FOTILE 方太
因爱伟大

方太2021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 4
方太业务 6
方太品牌 7
方太文化 8
方太与企业社会责任 9
法律责任 10
发展责任 15
伦理责任 28
慈善责任 42
展望未来 47
后记 48
意见反馈 49

报告前言

1.时间范围

本报告为方太发布的第 16 份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以 2021 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 2021 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 2021 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：宁波市前湾新区滨海六路 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、环保责任、纳税责任等。发展责任，包括创新发展、和谐发展、绿色发展和共富发展。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，包括文化传播、幸福建设、教育支持以及慈善救助。

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）”及“2020 年抗击疫情卓越贡献奖”称号；2021 年，中华全国工商联合会评选方太案例为中国民营企业社会责任优秀案例，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超17000人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有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2021年底，拥有近6400件授权专利，其中发明专利数量超1400件；2013年被国家知识产权局评为第一批国家知识产权示范企业，2019年位居浙江省专利申请量10强企业前三甲，并于2020年荣获“浙江省专利金奖”*［*中国发明专利，专利号：ZL201210036642.8，一种油烟机的风机转速自适应调节装置的控制方法］。雄厚的科研力量，确保了方太的创新实力。

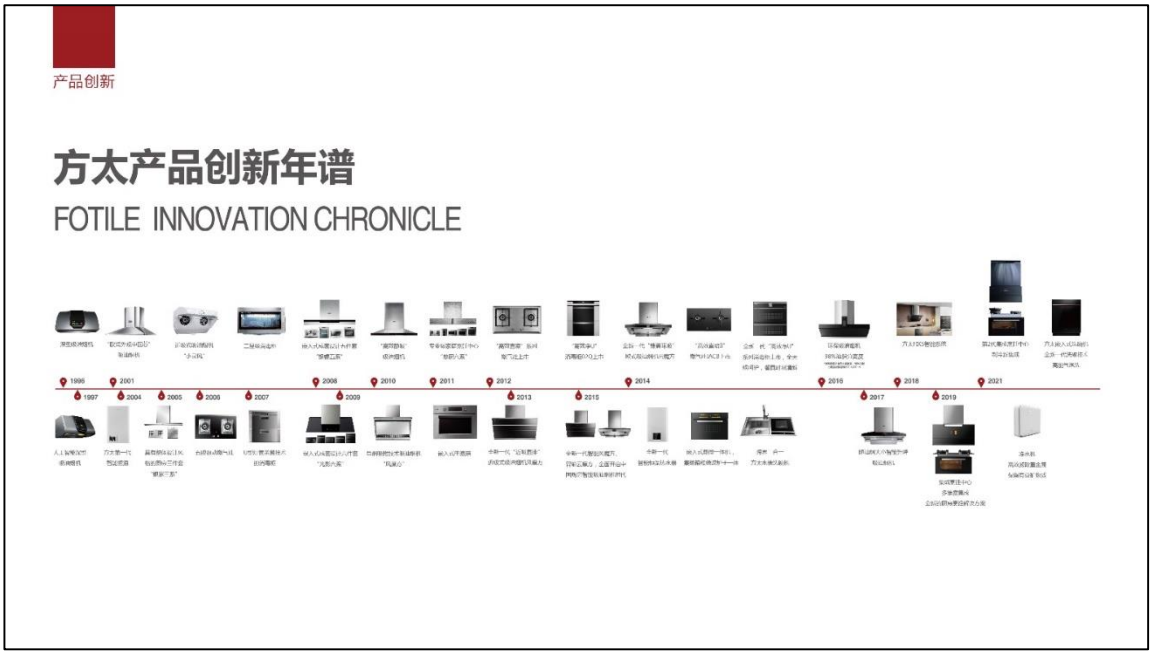
作为全国吸油烟机标准化工作组组长单位，方太积极参与国际、国家、行业标准化工作，引导行业标准制定。截至2021年，已参与修/制定各项标准130余项，已发布标准90余项。方太主导完成IEC（国际电工委员会）《家用和类似用途电器的安全/吸油烟机和其他油烟吸除器具的特殊要求》国际标准的修订，让中国吸油烟机行业在国际舞台上拥有了更多话语权。这表明方太在吸油烟机行业国际舞台中已占有一席之地，为整个中国吸油烟机行业在全球赢得更多的市场话语权。

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，2021年，发布方太第2代集成烹饪中心、方太全新一代洗碗技术高能气泡洗及其应用下的洗碗机新品，猛火爆炒的闷热厨房，也可以凉爽如春；一人餐、全家宴、存洗并用等多种清洗场景，一台洗碗机就能满足。



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26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、嵌入式洗碗机、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，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 20000+精装项目，与万科、碧桂园、保利、融创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。

海外市场方面，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 2021 年，方太以独特的创新模式、优越的品牌价值，连续八年荣登亚洲品牌 500 强榜单，公司品牌价值超 680 亿元*[数据来源：第十六届亚洲品牌盛典]。

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。

方太企业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“企业三观”。

核心理念：

【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。

【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。

【其他价值观】简称“十个三”，具体内容如下：

人生三要	感恩 立志 笃行
三个最大	最大的宝藏是心灵 最大的规律是因果 最大的能量是立志
三个信念	我是一切的根源 要做就做最好 幸福都是奋斗出来的
三大作风	密切联系顾客 坚持深入现场 反省与唤醒
三个习惯	利益他人 积极主动 一次做对
幸福三要素	能量 奋斗 能力
三个用心	用仁爱之心创美善产品 用仁爱之心造中国精品 用仁爱之心铸国家名片
三大纪律	不弄虚作假 不贪污贿赂 不滥用职权
三不讲	不讲一句谎言 不讲一句脏话 不讲一句恶语
三不商量	质量问题不可商量 安全问题不可商量 底线问题不可商量

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。

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、环保责任、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。

2021 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：

法律责任	顾客责任	发展责任	创新发展	伦理责任	善待顾客	慈善责任	文化传播
	员工责任		和谐发展		善待员工		幸福建设
	环保责任		绿色发展		善待伙伴		教育支持
	纳税责任		共富发展		正当竞争		慈善救助

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。

法律责任

顾客责任

为顾客提供安全、健康、舒适的产品

方太以提供高品质的产品和服务作为立业之本，秉持独特、高档、领先的精神，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“仁爱之心”打造“制冷油烟机”，解决“夏”厨热痛点，实现顾客舒适烹饪；研发水槽洗碗机集成洗碗、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*[*中国发明专利号 ZL201710982839.3 一种中空纤维膜色谱超滤膜的制备方法]，让中国人喝上健康好水；创新推出融合多项空气净化技术的空气净化器，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]，让用户在家畅享森林般好空气。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，受到热爱环保、崇尚健康用户的赞赏。

保障顾客信息安全

承接法律法规要求，构建信息安全管理体系

为完善顾客个人信息安全管理体系，自 2018 年开始陆续发布 4 个流程制度，从而提高企业对顾客个人信息风险防范和控制能力，保障顾客个人信息安全，最终达到顾客个人信息安全风险整体可控。

