

# 方太 2023 年企业社会责任报告

# 目录

报告前言 .....	2
总裁序言 .....	3
方太简介 .....	4
方太业务 .....	6
方太品牌 .....	7
方太文化 .....	8
方太与企业社会责任 .....	10
法律责任 .....	11
发展责任 .....	15
伦理责任 .....	29
慈善责任 .....	41
展望未来 .....	46
后记 .....	47
意见反馈 .....	49

## 报告前言

### 1.时间范围

本报告为方太发布的第 18 份社会责任报告，报告涵盖的数据、内容以 2023 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 2023 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 2023 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：宁波市杭州湾新区滨海六路 1266 号，邮政编码：315336，E-mail: [caoch@fotile.com](mailto: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](http://www.fotile.com)。

### 8.说明

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

## 总裁序言

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

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

方太一贯重视并积极承担企业社会责任，早在 2006 年就已经推出了第一份社会责任报告并坚持至今。多年来，公司的社会责任工作得到了政府、社会和员工的支持与认可。2013 年 11 月，获得中国民（私）营经济研究会颁发的“中国家族企业社会责任奖”；2016 年，宁波市企业社会责任评价中心评定方太为“社会责任优秀企业”；同年，获得浙江省企业社会责任促进会颁发的“2016 年度浙江省企业社会责任优秀报告”称号；2018 年，获得浙江省企业社会责任促进会颁发的“2018 浙江省企业社会责任优秀报告”和“2018 浙江省企业社会责任标杆企业（劳工实践）”奖项；2019 年，宁波市企业社会责任评价中心再次评定方太为“社会责任优秀企业”；2020 年，浙江省企业社会责任促进会评定方太为“2019 浙江省企业社会责任标杆企业（环境维度）”及“2020 年抗击疫情卓越贡献奖”称号；2021 年，中华全国工商联合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共同案例”，等等。

方太未来的目标是把社会责任做到体系化、常态化，并与公司发展战略相结合，成为一家更好承担社会责任的伟大企业。未来我们会继续在社会 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、米博、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2023年底，拥有近12000件授权专利，其中发明专利数量超2800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”\*【\*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】。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。截至2023年，已参与修/制定各项标准130余项，已发布标准110余项。方太主导完成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。

2009年，方太“高效静吸”科技，将噪音降低至48dB\*【\*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】，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”\*【中国外观设计 专利号：ZL201630153681.5】，同年，项目又荣获“中国轻工业联合会科学技术发明一等奖”；方太侧吸式吸排油烟机获评工信部颁发的“国家制造业单项冠军产品”。

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

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

从 1996 年至今，方太一直不断致力于探索厨电产品的创新。1996 年的深型吸油烟机，2001 年的欧式吸油烟机以及近吸式吸油烟机，2008 年的嵌入式成套化厨电，2014 年/2015 年不跑烟\*[\*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]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%[\*检测数据来自方太实验室,98%油脂分离度仅限型号 Z1T-H、Z3T-H]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。

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 28 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 95 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 评分连续九年（2015-2023 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 20000+精装项目，与万科，中海，保利，华润等诸多百强企业在内的 200 余家知名房地产企业，签订了战略合作协议，以高端品质产品与高效系统的服务助力精装地产行业繁荣发展。

海外市场方面，截至 2023 年，方太累计在北美、澳洲、亚洲等地区在内的 40 多个国家和地区进行销售，为全球家庭厨房提供幸福选择。多款海外专营产品研发上市，凭借独特的产品技术力迅速成为海外国家的明星产品。

## 方太品牌

方太始终坚持“专业、高端、负责”的战略性定位，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，连续十年荣登亚洲品牌500强。近年来，在使命驱动下，方太提出了新时代的“家庭幸福观”、“幸福社区核心理念”及“创新科技观”，以及“五个一”和“五句话”幸福法，品牌价值获得进一步的广泛认同。

## 方太文化

方太一句话文化：以顾客为中心，以员工为根本，快乐学习，快乐奋斗，促进人类社会的真善美。

方太企业文化体系包括核心理念、基本法则、践行体系三个部分。其中核心理念包括使命、愿景、价值观等，这确立了方太的“企业三观”。

### 核心理念：

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

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

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

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

【其他价值观】简称“十个三”，具体内容如下：

人生三要：感恩 立志 笃行

三个最大：最大的宝藏是心灵 最大的规律是因果 最大的能量是立志

三个信念：我是一切的根源 要做就做最好 幸福都是奋斗出来的

三大作风：密切联系顾客 坚持深入现场 反省与唤醒

三个习惯：利益他人 积极主动 一次做对

幸福三要素：能量 奋斗 能力

三个用心：用仁爱之心创美善产品 用仁爱之心造中国精品 用仁爱之心铸国家名片

三大纪律：不弄虚作假 不贪污受贿 不滥用职权

三不讲：不讲一句谎言 不讲一句脏话 不讲一句恶语

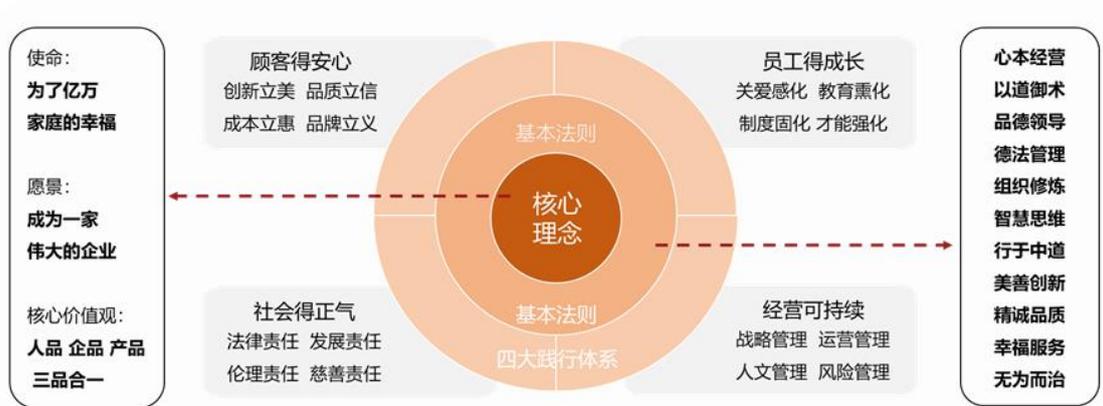
三不商量：质量问题不可商量 安全问题不可商量 底线问题不可商量

### 基本法则：

是对企业经营管理的进一步的原则、法则和指导思想。包含：心本经营、以道御术、德法管理、品德领导、组织修炼、智慧思维、行于中道、美善创新、精诚品质、幸福服务、无为而治。

### 践行体系：

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



中学明道 西学优术 中西合璧 以道驭术

## 方太与企业社会责任

方太的企业社会责任方针为：遵守法纪、弘扬道义、诚信经营、和谐发展。

方太社会责任观历程：

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

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

2021年，结合公司整体运营情况以及内外环境的变化，方太对社会责任观进行了修订：

法律责任	顾客责任	发展责任	创新发展	伦理责任	善待顾客	慈善责任	文化传播
	员工责任		和谐发展		善待员工		幸福建设
	环保责任		绿色发展		善待伙伴		教育支持
	纳税责任		共富发展		正当竞争		慈善救助

方太的社会责任观明确了组织产品创新的要求，强调了与所有相关方的和谐发展共赢，并强化了全体员工的培养与健康成长，以追求企业的永续经营。

## 法律责任

### 顾客责任

#### ——为顾客提供安全、健康、舒适的产品

方太以提供高品质的产品和服务作为立业之本，秉持独特、高档、领先的精神，立足原创，关爱用户，秉承仁爱心、恭敬心，用心打造，为顾客提供安全、健康、舒适的产品。秉承公司的核心价值观，以四面八方不跑烟\*[\*]在方太实验室规定条件下测试，肉眼未见明显的油烟逃逸1的吸油烟效果解决亚洲厨房的油烟问题；以“仁爱之心”打造“制冷油烟机”，解决“夏”厨热痛点，实现顾客舒适烹饪；研发水槽洗碗机集成洗碗、果蔬净化、水槽三合一功能引领健康环保生活方式；为用户打造全方位整体厨房烹饪解决方案的集成烹饪中心；原创发明 NSP 膜色谱双效净水技术净水机\*[\*]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。2023 年发布方太集成烹饪中心 Y 系列和洗碗机 Y 系列，重塑并定义了高端厨电的新范式、新趋势。

