FOTILE 方太
因爱伟大

方太 2020 年企业社会责任报告

目录

报告前言 2
总裁序言 3
方太简介 5
方太业务 7
方太品牌 8
方太文化 9
方太与企业社会责任 10
法律责任 11
发展责任 16
伦理责任 30
慈善责任 55
展望未来 58
后记 59
意见反馈 60

报告前言

1.时间范围

本报告为方太发布的第 15 份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以 2020 年发生的为主，部分表述及数据适当追溯以前年份。

2.组织范围

方太集团。包括厨电、柏厨家居、海外三大业务。为便于表达，在报告的表述中使用“方太”、“公司”、“企业”。

3.发布周期

《方太 2020 年企业社会责任报告》为年度报告。

4.数据说明

本报告所引用的 2020 年数据为最终统计数。

5.参考标准

本报告编写参照《中国企业社会责任报告编写指南》，同时突出企业特点和行业特色。

6.解答报告及其内容方面的联络人及联络方式

宁波方太厨具有限公司流程与体系管理部，联系人：曹春好，地址：宁波市杭州湾新区滨海六路 1266 号，邮政编码：315336，E-mail：caoch@fotile.com。

7.报告获取方式及延伸阅读

本报告以电子版形式发布，欲获取，请登陆方太公司网站：www.fotile.com。

8.说明

本报告仅作为公司承担社会责任方面的情况介绍，不代表向顾客推荐产品或服务的商业广告行为。

总裁序言

习总书记指出:“只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富,只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。”我们方太人也始终坚信:伟大的企业,不仅是一个经济组织,要满足并创造顾客需求;而且是一个社会组织,要积极承担社会责任,不断导人向善,促进人类社会的真善美。

那么企业的社会责任到底包含哪些方面呢?在方太人看来,“社会得正气”是伟大企业的四个特征之一,其实就是指广义的社会责任。在最新的方太文化体系当中,我们把它阐述为四部分:法律责任、发展责任、伦理责任和慈善责任。法律责任,包括顾客责任、员工责任、纳税责任、环保责任等。发展责任,包括创新发展、和谐发展、绿色发展和共享发展。伦理责任,包括善待顾客,善待员工,善待(合作)伙伴,以及正当竞争。慈善责任,包括一个传播、三个支持:文化传播,教育支持,灾难支持,还有社区支持。

方太一贯重视并积极承担企业社会责任,早在2006年就已经推出了第一份社会责任报告并坚持至今。多年来,公司的社会责任工作得到了政府、社会和员工的支持与认可。2013年11月,获得中国民(私)营经济研究会颁发的“中国家族企业社会责任奖”;2016年,宁波市企业社会责任评价中心评定方太为“社会责任优秀企业”;同年,获得浙江省企业社会责任促进会颁发的“2016年度浙江省企业社会责任优秀报告”称号;2018年,获得浙

江省企业社会责任促进会颁发的“2018 浙江省企业社会责任优秀报告”和“2018 浙江省企业社会责任标杆企业（劳工实践）”奖项；2019 年，宁波市企业社会责任评价中心再次评定方太为“社会责任优秀企业”；2020 年，浙江省企业社会责任促进会评定方太为“2019 浙江省企业社会责任标杆企业（环境维度）”，同时授予公司“2020 年抗击疫情卓越贡献奖”称号；等等。

方太未来的目标是把社会责任做到体系化、常态化，并与公司发展战略相结合，成为一家更好承担社会责任的伟大企业。未来我们会继续在社会责任方面尽好一个企业公民的本分，“铁肩担道义”，为传播优秀文化、弘扬社会正气、推动社会进步贡献自己的一份力量！

方太简介

方太集团（以下简称“方太”）创建于1996年。作为一家以健康智能厨电为核心业务的幸福生活解决方案提供商，方太长期致力于为人们提供高品质的产品和服务，打造健康环保有品位有文化的生活方式，让千万家庭享受更加幸福安心的生活。方太包括厨电、柏厨家居和海外三大业务，拥有FOTILE方太、米博、柏厨等品牌。

方太目前在全国已有员工近16000人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有来自韩、日等地的设计力量以及高端厨房生产设备及国际工业制造先进技术。方太坚持每年将不少于销售收入的5％投入研发，拥有包含厨房电器领域专家在内近900人的研发人才团队,国家认定的企业技术中心和中国合格评定国家认可委员会认可的实验室，同时在德国、日本等地设立研究院。方太坚持高价值专利支撑高质量发展，截至2020年底，拥有4200余件授权专利，其中发明专利数量超600件；2013年被国家知识产权局评为第一批国家级知识产权示范企业，2019年位居浙江省专利申请量10强企业前三甲，并于2020年斩获省政府颁发的“浙江省专利金奖”。雄厚的科研力量，确保了方太的创新实力。

作为全国吸油烟机标准化工作组组长单位，方太积极参与国际、国家、行业标准化工作，引导行业标准制定，截至2020年底，已参与修/制定各项标准120余项。已发布的标准80余项，主持完成了“十一五”国家科技支撑计划课题《厨房卫生间污染控制与环境功能改善技术研究》,并顺利通过验收；并于2017年成为 “十三五”国家重点研发计划项目《油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备》的承担单位，2019年顺利通过中期验收，2020年项目成果在全国重点地区的餐饮与食品企业减排改造中被示范应用。除此之外，方太还主导完成IEC（国际电工委员会）〈〈家用和类似用途电器的安全/吸油烟机和其他油烟吸除器具的特殊要求〉〉国际标准的修订，让中国吸油烟机行业在国际舞台上拥有了更多话语权。这表明方太在吸油烟机行业国际舞台中已占有一席之地，为整个中国吸油烟机行业在全球赢得更多的市场话语权。

2009年，方太“高效静吸”科技，将噪音降低至48dB*，荣获由中国轻工业联合会颁发的“中国轻工业联合会科技进步一等奖”，促进厨电技术发展。（*检测数据来自方太实验室，48dB为声压级,产品包含EA06、EM7T.S、EM10T.S、JQ01TB、JQ15T等部分型号。）

2018年，方太水槽洗碗机荣获中国外观设计金奖，同年，项目又荣获“中国轻工业联合会科学技术发明一等奖”；方太侧吸式吸排油烟机获评工信部颁发的“国家制造业单项冠军产品”。2019年，方太“密簇直喷型高效燃气灶研发及产业化”项目获得“中国轻工业联合会科技进步一等奖”。

从1996年至今，方太一直不断致力于探索厨电产品的创新，1996年的深型吸油烟机，2001年的欧式吸油烟机以及近吸式吸油烟机，2008年的嵌入式成套化厨电，2014年/2015年不跑烟*[不跑烟，在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸]的吸油烟机，2015年专为中国人发明的三合一水槽洗碗机，2016年油脂分离度98％*[检测数据来自方太实验室，98％油脂分离度仅限型号Z1T-H、Z3T-H]的环保吸油烟机，

2017 年随油烟大小智能升降吸油烟机，为中国厨电行业积累了大量的核心科技。2018 年，推出全新一代智能风魔方和 FIKS 智能生活家系统，实现了从单一厨电产品的智能化到整个厨房生态体系构建的行业布局。2019 年，发布集成烹饪中心及净水机两大新品，重构中式厨房的烹饪方式与净水健康标准。2020 年，发布集成烹饪中心 II 代、全新一代水槽洗碗机 E5/Z5 等新品，掀起全新厨房革命。

方太，一家以“人品、企品、产品三品合一”为核心价值观；以“为了亿万家庭的幸福”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以 25 年来对高品质厨电的专注与坚持；向着“成为一家伟大的企业”宏伟愿景大步迈进。

方太业务

FOTILE 方太专注于高端厨电的研发与生产，现拥有集成烹饪中心、吸油烟机、水槽洗碗机、净水机、嵌入式灶具、嵌入式消毒柜、嵌入式微波炉、烤箱、蒸箱、燃气热水器等多条产品线。

目前，方太在全国设立了 117 个分支机构，并建立了涵盖专卖店、家电连锁、传统百货、橱柜商、电商、工程精装等全渠道销售通路系统。方太致力于打造符合用户购买体验的高端电子商务模式，天猫平台 DSR 评分连续六年（2015-2020 年）居行业翘楚地位。方太创新推进“高端电商战略”，于产品结构、渠道结构、在线客服、交付安装等各方面专注于提高用户体验。

工程渠道方面，截至 2020 年 12 月，方太已经在全国 200 多个城市，配合近千家房地产企业伙伴完美交付了 12000+精装项目，与万科、 恒大、碧桂园、绿地等诸多百强企业在内的 200 余家知名房地产企业，签订了战略合作协议，以高端品质产品与高效系统的服务助力精装地产行业繁荣发展。为推进行业整体方案标准化，方太先后参与《家用厨房设备》国家标准、《整体厨房》建设部标准和《住宅集成化厨房建筑设计图集》编制，并连续 7 年成为万科厨电类 A 级供应商。

海外市场方面，截至 2020 年，方太在北美、澳洲、亚洲等地区在内的 30 多个国家和地区进行销售，为超 1700 万家庭厨房提供幸福选择。多款海外专营产品研发上市，凭借独特的产品技术力迅速成为海外国家的明星产品。

方太品牌

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略性定位，品牌实力不断提升。2012 年 1 月，FOTILE STYLE 方太生活家上海体验馆落成。2016 年 1 月，方太生活家北京体验馆落地三里屯，不断完善高端生活方式 O2O 平台——方太生活家的线上线下布局。2015 年，方太进一步完善品牌价值体系，提出了全新品牌主张——因爱伟大。截至 2020 年，方太以独特的创新模式、优越的品牌价值，连续七年荣登亚洲品牌 500 强榜单，公司品牌价值超 660 亿元*[数据来源：第十五届亚洲品牌盛典]。

三年来，方太在独具特色的幸福发布会上，与亿万家庭分享“幸福的智慧”：

2018 年，提出全新的企业使命“为了亿万家庭的幸福”，并提出了新时代家庭幸福观，“衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道”，同时搭建了方太幸福家 APP 平台，为每一位用户、每一个中国家庭带来幸福的智慧和启迪。

2019 年，将幸福的外延做了进一步延伸，提出了幸福社区理念，通过“美善环境、精诚服务、和乐成长、互助公益”四个方面，打造出“不是一家人，胜似一家人”的幸福社区。

2020 年回归厨房，分享“幸福厨房理念”：厨房有品、饮食有节、相处有乐、食亦有道，用中华优秀文化助力亿万家庭提升幸福感。

方太文化

方太一句话文化：以顾客为中心，以员工为根本，快乐学习，快乐奋斗，促进人类社会的真善美。

方太文化体系包括核心理念、基本法则、践行体系三个部分。其中核心理念包括使命、愿景、价值观等，这确立了方太的“三观”。

【使命】为了亿万家庭的幸福：提供无与伦比的高品质产品和服务，打造健康环保有品位的生活方式，大力弘扬中华文化，让亿万家庭享受更加美好的生活，实现幸福圆满的人生。

亿万家庭包括：顾客家庭、员工家庭、伙伴家庭、方太大家庭、祖国大家庭、人类大家庭

【愿景】成为一家伟大的企业：伟大的企业不仅是一个经济组织，要满足并创造顾客需求；而且是一个社会组织，要积极承担社会责任，不断导人向善，促进人类社会的真善美。

伟大企业的四个特征：顾客得安心、员工得成长、社会得正气、经营可持续

【核心价值观】人品 企品 产品 三品合一。

方太坚信：作为一家追求伟大的企业，我们唯有修身心、尽本分，性命双修，德才兼备；才能积极承担责任，打造最佳雇主，实现卓越管理；才能为顾客提供高品质的产品和服务。这三者相辅相成，三位一体，缺一不可。

基本法则：基本法则是对企业经营管理的进一步的原则、法则和指导思想。包含：心本经营、以道御术、德法管理、品德领导、组织修炼、智慧思维、行于中道、美善创新、精诚品质、幸福服务、无为而治等 11 大条 100 多条细则。

践行体系：为将核心理念进行落地，转化为全体员工的思维和行为习惯，形成了自己的“四大践行体系”，即顾客得安心，员工得成长，社会得正气，经营可持续等四个方面。

方太与企业社会责任

方太的企业社会责任方针为：遵守法纪、弘扬道义、诚信经营、和谐发展。

方太社会责任观历程：

2006 年起，方太每年发布《企业社会责任报告》，涵盖产品责任、员工责任、环境责任、纳税责任等十二个方面。

2009 年，作为浙江省六家企业之一，方太参与了“中德贸易可持续发展与企业行为规范”项目，与德国技术公司合作开展 CSR（企业社会责任）项目，制定了“遵守法纪、弘扬道义、诚信经营、和谐发展”的 CSR 方针，完善了包括固废管理在内的 CSR 体系，同时形成了方太三个方面（法律、发展和道义）、十二项内容的社会责任观。

2017 年，结合公司整体运营情况以及内外环境的变化，方太对社会责任观进行了修订：

<table>
<tr><td rowspan="4">法律责任</td><td>顾客责任</td><td rowspan="4">发展责任</td><td>创新发展</td><td rowspan="4">伦理责任</td><td>善待顾客</td><td rowspan="4">慈善责任</td><td>文化传播</td></tr>
<tr><td>员工责任</td><td>和谐发展</td><td>善待员工</td><td>教育支持</td></tr>
<tr><td>纳税责任</td><td>绿色发展</td><td>善待伙伴</td><td>灾难支持</td></tr>
<tr><td>环境责任</td><td>共享发展</td><td>正当竞争</td><td>社区支持</td></tr>
</table>

