

珠海格力电器股份有限公司

2021 年度企业社会责任报告

二〇二二年四月二十九日

关于本报告

企业社会责任是指企业在创造利润、对股东利益负责的同时，还要承担起对利益相关者和全社会的责任，以实现企业与经济社会可持续发展的协调统一。社会责任包括遵守商业道德、生产安全、职业健康、保护劳动者的合法权益、节约资源等。

《珠海格力电器股份有限公司 2021 年度企业社会责任报告》(以下简称“报告”或“企业社会责任报告”)是珠海格力电器股份有限公司(以下简称“格力电器”或“公司”)发布的第十七份社会责任报告，也是格力电器在 2021 年度履行社会责任的整体报告。

本报告经公司第十二届董事会第三次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2021 年度对股东、职工、供应商、经销商、消费者等利益相关方积极承担和履行社会责任的总体表现。

报告组织范围：珠海格力电器股份有限公司及下属机构

报告时间范围：2021年1月1日~2021年12月31日，部分内容超出上述范围

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告披露的财务数据如与年度报告有所出入，以年度报告为准，其它数据均来自格力电器内部统计，本报告所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告参考标准：《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社会责任报告披露要求》

报告发布形式：本报告以电子版形式发布，欲获取报告电子版，请登录巨潮资讯网(<http://www.cninfo.com.cn>)或珠海格力电器股份有限公司官网(<http://www.gree.com.cn>)

目 录

前 言	2
第一部分 企业概况	4
一、公司介绍	4
二、企业精神	5
三、2021 年公司重要荣誉	6
第二部分 公司治理	8
一、公司治理结构规范，“三会一层”运作合理	8
二、健全的内控体系，筑牢风险防控底线	9
三、依法履行信息披露义务，确保信息公开透明	9
四、多元且畅通的投资者沟通渠道，用心聆听投资者声音	10
五、持续的高额利润分配，以实际行动回馈股东	10
第三部分 消费者权益保护	12
一、立足消费者需求，匠心打造优质新产品	12
二、领先的 PQAM 完美质量管理模式，为消费者提供高品质产品	16
三、优质高效的服务，为客户带来良好的体验	16
四、打造一流服务，获得行业和消费者高度赞誉	20
第四部分 供应商与经销商权益保护	22
一、与供应商共建双赢	22
二、与经销商共谋发展	23
第五部分 员工权益保护	25
一、员工培养	25
二、员工关爱与福利	27
第六部分 环境保护与可持续发展	31
一、环境保护	31
二、节能降耗	32
三、再生资源的回收与利用	33
四、深耕新能源领域，助力双碳战略	33
第七部分 公共关系和社会公益事业	37
一、坚持依法纳税	37
二、助力共同富裕	37
三、积极支持社会公益事业	37
四、加快格力职业学院建设，为社会输送专业人才	40
五、推行“留职入伍”的征兵模式，支持国防事业建设	40
第八部分 展 望	42

前 言

回首 2021 年，意义非凡。这一年，我们迎来了中国共产党百岁华诞。回顾百年沧桑路，中华民族在中国共产党的领导下，在争取民族独立、人民解放和实现国家富强、人民幸福发展这一主线上一路披荆斩棘，书写出了属于中国的辉煌篇章。这一年，我国将进入“十四五”时期，开启全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的一年，在这一关键时间节点上，中国人民将在党的领导下继续勠力同心、砥砺前行，在新征程下谱写更为壮丽的乐章。

2021 年同样是格力电器重要的一年。这一年，格力电器迎来了建企 30 周年。在历经了 30 年的成长，从年产窗机不过 2 万台、净资产不足千万元的空调小厂起步，发展成为年销售额超 2000 亿元的全球型工业集团，改变了空调产业百年历史，扛鼎中国制造大旗——格力 30 年的创新发展，成为中国制造史上浓墨重彩的一笔。

强烈的社会责任感是格力电器发展的重要驱动力，本着与国家、社会、股东、消费者、经销商、供应商、员工等合作共赢的原则，潜心致力于技术创新和品质制造，不断取得新突破。这一年，经过全体格力人的砥砺前行，在《财富》杂志最新公布的世界五百强企业名单中，格力电器再次上榜，位居第 488 位。2021 年，公司营业收入达到 1896.54 亿，同比增长 11.24%，据《暖通空调资讯》发布的数据显示，2021 年格力中央空调是中央空调行业销售规模唯一超过 200 亿的品牌，实现了中央空调市场“十连冠”；据《产业在线》发布数据显示，格力家用空调内销市场份额位居行业第一，实现 27 年领跑；除了空调业务的优异表现外，格力在小家电市场的表现同样十分亮眼，根据奥维云网数据显示，格力电暖器类产品与电风扇类产品的线上市场份额均位列行业第二，表现出强劲增长潜力。

作为一名企业公民，格力电器一直以来都把社会责任感作为企业立身的核心理念之一，深知对消费者、合作伙伴、社会和员工的责任

心与爱心是凝聚发展力量的核心。因此，格力电器历来重视企业社会责任意识的培养和树立，并着力将其内化为企业文化，自上而下、自始至终地传承下来，格力人深知企业的壮大决不能仅靠行业内的技术领先和管理经验上的先进高效，高度的社会责任感更能激发高尚的企业人格，在潜移默化中使企业在良性轨道上行稳致远。

第一部分 企业概况

一、公司介绍

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，产业覆盖家用消费品和工业装备两大领域，产品远销 180 多个国家。

格力电器在珠海、重庆、合肥、中山、郑州、武汉、石家庄、芜湖、长沙、杭州、宿迁、洛阳、南京、成都、赣州、临沂以及巴西、巴基斯坦等地拥有生产制造基地；同时建有长沙、郑州、石家庄、芜湖、天津、珠海 6 个再生资源基地，覆盖从上游生产到下游回收全产业链，实现了绿色、循环、可持续发展。

格力电器具有体系完备的科研平台，现有 16 个研究院，超千个实验室，1 个院士工作站（电机与控制），拥有 4 个国家级科研平台，分别为“空调设备及系统运行节能国家重点实验室”、“国家节能环保制冷设备工程技术研究中心”、“国家认定企业技术中心”和“国家级工业设计中心”，同时成为国家通报咨询中心研究评议基地。2021 年，获批建设广东省高速节能电机系统企业重点实验室。

坚持创新驱动。公司提出研发经费“按需投入、不设上限”。2021 年，格力电器共申请国内外专利 13849 件，其中发明专利申请 8214 件；获得发明专利授权 3128 件，其中国内发明专利授权 3008 件，是唯一一家连续 6 年进入中国发明专利授权量前十的家电企业。

截至 2021 年底，格力电器累计获得国家级、省部级、行业级的重要奖励共 99 项；累计申请国内外专利 96626 项，其中发明专利 49549 项，累计获得国内外发明专利授权 13507 件，我司成为中国首家发明专利授权破万件的家电企业；累计获得 65 项中国专利奖，其中发明金奖 2 项，外观金奖 3 项，历年获奖总数位居空调行业第一；累计获

得日内瓦发明展金奖 11 项，纽伦堡发明展金奖 6 项。

坚持质量为先。公司恪守诚信经营的宗旨，以客户需求为导向，严抓质量源头控制和体系建设。据中标院统计发布，自 2011 年以来，格力顾客满意度、忠诚度连续 11 年保持行业第一。2018 年，公司荣获第三届“中国质量奖”。2019 年，格力电器参与起草的《质量管理 基于顾客需求引领的创新循环指南》获批成为国家标准。

坚持转型升级。公司落实供给侧结构性改革，调整优化产业布局，积极推进智能制造升级，努力实现高质量发展。2013 年起，公司相继进军智能装备、通信设备、模具、新能源等领域，已经从专业空调生产延伸至多元化的高端技术产业。

