# 华帝股份有限公司

# 2017年度社会责任报告

# 前言

华帝股份有限公司自1992年创立至今，专注厨电领域26年，始终以产品创新为企业战略重心，从中国知名上市企业，稳步成长为具有国际影响力的全球化品牌。如今，华帝集团的营销服务已经进入全球126个国家和地区，拥有341个海外合作伙伴。拥有优质的全球供应链、雄厚的研发实力，助力华帝成为屹立世界的中国品牌。

公司积极承担社会责任，通过明确和落实社会责任管理人员，与员工、投资者、供应商和经销商建立了持续发展的关系。公司通过多种渠道保证投资者的知情权，促进了公司与投资者之间的积极沟通。公司为员工打造良好的工作环境和氛围，鼓励员工持续发展。一直秉承服务客户的理念，在业务的每一个环节，不断提升客户满意度。坚持阳光采购，以共赢的理念打造和供应商的发展生态圈。坚持绿色环保，采用可持续的工艺和生产流程。

从创立“1+2红领巾助学工程”资助近3000名失学儿童，到捐建3所希望小学、1所爱心食堂、1个希望医院、1个小学图书室，再到资助150名新疆贫困大学生、捐建13所希望厨房，华帝每年都会不遗余力，为社会贡献自己的一分力量。

# 导读

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告编制说明所提信息的报告时间：2017年1月1日-12月31日，部分内容超出上述时间范围。

报告参照标准：《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》等相关文件。

报告的涵盖范围：华帝股份有限公司（以下简称“华帝”或“公司”）及其子公司。

数据评估方法及运算基础：公司审计报告及相关统计。

报告发布形式：报告以中文发布，如需查询及下载见巨潮资讯网http://www.cninfo.com.cn。

报告编制及审议批准：本报告由公司董事会办公室组织编制，经公司董事会审议批准。

公司办公地址：广东省中山市小榄镇工业大道南华园路1号

公司电话：0760-22139888

邮政编码：528416

公司网址：Http://www.vatti.com.cn

电子邮箱：002035@vatti.com.cn

# 目录

第一章 公司概况 ..... 4
第二章 利益相关方 ..... 8
一、公司治理情况 ..... 10
二、债权人权益保护 ..... 11
三、股东权益回报 ..... 12
四、信息披露工作 ..... 12
五、投资者关系管理 ..... 13
第三章 职工权益保护 ..... 13
一、基本权益 ..... 13
二、安全生产 ..... 14
三、薪酬福利 ..... 15
四、员工职业发展 ..... 15
五、培训发展 ..... 16
六、关爱员工生活 ..... 17
第四章 供应商、客户和消费者权益保护 ..... 21
一、供应商权益保护 ..... 21
二、客户、消费者权益保护 ..... 22
第五章 技术研发与知识产权保护 ..... 24
一、技术研发 ..... 24
二、知识产权保护 ..... 24
第六章 质量与环境保护 ..... 25
一、质量管控 ..... 25
二、环境保护 ..... 26
第七章 公共关系和社会公益事业 ..... 26
一、依法纳税 ..... 26
二、社会公共关系 ..... 27
三、社会公益事业 ..... 27
第七章 结语 ..... 28

# 第一章 公司概况

## ● 公司介绍

华帝作为厨卫行业中首家上市的厨电专业企业，为目前国内唯一一家以“高端智能厨电”为定位的厨电企业。华帝为“中国燃气用具行业十强企业”、“中国燃气热水器十强企业”、“中国燃气灶具十强企业”，连续5年荣登《中国500最具价值品牌》排行榜，已经稳立行业前列，以完善的产业体系为全球数亿家庭提供高品质的厨电产品与服务。“华帝”品牌被评为“中国驰名商标”、“中国厨电行业最具影响力品牌”、“中国500最具价值品牌”、“中国高端厨卫产业高端领袖奖”、“中国高端厨卫产业最具价值品牌奖”。

公司专注产品的研发和技术创新，拥有智能语音控制、超大风量、纳米自洁、蒸水洗技术、聚能燃烧、悬浮式翻转炉头等行业高精尖技术，产品力保持行业领先。公司是行业首家获国家级工业设计中心、国家认定企业技术中心双认证的企业，拥有“广东省燃气灶具工程技术研究开发中心”、“广东省智能化节能环保燃气具企业重点实验室”和“广东省院士企业专家工作站”。公司利用现有的人才和技术优势，加强与国内院校、研究机构及企业间的合作，建立产学研相结合的技术创新体系，并与华中科技大学煤燃烧国家重点实验室成立“燃气具联合试验室”、与电子科技大学成立“燃气具智能控制与数字化工程研究中心”，为企业的发展提供了强有力的技术资源保障。

目前，华帝已建成了业内最完善、最深度的销售渠道，包括品牌旗舰店、专卖店、乡镇网点、房地产直营、电商销售等在内覆盖全面的多层次立体化的营销网络体系，营销服务已经进入全球126个国家和地区，拥有341个海外合作伙伴，渠道覆盖率居全行业第一。

## ● 业务范围

目前，华帝产品集群已涵盖灶具、抽油烟机、热水器、洗碗机、蒸箱、烤箱、消毒柜、橱柜、净水器、后厨房电器等多款产品。华帝热水器、燃气灶均被授予“中国名牌产品”、“燃气灶十大品牌”,燃气灶、热水器、吸油烟机、电热水器等系列产品被评为“广东家电行业最具全国影响力品牌”，家用燃气灶、吸油烟机、电热水器、家用快速燃气热水器、消毒碗柜5大主要品类产品全部获得广东省名牌产品称号。公司拥有“华帝”、“百得”双自主品牌，拥有自主的研发、生产、销售等完整的产业链，从都市到乡镇，双品牌运营全面服务更大范围的家庭用户。

- **品牌理念**

智慧+时尚家

BRAND IDEA

多一点智慧，就有更多的爱去经营一个幸福的家。我们深信，人们选择一件厨电产品的原动力，永远都是她们对家人的爱。真正的高端智能科技，不会是冰冷的程序，而是将家务工序繁琐简化，让人们有更多时间与家人分享爱的时光。