方太的社会责任观明确了组织产品创新的要求，强调了与所有相关方的和谐发展与共赢，并强化了全体员工的培养与健康成长，以追求企业的永续经营。2018 年，公司荣获由浙江省企业社会责任促进会颁发的“2018 浙江省企业社会责任优秀报告”及被评为“2018 浙江省企业社会责任标杆企业（劳工实践）”。2019 年，宁波市企业社会责任评价中心评定方太为“社会责任优秀企业”，同年，获得 2019 浙江省企业社会责任标杆企业（环境维度）。2020 年，获得“抗击疫情卓越贡献奖”及 “百佳优秀企业社会责任报告”称号。

法律责任

顾客责任

方太以提供高品质的产品和服务作为立业之本，不断坚定研发精神，立足原创，关爱用户，秉承仁爱心、恭敬心，用心打造，为顾客提供安全、健康、舒适的产品。秉承公司的核心价值观，以非同凡响、四面八方不跑烟*[*在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸]的吸油烟效果解决亚洲厨房的油烟问题；以高效直喷实现节能与大火力灶具的目标；集成洗碗、果蔬净化、水槽三合一功能引领健康环保生活方式，为用户打造全方位整体厨房烹饪解决方案的集成烹饪中心；依据中国人的饮食习惯而专为国人设计的米博多功能烹饪机，解决了大城市厨房小难以同时安装各种烹饪器具的问题，满足用户多样化烹饪需求；原创发明 NSP 膜色谱双效净水技术净水机*[*中国发明专利 ZL201710982839.3 一种中空纤维膜色谱超滤膜的制备方法]，让中国人喝上滤除有害重金属*[*根据浙（省）疾控检字第 201901180 号检测报告显示，可有效滤除砷、镉、铬（六价）、铅等重金属]的同时保留对人体健康有益的天然矿物质*[*根据中国家用电器检测所 WCjs-19-40161 号检测报告显示，可保留钙、钾、镁、钠等矿物质]的健康好水；把厨房净化扩展到全屋空气净化，让用户在家畅享森林般好空气，融合多项空气净化技术，创新推出空气净化器，对 PM0.3 的过滤效率能达到 99.998％以上* [*检测数据来自国家用电器检测所 WCv-20-40071 号检测报告]，希望给用户带来的不仅是创新卓越的产品，更是一种健康自然的生活方式，为中国家庭环境，也为每个个人的健康呼吸提供解决方案。方太成为多个亚洲国家喜爱的品牌。产品已经进入美国、澳大利亚、加拿大等发达市场，成为追求健康生活家庭的福音，受到环保、健康用户的赞赏。

员工责任

方太视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，始终坚持“以人为本”的管理理念，努力为员工提供优越的工作环境，构建和谐的人文环境。方太严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国社会保险法》、《工伤保险条例》、《职工带薪年休假条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《未成年工特殊保护规定》、《安全生产法》等法律法规的要求，保护劳动者的合法权益，维护适应社会主义市场经济的劳动制度。建立和完善内部劳动规章制度，包括《员工劳动合同管理制度》、《员工社保管理制度》、《员工职业健康体检管理制度》、《公司薪酬福利管理制度》、《员工带薪年休假管理制度》等在内的各项劳动人事制度保证法律法规的贯彻实施。

文件名称：员工劳动合同管理制度
文件编号：FT[通用]MHR-ZD 103
版 本 号：A5
生效日期：2020-12-19
发布日期：2020-12-31
受控

批 准	茅忠群	标准化	胡振益
审 核	蔡江南	拟 制	王璐璐

文件名称：员工带薪年休假管理制度
文件编号：FT[通用]MHR-ZD 406
版 本 号：A3
生效日期：2020-12-19
发布日期：2020-12-28
受控

批 准	茅忠群	标准化	胡振益
审 核	蔡江南	拟 制	王璐璐

文件名称：员工带薪年休假管理制度
文件编号：FT[通用]MHR-ZD 406
版 本 号：A3
生效日期：2020-12-19
发布日期：2020-12-28
受控

批 准	茅忠群	标准化	胡振益
审 核	蔡江南	拟 制	王璐璐

方太与每一位员工履行劳动合同的订立、变更、解除、终止（经济补偿金）等责任，按照国家法律要求和公司规定执行工时制度、作息时间和各种假期福利。依法为员工缴纳社会保险、住房公积金，员工享受带薪年休假、特别年休假及公益假。另外，还建立与职工代表的内部沟通与反馈申诉渠道。

方太不断地壮大，在创造经济效益的同时积极承担雇主责任，为社会创造更多的就业机会。截至 2020 年底，方太职工总人数为 15989 人。

方太薪酬福利体系由环境&发展、薪资、福利、身股分红四方面构成，遵循方太价值理念，从全面薪酬的角度综合考虑员工的物质获得及心理感受。

经过深入的分析、研究与实践，方太形成了以“仁、义、礼、智、信”为指导的特色福利体系，并从生活&援助、健康&安全、娱乐&关怀、学习&休假等方面不断给予员工更加全面的福利保障。

2020 年公司持续优化身股制度，为支撑公司“力出一孔，利出一孔”的整体机制建设，率先强化中高层员工利益与公司经营结果强关联，体现公司对关键群体“德-能-绩”的要求，进一步加强身股制的中长期激励作用，确立身股增配机制；同时持续优化全员商业意外险、补充医疗险、员工家属商业险优惠团购平台，切实提升员工商业保险待遇。

保障员工职业健康安全

方太坚持“健康为根、安全为本、预防为主、关爱生命”的职业健康安全方针，以“一个核心，两条主线”为安全工作主轴，致力于达到高标准生产安全的同时，也为员工提供健康安全的工作环境。

建立健全职业健康安全管理体系

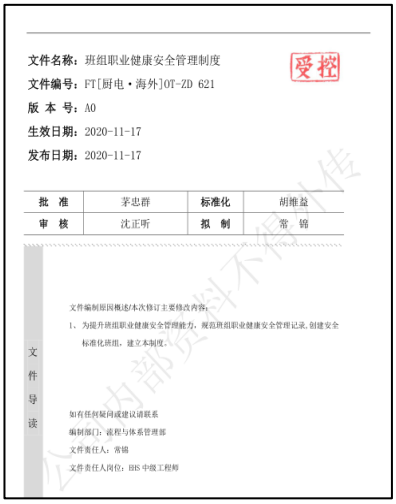
2003 年，方太通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，职业健康安全管理逐步形成系统性管理模式；2016 年，方太加强职业健康安全基础建设，加大安全投入，提升设备本质安全化水平，被宁波市安全生产监督管理局评为“宁波市用人单位职业卫生基础建设示范企业”；2017 年，方太成为浙江省机械制造企业安全生产标准化二级达标企业，职业健康安全管理充分融合系统性管理模式和标准化管理思维；2020 年，方太立志成为职业健康安全标杆企业，探索高标准的、适宜的、可复制的方太职业健康安全管理体系，同时继续落实职业健康安全管理关口前移，重心下移，狠抓班组一线职业健康安全管理工作，推进职业健康安全标准化班组的评比，推动班组安全管理“一本账”。多措并举，为职业健康安全管理体系有效运行提供保障。

FEHS管理体系(方太职业健康安全管理体系)

价值

方太FEHS管理体系是以机械制造企业安全生产标准化为基础，变要求为干法，并融入公司现有管理要求及标杆做法，由基础安全管理、设备设施安全条件、作业环境与职业健康3大模块，共计64个要素(暂定）组成，是各部门开展职业健康安全工作的指引，公司职业健康安全的内部审核依据，是方太卓越管理体系的有力支撑。

职业健康安全基础管理330		分值	设备设施安全条件600		分值	作业环境70		分值
1	目标管理	10	1	金属切削机床	20	1	厂区环境12	12
2	危险源管理	20	2	冲、剪、压机械	40	2	工业建筑8	8
3	安全生产责任制	8	3	起重机械	18	3	车间环境37	37
4	安全生产规章制度或公司标准	18	4	电梯	15	4	仓库12	12
5	安全技术操作规程	18	5	厂内机动车辆	21			
6	机构与人员	5	6	木工机械	4			
7	职业安全健康培训	20	7	工业机器人（含机械手）	20			
8	“三同时”管理	7	8	装配线（含部件分装线、焊装线）	18			
9	相关方安全管理	8	9	风动工具	15			
10	班组安全管理	18	10	砂轮机	10			
11	劳动防护用品管理	8	11	环保设施（含除尘、废气净化系统和废水处理系统）	15			
12	应急管理	10	12	中央空调系统	10			
13	安全检查	20	13	饮水机械	30			
14	事故管理	10	14	输送机械	25			
15	变化管理	14	15	工业楼台	15			
16	危险作业管理	8	16	移动平台	10			
17	特种作业人员管理	8	17	压力容器	19			
18	特种设备管理	10	18	工业气瓶	18			
19	危险化学品管理	13	19	空压机（站、水冷却系统）	15			
20	电气安全	13	20	工业管道	12			
21	消防安全	14	21	助燃、可燃气体汇流排	8			
22	交通安全	6	22	涂装作业	40			
23	职业健康	44.5	23	变配电系统	35			
24	目视化	8	24	固定电气线路	10			
25	电涨防护管理	7	25	临时低压电气线路	10			
26	流量锁定	6.5	26	动力（照明）配电箱（柜、板）	30			
			27	电网接地系统	15			
			28	组出炉系统	12			
			29	电焊设备	20			
			30	手持电动工具	20			
			31	移动电气设备	12			
			32	工装夹具	20			
			33	电气试验站（台、室）	13			
			34	环境试验箱	6			



文件名称：班组职业健康安全管理制度

文件编号：FT[厨电·海外]OT-ZD 621

版 本 号：A0

生效日期：2020-11-17

发布日期：2020-11-17

受控

批 准	茅忠群	标准化	胡维盎
审 核	沈正听	拟 制	常 锦

文件导读

文件编制原因概述/本次修订主要修改内容：

1、为提升班组职业健康安全管理能力，规范班组职业健康安全管理记录，创建安全标准化班组，建立本制度。

如有任何疑问或建议请联系

编制部门：流程与体系管理部

文件责任人：常锦

文件责任人岗位：HS中级工程师

关爱员工、关注健康

方太关注每一位员工的身体状态，提供全覆盖的员工健康体检福利，每年组织一般岗位员工开展健康检查，对所有接触职业危害因素岗位的员工实施岗前、岗中、离岗体检。

方太提供良好的职业健康安全教育和培训资源及机会，建立了全面的职业健康安全教育和培训实施计划。2020 年方太开展了新员工三级安全教育、主要负责人/安全管理人员/特种作业人员培训、一线岗位全员 EHS 培训及其他 EHS 专项培训共 16000 余人次，丰富员工的职业健康安全文化活动。

改善作业条件，提高本质安全化水平

2020 年，方太投入 1200 余万元用于 EHS 管理，通过采用新技术、新产品、新装备来不断提高安全科技程度，保证工艺过程的本质安全，保证设备控制过程的本质安全，保证整体环境的本质安全，将生产现场存在的各种风险控制在规定的标准范围之内，使人、机、环境处于良好的状态。

构建应急管理体系，强化企业自救能力

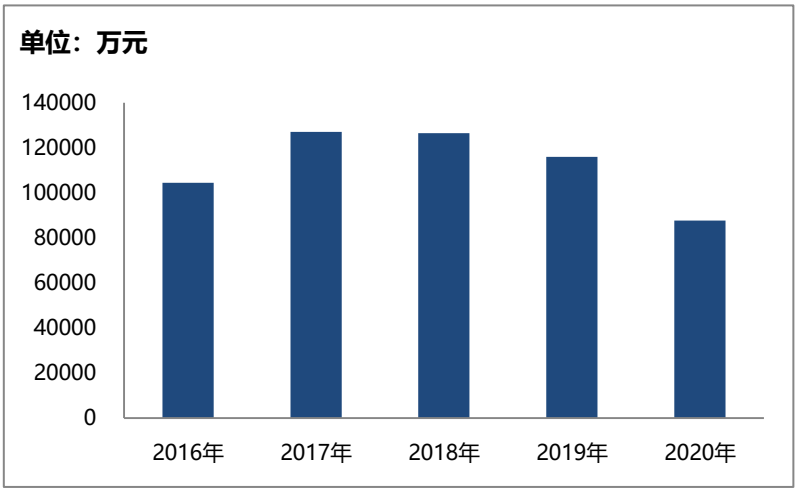
针对公司生产过程中存在的危险有害因素可能导致的不同紧急状况，2020 年，方太结合标准与实际，重新搭建应急救援管理体系，将员工生命、财产损失的风险降至最低。定期组织应急演练，检验发现预案中存在的问题，提高预案的科学性、实用性和可操作性；锻炼队伍熟悉预案，提高应急人员在紧急情况下妥善处置事故的能力；磨合机制完善应急管理相关部门、单位和人员的工作职责，提高协调配合能力。

纳税责任

方太自成立以来，严格遵守国家各项税收法律法规，制定了公司各类费用申报、审批、报销等相关财务制度及流程，不断规范纳税管理工作及提高财务管理水平。依法按章纳税，及时足额缴纳税款，对纳税工作进行专人管理，对财务人员进行培训，提升纳税意识、业务素质和管理水平，确保纳税工作依法、有序开展。

2007 年以来，公司多次荣获“宁波市纳税 50 强企业”、“宁波市纳税信用 A 级纳税人”等荣誉称号。

方太近五年上交各项税款情况如图:



