

方太2017  
企业社会责任报告

FOTILE 方太  
因爱伟大

# 目录 CONTENTS

---

## 报告前言

报告前言 ..... 01

## 总裁序言

总裁序言 ..... 02

## 关于方太

方太简介 ..... 05  
方太业务 ..... 07  
方太品牌 ..... 08  
方太文化 ..... 09

## 方太与企业社会责任

方太与企业  
社会责任 ..... 13

## 法律/发展/伦理/慈善责任

法律责任 ..... 17  
发展责任 ..... 26  
伦理责任 ..... 39  
慈善责任 ..... 56

## 展望未来

社会责任  
新规划 ..... 61

## 后记

后记 ..... 65

## 意见反馈

意见反馈 ..... 69

---

## 报告前言

### 1. 时间范围

本报告为方太发布的第12份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以2017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。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2017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2017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问题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：宁波杭州湾新区滨海二路218号，邮政编码：315336，电话：0574-23456728，传真：0574-23639833，E-mail: caoch@fotile.com。

### 7. 报告获取方式及延伸阅读

本报告以印刷版和电子版两种形式发布，欲获取报告电子版，请登陆方太公司网站：[www.fotile.com](http://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

一直以来，方太在学习国际上先进的社会责任理念的同时，结合中国实际，逐渐总结形成了自己的社会责任观。我们曾经说过，一家伟大的企业，不仅是一个经济组织，要满足并创造顾客的需求，同时还是一个社会组织，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。那么企业的社会责任到底包含哪些方面呢？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。在最新的文化体系当中，我们把它阐述为以下四部分：法律责任、发展责任、伦理责任和慈善责任。法律责任包括我们的顾客责任、员工责任、纳税责任、环境责任等等，一切跟企业相关的法律责任，都在这一条。近几年中国新的法律法规比较多，更新也比较多，像安全方面，环保方面等等，都在不断的更新。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，伦理就是人与人之间的关系。那企业有哪些关系要处理好？就是要善待顾客，善待员工，善待合作伙伴，还要正当竞争。那慈善责任呢？我们要做到一个传播三个支持：第一个是文化传播，后面是三个支持，教育支持，灾难支持，还有社区支持。我们过去几年有青竹筒国学推广计划，未来我们还会有幸福服务模式，公司的慈善捐赠这几年年均也都在千万以上。

方太一贯重视并积极承担企业社会责任，于2006年推出了第一份社会责任报告并坚持至今。展望未来，方太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，成为一家真正承担责任的伟大企业。多年来，公司的社会责任工作得到了政府、社会和员工的支持和认可。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，方太企业社会责任经宁波市企业社会责任评价中心评价，符合《宁波市企业社会责任评价准则》（DB3302/T1047-2012）标准要求，等级为优秀。2017年被授予“2016年度浙江省企业社会责任优秀报告”称号。未来我们会继续在社会 responsibility 方面尽好一个企业公民的责任，为传播优秀文化、弘扬社会正气、推动社会进步贡献一份力量。





# Chapter 1

关于方太

## 方太简介

方太集团（以下简称“方太”）创建于1996年。二十一年来忠于初心，始终专注于高端嵌入式厨房电器的研发和制造，致力于为追求高品质生活的人们提供优质的产品和服务，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18000余人，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与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的400余人的研发人才团队，国家认定的企业技术中心和行业前沿的8000㎡、设施先进的厨电实验室，包括两个“中国合格评定国家认可委员会认可实验室”，设立行业具有前瞻性的创新研究院以及浙江省健康智慧厨房系统集成重点实验室。并于2010年被国家知识产权局评为“全国企事业知识产权试点单位”。截止2017年年底，方太已拥有了1300多项专利，其中发明专利数量200多项，居行业翘楚地位。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，积极参与国际、国家、行业标准化工作，引导行业标准制定。截止到2017年已参与修/制定各项标准近80项，已参与发布的标准达40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；2017年牵头承担“十三五”国家重点研发计划《大气成因与控制技术研究》—《油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备》项目，携手清华大学、北京大学等院校，中科院过程工程研究所、中国环科院等多家单位，为大气污染防治和发展节能环保产业提供科技支撑，推动厨电科技进步，体现了方太作为行业领军企业的社会责任。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，标准号为IEC60335-2-31的油烟机国际标准发布实施，表明方太在吸油烟机行业国际舞台上已占有一席之地，为整个中国吸油烟机行业在全球赢得更多的市场话语权。

2011年，方太的油烟机技术，在获得不跑烟<sup>®</sup>I\*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<sup>①</sup>效果的同时，达到了48分贝（声压级）静音标准，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。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<sup>®</sup>的吸油烟机I\*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<sup>①</sup>，2015年专为中国人发明的跨界三合一水槽洗碗机；2016年98%<sup>②</sup>油脂分离度环保吸油烟机I\*检测数据来自方太实验室，98%油脂分离度仅限型号Z1T-H，Z3T-H1，2017年随油烟大小智能升降吸油烟机，将油烟机带入“无人驾驶”时代。产品的不断创新为高端厨电行业带来了新风向，进一步推动中国家庭厨房的品质升级，为中国厨电行业积累了大量的核心科技。

方太，一家以“人品、企品、产品三品合一”为核心价值；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；以二十多年来对高品质厨电的专注与坚持；向着“成为一家伟大企业”宏伟愿景大步迈进。

## 方太业务

方太业务涉及厨房电器、集成厨房以及海外事业三大领域，其中FOTILE方太品牌专注于嵌入式厨房电器业务，现拥有吸油烟机、嵌入式灶具、嵌入式消毒柜、嵌入式微波炉、嵌入式烤箱、嵌入式蒸箱、热水器、水槽洗碗机、蒸微一体机九大产品线。

目前，方太在全国设立了100多个分支机构，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评分连续三年（2015-2017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2017年年底，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数千个精装项目，先后与万科、恒大、碧桂园等诸强百强企业在内的120余家知名房地产企业达成战略合作，成为其青睐的高端厨电产品供应商。凭借专业化的品牌、卓越的产品、以及全方位的至诚服务，方太正成为各大房地产领军企业值得信赖的合作伙伴，为高端人居提供厨房生活范本。

海外市场方面，2017年持续发力，方太品牌在成功跻身北美、加拿大、澳洲、马来西亚、巴基斯坦、新加坡等十多个国家和地区的高端厨电市场的同时，入驻美国亚马逊，JQG7501更是成为北美亚马逊高价位烟机畅销机型。

## 方太品牌

**FOTILE 方太**  
因爱伟大

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略性定位，2017年方太品牌全面深化“因爱伟大”，传递爱与正能量，品牌实力不断提升。

“百亿突破、中国精品、文化传承”。2017年方太获包括《辉煌中国》、《消费主张》、《人民日报》在内更多国家权威媒体多方关注，其中央视累计报道时长近10分钟。

2012年1月，FOTILE STYLE方太生活家上海体验馆落成，这是中国规模领先的高端厨电展示体验空间。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5月20日，方太生活家平台在方太生活家上海体验馆优雅发布），旨在为消费者提供厨电互动展示与品质生活的深度体验。方太生活家通过线上+线下构建用户关系新纽带，线上平台用户量超80万，线下生活家体验人数累计近20万，向用户倡导健康、环保、有品位、有文化的生活方式。不仅如此，2011年方太还荣膺由中国质量协会颁发的“第十一届全国质量奖”并于2012年一举拿下由浙江省政府颁发的“浙江省政府质量奖”。与此同时，方太集团以独特的创新模式、卓越的品牌价值赢得由CCTV颁发的“2011CCTV中国年度品牌”殊荣。此外，方太还成功入选2018年CCTV“国家品牌计划”。在品牌提及率、品牌认知度等关键指标上，居厨电行业翘楚地位；品牌再创新，品牌价值达206.5亿[数据来源《2016年方太品牌跟踪研究》]。

## 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。

### 使命

为了亿万家庭|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|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，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。

