

2021年度社会责任报告

2022年4月





目录

关于本报告	1
前言	2
1 关于火星人	5
1.1 企业介绍	6
1.2 企业文化	7
1.3 所获荣誉	8
2 公司治理	9
2.1 规范运作	10
2.2 内控体系	10
2.3 严守道德规范	11
3 股东、员工及其他相关方权益保护	12
3.1 股东权益保护	13
3.2 员工合法权益保护	13
3.3 供应商、加盟商和顾客权益保护	16
3.3.1 供应商	16
3.3.2 加盟商	17
3.3.3 顾客权益保护	17

4 环境绩效	18
4.1环境保护	19
4.2降低消耗	20
5 安全生产	21
5.1安全生产	22
5.2职业健康安全	23
5.3安全文化建设	24
6 服务社会	25
6.1产品与服务	26
6.2公益事业	27
6.3行业沟通交流	28
结语	29
意见反馈	29



关于本报告

报告说明：

本报告是火星厨具股份有限公司上市以来编制的第二份社会责任报告，为便于表述，报告中“火星厨具”、“公司”均指代“火星厨具股份有限公司”。报告回顾了公司2021积极履行社会责任的情况。

报告时间范围：

报告涵盖数据、内容以2021年发生的为主，部分表述及数据适当追溯以前年份。

数据说明：

报告所用的数据均来自正式文件。

报告参考要求：

本报告按照《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第2号——创业板上市公司规范运作》相关要求
进行编制。

报告获取渠道：

报告电子版可登录巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 和公司官网 (<https://www.marssenger.com/>) 获取。



前言

2010年
成立

浙江火星人厨具有限公司注册成立
第一家直营专卖店在海宁隆重开业
第一台集成灶X6上市

2011年
开业

第一家加盟店正式开业
评选为海宁市企业技术研究开发中心
荣获“中国市场燃气灶具质量服务双优品牌”
员工总人数突破170人

2012年
新品

X7集成灶上市
成为《集成灶》标准编写证书主要起草单位
加盟店总数突破100家

2013年
获奖

X7集成灶荣获德国“iF设计金奖”
评选为嘉兴市企业技术中心
年产量突破1万台

2014年 开拓

投资逾亿元占地100亩的工业园正式开园
荣获国家“高新技术企业”证书
评选为浙江省十佳工业设计企业
荣获“嘉兴名牌产品”称号
员工总人数突破400人

2015年 进取

X2集成灶上市，开启蒸箱集成灶时代
天猫E3集成灶上市，正式进军电商市场
评选为浙江省高新技术企业研究开发中心
评选为浙江省省级工业设计中心
加盟店总数突破500家

2016年 力争

成功完成股份制改造并更名为火星人厨具股份有限公司
荣获“浙江名牌产品”
荣获“五星级售后服务认证”
年产量突破5万台

2017年 更进

企业核心价值观“三德文化”正式颁布
荣获浙江制造“品”字认证
荣获“海宁市市长质量奖”
荣获“浙江省著名商标”证书
年产量突破10万台

2018年 超越

投资数亿元占地191亩的智能集成灶产业园正式开园
D7集成洗碗机上市
评选为浙江省专利示范企业
含税营业收入突破10亿元人民币
员工总人数突破1000人

2019年 奋进

红杉资本入股火星人厨具股份有限公司
签约著名演员黄磊为公司独家品牌形象代言人
评选为浙江省“厂商无理由退货”示范企业
评选为2019年度制造业税收贡献十强企业
年产量突破20万台

2020年 上市

公司成立10周年并成功上市
X8集成灶上市
U6洗碗机上市
投资近2亿元的员工生活中心投入使用
开始进军海外市场

2021年 新征程

获中国合格评定国家认可委员会（CNAS）实验室认可证书
获浙江省经济和信息化厅认定“浙江省智能工厂”
火星人第一代燃气热水器上市
30系列集成灶推出首款“疏风低阻”平台，引领“静音厨房”新时代
全球首家海外集成灶专卖店：火星人集成灶泰国曼谷专卖店开业





1/ 关于火星人

1.1 企业介绍

2010年，火星人以“致力于解决厨房油烟问题”的初衷创立，经过11年发展，成为一家以集成灶为核心，以集成洗碗机、集成水槽、水槽洗碗机为配套，以橱柜为载体，围绕让厨房生活更健康进行产品的研发、生产和销售的企业。

火星人拥有342亩智慧工业园，1500㎡工匠实验室，累计获得300余项专利。凭借过硬的技术，参与制定了《集成灶》国家及行业4项标准，先后被评为国家高新技术企业、国家知识产权优势企业、浙江省技术中心、浙江省企业研究院、浙江省级高新技术企业研究开发中心、浙江制造“品”字标、中国外观专利优秀奖等多项政府权威认证，荣获2016年海宁市市长质量奖、2019年嘉兴市市长质量奖。

