

海尔智家董秘刘晓梅：

创新驱动破局 构建智家生态护城河

在全球家电产业智能化、绿色化浪潮奔涌之际，海尔智家作为行业龙头如何以科技创新和产业创新融合发展锻造新质生产力？其全球化布局与智能生态战略又将如何深化？公司董秘刘晓梅近日接受中国证券报记者专访，解码了海尔智家以用户需求为核心锻造核心竞争力的实践路径。

● 本报记者 张鹏飞



海尔青岛冰箱互联工厂的AI视觉检测系统

本报记者 张鹏飞 摄

洞察用户变迁：创新驱动破局

面对中国消费市场的深刻演变，刘晓梅告诉记者，“从中长期来看，消费升级仍是不变的

大趋势，但当前呈现出鲜明的理性化特征——用户更审慎地关注产品品质、价格与服务体验的真实价值。”

她以市场数据为证：海尔智家旗下的“懒人多筒洗衣机”“麦浪冰箱”“麦浪小蓝瓶热水器”等产品品类销量持续增长，这

正是消费升级与理性化交织演进下的生动注脚。

“在竞争白热化的国内市场，植根于海尔基因的，始终是‘以用户为中心’。”在刘晓梅看来，研发的精准化至关重要。多年来，海尔智家持续加大研发投入，针对年轻人、银发族、女性用户等不同群体的细分需求进行产品创新。

“例如，捕捉年轻用户对智能与‘懒人友好’的诉求，同时响应‘银发经济’崛起下60后用户对智能化场景解决方案的更高期待，我们推出的相关产品深受市场追捧。”刘晓梅告诉记者。

在运营数字化方面，海尔智家全面推进数字化转型，贯通供应链、制造和营销环节，显著提升了运营效率与市场响应速度，“数字化转型助力我们的销售费用率实现连续三年优化。”

值得一提的是，公司大胆变革营销方式，创新性地推动高管团队集体“出圈”，通过直播等数字营销方式与用户建立零距离互动。

刘晓梅向记者描述道，“起初，以‘理工男’为主的高管团队面对镜头略显拘谨，但在公司坚定推动下迅速适应，有效拉近了与用户的距离。”这些互动中实时收集的用户反馈与核心痛点，通过弹幕和留言的深度分析，为海

尔智家的产品迭代与品牌建设提供了宝贵的一手依据。

全球本土化深耕：铸就国际竞争力

多年来，依托服务全球超10亿用户的深厚积淀，海尔智家形成了独特而丰富的全球用户洞察力。在波澜壮阔的全球化征程中，海尔智家成功实现了从“走出去”（产品出口）、“走进去”（本地化运营）到“走上去”（成为当地首选品牌）的战略跃升。

“三位一体”深度本地化是全球化成功的关键要素之一。刘晓梅介绍，公司坚定推行研发、制造、营销全方位扎根当地市场。“例如，针对印度家庭大量储存素食的习惯，海尔专门优化了冰箱的内部储物空间结构设计，使之更符合当地用户的实际使用场景。”

“人单合一”模式激活本土动能。在海外公司，海尔智家的核心管理层大胆任用本土化团队，并推行“人单合一”模式，将员工薪酬与为用户创造的价值深度绑定，实现超额业绩共享，极大激发了当地团队的活力与创造力。

此外，全球资源与本土创新实现互哺共进。刘晓梅告诉记者，海尔智家强大的全球研发资源网络有力支撑了针对区域市场的精准创新。“明星产品如北美市场热销的Pro-file系列洗衣机，正是融合了海尔智家在全球的研发技术和创新，实现了产品企划、研发、制造、市场的全球协同。针对北美饮食习惯开发的熏肉蒸烤机，也成为市场爆款。”她举例说。

ESG打造了可持续出海“金钥匙”。自出海以来，海尔智家始终将ESG理念深度融入海外运营，积极为当地社区创造就业机会与经济价值，赢得社会认同，构筑了长远的品牌信任基石。

AI赋能：构建智家生态护城河

在刘晓梅看来，人工智能是驱动海尔智家未来发展的关键因素。

一方面，AI驱动效率革命。“人工智能技术深度赋能供应链优化、精准营销、智能制造等全流程，成为运营提效的关键利器，直接助力公司销售费用率优化。”刘晓梅介绍。

另一方面，AI驱动产品创新和智慧家庭场景构建。技术创新聚焦解决用户真实痛点。“例如，搭载视觉识别技术的AI防溢燃气灶，能在汤汁沸腾溢出前自动调小火力或关闭气源，其背后是AI大模型对海量用户习惯数据的深度学习与预判。”刘晓梅透露，公司正全力构建“Home GPT”大模型，实现家庭环境的“主动智能服务”——空调能自动感知人体状态并调节至舒适温湿度，灯光氛围随家庭成员活动与情绪自动变化。