### 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

我们坚信：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。





## Chapter 2

方太与企业社会责任



## 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：

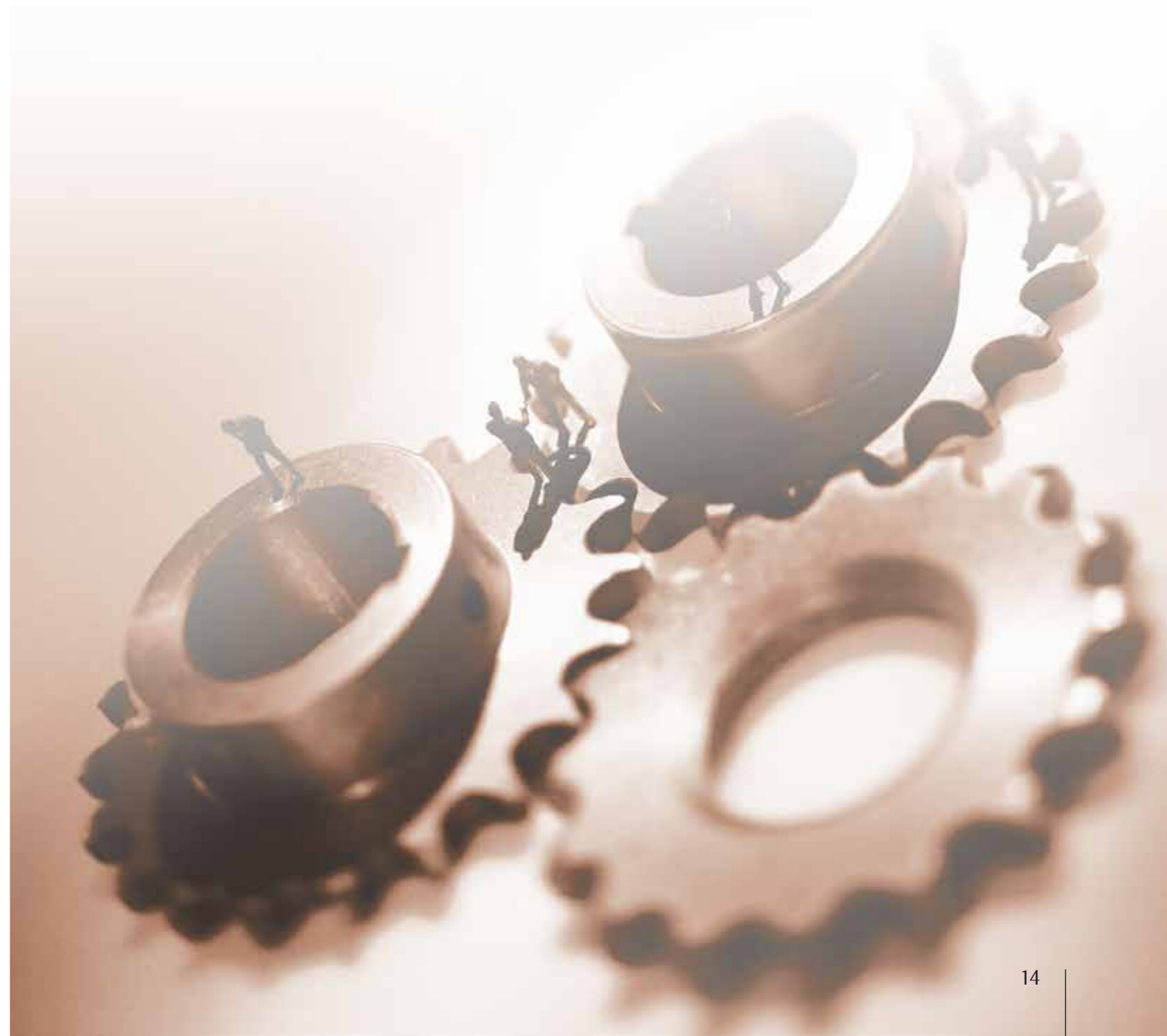
2006年起，方太每年发布“社会责任报告”，涵盖员工权益、产品责任、员工责任、环境责任、纳税责任等十二个方面。

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，与德国技术合作公司合作开展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：

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

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。2017年，公司《2016年企业社会责任报告》参与浙江省企业社会责任报告的评选，被授予“2016年度浙江省企业社会责任优秀报告”称号。





## Chapter 3

法律/发展/伦理/  
慈善责任

## 法律责任

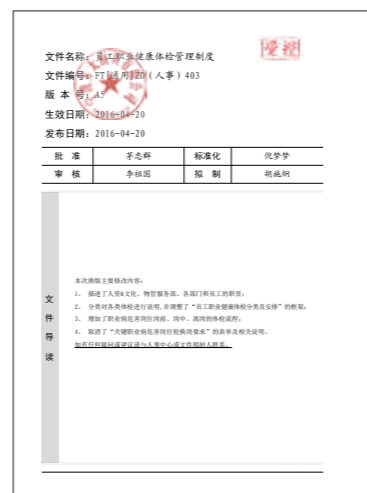
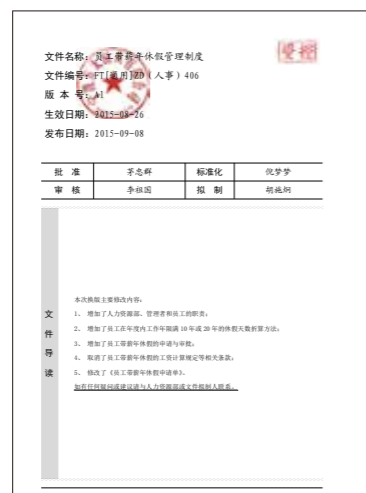
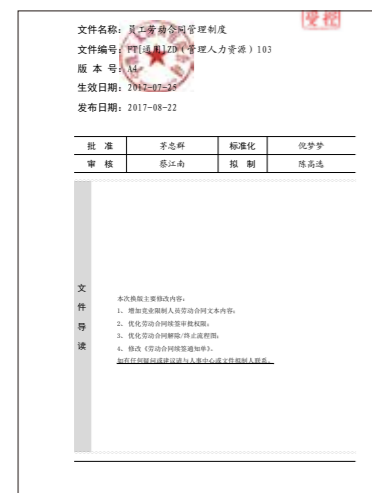
### 顾客责任

方太始终“以顾客为中心”，以提供高品质的产品和服务作为立业之本。

公司严格按照《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《强制性产品认证管理规定》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品，并制定了以《全面质量管理手册》为总纲，《供应商开发管理制度》、《认证标志管理规定》、《顾客投诉管理制度》为分支的涵盖采购、制造、销售、售后服务全过程的质量管理文件；同时方太建立了完善的质量责任体系，明确研发、制造、销售、服务、职能各系统的质量相关职责；履行质量担保责任，建立和执行“三包”服务政策，制定和实施质量安全问题处理流程、一般质量问题处理流程、顾客投诉处理流程；建立“质量问题不可商量”的管理制度，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

### 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，构建和发展稳定的劳动关系，并依法建立和完善劳动规章制度，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。



### 保障员工权益

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制度执行工时制度，作息时间和各种假期福利。根据法律条款为员工缴纳社会保险、住房公积金，员工享受带薪年假、特别年休假及公益假。另外，还建立与职工代表的内部沟通交流与反馈申诉渠道。

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2017年底，方太职工总人数同比增加14.0%，其中应届毕业生招聘人数是2016年的129.1%，生产员工同比增加28.9%。

### 持续完善薪酬福利体系

#### 一、方太薪酬策略

坚持公司战略导向，坚持“三品合一”的核心价值观和文化。

坚持以业绩为导向，对优秀个人和组织进行倾斜。

向关键价值链上的职位倾斜，兼顾效率与公平，形成薪酬动态的平衡。

吸引、保留和激励方太“成为一家伟大的企业”所需的优秀人才。

提供具备市场竞争力、兼顾内部公平性的全面薪酬。

#### 二、方太价值分配理念

从价值的创造、价值的评估到价值的分配，确定公司价值分配的价值导向、业绩导向及能力导向。

#### 三、方太薪酬福利体系

公司薪酬福利体系由环境&发展、薪资、福利三方面构成，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。且围绕着该福利体系，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。

2017年，方太调增绩优员工年终奖系数，提高浮动工资比例，给奋斗者和优秀员工“加油”，进一步激活并牵引整个组织；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、关爱生命、永续经营”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，视为创建和谐企业的重要内容。

建立健全职业健康安全管理体

2003年方太实施并通过OHSAS18001职业健康安全管理体认证，推动职业健康安全法律法规、规章、标准的贯彻执行，不断提高职业健康安全管理水平，为社会树立良好的企业品质和形象。2017年，方太充分融合OHSAS18001体系和安全生产标准化体系，以“组织程序为主，技术程序为辅”全面梳理&优化11项重要管理流程、制度。

