

FOTILE 方太

FOTILE 方太

方太2016
企业社会责任报告

目录 CONTENTS

报告前言	02
总裁序言	03
关于方太	04
——方太简介	04
——方太业务	06
——方太品牌	07
——方太文化	08
方太与企业社会责任	09
方太企业社会责任观	09
法律责任	11
——产品责任	11
——员工责任	22
——纳税责任	29
——环保责任	30
发展责任	32
——产品创新	32
——员工成长	37
——和谐发展	42
——永续经营	45
道义责任	46
——商业道德	46
——共赢思维	47
——慈善公益	49
——文化传播	50
展望未来	51
后记	52
意见反馈	53

报告前言

1.时间范围

本报告为方太发布的第11份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以2016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2016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2016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。

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

现代企业作为社会的一份子，应当承担相应的社会责任。企业的首要责任是盈利，但除此之外，还应该为社会承担更多的责任，在发展自身的同时，推动社会发展和进步。那么企业社会责任到底包含哪些方面呢？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感。总体上，方太认为企业社会责任包括法律责任、发展责任和道义责任三大方面。法律责任是必须做到的责任，包括产品责任、员工责任、环保责任、纳税责任以及其它跟企业相关的各种法律法规的遵守。这些责任都有相应的法律法规赋予企业的最低要求，是企业必须做到的底线，也是企业社会责任中的首要责任。发展责任包括产品创新、员工成长、和谐发展和永续经营，是企业的核心责任。如果企业不发展或者破产倒闭，就会给社会带来负担，阻碍社会进步。所以，企业必须努力做到和谐发展、永续经营。法律是最基本的道德，是道德的底线，而道义是高级道德，如果说法律责任是60分标准，那么60分以上至100分部分就是道义责任。它包括了商业道德、共赢思维、慈善公益、文化传播等方面，是企业应当努力追求的、高级的社会责任，也是极其重要的企业社会责任。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，公司的可持续发展工作得到了政府、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，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。未来我们会继续在社会责任新典范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。

方太简介

方太集团（以下简称“方太”）创建于1996年，总部位于浙江宁波。方太，始终忠于初心，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无与伦比的高品质产品和服务，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15000余人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有来自韩、日等地的设计力量和前沿的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的400余人的研发人才团队，厨电行业前沿的国家认定的企业技术中心。拥有业内规模达8000平米的、设施先进的厨电实验室，内设2个中国合格评定国家认可委员会认可实验室（电器、燃气），并新构建了行业具有前瞻性的创新研究院。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”。截至目前，方太已拥有了800多项专利，其中发明专利195项，居厨电行业翘楚地位，业已成为中国厨电领域技术的领导者。



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，已参与修/制定各项标准近70项，已参与发布的标准39项，主持完成了国家“十一五”重点科研项目《厨房卫生间污染控制与环境功能改善技术研究》。作为本行业的企业代表，代表中国牵头美国、德国、意大利、澳大利亚等国家机构，对标准号为IEC60335-2-31的油烟机国际标准发布实施，这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“高效静吸”科技，在获得不跑烟效果的同时，达到了48分贝静音标准，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”，引领着厨电技术发展方向。从1996年至今，方太一直引领着厨电产品的创新，成为研发深型吸油烟机的开创者、欧式吸油烟机的开创者、近吸式吸油烟机的开创者、嵌入式成套化厨电的开创者、“高效静吸”吸油烟机的开创者、不跑烟吸油烟机的开创者，以及“跨界三合一”水槽洗碗机的开创者，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”为核心价值观；以“让家的感觉更好”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以21年来对高品质厨电的专注与坚持；更以一个高端厨电领导者对梦想的不懈追求，正向着“成为一家伟大的企业”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、水槽洗碗机八大产品线，已成为中国高端厨电品牌的领导者。

目前，方太在全国设立了71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。在电商渠道，方太努力打造符合用户购买体验的高端电子商务模式，天猫平台DSR评分连续五年（2011-2016年）居厨电行业翘楚地位。在工程渠道，方太与包括诸多百强企业在内的90家知名房地产企业达成了战略合作，强强联手，为高端人居提供厨房生活范本，成为地产界公认的高端厨电品牌。截至2016年，方太品牌已成功跻身北美、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。

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，品牌实力不断提升。2016年，方太提出“因爱伟大”品牌主张，贯穿重点产品线的功能、体验、象征价值沟通，强化文化营销，逐步形成品牌差异。品牌实力不断突破，品牌价值达176.6亿元¹，连续3年蝉联宁波品牌百强榜翘楚，2016年，《第一财经周刊》“中国公司人品牌调查”中方太品牌首选率在厨电行业排名实现“八连冠”。品牌第一提及率、购买首选率、品牌认知度等关键指标，均居厨电行业翘楚地位²。厚积成长二十年，方太在2016年第一次登顶所有央级媒体。人民日报、新华社、光明日报、经济日报、中央电视台新闻联播、经济半小时等11家央级媒体，共三十余名骨干记者从“新理念·名品牌”的角度出发，集中对方太进行深度调研和报道。

2012年1月，FOTILESTYLE方太生活家上海体验馆落成，这是中国领先的高端厨电与生活方式体验馆。经过4年期盼，2016年1月，方太生活家北京体验馆落地三里屯，并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）。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、优越的品牌价值赢得由CCTV颁发的“2011·CCTV中国年度品牌”殊荣。

1.来源于中国品牌研究中心、浙商发展研究会、浙商理事会发布的《2016宁波品牌百强榜》。

2.数据来源：《2016年方太品牌跟踪研究》。

方太文化

企业文化就是一家企业及其员工的思维和行为习惯，以及由此形成的氛围。一个人的习惯决定这个人的命运，一家企业的习惯决定这家企业的命运。

——茅忠群

文化是企业的灵魂。用一句话来概括方太的企业文化为：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。企业文化中的核心理念是企业文化的灵魂，企业文化中三大理念铸就了方太灵魂。

方太使命——“让家的感觉更好”

提供无与伦比的高品质产品和服务，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。同时，成就全体方太人物质和精神两方面的幸福，让方太这个“大家庭”更加美好。

方太愿景——“成为一家伟大的企业”

- 1、五心品牌新典范：让顾客动心、放心、省心、舒心、安心的品牌新典范。
- 2、员工之家新典范：方太人快乐学习、快乐奋斗的企业大家族新典范。
- 3、社会责任新典范：传播优秀文化、弘扬社会正气、推动社会进步的新典范。
- 4、卓越经营新典范：卓越战略、卓越运营、永续经营的新典范。

方太核心价值观——“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，不仅要为顾客提供无与伦比的产品和服务，还要积极承担社会责任，为人类社会的文明进步做出贡献。为此，首先必须让自己成为德才兼备、性命双修的有用之才。人品、企品、产品这三者相辅相成，缺一不可。

方太作为一家以使命、愿景和核心价值观驱动的公司，开展的所有工作都紧紧围绕使命、愿景和核心价值观。方太的文化，是全体方太人在二十年的奋斗中凝聚而成的，反过来又对方太的发展产生了积极的促进作用。方太过去的成功靠的就是企业文化的引领，方太未来的成功还需要更好落地企业文化，充分发挥企业文化的作用。

方太企业社会责任观

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。

方太认为，一个企业的社会责任包含三个层面的内容，首先是法律责任，其次是发展责任和道义责任。法律规定的都要做到，这是企业生存的基础、底线；企业要做到和谐、永续经营，同时要让员工得到很好的发展，既包括职业的发展，也包括为人修身方面的发展，这是发展责任；道义责任，包括慈善公益事业与文化传播，要积极弘扬社会正气，传播优秀文化。

方太社会责任观历程：

2006年开始，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。

2014年，结合公司整体运营情况以及内外环境的变化，方太对社会责任观的三个方面和十二项内容进行了修订：

法律责任	
产品责任	严格遵守产品安全、健康及相关国家强制性标准
员工责任	严格遵守员工安全、健康、《劳动法》等相关法律法规
纳税责任	严格遵守国家相关税法
环保责任	严格遵守国家环境保护等相关法律法规

发展责任	
产品创新	为顾客创造价值，提升生活品质，推动社会发展
员工成长	培养德才兼备的员工，让员工得到健康的成长与发展
和谐发展	注重企业与员工、社区、环境、客户、同行的和谐关系
永续经营	以德为先，以心为本，追求企业永续经营

道义责任	
商业道德	遵守公司商业行为准则和员工商业行为规范
共赢思维	关注企业与员工、供应商、客户、政府及社区的共赢
慈善公益	关注助学、敬老、赈灾与文化教育等
文化传播	用户持续关怀计划文化讲座、方太青竹简国学推广计划

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。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。



方太是一家以使命、愿景和核心价值观驱动组织不断创新发展的企业，正逐步建立文化、管理和产品三大创新领域。文化创新，方太致力于打造中西合璧的企业文化，在融合民企、日企、美企、德企等优秀管理文化的同时，继承发扬中华传统文化“仁、义、礼、智、信”的精髓，探索并提出现代儒家管理模式，其核心思想是“中学明道，西学优术，中西合璧，以道御术”。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。产品创新，以突破技术瓶颈、追求产品精致度和原创知识产权为主要着力点，通过设计和技术的全面领先引领厨电行业的发展方向。

产品责任

方太始终将品质作为企业的立业之本。为此，方太建立了严格的质量保证体系，严格按照《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，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

