“自查自纠”收集本单位员工提出的各类问题或建议，各整改推进单位制订对应的方案。其次，各整改推进单位按照制订的方案汇总整理“挑刺”意见，并在上下游单位开展交叉检查，识别出重点项目，指定责任单位跟进和督促落实。再次，各整改责任单位按节点要求完成整改，由整改推进单位进行首次验收。最后，由企业管理部、质量控制部等组成联合验收小组，对各整改推进单位及相应责任单位的工作情况进行验收、考评。

在“挑刺”精神的引领下，格力电器着力发现并解决质量问题，努力优化质量管理机制，大力发动全员参与质量改进工作，不断推进质量的提升。

## 提升用户优质体验

格力电器严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》《部分商品修理更换退货责任规定》等法律法规，以此为基础制定并不断完善公司售后服务的各项管理制度和操作规范。公司牢固树立“用户的每件小事，都是格力的大事”的服务理念，坚持为消费者和企业客户提供专业化、精细化的售前售后服务，近年来公司收到的关于产品或服务的投诉数量持续下降，投诉解决率连续多年保持 100%。

同时，公司客户服务秉承“用户满意”的宗旨，定期开展客户满意度调查，密切关注客户对公司产品及服务的评价。公司每月从自主开发的云售后服务平台导出服务工单满意度数据，每年聘请第三方机构开展客户满意度市场调研。



近年来公司收到的关于产品或服务的投诉数量持续下降，投诉解决率连续多年保持

100%



在中国标准化研究院顾客满意度测评中心发布的 2023 年十三类产品顾客满意度调查中，格力电器在空调品类排名第一，在品牌形象、性价比、满足需求程度、产品可靠性以及服务质量等方面均获得了消费者的高度评价。这也是自 2011 年以来，公司连续第 12 年获此殊荣，彰显出公司对于客户服务质量矢志不渝的追求。

### 空调产品顾客满意度排行榜



报告期内，公司还荣获了全国商品售后服务评价委员会“全国国标五星级售后服务企业”、全国商品售后服务达标认证机构“全国售后服务 Top10”、中国制冷空调工业协会“2022 年度中国制冷空调后市场规范服务行业品牌示范企业”等多项客户服务领域重大荣誉，并获得了上海核工院一号示范工程、树兰(安吉)医院有限公司、福建福清核电有限公司等客户的来信致谢。



格力电器售后服务能力获得 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》五星级认证



报告期内，格力电器在客户服务领域获得的重大荣誉

## 客户服务管理体系

2005 年，格力电器在行业内率先提出并执行“家用空调器整机免费包修六年”政策，远超国家《部分商品修理更换退货责任规定》之“家用空调器整机包修一年”政策；自 2021 年起更进一步，推行“家用空调器整机免费包修十年”政策，是目前中国家用空调行业的最长包修期。

此外，格力电器持续完善客户服务管理体系，坚持以精细化的管理保障高质量的服务。经过多年的探索与实践，公司形成了由总部、销售公司和服务网点组成的三级客户服务管理体系。公司客户服务网络遍及全国，截至 2023 年底，共成立了 31 个区域销售公司（即区域客户服务中心），管辖一级、二级、三级服务网点超 12,000 家，一线服务人员超过 10 万人。各级服务网点均须通过公司总部和区域销售公司双层评审，才能获得服务认证授权。在服务过程中，严格执行《家用和类似用途空调器安装规范》（GB17790-2008）《格力电器家用空调售后安装全流程手册》《格力电器家用空调售后维修全流程手册》等国家、企业标准，开展安装、清洗、保养、维修、移机等服务。



截至 2023 年底，共成立了 **31** 个区域销售公司（即区域客户服务中心），管辖一级、二级、三级服务网点超 **12,000** 家，一线服务人员超过 **10** 万人



