

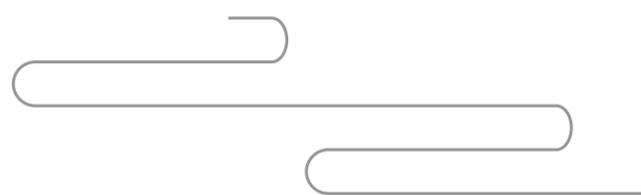
方太 2018 年
企业社会责任报告

FOTILE 方太
因爱伟大



使用环保纸印刷

01 / 报告前言	23 / 法律责任
02 / 总裁序言	33 / 发展责任
03 / 方太简介	51 / 伦理责任
07 / 方太业务	71 / 慈善责任
11 / 方太品牌	77 / 展望未来
15 / 方太文化	81 / 后记
19 / 方太与企业社会责任	85 / 意见反馈



报告前言

1. 时间范围

本报告为方太发布的第13份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以2018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2018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2018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



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

方太一贯重视并积极承担企业社会责任，早在2006年就已经推出了第一份社会责任报告并坚持至今。多年来，公司的社会责任工作得到了政府、社会和员工的支持和认可。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”；同年，获得浙江省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；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，成为一家真正承担责任的伟大企业。未来我们会继续在社会 responsibility 方面尽好一个企业公民的本分，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。22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16000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780余人的研发人才团队，国家认定的企业技术中心和合格评定国家认可委员会认可的实验室，同时在德国、日本等地设立研究院，并于2013年被国家知识产权局评为第一批国家级知识产权示范企业。截至2018年底，方太已拥有2237项专利，其中发明专利数358项。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，已参与修/制定各项标准90余项，已发布的标准60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。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。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，方太的油烟机技术，在获得不跑烟*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”。2018年，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”。

2018年，方太水槽洗碗机荣获中国外观设计金奖，成为国内首款获得中国外观设计金奖的水槽式洗碗机，同年，又荣获“中国轻工业联合会科学技术发明一等奖”。

从1996年至今，方太一直不断致力于探索厨电产品的创新，为中国厨电行业积累了大量的核心科技。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年油脂分离度达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。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。

方太，一家以“人品、企品、产品三品合一”为核心价值观；以“为了亿万家庭的幸福”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以22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

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117个分支机构，并建立了涵盖专卖店、家电连锁、传统百货、橱柜商、电商、工程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4年（2015-2018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精心交付了数千个精装项目，与包含万科、恒大、碧桂园、绿地等诸多百强企业的150余家知名房地产企业签订了战略合作协议，以高端品牌的产品与服务助力精装地产行业繁荣发展。

海外市场方面，方太品牌深耕美国、加拿大、澳洲、马来西亚、巴基斯坦、印尼、新加坡等市场。品牌影响力、消费者净推荐值与渠道关系持续提升，带给更多用户健康烹饪体验，成为更多厨房的幸福选择。





方太品牌

FOTILE 方太 | 因爱伟大

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略定位，品牌实力不断提升。在品牌提及率、品牌认知度等关键指标上，居厨电行业翘楚*[数据来源：《2018年方太品牌跟踪研究》]地位。

2012年1月，FOTILE STYLE方太生活家上海体验馆落成；2016年1月，方太生活家北京体验馆落地三里屯，不断完善高端生活方式O2O平台——方太生活家的线上线下布局。2016年，《第一财经周刊》“中国公司人品牌调查”方太品牌提及率在厨电行业连续8年稳居翘楚*[数据来源：2016年《第一财经周刊》“中国热品牌调查”数据]。2011年，方太荣膺由中国质量协会颁发的“第十一届全国质量奖”并于2011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，连续五年荣登亚洲品牌500强。

2018年，方太以全新使命“为了亿万家庭的幸福”为驱动，进一步升维“因爱伟大”品牌主张，成功举办“幸福的智慧”年度发布会。“关爱家人”的品牌主张获得更加广泛的认同。公司品牌价值首次突破400亿元*[数据来源：“亚洲品牌500强”榜单]。





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，建设心灵品质，开发心灵宝藏，促进人类社会的真善美。

使命

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

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

愿景

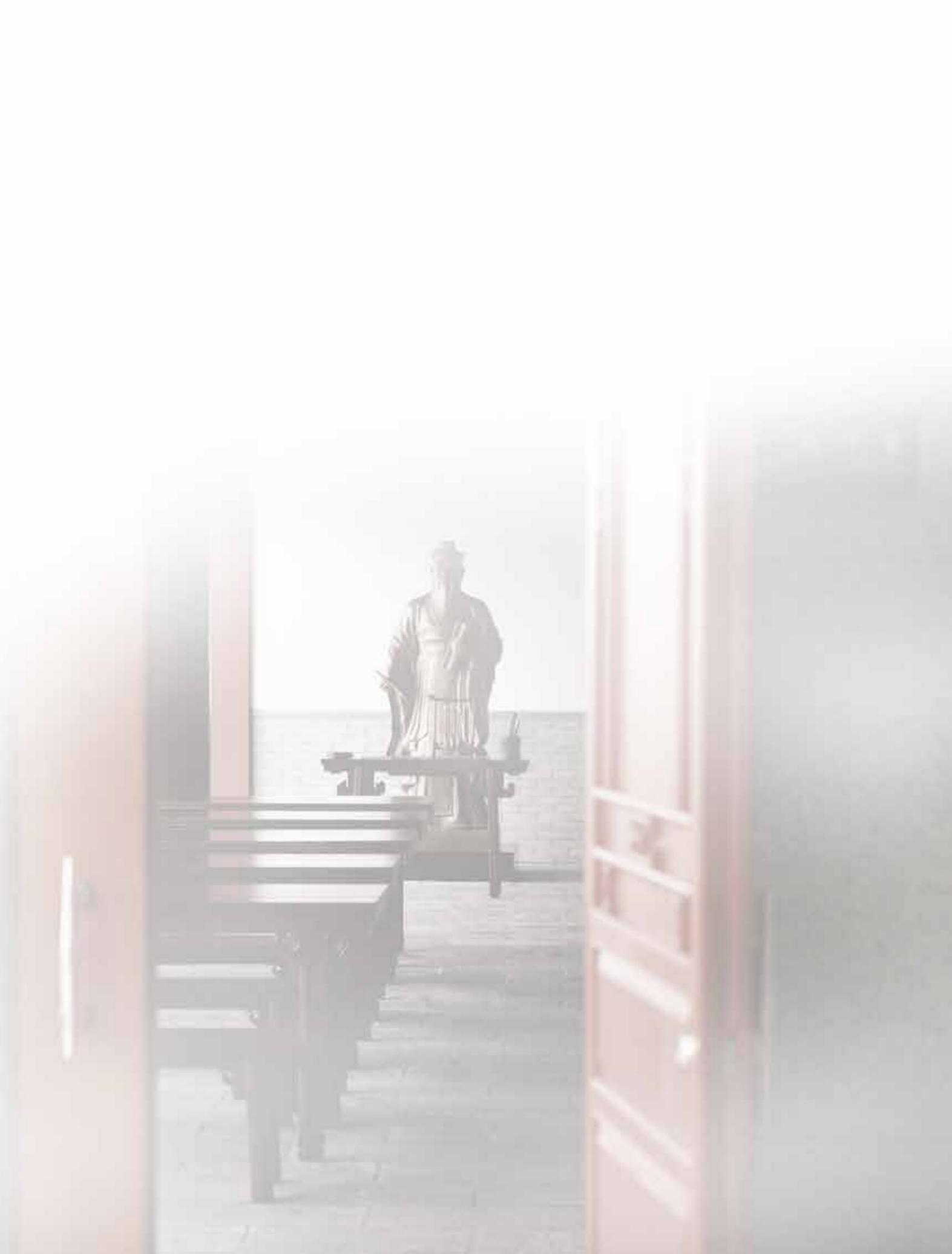
成为一家伟大的企业：伟大的企业不仅是一个经济组织，要满足并创造顾客需求；而且是一个社会组织，要积极承担社会责任，不断导人向善，促进人类社会的真善美。