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。

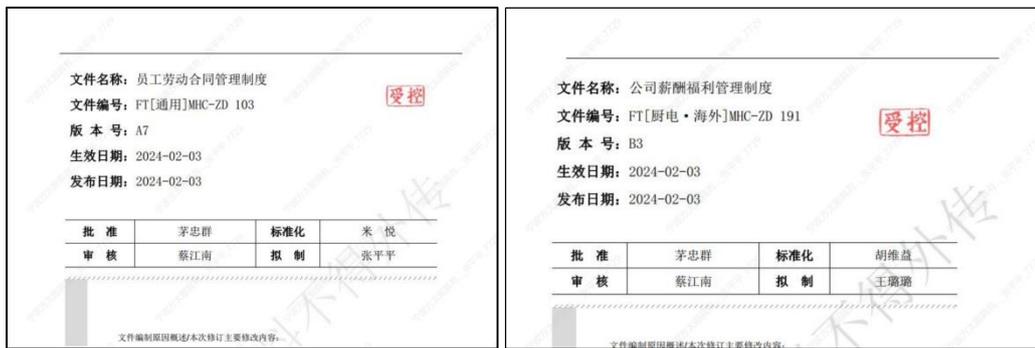
方太将每年的 3 月定为消费者权益保护宣传月，6 月定为消费者信息安全保护宣传月，通过集体学习、集体知识竞赛等多种方式，不断强化全员教育，真正实现将消费者权益保护夯实到每个方太人的心中。

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

### 员工责任

#### ——以人为本，构建和谐的人文环境

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



方太与每一位员工履行劳动合同的订立、变更、解除、终止（经济补偿金）等责任，按照国家法律要求和公司规定执行工时制度、作息时间和各种假期福利。依法为员工缴纳社会保险、住房公积金，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 2023 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 10 个点以上的目标达成；持续优化收入分配机制、中长期激励机制，以及企业福利体系，包括：适当加大员工身股分配；突出知识价值、科技创新、高端人才导向；提高对专利与创新的激励，并持续加大研发投入；重点加强员工购房，健康，子女教育这“三座民生大山”的福利保障；持续完善公司培训体系、加大培训投入，促进员工能力培养和发展，以及精神文化生活的丰富。

### ——坚持方太职业健康安全方针，保障员工职业健康安全

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

### 建立健全职业健康安全管理体系

2003 年，方太通过 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，职业健康安全管理逐步形成系统性管理模式；2016 年，方太加强职业健康安全基础建设，加大安全投入，提升设备本质安全化水平，被宁波市安全生产监督管理局评为“宁波市用人单位职业卫生基础建设示范企业”；2017 年，方太成为浙江省机械制造企业安全生产标准化二级达标企业，2021 年，因行业划分变更，再次通过浙江省轻工企业安全生产标准化二级评审。方太立志成为中国家电行业职业健康安全管理标杆企业，在安全生产标准化的基础上，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。2023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

2023 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

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

## 环保责任

2003 年，方太通过 ISO 45001 环境管理体系认证，并严格遵守《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国土壤污染防治法》等各项环境保护法律法规的同时，积极倡导人与自然和谐相处，持续通过防污减排、节能以及资源再利用等路径，不断减少对环境的影响。同时，方太积极响应国家“3060”双碳计划，立足企业自身现状，积极参与厨房电器产品的碳足迹核算方法编制，并不断提升产品能效。

### ——防污减排、节能与资源再利用

经监测与统计，2023 年企业工业废水排放总量 15.16 万吨（<29.99 万吨的总量控制值），VOCs 排放总量 4.35 吨（<51.00 吨的总量控制值），土壤管控指标小于《土壤环境质量 建设用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 2022 年下降 7.21%；万元产值水耗较 2022 年下降 6.76%；万元产值 VOC 排放量较 2022 年下降 66.97%；万元产值固体废物产生量较 2022 年下降 8.15%，且 91.02% 的固体废物得到综合化再利用。同时，关于低 VOC 原辅材料在方太已实现全面替代，包括水性漆、塑粉、粘胶剂等，为区域环境质量的改善贡献一份力量。

### ——双碳引领，节能先行

“3060”是国家之大计，作为厨电行业的引领者，意识到节能是双碳领域的重要支撑。公司一方面在范围 1 和范围 2 的边界内开展节能工作，另一方面在范围 3 的边界内重点开展产品能效提升工作。前者，2023 年底在第二工业园南区、柏厨工业园全面淘汰蒸汽的使用，经测算减排约 400 吨标煤，降碳约 1899 吨，且 2024—2025 年，还将在第一工业园实施蒸汽淘汰项目，进一步推进减排工作；后者，计划在 2028 年前，重点产品能效每年提升 6%。

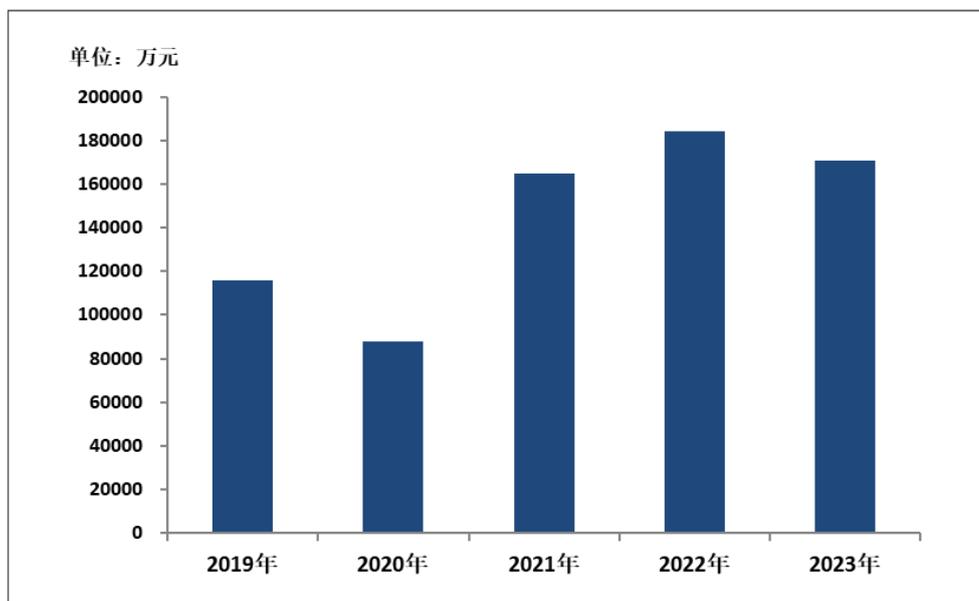
注：范围 1 指组织边界内的直接排放；范围 2 指组织因购买电力、热力而产生的间接排放；范围 3 指组织上下游的其他排放，现阶段重点关注产品使用能效。

### 纳税责任

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

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

方太近五年上交各项税款情况如图：



## 发展责任

### 创新发展

#### ——产品创新

方太于 2003 年引入集成产品开发 (IPD) 模式、理念与方法,使研发管理更有序、更清晰地开展。随着对产品创新需求的不断提高,流程体系也越来越规范,公司逐渐完善了研发流程体系框架,2015 年-2017 年陆续新建、优化完成了 OR、MM、MPP、CDP、TPP、TPD、CBB 等流程,并于 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)。为了促进公司产品、技术创新体系和机制的有效运作,激励员工勇于进行先进、独特且有效的产品、技术创新,公司设立重大产品/技术创新奖、专项技术奖等近十项奖项,奖项金额最高可达 212 万元。



方太坚持每年将不少于销售收入的 5% 投入研发,充足的研发投入为打造卓越技术创新奠定了坚实的基础。截至 2023 年,方太拥有包含厨房电器领域专家在内超 1000 人的研发团队,其中博士 14 人、硕士 498 人。2023 年公司全年共获得国内授权专利 2401 件,其中发明专利 416 件,累计有效中国专利数量 12140 件,其中有效发明专利为 2840 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。在国家重点课题领域,方太主持完成了“十一五”国家科技支撑计划课题。方太作为中国吸油烟机标准化工作组成员单位,牵头“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》,并顺利通过项目验收。项目研制出 8 种油烟分离、烟气净化功能组件等,研发出 5 款吸油烟效果好、高效净化型、低噪声油烟治理产品,与此同时,项目中形成了近百项学术与知识产权等成果。2023 年方太参与制修订《集成烹饪中心》、《燃气燃烧器具安全技术条件》等 7 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。2023年发布方太集成烹饪中心Y系列和洗碗机Y系列，突破了以往对厨电器具式的理解局限，把视角从单品厨电转向了以用户多场景需求为出发点，重塑并定义了高端厨电的新范式、新趋势，即覆盖厨房烹、洗、储三大中心——烹饪中心、净洗中心、健康存储中心，满足人们多元生活方式与多样化需求。