格力电器售后服务体系完善程度获得十二星级（卓绝）认证

为保障与客户的紧密联系，及时解决客户需求，格力电器建立了热线、电子邮箱、信函等专门渠道，并在公司微信公众号、网上商城等平台开辟专区，第一时间受理客户的产品咨询、报装报修、投诉建议等。受理后，客户服务信息录入公司云售后服务平台，并触发相应的售后服务响应机制。

以维修服务为例，云售后服务平台创建工单后，通过销售中心、服务网点逐级下派给一线服务人员，并同步推送受理短信、预约短信、改约短信等至客户端。公司要求服务网点 2 小时内与客户取得联系，预约上门时间，一般情况下家用空调 24 小时内完成维修服务。维修结束后，云售后服务平台会推送完工满意度评价短信，公司根据客户评价数据每月对服务商服务质量展开考评，对考评不合格者进行通告并责令整改。此外，云售后服务平台还实现了对售后数据的收集、监控和分析，公司通过大数据分析，搭建了安装、维修需求预测模型，从而更加合理、智能地调配服务人员和工具配件，令客户服务更加精准、高效。

## 客户信息保密制度

格力电器在不断推进客户服务信息化、智能化的同时，高度重视客户信息保密工作，确保客户信息处理合法合规，切实保护客户权益。报告期内，公司新制定了《用户隐私保护管理办法》，并积极开展 ISO/IEC27701:2019 隐私信息管理体系认证工作。截至报告披露，公司已取得该认证证书。

客户在格力电器各公开信息沟通渠道提交需求时，均可阅读公司执行的客户隐私保护政策。公司对客户敏感信息等重要数据进行加密和异地备份，并大量使用防火墙、网闸、WAF、终端安全管控、杀毒、威胁感知、代码检测、漏洞扫描、SDP、安全沙箱等网络安全设备或系统。同时，公司投入大量网络安全专业人员制定安全策略，对告警进行分析，针对重要业务系统每年开展渗透测试和应急演练，及时发现和封堵漏洞。此外，公司也定期开展信息安全培训，不断强化、提升员工保护客户信息的意识和水平。公司未发生侵犯客户隐私或丢失客户信息等事件。



