

广东万和新电气股份有限公司
2022 年度社会责任报告



2023 年 4 月 27 日

关于本报告

报告简介

本报告是广东万和新电气股份有限公司发布的第十一份社会责任报告，报告详述了公司 2022 年度与各利益相关方的交互细节及过程中所履行的企业社会责任。

参考标准

本报告编制遵循《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》，部分参考国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南（2010）》，结合公司的实际情况编写而成。

时间范围

报告时间范围是 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。考虑到披露事项的连续性和可比性，部分信息适当向前或向后延伸。

组织范围

本报告组织范围为广东万和新电气股份有限公司及下属子公司。

数据说明

报告中数据来源包括政府公开数据，经营数据来源于广东万和新电气股份有限公司 2022 年度审计报告，其他数据来自于公司 2022 年度披露的临时报告及公司各部门，各分子公司的统计及内部文件（如本报告所引用数据与已披露数据有差异，以已披露数据为准）。

简称说明

为便于表述，在报告中“广东万和新电气股份有限公司”简称为“万和电气”、

“万和”、“公司”或者“我们”。

发布形式

本报告在深圳证券交易所指定信息披露网站巨潮资讯网(<http://www.cninfo.com.cn>)可下载。

万和创始人寄语



左起分别为：叶远璋、卢础其、卢楚隆、卢楚鹏

在中国改革开放的大潮中，凭着顺德人敢为天下先的精神，我带领我的两个弟弟及徒弟开始创业，我们创办的电视机修理作坊在顺德悄然起步。那时，我们还兼做点火器配件——高压脉冲点火器。殊不知，这项业务在日后成为我们梦想展开的地方。

1993年，我们正式创立了万和。几度风雨，几经变迁，二十多年的时间弹指一挥间，当年的小作坊已成长为中国厨卫行业的龙头企业，但从创世界品牌和做百年基业的角度来看，我们的事业才刚刚开始。

29年来，万和励志开拓、不断创新，也创立了内涵丰富的“和文化”，从而为企业的发展提供了持久动力和智慧源泉。截至2022年末，万和在厨卫电器领域拥有58项行业先进技术，100多次主导或参与了燃气热水器、燃气灶具、消毒柜国家和行业标准的起草和修订，拥有2,938项授权专利，代表中国燃气具技术前沿方向。“国家级企业技术中心”、“博士后科研工作站”等七大创新平台均落户在万和。技术领先、以质取胜、品牌卓越，这为万和赢得了良好的市场态势，赢得了行业的领先地位，更赢得了广大消费者的美好口碑。

在资源合理配置的社会中，万和努力实现企业与员工、合作伙伴、股东之间共同赢利，为万和的团结合作与稳定发展打下了深厚的基石；在新时代中，万和身为行业翘楚企业，不仅要对社会、国家的发展负责，更要为未来的优秀节能生活高品质负责。顺应时代潮流的变革，我们对万和的“和文化”予以继承、提升与发展，将其核心表现定义为：成就客户、奋斗为本、共创共赢。

成就客户：以客户为中心，从客户需求出发，提供创新、优质的产品与服务，超越客户期望，努力为客户创造更多的价值，从而可持续的占据市场领导地位。

奋斗为本：以奋斗者为本，鼓励和选拔所有努力为客户创造更多价值，为公司发展做出更大贡献的员工；我们要传承万和创业者们“坚持长期艰苦奋斗”的精神，不断努力，不断奋斗，不断进步。

共创共赢：同心同德，携手共进，努力开拓新领域、新业务，在传承基础上创新，是万和发展不竭的动力。

创业 40 多年的经营实践，让我深刻地认识到，“和文化”是支撑万和赢得顾客认知、社会认可、员工认同的有力法宝，也是指导全体万和人如何为人、如何处事、如何创造品牌、成就长青基业的重要法则。

先进文化造就顶级品牌。伴随着全球经济一体化的加速，中国企业需要走出去，对于万和这个中国厨卫行业的领导者来说，更是肩负着重要的责任。因此，大力弘扬万和精神、充实品牌内涵、加强文化建设，对于矢志不移打造世界级品牌的万和人来说，彰显着现实与战略的双重意义。

因此，我希望每一位万和人都积极参与到“和文化”建设中来，认真解答“我是谁”、“万和为我带来什么”、“我能为万和做什么”、“今后我们如何一起走”等一系列企业文化命题。

共同的万和，共同的未来。让我们高举“和文化”大旗，朝着“全球领先的厨卫电器以及热能热水系统整体解决方案供应商”的战略发展目标昂首奋进！

A handwritten signature in black ink, reading '卢志强' (Lu Zhiqiang), located at the bottom right of the page.