## ——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”。



### 为顾客提供安全、健康、舒适的产品

方太以亿万家庭的幸福为使命，“以顾客为中心”是方太文化最重要的组成部分。2023年3月方太顾客安心委员会揭牌成立，确立“以顾客为中心，通过美善精品与幸福服务为顾客创造幸福安心的生活”的方太集团顾客安心总方针。方太的顾客安心总方针贯穿方太的业务设计，组织设计，战略设计等方方面面。特别是搭建了跨部门的流程化协同运作的委员会运作机制，通过流程协同实现规模化运作。

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。

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。2023 年对岗位工作内容接触顾客个人信息的人员开展顾客个人信息安全宣导、赋能、保密协议签署，签署率 100%，真正实现将消费者权益保护夯实到每个方太人的心中。

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

## ——服务创新

### 全程顾问式服务系统

方太呼叫中心成立于 2010 年，总部设置 500+全媒体台席。方太全国客户统一服务号码为 952315。呼叫中心可承接中文和英文双语种的服务，承接全国送货安装、维修申报、售前咨询、投诉建议等服务。除了全国统一服务热线提供服务外，还提供自助预约、服务微信、小程序、短信、官网自助平台等多渠道的受理方式，全方位满足客户个性化的服务需求。方太珍视每一位顾客的体验，自 2009 年起开展 NPS（顾客净推荐值）测量，将 NPS 作为公司第一指标。对顾客的每个意见建议，进行 PDCA 闭环管理。建立测量、分析、改善机制，深入挖掘产品、服务及管理流程的改善点，全面推进公司客户体验提升。

2013 年，呼叫中心升级为客户体验部，在业内引入全业务链顾客体验生命周期及体验触点管理理念。通过《客户体验报告》关注客户对于品牌、销售、服务、产品的每个体验细节，年度累计输出体验细节反馈 300 万次以上；以创造感动标准雕琢每一个顾客体验细节。同时，客户体验部将每一次的服务诉求全部纳入闭环管理，每一个微小的瑕疵都能被快速有效的补位，这一切只为保障每一次的客户诉求能呈现方太的“五心”体验。方太注重合作伙伴的权益，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。

2023 年，持续领跑行业的全渠道交互平台，通过实施顾客诉求闭环管理及顾客信息数据化运营，推动企业产品及服务质量持续提升，为客户打造动心、放心、省心、舒心、安心的五心服务体验。



打造优质交互平台，创造五心交互体验。2023年，优质交互平台顾客满意度达99.86%，一次解决率达89.76%，受到顾客表扬15923次。自助智能平台以追求顾客幸福安心为使命，以全局协同实现高体验及最优成本运作为路径，推动自助智能业务持续增长，2023年业务量550万+，同比提升50%以上，业务占比达到43.70%，比2022年提升11.86%；自助平台五星满意度95.80%，比2022年提升1.67%；智能文本平台报装报修业务分流率28.26%，比2022年提升5.29%，知识全面性99.03%，比2022年提升1.00%；智能语音机器人平台上线首年报装成功量突破60万，报装成功率达到50%以上，语音渠道报装业务分流率达31.29%。顾客投诉管理机制成熟，顾客投诉率（PPM）达到660PPM，连续4年下降，投诉处理及时率达93.38%，连续10年保持在93%以上；利用互联网的网状传递效应推动客户交互，同平台负面舆情数量、负面舆情处理用时持续下降，全网舆情监测响应及时率（2小时内）保持在93%以上。新浪黑猫投诉平台中，在14家家电和厨电企业中方太在投诉量、回应率、问题完成率三项指标均处于标杆地位。以幸福使命构建社群平台，通过【用户发展维系+功能矩阵建设+产品教育强化+知识营销创新】增强情感链接，建立信任关系，社群用户总量较上一年度同比增长28.22%，累计顾客发帖量70万，全平台平均月活达63万；主动知识关怀和高频交互提升顾客粘性，方太服务公众号单日新榜指数排名第15名，创历史新高，持续激活老客；创新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91.09%，实现复购增值，贡献线索量25494，同比增长41.52%。

### 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，2023年内部顾客全生命周期NPS调研量达149w+，2021年至2023年顾客NPS近三年呈上升趋势。深度融合公司价值流程构建顾客满意度管理测量系统，2023年顾客满意度测量数量超300W，通过持续监测及闭环管理，顾客问题诉求闭环率达95.50%，

同比上升 10.44%。持续提升全生命周期的顾客体验，确保顾客需求到顾客忠诚（满意）的战略实现。持续夯实闭环能力，2021 年至 2023 年推动跨部门改善数呈 14% 增幅，体系类改善累计超百起。

## 推行仁爱服务

方太推出“至诚服务”的服务品牌，倡导“及时、专业、用心”为服务方针和“顾客永远是对的”、“以顾客感动为第一标准”的服务原则。自 2012 年，方太坚持推行仁爱服务，强化“高端”品牌定位，面向顾客推出了特色的服务项目和专业的服务产品，面向员工落实服务战略并建立服务文化。同时，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；持续推进服务系统的文化建设，积极践行“五个一”，同时做好服务五件事（关爱感化），做好 AB 类服务商文化渗透（教育熏化），重点赋能 AB 类服务商（才能强化）。

为了让更多的新老客户体验公司的产品与服务，方太推出油烟机保养、预埋烟管、一站式通检、速修服务。同时，开展幸福服务模式，方太主动服务客户，以社区形式开展服务，推动送装、换装服务的再升级，提升顾客幸福感，并且保证上门设计质量，逐步建立净水机服务梯队，预研两用炉服务模式，稳步推进冰箱、集成灶等新产品线服务能力。

截至 2023 年，方太在全国共有上门服务人员 7113 人，其中中心人员 793 人，事业合作商人员 1363 人，服务商人员 4957 人。按职称划分，包括技工 4580 人，技师 1311 人，工程师 1193 人，高级工程师 29 人。

公司从顾客利益和体验角度出发，专门开设了具有特色的服务项目。项目包括：免费送货、免费上门安装调试、新购买的洗碗机产品免费上门安装设计、油烟机免费预埋烟管、热水器安装与验收（通水通电）、灶具热水器产品改气源服务、一站式上门厨电通检（在一项服务完成后，对顾客家其他方太产品进行检查，发现问题及时解决）、100% 服务回访、换装服务（以建设重点市场专职橱柜改装团队为支撑，打造无忧无尘换装，大力提升换装服务能力）、免费远程指导服务。

为解决油烟机保养给顾客带来的麻烦，方太开发了油烟机清洗套装。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。]

2023 年，建立服务核心理念，让“五心服务成就顾客幸福”成为服务使命。同时，在公司企业文化基础上，推行方太服务文化，包括方太九字箴言“态度好，及时到，能搞好”、方太服务“三字经”、师徒制 3.0、学习“秋山木工”导入《百孝篇》等，让好服务成为一种习惯，不受个人情绪和外界影响；同时，面向服务商学习“了凡四

训与幸福人生”，参加方太文化体验营，将方太文化理念、“五个一”践行方法推广至服务商，确保服务在文化的牵引下保持一致性。

经过多年推行传统文化，实施户行一善，涌现出了大量优秀服务事迹。2023年，公司从一线遴选出120个感人故事，分6期制作《方太服务故事会》，通过“讲故事”的方式向更多一线服务人员传播。公司从中提炼出“首善五到位”和“利他十场景”，并全面推广，用“好服务”打动更多顾客的心。顾客对服务表扬的物件（锦旗、表扬信、赠送的字画、UGC视频推广等）越来越多，2023年零售服务共收到顾客实物表扬220件，电子表扬502个，全年合计722件；上门服务NPS达97.68%，服务体验NPS82.86%，换装场景净满意度96.42%，服务专业满足率达98.88%。