二、企业精神

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，掌握核心技术，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：对国家忠诚，对企业忠诚，忠于本职岗位，忠于用户、消费者。

友善：为人处事以礼相待，关心友善；待人接物尊重有加、微笑服务。

勤奋：刻苦学习、努力工作、爱岗敬业、争先创优。

进取：敢闯敢试敢干，尊重规律，相信科学，坚持自我。

核心价值观

少说空话、多干实事

质量第一、顾客满意

忠诚友善、勤奋进取

诚信经营、多方共赢

爱岗敬业、开拓创新

遵纪守法、廉洁奉公

企业文化——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！

三、2021 年公司重要荣誉

2021 年公司获得的主要荣誉如下：

类别	获奖内容	颁奖单位
技术	《空气源热泵高效供热关键技术及产业化》项目获 2021 年广东省科技进步奖一等奖	广东省人民政府
技术	“高效常温催化除醛技术及在空气净化器中的应用”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“空气源热泵连续供热高效热气除霜技术”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“家电产品数字化实验室关键技术研究及应用”被鉴定为“国际领先”水平	住建部科技与产业发展中心
技术	格力钛“高安全大倍率储能系统关键技术研发与应用项目”被鉴定为在钛酸锂电化学储能技术领域达到“国际领先”	中国机械工业联合会

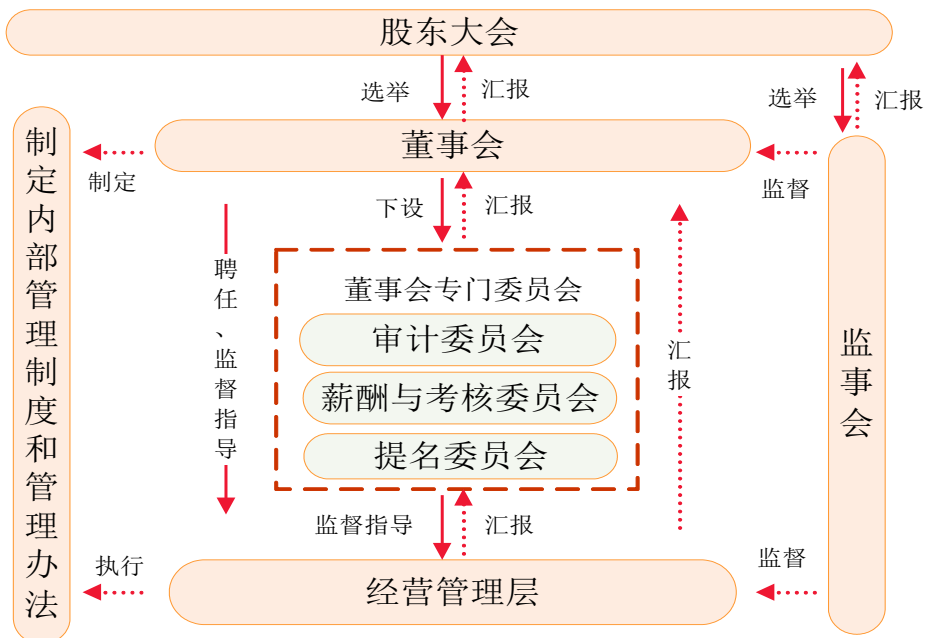
	水平	
质量	格力电器“基于数字孪生的家电产品质量提升关键技术研究与应用”项目获中国质量协会质量技术奖一等奖	中国质量协会
质量	格力电器获全国质量信得过产品（产品：GREE 空调、生活电器、高端设备、通信设备等）	中国质量检验协会
质量	格力电器获全国中央空调行业质量领先企业（产品：GREE 空调、生活电器、高端设备、通信设备等）	中国质量检验协会
质量	第 46 届国际质量管理小组（ICQCC）比赛中，格力电器代表团对荣获最高奖——最卓越奖	国际质量管理小组（ICQCC）
品牌	格力电器获 2021 中国品牌强国盛典—国品之光	中央广播电视总台
品牌	格力电器获 2021 中国上市公司口碑榜——最具社会责任上市公司	每日经济新闻
品牌	格力电器获 2021 年《财富》世界 500 强第 488 位	《财富》杂志
品牌	格力电器获 AAA 企业信用等级证书	中国制冷空调工业协会，中商信国际信用管理有限公司
品牌	格力电器的商用空调及家用空调品牌获广东省卓越质量品牌	广东省卓越质量品牌研究院
产品	格力电器智能仓储机器人 MR-BY-W500-YZ 在第 48 届日内瓦国际发明展上获金奖	第 48 届日内瓦国际发明展
产品	格力电器新型超高效工业磁阻电机系统在第 48 届日内瓦国际发明展上获金奖	第 48 届日内瓦国际发明展
产品	格力电器全自动滚筒式热泵洗护机在第 48 届日内瓦国际发明展上获金奖	第 48 届日内瓦国际发明展
产品	格力电器智能自适应热回收多联机在第 48 届日内瓦国际发明展上获金奖	第 48 届日内瓦国际发明展
产品	格力电器高效永磁同步变频变容螺杆式风冷冷热水机组在第 48 届日内瓦国际发明展上获金奖	第 48 届日内瓦国际发明展
产品	格力电器“空调机组控制方法和装置”获中国专利金奖	国家知识产权、世界知识产权组织
产品	格力钛“钛酸锂电池”被评选为国家制造业单项冠军产品	工业和信息化部、中国工业经济联合会
公益	格力电器获首届“珠海慈善奖”最具爱心捐赠企业	珠海市人民政府

第二部分 公司治理

良好的公司治理是实现公司高质量发展的保障，对于公司发展至关重要。在报告期内，格力电器严格遵守并执行《中华人民共和国公司法》、《珠海格力电器股份有限公司章程》等法律法规及管理制度，不断完善公司治理，着力提高经营管理水平；认真做好信息披露、加强投资者关系管理，确保公司所有股东地位平等；积极拓展创新业务，保证公司的持续发展。

一、公司治理结构规范，“三会一层”运作合理

格力电器根据现行法律法规及相关规定，设立了股东大会、董事会及其下属专门委员会、监事会、经营管理层，制定了相应的议事规则和工作管理制度，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范、相互分离、相互制衡的现代化企业治理机制。



公司治理结构示意图

报告期内，公司的“三会一层”运作规范合理。共召开了股东大会 3 次，董事会 12 次，监事会 9 次，在各自的职责、权限范围内各

司其职，各负其责，确保了公司的规范运作。公司全体董事、监事、高级管理人员切实做到对全体股东认真负责，勤勉尽职，充分发挥了其专业知识及工作经验，对公司的经营、决策、重大事项进行合理的决策。公司独立董事能够遵守法律、法规和相关规定，认真履行职责，参与公司重大决策，全年对公司重大事项发表独立意见 11 次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

二、健全的内控体系，筑牢风险防控底线

格力电器十分重视内部控制对公司发展的重要性。为促进公司规范运作和健康发展，保护股东合法权益，公司根据《中华人民共和国公司法》等法律法规及规定，建立了有效运行的内部控制体系，并根据相关规定和公司实际不断对内控制度进行修订完善，以保证内部控制的有效性。

公司内部控制制度明确了董事会及审计委员会、监事会、经理层在内控机制中的角色与责任，制定了公司、下属部门及子分公司、业务环节三个层面内部控制流程和制度，将各单位风险点与公司的业务流程进行对接，内部控制活动涵盖了公司所有营运环节，使风险管理工作与日常运营紧密联系，实现风险管理工作的闭环运行。