环境责任

方太一直严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《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》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国土壤污染防治法》等各项环境保护法律法规。

节能降耗与资源再利用

企业的发展壮大离不开能资源的消耗，而人类的生存又需要能资源的补给。面对这一矛盾体，一方面，企业每年都会将生产过程中产生的可再利用资源委托有能力的供应商进行再利用，另一方面，也会不断地实施节能降耗的改善措施以减少对环境能资源的索取与消耗。如:日常生产过程中产生的一般固体废物中,再利用比例高达近 90%，仅约 10%最终以处置方式来进行末端处理；同时，在国家十三五期间，公司主打产品油烟机和燃气类产品（灶具、热水器）的万元产值能耗分别下降 11.03%和 18.64%。

环境风险防范

方太自 2003 年通过 ISO14001 环境管理体系认证以来，一直坚持企业发展与环境保护“两手抓”的并重原则，有效识别环境风险并加以管控措施的落地，为企业的发展壮大提供强有力的环境保障。

2020 年，企业在夯实环境保护基础管理的同时，逐步建立 EHS 变更管理体系以实现从设备、工艺、原辅料、布局等多维度来嵌入研发、生产业务变更流程，确保研发、生产在实施变更前、变更中、变更后，充分评估 EHS 风险，确保变更落地后，不仅符合底线要求、更符合减排要求。

经监测与统计，2020 年全年，企业废水排放总量 8.39 万吨（＜12.25 万吨的总量控制值），VOC 排放总量 36.98 吨（＜46.11 吨的总量控制值），土壤管控指标小于《土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准（试行）》（GB36600-2018）第二类用地筛选值，地下水管控指标小于《地下水质量标准》（GB/T14848-2017）Ⅳ类水质要求，危险废物合规暂存并全部委托有资质单位进行合规处置，其中约 44.97%的危险废物进行综合化再利用。

发展责任

创新发展

产品创新

方太于 2003 年引入集成产品开发（IPD）模式、理念与方法，使研发管理更有序、更清晰地开展。随着对产品创新需求的不断提高，流程体系也越来越规范，公司逐渐完善了研发流程体系框架，2015 年-2017 年陆续新建、优化完成了 OR、MM、MPP、CDP、TPP、TPD、CBB 等流程，并于 2019 年启动新一代 IPD 变革，2020 年引入国际领先的研发信息化系统建设（PLM/标准智慧软件）。为了促进公司产品、技术创新体系和机制的有效运作，激励员工勇于进行先进、独特且有效的产品、技术创新，公司设立重大产品/技术创新奖、专项技术奖等近十项奖项，奖项金额最高可达 200 万。

方太坚持每年将不少于销售收入的 5％投入研发，充足的研发投入为打造卓越技术创新奠定了坚实的基础。截至 2020 年底，方太拥有包含厨房电器领域专家在内的 825 人的研发团队，其中博士 15 人，硕士 399 人。2020 年公司全年共获得国内授权专利 1134 件，其中

发明专利 155 件，累计拥有专利总数达 4251 件，其中发明专利 601 件。

方太是国家高新技术企业、国家创新型企业、国家技术创新示范企业、国家级知识产权示范企业。在国家级重点课题领域，方太主持完成了“十一五”国家科技支撑计划课题。方太作为中国吸油烟机标准化工作组成员单位，牵头“十三五”国家重点研发计划项目《油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备》，顺利通过中期评估验收，取得

了突破性成果。方太作为第一起草单位，完成了《“领跑者”标准评价要求 吸油烟机》、《家用和类似用途水槽洗碗机》、《家用和类似用途母婴净水机》、《吸油烟机》4份团体标准的制/修订定，另外还参与制/修订了《家用燃气燃烧器具结构通则》等12份标准。

在“视顾客为亲人，视产品为生命。坚持独特高档领先的信念，用仁爱之心，创中国精品”的研发使命方针指导下，看到央视报道《厨房油烟加剧家庭主妇肺癌风险》，历时三年开发出出色吸油烟效果的风魔方和云魔方。2020年，面临着一场来自“新冠疫情”的挑战，健康呼吸这一课题变得越来越重要，空气问题直接影响着人们的生活品质和身体健康，方太发布第四代智能风魔方J1，以“不跑烟”保障健康，用高颜值点亮厨房，继续引领行业发展。第四代智能风魔方是三代工程师历时5年倾心打造的领先方太精品，搭载油烟智能领航系，通过专利*[*中国发明专利 ZL201210036642.8一种油烟机的风机转速自适应调节]风量自适应算法实时监测公共烟道阻力变化，实现智能吸排，给用户带来洁净、无味厨房环境，保障身心健康；并依托20多年厨房油烟净化技术的积累，把厨房净化扩展到全屋空气净化，让用户在家畅享森林般好空气，历时5年研发，融合多项空气净化技术，方太创新推出空气净化器。深入洞察中式烹饪习惯和厨房清洗需求，方太历时五年发明更适合中国家庭的三合一产品——水槽洗碗机，洗碗更洁净，还能去果蔬农残* [*能有效去除果蔬表面的敌敌畏等农药残留]；2020年创新推出搭载全新一代洗碗技术高能气泡洗的E5/Z5，引领行业迈入“水气混动”2.0时代；以“幸福烹饪”为核心，历时四年开发出全方位整体厨房烹饪解决方案的厨房新物种——集成烹饪中心极致创新、追求卓越，2020年又推出集成烹饪中心Ⅱ代，依据用户使用场景推出多种选择，包括烟灶蒸烤，或烟灶消，或烟灶蒸等多样版本的集成烹饪中心。以“功能、烹饪、空间、美学、智能、场景”六大集成优势，为中国消费者提供厨房烹饪一体化解决方案；2020年方太还推出米博多功能烹饪机，拥道多道智能菜谱，通过内置称重系统，每步操作都能精准指引，轻松搞定健康营养美味，同时其一机多用，集料理机、厨师机、炒菜机、电蒸锅、酸奶机、打发器、电磁炉、揉面机、绞肉机、原汁机、咖啡机等多种功能于一体，体积小巧，颠覆传统厨房的油烟气，成为新生代的移动厨房。为了提升中国家庭饮用水的品质，经过长达8年的努力，方太最终原创发明出中国人自己的高端膜技术——NSP膜色谱双效净水技术*[*中国发明专利 ZL201710982839.3一种中空纤维膜色谱超滤膜的制备方法]，不仅能高效滤除有害重金属*[*根据浙（省）疾控检字第201901180号检测报告显示，可有效滤除砷、镉、铬（六价）、铅等重金属]，同

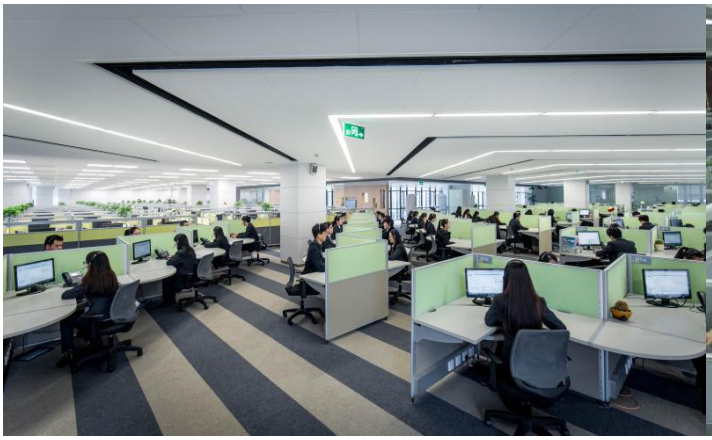
时可保留对人体健康有益的天然矿物质[*根据中国家用电器检测所WCjs-19-40161号检测报告显示，可保留钙、钾、镁、钠等矿物质]，让中国人喝上健康好水。

这些创新的过程及成果无不充分的体现了方太的研发方针：视顾客为亲人，视产品为生命。坚持独特高档领先的信念，用仁爱之心，创中国精品。事实上正是坚守“创新的源泉是仁爱、创新的原则是有度、创新的目标是幸福”的方太创新价值观驱动方太基于家庭场景下的生活方式持续满足用户需求。这既是科技方太创新能力的释放，也是文化方太仁爱理念的落地，还是当前中国企业高质量发展的代表。

服务创新

全程顾问式服务系统

方太呼叫中心成立于 2010 年，总部设置 500+全媒体台席。方太全国客户统一服务号码为 952315。呼叫中心可承接中文和英文双语种的服务，承接全国送货安装、维修申报、售前咨询、投诉建议等服务。除了全国统一服务热线提供服务外，还提供在线客服、短信、邮箱、微信、QQ、官网自助平台等多渠道的受理方式，全方位满足客户个性化的服务需求。方太珍视每一位顾客的体验，自 2009 年起开展 NPS（顾客净推荐值）测量，将 NPS 作为公司第一指标。对顾客的每个意见建议，进行 PDCA 闭环管理。建立测量、分析、改善机制，深入挖掘产品、服务及管理流程的改善点，全面推进公司客户体验提升。



2013 年，呼叫中心升级为客户体验部，在业内引入全业务链顾客体验生命周期及体验触点管理理念。通过《客户体验报告》关注客户对于品牌、销售、服务、产品的每个体验细节，年度累计输出体验细节反馈 302 万次以上；以创造感动标准雕琢每一个顾客体验细节。同时，客户体验部将每一次的服务诉求全部纳入闭环管理，每一个微小的瑕疵都能被快速有效的补位，这一切只为保障每一次的客户诉求能呈现方太的“五心”体验。方太注重合作伙伴的权益，于 2015 年出台了《经销商投诉管理制度》，建立起各区域合作伙伴与公司总部的沟通渠道，明确了经销商投诉处理的职责与流程，通过高效管理有效助力合作伙伴的健康发展。

2020 年，持续领跑行业的全渠道交互平台，通过实施顾客诉求闭环管理及顾客信息数据化运营，推动企业产品及服务质量持续提升，为客户打造动心、放心、省心、舒心、安心的五心服务体验。

打造优质交互平台，创造五心交互体验

2020 年，优质交互平台顾客满意度达 99.82%，一次解决率达 88.07%，受到顾客表扬 28463 次。方太服务微信粉丝量突破 400 万，同比增长 11.78%；自助&智能业务占比达 17.24%，同比提升 7.14%。投诉管理机制成熟，投诉率持续下降至 0.08%，投诉处理及时率达 95.98%，连续 2 年上升；利用互联网的网状传递效应推动客户交互，提升口碑影响力，正面舆情引导 18000+人次；负面舆情数量、负面舆情处理用时持续下降，舆情监测响应及时率保持在 93%以上。老友技注册量同比提升 96%；深度互动洞察用户，为个性化服务做信息储备；内置幸福服务模式，增强情感联系，提高用户对方太的认可度。

强化闭环管理职能，促进组织流程改善

客户诉求及时闭环率累计达 99.9%，有效保证客户体验结果；优化资源配置，提升多元化交互体验，优化微回访业务，微回访占比 30%。基于 NPS 管理和 VOX 闭环模式，反馈推动产品、销售和服务等改善，同比提升 27%。

挖掘客户数据价值，推动体验管理增值

升维 NPS 管理体系，开创性的以顾客全周期为测量维度（内部测量），触达顾客全生命周期阶段，覆盖了从搜索比较、购买、送装、使用（维修/保养）和复购/流失等场景。基于 NPS 例会（议事平面），持续推动顾客体验改善。深入融合公司顾客价值创造的流程（IPD/ITR/IMS 等），助力公司打造动心、放心、省心、舒心、安心的五心服务体验，提升忠诚度，2020 年推动多项跨部门业务改善，同比增长 64%。

2020 年公司荣获由中国质量万里行消费投诉平台颁发的”中国质量万里行消费平台优秀客诉服务单位“称号。

公司客户体验部被 CCSO 中国通信企业协会评为 CCSO 达标企业（2019 年-2021 年）。

推行仁爱服务

方太推出“至诚服务”的服务品牌，以“顾客永远是对的”为宗旨，以“及时、专业、用心” 为服务方针，提

供“独一无二”的高品质服务，让用户安心。2020年，方太推行仁爱服务，帮助每位方太服务人树立正确的幸福观，以感恩、利他之心做好每一次服务；持续推进服务系统的文化建设，积极践行“五个一”，做好“三件事”：每天早上诵读感恩词、人人会唱《幸福在哪里》、分享户行一善（尽本分，加一善举）。

为了让更多的新老客户体验公司的产品与服务，方太推出油烟机保养、预埋烟管服务。同时，开展幸福服务模式，方太主动服务客户，以社区形式开展服务，推动送装、换装服务的再升级，提升顾客幸福感，并且保证上门设计质量、稳步推进燃气热水器服务能力、快速建立净水机服务梯队，全面预研两用炉服务模式，真正让顾客在装修和使用过程中省心、省力，提升用户体验。

截至2020年底，方太在全国共有上门服务人员6202人，其中中心人员877人，事业合作商人员1294人，服务商人员4031人。按职称划分，包括技工4308人，技师1051人，工程师834人，高级工程师9人，全能工占总数的27.82%。

公司从顾客利益和体验角度出发，专门开设了具有特色的服务项目。项目包括：免费上门勘察与设计、油烟机免费预埋烟管、热水器安装与验收（通水通电）、一站式通检（在一项服务完成后，对用户其他产品进行检查，发现问题及时解决）、100%服务回访、水槽洗碗机快速切换项目（在动工之前对用户整屋进行防护）。

