

方太 2025 年企业社会责任 报告

目录

报告前言	1
总裁序言	2
方太简介	3
方太业务	6
方太品牌	7
方太文化	8
方太与企业社会责任	11
法律责任	12
发展责任	17
伦理责任	33
慈善责任	52
展望未来	62
后记	63
意见反馈	65

报告前言

1.时间范围

本报告为方太发布的第 20 份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以 2025 年发生的为主，部分表述及数据适当追溯以前年份。

2.组织范围

方太集团。包括厨房电器和全屋定制两大业务板块。为便于表达，在报告的表述中使用“方太”、“公司”、“企业”。

3.发布周期

《方太 2025 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 2025 年数据为最终统计数。

5.参考标准

本报告编写参照《中国企业社会责任报告编写指南》，同时突出企业特点和行业特色。

6.解答报告及其内容方面的联络人及联络方式

宁波方太厨具有限公司流程与体系管理部，联系人：曹春好，地址：宁波市前湾新区滨海六路 1266 号，邮政编码：315336，E-mail: caoch@fotile.com。

7.报告获取方式及延伸阅读

本报告以电子版形式发布，欲获取，请登陆方太公司网站：www.fotile.com。

8.说明

本报告仅作为公司承担社会责任方面的情况介绍，不代表向顾客推荐产品或服务的商业广告行为。

总裁序言

习总书记指出：“只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业。”我们方太人也始终坚信：伟大的企业，不仅是一个经济组织，要满足并创造顾客需求；而且是一个社会组织，要积极承担社会责任，不断导人向善，促进人类社会的真善美。

那么企业的社会责任到底包含哪些方面呢？在方太人看来，“社会得正气”是伟大企业的四个特征之一，其实就是指广义的社会责任。在最新的方太文化体系当中，我们把它阐述为四部分：法律责任、发展责任、伦理责任和慈善责任。法律责任，包括顾客责任、员工责任、环保责任、纳税责任。发展责任，包括创新发展、和谐发展、绿色发展和共富发展。伦理责任，包括善待顾客、善待员工、善待（合作）伙伴，以及正当竞争。慈善责任，包括文化传播、幸福建设、教育支持以及慈善支持。

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、社会和员工的支持与认可。2013 年 11 月，获得中国民（私）营经济研究会颁发的“中国家族企业社会责任奖”；2016 年，宁波市企业社会责任评价中心评定方太为“社会责任优秀企业”；同年，获得浙江省企业社会责任促进会颁发的“2016 年度浙江省企业社会责任优秀报告”称号；2018 年，获得浙江省企业社会责任促进会颁发的“2018 浙江省企业社会责任优秀报告”和“2018 浙江省企业社会责任标杆企业（劳工实践）”奖项；2019 年，宁波市企业社会责任评价中心再次评定方太为“社会责任优秀企业”；2020 年，浙江省企业社会责任促进会评定方太为“2019 浙江省企业社会责任标杆企业（环境维度）”及“2020 年抗击疫情卓越贡献奖”称号；2021 年，中华全国工商联会评选方太案例为中国民营企业社会责任优秀案例；2022 年，方太荣获中华全国总工会颁发的“全国五一劳动奖状”；2023 年，方太荣获浙江省企业社会责任促进会颁发的“2023 浙江企业助力共同富裕优秀案例”；2025 年，方太还斩获“2024 浙江 ESG 先锋企业”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，成为一家更好承担社会责任的伟大企业。未来我们会继续在社会 responsibility 方面尽好一个企业公民的本分，“铁肩担道义”，为传播优秀文化、弘扬社会正气、推动社会进步贡献自己的一份力量！



方太简介

方太集团（以下简称“方太”）创建于 1996 年。作为一家以智能厨电为核心业务的幸福生活解决方案提供商，旗下拥有方太、MOVK 每誉、FotileStyle、柏厨家居、方太海外等多个子品牌。方太长期致力于为人们提供高品质的产品和服务，打造健康环保有品位有文化的生活方式，让千万家庭享受更加幸福安心的生活。

方太目前在全国已有员工超 16000 人，除雄厚的本土设计实力，方太还拥有高端厨房生产设备及国际工业制造先进技术。方太坚持每年将不少于销售收入的 5% 投入研发，拥有包含厨房电器领域专家在内近 1000 人的研发人才团队，中国合格评定国家认可委员会认可的实验室和国家认定企业技术中心。同时在德国、日本等地设立研究院。方太坚持高价值专利支撑高质量发展，截至 2025 年 12 月，拥有有效中国专利超 17000 件，其中发明专利超 4600 件；2013 年被国家知识产权局评为第一批国家知识产权示范企业，2019 年位居浙江省专利申请量 10 强企业前三甲，并于 2020 年荣获“浙江省专利金奖”^[1]中国发明专利，专利号：ZL201210036642.8，一种油烟机的风机转速自适应调节装置的控制方法¹。2024 年 12 月方太通过了 ISO56005 创新与知识产权管理能力四级评价，标志着方太在创新与知识产权管理方面迈上新台阶。雄厚的科研力量，确保了方太的创新实力。

作为全国吸油烟机标准化工作组组长单位，方太积极参与国际、国家、行业标准化工作，引导行业标准制定，已参与修/制定各项标准 160 余项，已发布的标准 154 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与设备》的承担单位，2020 年项目成果在全国重点地区的餐饮与食品企业减排改造中被示范应用，2021 年顺利通过验收。除此之外，方太还主导完成 IEC（国际电工委员会）《家用和类似用途电器的安全/吸油烟机和其他油烟吸除器具的特殊要求》国际标准的修订，让中国吸油烟机行业在国际舞台上拥有了更多话语权。这表明方太在吸油烟机行业国际舞台中已占有一席之地，为整个中国吸油烟机行业在全球赢得更多的市场话语权。

2009 年，方太“高效静吸”科技，将噪音降低至 48dB^[1]检测数据来自方太实验室，48dB 为声压级，产品包含 EA06、EM7T.S、EM10T.S、JQ01TB、JQ15T 等部分型号¹，荣获由中国轻工业联合会颁发的“中国轻工业联合会科技进步一等奖”，促进厨电技术发展。

2018 年，方太水槽洗碗机荣获“中国外观设计金奖”^[1]中国外观设计，专利号：ZL201630153681.5¹，同年，项目又荣获“中国轻工业联合会科学技术发明一等奖”；方太侧

吸式吸排油烟机获评工信部颁发的“国家制造业单项冠军产品”。

2019年，方太“密簇直喷型高效燃气灶研发及产业化”项目获得“中国轻工业联合会科技进步一等奖”。

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

2024年，“高效智能集成烹饪中心关键技术及产业化”获“轻工业联合会科技进步一等奖”。

从1996年至今，方太一直不断致力于探索厨电产品的创新。1996年的深型吸油烟机，2001年的欧式吸油烟机以及近吸式吸油烟机，2008年的嵌入式成套化厨电，2014年/2015年不跑烟*1*不跑烟，在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸1的吸油烟机，2015年专为中国人发明的三合一水槽洗碗机，2016年油脂分离度98%*1*检测数据来自方太实验室，98%油脂分离度仅限型号Z1T-H、Z3T-H1的环保吸油烟机，2017年随油烟大小智能升降吸油烟机，为中国厨电行业积累了大量的核心科技。2018年，推出全新一代智能风魔方和FIKS智能生活家系统，实现了从单一厨电产品的智能化到整个厨房生态体系构建的行业布局。2019年，发布集成烹饪中心及净水机两大新品，重构中式厨房的烹饪方式与净水健康标准。2020年，发布集成烹饪中心II代、全新一代水槽洗碗机E5/Z5等新品，掀起全新厨房革命。2021年，发布方太全新一代洗碗技术高能气泡洗及其应用下的洗碗机新品，一人餐、全家宴、存洗并用等多种清洗场景，一台洗碗机就能满足。2022年，重磅推出全场景智慧厨电解决方案“方太玥影套系Pro”，开辟成套化厨电新高度。2023年，发布集成烹饪中心Y系列和洗碗机Y系列，在技术、功能、体验、美学上均实现了大幅跃升。2024年，聚焦发布“方太高端全场景厨电睿隐系列”及“全球新一代高端全嵌冰箱”，通过AI健康烹饪系统Healthy CookingGPT、远洋级氮气保鲜技术及嵌隐设计美学等越极体验，和中国亿万家庭一起向“新生活、向幸福出发，共同发现未来时代美好生活构想。2025年，不断推出厨房新物种：原创*隐形油烟机 1*原创隐形油烟机：指方太油烟机Y系列(Y1/Y2/Y3/Y8/Y9等)吸油烟机机身可隐匿于吊柜内安装，实现视觉隐身效果。该系列依据不同型号的结构特点，应用不同的专利，例如Y1机型涉及专利包括：中国外观设计专利ZL202330177640.X、中国发明专利ZL202310960664.11，搭载六大智慧科技，见证隐身隐味隐音才是真隐形；突破传统形态，独创*智慧净洗科技 1*独创智慧净洗科技：指方太洗碗机搭载的高能气泡洗清洗技术。该技术

依据不同产品结构应用相应专利技术，包括中国实用新型专利号：ZL202021667078.6、ZL202223343394.X等；中国发明专利号：ZL202510907591.9, ZL202211611048.7I，让能洗菜洗碗洗锅的新一代洗碗机成为现实。

方太，坚持以“人品、企品、产品三品合一”为核心价值观；以“为了亿万家庭的幸福”为企业使命；以使命、愿景、价值观驱动；以 30 年来对高品质厨电的专注与坚持；向着“成为一家伟大的企业”宏伟愿景大步迈进。

方太业务

FOTILE 方太专注于高端厨电的研发与生产，现拥有集成烹饪中心、吸油烟机、水槽洗碗机、嵌入式洗碗机、净水机、平嵌式高端冰箱、嵌入式灶具、嵌入式消毒柜、嵌入式微波炉、烤箱、蒸箱、燃气热水器、冰箱等多条产品线。

目前，方太在全国设立了 94 个分支机构，并建立了涵盖专卖店、家电连锁、传统百货、橱柜商、电商、工程精装等全渠道销售通路系统。方太致力于打造符合用户购买体验的高端电子商务模式，天猫平台 DSR 评分连续十一年（2015-2025 年）居行业翘楚地位。方太创新推进“高端电商战略”，于产品结构、渠道结构、在线客服、交付安装等各方面专注于提高用户体验。

工程渠道方面，方太已经在全国 200 多个城市，配合近千家房地产企业伙伴完美交付了 27000+精装项目，与保利、中海、华润、招商、建发、金茂、绿城等诸多百强企业在内的 200 余家知名房地产企业，签订了战略合作协议，以智慧厨电与全场景解决方案的服务助力精装地产行业繁荣发展。

海外市场方面，截至 2025 年，方太产品已销往包括北美、澳洲、亚洲等地区在内的 40 多个国家和地区，为全球家庭厨房提供幸福选择。多款海外专营产品研发上市，凭借独特的产品技术力迅速成为海外国家的明星产品。

方太品牌

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略性定位，品牌实力不断提升。2012年1月，方太幸福家上海体验馆落成。2015年，方太进一步完善品牌价值体系，提出了全新品牌主张——因爱伟大；2023年，发布了全新的品牌战略定位——高端全场景厨电。方太以独特的创新模式、优越的品牌价值，连续十一年荣登亚洲品牌 500 强^[1]。2014年至2024年，方太连续11年入选亚洲经济发展协会颁发的《亚洲品牌 500 强》榜单¹。2025年，方太发布全新战略定位“智慧厨房专家”。近年来，在使命驱动下，方太提出了新时代的“家庭幸福观”、“幸福社区核心理念”及“创新科技观”，以及“五个一”和“五句话”幸福法，品牌价值获得进一步的广泛认同。

方太文化

方太企业文化体系包括核心理念、基本法则、践行体系三个部分。

核心理念之一：心性即文化 文化即业务

文化是做业务的发心和方式，业务是文化的呈现和结果。

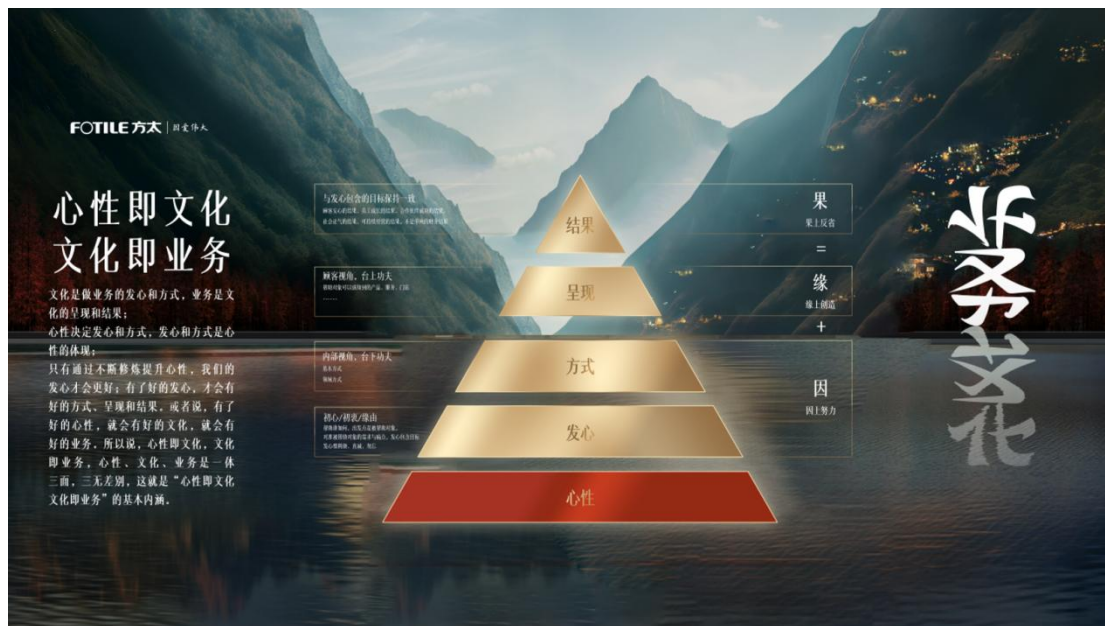
心性决定发心和方式，发心和方式是心性的体现。

只有通过不断修炼提升心性，我们的发心才会更好；有了好的发心，才会有好的方式、呈现和结果。或者说，有了好的心性，就会有好的文化，就会有好的业务。所以说，心性即文化，文化即业务，心性、文化、业务是一体三面，三无差别，这就是“心性即文化 文化即业务”的基本内涵。

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

心性 is 文化建设的源头，心性修炼则成为文化建设的关键所在。一个部门推动全员进行心性修炼，主要抓手是“五个一”。“五个一”源自儒释道等中华文化，是方太十几年文化建设的重大成果，已成为方太进行文化建设的重要抓手。具体包括：立一个志（成人之志、成事之志、健身之志）、读一本经、改一个过、行一次孝、日行一善。

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



核心理念之二：中西合璧 以道御术

中学之道与西学之术不能道术割裂，不能两张皮，必须充分融合成一个整体，使得术跟道相适应，发挥各自的优势。具体包括：以道指引术、以道判断术、以道提升术、以道孕育术。

核心理念之三：企业三观

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

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

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

【核心价值观】人品 企品 产品 三品合一。方太坚信，作为一家追求伟大的企业，我们唯有修身心、尽本分，性命双修，德才兼备；才能积极承担责任，打造最佳雇主，实现卓越管理；才能为顾客提供高品质的产品和服务。这三者相辅相成，三位一体，缺一不可。