火星人与宝马旗下设计团队Design Works、洛可可集团、田中浩昭等知名设计公司、个人合作研发新品，在“好看好用好服务”的设计哲学下，累计斩获iF金奖、红点奖等20多项国内外设计大奖。2020年12月31日，成立十年的火星人上市，是厨电行业最快上市的公司。根据中怡康的数据显示，2015-2021年，我国集成灶市场零售额规模从48.8亿元增加至267.0亿元，年复合增速为32.74%；集成灶零售量从69万台增长至321万台，年复合增速为29.2%，零售额增速与零售量增速均较快。公司2021年实现营业收入231,868.28万元，同比增长43.65%。公司作为集成灶行业内优势企业，报告期末经销门店2000家左右，公司经销门店已遍布全国，构建了从一二线城市、三四线城市到乡镇级市场的全国性的经销网络；电商业务已连续7年线上销量集成灶行业第一，2021年“6·18”、“双十一”继续保持“天猫、京东、苏宁易购”集成灶类目线上销量第一。

公司发展过程中，逐步形成了以“德治、德行、德艺”为核心的三德文化体系，同时，公司积极投身慈善公益事业，践行企业社会责任。在《2021浙江上市公司社会责任绩效最佳100名企业》名单中，火星人CSR等级为A，排序第八。现在，火星人以“持续创新，行业领先”的企业总方针，正朝着“成为让人自豪的卓越企业”的愿景不断前进。



1.2 企业文化

使命 让厨房生活更健康

高端产品缔造者

健康生活引领者

愿景 成为让人自豪的卓越企业

打造高端集成灶品牌

树立卓越管理的标杆

成为模范的优秀雇主

核心价值观 厚德向善 开放 坦诚 担当 科学理性 用户至上

三德文化

德治 修心 改变习气 净化心灵

修身 择善而从 博学于文

修行 知行合一 率先垂范

德行 三好 发心好 态度好 沟通好

三爱 爱学习 爱自己 爱他人

三要 要谦逊 要正直 要进步

德艺 匠心 专业专注 爱岗敬业

匠艺 博采广纳 精益求精

匠人 技艺传承 成就奉献

1.3 所获荣誉

序号	荣誉
1	全国质量诚信标杆企业
2	中国质量检验协会团体会员单位
3	高新技术企业
4	家居业信用评价5A级企业
5	“浙江制造”团体标准参编单位-标准贡献奖
6	中国设计智造大奖2021佳作奖-X8智能集成灶
7	成功设计大奖-天空之城
8	X5BZ02中国集成灶“高效净化环保之星”
9	技术领先奖-Q6
10	2021年度影响力品牌-火星人集成灶
11	2021年度服务创新品牌-火星人集成灶
12	第四届海宁慈善奖“企业捐赠奖”
13	红十字博爱功勋奖 银奖
14	中国外观设计优秀奖





2/ 公司治理

2.1 规范运作

公司以法律法规为依据，制定《公司章程》以及各类议事规则，建立了由公司股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的公司治理机构。明确界定董事、监事以及经营管理层重要成员在公司治理、决策中的权责关系，形成了权力机构，决策机构，监督机构和执行机构之间权责明确、运作规范、相互协调的运行机制。

公司制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》、《总经理工作细则》、《董事会秘书工作制度》、《审计委员会工作细则》、《提名委员会工作细则》、《薪酬与考核委员会工作细则》、《战略与发展委员会工作细则》、《对外投资管理制度》、《对外担保管理制度》、《关联交易决策制度》、《信息披露管理制度》、《募集资金管理制度》等相关制度，为公司法人治理的规范化运行提供了制度保证。公司股东大会严格按照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》及有关法律法规规定规范运作。公司历次股东大会在召集方式、议事程序、表决方式和决议内容等方面均符合《公司章程》、《股东大会议事规则》及有关法律法规的规定，公司股东大会的召开及决议内容合法有效，不存在董事会或高级管理人员违反《公司法》及其他规定行使职权的情况。公司严格按照规定召开董事会、监事会、股东大会。2021年共召开股东大会4次，董事会8次，监事会7次。

公司设立审计委员会，配备专业审计人员，独立行使内部监督职能，定期向审计委员会汇报工作，制定了包括准备、实施、审计报告编制以及审计跟踪等4大阶段构成的审计程序，形成闭环式审计管理。公司聘请的天健会计师事务所（特殊普通合伙）定期开展第三方审计，提供会计报表审计，出具审计意见，提供审计报告。