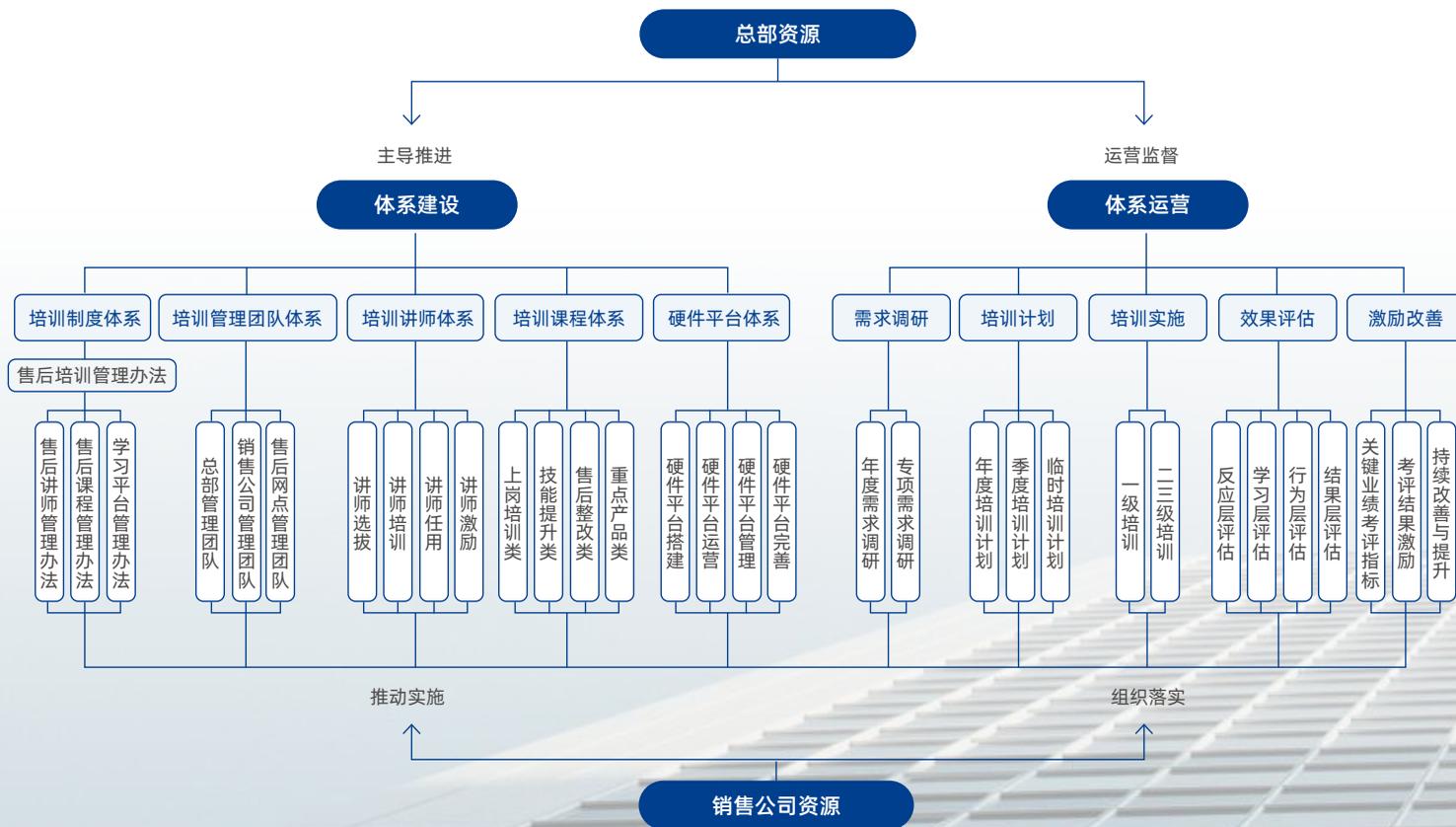
## 售后服务人才培养

专业的售后服务团队是维持用户满意度与品牌优质口碑的重要保障。格力电器持续完善售后人才培养体系，以客户需求和业务发展为根本，以培训制度、团队、讲师、课程、平台的建设为基础，通过学习项目设计创新、深化培养模式机制、联动提升管理效益、促进人才培养升级等措施，构建多元化的售后人才自主培养机制。

2023 年，售后人才培养工作结合公司多元化产品需求、海外客户培训需求、售后培训体系建设需要、制冷行业人才发展指示有序开展，年度培训人次超过

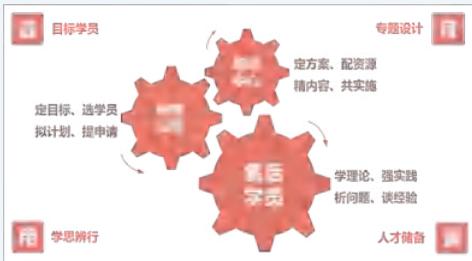
50 万

公司售后人才培养体系模型



**案例** 公司开展第九届“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营

以“联动培训创新机制、整合资源定向培养”为宗旨，公司开展售后技术训练营活动，本届训练营在 18 个地区 41 个站点拉开帷幕，其中商用板块 16 家、家用板块 17 家、生活电器板块 8 家，完成超过 5 万人次，满足不同销售公司个性化培训需求，扎实推进高技能人才的培养，构建一支专业过硬、开拓创新、精益求精的高技能人才队伍。



“臻品之行·专筑未来”训练营

**案例** 格力电器开展 2023 年度“警钟长鸣·牢记安全”售后安全教育系列活动

2023 年 4-5 月，公司在售后服务旺季来临之际，统一组织开展“警钟长鸣·牢记安全”的售后安全专项教育活动，通过安全活动宣传、安全课程学习、安全技能竞赛等形式，强化客户服务员工的安全意识与能力。同时，以总部统筹、销售公司引导、服务网点落实的三级联动机制开展安全监督巡查，识别并整改安全隐患，全面落实安全责任，不仅为一线服务人员的安全，也为客户的安全保驾护航。