为解决油烟机保养给用户带来的麻烦，方太开发了油烟机清洗套装。为解决油烟机三大顽疾，根据《建筑设计防火规范》（GB50016-2014）及公安部公共安全行业标准《排油烟气防火止回阀》，设计出方太专利产品——防火止回阀（中国发明专利，专利号：2015106755141）。

【防火止回阀是一种自动阀门,其原理是防止油烟倒灌,只允许油烟向一个方向流动(即阻止油烟反方向流动)。当油烟机开始工作时，带有油烟的气流通过进风口和导流曲面，推开单向阀片，将油烟排入公共烟道；当油烟机停止工作时，单向阀片在重力作用下自动关闭，将烟管与公共烟道相隔离，公共烟道内的油烟不会倒灌进来，达到防止倒烟串味的功能。同时防火止回阀采用金属材质，配有防火机构，当烟道内起火时防火机构会强制关闭阀门，阻止烟道内的火通过烟管向室内蔓延。】

在公司企业文化基础上，建立方太服务文化，包括方太九字箴言“态度好，及时到，能搞好”、方太服务“三字经”、师徒制2.0、学习“秋山木工”导入《百孝篇》等，让好服务成为一种习惯，不受个人情绪和外界影响；同

时，在方太集团服务商大会中开展为期三天的“了凡四训与幸福人生”培训，将方太文化理念、“五个一”践行方法推广至服务商，确保服务在文化的牵引下保持一致性。

经过多年推行传统文化，实行户行一善，涌现出了大量优秀服务事迹，2020 年，公司从一线遴选出 200 个感人故事，分 4 期制作《方太服务故事会》，通过“讲故事”的方式向更多一线服务人员传播。公司从中提炼出“首善五到位”和“利他十场景”，并全面推广，用“好服务”打动更多顾客的心。

用户对服务表扬的物件（锦旗，表扬信，赠送的字画等）越来越多。2020 年全年共收到用户表扬 1434 件，服务场景 NPS 达 95.88%，单次服务成功率达 91.34%。在工程服务方面，基于“以客户为中心”的理念，认真落实“全过程、高品质、渐深入、新方案”的基本方针，在每个项目上推动安装环境的改善，落实油烟机烟管到防火止回阀到公共烟道整个系统的漏烟测试，在安装前推进杜绝油烟机使用漏烟串烟问题的解决，让项目交付后每个用户都能享受最好的使用体验。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- 2020 年 3 月，中国质量检验协会授予方太“全国产品和服务质量诚信示范企业”称号；
- 2020 年 3 月，中国质量检验协会授予方太“全国质量检验稳定合格产品”称号；
- 2020 年 3 月，中国质量万里行授予方太“全国诚信经营 3·15 放心承诺单位”称号；
- 2020 年 9 月，中国质量检验协会授予方太“全国质量诚信标杆企业”称号。

安装和售后服务方面，方太在全国建立了以 108 个服务中心、1800 余家服务商、6200 余名专业服务技师为依托的服务网络，提供全天候 7*24 小时上门服务，确保了上门服务的及时性，服务中心所在地做到 1 天内上门服务，其他区域 2 天内上门服务，并通过强有力的推进措施，逐步缩小了中心和网点的服务差异；全产品线免费安装及五年质保，以强大的服务保障守护亿万家庭的幸福。

方太在全国设立108个服务中心、1800余家服务商

预埋烟管服务是方太的服务项目之一，预埋烟管服务：指消费者在厨房吊顶之前，电话预约方太当地服务中心，在约定好的时间内有专业人员上门来完成烟管的预埋，后期随着其他工序再安装吸油烟机即可。方太售后服务人员到顾客家勘察之后，也会对于烟道改动、安装位置、插座位置做出专业指导，免去顾客家装修中可能出现的返工之苦。

除此之外，方太还建立全新智能顾客服务系统，服务顾客的方式有了创新，实现自助报单、智能交互、服务过程可视化等，这些都带给顾客更方便、更快捷、更高效的服务体验。

- 服务自助化
  - 平台拓展：自助预约从官网、官微，拓展至方太服务微信、方太生活家APP、方太电商微信。
  - 识别业务场景（预约安装还是维修、多套房子等），根据不同场景确定相应自助预约流程。

- 服务可视化
  - 服务过程可视、服务结果可视、配件价格查询；
  - 服务过程：在手机 APP 上增加了打卡，客户端可视（主动查询）；
  - 服务结果：服务详情中，可查看所有收费明细；
  - 配件查询：通过物料编码查询配件价格；
- 服务产品化
  - 以做产品的角度来规划服务项目，包括顾客、公司两个视角。
  - 一是现有的服务项目，按照产品的视角来规划；
  - 二是顾客可以自助更换的配件让顾客线上购买。

战略创新

在战略创新方面，公司始终坚持“人品、企品、产品”三品合一的核心价值观，承载着“为了亿万家庭的幸福”的使命，向着“成为一家伟大的企业”的愿景稳步前行。

自总裁茅忠群宣布了集团使命升级为“为了亿万家庭的幸福”后，公司持续推进“以顾客为中心，以员工为根本，快乐学习，快乐奋斗，促进人类社会的真善美”的文化体系。公司并为此立了三个大志：十年内助力一千万家庭提升幸福感；十年内助力十万企业家迈向成功企业；2035 年左右实现千亿级的伟大企业。

志立高远，在对标标杆，不断追求战略创新的牵引下，方太引入华为战略到执行的工作流程、方法，以更加科学、规范的方式，开展战略管理工作。

方太正以独特的方式参与到中华文化繁荣兴盛乃至中华民族伟大复兴的事业中来。方太不仅要向顾客提供高品质的产品和服务，打造健康环保有品位的生活方式，更要传播中华优秀传统文化，让亿万家庭享受更加美好的生活，实现幸福圆满的人生。

管理创新

方太自 2001 年导入卓越绩效模式，不断提升整体经营管理成熟度，并陆续导入和建立集成产品开发（IPD）流程、全员绩效管理系统、ISC 管理、OA 财务预算管理、六西格玛管理、项目化管理、流程化组织等一系列职能

管理系统来支撑组织整体管理水平的不断提升。在引入管理系统的同时，将理论与实践相结合创新出一套适合组织发展的管理方法。2020 年，公司持续开展“零缺陷品质文化变革项目”。

推进零缺陷品质文化建设

2017 年，公司成立“零缺陷品质文化变革项目”，导入零缺陷理念，并持续在供应链体系、产品&研究体系、海外产品部、海外研发部，以及战略和核心供应商中推进零缺陷品质文化建设，使得全员对零缺陷理念高度认同，干部行为发生了转变，全员立足岗位并结合业务持续践行零缺陷，并形成了“你追我赶”的良好氛围。

全员立零缺陷之志

“零缺陷”的核心就是在工作中“第一次把正确的事情做正确”，分别是坚持零缺陷信念、以身作则、符合要求。分别从人理：工作质量；事理：流程质量；物理：产品质量三个层面进行零缺陷文化在方太的落地。2020 年干部带头立零缺陷之志，全员积极参与零缺陷活动，零缺陷之志整体达成率 92%，充分体现领导带头作用。

开展零缺陷日活动

每年的 8 月 18 日为方太“零缺陷日”。在这一天里，每位方太人都立一个零缺陷小目标，并在当天实现。这个小目标可以是不漏打一颗螺钉，可以是不重复做一件事情，还可以是每次要求传递零失误。使零缺陷在每个人身上发生，并坚信零缺陷可实现！

和谐发展

公司以“建设方太幸福家园”为抓手，积极创建劳动关系和谐企业，促进企业发展。

规范企业民主管理

方太工会组织完备，设有工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会等六个委员会，下辖分工会及工会小组，2020 年职工入会率 100%。工会建立职工代表大会、平等协商、厂务公开等制度，并通过职代会提案征集、员工座谈会、职工满意度调查、管理面对面等形式，拓宽民主渠道。

构建和谐劳动关系

公司建立集体合同制度，在 2020 年度职工代表大会上通过了《工资集体协议》。企业与职工 100%签订劳动

合同并认真履行。2020 年召开劳动法律监督委员会会议、劳动保护监督检查委员会会议、劳动争议调解委员会会议，查找问题，并向公司提出改善建议。2020 年公司劳动关系和谐稳定。

维护职工合法权益

公司按时足额发放工资，按规定支付加班加点工资。公司按照劳动法律法规执行工时制度和作息、休假制度，除双休带薪年休假等，还设有公益假。公司实现了五大保险全员覆盖、带薪年休假制度全员覆盖、住房公积金全员覆盖、身股制全员覆盖、商业保险全员覆盖、体检全员覆盖。公司加大安全生产投入，保障职工身心健康。

开展丰富文化活动

公司开展春送文化夏送清凉秋送助学冬送温暖全年送快乐活动，以文化促和谐。春节前夕开展幸福回家活动，联系车辆开展送站服务。夏季三伏天组织高温慰问活动，邀请公司领导对全体生产员工进行了慰问。

促进企业健康发展

公司各级工会组织把公司发展与工会的基本职能紧密联系在一起，围绕方太生产经营，找准定位，主动作为，凝心聚力促发展。

推行工匠文化，发展技能改革，加速产业工人队伍建设

工会与供应链系统联合举办以“把简单的事情做到极致 在平凡的岗位造就伟大”为主题的第七届工匠文化节，开展“名师带高徒”活动，组织骨干到标杆企业参观交流，还开展了大型工匠技能竞赛。工会携手方太大学供应链

学院搭建杭州湾技师学院平台，启动新型“学徒制”、中级电工、中级钳工培训，为工厂关键岗位技能系统化提升提供有力保障。通过一系列有效举措，得到了上级工会的高度肯定，荣获“浙江省产业工人队伍建设示范单位”，吸引了上百家浙江省制造企业来方太学习观摩。

开展党建带群团专项项目，降本增效、减废提质显成效

党工团全年共计申报 110 个有效课题，产生经济效益 2378 万元。

开展安全生产活动，牢固树立红线意识

各分工会积极开展“安康杯”竞赛活动，4000 余名职工参加了“EHS 隐患随手拍”、“职业健康与安全路演”、线上答题与抽奖、应急预案演练等八项活动。

开展质量管理工作，全面推动“零缺陷”文化落地

各分工会积极开展产品组装、质量检验、蒙眼装配、找缺陷等 220 个项目的技能比武，参赛人数达到 5000 余人次，项目数和参赛人数均双创历史新高。开展提案征集活动，全年收到提案 20540 份，采纳 20170 份。

开展“五小成果”评选，激发职工创新潜能

工会积极推进“五小成果”评选活动，2020 年收到“五小成果”申报 597 项，产生较大经济效益。

推动知识产权建设，促进行业健康发展。

2020 年,技术研发分工会新增专利申请超 2000 件,新增授权专利超 1000 件,累计有效专利超 4000 件；集成烹饪中心 CXW-258-X1+JZY/T-ZK42-X2.i、净水机 YCZ-JT120-M5A、两箱全蒸烤烹饪机 ZK31-Z3M7.i 获艾普兰优秀产品奖；水槽洗碗机 JBSD2F-Q5B 获 IF CHINA 设计奖。密簇直喷型高效燃气灶研发及产业化获“浙江省科技进步三等奖”，蒸微复合一体化健康高效烹饪技术及应用获“宁波市科技进步三等奖”。

初步创建“方太工匠创新工作室”，工匠精神传承大踏步前进

用 3 个月时间完成工作室的基础建设，并制定工作室规章制度、管理办法、运行机制，为方太工匠创新工作的开展奠定了良好的基础，助力公司焊接、打磨工艺在实际应用中实现突破和创新。

绿色发展

方太云魔方油烟机凭借革命性的蝶翼环吸技术，油脂分离度高达 95％*[*检测数据来自方太实验室]，大大高于节能环保一级能效标准要求，被评为中国吸油烟机“高效净化环保之星”产品。方太高效直喷灶具热效率从 50％*[*检测数据来自方太实验室]提升到 76％*[*检测数据来自方太实验室]，节能降耗 52％*[*检测数据来自方太实验室]以上，烟气排放降低 50％*[*检测数据来自方太实验室]，既提升了燃气灶具热效率、减少碳排放、提高用户使用安全性、可靠性、提升用户使用满意度，又可为社会节约能源。同时，为了解决餐饮、食品加工等行业油烟排放造成的室内污染以及形成的大气污染，实现油烟污染高效治理，方太积极承担国家十三五重点研发计划“大气污染成因与控制技术研究”专项，牵头“油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备”的研究任务，明确油烟排放特征及污染特性、形成技术解决方案与基础数据积累，以及研发相关新技术，支撑我国油烟净化技术与产业发展。

方太空气净化器极致净化滤网模块采用高压负离子阵列+石墨烯静电驻极+抑菌支撑层，是一种集合负离子、臭氧、静电和多层过滤的综合过滤及灭菌技术，极致净化滤网使得滤网具备了实时静电驻极补充静电电荷的能力，也就使得滤网的过滤效率有较大提升，对 PM0.3 的过滤效率能达到 99.998％以上*[*检测数据来自国家用电器检测所 WCv-20-40071 号检测报告]，而且能一直维持在高净化效率，使得整体的滤网容尘量大幅增加，是普通的滤网的 2~3 倍，另外滤网还增加了石墨烯抑菌涂层与静电高压的杀菌性能，使得滤网能够拦截并杀灭空气中的细菌微生物，抑制滤网上细菌的繁殖，达到了高效净化空气的功能，减少用户使用成本，也减少环境的污染与社会资源的浪费。

