

广东万和新电气股份有限公司
2015 年度社会责任报告



2016 年 3 月 30 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四份社会责任报告，报告详述了公司 2015 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社会责任指引》，以及《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR1.0）》

时间范围

报告时间范围是 2015 年 1 月 1 日至 2015 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 2015 年度审计报告，其他数据来源于公司内部数据统计。

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。

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 2003 年 12 月 29 日，已发展成为国内热水器、厨房电器、热水系统领先品牌，在顺德、中山、高明、杏坛、合肥等地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。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、中国航天事业合作伙伴。

“技术创新”是贯穿万和发展的灵魂。万和以技术创新起家，1992 年发明了中国第一台超薄型水控式全自动燃气热水器，引领中国热水器进入了“水阀一开，热水即来”的时代。此后，1994 年成功研制第一台微电脑控制强排热水器、1999 年第一台平衡式热水器、2001 年第一台冷凝式热水器、2008 年第一套能源集成热水系统，等等。至今，万和在燃气具领域多次填补国内技术空白，多次主导或参与燃气热水器、燃气灶具、消毒柜国家标准的起草和修订，拥有 1,054 项专利技术，代表中国燃气具技术前沿方向。“国家级企业技术中心”、“清洁能源院士专家工作站”、“博士后科研工作站”、行业第一个产学研结合的“华南家电研究院节能环保燃气具研发中心”均落户在万和。

质量管理方面，万和早在 1996 年便通过了 ISO9001 质量管理体系认证，2008 年整合 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 三标一体化体系，并通过 SGS 国际认证。公司主要产品分别通过 CCC、CE、CSA、UL 等质量安全认证，万和燃气具和厨电产品均通过 CQC 节能环保认证以及国家建设部的康居认证，达到政府节能环保和康居采购标准。

万和励志笃行，不断提升企业实力，在国内外市场中奋进。燃气热水器市场占有率连续十二年位在行业创领新高，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，燃气热水器和燃气炉具的出口量连续多年领先行业同类产品。

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，立志成为“全球领先的燃气具以及生活热水系统供应商”。

广东万和新电气股份有限公司董事会

2016年3月30日

第一章 企业文化特色

公司董事会及管理团队，经历了 22 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、万和的“和文化”、未来愿景和价值观

1、“和文化”的核心表现

勤俭

万和企业经营的特色，是百年万和品牌持续发展的深厚基石，奠定万和在不同市场环境中的竞争力。

稳健

基于深厚基础的累计上，万和每年都在沉稳地进步。正是这份稳重，促成了万和不急躁、不浮夸的企业作风。

创新

在私营企业向国际化、现代化企业的发展进程中，万和以自身为超越对象，充分结合现状去创新和发展节能技术，为未来的发展提供新的思想和方向。

共赢

万和的赢，是包括企业自身、企业员工、合作伙伴、股东等等之间同步发展的赢。

和谐

万和追求自然环境、社会、人之间的和谐相处，最终实现“天地人和”的伟大理想。和谐也是万和团队的合作精神核心之一。

责任

身为行业翘楚的企业，万和不仅需要对社会、国家的发展负责，也需要对员

工、合作伙伴、用户等负责，更为未来的优质节能生活品质负责。

2、未来愿景

我们的愿景：全球领先的燃气具以及生活热水系统供应商。

我们的使命：创造健康、舒适、和谐的生活。

3、价值观：共赢 和谐 发展

关注利益分配 共赢才能和谐 和谐才能发展

关注利益分配

利益是万和价值链的连接点，是平衡万和各层面的润滑剂。万和自创立以来一直都非常关注利益分配，注重公平，体现时效的原则，使各方的利益真正能够体现所在分配体的价值。

共赢才能和谐

始终秉承共赢理念，共赢并非是拿自己的所得去平衡整个价值链，而是建立科学、公平的分配制度，通过确立制度的方式实现共赢，共赢之后使各方都能投入到万和打造世界级燃气具品牌的伟大事业中来。

和谐才能发展

和则万事兴，伟大的事业需要和谐的环境，和谐的环境才能真正促进企业的发展，对于立志做“百年老店”的万和而言，以“和”文化为引导，建立和谐的企业环境，才能真正实现百年之梦。