在工程服务方面，基于“以客户为中心”的理念，认真落实“全过程、高品质、渐深入、新方案”的12字基本方针，建立工程项目施工与交付服务流程，在每个项目上推动安装环境的改善，落实油烟机烟管到防火止回阀到公共烟道整个系统的烟道密封测试，在安装前推进杜绝油烟机使用漏烟串烟问题的解决，让项目交付后每个顾客都能享受最好的使用体验，并打造“三特色三保障四及时”特色服务，全覆盖、打通关，力争方太出品必是精品，2023年工程服务共收到甲方表扬129件，工程服务满意度达9.64分，工程特色服务综合覆盖率91.70%。

与此同时，方太服务得到社会各界好评。

- ◆ 2023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；
- ◆ 2023年9月，中国质量检验协会授予方太“全国质量诚信标杆企业”称号；
- ◆ 2023年12月，中国家用电器服务维修协会授予方太“2023年度家电售后服务领跑企业”称号。

安装和售后服务方面，方太在全国建立了以101个服务中心、1780余家服务商、7100余名专业服务技师为依托的服务网络，提供全天候7\*24小时交互服务，上门服务时间以顾客期望时间为准，确保上门服务的及时性，并通过统一的师徒制和服务资质管理，逐步缩小了中心和网点的服务差异；全产品线免费安装及烟灶消蒸微烤热洗、家净、冰箱五年质保，15天可换（性能故障），换配件保一年，保内修三次免费换（同一性能故障），以强大的服务保障守护亿万家庭的幸福。

**预埋烟管**服务是方太的服务项目之一，预埋烟管服务：指消费者在厨房吊顶之前，电话预约方太当地服务中心，在约定好的时间内有专业人员上门来完成烟管的预埋，后期随着其他工序再安装吸油烟机即可。方太售后服务人员到顾客家勘察之后，也会对于烟道改动、安装位置、插座位置做出专业指导，免去顾客家装中可能出现的返工之苦。



除此之外，方太有全新智能顾客服务系统保驾护航，实现自助报单、智能交互、服务过程、服务收费可视化等，这些都带给顾客更便捷、更高效、更安心的服务体验。

- **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公众号、方太幸福家APP、方太电商微信公众号。
- 识别业务场景（预约安装、维修、保养、设计、多套房子等），根据不同场景确定相应预约流程。

- **服务可视化**

- 上门过程可视化：新增地图及服务人员位置信息，便于顾客实时查看上门路径。
- 微信回访便捷化：服务完工后自动触发回访链接，无需输入邀请码，并根据服务项目调研回访内容。
- 服务流程标准化：工单内展示上门服务人员的照片及相关信息，服务流程示意图，便于顾客监督。
- 收费信息透明化：服务项目与收费标准清晰展示，工单内显示收费明细与收费金额，便于顾客核对。
- 监督途径多元化：在上门服务流程、服务人员信息、收费标准内均设置一键反馈按钮。

- **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。

## ——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。方太集团，通过一系列创新的管理实践，确保了其在行业中的领先地位。

**战略规划：**以未来为导向。方太集团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。方太集团引入华为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。战略规划部分引入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。方太集团的战略洞察通过“五看”分析法，全面审视宏观环境、行业趋势、市场客户、竞争对手和自身优势。这种方法帮助方太深入理解市场动态，识别战略机会点，从而制定出更具前瞻性的战略规划。

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

战略执行：闭环管理。方太集团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。

心性即文化、文化即业务的融合。在集团董事长领导下，方太集团将“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。

方太集团的管理创新不仅体现在其战略规划和执行上，更在于其对市场变化的敏锐洞察和对内部管理流程的不断优化。方太集团的管理创新，是一场关于智慧与勇气的诗篇。它不仅仅是对传统的超越，更是对未来的探索。在这个不断变化的时代，方太集团将继续以创新的管理理念，书写属于自己的传奇，引领企业航向更加辉煌的未来。

## 和谐发展

公司以“建设方太幸福家园”为抓手，积极创建劳动关系和谐企业，促进企业发展。

### ——规范企业民主管理

方太工会组织完备，设有工会委员会、经费审查委员会、女职工委员会等六个委员会，下辖分工会及工会小组，2023年职工入会率100%。工会建立职工代表大会、平等协商、厂务公开等制度，并通过职代会提案征集、员工座谈会、职工满意度调查、管理面对面、线上“工会直通车”等形式，拓宽民主渠道。工会重视倾听每一位职工的心声。工会直通车全年收到申请单394件，整体完结率95%，跟进率100%。直通车处理后反馈333件，反馈接受理解率93.7%。通过每周回顾、每月总结，及时向提案人反馈实施进展情况，启动重复性问题二次办理程序，坚决杜绝无处理、无反馈、无沟通的“三无”结果。积极开展各类满意度调查活动，2023年，有5000余名职工参与工会工作满意度调研，整体满意度达90%，较2022年提升2%，较2021年提升9%。

### ——构建和谐劳动关系

公司建立集体合同制度，在2023年度职工代表大会上通过了《工资集体协议》，企业与职工100%签订劳动合同并认真履行。2023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，2023年公司劳动关系和谐稳定。

### ——开展丰富文化活动

用心安排元宵、端午、中秋等节日福利，满意度为84%。采用弹性形式发放2023年春节福利，多维度匹配不同群体的多元化需求，受到广大职工好评。夏季高温时节，公司党委书记、董事长兼总裁茅忠群和执委会领导多次前往一线进行高温慰问，全年共计开展80余场慰问活动。高温慰问的背后，不仅是公司对一线职工的关怀，更是对奋斗精神的敬意。大力开展寓教于乐、积极正能的工会活动，注重每一次传播能量的机会。举办“聚能量、拥

变化、担使命、领未来”第十届职工运动会，营造力出一孔的文化氛围，激发职工拼搏向上的奋斗精神。6700名职工参与本次运动会，直播照片浏览量为1710617次，下载量为23254张，视频号浏览量达8.4万次，转发1997次，整体NPS为91.4%，被职工评价为“一场充满能量的组织盛会”。

### ——促进企业健康发展

公司各级工会组织把公司发展与工会的基本职能紧密联系在一起，围绕方太生产经营，找准定位，主动作为，凝心聚力促发展。

积极探索党工建设与高质量文化即业务的深度融合，打造高能量组织。

2023年4月起，联合供应链革新管理部、供应链人文管理部和供应链研修院，拉通供应链各党支部、分工会、团支部和宣传四条线参加党文工团工作坊，共同输出集体信念、集体目标和关键举措。11月，供应链党文工团小组正式发文成立，同步成立供应链党总支，并通过选举产生总支部委员会。同时，建立党文工团模式互动机制，以“钉钉群”为载体，将六个党文工团小组成员纳入其中，以正向、积极的正能宣传展现供应链人的风采。2023年6月，在供应链党文工团全体成员的共同努力下，团队创造了方太成立以来单月需求的最高纪录(93.34万台)，全年产量达832万台。

### ——磨砺组织能力，持续培育匠心精神

2023年，方太工会成为宁波市教育局指定的“双师型项目”承办单位，项目成果在中国教育报、浙江日报、现代金报等多家媒体进行报道。成立刘永泉劳模创新工作室（宁波市级）和汪闻东、范张周林技能大师工作室（宁波市级）。在技能人才认定方面，累计有100余名职工获高级工资格，200余名职工获中级工资格，60余名职工获技师资格。把简单的事情做到极致，在平凡的岗位造就伟大，这是方太的匠心精神，也是方太培育现代产业工人队伍的核心思路。2023年，工会联合供应链人文管理部、供应链研修院、供应链革新管理部发布《方太产业工人队伍建设制度》，为探索新时代产业工人队伍建设工作提供“方太经验”，并与中国贸促会商业行业委员会合作，共同编写《工匠精神培育指南》，参与制定《工匠精神术语》和《工匠精神评价指南》，以此助力更多企业树立工匠精神，培育大国工匠，推动中国制造业和服务业高质量发展。

### ——重视提质增效，在攻坚克难中砥砺前行

2023年，在党文工团各级干部的领导下，4654名职工参与劳动竞赛攻关并做课题改善，共申报有效课题92个，经济收益达4855.98万元，较2022年同比上升47.7%。其中电器一厂收益762.3万元、电器二厂收益1078万元、电器三厂收益1473.62万元、燃气工厂收益895万元、品质共享部收益366.27万元、净水工厂收益85.79万元、交付管理部收益44.5万元，柏厨供应链部收益150.5万元。大力开展技能竞赛，增强岗位练兵。第十届技能比武设置团体项目48项，个体项目155项，参与人数4358名，获奖人数547名。