产品设计

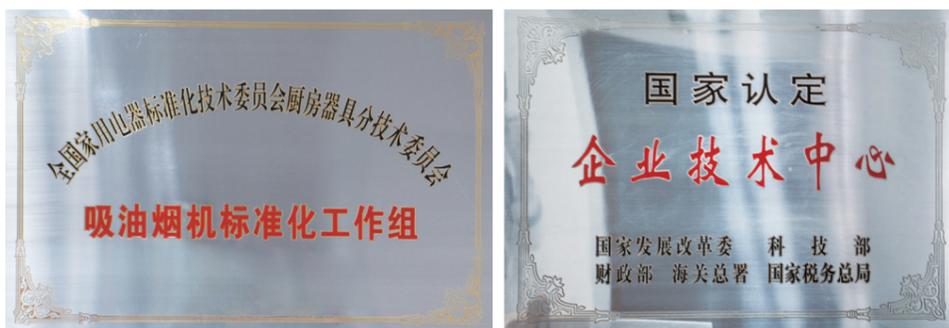
方太以世界级的品质理念，对公司产品的可靠性和精致度提出严苛要求。公司以健康、环保(低碳)、物联(智慧)、嵌入、成套、品位为产品方针，积极贡献独特设计、高档品质、领先技术的厨房(电)产品。方太一贯坚持产品力为第一竞争力，高质量的产品与服务是提升产品力的保证，公司在“不断改进，力求完美，追求顾客完全满意”的质量方针指导下，力求对每一件产品的性能、外观设计、制作工艺及可靠性精益求精。产品通过“CCC”、“CQC”、“卫生许可证”、“节能环保”等多项国内权威认证，多项产品指标达到行业领先水平。截至2016年底，获得省部级科技进步奖项9项；获得由IF Industrie Forum Design颁发的国际设计奖——iF奖11次，Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的红点奖10次；获得中国设计智造大奖组委会颁发的DIA“金智奖”；2013年公司通过国家知识产权示范企业和国家知识产权优势企业评审。

秉承公司的核心价值观，以用户价值为中心，以非同凡响、四面八方不跑烟³的吸油烟效果，解决亚洲厨房的油烟问题，以高效直喷实现节能与大火力灶具的目标；集成洗碗、果蔬净化、水槽三合一功能，引领健康环保生活方式，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，成为追求健康烹饪家庭的福音，受到环保、健康用户的赞赏。

在“打造独特、高档、领先、无与伦比的顾客体验的产品”的研发方针指导下，形成了以国家认定企业技术中心为核心，博士后工作站、中国合格评定委员会认可实验室、浙江省健康智慧厨房系统集成重点实验室、德国研究院、日本研究院、宁波创新研究院、智能厨电研究院为依托的创新体系。

3.四面八方不跑烟：在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸。

方太作为全国家用电器标准化技术委员会委员单位，积极参与厨房器具领域的标准制修订工作。截至2016年底，已参与修/制定各项标准近70项，其中含1项IEC标准。公司代表中国牵头美国、德国、意大利、澳大利亚等国家相关机构，对标准号为IEC60335-2-31的油烟机的特殊要求的国际标准进行修定的条款，于2016年4月发布实施，国内等同采用的GB4706.28也已更新发布。同时，参与制定的《住宅厨房系统工程技术规程》已发布实施，该标准促进行业从厨房空间和布局转向厨房系统工程，对于提升我国住宅厨房技术水平具有重要价值。



产品质量

方太始终坚持“顾客第一、质量第一”的理念，从研发、制造、服务等方面出发，实行全面和卓越的质量管理，致力于向用户持续提供无与伦比的产品和顾客体验，为打造全球最具品质竞争力的厨电供应链而付出不亚于任何人的努力。

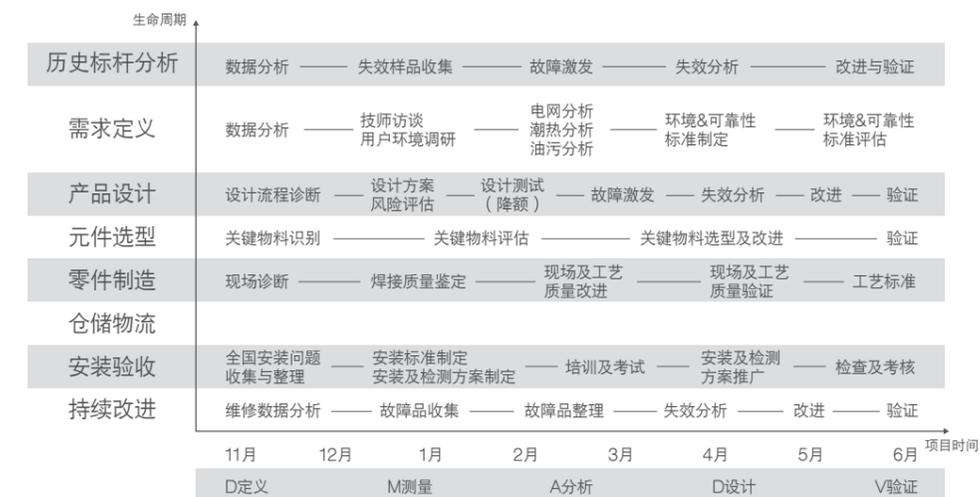
2016年方太供应链坚持“专注品质、全员革新、数字导向、财务运营”方针，以“专注品质”为根本，建立了6*6（六大过程与六大基础）质量管理模式，重点开展油烟机质量大突破项目和全流程质量信息平台项目，开展全流程“质量月活动”，持续运营华夏六西格玛俱乐部。

油烟机市场质量大突破项目

油烟机百台维修率经过近10年的市场质量改善，下降遇到瓶颈，为降低油烟机市场质量百台维修率，达成三年百台维修率实现腰斩的目标（三年目标：0.8%），成立油烟机市场质量大突破项目组，负责研发、品质、服务、工厂四大业务，主要从产品及服务两方面实施突破。

项目按照DMADV的逻辑思维，分别从历史标杆分析、需求定义、产品设计、元件选型、零件制造、仓储物流、安装验收、持续改进8大业务模块开展项目工作。

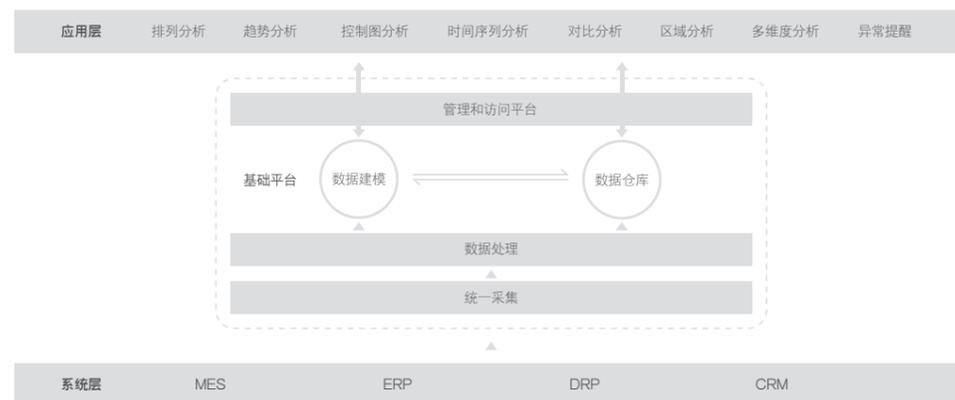
项目共实施改善25项，包括产品改善20项，服务改善5项，百台维修率下降40%。



全流程质量信息平台

为打破信息孤岛，让企业的质量管理人员从繁琐的分析工作中解放出来，把更多的精力投入到质量的改进中，方太对供应商质量、制造质量、市场质量信息进行整合，开发出QMS质量信息系统，把MES、ERP、DRP、CRM四大系统有机联系起来，通过数据处理和分析，实现排列分析、趋势分析、控制图分析、时间序列分析等多维度数据分析功能。

项目成果展示—概念设计—主体架构



全流程“质量月活动”

2016年9月-11月在方太供应链内部开展“全流程质量提升，树品质新标杆”质量月活动，包含供应商质量、过程质量、物流质量、市场质量四大流程。

通过近三个月的时间，开展质量月活动16个，并顺利结案。其中质量意识类项目7项，通过质量宣传、质量竞赛、质量培训等方式提升，覆盖人数近2000人；质量改善类项目9项，各项目均获得30%以上的改善突破，其中油烟机JQ01TS左右边框划伤不良改善达到62.4%，供应商新鑫电器进料不良改善达到81%。

“全流程”质量月活动内容

工厂	活动主题	活动时间
供应链系统级项目	质量楷模评选	9.10-11.20
	质量教育微电影	9.10-11.20
市场质量	“我是一切根源”反省活动	9.10-11.20
	洗碗机市场质量大突破项目启动	10.15-11.15
物流质量	“包您满意”活动	9.10-11.20
	产品宝宝呵护行动	9.10-11.20
电器一厂	“车神”争霸赛—物流质量改善	9.20-11.4
	“斩首”行动—各班组Top1质量突破	9.20-11.10
	“三省吾身”活动—市场质量案例学习	9.20-11.10
电器二厂	质量守门员活动—组装车间互检积分激励	9.20-11.10
	“竞争”行动—全员品质意识提升	9.19-11.25
	“奋进”行动—市场质量案例学习	9.19-11.25
	“突破”行动—顽固性质量突破	9.19-11.25
燃气工厂	“蜕变”行动—专场质量革新发表赛	9.19-11.25
	质量安全改善活动（员工头脑风暴）	9.20-9.30
	质量安全意识提升活动（全员线上有奖竞答）	10.8-10.30
	质量安全知识竞赛活动（人人争当质量安全标兵）	11.1-11.25

成立华夏六西格玛俱乐部助供应商共同成长

2016年围绕华夏六西格玛俱乐部“四感一体”战略体系，吸纳企业会员30家，组织活动30余次，参与人数1000人，组织中质协黑带培训32人，俱乐部内部绿带培训145人，联合企业自主培养黄带425人，辅导项目50个，项目收益1000万元；企业会员项目积极参与外部交流与分享，分别荣获了“全国优秀六西格玛项目奖”、“中国质量协会全国发表赛一等奖”、“中国好质量”一等奖、“亚洲质量创新优秀项目奖”等荣誉。

通过对供应商高层、中高层开展系统的培训，提高了供应商工作年限长、学历低群体对六西格玛学习的热情和积极性；对供应商基层人员开展黄带培训，提高了品质意识及解决问题的思路和方法。通过在供应商端推行六西格玛为供应商培养六西格玛人才，改变了供应商对质量的新认识，并以此改善了方太零部件突出的质量问题，为供应商与方太实现了双赢局面。



方太六西格玛年度总结大会

方太至诚服务

方太至诚服务汲取儒家文化的精髓，以“诚”为核心出发点，致力于为客户提供及时、专业、用心的品质服务体验，进一步确立“顾客永远是对的，以顾客感动为第一标准”的服务原则，以“及时、专业、用心”为服务方针，让千万家庭“家”的感觉更好！

