

FOTILE 方太

因爱伟大

方太 2024年企业社会责任 报告

目录

报告前言	1
总裁序言	2
方太简介	3
方太业务	5
方太品牌	6
方太文化	7
方太与企业社会责任	11
法律责任	12
发展责任	18
伦理责任	34
慈善责任	51
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 19 份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以 2024 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。包括厨房电器和全屋定制两大业务板块。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 2024 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 2024 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。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，中华全国工商联会评选方太案例为中国民营企业社会责任优秀案例；2022 年，方太荣获中华全国总工会颁发的“全国五一劳动奖状”，2023 年，方太荣获浙江省企业社会责任促进会颁发的“2023 浙江企业助力共同富裕优秀案例”，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感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。作为一家以智能厨电为核心业务的幸福生活解决方案提供商，旗下拥有方太、MOVK每誉、FotileStyle、柏厨家居、方太海外等多个子品牌。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。

方太目前在全国已有员工超16000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1000人的研发人才团队，中国合格评定国家认可委员会认可的实验室和国家认定企业技术中心。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2024年，拥有近14688件授权专利，其中发明专利数量超3700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”^[1]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¹。2024年12月方太通过了ISO56005创新与知识产权管理能力四级评价，标志着方太在创新与知识产权管理方面上升到新台阶。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，已参与修/制定各项标准130余项。已发布的标准110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及设备》的承担单位，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，2021年顺利通过验收。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^[1]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¹，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。

2018年，方太水槽洗碗机荣获“中国外观设计金奖”^[1]中国外观设计，专利号：ZL201630153681.5¹，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”。

2023年，方太“面向低碳环保的新一代厨电关键技术研发及产业化”成果荣获“中国轻工业联合会科学技术进步一等奖”。该成果有助于节能减碳，为国家的环保、低碳发展提供了有力的技术和装备支持。

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*1*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1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%*1*检测数据来自方太实验室，98%油脂分离度仅限型号Z1T-H、Z3T-H1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器两大新品，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。2022年，重磅推出全场景智慧厨电解决方案“方太玥影套系Pro”，开辟成套化厨电新高度。2023年，发布集成烹饪中心Y系列和洗碗机Y系列，在技术、功能、体验、美学上均实现了大幅跃升。2024年，聚焦发布“方太高端全场景厨电睿隐系列”及“全球新一代高端全嵌冰箱”，通过业界首款AI健康烹饪系统Healthy CookingGPT、行业首创远洋级氮气保鲜技术及嵌隐设计美学等越极体验，和中国亿万家庭一起向“新”生活、向幸福出发，共同发现未来时代美好生活构想。

方太，坚持以“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29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、平嵌式高端冰箱、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、冰箱等多条产品线。

目前，方太在全国设立了 96 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 评分连续十年（2015-2024 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 26000+精装项目，与招商，绿城，中海，保利，华润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，截至 2024 年，方太累计在北美、澳洲、亚洲等地区在内的 40 多个国家和地区进行销售，为全球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”的战略定位，品牌实力不断提升。2012年1月，方太幸福家上海体验馆落成。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；2023年，发布了全新的品牌战略定位——高端全场景厨电。方太以独特的创新模式、优越的品牌价值，连续十一年荣登亚洲品牌500强*1*2014年至2024年，方太连续11年入选亚洲经济发展协会颁发的《亚洲品牌500强》榜单¹。近年来，在使命驱动下，方太提出了新时代的“家庭幸福观”、“幸福社区核心理念”及“创新科技观”，以及“五个一”和“五句话”幸福法，品牌价值获得进一步的广泛认同。

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 不贪污受贿 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

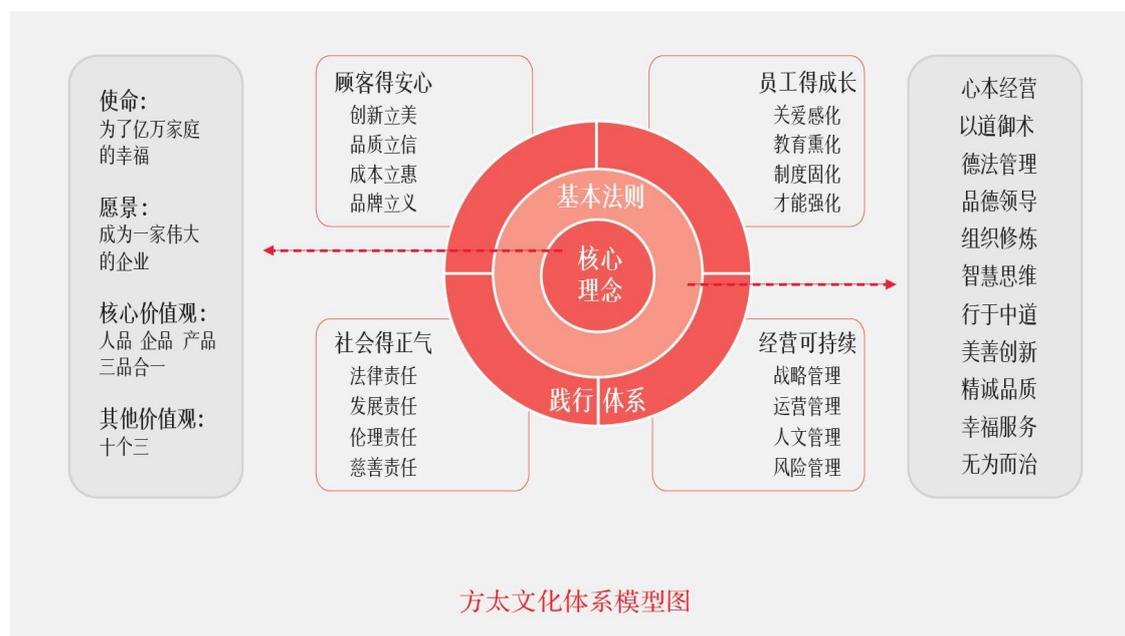
三不商量：质量问题不可商量 安全问题不可商量 底线问题不可商量

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。

践行体系：

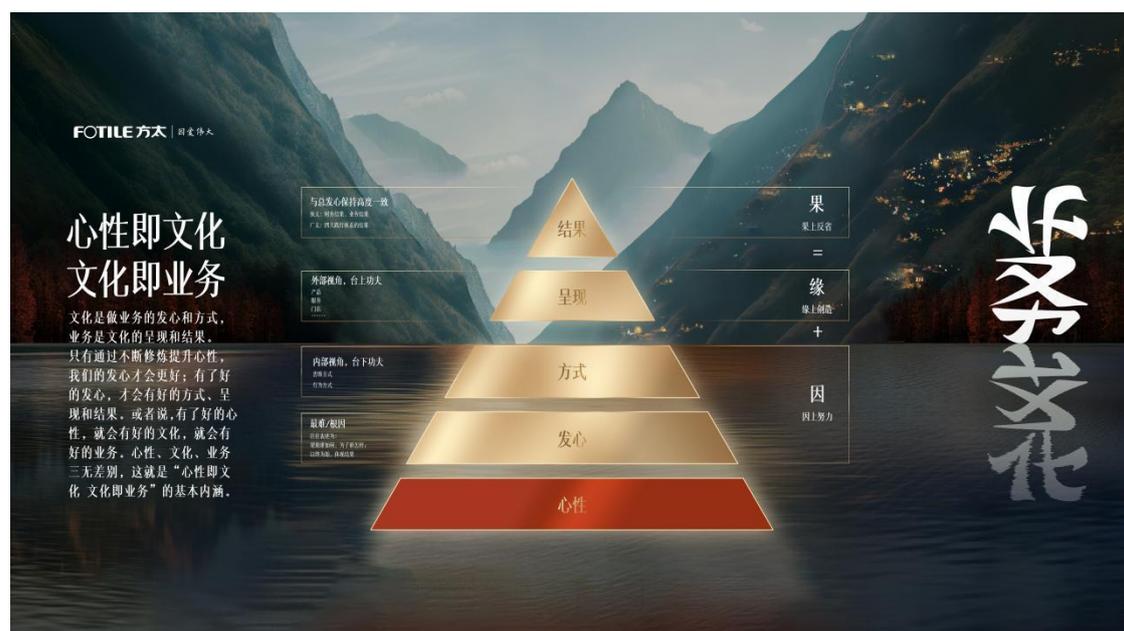
为将核心理念进行落地，转化为全体员工的思维和行为习惯，形成了自己的“四大践行体系”，即顾客得安心，员工得成长，社会得正气，经营可持续。



“心性即文化 文化即业务”理念：

2024年方太正式发布了“心性即文化 文化即业务”理念模型。在方太看来，文化与业务是一不是二。

【基本内涵】文化是做业务的发心和方式，业务是文化的呈现和结果。只有通过不断修炼提升心性，我们的发心才会更好；有了好的发心，才会有好的方式、呈现和结果。或者说，有了好的心性，就会有好的文化，就会有好的业务。



【心性即文化】：

心性指的是人的心灵品质，文化是做业务的发心和方式，业务是文化的呈现和结果。心性决定发心，发心决定方式，方式决定呈现和结果。故心性与文化、文化与业务是一体两面。心性即文化，文化即业务，心性、文化、业务三无差别。中华文化认为，我们跟圣人的差别是我们心中有乌云，而圣人没有乌云。这个乌云中，最大的两片乌云是不明和贪欲。不明是不明白宇宙人生的真理真相；贪欲是指对自己、他人和社会不好的过度的欲望，也叫小我。我们可以通过持久深入的明心明理对治不明，通过持续不断的净心净意对治贪欲，只要不断消减乃至去除这两片乌云，太阳的能量就会逐渐穿透乃至朗照一切。

心性 is 文化建设的源头，心性修炼则成为文化建设的关键所在。一个部门推动全员进行心性修炼，主要抓手是“五个一”。“五个一”源自儒释道等中华文化，是方太十几年文化建设的重大成果，已成为方太进行文化建设的重要抓手。2024年，五个一修炼体系全面升级：