方太安全管理体系	方针 & 目标			
	组织机构 & 安全责任制	作业安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 作业行为管理</li> <li>· 安全警示标志</li> <li>· 相关方管理</li> <li>· 变更管理</li> </ul>	应急救援管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 应急预案</li> <li>· 应急设施、装备、物资</li> <li>· 应急演练</li> <li>· 事故救援</li> </ul>
	安全生产投入			
	安全规章制度			
	安全教育培训			
	生产设备设施管理	隐患排查治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 排查依据、标准</li> <li>· 排查范围 &amp; 方法</li> <li>· 隐患治理</li> <li>· 预测预警</li> </ul>	安全事故管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 现场处置</li> <li>· 事故报告</li> <li>· 事故调查</li> <li>· 事故处理</li> <li>· 再发防范</li> </ul>
	作业安全管理			
	隐患排查管理			
	危险源监控			
	职业健康管理	职业健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 组织机构</li> <li>· 规章制度</li> <li>· 前期预防管理</li> <li>· 劳动过程管理</li> <li>· 职业病诊断、病人保障</li> </ul>	绩效评定 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 自主评定</li> <li>· 外部评审</li> <li>· 总结分析</li> <li>· 持续改进</li> </ul>
	应急救援管理			
安全生产事故管理				
绩效评定 & 持续改进				

方太安全管理体系

保障员工健康安全 创造安全工作环境

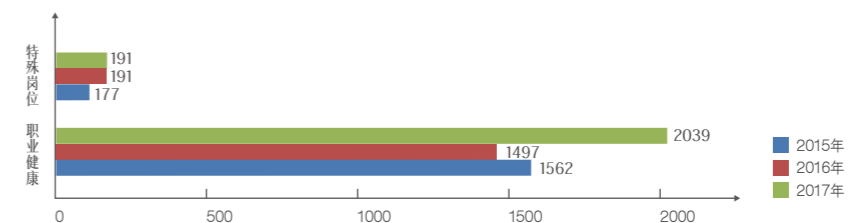
2017年，方太紧密结合职业健康安全方针，全面识别生产运营过程中产生的职业危害因素，制定完善的管理制度、设计规范的安全操作规程/作业标准书、配备安全防护装置和相应措施消除或减少作业场所存在的危险有害因素。同时，邀请资质机构开展了职业卫生现状评价，每年组织接害人员进行职业健康体检，并将职业健康检测结果公示，在每个车间设置职业健康告知栏，将危害因素防护方法向员工宣贯。

职业健康管理	组织机构 规章制度建设	前期预防管理	劳动过程管理	职业病诊断 病人保障
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 承诺遵守国家有关职业病防治的法律法规；</li> <li>· 设立企业管理机构；</li> <li>· 配备兼职管理人员；</li> <li>· 制定职业健康年度计划 &amp; 实施方案；</li> <li>· 建立健全职业健康档案；</li> <li>· 建立健全员工健康监护档案等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 职业危害申报；</li> <li>· 建设项目职业卫生“三同时”管理等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 材料和设备管理；</li> <li>· 作业场所管理；</li> <li>· 作业环境管理 &amp; 职业危害因素监测；</li> <li>· 防护设备设施和个人防护用品；</li> <li>· 履行告知义务；</li> <li>· 职业健康监护；</li> <li>· 职业卫生培训；</li> <li>· 职业危害事故的应急救援、报告、处理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 积极安排员工进行职业病诊断和鉴定；</li> <li>· 安排疑似职业病患者进行职业病诊断或复查；</li> <li>· 妥善安置职业禁忌者；</li> <li>· 如实向职工提供职业病诊断证明及鉴定所需要的资料等。</li> </ul>



方太职业健康基础和现场管理

2017年组织实施职业健康体检，安排岗前、岗中、离岗体检2039人，特殊岗位体检191人。



2015年—2017年职业健康体检及特殊岗位体检数据图

以人为本 关爱生命

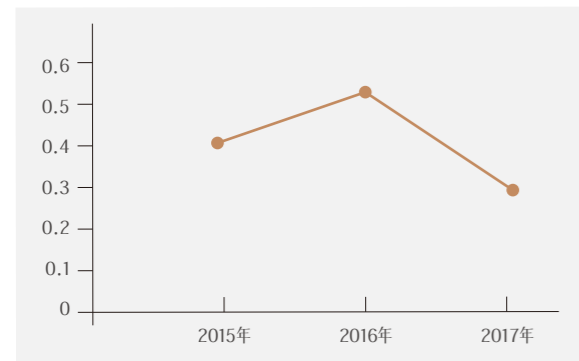
尊重生命健康的权利，体现就是人权、人本、人性。2017年，方太通过安全教育与培训的实施体现“以人为本、尊重生命、安全生产”的目的。2017年方太开展新员工三级安全教育、安全管理人员/特种作业人员培训、管理人员专项培训等各类培训约2000余人次。



方太2017年度安全教育培训

坚持加大安全投入强化现场管理 提升本质安全不断改善作业条件

2017年，方太通过制定安全责任目标，确定生产现场的安全工作重点和改进方向，并通过工作的落实和实施，改善生产现场作业条件、保证安全生产，使工作美观、整洁，生产安全、有序。



方太2015年-2017年百万工时伤害趋势图



自动化机器人冲压生产线

同时，方太在2017年加大安全投入，依靠科技进步和技术改造，依靠采用新技术、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规定的标准范围之内，使人、机、环境处于良好的状态。

以人为本创新思维 打造特色安全文化

方太始终把安全文化建设作为事故预防的一种“软”力量，一种人性化管理手段，坚持以人为本，创新思维，着力加强企业安全文化建设，积极唱响“关爱生命，关注安全”的文化旋律，建立以“安全物质文化、安全管理文化及安全精神文化”为主体的独具特色的方太安全文化。方太凭借着这种“软”力量和人性化管理手段，通过创造良好的安全人文氛围和协调的人机环境，影响人的安全观念、意识、态度、行为，有效控制人的不安全行为，减少事故发生。

构建应急管理体系 强化企业自救能力

方太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，建立相应应急预案，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。



消防事故应急演练

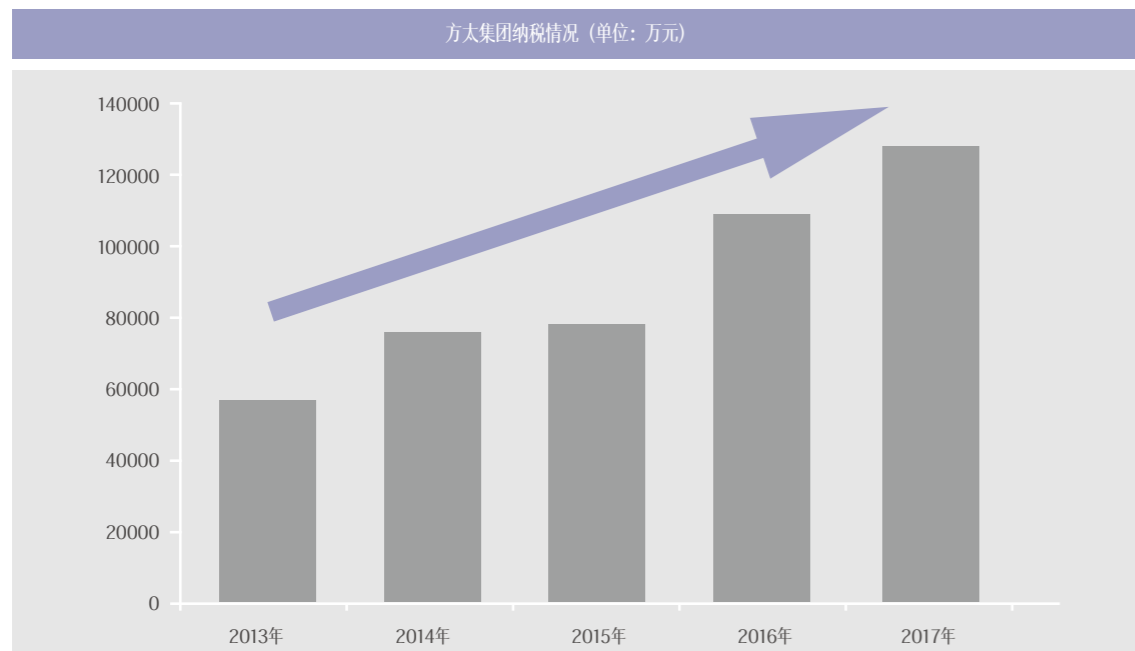
### 纳税责任

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。



方太严格按照税法规定的税种、税率，按时、足额缴纳各项税款，近五年上交各项税款情况如图：



### 环境责任

“节约资源，奉献绿色产品；预防污染，创造美好家园”是方太的环境方针。方太不仅遵守《中华人民共和国环保法》、《固体废弃物污染环境防治法》等各项国家相关法律法规，还积极响应国家“节能减排”相关要求及倡议，设立了更为严格的企业标准。从产品设计、生产能耗低、排污少的角度获得经济效益和环境保护的双丰收；同时，以自身技术优势，改进产品工艺，建设“健康厨房”，实现节能减排，践行环保责任。