### ——营造全员参与、持续改进的氛围，积极推动质量文化建设

2023年，积极推动全员参与改善，累计采纳提案49031条；开展质量管理小组活动，全年申报QC成果703项，完成结项642项，同比增长100%；开展“五小”优秀成果奖评审活动，评选出特等奖2名，一、二、三等奖及优秀奖175名；积极参与外部奖项的创建，荣获国家级荣誉4项，省级荣誉8项。如电器一厂加速度QC小组获全国优秀质量管理小组、中国质量协会年会QC发表赛金奖；公司获中国制造业民营企业500强、中国轻工业科技百强企业；320亩方太未来工厂获国家级智能制造示范工厂；燃气工厂灶具组装车间通过全国现场管理成熟度五星级评价；电器二厂精加工车间焊接B班获全国质量信得过班组；净水车间净水机组装车间班组在行业质量成果发表会中获优秀成果示范奖。

## 绿色发展

2023年5月份上市的方太极火R直喷第三代灶具JZT-01-J2的热效率提升到80%<sup>[\*检测数据来自方太实验室]</sup>，既提升了燃气灶具热效率、减少碳排放、提高用户使用安全性、可靠性、提升用户使用满意度，又可为社会节约能源。同时，为了解决餐饮、食品加工等行业油烟排放造成的室内污染以及形成的大气污染，实现油烟污染高效治理，方太积极承担国家十三五重点研发计划“大气污染成因与控制技术研究”专项，牵头“油烟高效分离与烟气净化关键技术与设备”的研究任务，明确油烟排放特征及污染特性、形成技术解决方案与基础数据积累，以及研发相关新技术，支撑我国油烟净化技术与产业发展。

方太水槽洗碗机替代水槽的便易安装方式，颠覆了传统洗碗机、普通水槽、果蔬净化器，凭借独创的高能气泡清洗技术<sup>[\*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]</sup>，以7套机型为例，在节能程序下，单次清洗只需耗水6.1L<sup>[\*检测数据来自方太实验室]</sup>，耗电0.52度<sup>[\*检测</sup>

数据来自方太实验室1。

方太净水机全新的过滤模式在带来净水品质全面换代升级的同时，常规性能指标表现也没有让人失望，完全符合当今主流净水机产品的配置。2.5L/min 的大通量出水，短短数秒就可接满一杯直饮，废水少，大量减少水资源浪费。

方太无臭氧味消毒柜\*1\*根据 GB17988-2008，在方太实验室测得臭氧泄漏量为 0mg/m<sup>3</sup>1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。2023 年公司光伏发电达到 1179.31 万度，较 2022 年增加 92.98%。



## 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，在供应高端推行精益六西格玛。目前俱乐部拥有企业会员 24 家，组织活动 240 余次，参与人数 15743 人，组织培训中质协黑带 80 人，俱乐部内部绿带 479 人，联合企业自主培

养黄带 1300 人，认证六西格玛绿带讲师 3 人，黄带教师 45 人，辅导项目 370 个，项目收益 7068 万元。

2023 年，对供应商帮扶工作进行复盘与升级，成立供应商发展咨询部，以“心心念念帮助供应商发展成长”为发心，开设平台交流活动、体验营课程、专业人才培养、深度落地辅导四种服务形式，为供应商伙伴提供不同程度赋能。自成立以来，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 11 次；开展《五星班组体验营》八期，参与人数 470 人；开展《零缺陷品质文化变革培训》六期，参与人数 510 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 13 家。

2023 年帮扶供应商获奖情况：

企业名称	奖项名称	等级
宁波舜韵电子有限公司	通过“品字标浙江制造”团体标准认证	省级
宁波舜韵电子有限公司	浙江省级示范“共富工坊”	省级
宁波吉盛电器有限公司	浙江省制造业单项冠军培育企业	省级
宁波吉盛电器有限公司	高新技术企业	国家级
宁波吉盛电器有限公司	浙江省用能预算管理示范企业	省级
新涛智控有限公司	专精特新小巨人企业	国家级
新涛智控有限公司	国家高新技术企业	国家级
宁波光芒燃具有限公司	高新技术企业	国家级
宁波光芒燃具有限公司	宁波市企业管理创新提升五星级企业	市级

### ——全员身股制与员工共成长

“以员工为根本”的体现就是成就员工的幸福，2010 年 5 月起，方太实行“全员身股制”。身股，这个概念源于晋商，是晋商在股份制中一个独特的创造——给不出资的优秀员工一定的身股，让其参与经营、管理和分红。方太在借鉴上述经验的基础上，将全体员工纳入企业利润分享的范围，只要员工入职满两年，都可获得身股分红，建立了具有方太特色的员工中长期激励机制。

除了对全体员工享有身股外，公司近几年持续逐步增加用于员工身股分红分配的提取比例，2021 年发布《助力共同富裕方太计划第一个五年行动纲要（2021-2025 年）》后，2022 年公司又进一步增加了身股分红分配的提取比例，以此吸引和保留人才，提高员工的归属感和凝聚力，激发全体员工为实现方太使命、愿景而共同奋斗，真正实现了企业与员工共成长。

### ——传播经验共成长

2004年，公司设立接待中心，作为方太对外宣传的第一窗口，是方太品牌、文化、管理、服务和创新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。2023年，方太接待中心全年日常来客接待1584批次，累计31536人次，接待NPS达到99.03%。

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497场学习交流资源，接待政府领导考察、指导247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

2023 年，方太幸福家 APP 突破 490 万用户。

方太幸福家作为方太集团推出的一款致力于陪伴中国家庭幸福成长的平台，以助力亿万家庭幸福为己任，聚焦大多数的普通家庭，关心身心健康与家庭幸福，倡导健康、从容、高雅的生活方式。从孩子到老人，从一个家庭组建之初，到家庭不同的成长阶段，都能在这里收获幸福的指引，从而提升每一个家的幸福能量。

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

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

坚持仁爱为绳，让科技服务于人。

相信星火燎原，让幸福伏延万里。

### 善待员工

#### ——幸福生命

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

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、中式婚礼、方太杯、双 XING 会、问学班、零缺陷比武、工匠文化节等。除了日常持续的学习方法外，公司针对全体员工的集中

教育培训，也开发并优化了诸多课程，如《幸福家庭与幸福人生》、《了凡四训与幸福人生》、《恋爱婚姻与幸福人生》、《智慧父母与幸福人生》、《五个一成就幸福人生》、《方太文化体验营（内部版）》、《集体冥想体验课》、《集体观影》、《方太文化》读书会等，目前已帮助员工 10000+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 120 小时，员工年度人均文化学习时长不低于 60 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

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，一是健康生活的推广与引领，二是中医文化的传承与复兴。

2023 年是方太导入中医文化的第八年，通过中医文化学习、中医活动开展、中医诊疗受益，员工对于中医的认可度越来越高。公司内不仅设有中医室、中药房，公司各线上平台还设有中医健康咨询群，员工可以通过线上、线下等形式开展中医诊断干预及健康咨询服务，全年就诊/咨询人次 12561 人次。同时在公司各项大型会议、活动中也会设置中医健康咨询处以应对各项健康相关的突发事件，全年累计开展健康咨询 86 场，累计服务时长 1800 余小时。