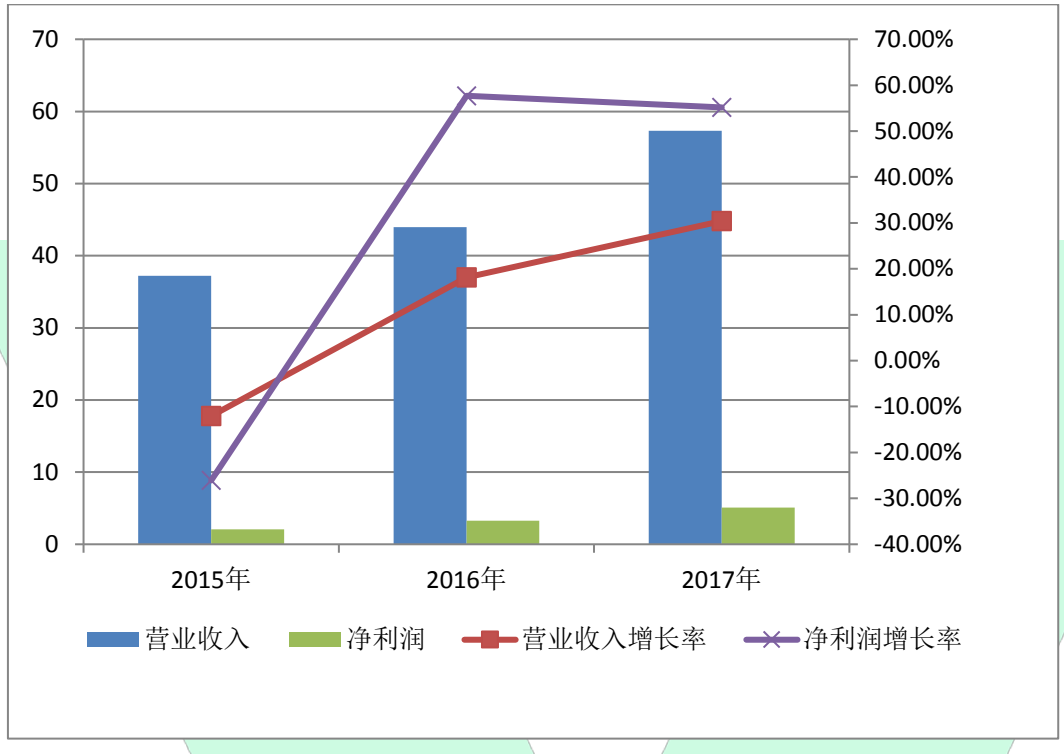
- **2017 年社会责任成果**

| 时间 | 所获奖项 | 获奖（产品/人/案例） | 颁奖单位 | 奖项级别 |
|---|---|---|---|---|
| 2017.2 | 德国 IF 奖 | 魔碟灶 | 汉诺威工业设计论坛 | 世界级 |
| 2017.3 | 德国 Reddot(红点)奖 | 魔碟灶 | 德国设计协会 | 世界级 |
| 2017.5 | 美国 IDEA 铜奖 | 魔碟灶 | 美国工业设计协会 | 世界级 |
| 2017 | 中国艾普兰奖 | 魔碟灶 | 中国家用电器协会 | 行业级 |
| 2017.1 | 2016 中国家电“红顶奖”入围奖 | 魔碟灶 | 红顶奖组委会 | 行业级 |
| 2017.5 | 第三届中国整体厨房工业设计大赛“金勾至尊”奖 | 魔碟灶 | 中国五金制品协会、中国工业设计协会 | 协会级 |
| 2017.5 | 第三届中国整体厨房工业设计大赛“金勾之星”奖 | 魔镜 V2 烟机 | 中国五金制品协会、中国工业设计协会 | 协会级 |
| 2017.5 | 第三届中国整体厨房工业设计大赛“金勾之星”奖 | 烟机 J639AH | 中国五金制品协会、中国工业设计协会 | 协会级 |
| 2017.1 | 中国家用电器研究院·好产品奖 | 魔碟灶 | 中国家用电器研究院 | 行业级 |
| 2017.10 | 中国洗碗机行业·时尚贡献奖 | 华帝 | 中国家电网 | 协会级 |
| 2017.10 | 中国洗碗机行业·时尚健康型号 | 三体洗碗机 | 中国家电网 | 协会级 |
| 2017.10 | 中国洗碗机行业·线上畅销型号 | 洗碗机魔范 | 中国家电网·京东 | 协会级 |
| 2017.10 | 中国洗碗机行业·线下畅销型号 | 洗碗机魔净师 | 中国家电网 | 协会级 |
| 2017.8 | 2017 中国小家电百强主榜单 | 华帝 | 广东省家电商会、慧聪网 | 省级 |
| 2017.10 | 2017 年度厨电 TOP10 品牌 | 华帝 | 腾讯家居·中怡康 | 行业级 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2017.10 | 中国工业设计行业AAA级信用企业 | 华帝 | 中国工业设计协会 | 行业级 |
| 2017.9 | 亚洲品牌500强 | 华帝 | 亚洲品牌盛典 | 协会级 |
| 2017.9 | 中国品牌年度创新企业 | 华帝 | 亚洲品牌盛典 | 协会级 |
| 2017.9 | 年度技术创新 | “华帝恒芯系列产品 温控舱 技术 | 中国家用电器研究院 | 协会级 |
| 2017.9 | 年度最具创新力家电品牌 | 华帝 | 中国家用电器研究院 | 协会级 |
| 2017.3 | 2016年中国家电艾普兰奖 创新奖 | 魔镜烟机 | 中国家用电器协会 | 行业级 |
| 2017.10 | 最佳技术进步奖 | 华帝 | 国家广告研究院、中国广告博物馆 | 协会级 |
| 2017.11 | “嘉电”产品奖 | 三体洗碗机 | 中国家用电器研究院 | 行业级 |
| 2017.11 | “嘉电”产品奖 | TA2热水器 | 中国家用电器研究院 | 行业级 |
| 2017.11 | 家电“磐石奖” | TA2热水器 | 现代家电网 | 媒体级 |
| 2017.12 | 品效营销创新奖 | 华帝 | 腾讯网、大粤网 | 媒体级 |
| 2017.12 | 2017科睿奖 | 华帝 | 北京广告协会 | 行业级 |
| 2017.12 | 年度影响力企业 | 华帝 | 2017中国财经峰会冬季论坛 | 媒体级 |
| 2017.12 | 消费者喜爱品牌 | 华帝 | 腾讯网、腾讯家居 | 媒体级 |
| 2017.12 | 影响力品牌 | 华帝 | 腾讯网、腾讯家居 | 媒体级 |
| 2017.12 | 中国品牌价值500强 | 华帝 | 《品牌观察》杂志、广东省企业品牌建设促进会 | 媒体级 |
| 2017.12 | 红星奖-金奖 | 魔碟灶 | 中国工业设计协会、北京工业设计促进中心 | 国家级 |
| 2017.12 | 明星企业奖 | 华帝 | 民营经济报 | 媒体级 |
| 2017.12 | 2017中国最具影响力绿色企业品牌 | 华帝 | 新华网 | 媒体级 |
| 2017.12 | 红顶奖 | 精控灶 | 中国家用电器协会 | 协会级 |
| 2017.12 | 获红顶奖提名奖 | 电蒸箱Z6B | 中国家用电器协会 | 协会级 |
| 2017.12 | 获红顶奖提名奖 | 燃气热水器TA2 | 中国家用电器协会 | 协会级 |
| 2017.12 | 获红顶奖提名奖 | 三体健康洗碗机 | 中国家用电器协会 | 协会级 |
| 2017.12 | 大厨电最具用户好感度品牌大奖 | 华帝 | 百度 | 媒体级 |
| 2017.12 | “小榄镇2017年度突出贡献人物”奖 | 潘叶江 | 小榄镇人民政府 | 政府类 |