2.2 内控体系

公司自成立以来，始终注重内控体系的建设。历经多年的经营管理，公司在研发、生产、销售和企业管理方面积累了丰富的经验，是公司市场拓展、安全生产、产能性能优异的基础。管理制度方面，基于行业及产品的特点和价值创造的关键点，制定了涵盖研究开发、合同评审、供应商评估、原材料采购、仓储管理、生产过程控制、产品品质检验、经销商管理、售后服务等在内的一系列管理制度；绩效考核方面，公司建立了与现代化企业制度相适应的薪酬分配机制，充分平衡薪酬规划在成本控制及提高企业经营效益

中的杠杆作用，实行竞争上岗、多劳多得等一系列激励政策。公司在企业的发展过程中逐渐积累了丰富的管理经验，制定了完善的管理制度，设计高效的运行流程，通过持续对过程的成熟度评价及改进，不断优化过程的效果，提升过程效率，配备优质资源，保证公司现有技术、生产和营销优势得到良好的融合和发挥，为现有产品的规模化生产提供有力的后备保证。

2.3 严守道德规范

火星人坚持“诚信经营、遵纪守法”，2021年颁布了管理干部行为准则与三大红线纪律。管理者实施管理职能的准则、指导思想，能够为管理者提供处理事项和解决问题的方向、方法，实现管理者的同频共振，提高管理效能。



公司高度重视廉政文化建设，充分发挥以三德文化育人、以廉政教育养人的作用。组织开展了内容丰富、形式多样的廉洁文化宣传活动。邀请了海宁市人民法院两位法官开展专题讲座。并在办公区域，食堂等场所投放了宣传案例，建立管理制度，构建奖惩机制，制度中明确规定对员工弄虚作假、违反道德诚信的行为采取零容忍的态度。督促员工严守道德规范，遵纪守法。





股东、员工及
其他相关方权益保护

3/ 股东、员工及其他相关方权益保护

公司加强与广大投资者、员工、客户、供应商、社区、社会公众及非政府组织间的沟通交流，不断拓展沟通渠道，丰富交流内容，建立长期、平衡的供应关系。

3.1 股东权益保护

公司按照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》召开股东大会，确保股东能依法行使表决权。2021年共召开股东大会4次。

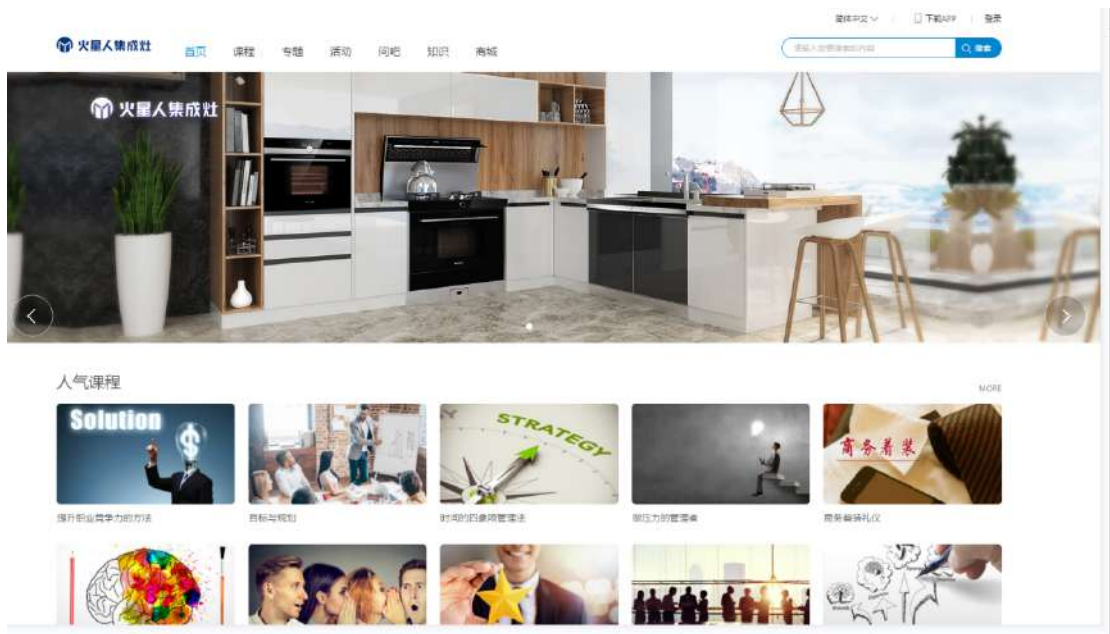
公司严格按照有关法律法规以及公司《信息披露管理制度》的要求，真实、准确、完整、及时地披露公司信息，确保所有股东有平等的机会获取信息。公司注重与投资者的沟通与交流，通过网络互动、投资者来访、电话咨询等方式回答投资者的提问。公司指定《中国证券报》、《上海证券报》、《证券时报》、《证券日报》和巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn>) 为公司信息披露的报纸和网站。