方太水槽洗碗机替代水槽的便易安装方式，颠覆了传统洗碗机、普通水槽、果蔬净化器，凭借开放式水流系统和变频高温清洗技术，以 5 套机型为例，在节能程序下，单次清洗只需耗水 8.6L *[*检测数据来自方太实验室]，耗电 0.5 度*[*检测数据来自方太实验室]，受到广大用户好评。

方太净水机全新的过滤模式在带来净水品质全面换代升级的同时，常规性能指标表现也没有让人失望，完全符合当今主流净水机产品的配置。2L/min 的大通量出水，短短数秒就可接满一杯直饮，40 分贝静音堪比疗养院标准，废水少，大量减少水资源浪费。

太阳能光伏

公司大力推广具有可持续发展理想特征的太阳能光伏发电，所产生的能源安全可靠，无噪声，无污染排放。2020 年公司光伏发电达到446.9万度，其中自行使用413.4万度，供新区电网33.5万度，较2019年增加11.67％。

共享发展

供应商六西格玛推广

为帮助供应商共同成长，打造有竞争力的供应链系统，2014 年方太成立华夏六西格玛俱乐部，在供应商端推行精益六西格玛。目前俱乐部拥有企业会员 22 家，组织活动 168 余次，参与人数 8618 人，组织培训中质协黑带 80 人，俱乐部内部绿带 417 人，联合企业自主培养黄带 1231 人，认证六西格玛绿带讲师 3 人，黄带教师 39 人，辅导项目 233 个，项目收益 5133 万元；

供应商的管理水平和绩效实现快速提升，绩效水平平均提升 1σ 水平，助力方太健康和可持续发展。俱乐部带动企业会员积极参与外部交流与分享，分别荣获了全国优秀六西格玛项目奖、中国质量协会全国发表赛一等奖、中国好质量一等奖、亚洲质量创新优秀项目奖等荣誉。供应商获奖情况：

年度	企业名称	奖项名称	等级
2020	绍兴新益流体传动机械有限公司	绍兴市上虞区区长质量奖	区级
2019	浙江宏昌电器科技股份有限公司	金华市人民政府质量奖	市级
2019	宁波划一马达有限公司	市长质量奖	市级
2019	宁波舜韵电子有限公司	市长质量奖	市级
2019	江苏雷利电机股份有限公司	常州市市长质量奖	市级
2018	江苏秀强玻璃工艺股份有限公司	宿迁市市长质量奖	市级
2018	浙江宏昌电器科技股份有限公司	浙江制造认证品字标	省级
2018	浙江春晖智能控制股份有限公司	市长质量奖	市级
2018	浙江春晖智能控制股份有限公司	绍兴市质量管理星级企业	市级
2018	宁波鼎安电器有限公司	全国净水产品质量承诺首批试点单位	行业
2018	江苏三江电器集团股份有限公司	靖江市市长质量奖	市级
2017	江苏雷利电机股份有限公司	常州市武进区区长质量奖	区级
2017	江阴巨光光电科技有限公司	江苏省质量信得过企业	省级

全员身股制与员工共成长

“以员工为根本”的体现就是成就员工的幸福，2010 年 5 月起,方太公司实行“全员身股制”。身股，这个概念源于晋商，是晋商在股份制中一个独特的创造——给不出资的优秀员工一定的身股，让其参与经营、管理和分红。方太在借鉴上述经验的基础上，将全体员工纳入企业利润分享的范围，只要员工入职满两年，都可获得身股分红。

身股分红这种中长期激励机制经过了十多年的持续优化，已成为公司员工收入中不可或缺的一部分，员工在享受身股激励的同时为企业创造了更好的产品及服务，真正实现了企业与员工共成长。

传播经验共成长

2004 年，公司设立接待中心，作为方太对外宣传的第一窗口，是方太品牌、文化、管理、服务和创新的最重要的传播平台，致力于打造行业内接待品牌典范与运营标杆。行美善服务，创顾客幸福，用“五心“为顾客提供震撼、感动、通达心灵的参访体验，让方太成为人人都想来，来了都说好的向往之地。2020 年，方太接待中心全年日常来客接待 785 批次，累计 14427 人次，接待 NPS 达到 98.69％,同比 2019 年提升 4.84％。

以提供“让来宾满意、收获乃至感动”的服务为准则，接待中心为每一批来客定制特色接待方案。全年为企业家提供 112 场学习交流资源，接待政府领导考察、指导 139 批次。引发各级领导感慨：民营企业之崛起，民族品牌之伟大！除此之外，接待中心特设国学小课堂、幸福小课堂等不同主题课堂，让孩子们在方太-这个特殊的实践基地学习国学经典、传统礼仪，领悟幸福智慧！

未来，方太将持续通过接待平台，传播智慧与仁爱，让更多来宾在感受到方太独一无二魅力的同时领悟到关于幸福的智慧！

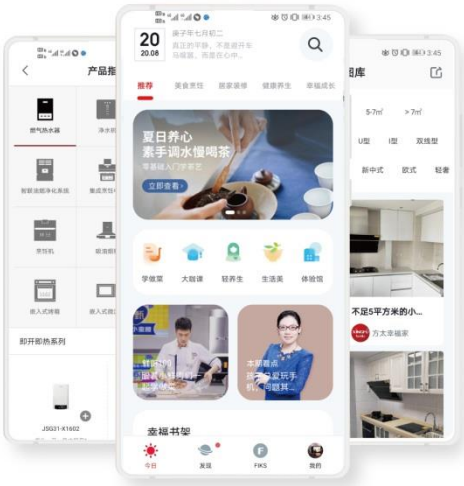
伦理责任

善待顾客

方太幸福家致力于为用户打造精致的生活方式，展现优雅的生活态度，提供极致的用户体验。在这里，爱生活、爱美食、爱烹饪的人们欢聚在一起，与家人朋友分享乐趣。目前遍布在全国 40 余家线下体验店，包括北京体验馆、上海体验馆，及方太幸福家城市体验店，为不同地区的方太用户及粉丝传递了方太的幸福文化，同时也为广大消费者提供了丰富多彩的体验活动。2020 年方太幸福家体验店在全国累计开展近 3000 场的体验活动，每月围绕方太电器产品使用的体验活动，解决方太产品使用的实际问题；通过学习各类烹饪课，提升了生活质量的同时，也收获了许多新的朋友；在各大节气来临时，推出暖心活动与福利回馈方太用户。幸福家体验店为用户打造了多元、有趣、有温度的生活方式平台，持续开展各类健康生活方式讲座，分享更多提升幸福感的智慧；针对方太用户连续八年开展“我陪孩子读经典”的公益活动，用传统文化和方太企业形象深度影响千万家庭；各类家庭亲子活动如绘画、音乐、教育、话剧、体育等在方太幸福家如火如荼举办。提升了不同区域用户对于方太幸福文化的认知与了解。

除了线下体验，方太还联合专业烹饪师、中医师、营养师、亲子食育家等优秀团队，通过幸福家 APP 打造线上全方位系列课堂，无论是家庭健康管理、亲子教育答疑，还是心灵美育感受、健康烹饪实操，无不精准对接现代家庭生活中的困惑与烦恼，为幸福家庭建设提供更多智慧灵感。例如：方太邀请了健康烹饪老师，录制了多达

15000+道健康菜谱制作视频，针对不同时令节气推荐不同的健康饮食，让用户在享受美食的同时，也能健康无忧。另外，APP 还为方太用户提供至诚服务，包括方太电器选购、使用、售后服务、智能厨电连接等，更快捷地为方太用户解决电器相关问题。



方太幸福家

下载APP了解更多

善待员工

健康养生

方太公司是国内推行中华优秀文化的先行者，立志“成为一家伟大的企业”，导人向善！而伟大企业的特征之一是成为“员工之家新典范”，成就员工物质、精神两方面的幸福。公司在塑造与文化相吻合的工作环境、包括硬环境软环境的同时，也致力于员工的健康关怀。主要体现在两个方面，一是中医文化的传承与复兴，二是健康生活的推广与落地。

2020 年是方太导入中医文化的第五年，也是成立方太大学中医学院的第三年。通过五年时间的文化推广及诊疗服务，员工对于中医的认可度越来越高，2020 年课程覆盖 7600 余人次，平均 NPS 达 93.05%；诊疗咨询覆盖 6100 余人次，平均 NPS 为 93.8%。同时进一步丰富了中医文化的推广形式，通过面授课程、节气养生公告、公众号、视频号、无雨走廊展板、直播、线下健康养生活动等多种方式促进中医文化的传承与复兴。传播对象从内部员工辐射到外部会员用户、校企合作单位、合作商、企业家乃至社区业主；公司医务室中医诊疗和中药配方占比超过九成……可以说，中医健康观念已深入员工内心，造福着广大方太员工及其家人。

紫尘阁主授课　　企业家授课

2020 年，方太正式开办中医养生营，以起居有常、饮食有节、情志调达、福德深厚的中医养生四大观念为基础，通过理论与实操相结合的形式，开启学员对健康生活的重新认知。除此之外，方太从 2014 年就引入了武当太极养生功，已连续开办 7 年。主要教学内容包括太极十八式、脊椎功、肩颈功、道家活络功、道家八段锦、养生桩功、太极混元桩、擒拿技法、华佗五禽戏等。通过道家养生功夫的学习，大部分学员的身体状况和精神面貌得到了改善，比如肩颈僵硬、腰脊椎酸疼、膝盖酸疼、手脚发冷、睡眠不安等问题，更有学员反馈，练习太极的过程使心性平和，太极已成为日常健身的主要方式。

方太中医养生营　　太极班授课

幸福生命

员工的成长是企业发展的基石，方太不仅要帮助员工实现事业的发展，更要帮助员工提升个人修为，拥有幸福生命，让员工成为德才兼备、身心健康的社会成员。

文化教育课程是帮助员工拥有幸福生命的重要手段，在公司文化教育全面普及的背景下，针对不同的场景和主题方向，方太开发并优化了诸多文化课程。如《幸福家庭与幸福人生》、《了凡四训与幸福人生》、《恋爱婚姻与幸福人生》、《生命智慧与幸福人生》等，分别达到普及家庭幸福观理念、涵养仁爱之心，了解五个一背后原理以及践行方法，深入学习婚姻的意义与和谐相处智慧，明白和体证生命重大真理和真相等目标。学员通过课程学习提升文化自信，坚定了学习中华优秀文化和践行五个一的信心。

《幸福家庭与幸福人生》学习班与运营班

《幸福家庭与幸福人生》学习班是面向一线生产工人推广文化教育的重点项目。通过学习班的帮助，学员对企业文化、传统文化与个人工作、生活幸福之间联系的认识更加清晰，树立美善的人生观，为员工更好地追求事业进步与家庭幸福提供参考方法和原则。

学习班采用场景化学习方法，通过虚拟出学员在工作和生活中经常遇到的实际情景，让学员沉浸在学习过程中。这样的教学形式兼顾理性与感性、理念理解与身体力行。其中，课堂义工是幸福人生课堂教学过程不可或缺的组成部分，在课程中承担学员组织、分享引导、后勤支持、学习氛围营造等任务，通过身体力行、带头表率引导学员们获得更好的学习效果。自 2014 年 8 月至今，方太已成功开展了 30 期学习班，目前已有 5000 多位方太人（含家属）参训。

总裁致辞

行上课礼

志工合影

课堂活动

集体大合影

学习班的教学内容丰富多彩，通过丰富的案例教学和实践环节，让学员对企业文化核心理念以及传统文化的学习达到知行合一的效果。其中，教学内容以方太家庭幸福观为核心，同时结合企业文化、孝亲、中医文化、礼乐、日行一善、家庭教育、文化体验、健康饮食、女子智慧、五个一践行等多维内容。

《幸福家庭与幸福人生》运营班的开设，旨在满足方太学员对文化课程开展的灵活性诉求。方太大学通过赋能，培养一批文化课程运营人才/主持人，进一步提升自主开展文化学习的能量和能力，为文化落地注入强劲动力。

课堂授课

学员演练

小组讨论

结业答辩

《了凡四训与幸福人生》学习班与运营班

富有方太特色的《了凡四训与幸福人生》学习班，不仅面向公司干部、业务骨干、办事处员工、家属等开设，还面向供应商、经销商、服务商和制作商等合作伙伴，学习班为期３天３晚，是一个集言教、身教、境教、礼教、乐教等为一体的综合类集中体验式文化课堂，遵循了知行合一、学-明-悟-行、眼耳鼻舌声意等文化学习的基本特征

和一般规律。内容包括“因爱伟大、惟谦受福、连根养根、立命之学、改过之法”五个部分，以帮助学员更深刻的理解方太五个一以及幸福人生的意义 。

课间活动

素食安心

课堂学习

签到入场

集体大合照

《了凡四训与幸福人生》运营班，是为帮助办事处、经销商与供应链伙伴掌握《了凡四训与幸福人生》课程的运营/主持能力，来提高课程覆盖率，进而与上下游合作伙伴一起同频共振，携手迈向伟大。

《恋爱婚姻与幸福人生》学习班

《恋爱婚姻与幸福人生》学习班的开设，旨在为了方太员工及其家人的家庭幸福，帮助员工深入学习婚姻的意义与和谐相处的智慧，掌握爱情持久保鲜的秘诀，课程本身也是属于方太中式集体婚礼的一个环节。2020 年，来自公司各部门的 6 位同事担任志愿者，共同为 22 名参与学员打造了一场别有创意的学习旅程。课程 NPS 92%，课程内容受到广泛好评！