- **公司业绩**

2017 年，公司业绩创历史新高，实现营业收入 57.31 亿元，同比增长 30.39%，归属于上市公司股东的净利润 5.09 亿元，同比增长 55.60%。



# 第二章　利益相关方

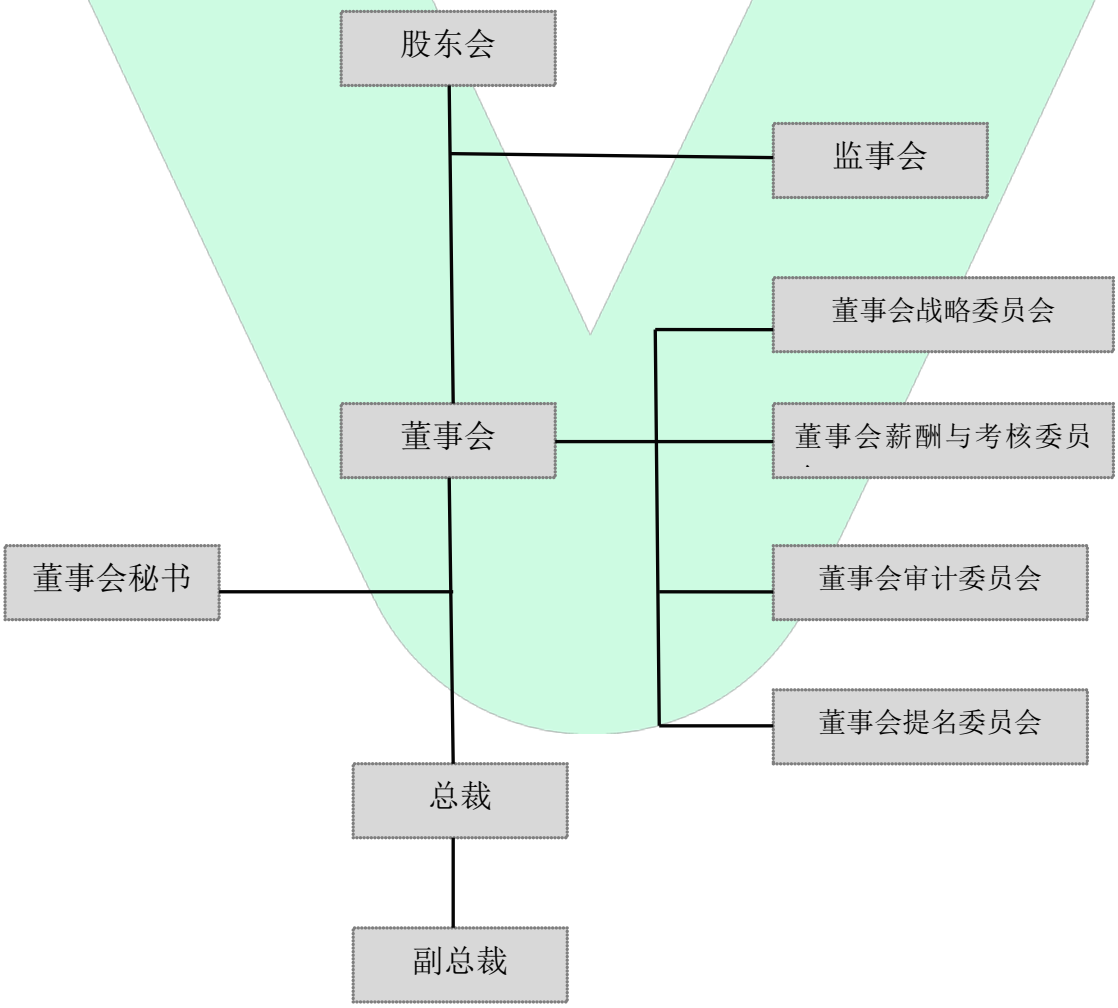
公司主动承担促进社会发展、员工成长、企业发展、环境保护等方面的社会责任，主要表现为对投资者及债权人、员工、供应商、经销商及客户、社区等利益相关方承担责任。

公司严格按照各项法规，提供多渠道的沟通平台，为投资者和债权人服务，保障他们的权益。公司密切关注客户的需求，致力于为用户更好地提供优质适用的产品和完善的服务。公司坚持打造具有竞争力的供应链，与供应商形成共赢的战略合作伙伴关系。公司主动承担行业龙头的责任，关注环境保护、技术创新、知识产权保护，并积极支持社区建设。

| 利益相关方 | 沟通方式 | 沟通结果 |
| --- | --- | --- |
| 股东、债权人 | •公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》和公司《章程》、《信息披露管理制度》、《投资者关系管理制度》的相关规定，真实、准确、完整、及时、公平的披露有关信息。<br>•通过电话主动联系、接待投资者来访、公司网站等多种方式保证投资者的知情权，促进公司与投资者间的积极沟通。 | 确保全体股东的知情权，能够平等地获得公司披露的信息，追求股东利益最大化同时兼顾债权人的利益。 |
| 经销商及客户 | •提供安全、环保、优质产品<br>•贴心、安心、舒心的服务体验<br>•提升专业服务能力和水平<br>•400呼叫中心 ：直接接听来自客户的电话反馈，确保第一时间为客户提供各种所需的服务。<br>•投诉处理：处理电话、信函等投诉，并进行回访<br>•定期召开经销商大会<br>•经销商评估、考核 | 深入了解客户对公司产品、服务的要求，并及时解决问题，提升服务的满意度，促进客户成长。 |
| 员工 | •提供合理薪酬福利<br>•开展多种形式培训，提供入职、在职及职业素质等培训，鼓励员工进行再学习。<br>•技能比赛 ：晒技能，争先进，提升员工技能。<br>•内刊和宣传窗：记录公司发展，提供员工展示平台。<br>•俱乐部：开展各类球赛、文艺活动和体育锻炼。<br>•内部办公系统：及时发布公司信息，帮助员工了解公司发展。<br>•关爱员工生活，开展节日礼品活动：<br>•充分利用活动，增进员工感情，提升员工福利。<br>•成立工会组织<br>•提供健康安全的工作环境 | 为员工提供了解公司的渠道，促进成长，提高满意度。 |
| 供应商 | •定期召开供应商大会<br>•供应商评估、考核 | 供应商保持透明积极地沟通，提高供应链效率，实现互利共赢 |
| 社会组织 | •社区扶贫救灾<br>•支持、带动创建和谐社会<br>•推广环境保护意识支持社区建设和发展，支持环境保护<br>•支持教育、体育、文化事业发展<br>•提供行业沟通和观摩学习平台<br>•承担行业内非盈利组织重要职责，促进行业发展 | 与社区达到双赢，承担提升行业水平的责任。 |

## 一、公司治理情况

公司严格按照《公司法》、《证券法》及《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》等法律、法规、规章的要求，不断完善法人治理结构，规范公司运作，健全内控制度，逐步形成了以公司《章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《总裁工作细则》为主要架构的公司治理规章体系，形成了以股东大会、董事会、监事会和经营层为主体结构的决策、监督和经营体系。同时公司还依照《公司法》、《上市公司治理准则》、《中小企业板投资者权益保护指引》等相关规定的要求，设立董事会战略委员会、董事会提名委员会、董事会薪酬与考核委员会、董事会审计委员会，建立健全公司董事及高级管理人员的考核和薪酬管理制度，确保董事会对高管层的有效监督。2017年，公司共召开9次董事会，8次监事会，3次股东大会，审议通过了38项议案，公司独立董事先后对公司各项事项发表了25项独立意见及事前认可意见。

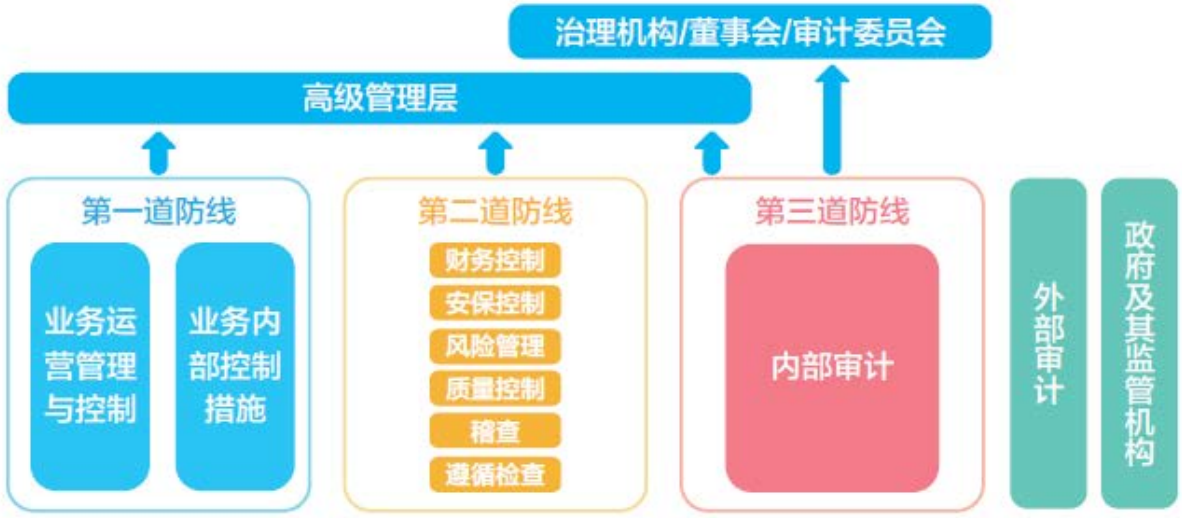


- **合规运营**

华帝始终严格遵守法律法规，诚实守信，要求员工遵循国家以及业务所在地的相关法律法规，将企业伦理、社会规范和自律守信融入公司运营的每一环节，竭力营造公平竞争的商业环境，促进产业链的健康发展。按上市公司信息披露等相关要求，2017年，华帝无应披露的重大行政处罚或诉讼。

