



萤石网络

2024 环境、社会及治理报告

股份代号：688475



目录

我们的问候	05	科技守护，智慧生活	24	附录 1：关键绩效表	62
		科技创新管理	25		
		秉持科技伦理	26		
		创新技术赋能	27	附录 2：指标索引	65
关于萤石网络	06				
公司简介	06				
荣誉认可	07				
2024 年 ESG 绩效摘要	08	安全可信，品质保障	30	关于本报告	66
		构筑安全之堤	31		
		锻造品质之选	34		
		提供优质服务	36		
萤石故事	10				
智能守护，悦享美好生活	10	携手共进，美好同行	40		
温暖陪伴，让爱“看见”	12				
		尊重员工价值	41		
		赋能伙伴发展	45		
可持续发展管理	14	和谐生态，共享未来	48		
公司治理	16				
ESG 管理	21	善待自然生态	49		
		传递温暖能量	58		

我们的问候

萤石网络始终秉承“致力于人人轻松享有安全的智能生活”的企业使命，以“成为可信赖的智能家居和物联网云平台服务商”的企业愿景为引领，深耕智能家居领域，以科技创新为引擎，推动产品和服务的持续升级。我们坚信，科技不仅是改变生活的工具，更是守护家庭、关爱社会的重要力量。我们致力于成为美好生活的守护者、记录者和见证者，用有温度的智能与科技，为用户创造安全、便捷、智能的生活体验。

我们深知，创新是企业发展的核心动力。2024 年，我们在科技创新方面持续发力，全面升级“2+5+N”生态体系，以 AI 与萤石云为核心，推动智能家居产品的智能化升级；发布了萤石蓝海大模型，逐步实现 AI 应用场景化的层级跃迁。我们以 AI 守护美好，推出了多款创新产品，包括满足双向看护的带屏视频通话摄像机、支持低幼龄儿童独自出门监测预警的智能门锁等，实现了从“单向录制”到“智能交互”的转变，为家居安全和亲情陪伴提供了更全面的解决方案，用科技守护每一个家庭。

萤石网络深刻认识到，产品质量安全与客户信息及隐私保护，绝非企业运营中的单纯合规性要求，而是一家有担当、有远见的科技企业必须坚守的价值内核。我们认真审视并不断完善从产品构思设计到最终交付用户的每一个环节，持续强化技术能力、优化管理水平和深化企业文化内涵，以更高的标准、更严的要求，努力为用户构建更加安全、放心的智慧生活环境。

我们坚守“科技有温度”的品牌理念，在产品设计、生产制造和运营管理等全环节深入推进绿色转型，为实现“双碳”目标积极贡献力量。与此同时，我们通过科技创新，精准洞察老人、儿童、女性和爱宠人士等群体的多样化需求，倾力打造一系列智能家居产品，为人们提供贴心关怀与照顾。以科技为笔，书写家的美好篇章，携手万千家庭，共筑和谐美好的社会。

岁月不居，时节如流，唯有初心不改，方能行稳致远。未来，萤石网络将继续坚持以客户为中心，持续科技创新，以 ESG 理念为指引，携手各利益相关方，共同迈向可持续发展的未来。



关于萤石网络 —— 智慧生活守护者

公司简介

杭州萤石网络股份有限公司（简称萤石网络，股票代码：688475）致力于成为可信赖的智能家居和物联网云平台提供商，我们基于智能硬件、互联网云服务、人工智能（AI）和服务机器人等核心技术，提供以 AI 交互为主的智能生活解决方案和开放式 AI 物联网云平台服务。秉承“有 AI 有温度”的品牌理念，我们致力于为每一位用户构筑安全、便捷和绿色的居住环境，以科技守护轻松、舒适和愉悦的智能生活。



荣誉认可

奖项和荣誉	颁奖机构
发展质量	
高新区（滨江）政府质量奖	杭州高新区（滨江）市场监督管理局
2024 最具价值科创板上市公司	科创板日报
2024 年度影响力上市公司	雪球
品牌价值	
2024 年度责任品牌奖	数央网联合众媒体
2024 十大智能家居品牌	千家智客
全球产业数字化创新榜智能家居 / 康养类十大品牌	a&s 传媒
智能家居卓越品牌奖、智慧康养创新产品奖、AI 创新应用奖	慧聪物联网
阿拉丁神灯奖——数智品牌奖 20 强	广州光亚展
绿色实践	
EZVIZ Green 绿色创新项目	环境行动奖 SEAL 商业可持续发展奖 (SEAL Sustainability Business Awards)
EP7 太阳能别墅门铃	2024 年度可持续发展行动奖 商业智能集团 (Business Intelligence Group)
RE4 Plus 扫拖机器人	可持续产品奖 SEAL 商业可持续发展奖 (SEAL Sustainability Business Awards)
欧洲绿色产品提名奖	European Institute of Applied Sustainability (EIAS)
产品及服务	
萤石 TAMO 看护摄像机	红点设计奖 Design Zentrum Nordrhein Westfalen (德国设计协会)
	iF 设计奖 iF International Forum Design GmbH (德国汉诺威展览中心 iF 工业论坛设计协会)
	2024 年度评选智能家居年度推荐产品 IT 之家
萤石 AI 双摄全自動人脸视频锁 DL50FVX	智能家居产品金至尊奖 中国建博葵花奖评选委员会
	沸腾质量金奖 (电子智能门锁) 沸腾质量数据
萤石 AI 扫拖宝 RS20 PRO	AWE 艾普兰奖金口碑奖 中国家电与消费者电子组委会
	年度最佳扫地机器人 Good Housekeeping
萤石物联网云平台	行业优秀开发平台奖 OFweek

2024 年 ESG 绩效摘要

科技守护，智慧生活

- 研发投入 **8.14 亿元**，占全年营业收入的 **14.95%**
- 建设占地面 **5,000 平方米**的先进研发检测实验室
- 在职研发人员 **1,463 名**，占员工总数 **30.25%**
- 获得发明专利 **100 个**、实用新型专利 **64 个**、外观专利 **212 个**、软件著作权 **10 个**、商标 **165 个**
- 萤石生态体系全面升级为“**2+5+N**”，为用户提供更多元化的智能家居产品
- 发布垂直物联网场景下空间级 AI 大模型——**蓝海大模型**，提升了产品的智能化水平，并为智能家居设备的互联互通提供了更强大的技术支持
- 萤石云为千行百业提供音视频场景化应用的平台服务，已服务超过 **36W** 开发者客户



安全可信，品质保障

- 第三方产品质量抽检合格率 **100%**
- 参与 **4 份**网络安全相关国家标准编制
- 公司通过安全管理体系、数据安全与隐私保护管理体系和运维管理体系等 **10 个**体系认证，同时，公司产品通过**全球多个**咨询和审计机构的信息安全和隐私合规认证
- 400 热线满意度 **99.1%**，全平台在线客服咨询满意度 **95.67%**
- 网络安全、数据安全及个人信息保护培训员工覆盖率 **100%**



携手共进，美好同行

- 员工培训总投入 **148.2 万元**，培训覆盖率 **100%**，人均受训时长 **12.62 小时**
- 建立《安全生产培训管理规范》，开展应急处置演练 **8 场次**，覆盖 **5,169 人次**
- 使用 ESG 相关标准筛选的新供应商比例达 **100%**
- 要求供应商签署包含社会责任、知识产权、产品及服务安全、诚信廉洁等协议，协议签署率 **100%**
- 供应商培训覆盖率 **100%**
- 培训覆盖国内经销商超 **2 万家次**、国际经销商超 **4 万家次**



和谐生态，共享未来

- 屋顶光伏覆盖率 **90%**，有效利用面积 **100%**，光伏电力全年供应 **1,218.47 兆瓦时**
- 建立能源管理信息系统，实时监测各生产环节及办公区域的能源消耗数据，2024 年通过使用该系统节约用电约 **3,000 兆瓦时**
- 全系扫地机均通过 **RoHS、REACH、WEEE** 认证
- 公司与国际植树平台 Treedom 合作，持续多年拓展 “**全球萤石公益林**” 植树计划，将 EZVIZ Green 产品部分收入运用于公益林建设
- 参与 “**黄扶手计划 3.0- 守 ‘忘’ 行动**”，捐赠智能门锁守护老人的居家安全
- 与杭州领养日公益平台携手发起 “**观爱计划**”，举办第 51 届杭州领养日活动，吸引更多人关注并参与到流浪动物的收养与救助中
- 与海外多国多家动物保护和救助团体合作，持续建设 “**萤在一起 (Better with EZVIZ)**” 全球公益项目，其中包括支持泰国动物救助保护机构 Soi Dogs Foundation、新加坡非营利动保组织 SOSD (Save Our Street Dogs) 等



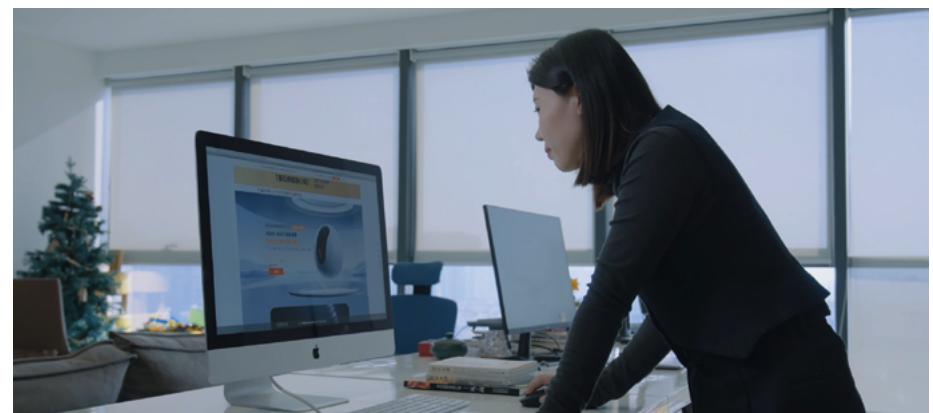
萤石故事：以科技之名让爱同行

萤石网络坚持技术创新，致力于打造智慧生活新风尚，让安全、智能、便捷、舒适的生活理想跃入现实。我们深刻洞察用户需求，从老人的健康监测，到儿童的成长陪伴，从独居女性的安全保障，到宠物的守护陪伴，不仅在产品技术上实现突破，更在应用场景中展现对每一位家庭成员的关怀，让家庭的爱与温暖得以延续。



智能守护，悦享美好生活

王梓是一名90后室内设计自媒体博主，感知美好，传递美好，是她从未停止追寻的，“当我拥有自己的房子后，我尝试拉近人与空间的距离，进而触达到我心中的家”。2020年，为了让独居的自己更加安心，她安装了萤石智能摄像机，后来陆续开始使用萤石网络其他智能家居产品，目前已成为萤石铁粉。



有AI，更有安全感

每天清晨，随着闹钟的响起，卧室的窗帘缓缓自动拉开，明媚的阳光洒进房间，为新的一天拉开序幕。王梓出门上班后，直接打开离家模式，即可一键关闭家中所有灯光与空调。三摄AI视频锁的全方位“AI哨兵”功能让王梓倍感安心，如果家门口有可疑的人员徘徊，门锁的智能检测功能会自动识别并发送告警消息，守护她的居家安全。不仅如此，它还能对门前的每一个包裹进行准确识别，确保每一个包裹都能无误签收，为爱网购的王梓带来极大便利。

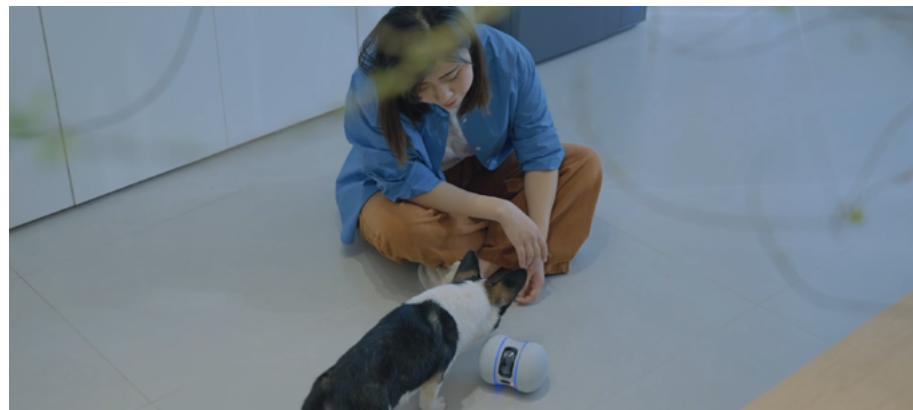
当王梓结束一天的忙碌，拖着疲惫的身躯回到家门时，智能门锁的3D人脸识别技术瞬间启动，快速而精准地识别出她的身份，门随即自动打开。她再也不用担心钥匙遗忘

在家或丢失带来的麻烦，这种便捷的回家体验让她感到无比轻松。

踏入家门的那一刻，智能家居系统已经为她做好了准备：窗帘自动调整到柔和的半开状态，温煦的灯光缓缓亮起，营造出温馨而舒适的氛围。王梓脱下外套，惬意地躺在沙发上，感受着科技带来的便捷与温暖。她通过语音控制智能音箱播放自己最爱的轻音乐，让整个房间都沉浸在宁静与安逸之中。智能家居不仅让她的生活更加便捷，更赋予了家一种独特的温度和智慧，让她在结束一天的忙碌工作后能在家中尽享舒适和幸福感。

温柔看护“大毛孩”

TAMO 宠物看护摄像机是王梓的宠物小狗“钢镚”目前最喜欢的玩具。TAMO 基于独特的双轮驱动不倒翁底盘结构，配备两个高灵敏度无刷电机，让设备在家中移动起来又快又灵活，还能适应各种复杂的家庭环境。宠物检测与跟随功能能够识别并跟随“钢镚”，实时捕捉它的动态。更有趣的是，TAMO 支持多种逗宠玩法，比如激光逗宠和逗宠棒逗宠。王梓不在家时也可以远程和“钢镚”说话，或者手机遥控 TAMO 发出狗狗叫声，吸引“钢镚”的注意力，让它在主人不在家的时候也能保持快乐和活力。



清洁伴宠智能联动

作为一名养宠用户，家中宠物毛发、狗粮等垃圾的清理曾是令王梓头疼的问题。然而，萤石 AI 智能扫拖宝 RS20 PRO 的出现，极大地改善了这一状况。RS20 PRO 的主动切毛滚刷技术，通过滚刷反转带动合金刀片，轻松割断缠绕的毛发，避免打结，显著提升清洁效率。其 AI 智能识别功能可精准识别地面上的狗粮等颗粒状垃圾，自动调整为增压清洁模式，确保清洁效果。RS20 PRO 还可以通过与萤石宠物喂食器、饮水机联动，使宠物得到更悉心的照顾。

“萤石的产品弥合了人与家之间的距离，
让我们随时随地都能感受到爱和关怀。”

——室内设计自媒体博主 王梓

温暖陪伴，让爱“看见”



阿江是一名在北京打拼的北漂青年，家乡远在3,200公里之外的伊犁。尽管生活节奏快、工作压力大，但阿江始终心系远在家乡的父母和女儿。他说，无论走多远，家永远是他的牵挂。哈萨克语中“我喜欢你”，Мен сені анық көрдім，也代表“我清楚地看见你”。为了更好地照顾留守家乡的父母和女儿，阿江选择了萤石的智能产品，让看见变得触手可及，让爱跨越万水千山。

让牵挂化作实时守护

阿江深知父母喜欢报喜不报忧，总是怕给远在北京的儿子添麻烦，即便身体有了小状况，也会默默扛着。这让阿江心里始终悬着一块石头：一旦父母遇到突发状况，比如不小心跌倒、身体出现不适，自己远在千里之外，可能无法第一时间察觉。遥远的距离，像一根无形的绳结，将阿江的牵挂勒得更紧。

为了让父母多一份安全保障，阿江为妈妈购买了萤石的智能穿戴产品，包括智能健康手表及血压仪等。智能健康手表 WA1S 就像是一个无所不能的健康小管家，无论是日常

健康监测、慢性病监测，还是紧急求助、家庭看护，甚至父母单独出行时，它都能默默守护。此外，智能健康手表 WA1S 能与血压仪、血糖仪联动，覆盖了血压、血糖、实时心率等健康数据的监测，并通过云端智能化增值服务提供个性化的健康建议和健康分析报告，可以针对性帮助阿江的妈妈定时监控并管理病情，实现科学健康管理。同时，阿江也可以查看父母的数据，了解他们的健康状态，提前发现潜在问题。此外，手表采用低功耗电池技术，不需要经常充电，老人使用起来十分方便。

