

珠海格力电器股份有限公司

2022 年度企业社会责任报告

二〇二三年四月二十九日

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 2022 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”)发布的第十八份社会责任报告，也是格力电器在 2022 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十二次会议审议通过，真实、客观地反映和披露了格力电器 2022 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：2022年1月1日~2022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和引用第三方数据，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>)下载。

目 录

关于本报告	2
前 言	2
第一部分 企业概况	4
一、公司介绍	4
二、企业文化	6
三、2022 年公司重要荣誉	7
第二部分 公司治理	9
一、公司治理架构规范，“三会一层”有效运作	9
二、内控系统成熟，严守风险防控底线	10
三、依法履行信息披露义务，保证信息公开透明化	10
四、进一步完善投资者沟通渠道，致力于提供具有时效性的反馈	11
五、持续的高额利润分配，以实际行动回馈股东	11
第三部分 消费者权益保护	13
一、以研发平台为载体，不断开发满足客户需求的产品	13
二、贯彻落实“质量强国”战略，助力中国制造高质量发展	18
三、完善服务内容和质量，不断提高客户体验	20
四、打造一流服务，获得行业和消费者高度赞誉	25
第四部分 供应商与经销商权益保护	27
一、与供应商共建双赢	27
二、与经销商共谋发展	29
第五部分 员工权益保护	31
一、员工培养	31
二、员工关爱与福利	35
第六部分 环境保护与可持续发展	38
一、环境保护	38
二、节能降耗	40
三、再生资源的回收与利用	40
四、深耕新能源领域，推广新型绿色发展理念	41
五、攻关光伏空调领域，协同推进绿色转型革命	42
六、建设新能源互联网工厂，深耕可持续发展产业	45
第七部分 公共关系和社会公益事业	46
一、坚持依法纳税	46
二、乡村振兴、扶贫救济	46
三、积极支持社会公益事业	48
四、加快格力职业学院建设，为社会输送专业人才	46
五、支持国防事业建设，切实做好征兵工作	49
第八部分 展 望	51

前 言

2022 年是硕果累累的一年。这一年，我们喜迎党的二十大胜利召开、全面深化“十四五”规划，标志着全国各族人民共同迈上全面建设社会主义现代化国家新征程。中华民族在中国共产党的领导下，高举中国特色社会主义伟大旗帜，凝聚力量、团结奋进，朝着第二个百年奋斗目标进军，以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴。

2022 年对格力电器来说同样是充满挑战和机遇的一年，伴随着家电行业外销和内销销售额均出现下滑，我们继续专注于企业社会责任的履行，以推动公司可持续发展为己任，继续秉承“缔造世界一流企业，成就格力百年品牌”的企业愿景，以更高的标准履行企业社会责任，为全社会的可持续发展作出更大的贡献。

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，公司潜心致力于技术创新和品质提升，不断取得新突破。2022 年，格力电器凭借突出的综合实力再次上榜《财富》世界 500 强，并入选中央广播电视总台发布的十大“国品之光”品牌榜单；据 i 传媒《暖通空调与热泵》最新发布的《2022 年度中国中央空调行业草根调研报告》显示，公司以超 200 亿的市场规模拿下 2022 年度中央空调市场规模行业第一，这也是自 2012 年以来，公司连续 11 年在中央空调市场中拔得头筹；据《产业在线》2022 年度家用空调内销销量数据显示，格力空调以 33.9% 的份额排名行业第一，实现 28 年领跑；小家电市场的表现同样十分亮眼，据奥维云网数据，风扇产品线上零售额跃居行业第一，电暖器产品线上零售额稳居行业前二。

我们深知企业的发展离不开对社会责任的充分履行。因此，格力电器将继续专注于提高能源利用效率、减少碳排放、优化供应链管理、加强员工培训等方面的工作，以实现可持续经营和社会共赢的目标。此外，公司积极参与社会公益事业，为社会发展作出贡献。未来，公

司将继续深化健康、教育、扶贫、环保等领域的合作，加强企业与社会
的互动，推动资源共享、合作共赢的新局面。

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 190 多个国家和地区。

公司在国内外建有 77 个生产基地，坐落于广东、重庆、安徽、河北、河南、湖北、湖南、江苏、浙江、天津、四川、江西、山东以及巴西、巴基斯坦；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、152 个研究所、1411 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。

坚持创新驱动。提出研发经费“按需投入、不设上限”。2022 年，格力电器共申请国内外专利 12520 件，其中发明专利申请 7508 件，获得发明专利授权 3270 件，其中国内发明专利授权 3072 件，是唯一一家连续七年进入中国发明专利授权量前十的家电企业。在第二十三届中国专利奖评选中，格力钛的“一种钛酸锂复合材料及其制备方法、负极片及锂离子电池”技术荣获中国专利金奖 1 项，为新能源领域锂离子电池行业的首个发明专利金奖；获得优秀奖 4 项，涉及中央空调、家用空调、磁悬浮离心机和洗衣机技术；获得省级专利金奖 1 项，银奖 1 项；在日内瓦、纽伦堡国际发明展中，格力电器共获得 4 项金奖、4 项银奖，再次向全球展示了格力创造的力量。

截至 2022 年底，累计获得国家级、省部级、行业级的重要奖励共 106 项；累计申请国内外专利 108959 件，其中发明专利申请 57009 件；累计获得国内外发明专利授权 16776 件；累计获得 71 项中国专利奖，其中发明金奖 3 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 12 项，纽伦堡发明展金奖 9 项。同时，格力电器是首批“全国企事业知识产权示范单位”、“国家商标战略实施示范企业”、“国家专利运营试点企业”，并获得中国商标金奖。

坚持质量为先。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。根据中标院 2022 年年底发布的我司最新一次满意度调查结果，格力电器的顾客满意度、忠诚度连续 12 年保持行业第一。2018 年 10 月，格力电器凭借“让世界爱上中国造”格力“完美质量”管理模式荣获中国质量管理领域最高荣誉中国质量奖；2019 年荣获第 44 届 ICQCC 国际质量管理小组会议金奖，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。2022 年获得国际质量创新大赛一等奖，成为中国首家获奖的家电企业，凸显了格力电器在质量技术领域的雄厚实力。

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。格力电器于 2013 年起开启多元化布局，并相继进军智能装备、通信设备、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。目前，格力智能装备不仅为自身自动化改造提供先进设备，同时也为家电、汽车、食品、3C 数码、建材卫浴等众多行业提供服务。