- **内控风险**

公司重视内部控制建设，2017年根据《企业内部控制基本规范》及指引等相关规范，持续完善公司“三道防线”的内控体系建设，发现风险问题，定期主动开展专项检查和公司巡查，全流程参与大额采购和招标项目，加强培训与监督，在公司内部开展内控自评工作，进一步提高各防线人员的内控意识；业务部门持续完善各业务单元的制度规范，提升业务运营的风险合规意识和规章制度执行力；财务部门加强财务管理控制，风险管理部门搭建集团统一的风险监控与预警平台，为三道防线用户提供风险管理的工具与手段，审计部门持续对公司治理、风险和控制进行评估、评价和监控，共同合理保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告和相关信息真实完整，提高经营效益和效果以及公司整体抗风险能力，保障企业健康发展。



风险管理的“三道防线”

## 二、债权人权益保护

公司实行积极稳健的财务政策，保障公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。

（1）公司经营过程中兼顾风险和收益，公司财务决策稳健，建立了涵盖财务管理、投资管理、资产管理、资金管理、会计核算管理、票据管理、往来账务管理等在内的系统性内部控制体系，能够有效保障公司资产、资金安全。

（2）在经营决策过程中，公司充分考虑债权人的合法权益，并根据债权人的实际需要，给予积极配合，平等清偿债务。公司严格按照与债权人签订的合同履行债务，与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战，

实现股东利益与债权人利益的双赢。公司财务稳健，资产、资金安全。在追求股东利益最大化的同时重视债权人权益的保护，与十多家银行建立了良好的合作关系，信用记录良好。公司银行信用等级为4级，被中山市国税局和地税局联合评定为A级纳税人。

## 三、股东权益回报

公司在努力实现企业规模快速成长、企业经济效益稳步增长的同时，根据盈利情况和生产经营发展需要，结合对投资者的合理回报等情况，制定了长期和相对稳定的利润分配办法及切实合理的分红方案，积极回报股东。截至2017年度，累计分红约8.86亿元。

公司上市以来历年的利润分配及资本公积转增股本方案如下：

| 分红年度 | 利润分配方案 | 现金分红金额（含税） | 分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润 | 占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率 |
|---|---|---|---|---|
| 2017年 | 10派3送2转3 | 174,528,624.90 | 509,628,382.47 | 34.25% |
| 2016年 | 10转增6派3元 | 109,080,390.60 | 327,521,616.96 | 33.30% |
| 2015年 | 10派4元 | 143,544,520.80 | 207,724,264.58 | 69.10% |
| 2014年 | 10派4元 | 143,544,520.80 | 281,089,270.25 | 51.07% |
| 2013年 | 10转增2派2元 | 59,810,217.00 | 223,836,729.71 | 26.72% |
| 2012年 | 10派2元 | 57,526,677.60 | 159,189,254.32 | 36.14% |
| 2011年 | 10派2送1 | 44,660,616.00 | 138,830,602.26 | 32.17% |
| 2010年 | 10派3 | 66,990,924.00 | 121,471,092.75 | 55.15% |
| 2009年 | 10派1送2转1 | 17,177,160.00 | 54,174,837.07 | 31.71% |
| 2007年 | 10派0.5 | 8,588,580.00 | 14,817,838.34 | 57.96% |
| 2006年 | 10派0.5送1转2 | 6,606,600.00 | 27,527,191.55 | 24.00% |
| 2005年 | 10派2转2 | 22,022,000.00 | 26,958,358.14 | 81.69% |
| 2004年 | 10派4转4 | 31,460,000.00 | 28,116,239.15 | 111.89% |

## 四、信息披露工作

公司始终能够严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《公司章程》、《信息披露管理办法》的有关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，未发生选择性信息披露的情形。公司被列为直通披露的上市公司。2017年度公司在巨潮资讯网上披露了4份定期报告、105份临时公告以及其他文件总共109份，保证了投资者的知情权，没有出现内幕信息泄露等情形，也不存在未在规定时间内完成信息披露的情形。

## 五、投资者关系管理

公司十分重视与投资者的沟通，严格按照《投资者关系管理制度》的要求，公司通过主动电话联系、 接待投资者来访、公司网站等多种方式保证投资者的知情权，促进公司与投资者之间的积极沟通。2017年公司举办了投资者见面会和2017年度业绩说明会，参加投资者网上集体接待日活动，接待投资者实地调研19次，接待调研人数137人次，公司与投资者保持了良好的沟通与联系，使投资者对公司有较高的认可度，提升公司的整体形象。同时，公司注重对中小投资者的利益保护，在股东大会时，公司对中小投资者实行单独计票。2017年公司投资者关系管理工作受到了监管机构、投资者、媒体等一致好评。

公司通过深圳证券信息有限公司提供的网上平台，以网络交流的方式，让公司董事、高级管理人员与广大投资进行直接的对话和交流，对投资者关心的公司经营情况、未来发展、股东回报等问题进行了认真、详细的回答，充分听取中小投资者的诉求、意见和建议。

公司设置投资者专线，认真接听投资者电话来访，妥善安排个人及机构投资者的调研活动，在不违反信息披露制度的前提下详细回答股东所关心的问题，使投资者更深入地了解公司发展及生产经营情况。

# 第三章 职工权益保护

公司依法保护职工的合法权益，构建职工权益保障体系，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，坚持平等自愿、协商一致的原则与所有员工签订《劳动合同》，劳动合同的订立、履行、变更、解除或终止都严格按照国家法律、法规规定的程序办理。公司员工享有依法参加和组织工会的权利，享有参与涉及员工权益的有关事项的民主决策、民主管理、民主监督的权利。

公司严格执行国家用工制度、劳动保护制度、社会保障制度和医疗保障制度，按照国家规定为员工缴纳医疗保险金、养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金，保障员工权益。同时，公司按国家有关规定给予妊娠期和哺乳期女职工特殊的照顾，更好地保护了女职工的权益。

同时，公司严格按照OHSAS18001职业健康安全管理体系和ISO14001环境管理体系的要求，不断健全劳动安全卫生方面的制度，积极搭建安全文化平台，注重员工的劳动安全卫生教育和培训，增强员工的安全卫生意识，保障员工利益。

## 一、基本权益

华帝以公平、公正的态度对待每一位员工，坚持平等雇佣，杜绝使用童工和强迫劳动，奉行非歧视的用工政策，提倡男女平等录用，不论种族、性别、年龄、信仰等因素，实行同工同酬，努力为员工营造健康、安全的工作场所，为求职者提供平等的就业机会，2017年公司举办多场校园、社会现场招聘。截至2017年12月31日，公司及主要子公司共有员工5092名。