学习优秀标杆企业，搭建顾客码号隐藏平台

2021 年初，通过学习“德勤、普华永道、京东”等优秀行业标杆的干法，输出“顾客信息安全”实施策略，并按整体部署在 3 月启动了《顾客信息安全-码号隐藏》项目。8 月 26 日，顾客码号隐藏功能在交互受理平台上线。9 月 1 日在服务技师端正式上线试点。2022 年将实现全国服务端码号隐藏功能上线。

应用“审计&培训”两把剑，提升个人信息保护意识

根据法律法规和公司已制定的相关制度，方太客户体验部、法律事务部和信息技术部组成“顾客个人信息审计小组”，基于公司流程进行顾客个人信息风险审计，并对识别出的风险基于管理和技术方面实现闭环，使风险降低到可接受的水平。

为了保障普法的效果和更好的服务实际业务，组织对所有能接触到方太顾客个人信息的人员进行学习+考试+签署保密协议【现场培训+点对点短信学习]，切实保障顾客个人信息安全。

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》、《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	胡雅益
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	胡雅益
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 2021 年，方太已有员工超 17000 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。

2021 年公司发布了《助力共同富裕方太计划第一个五年行动纲要（2021-2025 年)》，以推动企业员工物质与精神共同富裕为目标，持续提升员工收入，扩大中等收入群体比例，积极促进到 2025 年税后年收入达到中等收入的员工比例超过当地政府目标 10 个点以上的目标达成；持续优化收入分配机制、中长期激励机制，以及企业福利体系，包括：适当加大员工身股分配；突出知识价值、科技创新、高端人才导向；提高对专利与创新的激励，并持续加大研发投入；重点加强员工购房，健康，子女教育这“三座民生大山”的福利保障；持续完善公司培训体系、加大培训投入，促进员工能力培养和发展，以及精神文化生活的丰富。

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。方太立志成为职业健康安全标杆企业，在安全生产标准化的基础上，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：FEHS 管理体系，用以持续提升方太职业健康管理绩效。

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	炊事机械	30			
14	事故管理	10	14	输送机械	25			
15	变化管理	14	15	工业梯台	15			
16	危险作业管理	8	16	移动平台	10			
17	特种作业人员管理	6	17	压力容器	18			
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	员工防护管理	7	25	临时低压电气线路	10			
26	能量锁定	6.5	26	动力（照明）配电箱（柜、板）	30			
			27	电网接地系统	15			
			28	雷电防护系统	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			

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，每年开展一般岗位员工健康检查，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。2021 年方太开展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 20000 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

2021 年，方太投入 1300 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，2021 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。

环保责任

方太在严格遵守《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的同时，积极倡导人与自然和谐相处，持续通过防污减排、节能以及资源再利用等路径，不断减少对环境的影响。同时，方太积极响应国家“3060”双碳计划，立足企业自身现状，初步拟定 2022 年行动计划与未来 5 年碳排放指标。

防污减排、节能与资源再利用

经监测与统计，2021 年企业废水排放总量 13.50 万吨（<22.65 万吨的总量控制值），VOCs 排放总量 20.90 吨（<48.52 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，固体废物合规暂存并全部委托有资质单位进行合规处置。

除上述持续的、高标准的符合国家及地方要求外，经过这一年的工艺提升、节能改善，企业交出一份较为满意的环保答卷：万元产值废水排放量较 2021 年下降 1.58%；万元产值固体废物产生量较 2021 年下降 10.56%，且 87.89%的固体废物得到综合化再利用；万元产值能耗较 2021 年下降 9.02%。除此之外，油性漆工艺涂装线将于 2022 年彻底退出公司生产舞台，对应产量全部转至水性漆工艺涂装线和喷粉工艺涂装线，届时公司全年 VOCs 排放量较 2021 年排放量将至少减排 60%以上。

双碳启动，刻不容缓

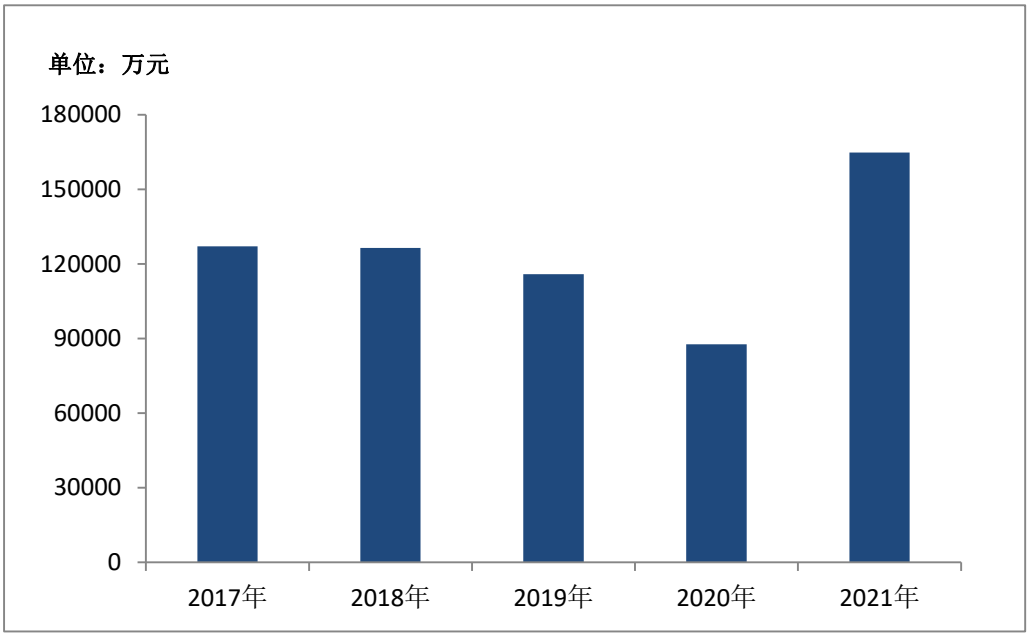
2020 年 9 月 22 日，国家主席习近平在第七十五届联合国大会上宣布，中国力争 2030 年前二氧化碳排放达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和目标。2021 年 10 月，《关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》以及《2030 年前碳达峰行动方案》的发布，公司立即启动双碳调研活动，通过政策研究、标杆学习、双碳机会洞察，拟定了初步的行动方案，预测 2025 年：实现万元总产值综合能耗较 2020 年下降 13.5%，单位产值二氧化碳排放较 2020 年下降 18%，清洁能源占比较 2020 年提升 10%；2030 年，制造环节电力消耗 20%来源于可再生能源，产品能效平均水平提升 30%。

纳税责任

自成立以来，方太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：



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 212 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 2021 年，方太拥有包含厨房电器领域专家在内的 844 人的研发团队，其中博士 13 人、硕士 405 人。2021 年公司全年共获得国内授权专利 2217 件，其中发明专利 862 件，累计拥有专利总数近 6400 件，其中发明专利 1461 件。