公司按照一年一次的固定周期对内控体系进行自我评估，聘请中国境内年审会计师对内控体系建设的合规性与有效性进行评估。公司的自我评估报告及年审会计师出具的财务报告、内部审计报告全文均在相关媒体披露，接受各有关方的审阅与监督。

三、依法履行信息披露义务，确保信息公开透明

公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好公司定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意及时披露关联交易、股价敏感信息和其他的重大事项。2021 年，公司发布各类公告 152 份，及时向市场传递公司投资价值，切实维护投资者利益。

四、多元且畅通的投资者沟通渠道，用心聆听投资者声音

为了加强与投资者的沟通，公司逐步建立起多元的投资者沟通机制，通过投资者热线、深交所网上互动平台、邮件及参加各大机构举办的策略会等形式，与投资者保持密切的交流。

公司按照公平、公开、公正的原则，切实服务好投资者。2021年，组织召开业绩说明会 1 次，路演活动 1 次，接待在线机构及个人投资者共 353 人；在互动易平台答复用户共 151 条提问；积极接听投资者热线 1654 次，耐心倾听投资者声音，和中小投资者充分进行沟通交流。

五、持续的高额利润分配，以实际行动回馈股东

公司在关注自身发展的同时高度重视回报股东，使股东共享公司发展成果，促进资本市场理性发展。公司在保证经营业绩稳定，盈利能力提高的同时，为股东提供稳定、持久的回报。据统计，公司自 1996 年上市至 2021 年（2021 年的年度利润分配预案未算在内），累计实现分红 24 次，分红总金额达到 898.56 亿元，占期间归母净利润总额的 48.67%。

格力电器历年分红情况表

年度	销售收入(亿元)	归母净利润(亿元)	分红金额(亿元)	分红率
1996	28.41	1.86	1.50	80.65%
1997	34.52	2.10	-	0.00%
1998	42.98	2.15	1.30	60.48%
1999	51.66	2.29	1.30	56.76%
2000	61.78	2.50	1.43	57.36%
2001	65.88	2.61	1.61	61.65%
2002	70.30	2.97	1.72	57.81%
2003	100.42	3.43	1.77	51.69%
2004	138.33	4.21	2.04	48.49%
2005	182.65	5.07	2.15	42.36%
2006	263.58	6.92	-	0.00%
2007	380.41	12.70	2.50	19.73%
2008	422.00	19.67	3.76	19.11%

2009	426.37	29.13	9.39	32.24%
2010	608.07	42.76	8.45	19.77%
2011	835.17	52.37	15.04	28.72%
2012	1,001.10	73.80	30.08	40.76%
2013	1,200.43	108.71	45.12	41.50%
2014	1,400.05	141.55	90.24	63.75%
2015	1,005.64	125.32	90.24	72.00%
2016	1,101.13	154.64	108.28	70.02%
2017	1,500.20	224.00	-	0.00%
2018	2,000.24	262.03	126.33	48.21%
2019	2,005.08	246.97	72.19	29.23%
2020 年中	706.02	63.62	59.22	93.07%
2020	1,704.97	221.75	167.53	75.55%
2021 年中	920.11	94.57	55.37	58.55%
合计	17,551.48	1846.08	898.56	48.67%

基于对公司未来发展前景的信心，结合公司经营情况、主要业务发展前景、公司财务状况及未来的盈利能力等因素，格力电器推出《未来三年股东回报规划（2022 年-2024 年）》，规划确定公司每年进行两次利润分配且每年累计现金分红总额不低于当年净利润的 50%，切实保护了股东合法权益，促进资本市场理性发展。

第三部分 消费者权益保护

格力电器始终坚持“最大程度地满足消费者的需求才是最高标准”的理念，并立足市场和消费者的需要进行自主创新，使得“格力造”具有了更多打动人心、征服市场的力量。

一、立足消费者需求，匠心打造优质新产品

（一）潜心技术研发，引领行业技术发展

格力电器始终秉持着“创新是第一生产力”的理念，坚持创新驱动，搭建起了“企业为主体、市场为导向、产学研相结合”的创新研发体系。2021 年，格力电器坚持自主创新、攻坚克难，取得了一系列技术成果。经权威机构评定，公司获得“高效常温催化除醛技术及在空气净化器中的应用”、“空气源热泵连续供热高效热气除霜技术”、“家电产品数字化实验室关键技术研究及应用”、“高安全大倍率储能系统关键技术研发与应用”4 项“国际领先”技术，现拥有 35 项“国际领先”技术。2021 年获得重要科技奖励 10 项，含省部级一等奖 5 项。

（二）以市场为导向，研发满足用户新需求的产品

格力电器充分考虑用户新需求，凭借国际先进的技术、精益求精的态度、卓越的细节控制能力，以用户需求为中心坚持开发新产品，不断丰富公司产品的深度与广度。2021 年开发的主要产品如下：

家用空调板块

新一代格力·画时代

集成空调、画幕、影音、智能中控四合一的 AI 视听空调，行业首创的双擎可逆全域环流送风技术，搭载 UVC 安全除菌系统和 56℃ 净菌自洁双杀菌系统。



臻净风系列空调

除甲醛等级达国家标准 C4 等级，深度除醛至 $0.01\text{mg}/\text{m}^3$ 。实现全屋净化，高效除醛。



馨天翁长者空调

行业内首个专门针对“银发群体”设计的空调产品；搭载独有的纳凉科技“恒温除霜技术”，提升制热除霜效率；从便捷、舒适、健康全方面照顾老人的生理和心理需求。



暖通设备板块

新一代高效超磁变频螺杆机

采用高效降膜式蒸发器空间与性能高度匹配嵌入式油分离器，产品 COP 高达 7.0 以上。



全能王舒尊超高温空气能热水器

开发了 90°C 行业最高水温的空气能热水器，实现同水箱下，热水增容 90%；节能超 60%，COP 达 4.5，远超国家 1 级能效要求。



全矿井制冷设备

攻克了矿井乏风、少水、缺电、高温、高湿、易爆等一系列难题；搭载高效水力驱动风机的闭式冷却塔，无用电设备，安全性高。



家用电器板块

U 型机身设计，AI 动态路径规划，智能识别长边路径，扫拖一体双算法，清洁路径反复覆盖，去除顽固污渍。



首年订单 370 万台，行业排名第一。采用多凹面羽翼扇叶，增加吸力面吸附能力。采用内外双螺旋加速网罩，风速提升至 7m/s，风量提升 10%。实现 44m³/min 大风量、8m 远距送风。



采用热泵烘干、烘干免清洗、分子级护理等差异化技术，主打高端洗护市场，蒸汽护理功能的蓬松比大于 0.95，除异味等级差大于 3，除皱等级差大于 3，还能实现银离子除菌率 99.9%。



工业产品板块

格力技术团队通过高频润滑、涡旋型线、宽频电机等方面的技术突破，在保证压缩机能力的同时，提升压缩机高频运行可靠性，将最高运行频率扩宽至 130Hz。



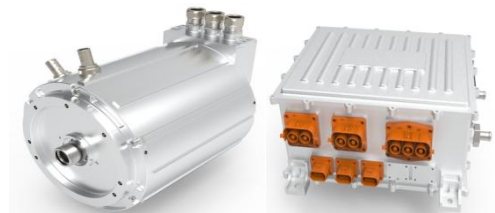
风冷磁悬浮压缩机

实现了风冷磁悬浮压缩机带载 35000RPM 稳定运行，全工况运行精度在 20um 以内，并输出 SCI 论文 1 篇，EI 论文 1 篇。它的研发成功标志着格力电器打破了国外企业对风冷磁浮市场的垄断，成为全国唯一一家拥有风冷磁悬浮离心压缩机自主知识产权的企业。