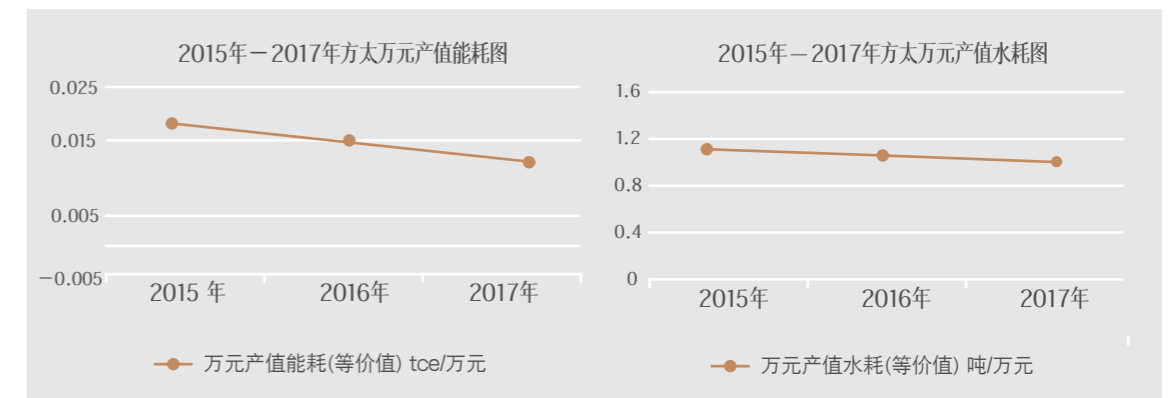
#### 建立环境管理体系

方太于2003年通过了ISO14001环境管理体系认证，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染。

#### 节能降耗减排增效

##### 1、技术改造，节能降耗

2017年，方太实施了一系列技术改造来降低能耗，提高生产效率。2015年—2017年万元产值能耗、水耗如下图：



### 2、加强危废管理，减少污染物排放

2017年，方太严格按照国家相关规定对危险废弃物进行统一收集、存放，委托有资质的第三方单位依法处理危废，减少污染的排放。

对于不能循环利用的生产废水，通过具有在线监测的污水处理系统，达到国家规定的安全标准后，再经污水处理管网排入污水处理厂。

对于废气，安装燃烧装置等对废气产生点进行管理，安装除尘设施等对废气集中排放口进行管理。

对于生产噪声，管理部门对噪声源的重点设施、设备采取合理布局，并制定和执行相应作业指导书和设备点检规程，以减轻噪声对周围生活环境和对职工健康的影响。对不符合要求的噪声源，采取劳动保护措施和采取隔声消音的设计处理等进行改进。



隔音房

### 3、落实节能降耗责任，加强节能减排宣传

方太每年与地方政府签订节能减排目标责任状，同时公司内部分解节能减排目标，与相关责任人签订责任状，并每月召开例会监督目标达成。公司成立以董事长为组长，环境管理体系管理者代表为副组长，各副总裁、事业部总经理等为组员的节能降耗领导小组。设立专职能源管理员、能源统计人员，建立覆盖公司各车间、办公室、宿舍、食堂、实验室的月度能源分析报表。每月监测能耗，跟进节能措施落实情况，持续改进。

## 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）的模式、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，规范流程体系也越来越得到重视，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，同时配合新ERP项目，更新了产品数据和BOM规则。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，2017年这一数值更是达到了5.88%，充足的研发投入为打造卓越技术创新奠定了坚实的基础。方太拥有包含厨房电器领域专家在内的500余人的研发团队，截至2017年底，研发系统在职人员530余人，其中博士14人、硕士218人。2017年公司全年共获得国内授权专利534件，其中发明专利73件，累计拥有专利总数达1377件，其中发明专利262件，国际授权发明专利4项。



方太是国家火炬计划高新技术企业、国家创新型企业、国家技术创新示范企业、国家知识产权示范企业和国家知识产权优势企业。方太作为中国吸油烟机标准化工作组成员单位，2017年，牵头国家十三五重点研发计划“油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备”，行业领导者再添责任。同时，方太作为第一起草单位，制定《家用水槽洗碗机》浙江制造认证标准（标准号：T/ZZB 0278-2017），并于2017年12月发布实施。

在“用仁爱之心，创美善产品，造中国精品”的研发方针指导下，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；洞察中国消费者对传统洗碗机的五大痛点以及果蔬农残对身体的危害，历时五年开发出三合一水槽洗碗机；发现油烟对外部环境的影响，历时五年开发出油脂分离度达98%的星魔方油烟机，这些创新的过程及成果无不充分的体现了我们的研发理念：对用户一体五心，对自身仁爱心、全身心、恭敬心，对过程专注、极致、执着。



### 服务创新

#### 全程顾问式服务系统

方太呼叫中心成立于2010年，总部设置物理坐席200个，远程坐席300个，是基于互联网的分布式呼叫中心。方太全国客户统一服务号码为4000315315。呼叫中心可承接中文和英文两个语种的服务，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27万次以上，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，客户体验部于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。

2017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

2017年，优质交互平台顾客满意度达99.80%，一次解决率达87.27%，受到顾客表扬7380次，各项成绩均创历史新高。方太服务微信粉丝量突破100万，同比提升471.96%；新渠道业务占比达到20.22%，同比提升75.56%。投诉管理机制成熟，投诉率持续下降至0.14%，投诉处理及时率连续四年保持在95%以上的高位运行状态；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，正面舆情引导率达到340%；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90%以上。建设方太老友技用户社群，高度活跃、深度互联，与用户建立密切的连接关系，用户活跃度达到200%以上。

### 强化闭环管理职能，促进组织流程改善

服务闭环管理严谨创新，异常诉求及时闭环率达到99.95%（超目标3.95%），有效保证客户体验结果。优化资源配置，拓展微回访策略，助力微信诉求业务占比达8.93%，超过目标8%。同时，微回访策略，产能增效，减少成本210余万。客诉处理及时率达99.6%。公司投诉率下降至0.16%，同比降低18.96%。负面舆情平均处理用时下降至11.39小时，同比缩短32.20%。

### 挖掘客户数据价值，推动体验管理增值

加强对方太用户数据的管理，优化以用户为中心的用户数据结构，打通销售、物流、客户体验数据全链。初步建立顾客价值评估体系，构建顾客价值评估模型。

初步建立NPS（顾客净推荐值）管理模型，基于NPS双月度经营分析例会平台，发起顾客体验改善，成为提升顾客体验改善的重要抓手。基于顾客交互体验全链，兼顾顾客端和业务管理端，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，2017年推动10项跨部门业务改善。

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。

公司客户体验领导人郑颖总监荣获2017年中国客户联络中心行业“感动中国”十大励志人物。

### 用户至诚服务

方太推出“至诚服务”，以“及时”、“专业”、“用心”为服务方针，确立“顾客永远是对的”服务原则。方太推出五年包修、预埋烟管、免费清洗和保养等服务。2015年，方太成为12315绿色通道成员企业，消费者的问题可以及时快速获得满意的答复，解决其困扰，提升用户体验，让亿万家庭更幸福！

据内部数据显示，截止2017年12月底，方太在全国共有上门服务人员5219人，其中中心人员1981人，网点人员3238人。按职称划分，包括技工3609人，技师877人，工程师729人，高级工程师4人，全能工占总数的57.29%。

公司从用户利益和体验出发，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，并要求3小时完工）。

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，而且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。

为解决油烟机清洗给用户带来的麻烦，开发了油烟机清洗包。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，确保服务在文化的牵引下保持一致性。

2017年，公司从一线选出400个感人故事，分8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。这些故事一看就懂、一做就会，同时告诉一线服务人员，公司希望做到的服务。