读经典背经：通过每人每日晨读 30 分钟，全员背诵经典（干部 1000 字，员工 500 字）来强化明理。

五个一打卡：通过适当的他律牵引员工持续修炼五个一，营造更好的能量场，从而提升员工心性能量，帮助员工幸福成长。

五个一优质案例：为了在内部营造一种氛围，让员工能够持续被打动以此来增强修炼五个一的信心，2024年共发布集团级近 50 篇优质案例、各级组织 200 多篇案例在各平台宣传分享。

【文化即业务】

文化即业务是一个客观存在的真理、真相，它用因果思维和一元思维洞察事物的本质和规律，符合中华文化知行合一、内圣外王的底层逻辑，是一种更高级的、合于道的思维方式。发心和方式是因，呈现是缘，结果是果。“发心”又是一切的根因，决定了“方式、呈现和结果”。发心、方式、呈现和结果，既是因果相连的四个要素，又是不可分割的一元整体。因上努力，缘上创造，果上反省。

2024年，在茅总新年讲话的指引下，方太内部开展了近 30 余场“心性即文化 文化即业务”理念同频工作坊，跟各级组织持续同频“心性即文化 文化即业务”理念以及 2024-2026 年的目标与效果，引导各级组织制定了《2024 年高质量的“心性即文化 文化即业务”建设计划》，并且把心性即文化文化即业务理念的思维框架嵌入到了战略制定、立项汇报、PBC 制定、重点工作汇报等模板中。各级组织的文化落地工作取得不少突破，并涌现了很多文化即业务

的最佳实践，如文化即业务案例分享会、系列同频会、问心会、典型场景文化即业务升级、用因力主义解码重要战略举措等，也诞生了很多文化即业务的优质案例，比如：渭南澄城县经销商廉丽萍业绩增长 250%的案例、济宁办事处总经理王依来 25000 公里的案例、大连办事处高级服务技师杨新峰创极致服务体验案例、灶具点火案例、做世界最好冰箱案例、供应链幸福班组建设案例等等。

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*1*在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸1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；原创发明 NSP 膜色谱双效净水技术净水机*1*中国发明专利，专利号 ZL201710982839.3，一种中空纤维膜色谱超滤膜的制备方法1，让中国人喝上健康好水。2024 年发布全球新一代高端全嵌冰箱及高端全场景厨电睿隐系列，给用户带来了健康、环保、智慧、有品位的厨居生活。

在消费者权益保护方面，方太形成了独具方太特色的文化氛围。方太把消费者的 9 大权益贯穿到三大核心价值流程（产品开发 IPD、集成营销服 IMS、问题解决 ITR）中，并基于消费者全生命周期维度不断迭代优化消费者权益保护清单，在 ITR 流程中建立与优化了 33 个业务和管理流程，有效支撑消费者权益保障。

消费者权益保护清单	品牌立信牢牢记 产品信息要真实 促销活动讲明白 生活场景来展示	购买渠道要便捷 场景方案为客定 下游服务必展示 服务过程强监控	统一诉求来管理 服务标准严执行 服务过程强监控 出现差异快纠正	产品质量强保证 使用过程安心访 天使关怀内容丰 客户之声促改善	统一诉求来管理 服务标准严执行 服务过程强监控 出现差异快纠正	有序经营保权益 换新服务仁设计 服务标准严执行 服务过程强监控
------------------	--	--	--	--	--	--

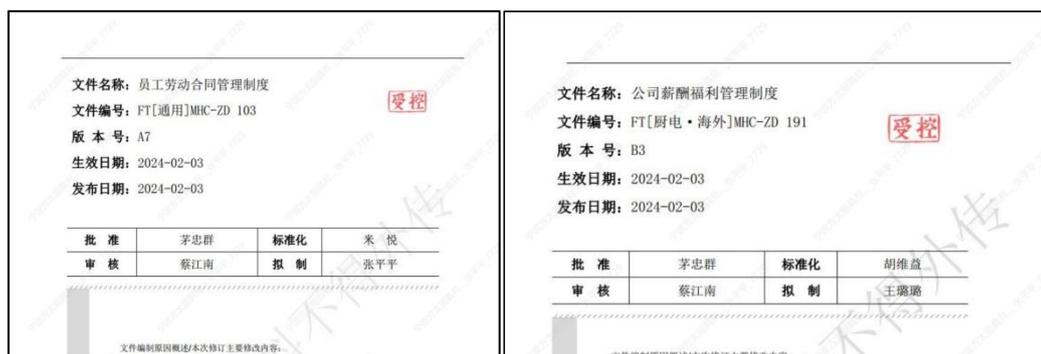
方太将每年的 3 月定为消费者权益保护宣传月，5 月定为消费者信息安全保护宣传月，通过集体学习、集体知识竞赛等多种方式，不断强化全员教育，真正实现将消费者权益保护落实到每个方太人的心中。

方太积极通过分享消费者权益保护方面的经验，推动全社会形成消费者权益保护氛围。如在国家市场监督管理总局发展研究中心领导莅临方太时，进行了消费者权益保护方面的分享，并获得了高度认可。同时，方太受邀参与浙江省消费者权益保护工作培训班、全省深化“放心消费在浙江”会议及宁波市网购领域放心消费建设发布会，分享在消费者权益保护方面的工作。

员工责任

——以人为本，构建和谐的人文环境

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》等在内的各项劳动人事制度保证法律法规的贯彻实施。



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。为员工特别提供三重假期礼包，其一为国家统一节假日、带薪年假，其二为浙江省倡导企业提供的假期，如独生子女陪护父母假、痛经假、婚假等，其三为方太特色的假期，即特别年休假、公益假及孝亲路程假。每位员工每年至少拥有两天额外假期，支持员工的工作生活平衡。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 2024 年，方太已有员工超 16000 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。

——坚持方太职业健康安全方针，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，致力于“创造更健康、更安全、更舒适的工作环境”。

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，2021年，因行业划分变更，再次通过浙江省轻工企业安全生产标准化二级评审。方太立志成为中国家电行业职业健康安全管理标杆企业，在安全生产标准化的基础上，不断探索高标准的、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安全管理绩效。

关爱员工、关注健康

方太关注每一位员工的身体状况，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。2024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 专项培训近 3 万人次，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

2024年，方太投入 1400 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技术程度，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，2023年，方太进一步优化应急管理体系，探索各

类事故“应急三步法”，让员工快速熟记各类事故应急处置关键步骤。2024年，方太定期组织应急演练，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

2003年，方太通过ISO 45001环境管理体系认证，并严格遵守《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，积极参与厨房电器产品的碳足迹核算方法编制，并不断提升产品能效。

—防污减排、节能与资源再利用

经监测与统计，2024年企业工业废水排放总量约12.75万吨（<29.99万吨的总量控制值），VOCs排放总量约2.57吨（<51.00吨的总量控制值），土壤管控指标小于《土壤环境质量 建设用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的单位进行合规处置。

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：万元产值能耗较 2023 年基本持平；万元产值水耗较 2023 年下降 6.61%；万元产值 VOC 排放量较 2023 年下降 40.92%；万元产值固体废物产生量较 2023 年下降 3.04%，且约 90.00%的固体废物得到综合化再利用。同时，关于低 VOC 原辅材料在方太已实现全面替代，包括水性漆、塑粉、粘胶剂等，为区域环境质量的改善贡献一份力量。

——双碳引领，节能先行

“3060”是国家之大计，作为厨电行业的引领者，意识到节能是双碳领域的重要支撑。公司一方面在范围 1 和范围 2 的边界内开展节能工作，另一方面在范围 3 的边界内重点开展产品能效提升工作。前者，继 2023 年底在第二工业园南区、柏厨工业园全面淘汰蒸汽的节能降碳措施落地后，2024 年又启动了第一工业园蒸汽淘汰项目，预计 2025 年末项目完成；同时，计划在范围 1 和范围 2 的边界内，逐年降碳 2-3%。后者，计划在 2028 年前，重点产品能效每年提升 6%。同时，公司主导编制的《温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 电动洗碗机》（T/CHEAA 0044-2025），经中国家用电器协会的评审和批准，于 2025 年 1 月 9 日起发布并实施。

注：范围 1 指组织边界内的直接排放；范围 2 指组织因购买电力、热力而产生的间接排放；范围 3 指组织上下游的其他排放，现阶段重点关注产品使用能效。

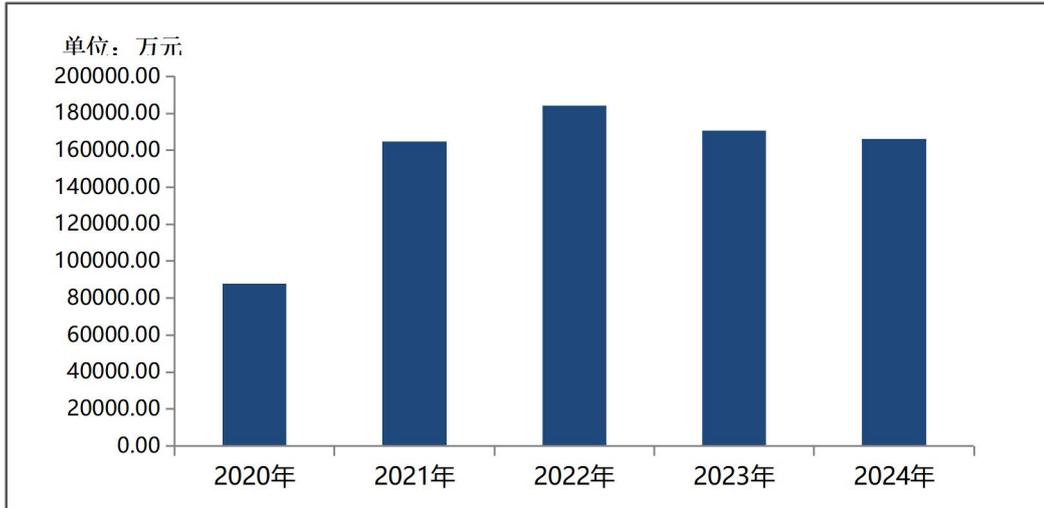


纳税责任

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：



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,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),并于 2022-2024 年完成了 IPD 三期变革。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 万元。