伟大企业的四个特征：顾客得安心 | 员工得成长 | 社会得正气 | 经营可持续

核心价值观

人品 企品 产品 三品合一。

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





方太与企业社会责任

方太的企业社会责任方针为：遵守法纪、弘扬道义、诚信经营、和谐发展。

方太社会责任观历程：

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

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

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

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。2018年，公司荣获由浙江省企业社会责任促进会颁发的“2018浙江省企业社会责任优秀报告”及被评为“2018浙江省企业社会责任标杆企业（劳工实践）”。





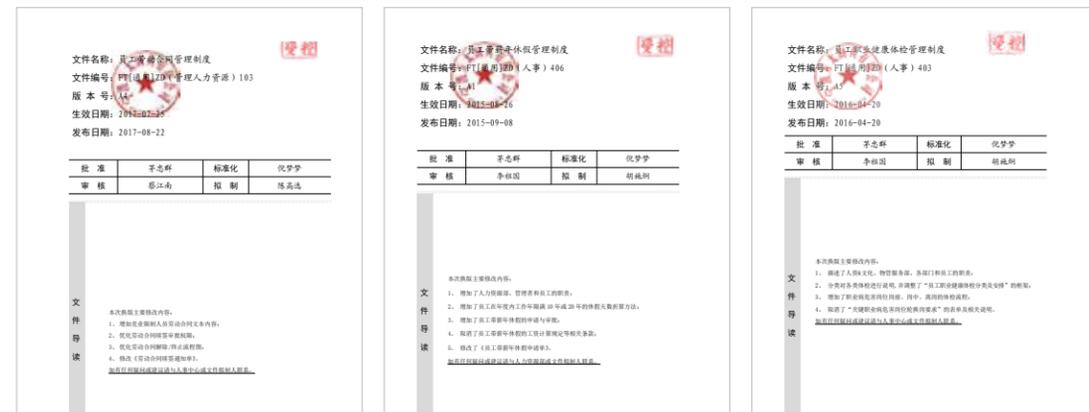
法律责任

顾客责任

方太以提供高品质的产品和服务作为立业之本，不断坚定研发精神，立足原创，关爱用户，秉承仁爱心、恭敬心，用心打造，为顾客提供安全、健康、舒适的产品。秉承公司的核心价值观，以非同凡响、四面八方不跑烟*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。

员工责任

方太视员工为企业生存和发展最宝贵的资源，始终坚持“以人为本”的管理理念，努力为员工提供优越的工作环境，构建和谐的人文环境。方太严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国社会保险法》、《工伤保险条例》、《职工带薪年休假条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《安全生产法》等法律法规的要求，保护劳动者的合法权益，维护适应社会主义市场经济的劳动制度。建立和完善内部劳动规章制度，包括《员工劳动合同管理制度》、《员工社保管理制度》、《员工健康体检管理制度》、《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规定执行工时制度、作息时间和各种假期福利。依法为员工缴纳社会保险、住房公积金，员工享受带薪年假、特别年休假及公益假。另外，还建立与职工代表的内部沟通与反馈申诉渠道。

方太不断地壮大，在创造经济效益的同时积极承担雇主责任，为社会创造更多的就业机会。截至2018年底，方太职工总人数为16769人，其中行政员工招聘人数较2017年增加121人。

持续完善薪酬福利体系

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

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

2018年公司持续优化身股制度，引导员工共创顾客价值，共享市场回馈；同时持续优化全员商业意外险、补充医疗险、员工家属商业险优惠团购平台，切实提升员工商业保险待遇。

●【方太价值分配理念】

坚持业绩导向，通过职（位）能（力）工资制，让一般员工的付出和收益相匹配，起到牵引作用。

对组织贡献大的人群给予重点倾斜，更好发挥调薪激励的保留作用，让其薪酬提高的更快，实现个人和组织的双赢。

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。

一、建立健全职业健康安全管理体系

2003年，方太实施并通过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；2017年，方太成为浙江省机械制造企业安全生产标准化二级达标企业，职业健康安全管理充分融合系统性管理模式和标准化管理思维；2018年，方太进一步梳理和优化职业健康安全管理框架，充分识别法律法规要求及其他内外部因素，结合日常管理、体系审核及安全标准化自评发现，健全了《劳动防护用品管理制度》、《EHS合规性评价管理制度》、《EHS应急管理制度》、《有限空间作业安全管理制度》、《危险作业审批制度》、《变化管理制度》等9项职业健康安全管理机制，为职业健康安全管理体系有效运行提供保障。

二、关爱员工、关注健康

方太提供全覆盖的员工健康体检福利，每年组织一般岗位员工健康检查，对接触职业危害因素岗位的员工实施岗前、岗中、离岗体检。2018年一般岗位员工健康检查5406人，接触职业危害岗位员工健康检查1640人。

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。2018年方太开展了新员工三级安全教育、主要负责人/安全管理人员/特种作业人员培训、一线岗位全员EHS培训及其他EHS专项培训共5000余人次。



方太2018年度全员EHS教育培训

三、改善作业条件，提高本质安全化水平

2018年，方太投入1200万元用于EHS管理，通过采用新技术、新产品、新装备来不断提高安全科技程度，保证工艺过程的本质安全，保证设备控制过程的本质安全，保证整体环境的本质安全，将生产现场存在的各种风险控制在规定的标准范围之内，使人、机、环境处于良好的状态。