格力电器开展 2023 年度“警钟长鸣·牢记安全”售后安全教育系列活动

**案例** 第三届“格力杯”商用服务技能大赛

2023 年 3 月，格力电器举办了第三届“格力杯”商用服务技能大赛，全国 31 个区域销售公司均派出代表参赛。公司邀请到了中国制冷空调工业协会制冷空调工程工作委员会、四川省制冷学会等专业协会的成员和西南交通大学、成都纺织高等专科学校的教师作为裁判和嘉宾。

本次比赛分为安装、维修两个板块。安装比赛中全程使用标准化辅材包，更好地体现安装工作细节。维修比赛则利用实操基地内正常使用的空调设备设置故障，充分考验参赛选手在真实场景中快速处置能力。此外，本届比赛首次实现全程带电操作，更加考验选手技能水平以及心理素质。各代表队在紧张激烈的比赛中展示出扎实的服务技能，彰显了格力电器客户服务的卓越品牌形象。



紧张激烈的服务技能大赛现场

## 坚持责任营销理念

格力电器始终坚持符合《中华人民共和国广告法》等法律法规、电器行业规范以及社会公共道德标准的营销和销售实践，与客户开展诚实、准确且基于科学事实的沟通，杜绝虚假或误导客户的宣传。公司所有涉及营销的实践均经过相应技术部门 - 法务部 - 知识产权部三级审查，确保营销活动及内容不虚假夸大，不侵犯知识产权。此外，公司积极开展客户教育活动，努力提升客户评估和比较不同产品的能力，从而引导客户做出理性的、负责任消费选择。同时，公司也将尽最大努力为客户提供有利于社会和环境的产品和服务。

### 案例 拒绝营销“花式套路”，净化客户服务环境

近年来，一些家电品牌及商家利用消费者对于“包修”“保修”概念认知不清的情况，打着“免费包修”的旗号，行无病假修、小病大修、零配件以次充好、价格不透明之实。格力电器通过《包修期外维修与服务的收费标准》，严格规范公司售后服务统一收费，并成立了服务督导专门科室，对服务商、服务人员虚构故障、乱收费等欺诈消费者的行为坚决查处，努力维护市场秩序，切实保护客户权益。

## 推动行业健康发展

作为中国制造业企业的名片，格力电器坚持以创新为驱动，以标准为引领，积极参与行业交流，带动行业优化升级。在“中国制造”向“中国创造”转型过程中，格力电器致力于用核心技术去改变世界，用高品质的产品去服务世界，让世界爱上中国造。

### 标准领先战略

格力电器坚持实施以消费者需求和社会责任为导向的“标准领先”战略，把国际标准、国家标准作为门槛，以消费者的需求为最高标准，在标准化道路上不断开拓，引领企业、行业高质量发展，为全人类可持续发展贡献力量。

对内，公司成立了技术标委会，并设有标准管理部，专职、兼职标准化工作人员近千人。标准贯穿设计研发、采购管理、生产制造、售后安装和维修的全过程，所有环节均须依据标准而行。对外，公司结合自身先进、核心技术，积极牵头或参与标准制定。

截至 2023 年底，公司牵头和参与制定、修订的国际 / 国外标准、国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等已达 831 项，仅在报告期内就新增了 69 项。公司还积极承担或参与了多达 140 个国内外家电行业相关标准化组织，其中包括 37 个国际国外标准化组织，并在国际标准化组织 (ISO)、国际电工委员会 (IEC) 等国际组织中承担 38 个专家职位。



格力电器还承担了行业唯一的中国 WTO/TBT-SPS 国家通报咨询中心制冷设备研究评议基地，充分发挥自身技术优势，代表中国对各国技术标准和法规进行评议。截至 2023 年底，公司参与了美国和加拿大空调电气安全国家标准的制定、修订，以及巴西、老挝等“一带一路”沿线重点国家相关标准制定工作，通过在国际标准舞台发出“中国声音”，及时把中国的新理念、新技术向外传递，促进中国品牌“出海”，实现用“标准走出去”带动“产品走出去”。