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，据内部数据显示，2017年全年共收到用户表扬955件，整体服务净感动率达81.01%，在工程服务方面，认真落实“全过程、高品质、渐深入、新方案”，对工程服务系统进行二期优化，每个项目都配置项目专员跟踪项目进度。连续3年推行“方太工程厨电服务节”，2017年完成30个项目超过11000户业主，105个关键客户，3年累计完成70余个项目超过20000户业主，近300位关键客户的清洗保养活动，获得了物业及业主的一致好评，初步形成行业口碑。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

2017年，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”、“全国厨房电器行业质量领先品牌”、“全国质量诚信标杆典型企业”称号。

2017年3月，中国质量万里行授予方太“五星级服务质量奖”称号。中国家用电器服务维修协会授予方太“2017年度315消费者家电服务满意诚信企业”称号。

2017年5月，中国家电维修协会授予方太“金鼎奖卓越企业奖”、“金鼎奖高端服务标杆企业”。

2017年10月，在“第八届全国售后服务评价活动”中荣获“全国售后服务十佳单位”称号。

2017年12月，中国家电维修业授予方太“集群发展先锋企业”。

2017年12月，中国家电维修协会授予方太“服务满意品牌”称号。



安装和售后服务方面，方太在全国设立73个服务中心、28个代表处、1500余个特约服务网点和5200余名专业工程工程师覆盖了所有一、二线城市和绝大多数的三、四线区域，密集的服务网络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，让更多的方太用户享受到了方太优质的至诚服务。



方太在全国设立73个服务中心、28个代表处和1500余个特约服务网点

**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，在约定好的时间内就会有专业人员上门来先把烟管预埋好，后期随着其他工序再安装抽油烟机即可。方太售后服务人员到用户家勘察之后，也会对于烟道改动、安装位置、插座位置做出专业指导，免去用户装修中可能出现的返工之苦。



除此之外，方太服务顾客的方式有了创新，基本实现了“方太服务三化”！

#### 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，新的自助预约平台已在官方微信帐号上线（打通官方商城会员、生活家会员系统）。

#### 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。

在2017年集团工作报告中，茅忠群总裁宣布了集团使命从“让家的感觉更好”升级为“为了亿万家庭的幸福”，这里的家庭包含了顾客家庭、员工家庭、伙伴家庭、方太大家庭、祖国大家庭、人类大家庭。作为企业，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，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。

作为中国高端厨电领导品牌，公司肩负中国制造业转型升级示范的使命，致力于向世界展现真正具有全球实力和国际领先水平的中国制造，立志成为国际市场上的一张中国名片。

在此背景下，公司提出了三个用心：

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。

#### 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。

2017年，公司总裁进一步丰富了方太愿景的内涵，即“创造中国精品，打造中国名片，成为一家伟大企业，弘扬中华优秀传统文化”！随后成立“零缺陷品质文化变革项目”，与克劳士比（零缺陷之父）中国学院合作，在产品&研发&海外和供应链系统率先打造“人人都要/都能将事情一次做对”的具有方太特色的品质文化，为打造中国精品、实现方太伟大愿景保驾护航。

项目率先通过在产品&研发&海外和供应链系统推行“零缺陷”的理念和工作方法，转变员工思想，建立“一次做对”的意识，通过提高工作品质来提升产品质量；以产品&研发&海外、供应链这两个系统的成功实践为指引，在全公司范围内推广零缺陷思想，为公司全面顺利推进“零缺陷”工作方法，夯实基础，打造可复制的能力。最终将品质方针“视顾客为亲人，视品质为生命。坚持零缺陷信念，人人担责，环环相扣，把事情一次做对。用仁爱之心和匠心精神，造中国精品！”落实到每一位方太人、每一个岗位。



## 和谐发展

公司以“构建和谐方太”为主题，积极创建劳动关系和谐企业，打造方太职工幸福家园，促进企业发展。

### 健全完善工会组织

公司于2000年5月组建了方太工会，设立工会办公室，配置专职工会干部。经过多年的实践，完善了工会组织网络，建立了十个分会及五个工作委员会（经费审查委员会、女职工委员会、劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会、劳动争议调解委员会）。

### 规范民主管理制度

公司于2001年建立及履行职代会制度与工资集体协商制度，形成协调劳动关系的有效机制。

### 丰富职工参与民主管理形式

提案征集活动、员工圆桌座谈会、职工满意度调查和组织健康度调查、党员与干部民主评议与360度考核等管理形式，为员工民主参与管理拓展了渠道。

### 建立劳动关系预警机制

定期召开例会分析劳动关系现状；建立人民调解委员会，调解职工内部矛盾；公司还成立法律事务部，为职工提供法律服务。

## 绿色发展

方太云魔方凭借革命性的蝶翼环吸技术，实现了油脂分离度高达95%\*<sup>1</sup>检测数据来自方太实验室<sup>1</sup>，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%\*<sup>1</sup>检测数据来自方太实验室<sup>1</sup>提升到60%\*<sup>1</sup>检测数据来自方太实验室<sup>1</sup>，节能降耗20%\*<sup>1</sup>检测数据来自方太实验室<sup>1</sup>以上，烟气排放降低50%\*<sup>1</sup>检测数据来自方太实验室<sup>1</sup>，大大提升了燃气灶的使用安全性，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。

除产品追求绿色发展理念外，公司还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。2017年公司光伏发电达到417万度。



## 共享发展

### 成立华夏六西格玛俱乐部助供应商共同成长

2017年华夏六西格玛俱乐部坚持“四感一体”的战略模式，持续为供应商企业会员提供学习交流的平台。2017年，俱乐部组织活动30余次，参与人数近1000人，辅导项目93个，项目收益1000万元；累计培养中质协黑带55人，俱乐部内部绿带培养224人，联合企业自主培养黄带498人，认证黄带讲师21人。

俱乐部不断发挥平台作用，通过对供应商基层人员持续开展黄带培训，为质量改善夯实基础；通过标杆学习、系统培训，让供应商中、高层对标优秀企业，借鉴先进技术、管理经验，不断提升质量意识；通过项目辅导，让企业会员意识到了现场质量的重要性，逐步改善并优化工艺流程，提升内部产品质量。

企业会员持续推动“四大转变”，成效显著。从人才培养到人才认证，逐步自主培养六西格玛人才；从单个项目到系统提升，供应商全面聚焦方太产品，将六西格玛与业务紧密结合；从单个项目辅导到建立自主推进机制，供应商高层领导全程参与，极大地鼓舞了团队成员士气，在全公司内形成了浓厚的六西格玛推进氛围；从关注内部到关注顾客，企业会员及项目团队逐步建立顾客化思维，结合顾客需求向内看。

同时，俱乐部将零缺陷品质文化与六西格玛相结合，推动供应商识别并满足方太需求，第一次就把事情做对，环环相扣，打造以顾客为中心的价值链，提升方太零部件质量，助力打造中国精品！



方太六西格玛年度总结大会

### 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，又称顶身股，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。而方太却将企业利润分享给全部员工，只要员工入职满两年，都可获得一份公司股权。

身股分红这种中长期激励机制经过了8年的持续优化，已成为公司员工收入不可或缺的一部分，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

作为各级政府领导、社会组织了解公司的窗口，接待中心职业化水平以及服务质量直接决定了来访者对公司的第一印象。2017年，方太接待中心全年接待外部来宾1156批次，累计24886人次，同比2016年增长26.63%，接待满意度99.69%。方太接待中心是一支年轻充满活力的团队，早在2013年已成功创建“浙江省青年文明号”。为了打造一支充满魅力的职业团队，为了落实“文明展现风采，青春服务方太”的创建口号，接待中心无论从外在的职业形象还是在内在的职业素养，不断进行全方位修炼。服务礼仪、产品知识学习、发声练习、形体练习、化妆练习等相关技能培训，使个人和团队的业务技能大幅提升，也获得了公司内部以及外界各级领导的认可与称赞。

## 伦理责任

### 善待顾客

方太生活家遍布在全国的30余家线下体验馆及体验店，以感动式服务对待每一位方太用户，2017年接待净推荐值超90%，见证每一位方太用户获得亲人般用心的接待和服务。体验馆每月开展围绕方太电器产品使用的体验活动，满足方太用户使用电器产品的实际问题，并通过学习烹饪提升生活质量。持续开展各类健康生活方式讲座，分享更多精彩生活方式。为了亿万家庭的幸福，针对方太用户连续六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组家庭。各类家庭亲子活动如绘画、音乐、教育等在方太生活家如火如荼举办。