二、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、2022 年公司重要荣誉

2022 年公司获得的主要荣誉如下：

类别	获奖内容	颁奖单位
技术	“磁悬浮制冷压缩机关键技术及产业化”项目获 2022 年广东省科技进步奖一等奖	广东省人民政府
技术	“高效率低噪声空调电机关键技术与产业化”项目获 2022 年中国轻工业联合会科技进步奖一等奖	中国轻工业联合会
技术	“高效电热双驱动病菌消杀技术及在空气净化器中的应用”项目获 2022 年中国轻工业联合会科技进步奖一等奖	中国轻工业联合会
技术	“深部矿井热害治理新型制冷成套设备关键技术及应用”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“基于建筑蓄热的高效热泵关键技术与应用”被鉴定为“国际领先”水平	中国机械工业联合会
技术	“新型节能环保工质（R32）制冷关键技术与空调设备产业化”获 2021 年度安徽省科学技术奖一等奖	安徽省人民政府
质量	格力电器获全国质量检验信得过产品（产品：GREE 空调、生活电器、高端装备、通信设备等）	中国质量检验协会
质量	格力电器工艺部质量管理室获全国质量信得过班组	中国质量协会
质量	格力电器“数据驱动的产品全生命周期质量管理体系构建及在中央空调上的应用”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“变频空调新一代持续制热高效除霜关键技术研究及产业化”获广东省质量协会质量技术奖一等奖	广东省质量协会
质量	格力电器“基于 CKER 系统的消毒净化技术及产品应用”荣获国际质量创新大赛一等奖	芬兰质量协会
品牌	格力电器获 2022 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 年度中国制造业企业信用 100 强	中国企业改革与发展研究会、中国合作贸易企业协会
品牌	格力电器获中国轻工业科技百强企业第 3 位	中国轻工业联合会
品牌	格力电器：2022 一带一路媒体合作论坛——一带一路建设案例	人民日报



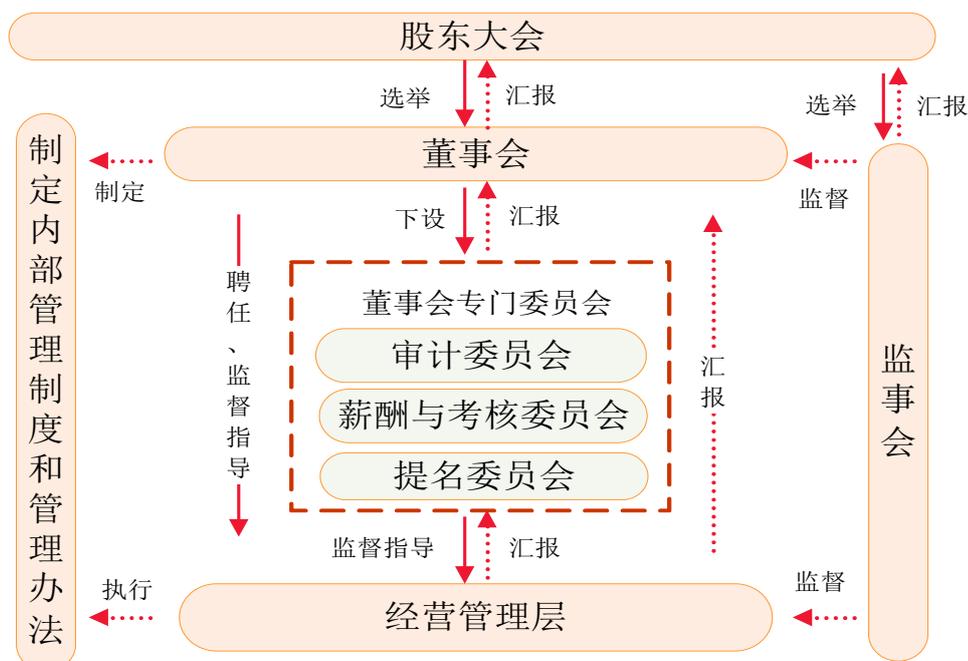
产品	格力电器新能源大巴用变频涡旋压缩机在 74 届纽伦堡发明展获金奖	74 届纽伦堡发明展
产品	格力电器分布式送风热泵空调器在 74 届纽伦堡发明展获金奖	74 届纽伦堡发明展
产品	格力电器享系列两联供家庭中央空调在 74 届纽伦堡发明展获金奖	74 届纽伦堡发明展
产品	格力电器蒸烤双能机在 2022 年日内瓦国际发明展特别展获金奖	2022 年日内瓦国际发明展特别展

第二部分 公司治理

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，实现良好的公司治理，维持高质量可持续发展；认真做好投资者关系管理，充分、全面、及时进行信息披露，保证公司所有股东地位平等；不断完善公司治理架构，提供更有效的经营管理；积极拓展创新业务，为股东创造最大效益。

一、公司治理架构规范，“三会一层”有效运作

格力电器根据《公司法》《证券法》等现行法律法规及相关规定，搭建规范的“三会一层”公司治理架构，落实科学有效的公司治理制度和 workflows，设立股东大会、董事会及其下属专门委员会、监事会和经营管理层，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行规范有效的制度建设，使权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间相互独立、互相制衡、权责分明，形成运作规范的现代化企业治理机制。



公司治理结构示意图

公司的“三会一层”运作规范合理。报告期内，共召开了股东大会 4 次，董事会 12 次，监事会 11 次，在各自的职责、权限范围内分工明确，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，独立董事能够遵守法律、法规和相关规定，认真履行职责，对公司的经营、决策、重大事项进行合理的决策。报告期内公司独立董事针对重大事项发表独立意见 11 次，切实维护了公司整体和中小股东的利益。

二、 内控系统成熟，严守风险防控底线

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。公司根据《中华人民共和国公司法》等法律法规及规定，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。

公司认真开展风险评估工作，识别重大风险。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，将各单位风险点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；此外，公司一年一次聘请中国境内年审会计师对内控体系的合规性与有效性进行自我评估。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，保证信息公开透明化

公司贯彻真实、准确、及时、完整、公平的信息披露原则，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。2022 年，公司发布各类公告 110 份，及时向市场传递公司投资价值，切实维护投资者利益。

四、进一步完善投资者沟通渠道，致力于提供具有时效性的反馈

公司不断完善投资者沟通机制，加强各类渠道的建设。目前通过投资者热线、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。2022 年，组织召开业绩说明会 1 次，路演活动 1 次；积极接听投资者热线 1024 次，耐心倾听投资者声音，和中小投资者充分交流。

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。公司自 1996 年上市至 2022 年（不含 2022 年的年度利润分配预案），累计实现分红 26 次，分红总金额达到 1,065.43 亿元，占期间归母净利润总额的 50.81%。

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	1.5	80.65%
1997	34.52	2.1	-	0.00%
1998	42.98	2.15	1.3	60.48%
1999	51.66	2.29	1.3	56.76%
2000	61.78	2.5	1.43	57.36%
2001	65.88	2.61	1.61	61.65%
2002	70.3	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	12.7	2.5	19.73%
2008	422	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	73.8	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	-	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%
2021	1,878.69	230.64	110.73	48.01%
2022 年中	952.22	114.66	56.14	48.96%
合计	19,462.28	2,096.81	1,065.43	50.81%

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，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、以研发平台为载体，不断开发满足客户需求的产品

