



# 萤石网络

2022 环境、社会及管治报告

(股份代号: 688475)

# 目录

关于萤石网络 .....	3
关于本报告 .....	6
ESG 管理 .....	8
ESG 管理理念 .....	8
公司治理 .....	8
诚信合规 .....	9
一、绿色低碳 .....	10
1.1 绿色生产 .....	10
1.2 绿色运营 .....	13
1.3 低碳产品 .....	13
二、安全可信赖 .....	18
2.1 产品质量 .....	18
2.2 数据安全 .....	20
三、科技有温度 .....	23
3.1 智能关怀 .....	23
3.2 用户服务 .....	26
四、和谐与共 .....	29
4.1 伙伴责任 .....	29
4.2 员工责任 .....	30
4.3 社会责任 .....	35
附录一：经营绩效表 .....	37
附录二：环境绩效表 .....	38
附录三：社会绩效表 .....	40

# 关于萤石网络

## 公司简介

杭州萤石网络股份有限公司致力于成为可信赖的智能家居服务商及物联网云平台提供商。公司利用智能硬件、互联网云服务、人工智能（AI）和机器人等技术打造安全、便捷和绿色的居住环境，为用户带来轻松、舒适和愉悦的生活。2022年12月底，萤石网络正式在上交所科创板上市，股份代码：688475。

萤石网络全力构建“1+4+N”智能家居生态，以安全为核心，以萤石云为中心，搭载包括智能家居摄像机、智能入户、智能控制、智能服务机器人在内的四大自研硬件，开放接入环境控制、智能影音等子系统生态，在实现家居及类家居场景全屋智能化的同时，利用互联互通的萤石云开放平台，与合作伙伴分享智能视频云平台服务能力，共同打造物联网云生态。公司始终期待为每一位用户提供日夜不间断的呵护，让用户乐享安全、智能生活，传递幸福，体验美好。

## 奖项荣誉

报告期内，萤石网络荣获多项国内的奖项和认可，品牌影响力不断提升：

奖项和荣誉	颁奖机构
浙江省数字工厂标杆企业	浙江省数字经济发展领导小组办公室
2022 大淘宝家装家居生态战略峰会天猫人气品牌奖	淘宝天猫
2022 年数智先锋奖	
2022 智能锁行业质量安全产品奖	中国建博葵花奖评选委员会
2022 智能锁行业 TOP20	
2022 智能锁行业领导力品牌	
2022 智能锁行业产品金奖	
2022 全屋智能系统领导力品牌	
2022AI 全屋智能云平台服务价值奖	
2022 家居消费者口碑品牌	新浪家居
	中国质量新闻网



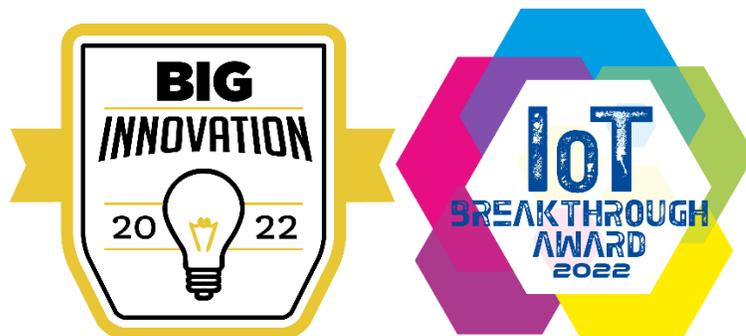
	CCTV.品牌责任
2022 年品质智能家居领导品牌	乐居财经研究院
2022 年度创新赋能高质量发展科技公司	思维财经 投资者网
2022 年度智能锁影响力品牌	中国智能锁网评选组委会
2022 年十大智能家居品牌	慧聪物联网
2022 年十大智能锁品牌	慧聪安防网 慧聪电子网
2022 年中国不动产行业竞争力十强	明源云

作为品质家居领先品牌，我们的产品在国际市场亦获得了广泛认可：



图注：欧洲产品设计奖

iF 设计奖



图注：大创新奖

“年度物联网公司” 大奖



图注：Stevie 国际企业金奖 Expert Reviews2022 年度最佳产品



EZVIZ C3N  
BEST SECURITY CAMERAS 2022

'The Best 2K indoor Security Camera'  
EZVIZ C6 2K

图注：T3 Approved 媒体推荐奖 Tech Radar 四星推荐奖

# 关于本报告

## 报告简介

本报告是杭州萤石网络股份有限公司（以下简称“萤石网络”、“公司”或“我们”）发布的第一份环境、社会及管治报告（以下简称“本报告”或“ESG”报告）。本报告将每年定期发布，旨在阐述本公司于环境、社会及管治（即为 Environmental, Social and Governance，以下简称“ESG”）方面的制度建设与工作表现，客观地披露公司在可持续发展方面的管理和成效，以响应利益相关方及社会公众的期望，加强与各利益相关方的沟通和联系。

## 报告范围及边界

本报告时间涵盖公司 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”）的信息和数据，部分信息和数据追溯到 2021 年及之前、或延伸至 2023 年。本报告内容涵盖萤石网络杭州总部园区、桐庐基地与重庆基地情况。

## 报告编制依据

本报告编制遵循上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》相关要求确定报告内容。

## 资料来源及可靠性保证

本报告披露的信息和数据来源于本公司统计报告、正式文件与财务报告，并通过相关部门审核。本公司承诺本报告不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对内容真实性、准确性和完整性负责。本报告涉及的货币金额均以人民币作为结算货币。

## 报告编制流程

本报告内容是按照一套有系统的程序而厘定的。有关程序包括：工作小组组建、识别重要的利益相关方、利益相关方访谈、识别和排列 ESG 相关重要议题、决定 ESG 报告的界限、收集相关材料和数据、框架确定、报告编写、部门与高层审核等环节完成编制。

## 确认及批准

本报告经管理层确认后，于 2023 年 10 月 20 日获董事会通过。

## 获取及回应本报告

作为独立的环境、社会及管治报告，如需在线浏览或下载本报告，敬请访问：

上海证券交易所官方网站：[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)

萤石网络官方网站：[www.ezviz.com](http://www.ezviz.com) 我们十分重视利益相关方的建议及意见，欢迎并鼓励读者通过相关联络方式向我们反馈。您的建议及意见将帮助我们进一步完善本报告以及提升我们的 ESG 表现。

联系方式：0571-86612086

公司邮箱：[IR@ezvizlife.com](mailto:IR@ezvizlife.com)

公司地址：杭州市滨江区启智街 630 号

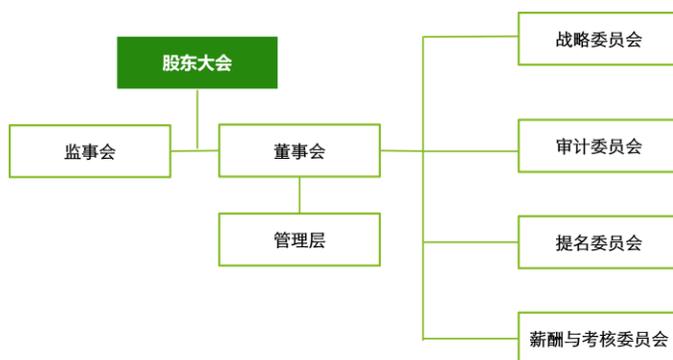
# ESG管理

## ESG 管理理念

公司秉持着“致力于人人轻松享有安全的智能生活”的使命，坚持为每一位消费者提供有科技温度的产品和服务，让用户享受科技带来的轻松、舒适和愉悦的生活。我们践行“安全可信，科技有温度”的品牌理念，致力于为每一位用户带来绿色、便捷、安全的产品和服务。为此，公司不断探索绿色低碳的高质量发展路径，诚信经营，积极履行社会责任塑造良好的企业形象，并通过不断完善公司风险管理与内部运营体系，将 ESG 理念全面融入日常管理运营中。