三者之间相辅相成，缺一不可。关注利益是实现共赢的前提，共赢则是和谐的基础，发展的保障是和谐，发展之后才能更加科学地关注利益分配。

二、2015 年度社会荣誉

时间	荣誉名称	获奖单位
2015 年 1 月	万和壁挂炉获高端家电至高荣誉“红顶奖”	国家电网
	全国“讲理想、比贡献”活动先进集体	中国科协、国家发展改革委、科技部、国务院国资委、中华全国总工会

	2014 房地产总工优选品牌产品	中国基本建设优化研究会房地产总工工作委员会、中国房地产技术联盟
	2014 年度十大专利富豪榜	佛山市知识产权协会
	广东省战略性新兴产业骨干企业	广东省经信委
2015 年 2 月	广东省地产标杆企业	广东省地产商会主办，广东省地产十大关联行业商协会
2015 年 3 月	2014 年度线上燃气热水器销售同类产品第一位	中国商业联合会、中华全国商业信息中心
	年度中国好口碑品牌	中国商业联合会、中华全国商业信息中心
2015 年 4 月	高新技术企业	广东省科学技术厅、广东省财政厅、广东省国家税务局、广东省地方税务局
	中国轻工业联合会科技进步奖	中国轻工业联合会
	2014 年度广东厨卫电器最具竞争力品牌	广东省家电商会
2015 年 5 月	燃气壁挂炉十大品牌	中国土木工程学会燃气分会燃气供热专业委员会
2015 年 6 月	中国轻工业百强企业	中国轻工业联合会
	六度荣登“中国 500 最具价值品牌”	世界品牌实验室
2015 年 7 月	2015 年度中国房地产十大优秀品牌供应商	中国房地产学会
2015 年 8 月	2015 年空气能十大领军品牌	中国节能协会热泵专业委员会、中国热泵产业联盟
2015 年 9 月	高效净化环保之星	中国五金制品协会
2015 年 10 月	创客中国大赛企业组二等奖	工信部信息中心
2015 年 11 月	首批中国出口质量安全示范企业	国家质检总局

第二章 社会责任履行情况

一、公司治理与规范运作

1、持续健全完善决策机制，保证公司规范运作

公司密切关注证券市场监管规范化、法治化进程，根据自身情况主动完善法人治理结构，确保公司的运行符合新的法律、法规及监管规定，不断提升公司治理水平。《公司章程》是公司的最高行为准则，对于维护公司、股东的合法权益，规范公司的组织架构和经营行为具有重大意义。2015 年，根据法律法规及监管规定的变化，结合公司经营管理发展的需要，公司对《公司章程》进行了修订。修订后的《公司章程》更加符合公司发展的需要，有利于进一步提升公司治理水平、促进公司健康快速发展。

同时，为进一步提高决策效率，结合公司实际情况，公司对《股东大会议事规则》进行了修订与完善。修改后的各项议事规则对公司股东大会的权限、议事流程作了清晰、具体的规定，为公司各项决策的顺利通过与执行创造了有利条件。

公司已形成股东大会、董事会、监事会与管理层之间各司其职、权责分明、规范运作、相互制衡的法人治理机构。

2015 年，公司股东大会、董事会、监事会规范运作，确实保障了所有股东的合法权益，全年共召开股东大会 5 次，董事会 10 次，监事会 8 次。

2、以换届选举为契机，进一步优化公司治理架构

2015 年，公司完成了董事会、监事会换届选举和高级管理人员的聘任工作，“三会一层”治理架构和人员配置进一步优化。

公司现任董事共 7 名，其中独立董事 3 名。董事的选聘程序公开、公平、公正；董事熟悉有关法律法规，了解自身权利、义务和责任，能够以认真负责的态度出席董事会和股东大会；独立董事任职条件符合《深圳证券交易所中小板上市公司规范运作指引》、《独立董事制度》等要求，独立董事能够勤勉履行职责。

公司监事会由 3 名成员组成，设监事会主席 1 名，职工代表监事 1 名，监事会构成符合法律法规及《公司章程》的相关规定；监事能够认真履行职责，对公司财务情况及董事、总裁和其他高级管理人员履职情况进行必要的检查和监督，维护了公司的合法权益。