使用先进的激光打标工艺替代传统有害的油墨丝印工艺，改善员工作业环境

四、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。



联合杭州湾新区消防大队开展消防演习

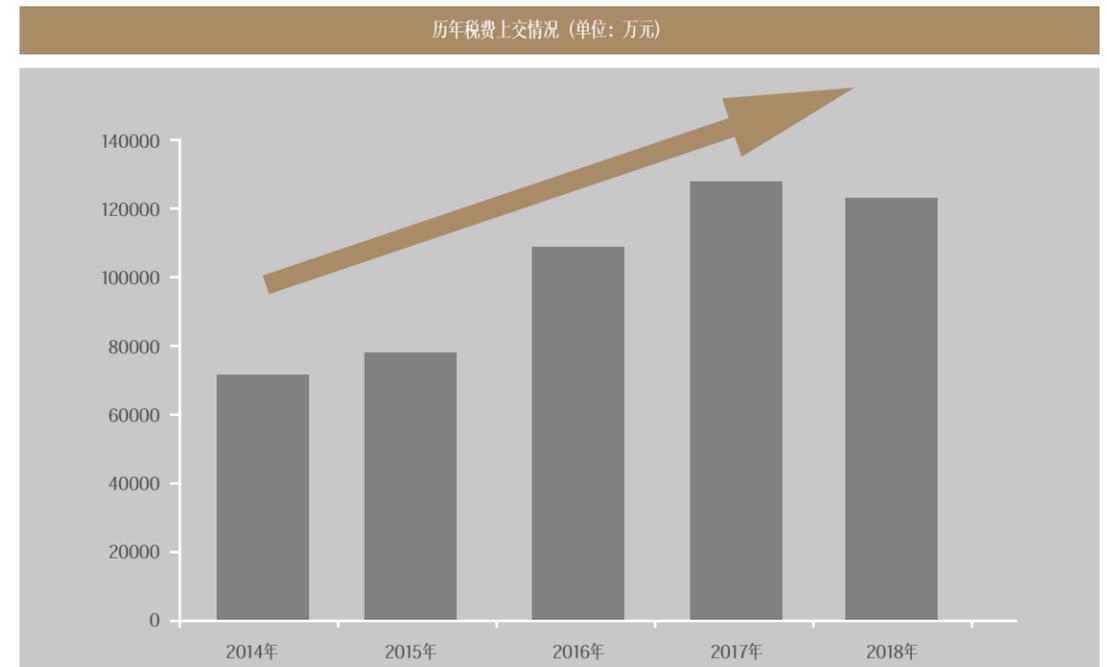
纳税责任

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

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



方太近五年上交各项税款情况如图：



环境责任

方太一直秉持“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，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，在底线合规的基础上，积极响应并配合地方政府开展污染物治理提升改善，持续推进总量控制和节能减排，深入践行社会责任。

健全环境管理体系

方太自2003年通过ISO14001环境管理体系认证以来，一直坚持企业发展与环境保护“两手抓”的并重原则，逐步健全环境管理体系，特别是随着企业发展的不断壮大，使系统化管理的重要性越来越突出。2018年，方太持续梳理环保管理工作，形成了“三层级”的环保管理文件，以确保“落地”符合“原则”且风险有效控制。



环保管理“三层级”文件

VOC治理提升改造

为响应政府VOC治理提升的号召，方太于2018年对原有有机废气治理设施进行了全方位的提升改善，将原有的“水喷淋+活性炭吸附”工艺升级为“水喷淋+干式过滤+活性炭吸附+催化燃烧”，有效地减少了VOC的排放量、提升了活性炭的使用寿命。同时，考虑到油性漆工艺对环境的影响，2019年，公司将新增水性漆生产线，逐步替代现有油性漆工艺，为后续进一步减少VOC排放量、为当地环境质量的改善提供正向效益。





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，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，2018年这一数值更是达到了7.04%，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700余人的研发团队，截至2018年底，研发系统在职人员740人，其中博士17人、硕士327人。2018年公司全年共获得国内授权专利957件，其中发明专利100件，累计拥有专利总数达2237件，其中发明专利358件。



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及设备”，行业领导者再添责任。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，并于2017年12月发布实施；同时，方太作为第一起草单位，还制定《嵌入式电蒸箱》、《嵌入式食具消毒柜》浙江制造团体标准，及《家用果蔬净化清洗机洗净性能测试方法》中国标准化协会团体标准，并于2018年发布实施。

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%*1*检测数据来自方太实验室1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方太的研发理念：对用户一体五心，对自身仁爱心、全身心、恭敬心，在过程专注、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500+全媒体台席。方太全国客户统一服务号码为952315，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256万次以上，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。

2018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。

打造优质交互平台，创造五心交互体验

2018年，优质交互平台顾客满意度达99.84%，一次解决率达88.18%，受到顾客表扬9368次，各项成绩均创历史新高。方太服务微信粉丝量突破200万，同比增长119.34%；新渠道业务占比达到23.71%；2018年10月上线智能客服，仅三个月会话解决数达60984，会话解决率达15.60%。投诉管理机制成熟，投诉率持续下降至0.11%，投诉处理及时率达94.83%；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1154%；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492.69%以上。

强化闭环管理职能，促进组织流程改善

强化闭环管理职能，客户诉求及时闭环率累计达99.96%，有效保证客户体验结果；优化资源配置，拓展微信回访业务，微信回访业务占比达到36%（超目标11%）；提升多元化交互体验，微回访占比达36.42%（较17年提升19.51%）；推动厨电产品改善，厨电NPS月度反馈累计推动30项（超目标14项），同比提升50%。

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，2018年推动17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。

推行仁爱服务

方太推出“至诚服务”的服务品牌，以“顾客永远是对的”为宗旨，以“及时、专业、用心”为服务方针，提供“独一无二”的高品质服务，让用户安心。2018年，方太推行仁爱服务，帮助每位方太服务人树立正确的幸福观，以感恩、利他之心做好每一次服务；推行服务零缺陷品质文化，第一次把事情做对，提升服务场景NPS；为了让更多的新老客户体验方太产品与服务，方太提出“厨电换装找方太”的服务口号，推动送装、换装服务的再升级。

方太推出油烟机清洗、预埋烟管服务，并根据不同产品线提供如上门设计、送装一体、洗碗机换装等特色服务，真正让顾客在装修和使用过程中省心、省力，提升用户体验。

截止2018年12月底，方太在全国共有上门服务人员5931人，其中中心人员1952人，网点人员3979人。按职称划分，包括技工4258人，技师792人，工程师876人，高级工程师5人，全能工占总数的58.38%。

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）。

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

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

在公司企业文化基础上，建立方太服务文化，包括方太九字箴言“态度好，及时到，能搞好”、方太服务“三字经”、师徒制2.0、学习“秋山木工”导入《百孝篇》等，让好服务成为一种习惯，不受个人情绪和外界影响；同时，在方太集团服务商大会中开展为期三天的“了凡四训因爱伟大学习班”，将方太文化理念、“五个一”践行方法推广至服务商，确保服务在文化的牵引下保持一致性。

经过多年推行传统文化，实行户行一善，涌现出了大量优秀服务事迹，2018年，公司从一线遴选出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。公司从中提炼出“首善五到位”和“利他十场景”，并全面推广，用“好服务”打动更多顾客的心。

