

华帝股份有限公司

2013年度社会责任报告

第一章 概述

华帝股份有限公司（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。公司以董事会为中心，统一思想，认真履行社会责任义务；公司以公共传播中心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；公司人力资源中心负责制定良好的员工社会福利体系，公司制造系统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，公司营销总部负责将优质的产品推广到消费者手中。总之，公司坚持走专业化道路，生产制造优质的厨卫产品，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。

2013年，公司获得广东省人民政府颁发的“广东省就业先进企业”称号，公司开发的“管腔浸没式冷凝换热技术”获得中山市人民政府颁发的科技进步二等奖。公司燃气炉、燃气热水器荣获广东省著名商标，公司的聚能灶(BH806A)入选国家科技部“国家重点新产品”目录。继华帝被认定为“国家级企业技术中心”之后，2013年，公司设计创新中心获得工信部认定为“国家级工业设计中心”，成为全国首批32家国家级工业设计中心之一，是目前国内唯一获此殊荣的厨电企业。公司继续致力于支持体育事业的发展，报告期内公司成为全国第十二届运动会火炬供应商。

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等方式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（2011年-2013年）累计现金分红金额高于最近三年实现的年均可分配利润的30%。2011年度，以公司2011年度末总股本223,303,080股为基数，向全体股东每10股股份派送红股1股，派现金股利2元（含税），合计共派送红股22,330,308股，派发现金股利44,660,616元，合计分配利润66,990,924元。2012年度，以公司2012年度末总股本287,633,388.00股为基数，向全体股东每10股派现金股利2元（含税），合计派发现金股利57,526,677.6元。2013年度，以2013年度末总股本299,051,085股为基数，向全体股东每10股派发现金红利2.00元（含税），共计派发现金红利59,810,217.00元；同时以公司总股本299,051,085股为基数，以公司资本公积金向全体股东每10股转增2股，共计转增59,810,217股。

(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、投资者关系互动平台、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2012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、部分高级管理人员参与了说明会，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。2013年5月9日，公司组织董秘、证券事务代表、财务总监代表公司参加“投资者集体接待日”活动，进行集中在线交流、业绩说明等，在线回复投资者提问84条，宣传、树立了公司诚信规范的良好形象。2013年全年共接待投资者实地调研15次，合计接待投资者137人次，对投资者提出的问题进行了解答。

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。连续多年被广东省工商行政管理局评为“广东省守合同重信用企业”。

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，通过激励和创造机会的方式，

最大程度地发挥员工的创造潜力。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。公司人力资源中心2013年全年完成了37门课程的开发，21人通过认证成为初级内部讲师，华帝学院累计内部课程达57门，初步具备内部开课能力。公司根据人员情况实施差异化培训，建立接班人培养文化和人才成长机制。2013年，公司针对部门业务提升开展7个专题业务培训并外派148人次学习，公司员工人均培训达到了33.85小时/人。

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。2013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。公司加强对食堂承包商的监管，引入第二家食堂承包商，为员工就餐提供多元化选择。公司每年为员工免费提供体检福利；2013年的端午节和中秋节，公司向每位员工发放了粽子和月饼；以及油费补贴、电话费补贴等福利。

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、洗衣机等生活硬件设施，以此提高员工的生活质量；在本年度公司举办了丰富多彩的员工文化活动：“三八妇女节剪纸大赛”，“中文演讲比赛”，“我们一起包粽子活动比赛”“华帝之星才艺大赛”“慈善万人跑活动”等，为公司内部营造了健康、有序的工作和生活环境；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，实行抚恤慰问金政策，2013年共向员工发放关怀基金21840元。

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。2013年，公司积极参与国家标准及企业标准制修订，共参加7个国家标准的制修订，完成43项企业标准制修订。

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》《合规供方评定流程》《业务审批权限分配手册》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。凭借20年来的持续创新发展，以及在行业内形成的口碑，深受渠道商、消费者的欢迎。