【共同价值观】简称“十个三”，具体内容如下：

人生三要：感恩 立志 笃行

三个最大：最大的宝藏是心灵 最大的规律是因果 最大的能量是立志

三个信念：我是一切的根源 要做就做最好 幸福都是奋斗出来的

三大作风：密切联系顾客 坚持深入现场 反省与唤醒

三个习惯：利益他人 积极主动 一次做对

幸福三要素：能量 奋斗 能力

三个用心：用仁爱之心创美善产品 用仁爱之心造中国精品 用仁爱之心铸国家名片

三大纪律：不弄虚作假 不贪污受贿 不滥用职权

三不讲：不讲一句谎言 不讲一句脏话 不讲一句恶语

三不商量：质量问题不可商量 安全问题不可商量 底线问题不可商量

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。

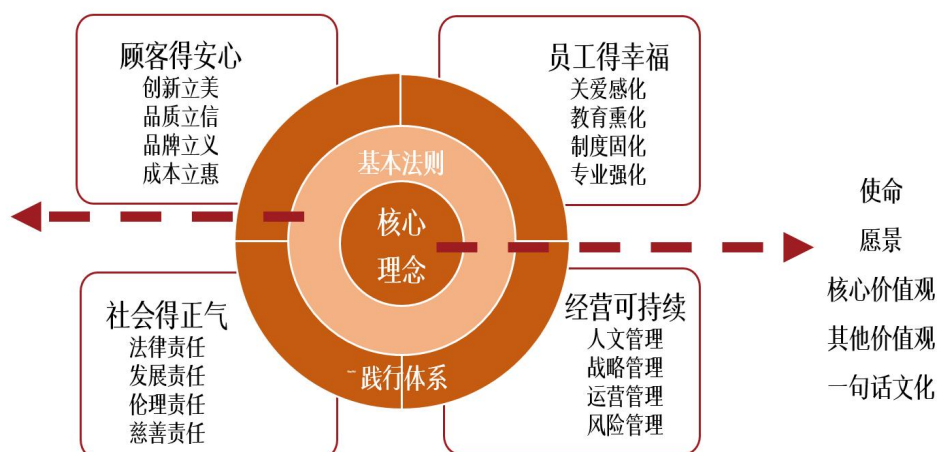
基本法则：

是对企业经营活动的进一步的原则、法则和指导思想。包含：心本经营、品德领导、德法管理、智慧思维、行于中道、仁义品牌、美善创新、匠心品质、幸福服务、无为而治。

践行体系：

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

心本经营
品德领导
德法管理
智慧思维
行于中道
仁义品牌
美善创新
匠心品质
幸福服务
无为而治



方太文化体系模型图

方太与企业社会责任

方太的企业社会责任方针为：遵守法纪、弘扬道义、诚信经营、和谐发展。

方太社会责任观历程：

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

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

2025年，结合公司整体运营情况以及内外环境的变化，方太对社会责任观进行了修订：

法律 责任	顾客 责任	发展 责任	创新 发展	伦理 责任	善待 顾客	慈善 责任	文化 传播
	员工 责任		和谐 发展		善待 员工		幸福 建设
	环保 责任		绿色 发展		善待 伙伴		教育 支持
	纳税 责任		共富 发展		正当 竞争		慈善 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。

2025年4月22日世界地球日，方太发布首份《2024年方太集团可持续发展报告》，从“服务顾客美好生活”“支持员工幸福成长”“赋能社会共融发展”“守护地球绿色低碳”四大支柱，详细披露了集团2024年度在可持续领域的实践与成果。

法律责任

顾客责任

——为顾客提供安全、健康、舒适的产品

方太以提供高品质的产品和服务作为立业之本，秉持独特、高档、领先的精神，立足原创，关爱用户，秉承仁爱心、恭敬心，用心打造，为顾客提供安全、健康、舒适的产品。秉承公司的核心价值观，以四面八方不跑烟*¹在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸¹的吸油烟效果解决亚洲厨房的油烟问题；以“仁爱之心”打造“制冷油烟机”，解决“夏”厨热痛点，实现顾客舒适烹饪；研发水槽洗碗机集成洗碗、果蔬净化、水槽三合一功能于一体，引领健康环保生活方式；为用户打造全方位整体厨房烹饪解决方案的集成烹饪中心；原创发明 NSP 膜色谱双效净水技术净水机*¹中国发明专利，专利号 ZL201710982839.3，一种中空纤维膜色谱超滤膜的制备方法¹，让中国人喝上健康好水；打造适应中国住宅环境和烹饪文化的高端全嵌智慧原鲜冰箱。2025 年方太发布原创隐形油烟机 Y8/Y9 系列，搭载航空级折叠结构等六大智慧科技，同时实现隐身、隐味、静音；发布哨兵灶，以智慧哨兵科技，实现智慧看护，让烹饪更安心；发布“厨房新物种”智慧水槽，集水槽、果蔬净化机于一体，通过高效净化科技去除果蔬农残、降低肉类嘌呤*¹去农残：中家院（北京）检测认证有限公司对送检样品检测结果符合标准要求（报告编号：No.WXw-25-32081），搭配智能虾蟹暂养、干货智能泡发等黑科技，实现健康净洗一步到位；发布全球新一代高端全嵌冰箱 S 系列搭载远洋级氮气保鲜科技，“锁住营养与原鲜”；发布智慧碗柜，通过全嵌美学设计、大容积分区收纳、专业双模式消毒等系统性创新，成就家庭新一代消毒存储收纳解决方案。

员工责任

——以人为本，构建和谐的人文环境

方太始终坚持“以人为本”的管理理念，努力为员工提供优越的工作环境，构建和谐的人文环境。方太严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国社会保险法》、《工伤保险条例》、《职工带薪年休假条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《安全生产法》等法律法规的要求，保护劳动者的合法权益，维护适应社会主义市场经济的劳动制度。建立和完善内部劳动规章制度，包括《员工劳动合同管理制度》、《员工社保管理制度》、《员工职业健康体检管理制度》、《公司薪酬福利管理制度》等在内的各项劳

动人事制度保证法律法规的贯彻实施。

文件名称： 员工劳动合同管理制度			
文件编号： FT[通用]MHC-ZD 103			
版 本 号： A7			
生效日期： 2024-02-03			
发布日期： 2024-02-03			
批 准	茅忠群	标准化	米 悦
审 核	蔡江南	拟 制	张平平

文件编制原因概述/本次修订主要修改内容：

文件名称： 公司薪酬福利管理制度			
文件编号： FT[厨电·海外]MHC-ZD 191			
版 本 号： B3			
生效日期： 2024-02-03			
发布日期： 2024-02-03			
批 准	茅忠群	标准化	胡维益
审 核	蔡江南	拟 制	王璐璐

文件编制原因概述/本次修订主要修改内容：

方太与每一位员工履行劳动合同的订立、变更、解除、终止（经济补偿金）等责任，按照国家法律要求和公司规定执行工时制度、作息时间和各种假期福利。依法为员工缴纳社会保险、住房公积金。为员工特别提供三重假期礼包，其一为国家统一节假日、带薪年假，其二为浙江省倡导企业提供的假期，如独生子女陪护父母假、痛经假、婚假等，其三为方太特色的假期，即特别年休假、公益假及孝亲路程假。每位员工每年至少拥有两天额外假期，支持员工的工作生活平衡。另外，还建立与职工代表的内部沟通与反馈申诉渠道。

方太不断地壮大，在创造经济效益的同时积极承担雇主责任，为社会创造更多的就业机会。截至 2025 年，方太已有员工超 16000 人。

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

2021年公司发布了《助力共同富裕方太计划第一个五年行动纲要（2021-2025 年）》，以推动企业员工物质与精神共同富裕为目标，持续提升员工收入，扩大中等收入群体比例，积极促进到 2025 年税后年收入达到中等收入的员工比例超过当地政府目标达成；持续优化收入分配机制、中长期激励机制，以及企业福利体系，包括：适当加大员工身股分配；突出知识价值、科技创新、高端人才导向；提高对专利与创新的激励，并持续加大研发投入；重点加强员工购房、健康、子女教育这三个员工普遍关心的领域的福利保障；持续完善公司培训体系、加大培训投入，促进员工能力培养和发展，以及精神文化生活的丰富。

——坚持方太职业健康安全方针，保障员工职业健康安全

方太坚持“健康为根、安全为本、预防为主、关爱生命”的职业健康安全方针，致力于“创造更健康、更安全、更舒适的工作环境”。

建立健全职业健康安全管理体

2003 年，方太通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，职业健康安全管理逐步形成系统性管理模式；2016 年，方太加强职业健康安全基础建设，加大安全投入，提升设备本质安全化水平，被宁波市安全生产监督管理局评为“宁波市用人单位职业卫生基础建设示范企业”；2017 年，方太成为浙江省机械制造企业安全生产标准化二级达标企业，2021 年，因行业划分变更，再次通过浙江省轻工企业安全生产标准化二级评审。方太立志成为中国家电行业职业健康安全管理标杆企业，在安全生产标准化的基础上，不断探索高标准的、适宜的、可复制的方太职业健康安全管理体系——FEHS 管理体系，用以持续提升方太职业健康安全管理绩效。

关爱员工、关注健康

方太关注每一位员工的身体状态，提供全覆盖的员工健康体检福利，每年开展一般岗位员工健康检查，对所有接触职业危害因素岗位的员工实施岗前、岗中、离岗体检。

方太提供良好的职业健康安全教育 and 培训资源及机会，建立了全面的职业健康安全教育 and 培训实施计划。2025 年方太开展新员工三级安全教育、主要负责人/安全管理人员/特种作业人员培训、一线岗位全员 EHS 培训及其他 EHS 专项培训近 3 万人次，丰富员工的职业健康安全文化活动。

改善作业条件，提高本质安全化水平

2025 年，方太投入 1400 余万元用于 EHS 管理，通过采用新技术、新产品、新装备来不断提高安全科技程度，保证工艺过程的本质安全，保证设备控制过程的本质安全，保证整体环境的本质安全，将生产现场存在的各种风险控制在规定的标准范围之内，使人、机、环境处于良好的状态。

构建应急管理体系，强化企业自救能力

针对生产过程中存在的危险有害因素可能导致的不同紧急状况，2021 年，结合标准与实际，重新搭建应急救援管理体系；2023 年，进一步优化应急管理体系，探索各类事故“应急三步法”，让员工快速熟记各类事故应急处置关键步骤；2025 年，定期组织应急演练，检验预案中存在的问题，提高预案的科学性、实用性和可操作性；锻炼队伍熟悉预案，提高应急人员在紧急情况下妥善处置事故的能力；磨合机制完善应急管理相关部门、单位和人员的工作职责，提高协调配合能力。

环保责任

2003 年，方太通过 ISO 14001 环境管理体系认证，并严格遵守《中华人民共和国生态环境法典》、《浙江省生态环境保护条例》、《浙江省水污染防治条例》、《浙江省大气污染防治条例》、《浙江省固体废物污染环境防治条例》、《浙江省土壤污染防治条例》、《浙江省噪声污染防治办法》等各项环境保护法律法规的同时，积极倡导人与自然和谐相处，持续通过防污减排、节能以及资源再利用等路径，不断减少对环境的影响。同时，方太积极响应国家“3060”双碳计划，立足企业自身现状，不仅参与厨房电器产品的碳足迹核算方法编制和不断提升产品能效，同时也积极深挖节能潜力，推动公司持续降碳。

——防污减排、节能与资源再利用

经监测与统计，2025 年企业工业废水排放总量约 12.95 万吨（<32.72 万吨的总量控制值），VOCs 排放总量约 1.44 吨（<55.091 吨的总量控制值），土壤管控指标小于《土壤环境质量 建设用地土壤污染风险管控标准（试行）》（GB36600-2018）第二类用地筛选值，地下水管控指标小于《地下水质量标准》（GB/T14848-2017）IV 类水质要求，固体废物合规暂存并全部委托有资质的单位进行合规处置。

除上述持续的、高标准的符合国家及地方要求外，经过这一年的工艺提升、节能改善，企业交出一份较为满意的环保答卷：万元产值能耗较 2024 年下降 1.21%；万元产值水耗较 2024 年基本持平；万元产值 VOC 排放量较 2024 年下降 44.53%；万元产值固体废物产生量较 2024 年下降 7.62%，且约 89.01% 的固体废物得到综合化再利用。同时，关于低 VOC 原辅材料在方太已实现全面替代，包括水性漆、塑粉、粘胶剂等，为区域环境质量的改善贡献一份力量。

——双碳引领，节能先行

“3060”是国家之大计，作为厨电行业的引领者，意识到节能是双碳领域的重要支撑。公司一方面在范围 1 和范围 2 的边界内开展节能工作，另一方面在范围 3 的边界内重点开展产品能效提升工作。公司于 2024 年启动了第一工业园蒸汽淘汰项目，并于 2025 年末项目顺利结项。该项目经前湾新区专业审核，节能量约为 773.46 吨标煤/年，折合降碳约为 9944 吨/年。后者，计划在 2028 年前，重点产品能效每年提升 6%。同时，公司主导编制的《温室气体产品碳足迹量化方法与要求 电动洗碗机》（T/CHEAA 0044-2025），经中国家用电器协会的评审和批准，于 2025 年 1 月 9 日起发布并实施。

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

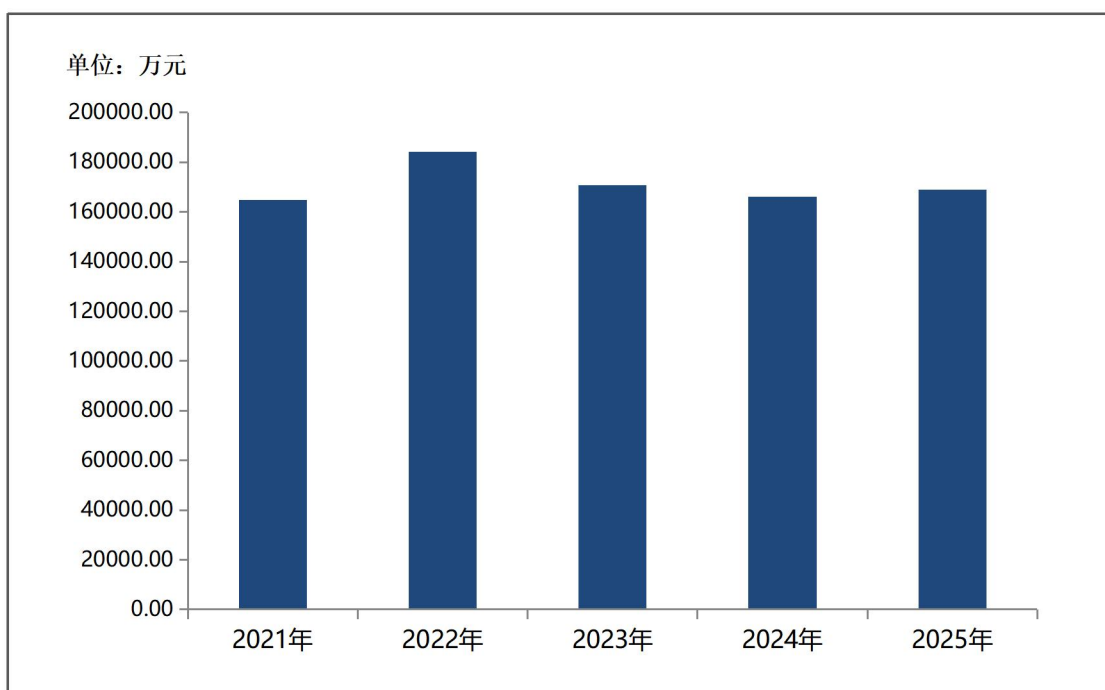
ICS 97.040.40 CIS Y 62 CHEAA 团 体 标 准 T/CHEAA 0044—2025 温室气体 产品碳足迹量化方法与要求 电动洗碗机	T/CHEAA 0044-2025 前 言 本文件参照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。 请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。 本文件由中国家用电器协会提出。 本文件由中国家用电器协会标准化委员会归口。 本文件起草单位：中国家用电器协会、宁波方太厨具有限公司、博西家用电器投资（中国）有限公司、杭州老板电器股份有限公司、青岛海尔智慧厨房电器有限公司、松下电器（中国）有限公司、佛山市顺德区美的洗涤电器制造有限公司。
---	--