## 公司治理

萤石网络坚持诚实守信、合法合规的经营理念，不断优化内部治理结构、提升治理水平，形成了以股东大会、董事会、监事会及管理层为核心的内部决策与经营机制，切实保障股东和债权人的合法权益。



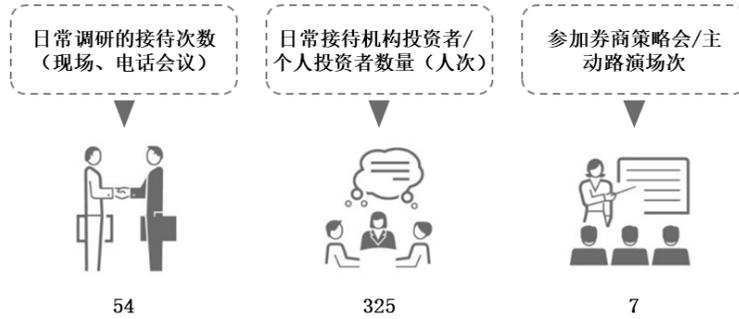
图注：萤石网络公司治理架构

萤石网络严格遵守《公司法》《证券法》《上海证券交易所科创板股票上市规则》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规和《公司章程》等规范性文件，并制定了《信息披露管理制度》等内部制度，对信息披露的基本原则、内容、程序、事务管理及保密措施等作出了规定。我们严格按照前述要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息。

公司十分重视投资者的意见与反馈，通过上市公司公告、投资者交流会、业绩说明会、上证 e 互动、电话、邮件、投资者关系微信公众号、公司官网投资者关系主页等诸多渠道与投资者保持密切沟通，保持公司营运透明度。

公司于 2022 年 12 月 28 日正式在上交所科创板上市，在网下路演阶段，公司通过现场或视频会议的方式向北京、上海、广州、和深圳的投资者进行路演推介活动，通过超 60 场路演，逾 200 家投资者，其中一对一路演覆盖了网下前 50 家大机构中的 43 家。

自上市以来至 2023 年 3 月 15 日，公司多次开展投资者关系活动，以一对一、一对多以及小组讨论、参加券商策略会等多种方式与投资者深入交流，形成了良好的互动。



日常调研的接待场次（现场、电话会议）	54
日常接待机构投资者/个人投资者数量（人次）	325
参加券商策略会/主动路演场次	7

## 诚信合规

萤石网络根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，建立健全和有效实施内部控制，进一步完善内控制度建设，强化内部审计监督。公司董事会如实披露内部控制评价报告，监事会对董事会建立和实施内部控制进行监督，经营层负责组织领导公司内部控制的日常运行。公司董事会审计委员会对公司内控制度的科学性、合理性、有效性以及执行情况进行检查与监督；并在董事会审计委员会下设立内审部，配备专职人员独立开展内部审计工作，按照年度审计计划，对公司内部控制的有效性和合理性进行监督检查。内审部向审计委员会负责并定期报告工作开展情况。

报告期内，公司持续加强内部控制的自我评价和自我提升工作，不断推进内部控制在各个部门的完善与深入，强化合规经营意识，确保内部控制制度得到有效执行，提升公司规范运作水平，促进公司健康可持续发展。

# 一、绿色低碳

萤石网络将环保的理念纳入企业的经营管理，融入产品的研发设计，嵌入生产的每一个环节，形成绿色低碳环保的发展模式，并希望通过降碳、低碳举措，助力我国碳达峰、碳中和目标的实现。公司高度重视绿色环保工作，在严格遵守国家和地方法律法规的基础上，建立了一系列环境保护制度。

## 1.1 绿色生产

萤石网络严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，多措并举减少温室气体排放，节约资源，降低废水、废气、固体废弃物对环境造成的影响，推动资源集约节约利用，实现绿色低碳生产。报告期内，公司推进多项环保项目及工作，共投入环保资金 15.34 万元。

报告期内，萤石网络桐庐、重庆两大生产基地获得了 ISO 14001 环境管理体系认证。对于其它正在建设过程中的新基地，公司亦积极配合完成了项目建设前的环评工作。



图注：桐庐、重庆生产基地 ISO 140001 环境管理体系认证

此外，为了有效预防和减少突发环境事件的发生，公司制定了突发环境事件的应急预案，并成立了突发性污染事故应急领导小组，负责组织实施环境污染事故应急处置工作，保障在事件发生时，快速、科学地进行应急处置，最大限度地减轻突发环境事件对公共环境造成的污染。报告期内，公司未发生因环境问题受到行政处罚的情况。

### • 温室气体排放

萤石网络始终将低碳发展纳入经营管理过程中，并嵌入产品生命周期的每一个环节。公司生产经营过程中的温室气体排放主要来自于日常生产及办公过程中所使用的电力与天然气。

报告期内，公司通过清洁能源发电、技术改造、包材优化、强化员工节能意识等举措，有效减少了价值链的温室气体排放。

报告期内，萤石网络杭州总部园区、桐庐基地与重庆基地共排放温室气体 **8,084.35** 吨二氧化碳当量。其中范围一 **298.76** 吨二氧化碳当量，范围二 **7,785.59** 吨二氧化碳当量。

- **资源使用**

萤石网络秉持着绿色环保的理念，积极提升资源有效利用率，践行可持续发展。

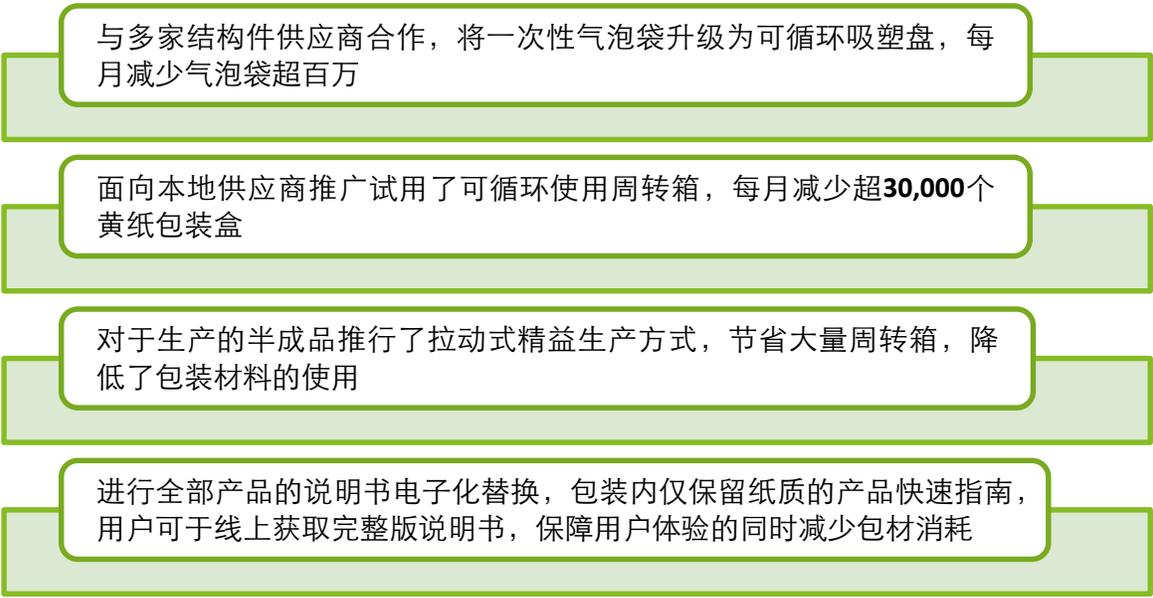
#### AGV 自动搬运机器人小车打造无人黑灯仓库

萤石网络采用了 AGV 自动搬运机器人小车，打造智能物流，提高了工作效率，创造了黑灯下 24 小时不间断作业的环境，实现装备技术及自动化水平的升级。目前，萤石网络重庆基地的电子料仓已完成改造，打造了 AGV 无人黑灯仓库，有效降低了外购电力的使用。