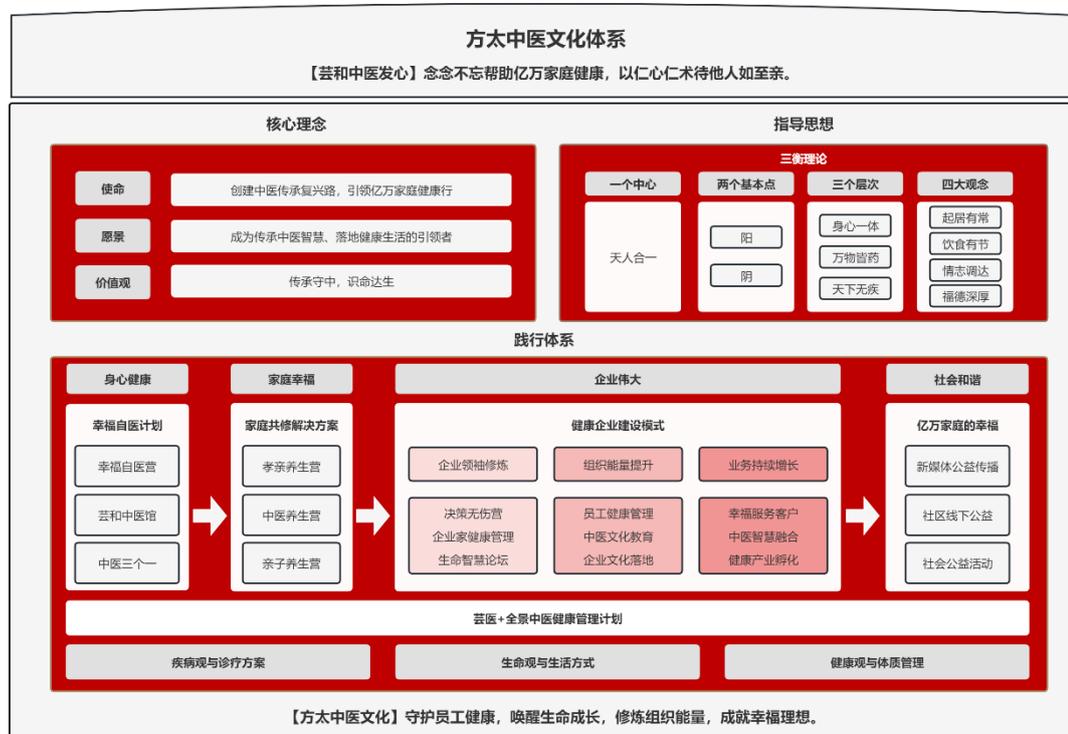


2023 年，以三衡理论为核心，面向多种场景多个层次的人群，全新开发中医课程 19 门，优化中医课程 7 门，培养新晋中医讲师 5 位。其中线上课程覆盖 6.37 万人次，线下课程覆盖内部员工 8685 人，平均 NPS97.1%。同时，为了帮助公司员工树立健康第一责任人意识，实现自主健康，2023 年面向公司总部及实地全面推广【幸福自医营】，通过观念认知、场景体验、技法实操等多方面的学习让每一位方太人都能有机会系统学习中医，全年共计开展 18 场次，覆盖总部 54 个部门，实现总部部门覆盖率 96%，覆盖公司实地 7 个大区，【幸福自医营】整体平均 NPS97.2%。

持续响应公司组织修炼号召，聚焦企业家/管理干部的决策能量与心性修炼，面向公司中高层干部及公司业务相关方开展【决策无伤营】，全年共计开展4场次，平均NPS91.68%。



员工的幸福与健康息息相关，方太在积极推广与践行中医文化的过程中，逐渐探索出方太中医文化体系，提炼了中医智慧方程式=生命能量 x 问题解决模式 (A+B+C+……) x 持续修炼，帮助全体方太员工成就幸福理想。



——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,公司总裁担任校长,部分副总裁担当研修院院长,体现业务导向;执行校长和执行院长由教育培训专业人员担任,体现专业赋能,两者强强结合。

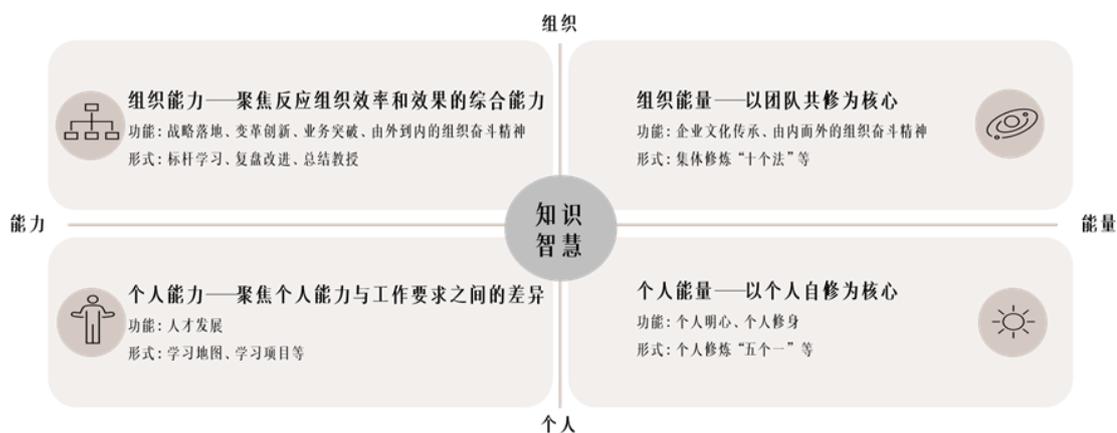
为了强化专业意识,突出专业能力,方太学校设置了三个业务研修院:产品&研究研修院、供应链研修院和营销&服务研修院,聚焦系统内员工专业技能的培养,关注共性专业的持续搭台学习;领导力研修院以公司不同层级的仁才需求为出发点,遵循员工能力发展规律,以干部的使命和职责、关键岗位角色模型为基础,从学员的实际工作任务出发,重点关注不同阶段的角色心性、认知和技能的提升,设计了系统化的九大仁才培养项目,不断完善公司的仁才梯队建设。

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

### 培养方式

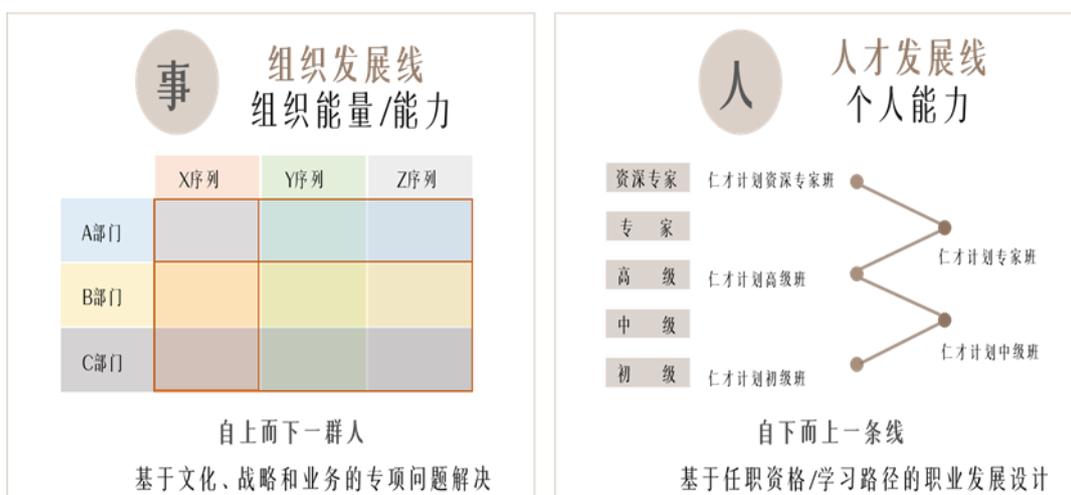
#### (1) 双能提升

不仅提升能力，更提升能量。培训的本质是复制，其内容是知识与技能，其功能在于提升能力；教育的本质是唤醒，其内容是伦理道德和智慧真理，其功能在于提升能量。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。