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 2024 年,方太拥有包含厨房电器领域专家在内超 1000 人的研发团队,其中博士 13 人、硕士 506 人。2024 年公司全年共获得国内授权专利 2783 件,其中发明专利 872 件,累计有效中国专利数量 14688 件,其中有效发明专利为 3711 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。科技成果“高效智能集成集成烹饪中心关键技术及产业化”获 2024 年轻工业联合会科技进步一等奖,“面向健康环保的油烟分离与净化关键技术”获宁波市科学技术进步二等奖,“一种电机过热保护方法”获第二十五届中国专利优秀奖。2024 年方太参与制修订《家用和类似用途电器的安全第 1 部分:通用要求》、《家用和类似用途电器 节能环保规范》等 29 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，为顾客提供安全、健康、舒适的产品。2024年发布全球新一代高端全嵌冰箱及高端全场景厨电睿隐系列，方太全球新一代高端全嵌冰箱历经数百个工业设计方案，攻克百余个技术难关，集全球顶级设计、顶级科技，历经5年重磅推出。冰箱团队始终坚持做世界最好的冰箱的发心，助力公司业务稳健上规模和品牌全场景升维。全新的睿隐系列开创了嵌隐设计理念和搭载 HealthyCookingGPT，“嵌隐设计理念”，显之则美，融之则和美，用之则强。有了AI健康烹饪系统的软件和大量数据，结合方太在业内领先的厨电硬件，给用户带来了健康、环保、智慧、有品位的厨居生活。



——营销创新

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，用中华优秀传统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。

2022年，方太选择「给未知，一个位置」：不拘原则、不恋过往，存「未知者之心」、创「未见之革新」、探「未知之幸福」，也是给万千中国家庭，留更多幸福的位置。

2023年，方太循迹中国 49416 万户的家庭生活，从“方太年度幸福发布会”升级为“循你而来——方太生活洞见大会”，并发布全新品牌定位“高端全场景厨电”。

2024年，方太幸福洞见大会「超越代际，以睿作答」：以时代更迭中家庭健康生活方式变迁为洞见，聚焦发布“方太高端全场景厨电睿隐系列”及“全球新一代高端全嵌冰箱”，和中国亿万家庭一起向“新”生活、向幸福出发，共同发现未来时代美好生活构想。



为顾客提供安全、健康、舒适的产品

为更好维护顾客权益实现顾客价值，2023年3月20日，方太顾客安心委员会正式揭牌成立，形成董事长兼总裁牵头、流程 Owner 及流程办公室主任为核心成员的协同组织，成立公司首个支撑四大践行体系、跨部门流程化协同运作的虚拟组织，确定客安委定位及顾客安

心方针，创建并推动客安委运营机制规范运作与落地，并逐步实现规范化运作。顾客安心委员会旨在更好地践行以顾客为中心的文化，加强消费者权益保护，并完善顾客体验管理体系。通过围绕顾客价值创造流程，提高流程质量和工作质量，推动组织协同和高效的管控运营风险。这代表着方太对“立使命”“诚安人”的决心和信心，以及对顾客的安心与诚心。2024年1月，顾客安心委员会组织范围从厨电扩展到全集团，以守底线、强文化、提高线、筑能力为主题推动各L1流程跨组织协同完善顾客体验管理体系。方太顾客安心委员会将继续推动方太四大践行体系之顾客得安心的践行与落地，为顾客创造幸福服务。

——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，还提供自助预约、服务微信、小程序、短信、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，将每一次的服务诉求全部纳入闭环管理，让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。

2024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。2024年，优质交互平台顾客满意度达99.85%，一次解决率达90.22%，受到顾客表扬17887次。自助智能平台以追求顾客幸福安心为使命，以全局协同实现高体验及最优成本运作为路径，推动自助智能业务持续增长，2024年自助与智能业务同比提升13.64%。顾客投诉管理机制成熟，顾客投诉率连续5年下降，投诉处理及

时率达 92.18%，连续 11 年保持在 92% 以上；利用互联网的网状传递效应推动客户交互，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保持在 95% 以上。以幸福使命构建社群平台，通过 [用户发展维系+功能矩阵建设+产品教育强化+知识营销创新] 增强情感链接，建立信任关系，社群用户总量较上一年度同比增长 16%；升级社群用户数字化经营，场景化推行个性服务&精准营销，用户 NPS 达 90.22%。

构建闭环管理平台，助力顾客体验竞争力

构建具有方太特色的顾客 NPS&满意度测量体系，形成了以内部看顾客（顾客全生命周期 NPS 测量&顾客满意度测量）、外部看竞争（战略 NPS 测量）的方太 NPS&满意度管理模式。顾客全生命周期 NPS 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，2021 年至 2024 年顾客 NPS 近三年呈上升趋势。深度融合公司价值流程构建顾客满意度管理测量系统，2024 年持续强化监督及闭环管理，推进服务全程可视化，实现让顾客成为服务质量的监督主体，顾客问题诉求闭环率高达 94.98%。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。持续夯实闭环能力，2021 年至 2024 年推动跨部门改善数呈 77.27% 增幅，体系类改善累计超百起。



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。持续推进服务系统的文化建设，积极践行“五个一”，以帮助顾客安心为发心，通过“三大计划夯基础、三大节点强管控”保障服务质量；同时，通过改装能力不断深化，助力提升换装用户的产品服务体验。

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、一站式

通检、速修服务。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、换装及净水换芯服务的再升级，提升顾客幸福感，并且保证上门设计质量，逐步建立新品服务梯队，稳步推进冰箱、集成烹饪中心等新产品线服务能力。

截至 2024 年，方太在全国共有上门服务人员 6709 人，其中中心人员 778 人，事业合作商人员 1299 人，服务商人员 4632 人。按职称划分，包括初级职业等服务技师 3155 人，初级卓越等服务技师 1097 人，高级职业等服务技师 1049 人，高级卓越等服务技师 112 人；其中特设 VIP 服务技师 1811 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：免费送货、免费上门安装调试、新购买的洗碗机产品免费上门安装设计、油烟机免费预埋烟管、热水器安装与验收（通水通电）、灶具热水器产品改气源服务、一站式通检（在一项服务完成后，对顾客家其他方太产品进行检查，发现问题及时解决）、100%服务回访、换装服务（上门设计、送装协同、换装安拆丢）、免费远程指导服务。

持续推广服务产品，提升顾客产品使用体验。为解决灶具锅支架难以清洁的痛点，方太开发了灶具锅架清洁膏；为提升产品保养给顾客带来便利，方太开发了电解水清洁剂和油烟机厨房养护四件套。同时，方太还推出油烟机清洗保养、保修延长套餐等服务。



为解决油烟机三大顽疾，根据 GB 55037-2022《建筑防火通用规范》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*[*中国实用新型，专利号：ZL201520804070.2]。

自 2022 年起，建立服务核心理念，让“五心服务成就顾客幸福”成为服务使命。同时，在公司企业文化基础上，推行方太服务文化，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 3.0、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“五个一成就幸福人生”，参加方太文化体验营，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。

2024 年，通过开展“服务双能大训”，以文化导入、服务技巧&服务技能等三大方向对服

务技师进行赋能提升，针对服务指标、五个一践行、7好服务法、新品赋能和标杆干法推广进行赋能提升。同时，开发沉淀了《方太服务文化落地操作办法》，并试点推广，让落地服务一线文化有了标准干法指引。



经过多年推行传统文化，实施户行一善，涌现出了大量优秀服务事迹。2024年，公司从一线遴选出120个感人故事，分6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越来越多，2024年零售服务共收到顾客表扬5734个；上门服务NPS达98.27%，换装上门NPS97.96%，新品上门服务NPS98.62%，服务专业满足率达99.26%。

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12字基本方针，建立工程项目施工与交付服务流程，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，并打造“三特色三保障四及时”特色服务，2024年工程服务共收到甲方表扬168个，工程服务满意度达9.84分，工程特色服务综合覆盖率90.63%。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- ◆ 2023年12月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2023年度家电售后服务领跑企业”称号；
- ◆ 2024年1月，中国质量检验协会授予方太“全国质量诚信先进企业”称号；
- ◆ 2024年9月，中国质量检验协会授予方太“2024年全国质量月质量诚信倡议企业”称号。



安装和售后服务方面，方太在全国建立了以 92 个服务中心、1800+服务商、6700+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，上门服务时间以顾客期望时间为准，确保上门服务的及时性，并通过统一的师徒制和服务资质管理，逐步缩小了中心和网点的服务差异；全产品线免费安装及烟灶消蒸微烤热洗、家净、冰箱五年质保，15 天可换（性能故障），换配件保一年，保内修三次免费换（同一性能故障），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，方太有全新智能顾客服务系统保驾护航，实现自助报单、智能交互、服务过程、

服务可视化等，实现让顾客成为高标准服务的监督主体，进一步提升服务质量管理能力。

——管理创新

在当今快速变化的商业环境中，企业要想保持竞争力，必须不断创新其管理方法。方太的管理创新体系以“中学明道，西学优术”为核心理念，构建了具有中国特色的现代管理模式，确保了其在行业中的领先地位。

战略规划：以未来为导向。方太将战略规划视为企业发展的核心。通过深入理解“战略是什么”，方太明确了战略不仅是对未来的规划，更是今天行动的指南。方太的战略规划强调“不战而胜”，通过精准的市场定位和资源配置，实现在竞争中的先发优势。

战略管理方法：BLM与DSTE。方太引入华为DSTE战略管理运作机制，包括战略筹备、战略规划、战略解码、战略执行与监控、战略评估等环节。战略规划引入BLM业务领先战略模型，强调战略复盘和迭代改进。BLM与DSTE的结合确保了战略的系统化和专业化管理。

战略洞察：五看分析法。方太的战略洞察通过“五看”分析法，全面审视宏观环境、行业趋势、市场客户、竞争对手和自身优势。这种方法帮助方太深入理解市场动态，识别战略机会点，从而制定出更具前瞻性的战略计划。

战略制定：以市场洞察为基础。方太的战略制定基于深入的市场洞察，不仅关注当前市场的需求，更预见未来的市场变化。通过明确业务设计所依赖的客户角度和经济假设，方太能够制定出既符合当前市场需求又具有未来发展潜力的战略。