公司简介



万和是国内 A 股上市公司，股票代码 002543，公司成立于 1993 年 8 月，已发展成为国内热水器、厨房电器、热水系统专业制造先进企业，在国内拥有七大生产制造基地，占地面积超过 100 万平方米，年产能超过 1,500 万台，并在泰国、埃及投资建设海外制造基地。据世界权威独立调研机构英国建筑服务研究与信息协会（BSRIA）发布的调研结果，万和是国内仅有的两个“全球十大热水器品牌”之一。万和也是中国燃气具发展战略的首倡者和推动者、国家火炬计划重点高新技术企业、住建部授予的国家住宅产业化基地、中国航天事业战略合作伙伴。

万和燃气热水器市场综合占有率连续十九年在行业创领新高，是工信部公布的第三批制造业单项冠军培育企业，消毒碗柜、燃气灶、吸油烟机、电热水器的市场占有率均处于行业前列，万和燃气热水器和燃气炉具的出口量连续多年在行业同类产品中名列前茅。

“技术创新”是贯穿万和发展的灵魂，截至 2022 年末，万和在厨卫电器领域拥有 58 项行业先进技术，100 多次主导或参与了燃气热水器、燃气灶具、消毒柜国家标准的起草和修订，拥有 2,938 项专利，代表中国燃气具技术前沿方向。“国家级企业技术中心”、“博士后科研工作站”等七大创新平台均落户在万和。

万和践行企业低碳发展的社会责任，正致力于传统清洁能源（燃气）与太阳能、空气能等新能源的高效利用，在国内率先推出多能互补的集成热水系统，为消费者提供节能、环保、舒适的家庭热水解决方案，创造高品质的低碳生活，致力成为“全球领先的厨卫电器以及热能热水系统整体解决方案供应商”。

第一章 企业文化特色



公司董事会及管理团队，经历了 29 年的运作实践，设定了企业的战略方向，逐步形成了适合于企业自己的组织文化，并致力于应对公司所面对的战略挑战。

一、万和商标

1、万和商标的历史



2、万和商标的寓意

LOGO 基本形取自 VANWARD 品牌组合：

“V” —— “胜利”

对号—— “正确”

飞鸟—— “领头雁”、“腾飞”

彩虹—— “美好生活”

桥梁—— “沟通”

图形含义：表达“自信、包容、成功、和谐、美满与品质”，并从图形上充分满足到消费者对家电产品“安全、可信、技术、品质”等的心理需求。LOGO 具有“海纳百川”的王者气度，同时具有柔美的亲和力。LOGO 主色调为具有激发创造原动力的橘红色，是力量、自信

的色彩；蓝色代表品质、技术与智慧。

商标寓意：自信的万和。因创新而领先，因领先而自信，因目标一致而团结，因团结而成功，因扶持和包容而持续发展。

二、万和的“和文化”



核心价值观：成就客户、奋斗为本、共创共赢

成就客户



奋斗为本



共创共赢



成就客户：以客户为中心，从客户需求出发，提供创新、优质的产品与服务满足和超越客户的期望，努力为客户创造更多的价值，从而可持续的占据市场领导地位。

1、以客户为中心，想客户所想，急客户所急，努力解决客户的问题，力求为客户创造更大的价值，达致客户满意和忠诚；

2、以“精益求精、极致品质”的工匠精神，从产品研发、生产、销售、售后各环节，积极探索和应用先进的理论和方法，持续改进我们的产品和服务质量，达致业界最高的质量水平；

3、认真倾听客户的声音，深入挖掘、探索 and 了解客户的需求，提供真诚、细致、贴心、愉悦的服务和解决方案，感动客户；

4、不断学习、不断钻研新技术和新方法，创造引领市场的产品和服务，超越客户的期望。

奋斗为本：以奋斗者为本，鼓励和选拔所有努力为客户创造更多价值，为公司发展做出更大贡献的员工；我们要传承万和创业者们“坚持长期艰苦奋斗”的精神，不断努力，不断奋斗，不断进步。

1、每时每刻思考如何更好、更努力地为客户创造更多价值、为公司发展做出更大贡献；

2、充满工作激情，树立明确的工作目标，并有计划和有策略地达成目标；

3、充分思考和调研，脚踏实地，做出切实可行的行动计划和方案，预测工作中的风险，制定风险防范措施和紧急处理措施，稳中求胜；

4、积极寻求新突破，勇于创新，努力探索。鼓励团队和员工努力通过管理创新和技术创新来控制 and 降低营运和产品成本，获得市场竞争优势；

5、不畏挫折和失败，但始终不放弃，通过持之以恒的努力和付出，创造成就，成就自我。

共创共赢：同心同德，携手共进，努力开拓新领域、新业务，在传承基础上创新，是万和发展不竭的动力。

1、万和努力为创新者营造鼓励和容忍失败的文化、氛围和制度。立足于为客户创造更多的价值，为公司做出更大的贡献，不断思考、探索、尝试、应用新技术、新方法，努力、快速地将这些新技术、新方法应用到产品、服务和管理中；