方太是国家技术创新示范企业、国家知识产权示范企业、宁波高新技术企业。在国家重点课题领域，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》，并顺利通过项目验收，项目研制出 8 种油烟分离、烟气净化功能组件等，研发出 5 款吸油烟效果好、高效净化型、低噪声油烟治理产品，与此同时，项目中形成了近百项学术与知识产权等成果。2021 年方太参与制/修订了《家用和类似用途电器噪声测试方法 吸油烟机及其他烹饪烟气吸排装置的特殊要求》等 6 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，用仁爱之心和科学精神，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，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；以“仁爱之心”打造“制冷油烟机”，解决“夏”厨热痛点，实现顾客舒适烹饪。方太依托 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，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，方太发明更适合中国家庭的三合一产品——水槽洗碗机，又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，历时四年开发出集成烹饪中心，依据用户使用场景推出多种选择，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。方太还推出米博多功能烹饪机，拥有多道智能菜谱，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，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。为了解决消毒柜用户对消毒时间长，臭氧异味重的困扰，方太与上海复旦大学合作研发，将脉冲光消毒技术应用到家用消毒柜领域，创新推出了方太无臭氧味*[*根据 GB17988-2008，在方太实验室测得臭氧泄漏量为 0mg/m3]系列消毒柜，创新使用脉冲灯管，独创 360 度脉冲快消科技，实现杀菌全覆盖；消毒过程无臭氧异味且消毒时间只需 45 分钟，消毒效率较传统消毒柜*[*方太上一代消毒柜]提升了 170%，为消费者提供了更快捷、健康的餐具消储解决方案。

营销创新

幸福发布会

近年来，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。

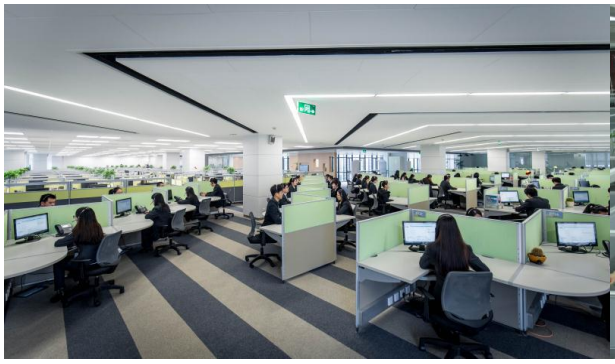
2021 年，带来“在科技至上时代，方太科技之上”的思考，探寻创新科技如何真正带给人们幸福的答案。

服务创新

全程顾问式服务系统

方太呼叫中心设置 500+全媒体台席，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 300 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。

2021 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

2021 年，优质交互平台顾客满意度达 99.82%，一次解决率达 87.74%，受到顾客表扬 21674 次。自助&智能业务占比达 25.61%，同比提升 8.37%。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 95.12%，连续 8 年保持在 95%以上；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，解答网友售后产品相关疑问 15000+人次；同平台负面舆情数量、负面舆情处理用时持续下降，全网舆情监测响应及时率（2 小时内）保持在 86%以上。社群运营平台注册量同比提升 64%，累计顾客发帖量 43 万，内置幸福服务模式，增强情感链接，建立信任关系，提升顾客对方太的忠诚度；方太服务微信粉丝量突破 500 万，私域用户当年复购率是全量的 3.2 倍，同时增设方太服务小程序“服务大厅”等功能，形成多功能闭环运营模式，满足顾客全生命周期需求，增强用户粘性。

构建闭环管理平台，助力顾客体验竞争力

持续迭代NPS管理体系，形成了以内部看顾客（顾客全生命周期NPS测量）、外部看竞争（战略NPS测量）的方太NPS管理模式。顾客全生命周期测量场景覆盖了从搜索比较、购买、送装、使用（维修/保养）和流失等全生命周期场景。深度融合公司顾客价值流程（IPD/ITR/IMS等），每年场景体验执行度监测超300W，通过持续监测及闭环管理，客户诉求及时闭环率累计达99.9%。持续提升全生命周期的顾客体验，确保顾客需求到顾客忠诚（满意）的战略实现。2021年推动跨部门业务流程改善，同比增长30%。

推行仁爱服务

方太推出“至诚服务”的服务品牌，倡导“及时、专业、用心”为服务方针和”顾客永远是对的””以顾客感动为第一标准”的服务原则。自2012年，方太坚持推行仁爱服务，强化“高端”品牌定位，面向顾客推出了特色的服务项目和专业的服务产品，面向员工落实服务战略并建立服务文化。同时 ,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，快速建立净水机服务梯队，全面预研两用炉服务模式，稳步推进冰箱、集成灶等新产品线服务能力，让顾客在装修和使用过程中享受五心服务，提升顾客满意度。

截至2021年，方太在全国共有上门服务人员6510人，其中中心人员837人，事业合作商人员1373人，服务商人员4300人。按职称划分，包括技工4256人，技师1208人，工程师1032人，高级工程师14人。

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，对顾客家其他产品进行检查，发现问题及时解决）、100%服务回访、换装升级项目（逐步建立全产品线的换装能力）、远程服务指导。

为解决油烟机保养给顾客带来的麻烦，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，面向服务商学习“了凡四训与幸福人生”，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。2021 年，公司从一线遴选出 100 个感人故事，分 5 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。顾客对服务表扬的物件（锦旗，表扬信，赠送的字画等）越来越多。2021 年零售服务共收到顾客表扬 777 件，服务场景 NPS 达 94.50%，服务专业满足率达 97.05%。

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烟道密封测试，在安装前推进杜绝油烟机使用漏烟串烟问题的解决，让项目交付后每个顾客都能享受最好的使用体验。2021 年工程服务共收到甲方表扬 281 件，工程服务满意度达 9.62 分。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- 2021 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”“全国产品和服务质量诚信示范企业”称号；
- 2021 年 7 月，中国质量检验协会授予方太“全国厨房电器行业质量领先企业”、“全国厨房电器行业质量领先品牌”、全国质量检验稳定合格产品”称号；

安装和售后服务方面，方太在全国建立了以 102 个服务中心、1800 余家服务商、6500 余名专业服务技师为依托的服务网络，提供全天候 7*24 小时交互服务，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。

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，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公众号、方太幸福家APP、方太电商微信公众号；
  - 识别业务场景（预约安装、维修、保养、多套房子等），根据不同场景确定相应预约流程。
- **服务可视化**
  - 上门过程可视化：新增地图及服务人员位置信息，便于顾客实时查看上门路径。
  - 微信回访便捷化：服务完工后自动触发回访链接，无需输邀请码，并根据服务项目调研回访内容。
  - 服务流程标准化：工单内展示上门服务人员的照片及相关信息，服务流程示意图，便于顾客监督。
  - 收费信息透明化：服务项目与收费标准清晰展示，工单内显示收费明细与收费金额，便于顾客核对。
  - 监督途径多元化：在上门流程、服务人员信息、收费标准内均设置一键反馈按钮。
- **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。

管理创新

在管理创新方面，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。

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，2021 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、线上“工会直通车”等形式，拓宽民主渠道。全年开展生活后勤例会 2 次，工会、后勤满意度调研 2 次。上线钉钉平台“工会直通车”，鼓励职工实时在线反馈需求、建议、提案、倾诉，解决提案闭环难、跟踪难问题，进一步拉近工会与职工的距离。