TEXTILE UNIVERSITY

关爱感化

关爱感化，即营造四感环境，超越员工期望，激发自主意识。四感环境遵循马斯洛需求层次理论，分别为安全感、归属感、尊重感和成就感。

安全感，劳动安全、工作安心、薪资良好。劳动安全是最基本的安全，方太多年来始终保证为员工提供健康安全的工作环境。方太自成立之日起，从未拖欠员工工资，让员工安心工作。完善的薪酬福利体系，保障员工安心工作、安心生活；按照国家法律法规缴纳五险一金，使员工居有所安、老有所养。

归属感，关怀福利、全员身股、文化契合。方太为员工提供商业保险、首房贷、车贷、车补、免费班车、年度体检等 50 多项关怀福利。

尊重感，能力成长、互相尊重、互相信任。公司通过敬业度调研、职工代表大会、各层级员工座谈会、后勤服务例会等各类渠道听取员工心声、实施改进。

成就感，认可表彰、职业发展、自我实现。建立了完善的荣誉表彰体系，月度、季度、年度、长期服务纪念，激励员工快乐奋斗。专业、管理双通道发展体系，满足员工职业发展需求。在中华优秀传统文化的熏陶下，员工心性获得了提升，实现自我。

教育熏化

方太的教育体系融入了传统优秀文化的核心理念，将实现员工心性提升总结为“修身心、尽本分”两条路径，修身心就是要员工成为快乐的学习者，利用企业提供的学习成长机会，做到“格物、致知、诚意、正心、修身”；尽本分就是要员工做快乐的奋斗者，一丝不苟地做好本职工作，追求“齐家、治国、利天下”。方太通过领导垂范、人文教育、行为落地、分享宣传四方面营造员工修炼心性的良好环境，使员工可以更好地得到优秀传统文化的熏陶与教化。

领导垂范

方太秉持着“为政以德”的思想，强调文化在管理中的影响力，并对领导干部也提出了较高的垂范要求，要求干部要成为“四铁”、“四前”干部：四铁即铁一般的信仰（心中有良知）、铁一般的信念（心中有顾客）、铁一般的纪律（心中有戒律）、铁一般的担当（心中有责任）；四前即学在前、干在前、想在前、领在前。方太干部的四大责任是传好文化、 抓好业务、带好队伍、建好流程。在文化学习方面，方太干部一年文化学习超过 164 小时，包括每日的读经一刻、每周的文化分享、每月一期的标杆学习会、每季度召开的双 XING 会议、年度举行的大型文化课程等等。

人文教育

在方太核心价值观“人品、企品、产品，三品合一”中，我们对“人品”的诠释为：合格的方太人要具备“仁、义、礼、智、信”的道德品质，“廉、耻、勤、勇、严”的职业品质以及“主动担责、自动协作、不断创造、追求卓越”的工作品质。“人品”还有一个简化版，即“仁、智、勇”三达德。这些内容不仅写在方太价值观的文字中，更需要从多种角度、在多种场合、用多种方式去教育普及。

党建工作与红色教育

二十五年来，方太党建不断地在实践中探索，在探索中创新，在创新中规范，形成方太红色密码——“12355”党建体系。即：“1”个核心理念：党建工作核心是服务员工、服务企业、服务社会；“2”大功能定位：让党建成为企业的“助推器”和“润滑剂”；“3”项基本重点：企业思想建设、干部队伍建设、党员作风建设；“5”结合“5”服务：党建文化与企业命运教育相结合，为明确方向鼓舞斗志服务。党建文化与企业文化相结合，为弘扬正气提升组织能量服务。党建文化与干部队伍建设相结合，为促进员工成长，干部担责服务。党建文化与企业生产经营相结合，为保障企业高质量可持续发展服务。党建文化与工会工作相结合，为维护员工合法权益，促进和谐发展服务。

为帮助管理干部及专业骨干坚定文化自信，汲取毛泽东思想智慧，通过领悟革命伟人的人格魅力，提升格局、境界和使命担当，进而将毛泽东思想与智慧融入公司的变革管理、战略管理，以及日常管理业务中，每年春节复工后，公司都会为关键群体（全体管理干部、专业骨干、全体党员）安排开年文化大课学习活动。

问道总裁

《问道总裁》栏目是基于方太总裁茅忠群在各重大场合中，针对员工所提问题所做的精彩回复而精心制作成的文化学习栏目，为充分发挥《问道总裁》在帮助全员解决工作与生活困扰问题的重要作用，公司会将内容陆续分批上线至知鸟平台供大家学习。

五个一成就幸福人生

《五个一成就幸福人生》是方太大学文化学院联合方太文化研究院在明师智慧基础上，联合众多专家顾问，通过大量案例提炼和深入研究，本着亲切、优雅、有趣的课程设计原则，遵循五教四学的教学原理联袂打造，旨在帮助方太人持续深入领悟并切实践行五个一，解决工作生活困扰，持续提升幸福感。目前已经覆盖 833 人，平均 NPS88％，

行为落地在学员中取得了良好反馈。

1.形式新颖，内容丰富，洗涤心灵的课程，干货满满，收获多多！不是简单的入门须知，而是真正的培训和深度交流，能让员工在入职前有一个心灵的唤醒，对自我对周围环境会有一个新的认识。值得学习！

2.是真正用心去感知去挖掘内心深处的需求和启发，老师讲课一直很用心和生动，从中也学到了五个一的含义，找到了自己本心，学会了方太的文化。

3.能对方太文化有了更深的认识，是一个从无到有的过程，让理论学习变成可实践操作，能够落地具体指导我们的人生和工作，无论是对工作、家庭还是个人而言都有了新的成长和认知。

曾院长开班致辞

蔡总授课

课间互动

榜样学习

个人输出

组长分享

引导师分享

情景演练

心水合一

个人总结

学员分享

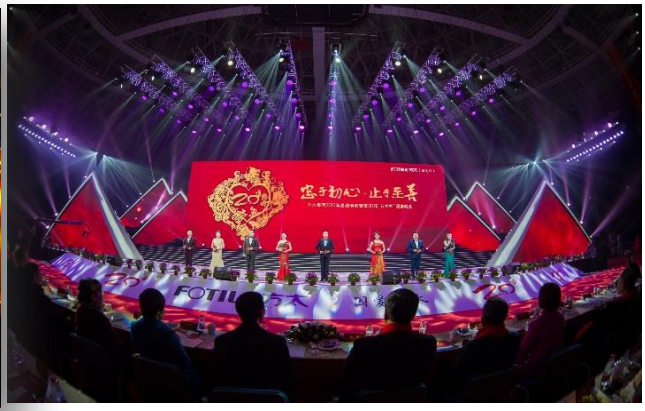
结业合影

师徒教育

“师者，传道授业解惑也。”传道，传做人之道；授业，授精湛手艺；解惑，解生命之惑。师道尊严，严师出高徒。耳濡目染，言传身教，手把手，心传心，长时熏修，如金入模，必成其器。方太集团根据岗位工作要求，开展师徒双向选择，经班长同意后确定师徒结对人选并组织拜师仪式，师徒双方签订《师带徒协议》，正式确定师徒关系，协议期限根据徒弟成长情况而定，一般为1年，如需要或条件允许，可延长。结对师徒通过邮件、月度大会进行公示，接受全体员工的监督。

方太春晚

方太杯起源于飞翔时代，那时叫“金鹰杯”，所以方太只有25年历史而方太杯却已经举办了35届。方太杯的项目定位包含年度荣誉表彰、文化教育与传播、迎春晚会&礼乐典礼等三大方面。在方太杯这一大型舞台上，组织要表达出对各类优秀员工的高度认可和嘉奖，我们通过最庄重、最盛大的颁奖仪式，表达对员工深深的感谢和无限期望。中华优秀传统文化如何在方太的组织能量和员工心性上产生积极影响，这一点一直备受瞩目。方太人通过文化践行分享，向观众表达他们的收获和感受。在方太杯上由总裁发表新年致辞，感谢员工一年来的付出，同时也要鼓舞士气，号召大家奋斗拼搏。实现精神物质双丰收、事业生命双成长，实现幸福圆满的人生。



行为落地

五个一行为，即立一个志、读一本经、改一个过、行一次孝、日行一善。

2020 年，方太人继续坚持每天清晨的读经活动，全体员工不分层级，每个工作日的早晨八点十五分开始，都要在各自部门或生产小组参加十五分钟的晨读。

在读经的基础上，方太信奉王阳明提出的“知行合一”，认为“知”了还必然要“行”。2016 年，方太开始推行“立一个志、改一个过、行一次孝”的“三个一”，2017 年又增加了“日行一善、读一本经”，最终形成“五个一”。2017 年开始，在茅忠群总裁的带领下，公司执行委员会成员及全体干部、党员代表共 268 人，将个人的“五个一”挂在了方太总部的一楼大厅里，接受全体员工的监督。2020 年，公司各系统、部门、车间、办事处均开展了“五个一”落地相关行动，如在部门内组织“五个一”理念培训，并搭建集体践行平台，让员工对“五个一”的理念更加明白和认可，同时更有机会去参与和践行；定期召开成果回顾会，每位干部员工都对自己“五个一”的实现情况进行自我评价，并接受同事监督；在微信群或幸福家 APP 上分享自己实践“五个一”的行动或心得，并定期开展评选，评出对应的“践行之星”等等。

价值观行为

为了更好地帮助员工理解和践行价值观,实现在行为上的落地,方太集团对价值观中“人品”部分进行了进一步诠释，聚焦于六个具体的词条，即使命担当、关爱顾客、以终为始、行事有方、知耻后勇、拥抱变化，每个词条又分为五级行为表现，通过由易到难的行为分级，可以更客观的反应出员工价值观的践行和符合情况。

关键业务行为

通过专业员工任职资格、管理干部岗位角色模型以及基层员工操作手册等方式，落实关键业务行为。组织中的任何成员都有自己的岗位职责，根据岗位职责可以得出业务角色或业务场景，由此再得出岗位的关键业务行为，践行关键业务行为可以很好的提升组织能力。

分享宣传

方太积极促进员工分享文化践行心得，传播正能量。在公司级的宣传平台《方太人报》、《方太人》企业微信及钉钉平台上，对优质践行案例进行发布，近两年来已经发布了近百余篇；在公司的迎春晚会“方太杯”上，邀请文化践行优秀的员工上台分享他们的故事，感动了很多人；在公司“五个一”践行记录小程序里，每日都有众多同事打卡五个一内容，分享心得，月度打卡数据 4 万余条。部门层面，方太每个部门都建立了自己的文化分享微信群，并召开文化践行分享会，干部与员工坦诚交流，促进心性提升和生命成长。

制度固化

“道之以政，齐之以刑，民免而无耻，道之以德，齐之以礼，有耻且格。” 从《论语》的这一句话，方太悟出了员工管理之“道”——约以制度规范，激以奖惩机制，养成自主行为。

方太以完善的管理制度指引员工行为处事，使员工的言行符合核心价值观。有了完善的管理制度，辅以奖惩机制，树立荣誉标杆，惩处反面典型，引导员工不断向善。对于业绩和价值观均优秀的员工，用正向荣誉牵引；对于违反公司制度底线的员工，则严惩不贷。

方太的评价体系主要分为岗位评价体系、人岗匹配评价体系。其中，人岗匹配是基于岗位要求，对于人才的德、能、绩的综合胜任度的评估。随着公司的发展和变革的推进，公司先后构建和优化了以任职资格为核心的能力管理体系、以组织绩效和 PBC 为载体的绩效管理体系，2020 年又进一步优化和完善了价值观管理体系。通过仁智勇价值观行为标准对专业员工群体进行更全面的价值观评价，并通过评价与结果应用，牵引员工行为更加符合公司文化要求，进而产生更好的组织氛围和绩效结果。

方太建立了覆盖不同员工群体、不同业务类型的荣誉体系。个人荣誉激励文化践行好、绩效表现优的员工，团队荣誉激励体现团队协作精神、出色完成任务或目标的团队。

月度与半年度的文化践行奖是表彰文化践行较为突出，专业领域表现优秀，且具有标杆作用的个人或团队的奖项。年度双强标兵的表彰对象是一线岗位的员工，业绩领先，技术出众，尤其在文化践行上起到带头作用，且受到身边同事的认可和上级领导的肯定。年度模范员工是在公司实现跨百向千的业绩目标过程中涌现出的德才兼备的优秀人才。功勋人物是在公司发展过程中做出重大的贡献，并且德才兼备的优秀奋斗者。团队荣誉包括重大技术创新奖、优秀 PDT 团队，优秀大区营销管理团队，优秀项目，以及文明班组等。

2020 年，方太集团更是启动了针对荣誉体系的进一步优化完善。对集团荣誉进行分层设计，明确集团级、事业部级/体系级和部门级等各层级荣誉设置规则。明确了荣誉管理的广泛性与稀缺性兼顾的原则，为加强荣誉牵引作用，尽可能的保持荣誉奖项设置上的丰富性和覆盖群体上的广泛性；为加强荣誉激励作用，尽可能保持荣誉评选名额上的稀缺性，同时对参评人员不求全责备，以鼓励更多的优秀行为和表现产生。

专业强化

2016 年 9 月 28 日，方太大学挂牌成立。方太大学致力于培养德才兼备的仁才，在专注提高员工的专业技能，鼓励员工在专业方向上深钻，走专业发展道路的基础上，同时重视员工心性教育的提升。