纳税责任

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

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

方太近五年上交各项税款情况如图：



发展责任

创新发展

——产品创新

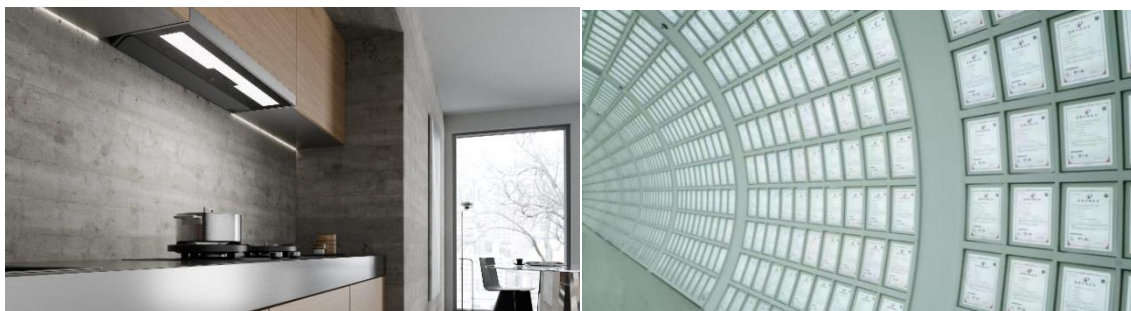
方太于 2003 年引入集成产品开发 (IPD) 模式、理念与方法,使研发管理更有序、更清晰地开展。随着对产品创新需求的不断提高,流程体系也越来越规范,公司逐渐完善了研发流程体系框架,2015 年-2017 年陆续新建、优化完成了 OR、MM、MPP、CDP、TPP、TPD、CBB 等流程,2019 年启动新一代 IPD 变革,2020 年引入国际领先的研发信息化系统建设 (PLM/标准智慧软件),并于 2022-2024 年完成了 IPD 三期变革。为了促进公司产品、技术创新体系和机制的有效运作,激励员工勇于进行先进、独特且有效的产品、技术创新,公司设立重大产品/技术创新奖、断裂点创新保护奖、专项技术奖等近十项奖项,奖项金额最高可达 212 万元。

方太坚持每年将不少于销售收入的 5%投入研发,充足的研发投入为打造卓越技术创新奠定了坚实的基础。截至 2025 年 12 月,方太拥有包含厨房电器领域专家在内超 1000 人的研发团队,其中博士 13 人、硕士 502 人。截至 2025 年 12 月,公司全年共获得国内授权专利 3236 件,其中发明专利 943 件。累计有效中国专利 17073 件,其中有效发明专利 4643 件。

方太是国家技术创新示范企业、国家知识产权示范企业、宁波高新技术企业。2025 年科技成果“高效节能安全燃气热水器关键技术及产业化”获轻工业联合会科技进步一等奖,“高性能纳米复合中空纤维膜与器件制备关键技术及应用”获“中国石油和化学工业联合会科技进步奖一等奖”,“一种果蔬清洗机”[*中国发明专利,专利号 ZL202011066316.2]及“一种吸油烟机”[*中国发明专利,专利号 ZL202311409227.7]分别获宁波市专利创新大赛专利银奖和专利优秀奖;发明专利“一种电机过热保护方法”[*专利号 ZL201711239268.0]获第二十五届中国专利优秀奖。2025 年方太参与制修订《燃气灶具能效限定值及能效等级》、《家用和类似用途吸油烟机与换气扇能效限定值及能效等级》等 16 份标准。

在“视顾客为亲人,视产品为生命。坚持独特高档领先的信念,用仁爱之心和科学精神,创中国精品”的研发使命方针指导下,为顾客提供安全、健康、舒适的产品。2025 年方太发布原创隐形油烟机 Y8/Y9 系列,搭载航空级折叠结构等六大智慧科技,同时实现隐身、隐味、隐音;发布哨兵灶,集猛火与匀火一体,实现火形与火候自由切换,精准适配中式爆炒煎烙烹饪场景,兼容多元烹饪场景,同时辅以大数据模型,智能判断烹饪状态,实时感知无人状态,

实现干烧三级防护水平，以智慧哨兵科技，实现智慧看护，让烹饪更安心；发布“厨房新物种”智慧水槽，集水槽、果蔬净化机于一体，通过高效净化科技去除果蔬农残、降低肉类嘌呤*^[1]去农残：中家院（北京）检测认证有限公司对送检样品检测结果符合标准要求（报告编号：No.WXw-25-32081），搭配智能虾蟹暂养、干货智能泡发等黑科技，实现健康净洗一步到位；发布全球新一代高端全嵌冰箱 S 系列，由国际设计大师操刀设计，以毫米之度构筑奢隐艺术，搭载远洋级氮气保鲜科技，“锁住营养与原鲜”；发布智慧碗柜，通过全嵌美学设计、大容积分区收纳、专业双模式消毒等系统性创新，成就家庭新一代消毒存储收纳解决方案。



——营销创新

近年来，方太在独具特色的幸福发布会上，与亿万家庭分享“幸福的智慧”：

2018 年，提出全新的企业使命“为了亿万家庭的幸福”，并提出了新时代家庭幸福观：“衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道”，同时搭建了方太幸福家 APP 平台，为每一位用户、每一个中国家庭带来幸福的智慧和启迪。

2019 年，将幸福的外延做了进一步延伸，提出了幸福社区理念，通过“美善环境、精诚服务、和乐成长、互助公益”四个方面，打造出“不是一家人，胜似一家人”的幸福社区。

2020 年回归厨房，分享“幸福厨房理念”：厨房有品、饮食有节、相处有乐、食亦有道，用中华优秀传统文化助力亿万家庭提升幸福感。

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

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

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

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



2025 年，与中国厨房三十年同频共振，方太发布全新品牌定位“智慧厨房专家”。从原创隐形油烟机，到新一代洗碗机，再到智慧原鲜冰箱，一系列颠覆性“新物种”接连问世。以科技重构想象，方太正开创智慧厨房的全新范式。

——服务创新

全程顾问式服务系统

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

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

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

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

方太呼叫中心成立于 2010 年，总部设置 500+全媒体台席。方太全国客户统一服务号码为 952315。呼叫中心可承接中文和英文双语种的服务，承接全国送货安装、维修申报、售前

咨询、投诉建议等服务。除了全国统一服务热线提供服务外，还提供自助预约、服务微信、小程序、短信、官网自助平台等多渠道的受理方式，全方位满足客户个性化的服务需求。方太珍视每一位顾客的体验，自 2009 年起开展 NPS（顾客净推荐值）测量，将 NPS 作为公司第一指标。对顾客的每个意见建议，进行 PDCA 闭环管理。建立测量、分析、改善机制，深入挖掘产品、服务及管理流程的改善点，全面推进公司客户体验提升。

2013 年，呼叫中心升级为客户体验部，在业内引入全业务链顾客体验生命周期及体验触点管理理念。通过《客户体验报告》关注客户对于品牌、销售、服务、产品的每个体验细节，年度累计输出体验细节反馈 438 万+；以创造感动标准雕琢每一个顾客体验细节。同时，将每一次的服务诉求全部纳入闭环管理，让每一个微小的瑕疵都能被快速有效的补位，这一切只为保障每一次的客户诉求能呈现方太的“五心”体验。

2025 年，继续打造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。优质交互平台语音渠道顾客满意度达 99.86%，一次解决率达 89.18%，受到顾客表扬 21379 次。智能化业务持续发展，自助与智能业务量超 630 万；顾客赞扬量超 3000，同比提升 20.63%。投诉管理机制成熟，顾客投诉率连续 6 年下降，投诉处理及时率连续 12 年保持在 90% 以上，全网舆情监测响应及时率连续 3 年保持在 90% 以上。构建让“顾客安心、家庭幸福”的社群平台，以方太幸福家庭、幸福厨房理念为基础，围绕五个一特色文化设计运营内容、活动，建立信任关系，增强情感联结，社群用户总量 1213 万，较上一年度同比增长 21%；升级社群用户数字化经营，场景化推行个性服务&精准营销，用户 NPS 达 90.26%。

构建闭环管理平台，助力顾客体验竞争力

构建具有方太特色的顾客 NPS&满意度测量体系，形成了以内部看顾客（顾客全生命周期 NPS 测量&顾客满意度测量）、外部看竞争（战略 NPS 测量）的方太 NPS&满意度管理模式。顾客全生命周期 NPS 测量场景覆盖了从搜索比较、购买、送装、使用（维修/保养）和流失等全生命周期场景，2021 年至 2025 年顾客 NPS 连续四年呈上升趋势（高位仍持续提升 16%）。深度融合公司价值流程构建顾客满意度管理测量系统，全链规划顾客服务可视化体验，持续强化服务质量监督及闭环管理，25 年顾客问题诉求闭环率高达 96.07%。持续提升全生命周期的顾客体验，确保顾客需求到顾客忠诚（顾客安心）的战略实现。持续夯实闭环能力，2021 年至 2025 年推动跨部门改善数呈 53.03% 增幅，体系类改善闭环累计 138 起。



推行仁爱服务

方太推出“至诚服务”服务品牌，倡导“及时、专业、用心”为服务方针。自 2012 年，方太坚持推行仁爱服务，强化“高端”品牌定位，坚持以顾客为中心，持续夯实服务网络建设、优化服务项目及政策、夯实备件保障、完善服务产品开发，落地赋能及文化建设。2025 年重点通过落地五抓三打赢服务战略，提升服务质量与服务体验。

一、夯实服务网络建设

截至 2025 年，方太在全国建立了以 89 个服务中心、1800+服务商、6800+专业服务技师为依托的服务网络，提供全天候 7×24 小时交互服务，上门服务时间以顾客期望时间为准，确保上门服务的及时性。通过统一的师徒制和服务资质管理，逐步缩小中心和网点的服务差异。

全国共有中心技师 744 人，事业合作商人员 1333 人，服务商人员 4803 人。按等级分，包括初级职业等服务技师 4289 人、初级卓越等服务技师 1243 人、高级职业等服务技师 1215 人、高级卓越等服务技师 133 人，其中特设 VIP 服务技师 2773 人。

二、优化服务项目及政策

方太坚持以“至诚服务”为核心理念，从顾客利益和体验出发，构建了覆盖售前、售中、售后的全链路服务政策体系。

在安装服务政策方面，所有产品提供免费送货上门服务；全产品线免费安装，专业技师上门调试；为顾客提供免费的上门设计服务；油烟机免费预埋烟管，即在吊顶前专业人员上门预埋烟管，并对烟道、安装位置、插座位置做出专业指导；热水器免费安装与验收，包含通水通电验收，确保使用正常；灶具热水器提供改气源服务，满足不同气源环境的使用需求。

在质保与维修政策方面，烟、灶、消、蒸、微、烤、热洗、家净、冰箱享受五年质保；性能故障 15 天内可换；换配件保一年；保内同一性能故障维修三次免费换新。

在服务响应政策方面，实行 100% 服务回访，每次服务完成后进行回访，确保顾客满意；

提供免费远程指导服务，解决日常使用问题；推行一站式通检，维修完成后对其他方太产品进行检查，发现问题及时解决；上门服务时间以顾客期望时间为准，确保及时性；提供 7×24 小时交互服务，全天候服务响应。



三、夯实备件保障

在服务备件保障方面，方太坚持以“至诚”为底色，构建起覆盖全渠道、全链路的敏捷备件体系。通过品质守护前置化，开发 5 款新型包装材料，从源头拦截 466 起不良品流入客户端；建立快速响应机制，全年高效处理超 4.1 万单待配件工单及 437 单 VOC 反馈，完成 163 台停供配件快速退换货，紧急补位 120 余起需求，有效避免客诉升级。同时，强化供应链韧性，组织跨部门复盘与协同，保障 15 家客户紧急需求。订单履约实现一级订单 4 小时发运率达 94.51%，全年发放 1711 万件配件，为 2727 名技师精准配置配件箱，夯实一线服务基础。引入半自动包装机、旧件清点校验系统等智能工具，将备件计划模型细化为 6 大类 27 种子模型，支撑零售渠道 99.29% 的高满意率。

四、完善服务产品开发

方太坚持“以用户需求为核心”，持续洞察顾客使用痛点，持续开发与升级服务产品，全方位提升用户厨电产品使用体验与服务感知。服务产品涵盖安装配件、安装辅材、清洗剂、洗碗耗材、清洗服务、延保服务等实物类与非实物类服务产品。

为解决油烟机三大顽疾，根据 GB 55037-2022《建筑防火通用规范》及公安部公共安全

行业标准《排油烟气防火止回阀》，设计出方太专利产品——防火止回阀*1*中国实用新型，专利号：ZL202420131693.71。为解决灶具锅支架难以清洁的痛点，方太开发了灶具锅架清洁膏；为提升产品保养给顾客带来便利，方太开发油烟机厨房养护四件套、蒸烤产品油污清洁剂、除垢剂，为提升洗碗机用户体验，开发了洗碗粉/液/盐、漂洗剂。同时，方太还推出油烟机清洗保养、保修延长套餐等服务。



五、落地赋能及文化建设

2025 年，聚焦一线技师与服务商成长发展，搭建全方位赋能培育体系，以文化浸润、技能淬炼共建践行仁爱服务初心，筑牢服务人才根基。

技师赋能：开展 2025 年服务开年双能大训项目，落地集训 123 场，实现全国 6746 名服务技师全覆盖。培训融合心性文化与专业技能，开设冰箱专项、极致服务等核心课程，搭建服务标杆说分享平台，萃取业务标杆干法 15 个、文化案例 20 余个，通过直播赋能、知识专辑沉淀等方式，推动优秀经验全域复用。

服务商赋能：深耕服务商培育，落地金牌服务商 3.0 赋能会，从经营管理、服务标准、销服协同多维度专项赋能。同步推进幸福网点建设，锁定 73 个重点网点开展一对一辅导评估，围绕收入无虑、问题无忧、情感有寄六大维度，沉淀 10 条可全国复制的优秀运营干法，打造北京、绵阳等十大标杆网点。

干部&专业线赋能：推进配件管理员、服务技术主管、项目服务专员等体系化培养推进，抓牢在岗服务经理、高潜和阳光三大群体，促进队伍“质量和结构”优化升级！

文化建设：围绕“全面开展五个一落地六步法、保障技师群体收入和福利、逐级关怀计划、4+2文化落地试点”等举措，大幅提升服务商与技师满意度，2025年服务技师满意度 85.2分，服务商满意度 83.6分；零售服务提炼出“首善五到位”和“利他十场景”，推行日行一善；工程服务落实打造“三特色三保障四及时”特色服务。2025年公司从一线遴选出 120 个感人故事，发布在《方太服务故事会》并全面推广。



六、“五抓三打赢”落地推进

2025年，方太围绕“五抓三打赢”服务战略，重点突破冰箱、改装、服务引流与VIP服务四大方向，通过提升服务时效、打造三大极致服务，全面改善顾客体验。

在冰箱领域，方太以“完美出样、升维基础能力、建立冰箱专家团队”为抓手，构建专业服务能力；通过认证改装技师、举办改装比武大赛、推动送装同天等举措，实现换装服务能力提升；推进“领跑者计划、两区五城战略、工单引流及电商服务引流”四大举措，增强服务引流能力；同时，通过重新定义VIP用户、保障用户权益、调整维修工单补贴、设立对接方案等，提升VIP服务体验。