用户对服务表扬的物件（锦旗，表扬信，赠送的字画等）越来越多。2018年全年共收到用户表扬1401件，整体服务净感动率达85.02%。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，连续4年推行“方太工程厨电服务节”，获得了物业及业主的一致好评，已初步形成较好的行业口碑。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- 2018年3月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2018年度消费者家电服务满意诚信企业”称号。
- 2018年3月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2018年度消费者权益保护示范企业”称号。
- 2018年，《中国质量万里行》市场调查中心授予方太“2018年度全国诚信经营3.15放心承诺单位”称号。
- 2018年3月，中国质量检验协会授予方太“全国产品和服务质量诚信示范企业”称号。
- 2018年3月，国家质量监督检验检疫总局授予方太“全国百佳质量诚信标杆示范企业”称号。
- 2018年7月，中国质量检验协会授予方太“全国厨房电器行业质量领军企业”称号。
- 2018年9月，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。
- 2018年11月，方太入选中国绿色设计与制造产业创新联盟2018年“绿色领跑产品”名单。



安装和售后服务方面，方太在全国建立了以117个服务中心、1800余家服务商、6000余名专业服务技师为依托的服务网络，提供全天候7*24小时上门服务，确保了上门服务的及时性，服务中心所在地做到1天内上门服务，其他区域2天内上门服务，并通过强有力的推进措施，逐步缩小了中心和网点的服务差异；全产品线免费安装及五年质保，以强大的服务保障守护亿万家庭的幸福。



方太在全国设立117个服务中心、1800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，免去用户家装修中可能出现的返工之苦。



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

● 服务自助化

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

● 服务可视化

服务过程可视、服务结果可视、配件价格查询；

服务过程：在手机APP上增加了打卡，客户端可视（主动查询）；

服务结果：服务详情中，可查看所有收费明细；

配件查询：通过物料编码查询配件价格；

● 服务产品化

以做产品的角度来规划服务项目，包括顾客、公司两个视角。

一是现有的服务项目，按照产品的视角来规划；

二是顾客可以自助更换的配件让顾客线上购买。

战略创新

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

自总裁茅忠群宣布了集团使命升级为“为了亿万家庭的幸福”后，公司持续推进“以顾客为中心，以员工为根本，快乐学习，快乐奋斗，促进人类社会的真善美”的文化体系。公司并为此立了三个大志：十年内助力一千万家庭提升幸福感；十年内助力十万企业家迈向成功企业；2030年左右实现千亿级的伟大企业。

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

管理创新

方太自2001年导入卓越绩效模式，不断提升整体经营管理成熟度，并陆续导入和建立集成产品开发（IPD）流程、全员绩效管理系统、ISC管理、OA财务预算管理、六西格玛管理、项目化管理、流程化组织等一系列职能管理系统来支撑组织整体管理水平的不断提升。在引入管理系统的同时，将理论与实践相结合创新出一套适合组织发展的管理方法。

为全面贯彻和落实方太品质方针，形成具有方太特色的品质文化，实现伟大企业的愿景和战略目标，2017年成立了“方太集团零缺陷品质文化变革项目”，并在供应链系统、产品&研发系统、海外产品&研发部，以及战略和核心供应商进行全员全面推动。

在推动零缺陷品质文化变革项目中，方太集团高层领导率先作出实施零缺陷品质文化的承诺，并把“让零缺陷品质文化变成每一位方太人的血液，基因，骨髓”作为终极目标。为实现这一目标，项目从理念、原则、礼制、诗乐、环境五个层面来塑造零缺陷品质文化和营造零缺陷品质文化氛围，使日常工作的每一步、每一次行为都能正确完成，促进相互关系的成功和业务的成功，让员工成为有用和可信赖的人，实现事业生命双成长，让组织成为有用和可信赖的组织。



零缺陷品质文化变革项目启动大会



高层率先承诺

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，下辖十个分工会和几十个工会小组，2018年职工入会率99%。工会建立职工代表大会、平等协商、厂务公开等制度，并通过职代会提案征集、员工座谈会、职工满意度调查、管理面对面等形式，拓宽民主渠道。

构建和谐劳动关系。2018年度职工代表大会上通过了《集体合同》、《工资集体协议》、《职业安全卫生协议》、《女职工权益保护协议》。企业与职工100%签订劳动合同并认真履行。2018年工会召开劳动法律监督委员会会议、劳动保护监督检查委员会会议、劳动争议调解委员会会议，通过召开会议的形式，发现问题点，并向公司提出改善建议。

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

开展丰富文化活动。公司开展春送文化夏送清凉秋送助学冬送温暖全年送快乐活动，以文化促和谐。春节前夕开展幸福回家活动，联系车辆送1000人到上海、杭州、宁波、余姚火车站。夏季三伏天组织高温慰问活动，邀请公司领导对全体生产员工进行了慰问。公司开展职工学历提升活动，举办中式婚礼以及家属开放日活动。公司还举办第八届职工运动会、五一拔河比赛、中秋晚会等，丰富了职工文化生活。

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%^[*检测数据来自方太实验室]，大大高于节能环保一级能效标准要求，被评为中国吸油烟机“高效净化环保之星”产品。方太高效直喷灶具热效率从50%^[*检测数据来自方太实验室]提升到60%^[*检测数据来自方太实验室]，节能降耗20%^[*检测数据来自方太实验室]以上，烟气排放降低50%^[*检测数据来自方太实验室]，既提升了燃气灶具热效率、减少碳排放、提高用户使用安全性、可靠性、提升用户使用满意度，又可为社会节约能源。方太水槽洗碗机替代水槽的便易安装方式，颠覆了传统洗碗机、普通水槽、果蔬净化器，凭借开放式水流系统和变频高温清洗技术，单次清洗只需耗水8L^[*检测数据来自方太实验室]，耗电0.58度^[*检测数据来自方太实验室]，相比传统洗碗机节约40%^[*检测数据来自方太实验室]的水电，受到广大用户好评。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。

公司大力推广具有可持续发展理想特征的太阳能光伏发电，所产生的能源安全可靠，无噪声，无污染排放。2018年公司光伏发电达到447万度。



共享发展

成立华夏六西格玛俱乐部助供应商共同成长

华夏六西格玛俱乐部自2014年正式对外发布以来，秉承公司“中学明道、西学优术、中西合璧、以道御术”的16字方针，坚持“四感一体”战略模式，持续为供应商企业会员提供学习交流的平台。

2018年俱乐部组织开展各类交流、学习活动，共计34次，累计辅导项目120个，项目收益近四千万元；累计培养中质协黑带78人，俱乐部内部黄带301人，绿带224人，联合企业自主培养黄带519人，累计认证黄带教师31人。

俱乐部不断深化平台作用，通过系统培训、强化训练以及在线学习，持续为供应商搭建精益六西格玛人才梯队；通过高端论坛、主题沙龙、标杆研修，让供应商对标优秀企业，借鉴先进技术、管理经验，吸收内化快速成长；通过项目辅导，实现瓶颈突破，并推动全员改善，系统提升内部质量。

供应商企业会员逐步实现“四大转变”。俱乐部持续为供应商企业会员培养教师队伍，认证黄带教师在供应商内部自主培养黄带，夯实基础，提升全员质量意识，更好让六西格玛在企业落地生根。俱乐部不断为供应商企业会员提供项目诊断、咨询、辅导等服务，引导供应商企业会员从关注内部到关注顾客，提升顾客满意度。建立示范和标杆项目，并编制《六西格玛管理体系—自主推进参考手册》，推动企业会员建立自主推进体系，将精益六西格玛真正融入企业业务，为企业创造价值。