2、勇于承担重要的工作和任务，面对失败勇于负责，吸取经验教训，继续前进；

3、诚实守信，坦诚沟通，说到做到，无论对外还是对内，以诚信获得客户和同事的尊重和信任；

4、互相鼓励与支持，树立共同目标，协力完成，共同分享成果和承担责任；发扬“胜则举怀同庆，败则拼死相救”的团队精神；

5、对事不对人，鼓励批评与自我批评，鼓励建设性的批评和争论；

6、保持微笑、关心，坚持快乐地工作，并把快乐带给身边每一个人，快乐工作和成长；

7、我们不仅分享利益、分享成果，分享经验，还有快乐。

精神：自强不息、立志开拓



自强不息

立志开拓

自强不息——万和秉承顺德人“敢为天下先”的精神，从家庭作坊式开始创业，一步一个脚印，迎难而上，不解决困难决不退缩。正如卢楚隆先生所言“困难天天有，关键是你怎么去看待困难”。万和人正是凭着自强不息的精神，才成就了今天的万和——中国燃气具领导者。

立志开拓——万和在做热水器配件的时候就潜心研究热水器的核心技术，研制出中国第

一台超薄型水控式全自动燃气热水器，开启中国“水阀一开，热水即来”的新时代。至今，万和已多次填补国内技术空白，热水器节能技术研发处在国际先进行列，多次斩获大奖。

愿景：致力成为全球领先的厨卫电器以及热能热水系统整体解决方案供应商

致力成为全球领先的厨卫电器以及热能热水系统整体解决方案供应商



使命：创造健康、舒适和谐的生活



健康

万和热水器、吸油烟机、消毒碗柜，
带给人类更健康的生活



舒适

万和智能恒温、大流量热水器，以
及多能源集成热水系统，给人类提
供舒适沐浴的保障



和谐

万和给顾客、员工、股东、供应商、
合作伙伴及社会所有相关方创造和
谐的生活环境。

文化哲学



经营哲学

专业专注，创业创新

专业专注——不盲目扩张，走专业化发展道路，厚积而薄发，注重企业的强在“精”而不在“大”。万和从燃气热水器开始起家，经过逐步扩展，目前将业务聚焦于厨卫电器产品，主要包括热水产品和厨房电器，未来也将继续围绕厨卫产品做有限延伸，以确保在专业的领域做专注的事情。

创业创新——创新是万和的重要基因，万和一直以技术创新引领企业不断转型升级，引领整个行业的产品变革，万和也一直将创新的基因延续在企业发展历程中。创业是一种奋发向上的心态，不能躺在既有的辉煌成就上停步不前，这就需要保有创业的心态，保持昂扬的斗志与进取心。



管理哲学

以共创共享激励员工，以目标双赢管理企业

以共创共享激励员工——团结协作，互相欣赏、信任和支持，树立共同的目标，对工作充满激情和活力，快乐工作是万和倡导的文化氛围，共同为客户创造价值；倡导共同分享公司成长的成果，在员工为客户和公司创造价值的同时，获得员工自己的职业生涯的成功和生活品质的提升。

以目标双赢管理企业——企业追求经营发展，员工也追求职业发展，将企业目标整合到部门工作目标中去，整合到员工的个人目标中去，制订有益于员工目标实现的执行、考核和激励方式，能达到企业发展充满活力，员工职业稳步提升，工作推行事半功倍的双赢效果。

企业理念



人才理念

德才兼备、与时俱进、
持续成长



品牌理念

让家更温暖



品质理念

传承匠心，智造精品



技术理念

持续创新，行业领先



营销理念

以用户为中心，线上
线下全面发展



服务理念

细致无忧，让顾客满
意甚至感动



制造理念

品质为先，智能制造



财务理念

财务信息化及智能化，
价值最大化

二、2022 年度获得的社会荣誉

时间	荣誉事项
2022 年 1 月	公司上榜 2021 “广东企业 500 强”、2021 “广东制造业企业 100 强”
	万和企业标准 Q/WHXT07373-2021《领先型燃气采暖热水炉》，荣获 2021 年企业标准“领跑者”
2022 年 3 月	“万和”荣耀入选 2021 “匠心品牌”榜单
	公司及其子公司双双荣膺“佛山市高质量发展百佳企业”
2022 年 4 月	“万和”燃气热水器连续十八年荣列全国同类产品市场综合占有率第一位
2022 年 5 月	万和燃气灶创造大火力新纪录，获得中国轻工业联合会科技进步一等奖