物流专用车电驱系统

突破了电机高效高功率密度设计，产品的系统效率、平稳舒适、防护等级等关键指标达到业内先进水平。



解决了伺服电机功率密度低，体积过大的问题。具备最大运行速度高，瞬时过载能力强等特点。



二、领先的 PQAM 完美质量管理模式，为消费者提供高品质产品

格力电器以完美质量为追求，以全面质量管控体系为核心，以“质量预防五步法”和“质量技术创新循环 D-CTFP”为方法，总结提炼出格力完美质量管理模式，将其贯穿到产品研发设计、零部件采购、生产制造、营销服务等价值链环节。格力的完美质量管理模式取得良好成效，依托此模式，格力质量水平逐年提升，全公司产品售后故障率连续多年下降。2021 年 11 月，格力电器蝉联“全国市场质量信用 AAA 等级用户满意标杆企业”称号，彰显了消费者对格力高品质产品的认可，展示了格力作为行业领军者的强劲实力。

三、优质高效的服务，为客户带来良好的体验

（一）遵守国家法律法规，制订完善的售后服务管理制度

2021 年，珠海格力空调产品售后服务依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关法律法规，遵守并制定适合本企业的售后服务管理制度，通过对全国销售公司和售后服务商的有效管理、对各类售后投诉及质量信息进行收集、反馈与处理；对维修用配件的及时提供、对售后服务费用的快速结算等措施，调动服务商的服务积极性，提高格力产品消费者的服务满意度。

（二）立足售后技术人才培养，为客户提供优质服务

专业的售后服务人员是产品质量和服务的根本保障。2021 年，售后服务人才培养工作紧跟公司内外部形式变化，紧紧围绕公司“新零售”市场发展战略，立足全球市场和服务升级，通过“精准定制培训、培养售后专才和优化体系建设”等手段，不断创新管理，将培训与管理、技能与服务结合起来，提升售后技能，有效的支持和促进一线市场服务升级。公司组织开展“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营，以“训战结合”的方式打造专业高效的售后技术服务团队。训练营采取“线上基础强化+线下技能提升”的模式，分阶段对一线人

员、技术骨干、售后精英进行针对性的强化培养。



“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营

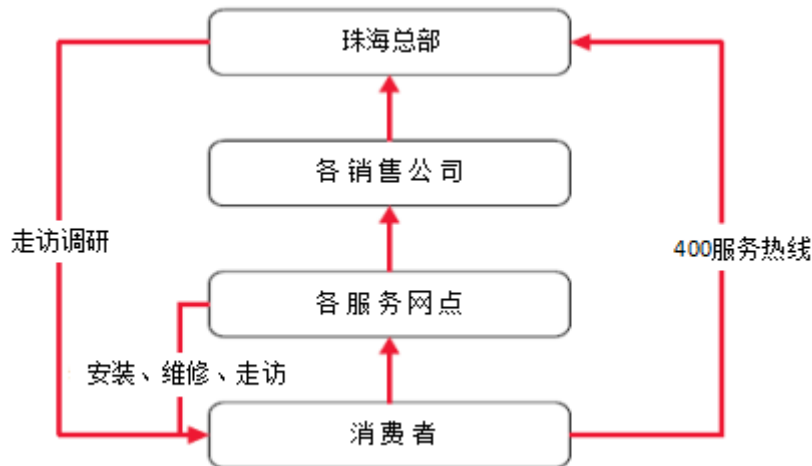
（三）以客户体验为中心，提供多渠道的信息沟通平台

在国内市场，公司为了便于与用户的紧密联系，及时解决用户需求，打造良好的用户体验，建立了多个客户信息沟通的渠道平台，强化客户与公司之间的交流，在提升客户体验的同时，根据客户的反馈进一步完善产品与服务质量。

序号	沟通平台	平台作用	频次
1	客户服务热线：4008-365-315	完成售前、售后咨询及其它服务咨询、报修、报装、投诉、建议。	实时
2	自助服务：www.kf.gree.com	用户自助提交服务需求：报修、报装、投诉、建议等。	每日更新
3	微信公众号：格力服务	用户自助提交服务需求：报修、报装、投诉、建议等。	每日更新
4	“格力董明珠店”在线客服	报修、报装、产品咨询等。	实时
5	格力售后服务邮箱： 4008365315@cn.gree.com	受理用户邮件咨询、投诉、建议等。	每日更新
6	信函：519070 广东省珠海市前山金鸡西路 789 号。	投诉、建议等。	每日更新
7	展会：制冷展、家博会、供暖展、广交会等	传播品牌、了解顾客期望、在展会上交流研发创意等。	
8	经销商大会	传播品牌、了解顾客需求、期望。	

（四）提升售后服务质量，实现服务的“快”与“优”

构建科学的售后服务体系。根据多年实际经验，格力电器在全国范围内采用完善的三级互动售后服务体系，保证向客户提供最优质的服务，充分发挥快速有效的服务优势，为客户提供了良好的消费体验，保证格力电器能够在竞争日益激烈的国内外市场上抢占优势。



三级互动售后服务体系

建立快速响应机制。为保证售后维修服务的精准高效，公司建立了一套售后服务响应机制：①服务网点按时间节点要求上门维修。维修人员要在 2 小时之内与客户联系预约上门时间，正常情况 24 小时内完成维修服务；②销售公司建立维修配件库存保障机制。各地销售公司按维修配件安全库存量需求进行配件储备，保证维修配件存量满足需求；③客户服务中心建立售后数据平台。客服中心借助该平台收集关于各销售区域的每一单售后维修服务，以及相应的维修配件需求、库存和使用情况的信息，并通过大数据分析建立维修需求预测模型，更加合理智能地在区域间调配维修人员和维修配件。

合理布局售后服务网点。公司的服务网络覆盖全国城市乡村，进一步缩短安装维修服务响应时间，让客户及时体验到格力优质的售后服务，满足了城乡各级市场消费需求，实现了服务网络覆盖面广，服务网络精细化，赢得广大消费者的口碑与信誉。

（五）推行“十年包修”与“以旧换新”活动，让用户体验高品质生活

2021 年，格力电器积极做出家用空调“十年包修”承诺，从此前的“六年免费包修”升级为“十年免费包修”，全面升级用户服务质量，打响行业质量标杆第一枪，让用户使用实现全程无忧。同时对老用户提供以旧换新服务，公司倡导并鼓励消费者主动淘汰超期服役的老旧产品，发起“超期服役家电以旧换新”活动，自 2020 年活动开展以来，已有二十多万消费者更换新机，同时规范废旧家电交易回收，起到促进绿色消费及节能减排的作用，又能让消费者淘汰老旧机型，享受高质量产品带来的美好生活。

（六）安装与售后服务全流程标准化，打造高质量服务形象

格力电器以提高消费者对格力产品价值的认知程度，促进服务良性循环为公司通过打造专业化体验服务，提供高安装水准、维修服务水平。

1、确保服务质量，每年修订完善《格力电器家用空调服务管理手册》和《家用空调上门服务手册》，指导服务网点为客户服务。公司服务统一规范，统一要求、统一标准，从空调产品购买、安装、维修等各环节保证服务质量。

2、全国范围内建立的专卖店、体验店、售后服务商（网点）实行统一服务标准、统一设计、装修、标志、着装、店容店貌，为消费者树立统一、标准的品牌形象。为保证效果，公司长期派督导人员进行终端走访，对终端形象进行规范及相关指导，保证格力在各级市场均以良好形象呈现。

3、安装人员必须持有《房间空调安装培训合格证》和《格力空调安装资格证》，服务网点资质认证需要通过销售公司、公司总部的双层评审后才能获得服务认证授权，保障产品安装服务质量。