构建和谐劳动关系

公司建立集体合同制度，在 2021 年度职工代表大会上通过了《集体合同》、《工资集体协议》、《职业安全卫生协议》、《女职工权益保护协议》。企业与职工 100%签订劳动合同并认真履行。2021 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。积极接待来

访职工，全年调解职工内外部矛盾 30 起，2021 年公司劳动关系和谐稳定。

开展丰富文化活动

做好职工最关心、最直接、最现实的利益问题，公司各级工会开展春节节日关怀、返乡送站、元宵、端午、中秋关爱等活动，切实提升普惠性职工福利关怀额度，让员工拥有更多获得感、幸福感。

创新开发职工感兴趣、愿意参加的活动，全年举办大型文化活动 8 场（迎新春送对联、慈善一日捐、无偿献血、五四青年节系列活动、六一微心愿、拔河比赛等），满意度达 90%。并以大型活动为依托，抓住每一次组织能量建设的机会。如：2021 年方太集团第九届“汇聚能量，砥砺前行，力出一孔，利出一孔”职工运动会，以营造力出一孔的文化氛围，打造全营一杆枪的团队，激发职工拼搏奋斗的精神为目标，组织开展荧光跑、足球、羽毛球、台球、乒乓球、篮球等系列比赛，运动会当天参与人数达 6220 名，参与活动志愿者达 540 名，直播照片浏览量为 162 万余次，下载量 2.3 万余张，视频号浏览量达 8.4 万次，转发 1997 次，整个运动会 NPS 94.4%，被员工评价为“一场充满能量的组织盛会”。

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。携手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。

开展党建带群团专项项目，降本增效、减废提质显成效

坚持开展党建带工建、党建带群团活动，构建党建和工会、群团业务工作深度融合的长效机制。党工团干部坚持做好火车头，始终保持拼搏奋斗的精神，全年共计申报党工团攻关项目 235 个，共计产生经济效益 3000 万元。

重点助推“方太工匠创新工作室”，着力解决工艺技术难题，切实推动知识型、技能型、创新型技术工人队伍建设

2021 年 4 月 2 日，方太“工匠创新工作室”正式挂牌，以工匠带头并凝聚研发、技术、制造、工会、人文、方太学校等力量，组建跨部门、跨系统联合作战的团队，从平台搭建、难点攻克、创新突破、人才培养、知识沉淀等多维度助力工作室有效运行，攻克蒸烤焊接黄斑和水槽洗碗机槽体打磨色差两大难题，课题共计收益 44 万余元。

全面落实员工技能、职业能力培养，挖掘“能工巧匠”绝技绝活，冲击省市工匠专项技能提升计划

2021 年方太职工在前湾匠心技能竞赛中成绩优异，钳工包揽前六名、焊工和电工首次进入前三名，同时通过竞赛取得国家资格等级认证证书初级技师 4 人，高级工 18 人。积极开展新型学徒制推进工作，采取“企校双制、工学一体”的培养模式，成立中级电工、中级钳工、中级焊工等新型学徒制班级，参加学员 116 人，完成中级电工和中级钳工的技能等级自主评价，总计取得中级国家资格证书 60 人次。提炼新型学徒制典型经验——1 个中心、2 个输出、4 个结合、6 个改善、8 个流程，入选 2021 年浙江省人社厅和教育厅主办的新型学徒制培训典型案例。

大力开展技能竞赛，增强岗位练兵

方太集团第八届技能竞赛设置团体项目 51 个、个体项目 216 个，参与人数 6252 人，获奖人数 900 人，NPS 93.5%。首次推动劳动竞赛与党建带群团项目有效集合，以赛促学、以赛促训、以赛促建，切实提升组织能力。

积极推广先进质量管理方法，持续开展群众性质量管理活动。

2021 年群众性质量管理活动累计收到提案 35286 份，采纳 35243 份。同时开展质量管理小组活动，全年共成立质量管理小组 515 个，顺利结案 356 个。坚持不断创新、勇于突破，致力于打造省级、国家级质量信得过班组与星级管理现场。2021 年，燃气工厂灶具 L3 线班组荣获国家级质量信得过班组；电器三厂近吸式油烟机组装车间荣获浙江省星级现场；燃气工厂革新加速度 QC 小组的《灶具炉头自动化研制》、电器一厂加速度 QC 小组的《降低 EM16T 集烟罩冲压不良率》、柏厨匠心 QC 小组的《降低工程高光吸塑边型投诉率》荣获浙江省优秀 QC 成果一等奖；电器一厂冲制东线 A 班荣获浙江省质量信得过班组典型经验二等奖。

2021年，是“五小”优秀成果奖和经济效益奖融合的第一年，全年评选出203个获奖课题（一等奖24名，二等奖40名，三等奖54名，鼓励奖85名），仅一二等奖共计产生经济效益456万余元。

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。

方太无臭氧味消毒柜*[*根据GB17988-2008，在方太实验室测得臭氧泄漏量为0mg/m3]消毒无臭氧异味，全流程消毒时间仅需45分钟，效率较传统消毒柜*[*方太上一代消毒柜]提升了170%，减少消费者使用的时间成本和经济成本；同时，方太无臭氧味消毒柜采用氙气脉冲灯管，不含汞元素，使用更安全更环保。

太阳能光伏

太阳能光伏作为双碳管理中的清洁能源，具有安全可靠、无噪声、无污染排放的特点。2021 年公司光伏发电达到 460.8 万度，较 2020 年增加 3.1%。

共富发展

成立六西格玛俱乐部与供应商共成长

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 24 家，组织活动 190 余次，参与人数 11738 人，组织培训中质协黑带 80 人，俱乐部内部绿带 454 人，联合企业自主培养黄带 1273 人，认证六西格玛绿带讲师 3 人，黄带教师 42 人，辅导项目 291 个，项目收益 5842 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。俱乐部带动企业会员积极参与外部交流与分享，分别荣获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。

2021 年供应商获奖情况：

年度	企业名称	奖项名称	等级
2021	孝感华工高理电子有限公司	国家制造业单项冠军产品（热敏电阻器）	国级
2021	江苏三江电器集团股份有限公司	泰州市市长质量奖	市级
2021	宁波划一马达有限公司	国家级专精特新小巨人	国家级
2021	慈溪市天行电器有限公司	国家第三批专精特新“小巨人”	国家级
2021	慈溪市天行电器有限公司	省燃气行业技术突破奖、精益工艺奖	行业

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。

2020 年和 2021 年公司连续两年逐步增加了用于员工身股分红分配的提取比例,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。2021 年，方太接待中心全年日常来客接待 757 批次，累计 12301 人次，接待 NPS 达到 98.82％。

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 192 场学习交流资源，接待政府领导考察、指导 123 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！