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诉求。

方太珍视每一位客户的反馈，将顾客感动率和NPS（顾客净推荐值）监测作为常规性工作，并针对客户的每个意见建议，进行PDCA闭环管理，挖掘产品、服务及流程的改善点，全面推进公司客户体验提升。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地补位，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。

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。这些无不标志着方太打造无与伦比的顾客体验的决心。2014年，99.70%的方太客户对客户体验部服务的评价为“非常满意”及“满意”。同年，中国质量万里行家电行业服务电话明察暗访结果为满分。

2015年，佳绩不断刷新，99.76%的方太客户对客户体验部服务的评价为“非常满意”及“满意”，再次刷新纪录。同年，网易3·15家居企业售后服务调查中方太客户体验部再次以满分蝉联。同年，方太互联网互动中心正式启用，全面满足各渠道客户交互个性化需求，不仅如此，方太互联网互动中心利用互联网的网状传递效应推动客户交互，通过交互创造客户价值，提升口碑影响力。

2016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，打造独一无二、无与伦比的顾客体验。

打造优质服务平台，创造完美交互体验。服务平台各项KPI持续刷新新高度，挂机满意度提升至89.14%，参与挂机满意度提升至99.81%，屡次创造纪录；客户表扬客服代表6126例，同比提升38.25%。互动平台新渠道客户非常满意度提升至84.50%；新渠道业务占比达15.69%，同比提升88.49%。

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98.52%，有效保证客户体验结果。电商客诉处理及时率达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。初步建立互联网大数据分析能力，基于客户生命周期的识别，输出互联网情报分析报告、产品维修报告、客户交互分析报告等。从客户体验出发，分析产品和运营数据，推动8起产品改善，15条跨部门流程改善。承接公司O2O业务战略，为营销寻找机会，开发幸福家会员20555位。

不断创新，追求卓越，2016年亦是收获的一年。2016年成为工信部CCSO行业标准企业，荣获由浙江省巾帼建功和双学双比活动协调小组授予的“浙江省巾帼岗”称号。21年来，方太服务始终坚持以用户为中心，不断汲取儒家文化精髓，忠于初心，止于至善，致力于为客户提供及时、专业、用心的服务体验，“方太至诚服务”让千万家庭“家”的感觉更好。截至2016年12月底，方太在全国共有上门服务人员4132人，其中中心人员1753人，网点人员2379人。按职称划分，包括技工2634人、技师916人、工程师582人，全能工占总数的61.47%。

客户服务部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）。

开发了专业的服务产品。为解决油烟机三大顽疾，设计出方太专利产品——防火止回阀（发明专利，专利号：2015106755141）；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。充分发挥服务人员的作用，有效落实服务战略，做了如下几件事：给所有服务人员统一配置专业工具，并定期更新；为服务人员设计工装，分春夏秋冬装，以提升服务人员的高端形象；激励员工做好每次服务，并把每次服务质量与服务人员收入相挂钩，要求服务人员认真对待每位用户；建立自动派单系统，把每项服务与上门服务人员的资质和当日工单量联系起来，不具备资质的和工单量大的人员不予派单，以保证服务人员能从容做好每次服务；在公司企业文化基础上，建立方太服务文化，包括“态度好，及时到，能搞好”、方太服务“三字经”、师徒制、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。

2016年，客户服务部从一线选出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。2016年全年共收到用户表扬649件，整体服务净感动率达86.27%。在工程服务方面，认真落实“全过程、高品质、渐深入、新方案”，建立工程服务系统，每个项目均配置项目专员，跟踪项目进度，全国项目专员有82人，每次到项目现场都要在系统上进行记录。2016年9月，长沙先导恒伟房地产开发有限公司授予方太“优秀供应商”单位称号。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

◆2016年3月9日，中国家用电器服务维修协会授予方太2015年度中国家电维修业“优质服务好口碑品牌”。



◆2016年3月16日，中国质量检验协会授予方太“全国质量信得过产品”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”。

◆2016年3月，中国质量万里行授予方太“五星级服务质量奖”荣誉称号。

◆2016年3月15日，《中国质量万里行》市场调查中心授予方太“全国维护消费者权益诚信承诺单位”称号。

◆2016年9月9日，中国质量检验协会授予方太“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。

◆2016年9月29日，中国质量检验协会授予方太“全国质量诚信标杆典型企业”称号。

◆2016年9月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2016中国家电维修业人才培育建设优秀企业”。

◆2016年10月，中国消费者报授予方太“优质服务先进单位”称号。



安装和售后服务方面，方太在全国设立71个服务中心、1500余个特约服务网点和4100余名专业服务工程师，覆盖了一、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71个服务中心和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，在约定好的时间内会有专业人员上门先把烟管预埋好，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。



方太免费预埋烟管服务 解决问题，一步到位!

方太公司根据《建筑设计防火规范》(GB50016-2014)的要求，依据公安部公共安全行业标准《排油烟气防火止回阀》(GA/T 798-2008)的要求，专门研制出能够与方太烟机相匹配的一款防火止回阀。

住建部关于发布国家标准
GB50016-2014《建筑设计防火规范》的公告



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。

防火止回阀的优势：

- 1、密封性更好，更有效阻隔烟道中油烟的倒灌；
- 2、通风量更大，更好地保证出风量，保证烟机吸力不受影响；
- 3、特制防火结构，遇火强制闭阀，能有效地防止烟道串火；
- 4、烟道扩展功能，将烟道向室内延伸，保证阀片有效开启及减小对烟道的影响；
- 5、方太自主研发设计，能够和方太烟机有效配合，发挥烟机更强性能。

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》、《员工职业健康管理制度》、《公司薪酬福利管理制度》、《带薪年假管理制度》等在内的各项劳动人事制度保证法律法规的贯彻实施。方太履行劳动义务，保护劳动者享有的劳动权利。

保障员工权益

方太依照《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》、《职工带薪年休假条例》等法律法规，切实保障员工的合法权益。企业单位与职工代表签订《集体劳动合同》、《集体工资协议》、《女职工权益保护协议》、《职业安全卫生协议》，健全调整劳动关系运行机制。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，按照统一标准执行工时制度、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，员工享受带薪年假及特别年休假。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2016年底，方太职工总人数同比增加22.5%，其中应届毕业生招聘人数是2015年的139.5%，生产员工同比增加23.1%。

方太在儒家文化引领下，遵循企业核心价值观，充分发挥企业优秀资源，重点关注社会弱势群体，积极参加社会公益活动。方太每年都会雇佣残疾人，为创造和谐社会作出贡献。

持续完善薪酬福利体系

1. 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。

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。

2. 方太价值分配理念

在结合公司战略及文化导向的基础上，进一步明确公司价值分配理念，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。

3. 方太薪酬福利体系

在公司战略和文化的指引下，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。

2016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；优化身股分红政策，提高事业部利润提取比例，并兼顾各事业部间的均衡分配和协同发展，引导员工共创顾客价值，共享市场回馈；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。



青春流韵 携手追梦
与我们一起，爱上方太的生活协会
LIFE ASSOCIATION

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，也将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。2016年，方太充分融合OHSAS18001体系和安全质量标准化体系，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	作业安全管理	· 生产现场管理 & 过程控制	应急救援管理	· 指挥系统、应急机构和队伍	
	组织机构 & 安全责任制		· 作业行为管理		· 应急预案	
	安全生产投入		· 安全警示标志		· 应急设施、装备、物资	
	安全规章制度		· 相关方管理		· 应急演练	
	安全教育培训	隐患排查治理	· 变更管理	安全事故管理	· 事故救援	
	生产设备设施管理				· 排查依据、标准	· 现场处置
	作业安全管理				· 排查范围 & 方法	· 事故报告
	隐患排查管理				· 隐患治理	· 事故调查
	危险源监控	职业健康管理	· 预测预警	· 再发防范	· 事故处理	
	职业健康管理				· 组织机构	· 自主评定
	应急救援管理				· 规章制度	· 外部评审
安全生产事故管理	· 前期预防管理				· 总结分析	
绩效评定 & 持续改进	· 劳动过程管理	· 持续改进	· 职业病诊断、病人保障	· 持续改进		

方太安全管理体系

保障员工健康安全 创造安全的工作环境

2016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，邀请资质机构定期开展职业危害因素、环境因素监测，并缩短职业健康体检周期，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。方太于2016年被宁波市安全生产监督管理局评为职业健康示范企业。

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

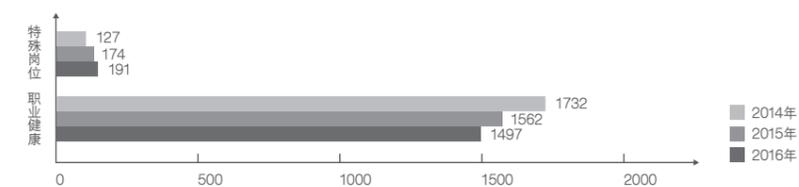
方太职业健康管理体系



方太职业健康基础和现场管理

2016年组织实施职业健康体检，安排岗前、岗中、离岗体检1497人，特殊岗位体检191人。

2014年—2016年职业健康体检及特殊岗位体检如下图：



以人为本 关爱生命

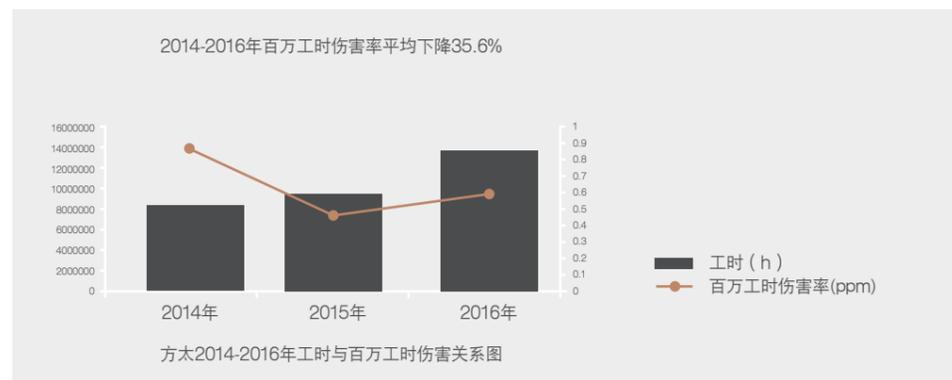
尊重生命健康的权利，体现就是人权、人本、人性。2016年，方太通过安全教育与培训的实施体现“以人为本、尊重生命、安全生产”的目的。2016年方太开展新员工三级安全教育、安全管理人员/特种作业人员培训、管理人员专项培训等各类培训约2000余人次。