在服务时效方面，方太全面落实“联系及时、上门及时、完工及时、配件及时”，显著改进服务响应能力。零售端推行“无尘换装、一站式通检”，工程端落地“高端极致防护”，初步实现“顾客极致体验”的开局目标。

七、服务成果与社会荣誉，收获顾客与社会认可

1、2025年顾客层面的认可：

- 上门服务 NPS 贬损率 1256PPM；服务恶性事件零发生；
- 冰箱服务原因“0投诉、0贬损”，专业满足率达 99.7%；

- 上门服务 NPS 98.91%，服务专业满足率达 99.49%，换装上门 NPS 98.78%；
- VIP 用户上门服务 NPS 达 99.26%；
- 2025 年工程服务共收到甲方表扬 292 个，工程服务满意度达 9.86 分，工程特色服务综合覆盖率 95%。
- 全年顾客端表扬 9850 件，含电商好评合计达 17513 件，天猫好评榜排名第三。

2、2025 年社会认可

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- 2025 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承诺企业”称号；
- 2025 年 5 月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2025 年度家电售后服务领跑企业”称号；
- 2025 年 9 月，中国质量检验协会授予方太“2025 年全国质量月质量诚信倡议企业”称号。



2025 年，方太客户服务以“五抓三打赢”为战略主线，以服务产品与特色项目为前端触点，以服务网络与人才根基为坚实基础，以服务政策为保障承诺，以备件与技术保障为创新驱动，以服务产品为价值载体，以人员赋能与服务文化为内生动力，最终收获服务成果与社会荣誉的广泛认可。2026 年，方太将继续深化“至诚服务”，让每一个环节更加扎实，让每一次服务传递温暖与尊重。

——管理创新

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

战略规划：以未来为导向。方太将战略规划视为企业发展的核心。通过深入理解“战略是

什么”，方太明确了战略不仅是对未来的规划，更是今天行动的指南。方太的战略规划强调“不战而胜”，通过精准的市场定位和资源配置，实现在竞争中的先发优势。

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

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

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

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

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

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

方太将“心性即文化、文化即业务”的理念与战略紧密结合，通过员工的内在价值观与企业文化的深度融合，确保业务实践与企业长远目标一致。这种文化与战略的同步发展，不仅塑造了积极向上的工作环境，也为企业在市场竞争中提供了方向和动力，推动了方太的持续创新和健康发展。

和谐发展

公司以“建设方太幸福家园”为抓手，积极创建劳动关系和谐企业，促进企业发展。

——规范企业民主管理

方太工会组织完备，设有工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会等六个委员会，下

辖 15 个分工会及 88 个工会小组，2025 年职工入会率 100%。工会建立职工代表大会、平等协商、厂务公开等制度，并通过职代会提案征集、员工座谈会、职工满意度调查、管理面对面、线上“工会直通车”等形式，拓宽民主渠道。工会重视倾听每一位职工的心声。工会直通车全年收到直通车申请单 276 单，完结率 99.3%；反馈率 87%，接受率 81%，理解率 94%，满意度 86%。通过每周回顾、每月总结，及时向提案人反馈实施进展情况，启动重复性问题二次办理程序，坚决杜绝无处理、无反馈、无沟通的“三无”结果。2025 年，工会优化了满意度调研项目，调研方向从原有的“整体评估”（对集团工会的服务感知和优化方向）到“驱动工作精准改进”（对各分工会的服务感知和优化方向），力求精准捕捉职工的真实想法与诉求，共有 5498 名职工参与此次调研，最终工会工作满意度得分为 88 分。针对调研结果，工会将认真倾听职工心声，进一步强化服务主动性，切实提升一线人员的获得感。

——构建和谐劳动关系

公司建立集体合同制度，在 2025 年度职工代表大会上通过了《集体合同》。企业与职工 100%签订劳动合同并认真履行。2025 年召开劳动保护监督检查委员会会议，查找问题，并向公司提出改善建议。积极接待来访职工，2025 年公司劳动关系和谐稳定。

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

——促进企业健康发展

技能竞赛成果丰硕：深化“以赛促学、以赛促技、以赛育匠”机制，2025 年组织 42 人参加各级竞赛 14 次，获国家级奖项 2 项、省级奖项 2 项、市级奖项 10 项、区级奖项 12 项，其中数字化、智能化岗位获奖占比超 60%。连续举办十二届技能竞赛，三十年累计参与 15 万人次，“比学赶超”的竞争氛围日益浓厚，增强了方太蓝领工人的信心和价值感。

工匠创新工作室成效显著：建成市、区、公司三级工匠创新工作室 4 个。在工匠创新工作室的引领和带动下，累计攻克项目 80 个，实现经济效益超 500 万元；累计培养省、市级劳模 7 名，其中 2025 年新增浙江省工匠 2 名（范张周林、崔洪军）。典型工匠代表汪闻东同志当选浙江省第十四届人大代表，荣获宁波市五一劳动奖章、宁波市首席工人、浙江省劳动模范等称号，并入选浙江工匠培育项目。自此，以工匠带头的创新工作室，不仅成为了难题攻破、技能提升、技艺传承、技能人才培养的平台，更成为了供应链员工的心灵寄托和心性修炼道场。

技能评价机制突破：成功获得浙江省“新八级工”自主评价资格，成为杭州湾新区首家具

备该资质的企业。2025 年针对 6 个工种开展认定，参与员工超过 600 人，最终新增技师 7 名、高级工 185 名。此外，员工凭借技能等级认定成果，累计获得政府认证奖励约 60 万元。这一系列成果，为构建层次丰富、结构合理的供应链制造人才梯队筑牢了坚实基础。

劳动竞赛创造实效：紧扣“提质增效”核心目标，党、工、团组织齐心协力、协同推进。2025 年，劳动竞赛直接收益 2819.8 万元。特别是在党员攻坚克难重点项目里，如电器二厂党支部书记陈康牵头的“嵌入式洗碗机生产线百日攻坚”项目，党建带群团，成功打破部门壁垒，推动产能迅速提升（64 天达成日均千台的生产佳绩），充分展现出“党员先锋，党建引领”在一线工作中的强大实践力量。

校企合作深化推进：与慈溪技师学院合作开展“争做大国工匠”培养项目，2025 年向各工厂输送学生 200 余人，实现“三天上岗”，违纪率为零。该项目既为学生提供了成长平台，也为生产一线注入了新鲜活力。

凭借上述扎实举措，公司已成功入选省级产业链产改典型案例，成为浙江省产业工人队伍建设融合发展的示范标杆。

——营造全员参与、持续改进的氛围，拉紧质量管理准绳

着力构建群众性质量活动长效机制，秉持“三全一多”原则，每年定期组织质量月活动。2025 年，质量管理工作成效显著，累计采纳提案达 39863 条，同比增长 13%；申报 QCC 成果 811 项，同比增长 25%，其中 689 项完成结项。同时，融合开展“秋实杯”与“五小”成果评选，涌现出 270 个优秀案例；还斩获国家级荣誉 4 项、省级荣誉 8 项。例如，电器二厂洗碗机冲制车间荣获全国现场管理成熟度五星级；燃气工厂灶具 L3B 班组和品质管理部灶具 OQC 班组荣获全国质量信得过班组；电器一厂《匠心铸精品》荣获第十三届全国品牌故事大赛全国总决赛一等奖。

——关爱员工，做实服务关怀，构筑方太幸福家园

三十载初心如磐，方太工会始终坚守“以人为本”的理念，致力于构建覆盖全员、精准高效的服务关怀体系。这一体系既关注员工个人成长，也重视员工家庭幸福，通过普惠性福利与精准帮扶相结合的方式，实现物质保障与精神赋能的同步推进。工会逐年加大投入，在传统佳节开展慰问活动，让全体员工都能感受到关怀。举办“小候鸟”爱心班、“教子有方”同修荟等活动，传递幸福家庭的理念。针对困难员工、大病职工等群体，实施精准救助，建立健全帮扶机制，五年来累计发放 500 万元助困基金。同时，工会紧跟时代步伐，关注员工心理健康，让帮扶工作既有力度又有温度。

在领导关怀方面：集团执委会深入一线开展高温慰问，累计慰问超 10 万人次，平均每年慰问 20 余次，覆盖 4000 余名职工。各分工会积极组织团队互动，在炎炎夏日为员工送去清凉与欢乐，切实增强了员工的归属感和组织凝聚力。

在员工帮扶方面：工会不断优化助困基金管理流程，2025 年帮扶了 19 个职工家庭，共计发放助困金 44.98 万元。同时，设立每周二的心理咨询服务，并不定期开展心理健康讲座，累计惠及千余人，逐步打造出具有方太特色的“工会福利”品牌。

在助力职工构建幸福家庭方面：工会协同方太学校、企业文化部成立“教子有方”同修荟，围绕“心性修炼”设计课程体系，融合线上读书会、线下冬夏令营等多种学习资源和学习场景。项目开展以来，已有 264 个家庭积极参与，累计开展学习活动 230 余次，收集践行案例 400 余个，有效化解了多起家庭矛盾。85%的家长达成这样的共识：“我是什么样，孩子就是什么样；我修炼了，孩子就改变了”。连续 12 年举办“小候鸟”爱心班，累计服务 600 余名职工子女，覆盖 400 余个职工家庭，成为工会守护职工家庭的暖心名片。2025 年，“小候鸟”爱心班项目升级，深化与前湾新区官方小学的合作，由校方委派骨干教师组成爱心志愿团队，立足感恩教育、立志教育、亲子关系三大核心，特色融入“方太幸福家庭建设课程”与“劳模工匠课程”，以方太文化浸润职工子女成长之路。结合时代趋势，特别增设“科技”主题系列活动，包括净水小课堂、洗碗机小课堂以及杭州“六小龙”研学之旅，激发孩子们的探索精神。“像妈妈一样对待每一位孩子”是“小候鸟”爱心班始终坚守的宗旨。

在公益与文化方面：工会积极倡导“仁爱”文化，“幸福使者”志愿者团队已发展至 17 支队伍、6826 名志愿者，累计开展活动 3572 次，服务总时长超 83 万小时，人均服务 121.83 小时，真正实现了“人人参与、人人共享”。2025 年，公司志愿者公益活动参与率 97%，部门集体公益达成率 100%。在 2025“暖冬行动”中，仅用 14 天就凝聚起 1500 余名员工的爱心力量，共募集冬衣 2375 件，为西藏孩子送去温暖，这是方太人践行“因爱伟大”理念的生动写照。工会、团委等群团组织积极发挥凝聚人心、激发活力的作用，职工运动会、“五个一青年说”等群团活动蓬勃开展。第十一届运动会吸引 4000 余人参与，直播照片浏览量突破 230 万，视频广泛传播，NPS 评分高达 92.65%。15 个基层团支部、14 个生活协会常态化开展活动，全年累计超 50 场，覆盖员工广泛，不仅营造了浓厚的奋斗氛围，也持续增强了员工的凝聚力与文化认同，让方太成为员工信赖、社会尊重的幸福家园。



绿色发展

方太原创隐形油烟机以独创仿生降噪科技*[*中国实用新型专利，专利号 ZL202322264930.5]，通过仿生羽翼叶轮降低风阻，结合仿生鸚鵡螺型降噪蜗壳以及百万蜂窝结构，有效削减气流噪声与振动，即使高速运转，油烟机依旧柔声无扰，以 02-Y1S 为例，工作噪声较平均水平下降约 7 dB*[*7 dB：根据方太油烟机机型平均工作噪声 65 dB 对比测算，02-Y1S 的工作噪声为 58 dB]，享受耳语般的静谧。

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

方太净水机全新的过滤模式在带来净水品质全面换代升级的同时，常规性能指标表现也没有让人失望，完全符合当今主流净水机产品的配置。为解决消费者大流量和喝热水需求，最高 4.5 L/min*[*检测数据来自方太实验室]的大通量出水，短短数秒就可接满一杯直饮，并且通过一级水效认证大量减少水资源浪费。

方太无臭氧味消毒柜*[*根据 GB17988-2008，在方太实验室测得臭氧泄漏量为 0mg/m³]。

消毒无臭氧异味，全流程消毒时间仅需 45 分钟，效率较传统消毒柜*1*方太上一代消毒柜1提升了 170%，减少消费者使用的时间成本和经济成本；同时，方太无臭氧味消毒柜采用氙气脉冲灯管，不含汞元素，使用更安全更环保。

——太阳能光伏

太阳能光伏作为双碳管理中的清洁能源,具有安全可靠、无噪声、无污染排放的特点。2025 年公司光伏发电达到 2579.44 万度，同比 2024 年增加 42.40%。



共富发展

——成立供应商发展咨询部，心心念念帮助供应商发展成长

2014 年方太成立华夏六西格玛俱乐部，在供应商端推行精益六西格玛；2023 年，六西格玛俱乐部升级为供应商发展咨询部，以“心心念念帮助供应商发展成长”为发心，对所有供应商提供精益六零模块课程赋能、精准深度帮扶和改善人才培养三大类型服务，为供应商伙伴提供不同程度赋能。自成立以来，开展《品质文化变革培训》九期，参与人数 799 人；开展《精益计划培训》两期，参与人数 94 人；开展优秀标杆企业参观、精智现场力例会、讲武堂等交流活动共计 24 次；开展《五星班组体验营》九期，参与人数 508 人；开展首期《品质文化体验营》，参与人数 66 人；开展首期《文化治企体验营》，参与人数 49 人；开展《精益改善体验营》五期，参与人数 101 人；开展《LCIA 改善体验营》两期，参与人数 33 人；组建专家团队，深入供应商现场，帮助搭建和完善管理体系，共深度帮扶 21 家。

——全员身股制与员工共成长

“以员工为根本”的体现就是成就员工的幸福，2010年5月起，方太实行“全员身股制”。身股，这个概念源于晋商，是晋商股份制的独特创造——商号向不出资的优秀员工授予一定身股，持有者可凭股参与分红，将员工收益与商号盈利深度绑定，以此激励、吸引并留住优秀人才。方太在借鉴上述经验的基础上，将全体员工纳入企业利润分享的范围，只要员工入职满两年，都可获得身股分红，建立了具有方太特色的员工中长期激励机制。

除了对全体员工享有身股外，公司近几年持续逐步增加用于员工身股分红分配的提取比例，2021年发布《助力共同富裕方太计划第一个五年行动纲要（2021-2025年）》后，公司近五年多次增加了身股分红分配的提取比例，以此吸引和保留人才，提高员工的归属感和凝聚力，激发全体员工为实现方太使命、愿景而共同奋斗，真正实现了企业与员工共成长。

——传播经验共成长

2004年，公司设立接待中心，作为方太对外宣传的第一窗口，是方太品牌、文化、管理服务和创新的最重要的传播平台，致力于打造行业内接待品牌典范与运营标杆。行美善服务创顾客幸福，用“五心”为顾客提供震撼、感动、通达心灵的参访体验，让方太成为人人都想来，来了都说好的向往之地。2025年，方太接待中心全年日常来客接待1466批次，累计24016人次，接待NPS达到99.43%。

以提供“让来宾满意、收获乃至感动”的服务为准则，接待中心为每一批来客定制特色接待方案。全年为企业家提供408场学习交流活动，接待政府领导考察、指导198批次。引发各级领导感慨：民营企业之崛起，民族品牌之伟大！除此之外，接待中心特设国学小课堂、幸福小课堂等不同主题课堂，让孩子们在方太-这个特殊的实践基地学习国学经典、传统礼仪，领悟幸福智慧！