2022 年 6 月	万和创始人卢础其先生获得“容桂工业领航人”殊荣
2022 年 7 月	公司的发明专利“燃气热水器抗风压控制系统”获得第二十三届中国专利优秀奖
2022 年 8 月	公司获得“2022 年中国家居创新力企业”殊荣
	万和超薄油烟机 CXW-200-L38TF 以实力荣获“降噪净烟先锋”表彰
2022 年 9 月	万和燃气热水器 JSQ37-20ML3 获“技术先锋”表彰
2022 年 10 月	万和家用燃气热水器入选第七批国家级制造业单项冠军产品
2022 年 12 月	万和燃气热水器 YL6 荣膺中国家电年度“好产品”奖
	公司荣膺“2022 年度中国厨卫产业领军品牌”

第二章 社会责任履行情况

一、股东和债权人权益保护

1、公司治理

公司严格按照《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》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等相关法律法规的要求，不断完善法人治理结构和股东权益保障规范体系，确保三会运作各司其职、权责分明、协调运行、有效制衡。

公司明确股东大会为公司最高权力机构，确保全体股东享有对公司重大事项的知情权、参与权和决策权。股东大会召开过程中，每位股东均平等享有发言权和提问权，保证其充分行使表决权。除现场会议投票外，同时提供网络投票服务，重大事项对中小投资者表决单独计票。每次股东大会的召开均聘请律师见证，法律意见书与会议决议一并信息披露，保证股东大会的合法有效性。

公司董事会严格按照相关规定召集召开，各董事出席董事会，认真审议各项议案，充分行使和履行作为董事的权利、义务和责任，勤勉尽职。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重要及重大事项发表独立、公正的意见。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会和战略与发展管理委员会，专门委员会根据《公司章程》及各专门委员会议事规则行驶职权，为公司董事会运作提供决策支持。

公司监事会设有监事 3 名，其中职工监事 1 名。监事会对股东大会负责，履行对公司董事会和公司管理层运营决策的监督职能，通过监督公司财务情况、股东大会决议执行情况以及公司董事、高级管理人员履职情况等方式，维护公司及股东的合法权益。

2022 年度，公司共召开股东大会 2 次（年度股东大会 1 次，临时股东大会 1 次，提供网络投票 2 次），董事会 10 次，监事会 5 次，审议决策公司经营中的重大事项，公司的独立董

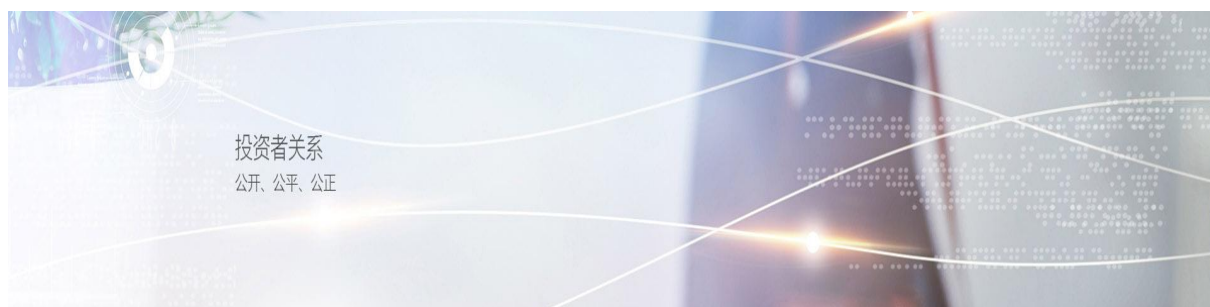
事对需要独立董事发表独立意见的事项进行了事前调研，股东大会均提供了现场投票和网络投票两种投票方式，并对持股（单独或合计）5%以下股份的股东进行单独计票，确保所有股东特别是中小股东能够充分行使自己的权利。

2、合规的信息披露

公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司规范运作指引》等有关规定，严格履行信息披露义务，及时、准确、真实、完整的对外进行信息披露，并确保公平对待公司所有股东。报告期内，公司一如既往的严格按照有关规定和要求在《上海证券报》、《中国证券报》、《证券时报》、《证券日报》和巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn> 等媒体平台客观、真实、准确、完整地披露有关信息。

2022 年，公司共披露定期报告和临时公告 54 项（其中包含 1 次年度报告、1 次半年度报告和 2 次季度报告），公司严格遵守《内幕信息知情人登记管理制度》，依法对内幕信息知情人进行登记备案和对外报送。