方太2016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

2016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。



同时，方太在2016年加大安全投入，依靠科学进步和技术改造，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在规定的标准范围之内，使人、机、环境处于良好的状态。



自动化机械人冲压生产线

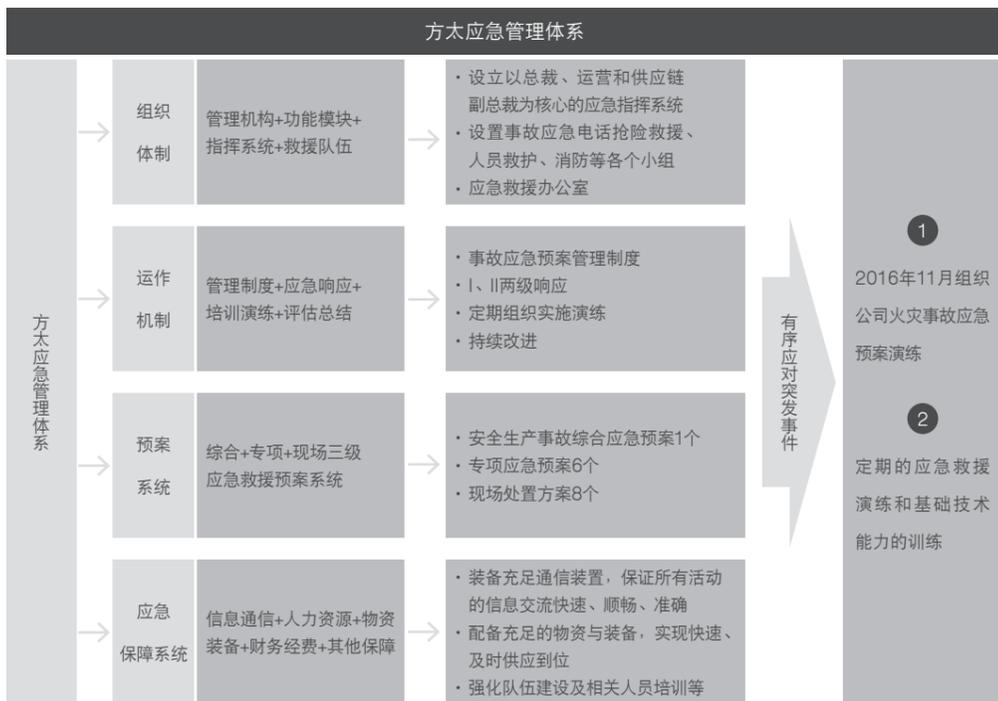
隔音房

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。



消防演练



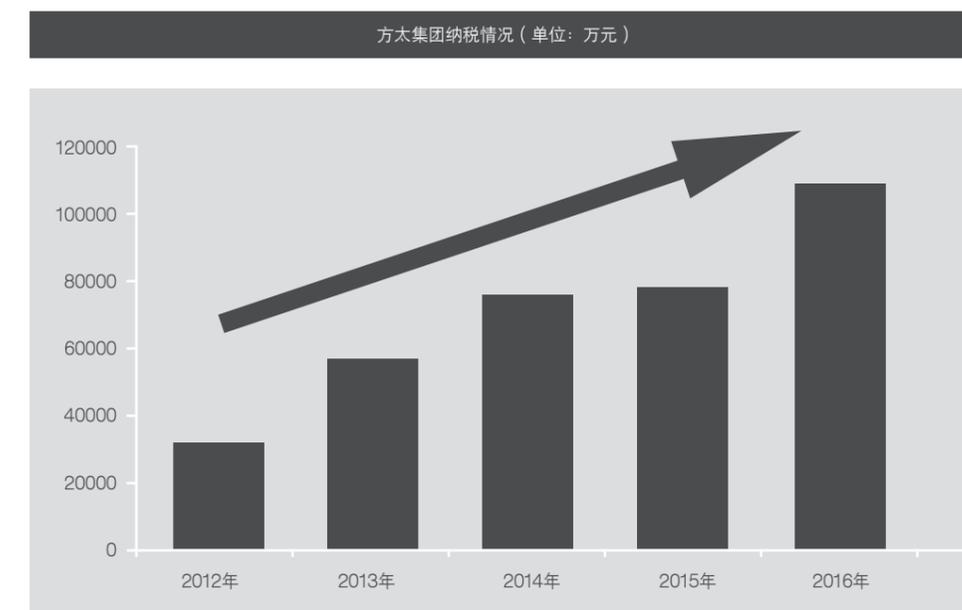
事故应急演练

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。并对纳税工作进行专人专门管理，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。

近年来，方太税收连年增长，充分履行了企业的“社会责任”。公司依法纳税，每月按时足额申报和缴纳各项税款，从未受到税务部门的处罚。

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，近五年上缴各项税款情况如图：



环保责任

“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

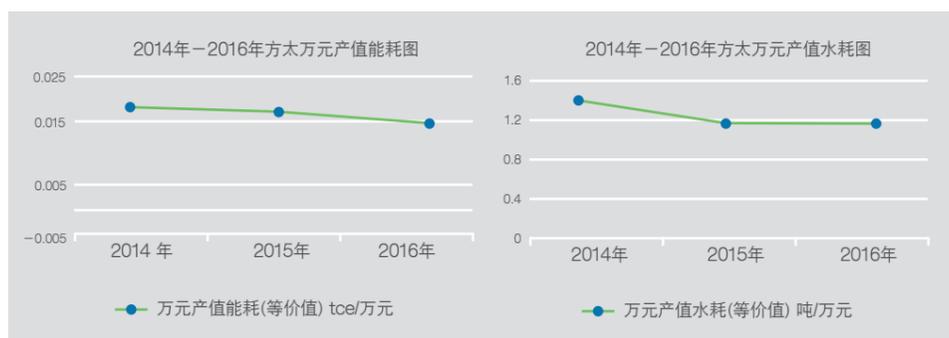
方太于2003年通过了ISO14001环境管理体系认证，并坚持“节约资源，奉献绿色产品；预防污染，创造美好家园”的环境方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染。在提升企业形象同时，增加了社会对企业的信任感和亲和力。

节能降耗 减排增效

2016年，方太在节能减排方面，通过技术改造，设立节能减排目标，有步骤、有计划地开展节能减排活动。年初与责任单位签订节能目标责任书，并每月召开例会监督目标达成。

1. 技术改造，节能降耗

2016年，方太实施了一系列技术改造来降低能耗，提高生产效率。2014年—2016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

2016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，相关部门对噪声源的重点设施、设备采取合理安排布局，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。

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书，同时公司内部分解节能减排目标，与相关责任人签订责任书。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。

方太通过设立环境看板，车间张贴海报、节能提案征集等活动，倡导员工形成节约用水习惯，加强对节能减排的宣传。每年持续开展各种以“节能环保”为主题的宣传活动，培养全员节能意识。

产品创新

作为高端厨电领导者，方太坚持每年将不少于销售收入的5%投入研发，2016年这一数值更是达到了5.99%，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400余人的研发团队，截至2016年底，研发系统在职人员392人，其中博士6人、硕士148人。2016年公司全年共获得国内授权专利229件，其中发明专利72件，累计拥有专利总数达887件，其中发明专利189件，国际授权发明专利2项。

在完善的流程、制度、机制的保障下，方太的产品无论性能、精致度、顾客体验方面，都做到行业领先水平。方太在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，2016年又完成了MM、MPP流程的建立，优化了CBB管理办法，同时配合新ERP项目，更新了产品数据和BOM规则。为促进公司产品、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，打造具有独一无二、无与伦比的顾客体验的产品，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170万。

为了不断突破技术瓶颈，研发出无与伦比的顾客体验的产品，方太充分利用社会力量，与国内外一流设计团队合作开发新产品，与多所高校建立联合实验室或以委托课题的方式进行合作，通过产、学、研方面的交流和合作推动公司技术进步，为企业的长远发展提供可靠保证。

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，承担了国家“十一五”重点科研项目《厨房卫生间污染控制与环境功能改善技术研究》。通过调研，从理论、产品、标准等方面对我国住宅厨房卫生间进行比较系统的研究，提出了住宅厨房卫生间标准体系框架，制定了一系列标准、规程和图集，有利于实现住宅产业现代化，可指导我国住宅厨房卫生间中长期的发展，为推动住宅装修一次到位提供了坚实的技术支撑。