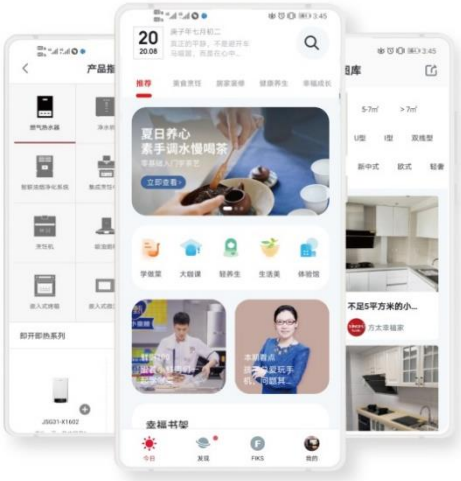
方太始终坚持”以顾客为中心“，营造舒适贴心的氛围。不断推进方太工业旅游规范化、标准化、制度化建设，充分发挥方太的社会效益，让消费者对方太拥有更强烈的认同和信赖，为来访客户打造优质的旅游示范基地。2021 年，浙江省文化和旅游厅及浙江省经济和信息化厅授予方太“浙江省工业旅游示范基地”荣誉称号。

伦理责任

善待顾客

方太幸福家致力于陪伴中国家庭幸福成长，为用户提供健康美食、家庭健康的内容与活动。我们关注大多数普通家庭，关心健康与家庭幸福，倡导高雅、乐善的生活方式。目前遍布在全国 40 余家线下体验店，包括北京超级体验店、上海超级体验店，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。2021 年方太幸福家体验店在全国累计开展近 3200 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；针对方太用户连续九年开展“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，1100 多个厨房攻略，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。针对购买方太产品的顾客，方太产品使用指南、保养维修预约、智能控制连接，带给方太顾客更便捷的烹饪体验。



方太幸福家

下载APP了解更多

善待员工

幸福生命

员工的成长是企业发展的基石，方太既关注员工的职业发展，同时也关注员工的生命成长，旨在帮助员工实现物质与精神双丰收，事业与生命双成长。

文化教育课程是帮助员工拥有幸福生命，实现精神丰收，生命成长的重要路径。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》、《智慧父母与幸福人生》、《五个一成就幸福人生》等，帮助员工懂得新时代家庭幸福观（衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道），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的智慧，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，达到身心和谐，实现圆满幸福的人生。

健康养生

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，一是健康生活的推广与落地，二是中医文化的传承与复兴。

2021 年是方太导入中医文化的第六年。通过六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。公司内部设有中医室，通过线上、线下等形式开展中医健康咨询诊疗服务，为员工解决健康疑惑。通过中医诊断、养生术法、锻炼功法、保健疗法及生活指导等方式为员工解决健康问题，同时在饮食、起居、情志和运动等各方面给出合理化建议，不断提升员工的自主健康意识，并对就诊员工进行跟踪回访，根据员工建议不断优化。2021 年中医诊疗咨询覆盖 6800 余人次，平均 NPS 为 98.63%。

中医文化也成为员工文化学习的一部分，2021年员工中医文化课程覆盖7500余人次，平均NPS达93.04%。同时，为公司各部门定制中医文化学习及践行的“自医计划”，让更多员工知道中医、学习中医、践行中医并受益于中医。此外，还以丰富的中医文化推广方式，如节气养生公告、公众号、视频号、直播、线下健康养生活动……来促进中医文化的传承与复兴。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。

为帮助员工强身健体，方太从2014年就引入了武当太极养生功，并开发一系列功法修习课程，如八段锦、太极十八式、太极混元桩、幸福健身功……通过养生功法的学习，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。

才能强化

2016年9月28日，方太学校挂牌成立。方太学校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

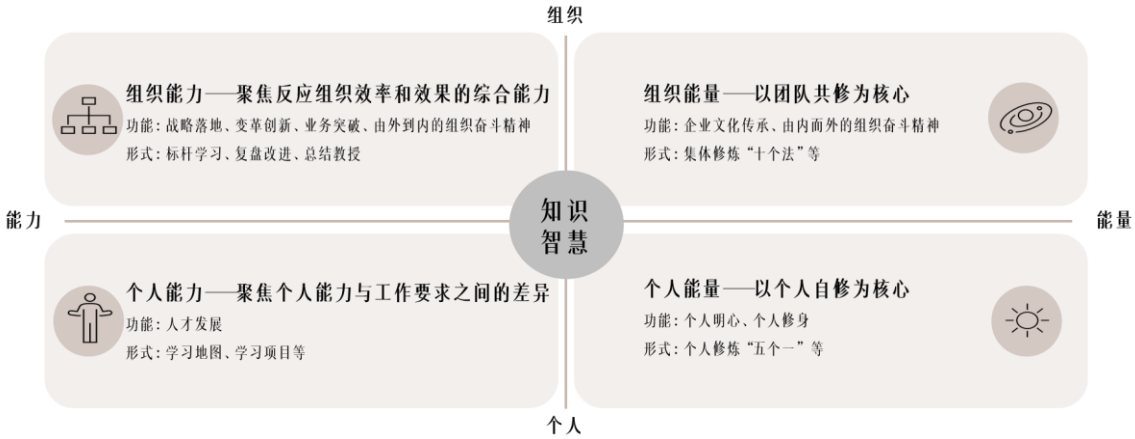
方太学校是校务委员会领导下的校长责任制，公司董事长兼总裁担任校长，部分副总裁担当研修院院长，体现业务导向；执行校长和执行院长由教育培训专业人员担任，体现专业赋能，两者强强结合。

为了强化专业意识，突出专业能力，方太学校设置了三个业务研修院：产品&研究研修院、供应链研修院和营销&服务研修院，聚焦系统内员工专业技能的培养，关注共性专业的持续搭台学习；领导力研修院以公司不同层级的仁才需求为出发点，遵循员工能力发展规律，以干部的使命和职责、关键岗位角色模型为基础，从学员的实际工

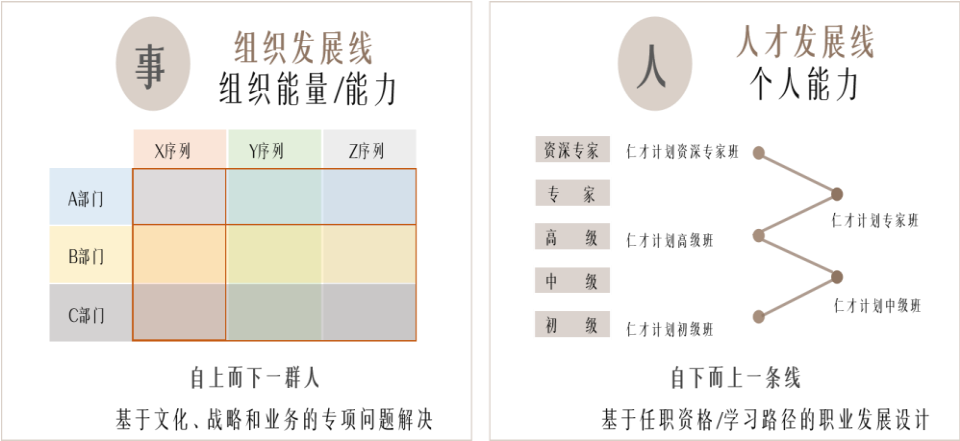
作任务出发，重点关注不同阶段的角色心性、认知和技能的提升，设计了系统化的五大仁才培养项目，不断完善公司的仁才梯队建设。