3、主动管理投资者关系，维护与投资者的沟通与交流



公司以积极、主动、开放的态度，与资本市场各类投资者保持着良好的沟通交流，及时、全面、客观地传递公司发展情况、经营业绩、业务亮点及投资价值。公司通过投资者热线、电子邮箱、深交所“互动易”平台、网上业绩说明会和现场接待投资者调研等多种形式，坚持耐心、客观、全面与中小投资者沟通，避免选择性披露，确保中小股东公平、公正获取公司信息的权益。2022 年度，公司共接待现场/电话机构调研 9 场、网上业绩说明会 2 场、深交所“互动易”平台回复投资者问题共计 120 条，使投资者尽可能全面了解公司生产经营状况，促进投资者对公司的了解和认同，维护与投资者的良好关系。

4、采用积极的分红政策，确保股东投资回报

回馈股东和社会是公司一直以来经营发展的重要理念，公司在经济效益稳定增长的同时，坚持与投资者共享公司成长的成果，重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。公司坚持连续、稳定的利润分配政策，保证持续、稳定的现金分红水平，重视对股东的合理投资回报并兼顾公司的可持续发展。先后制定了《2015-2017 年分红回报规划》、《2018-2020

年分红回报规划》、《2021-2023 年分红回报规划》，明确了分红原则、条件、比例以及相关的执行及决策机制。

自 2011 年 1 月上市以来，公司累计向股东现金分红 251,996.40 万元，具体情况如下：

分红年度	利润分配方案	现金分红金额 (元/含税)	分红年度合并报表 中归属于上市公司 股东的净利润(元)	占合并报表中归属于 上市公司股东的净利 润的比率(%)
2022 年度	每 10 股派 4 元	297,440,000.00	550,033,605.62	54.08%
2021 年度	每 10 股派 3.30 元	245,388,000.00	358,256,616.51	68.50%
2020 年度	每 10 股派 3.30 元	245,388,000.00	611,344,508.22	40.14%
2019 年度	每 10 股派 3.30 元	245,388,000.00	598,082,302.18	41.03%
2018 年度	每 10 股派 4.30 元转增 3 股	245,960,000.00	488,921,998.86	50.31%
2017 年度	每 10 股派 5 元转增 3 股	220,000,000.00	413,400,528.25	53.22%
2016 年度	每 10 股派 7.30 元	321,200,000.00	431,167,704.75	125.52%
2016 年半年度	每 10 股派 5 元	220,000,000.00		
2015 年度	每 10 股派 2.50 元	110,000,000.00	319,098,684.92	34.47%
2014 年度	每 10 股派 1.80 元	189,200,000.00	266,886,355.22	70.89%
2014 年半年度	每 10 股派 2.50 元			
2013 年度	每 10 股派 1.50 元转增 1 股	60,000,000.00	247,717,089.17	24.22%
2012 年度	每 10 股派 3 元转增 10 股	60,000,000.00	216,743,526.55	27.68%
2011 年度	每 10 股派 3 元	60,000,000.00	204,287,362.74	29.37%
累计		2,519,964,000.00		

5、规范运作，稳健经营，保护债权人权益

公司在为投资者获取回报的同时，充分考虑债权人的权益和诉求，真诚、及时与相关方充分沟通，并根据债权人的实际需要，给予积极的配合，实现公司与债权人利益的合作共赢。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相一致，与之合作共赢。公司财务结构稳健，偿债能力强，2022 年度公司按期归还各银行的贷款和支付利息，切实保障了债权人的利益，未出现损害债权人利益的情形。

三、职工权益保护

公司自创始以来始终坚持“德才兼备、与时俱进、持续成长”的人才理念，把实现和维护全体员工的利益作为工作的出发点和落脚点，保障员工的各项权益，促进员工的价值实现和全面发展，保护员工的身心健康，提升企业的凝聚力，实现员工与企业共同成长。

报告期内，公司严格按照《劳动法》、《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》等法律法规要求，健全完善企业劳动用工规章制度，对于涉及员工利益的管理制度，规范审议程序并严格执行；严格按照法律法规及制度要求，规范劳动用工，加强合同管理，及时做好劳

动合同的签订、变更、续订、终止、解除等工作，对违纪员工的处理、与员工解除劳动合同，严格执行法律法规和制度规定的程序。



人才是我们最宝贵的财富，人才不断成长是企业升级转型、可持续发展的保障。公司在保持高质量发展的同时，非常重视人才体系建设和人才培养，为各员工量身定制职业发展通道和培养体系，匹配专属导师，搭建学习平台，为员工创建更广阔的发展平台。公司内部设有“管理条线+技术条线”多通道发展方向，共同打造了员工职业发展体系，保障组织发展的人才需求，为业务的开展奠定了“智力”支持。公司秉承坚决不让雷锋吃亏的原则，让每位奋斗者都能通过自身努力，实现工作发展和生活质量的双提升。