方太生活家APP联合专业中医师、营养师、亲子教育家等优秀团队，研发多达1000+道健康菜谱，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。与此同时，方太生活家APP还提供了大量烹饪技巧视频和菜谱视频，能更直观的为用户提供健康烹饪指导。另外，APP还提供了有关方太电器的购买、售后服务、智能电器连接等针对性功能，方便方太用户更快捷地解决电器相关问题。



### 善待员工

#### 健康养生

方太公司是国内推行儒家文化的先行者，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，一是中医文化的推广，二是武当太极养生功的持续开展。

2017年是方太导入中医文化的第二年，通过两年时间的文化推广及咨询服务，员工对于中医的认可度越来越高，总部员工中医文化普及覆盖率达到73%，全年共开展咨询服务9240人次；公司医务室中医诊疗和中药配方占比已超过七成；“解悟健康”公众号推送文章191篇，关注人数达4053人；内部各类中医文化培训共开展146次共285课时……可以说，中医健康观念已造福广大方太员工及家人。



老师授课场景及学员现场互动

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4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、皮肤干燥、夜间盗汗等问题，更有学员反馈解决了较严重的高血糖问题，实现了不吃药降糖的理想效果。



课堂学习场景



知鸟平台道家养生功——八段锦视频教学

幸福生活

员工的成长是企业发展的基石，方太企业文化善待员工，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，拥有幸福生活，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活的重要手段，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，方太大学开发并优化了诸多文化课程：方太幸福人生课堂；了凡四训因爱伟大学习课程；生命智慧与幸福人生等。分别达到让新人快速融入企业；普及传统文化理念、涵养仁爱之心；了解五个一背后原理以及践行方法；通过课程学习提升文化自信，坚定学习优秀传统文化的信心等目标。

方太幸福人生课堂是推广文化教育的重点项目。通过课程的帮助，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。

方太幸福人生课堂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。



茅总致辞



入学接待



仁礼仪式



课堂活动



课堂礼仪



素食养心



小组分享



学员分享

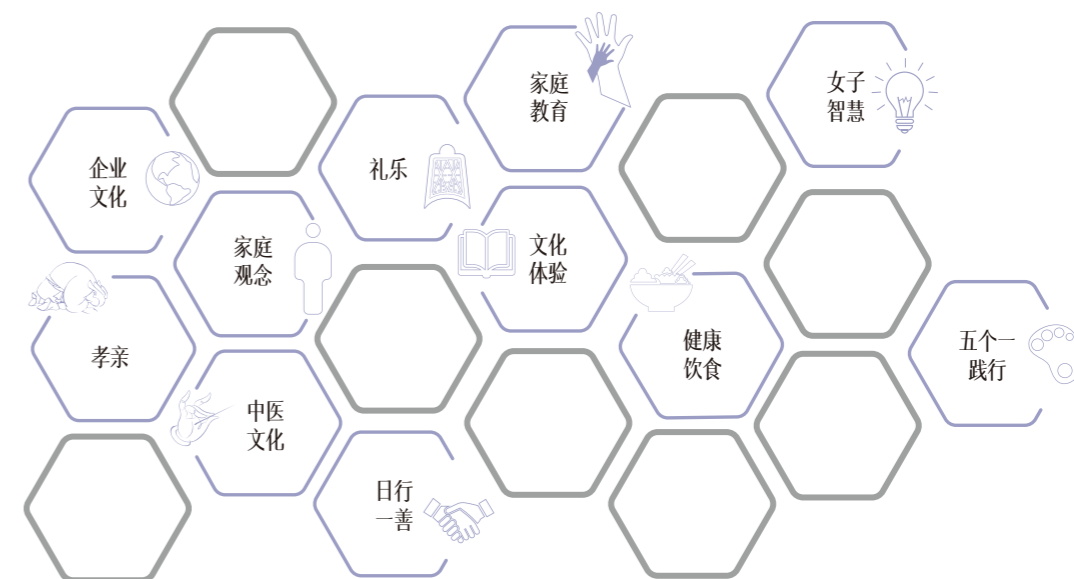


课堂义工



课堂合影

方太幸福人生课堂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，教学内容有：企业文化、孝亲、家庭观念、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。



### 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。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。2017年夏季来临之前，为生产车间安装空调，为员工创造舒适的工作环境。

归属感，关怀福利、全员身股、文化契合。方太为员工提供五险一金、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。设立全员身股制度，每年从经营利润中拿出一定比例分发给员工，与员工共享企业发展成果。

尊重感，能力成长、互相尊重、互相信任。公司通过各类渠道听取员工心声、实施改进，例如敬业度调研、职工代表大会、各层级员工座谈会、后勤服务例会等，内容涵盖员工工作、生活的方方面面。

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

方太期待每位员工都可以通过个人的努力获得圆满幸福的人生，这样的圆满幸福可以总结为“物质精神双丰收，职业生命双成长”，而其中尤以“生命的成长”为根本，即个人通过修炼实现心性的提升。方太的教育体系融入了优秀传统文化的核心理念，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、五一践行、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

传统文化特别重视领导以身作则，率先垂范。2017年，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（要求心中有良知）、铁一般的信念（要求心中有顾客）、铁一般的纪律（要求心中有戒律）、铁一般的担当（要求心中有责任）；四前即学在前、干在前、想在前、领在前。

### 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。对于这些要求，我们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。

2017年，方太人继续坚持每天清晨的读经活动。每个工作日的八点十五分，全体方太人在各自工作岗位参加十五分钟的晨读。一线员工通常读《弟子规》、《三字经》之类较为浅显易懂的内容，行政人员读《论语》等经典书目，而高中层管理者则阅读《传习录》等更为精深的典籍。





### 五一践行

五个一，即立一个志、读一本经、改一个过、行一次孝、日行一善。

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，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。各系统、部门、车间、办事处均开展了“五个一”落地相关行动，如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；如在微信群或办公室展板上分享自己实践“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。



### 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，团队荣誉奖励为公司作出突出贡献的团队。

文化践行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。季度荣誉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。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较为长期的贡献，并且德才兼备的优秀奋斗者。

团队荣誉包括研发类的重大技术创新奖、优秀PDT团队，营销类的优秀大区营销管理团队，职能类的优秀项目和优秀流程管理奖，以及文明班组等。

### 专业强化

社会责任新典范要求方太成为传播优秀文化、弘扬社会正气、推动社会进步的新典范。2016年9月28日，方太大学挂牌成立，承担起总结方太儒家管理的实践经验，并将这些经验传播给更多的有需要的中国企业，传播中西合璧的经营之道的重任。



方太大学致力于培养德才兼备的人才，除了重视对员工心性教育的提升，同时专注于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。