## 二、安全生产

公司设立了专门的安全生产委员会，负责统一协调与劳动生产相关的所有安全管理事项。公司已依照法律法规的规定，建立和完善劳动安全及卫生制度，依法保障职工权益。公司针对不同岗位需求，制定了系统的劳动操作规程，合理界定相关劳动标准及安全控制点，并通过定期或不定期的安全及健康培训，提高员工的安全生产意识和安全生产技能。在日常生产中，公司配备了相应的安全及卫生防护装备，以有效规避劳动生产中的安全、健康隐患。同时，公司严格按照《消防安全管理规定》（公安部 61 号令）的要求，每月度进行一次全方位的检查、保养及测试，每季度按期进行一次全面的消防设备、设施的维护、检测。

- **落实安全生产责任制**

2017，完成了公司与各部门《安全生产/消防安全责任书》的签定，安全生产主体责任落实到位。

- **营造安全工作氛围**

2017 年，公司安全生产委员会每月组织一次全公司范围的安全生产大检查，发现一处立即整改一处。各部门、车间专兼职安全员每日对各管辖区域进行一次安全检查，检查出的安全隐患问题在当日整改完成。

- **安全培训与教育**

为了进一步增加广大华帝员工的消防安全意识，2017 年度公司开展了消防技能大练兵和消防知识大宣传活动，并在公司各职能部门的积极配合下，顺利完成化学品泄漏和燃气泄漏的应急演练及消防应急疏散演练 3 场消防演习，检验公司应急响应实战能力和各应急小组应对突发事件能力。公司安全志愿者开展每月 2 次的安全专业知识培训和技能训练。通过活动的展开，进一步强化员工消防安全意识，提高抗击突发事件的应变能力，为维护华帝全体员工的生命安全财产筑起一道坚固防线。

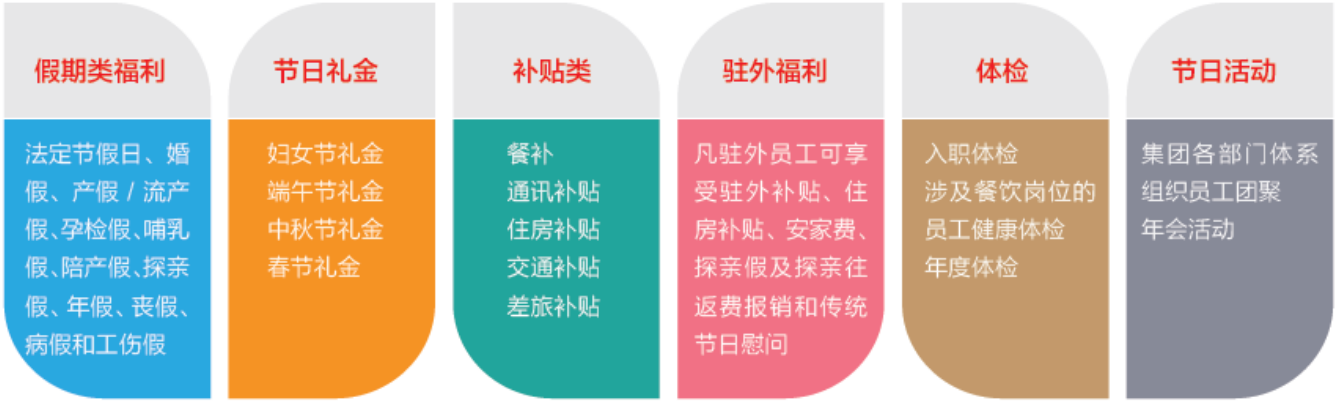
另外，安全生产委员利用公司宣传栏、公司EAS论坛等不定时发布安全信息，分享安全知识，使员工防范和自我保护意识得到了提高，认识到遵章守纪、强化管理、确保安全的重要性。

消防技能比赛

消防演习

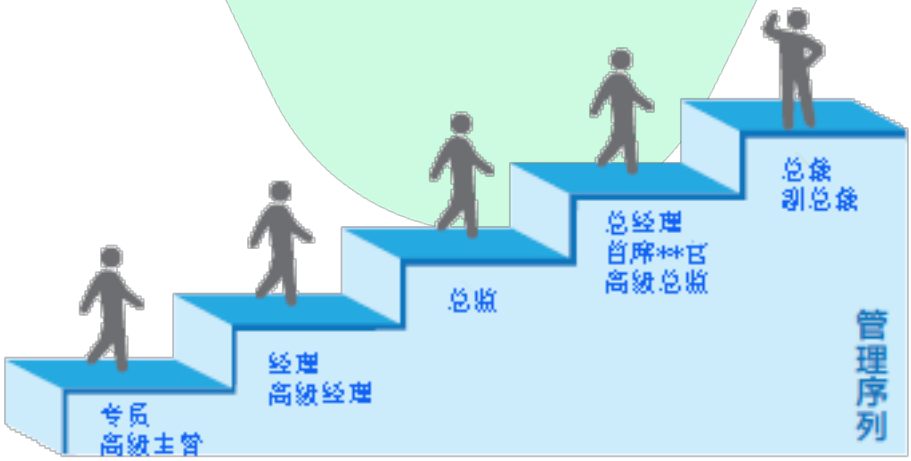
## 三、薪酬福利

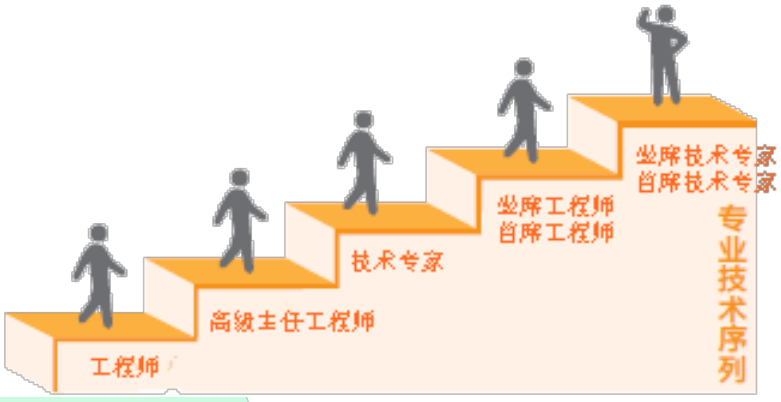
公司严格落实各项社会福利保障制度，结合行业特色为员工提供富有竞争力的薪酬及多元福利，为员工提供更优质的生活保障。公司通过优化调整，建立以基于岗位价值、适用于职能类人员的岗位薪酬体系；基于研发能力、适用于研发技术类的能力薪酬体系；基于业绩结果为导向、适用于营销职类的营销薪酬体系；通过绩效奖金、研发激励奖、营销提成、股权激励等短、中、长期激励为辅的激励措施以及由法定福利、企业福利组成的员工福利体系，搭建起集团化管控、能适用于不同职类的全面薪酬体系，从而对人才的吸引、保留和激励起到薪酬保障及激励作用。2017年，公司员工平均工资涨幅8%，员工平均薪资水平高于当地薪资水平。




## 四、员工职业发展

公司重视人才培养，结合员工的能力特长，已建立了系统化的培养、考核和职业发展体系，为员工职业发展设置了管理序列和专业技术序列双通道，使员工在华帝的平台上能得到长期、可持续晋升发展。


管理序列
总裁
董事长
董事总
总裁
董事总
总裁
董事总
总裁




## 五、培训发展

2017年围绕公司经营战略和发展方向，以增强员工岗位知识、技能和素质类为目的开发一系列培训，关注培训成果转化与运用，从而提升内部人才开发力度。2017年公司推行总监级以上管理干部定制化外训、0类（制造职群）员工能力提升训练营、校招大学生的培训计划、项目经理（研发/品控职群）训练营等培训项目，对培训体系优化，培训覆盖不同职群、职级员工。2017年，共组织45191小时培训，参训人次4955，外派培训73人次。