员工身体健康也是公司的关注点，公司始终把员工的安全健康放在第一位，组织职工参加体检，让职工及时了解身体情况，尽早干预健康问题，降低风险，以健康的身体，积极的心态工作与生活；结合员工的技能水平、身体状况，统筹安排工作岗位，严格控制加班加点和超负荷工作，若发现问题及时复检、就诊，以确保员工的身体健康。公司注重对员工的劳动安全保护，注重对员工安全教育与培训，制定“安全生产月”活动和“消防安全月”活动，针对不同岗位每年定期为员工配备必要的劳动防护用品及保护设施，不定期地对公司生产安全进行全面排查，并组织员工参加安全知识培训，开展多种形式的安全演练活动，有效提高员工的安全生产意识和自我保护能力；日常工作之余，公司积极开展丰富多彩的文化体育活动和团建活动，进一步增强员工凝聚力，提高员工忠诚度与认同感，让员工更加深入的理解和践行企业文化精神。



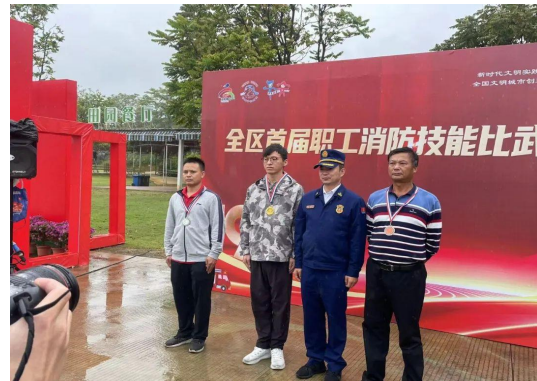


公司非常注重加强与员工的沟通 and 交流，通过设置总裁信箱、定期召开员工座谈会等方式收集员工建议与意见，并及时反馈、整改，提升员工满意度；营造公司内部和谐沟通的民主气氛，建立全方位、多渠道的沟通机制，如每季度均开展员工座谈会，党员、工会代表也出席参与，积极聆听并协助员工解决身边事。



公司工会高度重视帮困救助工作，坚持做好帮困救助工作，各基层工会小组在关心职工

冷暖、促进企业和谐、稳定公司发展大局的高度认真履行职责。在春节期间为 26 名困难职工送去慰问金及春节慰问礼包，为职工提供帮助和服务，真正做到关心职工生活、为职工排忧解难；元宵节开展单身青年联谊活动，用年轻化的方式增进男女职工之间的交流；三八妇女节开展女职工“两癌”保险赠送活动以及派发礼品；夏日开展送清凉活动慰问活动，发放清凉饮品、凉茶；中秋节派发礼品，开展职工游园会活动；各厂区设立了羽毛球、乒乓球、篮球、足球协会，满足职工日常锻炼，增进沟通与交流，活跃身心；冠名容桂工会乒乓球大赛，参加了容桂工会第四届职工篮球赛和容桂工会第二届职工足球赛，赛出风格、赛出水平。



四、供应商和客户权益保护

公司秉承“细致无忧”的服务理念，要求全员树立全环节“品质零缺陷，标准航天级”的质量意识。供应商和客户的利益是公司在运营过程中关注的焦点，如何服务好客户是公司经营的重中之重，并相互信任、互惠互利、共同发展，努力协调与合作伙伴之间的友好关系共同成长。

1、与供应商同心同向，共谋创新发展

采购管理是企业经营管理的核心环节，也是落实企业社会责任的起点和源头。公司建立健全物资采购招标、辅材比价采购和供应商管理等完善的物资采购内控制度，引导供应商构建一种公平、诚信的商业氛围，并根据公司内部控制规范要求，预防和惩治商业贿赂，选择