#### 智能门锁包装材料升级，实现资源节约

萤石网络智能门锁产品线不断探索和实验高密度包材方案，利用环保纸质材料，不仅克服了大重量、大体积产品在运输中的客观困难，亦成功降低了传统化工 EPE 材料的使用比例，在提高产品整体打包效率的同时，显著减少了碳排放的产生。

在资源节约理念的持续引领下，我们亦不断创新包材设计，并运用至产品，持续优化资源使用效益：



• **废水排放**

萤石网络严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《城镇排水与污水处理条例》《排污许可管理办法（试行）》等法律法规，严格管理生产经营过程中产生的废水排放。公司发布了《废水、大气、噪声污染防治要求》，并于报告期内对萤石重庆基地员工开展废水排放专项培训，建立起了一套完善的污水排放管理流程。

• **废弃物与污染物排放**

萤石网络严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，建立《废弃物管理规范》，规范了废弃物与污染物在存储、记录、处理等关键节点的作业流程。同时，我们不断推进技术改进与升级，从源头减少废弃物与污染物的产出。



图注：萤石网络危险废弃物处置流程

**精进工艺，减少废弃物产出**

萤石网络积极通过工艺改造与升级降低废弃物的产生。报告期内，公司通过在生产线上配置自动定焦设备，相较之前，单位产品平均减少使用 **1.1 克** 固化胶水，平均每日减少 **3 个** 塑料点胶瓶消耗，有效从源头降低了废弃物的产生，优化了废弃物的管理。

报告期内，公司的危险废物合法处置率 100%，且未发生任何化学品泄漏污染环境事故。

## 1.2 绿色运营

萤石网络始终践行低碳绿色发展的理念。我们将可持续发展融入于园区建设中，并将绿色文化推广至我们的每一位员工，共同携手实现绿色运营。

### • 绿色园区

萤石网络积极打造绿色园区，大力推广光伏发电，推动能源结构转型。报告期内，公司桐庐基地光伏发电总量达 21.28 兆瓦时，在建重庆基地已规划新能源分布式光伏发电。未来，公司将进一步加强清洁能源使用，逐步提升光伏发电量，不断降低外购电力比重。

### • 绿色办公

公司注重培养每位员工的节能减排意识，推行绿色低碳办公文化，提倡各层级、各岗位的员工具备与自身工作相适应的节能环保工作意识，提高节能环保管理水平。报告期内，公司在符合职业健康检测标准、保证在岗员工工作环境标准的情况下，开展多项绿色办公举措：

- 关闭部分区域的采光照明
- 将普通照明灯更换为声控灯
- 将办公区三组灯管更换为一组灯管照明
- 开展日常节能检查，确保人员离岗后切断电气并关闭区域照明

开展低碳照明



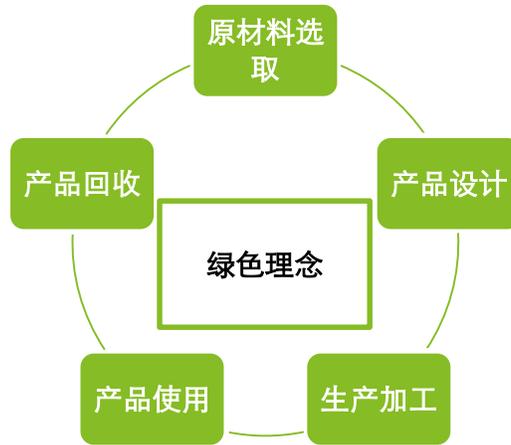
- 在办公区、卫生间等区域张贴绿色环保贴士
- 邮件宣传，提倡员工养成随手关灯、及时关水、节约用纸等习惯

环保意识宣贯



## 1.3 低碳产品

萤石网络持续研发绿色低碳产品，在保证产品使用性能的条件下，不断优化产品设计，从生命周期各阶段严格把控，提高产品绿色环保属性。

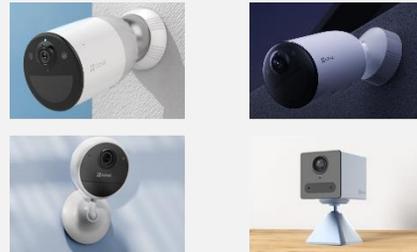


图注：萤石网络产品设计理念

报告期内，公司推出了多项满足用户需求的各类低碳产品。未来，我们将继续坚持科技赋能，持续加大投入，推进产品的升级迭代，减少产品碳排放。

### 电池摄像机

萤石网络多型号摄像机均内置可充电锂电池，配备多种省电模式，可通过 PIR 检测、用户主动观看等手段唤醒摄像机，其余时间自动进入低功耗休眠模式，从而降低电量消耗。同时，该品类产品亦可搭配公司的太阳能充电板产品使用，减少了温室气体的排放。



## 扫地机

公司的 RC3、RC3P、RE5、RE5P 系列扫地机产品，采用了免喷涂环保材料，包含 85% 的再生环保材料，并获得了美国 UL2809 再生料含量验证。每台上述扫地机所使用的环保回收材料，相当于消耗掉 16 个塑料瓶。

在包装材料方面，公司将扫地机产品的 EPS 包装内缓冲结构替换成了纸卡、纸塑托架等可回收材料，及 EPE 环保珍珠棉等，绿色环保程度大大提升。同时，公司对产品的说明书进行了电子化替代，包装内仅保留纸质的产品快速指南，用户可于线上获取完整版说明书，该举措在保证用户体验的基础上，减少了包材原材料的消耗。报告期内，公司为超过 100 台萤石 RS1N 老用户提供了电池更换服务，有效降低了产品丢弃对环境造成的污染。

公司的 RS2 系列扫地机产品支持用户根据电费计费情况自动设置谷电时段，开启后，扫地机将在谷电时段内进行充电，有效实现错峰用电。



图注：RS2 扫地机产品

## 全屋智能解决方案类产品

在全屋智能解决方案中，萤石网络应用了紫蜂 Zigbee、蓝牙 Bluetooth 等高速通信协议，降低家庭设备在互联过程中的用电量。

在照明产品中，公司全量采用 LED 光源，对比传统光源产品，照明灯光部分默认可达成约 **70%** 的节能效果。在此基础上，用户可通过智能化场景化设计，如：一键关灯、设置休息模式等，动态调整照明和电器的使用，进一步达成 **10%-30%** 的综合节能效果。