（一）重视技术研发，不断突破国际领先技术

格力电器始终秉持着“创新是第一生产力”的理念，立足自主创新，深耕核心科技，取得一系列傲人的成果。经权威机构评定，公司获得“基于建筑蓄热的高效热泵关键技术与应用”和“深部矿井热害治理新型制冷成套设备关键技术及应用”2项“国际领先”技术，现拥有39项“国际领先”技术；2022年度获得重要科技奖励7项，含省部级一等奖4项；牵头承担国家级项目2项。

格力电器不断发展的核心技术与科研实力收获国际权威认可。2022年，格力电器技术团队开展的“筑蓄热的高效热泵关键技术与应用”项目解决了我国热泵地暖行业目前存在的地暖供需不匹配、实际运行能效低、结霜运行能效衰减大等问题，经中国机械工业联合会鉴定委员会鉴定，该技术总体水平达到国际领先水平；另外，“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，大大改善了井下作业人员的工作环境，同时增强了矿井安全系数，有效解决深井高温热害问题，经中国机械工业联合会及鉴定委员会鉴定，总体技术达到国际领先水平，其中超高压比I类防爆半封闭螺杆压缩机填补了行业空白。

(二) 以用户需求为导向，开发满足客户的新产品

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，不断丰富公司产品线的深度与广度。2022 年开发的主要产品如下：

家用空调板块

格力·至尊

格力独创国际领先分布式送风技术全新升级，打造零温差恒温空间，实现人体活动区域垂直温差小于 0.1°C ，室内空间温度更均匀；并将智能中枢、大屏交互、AI 语音、娱乐资源于一体，搭载双向流新风换气系统，引入室外自然风，主动排出室内污浊空气，无需开窗出门，也能畅享新鲜空气。



格力·星海

行业首创双驱冷暖分送技术，能达到冷风贴着天花走，送风远至 5M 不落地；热风 1m 落地暖足，贴地送风远至 4.5m 的效果；结合打造格力新一代上下出风技术（羽流效应），实现空调风贴壁分送，自然衍生冷暖羽流，让消费者对于空间的舒适感受更升一级。



冷静王+

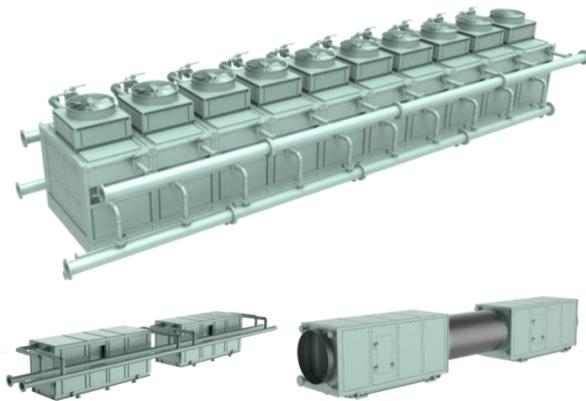
搭配 360° 运动大导风板，拥有外机自清洁、65℃ 高温制冷、0.5℃ 调温、智慧睡眠模型、恒暖除霜等功能，工作时能达到 16dB 静音。



暖通设备板块

深部矿井热害治理新型制冷成套设备

攻克了常规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。



大型船舶用冷藏制冷机组

制冷循环系统采用 R407F 制冷剂，满足环保要求；半封闭式活塞制冷压缩机，具有能量调节功能，实现按需调节机组制冷量，精准控温；搭载热气化霜技术，实现快速化霜，精准控温；冷冻最低-23℃，冷藏最低 0℃，满足客户对食品冷冻以及保鲜需求。



出口欧洲新一代整体式热泵

针对欧洲煤改电市场开发，集空调、采暖、热水功能于一体；单点 COP 最高达 5.4，综合季节能效达到欧洲最高能效 A+++ 等级，2022 年至今已接订单 7 万多套。



家用电器板块

细胞级凝鲜系列冰箱

搭载了公司核心保鲜技术之一的细胞级凝鲜科技和 -5°C 细胞级凝鲜技术，拥有 5 区独立分储和 18 个保鲜空间，满足荤素生熟、蔬果肉类各类食材精细存储需求；新国标一级能效仅 0.85 度/天，践行绿色、低碳生活方式。



如初热泵洗护机

护衣方面拥有 12 大护理程序，行业唯一护理类国家专利奖获得者；并凭借精确控温技术和低频转矩控制实现 37°C 体感柔烘，减少衣物变形，丝绸羊毛等珍贵面料一键洗烘、烘干；健康除菌方面采用纳米银离子技术，除菌率高达 99.99%，冷水除菌不伤衣；洗涤和烘干均设有“除菌螨”模式，高温软蒸汽+末端高温烘干除菌率高达 99.99%。



1200G 大通量净水机

出水量高达 3.6L/min，3S 满杯（150ml），全时零陈水。滤芯寿命智能扩容，RO 膜 6 年长寿命。纯废水比 3:1，超国家一级水效标准。



工业产品板块

高温制冷增焓转子压缩机

针对中东地区最高温度达到 60℃ 的高温环境，通过“高温大冷量输出结构”及“专利引射补气”等技术，实现压缩机高温制冷量大幅提升，在室外 46℃ 条件下制冷量提升达 8.8%，48℃ 条件下提升 14.7%，54℃ 条件下提升 23.6%，该产品技术申请国家发明专利 26 项。



新一代家用多联机用变容转子压缩机

APF 能效值提升 8%，低负荷运行进一步提升 20%，开机制冷制热速度加快一倍，实现全负荷高效运行。



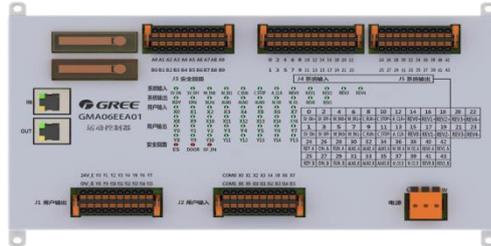
新型磁阻电机

围绕绿色设计、高效驱动的核心思想所制造的行业首款新型磁阻电机，实现高性价比优势，成本更低，效率更优，产品能效达到并超过行业最高能效 IE5，摆脱稀土资源的制约，为国家推进碳达峰、碳中和政策发挥积极的促进作用。



机器人运动控制器

攻克了运动控制器 SelfAdaptMove 自适应轨迹规划技术相比传统机器人运行最高速度提高 25%以上；目前已完成运动、通信、连续轨迹等上百种功能指令的开发，具有精度高、速度快、稳定可靠、扩展性好等特点。



二、贯彻落实“质量强国”战略，助力中国制造高质量发展

（一）推进质量管理变革，构建系统化的质量管理体系

格力电器持续推进质量管理变革，构建系统化的质量管理体系，深化质量强企建设，先后构建了 T9 全面质量控制模式、D-CTFP 质量技术创新循环和“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式。通过遵循这一领先的质量管理模式，格力电器质量水平逐年提升，过程一次交验合格率持续上升，全品类产品售后故障率连续多年平均下降 20%。2022 年，格力电器凭借领先的核心技术和卓越的质量管理体系获得国际质量创新大赛一等奖，成为中国首家获奖的家电企业，凸显了格力电器在质量技术领域的雄厚实力。