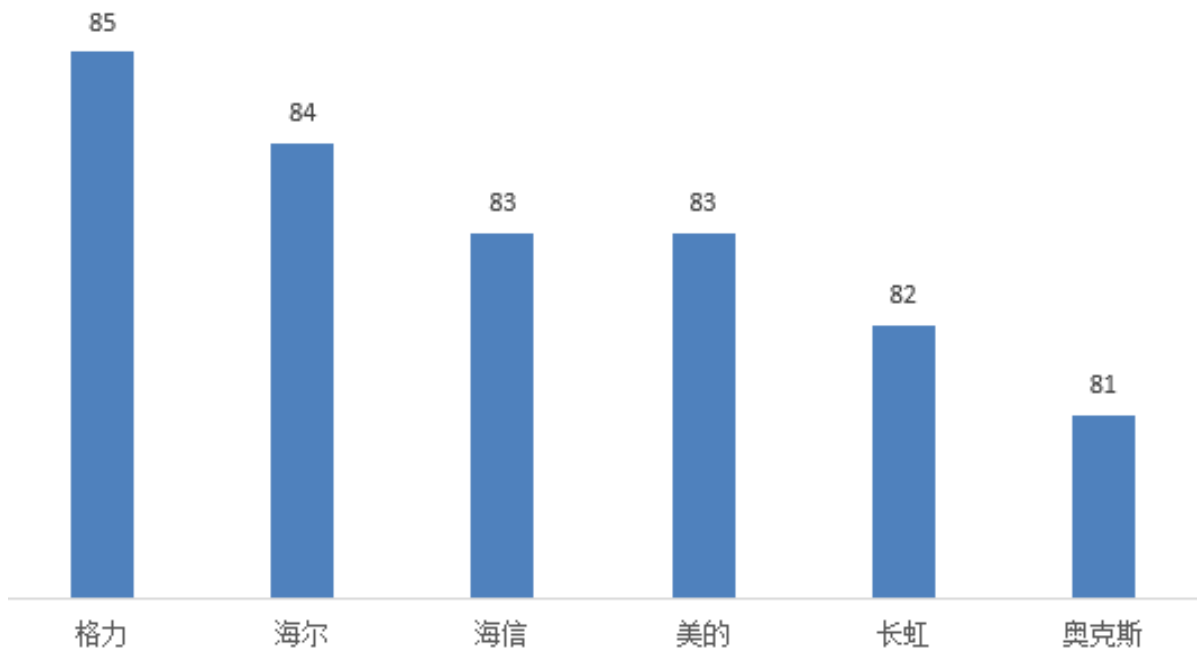
4、格力电器通过《家用空调器售后服务规范》中的安装规范、维修规范、移机规范、服务行为规范、清洗服务规范和《格力电器家用空调售后安装全流程手册》、《格力电器家用空调售后维修全流程手册》等标准对空调的安装、保养、维修等环节建立统一的安装、维修标准，确保以最优良的服务呈现给消费者。

四、打造一流服务，获得行业和消费者高度赞誉

（一）顾客满意度稳居第一，获得消费者认可

格力电器产品售后服务树立“客户的每件小事，都是格力的大事”的服务理念，优化服务网络，提升服务水平；以“客户满意”为服务宗旨，实施客户服务评价体系，提高消费者满意度。根据中国标准化研究院顾客满意度测评中心公布对空调行业顾客体验满意度调查结果，格力电器在空调品类中的顾客满意度综合评分和各项指标均位居行业榜首，自 2011 年至今已连续十一年蝉联空调行业顾客体验满意度第一。

中国标准化研究院发布的空调产品顾客满意度排行榜



(二) 不断提升售后服务管理水平，获得业内高度认可

格力电器以不断满足消费者日益变化需求为最终目标，内修产品质量，外练服务质量，从技术研发到生产制造，从接受订单到快速交货，从产品质量和服务质量的系统设计和联动，凭借对“完美质量”的极致追求，一步步迈向了高质量发展的通途并在行业领域内树立起产品质量和服务质量的标杆。



2021 年格力电器获颁中国质量万里行“家电行业服务质量领跑企业”奖



格力电器售后服务体系完善程度认证证书（十星级）

第四部分 供应商与经销商权益保护

格力电器在与供应商和经销商的合作中，设身处地为合作方的利益着想，形成厂商一体化、共同发展、互利双赢的战略合作关系，创造了独特的“格力模式”。

一、与供应商共建双赢

（一）落实供应商权益保护，构建公平的合作环境

格力电器将诚信经营作为企业发展基石，注重与各相关方的沟通，坚持平等、双赢原则，与供应商和客户建立长期稳定的合作关系，尊重并保护供应商和客户的合法权益，营造出“公平公正、公开透明、公私分明”的合作环境。在保护供应商权益的基础上，积极拓宽采购渠道，优化供应链结构，与供应商建立了友好合作关系。

公司始终秉承合作共赢的宗旨，立足于科学化、合理化的采购制度和监管制度，杜绝腐败现象，让采购在“阳光”下进行。公司采购订单分配根据厂家供货质量、成本、及时性等进行多维度量化评估，实现采购订单分配的公平、公开、公正，确保供应商核心权益得到保障。

（二）加强供应链信息化管理，实现供需双方高效互动

格力电器通过信息化管理工具，解决供需双方的核心业务内容（如开发、交货、商务、合同等），通过信息化手段建立更加安全稳定的供求关系。

1. 搭建智能化的供应商开发管理系统，实现寻源全面公开化、透明化，面向全行业，邀请优秀供应商参与格力供应链建设；

2. 建立供应商智能送货排程系统，对供应链系统进行协调、控制和优化，提升双方核心竞争力，精准调配、利用资源，全面监控整体生产、送货过程；

3. 完善智能商务结算管理平台，供应商商务定价全流程系统操作，开票前实现发票预比对，比对无误后实现自动开票，保证供应商付款进度。

（三）协同创新，联合攻关，实现供需双方共同成长

作为一家有责任感的企业，格力电器致力于与供应商同发展、共成长。一方面，格力电器每年积极征集供应商创新的技术工艺优化项目，与供应商合力验证，共同进步，共享新挑战带来的发展成果；另一方面，公司组织专家团队向对供应商输出技术工艺、质量管理理念等，向供应商赋能，帮助供应商在质量管理和技术方面得到改善和提升，带动其快速发展，同时供应商的技术水平与质量的提升也进一步保障了格力产品的质量，提高格力供应链的竞争力，实现二者的双赢。

二、与经销商共谋发展

（一）实施全方位的培训方案，提升经销商综合能力

格力电器为各区域销售公司提供“远程视频培训+技术解答”相结合的服务支持方案，对其一线服务人员进行技能培训。针对国内市场，公司组织开展终端业绩倍增计划、销售训练营、全国巡回技术训练营、格力售后精英班、讲师认证及线上专项学习等活动，提升管理、销售、售后等相关人员的专业技能；公司还组织资源到各销售公司开展专业的产品知识培训，加深各销售公司及经销商对公司产品的理解。

针对海外市场，公司积极开展在线远程客户培训及技术咨询，全年累计完成 30 个国家 600 场次技术培训，培训客户达 5000 人次，有力地支持了海外市场的开拓和服务。

（二）规范市场秩序，保证合作伙伴切身利益

格力电器不断完善公司制度流程，保障各销售公司、经销商的合法权益，严厉打击不公平竞争行为，维护经销商之间的货源秩序，创

造和谐、公平的市场环境，切实保证合作伙伴的权益；对各销售公司、经销商针对扰乱市场的举报快速响应，深入调查，保证二级市场的良性竞争。

公司加强与市场监督管理部门的联系，协助国家监管部门，严厉打击不法商家违法使用格力商标或产品谋利的行为。报告期内，公司发起打假案件 344 起，协助政府部门抓获犯罪嫌疑人 12 人，维护消费者、经销商的合法权益，保护公司知识产权不受侵犯。