目前，公司已推出了智能插座及温湿度传感器产品，帮助用户监测家居环境，用户亦可通过自主设置，在家居环境发生变化时实现灯具、供暖、空调等设备的自动开关，避免电器过度使用，达到节约用电的效果。未来，公司将逐步推出更多的家居环境管理产品，不断完善智能家居系统构建，提高能源使用效率。

### • 绿色认证

萤石网络积极参与绿色产品认证，确保公司的产品符合相关标准要求。报告期内，公司 50 余个型号产品取得了 ROHS (Restriction of Hazardous Substances) 《关于限制在电子电器设备中使用某些有害成分的指令》、REACH SVHC (Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals) 《化学品的注册、评估、授权和限制》、WEEE (Waste Electrical & Electronic Equipment) 《报废电子电气设备指令》等认证。我们通过持续推进对内部化学品的管控，从源头保证产品使用的物料满足 ROHS,REACH SVHC 要求。



图注：

ROHS 认证

REACH SVHC 认证

WEEE 认证

此外，萤石网络创新推出了为绿色环保产品标注的“EZVIZ Green”标识。购买带有此标识产品的消费者可以有效减少产品使用碳足迹，形成更好的绿色环保生活方式。报告期内，公司已在太阳能电池板系列产品（电池相机太阳能套包、太阳能充电板等）配套的部分物料上使用了该标识。未来，公司将持续拓展该标识的使用场景，将“EZVIZ Green”的理念融入到更多产品中。

## 二、安全可靠

成为“可信赖的智能家居服务商及物联网云平台提供商”是萤石网络的愿景。我们将安全理念贯穿产品研发设计的始终，并将持续践行。

### 2.1 产品质量

萤石网络始终追求卓越、坚持创新，并将产品的质量保障放在公司发展的重要位置，确保产品质量的持续稳定，让用户在智能技术营造的安全、便捷和绿色的居住环境里，享受科技带来的轻松、舒适和愉悦的生活。

#### • 技术创新

萤石网络将技术创新视作自身运营发展的驱动力，始终坚持以技术研发为核心，自主掌握核心科技，不断满足消费者的不同需求。

报告期内，公司不断增加研发投入，持续扩大研发队伍，目前已拥有 **1,232** 名研发人员，占公司总人数的 **30.87%**；公司研发投入 **6.03 亿元**，占营业收入比例为 **14%**。

知识产权在企业经营中发挥着越来越重要的作用，知识产权保护是企业长期可持续发展的保障和动力。萤石网络严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，规范公司在知识产权的申请、使用及维护等方面的管理工作，不断提升企业辨识度和行业竞争力。

报告期内，公司的知识产权申请与获得情况如下：

	本年新增		累计数量	
	受理中（个）	获得数（个）	受理中（个）	获得数（个）
发明专利	174	76	571	129
实用新型专利	94	80	225	185
外观设计专利	124	77	579	461
软件著作权	6	6	80	80
其他	1	1	11	11
合计	399	240	1,466	866

#### • 质量管理

萤石网络高度重视产品的质量与安全。报告期内，公司新增、修订质量管理体系文件 60 余份，完善了问题到解决的流程架构与数字化度量运营机制。我们设立质量管理委员会、建立质量责任制，明确质量红线及质量行为规范，使质量职责、行为要求融入每个人的日常工作，推动全员参与质量管理。

公司持续提升质量管理体系绩效，并获中国质量认证中心 GB/T19001 与 ISO 9001 质量管理体系认证证书。



图注：GB/T19001 与 ISO9001 质量管理体系认证证书

• 理念宣贯与培训

为强化员工质量意识，提高工作质量、产品质量和服务质量，形成以质量为核心和导向的价值观，报告期内，公司开展了多项产品质量相关的活动。

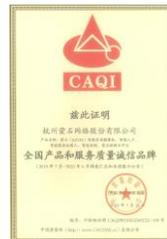
线上/线下质量培训	共 31 场次，覆盖率 100%，累计参会人次超 12,100 人
质量月活动	参与人次超 1,200 人

同时，我们坚持推送质量宣传专栏，持续开展 JIRA 协同开发工作坊与变更管理工作坊，不断提升全员质量意识。

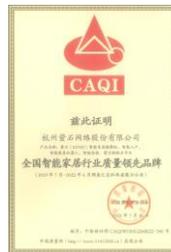
• 质量荣誉

基于公司一贯以来对产品质量与安全的高度重视，我们已被纳入为中国质量检验协会团体会员单位，并于报告期内获得了多项社会认可：

全国产品和服务质量诚信品牌



全国智能家居行业质量领先品牌

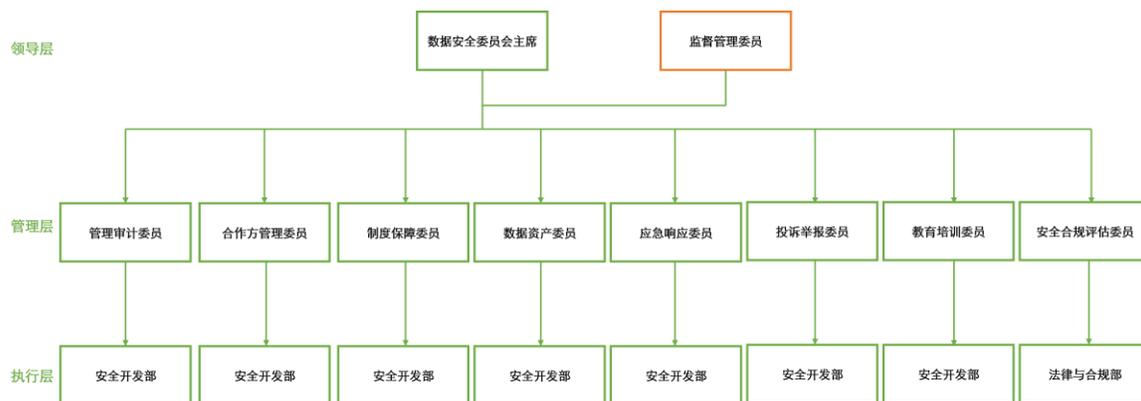


全国质量诚信标杆企业



## 2.2 数据安全

萤石网络高度重视用户隐私保护和信息安全，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《电信和互联网用户个人信息保护规定》等法律法规。报告期内，公司新增、修订了包括《萤石网络安全与数据安全及个人信息保护管理策略》等共 37 份制度文件，全面加强了公司的网络安全、数据安全和个人信息保护管理；设立数据安全委员会，负责管理、监督、防范业务活动中可能存在的数据安全风险，持续推进网络安全系统建设。



图注：数据安全委员会组织架构

报告期内，公司紧跟最新法律法规的要求，进一步优化提升 APP、小程序等应用程序的隐私保护工作，结合与中国网络安全审查技术与认证中心开展的 APP 安全认证等外部咨询认证工作，对公司各类业务应用的隐私保护工作进行全面梳理、检查和完善，有效提升用户隐私保护水平。我们专门设立了安全隐私邮箱，用以接收用户反馈的投诉和意见，确保在法律规定的 15 个工作日内回复。

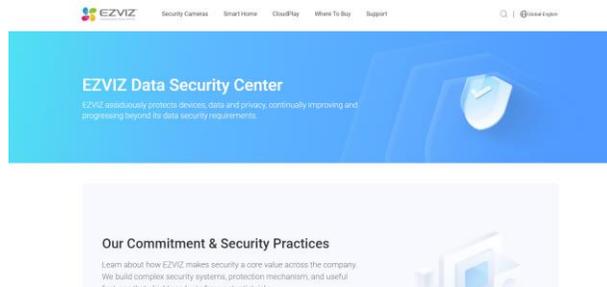
为了提升全员信息安全意识和专业能力，升级数据安全管理工作，公司着重加强员工宣贯：