报告期内，在标准化建设上，格力电器还取得了如下成果：



牵头制定了 IEC63349-1《光伏直驱电器控制器第 1 部分：通用要求》，同时牵头制定的 ISO 18501《容积式制冷压缩机性能评价》、ISO 18483《离心式式制冷压缩机性能评价》等 6 项 ISO 国际标准均已成功立项



承担 IEC/TC59/SC59N（国际电工委员会家用和类似用途电器性能技术委员会家用和类似用途电动空气净化器分技术委员会）国内技术对口单位副组长单位，为 200 多个 IEC 国内技术对口单位中首家家电制造企业



入选第一批国家标准验证点，承担制冷设备节能国家标准验证工作，为制冷领域唯一入选的企业



董明珠董事长荣膺全国标准化最高奖项——中国标准创新贡献奖突出贡献奖（2022 年度），是此次唯一获得该奖项的企业家



承担的制冷设备技术性贸易措施研究评议基地通过海关总署的年度考核，被评为全国 5 个优秀评议基地之一



连续 6 年上榜企业标准“领跑者”榜单，近四年企标领跑行业第一，累计获得 88 项企业标准“领跑者”证书，入围数量为家电行业之首



11 项企业标准入围由国家发改委和国家市场监督管理总局指导，由第三方机构评选出的 2023 年企业标准“领跑者”榜单，入围数量为家电行业之首

**案例** 格力电器主办“2023 珠海·国际标准化大会”

2023 年 5 月 26 日，格力电器在珠海成功举办“标准引领高质量发展·创新赋能制造业当家”2023 珠海国际标准化大会，来自美国、德国、英国、瑞士、印度、巴西、沙特、孟加拉国、日本共计 9 个国家 21 个外籍专家以及标准认证检测机构、标准化组织、大学院校、产业链企业等单位的 200 多名代表参会，旨在分享国际标准化实践成果，探讨制造业绿色、高质量和创新发展的思路，助力中国标准走向世界。



2023 珠海·国际标准化大会现场

## 行业交流合作

格力电器重视与全球同行的交流与沟通，通过积极加入行业组织、参加行业展会、参与行业研讨、参编行业白皮书等方式，在积极展示和发挥公司作为行业领导品牌的技术优势和创新能力的同时，学习借鉴同行业企业的先进理念和经验，为让世界爱上中国制造、格力制造不懈努力。

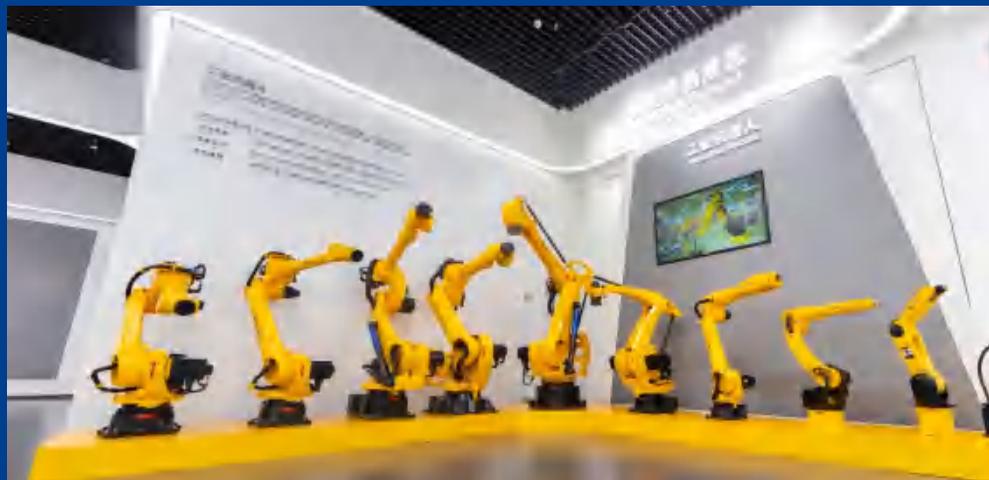
### 格力电器担任行业协会职务情况（部分）

#### 国际级

- ISO 制冷和空气调节技术委员会制冷压缩机的实验和评定分委会 ISO/TC86/SC4 主席
- IEEE PES 直流电力系统技术委员会（中国）低压直流技术分委会 主席

