

中山华帝燃具股份有限公司

2011年度社会责任报告

第一章 概述

中山华帝燃具股份有限公司（以下简称“公司”）是国内专注于厨卫产品研发、生产及销售的知名企业，致力于成为国内厨卫领导品牌之一。长期以来，公司秉承“诚信、责任、创新、共赢”的经营理念，关注股东、债权人、职工、供应商、客户、消费者等利益相关方的权益保护，关注环境保护、节能减排以及社会公益事业，不断建立健全社会责任制度。公司以董事长、总裁为中心，统一思想，认真履行社会责任义务；公司以公共关系部为对外进行公益事业的窗口，积极参与捐资助学，履行帮扶实践；公司以品牌战略中心为传播体育公益事业的纽带，开启火炬项目，支持体育赛事；公司行政中心负责建设“军民共建单位”和“工业旅游示范单位”，公司人力资源部负责制定良好的员工社会福利体系，公司制造中心负责建立完整有效的产品质量管理体系以及建设安全的生产环境，公司国内销售事业部和海外销售事业部负责将优秀的产品推广到消费者手中。总之，公司坚持走专业化道路，生产制造优秀的厨卫产品，探索技术创新，力求公司全体员工齐心协力，为社会贡献自身的力量。

2011年公司荣获“2010年度全球消费者信赖的中国家用电器行业十佳优秀自主品牌”称号，并成为“深圳第26届世界大学生夏季运动会燃气具及火炬类供应商”、“中华人民共和国第七届城市运动会指定火炬供应商”、“第九届民族运动会指定火炬供应商”。2011年10月公司正式签约成为中国国家中国帆船帆板队合作伙伴。2011年11月公司技术中心被评为国家认定企业技术中心。2011年之前公司相继荣获“广东省百强民营企业”、“中国家居产业百强企业”称号、中国青少年发展基金会“希望工程20年杰出公益伙伴”、“第29届奥运会厨卫产品供应商”“中华人民共和国第十一届运动会厨卫赞助商、火炬指定提供商”、“广州第16届亚运会燃气具和火炬供应商”、“新加坡亚洲青少年运动会厨具赞助商”、“香港2009年东亚运动会燃气具独家供应商”、以及慧聪网、表面处理网联合颁发的“2008年度节能减排十佳企业”等称号。

公司发布社会责任报告向社会各界阐述公司践行社会责任的情况，帮助公司内部和外部进一步认识履行社会责任的意义，促进全员积极主动参与到履行社会责任实践中。公司一直坚持以开放的心态学习并借鉴优秀企业的先进做法，公司认为履行社会实践是一个企业公民应尽的义务，公司有责任保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，只有这样企业才能够持续发展。

第二章 股东和债权人权益保护

1、股东权益保护

(1) 公司治理情况。公司按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规以及公司章程的要求，建立健全公司内部控制体系，持续完善股东大会、董事会、监事会等三会运作程序，通过公司治理自查活动，整改内控缺陷，优化公司治理结构，增强公司董事、监事、高级管理人员勤勉履职意识，不断提升公司治理水平。

(2) 公司建立了规范的控股股东行为规范，公司人员独立、财务独立、机构独立、业务独立、资产完整，公司的独立性不存在受到控股股东影响的情形。控股股东依法行使权利及承担相应义务，不存在控股股东恶意使用控股权、损害公司及中小投资者利益以及占用公司资金的情形。

(3) 公司注重保护中小投资者利益，坚持法律面前股东平等的原则，公平对待所有股东，依法保障法律法规赋予股东的知情权、决策权、收益权和选举权等各项合法权益；而且为了便于中小投资者行使权利，公司在历次确定股东大会召开时间、地点方面均作综合考量，促使更多股东参加会议。

(4) 公司严格遵守公平的信息披露原则，在进行信息披露时未发生选择性信息披露情形，所有投资者在获取公司未公开重大信息方面具有同等的权利。

(5) 公司严格依照法律法规关于上市公司利润分配的规定，制定并实施合理可行的利润分配方案，以切实回报股东。最近三年（2008年-2010年）累计现金分红金额占最近年均净利润的比例为152.12%。2008年度，由于公司经营业绩下滑出现亏损，未实施利润分配；2009年度，以公司2009年度末总股本171,771,600股为基数，向全体股东每10股股份派现金股利1元（含税），合计派发现金股利17,177,160元，同时，以向全体股东每10股股份送红股2股、转增1股的比例转增股本；2010年度，以公司2010年度末总股本223,303,080股为基数，向全体股东每10股股份派现金股利3元（含税），合计派发现金股利66,990,924元。