《公司章程》中已明确了利润分配原则、分配形式、分配条件及利润分配方案的决策程序和机制，并制定了明确的股东回报规划。公司股东回报规划的制定需充分考虑和听取股东（特别是中小股东）、独立董事和监事的意见。公司利润分配政策应保持连续性和稳定性，同时兼顾公司的长远利益、全体股东的整体利益及公司的可持续发展，优先采用现金分红的利润分配方式。

3.2 员工合法权益保护

火星人遵循“让公司成为员工实现自身价值的舞台”的人才理念，长期以来以人才为核心资源，重视人才发展，致力于为员工提供更广阔的发展平台。火星人一直坚持“德才兼备”的用人观，推行业绩和价值观双维度的绩效考核体系。通过PM层级的设置，建立员工职业发展管理和专业双通道。基于岗位价值、员工能力与员工绩效（3P模型），并结合市场薪酬报告，建立具有外部竞争性及内部公平性的薪酬体系。公司积极落实国家法规政策，与员工签订劳动合同，保护员工权益。

火星人高度重视培养人才发展，建立了“火星人人文研修院”，针对公司员工能力发展规划和各层级员工的能力提升需求，开发了“新星计划”、“火星计划”、“恒星计划”、“金星计划”和“巨星工程”，覆盖了包括“新员工入职培训”、“通用管理培训”、“业务管理培训”、“专业技能培训”在内的全方位培训项目系统。“业务管理培训”基于行业和岗位实际情况设置课程，使员工场景化的理解培训内容；“专业技能培训”依托于知识管理梳理出《专业知识手册》、《岗位技能实训手册》等，帮助员工更好的吸收专业知识并提升专业技能。此外，引入并推动了火星人移动学习平台和在线管理学习平台，上线在线课程500多门，上线学习人数达2500余人。



火星人建立了具有火星人特色的多种沟通方式，积极听取各种意见和建议。

合理化建议：制订了《合理化建议管理制度》，对被采纳的意见或建议给予奖励。

部门巡视制：组织职能部门对各部门定期巡视，听取各部门在工作中存在的难点、疑点问题及建议，经领导评审后，在规定时间内提出解决措施。

面谈制：上级对下级下达工作任务时，通过面谈听取员工的合理建议，共同制订下级的绩效目标、任务与计划；实施过程中，上级对工作实施情况进行检查与面对面的沟通，了解工作进度，听取意见，提供支持；绩效考核后，对绩效验收，与下属面谈沟通，提出持续改进措施和方向。

员工大会：每年收集、汇总员工各种提案，用于公司相关管理工作的完善，对重大的合理建议，公司高层领导必须在会上答复解决方案并承诺限期解决。

火星人按照“快乐学习、快乐工作”的理念，以打造“最佳雇主”为目标，在火星人内部建立“感恩、快乐、学习”的文化氛围，如组织火星人文化节、火星人趣味运动会、母亲节父亲节主题作品征集活动，快乐会议，厨艺技能大赛，企业文化演讲大赛，元宵节活动，歌唱大赛，摄影大赛，以及开展“金盾奖”、“金鼎奖”、“战神”、“年度感动人物”等评选和技能大比武，增强企业内部凝聚力，提高员工满意度，打造一支专注创新、尊重包容、诚信求实、担当协同的团队。



公司推进员工满意度的测评工作，员工满意度的测评项目包括：员工满意度、后勤满意度、薪酬满意度，总体员工满意度测评结果如下：

指标	2019年	2020年	2021年
员工满意度率 (%)	81.1	82.5	80.72

3.3 供应商、加盟商和顾客权益保护

3.3.1 供应商

公司注重与供应商保持良好的战略合作关系，坚持就近、择优、专业和促进良性竞争的原则，发挥配套产业集群效应，打造优质的厨具供应链。为确保产品质量，公司对供应商有着严格的准入要求，尤其是产品关键材料或零部件的供应商，并优先与国内外知名供应商进行战略合作。同时，充分调动资源，在设备、工艺、资金、人员、管理等方面给予供应商积极的帮扶指导，明确了“管理改善”、“设备技改”、“供应商培训”、“标杆学习”、“质量改善”五大重点，致力带动行业整体水平的不断进步。

公司每年坚持召开供应商大会，共同探讨行业发展趋势并努力进行深层次合作，同时在供应商大会上对年度表现优秀的供应商进行颁奖，以激励供应商持续提升，提高双方合作的满意度，实现战略合作，互利共赢。