2018年，俱乐部通过推广和践行六西格玛和精益生产，提升供应商企业会员事上修炼能力，实现提质增效的结果。通过开展太极养生、中医传播，更好地调理其身体。通过开展传统文化和零缺陷品质文化传播和体验，提升其心性。让更多供应商企业会员在平台上获得生命与事业双成长，共同提升方太零部件质量！

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

2004年，方太集团特别设立接待中心，作为方太对外宣传的第一窗口，旨在传播公司文化，宣传公司产品，传递幸福和正能量。2018年，方太接待中心全年日常来客接待1308批次，累计29400人次，接待NPS达到83.71%。

方太接待中心结合每一批来客的特殊性质及需求，设计特色接待方案，努力提供“让来宾满意、收获乃至感动”的服务。在展厅参观，来宾可以领略到方太产品和文化的魅力；在车间，方太的工匠精神让各界来宾对方太充满信心；在实验室，真正能够感受到的是方太在业界遥遥领先的核心技术和研发实力……方太接待中心，希望能够用最真诚的传达，让来宾通过不同的视角看方太并且得到进一步的感悟和收获！

接待中心全年为企业家提供483场学习交流资源，接待政府领导考察、指导193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，全年累计接待中小學生2929名，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！



伦理责任

善待顾客

方太生活家遍布在全国30余家线下体验店，包括北京体验馆、上海体验馆，及城市体验店，以感动式服务对待每一位方太用户，2018年接待净推荐值超97%，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。针对方太用户连续七年开展“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，创制优质内容，为用户提供了大量烹饪技巧视频和菜谱视频及更直观的健康烹饪指导。研发多达5000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。另外，APP还为方太用户提供至诚服务，功能覆盖有关方太电器的购买、售后服务、智能电器连接等，更快捷地解决方太用户电器相关问题。



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。

2018年是方太导入中医文化的第三年，也正式成立了方太大学中医学院。通过三年时间的文化推广及诊疗服务，员工对于中医的认可度越来越高，总部员工中医文化普及覆盖率达到90%，全年提供健康咨询9385人次；内部普及中医文化课程131次达303.5课时，也逐渐从内部员工辐射到外部会员用户、校企合作单位、合作商乃至企业家；公司医务室中医诊疗和中药配方占比超过九成；新增了针灸、理疗、三伏贴等服务……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5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、腰酸腿疼、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

幸福生命

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，拥有幸福生命，让员工成为德才兼备、身心健康的社会成员。

文化教育课程是帮助员工拥有幸福生命的重要手段，在公司文化教育全面普及的背景下，针对不同的场景和主题方向，方太开发并优化了诸多文化课程：幸福家庭与幸福人生课程；了凡四训与幸福人生课程；生命智慧与幸福人生等。分别达到普及家庭幸福观理念、涵养仁爱之心；了解五个一背后原理以及践行方法；明白和体证生命重大真理和真相。通过课程学习提升文化自信，坚定学习中华优秀传统文化和践行五个一信心等目标。

幸福家庭与幸福人生课程是面向一线生产工人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。

幸福家庭与幸福人生课程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。



总裁致辞



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

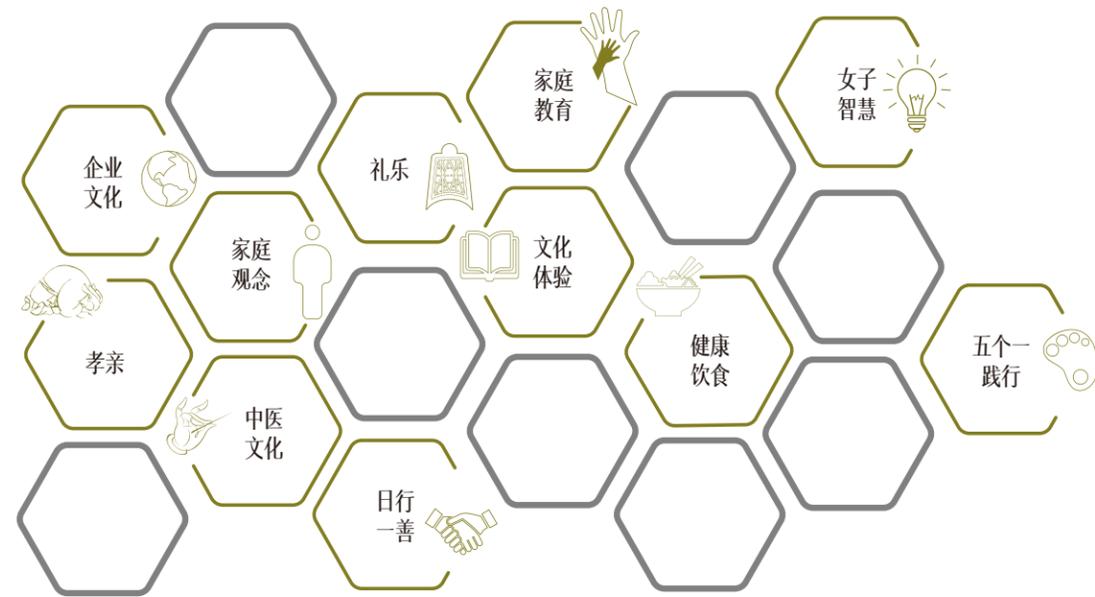


课堂义工



课堂合影

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



富有方太特色的了凡四训与幸福人生课程，为期3天3晚，是一个集言教、身教、境教、礼教、乐教等为一体的综合类集中体验式文化课堂，遵循了知行合一、学-明-悟-行、眼耳鼻舌声意等文化学习的基本特征和一般规律。内容包括“因爱伟大、惟谦受福、连根养根、立命之学、改过之法”五个部分，以帮助学员更深刻的理解方太五个一以及幸福人生的意义。

五大内容	因爱伟大	惟谦受福	连根养根	立命之学	改过之法					
智慧点例举	<ul style="list-style-type: none"> • 庶(乐)衰(忧)看气象 • 能量高低决定能力的发挥 • 利他的念头带来高能量、信心和信任 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 谦德的心理状态：花未全开月未圆 • 谦德的样子：虚己敛容、闻过则喜、气虚愈下、谦光逼人 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 心理疾病的根源均为恐惧，恐惧均来自断根 • 断根的三种危害：影响身体健康、事业发展、儿女事业 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 认命是积极的状态，平常心、淡然无求、欢喜接收 • 念头影响气场，气场决定生命状态，气场相互影响 • 福自己求 • 因、缘、果的关系 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 未论行善先需改过——竹篮理论 • 能量越高、改过越容易 • 改过三心：发耻心、丧心、勇心 • 重要的过：杀生、好色的危害 • 					
方法点例举	<ul style="list-style-type: none"> • 助人为乐，动帮人的念头 • 多说我爱你、我帮你 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 敬天爱人、知命认命、知过改过、知恩报恩、敦伦尽分、认祖归宗、养正化恶 • 多说我错了、我也错了 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 连根三法和养根三法——多看父母好/长处 • 多说谢谢你、我爱你 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 立命九法：深信真理、反省精进、回小向大等 • 了凡六想六思 • 	<ul style="list-style-type: none"> • 改过三法：事上改、理上改、心上改 • 多说我错了、我也错了 • 					
十字能量心法	恩	爱	志	明	诚	信	和	健	行	修
方太人修炼法宝	立一个志	读一本经	改一个过	行一次孝	日行一善					