(6) 公司严格按照《证券法》、《上市公司投资者关系管理指引》等法律、法规、规章的要求，通过投资者专线电话、传真、电子邮件、投资者关系管理网络平台、巨潮资讯网等多种形式，保证公司信息披露的及时有效性。在2010年年度报告对外公告后，公司举行了年报业绩网上说明会，公司董事长、独立董事、高级管理人员均参与，就公司年度运营情况及投资者提出的各项问题进行了详细解答和说明。

2、债权人权益保护

(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。

第三章 职工权益保护

公司坚持“以人为本”的用人理念，维护和保障员工的利益。公司建立了规范人力资源管理体系，并不断完善薪酬及激励机制，“招好人、用好人、留好人”，实现公司与员工的共同发展。公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的规定，制定了关于劳动、休假、福利等相关规章制度，明确职工在劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全卫生、保险福利、职工培训及劳动纪律等方面的权利和义务。

1、在员工利益保障方面，公司建立了较为科学的人力资源管理制度和薪酬绩效体系，赋予员工平等就业权利，禁止因性别、种族、民族、宗教信仰、年龄等在聘用、报酬、培训机会、升迁、解职或退休等方面给予歧视或非公平待遇，并依法给予女职工特殊劳动保护；公司与员工签订公平、明确、真实、合法的劳动合同，规范公司与员工之间的权利义务，确保员工享受应有的福利待遇，禁止克扣或者无故拖欠员工工资。公司提倡建立和谐的劳资关系，在发生劳动争议时，主张优先通过劳资双方协商的方式予以解决，在协商无法解决的情况下，保障员工应有的提请仲裁及诉讼的权利。公司遵循按劳分配、同工同酬的原则，通过不断完善薪酬绩效考核机制，促使每一名员工发挥自身专长、创造并提升自身价值。

公司建立并不断完善职工代表大会制度，保证员工参与职工大会的选举和被选举的权利，支持职工代表积极维护员工权益。通过定期召开职工代表委员会议，及时收集和反馈职工意见，并将涉及员工重大利益的事项提交职工代表大会商议，及时交予相关部门进行处理，职工代表大会依法依规选举聘任职工监事，以确保职工参与监督公司运营管理的权力。

2、在安全生产方面，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。

3、在职业培训方面，公司建立了系统的人力资源培训体系，制定了相应培训课程，并按照国家规定提取和使用职业培训经费。公司倡导职业教育与通用教育相结合、内部教育与外部教育相结合的培训模式，一方面通过集中组织开展员工入职培训、职业素养培训、专业技能培训等，增强员工融入企业、贡献自我的意识，另一方面通过营造良好学习氛围，鼓励员工依照自身需求，有针对性地开展精益生产、营销知识、办公技能、以及MBA教育等多层次多方面的培训内容，提升员工的知识技能。公司注重实践知识的培训，以“华帝学院”为教育基地，聘请公司内部骨干技术、管理人员担任讲师，以“传帮带”的形式实现知识的融会贯通。2011年，公司围绕“培养经营人才、培育职业化精神”主题，针对性设置战略支持培训、内部讲师建设、人力资源池建设、专项及常规支持培训。开设中高层经营管理提升、MBA班、产品开发、生产管理、法务、质量体系管理、内训讲师培育、工作安全、员工职业素养等培训课程，共计600多课时，

年度员工培训总时数34805小时。同时选派相关人员142人次参与各类培训机构组织的经营管理、研发技术、品质控制、精益生产、销售采购、财务管理、标准化建设等900多课时培训，有效促进了员工的职业水平提升。