### 网络安全周

- 园区重要主入口树立公共宣传牌
- 公共区域电视屏幕循环播放信息安全视频
- 内部专题公众号发布40余篇文章

针对海外用户，公司官网上线 Data Security Center，公开展示公司的隐私保护理念、措施等，传达了公司对数据与隐私安全的重视度和专业度。



图注：萤石网络 Data Security Center

截至 2023 年 3 月末，公司共获得了 14 项网络安全管理相关认证：

ISO/IEC 27701:2019 隐私信息管理体系

ISO/IEC 29151 个人身份信息保护

ISO/IEC 27018: 2019 云上隐私保护体系

ISO/IEC 27017:2015 云上信息安全管理体

CSA STAR 云服务安全评级和认证体系

ISO/IEC 20000-1:2018 信息技术服务管理体  
系标准

SOC2 Type I 系统和内部控制情况审计报告

信息系统安全等级保护备案证明

ISO/IEC 27001:2013 信息安全管理体

信通院 云管端一体化测评

ETSI 303645 欧洲物联网设备安全标准认证  
(2022 年新增)

“卓信大数据”数据安全风险评估认证  
(2022 年新增)

工业互联网产品互操作测评  
(2022 年新增)

ISO/IEC 22301:2012 业务连续性管理体系  
(2023 年 3 月新增)

## 三、科技有温度

科技是推动社会文明进步的重要工具，在促进人类社会全面发展方面发挥至关重要。作为一家领先的智能家居科技公司，萤石网络将“以人为本”作为技术发展的根本，遵循“科技有温度”的品牌理念，始终以用户为中心，营造一流的科技创新生态。

### 3.1 智能关怀

公司高度重视老人、儿童、女性等群体的需求，着力提供智能易用、稳定安全的产品，让科技充满人性关怀，成为美好生活的守护者、记录者和见证者。

- 老人关怀

随着社会人口老龄化，满足老年群众的多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，是实现可持续发展的重要环节。萤石网络助力老龄事业发展和养老服务建设，利用科技的力量为老龄群体提供服务，保障每一个老年人安心、静心、舒心，乐享幸福晚年。

#### 保障居家看护，实现应急情况敏捷处理

公司推出了居家养老服务套包，针对老人在居家环境中易发生跌倒且无法有效求救的场景提供服务。通过硬件看护设备智能家用摄像机与智家跌倒检测雷达探测器，及软件增值服务老人看护服务，当发生跌倒等异常情况时，会快速对用户进行电话通知，让老人的异常情况得到及时的处理，避免更严重的情况发生。

同时，公司以萤石云为基础，为智慧养老行业客户提供智能硬件管理和云端数据统计及设置的服务。工作站可看护老人居家生活状态，在收到告警消息后亦可分派工单进行上门服务与处理。如老人按下紧急按钮，值守人员可通过摄像头快速沟通并了解现场状况。此外，服务套包可通过各类传感器检测老人是否发生意外，并通过派单系统派遣工作人员上门查看处理，保障老人安全。



图注：老人居家跌倒看护服务套装

- 儿童关怀

国务院颁布实施的《中国儿童发展纲要（2021—2030年）》增设了“儿童与安全”领域，从儿童伤害预防和监测机制等方面，提出了新时期儿童安全保护工作的目标要求和具体举措。萤石网络通过科技力量，推出了看护、陪伴、定位等相关设备，全力守护儿童，助力孩子们健康成长。

### 灵活看护，智能陪伴，满足孩童安全多样需求

针对婴儿看护场景，萤石网络推出了母婴看护类摄像机（BM1），该产品实现全无线，可灵活放置，避免线缆缠绕婴儿的安全风险。用户可通过 APP 一键规划虚拟围栏，当宝宝离开设定好的安全区域范围时，摄像机智能检测并推送告警信息，保障宝宝安全。产品具备毫秒级 PIR 感应与哭声检测，并由 APP 第一时间推送提醒消息，让爸爸妈妈可通过远程通话或远程音乐给宝宝安抚，确保宝宝的每一次翻身、踢被子、哭泣，都能被及时获悉与温柔对待。



图注：BM1 室内全无线婴儿看护电池摄像机

公司推出儿童陪伴机器人产品，集陪护、娱乐和编程学习为一体，助力 4-9 岁孩童的综合能力提升，对儿童的教育和陪伴具有重要意义。



图注：RK2 萤宝儿童陪护机器人

萤石网络的儿童手表产品具备远程定位、电子围栏、视频通话等功能，满足了家长对孩子安全的关注需求。此外，公司还与杭州某医疗公司达成合作，在手表产品下支持该公司医疗应用功能接入，针对 I 型儿童糖尿病患者，通过儿童连续血糖仪及实时数据解析能力对儿童当前血糖值进行监测与分析预警，当血糖异常时，可在手表端通过卡通友好的方式提醒儿童，并及时通知父母，让父母适时对孩子的异常情况进行干预和照顾。

- **女性和家庭关怀**

独居人群在数量增长趋势、结构特征以及居住形态等多方面都在变化，新独居时代正逐步到来。据民政局统计，2021 年中国独居成人接近 1 亿，其中独居女性占比 42.1%。同时，随着不断报道的女性独居安全问题和意外新闻，独居女性的居家安全成为全民关注与重视的问题。为保障独居女性的居住安全，公司持续通过科技产品和解决方案，解决此类社会痛点。

### 智能门铃保障独居女性安全

为了帮助独居女性提升居家安全感，公司推出了多款智能门铃产品，配合内置的 PIR 人体感应传感器或厘米波雷达，当用户门前区域有人迎面走来时，门铃会启动抓拍录像，并将告警信息推送至手机 APP。同时，用户可根据需要选择变声对讲，有效解决独居女性对居家安全的焦虑。



图注：CP3 智能门铃

如今，随着公众对家庭安防意识的不断增强，入户安全无疑已成为人们日常防护的关键。萤石网络推出了智能门锁系列产品以帮助消费者在多种入户场景下保障家庭安全。

### 智能门锁守护家庭安全

萤石网络的智能门锁产品自研了 3D 人脸识别技术，能够有效防止照片、视频等伪造人脸开锁。用户可自主设置告警事件提醒，在遇到异常情况时智能锁将自动发出告警声，并即时推送告警消息至用户 APP，全方位守护家庭安全。

- **宠物关怀**

宠物已经逐渐成为人类生活中的重要伙伴，随着社会整体生活水平的提高和消费观念的转变，养宠需求持续增长，宠物行业也呈现出蓬勃的发展态势。萤石网络应用智能科技改善宠物生活和健康状况，帮助主人管理宠物生活的同时，升温宠物和主人之间的互动和沟通。

## 爱宠升级，科技陪伴

萤石网络 AI 扫拖宝 RS2 产品推出了“爱宠时光”功能，通过装备了具有图像识别能力的摄像头，可以按照用户设定的条件，在清洁和巡检过程中识别宠物，通过视频记录爱宠的活动，并可在设备空闲时间自动剪辑记录下的视频，生成爱宠的 VLOG 精彩片段。