产品发展历程

2016年全年启动开发项目50个，完成重点开发项目54个；启动重点研究课题212个，其中结题29个。2008年—2016年度重大产品及创新成果如下：

年份	方太重大产品及技术成果
2016	<p>A、油烟机：欧近跨界智能星魔方，Z系列联合全球优秀设计公司，采用双级风机串联，大胆采用先进的油烟治理技术，不但吸油烟效果无与伦比并且油脂分离度达到98%，极大地减少了家庭厨房的污染排放，上市以来连续获得由Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的红点奖、PB-0001工业设计（品牌公司）颁发的金投资等奖项的肯定，更为全行业开创了全新一类油烟机。</p> <p>B、灶具：新一代高效直喷HA系列和全新的TA系列。</p> <p>C、蒸微一体机：蒸微跨界Z1配备智能菜谱，一键烹饪，利用蒸微一体的混合智能烹饪技术轻松烹饪出健康可口的佳肴。</p> <p>D、水槽洗碗机：三合一跨界果蔬清洗独立的三槽洗碗机Q6释放果蔬净化功能，囊括了包括由Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的德国红点奖、中国设计智造大奖组委会颁发的DIA金智奖等在内的多项设计大奖。</p> <p>E、热水器：磁化小直流恒温系列、磁化大直流恒温系列上市。</p>
2015	<p>A、全新油烟机开发：采用双核动力系统，实现最大静压突破性的提升，同时使使用时刻的噪音大幅度下降，四点一线式畅吸风道设计，提升有效排量，确保吸油烟效果，开创油烟机欧近一体跨界新品类。</p> <p>B、油烟机EM升级系列：全面实现油烟机智能化应用。</p> <p>C、灶具JA升级系列：高效极火直喷，简约时尚全新外观全新体验。</p> <p>D、蒸微一体机：减空间、加美味、蒸得快、蒸得透、蒸得多、易清洁等丰富功能，实用性强，健康便捷的烹饪方式更好地满足顾客高品质的烹饪需求。</p> <p>E、第二代智能恒温热水器：安全（23重安全保护）、舒适（精准控温）。</p>
2014	<p>A、集成洗碗、果蔬净化、水槽三合一功能的方太水槽洗碗机上市：洞察中国烹饪文化，配备三大颠覆功能，带来10大惊喜体验，拥有19项发明专利授权专利（水槽洗碗机产品线），真正意义上解决了中国厨房的洗碗痛点。该产品的诞生标志着方太从创新改进原有品类的时代进入到开创全球全新的产品开发新时代。</p> <p>B、灶具JA系列：给用户带来大火够猛、小火够小全新体验。</p> <p>C、消毒柜WH系列：全新无味好放平台，大幅提升产品档次，好放，消毒等体验。</p> <p>D、油烟机JQTS系列：大幅提升清洁、使用噪音、智能三大使用体验。</p>

2013	<p>A、HC系列灶具成功切换上市：HC燃烧器在结构上采用了多射流技术，同时新开发了适合铸铁基座的混合一体引射管技术；增加螺旋旋转方式的风门调节结构，对于气源的适应性更广，用户和维修人员调节更加方便；一级能效；全新的铝铁硬密封方式。</p> <p>B、全新进化，采用双蒸汽发生技术，烹饪食物更营养，速度更快的全新D1蒸箱上市。与平板吊柜式D1微波炉，更优加热曲线的D1烤箱组成微蒸烤D1系列，给顾客成套嵌入化厨房电器解决方案。</p> <p>C、搭载烟热联动安全技术及冷凝节能技术的水热水器上市。</p>
2012	<p>A、“自动巡航”智能增压模式的“高效静吸二代”油烟机T技术有效提升用户使用时刻体验，并推广应用多系列机型。</p> <p>B、全新一代风魔方JQ系列油烟机：历时三年、经上千次实验，凝聚公司技术攻关团队、产品开发和设计团队、上市团队心血，彰显无与伦比的吸油烟效果，闪耀人性和科技光辉的全新一代风魔方JQ系列油烟机的成功研发并上市。</p> <p>C、应用独特的多射流科技，体现卓越设计和精致工艺的“高效直喷”HA系列灶具顺利研发和成功上市，迅速地实现三款主产品进入畅销机型，不仅成功替代“五腔驱动”历史地位，而且大大提升了灶具高端的市场地位和销量；此类批量推广的燃烧器燃烧功率大于4KW，效率60%以上。</p>
2011	<p>A、3月15日承载着“高效静吸”技术的油烟机EQ01首发，盛销全国，成为名副其实的高端油烟机畅销机王。</p> <p>B、方太与美国IDEO公司共同研发，历时三年打造出的厨电产品——“总厨六系”，定义为行政总厨级家庭烹饪中心，以其独立双烹饪中心理念等创新设计成功夺得了Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的德国红点设计大奖。</p> <p>C、节能高效低碳排放型燃气灶具，燃烧效率全面提升至60%以上，烟气（CO）排放低于200ppm。</p>
2010	<p>A、方太O-Touch光影6系打造时尚未来厨房，引领行业进入touch技术时代，并荣获由Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的德国红点设计大奖。</p> <p>B、银睿六系携嵌入式电蒸箱震撼上市，将中国人带入“健康饮食”新时代。</p> <p>C、“十一五”国家科技支撑计划“厨房卫生间污染控制与环境功能改善技术研究”课题顺利通过验收。</p>
2009	<p>A、方太ZTD100F-04C消毒柜，整合U形灯管360度环形杀菌技术、温湿度自动感应杀毒功能，畅销市场，并荣获由Design Zentrum Nordrhein Westfalen颁发的德国红点设计大奖。</p> <p>B、导烟吸附技术吸油烟机“风魔方”，引领中国近吸式油烟机新时代。</p>
2008	<p>A、推出嵌入式成套设计五件套“银睿五系”，标志着高品质厨房由“成套搭配”式向“整体嵌入”式转型，功能则从“三系”时代向“五系”时代跃进，引领了未来厨房电器市场的主旋律。</p>

技术创新获奖历程

方太近年来主要科技创新成果获奖情况

奖项类别	获奖成果	获奖等级	颁奖组织	颁奖时间
中国轻工业联合会 科技进步奖	智能型厨房系列油烟机的研发及产业化	一等奖	中国轻工业联合会	2010.3.18
	高效节能“W”宽频燃烧技术及在燃气热水器上的应用	二等奖		2008.3.18
	吸油烟机高效吸排及净化集成技术的研究与应用	二等奖		2017.2.18
	“负离子三面风幕”环保技术在厨房电器产品上的产业化应用	三等奖		2008.3.18
浙江省 科技进步奖	吸油烟机高效吸排及净化集成技术的研究与应用	二等奖	浙江省科学技术厅	2016.12.7
	节能高效低碳排放型燃气灶具的研发及产业化	二等奖	浙江省人民政府	2011
	厨房废气治理系列技术开发与产业化	三等奖		2010
	“科恩达”环保新技术在吸油烟机上的应用	三等奖		2008
宁波市科学技术奖	燃气热水器节能环保创新科技研发与产业化	二等奖	宁波市人民政府	2017.3
宁波市 科学技术进步奖	油烟机高效吸排及净化技术集成与应用	一等奖	宁波市人民政府	2015.1
	节能高效低碳排放型燃气灶具的研发及产业化	一等奖		2011
	智能型厨房系列油烟机的研发及产业化	二等奖		2000.1.25
	“科恩达”环保新技术在吸油烟机上的应用	二等奖		2009
	CXW-150-SY01智能型无级调速数字控制吸油烟机	三等奖		2006.2
中国家电科技进步奖	节能型家用水槽洗碗与果蔬净化集成设备的研发和产业化	一等奖	中国家用电器协会	2015.10
	燃气热水器节能环保创新科技研发与产业化	二等奖		2016
工业设计奖项	消毒柜ZTD100F-C2	iF CHINA 设计奖	iF Industrie Forum Design	2010年
	微波炉W25800K-03			2009年
	CXW-189-JX06			2009年
	JZY/T/R.2-HL19			2009年
	ZTD100F-09A			2009年
	KQD50F-01			2008年
	CXW-200-EY01			2008年
	JZY/T/R-HL02			2008年
	ZTD110F-02			2008年
	JZY/T/R.2-HL3E			2007年
CXW-200-EH06	2007年			
德国红点 设计大奖	油烟机CXW-358-Z1T	德国红点 设计大奖	Design Zentrum Nordrhein Westfalen	2016年
	油烟机CXW-358-Z3T			2016年
	水槽洗碗机JBSD2T-Q1			2016年
	全新一代风魔方CXW-200-EM01T			2015年
	灶具JZDY/T/R-JACB			2015年

奖项类别	获奖成果	获奖等级	颁奖组织	颁奖时间
工业设计奖项	全新一代风魔方CXW-200-JQ01T	德国红点设计大奖	Design Zentrum Nordrhein Westfalen	2013年
	灶具JZDY/T/R-HA9BQ			2013年
	光影六系灶具 JZY/T-HLCB			2010年
	光影六系消毒柜 ZTD100F-C2			2010年
	消毒柜ZTD100F-04C			2009年
	水槽洗碗机	DIA金智奖	中国设计 智造大奖组委会	2016年
	油烟机云魔方	DIA 智造奖		2016年
	灶具JACB			2016年
	水槽洗碗机	中国金投资 全场大奖	PB-0001工业设计 (品牌公司)	2015年

员工成长

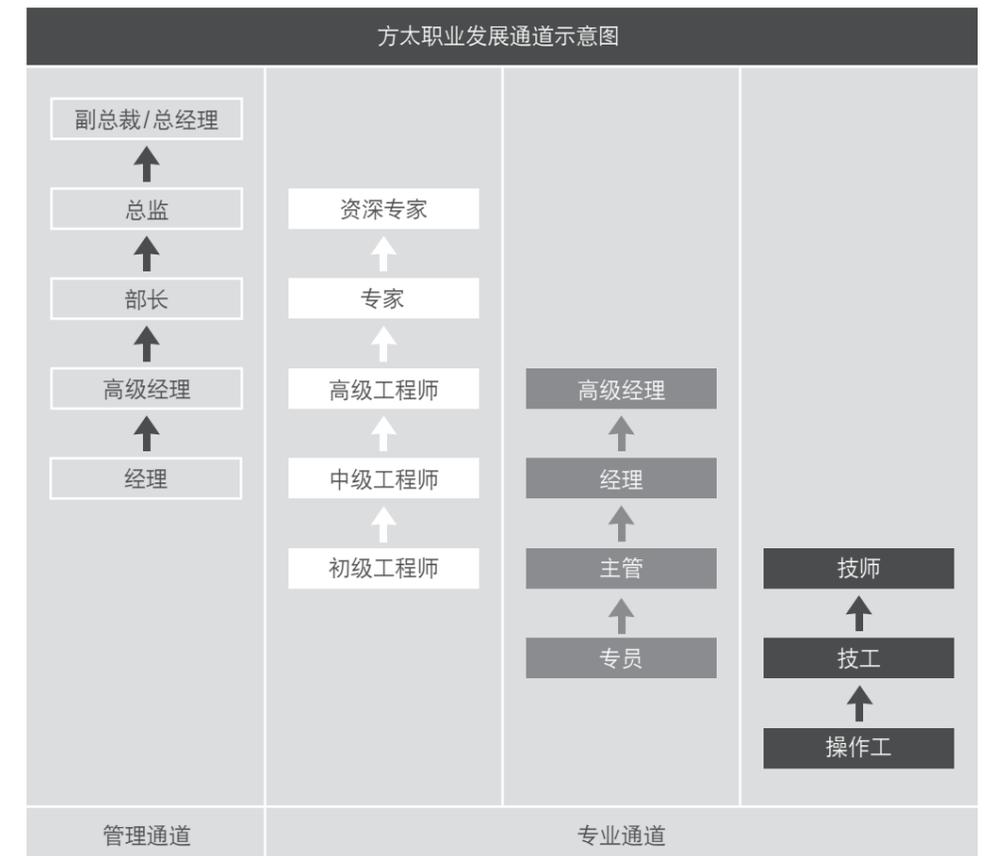
“企业通过员工的成长创造企业的成长”（摘自《方太管理原则》）。

“以顾客为中心，以员工为根本”是方太企业文化落地的核心要点。

从社会的角度看，企业是员工进行社会活动，履行社会责任和实现社会角色的重要场所。员工的发展是企业发展的基石，方太企业文化把“修身心，尽本分”作为对员工的根本要求，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和综合素养，让员工成为德才兼备、身心健康的社会成员。