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



伦理责任

善待顾客

截至 2025 年，方太幸福家 APP 用户突破 620 万。方太幸福家 APP 集智能设备连接与控制、方太知味大模型、厨电使用指南、售后服务预约、健康美食菜谱、社区互动和会员权益于一体，陪伴方太用户从产品连接到日常使用，让厨房生活更轻松、更省心。

通过设备控制和方太知味大模型*1*方太知味大模型（备案名称：方太 Healthy Cooking GPT 大模型；备案号：ZheJiang-FangTaiHealthyCooking-202601270070）1，用户不仅可以更方便地操控家里的方太厨电设备，及时收到设备状态提醒，还可以在 AI 的帮助下获取更多烹饪灵感、饮食参考和设备问题答疑，让下厨少一点忙乱，多一点从容。同时，通过厨电使用指南、售后服务预约，用户无论是刚开始使用产品，还是日常清洁、保养和维护，都可以找到实用的支持。此外，方太幸福家关心每一位方太用户“今天好好吃饭了吗”，APP 内有 20000 多个方太专业美食菜谱，2100 多个厨房攻略和烹饪技巧短视频，更有近 1500 个系列名师大厨烹饪课程，无论是厨房小白入门，还是家庭大厨进阶，相信用户都能找到适合自己的烹饪教学，发现美食的无限乐趣！

善待员工

——幸福生命

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

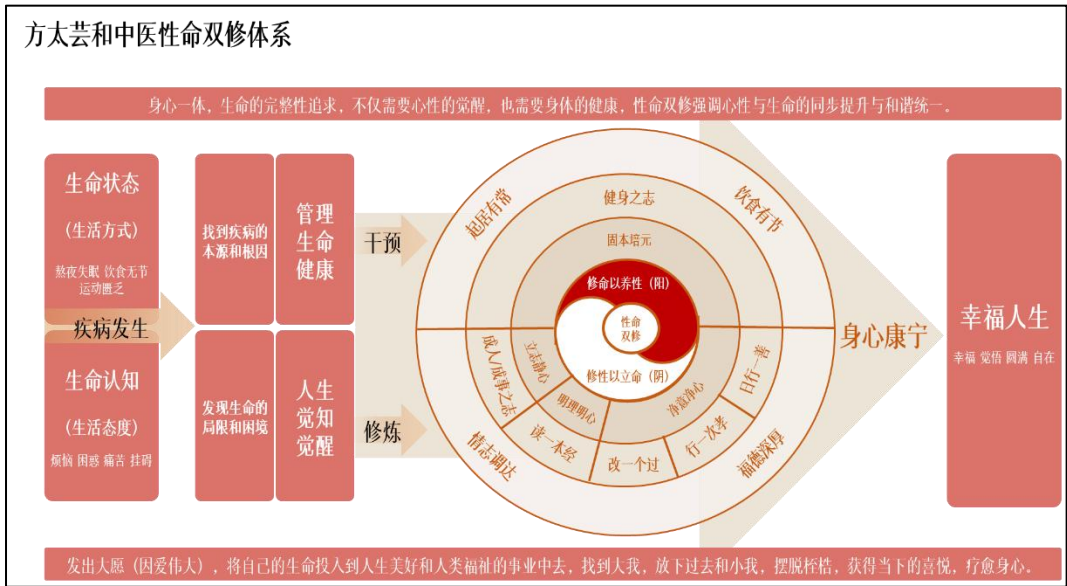
在公司文化教育全面普及的背景下，为了让文化教育帮助到更多员工，一方面公司提出了领导干部要做好率先垂范，围绕方太领导力进行修炼。另一方面公司针对不同人群和场景提出了持续学习、修炼和成长的方式方法，如：个人修炼“五个一”、集体修炼“十个法”、仁智勇价值观等，其中一些典型的场景包括晨读经典、方太杯、双 XING 会、问学班、技能比武、工匠文化节等。除了日常持续的学习方法外，公司针对全体员工的集中教育培训，也开发并优化了诸多课程，如《幸福家庭与幸福人生》、《了凡四训与幸福人生》、《智慧父母与幸福人生》、《五个一成就幸福人生》、《方太文化体验营（内部版）》、《集体冥想体验课》、《集体观影》、《教子有方》读书会等，目前已帮助员工 15000+人。针对新员工群体，方太从 2002 年起开启阳光计划，通过 14 个月 3 个阶段（职前学习、脱岗实修、在岗辅导）的学习和成长，帮助员

工角色转身，树立更多正知正见。同时为了让全体员工更好地幸福成长，方太进一步提出了文化学时要求，其中各级管理干部年度文化学习时长不低于 260 小时，员工年度人均文化学习时长不低于 160 小时，让整体的学习和成长氛围获得保障。

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

——健康养生

健康，是员工安身立命、成就幸福人生的先决条件，是方太在践行“以员工为根本”的文化理念中极为重视的核心落脚点。自 2018 年成立中医研修院至今方太始终关注员工在身与心双维度上的幸福健康。8 年间，在为员工与相关方提供临床健康服务、中医文化教育熏化的实践中，我们探索发现生命健康需要对起居、饮食、情志、福德的生活方式进行管理，也需要对自然环境、物质能量、精神意识与因果规律进行管理与干预，这既是生命状态的管理，也是心性能量的修炼与管理。基于此，方太在 2025 年正式提出“中医性命双修体系”，强调身心一体，心性与生命的同步提升与和谐统一。旨在从“修性以立命”与“修命以养性”双维度帮助员工提高健康水平、提升心性能量状态，实现健康幸福人生。



响应健康需求，提供健康保障

2025 年，方太总部中医馆及各园区中医室同步运行，并在公司各类线上平台开通中医健康咨询服务，提供员工及员工家属线上线下不同程度的健康咨询与就诊干预服务，全年线下健康咨询与就诊服务达 23281 人次。2025 年公司中医馆中医药局正式启用，精选道地好药，

满足员工就诊用药全流程需求，药局启用 8 个月累计提供药事服务 3927 人次。在响应员工日常健康需求的同时，公司更进一步积极为员工做好健康保障，在各类大型会议、培训活动现场都配置“中医健康咨询处”，邀请专业中医师，一方面为参会伙伴们提供更加便捷的中医咨询体验，另一方面也有助于应对会议培训期间的各项健康相关突发事件，为会议培训现场保驾护航。全年累计开展健康咨询 194 场次。方太关注员工全面健康需求，也重视业务一线员工的健康保障，在夏日生产高峰期、双十一电商大作战期间，邀请专业中医师、理疗师走进一线现场，为生产/销售员工提供健康防护咨询、应急问题处理、肩颈放松养护，做好健康保障与身心放松。



普及健康认知，提升文化素养

2025 年，以三衡理论为指导，聚焦于影响健康的四大关键因素即起居、饮食、情志、福德，面向公司不同业务特性与工作场景的员工开展各类中医文化教育与健康推广普及活动，以主题讲座、营期大课、功法带练、市集活动等多种形式，帮助员工学习与了解中医，进而体验与受益于中医。2025 年开发并优化中医课程 37 门，培养新晋中医讲师 5 位、功法带练师 5 位，累计走进 8 个城市，为方太员工及相关方开展系统性中医学习大课 12 场次，实现公司各部门累计覆盖率 100%，全年线下课程 13436 人次，平均 NPS98.7%。2025 年末，方太人中医药文化素养水平达 71.8%，较 2024 年提升 30%。



陪伴持续修炼，实现性命双修

在多年对于员工健康的引领实践中发现，身心的健康除了需要日常的守护、认知的提升，更需要持续的修炼。2025年，为了以他律的力量帮助员工及相关方持续修炼与践行身心健康，方太开启了线上社群持续修炼陪伴模式，全年累计运营线上打卡社群 53 个，通过社群内功法修习指导、日常践行打卡、养生知识科普等形式，以积分激励、价值认可、成果分享等方式，陪伴与帮助员工在日常工作生活中持续修炼，实现个人生命健康管理。

——培养专业技能，鼓励专业发展

2016 年 9 月 28 日，方太学校挂牌成立。方太学校致力于培养德才兼备的仁才，在专注提高员工的专业技能，鼓励员工在专业方向上深钻，走专业发展道路的基础上，同时重视员工心性教育的提升。



组织架构

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

为了强化专业意识，突出专业能力，方太学校设置了三个业务研修院：产品&研究研修院、供应链研修院和营销&服务研修院，聚焦系统内员工专业技能的培养，关注共性专业的持续搭

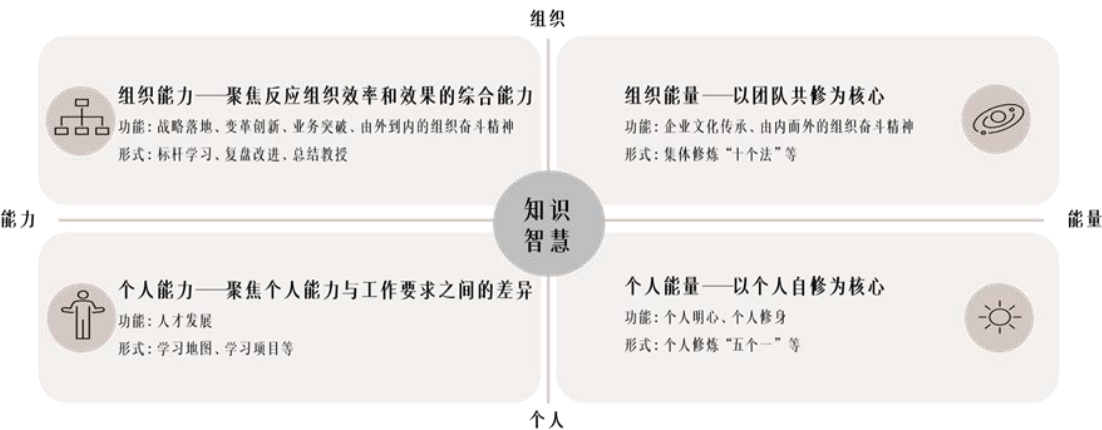
台学习；领导力研修院以公司不同层级的仁才需求为出发点，遵循员工能力发展规律，以干部的使命和职责、关键岗位角色模型为基础，从学员的实际工作任务出发，重点关注不同阶段的角色心性、认知和技能的提升，设计了系统化的九大仁人才培养项目，不断完善公司的仁才梯队建设。

专业学院作为相应系统人才的培养基地，其学习与发展体系都是建立在相应系统的战略规划上。专业强化以能力提升为目标，利用学习路径图、复盘、行动学习等工具，通过基础学习、专业提升、创新突破、难题攻坚，加深度、加宽度、加高度，来实现不同序列员工从初学者到胜任者到骨干到标杆的成长目标。同时，全面开展“三把剑”落地工作。在标杆学习和复盘改进方面，持续优化、开发基于方太情景的方法论，并不断应用于自身业务实践，纳入业务学院学习项目管理流程中；在总结教授方面，主导开发总结教授、案例萃取、绩效改进、核心知识体系构建、关键业务行为识别等多门课程，对内垂范，对外扩大影响。搭建了总结教授平台，配套了相关机制，扎实运营。

培养方式

(1) 双能提升

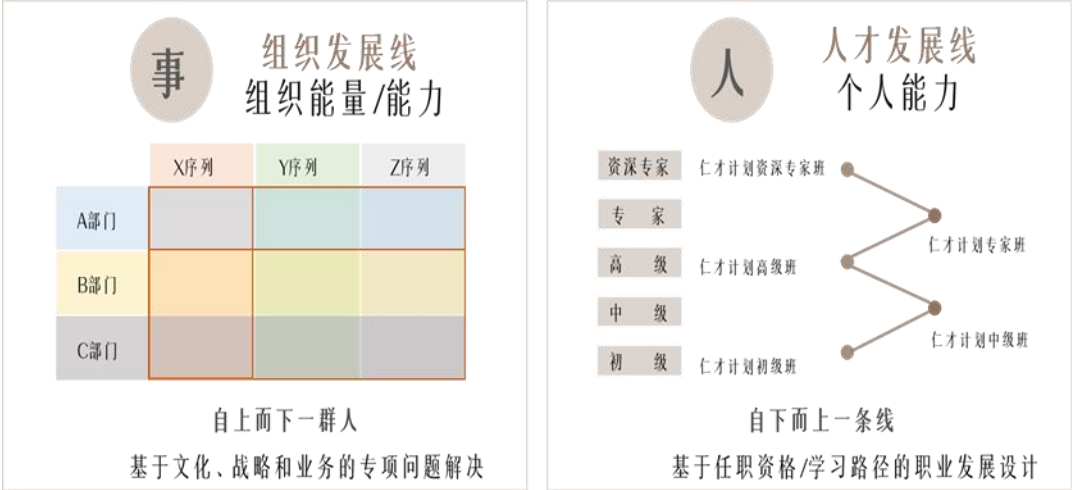
不仅提升能力，更提升能量。方太学校不仅要帮助员工实现职业的发展，更要帮助员工提升个人修为，让员工成为德才兼备、身心健康的社会成员，这与方太学校的组织架构板块也是相对应的。基于中西合璧的方太文化理念，从组织学习的视角，既通过培训提升员工个人和组织的能力，又通过教育提升员工个人和组织的能量。



(2) 双线发展

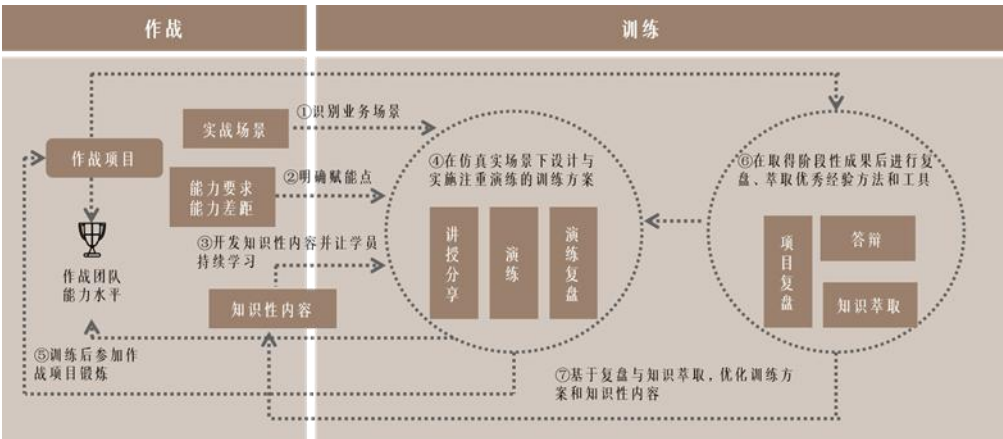
方太探索出了组织发展和人才发展的双线赋能逻辑并以此开展对人才的培养。其中，组织发展线是基于文化、战略和重大业务的专项问题解决，自上而下一群人，员工在解决实际业

务问题的过程中强化才能；人才发展线是基于任职资格和知识体系的职业发展设计，自下而上一条线，通过提升员工个人的能力来解决业务问题。前者偏重从事到人，后者偏重从人到事，虽然两者侧重不同，开展策略有所差异，但最终指向一致，都是实现员工个人的发展和组织发展。



(3) 训战一体

方太学校坚持方太的教师都来自于业务的一线，学习的场景都来源于业务的场景，学习的内容都来自业务的需要。训练与实战相结合，不仅提升业务实战绩效，更可以通过项目全方位锻炼、提升学员技能，助推业务发展，加速人才成长。从实战出发，基于战略规划及业务痛点，通过明确学习需求、建立胜任标准、识别能力差距、设计学习方案、匹配相关资源、推动方案落地、评估学习效果等系列举措，将实战与场景化学习内容融会贯通，最终通过复盘萃取优秀经验、方法和工具并持续优化，助力组织能力提升。