当父母需要单独外出时，智能健康手表 WA1S 便成了他们的移动安全守护者。结合 eSIM 独立通话、GPS 定位、跌倒检测及 SOS 告警等功能，萤石的设备如同阿江的“千里眼”，能够及时捕捉到父母的意外和突发情况。

“我收到联络提醒，才知道妈妈崴了一脚。我通过客厅的摄像头看到她不舒服，不然妈妈还想瞒着我。”那一刻，阿江的心揪了起来，他决定立刻回家看望妈妈。他知道，在父母身体出现状况的时候，每一分每一秒的陪伴都显得格外珍贵。

智能陪伴守护

阿江还为家里安装了萤石桌面机器人 RK3 适老版，它充当家庭管家、保安、医生等角色，帮助家人解决众多琐碎又容易忽视的问题，提升家人的生活品质。RK3 以每日打卡任务的形式，安排锻炼、学习、娱乐等活动。阿江可以根据父母的兴趣和身体状况，通过手机 APP 定制每日的活动计划，不仅让父母的生活更加充实，还能在活动中关注并评估他们的身体状况。此外，RK3 还提供吃药提醒、线上视频问诊，支持视觉跌倒检测、长时间未活动检测和云值守服务。这些功能都让阿江更加放心，因为他知道，即使自己不在家，也有 RK3 在守护父母。

阿江的五岁女儿特别喜欢她的好朋友——萤宝 RK2 儿童陪护机器人。RK2 不仅外形可爱，还拥有许多奇妙的功能。它能用趣味互动的方式教女儿识字、学英语，还会播放她最爱的童话故事。小姑娘最喜欢和 RK2 聊天，智能语音交互功能总能解答她的好奇问题。当阿江不在家时，他可以通过手机 APP 远程操控 RK2，和女儿视频通话，陪她玩耍。萤宝 RK2 成了小姑娘成长路上的贴心玩伴，也让阿江的父爱时刻在线。

在远方的他，通过这些智能设备，如同在父母和女儿身边一般，时刻守护着他们。阿江深切地感受到，科技的力量可以让家的温暖触手可及。那些设备，就像他派出的无声卫士，默默地守护着家人，也为他的漂泊生活，增添了一份坚实的安心。因为他知道，无论距离有多远，他都能通过萤石智能设备和家人紧密相连，分享生活的点点滴滴。



“距离不是问题，换种方式陪伴也可以。”

——北漂青年 阿江

如果说，亲人之间的羁绊，是跨越数千公里也会彼此惦念对方，那么萤石扮演的角色，则是在无数个这样真实发生的亲情故事里，成为跨越千山万水、让爱连接的纽带，让爱持续被看见。以科技之名，与爱同行，萤石网络始终坚持以科技的力量传递爱与温暖，让每一个家庭都能感受到科技带来的安全感与幸福感。

可持续发展管理

科技守护，智慧生活 ➤

➤ 安全可信，品质保障

携手共进，美好同行 ➤

➤ 和谐生态，共享未来



可持续发展管理

“萤石”是传说中制作“夜明珠”的宝石，它日夜都会发出柔和的光芒；EZVIZ，意为“Easy View/Vision”。以“暖科技”为品牌内涵，萤石网络期待为每一位用户提供日夜不间断的多方位呵护，让生活变得轻松、简单。

我们将可持续发展理念融入日常公司运营中，积极践行社会责任，以科技力量为企业、社会、环境的可持续发展贡献价值。



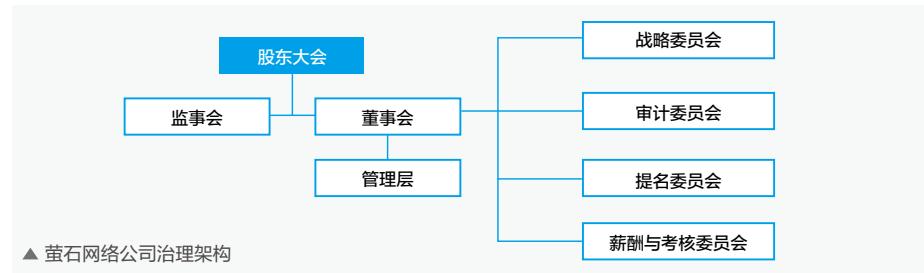
公司治理

科学高效的公司治理是企业迈向可持续发展之路的起点。萤石网络坚持构建高效、规范的公司治理体系，提升公司治理水平和管理效率，保障投资者权益，促进公司高质量发展。

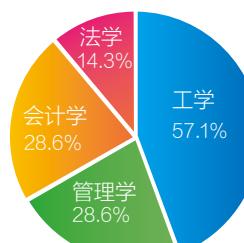
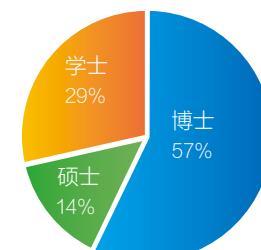
治理架构

公司遵循《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所科创板股票上市规则》等法律法规，不断完善法人治理结构，健全内部制度，确保治理机制权责分明、相互制衡，决策合规、科学。2024年，我们依据《公司法》的有关修订，结合业务发展实际需求，对《公司章程》《独立董事工作制度》《董事会专门委员会工

作细则》《外汇套期保值业务制度》以及《董事会秘书工作制度》等多项制度予以修订，通过持续完善公司制度体系，不断提升公司治理规范性与有效性，为公司稳健发展筑牢坚实制度根基。



董事会多元化有助于促进企业平衡健康发展，有效提升公司竞争力。我们不断提升董事会成员的多元化水平，董事会提名委员会在甄选董事候选人时，将多元化作为重要考量因素，涵盖教育背景、行业经验、性别、年龄、文化等多个维度。截至2024年底，萤石网络董事会由7名董事组成，包括4名董事（其中女性董事1名）及3名独立董事，具备工学、管理学、会计学、法学等多方面专业背景和经验，为公司发展提供多元视角与专业支持。



* 注：由于部分董事会成员拥有多种专业背景，因此右图中的百分比总和可能超过100%。

更多关于公司治理的内容，请查阅2024年年报。

保障股东权益

公司通过提升信息披露质量、完善投资者关系管理以及优化股东回报机制，切实保护投资者的合法权益，为股东创造长期价值，促进公司与投资者之间建立并保持长期稳定的良性关系。

信息披露

规范且透明的信息披露机制是保障投资者利益的关键组成部分。我们严格遵守《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》等法律法规以及《公司章程》，制定《信息披露管理制度》等内部规范，确保信息披露的真实性、准确性、完整性、及时性和公正性，不断提升信息披露质量与透明度，为投资者提供有助于其价值判断和投资决策的有效信息。

投资者关系管理

投资者的信任与支持是公司前行的重要动力。我们重视投资者关系管理，为投资者提供公开、透明、多样的沟通渠道，通过投资者交流会、业绩说明会等多种渠道与投资者保持密切沟通，常态化开展投资者关系活动，与投资者深入交流，形成良好的互动机制。此外，我们严格规范股东大会召开程序，平等对待所有股东，特别是保障中小股东知情权、参与权和表决权，确保其合法权益。

2024 年

公司接待日常调研

137 场

组织线上业绩解读电话会议

13 场

组织上证路演中心网络互动业绩说明会

3 场

日常接待机构 / 个人投资者

745 人次

参与机构 / 个人投资者

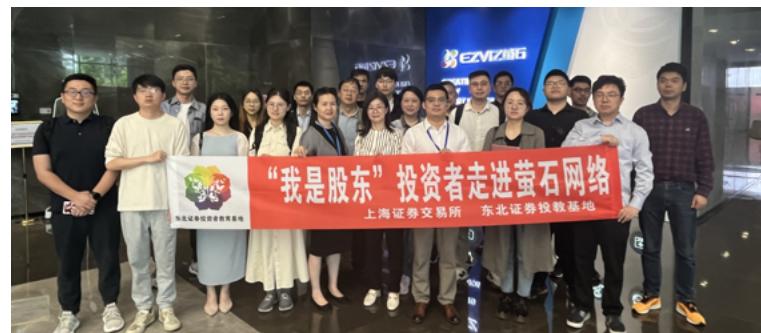
1,059 人次

参加券商策略会 / 主动路演

33 场

案例：“我是股东”投资者走进萤石网络

为推动投资者树立股东意识，增进投资者对沪市优质上市公司及相关行业的了解，协助构建投资者与上市公司面对面交流机制，2024 年 5 月 13 日，上海证券交易所联合东北证券浙江分公司共同举办的“我是股东”活动走进萤石网络。投资者通过实地参观公司智能化展厅、与公司董事会秘书及证券事务相关同事深度座谈交流，更充分全面地了解公司基本面信息及价值。



▲ “我是股东”投资者走进萤石网络活动

股东回报

公司将股东回报视为公司履行责任与回馈投资者的重要体现。为此，我们严格执行《杭州萤石网络股份有限公司首次公开发行股票并在科创板上市后未来三年（2022 年 -2024 年）股东回报规划》，通过现金分红、资本公积转增股本等方式，给予投资者持续稳定的合理回报。2024 年度，公司拟向全体股东每 10 股派发现金红利 3.5 元（含税），合计拟派发现金红利 2.76 亿元，占归属于上市公司股东净利润的 54.70%。2022 年度至 2024 年度，累计拟派发现金红利 7.26 亿元（含税）。

坚持合规运营

我们始终将合规运营视为企业稳健发展的基石，坚持以高标准的合规管理保障公司健康、有序地前行，同时通过积极培育合规文化，让合规成为企业发展的内在动力和全体员工的自觉行动。

合规管理

合规管理是企业稳健发展的生命线，也是企业赢得市场信任、实现可持续发展的关键保障。公司始终高度重视合规管理，严格遵循《企业内部控制基本规范》及其配套指引，建立健全内部控制体系，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。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，确保内部控制的有效性和合理性。内审部向审计委员会负责，并定期报告工作开展情况。

2024年，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，并通过内部审计工作确保内控制度得到有效执行，提升公司规范运作水平，完善公司内控体系的建设，促进公司健康可持续发展。

此外，我们结合公司业务特点，成功编制并有效运用四大主题合规手册，为公司在全球范围内的业务运营提供了全面、系统且针对性强的合规指引，确保公司在不同业务领域和区域的合法合规运作。



硬件
合规手册



国内软件
合规手册



海外软件
合规手册



海外本地化
运营手册

为国内外产品的研发与运营提供法律合规指导，覆盖主体资质审核、知识产权保护、产品认证与测试、设计规范及售后服务等关键领域，确保硬件业务的合规发展。

为国内软件业务提供关键合规领域的指导，涵盖资质合规、经营合规和数据合规，保障国内软件业务的稳健发展。

为软件类产品出海提供合规指引，拆解目标国家相关法律规定，覆盖个人信息保护与数据、广告宣传等核心领域，助力软件业务的国际化发展。

为海外分支机构的设立与运营提供系统性合规指导，梳理当地法律法规要求，结合总部支撑职责，明确合规运营操作机制，助力海外分支机构的稳健运营。

合规文化

我们积极打造合规文化，通过组织合规文化月宣传活动和定期开展员工合规培训，将合规理念深度融入企业日常运营与员工行为准则中，鼓励全员参与、切实行动，让合规成为一种习惯，一种文化，一种深入人心的行动自觉。

2024 年，我们举办多场主题培训活动，分别围绕贸易合规、营销合规、技术合规、知识产权、AI 与伦理、数据合规等多个主题，着力建设企业合规文化，总培训时长超过 20 个小时、覆盖 250 余人次。除宣讲培训外，我们还通过线下活动、公众号宣发等其他形式，广泛开展员工互动，增强员工对合规知识的实践运用。其中，“426”知识产权日线下问答活动、11 月“合规文化月”不正当竞争专题宣讲、“萤石法律与合规”内部公众号每月 10 日的新规速递等特色活动，都受到了员工的积极响应和正向反馈。



▲ 合规文化月宣传展板

恪守商业道德

法律法规与商业道德是不可逾越的底线。我们坚守诚信与合规，通过完善制度和强化监督，坚决杜绝商业贿赂、贪污及不正当竞争行为，全力维护公平透明的商业环境，保障公司与行业的长期健康发展。

反商业贿赂及反贪污

公司始终将廉洁自律建设视为重中之重，致力于营造风清气正的商业环境。我们严格遵守反商业贿赂及反贪污的法律法规以及相关内部制度，制定《杭州萤石网络股份有限公司员工手册》，要求员工以合法合规、符合商业道德的方式开展业务。同时，我们发布《萤石内部审计规范》，明确投诉举报管理事项，每年对营销和采购等主要业务进行管理审计，重点关注舞弊风险，规范合规管理。

员工可通过电话、邮件、信函或当面等方式举报公司内部的违规、舞弊及损害公司利益的行为。此外，公司在官网、供应商平台、采购协议、销售协议中均公布了举报电话、邮箱。我们对举报人信息严格保密，对打击报复行为零容忍，并采取信息安全措施保护举报人权益。对举报有功人员，公司将酌情给予奖励。2024 年，公司未发生商业贿赂及贪污的法律诉讼事件。

① 举报渠道

举报电话：0571-86612100

举报邮箱：jubao@ezviz.com

通信地址：杭州市滨江区西兴街道启智东街 188 号

公司认真培育高标准的廉洁文化，将廉洁理念融入企业价值观和日常运营的每一个环节。我们通过持续开展针对性的员工培训和教育活动，强化员工的廉洁意识和职业道德。同时，通过供应商平台发布廉洁过节公告，以及与供应商签署廉洁协议等方式，倡导廉洁商业行为，构建健康、可持续的商业生态。

2024 年

反商业贿赂及反贪污培训覆盖董事

4 人

管理层人员

107 人

员工

745 人

案例：开展“讲廉洁、树清风”系列主题活动，增强员工廉洁自律意识

2024 年，萤石网络供应链中心在杭州、桐庐和重庆三地同步开展“讲廉洁，树清风”系列主题活动，通过廉洁知识竞赛、实践案例分享、廉洁手册学习、主题会议、培训以及视频观看等多种形式，将廉洁文化与日常工作紧密结合，强化员工的廉洁自律意识，推动廉洁文化深入人心。



反不正当竞争

作为市场的重要参与者，我们深知自身肩负着维护公平竞争环境和保障消费者权益的重大责任。我们严格遵守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，坚决杜绝任何限制竞争或不正当竞争的行为。通过制定并执行严格的内部管理制度，公司确保在商业活动中不参与任何形式的垄断协议或联合抵制交易行为。

同时，我们制定并执行《萤石对外传播信息审核及发布流程》《萤石新媒体运营管理规范》《萤石对外传播信息审核及发布操作指导书（国内版）》等管理制度，有效管理虚假宣传风险。在实际运营中，公司通过内容审批和业务评审等环节，确保对外传播信息的真实性和准确性，杜绝误导消费者的行为。

2024 年，公司开展了线上反不正当竞争专题推送，详细解读相关条例及案例，提升全体员工的公平竞争意识。报告期内，公司未发生因不正当竞争行为导致的诉讼或重大行政处罚。

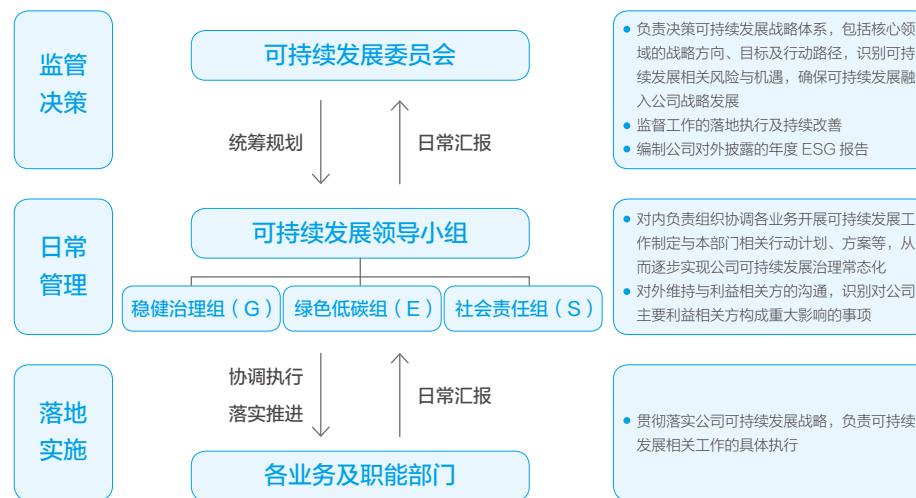


ESG 管理

企业不仅是经济发展的推动者，更是社会进步和环境保护的践行者。萤石网络将 ESG 理念与公司运营实践相结合，通过制定明确的 ESG 治理架构，系统地识别和管理 ESG 相关的风险与机遇，并将其转化为推动企业前行的动力。同时，我们与每一位利益相关方保持坦诚的沟通与紧密的合作，携手向更加美好、可持续的未来迈进。