战略解码：将战略转化为行动。方太通过战略解码，将抽象的战略目标转化为具体的行动计划。这一过程涉及到目标设定、策略制定、行动规划和资源配置，确保战略能够在各个层面得到有效执行。

战略执行：闭环管理。方太的战略执行强调闭环管理，通过战略项目化管理和运营分析管理，确保战略执行的连贯性和有效性。方太定期举行经营分析会，聚焦目标、问题和机会，确保战略目标的实现。

战略评估：战略事项评价。方太通过融合战略OKR理念，践行茅总“因上创造、果上反省”理念，迭代组织绩效管理方式，战略事项不唯结果论，更注重鼓励高目标挑战及过程中的创新干法、PDCA。

方太将“心性即文化、文化即业务”的理念与战略紧密结合，通过员工的内在价值观与企业文化的深度融合，确保业务实践与企业长远目标一致。这种文化与战略的同步发展，不仅塑

造了积极向上的工作环境，也为企业在市场竞争中提供了方向和动力，推动了方太的持续创新和健康发展。

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，2024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。工会重视倾听每一位职工的心声。工会直通车全年收到申请单直通车243单，完结率98.8%；反馈率91.4%，接受率82%，理解率95%，满意度82.9%。通过每周回顾、每月总结，及时向提案人反馈实施进展情况，启动重复性问题二次办理程序，坚决杜绝无处理、无反馈、无沟通的“三无”结果。积极开展各类满意度调查活动，于2024年底组织3200余名职工参与工会满意度调研，整体满意度达92%，较上一年度提升2%。调研结果显示，公司各级同事对工会工作的支持力度不断加大，职工参与互动的热情持续提高，中高层领导与一线职工对工会工作给予更多积极反馈，内外口碑稳步上升。

——构建和谐劳动关系

公司建立集体合同制度，在2024年度职工代表大会上通过了《集体合同》。企业与职工100%签订劳动合同并认真履行。2024年召开劳动保护监督检查委员会会议，查找问题，并向公司提出改善建议。积极接待来访职工，2024年公司劳动关系和谐稳定。

员工关系事件的处理遵循合法合情合理，既要维护方太权益防范风险，又要保障员工权益传递关爱。以方太与员工最终能互相尊重和理解为目标，以“早识别、早干预、早化解，平等为基、信任为钥，共识为重，打开心结”为行为准则，引导、构建和谐的劳动环境。

——心系员工，开展丰富文化教育

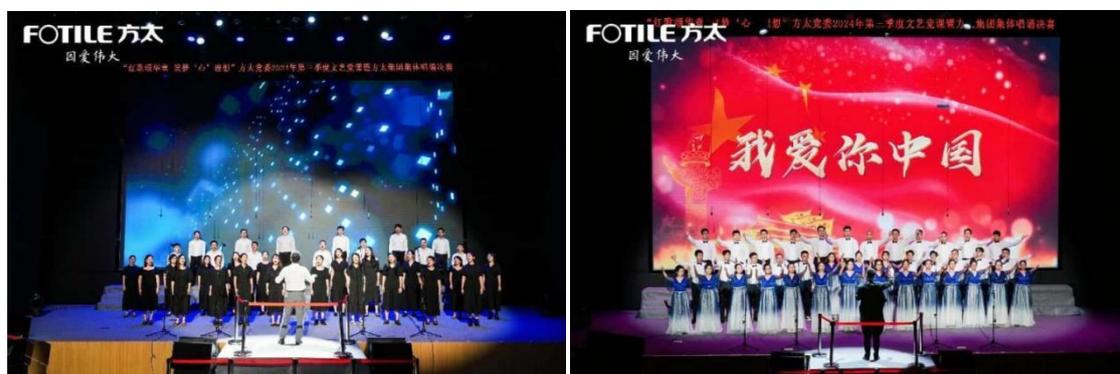
以员工喜闻乐见的形式开展新春、元宵、端午、中秋传统佳节及618/双十一工会慰问、春节退休/困难员工慰问、春节留守员工关怀，幸福回家送站，每周定期开设员工心理咨询等，综合NPS \geq 85%。

夏季高温时节，党委书记、董事长兼总裁茅忠群及执委会领导，多次亲临一线慰问，公司各级领导全年共开展70余场活动。每一场都是公司对员工辛勤付出的真挚感谢，对员工不懈

奋斗精神的崇高致敬。每一位员工的汗水都被看见，每一份努力都被珍视。



为庆祝中华人民共和国成立 75 周年,进一步弘扬全体方太人的爱国主义精神,方太党委、工会与企业文化部联合主办“歌颂华章 筑梦‘心’理想”第三季度党课暨方太集团集体唱诵大赛,来自总部和办事处的 20 个队伍参加比赛,共计近千人报名本次活动。经过 4 个月的排练与选拔,12 支优秀代表队参加了决赛,用歌声、舞蹈、朗诵等形式的表演,生动展现了党的光辉历程和伟大成就。各队激情澎湃的演唱,赢得了现场观众的阵阵掌声和喝彩。观众纷纷表示:这是一节充满正能量的文艺党课,现场的每一句歌词,每一个旋律,都能感受到对方太“使命必达”的决心和信心。这不仅仅是一场比赛、一次文艺党课,更是方太人的集体立志。



——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。

以“提升员工专业技能和职业自信,帮助员工拥有获得感、成长感、成就感”为发心,持续推动产业工人队伍建设。第十一届技能竞赛以“心性即文化,文化即业务,修仁爱匠心,铸美善精品”为主题,历时 3 个月,涵盖 200 个人项目和 61 个团体项目,吸引 6327 名员工参与,711 人获奖。此外,供应链分工会承办宁波市首次制造业工艺改善技能精英赛,并组织职工参加外部省市大赛 16 次,积累了丰富经验。将劳动竞赛与精智现场力打造相结合,利用

改善周、LCIA、TPM 等精益生产工具，形成党员挂帅、干部带头、工程师深入、全员参与的竞赛模式，2024 年累计创造经济效益 2417 万元。

——磨砺组织能力，持续培育匠心精神

工匠创新工作室以人才培育和攻坚克难为主线，实现流程化运作。累计培育技能工 50 人，完成项目 60 余个。其中，汪闻东工作室获评宁波市劳模工匠创新工作室，范张周林工作室获评前湾新区技能大师工作室。依托方太工匠学院、企业技术人才自主评价、工作室运营等平台，遵循“立足本职岗位，聚焦生产现场”的原则，通过薪火计划、赛前集训、名师高徒等多渠道，培养了一批高水平产业工人。

2024 年，范张周林等 6 人在浙江省技能大赛中获奖，王金波等 5 人在宁波市技能竞赛中获奖。集团累计认定宁波市高级人才 215 人，获评宁波市高级技师 2 人、首席工人 1 人、技术能手 5 人、高技能人才 6 人、拔尖人才 2 人。范张周林获评浙江省工匠，蒋玉林获评宁波市青年工匠，品质管理部洗碗机 IQC 班荣获宁波市五一巾帼标兵岗。



——营造全员参与、持续改进的氛围，积极推动质量文化建设

以“帮助员工确立零缺陷质量文化意识”为发心，深入开展群众性质量活动。全年累计采纳提案 35276 条，推动质量管理小组申报 QC 成果 647 项，完成结项 652 项（含跨年结项）。同时，开展“五小”优秀成果奖评审，629 项通过初审。在外部奖项创建中，斩获国家级荣誉 3 项、省级荣誉 7 项，并首次连续两年获评全国优秀质量管理小组。其中，净水工厂齐芯合力小组荣获 2024 年度全国优秀质量管理小组，电器一厂加速度 QC 小组获评 2024 年度轻工行业优秀质量管理小组，净水工厂净水组装班组获评 2024 年全国质量信得过班组，电器一厂

冲制车间通过全国现场管理成熟度五星级评价。

——关爱员工，为员工办实事

以“关爱员工，为员工办实事，实现员工物质与精神双丰收，事业与生命双成长”为发心，持续深化员工关怀计划，聚焦员工真实需求，切实解决实际问题。在员工帮扶方面，公司优化助困基金管理流程，2024年共为18位员工发放助困金29.9万元，及时缓解员工经济压力。自2024年起，工会每周定期开设员工心理咨询服务，切实关注职工心理健康。同时，以传统节日及618、双十一、国补高产等重要业务节点为契机，开展新春、元宵、端午、中秋等节日慰问及高产慰问活动。通过“幸福回家”、“暖心早餐”、“五个一践行卡”等温馨举措，提升职工获得感。

在职工子女关怀方面，工会开展“职工子女入学项目”，为161名职工提供全程一对一支持，包括入学政策解读、材料准备指导及报名流程协助等。同时，组织前湾新区幼儿园及义务教育段新生入学政策宣贯，邀请专业老师答疑，为职工家庭提供便利。此外，连续11年举办“小候鸟”暑期班，2024年招收76名职工子女，解决暑期托管难题，并开设幸福家庭建设、五个一、劳模工匠手工、安全防护等课程，搭建家庭沟通平台，助力员工家庭幸福共建。

绿色发展

方太极火R直喷第三代灶具JZT-01-J2的热效率提升到80%^[1]检测数据来自方太实验室¹，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，凭借独创的高能气泡洗技术^[1]中国发明专利，专利号ZL202011069862.1，一种微纳米气泡产生装置及应用有该装置的清洗机¹，以13套机型为例，在节能程序下，单次清洗只需耗水10.4L^[1]检测数据来自方太实验室¹，耗电0.82度^[1]检测数据来自方太实验室¹。

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。为解决消费者大流量和喝热水需求，最

高 4.5 L/min*1*检测数据来自方太实验室1的大通量出水，短短数秒就可接满一杯直饮，并且通过一级水效认证大量减少水资源浪费。

方太无臭氧味消毒柜*1*根据 GB17988-2008,在方太实验室测得臭氧泄漏量为 0mg/m³1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*1*方太上一代消毒柜1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。2024年公司光伏发电达到 1201.46 万度，同比 2023 年增加 1.89%。



共富发展

——成立供应商发展咨询部，心心念念帮助供应商发展成长

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；2023 年，六西格玛俱乐部升级为供应商发展咨询部，以“心心念念帮助供应商发展成长”为发心，对所有供应商开设开放模块课程、拓宽平台赋能、精准深度帮扶三大类型服务，为供应商伙伴提供不同程度赋能。自成立以来，开展《品质文化变革培训》八期，参与人数 703 人；开展首期《精益计划培训》，参与人数 56 人；开展优秀标杆企业参观、精智现场力例会、讲武堂等交流活动共