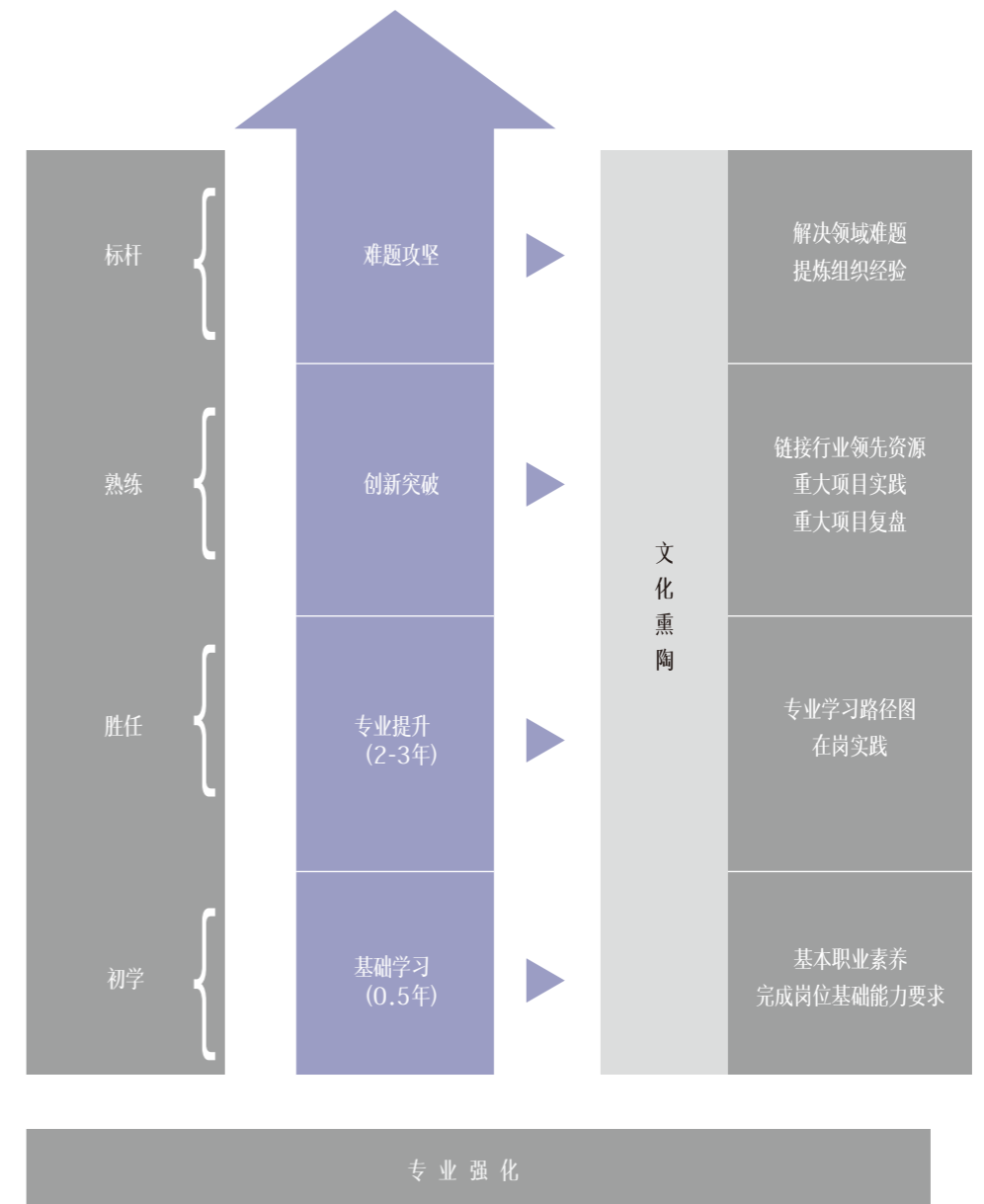
**组织架构**

为了强化专业意识，突出专业能力，方太大学专门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，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。

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，还将为其配备专业导师，导师将手把手地对新人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而做出贡献，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，以及重大项目实践、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。专家级员工聚焦于领域内的难题攻坚，提炼组织经验，成为组织内标杆。



内部讲师培养

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讲师为主、外部讲师为辅的专业化讲师团队。公司现有内部讲师（兼职）210人，其中高级讲师21人、中级讲师40人、初级讲师43人、助理级讲师106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，更主要的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、电子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，因此将原先积累起来的知识和心得，组织、整理形成“案例集”并广泛宣传。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。2017年，开发“顾客交互”主题系列、基于分公司经理学习路径图系列、电商任务管理等系列案例122个。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。2017年，供应链学院新开发应知应会手册25本。除此之外，方太大学还引入知鸟、优慕、线上直播等电子化学习平台，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，建立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					
序列	课程主题	课程等级	序列	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

序列	课程主题	课程等级	序列	课程主题	课程等级
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

方太立志于弘扬中华优秀传统文化，供应商群体作为方太的重要合作伙伴之一，与方太是命运共同体；为了能更好地促使供应商与方太志同道合，携手共进，公司通过各种渠道向供应商伙伴传播儒家文化、创新文化、品质文化。

#### 开展供应商《了凡四训-因爱伟大》学习班

近百家供应商学习了谦德之效、立命之学、改过之法、积善之方的真谛；也学习了企业管理、领导人修炼、潜能开发、提升能量、改变气场等内容。课程为供应商伙伴认识传统文化、方太文化打开了一扇门，供应商伙伴们更加深入地理解了方太企业文化背后的重要意义与强大能量。

#### 供应商零缺陷文化变革

2017年方太启动了零缺陷文化推进项目，供应商伙伴与方太共同学习并践行零缺陷理念，视顾客为亲人，视品质为生命，把事情一次做对，用仁爱之心和匠心精神，造美善产品。



### 共赢合作

方太秉承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，贯彻“笃行仁爱，坚守品质，幸福奋斗，突破创新”的采购方针，目前已经与近200家供应商建立友好深厚的合作关系，在方太公司快速稳健发展的同时，也通过各种方式，帮助作为命运共同体的供应商伙伴，共同发展。

为持续提高供应商管理能力，2017年成立公司级项目，与知名第三方咨询公司合作，梳理并重建供应商管理模式。建立了以物料分类为基础的供应商准入、分类、考核、淘汰等为主要内容的供应商全生命周期管理，设立供应商质量管理中心，负责供应商准入评审、日常体系审核、供应商帮扶等工作，持续帮助供应商提升质量保证能力。

开展物料高低风险识别工作，针对物料类别，根据供应商风险、质量风险、技术风险三个方面识别高风险物料，并针对高风险物料开展二元化工作，在促进供应商竞争意识的同时，降低物料交付风险与质量风险；另外，针对供应高风险物料的供应商，加强日常监管与帮扶力度，以提升供应商的核心能力，从而降低风险，促进供应商与方太的共同发展，携手共赢。



### 开展经销商《了凡四训》班

根据公司的发展规划和文化落地的要求，方太在2017年下半年将文化课堂逐步的推广至经销商群体，以期深化经销商对传统文化、方太文化的认识和理解，促进经销商群体与公司更好的业务合作、更好的发展进步，实现一同进步、一同成长，最终达到共赢。2017年10月20日，公司组织了第一期的经销商文化课堂，邀约了中国文化学者智然老师，给大家带来了以《了凡生意经》为主题的文化教育培训。来自64个办事处183位经销商伙伴及家人（其中34对为夫妻同修）全程参加了此次五天五夜的课程。这次文化课程培训要求经销商伙伴止语养智、素食安心、早睡早起、禁烟悟道、手机封存，让经销商伙伴全身心地投入这次文化课程培训中。五天的学习，开展了《了凡四训》和《内经选读》的诵读；惟谦受福、立命之学、改过之法的文化解读；餐后小组的分享交流及一封家书和立命仪式。这些课程的设计让经销商伙伴充分的感受到传统文化的魅力与力量。

这次课程结束后，课程评分到达了9.86，NPS值为：92.5%，有超过63%的人希望担任后期课堂志工老师。学员们对课程认同度高，在课程结束之后，大部分学员都在微信群里打卡收获总结及每日读经情况，并计划将所学所感化为实际行动去践行。



## 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。始终强调“不弄虚作假、不贪污贿赂、不滥用职权”三大纪律，一直坚持“是否符合方太价值观、是否符合方太长期利益、是否符合相关方共赢原则”的行为判别三原则。

公司通过定期对党员及干部开展反腐倡廉专题座谈、培训、警示等形式多样的商业道德教育，号召全员遵守《方太员工商业行为准则》，并强化商业行为准则及日常行为规范实施情况的检查，对于违反道德规范的事例严肃处理、绝不姑息。与供应商及渠道商签订反腐函，在合作协议中增加了诚信廉洁交易条款；严肃查处供应商举报、投诉问题；建立了月度员工商业行为规范和日常行为规范的违纪统计、内部审计发现问题等监测方法和指标。增强廉洁自律意识，杜绝违法违纪行为。

遵守国家关于保护消费者合法权益、禁止商业诋毁等各项法律法规的要求，建立内部审核规范机制，杜绝虚假宣传，诋毁商誉等行为发生，公平、公正地参与市场竞争。

## 慈善责任

### 文化传播

一家企业从无到有，聚集人才，生产商品并进行销售，除利润之外，最重要的是要育人向善。方太立志要做一家伟大的企业，为此将国学精髓作为品牌探索和发展道路上的指引，身传言教，止于至善。方太创立企业孔子堂，通过向员工讲授《三字经》、《弟子规》等儒家经典，积极探索儒家文化中的百年企业发展之道。

方太致力于推动中国国学经典教育，2010年发起方太青竹筒国学公益计划，包含子项目“我陪孩子读经典”和“国学图书室”，积极推动传统文化的传播。其中“我陪孩子读经典”项目自启动至今已经举办400余场活动，3000组家庭受益，已在全国25个城市建立超过30个国学推广基地。建立“方太国学图书室”19所，支持“世界商业伦理论坛”、高校“方太国学大讲堂”、“捐助母亲水窖”等活动，传播爱与正能量；《方太儒道》、《大道与匠心》两本书籍热销近10万册，一度获得首都机场畅销榜冠军，影响了一批企业家和管理者；文化落地的成功举措也被北京大学、复旦大学、暨南大学等三所高校作为成功企业案例进行收录。