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；公司建立的全国呼叫中心，统一呼叫号码4008886288，方便消费者及时反映问题，妥善跟踪解决各种投诉和建议。公司一直秉承“速度服务用心感动”星级售后服务理念，通过标准化建设提高全国服务网点的服务水平，打造华帝高端、专业的服务品牌。报告期内，公司呼叫中心累计处理呼入话务量124.90万个，回访话务102.97万个，做到了100%客户回访，20秒接通率达到了96.59%，实现了服务快速响应；同时公司对CRM客户关系管理系统，呼叫中心平台进行升级，建立完善的客户档案，为用户提供细致无忧、全方位专业化贴心的服务。公司制定的《华帝用户服务形象管理手册》、《华帝股份厨卫电器服务收费手册》，规范全国终端收费标准，并实施回访监督机制，严厉打击乱收费，提升华帝服务口碑。公司还通过金牌导购精英大赛，进一步提升经销商的服务技能和服务理念，超越消费者的期待，为消费者带来更优质便捷的售后服务。目前公司的售后服务队伍主要为经销商自己建立的队伍，素质上存在参差不齐的现象。为了能够更加直接有效的提升售后服务质量，进一步维护公司良好的品牌形象，公司从2011年开始探索售后直营模式，2012年选取杭州作为售后直营模式的试点区域，自己组建售后服务团队，及时跟进产品安装和售后服务问题。试点结果显示，售后直营区域相比其他同类区域售后服务质量取得较大提升，售后服务直营区域的客户投诉率大幅降低，客户服务满意度取得一定提升，未来公司将把试点的成功经验复制推广到其他区域，为更多消费者提供更好的服务。

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。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。

3、2013 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 55 万台。聚能灶采用全球首创的“聚能燃烧技术”，热效率达 68.5%，相比国家标准提高 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。公司专注聚能燃烧技术开发，主导推广的燃气热水器入选国家发改委《节能产品惠民工程高效节能家用燃气热水器推广目录（第一批、第三批、第四批）》，聚能灶入选国家发改委《国家重点节能技术推广项目第三批目录》。

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。2013 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；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。同时，改善公司官网设计，开设与媒体、消费者互动平台，与公司外部建立良好的沟通氛围。

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、第十二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。

自 2012 年的第三届环海南岛大帆船赛起，华帝以“华帝聚能号”命名组建了一支实力强劲的职业帆船队，船员均由拥有国际顶级赛事经验的顶级帆船运动员组建而成，并通过专业的后勤服务团队、营销传播团队进行运营操作。短短两年时间，“华帝聚能号”横扫国内多项帆船比赛大奖，包括 2012 年环海南岛赛场地赛冠军、2012 年中国杯帆船赛总冠军、2013 年环海南岛赛总冠军、2013 年第七届中国杯帆船赛亚军等多个冠军。通过参加各种帆船比赛，广泛的宣传华帝环保健康的品牌理念，公司的品牌形象也进一步得到提高。

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。公司进一步改造奥运火炬典藏馆，打造全球首个历届奥运火炬收藏数量最多、最全的企业收藏展馆，成就普通人与奥运火炬亲密接触的心愿，并已接待众多各类游客和参观考察者，成为港澳教育机构开展青少年学生了解祖国内地发展，特别是本土民营企业发展的典型案例和社会实践基地，2013年全年共完成接待各类游客、参观考察者 253 批，合计 10,053 人次。

5、公司一直坚持“实现自我，回馈社会”的原则积极参与社会公益慈善活动，通过各种公益慈善活动，公司对社会公益事业贡献了自己的一份力量。不管 2005 年公司启动“华帝全国 1+2 红领巾助学工程”，还是公司三位火炬手义拍祥云火炬，为汶川地震灾区捐建 2 所希望小学，还是在贵州省捐建的国家级贫困县第一个爱心食堂——“华帝爱心食堂”，公司始终不忘“实现自我，回馈社会”，以“企业公民”的责任更好地服务社会大众，以身作则，让更多企业参与到慈善公益事业中来。2013 年，华帝继续主动承担社会责任，开展了“关爱特殊学生”全国公益行活动，活动已经走进重庆、西安、郑州、济南四个城市，每到一城市，都会联合经销商在当地选取一所聋哑学校举行慰问，捐款。

第七章 存在差距与改进

2013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。但由于企业社会责任是一个长期的庞大的系统工程，与优秀企业相比，公司还存在着一定的差距，主要体现在客户关系维护还不够专业，投资者关系管理仍需要进一步加强，员工福利待遇与员工愿望还存在一定差距。为此，在今后工作中，公司将进一步探索客户管理的工作方式和方法，最大限度地提高客户满意度。走出去向先进企业学习，完善有关制度，确保投资者满意。同时，上下同心协力，聚集正能量，共同面对挑战，保证企业利益最大化，以良好的效益回报股东，回报员工。

华帝股份有限公司

董 事 会

2014 年 2 月 27 日