职业发展

基于对员工职业行为能力和发展的认识，方太已经建立并不断完善以任职资格管理为理念，以全面的培训课程和培训项目体系为手段，以专业和管理双向分层级发展为通道的员工职业发展体系，促使有贡献、有能力、有责任心并且认同和践行方太价值观的员工尽快发展。



FOTILE 方太

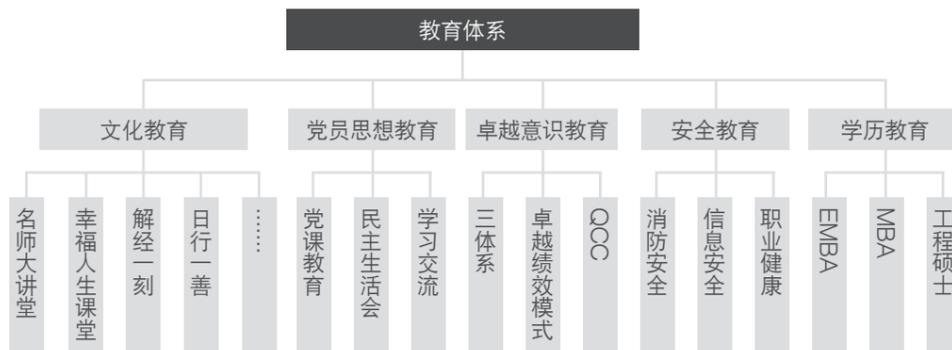
Fotile Leadership Content

方太中高层个人领导力内涵

- 价值观** 正直、诚实。个人具有强烈的道德感和个人行为准则，由表奉行三品合一，兼主利益至上，在复杂背景下能够坚持原则。
 - √ (他/她)由表信奉正直与诚实是做人的基本准则，所有作为都符合此基本准则而值得信任
 - √ (他/她)有严格的自我纪律，要求别人的原则自己首先做到，从不需要监督，因此，可以是他人的榜样
 - √ (他/她)总是以主人翁的意识与态度对待工作，花公司的每一分钱如同己出，为公司的最大利益而工作
 - √ (他/她)面对在利益冲突等复杂的商业环境背景时，总是坚持做正确的事情，以公司利益为主导
 - √ (他/她)由表信奉三品合一，熟知并领导方太的核心文化与价值观，个人树立榜样作用
- 激情能量** 个人身体健康，精力充沛，有效承受工作压力，富有追求成功的激情，对卓越绩效树立的高标准，而且个人永不满足。
 - √ (他/她)身体健康，精力充沛，个人能状况完全胜任本职岗位的责任要求
 - √ (他/她)珍惜健康并付诸行动，保持运动习惯，坚持锻炼身体，并注意保持工作、休息与饮食营养的均衡
 - √ (他/她)生性乐观，发自内心的喜欢工作的挑战性，在紧张与高压的工作环境中能作积极应对压力，保持有效性
 - √ (他/她)内心充满激情追求成功的激情，从来不需要老板的鞭策，总是自己树立挑战性目标，主动推进工作
 - √ (他/她)对卓越绩效有高于常人的标准，相信任何事情都有做得更好的机会，不满足现状，追求更好
- 高瞻远瞩** 对现状与未来趋势具有全局认知，对未来发展的机会与关键要素具有深刻洞见，形成激动人心的令人信服的未来愿景。
 - √ (他/她)对自己所处的职能与环境具有全局认知，理解其中的关键要素，相信自己的专业见解与专业水平
 - √ (他/她)总是基于对未来发展的机会判断而构思出未来愿景，以生动的目标与愿景描绘激动人心的愿景
 - √ (他/她)的愿景构思中还包含目标分解和实施细则的设想，是明确和具体的战略规划，由此令人信服
 - √ (他/她)对自己的愿景构思充满信心，而且他/她总是持续接受外部的信息与反馈，随时准备优化构思
 - √ (他/她)在自己的构思过程中，在对团队的沟通过程中，都习惯检验调整，以确保构思达成一致的思想理解
- 高效决断** 对表面现象和内在问题具有敏锐的洞察力，在需要决断之时能快速有效作出果敢的决定，并勇于为决策结果承担责任。
 - √ (他/她)的直觉与敏锐让他/她能有效区分问题的表象与实质，具备快速界定问题，抓住问题关键的能力
 - √ (他/她)掌握以科学分析支持重大决策的方法，令他/她的决策具备理性基础，有效管理决策风险
 - √ (他/她)相信自己的直觉，对自己的判断充满信心，所以喜欢自我作出决定
 - √ (他/她)能对难以作出决定的处境时，会深思熟虑，必要时敢于作出快速决定，纵使有人反对
 - √ (他/她)在作出决断之后必将推进决策的执行，并为决策的结果承担责任，纵使面对决断的失败风险
- 创新能力** 对新方式与持续改进充满兴趣，总是关注在创新与变革的可能性，清晰构建变革的愿景与路径，并有效领导实施推进。
 - √ (他/她)由表信奉创新是商业价值创造的主要途径，总是对新的想法、新的方式充满兴趣
 - √ (他/她)在构思创新概念时总是在考虑改变与改进的可能性，而不会因为现有模式与限制条件而止步不前
 - √ (他/她)认为创新必须接受一定程度风险，所以本人具备相当的冒险精神，接受失败，并在错误中学习
 - √ (他/她)在创新与变革过程中遭遇的阻力，理解变革的不易，可以坚定不移地推进变革实施
 - √ (他/她)在整个变革领导的过程中始终保持明确的结果导向意识，一切是为达成更加优秀的结果，而非形式

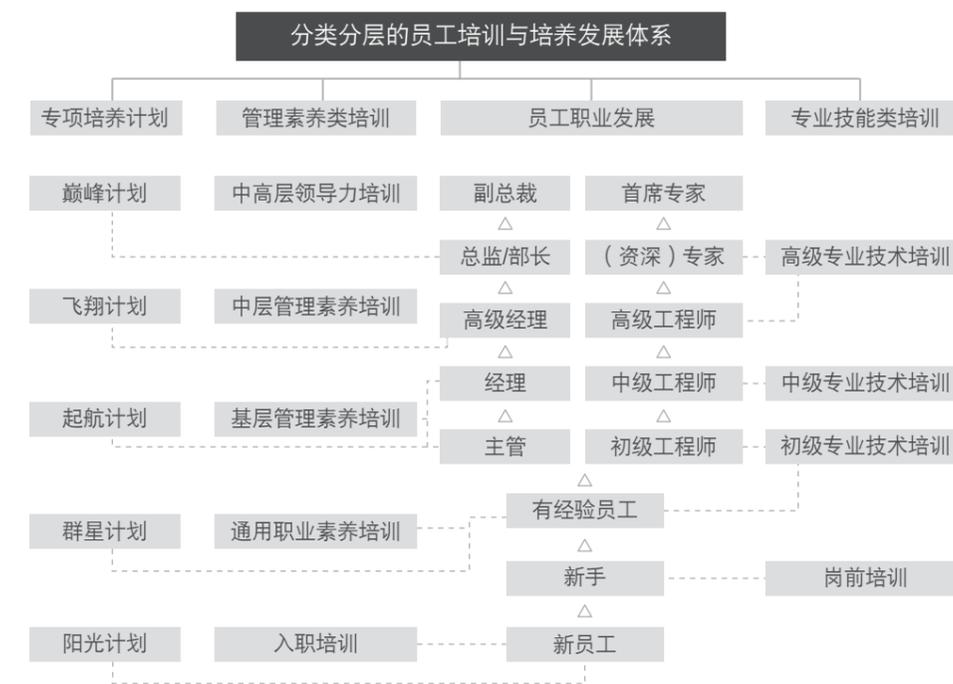
方太中高层个人领导力内涵

方太始终把人才作为公司最重要的财富，关注员工的培养，并将儒家入本思想、儒家教育观、儒家学习观、儒家修身观等运用到企业管理中，有效指导公司的教育、培训与人才培养工作。经过多年管理实践的经验累积，方太已经形成了“以文化人、专业强能”的培训理念，即公司重视员工的品德修养，通过对儒家文化中“仁义礼智信、廉耻勤勇严”等内容的学习，使每个员工内心已有的高尚品德重新显现出来；在德育的基础上，公司也非常重视员工工作技能的提高，通过教育与培训工作，帮助员工练就“以顾客为中心”必备的专业技能和过硬的本领，并能够发扬专业主义精神，不断追求卓越。



员工教育体系

方太不断建立全面的员工培养发展体系，以及员工个人培养发展计划，让员工得到全面发展，成为德才兼备的有用之才，在自己的岗位上不断做出贡献，实现自己的人生价值和梦想。经过多年培训与实践，逐步形成了方太员工培养与发展的全面育人机制，即以文化教育为先导，以任职资格为牵引，以人才发展项目为主线，重视在工作实践过程中磨练的学习方式，倡导和鼓励导师制和继续教育，努力为员工创造自主学习和终身学习的氛围，并逐步形成了较为完善的人才培训与培养发展体系。