计 21 次；开展《五星班组体验营》八期，参与人数 470 人；开展首期《品质文化体验营》，参与人数 66 人；开展首期《文化治企体验营》，参与人数 49 人；组建专家团队，深入供应商现场，帮助搭建和完善管理体系，共深度帮扶 17 家。

2024 年帮扶供应商获奖情况：

企业名称	奖项名称	等级
宁波舜韵电子有限公司	全国职工模范小家	国家级
宁波舜韵电子有限公司	省绿色工厂	省级
宁波吉盛电器有限公司	浙江省高新技术企业创新能力 500 强	省级
宁波吉盛电器有限公司	浙江省出口名牌企业	省级
宁波吉盛电器有限公司	浙江省制造业单项冠军企业	省级
新涛智控有限公司	浙江省工业大奖	省级
新涛智控有限公司	突出贡献企业	国家级

——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，建立了具有方太特色的员工中长期激励机制。

除了对全体员工享有身股外，公司近几年持续逐步增加用于员工身股分红分配的提取比例，2021 年发布《助力共同富裕方太计划第一个五年行动纲要（2021-2025 年）》后，2022 年公司又进一步增加了身股分红分配的提取比例，以此吸引和保留人才，提高员工的归属感和凝聚力，激发全体员工为实现方太使命、愿景而共同奋斗，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。2024 年，方太接待中心全年日常来客接待 1505 批次，累计 28735 人次，接待 NPS 达到 99.29%。

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 408 场学习交流资源,接待政府领导考察、指导 236 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

截至 2024 年底，方太用户突破 3000 万，其中方太幸福家 APP 会员突破 560 万用户。方太幸福家作为方太集团推出的一款致力于陪伴中国家庭幸福成长的平台，聚焦大多数的普通家庭，关心身心健康与家庭幸福，倡导健康、从容、高雅的生活方式。从孩子到老人，从一个家庭组建之初，到家庭不同的成长阶段，都能在这里收获幸福的指引，从而提升每一个家的幸福能量。

同时，针对方太用户，提供产品使用指南、保养维修预约、智能控制连接等各类售前售后的功能服务，更有众多产品专属智能菜谱，以及智能专属直播。站内里有 10000 多个方太专业美食菜谱，1100 多个厨房攻略和烹饪技巧短视频，更有 500 多个系列名师大厨烹饪课程，无论你是厨房小白入门，还是家庭大厨进阶，相信都能找到适合你的烹饪教学，让你发现美食的无限乐趣！

方太幸福家从“新时代家庭幸福观”出发，围绕身心健康与家庭关系，为用户呈现丰富的幸福文化解决方案，包含：覆盖多领域的幸福力课程、助你深度认知自我的幸福测试、从“知”到“行”修炼身心的幸福力修炼营、将幸福能量提升落到日常之中的“五个一”践行工具，助力一千万家庭提升幸福感。

善待员工

——幸福生命

员工的幸福成长是方太发展的基石，方太人追求的幸福成长的核心含义是“双丰收”与“双成长”，即“物质与精神双丰收，事业与生命双成长”。其中文化教育是开发心性的工程，是帮助员工提升解决问题的能量和智慧，获得幸福成长，拥有幸福生活的核心。

在公司文化教育全面普及的背景下，为了让文化教育帮助到更多员工，一方面公司提出了领导干部要做好率先垂范，围绕方太领导力进行修炼。另一方面公司针对不同人群和场景提出了持续学习、修炼和成长的方式方法，如：个人修炼“五个一”、集体修炼“十个法”、仁智勇价值观等，其中一些典型的场景包括晨读经典、中式婚礼、方太杯、双 XING 会、问学班、零缺陷比武、工匠文化节等。除了日常持续的学习方法外，公司针对全体员工的集中教育培训，也开发并优化了诸多课程，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》、《方太文化体验营（内部版）》、《集体冥想体验课》、《集体观影》、《方太文化》读书会等，目前已帮助员工 15000+ 人。针对新员工群体，方太从 2002 年起开启阳光计划，通过 14 个月 3 个阶段（职前学习、脱岗实修、在岗辅导）的学习和成长，帮助员工角色转身，树立更多正知正见。同时为了让全体员工更好地幸福成长，方太进一步提出了文化学时要求，其中各级管理干部年度文化学习时长不低于 260 小时，员工年度人均文化学习时长不低于 160 小时，让整体的学习和成长氛围获得保障。

未来，方太也将继续坚持文化教育，帮助员工通过持续的文化学习和修炼，不断提升境界、格局，更好地生发出仁爱之心，再由仁爱之心生发出智慧之心、勇猛之心、敬畏之心、羞耻之心、止定之心等等，让员工更好地体悟和践行文化即业务、文化即生活、文化即人生，实现幸福、圆满、觉悟、自在的人生。

——健康养生

员工的幸福与健康息息相关，员工的身心健康是一切的基础，也是方太极为关注与重视的。在多年的探索实践中，方太逐步形成了中医健康企业建设模式，以“守护员工健康、唤醒生命成长、修炼组织能量、成就幸福理想”为主旨，通过员工健康管理、中医文化落地、生命能量修炼，帮助员工建立正确的健康观念与生命观，进行疾病干预与健康管理。

2024 年，方太历时 4 年筹建的三千余平全新中医馆正式面向内部员工启用，公司各园区内同步开设中医室，同时公司各线上平台开通中医健康咨询服务，面向公司总部及实地员工的健康咨询群达 49 个。员工可以通过线上、线下等形式开展健康咨询与中医诊断干预，全年就诊/咨询达 16929 人次。在响应员工日常健康需求的同时，公司积极为员工做好健康保障，在各类大型会议、培训活动现场都会配置“中医健康咨询处”，邀请专业中医师，一方面为参会伙伴们提供更加便捷的中医咨询体验，另一方面也有助于应对会议培训期间的各项健康相关突发事件，为会议培训现场保驾护航。全年累计开展健康咨询 250 场。

此外，基于对生命全周期、健康全过程管理的探究，经过大量研究发现生命的状态，无论处于疾病态还是健康态，都可以通过管理起居、饮食、情志、福德等因素最终对生命状态进行干预，以实现生命系统的健康与平衡。对此，方太荟和中医积极探索个人生命健康管理模式，开发了各类健康管理项目，如“脊柱健康管理项目”、“小儿健康管理项目”、“助孕健康管理项目”、“全景健康管理项目”等，每一个健康管理项目都从自主健康观念重塑、未病先防健康管理、已病跟踪诊疗干预、医学研究健康诊断等多维度结合临床诊疗、自医教育及生活方式

养成与陪伴等多方式帮助员工及伙伴们实现生命健康管理。



2024年，以三衡理论为核心，聚焦中医健康四大观念，面向多种场景多个层次的人群，全新开发中医课程12门，优化中医课程8门，培养新晋中医讲师4位、功法带练师2位。其中线上课程覆盖5.9万人次，线下课程覆盖14803人次，平均NPS98%。同时，为了帮助员工树立健康第一责任人意识，实现自主健康，2024年持续面向公司实地及相关方全面推广【幸福自医营】，通过观念认知、场景体验、技法实操等多方面的学习让每一位方太人都能有机会系统学习中医，2024年全年共计开展11场次，累计覆盖公司97%的部门，整体平均NPS98%。



2024年末，在方太内部开展的中医药文化素养水平调研中发现，方太人中医药文化素养水平高达55.7%（据2024年7月国家中医药管理局消息，2023年我国公民中医药健康文化素养水平持续提高，达到24.62%），方太员工对于健康的认知在积年累月的中医受益与文化教育熏陶中，潜移默化地发生着巨大的变化。

——培养专业技能，鼓励专业发展

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。

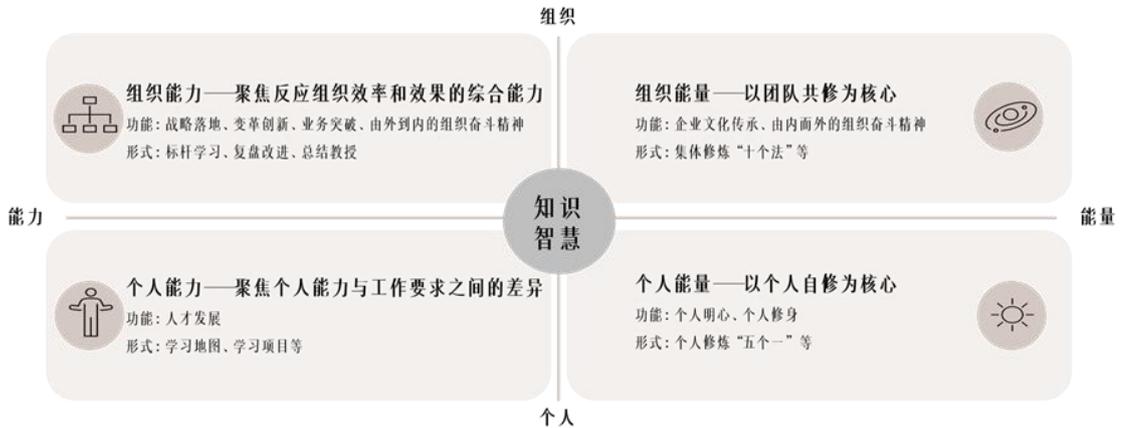
为了强化专业意识，突出专业能力，方太学校设置了三个业务研修院：产品&研究研修院、供应链研修院和营销&服务研修院，聚焦系统内员工专业技能的培养，关注共性专业的持续搭台学习；领导力研修院以公司不同层级的仁才需求为出发点，遵循员工能力发展规律，以干部的使命和职责、关键岗位角色模型为基础，从学员的实际工作任务出发，重点关注不同阶段的角色心性、认知和技能的提升，设计了系统化的九大仁才培养项目，不断完善公司的仁才梯队建设。