《了凡四训与幸福人生》文化课程内容设计逻辑

《了凡四训与幸福人生》不仅面向公司干部、业务骨干、办事处员工、家属等开设，还面向供应商、经销商、服务商和制造商等合作伙伴，与上下游合作伙伴一起同频共振，携手迈向伟大。

关爱感化

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

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

归属感，关怀福利、全员身股、文化契合。方太为员工提供五险一金、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。

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

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

教育熏化

方太的教育体系融入了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

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。在文化学习方面，方太干部一年文化学习超过164小时，包括每日的读经一刻、每周的微信群文化分享、每月一期的标杆学习会、每季度召开的三省会议、年度举行的大型文化课程等等。

● 人文教育

在方太核心价值观“人品、企品、产品，三品合一”中，我们对“人品”的诠释为：合格的方太人要具备“仁、义、礼、智、信”的道德品质，“廉、耻、勤、勇、严”的职业品质以及“主动担责、自动协作、不断创造、追求卓越”的工作品质。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。

2018年，方太人继续坚持每天清晨的读经活动，全体员工不分层级，每个工作日的早晨八点十五分开始，都要在各自部门或生产小组参加十五分钟的晨读。



● 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年开始，在茅忠群总裁的带领下，公司执行委员会成员及全体干部、党员代表共268人，将个人的“五个一”挂在了方太总部的一楼大厅里，接受全体员工的监督。2018年，公司各系统、部门、车间、办事处均开展了“五个一”落地相关行动，如在部门内组织“五个一”理念培训，并搭建集体践行平台，让员工对“五个一”的理念更加明白和认可，同时更有机会去参与和践行；定期召开成果回顾会，每位干部员工都对自己“五个一”的实现情况进行自我评价，并接受同事监督；在微信群或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。



● 分享宣传

方太积极促进员工分享文化践行心得，传播正能量。在公司级的宣传平台《方太人报》与《方太人》企业微信上，定期会遴选数篇优质践行案例发布，近2年来已经发布了100余篇；在公司的迎春晚会“方太杯”上，邀请文化践行优秀的员工上台分享他们的故事，感动了很多；在公司“五个一”践行记录小程序里，每日都有大量文化践行的心得感悟上传，月均新增记录两万余条。部门层面，方太每个部门都建立了自己的文化分享微信群，并召开文化践行分享会，干部与员工坦诚交流，促进心性提升和生命成长。

制度固化

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

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

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

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

2016年9月28日，方太大学挂牌成立。方太大学致力于培养德才兼备的人才，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。



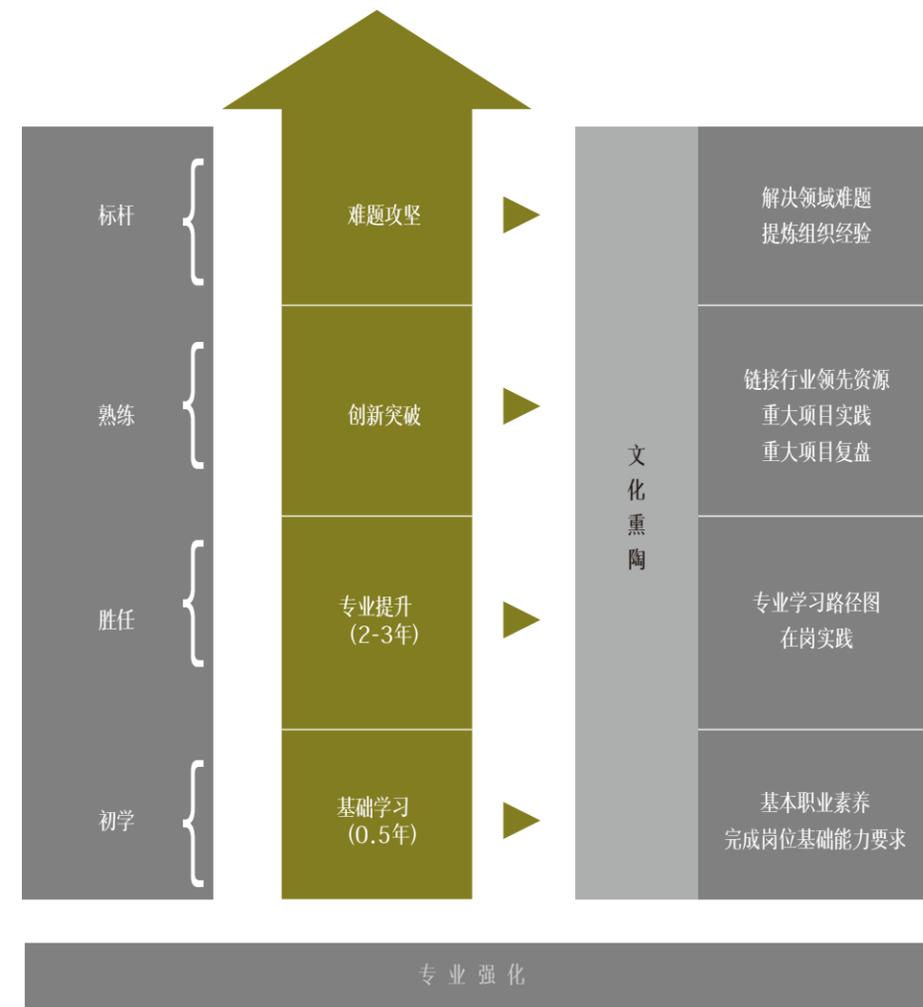
● 组织架构

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，培养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。公司现有内部兼职讲师255人，其中高级讲师24人、中级讲师51人、初级讲师50人、助理级讲师130人，由公司高管及具有多年实战经验的管理人员、技术专家、业务骨干组成。

● 学习资源开发

方太大学除了引进外部相关领域的先进专业知识外，更聚焦组织内部知识和最佳实践经验的萃取，形成了一系列具有方太特色的学习资源，主要包括内部课程、教学案例、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”并广泛宣传意义重大。成功案例有助于最佳实践的传播，失败案例可以提供借鉴作用，避免更多员工犯同样的错误。截止2018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150余例。对于目标、方法明确，流程和知识点有对应关系的良构任务可采用操作手册的方式进行开发，操作手册一般通过阅读图文就能学会，经过多次实践可达到熟练程度。定制化复盘工具，组织重大项目及业务复盘20余场。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（部分）