面对科技巨头在智能家居领域的竞逐，刘晓梅清晰阐释了海尔智家的差异化优势：“海尔拥有近40年深厚的家电产业积淀，对用户真实、细微的家电使用需求有着更深刻的理解。我们具备从冰箱、洗衣机、空调到厨房电器、清洁机器人的全品类硬件研发与制造能力，这是构建智慧家庭场景的物理基石。”她同时表示，健康的行业发展需要多元主体的良性竞争，海尔将持续强化“硬件+软件+场景”的综合实力，并积极关注前沿技术趋势，保持创新活力。

作为扎根青岛、辐射全球的产业链“链主”企业，海尔智家积极履行带动产业链共同跃升的责任。刘晓梅将其目标形象地比喻为构建“热带雨林”式生态——通过与供应商的协同研发、与政府的政策共谋、与用户的场景共创，实现共生共赢。“本地化的敏捷供应链有力支撑了产品的快速迭代创新；政府则在智能制造升级、人才政策等方面给予了关键支持。”

展望青岛乃至中国制造业的未来，刘晓梅充满信心与期待，“青岛作为北方举足轻重的制造业基地，需要在巩固传统产业优势的基础上，大力培育人工智能、集成电路等战略性新兴产业集群，并积极挖掘智能家居、健康服务等新兴服务型消费场景。”她表示，海尔智家愿与青岛城市发展同频共振，以持续的科技创新与生态引领，携手各方力量，将青岛打造为新质生产力蓬勃发展的战略高地。

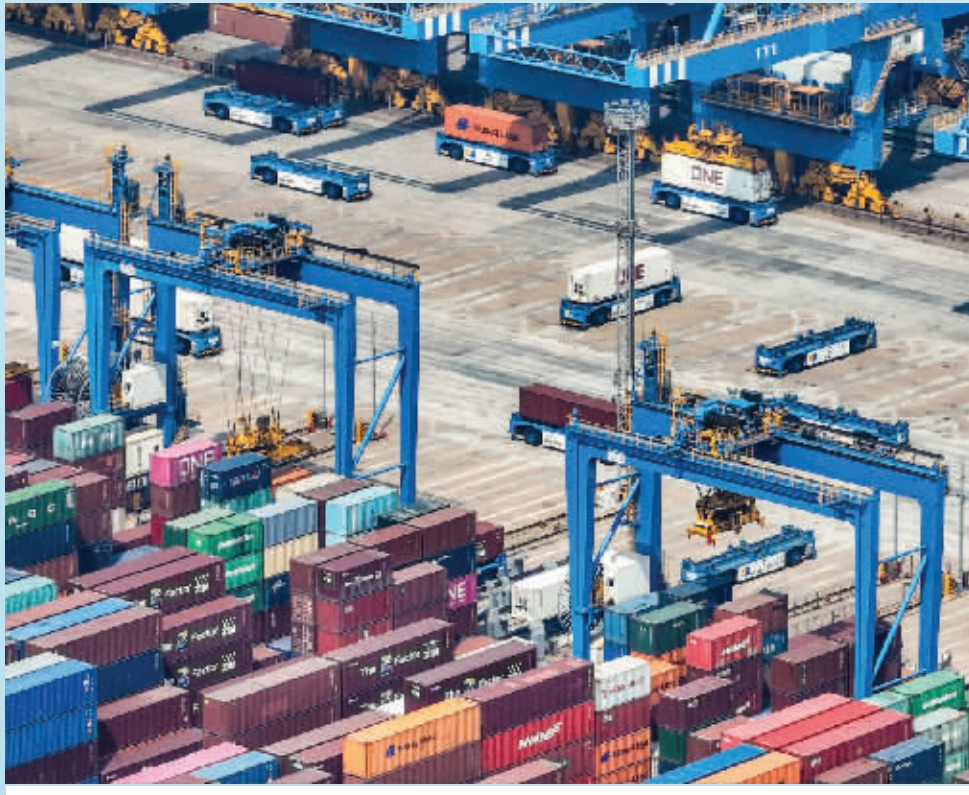
青岛港总经理张保华：

以AI重构港口基因 再造一个青岛港

在青岛港前湾港区自动化码头远程监控室，巨型电子屏上实时跳动着全球船舶动态，无人导引车（AGV）如精密仪器的齿轮般在堆场间穿梭。桥吊以62.62自然箱/小时的效率装卸集装箱，这是青岛港第13次刷新自动化码头作业效率世界纪录。

“智能管控强安全，效率提升无止境。”青岛港总经理张保华对中国证券报记者表示。此刻，窗外的作业区，高压岸电机器人正为靠泊的万吨巨轮接驳清洁电力，氢能集卡在码头前沿静音穿行，这座百年港口正经历着脱胎换骨的智能化革命。

● 本报记者 张鹏飞



青岛港自动化码头

本报记者 张鹏飞 摄

再造青岛港：新产能支撑东北亚枢纽

2月15日，世界级海洋港口群建设（青岛）建成项目投产暨新项目开工仪式举行。

在工程机械的轰鸣中，张保华告诉记者：“今年青岛港计划新开工6大重点工程，包括专业化码头集群项目、港口生产配套设施等，建成后 will 提升码头通过能力，增扩堆场面积，为再造一个青岛港提供强力支撑。”