#### 国家级

- 中国机械工业联合会 副会长单位
- 中国轻工业联合会 副会长单位
- 中国节能协会 副理事长单位



报告期内，格力电器参加了国际标准化大会、2023 中国制冷学会学术年会、2023 年中国热泵行业年会、家电科技年会等行业研讨活动，公司核心产品与科技亮相了 2023 年美国暖通制冷及空调通风展览会 (AHR)、第 34 届国际制冷、空调、供暖、通风及食品冷冻加工展览会 (中国制冷展)、第 133 届中国进出口商品交易会 (广交会)、2023 年中国家电及消费电子博览会、2023 年中国国际机床展览会等国内外等大型展会。



格力电器以“格力：热泵专家”为主题亮相 2023 年美国暖通制冷及空调通风展览会



格力电器在第 34 届国际制冷、空调、供暖、通风及食品冷冻加工展览会上发布新品——工业大容量高温离心式热泵

**案例 引领国际标准制定！ISO/TC 86/SC 4 制冷压缩机分委会第十二届全体大会在珠海顺利举行**

2023 年 5 月 25 日，ISO/TC 86/SC 4 制冷压缩机分委会召开第十二届全体大会，与会人员包括国内外专家及代表。格力电器董事长兼总裁董明珠作为 ISO/TC 86/SC 4 分委会主席参与本次会议并在会上进行发言。出席会议的代表们在会议上分享了在制冷压缩机标准领域内的感想与建议。



ISO/TC 86/SC 4 制冷压缩机分委会第十二届全体大会

# 关键绩效

## 经济绩效

指标	单位	2021	2022	2023
营业总收入	万元人民币	18,965,403.35	19,015,067.25	20,501,812.38
归属于上市公司股东的净利润	万元人民币	2,306,373.24	2,450,662.38	2,901,738.76
现金分红总额 (含税)	万元人民币	1,661,003.32	1,122,768.32	1,314,222.59
每 10 股派发现金股利	元人民币	30.00	20.00	23.80

## 环境绩效

### 温室气体排放

指标	单位	2021	2022	2023
直接 (范围一) 温室气体排放	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	836,414	709,422	726,654
间接 (范围二) 温室气体排放	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	830,758	740,658	587,784
排放强度	吨 (CO <sub>2</sub> 当量) / 万元营收	0.088741	0.076729	0.064113
因减排举措直接减少的温室气体排放	吨 (CO <sub>2</sub> 当量)	153,594	113,088	566,831

### 废弃物排放

指标	单位	2021	2022	2023
一般固体废弃物总量	吨	392,865.20	323,848.72	466,865.10
危险废弃物总量	吨	19,448.15	15,375.74	17,571.34
电子废弃物总量	千克	1,424,536.35	1,016,992.83	1,010,240.31
电子废弃物回收总量	千克	4,903.32	2,744.42	8,226.06

### 废水排放

指标	单位	2021	2022	2023
废水排放总量	立方米	2,969,426.34	3,042,655.05	3,526,745.37
化学需氧量 (COD)	毫克 / 升	79.37	79.01	76.56
五日生化需氧量 (BOD5)	毫克 / 升	28.45	30.84	32.68
悬浮物	毫克 / 升	29.15	23.11	22.60
氨氮	毫克 / 升	7.36	7.51	8.00
总磷	毫克 / 升	0.94	1.01	1.16
pH	-	7.52	7.57	7.54