3.3.2 加盟商

加盟商的成长与发展是公司销售业绩的保障，公司同样非常注重与加盟商的关系，通过创新的合作关系的建立，在互惠互利的基础上发挥双方所长，优势互补，实现双赢、共同发展。在各个销售地区设立加盟商，构建集销售、物流、服务于一体的操作平台。基于此，实现加盟商和公司的每一个机构一起成长、发展、壮大，同时充分保证加盟商与公司在实现战略目标的过程中始终保持一致。截至2021年末，公司已在国内市场建立经销门店2000家左右，公司经销门店已遍布全国各省、自治区、直辖市，构建了从重点城市到乡镇级市场的全国性的经销网络。

公司成立营销商学院，按照重点加盟商的业务层次分别设立麒麟班、鲲鹏班、鸿鹄班，通过培训提升加盟商的运营管理能力。通过加强经销门店的运营管理，优化和完善店面装修、培训、陈列、日常服务、销售策略、货品管理、售后服务等方面的标准和流程，最大限度地为经销商赋能。

3.3.3 顾客权益保护

公司始终坚持“让厨房生活更健康”的使命，始终将客户需求放在首位，用高品质的产品，解决中国厨房油烟的痛点问题。公司提出了“厨电集成，开放厨房”的新厨房主张，新主张以厨房油烟净化核心技术，解决厨房油烟问题，让消费者喜爱的开放式厨房成为可能。以集成灶、集成洗碗机为代表的多品类厨电集成一体，解决厨房空间拥挤难题。用科技和智慧破解厨房老难题，为现代消费者开启健康、智慧、轻松的烹饪之旅。

公司建立CSS顾客关系管理系统，通过多种方式预测市场需求，设立客服关怀中心快速响应顾客需求，及时处理顾客投诉。公司专为广大客户设立全国统一综合服务热线400 888 8490，提供7×24小时不间断的业务咨询、业务查询、业务受理、投诉、故障申报等多样化、个性化的服务。此外，市场中心还开展市场调研、客户满意度调查、客户回访等工作，促进与客户的沟通，随时了解客户需求，掌握客户资源、服务质量等情况。火星人是“售后品牌”、“服务口碑”、“服务品牌”三五星认证企业。







4/ 环境保护

4.1 环境保护

公司认真识别并严格遵守《环境保护法》等安全、环保方面使用的法律法规，并已于2015年导入实施了ISO14001环境管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系，依据相应法律法规和体系标准形成了较为完善的控制方法与体系，对各类环保职责逐项分解落实，保障体系运行。

定期开展环保教育，倡导员工保护环境，提升员工环境保护意识，每年组织全公司范围内对经营和产品生产全部生命周期开展环境因素识别评价，对可能会对环境产生影响的环境因素提前制定防范措施，制定应急预案。定期召开会议，讨论推进环保管理工作，并通过实施目标指标和管理方案，内部审核，管理评审，第三方检测，定期检查，开展应急演练等支持保障体系运行。

公司新、改、扩建项目严格遵守国家法律法规和其他要求，项目建设过程中污染防治措施与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用，并取得政府主管审批部门的项目环评批复。

公司重视“三废一噪”治理，采用隔声、吸声、减震措施等减少噪音源对外部的辐射。对工业垃圾和生活垃圾分别储存或清运，对危险废弃物交由有资质的第三方处理或回收。

公司推行6S现场管理，实施垃圾分类，严抓日常检查和标准化管控，建设美丽厂区，给员工提供舒适、安全的工作环境。2021年5月，火星人荣获“嘉兴市美丽厂区优秀单位”。



4.2 降低能耗

公司积极开展工厂精细化管理，不断实施工艺优化改造和装备升级，推动全员改善，减少浪费，降低能耗，节约成本，公司2017年引进精益生产理念，针对公司从供应链、价值流等方向进行诊断，规划性的对生产交付、计划排产、现场6S、物流拉动、销售订单、质量管理等进行全方位的精益改善。

通过系统开展精益生产培训、设置精益道场演练实操，邀请咨询辅导老师结合实际现场问题开展精益改善项目，设置创新项目平台申报精益改善项目、累计开展精益改善类项目数百项，提案改善上万条，减少资源物料消耗，提升生产效率，降本增效数千万元。