培养模式

(1) 双能提升，不仅提升能力，更提升能量。培训的本质是复制，其内容是知识与技能，其功能在于提升能力；教育的本质是唤醒，其内容是伦理道德和智慧真理，其功能在于提升能量。方太学校不仅要帮助员工实现职业的发展，更要帮助员工提升个人修为，让员工成为德才兼备、身心健康的社会成员，这与方太学校的组织架构板块也是相对应的。基于中西合璧的方太文化理念，从组织学习的视角，既通过培训提升员工个人和组织的能力，又通过教育提升员工个人和组织的能量。

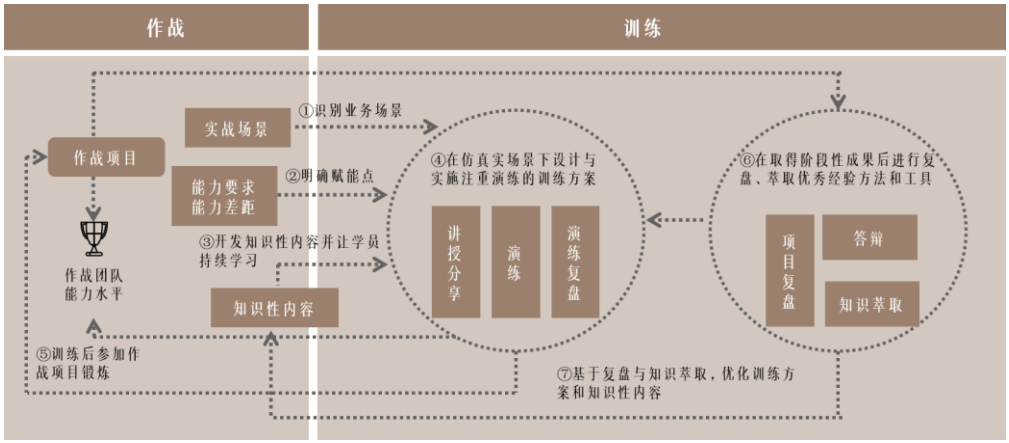


(2) 双线发展，不仅支撑人才发展，更支撑组织发展。根据人才成长的一般规律和方太特色实践，方太探索出了组织发展和人才发展的双线赋能逻辑并以此开展对人才的培养。其中，组织发展线是基于文化、战略和重大业务的专项问题解决，自上而下一群人，员工在解决实际业务问题的过程中强化才能；人才发展线是基于任职资格和知识体系的职业发展设计，自下而上一条线，通过提升员工个人的能力来解决业务问题。前者偏重从事到人，后者偏重从人到事，虽然两者侧重不同，开展策略有所差异，但最终指向一致，都是实现员工个人的发展和组织发展。



(3) 训战一体。从学以致用到用以致学。方太学校坚持方太的教师都来自于业务的一线，学习的场景都来源于业务的场景，学习的内容都来自业务的需要。训练与实战相结合，不仅提升业务实战绩效，更可以通过项目全方

位锻炼、提升学员技能，助推业务发展，加速人才成长。从实战出发，基于战略规划及业务痛点，通过明确学习需求、建立胜任标准、识别能力差距、设计学习方案、匹配相关资源、推动方案落地、评估学习效果等系列举措，将实战与场景化学习内容融会贯通，最终通过复盘萃取优秀经验、方法和工具并持续优化，助力组织能力提升。

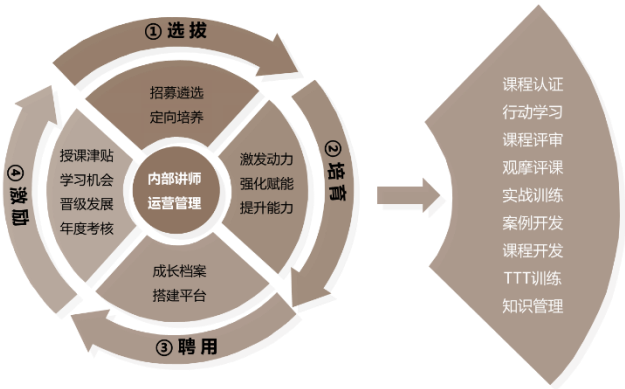


（4）知识经营，从管理人力资源到经营知识资源。不仅关注人和事，更加关注知识的沉淀与流动，用知识支撑对组织发展和人才发展的贡献。知识是组织最宝贵的资产、人不是知识的唯一载体、知识管理的价值在于动态经营、智慧是对知识的妙用。在一定程度上，企业知识的流转速度决定着企业的进化速度。近年来通过标杆学习、复盘改进和总结教授，内部知识流转的速度和外部最佳实践的链接显得更加频繁，这种知识的不断流动在某种程度上也支撑了方太在人才发展和组织发展上的裂变。

内部教师培养

方太学校不断探索方太教师团队的能力和责任边界，进而更好地承担起传道、授业、解惑的使命，助力公司组织能力和组织能量的提升。教师体系是培训体系的基石，在企业培训中起着重要的作用。公司现有内部教师（兼职）290 人，其中高级教师 22 人、中级教师 57 人、初级教师 69 人、助理级教师 142 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。

方太学校将搭建学习和授课平台，形成教师内部生态圈，盘活教师团队，建立内部教师成长档案定期对教师进行等级评定、年度考核以及授课即时考核，以有效激励教师队伍。



学习产品开发

方太学校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。

附：方太内部精品课程列表（部分）

序号	课程名称
1	（文化类）幸福人生课堂
2	（素养类）方太安全教育
3	（领导力类）文化领导力总篇
4	（领导力类）文化领导力之诚信为基
5	（领导力类）文化领导力之仁爱员工
6	（领导力类）文化领导力之勇于承担
7	（领导力类）文化领导力之勠力同心
8	（领导力类）文化领导力之自省精进
9	（领导力类）文化领导力之和谐共进
10	（领导力类）文化领导力之达成卓越
11	（文化类）方太发展史
12	（文化类）方太价值观
13	（文化类）方太儒道
14	（文化类）方太礼仪
15	（管理类）一线班组长工作教导方法
16	（管理类）企业项目化管理
17	（管理类）项目范围与时间管理
18	（管理类）project应用
19	（管理类）项目风险管理
20	（管理类）项目预算管理
21	（管理类）项目采购管理
22	（管理类）项目人力资源管理
23	（管理类）项目沟通管理
24	（管理类）项目干系人管理
25	（管理类）项目综合管理
26	（管理类）项目模拟训练课程
27	（管理类）《流程架构分层设计》
28	（管理类）《流程审计实务》
29	（管理类）《流程优化策划与实施》
30	（管理类）《项目管理》
31	（管理类）团队管理之DISC
32	（专业类）六西格玛解密
33	（专业类）分析用户环境
34	（专业类）建立失效模型
35	（专业类）模拟潜在故障
36	（专业类）生成可靠性评价标准
37	（专业类）识别变革/改进机会
38	（专业类）策划变革路径
39	（专业类）设计模块标准
40	（专业类）SPC
41	（专业类）组织DFA
42	（专业类）开展PFMEA
43	（专业类）策划PPAP
44	（专业类）验证工艺
45	（专业类）解决新品早期制成问题
46	（专业类）审核外协件产品
47	（专业类）审核供应商生产过程
48	（专业类）审核供方体系
49	（专业类）编制外协件检查基准
50	（专业类）组织供方重大异常