这份雄心源于扎实的业绩支撑：2024年，青岛港完成货物吞吐量6.94亿吨、集装箱吞吐量3217万标箱，分列全球第四、第五大港；实现归母净利润52.3亿元，每股收益0.81元，净资产收益率12.65%，总资产收益率9.32%。2025年一季度，其集装箱吞吐量同比增长7.2%，营业收入同比增长8.5%；归母净利润同比增长6.5%，取得“稳中有进”的高质量发展开局。

未来，青岛港的关键落子将陆续布局：前湾港区集装箱升级工程将打造全球首个“三千万箱级”码头；董家口港区北三突堤7-8#泊位承接老港区件杂货转移；琅琊台湾作业区东部集装箱码头拓展集装箱接能力……

“这些项目投产后，将进一步提升青岛港集装箱总体通过能力，为建设东北亚航运中心

提供坚实港口基础设施保障。”张保华抚过沙盘上的董家口港区模型说。

智能革命：AI重构港口基因

走进青岛港前湾港区全自动化码头中控室，蓝色数据流在“玉衡平台”大屏上奔腾。5月22日，一项新纪录在此诞生：桥吊平均单机作业效率达到62.62自然箱/小时，第13次刷新集装箱自动化码头装卸效率世界纪录。张保华点开系统演示——这个接入国产大模型的智慧平台，已赋能青岛港实现了三大智能化跃升。

在决策层面，青岛港多目标优化模型将提升船舶靠泊效率，降低堆场翻箱率。“我们持续推进码头A-TOS系统迭代升级，进一步优化完善AGV单钩双背作业、桥吊重进重出功能以及船舶配载策略。”张保华介绍，这样的技术创新减少了设备空驶和等待时间，大大提高了配载效率和作业的连续性。

在安全层面，青岛港应用人工智能机器视觉模型，减轻安全监管压力。在张保华看来，“人工智能正以颠覆性力量驱动全球港口向智能化、绿色化、协同化跃升，成为核心引擎。”他介绍说，青岛港大力研发的自动系泊技术，打破了传统系泊模式，解决了行业内系解缆环节本质安全难题。

在作业层面，青岛港通过AI算法实现了无人水平运输车辆动态路径规划、堆场智能规划等。去年3月，青岛港完成基于“干散货码头货物转水分析数据集”的数据资产入表工作，列入财务“无形资产-数据资源科目”，计入企业总资产，成为全国港口行业首个干散货作业数据资产入表的实践案例。

绿色突围：从氢能港口到零碳生态

1月18日，全球首艘大功率氢电混合动力全回转拖轮——“氢电拖1”在镇江船厂顺利下水。该船由青岛港自主研发设计建造，其采用全球首创的“氢燃料电池+液冷锂电池”动力模式，推动了氢能应用由“陆”向“海”延伸的重大跨越，为全球港航业绿色发展做出

积极探索。

张保华说，近年来，青岛港以国家重点研发计划“氢进万家”项目为抓手，在全球范围内首创氢动力轨道吊、AGV和氢能热电联供系统，建成国内港口首座加氢站，并购置20辆氢能集卡。

“这是氢能全场景应用的缩影。”张保华给记者算了一笔生态账，“除投用全国首艘‘油电混合’智能拖轮外，港区配套9座换电站，新能源水平运输车辆达到700辆，集装箱码头港内短驳车辆全部实现清洁能源替代。”

数据显示，青岛港积极发挥港口供应链服务效能，已实现岸电100%全覆盖，自主研发高压岸电接电机器人和低压岸电智慧系统，2024年岸电接电量超过1000万kWh。

在“零碳码头”建设方面，张保华向记者透露关键布局：“青岛港已完成绿色甲醇码头及储罐改造，落地中国北方港口首单国际航行船舶生物燃料油加注业务，推动全球绿色港航产业低碳发展。”而更大的突破在于创新港口的碳足迹服务——2024年，青岛港自主研发的碳足迹核算平台通过船级社认证，成为全国首个提供集装箱碳足迹核算服务的港口。

面对东北亚港口竞争加剧的态势，张保华亮出青岛港与其他港口的差异化优势：“一是区位与腹地优势。青岛港位于中国黄海之滨，是黄河流域最便捷的经济出海口；二是产业与货源优势。山东腹地货源丰富，为港口提供了大量工业制成品及蔬菜水果货源；三是政策与开放优势。青岛港利用山东自贸试验区青岛片区、上合示范区等政策支持，在贸易便利化、金融创新等方面不断取得突破。”

站在青岛港自动化码头观景平台，张保华极目远眺：一侧是百年老港区红瓦绿树的历史印记，另一侧是董家口新港区管廊纵横延伸向海天交界处。这个诞生于1892年的港口，正经历着比任何时期都剧烈的蜕变。

在全球贸易格局重构的浪潮中，青岛港的突围之路揭示出了传统基础设施行业的升级密码：以智能化重塑生产力基因，用绿色化重构价值链体系，通过腹地协同重建区位优势。正如张保华所言：“港口不仅是货物枢纽，更要成为技术、标准、新模式的孵化器——这才是世界一流港口的真正内核。”