（二）“全国质量月”活动

2022 年 9 月-12 月期间，格力电器积极响应“全国质量月”活动号召，组织开展以“产品十年质量保证，售后零缺陷”为目标、以“全

员参与，固本强基，变革创新，以质取胜”为主题的 2022 年质量月活动。活动围绕“质量氛围营造、对标检查改善、质量技术创新攻关”三大板块开展，通过质量文化与氛围宣传、质量专题培训、劳动技能竞赛、质量标准完善、质量项目攻关等，切实加强了广大员工的质量意识，提高了各单位产品设计、过程制造、外协来料、售后服务等全流程质量管理能力，全面提升格力电器整体质量水平和质量竞争力，取得良好成效。



“质量月”活动

（三）“21 世纪中国质量管理最佳实践”系列丛书之《格力质量模式》发布

2023 年 2 月 27 日，由中国标准出版社主办的“21 世纪中国质量管理最佳实践”系列丛书新书首发式在北京举行，格力电器作为第三届中国质量奖获奖企业编著的《格力质量模式》位列其中。该书由格力电器董明珠董事长团队与华南理工大学张振刚教授团队的共同成果，讲述了格力电器从名不见经传的小厂发展到营收千亿级的世界 500 强企业，30 多年来实践和智慧的结晶——以质量为生命、追求完美的格力质量模式，总结格力电器的质量管理实践经验，凝练具有时代性、普遍性和实践性的制造业质量管理方法论，为中国制造业树立

了质量管理标杆，共同促进中国制造高质量发展提供可借鉴的格力案例。

三、完善服务内容和质量，不断提高客户体验

（一）遵守国家法律法规，制订完善的售后服务管理制度

2022 年，珠海格力空调产品售后服务严格遵守中华人民共和国《部分商品修理更换退货责任规定》、《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》等国家法律法规，以此为基础制定售后服务管理制度，并根据企业自身情况不断完善；通过有效管理全国销售公司和售后服务商；积极收集、反馈与处理对各类售后投诉及质量信息；及时提供维修用配件；快速结算售后服务费用等措施，充分调动一线服务人员的服务积极性，有效提高格力产品消费者的服务满意度，有力促进各类产品的市场销售。

（二）重视售后技术人才培养，优化客户服务品质

专业的售后服务人员是产品质量和服务的根本保障。2022 年，售后服务人才培养工作紧跟公司内、外部形式变化，落实公司“新零售”市场发展战略，立足售后技术人才培养，有效支持一线市场的产品销售和服务。

“三分质量，七分安装”，专业的售后服务人员是产品质量和服务的根本保障；为提升一线售后服务人员的服务技能，2022 年 10 月格力组织开展第八届“臻品之行·专筑未来”全国家用空调及生活电器售后技术训练营活动，对一线人员、技术骨干、售后精英进行针对性的强化培养，提升格力的售后服务质量，为消费者树立良好的品牌形象。



第八届“臻品之行·专筑未来”售后技术训练营

（三）提升顾客服务管理质量，持续打造信息沟通平台

格力在国内市场构建了多种类信息沟通平台，与用户紧密联系，及时解决用户需求，打造良好的用户体验：

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	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
3	“格力董明珠店”在线客服	报修、报装、产品咨询等。	实时
4	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
5	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
6	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。	
7	经销商大会	传播品牌、了解顾客需求、期望。	

格力空调围绕售后业务进行信息化项目开发，包括售后档案管理、旺季爆量预警、智能派工、微信公众号、服务人员流动性分析、系统

逻辑优化等,对售后业务开展过程中产生的售后数据进行监控、分析,使用智能化派工代替传统人工派工,提高派工服务效率;完善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,赢得广大消费者的口碑与信誉。

为加强与客户的关系,及时解决客户需求,更好地实现与客户的互动,格力电器以信息平台为抓手,以大数据挖掘为基础、以信息技术应用为载体,从而实现客户售前到售后体验的全方位优化。例如通过在商用空调机组上安装 GPRS 模块,将机组调试、运行状况、故障信息等实时回传至格力,从而更充分地服务于客户需求;根据客户服务对产品质量及满意程度评价信息,云售后服务平台会自动生成新的工单,直至客户满意评价为止。

(四) 建立快速响应机制,及时响应顾客需求

格力售后服务根据多年积累的经验不断完善三级互动售后服务体系,在全国范围内采用完善的三级互动售后服务体系,自主开发云售后服务平台系统,以客户为中心从信息录入开始到信息关闭为止对整个信息服务过程的关键节点控制,同步推送受理短信、预约短信、改约短信、完工满意度评价等,实现客户与客户、公司的信息交互,让客户更能体验到格力售后服务快与优的享受。保证向客户提供优质及时的服务,力求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

公司设定了一系列售后服务响应机制，保证服务精准高效：

- 1、规定时间内准时上门维修。服务网点 2 小时内与客户联系，预约上门时间，24 小时内完成维修服务。
- 2、建立维修配件库存保障机制。根据库存量需求进行储备，保证维修配件存量满足要求，并负责统筹安装和维修服务工单的派送和监控。
- 3、客户服务中心建立云售后服务平台。通过大数据分析，建立安装、维修需求预测模型，更加合理、智能调配销售区域的安装维修人员及维修配件，让服务更加精准有效。
- 4、合理布局售后服务网点。格力服务网络覆盖全国城市乡村，有效缩短维修服务响应时间，让客户及时体验到格力优质的售后服务，赢得广大消费者的口碑与信誉。

（五）售后服务管理标准化，定期巡视监督保证质量

公司通过对售后服务进行标准化定制，打造专业化体验服务，提供高安装水准、维修服务水平，从以下四方面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：

1、保证服务质量。公司每年修订完善《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。格力服务统一规范、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、树立统一、标准的品牌形象。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。

3、服务网点资质认证需经过销售公司和格力总部的双层评审后才能获得服务认证授权，且安装人员必须持有《房间空调安装培训合

格证》和《格力空调安装资格证》，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。

此外，为进一步提升格力空调安装服务质量，公司总部制定安装服务质量巡视管理制度，随机抽取巡视用户名单，公司总部下发所属区域销售公司、服务网点安排巡视员按照名单逐个上门对安装工作及空调简单清洗保养服务情况进行检查；在巡视工作结束后，巡视人员会将巡视结果资料汇总提交给公司总部回访核实，对检查发现的问题组织力量解决或跟踪处理。公司每月对全国销售公司和服务网点进行售后服务绩效 KPI 的完成情况进行汇总评价；通过巡视监督，有效纠正安全隐患。

（六）推行“以旧换新”和售后增值服务，提升用户体验

为保障消费者生命财产安全，创造绿色健康生活，格力率先倡导并鼓励消费者主动淘汰超期服役的老旧产品。由中国家用电器协会组织行业制定，涵盖电冰箱、空调、洗衣机等六大品类八大产品的《家用电器安全使用年限》系列标准，发起“超期服役家电以旧换新”活动，自活动开展以来，已有数十名消费者更换新机，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。