图注：RS2 萤石 AI 扫拖一体机

公司推出的儿童陪伴机器人不仅可以作为儿童陪伴使用，也可同时用于宠物陪伴。通过 APP 远程遥控，可使机器人在家里自由行走，随时关注宠物状态。在家中无人时，用户可接通视频通话，查看宠物的实时情况，与宠物进行互动。此外，机器人可以智能识别家中的宠物，当宠物出现时机器人会进行录像，帮助用户记录宠物的精彩瞬间。

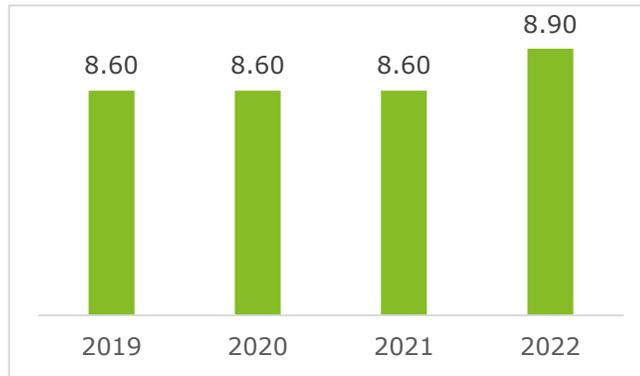
### 3.2 用户服务

用户体验是公司运营考虑的首要因素。以用户为中心，满足各类用户的个性化需求，亦是公司蓬勃发展的重要基石。公司持续关注用户满意度和售后服务，致力让用户乐享安全、智能生活。

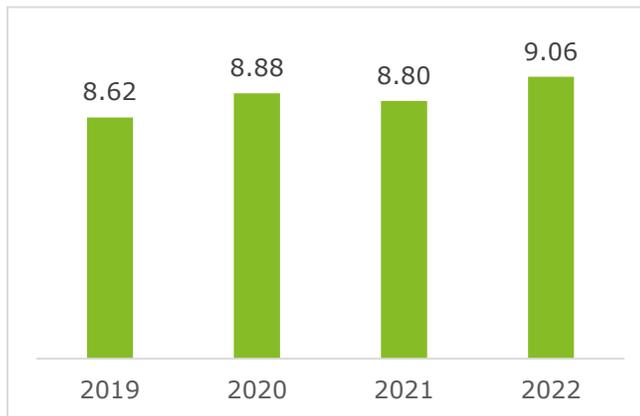
#### • 用户满意度

公司始终站在消费者和客户的角度，关注客/用户的体验，从多方面满足消费者需求，多举措并行提升消费者体验感和满意度。报告期内，公司自主进行了用户满意度调查，C 端用户和线下经销商整体满意度较往年均实现了有效提升。针对用户满意度调研的结果，我

们针对性制定了优化目标与举措，并将在后续的定期满意度调研中进行验证，实现闭环管理。



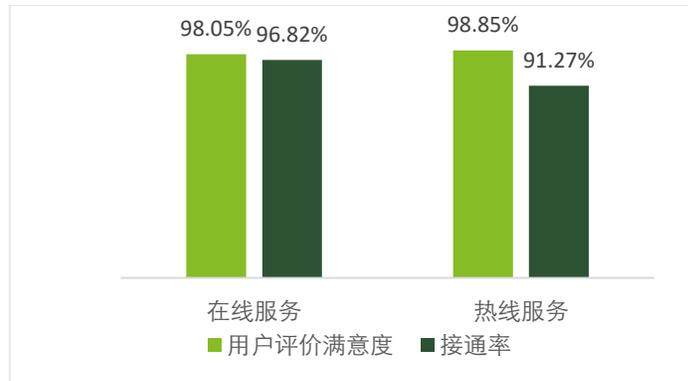
2019-2022 年 C 端整体满意度



2019-2022 年线下经销商整体满意度

- **售后服务**

公司高度重视售后服务流程，于报告期内新增并修订多项制度规范，致力于全面提升售后服务质量与水平。为了及时响应用户的需求，公司对消费者意见反馈按普通问题、疑难问题、重大问题进行三线分类，实现快速响应，满足全渠道用户的服务诉求。报告期内，公司的多项售后服务指标均达到较高水平：



图注：2022 年售后服务指标

针对老年人用户，公司在服务过程中依据老人需求特点，提供更贴心的服务，减少老人因对电子产品使用不熟悉等情况，造成使用困难或者售后不顺畅的困扰。为此，我们特别开设视频客服服务，通过人工视频化对讲服务，即时掌握老人家中产品使用场景，及时指导老人学习使用产品及解决老人产品使用中碰到的各种问题。

## 四、和谐与共

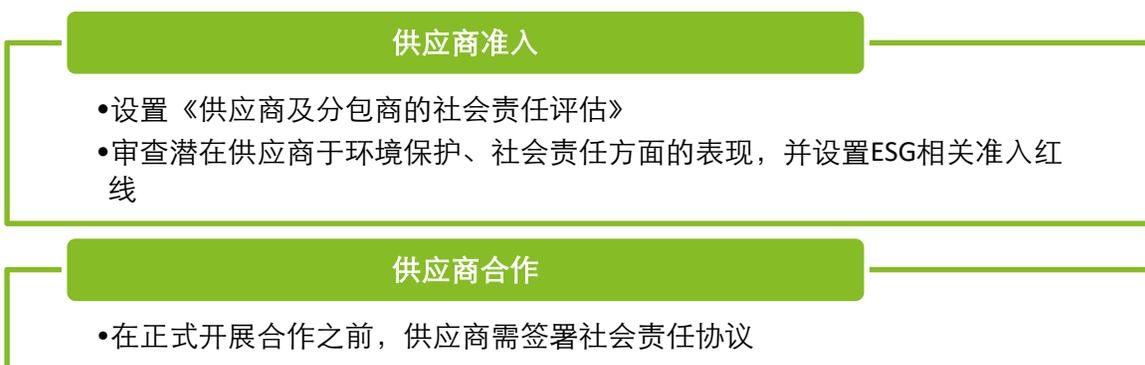
萤石网络以安全为核心，在实现用户生活智能化的同时，发扬企业责任，期待让所有利益相关方共同参与可持续创造。我们致力于与上下游合作伙伴建立长期稳定、互利共赢的合作关系，共同打造可持续发展生态链；我们密切关注人才的培养与发展，让人才与公司实现共同成长；同时，我们以切实行动回馈社会，积极参与公益事业，关爱社会弱势群体，带动社区发展，共创美好社会生活环境。

### 4.1 伙伴责任

萤石网络高度重视价值链的社会和环境影响，并通过与供应商、经销商的密切合作，持续提升管理水平和供应弹性，共同推动供应链的发展，共建可持续发展的责任供应链。

#### • 供应商管理

供应商是公司重要的合作伙伴，公司希望通过完善的管理方式，一同营造良性循环的发展环境。报告期内，公司针对供应链管理流程共发布了制度文件 42 份，覆盖了订单管理、库存管理、供应商管理等多个领域。