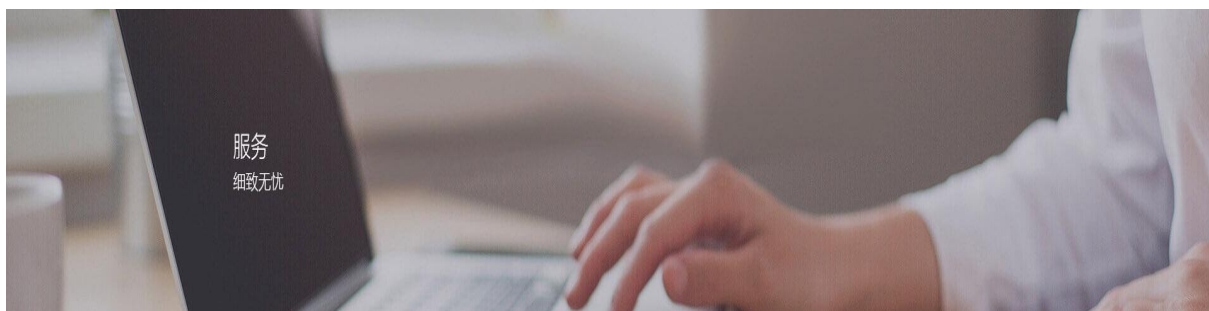
优秀可靠的供应商作为供应链的合作伙伴，建立双方长期战略合作关系。从供应链环节上严格把控供应商甄选，制定了公开透明的甄选流程，编制了完善的采购管理制度并严格执行。公司严格把关供应商的准入门槛，通过制度对供应商的资质和产品进行审核鉴定，在合作中持续对供应商供应服务、供货产能、生产过程控制、产品价格、质量以及稳定性等方面进行监控，以保障客户与消费者的使用体验。

万和在全体供应商的大力支持和紧密协作下，持续提升数字化、智能化、信息化水平，构建起高效、灵活的供应体系，以全价值链控本为导向，打造了一站式采购能力，在质量、成本、交付和服务等方面形成综合竞争优势，为保障万和业绩的稳健增长打下了坚实的基础。



2022年5月，由公司与高等院校、智库机构联合开展的“万和电气供应链领军企业高质量发展高级研修班”在顺德正式开班，围绕公司发展战略布局，并以此为契机完善供应商服务体系，旨在为企业家们搭建一个同频、同心、同向、同行的持续学习、交流和合作平台。

2、“航天级”品质产品和“细致无忧”的服务理念



为客户提供品质可靠的产品是企业重要的社会责任之一。公司围绕企业发展战略，在质量管理的思路和方法上进行创新和突破，以提高员工的质量意识和责任意识为切入点，引入先进的质量管理理念和方法，推动企业质量管理水平和产品质量的提高，使质量管理成为落实企业发展战略的有力支撑。公司通过积极引入具有中国航天特色的科研生产及质量管理办法“质量问题归零法则”，以“品质零缺陷，标准航天级”的管理法则精工制造，不断打造“航天级”品质产品，因此得到业界和消费者的支持和认可。与中国航天牵手的16年，万和也持续为航天科研工作提供了经费支持，并与中国航天基金会开展航天人才培养、科普教育

以及对外交流与合作等，推动航天热潮的兴起，助力中国航天事业的发展。

2023 年 3 月，公司与中国航天空气动力技术研究院在北京正式宣布，双方将合力建设空气动力联合研究中心，联合开展基础技术创新，实现航天领先技术的应用转化，在厨卫家电声品质、低氮环保、高效节能等领域展开合作，追求极致的产品运行声品质体验、探索超静音燃烧系统的最优解、以及冷凝技术的高效利用。



坚持顾客第一的服务宗旨，将“细致无忧”的服务理念贯穿于企业的经营活动中，通过不断自我完善，确保为用户提供优质、快捷的服务。公司在全国各大中城市建立了 40 多个客服中心，在全国各地设置了 1,500 多个特约维修点、3,000 多个特约安装点，培养造就了一支高素质的专业服务队伍，为用户提供咨询、上门安装、维修、信访以及免费保养等全方位的服务。至今，公司已连续多年获得“全国优质服务网点”称号。



公司采用先进的呼叫中心服务平台，方便快速接听用户来电；通过 CRM 客户管理系统，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。您只需一个电话，万和服务人就可以为您提供专业的购买、产品咨询、安装、维修、投诉受理等服务。



五、环境保护和可持续发展



1、全面落实安全生产责任制，夯实安全生产基础

公司始终坚持“安全第一”的生产方针，安全是开展企业经营活动的基础，一切业务都要在确保安全前提下开展，预防为主，不居险境。

公司主营业务不属于高危险行业，但公司始终保持强烈的安全意识，全面落实安全生产责任制，目前已形成较为完善的制度体系和组织体系，安全生产意识及规范性要求已覆盖生产经营的各个环节。公司每年度排查业务体系中存在的主要安全隐患，并结合自身业务特点、安全隐患特征及相关制度情况，不断优化作业（安全）指导书或标准作业规程，同时持续执行安全例会制度，持续进行日常安全巡检，不断提高劳动保护水平。



公司通过安全教育与劳动保护、安全检查与安全监管、安全演习、安全生产培训等方式落实各项制度，强化关键岗位人员的安全责任和风险防范意识，提高劳动安全教育与劳动保护，开展安全检查与安全监管，确保员工作业环境和职业健康安全。