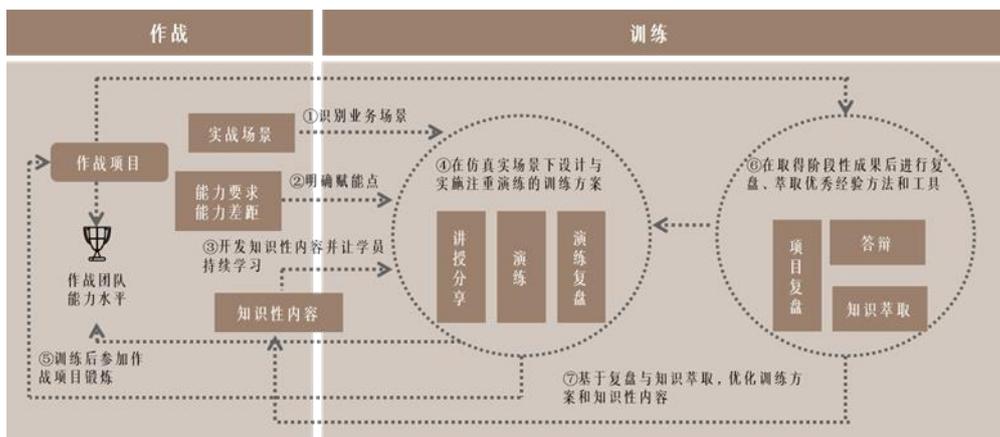
## (2) 双线发展

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

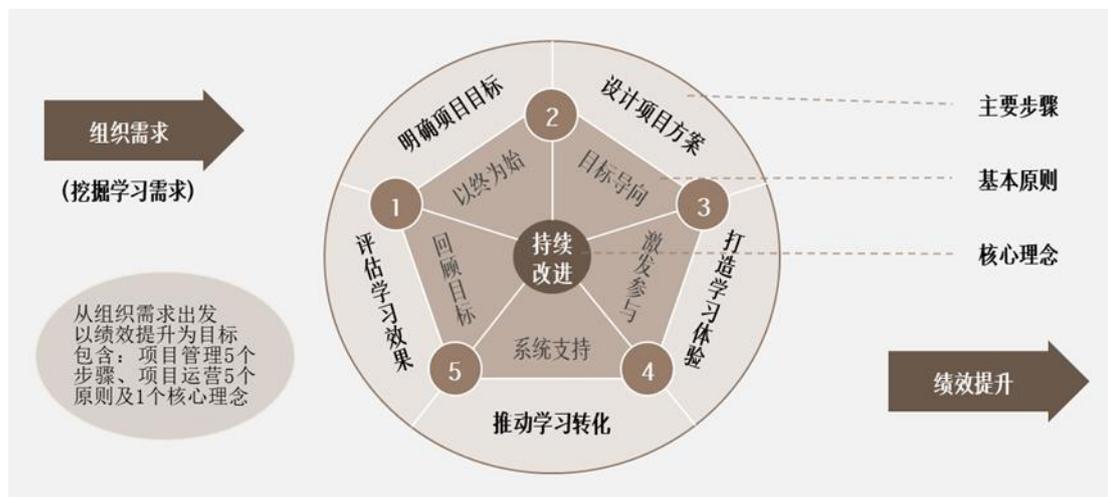
从管理人力资源到经营知识资源。不仅关注人和事，更加关注知识的沉淀与流动，用知识支撑对组织发展和人才发展的贡献。知识是组织最宝贵的资产、人不是知识的唯一载体、知识管理的价值在于动态经营、智慧是对知识的妙用。在一定程度上，企业知识的流转速度决定着企业的进化速度。近年来通过标杆学习、复盘改进和总结教授，内部知识流转的速度和外部最佳实践的连接显得更加频繁，这种知识的不断流动在某种程度上也支撑了方太在人才发展和组织发展上的裂变。



#### 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

### ——供应商

在企业社会责任的践行中，尊重并善待供应商伙伴是方太集团长期以来秉持的理念之一。方太深信，企业的社

会责任不仅体现在产品与服务的卓越，更在于与供应商伙伴的真诚互动与共同成长。

### 携手创新与共同降本

在共同面对经济挑战的 2023 年，方太携手供应商伙伴，启动了“臻善创新降本工作坊”，通过集中研讨核心物料，激发创新思维，共同优化成本，实现收益的共创与共享。

### 环保与合规性

方太积极引导供应商遵守环保法规，积极开展中国的《电子电气产品中限用物质的限量要求》和欧盟 RoHS 2.0 标准的宣贯和计划推进，确保产品环保合规，在 2024 年底共同迈向高质量的绿色发展道路。

### 质量与风险管理

通过 CQC 项目的全面升级，方太与供应商共同提升了产品质量，显著增加了免检产品比例，有效降低了国家抽查风险。

### 知识共享与能力提升

方太为供应商伙伴搭建了交流与学习的平台，通过《企业家精神与传承》等课程培训，促进了知识的共享与能力的提升。

### 采购管理与合规性

在“智慧采购、价值采购”的使命驱动下，方太集团采购管理部深化了对供应商的公正公平竞争环境，邀请方太集团执行委员、法务与风险管理部总监吴厚亮先生进行《阳光采购法规宣导》及案例分享，提升了采购工作的合规性和透明度。

通过这一系列举措，方太集团不仅优化了与供应商的关系，更在不确定的经济环境中展现了企业的韧性与前瞻性，共同书写了和谐发展的新篇章。



## ——制作商

商业空间制作商群体作为方太业务发展中的重要合作伙伴之一，回顾 2023 年商业空间合作中，双方始终围绕公司“集力发展专卖店”战略的顺利达成而不懈努力！

为了帮助制作商群体能够快速成长，开展方太文化制作商群体学习，推动方太制作商对于“五个一”的有效落地，及方太领导力的认知和持续修炼，提升制作商在文化及业务契合度。持续完善制作商评价体系《商业空间制作商评级管理体系》，优化制作商关键设备，坚决深入一线现场组织各大区制作商工艺标准学习，覆盖人数 1000 人次，通过以上旨在与全国商业空间制作商一起携手塑造方太商业空间匠人文化，打造全国品质商业空间，合作共赢共叙美好未来！



## ——经销商

### 经销商训战营

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

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



### 《新商·新锐营》

《新商·新锐营》是面向新加入方太的经销商开展的赋能项目，项目分为“扶上马”和“送一程”2个部分，其中“扶上马”以“树立信心、构建 To C 能力、角色转身”为主旨，强力打造经销商对方太的文化自信、品牌自信、产品自信并助力经销商构建 To C 能力；“送一程”聚焦集训干法课程的实战落地，联合经销商业务部、实地专业线、业务经理及经销商打造一套跟踪辅导计划，实现新商业绩提升。

2021年-2023年,经销商研修院已开展8期《新商·新锐营》，整体 NPS 92.93%，深受学员好评。

### 《经销商·To C 研修营》

《经销商·To C 研修营》是核心解决门店店效提升难题及持续经营能力，助力经销商及团队成为业界最牛的零售 To C 同路人。2022-2023年 To C 专题累计覆盖 1199 位经销商，整体 NPS 95.77%，其中针对 S&A 类经销商开展 To C 认证，初级认证通过率 78.5%，中级认证通过率 5%，参训后学员门店坪效高于全国平均水平。

## ——服务商

服务商作为方太的合作伙伴，不仅需要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，从而实现双赢。

在日常管理工作中，服务商制定个人“五个一”并上墙公示，逐步完成个人的修炼与成长。

在员工方面，开展师徒制的帮带工作，通过拜师、培训与出徒，完成服务商人员的蜕变与成长。

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

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



## 正当竞争

方太倡导诚信和遵纪守法、积极承担社会责任，做一个优秀的企业公民。

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

### ——禁止垄断与不正当竞争

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

### ——不打价格战，只打价值战

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

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

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

在巨大的内、外部压力下，茅忠群最终仍然决定不降价，死命坚守。不但未降价，方太还在2000年推出规格更高的新产品“T型机”，这款产品和功能上做了提升：吸力更强、噪音更低、外观更时尚。2003年，厨房电器市场价格战硝烟再起，茅忠群再次对价格战说“不”。从此以后，不打价格战成了方太经营的铁律，和不上市、不欺客一起构成了方太的“三不”原则。后来销售人员遇到价格竞争，也不再要求降价，而是要求产品做得更好，来支撑价格。

### ——禁止商业贿赂

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

## ——营造清正廉洁文化氛围

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

## 慈善责任

### 文化传播

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

“我陪孩子读经典”致力于搭建传承国学典籍、增进亲子沟通的平台，希望在父母的陪伴下，通过对古籍经典的诵读及解析，让孩子在纯真的内心中发现仁、义、礼、智、信的种子，帮助孩子更好地懂人、懂事、懂物，习得做人处事之道。自 2011 年 6 月至 2023 年底，已开展近 500 场活动，吸引 3500 余组家庭参与，线上线下影响人数超 230 万人，在全国 31 个城市建立了 45 个国学推广基地。

为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自 2018 年 8 月成立“方太文化研究院”，开始推进方太文化游学活动、方太文化体验营、方太文化修炼营等诸多文化学习项目，邀请企业家、核心高管亲自来到方太，深入的了解方太管理经验，并一起更加深入的学习和探索中西合璧企业管理模式。4 年以来，已累计开设 80 余期，影响到的企业家以及核心高管超 10000 人。