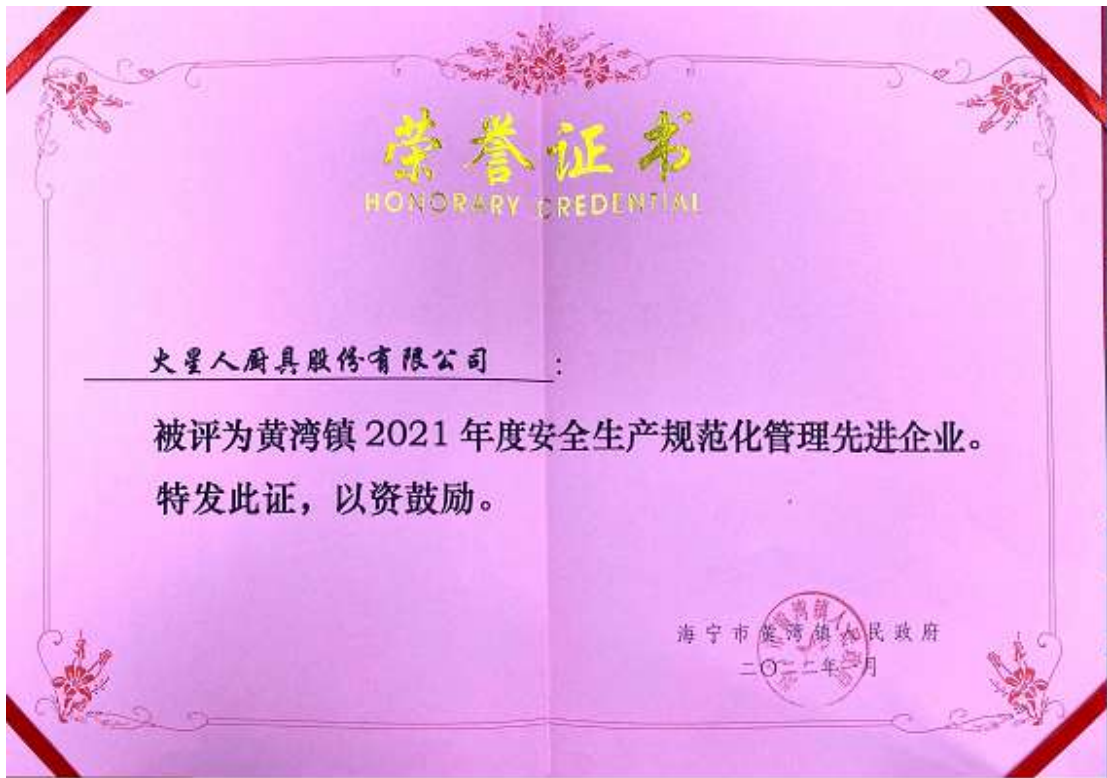




5/ 安全生产

5.1 安全生产

公司严格落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，设立安全生产委员会，开展安全生产标准化建设，实行安全责任制，扎实推进危险源辨识，标准化作业，安全培训，安全评价，安全隐患排查治理，制定应急预案，实施应急演练等工作，夯实安全基础管理。2021年一般及以上的安全事故0起，安全生产形势持续稳定。火星人被评为黄湾镇2021年度安全生产规范化管理先进企业。



为提高员工自我防范能力和对突发事件处理的综合应急能力，公司组织员工开展消防应急演练，防台演练，腐蚀灼伤应急救援演练等9场综合专项应急演练。通过开展应急演练，使员工提高应急逃生的能力，为真正的事事故应急行动提供了宝贵的经验。



火星人每月组织全公司安全检查，开展隐患排查，针对发现的安全问题制定改进措施，由安全委员会跟进问题改善关闭。

公司每月组织1-2次的专项安全培训，全年共计18次安全相关培训。培训覆盖火星人全体员工，培训内容主要包括复工培训，消防知识培训，安全员能力培训，应急能力，有限空间，反诈知识，急救知识培训等等，强化安全意识和知识。

5.2 职业健康安全

公司始终坚持与员工共同发展的理念，保护员工职业健康安全，实施全体员工全面健康体检制度，为每位员工建立了职业健康档案。对生产车间岗位进行上岗前、在岗期间和离岗时的职业健康检查，并且将工作人员的体检结果告知本人，进行存档管理。

公司每年邀请第三方检测机构，对公司生产运行过程中各岗位作业人员接触到的职业病进行危害因素检测。制定了《职业健康管理制度》，与新老员工签订合同时，将工作过程中可能产生的职业病危害及其后果，职业病危害防护措施和待遇等如实告知，并在劳动合同中注明。在生产车间醒目位置设置公告栏，警示标志等宣传安全操作规程、职业病防治应急措施，职业病危害程度进一步降低。