（三）强化信息化建设，为经销商赋能

格力电器协助销售公司推进信息化的进程，建立销售管理系统，销售公司在系统中下达备货计划，实现了业务无纸化、信息传递透明化、实时化，降低了人为疏漏风险。公司将计划、产量、物料、库存等信息进行整合，定时为销售公司更新提供各类报表数据，为销售公司制定需求计划、预测市场起到了重要的参考作用。

第五部分 员工权益保护

一、员工培养

人才是创新的关键。格力电器始终坚持“聚焦公司战略布局，坚持自主培养人才”的原则，掌握人才培养的主动性，通过自主搭建培训体系，构建多元化的自主培养机制，加大创新人才培养力度，实现高质量人才供给。

（一）加大人才培养力度

多年来，格力电器人才队伍不断壮大，2021 年，公司持续加大内部人才培养力度，加快人才结构持续升级，打造干事创业的年轻队伍。

1. 自主培养创新型科技人才

提升企业自主创新能力，关键在于培养富有创新精神的科技人才。公司根据技术研发人员的成长路径，设置多层次、多维度的培养项目和课程，专项实施制造业实践技术培训，按月按需不间断开展，实现对技术人才的持续深化培养，推动员工向高、精、尖领域的专业化人才发展。

2. 培育精工制造的技能工匠

为适应生产模式向自动化、智能化转型，公司加快对应用型技能人才的培养。公司大力弘扬新时代劳动模范和工匠精神，充分利用广东技工、技能大师工作室、技师工作站等资源优势，深化公司高技能人才培养机制，通过技能培训、技能竞赛、技能等级评定等系列举措，持续优化公司员工从普通人成长为技能人才的培育路径，在实现岗位培训及时化、专业培训常态化、提升培训有效化的同时，选拔培养了一批“高精尖缺”技能人才。

3. 打造有所作为的管理队伍

公司全面深化推进全员学习发展计划，并重点集中力量制定各层级管理干部、核心骨干、主管、班组长、大学生等专题训练方案，通过专题项目设计，强化培训效果，带动整体培训质量提升，努力锻造一支有激情、有能力、敢创业、能干事的员工队伍，为企业发展再添人才力量。2021 全年累计开展各层级专项培训超过 2 万场次，参与人员约 120 万人次。

（二）加强思想意识教育和文化传播

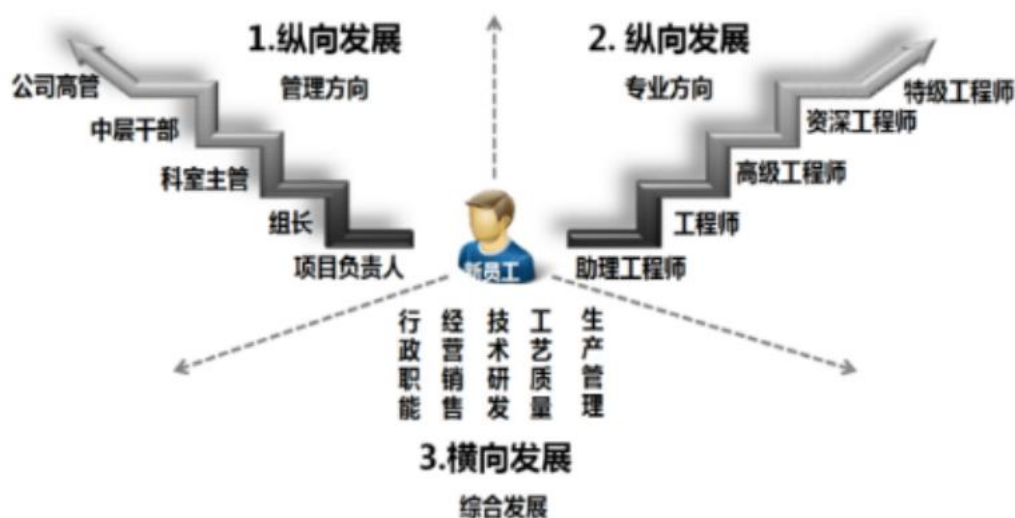
公司高度重视员工的思想教育工作，深入扎实组织开展全员常态化军训工作，通过定期的大练兵专项军体训练评比，促进广大员工的精神面貌的提升，锤炼组织纪律。常态化开展升国旗仪式，维护国旗尊严的神圣使命，进行爱国主义教育。组织开展厂区文化建设与评比活动，充分发挥厂区文化建设潜移默化和凝神聚力的效果。加强党员思想教育，精心编辑策划设计党建专刊《东方》，促进广大员工特别是党员队伍武装头脑、指导实践、推动工作。

进一步深化格力文化传播价值。格力电器围绕在企业生产、经营及管理中的实践经验，搭建内部知识与信息的共享系统，扎实推进企业内部经验萃取和传承活动。通过管理干部微课堂、科技专家大讲堂、技能工匠大讲堂、内部讲师大讲堂等学习项目的组织实施，实现全面的格力经验传承和格力文化传播。2021 全年开展组织萃取活动约 90 场，参与人员超过 4000 人次。截至目前，公司内部挖掘和培育集团级精品讲师 200 名，开发精品课程 800 门。

（三）打造完善的职业发展通道

公司为技术管理类员工设计了“专业、管理、综合发展”的职业发展路径，为一线员工设计了技能等级评定机制，公平公正的发展环境使格力电器在各领域人才辈出、百花齐放。80 后骨干成为企业管理中坚力量，90 后员工逐步走上中层管理岗位，年轻人的才智与激

情得到了广阔的施展天地。



员工“三通道”职业发展路径

二、员工关爱与福利

(一) 抗击疫情，维护职工群众健康安全

2021 年，境外新冠肺炎疫情持续蔓延，格力始终把疫情防控作为最重要、最紧迫的工作来抓。为保障广大员工的生命安全和身体健康的需要，维护职工群众健康，全年公司工会围绕“就地过年”、“新冠疫苗接种”、“全员核酸采样”开展系列防疫工作及措施，切实将保障工作做实做细做好，确保职工群众健康安全。

(二) 推进民主建设，提升桥梁纽带作用

公司坚持工会干部联系职工主题实践活动，通过职工代表大会、工会会员代表大会、员工投诉热线、线上互动交流、民主生活会、季度员工满意度调查（食堂、宿舍、班车）等，聚焦公司发展和职工关注的热点、难点问题，深入了解民情，充分反映民意，广泛集中民智，切实珍惜民力，将职工的根本利益作为最终决策的立足点，推进厂务公开，提高职工参与企业民主管理的积极性、主动性、创造性。2021 年 11 月，在公司成立三十周年之际，公司采纳员工关于双休工作制

的建议，将单双休工作制调整为双休工作制，员工幸福感及企业认同感进一步提升。

（三）暖心关怀有温度，增强员工幸福感

格力电器坚持把员工的幸福感放在首位，将提高员工幸福感作为企业的责任。在日常生活中，公司坚持“凡工伤必探视、凡重病必慰问、凡住院必关怀”的慰问制度，落实常态化关怀慰问。2021 年度公司累计慰问伤病职工达 176 人次，为员工送去关爱与温暖。公司还设立了阳光互助基金，做好职工大病医疗救助工作，减轻公司员工及其直系家属在重大疾病、非工受伤等方面的医疗经济负担，2021 年度共救助 138 人次，救助金额逾百万元，减少员工因病致贫、因病返贫情况。