序号	课程名称
51	（专业类）寻找/储备供应商
52	（专业类）选择供应商
53	（专业类）审核设计图
54	（专业类）谈判
55	（专业类）建立成本模型
56	（专业类）七大浪费
57	（专业类）有效提升咨询转化率之新人提升三部曲
58	（专业类）电商客诉处理流程与技巧
59	（专业类）打造五心服务——创造客户感动体验
60	（专业类）打造精细化的过程管理——现场管理
61	（专业类）建立客户信任关系
62	（专业类）质量管理标准解读及应用
63	（专业类）项目销售中的关键人关系突破
64	（专业类）从九大关键点提升上门服务的客户体验
65	（专业类）整合营销管理之道
66	（专业类）何以“成套化”之望闻问切
67	（专业类）品牌VI及视觉管理标准
68	（专业类）区域市场分析与规划
69	（专业类）打造极致的顾客体验
70	（专业类）活动营销策划与执行
71	（专业类）渠道开发与维护
72	（专业类）分析业务指标
73	（专业类）建设服务网络
74	（专业类）监控异常诉求
75	（专业类）培训服务技术
76	（专业类）前置引流
77	（专业类）加盟商开发与辅导
78	（专业类）门店团队建设
79	（专业类）门店绩效管理
80	（专业类）精准引流四法
81	（专业类）社交媒体时代下的危机管理
82	（专业类）方太微信公众号运营与应用
83	（专业类）方太商业广告行为管理
84	（专业类）方太商业广告风险管理
85	（专业类）KA经营费用管理
86	（专业类）KA策划营销活动
87	（专业类）获取与运用渠道资源
88	（专业类）制定KA价格策略
89	（专业类）制定KA产品策略
90	（专业类）KA市场数据分析
91	（专业类）建立客户关系——分析客户需求
92	（专业类）建设专卖店团队
93	（专业类）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
94	（专业类）打造精细化过程管理——现场管理
95	（专业类）分公司高端品牌建设
96	（专业类）DFMEA工程实施方法
97	（专业类）IPD流程
98	（专业类）技术与平台规划（TPP）
99	（专业类）经典TRIZ创新方法
100	（专业类）MM流程

善待伙伴

供应商

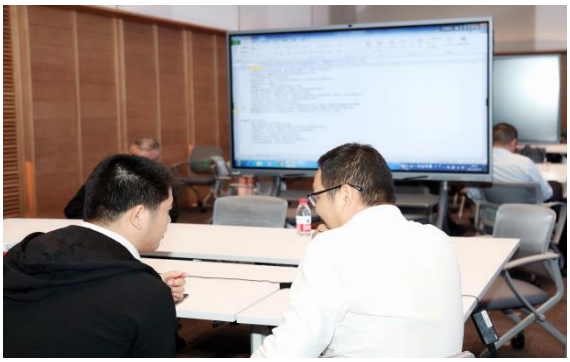
供应商群体作为方太的重要合作伙伴之一，面对 2021 年国际外部环境更趋严峻和不确定性、疫情持续冲击、大宗市场不确定性、芯片持续短缺等艰难情况，同方太一起继续干法层深化：精益生产拉动、六西格玛持续改进、一次做对的零缺陷准则，共同打造有竞争格局的供应环境，聚力于为实现亿万家庭的幸福与方太共担、共创、共赢。

2021 年方太提出了“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，并已与 240 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。在第三季度供应商大会上进行供应商研讨，最终清和汇总信息不流畅、订单变化多、收货管理等 18 条相关意见，在年度供应商大会上针对供应商意见进行闭环答复。在年底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。

2021 年供应链研讨出新干法：“一心一企，一企一策”重量级团队帮扶活动，领导带头，供应链总监/部门长每人一家供应商，根据帮扶供应商的问题点，搭建帮扶团队每周现场帮扶，每月总经理例会回顾品质绩效，提升供应商的竞争力。2021 年参与帮扶的 10 家供应商，在开箱不良、OQC 不良、上限不良、进料不良四个维度都取得了显著提升。

同时，开展了一系列的供应商帮扶提升工作，例如供应商人才能力提升帮助供应商培养六西格玛人才、进行精益、零缺陷赋能，SQE 开展供应商质量改善帮扶、C/D 级瓶颈供应商体系帮扶等活动。

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。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。



制作商

终端制作商群体作为方太业务发展中的重要合作伙伴之一，回顾 2021 年厨电行业打造生动化、场景化、智能化的精品终端，给消费者提供健康、舒适、有温度的购物环境是趋势。方太对制作商秉承着“品质筑梦 方为匠人，幸福同行 共筑匠品”的合作主张，制作商也同方太在终端建设道路上一起继续开疆拓土：精益终端建设、展示模块持续改进、坚持一次交付的零缺陷准则，共同打造有竞争格局的方太终端销售环境。

文化上同频，能力上扶持，行为上规范，2021 年方太开展了不同频次的终端制作商专项文化体验课程《了凡四训与幸福人生》、《中医文化实践课》；全国终端干法分享课程《终端设计能力及工艺制作交流》；构建了完善的制作商评价体系《终端制作商评级体系》，坚持总部-大区-分公司三级体系与制作商业务互通，坚持组织制作商团队深入一线现场交流学习，旨在与全国终端制作商一起携手塑造方太高端品牌终端形象落地，发扬“工匠精神”，提升“终端品质”，打造全国方太品质终端，合作共赢，共叙美好未来！

经销商

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。

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。

服务商

服务商作为方太的合作伙伴，不仅需要在日常管理工作上对其帮扶指导，更需要在文化上实现价值传递，从而实现双赢。

在日常管理工作中，引入“五个一”，服务商制定个人“五个一”并上墙公示，逐步完成个人的修炼与成长。

在员工方面，开展师徒制的帮带工作，通过拜师、培训与出徒，完成服务商人员的脱变与成长。

召开服务商大会，引入《了凡四训与幸福人生》的课程学习，增加服务商对于方太文化认的同感。

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。

禁止垄断与不正当竞争

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。

不打价格战，只打价值战

方太秉持初心：不上市，不打价格战，不欺客，专注研发。先后开创了深型吸油烟机、欧式吸油烟机、近吸式吸油烟机、嵌入式成套化厨电、“高效静吸”吸油烟机、全新一代风魔方吸油烟机，全新一代欧式吸油烟机云魔方，不断刷新吸油烟机的行业标准，逐步改变中国人的厨房面貌。茅忠群在多个场合提到，“做出好产品是企业最大的社会责任。”

案例：在“A 型机”和“O 型机”的成功推动下，方太在最开始的两三年上升的非常快。这给一些同行业企业带来了压力，一些一线品牌发现了这个快速发展的企业后，就想办法堵截。堵截的方法一种是模仿方太的产品，一种就是采用价格战。