ESG 治理

我们坚信可持续发展是企业实现长期价值的必由之路。为提升公司可持续发展管理水平，萤石网络于 2024 年成立可持续发展委员会（简称“ESG 委员会”），负责制定可持续发展战略，识别风险与机遇，并监督战略执行。董事会对可持续发展战略及信息披露承担整体责任，审阅公司 ESG 表现。同时，管理层和职能部门共同参与 ESG 管理，负责各项 ESG 工作的落地执行。



利益相关方沟通

萤石网络视所有利益相关方为推动公司持续提升可持续发展管理和实践的重要力量。我们始终关注各利益相关方的诉求，并不断完善与利益相关方的沟通机制，及时了解并回应其期望与诉求，进而加深我们对可持续发展重要问题的理解，努力为每一位利益相关方创造价值。

利益相关方	关注议题	沟通渠道及反馈方式
股东 / 投资者	业绩增长 风险管理 可持续经营 创新研发	定期报告 / 临时公告 实地调研（不定期） 电话沟通（实时） 邮件往来（实时） 业绩说明会 / 路演（不定期）
政府及监管机构	依法纳税 促进经济增长 解决社会问题 产品安全与质量 环境保护	定期报告 / 临时公告 往来函件（不定期） 实地调研（不定期）
客户及消费者	创新研发 产品安全与质量 隐私和信息安全 客户权益保护	热线电话（实时） 信息反馈（实时） 满意度调查（每年） 客户回访（不定期）
员工	劳动权益保障 薪酬福利 人才培育与发展 职业健康与安全 人文关怀	员工沟通平台（实时） 绩效评价（每季） 沟通会议（不定期） 员工培训（不定期） 员工体检（每年） 开展员工活动（不定期）
供应商及合作伙伴	诚实守信 供应商管理 数据安全	公开招标（不定期） 实地调研（不定期） 供应商 / 经销商培训（不定期） 经销商大会（每年）
社区及非政府组织	社区沟通 社会公益 环境保护	社区活动（不定期） 新闻稿（不定期） 访问与调查（不定期）
同业及行业协会	创新研发 推动行业发展	合作开展创新项目（不定期） 参与行业研讨会（不定期）
媒体	公司运营 社会责任 信息披露	采访、见面会、产品发布会（不定期） 新闻稿与媒体通稿（不定期） 参与媒体活动（不定期）

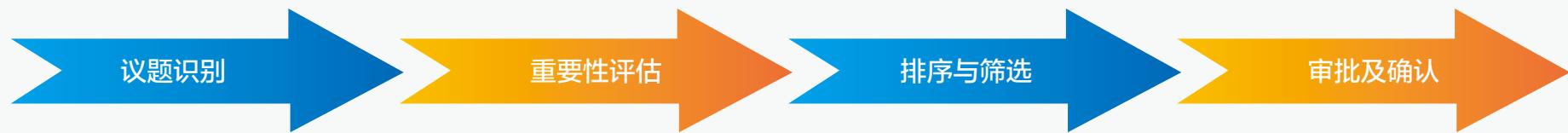
重要性议题识别

我们通过调研访谈、问卷调查等方式，充分理解各利益相关方对萤石 ESG 的期许、建议与发展需求，同时参照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》的要求，对 ESG 议题重新进行识别，并参考双重重要性原则，从“对

公司财务的重要性”及“对经济、社会和环境影响的重要性”两个维度进行议题重要性评估、排序及筛选，以便更好地回应各利益相关方的诉求，在可持续发展议题上实现与利益相关方的互利共赢。

1 结合公司行业背景、业务活动、业务关系及战略发展方向，依据国内外 ESG 政策、标准要求以及同行业企业议题对标情况，识别出具有潜在重要性的 23 项议题，组建议题库。

3 根据问卷结果，归纳不同利益相关方的意见并进行分析，依据“对公司财务的重要性”及“对经济、社会和环境影响的重要性”两个维度对议题进行排序，形成重要性议题矩阵，进而确定本年度重要性议题及其优先级。

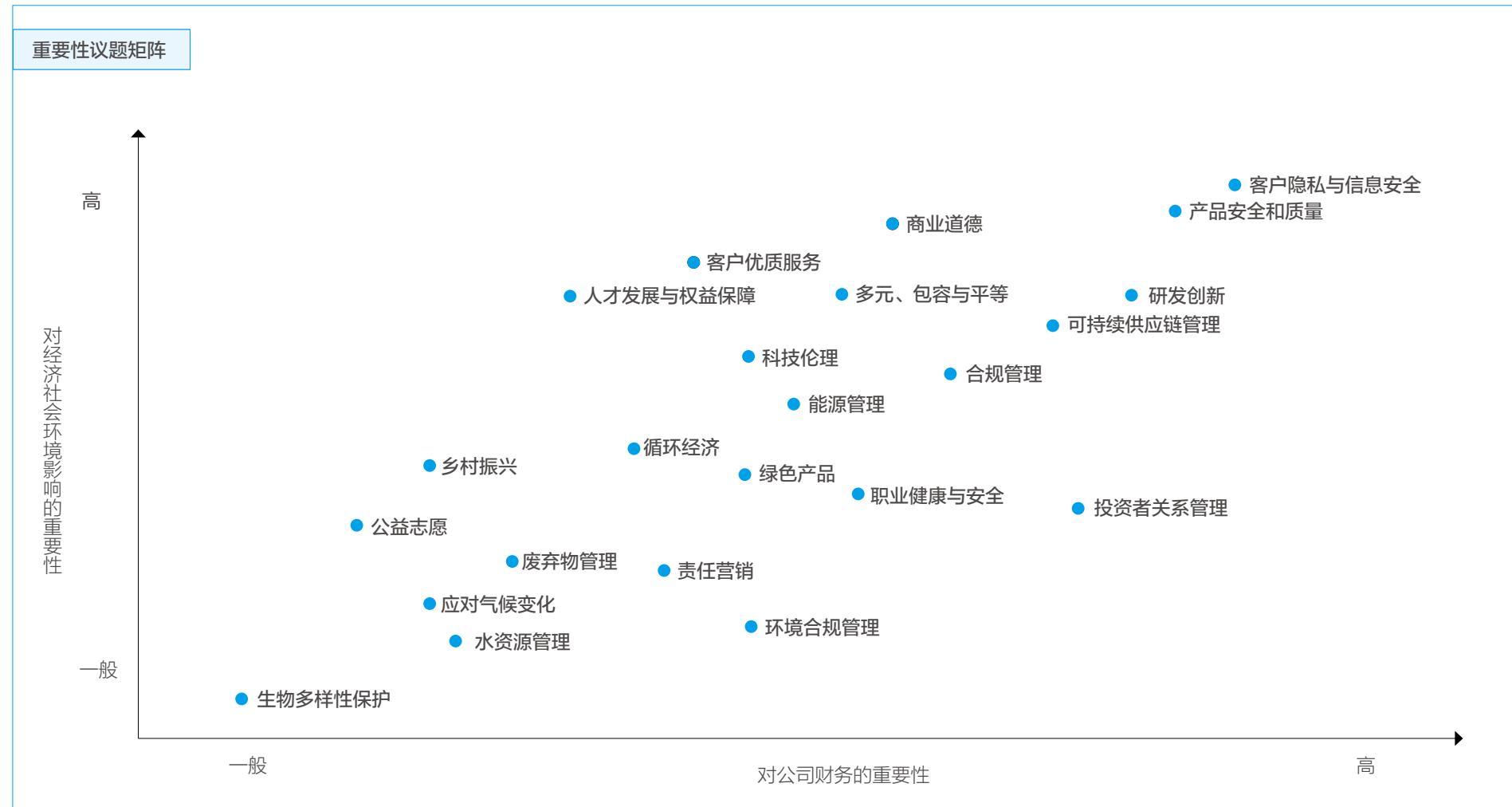


2 从影响重要性和财务重要性两个维度对议题重要性进行评估：

影响重要性评估：通过利益相关方问卷调研，由股东 / 投资者、政府及监管机构、员工、客户、供应商与合作伙伴、媒体、社区及非政府机构、同业及行业协会等利益相关方，从影响的重要程度（包括规模、范围等）和发生可能性两个方面进行定量评价。

财务重要性评估：由公司高管、议题所属业务部门负责人等进行内部评估。在评估过程中，综合考虑议题的风险和机遇对财务（包括商业模式、业务运营、发展战略、财务状况等）影响的重要程度，以及发生的可能性，以此来综合评定该议题在财务层面的重要性。

4 公司管理层审阅并确认本年度议题矩阵，以分析结果为导向，开展针对性披露与实践提升工作。



针对“客户隐私与信息安全”和“产品安全和质量”两个对公司具有较高双重重要性的议题，公司参照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》的要求，按照“治理，战略，影响、风险和机遇管理、指标与目标”四要素在本报告中进行详细披露。

01

科技守护，智慧生活

创新为舵，引领智能家居迈向智慧新境界。萤石网络始终秉持“致力于人人轻松享有安全的智能生活”的使命，以科技创新为驱动力，不断在智能硬件、物联网云平台、人工智能（AI）和服务机器人等领域探索提升，为用户提供更智能、更便捷的产品和服务，让用户畅享科技带来的美好生活。

科技创新管理

秉持科技伦理

创新技术赋能



科技创新管理

萤石网络自成立以来，始终将技术研发视为企业发展的核心动力。公司不断完善研发管理体系，持续加大研发投入，强化知识产权保护，并积极营造创新文化，鼓励员工创新，持续为产业发展注入活力，致力于成为智能家居行业先行者。

完善创新机制

公司通过建立技术预研机制，持续关注行业前沿技术，制定前瞻性的技术战略，确保技术资源的高效整合与利用，加速产品创新，保持市场领先地位。我们从创新方向管理、创新人才培养、创新文化建设、创新项目管理和创新环境管理五个方面入手，全方位推动创新能力建设，推动技术不断创新并引领行业发展。

创新方向管理

灵活组织架构，快速传递和落地创新想法。中高层定期召开创新专题会议，审议项目立项，把握创新方向。

创新人才培养

建立多元化的内部人才培养机制，同时通过外聘专家和专业机构培训辅导，打造全方位立体化的培养模式，助力员工快速成长。

创新文化建设

建立完善的创新激励制度，开展“年度创新大赛”，设立“CEO特别奖”“月度之星”等荣誉奖项。业务部门制定多维度奖项，全方位激发员工的创新活力。

创新项目管理

采用项目制推进重点研发任务，打破部门壁垒，配备专门的项目经理和核心团队成员，设定清晰的目标和方向，规范过程管理，确保创新活动决策有序、结果可预期、研发节奏可控。

创新环境管理

搭建知识管理平台和经验案例库，实现数据共享和资源整合。配备先进的研发检测实验室，为创新活动提供强大的基础设施支持。

2024 年

研发投入	占全年营业收入的	在职研发人员	占员工总数
8.14 亿元	14.95%	1,463 名	30.25%

案例：举办“创新驱动，智萤未来”萤石网络第一届创新大赛

2024 年，公司面向研发技术领域举办了第一届创新大赛。大赛历经启动报名、部门初筛、公司初审、创新赋能培训以及决赛答辩等环节，共有超过 100 个课题组报名参赛，经过层层筛选，最终选出排名靠前的课题获得项目奖项。通过本次大赛，公司挖掘潜在优秀创新技术和项目，营造浓厚的技术研发氛围，激发公司创新研发活力。



▲ 2024 年萤石网络首届创新大赛

秉持科技伦理

知识产权保护

知识产权对企业核心竞争力有多方面影响，公司通过系统化、规范化的管理，确保在知识产权的申请、使用和维护等环节的合规遵从。我们严格遵守《专利法》《商标法》《著作权法》等法律法规，并已获得知识产权管理体系认证证书。2024年的世界知识产权日，公司举办了“萤石知识产权宣传日”活动，邀请专业人士分享商标和专利知识，并通过趣味闯关活动寓教于乐，吸引众多员工参与，有效增强了员工的知识产权保护意识。

	2024 年获得数 (个)	累计获得数 (个)	受理中 (个)
发明专利	100	319	488
实用新型专利	64	330	78
外观专利	212	802	108
软件著作权	10	93	0
商标	165	1,451	562



▲萤石知识产权宣传日活动



随着 AI 技术的发展创新，科技伦理的重要性日益凸显。技术的每一次创新都应以符合人类价值观和社会期望为前提，确保技术应用的安全性、可靠性和公平性。公司贯彻落实科技向善的理念，践行行业领导品牌的责任与担当，遵从适用法律法规、对标行业优秀实践，成立科技伦理委员会，建立了科技伦理治理体系，制定包括《萤石科技伦理审查制度》在内的科技伦理准则与执行方针，涵盖公司全业务体系，确保科技活动遵循伦理原则，推动负责任的创新。

2024 年，我们制定《算法生命周期管理规范》，覆盖需求评审、安全测试、上线审计等全节点，确保公司 AI 算法业务符合适用法律要求与行业最佳实践标准。公司科技伦理委员会认真履职，完成蓝海大模型相关算法的科技伦理审查。公司顺利通过 1 个通用大模型和 6 个业务应用关键算法备案，并凭借“蓝海大模型”成为智能家居行业首家通过网信办“大模型算法安全备案”的企业。

- 构建包括算法合规性评估和产品上线前安全检测在内的完整合规流程；
- 针对大模型结构、算法开发过程、训练数据、模型应用和部署等关键节点制定全面的安全合规标准，同时，针对用户个人信息的处理和透明度这一重点问题提出具体的操作要求；
- 从多个来源和场景中收集数据，增加数据来源的多样性，努力消除数据歧视和算法偏见发生概率；
- 在安全测试系统中专门加入相关指标，评估大模型输出内容的安全合规性，并通过强化学习不断优化大型模型；
- 采用多维度的多种指标来评估大型模型的性能，不仅关注内容的准确性和实用性，也重视其安全性和公平性。

创新技术赋能

萤石网络深入挖掘智能家居及类家居应用场景，全面升级产品生态体系，构建“2+5+N”全新生态架构。其中，“2”代表着萤石 AI 技术与萤石云双驱动中心，“5”代表着萤石五大核心自研 AI 交互类产品矩阵——智能家居摄像机、智能入户、智能服务机器人、智能穿戴和智能控制，而“N”则是产品合作生态，寓意着萤石将家中的各种智能设备互联互通，形成一个统一的智能生态系统，有效助力用户乐享更加智慧的生活方式，充分展现科技的人文关怀与温暖。



2024 年，我们推出蓝海大模型，在多模态视觉理解与生成、文本与音频理解与生成等关键 AI 技术领域持续研发投入，提升了 AI 交互能力，赋能公司各类软硬件产品线，推动智能家居、商业服务等全场景的智能化升级。同时，萤石云开放平台提供全栈开放的 PaaS 物联云平台服务，融合大模型能力，为千行百业提供 AI 音视频场景化应用，辅助开发者打造个性化、智能化的行业解决方案。截至 2024 年底，萤石开放平台已累计为超过 36 万的开发者客户提供服务。



案例：萤石云助力线上作物认养，提升智慧农业新体验

一家线上作物认养公司致力于通过互联网平台连接消费者与农业生产者，打破地理限制，帮助当地农民及合作社打开线上销路，为全国消费者提供优质果蔬；消费者可以从作物种植初始，通过网络全流程跟踪观测自己购买的农产品的生长情况，放心地享用农产品的同时，享受种养过程的愉悦。萤石云通过向开发者客户提供 PaaS 服务，帮助该公司实现小程序端的视频展示，让各地消费者均能便捷、流畅地实时查看作物生长情况，增强了消费者的信任感和购物粘性，也为农民增收提供了帮助。同时，萤石云的视频抽帧 PaaS 服务可实现自动截图，获取作物生长关键时期的图片，并自动生成视频，帮助作物认养公司记录作物生长过程，通过运营创新提升管理效率。



▲ 智慧农业线上记录从花到草莓全过程

案例：智能门店云值守，助力便利店降本增效

针对便利店行业面临的诸多痛点，如经营者工作量过大、营业时间延长导致个人时间缺失，以及兼职员工不稳定和人工成本逐年递增等问题，萤石网络推出智能门店云值守服务，助力店家轻松摆脱“开店容易守店难”困境。该方案采用萤石自研和精心筛选的第三方公司硬件设备，结合智能门禁、智能摄像头、无人店收银系统和商家管理平台等 AI 智能系统，联合云端值守中心提供远程人工购物引导、迎宾讲解、主动营销和安防威慑等服务。通过这些技术和服务的结合，萤石网络帮助商家实现 在无人值守的情况下正常售卖商品，提升店铺运营效率，有效降低看店的人工成本，同时提升经营收益。