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。

培养方式

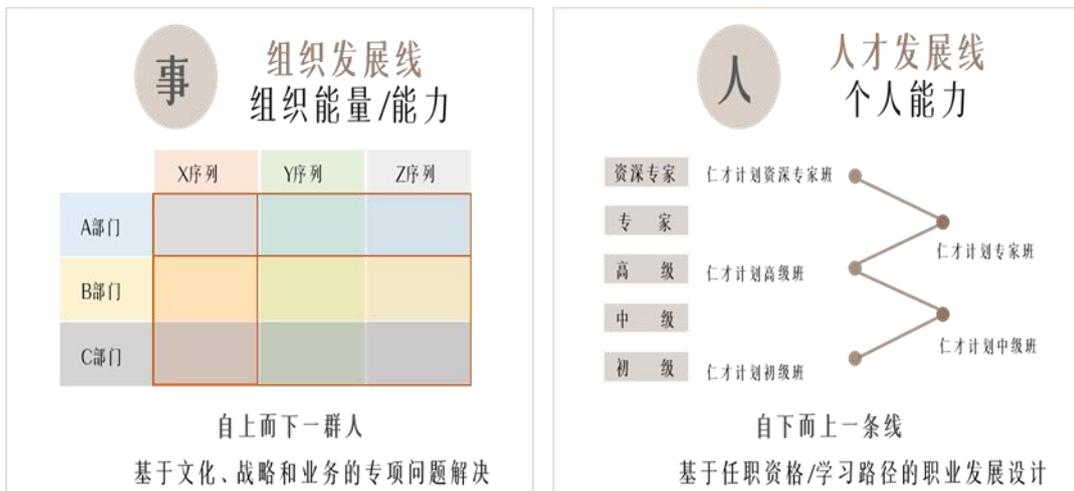
(1) 双能提升

不仅提升能力，更提升能量。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。



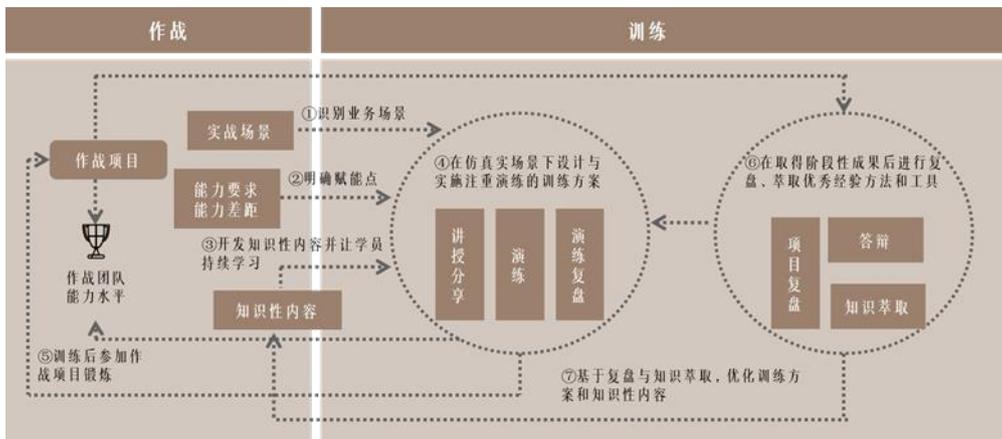
(2) 双线发展

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

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

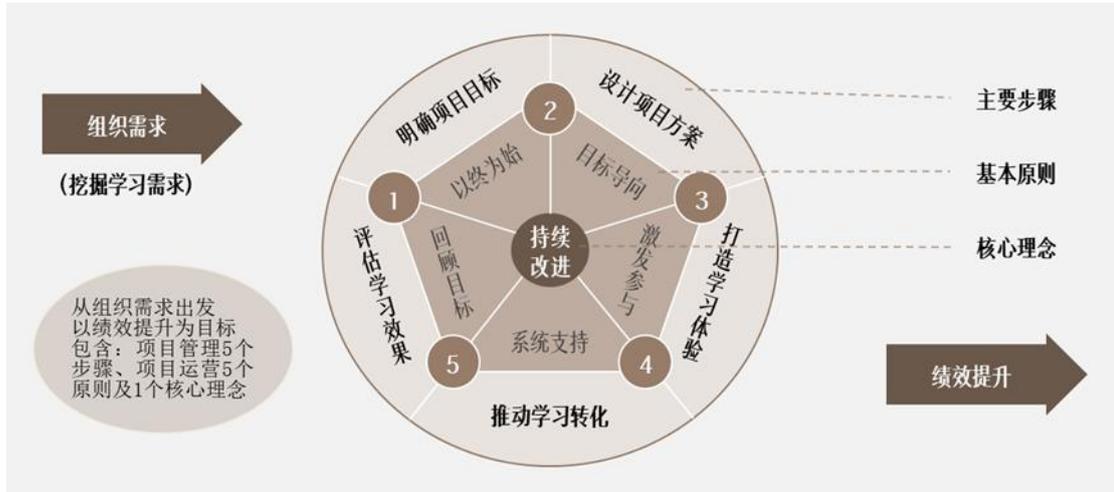
从管理人力资源到经营知识资源。不仅关注人和事，更加关注知识的沉淀与流动，用知识支撑对组织发展和人才发展的贡献。知识是组织最宝贵的资产、人不是知识的唯一载体、知识管理的价值在于动态经营、智慧是对知识的妙用。在一定程度上，企业知识的流转速度决定着企业的进化速度。近年来通过标杆学习、复盘改进和总结教授，内部知识流转的速度和外部最佳实践的链接显得更加频繁，这种知识的不断流动在某种程度上也支撑了方太在人才发展和组织发展上的裂变。



内部教师培养

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。方太学校不断探索方太教师团队的能力和边界，进而更好地承担起传道、授业、解惑的使命。

方太教师作为组织知识的管理者、创造者、应用者、萃取者、分享者和规划者，承担着推动组织持续创新、提升组织效率、加强组织协同、加速人才赋能的使命与责任。



学习产品开发

方太学校对内聚焦文化传承、组织发展、仁才发展、知识管理四大功能，对外聚焦企业家教育、中医传承、学校教育、经销商赋能四大业务，打造了全方位的内外兼具的产品体系，不断拓展业务边界。



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。

善待伙伴

方太秉持“尊重、协作、共赢”的价值观，将供应商、经销商、制作商、服务商视为战略伙伴，通过系统性赋能、文化共建与责任共担，构建可持续发展的伙伴生态体系。

——供应商

在企业社会责任的践行道路上，方太始终怀揣着一颗尊重与善待供应商伙伴的赤诚之心，将其视为企业发展不可或缺的重要理念。方太深刻认识到，企业的社会责任绝非仅仅局限于产品与服务的卓越，更体现在与供应商伙伴之间真诚无间的互动以及携手共进的成长历程中。

一、携手创新降本，共迎经济挑战

2024年，全球经济环境复杂多变，挑战重重。方太并未独自面对，而是选择与供应商伙伴紧密携手，共同开启了第三届方太“臻善创新降本工作坊”。这场意义非凡的工作坊，如同一个充满智慧与创意的熔炉，聚焦核心物料展开深入研讨，激发着每一位参与者的创新思维，致力于共同优化成本，实现收益的共创与共享。以洗碗机产品线专场为例，方太邀约了8家洗碗机产品线核心供应商，同时集结了产研体系开发与工艺、供应链体系制造与品质等领域共计76人参与其中。在现场，“智慧共创降本”的理念深入人心，成为大家共同的行动指南。全体人员热情高涨，积极投身于创新提案的构思与讨论中，最终共创出51个创新提案。这些提案蕴含着巨大的价值，总预计收益高达900余万元，其中25个优质提案更是预计带来591.38万元的收益。这不仅是数据上的成果，更是方太与供应商伙伴智慧碰撞、携手共进的有力见证。



二、产业链协同，带动上下游可持续发展

(一) 供应商能力建设：播撒成长的种子

方太深知，供应商的能力提升是产业链协同发展的关键一环。为此，开展了 LCIA 改善培

训，此次培训覆盖了 153 多家供应商，共计 175 人次参与。培训内容紧密围绕 LCIA（低成本自动化）展开，旨在帮助供应商提升生产效率、降低成本、提高产品质量。通过专业的讲师授课、实际案例分析以及现场实操指导，让供应商学员们深刻理解并掌握了 LCIA 的理念和方法。许多供应商在培训结束后，迅速将所学应用到实际生产中，取得了显著的成效。有的供应商通过对生产流程的优化，减少了人力成本；有的供应商通过引入简单实用的自动化设备，提高了生产效率。这些变化不仅提升了供应商自身的竞争力，也为方太的产业链稳定和发展奠定了坚实的基础。



三、优化供应商组合绩效，打造竞合共赢采供体系

方太致力于打造更加科学、高效的供应商管理体系，通过优化物料分类分级定义及应用，让物料管理更加精准、有序。同时，建立供应商绩效结果和过程能力组合评价模型，从多个维度对供应商进行全面、客观的评价。这个评价模型不仅关注供应商的产品质量、交货期等结果性指标，更注重供应商在研发能力、生产过程控制、环保措施等过程能力方面的表现。通过该模型，方太能够更准确地了解供应商的优势和不足，为供应商提供有针对性的改进建议和支持。这一举措助力了供应商全生命周期管理能力的提升，营造了竞合共赢的采供体系，让供应商与方太在合作中共同成长、共同进步。

四、落实治理责任，坚守合规采购与透明管理

2024 年，针对泛采购域全员，供应链体系副总裁岑总亲自进行了《供应链体系泛采购风险控制—审计风险岗位问责负面清单》的赋能培训。培训中，岑总结合实际案例，深入剖析了

采购过程中可能面临的各种风险，详细解读了审计风险岗位问责负面清单的内容和要求。通过培训，泛采购团队的综合素质得到了显著提高，风险管控意识进一步增强。他们更加清楚地认识到在采购工作中哪些行为是合规的，哪些行为是坚决不能触碰的红线。这不仅提高了采购工作的安全性，更让采购流程更加透明、规范，为方太与供应商伙伴的合作提供了坚实的制度保障。