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
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	以顾客为中心的营销模式——基于顾客管理的交互引流与成交落地	中级
32	电商客诉处理流程与技巧	初级	75	打造精细化过程管理——现场管理	初级
33	打造五心服务——创造客户感动体验	初级	76	分公司高端品牌建设	中级
34	打造精细化的过程管理——现场管理	初级	77	渠道开发与维护	中级
35	建立客户信任关系	中级	78	方太至诚服务	初级
36	质量管理标准解读及应用	中级	79	精准引流推广	中级
37	项目销售中的关键人关系突破	中级	80	洞察市场机会的分析方法及操作实务	中级
38	从九大关键点提升上门服务的客户体验	初级	81	制定区域产品策略	中级
39	整合营销管理之道	中级	82	DFMEA工程实施方法	中级
40	何以“成套化”之望闻问切	初级	83	IPD流程	中级
41	品牌VI及视觉管理标准	初级	84	技术与平台规划（TPP）	高级
42	区域市场分析与规划	中级	85	经典TRIZ创新方法	中级
43	打造极致的顾客体验	中级	86	MM流程	中级

善待伙伴

供应商群体作为方太的重要合作伙伴之一，与方太同呼吸，共命运。方太一路走来取得的成绩离不开供应商伙伴的鼎力支持，我们相互学习，同频共振，携手发展。

● 供应商文化传播

供应商会议集中文化培训——结合供应商会议，公司开展了《了凡四训》、《国学经典与管理智慧》、《“五个一”学习》等专项文化培训，近百家供应商通过聆听优秀国学老师的精彩讲课，更进一步学习了方太所倡导的中华优秀传统文化，更将文化与企业管理、人才培养等内容结合起来，为供应商伙伴们带来了更多企业发展之道。

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

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



● 共赢合作

方太秉承同舟共济、互惠共赢的合作理念，注重相关方关系，特别是与供应商伙伴的长期战略合作关系。贯彻“以创新破能力边界，以品质守责任底线，以儒学筑战略关系”的采购方针，目前已与近200家供应商建立友好深厚的合作，在方太公司快速发展的同时，也通过各种方式，帮助供应商伙伴，共同进步、共同发展。

为持续提升供应商管理能力，增强供应商团队的竞争力，方太建立了以物料分类为基础的供应商全生命周期管理体系，主要包括供应商准入、分类分级、考核、淘汰等；通过全面的供应商准入评审、日常体系审核、供应商绩效考核、供应商帮扶等工作，持续开发优质供应商，并帮助供应商不断提升质量保证能力。同时，及时掌握大宗商品市场价格走势，完成零部件的核价、议价、定价、调价，确保零部件的采购价格处于合理水平，推动供应商实施科学有效的降本措施，进行合理的成本管控。



● 开展经销商《了凡四训》班

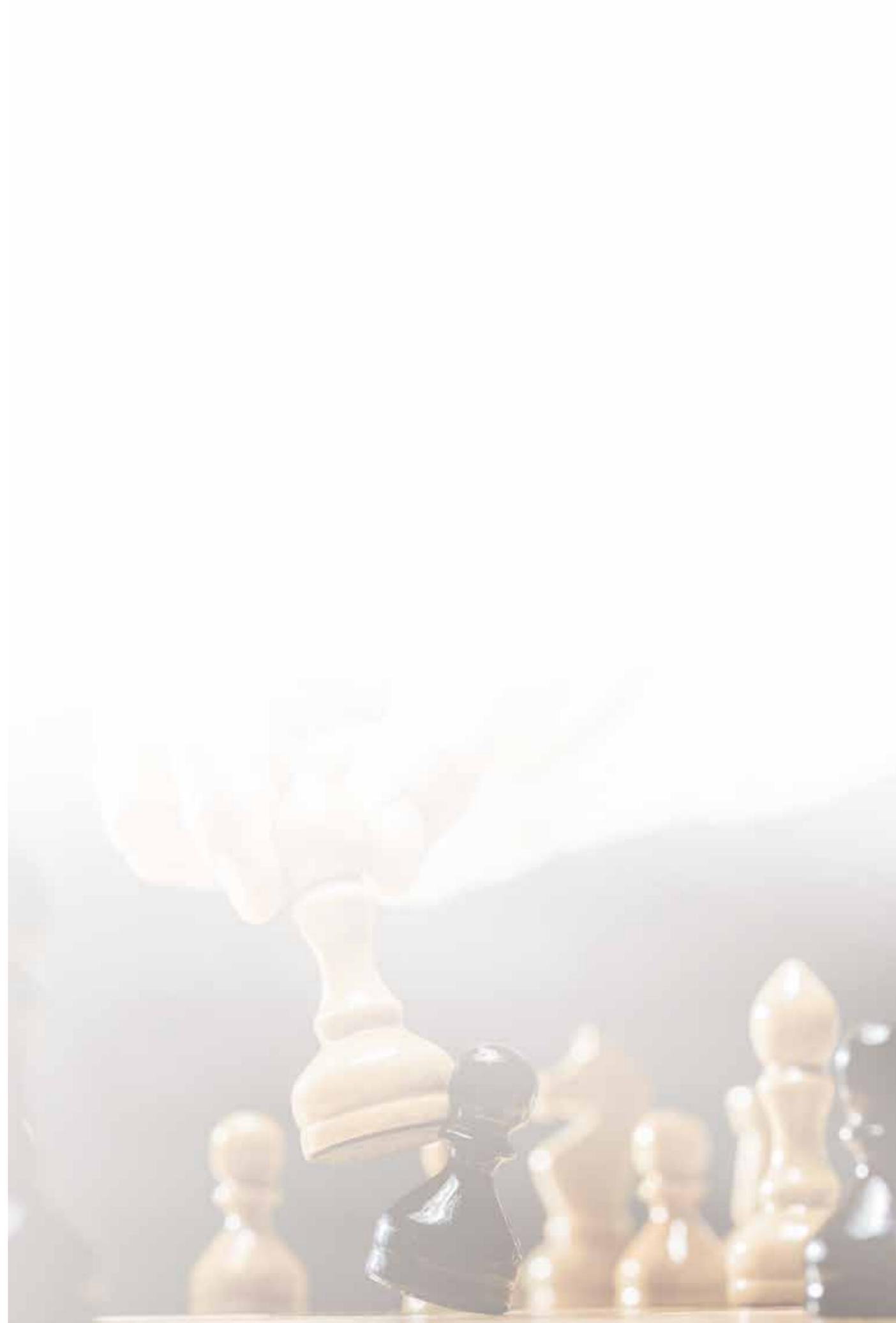
经销商伙伴作为特殊的方太人，与方太有着千丝万缕的联系，根据公司的发展规划和文化落地的要求，2018年持续将文化课堂向经销商群体拓展，以深化经销商伙伴对传统文化、方太文化的认识和理解，促进经销商群体与方太达成更好的业务合作、更好的发展进步，最终达到共赢。

正当竞争

方太始终强调“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公函，在合作协议中增加诚信廉洁交易条款；严格查处供应商所举报、投诉的问题；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，杜绝违法违规行为。