(4) 知识经营

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



内部教师培养

教师体系是培训体系的基石，在企业培训中起着重要的作用。方太学校不断探索方太教师团队的能力和和责任边界，进而更好地承担起传道、授业、解惑的使命。

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

学习产品开发

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

方太学校除了引进外部相关领域的先进专业知识外，更聚焦组织内部知识和最佳实践经验的萃取，形成了一系列具有方太特色的学习资源。

善待伙伴

方太始终秉持“尊重、协作、共赢”的核心价值观，将供应商视为长期战略共生伙伴，持

续搭建、迭代可持续发展采购供应链体系。2025 年，人工智能、AI 大模型加速赋能产业变革，全球产业结构与供应链数字化重构持续深化，行业机遇与风险挑战并存。立足行业发展新形势，公司延续多年来协同赋能、文化共建、风险共治的成熟运营体系，深度落地数字化、绿色化供应链建设举措，围绕联合创新降本、全链条能力培育、组合绩效管控、阳光合规治理、绿色低碳协同、文化战略同心六大核心维度，完善供应链金融扶持、差异化柔性帮扶等特色机制，与上下游供应商共建互信共生、韧性强劲、绿色可持续的产业链生态，以全链条责任共担，扎实践行企业社会责任。

一、联合创新协同攻坚，数智赋能降本增效，筑牢产业链经济韧性

2025 年，厨电行业加速迭代，呈现产业升级提速、原材料价格波动、终端需求多元化的市场特征，行业内部分中小供应商面临产值收缩、现金流紧张等经营压力。针对行业现状，方太持续升级“臻善创新降本工作坊”机制，成功举办第四届供应商专项共创活动，采用多产品线专场运作模式，实现厨电全品类核心供应商全覆盖、全品类物料创新优化全覆盖，精准助力供应商破局发展困境。



2025 年度专项活动全新开设净水品类专场，累计邀约 8 家核心供应商，集结研发、工艺、制造、品质、采购全链条 66 名专业人员集中攻坚研讨。团队聚焦核心零部件结构优化、生产工艺简化、轻量化材料替代、产线流程精简四大核心方向，累计征集创新改善提案 51 项，所有提案均完成可行性评审并全面落地实施，年度综合增收降本效益超 367 万元。其中 24 项标杆优质提案预计创造收益 341 万元，同步实现产品成本优化、品质升级、生产效率提升，达成三维度协同突破。



同时，公司摒弃传统刚性管控思维，推行柔性化、赋能式供应商管理。针对经营承压、产值大幅下滑的供应商，出台专项差异化扶持政策；针对小批量来料质量偏差等常见问题，弱化刚性罚款处罚模式，以技术帮扶、流程辅导、驻厂督导改善为核心抓手，精准定位供应商生产质量短板，协助其优化生产管控体系，从源头降低不良品产出。以赋能替代处罚，全方位提升中小供应商品质管控与稳定供货能力。

二、深化供应链金融帮扶，精准纾解企业资金压力

2025年，公司持续落地供应链金融长效帮扶机制，聚焦订单稳定、合作优质，但短期面临资金周转紧张、现金流承压的合作供应商，开通专属融资帮扶通道。依托长期稳定的战略合作信用体系，大幅简化融资审批流程，为存在合理资金缺口的供应商提供低成本、高效率的融资支持，有效缓解其原材料备货、产线技术改造、员工薪酬发放等核心资金压力。通过精准金融赋能，助力供应商平稳应对行业周期波动，稳固上下游战略合作根基，全面提升整条产业链的抗风险能力与经营韧性。

三、落地分层精准帮扶，常态化沟通破解经营痛点

依托年度数字化供应链绩效评价体系，公司建立常态化、多渠道、分层分类的供应商沟通帮扶机制，精准对接不同层级供应商的发展需求，靶向解决经营痛点难点。2025年，通过绩效专项反馈邮件，完成54家考核薄弱供应商的专项沟通与问题交底；开展实地走访调研，深入23家供应商生产厂区与一线产线，核查生产运营情况。沟通帮扶工作全面覆盖交付履约、产品质量、研发创新、ESG建设、资金周转、产能规划等核心维度，现场同步输出定制化改善方案、匹配专项辅导资源，一对一全程跟进整改落地进度，系统性化解供应商在生产、经营、管理中的各类难题，推动供应商综合运营能力持续提升。

四、AI专题赋能培训，助力产业链数字化智能转型

紧扣人工智能产业发展大势，顺应全球产业转型、绿色低碳升级、供应链数字化重构的行业趋势，公司坚持共生共赢的合作理念，推动上下游伙伴同步转型升级。为助力供应商破解智

能化转型壁垒、缩小产业链数字化发展差距，公司特邀行业知名企业讲师，面向全体合作供应商开展《制造业 AI 趋势及实践分享》专题赋能培训。课程聚焦制造业 AI 落地应用、低碳智能生产、数字化供应链协同三大核心议题，通过真实行业标杆案例拆解，向供应商普及智能化转型的实用技术、落地方法与优化方案，帮助合作伙伴快速适配行业数字化、智能化、绿色化发展节奏。以免费专题培训实现技术资源共享、能力共建，助力供应商提质、增效、降碳，持续深化互信稳定的供应链伙伴关系，携手共建绿色智能、协同可持续的产业生态圈。



五、深化全链条合规风控，阳光透明治理，筑牢供应链廉洁安全底线

为持续夯实采购全流程合规管控能力，2025 年公司实现泛采购领域风控培训常态化、体系化落地。由供应链体系高管牵头开展多轮风险警示教育，迭代完善《供应链泛采购风险控制——审计风险岗位问责负面清单》，面向采购、寻源、品质、驻厂对接等全岗位人员，开展 4 场专项合规赋能培训。培训结合近年采购领域审计典型案例，清晰明确各岗位风控责任、问责标准与违规处置流程，组织全员签署廉洁从业承诺书，筑牢全员廉洁合规思想防线。同时，特邀集团法务、风控专家开展《阳光采购合规法规宣导》专题分享，全面公开采购准入标准、招标流程、供应商申诉渠道，搭建线上匿名监督反馈平台，保障所有合作供应商公平、公正、公开参与合作竞争，打造阳光透明的采购合作环境。

在相关方安全管理层面，持续完善驻厂供应商安全环保权责体系，2025 年全面更新《驻厂人员管理规范》，实现所有驻厂人员安全环保风险告知书 100% 签署全覆盖。常态化开展驻厂安全、消防管理、危废处置等专项培训，联动医务室落实特殊岗位员工职业健康常态化体检，从人员、流程、管控多维度压实供应链安全环保治理责任，守住产业链安全合规底线。



六、深化文化战略同频，以文化聚力共生，打造向善共赢产业生态

公司坚守“文化即业务”发展理念，以中华优秀传统文化为纽带，持续深化与供应商的价值共识、文化共鸣与战略协同。组织跨企业文化交流分享会，邀请供应商高管围绕企业经营哲学、精益生产管理、向善经营发展等核心议题开展深度研讨，推动供需双方思想同频、理念互通。

在年度供应商大会期间，开放供应链年度改善成果集市供合作伙伴观摩学习，同步开设“供应链零缺陷变革管理”“新时代供应链长期主义发展”两大专题授课，累计吸引超 350 名供应商负责人及核心管理层参会。会议全面传递方太“美善精品”发展战略与可持续供应链建设愿景，主动倾听供应商经营难点与协同优化建议，构建双向高效的沟通反馈闭环。

通过常态化文化共建、战略共研，有效拉近供需双方价值认同，破除合作壁垒、打通协同堵点，推动产业链上下游目标统一、行动同步，构建长期稳定、诚信向善、互利共赢的战略伙伴关系。



2025 年，方太采购管理部紧扣“打造可持续发展采供体系”核心愿景，全面完成创新降本、AI 数字化赋能、供应链金融纾困、供应商精准帮扶、阳光合规治理、文化战略协同六大板块的体系化升级。通过出台产值下滑供应商专项扶持、柔性化质量帮扶、供应链金融赋能、全维度绩效走访帮扶等一系列创新举措，切实解决供应商经营发展难题，在经济责任、社会责任、

绿色责任三大维度实现全方位突破，显著提升了供应链的稳定性、韧性、竞争力与可持续发展水平。

2026 年，公司将持续践行“尊重、协作、共赢”的核心价值观，持续深耕可持续供应链建设。重点推进供应链数字化平台全域打通落地，扩大绿色低碳协同合作项目规模，深化中小供应商精准化、差异化帮扶，完善供应链 ESG 全流程考核管控体系，迭代升级供应链金融服务、扩大覆盖范围，持续丰富柔性扶持政策。全力构建更稳固、更创新、更绿色、更向善的产业共生生态，以全链条、常态化的责任实践，持续彰显企业社会责任担当，带动上下游伙伴协同高质量发展。

——制作商

2025 年，中国家电行业步入存量竞争深水区，消费升级与渠道变革交织叠加，商业空间作为品牌与用户连接的第一触点，其价值被重新定义。方太坚守 24 年发展指导思想不动摇，持续深化“心性即文化，文化即业务”核心战略，将商业空间制作商从战略合作伙伴进一步升维为文化共生、利益共享、风险共担的命运共同体。通过构建“文化深度共创、能力体系共建、利益价值共享”的三维发展模式，引领制作商群体实现从“跟随成长”到“自主进化”的自主性转变，共同开创商业空间高质量发展新局面。

一、三维发展模式：文化、能力、价值导向进化

（一）文化共创：从单向传递到双向赋能的深度融合

2025 年，方太推动制作商文化建设从“被动接受”向“主动共创”转型，让方太文化真正成为制作商自身发展的内生动力。

“五个一”文化从“上墙”到“入心”。在实现 100% 上墙的基础上，重点推进文化理念与管理制度的深度融合。指导制作商将“五个一”文化要求纳入员工绩效考核、晋升评价与评优体系。同时开展“文化标杆制作商”评选活动，树立 3 家全国性文化标杆，通过标杆引领带动整个制作商群体的文化践行水平提升。

文化践行从个人到团队的全面覆盖。升级线上“五个一”打卡系统，新增团队打卡与跨企业打卡功能，组织制作商团队开展内部文化交流与学习。通过群内分享形成“人人践行文化、事事体现文化”的浓厚氛围。



(二) 能力共建：从技能培训到体系输出的全面升级—鲁班荟平台：打造制作商协同发展的核心引擎

方太计划于 2026 年全面建设“鲁班荟”平台，将其打造为集技术交流、人才培养、文化共建、资源共享于一体的制作商专属赋能发展平台。以“三高地建设”为核心目标，鲁班荟汇聚行业顶尖资源，为制作商提供全方位、多层次的支持与服务，成为推动商业空间生态持续进化的核心引擎。

(三) 价值导向：构建公平透明的业务分配机制

2025，方太开展科学规范的制作商综合评级体系，从文化践行深度、交付质量水平、项目管理能力、客户服务满意度等多个核心维度，对全国制作商进行量化评价与分级管理。基于评级结果，逐步完善区域业务动态分配规则，严格遵循“能力与业务相匹配、贡献与收益相挂钩”的原则，将优质项目资源向高评级、高能力的制作商倾斜。这一机制彻底打破了传统的平均主义分配模式，极大激发了制作商群体的内生发展动力与自我提升意愿。

通过优胜劣汰与资源优化整合，制作商群体结构实现显著优化：全国制作商数量精简 25%，留存企业的平均业务体量与综合实力均得到稳步提升，形成了“强者更强、优者更优”的良性竞争格局，为商业空间生态的高质量发展奠定了坚实基础。



二、丰硕成果：3000+文商终端构筑品牌护城河

在三维发展模式的引领下，方太与制作商的合作取得了历史性突破。截至 2025 年，双方

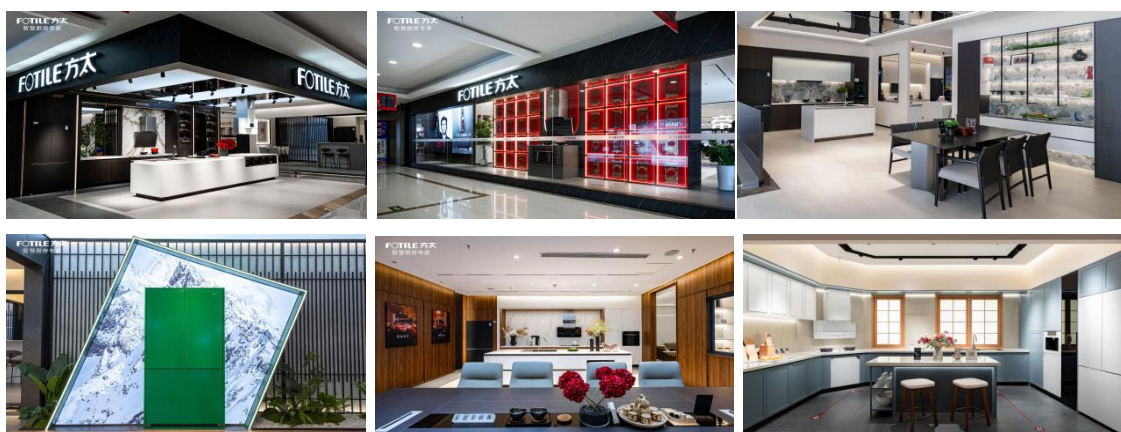
携手建成高质量文商终端 3000 余家，其中标杆店 1000 余家，形成了覆盖全国各级市场的终端网络。

制作商深度践行方太“因爱伟大”的品牌理念，将文化基因融入终端建设的每一个细节。在空间设计上，不仅严格遵循 SI 标准，更注重挖掘东方美学的当代价值，打造出“厨电与生活共生、文化与商业共融”的沉浸式体验空间。通过场景化的产品展示与互动式的用户体验，让消费者在感受产品魅力的同时，也能深刻体会到方太的文化内涵与品牌温度。

在品质管控上，制作商将零缺陷理念贯穿于施工全过程。从图纸深化到材料进场，从基层施工到成品安装，每一个环节都精益求精。2025 年，方太商业空间整体交付合格率达到 99.5% 以上，客户满意度提升 15%，终端形象与用户体验均处于行业领先水平。

三、未来展望：携手迈向商业空间发展新高度

2026 年是方太商业空间建设从“量的扩张”向“质的提升”转型的关键一年。方太将继续秉持“心性即文化，文化即业务”的战略核心，与广大制作商伙伴携手并进，共同探索商业空间发展的新路径、新模式。



——经销商

方太以“仁商模型”为指导，基于不同店态对经销商的能力要求以及经销商的不同角色，赋能经销商核心能力，支撑其事业持续成功，支持专卖店高质量升级战略。整体赋能规划分三阶，其中一阶赋能对象为新商，赋能目标旨在帮助新商成功转身，重点提升认知与技能培养；二阶赋能对象为潜力商，聚焦“能力短板补齐、新能力培养、专项能力提升”；三阶赋能对象为强商，通过能量修炼提升其内在心性与外在格局，重点涵盖仁商修炼，以及能力晋升。

新商：《新商转身计划》

《新商转身计划》是针对新商开展的系统化赋能计划，周期为 6 个月，主要通过群内学习海报分享（心性&文化&标杆&方太基础知识）、业务导师一对一辅导（重点）、《新商·新锐营》

集中赋能、新商转身汇报、开业爆量实战和业绩数据监测等方式，助力新商快速转身，实现业绩持续增长。

【业务导师辅导】为每位新商选取业务导师，一对一辅导带教业务开展，包含团队搭建、引流拓客、活动开展、门店运营等全流程。

【学习海报导入】学习海报知识点导入，以每日一问、一学、一练的形式帮助新商学习厨电行业基础知识、方太文化基本内涵、经销商在方太的角色定位、方太对经销商及门店的一些要求、方太基础软件操作，实现新商在干中学。