五、注重环保与合规性，守护共同的责任

方太始终将环保与合规性视为企业发展的重要责任，对于驻厂的供应商员工，采取了一系列切实有效的措施。以书面形式详细告知他们在工作场所可能面临的安全环保风险，让每一位员工都能清楚地认识到环保和安全性的重要性。同时，与驻厂供应商员工签署《安全环保告知书》及《相关方安全环保责任书》，明确双方在安全环保方面的责任和义务。此外，还定期为驻厂员工进行安全环保培训，通过专业的讲解和实际操作演示，让员工掌握必要的安全环保知识和技能。公司医务室更是贴心地定期对特殊员工进行身体检查，关注他们的身体健康状况。在环保方面，方太积极推动供应商采用环保材料、实施环保生产工艺，共同为保护环境贡献力量。

六、文化与战略协同，凝聚发展共识

为了加强与供应商的文化交流与合作，方太购买《中华经典一千句》（方太选编）作为文化学习资料，与供应商伙伴共同分享优秀中华文化的精髓。通过组织企业分享交流活动、供应商分组专项研讨等形式，让供应商深入了解方太的文化理念和战略目标，同时倾听供应商的意见和建议。在文化的浸润下，供应商与方太之间的团队合作能力得到了显著提升，大家心往一处想、劲往一处使，形成了强大的凝聚力和向心力。

方太通过一系列精心策划、高效执行的举措，在与供应商伙伴的合作中取得了丰硕的成果。不仅深度优化了与供应链伙伴之间的合作关系，构建起了一个基于互信、共赢的稳固生态体系，更在充满挑战与不确定性的全球经济环境中，以非凡的韧性和前瞻性的战略眼光，展现出了卓越的企业风范。

——制作商

2024年，面对国内外市场环境的严峻挑战，方太以“心性即文化，文化即业务”为战略核心，坚守2023年的指导思想，将商业空间制作商视为战略合作伙伴，通过文化修炼+能力共建双路径，推动制作商群体实现心性提升、文化落地、能力升级，共同打造商业空间的持续发展进步。

一、核心举措：文化深植与能力升级双轮驱动

（一）心性锻炼与文化修炼：从认知到践行的全链条渗透

文化体验营长效化

持续开展制作商文化体验营，通过沉浸式学习（如文化讲座、案例研讨等），推动方太文化核心理念（如“五个一”文化）在制作商群体中的深度理解与认同。

文化可视化与日常化

实现制作商“五个一”文化 100%上墙，将文化理念转化为可视化的空间符号，强化物理场景中的文化渗透；

发起群内“五个一”打卡活动，以每日/每周打卡形式（如读书分享、心得交流），培养制作商团队的文化践行习惯，形成常态化文化互动。

（二）能力培养与标准升级：工匠文化与零缺陷理念的落地

工艺标准与验收体系优化

系统迭代工艺指导标准与验收要求，聚焦细节管控（如材料工艺、施工精度等），推动制作商交付质量向“零缺陷”目标迈进；

高频次线下培训与理念革新

全年开展设计&营建线下培训会议超 20 场，覆盖人群超 1000 人次，内容涵盖空间设计规范、施工流程优化、材料应用等实操技能；

首次导入“零缺陷”理念，通过案例分析与现场演练，修正一线员工“交付即合格”的传统思维，树立“第一次就做对”的质量意识，打造以精准、匠心、零缺陷为特色的工匠文化。

合作成果：持续打造区域门店标杆，建设高质量文商终端 2000+。

在合作推进过程中，如何将方太文化更鲜活、更立体地融入一线终端，成为门店持续升级的关键命题。

制作商严格遵循方太文商终端 SI 标准，深化场景化门店设计理念的落地实践。以沉浸式场景构建为核心，通过精巧的空间布局与创意陈列，将厨电产品深度融入现代生活场景，巧妙融合东方美学理念，实现文化与业务的双向赋能、协同发展，打造出独具特色的文商终端空间。

在制作环节，制作商以高标准、严要求把控门店建设质量，充分呼应方太对品质的极致追求。从文化氛围营造到品牌形象呈现，从产品展示到用户体验设计，每一个细节都精心打磨，

确保用户能够深刻感知方太在文化底蕴、品牌形象、产品实力及服务体验等方面的领先优势，为顾客带来契合品质生活追求的极致消费体验。



——经销商

经销商训战营

2020年受疫情影响，为提振经销商信心、助力公司业绩目标达成，经销商业务部联合经销商研修院启动2020方太经销商训战营。

此次训战营依托手脑心一体化的案例开发技术和课程开发理念，萃取100多家高增长区域经销商的标杆干法，输出一套3D5P的经销商培养模型，秉承用优秀的经销商培养更优秀的经销商理念，特邀108名经销商、专家教师团队，围绕1600余名经销商开展4批次16天无间断的轮训，整体NPS91%，这场史无前例的经销商训战营拉开了经销商培养的序幕。



《新商·新锐营》&《新商转身计划》

《新商·新锐营》是面向新加入方太的经销商开展的赋能项目，2024年针对新商群体设计开发了《新商转身计划》项目，进一步完善新商赋能体系。新商赋能以念念不忘帮助新商成功的发心，采用“起步帮、扶上马、送一程”的方式，对学习地图学习、文化及干法赋能、业务导师辅导、新商转身汇报等环节严格把控，助力新商获得物质与精神双丰收、事业与生命双成长。

《新商转身计划》是新商及实地业务导师共同参与的为期6个月的新的培养计划，涉及到认知、经营、干法三大版块的学习，以“4+2+3”（4个月导师辅导、2个月数据监测、1次【学习地图】学习；1次总部集中赋能（《新商·新锐营》）；1次新商转身汇报）的模式，助力新商快速转身，实现业绩增长。自2024年9月起，累计开展4期，覆盖85位新商，覆盖率100%。

《新商·新锐营》是重点针对新商能力提升的赋能项目。2025年《新商·新锐营》开展项目迭代，从文化认知到业务干法系统地为新商进行赋能，课程体系覆盖文化认知、引流获客、线索管理、活动转化、团队建设五大版块，覆盖新商成长期所有干法需求，助力能力、能量双能提升，同时联动新商转身计划，采用资深教师理论授课教学+业务导师训后跟踪辅导双老师教学辅导模式，点对点帮扶新商。2021年-2024年，经销商研修院已开展10期《新商·新锐营》，

整体 NPS 93.52%，深受学员好评。

《经销商·To C 研修营》

《经销商·To C 研修营》是面向全国经销商，以 To C 认知、门店运营、流量获取、转化率提升、客单值提升 5 大板块为赋能内容。通过洞察经销商的赋能需求和 To C 能力短板，针对性的定制赋能课程，持续提升经销商的 To C 能力。2022-2024 年 To C 专题累计覆盖 1506 位经销商，整体 NPS 95.91%，对于提升经销商竞争力、促进经销商业务发展起到重要作用。

《方太集团零售经销商大会》

《方太集团零售经销商大会》是方太集团销服体系年度内最有影响力的盛会，也是汇聚全国各级经销商的关键平台。大会聚焦于“文化引领、业务赋能、心性修炼”三方面的深度结合，系统性帮助各级经销商提升能力并实现能量的修炼。作为经销商分层分级赋能模式的全新起点，大会构建了一个开放共享的场域交流平台，推动跨区域的知识 and 智慧有效流动与传播，打破区域间的视野限制，助力经销商实现双能提升！



《店长·新锐营》

《店长·新锐营》是面向全国新任店长开展的赋能项目，以岗位能力胜任为核心，通过文化融入、门店运营干法导入（6大干法课程）、店长持证上岗通关认证及训后跟踪转身计划，旨在构建新任店长从源头建立对方太的系统化认知，以及构建门店运营的核心能力，从而打造懂经营管理的职业化店长团队，助力新任店长明确公司的管理与成长路径、自身的角色定

位，深化其对方太文化、方太品牌与方太产品的信心，促进新任店长高效转身，提升店长运营&管理能力，助力全面实现店长持证上岗！

2023年-2024年，经销商研修院已开展7期《店长·新锐营》，整体NPS97.1%，实战与好评并行。

——服务商

服务商作为方太的合作伙伴，不仅需要在其日常管理工作中对其帮扶指导，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，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，完成服务商人员的蜕变与成长。

召开服务商大会，参加《方太文化体验营》的课程学习，增加服务商对于方太文化的认同感。

开展服务商岗位知识图谱与五好服务商模型构建、落地金牌服务商项目、推进全员双技轮训，从业务强化、技能深化、管理规范化等方面，促进服务商从知识学习到知识应用的全面转变，实现能量与能力的双重提升。



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、不欺客一起构成了方太的“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《廉洁自律承诺书》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传统文化教育，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2023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。6年以来，已累计开设260余期，影响到的企业家以及核心高管超60000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，以及用中华优秀传统文化完善西式管理制度的文化落地经验。《方太文化》广受社会关注，截至2023年底，书籍销量突破14万册。

——中华企业文化推广

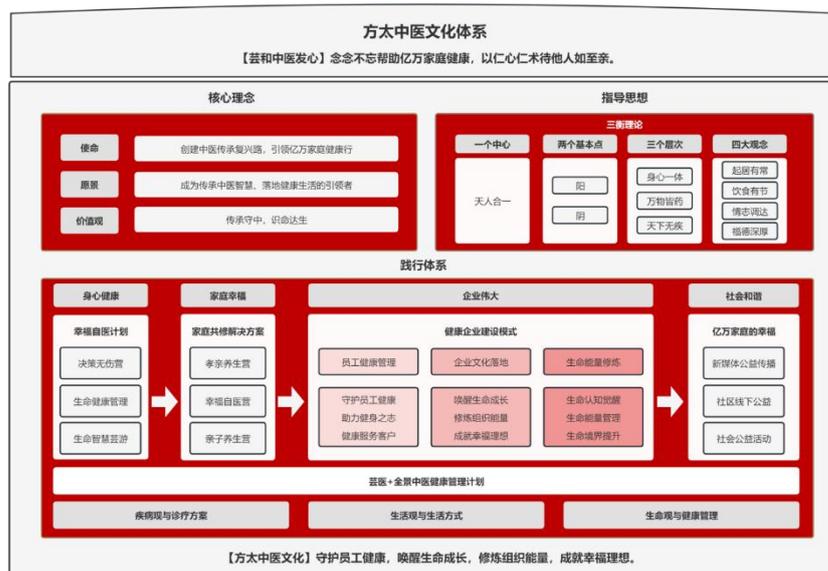
为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自2018年8月成立“方太文化研究院”，开始推进方太文化游学活动、方太文化体验营、方太文化修炼营、方太文化践行营等诸多文化学习项目，邀请企业家、核心高管亲自来到方太，深入了解方太文化体系与落地实践，并一起更加深入地学习和探索中西合璧的企业管理模式，励志笃行，修身明道，深度践行五个一。6年以来，已成功举办260余期课程，影响覆盖企业家5万余人；线上课程、学习间接影响65万余