### 废气排放

指标	单位	2021	2022	2023
废气排放总量	立方米	35,195,892,237.12	28,284,810,418.03	28,114,666,183.08
颗粒物	毫克 / 立方米	6.81	5.40	5.52
非甲烷总烃	毫克 / 立方米	4.95	8.49	6.11
氮氧化物	毫克 / 立方米	23.56	18.32	17.55
硫氧化物	毫克 / 立方米	4.76	4.31	4.79
VOC 排放量	毫克 / 立方米	3.43	3.45	5.20

### 水资源利用

指标	单位	2021	2022	2023
市政购水量	立方米	10,324,508.00	9,374,763.00	10,191,754.00

指标	单位	2021	2022	2023
因违反环境保护法律法规而受处罚的事件数	次	0	0	0

## 社会绩效

### 员工构成

指标	单位	2021	2022	2023
员工总数	人	81,884	72,380	72,610
<b>按性别</b>				
男性	人	58,129	50,829	51,923
女性	人	23,755	21,551	20,687
<b>按学历</b>				
本科及以上	人	17,274	16,893	16,507
大专	人	13,095	11,999	12,894
中专及以下	人	51,515	43,488	43,209
<b>按专业构成类别</b>				
生产人员	人	59,973	51,931	50,292
行政人员	人	3,610	3,344	3,393
销售人员	人	2,964	3,002	2,528
财务人员	人	1,104	1,126	1,115
技术人员	人	14,233	12,977	15,282

### 员工志愿活动

指标	单位	2021	2022	2023
员工志愿活动参与人次	人次	96	1,140	113
员工志愿活动人均时长	小时 / 人	0.60	0.48	0.73

### 知识产权与创新

指标	单位	2021	2022	2023
研发投入额	元	6,528,680,942	6,429,702,080	7,006,497,353
持有专利数量 (授权)	件	52,951	61,601	68,055
持有发明专利数量 (授权)	件	13,087	16,159	19,568
年度新增专利数量 (授权)	件	9,425	8,650	6,454
在审专利数量	件	32,439	32,806	33,845
持有著作权数量	件	15	10	12

### 产品责任与服务

指标	单位	2021	2022	2023
投诉解决率	%	100	100	100

# 指标索引

## 深交所内容索引

深交所《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—主板上市公司规范运作》（2022）

条款及披露内容		报告章节
8.1 综述		开篇
8.2 经营原则		稳固公司治理基础 完善合规风控体系 规范商业道德行为
8.3 社会责任战略规划及工作机制		规范商业道德行为 深化落实环境管理 完善创新研发体系 维护员工合法权益 赋能员工职业成长 勇担企业社会责任
8.4 社会责任报告披露情况		关于本报告
8.5 职工权益保障		维护员工合法权益 保障员工健康安全 增进员工多元福祉
8.6: (一)	遵守环境保护法律法规与行业标准	深化落实环境管理 助力全生命周期绿色发展
8.6: (二)	环境保护计划	助力全生命周期绿色发展
8.6: (三)	自然资源使用	助力全生命周期绿色发展
8.6: (四)	污染物处置	助力全生命周期绿色发展
8.6: (五)	污染防治设施	助力全生命周期绿色发展
8.6: (七)	供应链环境安全	打造负责任供应链
8.6: (八)	其他环境保护责任	积极开展绿色行动
8.7: (一)	环境保护方针、目标及成效	深化落实环境管理

条款及披露内容		报告章节
8.7: (二)	年度资源消耗总量	助力全生命周期绿色发展
8.7: (三)	环保投资和环境技术开发	深化落实环境管理
8.7: (四)	排放污染物管理	助力全生命周期绿色发展
8.7: (五)	环保设施建设和运行	助力全生命周期绿色发展
8.7: (六)	废物处理、处置，废弃产品回收综合利用	助力全生命周期绿色发展
8.7: (九)	其他自愿披露信息	积极开展绿色行动
8.8 环保政策实施情况及纠正措施		深化落实环境管理
8.9 环境信息披露		深化落实环境管理
8.10: (一)	产品安全法律法规与行业标准	匠心造就非凡产品
8.10: (二)	生产环境与生产流程	匠心造就非凡产品
8.10: (三)	产品质量安全保障机制及事故应急预案	匠心造就非凡产品
8.10: (四)	其他生产与产品安全责任	匠心造就非凡产品
8.11: (一)	员工管理制度及违规处理措施	保障员工健康安全
8.11: (二)	防范职业性危害与配套安全措施	保障员工健康安全
8.11: (三)	员工培训	赋能员工职业成长
8.11: (四)	其他员工权益保护责任	维护员工合法权益
8.12 科学伦理规范		完善创新研发体系
8.13 社会责任报告内容		报告全文