组织架构

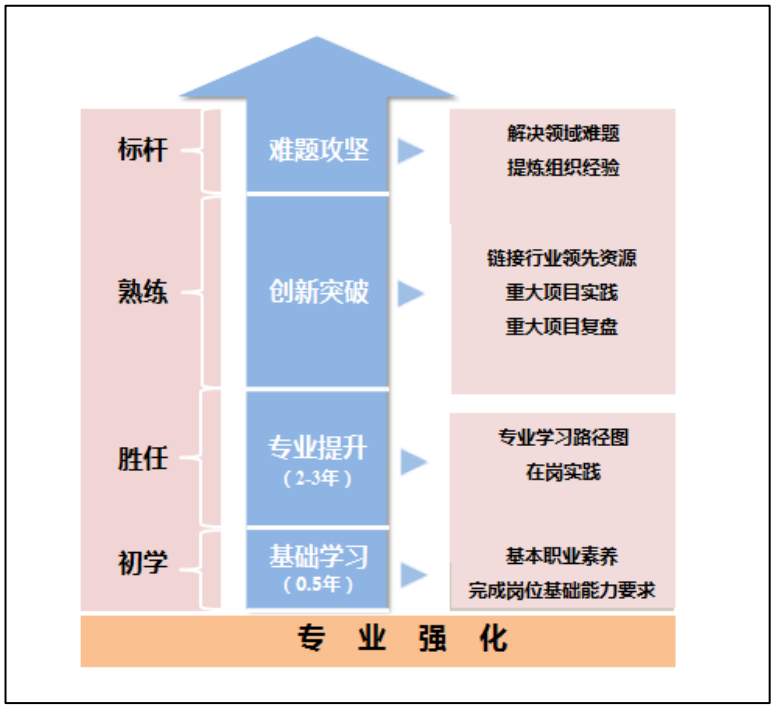
为了强化专业意识，突出专业能力，方太大学设置了三个业务学院：研发学院、供应链学院和销售学院，聚焦系统内员工专业技能的培养。各系统副总裁担任各业务学院的院长，教育培训专业人员担任执行院长，既体现专业导向又体现专业赋能，强强联合。

培养方式

专业学院作为相应系统人才的培养基地，其学习与发展体系都是建立在相应系统的战略规划上。专业强化以能力提升为目标，利用学习路径图、复盘、行动学习等工具，通过基础学习、专业提升、创新突破、难题攻坚，加深度、加宽度、加高度，来实现不同序列员工从初学者到胜任者到骨干到标杆的成长目标。同时，全面开展三把剑落地工作。在标杆学习和复盘改进方面，持续优化、开发基于方太情景的方法论，并不断应用于自身业务实践，纳入业务学院学习项目管理流程中；在总结教授方面，主导开发总结教授、案例萃取、绩效改进、核心知识体系构建、关键业务行为识别等多门课程，对内垂范，对外扩大影响。搭建了总结教授平台，配套了相关机制，扎实运营。

新手和初学者处于基础学习阶段，一般是基于基本职业素养和岗位基础能力要求进行培养，主要涉及流程、工具、方法以及专业领域的知识和技能。在整个过程中，用学习路径图的理念和思路，以在岗实践为核心，推进自学-培训-在岗实践-复盘总结的学习模式进行初学者的培养规划。针对应届毕业生，为其配备专业导师，一对一传授业

务知识和工作经验，加快新人的成长速度。胜任者处于专业提升阶段，能通过自己的独立工作做出贡献，一般通过专业学习路径图、项目实践等方式进行培养。骨干处于创新突破阶段，通过外训等方式链接行业领先资源，配合重大项目实践、重大项目复盘等让目标人群快速成长，为组织发展与创新注入活力。专家级员工的培养则聚焦领域内的难题攻坚，提炼组织经验，成为组织内标杆。

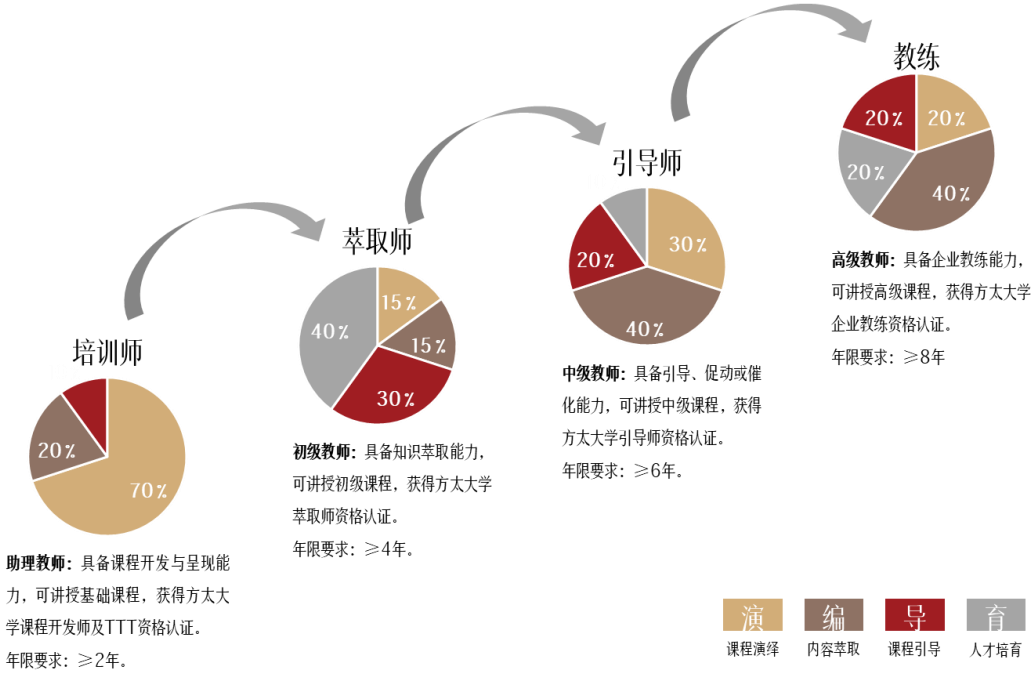


内部教师培养

结合公司的发展阶段、业务和组织特点，方太大学一直致力于建立一支以内部教师为主、外部教师为辅的专业化教师团队。公司现有内部兼职教师 273 人，其中高级教师 23 人、中级教师 51 人、初级教师 65 人、助理级教师 134 人，由公司高管及具有多年实战经验的管理人员、技术专家、业务骨干组成。

学习资源开发

方太大学除了引进外部相关领域的先进专业知识外，更聚焦组织内部知识和最佳实践经验的萃取，形成了一系列具有方太特色的学习资源，主要包括内部课程、教学案例、网络微课和操作手册四种形式。



一般内部专业课程的开发均以项目开发的方式进行，开发项目的团队成员包括项目发起人、项目经理、课题组长、内容专家、课程设计师等，每个成员都有相应的职责。

各专业序列有很多工作是创新性的、开拓性的，并无先前经验可循，因此将原先积累的知识和心得，组织、整理形成“案例集”并广泛宣传意义重大。成功案例有助于最佳实践的传播，失败案例可以提供借鉴作用，避免更多员工犯同样的错误。对于目标、方法明确，流程和知识点有对应关系的良构任务可采用操作手册的方式进行开发，操作手册一般通过阅读图文就能学会，经过多次实践可达到熟练程度。定制化复盘工具，组织重大项目及业务复盘120 余场。除此之外，方太大学聚焦知鸟学习平台建设，实现人才培养和发展与业务部门、人力资源体系之间的有效衔接，营造自主学习与终身学习的氛围。

附：方太内部专业课程列表

方太内部专业课程列表（部分）					
序号	课程主题	课程等级	序号	课程主题	课程等级
1	六西格玛解密	初级	44	活动营销策划与执行	初级
2	七大浪费	初级	45	渠道开发与维护	中级
3	分析用户环境	初级	46	分析业务指标	初级
4	建立失效模型	初级	47	建设服务网络	中级
5	模拟潜在故障	初级	48	监控异常诉求	初级
6	生成可靠性评价标准	初级	49	培训服务技术	中级
7	识别变革/改进机会	初级	50	前置引流	中级
8	策划变革路径	中级	51	加盟商开发与辅导	初级
9	设计模块标准	初级	52	门店团队建设	初级
10	SPC	初级	53	门店绩效管理	初级
11	组织DFA	初级	54	精准引流四法	中级
12	开展PFMEA	初级	55	社交媒体时代下的危机管理	中级
13	策划PPAP	初级	56	方太微信公众号运营与应用	初级
14	验证工艺	初级	57	方太商业广告行为管理	高级
15	解决新品早期制成问题	初级	58	方太商业广告风险管理	中级
16	分析制程	初级	59	视觉管理	中级
17	制定项目方案	初级	60	促销与价格管理	中级
18	设计设备软硬件	初级	61	账号管理	中级
19	安装调试设备	初级	62	负面管理	中级
20	开发新技术	中级	63	新闻内容与采访	中级
21	审核外协件产品	初级	64	品牌管理基础课程	中级
22	审核供应商生产过程	初级	65	品牌管理综合课程	中级
23	审核供方体系	初级	66	KA经营费用管理	中级
24	编制外协件检查基准	初级	67	KA策划营销活动	初级
25	组织供方重大异常	初级	68	获取与运用渠道资源	中级
26	寻找/储备供应商	初级	69	制定KA价格策略	中级
27	选择供应商	初级	70	制定KA产品策略	中级
28	审核设计图	初级	71	KA市场数据分析	初级
29	谈判	初级	72	建立客户关系——分析客户需求	中级
30	建立成本模型	初级	73	建设专卖店团队	中级
31	有效提升咨询转化率之新人提升三部曲	初级	74	以顾客为中心的销售模式——基于顾客管理的交互引流与成交落地	中级
32	电商客诉处理流程与技巧	初级	75	打造精细化过程管理——现场管理	初级
33	打造五心服务——创造客户感动体验	初级	76	分公司高端品牌建设	中级
34	打造精细化的过程管理——现场管理	初级	77	渠道开发与维护	中级
35	建立客户信任关系	中级	78	方太至诚服务	初级
36	质量管理标准解读及应用	中级	79	精准引流推广	中级
37	项目销售中的关键人关系突破	中级	80	洞察市场机会的分析方法及操作实务	中级
38	从九大关键点提升上门服务的客户体验	初级	81	制定区域产品策略	中级
39	整合营销管理之道	中级	82	DFMEA工程实施方法	中级
40	何以“成套化”之望闻问切	初级	83	IPD流程	中级
41	品牌VI及视觉管理标准	初级	84	技术与平台规划（TPP）	高级
42	区域市场分析与规划	中级	85	经典TRIZ创新方法	中级
43	打造极致的顾客体验	中级	86	MM流程	中级

善待伙伴

供应商群体作为方太的重要合作伙伴之一，面对 2020 年国内外严峻的新形势、新挑战，同方太一起继续干法层深化：精益生产拉动、六西格玛持续改进、一次做对的零缺陷准则，共同打造有竞争格局的供应环境，聚力于为实现亿万家庭幸福与方太共担、共创、共赢。

供应商文化传播

供应商专项文化体验课程——有较强学习意愿的供应商，参与了《了凡四训与幸福人生》培训班、《幸福家庭与幸福人生》培训班，反馈对优秀传统文化有了更加深入的了解。

供应商文化培训赋能——针对部分供应商希望在其企业内部开展文化推广的需求，方太开设了《了凡四训与幸福人生》运营班、《幸福家庭与幸福人生》运营班，帮助供应商建立企业文化推广机制，培养供应商各类文化学习的组织与引导能力。

供应商文化体验营——全面解析方太独特的企业文化与中西合璧的管理经验，围绕六门核心课程开展，同时融合丰富的传统文化体验环节，助力供应商家人提升心性能量，增强文化认知，构建业务发展的核心驱动力，立大志，成大业。

共赢合作

方太秉承同舟共济、互惠共赢的合作理念，注重相关方关系，特别是与供应商伙伴的长期战略合作关系。近期方太提出了“创新引领、专业一流、协同高效、合规透明，打造可持续发展的采供体系”二十八字采购方针，目前方太已与220家供应商建立深厚友谊，实现协同高效，共创共担。

在方太公司快速发展的同时，通过季度和年度供应商大会和业务持续优化、实现信息共享，开展年度供应商满意度调查等形式，加强与供应商的联系与合作；提高供应商的应变能力和制造的敏感性、柔性生产。

为持续提升供应商管理能力，增强供应商团队的竞争力，方太建立了以物料分类为基础的供应商全生命周期管理体系，主要内容包括供应商开发与准入、分类分级、绩效考核、淘汰、订单分配及供应商满意度等；通过全面的供应商开发与准入评审准则、日常体系审核、供应商绩效考核、一心一企的供应商帮扶等工作，持续开发引入优质供应商，并帮助供应商们不断提升质量保证能力。通过供应商早期介入、参与物料选型、方案设计、技术交底等采购开发过程中的业务活动，确保质量稳定、成本最优、交付提升。同时，及时掌握大宗商品市场价格走势，完成零部件的询价、核价、议价、定价、调价，确保零部件的采购价格处于合理水平，在六西格玛俱乐部的帮助下，用精益生产思想，持续推动供应商实施科学有效的现场生产管理、提高生产效率、积极寻找降本改善点，进行合理的成本管控，促进双方互惠共赢，持续发展。

经销商文化传播

经销商作为方太的合作伙伴，认同方太文化是其基本条件，在与经销商共行的道路上，教育、培训与沟通是帮助其成长的有效途径。2020 年随着公司组织变革的推动，经销商作为最终与用户交互的关键一环，其在公司文化、战略的认知深度对组织变革成功有着举足轻重的作用。2019 年至今，经销商文化传播主要通过《经销商文化体验