人。2022年举办首届方太文化论坛，探索“文化兴企”新思路，线上直播观看量达到109万。2023年举办第二届方太文化论坛，聚焦“心性即文化，文化即业务”，线上直播观看达110万。2024年举办第三届方太文化论坛，聚焦“心性即文化，文化即业务”，线上直播观看达126万。

—中医文化推广

荟和中医研修院承接“为了亿万家庭的幸福”的公司使命，本着“念念不忘帮助亿万家庭健康，以仁心仁术待他人如至亲”的发心，以“创建中医传承复兴路，引领亿万家庭健康行”为使命，致力于成为传承中医智慧、落地健康生活的引领者，旨在守护员工健康，唤醒生命成长，修炼组织能量，成就幸福理想。

在多年的医道传承与创新探索过程中逐渐形成并完善了方太中医文化体系，旨在通过个人身心健康、家庭幸福、企业伟大、社会和谐多方位帮助全体方太伙伴与亿万家庭建立正确的疾病观与诊疗方案、正确的生活观与生活方式、正确的生命观与健康管理的。



守护身心健康，推动幸福自医计划

自2022年方太陆续在公司开展员工集中式学习项目【幸福自医营】，获得了各部门的高度认可。2024年【幸福自医营】走进了各行各业，为方太相关方及合作伙伴企业的员工们带去中医智慧指导下的健康理念与实践方法。全年为家电企业、服装企业、餐饮企业等总计开展6期，获得了各行各业企业员工们的一致好评，项目平均NPS高达96%。

成就家庭幸福，提供家庭共修解决方案

自 2020 年起，方太陆续面向员工家属、合作伙伴们开办了【中医养生营】、【睡个好觉养生营】、【自医无忧养生营】、【亲子养生营】、【孝亲养生营】、【决策无伤养生营】、【生命智慧芸游】等中医大课，通过精心的课程设计与实操体验帮助他们也能实现掌握健康的奥秘。



同时，方太也通过各类健康管理项目守护员工与合作伙伴的家庭健康，通过具有方太特色的中医健康管理项目持续守护着员工家庭、合作伙伴家庭的健康，成全为人父母之心、守护孩童健康成长、帮助长辈老年养生……让一个个家庭都能在中医智慧的守护下健康、幸福、圆满。

建设健康企业，探索健康企业建设模式

方太在完成自身健康企业建设的过程中，逐步探索出了以中医为特色的健康企业建设模式，为许多方太合作伙伴企业建设健康企业提供了启发与帮助。带领 678 位企业家/高管体悟中医智慧感受健康幸福，为工程地产客户、零售渠道客户等提供了方太健康养生特色的客户服务解决方案，为服饰、桌游、餐饮、电器等行业的企业员工带去中医自医的法宝。

助推健康社会，实现亿万家庭的健康

在助推健康社会、加强全民健康意识上，方太主动承担起周边地区的中医文化推广使命，通过拍摄教学视频、科普视频、轻科普图文，饮食文化境教进食堂、进社区、进校园等方式，助力宁波前湾新区人民健康。

1、通过线上媒体平台传播中医知识与健康理念，拍摄制作功法教学视频如《幸福健身功》、《太极混元桩》、《肩颈操》等 14 个，中医科普视频 280 余个，推出中医轻科普内容 47 篇，帮助大众用更现代化的视觉习惯、更通俗易懂的视频/文字学习中医知识，增长中医智慧。拍摄出品中医文化类谈话节目《杏林闲话》9 集，由大医派第廿一代传人紫尘阁主作为常驻嘉宾，畅谈古昔医家之轶事，闲话今时医学之万象，解读中医智慧，剖析生活哲学，洞察人间百态，引领健康生活。打造并推出开放式线上直播栏目《芸话健康》23 期，以“芸芸众生、云话健康”为理念，邀请专业中医师、中医讲师团队与大医派紫尘阁传承人在线“芸”聊健康。



2、走进线下社区、校园开展健康公益活动，主动链接方太幸福服务社区、前湾新区周边社区及公益组织，开展中医文化讲座，如《中老年健康养生》、《春季养生之道》、《冬季食疗养生》等，助力健康社区建设。走进周边学校，针对学生、教师、家长的不同需求开设不同的中医健康活动与讲座，如面向幼儿的节气健康知识与手工制作体验，面向小学生的《小小医师初长成》中医健康启蒙课程，面向教师与家长的《小儿急救》、《春季儿童健康养护》等课程讲座，助力健康校园建设。



——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，方太董事长兼总裁茅忠群提出“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。

截至2024年底，全平台幸福家庭文化用户数累计272w，其中特色课程《幸福力修炼第一课》学习人数超过33w，特色工具“用户版五个一”打卡人次超过42w，开展千余场幸福力修炼营，服务深度用户6w余名，NPS值长期高于95%。

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

——幸福社区建设

随着我国社会主义市场经济体制改革的深化、社会职业结构的变化和社会管理体制的转轨，社区（村）已经由过去的单纯居民居住点，转变为各种社会群体的集聚点、人与社会的交融点和社会生活的支撑点，其重要性日益凸显。

因此，建设幸福中国、实现中国式现代化，重心在基层，基础在社区。建设幸福社区是我国社会经济发展到一定阶段的必然要求，也是构建社会主义和谐社会的切入点，更是实现中国式现代化的有机组成部分。

为了更好地参与和推动幸福社区建设工作，方太发起“幸福社区共建公益计划”，成立“幸福社区共建公益联盟”，共同打造美善环境、精诚服务、和乐成长、互助公益的新型社区和幸福家园。

幸福社区共建公益计划通过幸福社区建设提案、幸福荟·标杆游学营、幸福共建者大会三大子项目共同筑起居民、社工、社会组织、志愿者提升幸福感、获得感、荣誉感的桥梁，通过充分发挥基金会慈善资源的合理配置与供给，助推“五社联动”有机循环。



截至 2024 年，联盟已有签约共建单位 102 家，共建社区 3969 个，覆盖全国 16 个省市，

30 余个城市，200 余个街道，覆盖超过 1600 万社区居。

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。

2009-2024 年，方太连续 15 年向甘肃高台助学捐赠，累计 93 万元；

2019-2024 年，方太累计向新疆助学捐款 37 万元；

2024 年向四川布拖中学捐赠 45 万元用于食堂及多媒体教室建设；

2024 年推出少年飞翔计划，整合教育资源，向浙江青田县捐赠 14 万元用于贫困助学；

2023-2024 年连续两年开展研学夏令营，累计邀请甘肃、新疆、四川布拖及浙江青田超 150 名孩子参加研学夏令营。



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，青海玉树地震公司向灾区捐款 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。

2022 年，上海疫情严重期间，向上海交通大学教育发展基金捐赠 50 万元；用于公司办事处疫情隔离慰问 129 万元，困难员工慰问 80 万元。

2023 年，京津冀地区发生水灾，公司捐款 500 万元现金和物资用于灾区；甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震，公司捐赠 300 万元现金和物资，用于抗震救灾、灾民救助及灾后重建等工作。

展望未来

社会责任新规划

在过去二十九年中，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。

2025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传统文化，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

数昨日，风采昭彰；看今朝，龙光曜世。回首 2024，在“为了亿万家庭的幸福”的使命驱动下，我们风雨兼程，不舍昼夜。

这一年，在时代翻涌的巨浪中，我们勇立潮头，引领高端厨电浪潮。科技成果“高效智能集成集成烹饪中心关键技术及产业化”获 2024 年轻工业联合会科技进步一等奖，“面向健康环保的油烟分离与净化关键技术”获宁波市科学技术进步二等奖，“一种电机过热保护方法”获第二十五届中国专利优秀奖。2024 年方太参与制修订《家用和类似用途电器的安全 第 1 部分：通用要求》、《家用和类似用途电器 节能环保规范》等 29 份标准。方太，始终站在创新科技的无尽前沿。

这一年，我们以时代更迭中家庭健康生活方式变迁为洞见，发布“方太高端全场景厨电睿隐系列”及“全球新一代高端全嵌冰箱”，建筑设计中的消隐思维应用至厨房设计中，实现无缝、无形、无界的美学效果，让厨电与家居环境融为一体，构筑高端厨居幸福生活新范式，和中国亿万家庭一起向“新”生活、向幸福出发，共同发现未来时代美好生活构想。

这一年，我们聚焦美善创新，为天地减负，让绿意回归自然。方太积极响应国家“3060”双碳计划，参与厨房电器产品的碳足迹核算方法编制，不断提升产品能效。在生产中高标准符合国家及地方要求的同时，不断实现工艺提升、节能改善，只为交出一份全力以赴的环保答卷。

除了美善的产品，我们始终坚守传递爱与正能量，推动社会向善而行，以因爱伟大的践行，点亮万家灯火的幸福。坚持“心性即文化，文化即业务”，方太文化荣获全国企业文化优秀成果特等奖，截止 2024 年，《方太文化》书籍销量突破 16 万册，通过方太文化体验营等课程助力超五万名企业家迈向伟大企业。回应国家乡村振兴战略，方太在毛三墩村、宁丰村共建幸福示范村，为幸福乡村建设贡献方太力量。

2025 年，方太将继续坚守“打造高端品牌，创扬方太文化”的初心，履行优秀企业公民的社会责任，以用户对美好生活的向往为出发点，在仁爱为体、合理为度、幸福为本的创新科技观指引下，持续为用户创造健康、智慧、幸福的厨居生活体验，与各方携手奋进，朝着伟大企业的宏伟愿景大步迈进！

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相应的披露？					
(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