2021 年五一劳动节、端午节和中秋、国庆双节，公司向全体职工发放约近亿元福利慰问品，增强了全体员工的获得感和幸福感。



公司向员工发放慰问品

（四）创新安全管理，保障员工健康安全

以人为本，安全发展。格力电器积极推行创新管理思维，通过安全风险分级管控和隐患排查治理双体系建设、重大危险源信息化监控，

员工安全教育培训，建立安全生产长效机制。2021 年公司总部顺利通过国家“一级安全生产标准化企业”认证。

2021 年，公司持续攻关“高危险、高强度、高噪音、高温”“四高”岗位改善，通过大力推行智能制造，公司安全生产实现了自动化、智能化、信息化，实现从“被动防护”向“主动安全”转变。通过空调送风、噪音隔断和低噪工具替换等措施，改善员工作业环境，取得了良好的改善效果。

（五）推行员工持股计划，共享发展成果

为建立和完善劳动者与所有者的利益共享机制，提高职工的凝聚力，充分调动员工的主动性和创造性，公司于 2021 年推出第一期员工持股计划。这一举措实现了公司与员工之间的共赢，一方面，员工成为公司的股东，兼具公司劳动者和所有者双重身份，共享公司发展成果，提高员工的劳动干劲和热情；另一方面，员工持股计划可进一步完善公司治理结构，有效地将股东、公司和员工三方利益结合在一起，同时吸引和保留优秀的人才，多方面打造人力资源优势，为公司的持续快速发展注入新的动力。

第六部分 环境保护与可持续发展

格力电器十分重视生产制造过程的绿色、环保、节能工作，始终秉承“让天空更蓝，大地更绿”的绿色环保理念。公司贯彻执行“合理使用能源，提高能源利用效率”的能源方针，对绿色环保、节能减排技改项目投入资金不设上限，并积极依托国家绿色制造示范试点先机和政府政策支持，加快构建绿色制造体系，实现制造业高效清洁循环低碳发展，促进工业文明和生态文明和谐共融，为国家绿色低碳发展贡献出属于格力的力量。

一、环境保护

（一）严控废弃物排放

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，建立了内部环保管理体系制度，进行环境保护体系化管理，确保公司所有排放物均符合环保标准要求。

1. 废气治理

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，建设注塑废气治理系统、两器烘干废气治理系统、喷涂废气治理系统等设施，确保废气排放浓度达标。

同时，公司建立环保设备设施管理机制，强化环保设备设施的运行管理，确保环保设备设施的高效运行。按照排污证及环保部门的监测要求，委托专业第三方对废气落实定期的监测，监测结果均符合排放标准。

2. 废水治理

针对主要来源于喷涂工艺的工业废水，公司不仅建设了先进的污水处理系统，配备在线自动监测装置，实现 24 小时实时监控与预警，

还积极改善喷涂工艺，由原来的磷化工艺升级为陶化工艺，从源头消除磷化物的产生。

3. 固体废弃物治理

公司产生的固体废弃物分为危险废弃物、一般废弃物、生活垃圾，其中危险废弃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。

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。

（二）响应绿色制造战略，推动绿色技术发展

围绕相关绿色制造战略，格力电器积极从全流程开展绿色环保新技术的研究和应用，以实现节约资源，减少环境污染。公司在产品设计端大力研究并应用精益设计技术，实现降低产品材料使用量，并为绿色生产奠定基础；在制造端大力开展精益生产、绿色生产相关技术的研究和应用，包含通过换热器绿色制造工艺升级改造、高固含材料、水性涂料、低能耗材料、免喷涂材料、可降解回收材料应用、产品材料分级使用等技术研究和应用，进一步削减材料和能效的耗用量、VOCs 等废气废水的排放量，有效保护环境。

二、节能降耗

格力电器坚持走好节能减排之路。公司建立了节能管理评价体系，每月对各单位体系运行从节能自主管理（包括自主督查、节能教育、培训、总结）、节能降耗改善项目和公司监督检查等多个维度进行管理评价，推进公司节能工作开展。以节能降耗改善项目为例，2021年，公司开展了氮检线吹气改善、吹气装置防空吹改善、智能充氮改

善、注塑机加热系统节电改善、污水站曝气池节气改善等节能效果显著的技术管理项目，实现节约标准煤约 3378 吨，减少二氧化碳排放约 8850 吨，取得了良好的节能减排成效。

三、再生资源的回收与利用

格力电器将资源再生、经济循环发展与企业社会责任有机结合起来，积极践行生产者责任延伸制度，全力打造从设计制造到回收处理的绿色闭环产业链。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，通过对废旧电器电子产品的回收拆解，原料循环再利用，从而实现家电产业链的可持续发展。格力再生资源目前拥有废旧家电拆解资质能力超 1300 万台、汽车拆解资质能力 9.4 万辆、再生塑料加工能力 18 万吨、废线路板处理资质能力 6 万吨。

截至 2021 年底，格力再生资源已累计处理各类废弃电器电子产品超 4000 万台（套），报废汽车 7 万多吨，已转化再生铜料、铁料、铝料、塑料总计约 60 万余吨。据相关估算，通过格力的资源再生，实现减少原油资源开采约 160 万吨，节水约 390 万立方米，减少碳排放量约 200 余万吨，助力碳达峰、碳中和目标达成。

成立至今，格力再生资源公司先后获得工信部授予的“电器电子产品生产者责任延伸首批试点单位”、“2025 中国制造绿色集成系统试点单位”、“绿色工厂”、“2020 年绿色制造系统解决方案供应商”等称号，并参与国家高技术研究发展计划（863 计划）和“科技部重大固废专项”等多项国家重大研发项目。

四、深耕新能源领域，助力双碳战略

国之所需，企业所向。在当前国家双碳驱动，绿色经济转型战略目标的指引下，格力电器积极响应国家号召，致力于绿色环保和可持

续发展产业，将新能源板块打造成为格力多元化发展的重要组成部分，以“让天空更蓝，大地更绿”为愿景共建可持续发展的产业生态。

格力电器经过在新能源领域的躬耕发展，现已拥有新能源环境研究院、格力能源环境公司及格力钛新能源股份有限公司三家涉足新能源产业发展的部门及子公司，致力于新能源直流电器、近用户侧能源互联网系统、新能源整车、储能等关键技术研究 and 产品开发，相继推出了格力光伏（储）直流变频多联机系统、“零碳源”空调技术、智能化电力监测模块、HIEMS 能源互联网家居/社区系统、FIEMS 能源互联网工厂/园区系统、新能源商用车、新能源专用车、储能电池等技术及产品。格力电器在低碳理念下，不仅推动了自身生产经营活动的低碳化，并还在为社会提供更多的零碳技术、产品、装备和系统解决方案，奋力争于国家双碳驱动，绿色经济转型和新型电力系统构建国家战略。

案例 1：长沙格力绿色工厂项目

长沙格力致力打造绿色工厂基地，为实现碳达峰、碳中和的双碳目标，已在基地建设光储空系统典型应用，同时配合储能系统、光伏离心机实现了清洁能源高效利用及源储网荷调节管理。



长沙格力暖通制冷设备有限公司

项目主体系统搭载“光伏发电系统”、“光伏空调系统”和“储能调峰”，并综合布局将三个系统互联互通，最终打造“高效、低碳”综合能源示范基地；系统年发电量为 192 万度，年可减少碳排放

1572.48 吨；加入储能系统削峰填谷后，谷时用电增加 8000 度；能源互联网工厂级应用，先后被工信部评为国家级“绿色工厂”及全国第六批工业领域“电力需求侧管理示范企业”称号。



长沙格力绿色工厂

案例 2：杭州亚运低碳氢电耦合应用示范项目

杭州亚运低碳氢电耦合应用示范项目由杭州市钱塘区人民政府、国网杭州供电公司及格力电器杭州基地携手共同启动建设，将成为国内首个融合柔性直流，氢电耦合，多能互补的“零碳”绿色能源互联网园区示范项目。项目通过多能互补，一年可减少碳排放 860 吨，园区的单位产值能耗可下降约 22%，每天需要的大电网负荷从 6400kW 减少 1030kW 到 5010kW，实现园区内的清洁发电、安全储电、高效用电和智慧管电。