1999 年，浙江 30 多家厨电企业联合起来，掀起了猛烈的价格战，使得油烟机的价格一度滑落到 200 元左右。

在巨大的内、外部压力下，茅忠群最终仍然决定不降价，死命坚守。不但未降价，方太还在 2000 年推出规格更高的新产品“ T 型机”，这款产品在功能上做了提升：吸力更强、噪音更低、外观更时尚。2003 年，厨房电器市场价格战硝烟再起，茅忠群再次对价格战说“不”。从此以后，不打价格战成了方太经营的铁律，和不上市、不欺各一起构成了方太的“三不”原则。后来销售人员遇到价格竞争，也不再要求降价，而是要求产品做得更好，来支撑价格。

禁止商业贿赂

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。

营造清正廉洁文化氛围

方太倡导清正廉洁的工作作风，通过现场培训、发送节假日廉洁提示短信等多种方式开展廉洁文化教育，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

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 2021 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《方太文化》、《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。

中华企业文化推广

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、方太文化践行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，已成功举办 120 余期课程，影响到的企业家 25000 余人。

中医文化推广

方太自 2018 年成立“中医研修院”，致力于中医文化的推广与传承。通过线下讲座、线上课程、文化策展、中医养生营等文化学习及体验项目，不断探索面向社会大众传播中医智慧的道路，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……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，向大众传递中医智慧，传播健康的生活理念、生活态度、生活方式和身心调节方法。

幸福家庭文化推广

2018 年，方太宣布了全新的企业使命——为了亿万家庭的幸福，提出“幸福是物质与精神双丰收、事业与生命双成长”；同年，方太总裁茅忠群先生提出“新时代家庭幸福观”，认为幸福是：衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道。

2020 年，方太再次重申了企业未来十年的幸福三大目标，即：助力一千万家庭提升幸福感；助力十万名企业家迈向伟大企业；与合作伙伴共建一万个幸福社区。

方太幸福家作为集结生活方式与生活幸福服务的品牌，将家庭视作幸福的最小单位，全力推动幸福家庭文化推广，让身心健康、家事从容、生活精致。

幸福家庭文化推广沿袭课程设计经典理论 ADDIE 模型进行开发，结合线上线下双重场景，囊括线上直播、课程、修炼营、践行工具、测试工具以及线下讲座、分享会与系列活动等多种产品组合，修炼方式集方太文化、中华优秀文化之大成，融合独特的个人修炼“五个一”与集体修炼“十个法”，助力一千万家庭提升幸福感。

幸福建设

方太思索的内容始终围绕“幸福”二字。要实现幸福的目标，除了个人幸福，方太在 2019 年进一步提出了“幸福社区”的概念。方太认为，人的一个属性是社会性，一个人想要获得真正的幸福，不能仅仅局限于自己的家庭或家族，凡是与自身相近、相关的人和事都会影响自身的幸福感。

孟子说：“乡田同井，出入相友，守望相助，疾病相扶持，则百姓亲睦。”古代邻里间亲睦的关系难道因为现代发展而不能复现吗？对比现代人生活和工作的快节奏，中国人口的空间变动向高流动性的“迁徙中国”转变，文化也在继承中不断改变，导致了现代社会邻里间出现一种现象：同一个小区居住的人大多都不认识，甚至住在对门的人也互不熟悉，更不来往。

这种现象不禁让人怀念小时候邻里之间的亲密关系：孩子们一起玩耍、一起做作业，有时候留在一家吃饭；一家做了好吃的，会分给各家；一家有难，各家鼎力相助等。方太发现，现代社会尽管物质财富越来越丰富，但邻里之间的关系却大不如前了。同时，小区安全、孩子养育和老人养老等新问题也时刻困扰着现代人们。

为了社区幸福感的提升，经过与专家的不断打磨，方太联合社区发展公益组织、权威学术机构等共同起草了《幸福社区共建指导意见书》。终于在 2020 年 7 月，方太联合首批 13 家共建单位正式构建“幸福社

区共建公益计划”，并推动幸福社区共建公益联盟成立。联盟的主体包括地产、物业、社区居委会、业主委员会、社会组织等社会服务机构和企业。

截至 2021 年底，联盟已有签约共建单位 68 家，共建社区 2178 个，覆盖全国 15 个省市，30 余个城市，200 余个街道，覆盖超过 1600 万社区居民。通过“带来”和“带走”的方式开展和优化联盟工作，通过联盟运营凝聚多方力量、协同多样机制等，带来的是项目甄选库和沟通分享、资源配置的桥梁；带走的是社区的各种困扰和难题。

于社会有益、与幸福同行的计划同样收获了正向的社会回应。在 2021 年年初举办的中国公益节上，“幸福社区共建公益计划”荣获了“2020 年度公益项目奖”，方太更是获评 2020 年度公益推动力大奖。

除了幸福社区，方太同步关注幸福乡村建设，并对未来“幸福建设”进行了长期规划，计划在浙江省打造一个幸福示范社区和幸福示范村。在助力共同富裕计划第一个五年行动纲要中，方太提出了，进一步加强企业文化资产与业务的融合，在新运营模式方面开展探索，全力推进幸福社区、幸福示范村的建设，打造方太文化特色项目和示范工程，让更多社区、乡村成为“安其居，甘其食，美其服，乐其俗”的幸福之地。

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。

2009-2021 年，方太连续 13 年向甘肃高台助学捐赠，累计 72 万元；

2019-2021 年，方太向新疆助学捐款 19.5 万元；

慈善救助

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。2021 年河南暴雨公司捐款 500 万，并快速组织公司内部职工家庭受灾情况摸排工作，及时慰问受灾职工 60 余人。

社会责任新规划

在过去二十六年中，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。2022 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、才能强化的“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

2021年，对方太而言，是创业第六个五年的开局之年。

这一年，方太发布第2代集成烹饪中心——制冷集成系列，让猛火爆炒的闷热厨房，也可以凉爽如春；推出全新一代洗碗技术高能气泡洗及其应用下的洗碗机新品，一人餐、全家宴、存洗并用等多种清洗场景，一台洗碗机就能满足。

这一年，方太继续以创新科技引领中国厨电，截至2021年，拥有近6400件授权专利，其中发明专利数量超1400件，行业遥遥领先；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2021年，已参与修/制定各项标准130余项，为行业发展树立品质标杆。

这一年，方太总部入驻理想城，方太人努力推动组织能量、组织奋斗精神和组织能力等组织修炼，公司业务水平稳步提升。全年集团销售收入实现155亿元，同比增长29%。

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”顺利通过项目验收，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，方太举办了主题为“科技至上”的幸福发布会，重新审视「科技之上」的初心，发表了“创新科技观”：仁爱为体，合理为度，幸福为本，探寻科技之上的幸福答案。

这一年来，方太25年管理凝结之作《方太文化》新书重磅上市，面向社会分享从传统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。

这一年，方太持续推进幸福社区共建，截至2021年，幸福社区共建公益联盟已有签约共建单位82家，共建社区2178个，覆盖全国15个省市，30余个城市，200余个街道，覆盖超过1600万社区居民。

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

中国宁波前湾新区滨海六路 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。