4、在员工福利方面，公司制定并实施了多项福利待遇，依法为每一位员工购买了社会基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险。2011年为有效激励全员，公司结合市场薪酬状况，进行年度薪酬调整，施行浮动工资制，使员工的收入与公司的业绩密切挂钩，全公司的人力资源投入达8400万元，同比增长35%，人均年收入由去年的38573元提高到40792元，升幅为5.8%。全年员工福利投入近500万元，在2011年公司加强对食堂承包商的监管，使员工满意度提升近20%；根据员工数量的增长租赁了相应的宿舍楼，并配套安装了空调、电热水器等生活硬件设施，组织了近1500人次的员工免费体检，以此提高员工的生活质量；而且在本年度公司举办了丰富多彩的员工文化活动，“员工集体旅游”、“员工歌唱大赛”、“年度夏季员工运动会”、“创新评比”、“员工技能大赛”等活动陆续开展，乒乓球、羽毛球、足球、篮球、摄影、书法、外联、瑜伽、舞蹈、美食等十个员工协会竞相推出具有特色的文艺活动，员工的归属感和凝聚力都得到增强。公司生活环境的硬件条件也不断提升，建立和修葺了篮球场、足球场、羽毛球场、户外健身场、乒乓球室、台球室、图书室、网络室、电影放映室、舞蹈练歌室等多项生活娱乐设施，为公司内部营造了健康、有序的工作和生活环境。公司倡导员工积极健康工作，快乐享受生活，能够严格按照国家休假制度的要求和国家的假期安排，为员工安排假期，保证员工充分的享受闲暇时光。

第四章 供应商、客户和消费者权益保护

公司秉承诚信、共赢的商业价值观，通过大力推广公司企业文化，与供应商、客户及消费者建立了良好的社会关系，公司谨慎保护商业机密和个人隐私，妥善保管供应商、客户和消费者的相关信息，依法维护自身合法权益，为社会提供优质的产品与服务。

1、公司通过了ISO14001环境管理体系认证、ISO9001:2008质量管理体系认证以及QC080000有害物质管理体系认证，对供应商有着严格的质量标准，能够保证产品品质，公司与供应商、客户签订合同或协议，能够在约定的时间和条款生效后积极履行合同，保证了供应商和客户的利益。

2、公司建立了严格的供应商、经销商考核管理体系，敦促客户和供应商遵守商业道德和社会公德，促使产品品质达到或超出行业水平。公司对品质或服务未达到公司相关要求并拒不改进的客户或供应商将取消其代理或供应资格；公司构建了以《奖惩管理制度》、《审计督察管理办法》为核心的内部监督制度体系，通过建立健全各类控制程序，严格监控和防范公司或职工与客户和供应商进行的各类商业贿赂活动，保障公司运营规范有序。

3、公司建立了良好的销售及服务网络，能够实现消费者轻松、便捷购买公司产品，并能够向消费者提供产品说明及正确使用方法，警示其因使用或操作不当可能产生的安全风险；公司建立了全国呼叫中心4008886288，方便消费者及时反应问题，妥善解决各种投诉和建议。2011年公司呼叫中心开展全国“1+3”星化推进工程（区域内“1个标杆，3个星级”网点的建设），促进终端网点形象标准化、规范化，推广提升“速度服务”品牌；建立杭州售后直营网点，开发便携式移动知识库工具，创新服务运营管理渠道；制作《受理类、回访类语言规范》、《投诉工单处理细则》、《呼叫中心业务知识问答手册》，撰写《服务管理手册》、《华帝产品故障判断手册》、《华帝股份厨卫电器收费手册》等资料，以规范呼叫中心业务，提升服务水平、优化服务运营管理。2011年呼叫中心呼入、呼出业务总量448655次，回访总量74227次，客户满意度92.3%。

第五章 环境保护与可持续发展

公司坚持“保护环境，造福人类，预防污染，持续改进”的环保方针，通过不断改进技术与工艺，强化管理，减少各种废弃物的产生，保证各种污染物达标排放；通过节能降耗，不断提升能源、资源的使用效率；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。

1、公司依照ISO9001：2008质量管理的要求，制定并实施《环境管理手册》，指派公司品质部负责公司环境保护体系的建立、实施及改进，定期检查环保政策的实施情况，评价公司环境体系的建立和执行情况，对不符合公司环境保护政策的行为予以纠正，并采取相应补救措施。

2、公司严格依照环境法规要求，推进生产管理，提升工艺水平，确保公司生产、办公中产生的废气、废水、噪声稳定达标排放，报告期内，公司用于环保支出达到159.71万元，其中喷涂废气改造工程支出156.4万元，危险废物规范化管理费用2.5万元。2011年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，从而降低浪费、提高资源使用率、提高公司生产效率；同时通过宣贯会、宣传栏、内部OA办公系统、有奖问答、知识竞赛等方式宣传环保知识，提高员工的环境保护意识。其中优化了废旧报纸、杂志的处理方式节约费用5万余元，员工自己动手维护修复连续配气装置节约费用13万元。