杭州亚运低碳氢电耦合应用示范项目

案例 3：格力钛新能源公交车驶上“神州第一街”

作为北京最繁忙且途经长安街天安门的公交线路“大 1 路”的唯一新能源客车供应商，格力钛新能源公交车肩负着平凡而伟大的绿色使命，助力首都构建安全、高效、绿色的公交系统，减少城市交通碳排放。

截至目前，已有超过 8,000 辆搭载格力钛电池的公交车持续在北京运营，根据测算数据显示，北京公交最早使用的格力钛电池到目前已超过 7 年时间，其电量衰减率最大不到 5%，电池容量保持率仍在 95% 以上，解决了传统锂电池新能源公交车运营几年后电池衰减严重、无法满足全天运营、需增加成本更换电池等问题，有效缓解新能源汽车电池“退役潮”带来的生态危机。



行驶在天安门前的格力钛新能源公交车

第七部分 公共关系和社会公益事业

一、坚持依法纳税

公司自成立以来诚信经营，依法纳税。2021 年度，公司缴纳各种税金 94.40 亿元，累计纳税 1466.99 亿元。公司不仅让发展成果惠及全体员工，还努力回报社会，有力地支持了国家和地方财政，积极履行企业社会责任。

二、助力共同富裕

（一）帮扶贫困职工

格力电器紧跟国家脚步、响应国家号召，面对面、心贴心、实打实地做好职工帮扶救助工作，扎扎实实解决好职工最关心、最困难、最忧虑、最急迫的问题，为促进社会主义和谐、文明社会建设贡献出应尽的力量。公司时刻关注政策要求，帮助困难职工度过难关，成果显著。据统计，2021 年共有 34 位贫困职工登记在档，公司全年共帮扶 22 户困难职工成功脱贫。

（二）推动区域经济发展

革命老区作为新中国的摇篮，为中国革命做出了巨大的牺牲，格力电器深知“吃水不忘挖井人”的道理，通过在当地投资兴业，推动老区经济发展。近两年，格力电器持续向革命老区“赋能”，先后在江西赣州、山东临沂建设智能制造基地，为革命老区配备“格力动力”。格力优势产业的导入可吸引大量的上下游配套企业集聚，优化区域产业结构，推进当地新旧动能转换，加快工业化步伐，创造更多就业机会，有效促进革命老区的发展，实现企业价值与社会价值的双赢。

三、积极支持社会公益事业

（一）抢险救灾

2021 年，我国的自然灾害形势复杂严峻，极端天气气候事件多

发，相继发生了河南特大暴雨、湖北暴雨洪涝等自然灾害。在此背景下，格力电器作为中国制造龙头企业，积极投身于社会公益事业，践行企业责任担当，交出一份令人民满意的答卷。

案例 1：格力暖通（武汉）公司向武汉受灾地区捐赠物资

2021 年 5 月，受到强对流天气影响，武汉市蔡甸区麦山片区、武汉经开区军山片区突发龙卷风，部分村湾房屋受损，多名人员受伤，一时间，武汉龙卷风灾害牵动着无数人的心。秉持着“一方有难，八方支援”的精神，2021 年 5 月 25 日，格力暖通制冷设备（武汉）有限公司向武汉蔡甸龙卷风受灾地区捐赠大批生活电器，改善受灾群众的生活条件，用行动传递“格力温度”。



案例 2：格力武安精密公司驰援河南

2021 年 7 月，河南省遭遇极端强降水，一时间一座座城市和村庄遭到严重破坏。面对此情景，2021 年 7 月 25 日，格力武安精密自

发组建驰援河南志愿队，携带 8 吨“抗洪救灾”生活物资运抵受灾严重地区河南省新乡市辉县，以实际行动为灾区贡献出格力的一份力。



（二）践行志愿服务

格力电器鼓励广大青年员工投身公益事业。公司通过成立格力青年志愿者协会，组织员工在工作之余，开展便民服务、公共文明、康乐文化、环境保护、敬老助残等志愿者服务。积极加入珠海市志愿警察队伍，通过公益志愿服务，推进警民和谐共建，平均每月服务 160 余小时；组织青年志愿者投入疫情防疫志愿活动，累计服务 1288 人次；组织社会及公司志愿者为奋斗在一线的员工提供“免费理发”服务，全年共开展活动 15 次，累计服务员工及家属约 1500 人；组织青年志愿者参加澳门回归、献血、守护单车、清除海边垃圾活动，累计服务时长 96 小时；常态化开展“家电维修”服务，为员工家属及附近社区居民，免费维修生活电器，维修常见家电、手机、电脑等产品累计 330 余件。



四、加快格力职业学院建设，为社会输送专业人才

作为国内制造业的龙头企业，格力电器深知人才培养对社会发展的重要性。为培养更多新型高素质技能型人才，满足社会人才需求，推动实体经济发展，公司在职业教育领域积极推动校企合作，着手筹建格力职业学院。格力职业学院于 2021 年 2 月正式启动校园建设，并计划于 2022 年 7 月完成建设工作。格力职业学院作为一所特色民办高等院校，将面向国家重大发展战略和大湾区人才需求，对接智能装备、人工智能、物联网等战略新兴产业布局专业，高质量建设一批市场需求度大且具有较强竞争力和发展潜力的专业群，使学生培养更适合经济社会发展需要。

五、推行“留职入伍”的征兵模式，支持国防事业建设

有国才有家，格力电器历来有拥军报国的光荣传统，把切实做好征兵工作作为格力电器的责任，把应征入伍作为格力人的光荣。2021 年，公司共欢送 14 名格力新兵奔赴军营，履行保家卫国的使命，在部队的舞台上施展才华，在军营大熔炉里淬炼成钢。

长期以来，格力电器以实际行动支持国防和军队建设，通过召集征兵动员会、面向大学生宣讲等措施加大征兵力度。公司为鼓励员工

支持国防建设，明确服役期间保留原岗位并且服役期间继续计算工龄、返岗重点培养、优秀士兵表彰奖励等政策以鼓励员工应征入伍，用“留职入伍”的征兵模式，为人才消除掉后顾之忧，让更多年轻人勇敢追梦。



第八部分 展 望

回顾 2021 年，全体格力人初心如磐，奋楫笃行，始终以消费者满意为最高标准，切实做到了维护股东、消费者、员工、供应商、经销商等各相关方的利益，与生态环境、社会环境和谐发展，用创新发展铺垫前行的征程，用最好的产品和服务回报消费者，用真心关怀员工，用实际行动坚持保护环境与可持续发展，用使命担当践行社会公益。

一家负责任的企业，要饮水思源，回报社会。在接下来的一年里，格力电器将继续秉持履践致远之心，始终弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神，坚持科技创新，在推进“中国制造”向“中国创造”这一战略转型过程中继续贡献属于格力的力量；我们将继续探索绿色发展为导向的高质量发展路径，创造企业、社会和环境间的综合价值；我们将继续以人为本，营造公平公正的环境，打造机制合理、富有创新能力的人才队伍，助力格力电器发展成为卓越的全球多元化工业集团；我们将继续不遗余力地承担社会责任，将社会责任贯穿公司发展的始终，促进公司与全社会的协调、和谐发展，用实干让世界爱上中国造！



珠海格力电器股份有限公司

CSR（企业社会责任）报告

地址：广东珠海市香洲区前山金鸡西路

电话：0756-8614883

网址：www.gree.com.cn

Email：gree0651@cn.gree.com