- **人才梯队培养**

2017 年，公司对制造职群员工开展“启航计划”管理储备提升专项培训，学员从制造、品控、物流仓储等部门选拔，共完成 15 次课程 34 课时培训，输出并已实施 94 个改善提案。

**“启航计划”活动剪影**

2017年， 公司在应届生人才培养方面加强力度，在应届生新员工培训基础上融入拓展训练和定向培养，以培养应届生的团队合作精神，增强团队凝聚力，尽快融入公司的企业文化。2017年应届生保有率达94.1%，为公司的人才梯队建设注入新血液。

**2017 届大学生入职集训**

2017年，公司面向产品、技术、品质等部门的优秀技术人才举办项目经理训练营，开展专项能力提升项目，聚焦产品品质先期管理、创新意识等维度，共完成6门课程54个课时。培训所学内容直接应用与工作，并在预选课题都取得了一定突破。

**项目经理实战训练营课题**

为保证现有检验员的业务能力可满足企业发展需要，公司对具备有学历意愿工作能力良好的学历偏低人员提供学习再造机会，帮助提升学历。同时，公司以华帝学院为依托进一步优化完善员工自助学习网络平台，让员工能够利用碎片化时间，随时随地学习提升。

## 六、关爱员工生活

华帝致力于为员工创造健康、幸福的工作环境，真正做到以文化与感情留人。公司制定《工伤事故管理规定》，给予员工工伤基本保障，对受伤员工均按照相关规定进行了及时救治和处理；同时，公司每年组织员工体检，并坚持了多年，完善员工福利保障。

- **提供特殊关爱**

公司对因重大疾病和意外等突发状况陷入困境的员工提供帮扶救助，以缓解员工及其家庭经济压力，并在公司内营造互帮互助、团结友爱的家庭式氛围，提高员工的归属感与企业的凝聚力。

华帝十分关心女性员工的身心健康，维护女员工的合法权益和特殊利益。为孕期女性员工提供免费孕检服务并开设孕妇休息室，同时为其制定专门的课堂讲座。每逢“三八”妇女节，给女员工们发放节日礼品和祝福是公司的传统，也是公司人文关怀的重要组成部分，向长期以来一直辛勤工作在一线的女员工们表示衷心感谢和节日的祝贺。

“三八”妇女节活动剪影

- **聆听员工心声**

华帝积极推进民主管理，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，通过党建工作、工会建设，设立内部员工关系处理机构，多维度倾听、了解员工诉求及问题解决，保障员工合法利益。

- **平衡工作与生活**

华帝真正将关心、关爱员工落到实际行动中，积极开展文体活动、团建、年会等活动，不断提升员工的幸福感。同时，以呵护员工健康为切入点，开展员工健康咨询和讲座等，设立了篮球场、足球场等，将企业文化、团队建设、员工关怀融合在一起。

**组建员工兴趣俱乐部，丰富员工业余生活**

公司成立舞蹈、瑜伽、羽毛球等多个俱乐部，为员工组织各式各样的团队活动，让员工在活动中锻炼身体，增强员工身体素质和团队凝聚力，弘扬团队进取的企业精神。2017 年，俱乐部已定期组织员工开展多次活动，员工反映良好。

## “心灵港湾”心理健康讲座，心理减压，快乐工作

2017 年 7 月和 8 月，公司邀请两位国家级心理咨询师专门针对呼叫中心、基层管理者进行面对面授课交流，从心理健康的概念、标准等方面，就如何减轻生活压力，提高工作积极性，同事之间的相互信任、配合合作等多方面进行讲解，以减轻员工的心理负担，让员工的认知多一点理性，少一点非理性；情绪多一点快乐，少一点烦恼；行为多一点理智，少一点冲动。

心理健康讲座现场

## “燃梦想，赢未来”华帝 2017 年度总结表彰大会暨 2018 新春文艺晚会

作为一年一度的集团盛会，向外界充分展示了华帝的实力和蓬勃朝气。同时，公司对 2017 年度表现优异的员工和团队进行了表彰，并举办了 2018 迎春文艺晚宴及抽奖活动，对全体员工 2017 年的辛勤付出给予回馈。

此外，每逢节日，公司都会营造节日的氛围让员工能感受到过节的气氛，同时举办一系列活动让员工感受到公司无微不至的关怀。例如在端午节举办旱龙舟比赛活动；在中秋节为全体员工送上暖心月饼并附公司董事长、总裁亲笔签署的问候信，并为员工提供免费午餐，开展中秋家宴活动；在国庆之前，给所有员工派发电影票，举办爱国主义观影活动，体现公司关怀。

2017年，公司还举办了篮球比赛、足球赛、羽毛球比赛等球类比赛，举办了趣味运动会，举办了“华帝智慧+，我的未来厨房”绘画赛、“我是华帝金牌导购”知识竞赛、“奇思妙想”辩论赛以及以宣贯新企业文化核心价值观为核心开展的系列文化活动等，通过多层面多种多样的员工活动，为员工创造轻松融洽的集体氛围，促进员工之间以及员工与公司之间的交流和沟通，增强团队的凝聚力。

## 重要活动回顾

vatti 華帝

家电头条杯

融合共进·再战征程
成为全球高端品质厨房空间引领者
锐意进取 共担共赢 再起华帝新篇章

总决赛

第五届才艺大赛

# 第四章 供应商、客户和消费者权益保护

公司始终以客户为关注焦点，以顾客满意为决策原则，与上下游企业真诚合作，努力与客户、供应商发展共建平等、互利的战略合作伙伴关系，营造和谐公平的商业氛围。

## 一、供应商权益保护

公司推行阳光采购政策，对供应商的开发、选择、评审和管理采用统一标准，保证供应商拥有同等的知情权、选择权和参与权，保证采购工作在“公开、公平、公正”的原则下进行。

公司警示并杜绝采购环节中的商业贿赂行为。一方面，制订奖惩措施预防商业贿赂现象的出现，给予公司全体潜在供应商以良好的竞争环境。另一方面，加强相关人员的职业操守考核，在员工与供应商业务合作需遵守的原则上明确规定严禁员工为谋私利选择供应商，损害公司利益；不得为个人私利与供应商进行私下交易，利用职务上的便利收受利益或向供应商索取馈赠；无论是在职或离职的员工都必须严格保守公司的商业秘密，包括公司产品规划、平台选择、资源配置及公司其他商业秘密；有效抵制商业贿赂，杜绝违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为，促进公司持续、稳定、健康发展。

公司有完善的采购操作流程和管理制度，在商业交往过程中，注重供应商权益的保护，主动换位思考，推动供应商在质量管理等方面的提升，形成与供应商利益共享、风险共担的供应链联盟，确保所需原材料长期、稳定、可靠供应，与供应商保持互惠互利、合作共赢的良性关系。目前，公司已培养、开发了一批与华帝拥有共同价值观和战略思想的供应商，为质量优良、供应能力突出、价格合理的长期战略供应商创造了良好的合作发展环境。2017年，公司与13个品类19家供应商签订战略协议，享受战略供应商权益，让优秀的供应商成为公司的战略联盟，相互支持，共同发展。

公司根据产品特性对采购原材料实行分类管理、质量监控。检验技术人员每月对采购原材料质量状况进行统计分析，及时反馈给合作供应商，促使供应商及时改进。公司对重点厂商、重点物料、重点流程、重点人员进行帮扶，加强风险管理和预防。公司每年定期召开供应商大会，对供应链管理情况进行总结，对优秀供应商进行了表彰，为供应商搭建交流平台。公司通过压力传递和品质辅导，技术帮扶、质量控制前移及经验交流等措施，辅助供应商完善品质管理体系，不断推进供应商质量保证体系的自我完善，提高供应商的质量保证能力，实现共同发展。2017年公司共对53家供应商进行了116次的援助整改。