针对空调清洗难、费用问题，格力适时推出“格力三月送春风”活动，为数百万消费者提供空调免费检查、检测空调；为消费者清洗空调过滤网及外壳等上门保养服务；通过“格力售后服务”公众号与消费者进行互动，参与空调清洗知识问答，助力有礼等专题活动，提

升消费者满意度及参与感。

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，受广大消费者认可

格力空调产品售后服务树立“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 2021 连续十一年蝉联空调行业顾客体验满意度位于行业第一。



2021年格力空调顾客满意指数调查分析报告



数据提供/报告撰写：中国标准化研究院顾客满意度测评中心

提交时间：二零二一年十二月

本报告仅供格力电器使用，未经中国标准化研究院顾客满意度测评中心书面许可，任何其他机构或个人不得擅自传阅、引用或复制。

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。

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）“3 优+1”供应链管理模式下深化供需双方合作

格力电器注重与各相关方的有效沟通，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。

采购订单分配严格按“3 优+1”原则执行，根据厂家供货质量、成本、及时性和支持格力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。

公司始终坚持合作共赢的宗旨，完善采购机制，与供应商建立深度合作关系，形成供应链条互采互销，资源共享，以达到双方利益最大化，互惠共赢。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，强化供应商分级管理制度，与供应商建立了友好合作关系，同时建立战略合作客户。

（二）致力供应链信息化建设，实现互联互通、合作共赢

格力电器加速发展供应链信息化相关的工作，充分运用大数据分析技术解决完善供需双方关注的核心业务内容，建立更加安全稳定的供求关系，提高采购效率，降低采购成本；利用信息化技术深化与供应商的信息、数据高度融合，实现互联互通、合作共赢。

供应链信息化通过以下四方面来体现：

- 1、建立智能化的供应商开发管理系统。保证寻源公开透明化，大力邀请供应商参与供应链建设，共同推动信息化发展；

2、建立供应商智能送货排程系统。协调、控制和优化供应链系统，全面监控整体生产、送货过程；通过精准调配、利用资源提升供需双方核心竞争力；

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；

4、开展供方质量管理相关提升活动，对潜在可能出现质量风险的供方和产品出现质量异常的供方，组织现场审查，帮扶供方建立有效可控质量管理体系，提升质量管理水平。

（三）优化区域供应链，PQAM 促进上下游高质量发展

格力电器根据不同产品的市场需求特征，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、临沂等地建有空调、生活电器、工业制品等生产基地，形成了以生产基地为区域中心，带动区、市、省、地，辐射全国的供应链大格局，形成了产业集聚地，促进了上下游产业链高度协同发展，带动了当地经济的可持续发展。

公司通过 PQAM 完美质量保证模式，在提升自身品质、服务标准的同时，将新标准、先进管理理念、方法延伸至整个供应链上下游，促进了相关产业、行业的共同进步。

（四）加强卫生安全管控，打造可持续绿色供应链

格力电器重视打造优质的、可持续的绿色供应链。随着国内外有害物质和食品接触材料卫生安全的管控要求的不断加严，为加强供应商对产品中有害物质和食品接触材料卫生安全的理解与管控，持续提升产品的有害物质和食品接触材料卫生安全符合性，格力电器组织供应链广泛参与《有害物质与食品接触材料卫生安全》培训，直播培训人数超过 2000 人。培训内容主要围绕基础绿色法规要求及动态、常

见法规应知应会、格力有害物质管控要求、中国与国际食品级要求、中国食品相关产品监督抽查报告等主题开展，提升供应商对有害物质的认知与管控能力。



2022 年格力供应商专题培训直播课程

二、与经销商共谋发展

（一）心系经销商，为合作伙伴的安全保驾护航

格力电器时刻关心合作伙伴的健康安全，设身处地为合作伙伴着想。为提升一线售后服务人员的安全意识，格力在售后服务旺季来临之际，统一组织全国格力售后服务商开展“警钟长鸣·牢记安全”售后安全专项教育活动，全国有 10 万多名一线售后服务人员参加在线学习安全教育课程；通过对售后服务商、销售公司、珠海总部的三级联动监督与服务质量巡查活动，整改安全隐患，为一线服务师傅的安全护航。

（二）开展多项的培训内容，提升经销商售后能力

格力电器沉淀优质的培训项目，通过组织开展讲师培养提升专题班、全国巡回技术训练营和全员线上专题活动，提升售后专业团队的技术与技能。2022 年，售后全员累计完成学习 6000 场次，累计培训 50 万人次。

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

年累计在 39 个国家开展 760 场次技术培训，培训客户达到 9000 余人次。通过灵活开展线上线下联动培训模式，线下面对面授课，线上一对一远程指导，分区域分机型分批次进行售后技术集中培训，提高客户售后处理能力，降低售后故障率，提升品牌影响力，助力海外销售增长，有力地支持了海外市场的开拓和服务。

第五部分 员工权益保护

一、员工培养

2022 年，面对外部经济持续低迷的情况，格力坚持不裁员、不降薪，彰显社会责任。公司构建多元化的自主培养机制，建立科学合理的人才结构，完善职业发展通道，实现员工企业共同成长，打造“全方位员工激励体系”，时刻关爱员工生活，提升员工满意度和幸福感。

（一）优化人才培养计划，培养专业化人才

多年来，格力电器人才队伍不断壮大，2022 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. 聚焦员工培养，创新学习机制助力打造人才

公司深入贯彻落实人才自主培养指导方针，全方位推进人才培养系统工程，重点聚焦新任中干、主管、班组长、应届大学生等关键重点群体，2022 年累计开展各层级专项培训约 14000 场次，约 67 万人次参与学习。通过管理干部微课堂、科技专家大讲堂、内部讲师大讲堂、技能精英大讲堂等深入推进全员学习活动，扎实推进管理经验传承、研发技术分享、技能素养提升。累计开展萃取活动 100 余场，近 4000 人次参与学习。

2022 年员工培训吸收以往经验、坚持继续发扬、注重守正创新，围绕学习机制、验收手段、成果输出等方面进行创新和突破。创新学习机制，采用 OMO 混合式培养，线上社群辅导、积分制闯关、APP 自学、直播课程与线下面授结合，提高学员体验感和获得感；丰富验收手段，采用课后考试、学习笔记分享、PK 竞学等手段，提升学员知识吸收率和满意度；转化学习成果，通过 ORID 复盘法、SWOT 分析、思维导图、行动学习等形式引导学员深入思考，促进结果内化于心、学以致用。



验收手段



成果输出

2. 培育精工制造的技能工匠，打造应用型技能人才队伍

格力电器弘扬新时代劳动模范和工匠精神，加速向自动化、智能化的生产模式转型，加快对应用型技能人才的培养。通过整合广东技工、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协同培养机制，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，选拔培育了一批“高精尖缺”技能人才。2022 年组织开展新员工入职培训及基地支援培训共 127 批次 6600 余人；开展 36 项技能竞赛，共 1000 名员工参与；组织开展特殊工种培养 1800 余人；发布学历教育信息，组织 165 人参加学历提升。