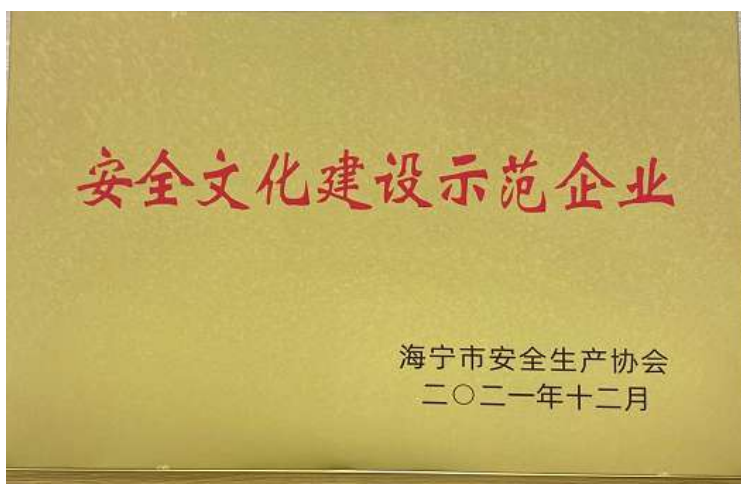
公司制定《劳动用品发放制度》、《劳动用品穿戴制度》等个人防护用品管理制度，并有专职人员定期发放至车间员工，并对员工佩戴劳保用品的情况进行检查，对检查结果予以记录和考核。依据实际需求和使用方便的原则设置辅助设施，包括工作场所办公室、生产卫生室（淋浴室、更衣室），生活室（休息室、厕所等）满足员工使用需求。

2020年疫情发生以来，公司第一时间成立防疫安全小组，制定防疫政策，对前期预防，个人防护，物资储备，日常管控，隔离方式、复工复产方式等作出明确规定。并通过不同渠道加强对新冠病毒和流行病预防知识的宣传，提高员工防疫意识。

5.3 安全文化建设

公司积极重视安全文化建设，每年6月定为“安全月”，开展各种安全文化宣传活动。通过举办安全知识竞赛，应急培训等活动使员工能掌握学习安全知识，减少不安全因素，规范不安全行为，降低事故发生概率。

每年11月定为“消防月”，11月9日组织了全员的消防逃生体验屋的体验活动，11月18日举行了“火星人厨具股份有限公司第三届消防比赛”，邀请海宁市尖山新区消防队进行现场指导，对消防器材、消防战斗服、正压式呼吸器的应用做了详细的介绍和培训，本次活动不仅提高了员工的安全设备操作技能，也提升了安全生产的文化氛围。2021年火星人被评为“安全文化建设示范企业”。







6/ 服务社会

6.1 产品与服务

火星人坚持“让厨房生活更健康”的企业使命，为客户提供好看，好用，好服务的产品。火星人多年来以持续技术创新为发展驱动力，研发投入金额持续增长。在集成灶、集成水槽、集成洗碗机等产品领域积累了丰富的研发经验和技術优势，并与中国农业大学、嘉兴学院等科研院校建立了密切的合作关系，同时结合市场和产品的发展趋势进行前瞻性研究，积极引进和采用先进技术和标准，将技术诀窍进行转换。凭借过硬的技术，参与制定了《集成灶》国家及行业多项标准，荣获高新技术企业认证、浙江制造“品”字标、中国外观专利优秀奖等多项政府权威认证。2021年，公司X8智能集成灶产品获得“中国设计智造大奖2021-佳作奖”，X6集成灶荣获“技术领先奖”，X5集成灶荣获“高效净化环保之星”荣誉称号。



在产品质量方面，火星人不断致力于推进集成灶技术变革，应用了特氟龙不沾技术、高效能燃烧器、可变性风机系统降低噪音、降噪导油风道、疏风式降噪叶轮等多项核心技术。公司多次荣获中国质量检验协会颁发的“全国质量诚信标杆企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量奖诚信标杆示范企业”、“全国厨电行业质量领先品牌”等各项荣誉称号。开展专项项目改善活动，导入精益生产，六西格玛分析等多种分析工具，共有15个项目荣获“中国质量协会-六西格玛-示范级”、“中国质量协会-六西格玛-专业级”等奖项。其中“提高E5进风口组件焊磨产能”项目作为研究案例荣登《中国质量》杂志第471期期刊。

公司秉承“极速响应，一次就好”的口号，围绕“极速响应、热情规范、专业高效、创造感动”的目标，2018年创立了具有竞争力的服务品牌——火星人极速服务小哥，同时在行业内率先提出4小时极速修和非常满意度概念。公司经销商拥有超过3,000名专业“服务小哥”，并积极落实“4小时极速修”、“12小时快速修”等售后服务政策。建立了24小时售后服务热线，深入了解客户对火星人产品的使用体验，第一时间为客户带去家人般的关怀与问候。公司目前已通过了五星级售后服务认证、五星级服务口碑认证，五星级服务品牌认证。2021年火星人被评为“全国产品和服务质量诚信示范企业。”