报告期内，公司未发生重大安全生产事故。

2、积极制订并实施了“氢能创想”计划，开展在家用燃气具领域的氢能技术研究和产品开发工作

2021年2月，公司加入了中国城市燃气氢能发展创新联盟，践行了万和致力于清洁能源的高效利用，倡导低碳发展的社会责任，真正为消费者创造节能、环保、舒适的高品质低碳生活；2021年3月，万和发布了富氢天然气型家用燃气具产品，是在家用燃气具领域的技术创新的重要成果，顺应了国家氢能政策和能源供应结构转型的趋势，提升了国内燃气具技术领域的创新能力，促进了中国家用燃气具产业的转型升级；2021年7月，万和荣获中国城燃氢盟“氢启未来”突出贡献奖；2021年10月，万和与中国城市燃气氢能发展创新联盟联合发布了8项富氢天然气型家用燃气具团体标准；2021年12月，万和研究和开发的纯氢型燃气灶具通过了由广东省轻工业联合会主持的“氢能家用燃气灶具研究和开发”科技成果鉴定。



3、节能减排，不断加强和完善环境保护体系

公司一直是生态文明建设的先行者，致力于创建环保、健康、安全的工作环境，将绿色发展理念融入到厂区规划、采购、产品研发、设计及生产等各个方面，不断完善环境管理体系和职业健康安全体系，保证公司健康持续发展，实现与社会、环境的“和谐共赢”。

公司高度重视员工环保意识培养，在日常工作中大力推进环保教育及培训工作，强化污染治理岗位员工及环保技术人员的继续教育及培训，提高企业治污效率，严格遵守国家环境保护和节能减排相关的法律法规，不断加强和完善环境保护体系。报告期内，公司环保设施运行正常，废气、废水、噪声、固体废物排放达到国家相关标准。

2022年度，公司没有出现重大环保事故及被环保部门处罚，环保及节能减排资金投入为1,715万元。

六、公共关系与社会公益事业

1、日常公益活动

2022 年 5 月，向高明区职业技术学校学生宿舍扩建项目捐赠了 30 台智能热水器。

2022 年 6 月，为支持社会公益事业建设，万和联合顺德区中心血站组织发起了无偿献血活动，此次爱心献血活动共 50 人成功献血，共计献血 16,850 毫升。

2022 年 7 月，容桂街道对口帮扶镇云浮新兴东成镇楠村的甜玉米已有收成，万和职工踊跃支持并爱心认购了 4,310 斤玉米，温暖助农。

2022 年 7 月，为资助肇庆市高要区白土镇洲龙村巩固拓展脱贫攻坚成果和乡村振兴项目，万和向肇庆市青怡爱心会资助捐款人民币 5 万元。

2022 年 9 月，为帮扶困难职工，万和捐出慰问金 3.40 万元，并向高黎社区老人福利事业捐款 2 万元。

2、“1212”万和陪伴日



2022 年 12 月 12 日，万和迎来了第九届 1212 陪伴日，公司早在 2014 年就提出了设立“陪伴日”的倡议。在今年陪伴日，万和提出了“一份陪伴 亿份温暖”的全新主题，也正呼应了万和在 29 周年之际实现用户数破亿的新成就。回首又一年，万和始终用不变的初心践行温暖相伴的誓言，用切实的行动将陪伴与温暖传递给每一位用户。

万和联合品牌代言人孙颖莎发布了《陪伴告白》视频，同时公司也举办了 1212 陪伴日员工嘉年华活动，号召大家一起用陪伴来书写家国温暖。万和希望通过“1212 陪伴日”的设立，借助社会各界人士的力量，倡议人性中对家庭最本真的关怀与重视，去呼吁更多人，多抽时间陪伴自己的家人，将“让家更温暖”的理念恒久传播。

第三章 结语

当前，社会责任已成为企业核心竞争力和可持续发展的重要组成部分，不仅诠释了企业作为经济主体、担当富国强民之使命是其责无旁贷的经济责任，更见证了企业履行可持续发展、保护利益相关者权益之职责是其恪守不渝的社会责任。公司深刻认识到承担社会责任是一项持续的工作，需要继续投入更多的人力、物力、技术和财力，以持续改进相关工作。

2023 年，公司将继续探索切实有效履行社会责任的着力点，继续加强社会责任的宣传和培训力度，在日常工作和生活中推进社会责任的落实。公司将不断完善企业社会责任管理机制，进一步深化企业社会责任理念，持续强化社会责任意识，不断提升社会责任管理水平，将履行社会责任融入到公司经营、生产、管理等各项活动中，在促进公司健康稳定发展的同时回报社会。



广东万和新电气股份有限公司董事会

2023 年 4 月 27 日