截至目前，全集团新评定技能型人才突破 1.4 万人，其中广东省技术能手 8 名，南粤技术能手 2 名，珠海市技术能手 5 名，珠海市岗位技术能手标兵 4 名，珠海首席技师 12 人，珠海特级工匠 10 名，珠海工匠 232 名。

3. 鼓励全员学习，引领职工共同成长

公司深入推进全员学习活动，管理干部微课堂、科技专家大讲堂、内部讲师大讲堂学习开展常态化，扎实推进管理经验传承、研发技术分享、技能素养提升。2022 全年组织萃取活动累计 100 余场，近 4000 人次参与学习。通过公司、部门、科室及个人四级培训联动机制，组织开展各层级学习活动，夯实全员培训，全面提升素质，引领职工共同成长。

4. 加强安全培训和系统宣传，为公司员工安全保驾护航

公司在 2022 年持续完善公司级、部门级、班组级三级安全教育体系，通过线上线下模式，开展安全生产、职业健康、消防安全、综治安全、反诈安全、信息安全等课程，为公司生产安全、员工个人健康保驾护航。2022 年，累计开展安全教育培训近 500 场，9400 余人次参与培训。



安全培训

（二）加强思想教育工作建设，凝心聚力实现业绩突破

公司高度重视广大员工思想教育工作的建设，通过关键项目、关键群体等充分发挥思想教育的潜移默化作用。组织开展学习二十大精神氛围营造工作并开展主题征文比赛，以实际行动学习贯彻二十大精神，以先进思想武装头脑、指导实践、推动工作；开展一把手中层干部“精品一课”，“以教促学”提升干部的思想素质和政治执行力，发挥关键群体的引领性作用，教育引导职工凝心聚力、共同成长；编辑修订《员工守则》并组织开展学习活动，为广大干部员工和日常工作提供基本遵循，提高员工综合素质，塑造公司良好品牌形象，推进企业文化建设创新发展；组织开展“学标兵 当先进 创佳绩 开新局”专题教育活动，弘扬“不忘初心、勤勉履职、锐意创新、攻坚克难、勇于担当、挑战自我”的精神品质，大力营造“比学赶帮超、建功创一流”的浓厚氛围；组织开展建军节系列活动、评选表彰第四届“最美退役军人”并推选代表荣获珠海市第三届“最美退役军人”，扎实做好退役军人服务，切实增强退役军人荣誉感、归属感和获得感。

（三）支持市场新业态服务需求变革，探索高技能人才培养新模式

面向国内外市场新业态的变化，服务需求的转型变革，探索高技能人才培养的新模式，实现岗位要求与人的知识、技能、能力相匹配，把人才的作用最大化，从而实现组织的高效产出。

自主培养内销售后技术人才梯队。2022 年，售后全员累计完成学习 6000 场次，累计培训 50 万人次。以“技术工人-技术骨干-技术讲师-技术经理人”为人才发展路径，加强技术人才梯队建设培养，全员普及基础知识，深入挖掘培训需求，精准提炼培训内容，实现培训层级化和精准化的目标。面向内销市场需求，沉淀优质的培训项目，组织开展技术经理人技术与管理双向赋能班、讲师培养提升专题班、全国巡回技术训练营以及全员线上专题活动，提升售后专业团队的技

术与技能。

响应国家政策培育制冷行业人才。联动政府、学校、协会等单位，通过技能竞赛、等级认定、校企合作等方式，组织实施制冷人才选拔、培养、认定工作，执行高技能人才培养标准与流程，实现对技术人才的持续深化培养。

二、员工关爱与福利

（一）关注员工需求，加强渠道建设，完善企业管理

合抱之木始于毫末，万丈高楼起于垒土。员工作为企业发展的根本力量，充分调动员工的积极性和参与感，才能保证公司健康稳定发展。格力电器建设多种渠道，包括：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）等与员工进行互动，讨论公司发展和职工关注的热点、难点问题，将职工的基本利益作为最终决策的立足点，落实问题解决方案；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，优化公司管理机制，为公司的持续健康发展贡献每一份力量。



第七届八次职工代表大会

（二）困难帮扶救助，暖心维权慰问有温度

公司坚持面对面、心贴心、实打实地做好职工帮扶救助工作，把广大职工放在心上，扎扎实实解决好职工最关心、最困难、最忧虑、最急迫的问题，促进社会主义和谐、文明社会建设，促进和谐企业建设，工会在 2022 年主要通过以下方面来体现：

1. 做好困难职工建档，助力脱贫助学。公司工会是职工的“娘家人”，工会时刻关注政策要求，帮助困难职工度过难关。帮助 22 户困难职工家庭成功建档，为多名困难职工子女申请金秋助学资金，助力圆梦大学。

2. 坚持“三个”制度，常态化关怀慰问。公司坚持“凡工伤必探视”、“凡重病必慰问”、“凡住院必关怀”制度，同时督促各分工会做好本单位职工异常情况报备工作，上传员工受伤意外情况至系统，工会可统筹知悉情况。2022 年累计慰问伤病职工达 239 人次，慰问资金达 4.04 万元。阳光互助医疗基金救助 153 人次，救助金额约 90.9 万元。逢年过节进行困难员工走访慰问活动，发放困难职工慰问津贴，把党和政府的关怀送到广大职工群众的心坎上。

（三）夯实普惠基础，打通服务职工的“最后一公里”

为积极响应国家群团改革号召，扎实推动互联网与工会工作融合发展，充分发挥工会新媒体在联系、引导、维护、服务职工群众中的重要作用，格力电器工会智慧工会平台实现了“线上与线下同步，服务与联系结合”的智慧工会管理与服务体系，被中华全国总工会授予 2022 年全国互联网+工会普惠服务最具影响力平台。



2022 年全国互联网+工会普惠服务最具影响力平台

（四）强化阵地服务，打造具有特色的文娱活动品牌

公司深化创新职工文化品牌服务，围绕喜迎二十大主题、春节系列主题，工会开展露天电影播放、格力杯体育赛、格力杯电子竞技类等职工群众性主题活动，丰富了职工的业余文化生活，充分调动了广大职工的积极性和参与性，提升职工干事精气神。



第十九届“格力杯”篮球联赛



第十四届“格力杯”足球联赛

第六部分 环境保护与可持续发展

格力电器注重绿色、环保、节能的生产制造过程，坚持“让天空更蓝，大地更绿”的绿色环保理念。公司秉承“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，凭借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，推进国家绿色低碳道路的进程。

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，确保公司所有污染物排放均符合环保标准要求。公司对可能发生的环境事故进行风险评估，并建立突发环境事件应急预案。

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，配置喷漆废气治理系统、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。

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，并按照排污许可证与环保部门的监测要求，公司委托专业第三方对废气进行定期监测，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）推动绿色技术发展，联合多方构建绿色发展新模式

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。2022 年 3 月，格力全国首台“光储直柔”800VDC 等级直流离心机组成功研制下线。