▲ 门店云值守服务

提供以人为本的个性化的产品和服务，是我们对未来家庭生活方式的前瞻性展望，也是公司业务的战略发展方向。2024年，我们聚焦行业痛点，持续推动产品升级和技术迭代，借助强大的AI与视觉能力，加速智能家居产品的智能化、场景化、视觉化升级，让用户畅享更智能、更个性、更温暖的产品与服务。

案例：科技助力养老，守护老人居家及外出安全

随着“银发经济”加速，老人看护陪伴需求日益增多。萤石网络持续关注老年群体居家安全和健康管理，在智能硬件设备和云增值服务的支撑下，构建起一套针对老年人的照看和关怀系统，覆盖跌倒检测、长时间未活动提醒与情感沟通等应用场景，用科技的力量帮助每一位老年人乐享安心幸福的晚年生活。智能家居摄像机可以实现儿女对独居老人的远程看护、双向通话；跌倒检测的毫米波雷达、无感睡眠伴侣等传感类设备在保护老人隐私的同时，贴心守护老人居家安全和健康；视频健康咨询服务使老年人可以足不出户，在家使用手机萤石云APP即实现与全国各地专家的视频咨询问诊，实现定期的健康管理；智能健康手表WA1S含出行守护、跌倒检测、SOS告警紧急呼叫、独立通话等多种功能，并可接入上臂一体式血压计、动态心电监测仪和动态血糖仪等专业医疗设备，从室内居家到室外出行，对老人健康状况进行细致跟踪，以科技力量守护老人安全和健康。



▲ 老人看护服务

案例：智能家居新伙伴，全方位守护家庭每一位成员

桌面机器人RK3采用多模态大模型的数字人交互技术，将用户与机器人的交互方式从传统的“单一提醒”和“对话式交互”升级为更自然、更丰富的“角色式交互”。作为家庭管家，RK3可以通过本地人脸识别技术识别每个家庭成员，并为其提供个性化的服务和交互，例如针对性地为用户推送留言、提醒，展开不同话题等；作为家庭安保，RK3可以检索家庭摄像头捕捉到的画面并进行深度分析，完成事件归类，通过提问式AI检索，能大幅简化人工检索的时间；作为家庭医生，RK3支持视觉跌倒检测和长时间未活动检测等AI算法，还可通过云值守中心的值守人员在线看护，为用户提供贴心、长效的紧急救助保障；作为家庭学习助手，RK3能够通过视觉坐姿检测算法，实时监测孩子的坐姿状况，并及时向家长发出提醒，帮助孩子保持良好的学习习惯。



▲ 桌面机器人 RK3

02

安全可信，品质保障

萤石网络坚持建设安全可信赖的品牌形象。我们坚守“优化用户体验、提升产品品质、坚持科技创新”的质量方针，严格把控产品质量，确保每一款产品在功能和性能上均达到高标准。同时，公司高度重视信息安全与隐私保护，让用户能够安心体验智能科技带来的便利。

构筑安全之堤
锻造品质之选
提供优质服务



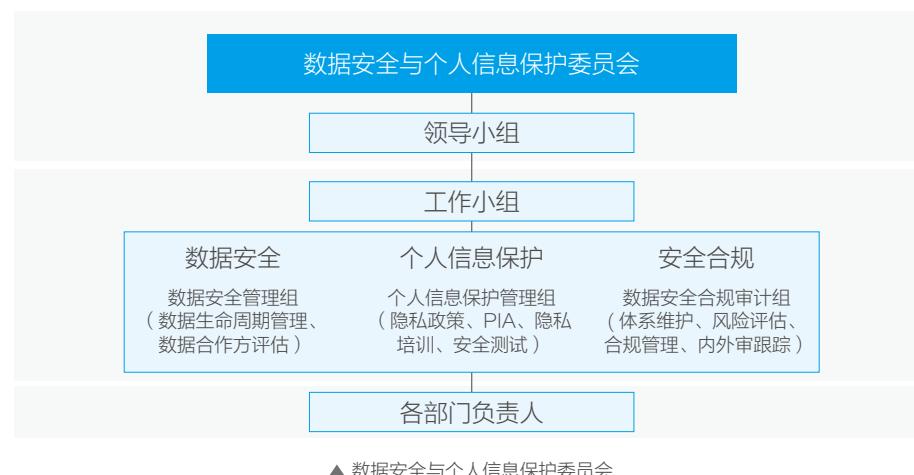
构筑安全之堤

在智能家居领域，消费者对隐私安全极为关注。安全可信赖是公司的品牌理念，贯穿业务运营的始终，通过全方位多角度守护用户安全，公司力求为用户打造可信赖的产品与服务。

治理

公司成立了数据安全与个人信息保护委员会，由 CEO 担任领导小组组长，负责制定战略目标并指导公司层面的安全工作开展；工作小组承接战略规划，负责整体方案的制定与资源统筹，同时监督落地实施并向领导小组汇报；执行层面则由各部门负责人带领，确保安全相关工作在本部门的有效执行。

我们建立完善的制度体系，包括《萤石网络安全、数据安全及个人信息保护管理策略》《萤石信息安全及隐私保护管理策略》《萤石业务连续性管理手册》等，通过全面覆盖产品研发与交付、平台开发与运营、信息安全、隐私合规与审计等相关领域的安全保障机制，推进和保障数据安全及个人信息保护。



战略

我们坚持“信息安全、全员参与，关键数据、严谨管控，积极预防、持续改进，客户信赖、运营稳定”的数据安全及个人信息保护总体方针，构建以数据分类分级为治理基石，数据安全管理体系、技术体系与运营体系为治理核心，监督评价体系为效能推动的数据治理框架，全方位保障信息安全。

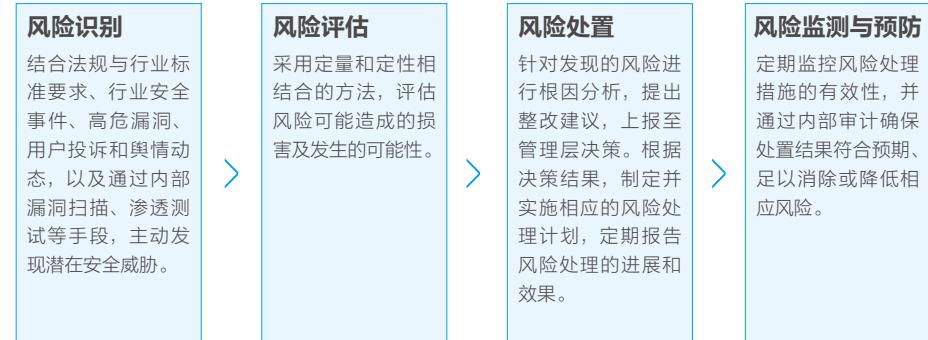


我们建立数据安全体系，对数据全生命周期各环节进行数据安全管理管控：



影响、风险和机遇管理

我们将安全标准及要求整合到内部控制框架中，制定《萤石数据保护管理程序》《萤石信息系统安全开发管理程序》《萤石操作安全管理程序》《萤石访问控制管理程序》等一系列制度，并将数据安全风险管理纳入部门日常运营中，全方位保障数据安全。



▲ 萤石网络数据安全风险管理流程

类型	审计内容	频率
内审	内审部围绕公司建立的信息安全管理体系、数据安全管理体系和业务连续性管理体系覆盖的业务范围开展审计	每年一次
外审	邀请第三方开展管理体系审计 邀请第三方实验室开展合规测评 邀请第三方认证审核机构开展合规审计	等保三级系统每年1次 APP 合规认证每年1次 体系外审每年1次

▲ 萤石网络信息与隐私安全审计情况

公司通过全球多个咨询和审计机构的信息安全和隐私合规认证：

- 通过安全管理体系、数据安全与隐私保护管理体系和运维管理体系等 10 个体系认证，包括 ISO 27001、ISO 29151、ISO 27018、ISO 27017、CSA STAR、ISO 20000、ISO 27701、ISO 38505、DSMC 数据安全管理能力认证和 App 安全认证
- 多款智能家居摄像机通过 EN 303645 认证，并获得 PSTI 符合性声明
- RS20 PRO 扫地机器人获得 CQC 物联网产品网络安全认证
- 2 款摄像头产品获得新加坡网络安全标签 1 级



ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系



ISO/IEC 27701:2019 隐私信息管理体系



ISO/IEC 38505-1:2017 数据治理管理体系



CQC 物联网产品网络安全认证



▲ PSTI 符合性声明颁发现场

2024 年，我们参与包括《GB/T 44602-2024 网络安全技术 智能门锁网络安全技术规范》和《GB/T 43969-2024 智能语音控制器通用安全技术要求》在内的 4 份国家标准编制，为智能家居产品的安全性和可靠性提供行业支持。

指标与目标

指标	目标	2024 进展
数据安全及个人信息保护培训	全员覆盖率：100% / 年 测试合格率：95% / 次	完成
保护重要业务数据、用户个人信息	数据泄露 0 次	完成
保障业务的连续稳定运行	0 重大安全事件	完成

锻造品质之选

萤石网络将产品质量视为生命线，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等适用法律法规，持续优化质量管理体系，深耕质量文化建设，确保从研发到生产、从检测到交付的每一个环节都精益求精，全方位保障产品的安全可靠，推动智能家居行业高质量发展。

治理

我们设立质量管理委员会作为公司质量建设的最高领导机构，通过质量管理委员会的常态化运作，推动自上而下系统性的质量提升。同时，公司建立质量责任制，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。



战略

我们坚持质量至上，通过全面构建质量管理体系、强化质量数字化建设、打造专业化检测中心以及推动质量文化建设，实现全过程控制和全面质量管理，确保产品质量的持续提升。



▲ 萤石智能家居检测中心

全面构建质量管理体系

质量标准化：统一质量标准，使产品评价更加客观、一致；
 质量工程化：关注质量流程体系建设和工具应用，提升质量运营效率；
 质量数字化：通过量化数据评价，设定量化目标，持续改进产品质量。

强化质量数字化建设

搭建质量运营平台，集成研发管理体系，实现研发过程的高效质量管控；建立覆盖全过程的质量管理流程，结合自动化设备和智能制造技术，实现生产过程的质量数字化管控和全流程追溯，有效提升产品良率和稳定性。

打造专业化检测中心

以实验室认可标准打造智能家居检测中心，配备多个专业认证实验室，具有先进的设备、技术、工装与一流的测试标准制定能力，模拟用户场景，为产品质量提供技术保障。

推动质量文化建设

通过质量月活动、全员质量培训和质量回溯专项培训等多种形式，营造全员参与的质量文化，提升员工质量管理意识和能力。

质量月活动

开展内容丰富、富有创意的特色主题活动，参与人数超过 550 人次，参与部门超过 20 个。

全员质量培训

开展新员工质量培训、供应链质量培训专场，共开设质量课程 10 余门，对各部门参训人员制定差异化课程培训计划，并跟踪培训效果，确保培训质量。

质量回溯专项培训

开展两场质量回溯专项培训，实现管理和流程的改进，通过该专项解决实际问题 50 余项，促进质量有效提升。

项目复盘专项活动

针对重点项目采用“工作坊 + 授课”的方式，整理项目过程细节回溯、个人经验总结以及偏差举措，并进行重点根因分析，研究解决方案及行动计划。

▲ 质量文化建设

影响、风险和机遇管理

我们制定了贯穿产品全生命周期的质量管理机制，涵盖研发与设计、采购、生产等关键环节，确保产品质量的安全可靠。公司已通过 ISO 9001 质量管理体系和 ISO 10012 测量管理体系认证。2024 年，我们按照质量管理体系要求，持续完善现有管理体系及措施，进一步提升质量管理水平。



萤石网络通过 ISO 9001 质量管理体系和 ISO 10012 测量管理体系认证

研发与设计质量管理

从产品设计开始考虑环保、EMC（电磁兼容性）、安规等要求，并对原材料进行有害物质管控；优先选用质量稳定、可靠性高的器件；明确产品应用时的气候条件、机械作用力、电磁干扰等因素，采取适当的防护措施，将不良影响降至最低限度；通过严格的试验来验证产品在规定条件下、规定时间内的功能完整性。

采购质量管理

建立供应商协同开发模式，采购部门牵头，联合研发、品质等部门共同筛选供应商。对供应商物料质量进行例行考核和月度审视，对原材料进行来料检验，重点检测关键物料的材质、尺寸、成分和功能，为解决因物料缺陷引起的产品质量问题提供依据和物料改善方案。

生产质量管理

我们引进先进生产设备和自动化技术，提高生产和检测效率；实施标准化作业流程，配备内容翔实、图文并茂的作业指导书；执行严格的产品防护措施（如静电防护），引入先进系统实现产品标识与追溯，并在生产过程中设置 100% 功能检验及其他关键质量检测环节，加强产品生产环节的质量保证。

▲ 产品全生命周期质量管理

此外，我们积极参与国家和行业标准制定，2024 年共主编、参编 18 份标准，其中 5 份已发布，为行业协同发展贡献力量。

指标与目标**2024 年**

第三方产品质量
抽检合格率

100%

产品和服务相关的安全
与质量重大责任事故数量

0 件

产品召回事件数

0 件

提供优质服务

优质服务是与客户建立深厚信任的桥梁。我们致力于提供超出客户期待的服务，严格遵守《消费者权益保护法》等相关法律法规，完善客户服务体系，努力提升服务体验，确保客户遇到的问题得到及时、有效的解决，用我们的专业与热忱，赢得客户的信赖。

完善服务体系

公司构建覆盖国内外多个区域的三级服务体系，包括萤石总部、分公司服务部以及遍布全球的服务网点。2024年，我们将海外服务网络扩展至越南、印尼、意大利等多国，并建立服务商选用育留体系，完成服务商的淘汰更新，保障海外服务质量。

我们通过线上（官方在线客服、客服热线）和线下（服务网点、上门服务）相结合的方式，为用户提供全方位的售前咨询、售中安装调试和售后维修保障。同时，制定《萤石国内维修服务点管理规范》《萤石国内400服务满意度管理规范》《国内在线服务满意度管理规范》等制度规范，确保服务标准化和高质量。此外，设立由客户服务部总监领导的应急小组，专门处理服务中的紧急事件，保障服务的连续性和客户满意度。2024年，我们启动服务体验重塑项目，通过打造用户可感知的高品质服务、优化服务模式和网络布局、完善运营监督体系以及建立应急预案和舆情处理机制，全方位提升服务的优质性、高效性和可靠性。

案例：开展服务商认证培训，打造服务新标杆

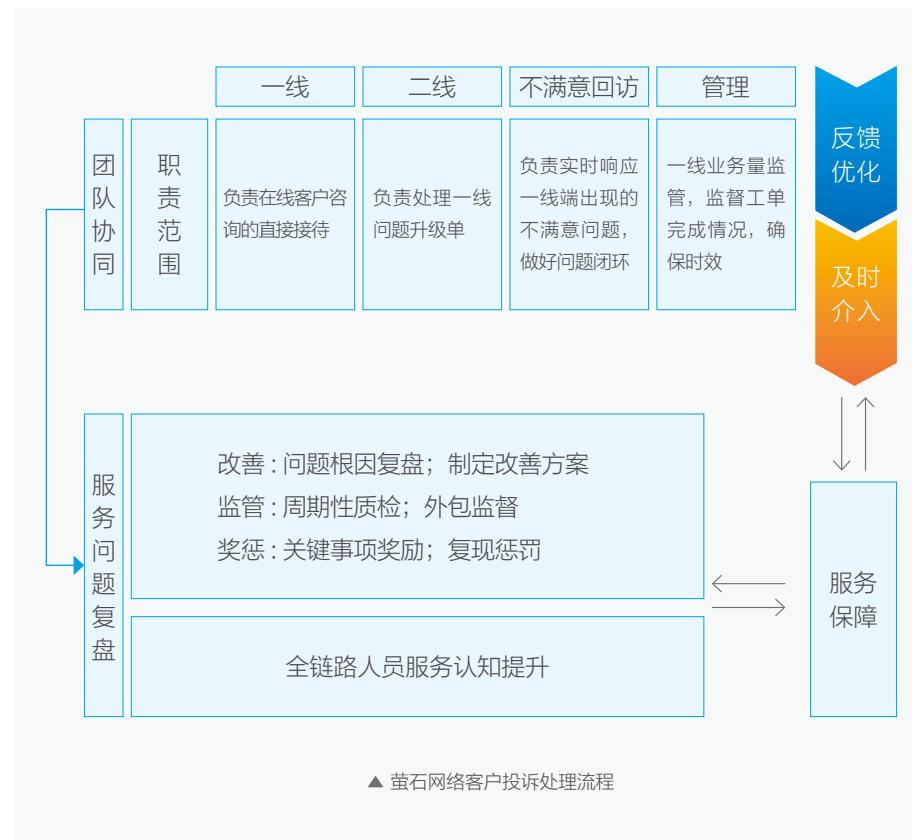
为建立更高服务标准，提升终端服务水平，2024年5月，萤石网络在浙江区域开展“2024年度萤石首站服务商认证培训”。培训融合理论教学与实战演练，覆盖智能锁安装、调试、维修等关键操作，全方位提升服务商技术能力与服务质量，助力其精准、快速、贴心地满足用户多元需求。未来，公司将把“培训+实操+认证通关”模式向全国推广，持续赋能全体服务商，打造行业领先服务优势，为用户带来更优质体验。