遵守国家关于保护消费者合法权益、禁止不正当竞争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

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

2010年至今，方太致力于推动中华优秀传统文化教育，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、“论语一百”、世界商业伦理论坛等项目。

“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2018年底，方太已经在全国31个城市建立了45个国学推广基地，开展活动近500场，吸引3500余组家庭参与，线上线下影响人数超230万人。

为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自2018年8月开办首期“方太文化体验营”。通过两天两夜的交流学习和亲身体验，企业家学员对中华优秀传统文化和方太文化升起向往，课程NPS超90%。茅忠群先生积极参加“世界商业伦理论坛”，与全球各地的优秀企业家一起推动人文精神在商界的回归，维护良好的商业伦理和契约精神。

“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个省助建了23所国学图书室。方太集团期待以这样的公益行动，来达成“以经典育人化美好，以阅读陪伴孩子成长”的美好愿景。

方太文化系列书籍《茅理翔：创业式传承》、《方太儒道》和《大道与匠心》面向社会分享方太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。

2018年6月，方太举行了“幸福的智慧”年度发布会。此次发布会构筑了产品与文化共振创新的发展新形态，不仅发布了全新一代方太智能风魔方油烟机和方太FIKS智能生活家系统，还发布了文化产品——新时代“家庭幸福观”。

以中华优秀传统文化为启发，结合新时代的社会变迁，“家庭幸福观”包括衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道四个层面。同时，方太与全社会分享提升幸福感的实用方法——多说“幸福五句话”，即，“我错了”、“我也错了”、“我帮你”、“谢谢你”、“我爱你”。

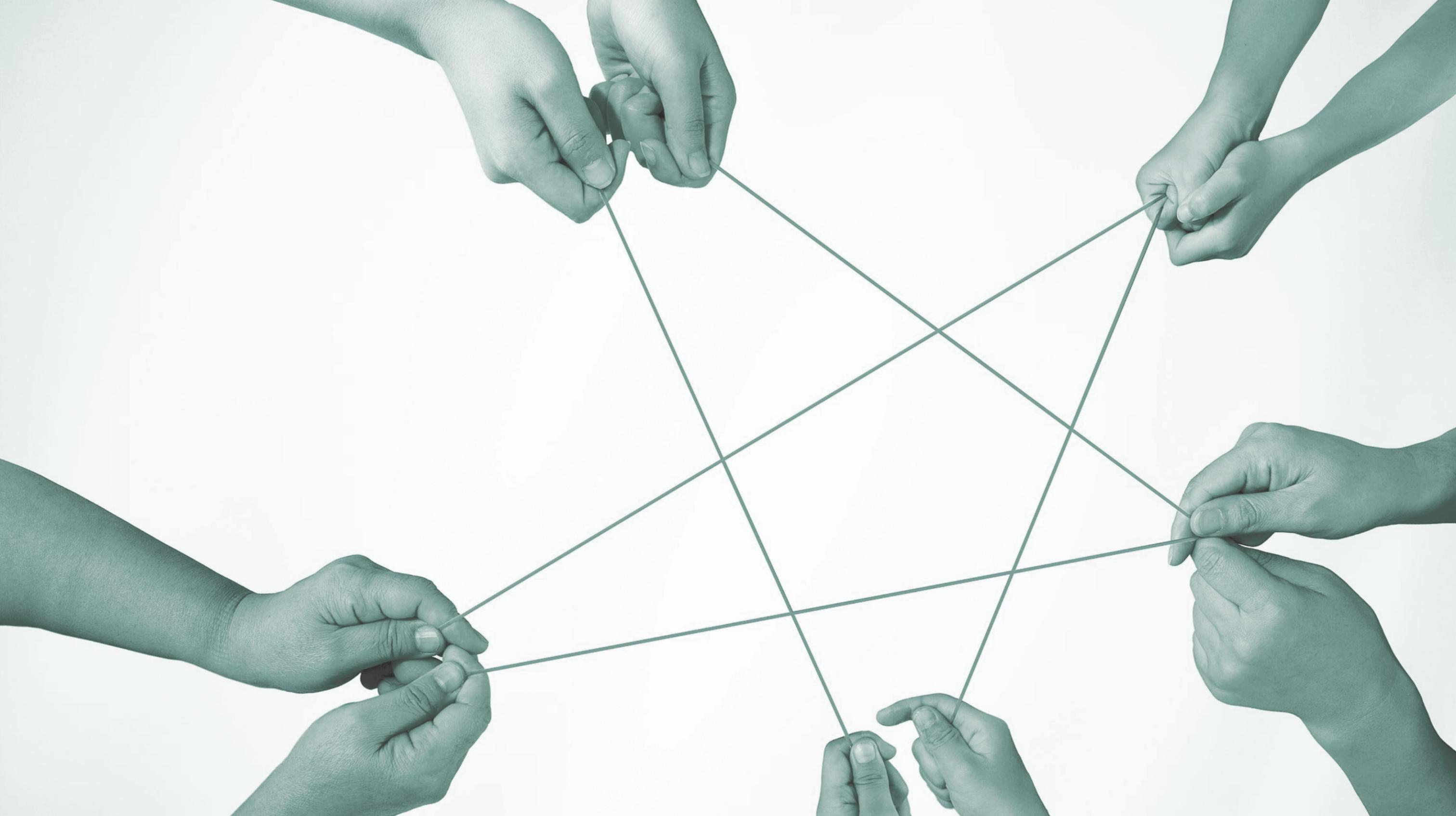


灾难支持

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

社区支持

情系桑梓，关心地方发展。公司开展村企结对，出资950000元与黄湖村、太妃村、马潭路村结对，共建共荣；出资500000元，建立长河镇宁丰村尊老基金和长河镇尿毒症基金；出资50000元开展拥军爱警活动；捐款130000元支持宁波及慈溪肿瘤协会；出资50万元支持宁波公安慈善关爱基金；出资200000赞助慈溪乡贤会“现代诗大赛”。



展望未来

社会责任新规划

在过去二十三年中，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2019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。





后记

2018年，对所有方太人来说是不忘初心、砥砺前行的一年。

这一年，方太发布了方太FIKS智能生活家系统，实现了从单一厨电产品智能化到整个厨房生态系统构建的行业破局。

这一年，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”称号。方太风魔方油烟机JQ01T系列继续占据中怡康油烟机畅销榜翘楚地位。

这一年，方太水槽洗碗机荣获中国外观设计金奖，成为国内首款获得中国外观设计金奖的水槽式洗碗机，同时荣获“中国轻工业联合会科学技术发明一等奖”。

这一年，方太承接工信部“中国制造2025”专项课题，成立构建“1+5+N”高端厨电产品智能制造新模式项目。

这一年，方太成功举办“幸福的智慧”年度发布会，推出新时代“家庭幸福观”、“五个一”和“五句话”幸福法，帮助人们获得家庭幸福的智慧。

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

百尺竿头更进一步。方太人会继续坚守初心、锐意进取、回报社会，打造基业长青的中国高端品牌！





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：_____

我们的联系方式是： 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。