## GRI 内容索引

使用说明	格力电器在 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间内，参照 GRI 标准进行报告。
GRI 1 使用	GRI1：基础 2021

GRI 标准	披露项	章节索引
<b>GRI 1：基础 2021</b>		
<b>GRI 2：一般披露 2021</b>		
2-1	组织详细情况	走进格力电器
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	走进格力电器
2-7	员工	以人为本 共赴美好生活
2-9	管治架构和组成	稳固公司治理基础
2-10	最高管治机构的提名和遴选	稳固公司治理基础
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	稳固公司治理基础
2-13	为管理影响的责任授权	稳固公司治理基础
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理
2-16	重要关切问题的沟通	ESG 管理
2-19	薪酬政策	赋能员工职业成长
2-20	确定薪酬的程序	稳固公司治理基础
2-23	政策承诺	完善合规风控体系
2-27	遵守法律法规	规范商业道德行为
2-28	协会的成员资格	推动行业健康发展
2-29	利益相关方参与的办法	ESG 管理
<b>GRI 201：经济绩效 2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	走进格力电器
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	增进员工多元福祉

GRI 标准	披露项	章节索引
<b>GRI 203：间接经济影响 2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	勇担企业社会责任
<b>GRI 205：反腐败 2016</b>		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	规范商业道德行为
<b>GRI 301：物料 2016</b>		
301-2	所使用的回收再利用的物料	助力全生命周期绿色发展
301-3	回收产品及其包装材料	助力全生命周期绿色发展
<b>GRI 302：能源 2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	助力全生命周期绿色发展
302-4	减少能源消耗量	关键绩效
<b>GRI 303：水资源与污水 2018</b>		
303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	助力全生命周期绿色发展
303-2	管理与排水相关的影响	助力全生命周期绿色发展
303-4	排水	助力全生命周期绿色发展
303-5	耗水	关键绩效
<b>GRI305：排放 2016</b>		
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	关键绩效
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	关键绩效
305-5	温室气体减排量	关键绩效
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	助力全生命周期绿色发展
<b>GRI 306：废弃物 2020</b>		
306-2	废弃物相关重大影响的管理	助力全生命周期绿色发展

GRI 标准	披露项	章节索引
306-3	产生的废物	助力全生命周期绿色发展
306-5	进入处置的废弃物	助力全生命周期绿色发展
<b>GRI 308: 供应商环境评估 2016</b>		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	打造负责任供应链
<b>GRI 401: 雇佣 2016</b>		
401-2	提供给全职员工的福利	增进员工多元福祉
<b>GRI 403: 职业健康与安全 2018</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	保障员工健康安全
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	保障员工健康安全
403-5	工作者职业健康安全培训	保障员工健康安全
403-6	促进工作者健康	保障员工健康安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	保障员工健康安全
403-9	工伤	维护员工合法权益

GRI 标准	披露项	章节索引
<b>GRI 404: 培训与教育 2016</b>		
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	赋能员工职业成长
<b>GRI 405: 多元化与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	稳固公司治理基础
<b>GRI 413: 当地社区 2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	勇担企业社会责任
<b>GRI 414: 供应商社会评估 2016</b>		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	打造负责任供应链
<b>GRI 416: 客户健康与安全 2016</b>		
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	匠心造就非凡产品
<b>GRI 417: 营销与标识 2016</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	完善创新研发体系