▲ 2024年度萤石服务商认证培训

提升售后管理

我们以“客户满意”和“高效处理客户问题”为目标，建立高效的投诉响应和处理机制，通过团队协同机制处理问题，并对一次性问题解决率、24H工单完结率等指标进行监控与考核，尽最大努力保障所有客户问题能在预期时间内得到及时响应和有效解决。同时，我们积极开展服务问题复盘，找到根因、沉淀经验，避免事件复发。



2024 年

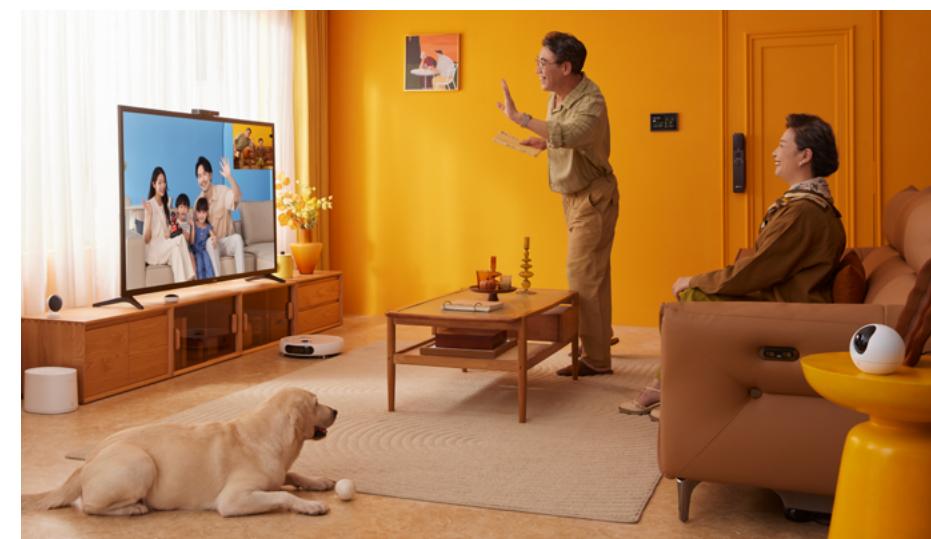
24 小时问题处理率

94%

社媒反馈处理率

100%

在我们的服务对象中，老年人是最重要的、也是最特殊的部分。在服务过程中，我们意识到老年用户在使用智能产品和进行退换货服务时可能面临特殊困难，特别推出了一系列长者专属服务，以保障他们安心、放心、舒心地使用我们的产品。我们要求客服团队以更耐心、细致的方式提供讲解和指导。同时，我们优化视频客服功能，通过“面对面”的交流帮助长者用户轻松掌握产品操作。此外，针对出行不便的情况，我们还提供上门取件服务，确保他们无需亲自出门就能解决问题。我们相信，优质的服务能够让长者用户也感受到科技带来的便利和温暖。



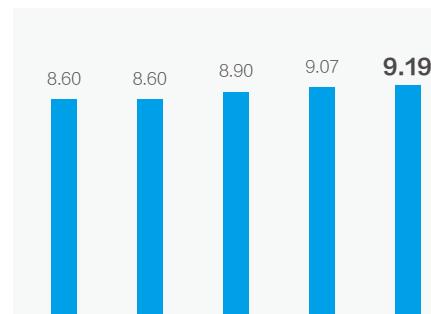
倾听客户声音

我们高度重视倾听客户声音，不断优化公开透明的沟通平台，将其视为了解客户需求、优化产品与服务的核心路径，持续为品牌发展注入动力。

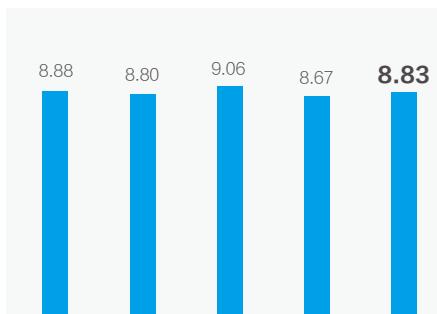
客户满意度调研

我们每年都会面向国内外客户开展满意度调研，并依据调研结果，针对性地提升品牌实力与产品性能。报告期内，结合 2023 年满意度调研结果，我们响应客户需求，重点优化产品性能，提升萤石产品的网络连接稳定性、提升通话对讲音质音量，并通过增加配件进一步优化了设备安装方式；优化售后服务体验，简化人工客服跳转的步骤，提升客服服务能力，为用户提供更优质的服务体验。

2024 年，消费者整体满意度显著提升，尤其在品牌、价格、产品和创新等关键维度上获得了消费者的广泛认可。与此同时，经销商整体满意度也较去年有所提高，特别是在区域支持和服务支持等方面表现突出。



▲2020-2024 年消费者整体满意度



▲2020-2024 年经销商整体满意度

此外，在日常运营中，我们积极推行即时服务满意度调研，确保客户问题能够得到及时、有效的解决。2024 年，我们以智能锁业务线为试点，打造了萤石用户 VOC（用户之声）分析系统。通过整合外部电商平台、社交媒体以及内部客服系统的数据，我们持续收集并梳理客户的评价与反馈，进行全方位的分析与研究，并建立“用户之声”内部转化机制，推动相关需求的高效落地，进一步提升客户满意度。

2024 年

400 热线满意度

99.1%

在线客服咨询满意度

95.67%

用户交流

为更好地促进用户与产品研发之间的沟通与互动，我们持续招募“萤石用户体验官”、开展粉丝节活动等，积极收集用户在产品使用过程中的真实想法和建议，使用户能够直接参与到产品研发和改进过程中。2024年，我们深入了解不同用户群体的需求与偏好，提供个性化服务和专属权益，推动萤石品牌与用户之间建立更健康、更持久的互动关系。



案例：“智享生活，共萤未来”萤火虫节与粉丝心连心

2024年，萤石网络举办了第二届粉丝节，以“智享生活，共萤未来”为主题，邀请60位粉丝亲临现场。活动增设粉丝DIY创意分享环节，请粉丝们展示了如何使用萤石设备进行创意改造。同时，我们举办智能家居摄像机、智能入户、智能服务机器人、智能控制4个品类“产品面对面”粉丝共创会，由产品经理与用户深度交流，现场共收集到124条用户需求和建议，均已有逐步落地实施计划。这些活动不仅增强了用户与品牌的互动，也进一步推动了公司内以用户为中心的产品创新及共创的工作氛围。



▲ “产品面对面”粉丝共创会



▲ 粉丝用户合影

03

携手共进，美好同行

企业的成长与成功离不开员工的辛勤付出和合作伙伴的鼎力支持。萤石网络坚信，只有与员工心手相连、与合作伙伴并肩同行，才能在充满挑战与机遇的征途中凝聚力量、突破进阶。我们以信任为纽带，以共赢为目标，与员工和合作伙伴同频共振，在时代的浪潮中乘风破浪，共同迈向期待中的未来。

尊重员工价值

赋能伙伴发展

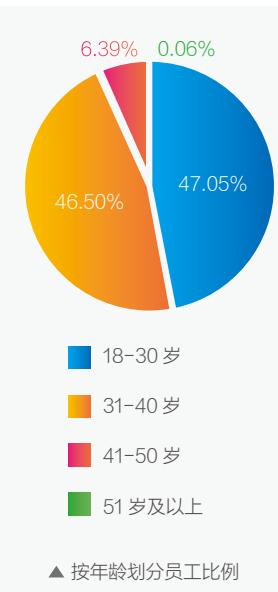
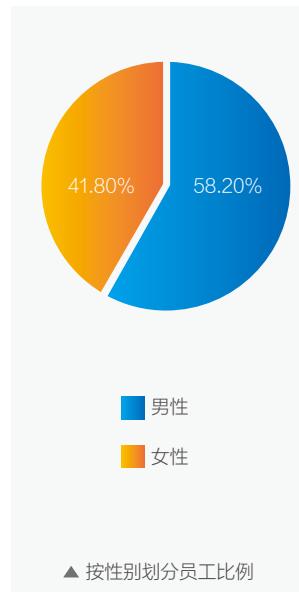


尊重员工价值

每个人都是创新者，或是未来的创新者。萤石网络珍视每一位员工，积极打造多元包容的工作环境，用心吸引和汇聚人才，为每一位不同背景、不同创意的员工喝彩。公司高度重视员工的合法权益，全力守护员工的健康与安全，并为每一位员工提供广阔的职业发展空间，助力员工实现职业成长与个人价值。

多元、包容与平等

我们积极打造平等、多元包容的工作环境，尊重每位员工的信仰与文化诉求，坚决杜绝对少数民族、残障人士等群体的不公平待遇。同时，我们制定并执行《招聘管理制度》，保障招聘流程的公平、公正与透明；严格把控招聘活动，确保不出现使用童工和强制劳工现象，切实保障员工的合法权益。



2024 年

女性员工比例 *

41.8%

残障员工

2 人

* 注：公司在招聘过程中严格遵循性别平等原则，女性员工比重较少由企业性质导致。

案例：“Tomorrow, Together”海外来华文化交流之旅

2024 年，萤石网络组织了主题为 “Tomorrow, Together” 的海外来华文化交流活动，邀请 33 名海外员工来华参加为期 5 天的文化体验之旅。活动期间，公司特别安排中方区域文化引领官全程陪同，为海外员工提供全方位的引导和讲解。总部各部门分工协作，精心设计了多维度的企业文化体验活动，帮助海外员工深入了解公司文化，增强其对企业的归属感。此外，公司还制作了海外员工的个人介绍视频和活动总结回顾视频，通过影像记录的方式，持续建立和维护员工之间的情感联系，进一步增强团队凝聚力。



▲ 海外来华文化交流之旅

开放的沟通文化

一个充满活力的企业需要多元观点的滋养，广泛吸纳建议是推动企业持续发展和提升的重要途径。2024年，公司组织了“萤石之声”组织氛围调研活动，累计收集到1,412份有效问卷，员工平均满意度达到84.2%。基于调研结果，我们进一步开展了针对性访谈，深入了解员工反馈，并积极解决相应问题，确保员工的声音被听见并转化为实际的改进措施。

内部论坛 视界论坛

员工可以通过这一平台，第一时间了解公司的各类重要信息和日常动态，快速查询各类生活服务信息，并对公司管理提出建议与想法。此外，平台还设有丰富多彩的活动圈子，方便员工之间的交流互动，丰富员工的日常生活。

OA 系统 “我有话说”

作为公司官方问题反馈平台，员工可以通过平台反馈管理与业务、生活、办公的各类问题与建议。平台管理委员会在收到问题后第一时间进行回复和解答，确保员工的反馈能够得到及时处理。

重庆员工 沟通箱

是公司管理层与员工交流的重要纽带。公司可以通过沟通箱了解一线产线员工的心声和想法，并针对相关问题进行改善。

潮汐岛

国际员工的专属匿名发声通道。通过线上线下两种方式，帮助公司更好地了解国际员工的心声与诉求，积极解决问题。

▲ 员工意见反馈渠道

用心关怀员工

我们主动关注员工的想法与需求，通过配备多元化的员工关怀设施，举办丰富多彩的活动，满足员工在工作与生活各方面的需求。我们相信，和谐、温暖的职场氛围不仅能激发员工的潜能，更能让他们在忙碌的工作之余，享受健康优质的生活。

员工福利

公司福利包含餐补、交补、通讯补贴，每月两次下午茶，节假日发放节日礼盒；为员工购买补充商业保险，且覆盖入职满一年员工的子女；为海外出差员工、外派员工、外派随行家属购买境外险；为员工及家属提供优惠的团体险产品，包括重疾险、意外险以及综合险等。此外，员工子女享有“产业园区嵌入式幼儿园”的就读机会，为员工照护子女提供便利。

特殊关爱

公司为女性员工发放生育慰问金、报销孕产检医疗费用、设置母婴室、孕妇餐厅免排队机制及专座，为少数民族员工在餐厅设立特色美食窗口，为残障员工设置残障电梯，打造平等、包容的办公环境。

园区建设

园区内设有员工餐厅、健身房、超市、水果店、面包房等日常生活所需设施，员工可以在园区内快速解决餐饮和购物需求。2024年搬入新办公大楼后，我们给每位员工配置炭包、驱蚊水、盆栽，为孕妈妈提供专属无甲醛办公场地，并向全员发起办公环境调研、食堂满意度调研，定期检测食堂食品安全，让员工安心无忧工作、生活。

员工活动

举办女神节活动、六一儿童节活动、家属开放日、职场健康日、篮球赛、八段锦学习等活动；组织员工生日会，制作生日蛋糕，并发放萤石专属生日手办，增强员工的幸福感。



▲ 员工篮球赛活动



▲ 六一儿童节活动



▲ 萤石家庭日活动



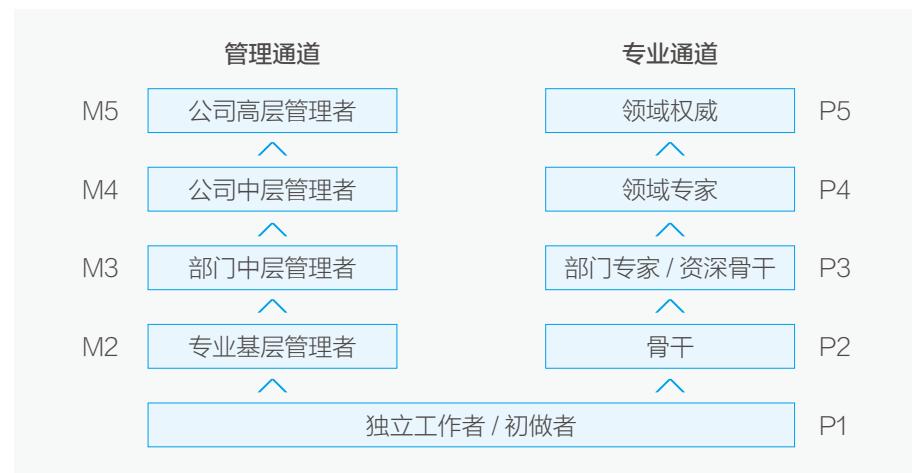
▲ 职场健康日 - 八段锦活动

助力成长

我们用心关注每一位员工的学习与成长，努力为员工提供丰富的学习资源和广阔的发展平台，帮助他们在提升职业素养与能力的同时，实现个人的全面发展，找到属于自己的价值与成就感。

员工晋升通道

每一位员工心中都藏着对职业未来的美好向往，萤石网络渴望成为他们坚实的后盾，陪伴他们在职场之路上披荆斩棘、收获成长、解锁更多可能性。我们基于管理与专业双通道，建立完善的人才选拔与晋升机制，并根据公司业务发展需求，建立并细化各岗位的晋升标准，提供明确的晋升指引，确保每位员工都能获得公平的晋升发展机会。



员工培训体系

我们构建了完善的培训体系，覆盖新员工入职培训、管理能力提升培训、专业技术培训以及不定期的外部专家顾问交流分享等，通过系列培训课程，精准满足不同层级员工的差异化需求，为员工成长与发展提供切实帮助。

2024 年

员工培训总投入
148.2 万元

员工培训覆盖率
100%

员工人均受训时长
12.62 小时

案例：促进融合，举办新员工入职培训

2024 年，公司策划并组织开展 5 期“与你共萤”萤石新员工入职培训，为期 1.5 天，覆盖新员工近 400 人，包含课程学习、开班融合活动、萤石体验馆参观、文化剧场活动、结业考试等内容，帮助新员工更好更快融入萤石大家庭，了解公司文化，促进跨部门沟通与协作，增强归属感。



▲ “与你共萤”新员工入职培训

案例：深入业务实际，举办萤石新经理启程项目

2024 年，公司策划并实施“萤石新经理启程项目”，为萤石新任经理打造从“个人贡献者”到“团队管理者”的转身之旅。项目为期 4 个月，包含 5 个学习模块、19 门在线视频课程和 6 门线下面授课程，聚焦新经理的七项关键工作任务，针对新经理常见的管理问题和挑战，提供全方位的学习内容，帮助新经理明确角色定位，提升自我认知，掌握管理知识和技能，提升问题解决能力。