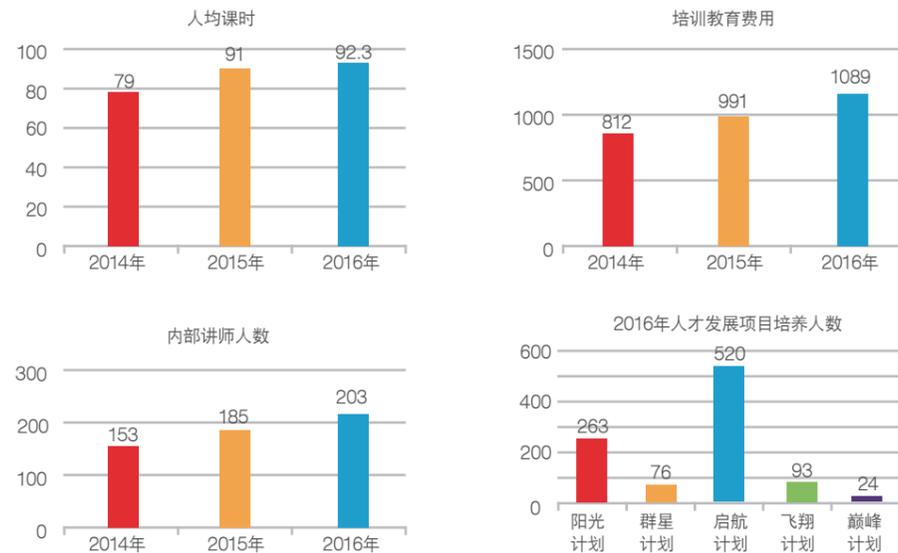


方太的员工培训与培养发展体系建立在任职资格的基础上，并与员工的职业发展相结合。从纵向来看，体现了各个层级员工的共性，包含培训和培养。其中，培训指管理素养类、专业技能类等单一课程的培训；培养主要是指采用混合式的五大人才培养项目，包括针对新入职应届毕业生的阳光计划等。从横向来看，按照员工职业发展路径，针对从新员工到高层之间不同能力要求，设置相应的管理素养类培训计划、专业技能类培训计划和专项培养项目。从静态来看，培训与培养体系的内容设置，根据公司组织战略和组织能力来展开，但是每年也会根据业务变化做出动态调整。

一纵一横，将全体员工纳入到完整的培训与发展体系中，结合面向全体普通员工的各类通用类课程，面向关键人才的专项培养计划，做到共性与个性的结合；一静一动，使具体的培训内容随业务的变化适时调整，做到静态与动态的结合。

方太除了完善培训制度体系、讲师体系、课程体系，引入M-learning、知鸟等电子化学习平台外，还不断优化员工职业发展通道、任职资格体系、薪酬福利体系等，实现人才培养和发展与各类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。

方太培训与人才发展数据



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。



个人修为和综合素养

在方太核心价值观中，我们对人品诠释为：合格的方太人要有突出的职业能力，更要具备“仁、义、礼、智、信”的传统美德，“廉、耻、勤、勇、严”的职业道德以及“尽心尽责、齐心协力、专注极致、创新突破”的方太精神。对于这些要求，我们不仅写在方太价值观的文字中，更需要在多种场合、用多种方式去践行。

方太建立了企业孔子堂，作为宣传、教育和交流的场所。方太人每天上班的第一件事就是诵读学习中国传统文化，特别是儒家的经典——《论语》、《大学》、《弟子规》等。在企业内刊《方太人》报上，我们也开设了诸如“总裁儒吧”等栏目供大家学习。在以“方太人”微信为代表的企业内部新媒体渠道上，方太开设了“为你读经”“方太知道”等栏目，促进员工通过修身心提升自己的修为与素养。



和谐发展

构建和谐劳动关系 做到企业与员工共赢

方太始终坚持“三品合一”的核心价值观，将“追求全体方太人物质和精神两方面的幸福”明确写入《方太价值观》，坚持建设“员工之家的典范”的理念，采取富有成效的管理方式方法，不断增强员工的归属感和使命感，积极构建和谐劳动关系，促进公司与员工的和谐发展。

1、持续完善通畅的民主管理渠道

公司人力资源部、工会高度关注企业民主管理建设，通过通畅有效的民主管理平台，充分保障员工对公司经营的参与权、知情权和发言权。目前公司共设有职工代表大会、互动式职工论坛、工资集体协商、提案征集活动、员工圆桌座谈会、开放式企业文化论坛、职工满意度调查问卷、对党员与干部分别进行民主评议与360度考核、无雨走廊宣传窗、《方太人》报、《方太驶舰网》、工会信箱、《方太工人》等13个信息沟通渠道，有效实现了公司决策层和员工之间良好互动，充分调动了全体员工的主人翁意识和工作积极性，为创建和谐劳动关系、促进企业健康发展奠定坚实基础。

2、全面保障员工的合法权利

2016年，公司工会、人力资源部持续推进和谐劳动关系建设，坚持依法调解，全面提升福利，切实保障员工的合法权益，维护公司和谐稳定发展态势。公司工会于2016年12月召开年度职工代表大会，依法开展工资集体协商，签订《员工集体工资协议》，明确规定2017年员工平均工资的增长幅度；工会继续加强劳动法律监督委员会、劳动保护监督检查委员会、生活后勤监督委员会、劳动争议调解委员会、女职工委员会、工会经费审查委员会等职能委员会的建设，全年共召开各项专题例会11次，全面监督检查公司劳动关系工作，2016年公司未发生一起越级上访、怠工停工事件；公司严格按照《劳动法》的规定，100%与员工签订劳动合同，实现员工带薪年假、双休日、体检、社会保险、住房公积金和“身股制”的全员覆盖，同时还为全体员工统一购买了商业补充保险和全体女员工安康互助保障险，切实实现了“七大福利全员覆盖”。



3、积极构建活跃健康的文化氛围

方太要努力实现员工的物质和精神两方面幸福，通过构建充满活力的健康文化氛围，让员工实现工作和生活的平衡，从而促进劳动关系的和谐。2016年，公司继续大力支持群团协会工作的开展，为14个协会提供充足的政策和资源保障，让全体员工在劳逸结合中修炼身心，提升品位。公司“绿丝带”志愿者协会继续开展各类志愿服务活动，开展活动40余次，参与人数近700人。在2016年，公司工会充分利用节日文化平台，先后举行了国学知识竞赛、方太方才说、方太好声音、安全征文活动、质量月猜灯谜等文化活动13次。成功举办第17届“回家看看”、第七届方太职工运动会和第31届“方太杯”迎春晚会等大型文体活动，继续深入开展“日行一善”系列活动，让员工在寓教于乐中不断成长成才。公司继续深化儒家文化学习，不断开展内部员工助困救济活动，先后为多名贫困、重病伙伴捐款近30万元，充分体现了方太人仁义博爱、和谐共荣的精神面貌。

4、努力拓宽员工成长发展的平台

员工是企业发展的宝贵资源，企业是保障员工成长发展的平台。培育一支高素质的职工队伍，才能保障公司健康科学的发展，企业才能拥有强大的生命力。

第一、传承工匠文化，培育工匠精神。

2016年，工会联合供应链系统开展第三届工匠文化节，评选方太工匠，举办名师带高徒活动，组织六西格玛培训，进行工匠电影展播，举办工匠文化读书会，组织骨干到标杆企业参观交流，举办大型技能比武活动，开展钳工、焊工、品质检验、封边、汽车驾驶、烹饪等八十六个项目的比武，有2800多人参加，参赛人数比上年度增长70%。开展钳工、铣工、车工、焊工共五次国家职业资格鉴定考试，42人获得国家初级职业资格证书，15人获得高级工职业资格，6人获得技师职业资格。工会积极推进五小成果活动，2016年评出五小成果158个，产生经济效益2000万元；各工厂分工会举办革新成果发布会23次，发表成果194个，收集职工提案8200多件。

工匠精神在方太进一步深入人心，工人日报、人民网、宁波日报、浙江工人日报等多家媒体对方太工匠文化节进行报道，向外界展示了方太的匠人风采。

第二、科学培养，全面发展。

公司积极推进儒家文化的学习熏陶，在持续推进“读经一刻”、“三省会议”、“读经分享”、“幸福人生课堂”等有效举措的基础上，2016年又实施“三个一”全员行动计划(立一个志、改一个过、行一次孝)，发行《圆满幸福人生之道》，大力开展“快乐学习——修身心，快乐奋斗——尽本分”学习实践活动，将儒家文化的宣贯逐步融入公司战略理念和管理细节中，全面提升了员工的道德素养。方太党委坚持开展“六个一”党日活动，建党95周年党委书记、董事长兼总裁主讲了题为“成功之道”主题党课，并先后考察学习了超威、富春江等标杆企业，瞻仰了杭州革命烈士陵园、中共一大会议址等爱国主义教育基地，有效提升全体员工尤其是全体党员的思想道德素质，促进员工全面发展。

推动社区和谐发展 做到企业与社区共赢

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。

2016年，方太公司继续推进“绿丝带”志愿者协会建设，先后在社区内组织了微笑关怀日、交通安全志愿服务日、清捡垃圾环保日、义务献血日等各类志愿服务活动42次，累计参与人员超过750人次，社会效果明显。与长河镇蓝天小学、慈溪贤江中学、新区东二小学联合开展人文关怀活动，到交警大队、消防大队、当地驻防部队举行八一拥军活动、与马潭路村、太妃村文明共建结对，共同营造富有仁爱观念、和谐气息的社区氛围，大力支持社区各项事业的全面发展。

公司被宁波市献血工作领导小组办公室评为2016年度义务献血先进集体。



永续经营

方太在公司战略层面上高度重视企业的社会责任，并将以永续经营为核心的社会责任观写入了公司发展战略，即：

◆ 坚持专业化多品牌战略，并在以下三方面体现社会责任观：

- 法律责任：产品责任 员工责任 纳税责任 环保责任
- 发展责任：产品创新 员工成长 和谐发展 永续经营
- 道义责任：商业道德 共赢思维 慈善公益 文化传播

◆ 坚持与品牌推广相结合的社会责任推广体系：

方太通过不断研究和学习儒家管理思想，不断丰富品牌内涵，并结合公司社会责任体系向客户、社会传播着方太的文化。

方太目前已经逐步形成以厨房电器为核心，以集成厨房和海外事业为两翼的业务格局；公司以每年20—30%的增长速度持续、健康、稳定地发展。

组织管理以德为先，以人为本

方太通过仁、义、礼、智、信的儒家文化的传承，坚持以德为先，以人为本的组织管理理念，工作中不断开发员工潜能，激发活力，进而提高员工的知识、水平、能力、技能，实现组织目标和效能最大化。对外，方太将顾客的需求始终放在第一位，将对客户的关怀和对客户需求的理解和满足作为组织管理的根本。对内，方太管理层以身作则、争当表率，以领导垂范作用带动员工一起朝着公司目标前进。