“光储空+光储充”并行，将大幅降低换流运行电流，助力实现生产运营清洁、高效。格力电器将继续共建“光储直柔”新生态，奋力零碳中国。2022 年 7 月 ISO 制冷和空气调节技术委员会的 21 个国家完成投票，格力电器董事长兼总裁董明珠成功连任国际标准化组织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主席。公司将继续聚焦双碳目标，建立健全制冷压缩机国际标准体系，助力制冷压缩机行业绿色高质量发展。

格力电器与多方合作，共同推动绿色发展进程。12 月公司与华发集团签订战略合作协议，双方就合力促进珠海实体经济发展、共同推动光伏新能源产业等达成深度合作，围绕“光伏新能源”开展系列合作，强强联合共同构建可持续的绿色绿色发展新模式，助力珠海打造全

国绿色低碳发展示范城市和“光伏之都”。

二、节能降耗

格力电器注重节能减排工作，建立并运行能源管理体系，通过管理及技术创新，推进公司节能工作开展。2022 年公司开展了空调系统能效提升及末端精准控制改善、控制器车间加湿方式优化改善、超磁螺杆压缩机测试优化改善、两器烘干机智能调频改善、车间自然采光系统升级改善等节能效果显著的技术、管理改善项目，实现节约标准煤 2630 吨，减少二氧化碳排放约 8985 吨，取得了良好的节能减排成效。

2022 年 12 月，“2022 年蓝天杯高效暖通空调系统评选”活动圆满落幕，格力电器申报的新元电子高效机房荣获最高的优秀工程奖、格力商用研发大楼光储空调工程获特别颁发的卓越低碳工程奖。此次格力申报三项工程共获得证书 14 项，覆盖产品研发、系统设计、工程施工、运维管理等各方面，标志着格力实现从产品节能技术到系统节能集成技术的全面提升。

三、再生资源的回收与利用

格力电器积极践行生产者责任延伸制度，创新提出“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。通过近十年的高速发展，已成为行业内领先企业，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，以及再生塑料加工能力 18 万吨，废线路板处理资质能力 6 万吨。2022 年处理废旧家电 670 万台套。

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。

截至 2022 年底，格力再生资源已累计处理各类废弃电器电子产品超 4670 万台（套），已转化再生铜料、铁料、铝料、塑料总计约 70 余万吨。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 181 万吨，节水约 439 万立方米，减少碳排放量约 225 余万吨，助力碳达峰、碳中和目标达成。

2023 年，再生资源将重点聚焦废旧家电回收处理体系建设，畅通家电生产、消费、回收、处理全链条。持续扩大废旧家电回收渠道广度和深度，推进自主回收平台建设。依托家电生产基地、完善的经销商和售后网点体系，大力推进以旧换新活动开展，常态化持续促进家电更新消费，拉动回收，逐步建立具有自主优势的回收体系。

四、深耕新能源领域，推广新型绿色发展理念

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。

2022 年 3 月 19 日，IEEE 碳中和委员会（中国区）筹备与成立启动会顺利召开，公司参与了委员会筹备等工作，推动实现我国各个领域的“碳达峰、碳中和”目标，构建新型绿色发展理念。公司响应《中国科学技术进步法》中关于“国家鼓励企业事业单位、社会组织通过多种途径建设国际科技创新合作平台，提供国际科技创新合作服务的号召，积极发挥更多作用。

格力电器聚焦双碳目标，促进全球经济绿色复苏。公司与深圳赛格股份有限公司在 2022 年碳达峰碳中和论坛暨深圳国际低碳城论坛

上携手合作，助力深赛格“光储直柔”板块发展；在本届论坛展会上，公司与国内外绿色低碳领域的知名专家学者、研究机构、头部企业、国际组织代表共同推动先进技术开发及转化落地。

五、攻关光伏空调领域，协同推进绿色转型革命

格力电器始终践行绿色可持续发展理念。在双碳目标下，空调作为建筑最大的能源设备，格力电器在 2012 年开创性的提出将光伏与空调跨界融合，形成全新的分布式发用电一体应用模式，并不断在此领域获得重大突破；2013 年，公司在全球范围内首创光伏直驱变频空调系统，颠覆性地将空调从用电设备变为发用电一体设备，开启了空调使用清洁能源的新时代；2018 年，公司开放安全储能接入，光储空调系统研发成功，实现光伏就地消纳、电力削峰填谷、系统离网运行，开启了空调零碳生态的新时代；2021 年，“零碳源”空调系统在全球制冷技术创新大奖赛中获全球最高奖，实现光伏供电、储能储电、直流用电三位一体，为构建零碳社会提供新方案。

光储空系统具有“省设备，效率高”的优点，取消光伏逆变器和中间配电，节省设备投资，同时减小电房面积，工程总体投入降低 10%，相比传统光伏发电 3 次电能转换、能量损耗减少 6%~8%，以最短路径驱动空调运行，光伏直驱利用率达 99%等方面；格力电器经过十余年耕耘，不断突破自我，现系统品类齐全，产品包含了水机、轻商、家用、冷链等共 4 个大系列，光储直柔离心机、螺杆机、模块机、多联机、分体机、制冷机等共 18 个品类 101 款；应用广泛，满足各类公建、工厂、学校、商场、场馆、办公、酒店、住宅、冷库等不同类型建筑应用需求；同时，光储空系统的气候适应性强，系统应用覆盖全球不同类型典型气候区，目前已服务于全球超过 35 个国家和地区。

格力电器光伏（储）直流空调系统问世，经权威机构鉴定为“国际首创”和“国际领先”。其中自主专利“光伏直驱系统及其控制方

法”获行业首个中国专利金奖；光伏直驱变频离心机系统获日内瓦国际发明展金奖、英国 RAC 年度成就奖等多个国际奖项；“零碳源”空调系统在全球制冷技术创新大奖赛中获全球最高奖；“零碳源”空调系统具有很好的低碳性、经济性和可靠性，是非常契合双碳目标的发用电一体化设备。

案例 1：迪拜光储直柔空调别墅项目



Naseem Townhouses at Town Square Dubai by Nshama 项目采用格力光储直柔多联机系统，光伏电自发自用、就地消纳，从源头实现节能减排，打造发用电一体化、清洁化、直流化、信息化生态。

案例 2：“光储直柔”近零碳园区总部基地项目



位于深圳的建设项目，打造了“光储直柔”近零碳园区示范样板。项目选用 3 套格力光储直柔 800V DC 直流离心机系统，通过节能、综合能源管理等手段，园区预计年省电比例达 51%，碳排放量降低比例达 63%，具有突出的节能性、智能性和经济性。

案例 3：海南博鳌论坛新闻中心项目



海南博鳌论坛新闻中心项目是“双碳目标”下海南打造的零碳示范区“中国样板”，也是亚洲博鳌论坛峰会的主会址。项目总体用地约 12000 m²，采用格力光储直柔多联机系统，是集光伏、储能、空调、能源控制系统于一体的综合型光储直柔绿色零碳示范工程。