营》、《了凡四训与幸福人生》、《办事处中医公开课》三门课程开展。

经销商文化体验营

方太大学针对全国经销商群体开展了方太文化体验营经销商专场项目，针对经销商这一特定学员进行全面优化升级。一方面可构建与茅总等总部领导的交流通道，树立信心；另一方面也可帮助其深度的学习成长，使经销商从内心认同方太文化、提升心性能量、与方太同频共振，与办事处携手一道进行文化践行，以促进业务上更好的达成。此项目是我们实现与经销商心连心，有效进行文化落地的重要举措。

经销商文化体验营围绕五门核心课程《走进方太》、《方太文化》、《方太文化实践》、《中医文化实践》及幸福服务内容相关开展，融合丰富的传统文化体验环节，由茅总直接进行问道解惑，以期让学员颠覆个人对于传统文化的认知，以及个人以往的三观，产生醍醐灌顶的感觉，激起学员对传统文化的自信和向往。

课堂学习现场　　学员分享鼓励

方太文化学习　　学员感悟分享

了凡四训与幸福人生

近几年随着市场环境的变化，经营压力的提升，作为方太经营主要群体之一的经销商伙伴，他们的经营信心的提升与高能量的持续打造就显得尤为重要，而通过《了凡四训与幸福人生》课程的学习，一方面为经销商更好地践

行“五个一”提供了信念支持与方法引导，另外一方面也通过文化促业务的方式实现经营业绩的提升，课程从 2016 年开始累积覆盖方太经销商以及内部团队人数不低于 2000 人次，是方太幸福服务业务模式的落地、助力企业家迈向伟大成功的关键因素之一。部分学员收获：

1.在这美好而又物欲横流的时代，人们未来真正缺的不是经济危机什么的，而是精神上，思维行为上。尤其对我们 90 后，00 后的人生观，价值观，生活观，当然了也包括我自己，都有很现实的实践意义。在今后的工作，学习，生活，家庭，都有广泛的应用性。

2.提升心性、化解矛盾、在今后的生活和工作中能更好的提升自己、从前种种过和不好的念头在学习后能认识自己不好的念头妄想、重新认识自己、知错改过。

课堂学习　　课间活动

课前读经　　一封家书

结业大合照

办事处中医公开课

践行“五个一”，健身之志十分重要。养成健康的生活及工作习惯，同时将中医观念应用到个人以及家庭，方太大学中医学院一直在行动。为了让办事处员工、经销商伙伴能了解、学习中医文化受益于中医，2020 年办事处中医公开课累计举办 2 场，经销商伙伴覆盖人数近 493 人，助力经销商伙伴健身之志的有效落地。

正当竞争

方太倡导诚信和遵纪守法、积极承担社会责任，做一个优秀的企业公民。

方太遵循法律的精神和实质，按照法律的要求行事，要求员工在开展业务时，必须遵守经营所在国或地区的法律法规，包括但不限于反不正当竞争法规、反商业贿赂法规、进出口法规、劳工保护法规、安全生产法规、环保法规、反垄断法规、知识产权法规、个人信息保护法规等。

方太要求以公司名义开展的任何经营活动都不得存在垄断、贿赂、不正当竞争等行为，并遵守经营所在国或地区的反垄断、反不正当竞争等相关法律法规。公司坚持义利合一，倡导用双赢的策略寻求共同发展，提倡成人之美，不成人之恶。

方太三大纪律之一要求“不贪污贿赂”，提倡通过打造无与伦比的高品质产品和服务来赢得商业机会，严禁通过直接或间接地给予或接受任何形式的贿赂、回扣以达成商业目的。公司坚持合作共赢，互惠互利的原则，为合作伙伴营造公平公正的合作环境，在合作协议中增加诚信廉洁交易条款，要求合作伙伴签署《反腐公函》并履行承诺，严格查处相关方所举报、投诉的问题。

方太倡导清正廉洁的工作作风，要求员工提高廉洁自律意识，加强廉洁自律学习，特别是行使公司赋予的管理人、财、物权力的员工，应保证履行职务的廉洁性，保持对规则的敬畏心，公司倡导和鼓励这一群体签订《诺廉践廉承诺书》并践行。

慈善责任

文化传播

方太认为企业不仅是一个经济组织，要满足并创造顾客的需求；还是一个社会组织，要积极承担社会责任，不断导人向善，促进人类社会的真善美。方太立志面向社会弘扬正能量，传播中华优秀文化，帮助更多家庭提升幸福感，帮助更多企业建设伟大企业。

2010 年至今，方太致力于推动中华优秀文化教育，目前拥有“我陪孩子读经典”、“国学图书室”两大公益项目，长期推进方太文化体验营项目。

“我陪孩子读经典”致力于搭建传承国学典籍、增进亲子沟通的平台，希望在父母的陪伴下，通过对古籍经典的诵读及解析，让孩子在纯真的内心中发现仁、义、礼、智、信的种子，帮助孩子更好地懂人、懂事、懂物，习得做人处事之道。自 2011 年 6 月至 2020 年底，已开展近 500 场活动，吸引 3500 余组家庭参与，线上线下影响人数超 230 万人，在全国 31 个城市建立了 45 个国学推广基地。

为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自 2018 年 8 月成立“方太文化研究院”，开始推进方太文化游学活动、方太文化体验营、方太文化修炼营等诸多文化学习项目，邀请企业家、核心高管亲自来到方太，深入的了解方太管理经验，并一起更加深入的学习和探索中西合璧企业管理模式。3 年以来，已累计开设 80 余期，影响到的企业家以及核心高管超 10000 人。

“国学图书室”是方太集团为中国传统文化的弘扬与传承在小学教育启蒙阶段实施的公益善举。通过在具备传统文化推广条件的学校捐建“国学图书室”，积极开展多样化的国学教育活动，帮助学生了解中国传统文化、学习经典，传承经典。目前在全国 13 个省市助建了 26 所国学图书室。方太集团期待以这样的公益行动，来达成“以经典育化美好，以阅读陪伴孩子成长”的美好愿景。

方太文化系列书籍《茅理翔：创业式传承》、《方太儒道》和《大道与匠心》面向社会分享从传统家族企业向现代企业转型的创业历程、不断研发厨电产品的创新故事，以及用中华优秀文化完善西式管理制度的文化落地经验。

教育支持

方太每年制定教育支持规划，促进教育事业的发展。2020 年，方太出资 51 万元对宁波杭州湾新区初级中学孔子长廊、庵东小学等开展助学关爱活动。

2009-2020 年，方太连续 12 年向甘肃高台助学捐赠，累计 60.97 万元；

2019-2020 年，方太向新疆助学捐款 13.5 万元；

灾难支持

方太积极参与救灾和捐助活动。2005 年，赈灾贵州贫困地区，捐献衣物棉被 1193 件，款项 30 万元，以济该地一时之困；2008 年，四川汶川地震的发生牵动着公司上下所有人的心，公司第一时间拨款 100 万元，员工慷慨解囊捐献 50 万元，150 万元包裹着浓浓爱心的善款，越过千山万水飞向汶川重灾区；心系灾区，情牵灾民，为帮助青少年走出恐惧心理，尽快恢复正常的生活学习秩序，公司出资 30 万元开展“阳光快车”行动计划，邀请心理老师深入地震灾区做好精神安抚工作；2010 年，青海玉树地震灾区公司捐款 16 万元，员工捐款 20.2 万余元；为久旱无雨的云贵山区送去 16 余万的大米矿泉水；为甘肃舟曲灾区捐款 20 万元；2013 年四川雅安地震，公司捐款 100 万元；浙江余姚水灾公司志愿者两次送去食品物资和清扫环境，并捐款 20 万元。2020 年在抗击新冠疫情期间，向武汉慈善总会捐款 200 万，捐物 450 万。

社区支持

情系桑梓，关心地方发展。2020 年，公司继续开展村企结对活动，出资 30 万元作为长河宁丰村尊老基金，出资 30 万元用于长河文明建设，出资 56 万余元用于慈溪乡贤会，慈溪爱康预防肿瘤协会、低塘街道黄湖村、杭州元法编辑服务部、新浦纪念牌建设、马潭路村。

社会责任新规划

在过去二十五年中，方太在自身发展与成长的同时，用实际行动履行企业社会责任；同时方太也深刻地感受到社会责任对于一个企业持续成长的重要性。通过内部修炼和外部合作，方太不断完善社会责任观和理念，同时将这种理念与公司战略有效结合起来并付诸实施。2021年，方太将继续积极承担社会责任，兑现责任承诺，继续扮演技术创新者、值得信赖的合作伙伴以及优秀企业公民的角色。

方太将继续通过收集、识别、“评价”国家相关法律法规，不断优化公司内部的管理要求，保障员工职业健康安全和保护公司内外部环境。同时，积极与政府、社区、客户、供应商等相关方保持良好关系，保证双方的共赢。

方太在产品设计上继续优化研发流程，更加关注客户需求，并结合新一轮的技术攻关与技术储备，不断强化产品竞争力和技术领先优势，开发出更多满足客户需求、节能、环保的高科技产品。

方太将继续优化公司的组织架构、优化员工晋升、薪酬福利体系，通过丰富全面的培训，不断提升员工整体综合素质，拓展员工发展通道，让“方太人”伴随着公司一起成长。

方太将继续以助学、敬老、赈灾和文化教育为主要形式开展慈善公益。在组织内部持续推行儒家文化，通过以用户为中心、以员工为根本的“两要”和教育熏化、关爱感化、制度固化、专业强化的“四化”为主要手段，进一步推动公司文化的落地。对外继续传播企业儒家管理思想，将企业文化与品牌推广有效结合。

方太是一家使命、愿景和核心价值观驱动的独特企业，立志成为一家“伟大”的企业，也将成为承担责任的典范。方太通过运行《社会责任指南》国家标准，进一步优化公司的管理运作来提升公司在社会责任各方面的表现。

履行社会责任没有终点，方太将不断努力完善自我。

后记

2020年，对所有方太人来说是主动变革、攻坚克难的一年。

这一年，方太发布了集成烹饪中心Ⅱ代、全新一代水槽洗碗机E5/Z5多款新品，再次刷新中式烹饪的解决方案，颠覆行业清洗机理，掀起全新厨房革命，实现品类引领。

这一年，全新一代水槽洗碗机E5/Z5将以往洗碗机单纯的“水洗”，升级为水气混动的第二代清洗技术“气泡洗”。利用气泡爆裂的力量加快水的流速，加大水的冲击力，在上千亿空化气泡的持续爆裂与水气混动的脉冲式冲击作用下，剥离餐具上的顽渍，让餐具焕然一新。它的爆破级净洗力，可以实现中式重油全净透，即使煲仔锅也能轻松洗净。这标志着方太颠覆行业清洗机理，进入方太洗碗机品类“第二代清洗技术时代”。

这一年，方太继续以创新科技引领中国厨电，拥有授权专利超4200余件，其中发明专利数量超600件，行业遥遥领先，并斩获省政府颁发的“浙江省专利金奖”；作为全国吸油烟机标准化工作组组长单位，积极参与国际、国家、行业标准化工作，引导行业标准制定，截至2020年底，已参与修/制定各项标准120余项，为行业发展树立品质标杆。

这一年，由方太牵头的“十三五”国家重点研发计划“大气污染成因与控制技术研究”专项中的“油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备”完成项目全部的研究工作，项目成果在全国重点地区的餐饮与食品企业减排改造中被示范应用，助力城市空气净化，冬奥会城市张家口作为试点也在被净化的城市之中，为国家积累核心技术。

这一年，方太以数字技术升级智能制造全流程，完成“1+5+N”高端厨电产品智能制造新模式，“国家级智能制造项目”以高分顺利通过项目验收，实现信息化和自动化的制造升级改造，标志着方太在智能制造领域实现了行业新引领。

这一年，方太举办了主题为“炊烟起处幸福家”的线上发布会，分享“幸福厨房理念”：厨房有品、饮食有节、相处有乐、食亦有道。形成独具特色的幸福发布会，与亿万家庭分享厨房里的幸福智慧，发现中国家庭的幸福生活。

这一年来，在“为了亿万家庭的幸福”的企业新使命指引下，在提供高品质的产品和服务基础上，方太以产品和文化双轮驱动发展，积极打造健康、环保、有品位的生活方式，传播中华优秀文化，让亿万家庭享受更加美好的生活，实现幸福圆满的人生。

迈向伟大企业，任重而道远。方太将继续坚守打造中国高端品牌的初心，履行优秀企业公民的社会责任，与各方携手奋进，迈向伟大企业的宏伟愿景！

意见反馈

为持续改进方太社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。

1. 报告整体评价（请您在选择的位置打“√”）

	很好	较好	一般	较差	很差
（1）本报告是否全面、准确地反映了方太的社会责任工作现状？					
（2）本报告对利益相关方所关心的问题是否进行回应的披露？					
（3）本报告披露的信息是否清晰、准确、完整？					
（4）本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和板式设计如何？					

2. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

_____

_____

3. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

_____

_____

4. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

_____

_____

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓　　名：_____　　职　　业：_____

机　　构：_____　　联系地址：_____

邮　　编: _____　　E-mail: _____

电　　话: _____　　传　　真: _____

我们的联系方式是:

宁波方太厨具有限公司

中国宁波杭州湾新区滨海六路 1266 号

邮政编码: 315336

Email:caoch@fotile.com

报告中涉及的数据、统计资料或调查结果（如有）等属于引证内容的，除特别标注外，其余均来自方太。