## 二、客户、消费者权益保护

### ● 保障经销商权益

经销商作为华帝发展中不可或缺的角色，在生态链上承上启下，承载华帝品牌落地实施。华帝目前合作最长的经销商达二十年，五年以上占70%，经销商是华帝良好的商业关系产物。

2017年，公司通过定期召开经销商总结大会，帮助经销商分析各区域的销售情况，为经销商的工作指明方向；通过举办厂商推荐会，为各地经销商搭建分享合作的商机平台；通过召开多场客户沟通会，通过深度沟通甚至涉及到经销商的销售预算、财务分析、年度规划、网点布局、组织架构确认等细致层面，并在全国设有23个省级办事处，8个大区管理平台，做好和各地经销商的对接与服务，使经销商的发展步调与公司一致，与华帝建立合作共生关系，共享企业发展收益。

### ● 保障消费者权益

华帝作为定位“高端智能厨电”的领军品牌，致力于为消费者打造人性科技、国际时尚、轻松愉悦的厨房生活。自创立以来，华帝始终坚持“速度服务，用心感动”的服务理念，在服务创新的道路上不断创造新业绩，引领行业的发展。基于用户+战略，华帝公司通过对市场的洞察与分析，不断拓展新的服务产品模型，每年在全国举行一次大规模的家电免费安检清洗服务，帮助用户排除产品使用安全隐患，同时，解决用户家电清洗难的痛点问题，每年参与免费安检清洗活动并享受服务的人数达10万户，活动受到广大用户的高度青睐。随着消费者理念由产品、价格主导向品牌选择和重视服务附加值的转变，目前华帝除了常规的安装、维修服务之外，逐步推出延保、清洗、保养等多元化的市场服务，为消费者提供家电深度清洗和保养解决方案，实现顶级服务标准，深受广大消费者的认可和好评。华帝2017年度3•15消费者满意诚信达到A级以上。

华帝在追求极致服务的道路上不断创新，通过优质服务赢得市场口碑。2017 年华帝服务再次升级，主要从服务时效、服务标准、服务形象、服务品牌等多个方面进行升级实施。为匹配公司高端品牌定位，华帝公司实施“1 小时响应，24 小时上门”的服务机制，同时，全面升级终端服务标准及服务形象。2017 年公司打造全新的售后服务品牌，旨在为消费者提供更加快速、专业的顶级售后服务。另外，在“互联网+”思想的推动下，华帝服务加速向互联网转型，建立用户智能交互管理体系，借助移动 APP、华帝官方微信公众号和企业官网，为用户提供自助服务平台以及智能化、人性化的在线服务。同时，开展“用户评价”模式，让用户成为互联网服务的主导者，借助各自助服务平台，实现用户在线提报需求和在线服务评价，用户评价直接与服务商收入绑定，从而提高服务商的服务质量，为用户创造更佳的服务体验，提升品牌口碑。凭借优质的服务，华帝在中国家用电器服务维修协会第六届会员代表大会中荣获“2012-2017 中国家电服务业金鼎奖”、“优质服务好口碑大拇指奖”和“优秀企业奖”两项大奖，并成为中国家用电器服务维修协会第六届会员代表大会理事单位。

# 第五章 技术研发与知识产权保护

## 一、技术研发

华帝从1992年创立至今，始终坚持产品创新与节能环保并重，产品以低能耗高效率著称。华帝以产品创新为企业战略重心，拥有多项处于国际领先水平的核心技术，申请专利数百项，已获授权专利数量高居行业榜首，并将多项成果进行项目投产。在消费升级大潮下，华帝于2015年启动了全新品牌战略，产品不断向“高端”“智能”进化。可语音控制的魔镜烟机、炉头会翻转的魔碟灶、洗消存三位一体的洗碗机、全时恒温的燃气热水器等产品在满足人们基本需求的同时，通过创新打造核心性能领先、设计时尚、操作便捷的厨卫电器。华帝通过各种颠覆性的产品创新，去展现智能厨电改变家庭生活的无限可能。

公司认为“好产品”是好体验、好工艺、好技术的集合体。产品需富含工匠精神的设计感，需要以用户为中心，带来人性化愉悦体验，并实现技术突破创新，推动整个行业前进。华帝创新整合更加多元化的技术手段，并逐步把声纹识别技术、形象识别技术、智慧存储技术、云数据技术、机器人技术，运用到人工智能平台上，组建颠覆性技术产品，屡获国内外大奖。其中，魔碟灶是华帝敢于颠覆行业成规、创立自我标签的作品，接连拿下德国红点、IF和美国IDEA三项国际设计大奖以及国内的红星设计奖金奖，首创飞碟式可翻转炉头，五档精控火力、全智能触摸操控等超越性的功能，掀起厨电产品的概念性革命；五档火力精控的华帝大火力精控灶荣获家电业奥斯卡“红顶奖”；全时恒温的华帝燃气热水器荣获中国家电行业磐石奖。华帝凭借在创新能力、绿色品牌、低碳节能以及社会责任等方面所取得的卓越成就，入选“2017中国最具影响力绿色企业品牌”。

## 二、知识产权保护

公司作为高新技术企业，注重知识产权的保护和建设，建立了完善的知识产权制度和架构。聘请院士、行业技术专家为公司研发提供技术支持和指导，与科研机构和大学建立战略合作关系，实现自主研发，并对技术成果约定，避免知识产权纠纷。公司积极进行版权登记，采用和购买正版软件，鼓励创新。2017年，公司持续加强商标制度和信息平台建设，积极推进商标的维权保护工作。目前已实现公司全球性的商标保护，注重品牌信誉，在178个国家或地区进行商标保护。截止至2017年12月31日，公司拥有有效专利759个，其中发明专利56个，实用专利433个，外观专利270个，拥有有效商标537个。

# 第六章 质量与环境保护

## 一、质量管控

### ● 质量安全

华帝始终如一地坚持以打造高端智能厨电为己任，以成为全球高端品质厨房空间引领者为企业愿景，以高标准、高要求为企业的质量管理理念，一贯以来视产品质量为企业的生命，实行质量安全高层领导负责制。公司制定了《产品检验管理流程》等一系列质量管理制度文件，强化员工质量意识培训，推行专项攻关、开展一些列质量活动、业务流程再造等质量管理方法和工具，建立了全面的生产过程监控、外购原材料检测、产品出厂检验、以及定期将产品送国家权威机构检验的质量管控机制，并陆续建立了大型质量检测中心、实验室，不断加大投入，添置大量先进的仪器设备，对原材料、半成品、成品实行严格的质量检测，同时公司实验室通过中国合格评定国家认可委员会认可（CNAS），保证产品的质量安全。

### ● 质量责任

为保障产品及服务质量，公司建立质量责任体系，设置品质保证中心，承担质量管理职能。品质保证中心共有 100 多人，所有人员均经过岗位培训能圆满完成各项工作，保证公司的产品质量。在质量检验规范建立和实施方面，华帝从来料、过程、成品及出货检验均建立了相关的检验规范和作业指导书，检验人员按既定的工作流程、检验规范和作业指导书进行操作，保证产品满足标准的要求。

### ● 质量诚信

华帝具有强烈的质量诚信意识，明确各级人员的质量诚信管理职责，规范企业质量诚信自律行为，努力打造公司的诚信风气，实现与顾客、员工、社会之间的诚信关系。公司从产品的设计、采购、生产、营销、售后等全生命周期建立保障质量承诺兑现的质量诚信管理机制，持续兑现质量承诺，提供满足顾客需求或期望的产品和服务。