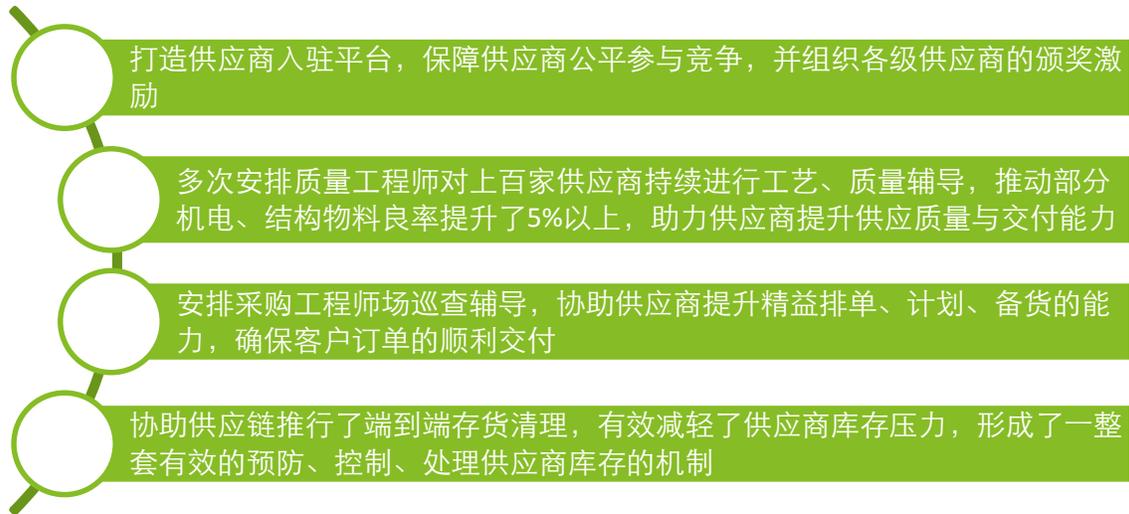


图注：供应商管理

为了提升供应链稳定性，公司实行供应商多元化布局战略。报告期内，公司建立了多货源/AB 料互替机制，保障供应的连续性。同时，公司于内部建立了物料交付风险预警机制。2022 年，公司提前调整备料策略和物流策略，确保了芯片等物料的交付，避免了对生产和交付造成重大影响。

#### • 供应商赋能

萤石网络积极开展供应商的交流与培训活动，期望与供应商共同营造良好的合作关系。报告期内，公司开展了多项供应商合作活动，为供应商赋能，实现共同成长。



### • 经销商管理

为规范经销商管理，建立经销商经营长效管理机制，公司于报告期内制定《渠道签约政策》《萤石市场秩序管理条例》等内部政策，营造公平、公正、共同发展的合作环境，夯实公司的核心营销渠道，落实营销基础建设。同时，公司启用萤石派与 EZVIZ PNR<sup>1</sup> APP，集成经销商管理、学习、意见反馈等功能，实现了对经销商进行统一的数字化管理。

### • 经销商赋能

为了加强渠道能力建设，公司与第三方咨询机构合作，加强了经销商内部问题诊断及优化方向确认，并完成了经销商规划、帮扶、生命周期管理、数字化管理等工作。报告期内，针对国内经销商，公司采取线上与线下相结合的方式，开展了客户总结会、产品推广展销会等多种类型的经销商赋能活动；针对国际经销商，公司以远程会议的方式开展经销商培训，培训覆盖了非洲、亚洲、欧洲、大洋洲等地，学员满意度均值达 4.73 分（满分 5 分）。

## 4.2 员工责任

人才是企业发展的第一资源和根本，公司始终视员工为企业经营发展的关键要素。萤石网络密切关注员工的培养与发展，通过完善的人力资源制度保障员工发展需求，并重视员工的健康与安全，坚决维护员工的基本权益。公司亦通过多种多样的员工活动，提升员工对于公司的归属感，推动员工与企业实现共同成长。

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，保障员工合法权益。报告期内，在原有有人力资源制度的基础上，公司优化形成《员工手册》，涵盖了公司全体员工，使员工管理有章可循。

---

<sup>1</sup> EZVIZ PNR 为萤石派 APP 海外版。

## • 员工雇佣

萤石网络坚持多元共融发展，通过校园招聘、社会招聘等方式积极吸引外部人才加入公司。公司积极为青年人创造更多的就业机会，截止到 2022 年末雇佣的 18-30 岁员工共 2,269 人，占比达 56.85%。同时，公司积极保障女性员工权益，尊重员工差异，坚决拒绝对于少数民族、残障人士的不公平待遇，做到人人平等，并严格把控所有招聘活动，确保所雇佣的员工不会出现童工、强制劳工的情形。截至报告期末，公司共雇佣少数民族员工 153 人、残障人士员工 3 人。



## • 健康与安全

员工的健康与安全是公司最重要的关注之一。公司严格遵守《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》等国家法律法规，并建立健全了安全、环保与职业健康管理的规范制度。报告期内，公司共发布职业健康相关制度 12 份，修订相关制度 2 份，致力于将安全意识充分融入工作流程，全面保障每一位员工的健康与安全。

### **EHS 管理体系**

公司成立了职业健康安全委员会，由各部门负责人担任部门第一责任人。报告期内，公司重庆基地通过了 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。在评审的过程中，第三方认证公司也协助提出了整改意见，有效助力了公司在 EHS 方面实现进一步完善和提升。



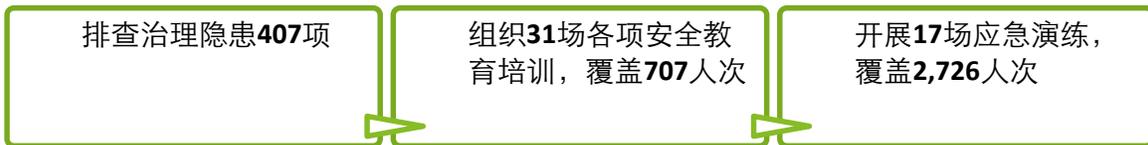
图注：ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书

报告期内，公司共计发生工伤事件 5 项，其中 4 项为交通事故，1 项为滑倒扭伤，均属于轻微伤事故，公司对此亦积极进行了工伤申报等妥善处理。

### 安全生产

为了提高员工对突发安全事件的处理技能，公司制定了《生产安全事故应急预案》、《萤石消防安全管理制度》等多项规范制度，成立应急救援指挥机构和救援队伍，在发生危害事故时，立即采取救援措施并报告安全生产管理部门或应急救援智慧机构，启动应急救援预案。当危害事故得到控制后，公司成立工作小组调查事故发生的原因，以便制定有效的预防措施，防止事故再次发生。

公司每年定期组织员工签订安全生产责任书，明确各岗位、各级人员安全责任，强化全员安全责任意识，截至 2022 年 2 月份共完成签订 3,324 份。同时，对于危险作业和特种设备及人员，实行许可审批和专项管理制度。公司组织开展职业危害因素监测与职业病危害项目申报工作，并定期为员工进行安全隐患排查和治理。报告期内，公司开展多项活动，保障员工的生产安全。



报告期内，公司完成了年初设立的安全生产目标，重庆萤石电子有限公司被评为重庆市健康企业公司。

### 员工健康

公司持续关注员工的身体健康，并期待可以通过公司的举措，助力员工培养健康的生活方式，降低健康风险。报告期内，公司组织了全体员工体检，并提供线上报告解读。针对特殊岗位员工，公司亦组织了职业健康体检，覆盖 594 名员工。

同时，公司设立了 EAP 关爱计划，与专业心理咨询机构合作，为员工提供 24 小时心理咨询热线，保障员工的心理健康。



图注：大白 EAP 关爱计划

## • 员工发展

企业的可持续发展与员工的成长和发展密不可分。公司搭建了完善的培训体系，涵盖新员工培训、管理培训、专业培训、内部技术分享以及不定期的外部专家顾问交流分享等多方面的内容，多角度全方位提升员工能力。通过系列培训课程满足不同级别员工的差异化管理，助力员工的成长与发展，使员工收获成就感的同时满足公司日益增长的业务需求。报告期内，公司组织的员工培训总投入达 84.43 万元，人均受训时长达 22.13 小时/人。