【阶段复盘改进】以月为单位进行数据分析，和商沟通目前经营过程中的困难点，并以此评审业务导师的辅导计划。



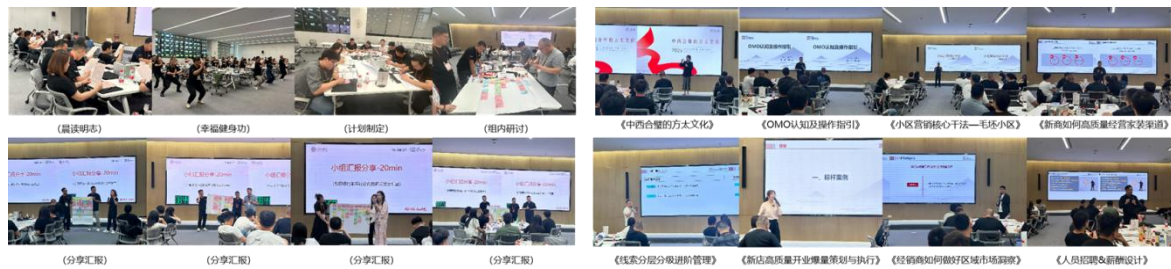
新商：《新商·新锐营》

《新商·新锐营》是总部针对新商能力提升重点开展的赋能项目，从文化认知到业务干法系统地为新商进行赋能，课程体系覆盖文化认知、引流获客、线索管理、活动转化、团队建设五大版块，覆盖新商成长期所有干法需求，助力双能提升，同时联动新商转身计划，采用总部资深教师理论授课教学，实地业务导师训后跟踪辅导双老师教学辅导模式，点对点帮扶新商。

【实战课程体系】课程体系覆盖文化认知、引流获客、线索管理、活动转化、团队建设五大版块，覆盖新商成长期所有干法需求，助力能力、能量双能提升。

【双师教学辅导】联动新商转身计划，针对本次集训新商，采用总部资深教师理论授课教学，实地业务导师训后跟踪辅导双老师教学辅导模式，点对点帮扶新商。

【答疑交流平台】项目汇聚总部资深教师及全国各市场新商参与，创造一个开放场域，便于商与师之间，商与商之间开展问题的答疑及干法、心法交流。



老商：《经销商·干法精进营》

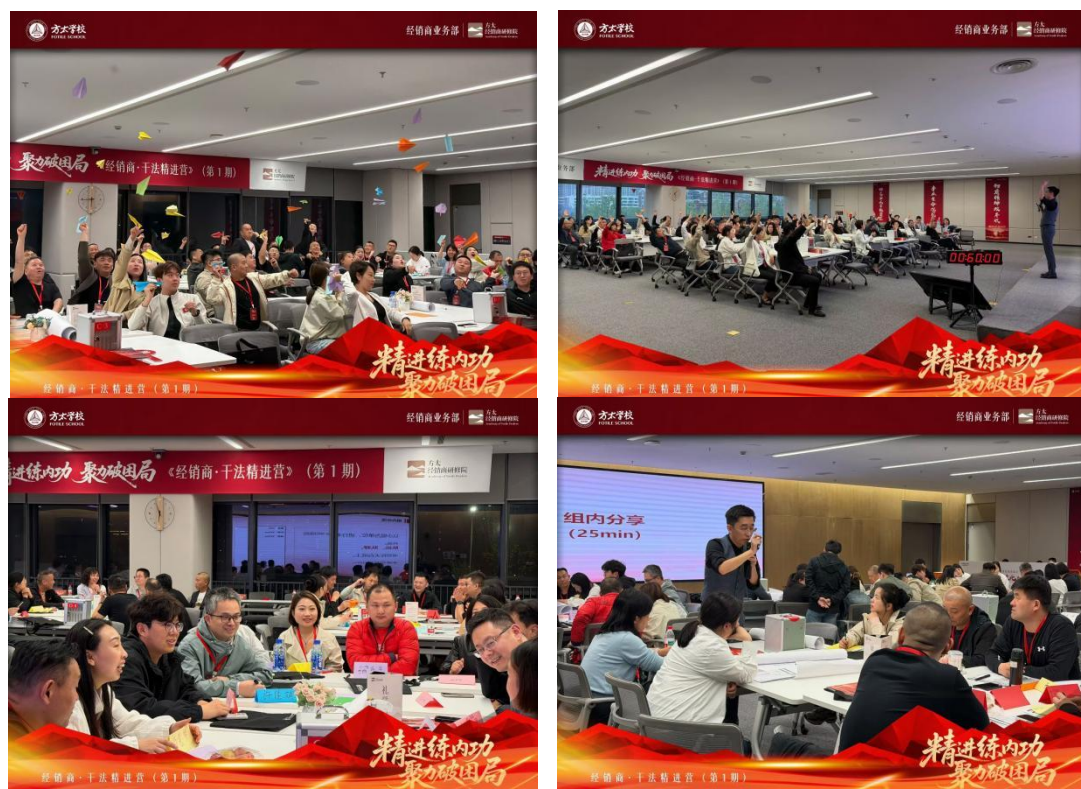
《经销商·干法精进营》秉承“念念不忘帮助二星商实现业绩突破，达成履约”的发心，以“先提认知、再给干法”为核心原则，聚焦门店经营的核心痛点与增长机会，为经销商提供“简单有效、回去就能干”的实战赋能，补齐经营能力短板，提振经营信心，真正实现“赋能促履约，落地促增长”。

【经营诊断、破局认知】通过经营问题识别与区域机会洞察，先帮经销商看清门店现状、找准增长机会，破除“不知道问题在哪、不知道机会在哪”的认知障碍，统一破局共识。

【干法精讲、授之以渔】围绕“产粮突破”三大模块，拆解活动爆量、小B端引流、团队激活的标准化操作干法，提供可直接复制的流程与工具，让经销商“听得懂、学得会、用得上”。

【共创落地、锚定行动】以共创形式输出门店专属落地方案，引导经销商带着问题来、拿着方案走，明确训后首月关键动作，避免“听听激动、想想感动、回去不动”。

【案例穿透、提振信心】引入标杆门店真实案例，通过数据对比、干法拆解，让经销商直观看到“别人能做到，我也能做到”，破除畏难情绪，提振经营信心。



《鸿鹄汇》秉持“聚云峰之巅，展鸿鹄之志”的精神，始终坚守“助力鸿鹄汇商成功”的初心，全程围绕经销商成长、组织传承、业务赋能展开，打造一支同心同行、组织有序、赋能有料、持续增长的标杆强商队伍。项目以“以商育商”为目标，促进业务增长，并明确了四大定位：同心同路的典范、最高荣誉的殿堂、共进互学的平台、能量修炼的道场。

2025年4月开展的《鸿鹄汇·全员赋能大会》项目整体采用“感恩-前行-赋能”为主题，表达对第二届成员的感恩，第三届携手前行，同时也对冰箱等重点产品进行年度策略同频，助力大商卖好重点产品提升经营利润，最后一起进行能量修炼。



——服务商

服务商作为方太的重要合作伙伴，不仅直接为方太用户提供安装、维修、改装、保养、清洗等服务，更是连接方太与消费者的重要桥梁；不仅需要在日常管理工作上对其帮扶指导，更需要在文化上实现价值传递，从而实现合作共赢。

在日常管理工作中，指导服务商制定个人“五个一”并上墙公示，逐步完成个人的修炼与成长。实施服务商分级管理并制定健康度评价标准模型，每年年底根据服务商实际业绩得分评选出优秀服务商奖进行公开表彰，增强服务网络的活力与能力水平。

在员工成长与关怀方面，开展师徒制的帮带工作，通过拜师、培训与出徒，完成服务商人员的蜕变与成长；开展听心会的交流工作，通过面对面倾听服务商及人员的需求并解决问题，帮助服务商成功、技师得成长。2025年度从盈利情况、学习成长、内部运营三大维度对服务商进行满意度调研，整体得分高达84分。整体处于较高水平。

在育商方面，开展服务商岗位知识图谱与五好服务商模型构建、落地金牌服务商1.0-3.0的升级项目、推进服务系统全员的双技轮训工作，从业务强化、技能深化、管理规范、经营可持续等方面，促进服务商从知识学习到知识应用的全面转变，实现心性能量与经营管理能

力的双重提升。

在留商方面，每年度召开服务商大会，邀请优秀服务商参加《方太文化体验营》的相关课程学习，增加服务商对于方太文化的认同感，对从事方太服务事业的使命感。



正当竞争

方太倡导诚信和遵纪守法、积极承担社会责任，做一个优秀的企业公民。

方太遵循法律的精神和实质，按照法律的要求行事，要求员工在开展业务时，必须遵守经营所在国或地区的法律法规，包括但不限于反不正当竞争法规、反商业贿赂法规、进出口法规、劳工保护法规、安全生产法规、环保法规、反垄断法规、知识产权法规、个人信息保护法规等。

——禁止垄断与不正当竞争

方太要求以公司名义开展的任何经营活动都不得存在垄断、贿赂、不正当竞争等行为，并遵守经营所在国或地区的反垄断、反不正当竞争等相关法律法规。公司坚持义利合一，倡导用双赢的策略寻求共同发展，提倡成人之美，不成人之恶。

——不打价格战，只打价值战

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

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

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

在巨大的内、外部压力下，茅忠群最终仍然决定不降价，死命坚守。不但未降价，方太还

在 2000 年推出规格更高的新产品“T 型机”，这款产品在功能上做了提升：吸力更强、噪音更低、外观更时尚。2003 年，厨房电器市场价格战硝烟再起，茅忠群再次对价格战说“不”。从此以后，不打价格战成了方太经营的铁律，和不上市、不欺客一起构成了方太的“三不”原则。后来销售人员遇到价格竞争，也不再要求降价，而是要求产品做得更好，来支撑价格。

——禁止商业贿赂

方太三大纪律之一要求“不贪污贿赂”，提倡通过打造无与伦比的高品质产品和服务来赢得商业机会，严禁通过直接或间接地给予或接受任何形式的贿赂、回扣以达成商业目的。公司坚持合作共赢，互惠互利的原则，为合作伙伴营造公平公正的合作环境，在合作协议中增加诚信廉洁交易条款，要求合作伙伴签署《反腐公函》并履行承诺，严格查处相关方所举报、投诉的问题。

——营造清正廉洁文化氛围

方太倡导清正廉洁的工作作风，通过现场培训、发送节假日廉洁提示短信等多种方式开展廉洁文化教育，要求员工提高廉洁自律意识，加强廉洁自律学习，特别是行使公司赋予的管理人、财、物权力的员工，应保证履行职务的廉洁性，保持对规则的敬畏心。公司倡导和鼓励这一群体签订《廉洁自律承诺书》并践行。

慈善责任

文化传播

2010年至今，方太致力于推动中华优秀传统文化教育，目前拥有“我陪孩子读经典”、“国学图书室”两大公益项目，长期推进方太文化体验营项目。

“我陪孩子读经典”致力于搭建传承国学典籍、增进亲子沟通的平台，希望在父母的陪伴下，通过对古籍经典的诵读及解析，让孩子在纯真的内心中发现仁、义、礼、智、信的种子，帮助孩子更好地懂人、懂事、懂物，习得做人处事之道。自2011年6月至2025年底，已开展近600场活动，吸引4000余组家庭参与，线上线下影响人数超250万人，在全国31个城市建立了45个国学推广基地。

“国学图书室”是方太集团为中国传统文化的弘扬与传承在小学教育启蒙阶段实施的公益善举。通过在具备传统文化推广条件的学校捐建“国学图书室”，积极开展多样化的国学教育活动，帮助学生了解中国传统文化、学习经典，传承经典。目前在全国13个省市助建了26所国学图书室。方太集团期待以这样的公益行动，来达成“以经典育化美好，以阅读陪伴孩子成长”的美好愿景。

方太文化系列书籍《方太文化》、《茅理翔：创业式传承》、《方太儒道》和《大道与匠心》面向社会分享从传统家族企业向现代企业转型的创业历程、不断研发厨电产品的创新故事，以及用中华优秀传统文化完善西式管理制度的文化落地经验。《方太文化》广受社会关注，截至2025年，书籍销量突破14万册。

——中华企业文化推广

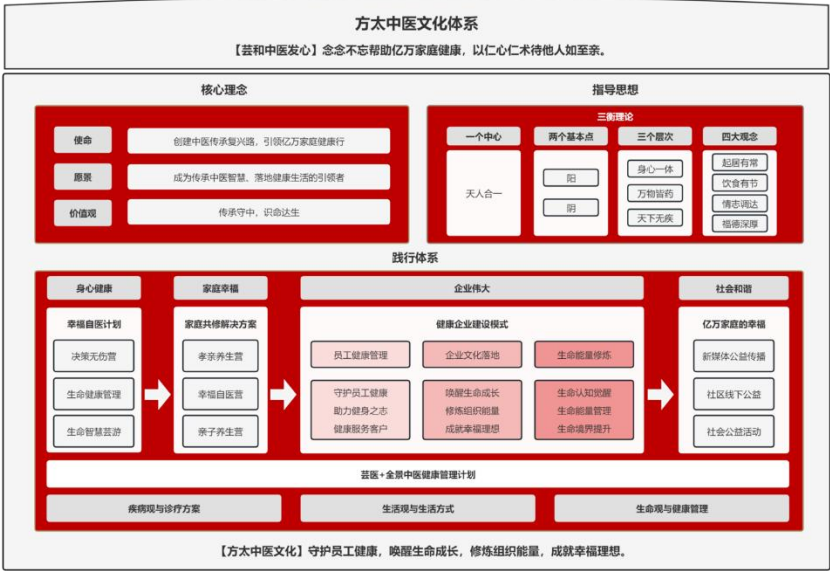
为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自2018年8月成立“方太文化研究院”，开始推进方太文化游学活动、方太文化体验营、方太文化修炼营、方太文化践行营等诸多文化学习项目，邀请企业家、核心高管亲自来方太，深入了解方太文化体系与落地实践，并一起更加深入地学习和探索中西合璧的企业管理模式，励志笃行，修身明道，深度践行五个一。7年以来，已成功举办290余期课程，影响覆盖企业家5.2万余人；线上课程、学习间接影响65万余人。2022年举办首届方太文化论坛，探索“文化兴企”新思路，线上直播观看量达109万。2023年举办第二届方太文化论坛，聚焦“心性即文化，文化即业务”，线上直播观看量达110万。2024年举办第三届方太文化论坛，线上直播观看量达126万。2025年举办第四届方太

文化论坛，线上直播观看量达 170 万。

——中医文化推广

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

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

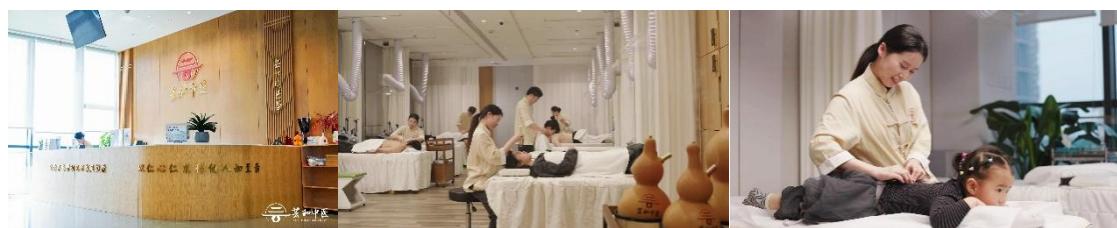


守护身心健康，推动幸福自医计划

方太自 2022 年起陆续在公司总部及实地开展员工集中式学习项目【幸福自医营】，获得了各部门/分公司的高度认可。2024 年起【幸福自医营】走进了各行各业，为方太相关方及合作伙伴企业的员工们带去中医智慧指导下的健康理念与实践方法。截至 2025 年累计为方太以外的 15 家家电、服装、餐饮、精工等企业开展【幸福自医营】，帮助企业关注员工健康、落地与传播中医文化。