3、2011年，为顺应国家低碳经济发展趋势，公司继续推广聚能灶，实现单品销量近33万台，同比2010年增长105.6%。聚能灶热效率达68.5%，同比50%的国家热效率标准，节能率达到37%，同时其一氧化碳排放量仅为0.004%，小于国标的0.05%，有效的减少了一氧化碳的排放。

第六章 公共关系和社会公益事业

公司在经营管理中，注重与外部社会建立融洽的沟通氛围，积极参加文化、社区建设、捐资助学、社

会慈善等社会公益活动，促进社会的全面发展，构筑和谐的社会关系。

1、与各主要平面、网络媒体加强交流与合作，积极寻求与媒体、消费者互动的新方式，并就社会公众关注的评论及意见进行收集、整理，提供相关改善方法。2011年公司每月定量、定向、规律地在门户、区域门户、行业媒体传播华帝最新企业动态、领导访谈、产品促销、营销活动等相关信息 70 余篇次，月均受众 500 多万人次；项目传播加载微博、论坛、贴吧等即时更新媒体的互动，并配合新浪微博大屏幕、微博转发、官方微博等系列活动，互动人群 8400 余万人次；策划“大运会火炬线上传递”活动，活动期间页面总浏览量达到 2.1 亿，超过 2200 多万人参与线上火炬传递，取得了较好的市场互动效果。

2、公司长期热心支持国内外体育事业发展，先后成为北京2008年奥运会燃气具独家供应商、新加坡首届亚洲青少年运动会厨具赞助商、第十一届全国运动会厨卫赞助商、中华人民共和国第十一届运动会火炬指定提供商、第五届香港东亚运动会燃气具独家供应商、2010年新加坡青年奥林匹克运动会火炬制造商、广州第16届亚运会燃气具和火炬供应商、第26届世界大学生夏季运动会燃气具及火炬类供应商，依托国内领先的火炬制造技术和研发团队，公司研制、生产运动会火炬及火种灯、圣火盆、采火器等相关器材，并提供火炬传递的技术保障服务。2011年5月公司成功与中国帆船帆板队签订赞助协议确定10年合作框架，与“国”字号队伍合作加强了公司对体育界的影响力，10月顺势开展“大运中国 聚能扬帆”的事大型宣传活动，进一步提升了公司的社会影响力。

3、公司历来重视双拥工作，多年来与中山市武警边防支队结成了良好的军民共建关系，每年公司主要领导牵头，组织与部分战士的联欢、慰问活动，并主动接纳退伍武警战士来公司就业，营造良好的拥军氛围。公司每年免费接待部队战士参观，宣传公司工业旅游，普及厨房电器知识。公司因此获得“广东省武警边防总队思想政治教育基地”和“军民共建单位”称号。

4、公司开展工业旅游项目，以丰富的火炬和产品资源为题材，结合现实教育，接纳众多的学子前来参观，是广东省首届工业旅游示范景点、小榄镇政府对外接待的窗口单位，引起了良好的社会反应，2011年接待各类游客、参观考察者 389 批，15600 人次，进一步展示了公司形象，宣传了行业知识，增进了与广大群众的互动。

5、积极参与社会公益慈善活动，2011年华帝股份继续践行“实现自我、回馈社会”的经营目标，两所以华帝命名的希望小学：四川省资阳市雁江区雁江镇华帝希望小学和宁夏永宁县望洪镇宋澄华帝希望小学相继竣工落成；2011年9月公司出资 30 万元捐建贵州省威宁县幺站镇幺站小学华帝爱心食堂，12月向2010年援建的四川大英天保华帝中心学校捐赠了总价值为 28800 元的体育器材，种种举措用以丰富学生的课余活动和改善日常生活质量，促进学生们身心健康的发展。通过各种公益慈善活动，公司对公益事业贡献了自己的一份力量。

第七章 存在差距与改进

2011年，公司在股东、债权人、职工权益、供应商、客户、消费者保护、环境保护、可持续发展、公共关系及社会公益事业等方面开展了一系列扎实有效的工作，并取得了一定的成绩。比照《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》的要求，公司在环境保护及可持续发展、支持社会公益事业等社会责任的履行方面还存在一定差距。

公司希望以发布社会责任报告为切入点，认真倾听接受社会意见、建议，接受社会各界的监督，通过加强与各利益相关方的沟通与交流，以进一步建立和完善公司社会责任管理体系，提升公司社会价值。

中山华帝燃具股份有限公司

董 事 会

2012年3月12日