## • 员工关怀

公司全面立足于员工需求，设置合理完善的激励体系。同时，为提升员工的归属感与幸福感，公司定期举办多样化的文体活动，加强员工交流，丰富员工业余生活，提升员工幸福感。

### *员工激励*

报告期内，公司形成了较为完善的激励方案，并通过宣传优秀员工事迹，树立优秀员工标杆，引领全体员工共同成长。

### *员工交流*

为了维护员工合法权益，构建和谐劳动关系，公司持续重视民主沟通。报告期内，公司组织了“萤石之声”调研，累计收集了 1,333 份有效问卷。根据本次调研结果，公司进一步深入开展了针对性访谈，听取了员工的反馈，并推动相应问题的解决。

### *员工活动*

公司在向员工提供有竞争力的薪酬福利的同时，亦重视员工工作与生活的平衡。报告期内，公司举办了员工下午茶、夜间能量补给站、员工生日庆祝、秋季户外团建、端午节/中秋节主题活动等多形式活动，为员工增添了热情与活力，增强员工的企业融入感。同时，我们重视员工家庭，在儿童节、元旦等节日寄送家属礼物，表达了对员工家人的感恩和关怀，搭建起职工家庭与公司的沟通桥梁。



图注：下午茶活动

### 女性员工关爱

公司高度重视女性力量，并深刻意识到女性员工在职场中可能面对的困难，因此针对全体女性员工及孕期妈妈们开展了多样化的关怀，如 3.8 女神节活动、孕妇食堂免排队机制、设置母婴室、发放女性员工生育慰问金等。同时，公司提供的商业保险特别涵盖了女性员工孕产检医疗费用报销，加强了对女性员工的人文关怀。



图注：女神节活动



图注：食堂孕妇专区

### 4.3 社会责任

随着公司的不断发展，在创造企业利润的同时，公司积极承担对消费者、社区和环境的重要社会责任。公司始终秉持“科技有温度”的品牌理念，脚踏实地践行公益慈善，为社会创造更大的价值。

#### • 公益活动

为了加强对独居老人的关怀，报告期内，公司联合浙江省衢州市开化县民政局、浙江省微笑明天慈善基金会、开化县商企义工服务中心推动了“萤领老人守望计划”公益行活动，为衢州市开化县独居、残疾、失独老人赠送“萤石护老包裹”。公司一直在寻找能够为空巢老人提供帮助的方式，通过开启面向老人的“萤领老人守望计划”，用科技和行动解决老人的陪伴及安全需求，并希望通过媒体及公益组织的作用，呼吁并影响更多人加强对独居老人群体的关爱。



图注：萤领老人守望计划

作为杭州亚运会官方指定智居物联服务企业，报告期内，公司支持了“牵手亚运 遇见成长”迎亚运亲子公益巡回赛，向杭州全城亲子家庭普及亚运知识、弘扬亚运精神、传播亚运文化。同时，公司的儿童陪伴机器人也亮相了活动现场，吸引亲子家庭围观体验，与小朋友们进行智趣互动提升计算思维和问题解决能力，进一步增进了市民对亚运知识的了解，激发了全民参与亚运的主动性与积极性，渲染浓厚的亚运氛围。



图注：“牵手亚运 遇见成长”迎亚运亲子公益巡回赛

在海外，公司赞助了越南 Color Run for Smiles 2022 彩虹跑活动，该项活动旨在为越南的唇腭裂儿童筹集资金进行手术，让该类儿童获得新的生活。据统计，该活动可支持 80-100 个本地儿童进行免费手术。



图注：Color Run for Smiles 2022

## • 乡村振兴

公司坚持以科技化、信息化的方式助力国家乡村振兴。报告期内，中国社会福利基金会免费午餐基金十一周年发布会在杭州花开岭公益基地举办，帮助孩子们免于课间饥饿，享有热腾腾的免费午餐，传递对孩子们的善意与期盼。萤石网络为本次免费午餐开餐活动提供直播技术支持，通过在厨房安装智能摄像设备，结合萤石物联开放平台的云直播服务，实时为公众展示了后厨的午餐制作过程，实现免费午餐基金秉持的“透明公开”执行原则，带领大家深层次地了解项目，为“免费午餐”工作添砖加瓦，助力乡村振兴。



图注：“免费午餐基金”活动

## 附录一：经营绩效表

关键绩效指标	单位	2022 年
直接经济价值	百万元	4,306.31
现金分红	百万元	168.75
创造税收	百万元	259.14

## 附录二：环境绩效表

关键绩效指标	单位	2022 年
<b>能源使用</b>		
天然气	万立方米	13.65
外购电力	兆瓦时	13,651.74
<b>清洁能源</b>		
光伏发电	兆瓦时	21.28
<b>温室气体排放</b>		
排放总量 (范畴一+范畴二)	吨二氧化碳当量	8,084.35
范畴一	吨二氧化碳当量	298.76
范畴二	吨二氧化碳当量	7,785.59
排放密度	吨二氧化碳当量/万元收入	0.02
<b>水资源</b>		
总用水量	吨	234,526.00
市政用水	吨	234,526.00
水耗密度	吨/万元收入	0.54
<b>包装材料</b>		
包装材料使用总计	吨	2,553.91
塑料	吨	190.13
纸箱	吨	2,150.33
木材	吨	206.45
金属箱	吨	7.00
包材使用密度	吨/万元收入	0.01
<b>可回收废弃物</b>		
总计	吨	1,177.00
塑料	吨	227.30
木材	吨	14.66
纸质	吨	847.86
金属	吨	71.47
其他（线束、油纸等）	吨	15.71
密度	吨/万元收入	0.003
<b>不可回收废弃物</b>		
总计	吨	120.12
餐厨垃圾	吨	0.53
办公垃圾	吨	3.57
一般工业废弃物	吨	116.02
密度	吨/万元收入	0.0003
<b>危险废弃物</b>		

关键绩效指标	单位	2022 年
处置总量	吨	109.42
处置密度	吨/万元收入	0.0003

• **环境数据说明：**

- ✓ 环境数据的收集时间覆盖 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日；环境数据的收集范围涵盖萤石网络杭州总部园区、桐庐基地与重庆基地；环境数据主要包含办公与生产两大使用范围。
- ✓ 环境数据的密度计算使用 2022 年数据总量除以公司当年度的营业收入金额，以万元计。
- ✓ 温室气体排放（范围一）来源为天然气，温室气体排放量（范围二）来自外购电力。温室气体排放量的计算参照中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》。

## 附录三：社会绩效表

关键绩效指标	单位	2022 年
<b>雇佣</b>		
全球聘用员工	人	3,991
<b>职业健康与安全</b>		
工伤事件	例	5
<b>培训与教育</b>		
员工培训总投入	万元	84.43
员工培训总时数	小时	50,718.95
受训员工百分比	%	73.25
员工人均受训时长	小时/人	22.13
<b>创新研发</b>		
研发投入	亿元	6.03
研发人员	人	1,232
新增发明专利	件	76
新增实用新型专利	件	80
新增外观设计专利	件	77
新增软件著作权	件	6
<b>供应链管理</b>		
国内经销商		
经销商培训次数	次	5,369
经销商培训覆盖范围	家	871
经销商培训累计小时数	小时	22,580
国际经销商		
经销商培训次数	次	42
经销商培训覆盖范围	人	499