▲ 2024 年萤石新经理启程项目

健康安全

员工为公司的成长努力付出，我们亦肩负着保障员工健康与安全的重要责任。我们崇尚健康安全的工作方式，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》等法律法规，建立完善的职业健康管理体系，实施严格的安全生产措施，全方位呵护员工的身心健康。公司已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证。

职业健康管理

我们为员工提供全面的健康保障，定期组织员工进行职业健康体检，针对特殊岗位员工提供个性化的健康监测与防护措施；积极开展职业健康培训，普及职业病预防知识，确保员工掌握必要的健康保护技能。此外，我们还设立了 EAP 关爱计划，为员工提供 24 小时心理咨询服务，全方位关注员工的心理健康，努力打造健康、关怀的工作环境。



▲ 开展急救培训

安全生产管理

我们始终将安全生产放在首位，制定了严格的安全生产制度，包括《萤石基地职业健康安全管理标准及管理制度》《生产安全事故应急预案》和《消防安全管理制度》等，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。2024 年，公司成立安全生产管理小组，保障管理体系有效性。

公司定期进行安全隐患排查和治理，在生产现场张贴危害岗位和职业危害的标识，配置应急药箱和洗眼器等应急设备，为每位涉及职业危害岗位的员工安排岗前、岗中、离岗体检，保障员工的生产安全。此外，公司制定《安全生产培训管理规范》，定期开展职业健康安全相关宣贯、培训和演练。2024 年，开展化学品管理培训、特种设备管理安全培训、锂电池安全培训、消防安全培训和疏散演练等共计 42 场次。

2024 年

员工工伤保险覆盖率

100%

开展线上线下 EHS* 知识宣贯培训

40 次

线下覆盖员工

1,427 人次

完成应急处置演练

8 场次

覆盖员工

5,169 人次

完成安全隐患排查与治理

56 次

* 注：EHS：环境、健康和安全。

赋能伙伴发展

萤石网络始终秉持开放、合作、共赢的理念，致力于与供应商、经销商等建立长期稳定的合作关系，共同应对市场挑战，共享发展成果，携手构建更加紧密、高效且可持续的产业生态圈。

可持续供应链

我们构建完善的采购业务战略蓝图，推行原材料多货源供应、工厂所在地区本地化供应商开发等各项供应商管理目标。在此基础上，公司严格执行《萤石供应商开发管理规范》，通过提升数字化运营能力、优化流程建设以及完善内部知识共享平台等手段，保障全球采购与供应的稳定和可持续。

2024 年

向工厂所在地本地供应商采购支出占比

25%

使用环境、雇佣、健康安全等 ESG 相关标准筛选的新供应商比例达

100%

培训供应商

1,157 家

覆盖率

100%

供应商准入

公开寻源

在官网公开供应商入驻平台，并将其嵌入公司供应商管理系统，确保采购寻源的公开透明性。

资格预审

对供应商进行现场审核，将 ESG 表现作为其中一项重要的考核标准，包括是否存在重大环保违规、投诉或诉讼等情况。对于存在负面记录的供应商，落实减分措施并要求整改。

协议签署

在引入供应商时，要求签署《萤石网络供应商行为准则》，涵盖知识产权、产品及服务安全、诚信廉洁、ISO 14001 相关要求、雇佣与健康安全等方面。同时，严格要求供应商签署限用物质承诺书、REACH 承诺书、无冲突金属承诺等协议后方可准入，确保供应商切实履行社会责任。

供应商管理

尽职调查

定期收集供应商的司法诉讼风险、经营异常风险、财务风险等信息。针对合格供应商制定稽核计划，对稽核不合格项进行针对性辅导。

日常监督

建立跟进机制，安排专职品质工程师与资源工程师，跟踪供应商的产品质量和交付指标，并定期开展走访监督。通过月度产能会议，提升供需匹配度。

赋能支持

通过数字化工具和平台赋能供应商，积极开展供应商交流与培训活动，并安排质量工程师对供应商进行工艺和质量辅导，提升其专业能力；为面临资金困难的供应商提供支持，帮助其缓解资金周转压力。

绩效评估

持续开展对所有供应商的年度和季度审核与绩效评估，将评估结果分为 A/B/C/D 四个等级。对于优秀和良好供应商，给予政策倾斜和优先合作机会；对于不合格供应商，实施降低订单采购额等惩罚措施，或根据业务需求进行优化淘汰。

赋能经销商发展

我们打造萤石派 (EZVIZ PNR) 一站式在线化商业管理平台，集成培训赋能、资讯分享、业务管理及增值项目等多项功能，助力经销商提升产品销售能力、强化品牌建设、优化客户维护与管理流程，进一步增强市场竞争力。同时，我们紧跟市场趋势，为经销商提供线上线下多元化的合作交流与培训，在全球化进程中与区域伙伴共同成长，助力其提升发展能力，携手迈向可持续的商业成功。

案例：商学院赋能合作伙伴，共创智能家居未来

萤石智能家居商学院是萤石网络为提升经销商智能家居业务经营能力而打造的专业培训平台。2024年，公司持续借助该平台为经销商提供销售、设计、交付等全方位训练营。通过多元化的授课方式，平台为合作伙伴量身定制涵盖引流、转化、交付、门店运营等关键环节的周期性培训课程，助力其全方位提升智能家居业务的经营能力。



▲ 萤石智能家居商学院培训

案例：携手经销商亮相 GITEX 大展，协同共创可持续品牌价值

提升客户开发和市场拓展能力对区域合作伙伴的可持续发展至关重要，为此，萤石网络以2024年迪拜GITEX全球科技展为契机，携手中东地区经销商客户联合参展，通过智能入户、智能家居全场景等创新展示方案，为经销商提供可复制的市场推广样板，助力其提高市场竞争力，实现可持续的商业增长。



▲ 携手经销商亮相全球三大IT展之一的GITEX大展

2024年

培训覆盖国内经销商
超 2 万 家次

国际经销商
超 4 万 家次

行业交流共建

我们加入全球智慧物联网联盟、全国信息安全标准化技术委员会、AI&A 人工智能产业发展联盟、智能家居产业联盟等组织，与众多行业伙伴展开深度合作与交流。同时，公司定期举办渠道合作伙伴大会，主动携手各方伙伴，共同探索行业发展的更多可能性，推动行业生态的繁荣与进步。

案例：召开合作伙伴大会，共启智能家居新程

2024 年 3 月，萤石网络以“十载同萤 智启新程”为主题，在杭州举行了萤石渠道合作伙伴大会。大会邀请全国千名合作伙伴代表齐聚一堂，分享在品牌定位、全域营销、服务优化等方面的优秀经验，并聚焦当下技术创新与渠道融合的关键时刻，探讨智能家居业务及渠道的未来发展路径，凝聚上下游合作伙伴共识，为智能家居行业的持续发展建言献策。



▲ 萤石渠道合作伙伴大会

案例：从云领视界到智近世界

2024 年，萤石网络以“云领视界”为主题，在北京、上海、苏州、厦门、成都等地成功举办开发者客户论坛。论坛聚焦音视频方案在降本增效与模式创新中的关键作用，分享了幼教 AI、台球 AI、鸟类 AI、猫狗 AI、饮料柜 AI 动销等多个创新落地案例。同时，公司向行业开发者客户展示了最新公有云开发服务动态，并推出高效、安全的智能设备接入工具，助力各行业快速部署音视频应用，为智能化应用的持续发展提供动力。



▲ “云领视界” 成都站

04

和谐生态，共享未来

良好的生态环境是民生之基，福祉之源。我们始终以敬畏之心善待自然环境，将绿色环保理念内化于心、外化于行，持续激发绿色发展的新动能。在全球化发展的征程中，我们坚守“饮水思源，缘木思本”的信念，积极融入生产经营所在地的社区建设，将企业社会责任深度融入发展基因，致力于实现经济与环境的和谐共生。

善待自然生态

传递温暖能量



善待自然生态

萤石网络遵守《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》等法律法规，坚持“致力于营造绿色安全和谐环境”管理方针，持续完善环境管理体系，将可持续发展理念融入产品研发、生产与运营的每一个环节。2024年，公司通过ISO 14001环境管理体系认证，未发生环境风险事件。

应对气候变化

气候变化是全球共同面临的严峻挑战，已凝聚起广泛的全球共识。各国政府、企业、社会组织等纷纷采取积极行动，共同应对这一全球性问题。萤石网络将积极应对气候变化视为实现自身可持续发展的内在要求，致力于创新研发更多高品质的可持续产品，推动科技与自然的和谐共生，为全球气候行动贡献企业力量。

治理

我们遵守《中华人民共和国节约能源法》《节约用电管理办法》等法律法规及业务运营地的相关标准和规范，以ESG委员会作为核心治理机构，统筹协调公司气候变化应对工作，推进跨部门协同降碳、开展气候风险评估与适应性规划，持续提升组织气候治理能力。

战略

为应对气候变化带来的政策调整、极端天气等挑战，我们依据联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）的高排放情景（SSP5-8.5）评估物理风险，参考国际能源署（IEA）《世界能源展望》中的可持续发展情景分析转型风险。基于气候相关财务信息披露工作组（TCFD）框架，我们深入剖析不同情景下的气候因素，识别潜在挑战与机遇，并全面评估其对公司战略、运营和财务状况的影响，明确气候变化战略方向，制定针对性应对策略。

高碳情景，参考IPCC第六次评估报告共享社会经济路径（Shared Socioeconomic Pathways, SSP） SSP5-8.5——化石燃料驱动的高碳发展路径，假设全球社会经济系统以高碳能源为主导，缺乏有效的减排措施，全球变暖可能超过4℃			
物理风险	风险描述	机遇	应对措施
急性风险	飓风、洪水等极端天气事件严重程度提高：公司有供应商处于沿海或洪水高发地区，受台风、洪水等气候风险影响，会影响上游供应链的交付连续性、达成率，进而影响公司生产的稳定性。		多生产基地生产，确保不同基地协同保证生产的稳定性； 调整供应商产地布局，尽量就近采购，确保供应商就近供应各生产基地； 不断提高多货源率，避免物料的单一采购，降低物料供应连续性风险。
	降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化：公司有供应商处于沿海或高热地带，受降水、高温限电、人员放假等气候风险影响，会影响上游供应链的交付连续性、达成率，进而影响公司的生产稳定性。	极端天气应对、节能等市场需求增加，促使新产品及服务开发； 提升企业应对气候变化危机、持续经营的风险管理能力。	提前做计划准备，与供方沟通提高产能效保证短周期内交货量达成； 调整供应商产地布局，尽量就近采购，确保供应商就近供应各生产基地； 不断提高多货源率，避免物料的单一采购，降低物料供应连续性风险； 如遇长期交付影响，及时评估产品改版的可行性。
慢性风险	平均气温上升：可能导致极端天气事件频发，如干旱、暴雨、热浪等，高温天气可能导致工厂设备过热，增加能耗和维护成本，甚至损坏设备，加速物料的老化和变质，进而影响生产进度和产品质量。		加强对原材料质量的检测和监控，确保物料质量符合标准； 督促供应商改进生产工艺和设备，提高生产效率和产品质量，加强设备的维护和保养，确保设备在高温环境下的正常运行。合理规划生产计划，避免高温时段的生产高峰； 推出耐高温、防雨水产品，满足区域市场需求。
	海平面上升：可能淹没港口和其他沿海基础设施，导致供应链节点受损，影响供应链的可持续性；运输路线可能需要变更，导致物流成本上升。		在沿海地区，提高仓库、工厂及物流设施的防护标准，减少海水入侵和风暴潮的影响； 合理规划运输路线，避免高风险区域，减少物流运输的中断和延误。

低碳情景，参考国际能源署（IEA），与《巴黎协定》一致 净零排放情景——依托可持续清洁能源发展，将全球变暖限制在1.5℃（至少有50%的概率）			
转型风险	风险描述	机遇	应对措施
政策和法规	提高碳排放报告义务：增加日常碳数据收集维护、第三方盘查成本，增加追踪、解读政策标准要求的人力成本。	精准定位排放情况，合理管控企业能耗使用，减少企业成本。	持续关注国内外碳排放报告要求，确保合法合规披露； 回应国内证监会、交易所披露要求，参考海外 TCFD、CSRD、GRI 等要求，建立常态化碳排放数据管理机制，制定减碳及应对气候变化的计划与目标，持续跟踪目标达成情况。
	提高温室气体排放定价：向高排放产品征收碳税、碳费等，例如欧盟碳边境调节机制（CBAM）；规定企业碳排放配额等。	增强产品全生命周期碳管控能力，提升绿色产品竞争力； 维持低排放水平，增强碳资产优势，提升企业绿色竞争优势。	持续关注各国家地区气候政策，根据实际情况调整； 使用可再生能源，提升能效，减少企业运营碳排放； 推动节能技术投资与实践，从产品设计、生产制造、运营管理等活动中减少碳排放； 跟踪上游企业受气候政策影响增加原材料价格的态势，提前制定降本、调价等应对措施。
技术	低碳技术的转型成本：需要大量资金投入，增加企业的研发成本；技术研发的不确定性和市场接受度的波动可能导致投资失败，带来财产损失；竞争对手的低碳技术可能对公司产品带来冲击，造成市场份额流失。	建立创新人才储备，全面提升企业创新能力； 研发掌握低碳技术，扩大低碳市场占有率为。	根据政策、市场需求，规划并执行节能降耗目标，定期评估低碳技术投入与产出情况； 增加减排技术投入，提升新能源、新技术、新材料使用频率，降低综合能耗； 试点并逐步建立产品碳足迹管理机制，降低产品能耗。

低碳情景，参考国际能源署（IEA），与《巴黎协定》一致 净零排放情景——依托可持续清洁能源发展，将全球变暖限制在1.5℃（至少有50%的概率）			
转型风险	风险描述	机遇	应对措施
市场		客户倾向低碳产品和服务的消费趋势；未能满足品牌客户对低碳制造和管理能力的需求，导致订单丢失；未能把握用户偏好的转变、及时推出绿色产品，导致市场份额流失。	研发绿色产品，开拓新兴市场机会。
		原材料成本上涨：供应商或因减碳政策，导致原材料价格、运营成本增加，严重时或导致供应链中断；原材料价格导致产品价格相应上调，可能会降低客户购买欲望，降低销售额。	丰富低碳原材料供给，强化供应链韧性，推动供应链协同减碳。
声誉		利益相关方的关注与负面反馈日益增加；未及时与利益相关方沟通企业应对气候变化进展，产生负面影响，导致商誉受损，造成潜在财务损失。	主动沟通，树立绿色品牌形象。
			持续关注国内外监管部门、客户、供应链等对公司应对气候变化举措方面的反馈； 通过披露 ESG 报告、特定群体沟通等方式回应各利益相关方诉求，接受相关方的监督与评价； 持续优化气候管理政策及减排措施，以减排行动满足各利益相关方关切。

基于气候变化情景的风险和机遇分析，我们明确绿色产品、绿色制造、绿色运营、绿色供应链四大战略方向，积极践行节能降碳与绿色发展，并将其贯穿于供应链和价值链的全过程。



绿色产品

我们严格遵守 ROHS (有害物质限制指令)、REACH (化学品注册、评估、授权和限制) 和 WEEE (废弃电子电气设备指令) 等法规要求，确保产品在研发设计、材料使用、生产制造及回收的全流程中符合绿色低碳理念。在此基础上，我们发布 EZVIZ Green 标准商标标识及使用执行手册，通过明确的标准和标识体系，加深全球合作伙伴对 EZVIZ Green 核心价值的理解与认同，推动从产品设计到回收的全生命周期绿色化转型。



截至 2024 年底，获得：

RoHS 认证的产品型号

56 个

WEEE 认证的产品型号

52 个

REACH SVHC 认证的产品型号

53 个



2024 年，公司完成 CB3 及 HB8 两款电池摄像机产品全生命周期碳足迹核算

案例：科技减塑，从清洁机器人到“绿行者”

萤石网络在清洁产品系列中积极采用环保材料。以 RE&RC 和 RS20 系列清洁机器人为例，其底盤部分使用可循环材料，以每个 550ml 塑料瓶重 20g 计，每台 RE&RC 和 RS20 系列产品使用的可循环材料分别相当于 19 个和 7 个塑料瓶，2024 年总计使用可循环材料 22.3 吨，累计减少约 20.07 吨 CO₂。