科学发展，追求卓越，打造“伟大企业”

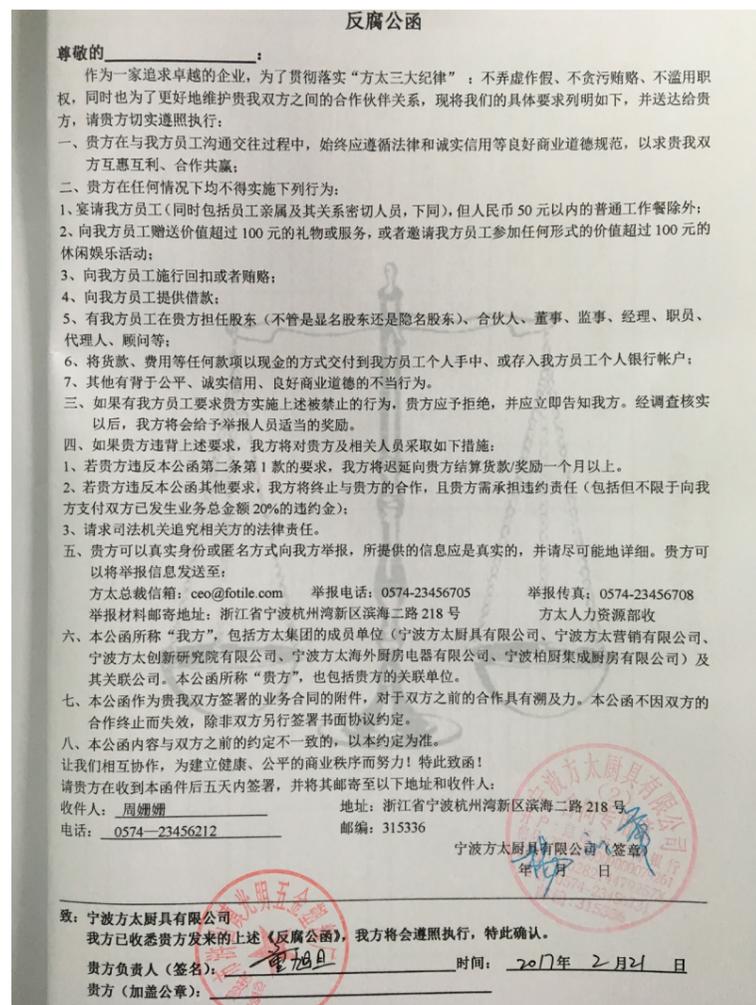
方太自获得全国质量奖、浙江省政府质量奖等卓越绩效管理领域至高奖项以来，持续推进卓越绩效模式在公司及各系统的应用和驱动改进。通过邀请中质协资深专家，针对中高层管理干部开展卓越绩效模式培训，累计培养企业卓越绩效自评师达30位，大力提升管理层对卓越绩效模式这一系统方法论的认知与运用能力。2015年公司调整了战略方向和内容，对各个模块工作都有了更高的要求。同时，公司每年邀请全国质量奖资深评审专家带领内部自评师开展自评，在战略和客户导向背景下识别改进机会，促进企业管理成熟度不断提升。



商业道德

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、不贪污受贿、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。

自2006年开始，公司每年从员工权益、产品责任、员工责任、环境责任、纳税责任等十二个方面发布“社会责任报告”。公司通过定期对党员及干部开展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、决不姑息。和供应商及渠道商签订反腐公函，在合作协议中增加了诚信廉洁交易条款；严格查处供应商举报、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。



共赢思维

与供应商的共赢

方太秉承互惠共赢的合作理念，注重相关方关系，特别是与供方和合作伙伴的长期战略合作伙伴关系，以满足公司战略的需要。不断贯彻“专注品质、产品聚焦、集中采购、模块配送”的采购十六字方针，目前已与200家供应商建立了长期合作伙伴关系。

一、持续提升供应商品质体系保证能力

◆通过年度/半年度/季度供应商大会，由方太公司高层将方太品质文化的理念，分享给供应商伙伴，以此提高供应商伙伴的品质意识。



- ◆组织完成方太与供应商相结合的质量月活动，推动供应商开展全员质量改善活动。
- ◆六西格玛俱乐部在供应商端推进持续深入，参与人数达800多人，为供应商培养了黄带307人、绿带145人、黄带32人，教师11人，并推动供应商完成六西格玛绿带改善项目52项，黄带项目37项，系统提升供应商分析问题与解决问题的能力意识和意识的转变。
- ◆不断深化四专&OQC审核，从审核项目、审核标准和审核形式上不断变革。2016年，四专审核覆盖43家供应商、OQC审核覆盖25家供应商，同时将审核结果与供应商的订单考核挂钩，督促供应商不断完善质量保证体系和经营能力。

二、持续提升供应商管理能力

◆从业务发展、组织变革和管理精细化的需要，对采购的流程体系重新进行梳理及优化。组织品质部门、技术部门及法务部分，对方太采购合同、质量协议、技术协议进行重新修订并签署，在年度供应商大会上，针对修订的内容，对供应商进行专项解读，更好地进行信息流的互通，从而降低双方的沟通成本。



◆设定年采购额≥100万以上零部件的二元化覆盖率目标，不断推进核心零部件的二元化覆盖率，建立新品二元化开发先后顺序的比例设定，不断促进供应商的竞争意识。

◆采用“供应商绩效平衡计分卡”，每月考核并奖惩，引导供应商推行平衡计分卡，与方太共同发展。结合儒家文化，设立仁、义、礼、智、信、廉、勤、勇、严、精十大供应商奖项，鼓励供应商推崇儒家文化、工匠文化的要求，提升产品和企业综合竞争能力，促进供应商与方太共谋发展，实现共赢。



与客户的共赢

方太在国美、苏宁、五星、百安居等KA渠道销售总规模上持续全面领先。方太着力于专卖店渠道的布局与深耕细作，提高加盟商的行商与服务能力，加大对专卖店渠道的政策支持力度。同时，方太与万科、金地、合生、雅居乐、珠江、恒大等全国知名地产商达成战略合作，产品质量与服务价值得到了高度的认可，坚持为客户提供优质高端的服务，始终关注与合作伙伴的共赢，为行业的健康发展承担责任。

慈善公益

作为一家追求卓越的企业，方太不仅仅致力于为顾客提供世界一流的产品和服务，更努力承担社会责任，做一个优秀的企业公民。方太认为，一个企业的社会责任包括法律责任、发展责任和道义责任三大方面。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。

2016年，公司以“方太，因爱伟大”为主题，继续推进教育关爱、社区关爱、赈灾关爱、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。

持续推进“方太助学基金”。2016年“贫困大学生方太助学金”项目资助大学新生260名，共捐资130万元，为家境贫困的高三毕业生实现了大学梦想；连续八年施行甘肃高台县“金秋助学”计划、“贫困儿童捐助计划”；连续四年为慈溪贤江中学品学兼优学生发放奖学金；为三所小学、一所幼儿园建立国学图书室。支持社会健康和谐发展，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、杭州湾新区福利院等众多NGO组织捐款资助，继续开展“长河镇宁丰尊老计划”活动，帮助孤寡、贫困老人改善生活；为河北邯郸、邢台、石家庄洪涝重灾区物资援助；大力开展企业内部困难员工救助活动，公司工会大力实施员工关怀计划，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等活动，发放内助困基金近19.35万元，并为患重大疾病的员工募捐20.28万元，先后看望、帮扶、救济员工43人次，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。

全年用于慈善公益活动累计达326.36万元。



文化传播

责任在肩，推广传统文化。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。同时，方太携手《南方周末》，联合实施“方太青竹筒国学计划”大型公益活动，积极推动传统文化的传播。其中“我陪孩子读经典”开展250余场活动，吸引2000余组家庭参与，建立了24个国学推广基地，建立国学图书室17所。《大道与匠心》、《方太儒道》两本书籍热销近7万册，成为北大、清华等国内高校教学参考书目。

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2017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、礼制固化、专业强化、领导垂范的“五法”为主要手段，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。方太将通过导入《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，让“家”的感觉更好！

2016年岁末，由人民日报、CCTV等20余家国家级媒体组成的“新理念·名品牌”调研组，深入到包括方太在内的多家中国优秀企业参观调研，旨在宣传中国企业贯彻新理念经验成果在生产制造和品牌建设方面的创新实践，深挖企业精神、企业内涵，为树立中国企业品牌标杆，打造中国品牌形象发声。作为中国家电业的新名片和中国制造的新样板，方太集团在此次调研行动中得到了多家国家级媒体的盛赞。

人民日报洞察我们的专注——方太“20年从未离开厨房”；

新华社看到我们的目标愿景，认为方太是“在小厨房里书写大故事”；

新闻联播肯定了我们在创新与绿色发展方面做出的贡献，认为方太是在“以绿色标准引领行业发展”；

经济半小时捕捉到我们“如切如磋、如琢如磨”打造厨电精品的精神，称方太是“品牌中的工匠”；

经济日报“高端厨电精品是这样打磨出来的”的报道，则让大家看到了方太对品质精益求精的追求；

专注、创新、绿色、高端，这些赞誉，成为打在方太品牌上的烙印。

对此，我们深感荣幸，也时刻保持警醒。每一个方太人都坚信，以政为德，譬如北辰，居其所而众星拱之。在立志成为一家伟大企业的使命和愿景驱动下，方太人会砥砺前行，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！

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：_____

我们的联系方式是：

宁波方太厨具有限公司 中国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 Email: caoch@fotile.com