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

方太文化系列书籍《方太文化》、《茅理翔：创业式传承》、《方太儒道》和《大道与匠心》面向社会分享从传统家族企业向现代企业转型的创业历程、不断研发厨电产品的创新故事，以及用中华优秀传统文化完善西式管理制度的文化落地经验。《方太文化》广受社会关注，截至 2023 年底，书籍销量突破 14 万册。

### ——中华企业文化推广

为了帮助更多企业家建设伟大企业，方太自 2018 年 8 月成立“方太文化研究院”，开始推进方太文化游学活动、方太文化体验营、方太文化修炼营、方太文化践行营等诸多文化学习项目，邀请企业家、核心高管亲自来到方太，深入了解方太文化体系与落地实践，并一起更加深入地学习和探索中西合璧的企业管理模式，励志笃行，修身明道，深度践行五个一。5 年以来，已成功举办 200 余期课程，影响覆盖企业家 50000 余人；线上课程、学习

间接影响 50 万余人。2022 年举办新儒商年会暨方太文化论坛，探索“文化兴企”新思路，线上直播观看量达到 109 万。2023 年举办第二届方太文化论坛，聚焦“心性即文化，文化即业务”，线上直播观看达 110 万。

## ——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，创造了个人健康修炼的三个一、家庭幸福的养生营解决方案以及健康企业建设模式。在中医智慧的指导下，致力于把方太打造为健康企业建设的特色样板：

### 员工健康管理

【健康价值】中医能够给员工、合作伙伴以及客户带来身体健康和生命体悟。



### 企业文化落地

【文化价值】中医文化是中华优秀传统文化的重要支撑，是企业文化落地的重要抓手。其中包括中医文化教育、健身功法的修习、中医特色活动推广等，芸和中医研修院开创的自医计划等产品，助力员工实现事业生命双成长。

### 幸福服务客户

【业务价值】芸和中医研修院关注中医智慧指导下的健康生活方式。其中包括以独一无二的健康理念及方式服务客户、中医智慧与产品理念的融合、健康相关产业的孵化等。目前，芸和中医研修院为工程地产客户、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，中医智慧也成为了方太别具一格的文化标签以及与客户深度链接的独特场景。



## ——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，方太总裁茅忠群提出“新时代家庭幸福观”，认为幸福是：衣食无忧、身心康宁、相处和睦、传家有道。

2020年，方太再次重申了企业未来十年的幸福三大目标，即：助力一千万家庭提升幸福感；助力十万名企业家迈向伟大企业；与合作伙伴共建一万个幸福社区。

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

幸福家庭文化推广沿袭课程设计经典理论 ADDIE 模型进行开发，结合线上线下双重场景，囊括线上直播、课程、修炼营、践行工具、测试工具以及线下讲座、分享会与系列活动等多种产品组合，修炼方式集方太文化、中华优秀传统文化之大成，融合独特的个人修炼“五个一”与集体修炼“十个法”，助力一千万家庭提升幸福感。

## 幸福建设

### ——幸福社区建设

2019年8月12日，方太发布“幸福社区”共建倡议。2020年7月方太集团联合中国社区发展协会、新浪地产、恩派公益基金会、中国社区扶贫联盟，以及首批13家共建单位共同发起“幸福社区共建公益计划”，并成立“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。

方太联合共建伙伴在合作共建方面进行了多方面的探索和实践，开展了丰富多彩的共建活动。方太联合共建伙伴共同发布了《幸福社区共建指导意见书》，成功举办“幸福社区文化体验营”，在一千多个社区举办幸福邻里节，在100个社区落地“国学图书室”，发布了《幸福社区共建白皮书》以及数十期联盟月报，为社区共建提供了指导与建议，有效促进了共建伙伴之间的合作交流，也为社区居民提供了丰富的社区生活。



截至2023年，联盟已有签约共建单位102家，共建社区2562个，覆盖全国16个省市，30余个城市，200余个街道，覆盖超过1600万社区居。

### ——幸福示范村建设

2022年由方太发起的“幸福社区共建公益计划”从城市社区延伸至乡村建设，而其中的核心理念一脉相承，同样适用。方太提出从“美善环境”、“精诚服务”、“和乐成长”和“互助公益”四个方面共同打造幸福示范村。

2022年方太联合慈溪毛三崁村、宁丰村等签约共建幸福示范村，制定三年共建计划，通过建设国学图书室、幸福厨房，开展中医健康、残疾人扶贫等各项活动，从精神和物质两个方面助力示范村建设发展。

2023年，毛三崁村、宁丰村积极践行幸福示范村理念，村干部人人设立“五个一”，两村同步设立方太幸福共富工坊，吸纳残疾人就业17名。

幸福示范村建设将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极响应国家乡村振兴战略，围绕立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局、推动高质量发展，扎实推动共同富裕与企业的使命愿景深度融合，为

幸福乡村建设输出先进的理念和经验。

## 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。

2009-2023 年，方太连续 15 年向甘肃高台助学捐赠，累计 88 万元；

2019-2023 年，方太向新疆助学捐款 32 万元；



## 慈善救助

方太积极参与救灾和捐助活动。2005 年，赈灾贵州贫困地区，捐献衣物棉被 1193 件，款项 30 万元，以济该地一时之困；2008 年，四川汶川地震的发生牵动着公司上下所有人的心，公司第一时间拨款 100 万元，员工慷慨解囊捐献 50 万元，150 万元包裹着浓浓爱心的善款，越过千山万水飞向汶川重灾区；心系灾区，情牵灾民，为帮助青少年走出恐惧心理，尽快恢复正常的生活学习秩序，公司出资 30 万元开展“阳光快车”行动计划，邀请心理老师深入地震灾区做好精神安抚工作；2010 年，青海玉树地震公司向灾区捐款 16 万元，员工捐款 20.2 万余元；为久旱无雨的云贵山区送去 16 余万的大米矿泉水；为甘肃舟曲灾区捐款 20 万元；2013 年四川雅安地震，公司捐款 100 万元；浙江余姚水灾公司志愿者两次送去食品物资和清扫环境，并捐款 20 万元。2020 年在抗击新冠肺炎疫情期间，向武汉慈善总会捐款 200 万，捐物 450 万。2021 年河南暴雨公司捐款 500 万，并快速组织公司内部职工家庭受灾情况摸排工作，及时慰问受灾职工 60 余人。2022 年，上海疫情严重期间，向上海交通大学教育发展基金捐赠 50 万元；用于公司办事处疫情隔离慰问 129 万元，困难员工慰问 80 万元。2023 年，京津冀地区发生水灾，公司捐款 500 万元现金和物资用于灾区；甘肃临夏州积石山县发生 6.2 级地震，公司捐赠 300 万元现金和物资，用于抗震救灾、灾民救助及灾后重建等工作。

## 展望未来

### 社会责任新规划

在过去二十八年中，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。2024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 and 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 2023，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。方太集成烹饪中心，与中国高铁复兴号、北斗卫星导航系统等国之重器，一同入选首批“中国科创新名片”；方太智造亚运火炬，助力亚运薪火相传；方太工业设计中心获评国家级工业设计中心，方太未来工厂荣获国家级智能制造示范工厂，“国字号”彰显设计与技术领先硬实力；由方太主笔起草，中国五金制品协会批准编制的《集成烹饪中心》团体标准落地。方太，始终站在创新科技的无尽前沿。

这一年，我们循迹中国 49416 万户家庭的生活，洞察生活的需求源点。方太生活洞见大会发布全新品牌定位“高端全场景厨电”，构筑高端厨居幸福生活新范式，为厨房的未来作答；不断探寻中式厨房更优解，发布方太集成烹饪中心 Y 系列和洗碗机 Y 系列，云集科技之大成，打造有秩序的厨房空间，让厨电适配于人，带来自在舒适的烹饪体验。

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

除了美善的产品，我们始终坚守传递爱与正能量，推动社会向善而行，以因爱伟大的践行，点亮万家灯火的幸福。坚持“心性即文化，文化即业务”，方太文化荣获全国企业文化优秀成果特等奖，截止 2023 年，《方太文化》书籍销量突破 14 万册，通过方太文化体验营等课程助力超五万名企业家迈向伟大企业。危难之际，方太第一时间响应，京津冀地区水灾、甘肃地震时，捐赠 800 万现金和物资用于灾区救援重建。回应国家乡村振兴战略，方太在毛三崮村、宁丰村共建幸福示范村，为幸福乡村建设贡献方太力量。

2024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回应的披露？					
(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

中国宁波杭州湾新区滨海六路 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。