▲ 萤石清洁机器人产品

案例：更低功耗、更长守护，AOV 技术带来居家安全新体验

萤石网络自主研发的低功耗 AOV (Always-On Video) 技术，通过显著降低电量消耗，最大限度延长电池续航时间，为用户提供更完整的事件捕捉和录制。结合太阳能供电，该技术可实现全天录像功耗节省 80% 以上（与普通长电相机相较）。此外，公司还通过视频编码与存储优化技术、人形检测低误报优化算法等，进一步降低码率，减轻网络带宽压力，减少电力消耗，并延长存储卡使用寿命，为用户提供高效、环保的居家安全解决方案。



▲ AOV 技术结合太阳能供电可极大拉长电池相机电量寿命

案例：EB3-R200 电池相机，构建全链路绿色闭环新范式

萤石网络 EB3-R200 电池相机通过绿色设计，形成“清洁能源驱动 – 长效耐用 – 高效再生”的低碳链条。产品核心搭载 AOV 智能工作模式，结合太阳能供电系统，可实现无电环境全年不间断运行，较常电相机节能约 80%*，有效拓展了山区、农田等室外场景市场应用。该相机材料具备良好的防火、防水、防尘能力，且能够实现约 80%* 左右的组件回收率与资源再生率，配合 100% 可回收纸塑包装，形成了全生命周期的绿色闭环。

*注：

“较常电相机节能约 80%” 来源于萤石实验室测试数据

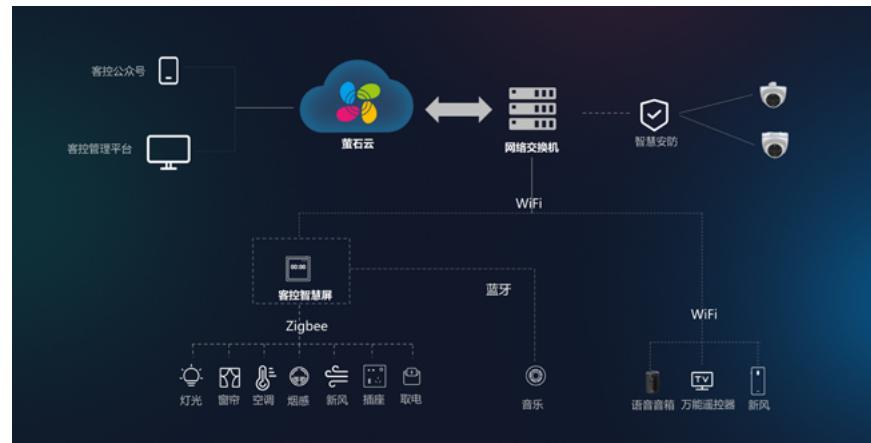
“实现约 80% 左右的组件回收率与资源再生率” 来源于产品 WEEE 认证报告



▲ EB3-R200 电池相机应用场景

案例：智慧节能，轻启酒店绿色智能新场景

2024 年，萤石网络针对酒店场景，构建智慧节能方案，用户可通过酒店公众号和语音控制，实现门锁、取电、灯光、空调、窗帘等设备的联动，再辅以传感装置，即可自动触发入住场景和离房时关闭电器。相比传统方案，这一智慧节能方案不仅显著降低了能源浪费，其无线布局的方式，也能够节约 40% 的线材及施工成本，有效减少了资源消耗。



▲ 萤石网络酒店场景智慧节能方案

2024 年，公司积极探索包装绿色创新，更新包装研发流程和设计规范，持续优化包装结构、材质、印刷及制造工艺，在确保包装质量的前提下，全力践行减塑、环保和低碳理念。

绿色材料

将木浆、竹浆、甘蔗浆材料用于纸浆模塑；对于轻量化和结构稳固要求的产品，选择全纸质及纸浆模塑材料替代传统的“纸 + 发泡类”组合型材料，实现纸张的回收利用。根据不同系列产品的实际需求，使用纸塑材料、废纸箱回收材料或 30% 木浆 +70% 竹浆环保材料作为包装内衬。

轻装减耗

优化包装尺寸、同类产品包装通用化设计，智能入户系列 8 个盒型整合到 3 个，智能摄像机 11 个盒型整合到 5 个，减少物料类型；以镭雕代替纸质标签，2024 年节约标签纸约 1.573 吨；直接将部分产品快速指南印刷于包装空白处，方便用户线上获取完整版说明书，减少纸张消耗。

循环利用

在工厂内针对吸塑成型工艺等成本较高的包材建立回收渠道，减少了物流环节的物资浪费，提高资源循环利用率；与多家供应商合作，将一次性气泡袋替换成可循环吸塑盘，每月减少超百万个气泡塑料袋的使用，并与供应商约定吸塑盘回收利用；针对本地化塑胶、压铸、钣金供货供应商推广使用循环周转箱，使用周转箱替代纸箱的比例占 82% 左右，2024 年共计节约 5.5 吨纸箱用量。

2024 年

萤石 90 系列室外云台、睛小豆国内 / 海外系列现行纸塑包装方案相比泡棉方案，共减少 CO₂ 排放

18.08 吨 *

* 注：依据行业包装材料参考标准碳排放系数计算对应碳排放数据

绿色制造

我们通过实施能源精细化管理、持续优化生产工艺、深入推进节能改造工程以及推广清洁能源等多元化举措，实现生产过程的绿色低碳转型。



工艺改进

传统干燥段需要外部电能供热，重庆工厂通过进行新工艺导入，将空压机运行时内部产生的“废弃热源”作为干燥段的能源，替代了原本需要消耗的电能，年节约用电 40 万度。



黑灯仓库

搭建暗灯仓库，入库、搬运、出库的物资统一由潜伏式机器人进行托运，通过激光导航、视觉导航等技术实现自主移动，全程不需要照明系统，有效节能降耗。

绿色运营

我们通过技术创新和精细化管理，在能源管理、设备优化等方面采取了一系列切实有效的措施，推动企业运营的低碳化与高效化。

照明系统节能

办公区和会议室采用 LED 照明灯；楼梯间安装声控照明器具；地下室过道实施亮灯间隔，车位上方配备微波雷达感应灯具，日常保持低功率运行。



空调暖通节能

中央空调配备机房群控和 BA 系统，通过末端温控板进行时间控制；冷冻泵和冷却泵采用变频控制，根据温差自动启停并优化冷冻水出水温度；冷却塔风机根据温度自动调节转速和运行台数；新风机组通过 BA 系统实现远程定时启停，并根据水温自动调节阀门开度。

▲ 萤石网络运营节能措施

案例：绿色注塑，做节能环保先行者

萤石网络在注塑生产过程中积极探索绿色制造，引入 18 台伺服注塑机，避免了传统三相异步电机系统中常见的能量浪费，节能效率显著提升 40%-50%。同时，采用全电动伺服电机替代普通油压注塑机，得益于其高效的能量利用、无液压系统损耗、高精度控制等技术，不仅降低 20% 的能耗损失，还实现了 15%-20% 的节电效果，并省去水冷却液压油环节，节约了 70% 的水资源。此外，公司通过恒温风量控制，避免原料过度加热，相比普通除湿干燥机节能 30%。同时，采用水式模温机替代油介质加热，不仅导热更快，还避免了油污染，进一步降低了能耗和环境影响。

我们常态化开展节能环保宣贯活动，将绿色发展理念融入企业和员工行为准则。公司通过在办公区、卫生间等公共区域张贴节能提示，提醒员工时刻关注能源节约；同时，定期组织节能培训，普及节能环保知识与技巧，通过节能激励机制引导员工养成良好的节能习惯，将绿色理念融入日常工作与生活。

2024 年

开展环保相关培训

9 次

覆盖

160 余人次

开展 2 期安全环保小课堂，线上宣贯员工覆盖率

100%

绿色供应链

我们积极将低碳环保理念向供应链上下游拓展，携手供应商和经销商共同推进绿色转型，致力于构建全面、立体的绿色发展体系。



采购

引入 ESG 相关标准进行供应商筛选及管理，强化供应商的低碳环保发展能力。同时，推动供应商采用绿色材料和节能设备，进一步降低采购环节的环境足迹。



物流

提升供应商本地化率，目前，结构件供应商本地化率 90% 左右，包材工厂供应商本地化率达到 99% 左右，有效减少了运输环节的碳排放；积极探索物流及仓储环节的绿色化、智慧化管理模式，通过耗材回收利用、管理系统优化、清洁能源使用等方式减少仓储与物流过程中的能源消耗。



营销

推动经销商绿色门店设计，例如，采用可替换面板的货柜设计，仅需更换面板即可更新展示，无需整体更换展柜，从而减少资源浪费；广泛使用可回收的钢化玻璃和由木屑、植物纤维、塑料等再生材料制成的科技木板材，既保障环境友好，又提升性价比与安全性。

影响、风险和机遇管理

我们构建气候相关风险和机遇识别、评估、管理流程，根据公司《环境因素识别与评价程序》《环境因素识别与评价表》和《重要环境因素清单》识别管理气候变化风险及机遇，针对重要环境因素，设定相关目标指标和管理方案，针对制造基地制定《环境突发事件应急预案》，并定期组织应急演练，确保重要环境因素得到有效控制。



指标与目标

2024 年

屋顶光伏覆盖率

90%

有效利用面积

100%

光伏电力全年供应

1,218.47 兆瓦时

指标*	单位	2022 年	2023 年	2024 年
排放总量 (范畴一+范畴二)	吨二氧化碳当量	8,084.35	13,340.89	13,160.20
范畴一	吨二氧化碳当量	298.76	564.91	475.52
范畴二	吨二氧化碳当量	7,785.59	12,775.98	12,684.68
排放密度	吨二氧化碳当量 / 百万收入	1.88	2.76	2.42

* 注：详细统计范围及计算口径见附录 2 指标索引。

高效利用资源

我们立足专业优势，积极开展“云利旧”和开发者设备试用计划等循环经济行动，充分发掘智能设备的资源价值，为行业可持续发展注入绿色动力。同时，公司高度重视水资源管理，持续优化用水效率，减少水资源浪费，以实际行动践行环保理念。



云利旧

帮助各行业场景下的海量智能设备实现功能升级。借助标准协议接入、平台间级联、云端设备托管等技术手段，将旧设备巧妙连接至云端，实现其再利用。开发者可利用现有智能设备开发新的视觉方案，无需更换硬件，从而有效节省投入成本。



开发者设备试用计划

萤石云为开发者提供低成本的行业方案开发支持。开发者可在开发验证阶段使用试用设备，待方案成熟后再进行设备采购。此外，试用设备可循环使用，进一步实现资源节约。

我们严格遵循《中华人民共和国水法》《节约水资源条例》等法律法规，对公司用水环节进行全面评估与优化。同时，公司引进先进的节水技术和设备，安装智能水表，精准掌握各部门、各工序的用水情况，并绘制详细的用水流程图，深入分析用水合理性及潜在节水空间，将传统闸阀替换为红外感应开关，有效避免因忘记关水造成的水资源浪费。在生产流程中，注塑车间引入闭式循环水塔，保障蒸馏水的高效再利用。

污染物与废弃物管理

我们遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，每年委托第三方机构对废气、废水、固体废弃物进行取样检测，确保达标排放。同时，公司制定实施《危险废弃物安全管理规范》《供应链废弃物管理规范》等制度，明确废弃物收集、贮存、处置的操作流程，确保全流程合规管理。

此外，公司每年不定期开展废弃物及污染物的危险源辨识与整改工作，并每月进行隐患排查治理，不断提升废弃物处置的规范性、可追溯性和处置效率。

2024 年

设备依托萤石云利旧得以重新利用

超 450 万台

2024 年

环保总投入

23.27 万元



废气

包括手工焊接废气、波峰焊废气以及总部园区的食堂油烟废气，主要通过建设工艺排风等活性炭装置进行吸附，保障达标排放；使用无铅及其它危险添加物的锡条，减少有害废气产生。



废水

暂无工业废水排放；针对生活废水，主要建设化粪池等基础设施，让水质得到初步净化后再排入市政污水管网或其他处理设施。



固体废弃物

主要包括废弃包装材料、擦拭物及废弃边角料。公司建立废弃物分类标准和管理制度，对固体废弃物存放仓库进行标准化、智慧化升级，保障废弃物仓库标识清晰、堆放分类有序，并设置专门的废弃物回收站点，与专业的回收公司合作，确保高效回收和再利用。



噪声

目前不涉及大型产噪设备和工艺；针对新园区空压机系统，设置物理隔离措施，防止对厂界造成影响。

2024 年

废锡渣废料交由上游供应商

按 1:0.8 重量比例置换再生锡原料

锡条换取量占总使用量

67.69%

化学品管理

萤石网络遵守《危险化学品安全管理条例》等相关法律法规，发布实施《化学品管理规范》，明确化学品的导入、采购、运输、存储、使用、废弃处置和应急管理，每年定期进行复盘监测，以负责任的态度管理公司在产品、活动和服务中涉及的化学物质。

- **新化学品导入** 向公司 EHS 报备，EHS 参与评估化学品组成成分，禁止、限用物质寻求替代品，易制毒、易制爆等危险化学品按照国家相关要求做好申请和备案。
- **采购** 寻求有资质的供应商合作，并要求提供相关证明文件，如涉及危险化学品需提供《危险化学品经营许可证》《危险化学品生产许可证》等。
- **运输** 要求运输单位具备相关资质，并提供相关证明文件，如《危险货物道路运输许可证》和《危险货物押运员证》等。
- **存储** 生产现场使用防爆柜进行短暂停放，化学品仓库和防爆柜均指派专人管理，领用时双方签字确认。
- **使用** 使用化学品时需佩戴相应的防护用品，目前使用到的化学品均为轻微危害，要求佩戴橡胶防护手套和活性炭口罩。
- **废弃与处置** 化学品消耗完后产生的空瓶、沾有化学品的棉签、手套和擦拭布以及过期的化学品均作为危险废弃物，由有资质的第三方进行收集、处置。
- **应急管理** 制定应急预案，并定期组织相关人员开展化学品泄漏应急演练，提升相关人员应急处理能力。

传递温暖能量

萤石网络致力于成为传递温暖与正能量的先行者，以产品和服务为桥梁，连接科技与公益。在为用户提供智能化生活体验的同时，积极为社会的和谐发展贡献力量。

赋能乡村振兴

公司充分发挥产品优势，提供简便易用、触手可及的智能化助农服务，针对性解决农村地区无线网络覆盖不足、老年人在使用智能设备时面临诸多困难的现实问题。同时，我们依托数字化开放平台，为智慧农业企业的创新方案落地提供有力支持，通过产品与平台的协同发力，全面助推农业农村现代化进程。

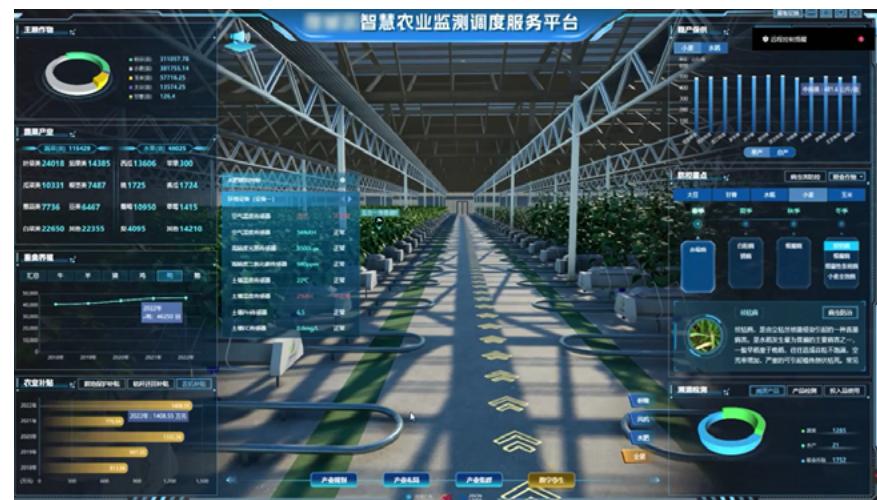
案例：智慧守望，助力山村老人“传承甜蜜”

在广袤的山村地区，养蜂不仅是许多人的生计来源，更是他们对自然与生活的热爱体现。然而，随着年龄增长，老人们看护蜂巢的能力逐渐减弱，山区无线网络覆盖不足的现状也使得蜜蜂的安全管理面临挑战。而萤石网络研发的4G电池摄像机在类似场景中展现出良好的适用性，萤石App也针对老年人推出了字体更大、操作更简单的模式，这不仅让“为爱守护”“科技向善”的温情社会责任落地生根，也真正实现科技赋能乡村生活。



案例：从“靠天吃饭”到“靠数增收”