2021年火星人服务政策继续升级，发布“365无忧退换服务政策”。在线下专卖店购买限量款精品集成灶，自安装验收之日起，365天内，因产品本身原因导致对吸油烟效果不满意，无理由退换货。公司真诚热情的为顾客着想，保障顾客权益，提升顾客满意度。

6.2 公益事业

火星人作为一家有责任感的企业，坚持以“利他”之心，践行爱心公益，积极承担社会责任。公司根据行业特色及企业使命，确定了“关爱民生健康、帮扶弱势群体、人才培养和慈善事业”四大重点支持领域。此外，火星人于2017年成立义工队，成立之初人数为23人，后义工团队人数不断发展扩大，现人数达到119人，组织参与各项义工活动。2021年火星人荣获第四届海宁慈善奖“企业捐赠奖”，“红十字博爱功勋奖 银奖”。

5月火星人走进海宁市行知小学，为行知小学的小伙伴们送去了1000册全新的图书，助力书香满校园。6月，火星人总经理黄卫斌先生、火星人党总支委员会书记陈莺女士共同前往慰问了50年党龄，90岁以上高龄的老党员们，在致以崇高敬意的同时，也送去了夏季清凉礼品与慰问金。7月河南遭遇千年一遇的特大暴雨侵袭，火星人第一时间捐赠100万元支持河南抗洪和灾后重建，以实际行动与河南同舟共济。8月盛夏高温，火星人开展“送清凉”活动，不仅为每位火星家人送来清凉慰问，也为环卫工上送上了清凉，

用爱与感恩回馈社会。9月中秋，火星入党员与火星入义工志愿者前往袁花、黄湾敬老院开展“情系中秋节 关爱暖人心”慰问，为老人们送上月饼等慰问品，同时致以佳节的问候与祝愿。10月火星入捐赠30万元至海宁市慈善总会，用于海宁海豹救援队购买添置救援设备。11月火星入组织无偿献血活动，传递爱心积极践行三德文化，共有200余名火星入家人积极报名参加。

多年来，火星入一直热衷于公益活动，用“担当”积极承担社会责任。火星入以三德文化为帆，以红色力量为桨，带着火星入满满的爱与温暖，积极承担社会责任，一直在行动。

6.3 行业沟通交流

火星入在行稳致远中持续创新，受到越来越多的外界关注。

1月8日浙江省科技厅外专局处长一行领导来火星入调研。

1月15日海宁市市长许红莲女士一行领导来火星入调研。

2月浙大学子前来火星入调研参访。

2月海宁市学习型企业协会近300名企业家走进火星入。

3月海宁长安女企业家协会一行领导来访火星入。

3月浙江日报考察新区产业，走进火星入。

4月国家住建部调研组赴火星入调研智能燃气设施建设。

4月海宁市服装协会青年创业者联合会一行走进火星入。

5月股东海宁融朴股权投资合伙企业一行领导走进火星入。

7月“民生议事堂 高质量打造引才留才温馨岗位”调研走进火星入。

7月匠人智装设计师团队一行前来火星入参观走访。

7月中欧校友餐饮生态协会华东分会会员一行参访火星入。

7月浙江财经大学信智学校时间服务团一行前来火星入参观学习。

8月浙江省省分类办检查组一行前来火星入参观走访。

9月物产中大集团-火星入集成灶产改工作“结对共建”学习交流会圆满完成。

9月省非工产业工人坚守改革试点工作专班一行前来火星入调研指导。

11月浙江铭品装饰董事长一行来访火星入。

火星入秉承“开放，坦诚”的心态，与外界保持密切的合作，为行业提供有价值的资讯、支持，同时也积极吸收行业的资讯、先进经验，在彼此高效协同的过程中共同成长。

结语

时代潮流浩浩荡荡，十一年探索拼搏，一路的征程，始终以“德”作为印刻在火星人发展历程中不可磨灭的基因，指引着每一位火星人以共同的思想理念为航，不断创造美好。

火星人将继续坚持“持续创新”的总方针，进一步提升产品核心技术能力，深入推进智慧厨房发展，顺应智能化时代趋势，找寻年轻一代的想法和热爱，拥抱新事物和未来。为成为让人自豪的卓越企业而坚持奋斗。

意见反馈

尊敬的读者，感谢百忙之中阅读本报告，为持续改进公司社会责任工作，不断提高履行社会责任的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。

我们的联系方式是：

火星人厨具股份有限公司

电话：0573-87019995

邮箱：dongshiban@marssenger.com