



## 负责任人工智能 (AI) 政策

为规范人工智能 (Artificial Intelligence, 以下简称“AI”) 技术在美的集团 (以下简称“我们”、“集团”) 各业务场景的应用, 践行“科技尽善, 生活尽美”的理念, 推动 AI 技术向善、合规、安全、审慎、透明、可持续发展, 防范技术应用带来的各类风险, 特制定本政策。本政策阐述美的集团在负责任人工智能管理的基本立场与行动承诺, 旨在保障技术创新的同时维护用户权益、公共利益与环境责任, 实现人工智能技术价值与社会责任的统一。

### 一、基本原则

我们坚持依法合规、以人为本、安全可控、公平公正、透明可信、生态低碳的原则, 在推动人工智能技术落地赋能的过程中, 同步做好风险防控工作, 以负责任的 AI 应用助力集团实现高质量发展。

### 二、尊重数据隐私

我们尊重并保护在 AI 使用和开发过程中涉及的数据隐私、个人信息及商业秘密, 严格遵守各运营区域数据隐私相关法律法规, 对相关数据实施必要的管理与保护措施。我们在 AI 技术开发与应用前, 明确数据使用范围, 未经合规授权, 不得将涉及个人信息、敏感信息、商业秘密、未公开经营信息及其他依法受保护的数据输入外部 AI 工具或第三方模型。

### 三、保障系统网络与信息安全

我们将 AI 系统、模型、工具、接口及相关服务纳入网络安全和信息安全管理体系统, 采用核心数据加密、最小权限访问等安全机制, 并定期开展攻防演练提升应急响应能力, 防范恶意攻击、数据篡改、模型窃取等安全威胁。对于采购或合作使用的第三方 AI 平台、模型及服务, 我们在审慎判断其服务资质、技术能力、数据安全保障等合法合规能力的基础上使用, 避免因 AI 应用引发的网络与信息安全事故对用户权益、企业运营及公共利益造成损害。

### 四、防范偏见风险

我们高度关注 AI 在数据采样、模型设计与输出结果中可能存在的偏见、歧视和误导风险, 定期评估已部署的 AI 模型的公平性, 及时检测和纠正 AI 模型随时间推移可能出现退化的问题。对于可能影响员工、客户、供应商、合作伙伴及其他利益相关方权益的 AI 应用场景, 我们坚持审慎评估、合理使用, 必要时采取人工复核和纠偏措施, 确保 AI 决策及输出符合公平性要求。

### 五、保证人类监督与人工干预

我们坚持在关键事项中保留必要的人类监督和人工干预机制。对于涉及重大经营决策、财务披露、合规判断、产品质量、法律事务、人身安全及其他重要敏感事项, 我们坚持人类主导决策, AI 输出辅助参考的原则, 并根据具体场景对 AI 系统运行、输出结果及应用过程进行人工审查、核查、修正、中止或停止使用。

### 六、确保透明度与可解释性

我们重视 AI 应用的透明度, 建立可追溯、可解释机制。我们将基于 AI 技术应用的不同场景, 包括生成式 AI 技术应用场景 (文本生成、图片生成、音频生成、视频生成) 及非生成式 AI 技术应用场景 (数据分析与预测、分类与识别、推荐系统、异常检测、决策支持), 采取适当的标识、解释说明或记录措施; 对于缺乏合理依据、逻辑异常或无法有效解释的 AI 输出结果, 我们坚持谨慎使用, 不直接作为最终依据。

美的集团股份有限公司

Midea Group CO., LTD.

Address: No. 6 Midea Road, Beijiao, Shunde, Foshan, Guangdong, China. 528311

地址: 广东省佛山市顺德区北滘镇美的的大道 6 号 邮编: 528311

Tel: +86-757-22605864

## 七、责任落实与问责管理

我们建立 AI 应用责任管理机制，明确业务部门、技术支持部门及相关管理部门职责边界，确保 AI 使用过程可追溯、可管理、可问责。业务使用部门对 AI 在本业务场景中的合规性、适当性和结果应用负责；相关职能部门按照职责分工做好技术管理、安全保障、合规审核和监督检查。针对第三方 AI 平台、模型及服务，我们在合作协议中明确各方责任。对违规使用 AI 或因管理不到位造成不良影响的，我们将依照相关制度追究责任。

## 八、划定清晰应用边界

我们根据不同业务场景明确 AI 工具的适用范围、使用限制和管理要求，明确 AI “可为”与“不可为”的边界。AI 不得超越授权范围介入应由人工独立作出判断的关键事项，不得在缺乏有效控制措施的情况下用于高风险或敏感场景。

## 九、降低生态足迹与提效运营

我们倡导在 AI 使用和开发过程中兼顾生态环境影响与业务运营效率。在满足安全、合规、质量和业务需求的前提下，我们优先关注能效高、资源消耗低、环境影响小的 AI 模型、平台、服务商及数据中心方案，鼓励通过合理选型、适度调用和优化使用降低 AI 应用的生态足迹并提高运营效率。

2025 年，AIGC 助力集团内部运营提效超过 1,500 万小时，价值贡献达 7 亿元。同时，美的泰国家用空调工厂通过 72 个 AI 应用及 13 大智能体在 25 个场景的落地，实现端到端订单前置时间减少 43%，客户投诉率下降 32%，员工培训认证周期缩短 62%。

## 十、禁止性要求

我们禁止使用、部署或开发以下 AI 系统或应用：

- (一) 通过操纵、诱导、欺骗等方式影响他人自主判断和行为的系统；
- (二) 利用特定群体脆弱性实施剥削、误导或不当影响的系统；
- (三) 用于社会评分、社会排序或基于不当标准实施差别对待的系统；
- (四) 未经合法授权开展生物特征识别、面部识别监控或其他生物识别监视活动的系统；
- (五) 违反法律法规、监管要求、伦理规范及集团制度的其他 AI 系统和应用。

## 十一、异议与复核机制

对于 AI 生成结果或 AI 辅助决策对相关人员、用户或其他受影响第三方产生重大影响的，我们支持相关方按照适用规则提出异议或复核申请。我们将结合具体场景开展人工复核，并根据需要采取解释说明、结果修正、中止适用或其他必要处理措施。

## 十二、培训与持续改进

我们将结合业务发展、技术迭代和全球监管要求变化，持续完善 AI 治理机制，适时开展 AI 合规、安全、伦理及负责任使用相关培训，提升全体员工规范使用 AI 的意识和能力。

同时，我们积极评估 AI 工具对集团能源消耗、碳排放、社会公平、业务赋能等可持续发展方面影响，并根据业务发展需求，适时对核心 AI 工具开展外部验证。针对 AI 使用过程中发现的问题、风险和缺陷，我们将及时进行整改优化，实现管理闭环。

## 十三、附则

本政策由集团董事会监督，ESG 委员会推动执行及定期检讨，并对本政策的修订提供指导。相关职能部门根据职责分工负责本政策的具体落实、解释及日常管理。

美的集团股份有限公司

Midea Group CO., LTD.

Address: No. 6 Midea Road, Beijiao, Shunde, Foshan, Guangdong, China. 528311

地址：广东省佛山市顺德区北滘镇美的大道 6 号 邮编：528311

Tel: +86-757-22605864