传统农业“靠天吃饭”易受自然灾害影响，生产效益低下。萤石网络通过萤石开放平台，积极为推动农业现代化转型提供有效的数字化支撑。2024年，萤石网络携手浙江某网络科技公司，依托AIoT技术，通过物联网设备捕捉天气温度、空气湿度、土壤酸碱度等数据信息，上传到萤石云平台，让该公司产业数字化体系“大显神通”，实现农地“云上”实况监测、农讯风险实时分析判断，还可对作物长势、产量等农情存档复盘，让蔬菜种植基地坐上了数字化“增收快车”。



▲ 智慧农业监测调度服务平台

热心公益志愿

我们以科技为翼，以守护为核心，持续在爱老助老、动物保护、文化传承、绿色环保四大领域深耕，用实际行动积极践行企业社会责任，激发社会共鸣，吸引更多人关注并投身于爱心守护的行动中，携手共筑温暖社会。

爱老助老

构建“智慧居家养老服务”系统，通过将AI摄像机、跌倒检测雷达、紧急按钮、红外探测器、门磁探测器、无感睡眠伴侣等多种智能终端设备连接至云平台实现联动检测，为老人提供居家看护、健康管理及生活陪伴服务。同时，积极联合公益组织与公益博主，借助公益与科技的力量，帮助更多老年人享受安心、幸福的晚年生活。

关爱动物

推出《萤石海外动物关怀合作指南》，搭建与全球动物保护机构的合作桥梁。在萤石云视频APP上建立萤石宠物社区，推出AI寻宠功能，通过上传宠物鼻子照片，利用鼻纹相似度对比帮助寻找走失宠物。此外，携手宠物公益博主、中国小动物保护协会、杭州领养日及宠物行业企业，共同开展流浪动物保护活动。

文化传承

与铜雕国礼大师朱炳仁合作推出联名款AI智能锁，通过举办展览、直播互动和媒体合作，将传统铜雕艺术与现代智能科技完美融合，在致敬和传承家文化的同时，提升公众对非遗文化的认识。

绿色环保

发起“全球萤石公益林”植树计划，积极引领更多利益相关方共同参与，携手为全球生态保护贡献力量。



▲ 与铜雕国礼大师朱炳仁合作推出联名款AI智能锁

2024 年

志愿活动参与

200 余人次

志愿活动时长

140 小时

案例：开展守“忘”行动，让“老”忘事儿成小事

随着年龄增长，老年人的记忆力逐渐减退，出门忘带钥匙、忘记密码等情况时有发生，给生活带来诸多不便。萤石网络积极发挥自身优势，参与了由天猫联合中国老龄事业发展基金会发起的适老公益项目——“黄扶手计划3.0- 守‘忘’行动”，向社会捐赠智能家居门锁，让居家养老更安心。



▲ 黄扶手计划 3.0- 守“忘”行动

案例：牵手杭州领养日共赴爱 TA 行动

伴随着养宠物这一潮流生活方式，宠物遗弃现象频发，而有限的收容基地难以承载众多流浪动物，导致它们陷入“无家可归”的困境。为改善这一现状，萤石网络与杭州领养日公益平台携手发起“观爱计划”，并于2024年举办第51届杭州领养日活动。活动中，萤石网络推出“毛孩子心愿墙”，鼓励公众表达对流浪动物的关爱与祝福；同时开展智能家居摄像机义卖活动，募集善款用于支持流浪动物救助。此外，萤石网络还向救助基地捐赠了一批智能家居摄像机，通过慢直播形式向人们展示动物在救助基地中的生活环境和日常活动，吸引更多人关注并参与到流浪动物的收养与救助中。



▲ “观爱计划”第51届杭州领养日活动

案例：与网红狗狗 Big MooToo 合作宣传

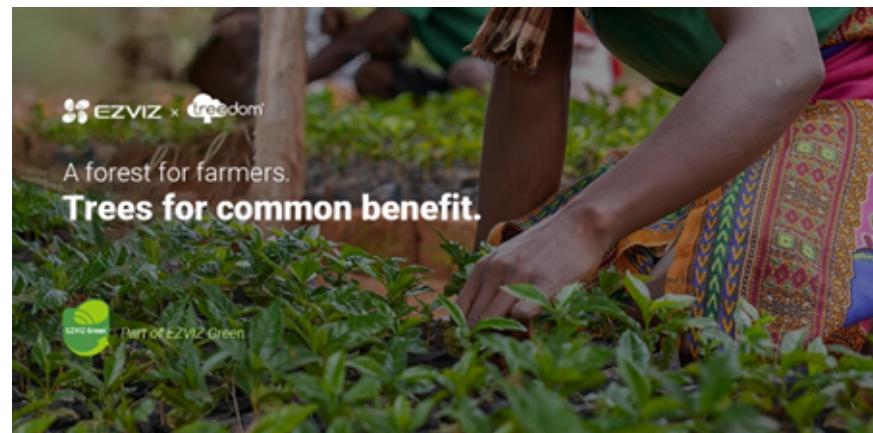
萤石网络通过与海外各类组织和机构深度合作，在动物保护领域做出诸多努力。例如，在泰国，我们发起了名为“做大事”（Do Big Thing）的公益活动，携手网红狗狗 Big MooToo 共同推广动物保护理念。活动中，公司精选了多款宠物友好的智能产品，包括智能家居摄像机以及清洁产品。消费者购买这些产品时，将获赠限量版联名款帆布袋，而所有销售收入将全额捐赠给泰国流浪狗基金会（Soi Dog Foundation）。该机构专注于改善流浪猫狗的生活环境，提供医疗救助、绝育手术等服务，并致力于为它们寻找新的家庭。此外，萤石网络还为其位于普吉岛的动物保护所安装了电池摄像机 BC1，助力移动服务站实时监测受伤猫狗的身体状况的同时，也展现了绿色环保的产品理念。



▲ “Do Big Thing” 宠物保护公益活动

案例：植树造林，以绿色行动践行全球环保责任

萤石网络持续推动 EZVIZ Green 品牌价值建设，将绿色理念融入多品类产品中。2023 年起，公司与国际植树平台 Treedom 合作，开启“全球萤石公益林（EZVIZ Global Forest Plan）”植树计划。2024 年世界环境日，我们以“Trees for common benefit”为主题，将 EZVIZ Green 产品部分收入运用于公益林建设，进一步扩展公益林至 6 个新的区域，并追加种植 730 棵绿色经济作物，这些作物不仅能改善生态环境，还能协助本地农民和社区实现经济创收。



▲ “全球萤石公益林（EZVIZ Global Forest Plan）”植树计划

附录 1：关键绩效表

经济绩效表

关键绩效指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
直接经济价值	百万元	4,306.31	4,839.74	5441.94
现金分红	百万元	168.75	281.25	275.63
创造税收	百万元	259.14	237.82	238.05

环境绩效表

关键绩效指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
能源使用				
天然气	万立方米	13.65	26.13	21.99
外购电力	兆瓦时	13,651.74	22,405.78	生活 7,626.33 生产 17,245.39
清洁能源				
光伏发电	兆瓦时	21.28	682.39	1,218.47
能耗				
综合能耗	吨标准煤	1,859.32	3,101.16	3,498.98
直接能耗	吨标准煤	181.52	347.49	292.50
间接能耗	吨标准煤	1,677.80	2,753.67	3,206.48
能耗密度	吨标煤 / 百万收入	0.43	0.64	0.64
温室气体排放				
排放总量 (范畴一 + 范畴二)	吨二氧化碳当量	8,084.35	13,340.89	13,160.20
范畴一	吨二氧化碳当量	298.76	564.91	475.52
范畴二	吨二氧化碳当量	7,785.59	12,775.98	12,684.68
排放密度	吨二氧化碳当量 / 百万收入	1.88	2.76	2.42

关键绩效指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
水资源				
总用水量	吨	234,526.00	291,961.39	339,713.23
市政用水	吨	234,526.00	291,961.39	339,713.23
总排水量	吨	-	-	305,741.91
取水密度	吨 / 百万收入	54.46	60.33	62.43
包装材料				
包装材料使用总计	吨	2,814.91	5,274.66	6,156.27
塑料	吨	179.89	283.99	307.49
纸箱	吨	2,600.28	4,879.13	5,828.63
木材	吨	34.73	111.53	20.15
金属箱	吨	0.02	0.02	0.00
包材使用密度	吨 / 百万收入	0.65	1.09	1.13
可回收废弃物				
总计	吨	1,177.00	1,821.89	2,118.19
塑料	吨	227.30	444.80	511.44
木材	吨	14.66	72.01	79.30
纸质	吨	847.86	1,119.90	1,266.87
金属	吨	71.47	83.52	103.11
其他 (线束、油纸等)	吨	15.71	101.66	157.47
密度	吨 / 百万收入	0.27	0.38	0.39
不可回收废弃物				
总计	吨	332.86	340.50	563.16
餐厨垃圾	吨	127.58	110.39	144.99
办公垃圾	吨	89.26	65.45	170.81
一般工业废弃物	吨	116.02	164.66	247.36
密度	吨 / 百万收入	0.08	0.07	0.10

关键绩效指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
危险废弃物				
处置总量	吨	109.42	136.10	109
处置密度	吨 / 百万收入	0.03	0.03	0.02
废气排放				
氮氧化物	吨	-	0.01	0.15
硫氧化物	吨	-	0	0
颗粒物	吨	-	1.21	0.11
挥发性有机物 (VOCs)	吨	-	-	0.92
废水				
生活废水总量	吨	-	-	276,062.93

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，中国境内 4 家直营店与境内外办事处 (覆盖国内 4 个省份及越南 1 个国家) ；环境数据主要包含办公与生产两大使用范围。

温室气体排放 (范围 1) 来源为天然气，计算方式参照中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《电子设备制造企业温室气体排放核算方法与报告指南 (试行) 》和《 EIB Project Carbon Footprint Methodologies 》。温室气体排放 (范围 2) 来源为外购电力 (减去光伏发电部分) ，2024 年境内范围 2 排放量的计算参照中华人民共和国生态环境部《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》 (2024.12.16) ；境外范围 2 排放量的计算参照《 EIB Project Carbon Footprint Methodologies 》。

综合能源消耗量以吨标煤计算，其计算方法参照中华人民共和国国家标准《 GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》。

2024 年包装材料、餐厨垃圾、办公垃圾计算方式发生变化，对往年数据按照最新计算标准进行了更新。

社会绩效表

关键绩效指标	单位	2023 年	2024 年
雇佣			
全球聘用员工	人	4,233	4,837
男性员工人数	人	-	2,815
女性员工人数	人	-	2,022
18-30 岁员工数	人	-	2,276
31-40 岁员工数	人	-	2,249
41-50 岁员工数	人	-	309
51 岁及以上员工数	人	-	3
职业健康与安全			
工伤事件	例	2	7
员工工伤保险投入金额	万元	-	211
员工工伤保险覆盖率	%	-	100
培训与教育			
员工培训总投入	万元	97.8	148.2
员工培训总时数	小时	59,358	61,054
受训员工百分比	%	100	100
员工人均受训时长	小时	14.02	12.62
创新研发			
研发投入	亿元	7.31	8.14
研发投入金额占营收比例	%	15.1	14.95
研发人员	人	1,356	1,463
研发人员比例	%	31.94	30.25

关键绩效指标	单位	2023 年	2024 年
新增专利			
新增发明专利	件	90	100
新增实用新型专利	件	87	64
新增外观设计专利	件	146	212
新增软件著作权	件	3	10
新增商标	件	-	165
数据安全与隐私保护			
涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	件	/	0
数据安全相关标准认证的业务覆盖比例	%	/	100
经销商管理			
国内经销商			
经销商培训次数	次	17,989	18,930
经销商培训覆盖范围	家	14,399	22,746
经销商培训累计小时数	小时	22,959.07	31,891.7
国际经销商			
经销商培训次数	次	862	1,700
经销商培训覆盖范围	家次	24,009 (人)	超 40,000
经销商培训累计小时数	小时	-	3,780
公益志愿			
志愿活动参与人次	人次	-	超 200
志愿活动时长	小时	-	140

附录 2：指标索引

报告框架		GRI 标准	《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》	报告页码
我们的问候		2-22			05
关于萤石网络—智慧生活守护者		2-1			06-09
萤石故事：以科技之名让爱同行					10-13
可持续发展管理	公司治理	2-9; 2-10; 2-23; 2-26; 205-2; 206-1; 405-1	G1.1; G1.2; G2.1; G2.2; G2.3; G3.1; G3.2; G4.1; G5.1; G5.2	反商业贿赂及反贪污；反不正当竞争	16-20
	ESG 管理	2-12; 2-14; 2-16; 2-24; 2-29; 3-1; 3-2		利益相关方沟通	21-23
科技守护，智慧生活	科技创新管理	3-3	S2.3	创新驱动	25-26
	秉持科技伦理	2-23; 2-24; 3-3		科技伦理	26
	创新技术赋能	3-3	S2.3	创新驱动	27-29
安全可信，品质保障	构筑安全之堤	3-3; 418-1	S2.2	数据安全与客户隐私保护	31-33
	锻造品质之选	3-3; 416-1; 416-2	S2.1	产品和服务安全与质量	34-35
	提供优质服务	3-3; 416-1; 416-2	S2.2	产品和服务安全与质量	36-39

报告框架		GRI 标准	《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》	报告页码
携手共进，美好同行	尊重员工价值	2-7; 2-23; 2-24; 2-29; 2-30; 3-3; 201-3; 401-2; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10; 404-1; 404-2; 405-1	S1.1; S1.2; S1.3; S1.4; S1.5; S2.1	员工	41-44
	赋能伙伴发展	2-6; 2-23; 2-24; 3-3; 308-1; 308-2; 414-1; 414-2	S3.1; S3.2	供应链安全；尽职调查	45-47
和谐生态，共享未来	善待自然生态	3-3; 201-2; 301-2; 302-4; 302-5; 303-2; 305-1; 305-2; 305-4; 305-5; 306-1; 306-2	E.1.4; E.2.1; E.2.2; E.2.3; E.3.1; E.3.2; E.3.3; E.3.4; E.5.1; E.5.2; E.5.3; E.5.4; E.5.5; E.5.6	应对气候变化；能源利用；循环经济；水资源利用；污染物排放；废弃物处理；环境合规管理	49-57
	传递温暖能量	3-3; 203-1; 203-2; 304-2	E.4.1; E.5.4; S4.2; S4.3; S4.4	乡村振兴；社会贡献	58-61
关键绩效表		2-4; 2-7; 201-1; 301-1; 301-3; 302-1; 302-3; 303-3; 303-4; 303-5; 305-1; 305-2; 305-4; 305-7; 306-3; 306-5; 403-9; 403-10; 404-1; 405-1; 418-1	E.1.1; E.1.2; E.1.3; E.1.4; E.2.1; E.2.2; E.2.3; E.3.1; E.3.3; S1.1; S1.3; S1.4; S2.2; S2.3; S4.1		62-64
	关于本报告	2-2; 2-3; 2-14	G4.1		66

关于本报告

本报告是杭州萤石网络股份有限公司（简称“萤石网络”“萤石”“公司”或“我们”）发布的第二份环境、社会及治理报告（简称“ESG 报告”），旨在阐述公司在环境、社会及治理方面的管理及实践行动，以回应利益相关方的期望和关切。

时间范围及边界

报告时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（简称“报告期”），为保持信息的连续性和完整性，对部分内容进行了回顾和延展。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。

编制依据

报告参考《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》、国资委《央企控股上市公司 ESG 专项报告参考指标体系》以及全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）等规定和要求编写。

数据说明

报告披露的数据来源于公司统计报告、正式文件与财务报告，并通过相关部门审核。涉及的货币金额均以人民币为单位。

编制流程

报告以企业 ESG 实践为基础，按照“组建工作小组、利益相关方沟通、识别和排列 ESG 重要议题、材料和数据收集、框架确定、报告编写、部门与高层审核、报告设计等”流程完成编制。

编制原则

重要性：报告参照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》要求，识别出对利益相关方和公司财务影响较大的重要性议题，作为汇报重点。

准确性：报告尽可能确保信息准确。董事会对报告的内容进行保证，不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

量化及一致性：报告详细披露环境及社会范畴指标的量化目标与绩效数据，所有指标均明确统计范围或计算方式，部分指标披露连续三年绩效数据。报告沿用上年度报告的统计披露方法，如有变化将在文中说明。

平衡性：报告客观呈现公司表现，并避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

报告发布与联系方式

您可以通过下列方式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

萤石网络官方网站：www.ezviz.com

我们十分重视利益相关方的建议及意见，欢迎您通过相关联络方式或扫描二维码向我们反馈。

联系方式：0571-86612086

公司邮箱：IR@ezviz.com

公司地址：杭州市滨江区启智东街 188 号



扫一扫，期待您的反馈