### ● 质量风险管理

公司为有效控制产品生产过程中各环节的质量安全与风险，持续改进提高质量安全与风险管理能力，建立质量风险安全管理机制，加强对员工进行质量风险教育培养，增强员工的质量风险意识。

公司依照国标《GB/2828.1 计数抽样检验程序》等制度实施物料抽样检验工作的风险管控工作。公司收集、识别潜在的质量安全风险，建立完善的质量信息收集、分析及风险防控机制，颁布包括《质量信息管理制度》等在内的质量风险管控体系。建立信息化质量追溯系统，采用 SAP 数据库建立 CRM 系统，形成覆盖全国所有经销商的信息系统；通过系统对售后维修数据进行统一收集、管理、分析，并建立市场信息的反馈、处理流程，实现售后的在线处理，达到快速反馈、快速处理的目的。

## 二、环境保护

公司深入推广全员精益生产，通过普及精益文化、持续优化供应链、深化应用精益改善工具等方式，降低浪费、提高资源使用率、生产效率；同时通过各种方式宣传环保知识，提高员工的环境保护意识；通过加强环保方面的培训，确保每一位员工认知日常工作生活行为对环境的影响。环境的管理和控制方面均取得了一定的成效。公司严格执行环保“三同时”相关规定（“三同时”是指同时设计，同时施工，同时验收使用），工业废气、工业废水污染处理设施符合国家环保相关法律法规需求，新建、改建、扩建项目严格执行“三同时”规定，进行环境影响评价，在设计阶段对污染处理设施进行专家认证，避免污染。另外，公司安排专人负责管理工业废气、工业废水污染处理设施，定期委托第三方环境检测资质机构对工业废气、工业废水、厂界噪声进行检测，检测结果均符合并高于国家标准。在节能降耗、污染防治、污染治理方面，公司每年都不惜重金投入用于环保投资和建设。公司通过电子化信息平台运作来减少纸质文件的流转，大幅度降低了公司对纸资源的消耗需求。针对水资源、电资源的消耗，公司内部通过管理体系的完善和持续改进，深化和细化内部管理，成效显著。公司危险废物严格执行国家法规要求，委托有资质的危险废物处理供应商，进行危险废物转移，并取得危险废物转移联单。公司致力于加强内部管理降低污染物排放，受到各级环境监管部门的一致好评，荣获“广东省环境作用评价诚信单位”称号。未来，公司将更多地承担社会责任，向消费者、商业伙伴传递绿色产品、循环经济理念，共同推动中国的环保事业。

# 第七章 公共关系和社会公益事业

近年来，在“工业4.0”与智能制造的浪潮下，新常态的中国经济开始新旧动能转换。中山小榄镇的传统制造业也面临着发展瓶颈，企业科技创新能力不足，产品附加值不高，价格竞争激烈，产业转型势在必行。而小榄镇的产业转型，华帝走在了前列。华帝近年展开了重大的改革，制定国际化战略、时尚战略、智慧厨房战略，力图成为全球高端品质厨房空间的引领者。在确立了高端智能厨电的定位后，华帝制定有关人工智能的“V计划”，推出烟机、灶具、蒸烤箱、后厨房家电等在内的一体化高端智能厨电产品组合将厨电产业的智能化从单品扩散至系统化、全线化的发展新阶段，主导中国厨电行业智能化的发展路径，华帝的品牌影响力和知名度不断提升，品牌蝉联“中国品牌价值500强”。华帝品牌成功转型，为小榄镇乃至珠三角地区的传统制造业转型升级提供了实践的样本，有力地带动了地区制造业的创新发展。公司董事长潘叶江荣获“小榄镇2017年度突出贡献人物”奖。

## 一、依法纳税

自公司成立以来，严格执行国家相关财税法律、法规、规章及相关规定，规范内部税收管理，切实履行企业应尽的纳税义务。2017年度，公司依法向国家缴纳各种税费总计4.21亿元，为国家和地区的经济发展做出了应有的贡献。

## 二、社会公共关系

公司高度重视加强与政府部门和监管机构等的联系、汇报，主动配合政府部门和监管部门的监督和检查，涉及公司规范运作相关事项特别是重大事项都及时向监管部门汇报和咨询。同时，作为社会公众上市公司，公司在生产经营活动中遵循自愿、公平、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，主动接受政府部门和监管部门的监督和检查，高度重视社会公众及新闻媒体对公司的评论，赢得了社会各界的普遍认同。

## 三、社会公益事业

党的十八大以来，全国农村贫困人口累计减少6853万。然而，截至2017年末，全国农村贫困人口仍然超过3000万。精准脱贫是今后三年中央要重点抓好的三大攻坚战之一。作为一家社会化企业，华帝主动承担社会责任，华帝坚持“发展自我，回馈社会”的公益理念，始终以公益事业为己任，积极投身各种公益行动，落实国家精准扶贫战略，创新扶贫方式，努力做好精准扶贫、精准脱贫，助力实现小康社会和共同富裕伟大目标。无论是1998年的洪灾，还是2008年的汶川地震，都有华帝人为灾区捐款捐物的身影。2005年，华帝创立“1+2”红领巾助学工程，至今已资助近3000名贫困学子重返小学。此外，华帝还先后捐建3所希望小学、1所希望医院、1个爱心图书室、1个爱心食堂，捐助5所特殊学校学生群体。

华帝的公益脚步始终未曾停下。2016年4月，华帝响应中国青少年基金会的号召，启动“希望厨房”项目，资助云南及广西两地共计13所贫困小学，帮助这些学校建立干净、卫生、设备完善的厨房，让孩子们吃得放心，健康成长。2016年8，华帝助学公益走进新疆，为克州上阿图什镇150余名贫困家庭的大学生送上合计40万元的助学金及物资，帮助他们度过难关、改善生活。同时，华帝股份是小榄慈善万人行活动的坚定支持者和参与者。2017年，华帝捐款10万元，还派出了一支130多人的队伍参与慈善万人行活动，充分向外界展示了华帝热心公益的良好形象，彰显企业社会责任感。

2017年1月，华帝凭借在公益事业上的坚持不懈、默默奉献，在第六届中国公益节活动上荣获“2016年度责任品牌奖”殊荣。荣获“2016年度责任品牌奖”，即是社会对华帝公益事业的认可，也是华帝公益之路走过的又一个里程碑。未来，华帝将继续投身公益事业，向社会传递更多向上向善的力量，从而影响更多的社会人士关注和参与到公益行动中来。

# 第七章 结语

2017年，华帝积极响应国家号召，参与到更多社会服务项目中去，承担起作为龙头企业的责任，一步步地用华帝影响内部员工、经销商、消费者、供应商、股东和社区，并收到了较好地反馈。随着华帝服务社会能力的提升，我们也更加认识到自己的局限和不足。在新时代新使命新要求下，我们需要进一步思考如何将承担社会责任融入到公司长期规划中，将承担社会责任融入公司发展的血液。作为中国高端智能厨电的企业代表，华帝将以“用户至上、锐意进取、共担共赢、高效协作、工匠精神”作为企业文化核心价值观，不断完善智能产业布局，并致力于成为全球高端品质厨房空间的引领者，更加全面服务更大范围的家庭用户。同时，我们的服务能力还需要不断提升，如何统筹项目、责任落实更加高效需要我们每一位成员的努力。扶贫攻坚、精准扶贫是国家的重要民生问题，我们在加大扶贫的前提下，将扶贫做到因地制宜、因人因地，真正做到“精准”。

华帝股份有限公司

董事会

2018年4月26日