### 教育支持

情系桑梓助发展，心怀社会成大爱。方太公司积极践行社会责任，潜移默化中让爱的情怀在慈善的土地上生根发芽，舒枝展叶。

2017年，为慈溪中学捐赠教学基金1000万元；连续第三年实施“贫困大学生方太助学基金”项目，资助大学新生220名，共捐资110万元，为家境贫困的高三毕业生实现了大学梦想；连续第九年施行甘肃高台县“金秋助学”计划、“贫困儿童捐助计划”；连续第五年为杨贤江中学品学兼优学生发放奖学金；为三所小学、一所中学建立国学图书室。当年助学捐赠金额达1400余万元。

### 灾难支持

2017年，公司继续以“方太，因爱伟大”为主题，将儒家的仁爱内化于心，外化于行，继续推进员工关爱等慈善公益活动，把方太仁义之心、关爱之情向社会传递，尽方太推进文明和谐社会之责，担方太传播优秀国学文化之任。

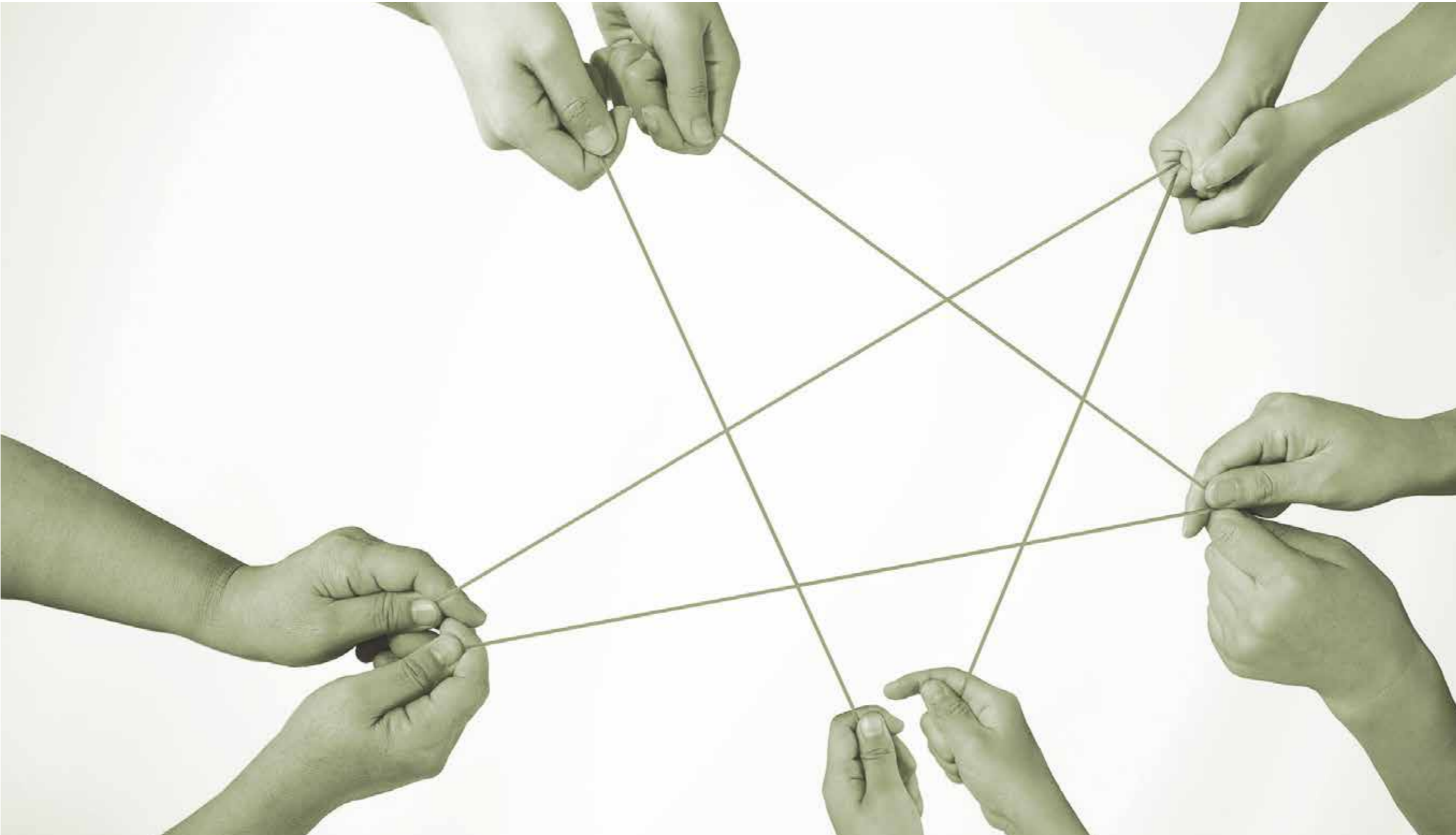
公司大力实施员工关怀计划，三月五日组织“学雷锋——慈善一日捐”活动。通过内部员工互助基金、缴纳互助医疗保险、举行内部捐款为病困员工募捐，为15名因病致困职工发放助困基金14.58万元，先后登门看望病休、退休员工31人次，送慰问品累计1.53万元，充分体现了方太人相互关爱一家亲，仁义博爱共发展的精神。



### 社区支持

作为积极承担社会责任的企业公民，方太积极参与社区建设，促进企业与社区的共赢，实现社区和企业的和谐发展。

2017年，为长河镇医院捐赠500万元扩建中医门诊，连续第四年向慈溪爱康协会、宁波协和预防肿瘤协会、市尿毒症专项基金会等组织捐款资助20万元；连续第五年开展“长河镇宁丰尊老计划”活动，捐赠30万元帮助孤寡、贫困老人改善生活；连续第九年组织开展村企结对活动，携手共建社会主义新农村；连续第三年为家乡捐赠文明建设公益基金；资助当地社会文化活动五次。当年捐赠金额达646万元。



## Chapter 4

展望未来



## 社会责任新规划

---

在过去二十一年中，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。在2018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”和关爱感化、教育熏化、领导垂范、人文教育的“四化”为重要手段，进一步推动公司文化的落地。对外继续推行青竹筒国学计划，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。方太通过导入《社会责任指南》国家标准，将持续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，为了亿万家庭的幸福，努力前行！





## Chapter 5

后记

2017年，对所有方太人来说意义非凡的一年。

这一年，方太基于自身多年对烹饪油烟的研究，携手北大、清华、中科院等院校和多家单位，共同拿下国家“十三五”重点科研项目中的“油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备”专项；

这一年，方太以油烟高效分离与烟气净化技术，降低烹饪油烟对大气环境的影响，提升全民呼吸幸福指数而被纳入中共中央宣传部、中央电视台联合制作的纪录片《辉煌中国》第四集《绿色家园》中；

这一年，《消费主张》将方太高效油脂分离、空气净化的油烟机，带动行业增长的水槽洗碗机等系列产品看做中国厨房“品质变迁”的写照；

这一年，方太举办“有爱有度”新品发布会，从用户出发，提出了“创新的原则是有度”进一步建构、升级方太创新观；

这一年，方太以厨电行业品牌身份成功入围2018 CCTV“国家品牌计划”；

这一年，方太成功跨越百亿门槛，成为突破百亿的厨电企业；

也是在这一年年末，方太修改了使用20多年“让家的感觉更好”的使命，将其深化扩展为“为了亿万家庭的幸福”。在提供高品质的产品和服务基础上，打造健康环保有品位的生活方式，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。

每一个方太人都深知，我们能取得如今的成绩，离不开这二十一年来，对“以顾客为中心”初心的坚守。在立志成为一家伟大企业的愿景以及为了亿万家庭的幸福新使命驱动下，方太人会继续砥砺前行，不忘初心，用自己的坚守、奋斗和创新，打造出一个传承百年、千年的中国民族高端品牌！





## Chapter 6

意见反馈

## 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或披露？					
(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： 中国宁波杭州湾新区滨海二路218号 邮政编码：315336  
 宁波方太厨具有限公司 传真：0574-23639833 Email: caoch@fotile.com  
 电话：0574-23456728

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。