2025 年，方太芸和中医馆（全称：宁波前湾新区芸和中医门诊部）正式对外开业，作为一个集“医·养·文·游”四维一体的线下新型中医药文化综合体，芸和中医馆为前湾及周边居民提供内、外、妇、儿、健康管理等中医临床门诊与康养保健服务、中药饮片药事服务、中医

文化参观游学体验活动等。芸和中医馆除了给予“无伤”的临床干预手段，更为重要的是借助临床的契机做好思想教育，倡导“健康一定是靠管理出来的”理念，通过持续不断的管理身体状态，治未病防患于未然，远离大病风险。



成就家庭幸福，提供家庭共修解决方案

自 2020 年起，方太持续面向员工家属、合作伙伴们开办了【中医养生营】、【睡个好觉养生营】、【自医无忧养生营】、【亲子养生营】、【孝亲养生营】、【决策无伤养生营】、【生命智慧芸游】等中医大课，通过精心的课程设计与实操体验帮助他们实现掌握健康的奥秘。2025 年总计开展 7 期，平均 NPS98%。



同时，方太也通过各类健康管理项目守护员工与合作伙伴的家庭健康，通过具有性命双修特色的中医全景生命健康管理项目（如小儿健康管理项目、肩颈/脊柱健康管理项目、企业家全景生命健康管理项目等）持续守护着员工家庭、合作伙伴家庭的健康，守护孩童健康成长、助力中青年身心调理、帮助长辈老年养生。截至 2025 年累计管理 278 人次的生命健康，让一个个家庭都能在中医智慧的守护下健康、幸福、圆满。

建设健康企业，探索健康企业建设模式

方太在完成自身健康企业建设的过程中，逐步探索出了以中医为特色的健康企业建设模式，为许多方太合作伙伴企业建设健康企业提供了启发与帮助。带领 1528 位企业家/高管体悟中医智慧感受健康幸福，为工程地产客户、零售渠道客户等提供了方太健康养生特色的客户服务解决方案，为服装、桌游、餐饮、电器等行业的企业员工带去中医自医的法宝。

方太健康企业建设模式在多年的探索中逐渐落地生根、成果丰硕，2025 年 6 月获评由中国企业联合会、中国企业家协会联合颁发的“2024 全国健康企业建设特色案例奖”，同时，

方太受邀作为唯一民营企业代表在 2025 年度全国健康企业建设大会上做《建设健康文化 幸福亿万家庭》主题分享，让更多和方太一样重视员工健康发展的企业得以借鉴方太健康企业建设模式，共同实现伟大企业建设。

助推健康社会，实现亿万家庭的健康

在助推健康社会建设、加强与培育全民健康素养上，方太主动践行企业社会责任，立足宁波前湾新区，积极承接区域中医文化推广使命。通过线上科普传播、线下公益体验、场景化公益宣讲、沉浸式文化活动等多元形式，推动中医养生文化走进食堂、社区、校园，全方位守护前湾（全称：宁波前湾新区）人民健康。

1、通过线上媒体平台传播中医知识与健康理念，拍摄制作功法教学视频如《幸福健身功》、《太极混元桩》、《肩颈操》等 14 个，发布原创科普图文视频 1968 篇，帮助大众轻松学习专业、实用的中医养生知识，汲取传统中医养生智慧。2025 年，重磅推出中医文化类对话节目《杏林闲话》第二季（共 7 集），节目特邀大医派第廿一代传人紫尘阁主、中医外治名家林杰老师担任常驻嘉宾，立足天人合一的传统生命哲学，围绕气血经络、阴阳平衡等核心内容展开深度对话，为当代人舒缓身心压力、调养身心状态提供中医专业解决方案。同时，打造并推出线上中医生智慧解读栏目《紫尘阁主说》38 期，帮助大众沉淀心性、提升认知，理解传统文化中生命与自然相融的理念，掌握传统智慧在当代生活中的实践方法。



2、开放方太中医馆免费参观游学项目，面向前湾市民及社会访客常态化开展沉浸式中医文化体验活动。2025 年全年承接参观游学活动 109 场次，总计 2940 人次，通过馆内中医文化展示与讲解、中医药手工体验、六经体质专属解读等特色服务，让大众近距离接触传统中医药文化，直观感受中医养生的独特魅力，深入浅出地普及中医基础理论与养生知识，让传统中

医文化可看、可感、可学。

3、走进线下社区、校园开展健康公益讲座，积极联动方太幸福服务社区、前湾新区周边社区及公益组织,2025年开展中医文化讲座 26 场次,围绕大众日常养生痛点、难点,推出《365 育儿法，助力孩子长高长壮》、《中医视角下的舌尖味道》、《在家也可以做的中医颈椎保健方法》、《春季情志养生之道》等系列主题分享，覆盖亲子养生、饮食健康、肩颈养护、四季情志调理等多元领域，精准赋能健康社区、健康校园建设，让中医养生理念融入大众日常生活。

4、打造前湾新区中医文化节暨中医文化市集，以沉浸式互动体验为核心，结合中医养生四大观念，创新设置游园打卡、趣味体验、义诊咨询等互动环节，打破传统科普的枯燥形式，让市民在趣味参与中轻松掌握专业实用的中医知识。2025年成功举办千人级中医文化市集活动 2 场，以年轻化、趣味化、场景化的传播形式，激活传统中医文化活力，营造全民学中医、懂养生、爱健康的良好社会氛围。



——幸福家庭文化推广

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

本着帮助更多家庭走向幸福的初心，方太继幸福力修炼第一课《心性觉醒课》之后，又推出了第二课《关系心法课》与第三课《家庭食养课》，从心灵健康，到关系健康，最后到身体健康，让更多人能够明晰自我，洞见幸福。

同时，方太持续优化打造特色幸福工具“用户版五个一”及特色文化产品“幸福力修炼营”，将新时代家庭幸福观具象落地。

截至 2025 年，全平台“幸福特色三套课”学习人数百万以上，特色工具“用户版五个一”动态发布次数超过 270 万，服务深度用户 2.3 万余名，NPS 值长期高于 95%。



与此同时，为了影响更多家庭，方太于 2025 年开展“城市挚友”项目，从线上走到线下，从平台走向社区居民，深入切实地带动社区居民参与，共建线下家庭幸福氛围。

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

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

幸福建设

——幸福社区建设

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

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

国式现代化的有机组成部分。

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

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



截至 2025 年，共建社区 8712 个，覆盖全国 21 个省市，50 余个城市，400 余个街道，覆盖超过 2000 万社区居民。

——助残共融

针对残障群体就业难、易陷入社会隔离、传统助残模式不可持续的痛点，方太于 2024 年与在地残疾人日间照料中心共建 3 个帮扶性助残就业基地，为残障人士提供全方位照料康复与稳定完善的薪酬福利体系。

为了引导残障人士自立就业，方太根据其特点开设藤编、非遗盘纸等十余种适配岗位，同时依托方太品牌资源，开发“余香”系列高附加值文创产品，并联动多方资源，打通多元销路。

以手工篮编织岗残障人士为例，在 2025 年，他们在基本工资外，人均每月额外增收 1400 余元。

在精神层面，方太积极推行“五个一”践行工具，引导残障人士从“受助者”转变为“立志者”、“行善者”，通过开展社区公益服务、文创产品公益展、爱心义卖等活动，助力残障人士逐步消除社会隔离感与自卑心理，实现从“工坊就业”到“社会融入”的全面提升。

方太开创“政府引导、企业赋能、社会参与、残疾人受益”的可持续助残模式，已直接或间接帮扶 1500 余名残友就业，并助力当地残疾人稳定就业率相比两年前增长了近 2 倍，增速连续两年在宁波各县市区中排名第一。

2025 年 9 月，中国残疾人就业服务平台表示，这不仅仅是一个助残就业项目，更是一种可持续、可复制的社会创新模式。“这一模式的成功在于它超越了传统的慈善，而是通过在地提供包容性就业平台、赋能型就业支持，真正帮助残疾人实现自我价值和社会融入。”



教育支持

方太每年制定教育支持规划，促进教育事业的发展。

2009-2025 年，方太连续 16 年向甘肃高台助学捐赠，累计超过 100 万元；

2019-2025 年，方太累计向新疆助学捐款超过 40 万元；

2024 年基金会推出少年飞翔计划，截至 2025 年，累计向浙江青田县、贵州望谟、贵州南龙、四川省甘孜捐赠近 50 万元。

2025 年，推动少年飞翔计划由“经济资助”升级为“成长赋能”。整体以“微心愿”、“暑期夏令营”、助/励学金等赋能、激励体系为载体，结合“五个一”帮扶机制，引导学子树立志向、践行善举，从被动的“受助者”转变为积极的“立志者”与“施善者”。

截至 2025 年共覆盖甘肃皋兰、甘肃张掖、四川布拖、浙江青田及贵州望谟共计五个地区 14 所学校,累计覆盖学生人数超 600 人,实现微心愿超过 150 个。助学金资助人数超 300 人,累计善款超 50 万元。



慈善支持

针对社会突发公共事件和灾难,方太坚持“资金+物资+本地力量”三维联动,快速响应、定向支援灾区应急与重建,进行资金捐赠、物资援助以及服务配套等相关措施进行企业关怀及慈善援助,历年捐赠近 2300 万元。

2008 年,四川汶川地震的发生牵动着公司上下所有人的心,公司第一时间拨款 100 万元,员工慷慨解囊捐献 50 万元,150 万元包裹着浓浓爱心的善款,越过千山万水飞向汶川重灾区;心系灾区,情牵灾民,为帮助青少年走出恐惧心理,尽快恢复正常的生活学习秩序,公司出资 30 万元开展“阳光快车”行动计划,邀请心理老师深入地震灾区做好精神安抚工作。

2010 年,青海玉树地震公司向灾区捐款 16 万元,员工捐款 20.2 万余元;为久旱无雨的云贵山区送去 16 余万的大米矿泉水;为甘肃舟曲灾区捐款 20 万元。

2013 年四川雅安地震,公司捐款 100 万元;浙江余姚水灾公司志愿者两次送去食品物资和清扫环境,并捐款 20 万元。

2020 年在抗击新冠疫情期间,向武汉慈善总会捐款 200 万,捐物 450 万。

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

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

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

2025 年，西藏日喀则市定日县发生 6.8 级地震，方太幸福公益基金会捐赠 100 万元用于抗震救灾及灾后重建工作。面对中国香港新界突发火警，紧急捐赠 300 万港元，专项用于受灾居民的紧急安置、生活物资采购补给、临时医疗救助及后续善后帮扶等关键环节。

社会责任新规划

在过去三十年中，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。2026年，方太将继续积极承担社会责任，兑现责任承诺，继续扮演技术创新者、值得信赖的合作伙伴以及优秀企业公民的角色。

方太将继续通过收集、识别、“评价”国家相关法律法规，不断优化公司内部的管理要求，保障员工职业健康安全和保护公司内外部环境。同时，积极与政府、社区、客户、供应商等相关方保持良好关系，保证双方的共赢。

方太在产品设计上继续优化研发流程，更加关注客户需求，并结合新一轮的技术攻关与技术储备，不断强化产品竞争力和技术领先优势，开发出更多满足客户需求、节能、环保的高科技产品。

方太将继续优化公司的组织架构、优化员工晋升、薪酬福利体系，通过丰富全面的培训，不断提升员工整体综合素质，拓展员工发展通道，让“方太人”伴随着公司一起成长。

方太将继续以助学、敬老、赈灾和文化教育为主要形式开展慈善公益。在组织内部持续推行传统文化，通过以用户为中心、以员工为根本的“两要”和教育熏化、关爱感化、制度固化、才能强化的“四化”为主要手段，进一步推动公司文化的落地。对外继续传播企业管理思想，将企业文化与品牌推广有效结合。

方太是一家使命、愿景和核心价值观驱动的独特企业，立志成为一家“伟大”的企业，也将成为承担责任的典范。方太通过运行《社会责任指南》国家标准，进一步优化公司的管理运作来提升公司在社会责任各方面的表现。

履行社会责任没有终点，方太将不断努力完善自我。

后记

数昨日，风采昭彰；看今朝，龙光曜世。回首 2025，在“为了亿万家庭的幸福”的使命驱动下，我们风雨兼程，不舍昼夜。

这一年，在时代翻涌的巨浪中，我们勇立潮头，引领高端厨电浪潮。科技成果“高效节能安全燃气热水器关键技术及产业化”获 2025 年轻工业联合会科技进步一等奖，“高性能纳米复合中空纤维膜与器件制备关键技术及应用”同获 2025 年度中国石油和化工科技进步奖一等奖，“一种果蔬清洗机”*I*中国发明专利，专利号 ZL202011066316.2I 及“一种吸油烟机”*I*中国发明专利，专利号 ZL202311409227.7I 分获宁波市专利创新大赛银奖和优秀奖。2025 年方太参与制修订《燃气灶具能效限定值及能效等级》、《家用和类似用途吸油烟机与换气扇能效限定值及能效等级》等 16 份标准。方太，始终站在创新科技的无尽前沿。

这一年，方太完成向“智慧厨房专家与领导者”战略升级，以满足中国家庭多元饮食与健康需求为核心，融入仁爱、顺时、平衡的东方人文理念，通过深度融合厨房生态大数据、物联网、新一代人工智能等技术，以实现 AI 全托管厨房为最终目标，构建“饮食管理、保鲜存储、洗切配沥、排烟烹饪、清洁收纳、生态服务”六位一体的全场景厨房解决方案，重塑“安全可靠、高效便捷、健康美味、舒适愉悦、绿色低碳”五大价值，助力亿万家庭实现人、家、自然和谐相融的可持续幸福厨居生活新范式。

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

除了美善的产品，我们始终坚守传递爱与正能量，推动社会向善而行，以因爱伟大的践行，点亮万家灯火的幸福。坚持“心性即文化，文化即业务”，方太文化荣获全国企业文化优秀成果特等奖，方太文化推广累计影响了 6 万名企业家；中医文化推广累计覆盖 6 万学员。开展幸福社区共建公益计划，参与社区超 8000 个。幸福家庭文化推广累计影响 2.3 万用户。打造方太幸福共富工坊，助残模式累计直接或间接帮助超 1500 名残友实现就业。

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

意见反馈

为持续改进方太社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。

1. 报告整体评价（请您在选择的位置打“√”）

	很好	较好	一般	较差	很差
(1) 本报告是否全面、准确地反映了方太的社会责任工作现状？					
(2) 本报告对利益相关方所关心的问题是否进行相应的披露？					
(3) 本报告披露的信息是否清晰、准确、完整？					
(4) 本报告的可读性，即报告的逻辑主线、内容设计、语言文字和板式设计如何？					

2. 您认为本报告最让您满意的方面是什么？

3. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

4. 您对我们今后的社会责任工作及社会责任报告发布有何建议？

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓 名：_____

职 业：_____

机 构：_____

联系地址：_____

邮 编：_____

E-mail: _____

电 话：_____

传 真：_____

我们的联系方式是：

宁波方太厨具有限公司

中国宁波前湾新区滨海六路 1266 号

邮政编码：315336

Email: caoch@fotile.com

报告中涉及的数据、统计资料或调查结果（如有）等属于引证内容的，除特别标注外，其余均来自方太