案例 4：雄安中交未来科创城项目服务中心-“未来源点”项目



雄安中交未来科创城位于雄安高铁站东广场南侧，将光伏元素与绿色建筑理念相融合，打造 BIPV 光伏直流微网系统。其中建筑配电

采用分级直流母线微网结构，涵盖 DC48V 与 DC800V(兼容 750 运行)两个典型电压等级，配置完备的直流系统故障保护，采用格力电器的直流电源多联机系统，打造了一个融合高效发电、可靠变电、灵活用电、能源实时控制、信息集中管理的直流供用电系统，基于智慧能源管控系统进行信息管理，最大化实现系统节能，构建局部直流零碳能源系统。

六、建设新能源互联网工厂，深耕可持续发展产业

格力电器一直致力于绿色环保和可持续发展产业，在双碳驱动绿色经济转型的浪潮下，能源互联网工厂/园区能源信息系统应运而生。能源互联网工厂/园区能源信息系统以清洁、安全、可靠、智慧、高效为系统服务宗旨，有效提高工厂清洁能源占比，实现峰谷用电优化，提升经济效益，降低工厂环境系统能耗成本，建设低碳智慧工业园区。2022 年国内落地样板工程合计 15 个，其中能源互联网工厂项目共 6 个，各能源互联网工厂项目充分利用清洁能源太阳能发电系统及能源管理系统，打造友好交互、和谐发展、安全便捷的低（零）碳节能工厂，保护生态环境。

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。2022 年度，公司缴纳各种税金 113.37 亿元，累计纳税 1580.37 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、乡村振兴、扶贫救济

（一）长沙格力开展专项帮扶行动，积极响应乡村振兴

格力电器深入贯彻习近平总书记关于乡村振兴的重要指示精神和党中央关于乡村振兴的决策部署，巩固拓展脱贫攻坚成果，继续推动乡村全面振兴，促进社会主义和谐、文明社会建设贡献出应尽的力量。

根据《长沙市“万企兴万村”行动实施方案》要求，长沙格力暖通制冷设备有限公司积极响应、深入贯彻“万企兴万村”行动相关要求，根据“因村制宜”原则，履行社会责任，真心实意为村民谋福利。在 2022 年 7 月由公司党工团联合组织开展长沙格力“万企兴万村”专项帮扶活动。党工团为多户困难家庭送去了慰问金及炎炎夏日下最实用的格力风扇，使帮扶对象感受到夏日的凉爽。此外，长沙格力助农工会小队前往流沙河镇的大田方村为桃农共谋产销道路，采摘近 2000 斤黄桃分发给各单位一线员工，帮助员工度过炎炎夏日，为员工消暑解热，带来夏日专属的清甜与“桃”意。



长沙格力积极响应“万企兴万村”

（二）杭州格力开展“爱心助农，以行至善”爱心助农活动

炎炎夏日，为缓解农产品滞销问题，助力瓜农增收，践行企业社会责任的同时，做好职工炎夏送清凉防暑降温工作，7月18日，杭格工会特开展送清凉暨爱心助农活动，情牵瓜农，以行至善。



参与“爱心助农，以行至善”爱心助农活动

三、积极支持社会公益事业

格力电器倡导担当奉献精神，始终坚持践行“责任、担当、奉献、大爱”的理念，牢记中国制造业发展的使命，专注实体经济，坚守自主创新，真心服务社会，致力奉献国家，不断满足消费者对美好生活的向往，把企业建设与社会发展进步、国家繁荣昌盛紧密相连。

（一）长沙格力校企合作促发展，互利共赢双丰收

为加强与企业周边的校企合作关系，积极响应政府的政策要求，进一步丰富校园文化，体现企业对教育事业的关心及支持。长沙格力在明德蓝月谷学校举办“祭拜孔子、传承经典”的活动中，对学校的困难学生家庭捐赠一批来自格力的爱心家电，让每一个贫困家庭的孩子在冬日里不在寒冷，在炎热的夏日里也能感受到格力家电带来的凉爽。让他们安心学习，长大为国争光。



长沙格力积极响应“万企兴万村”

（二）珠海凯邦大力倡导担当奉献精神，践行企业责任担当

格力电器子公司珠海凯邦心系群众，组织开展小濠冲村居五保户慰问，捐赠生活冻品和格力电器产品，并参与珠海红十字会“广东扶贫济困”捐赠活动。



小濠冲村居五保户慰问

四、加快格力职业学院建设，为社会输送专业人才

格力职业教育取得阶段性成果。2022 年 3 月，职业教育领域唯一全国性奖项——第七届黄炎培职业教育奖正式公布，珠海格力电器股份有限公司成为荣获此奖的唯一企业。本次获奖既是对格力电器在职业教育领域取得成果的充分肯定，也是对格力电器专注未来人才培养战略的鼓舞。格力电器将加快落实智慧校园建设，充分利用公司自身的研发中心、实验室、创新平台和生产基地，实现教学场景深度融合和无缝转换；依托格力的特色文化和产业集群优势，打造产教深度融合的一流高职院校，为我国制造业走向世界添砖加瓦。

五、支持国防事业建设，切实做好征兵工作

为中华之崛起而读书，为中华之安定而从军。国家需要的就是格力电器要做的，参军入伍，固我国防，公司多年来坚持拥军报国的光荣传统，把切实做好征兵工作作为公司的责任，把应征入伍作为格力人的光荣。2022 年 3 月 16 日上午，格力电器 2022 年上半年入伍新

兵欢送仪式在珠海总部举行，董事长兼总裁董明珠向即将走出企业、踏入军营的新兵表示祝贺。她表示，有国才有家，做好征兵工作是格力电器的责任，应征入伍是格力人的光荣，新兵们要传承格力电器“忠诚、友善、勤奋、进取”的企业精神，建功立业铸军魂。

公司长期以实际行动支持国防和军队建设。从 2019 年至今，格力电器积极组织 6 个批次选送 57 名优秀员工参军入伍，多人在服兵役期间被评为“四有”优秀士兵。并先后组织了四届“最美退役军人”评选，共有 56 名老兵获得殊荣，充分履行保家卫国的使命。

第八部分 展望

格力电器将继续秉承“质量第一、顾客满意、诚信经营、多方共赢”的核心价值观，以消费者满意度为最高标准，始终将股东、消费者、员工、供应商、经销商等各相关方的利益置于首位。过去的一年，公司积极创新，不断推出提升用户使用幸福感的产品；持续关注员工福利，实现企业和员工共同发展；积极响应国家“双碳”战略，通过严控废弃物排放、建立能源管理体系实现节约能源，减少环境污染，大力推动光储直柔等绿色技术的发展，促进零碳社会的进行；在未来不断探索可再生能源和新能源技术的应用，与生态环境、社会环境和谐发展。

在新的一年里，我们会继续坚持“以用户为中心”的品牌理念，培养更多高素质、高层次、高技能的复合型人才队伍，助力格力电器发展成为卓越的全球多元化工业集团，构建新型绿色发展理念，为建设美好社会做出应有的贡献；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！



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