公司管理层在新一届董事会的带领下，认真执行股东大会和董事会的决议，各管理层团结协作，确保公司生产经营管理的有效进行，同时铸造了一支勤俭稳健、开拓创新的优秀队伍，成为公司应对挑战、握紧机遇的根本保证。

3、实行股东大会网络投票，便捷投资者行使表决权

为充分保障广大中小投资者的利益，公司按照《公司法》、《股东大会议事规则》及《公司章程》等有关规定，严格规范股东大会的召开程序和会议内容。公司目前的股东大会均同时提供现场会议和网络投票两种参会渠道，确保全体投资者均可以平等有效地参与到公司的治理中，从而切实维护了广大投资者的合法权益和正当诉求。

二、信息披露

公司信息披露工作流程、审核程序及披露规范均严格按照有关法律法规和《公司章程》、《信息披露管理制度》等内控制度进行，确保对外公布信息的真实、准确、及时、完整性。2015 年度，公司在深圳证券交易所披露定期公告 4 份，临时公告 77 份，同时提交了相关信息披露文件和备查文件，并在《证券日报》、《证券时报》、《上海证券报》、《中国证券报》和巨潮资讯网 <http://www.cninfo.com.cn> 上进行信息披露。

三、投资者关系管理及股东回报

1、积极完善投资者管理体系

公司高度重视投资者关系维护，制定了《投资者关系管理制度》，证券事务部为公司投资者关系管理职能部门，具体负责投资者关系管理事务。公司通过网上交流会、设置专门的邮箱和电话等多种形式，与投资者真诚沟通，广泛收集投资者对公司经营发展、后续规划、会计政策等方面的意见和建议，让投资者多渠道地了解公司生产经营管理情况。平等对待所有投资者，防止未公开重大信息泄露，杜绝针对不同投资者选择性信息披露的情形发生。并合理安排股东大会的时间，积极选用网络投票、征集投票权等形式，以方便全体股东参与公司经营管理，在选举董、监事时实行累积投票制度，充分保障中、小股东的合法权益。

2、合理分配利润，积极回报股东

股东是企业投资主体，享有分配企业利润的权利，股东的认可和支持是企业良性发展的前提，保障股东权益、公平对待所有股东是公司的义务和职责。

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，结合合理回报投资者的原则，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。

公司自上市以来制定的利润分配及资本公积转增股本方案：

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（%）
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		479,200,000.00		

四、公司与员工

人才理念：才是根本 德定高度

公司员工是公司在经济市场运行中的掌舵者，是公司贯彻落实一系列经济活动的直接参与者，是企业的“细胞”，因此对员工的管理、培养、关怀等工作是公司日常经营的重要环节。“十年树木，百年树人”，公司致力建立长期有效的机制，关注员工福利，保证员工健康安全，保障员工合法权益，维护员工尊严。回顾过去一年，公司积极开展了丰富的文化活动，积极建立有效的沟通机制，倾听员工心声，努力为员工创造和谐共赢的成长平台。同时，公司关爱员工生活，提倡工作与生活的平衡，用最好的企业文化氛围提升员工的集体凝聚力和归属感。

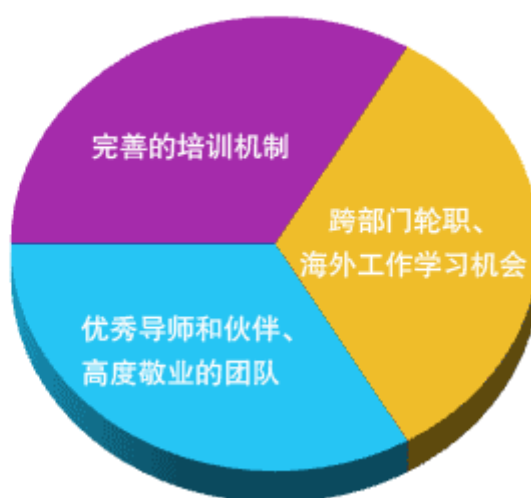
1、劳动关系

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等劳动和社会保障方面的法律法规，与所有在职员工签订劳动合同，建立规范的劳动关系，明确双方的权利和义务，依法为员工缴纳五项社会保险，维护员工合法权益。公司依据相关政策，建立合理完善的休假制度，保障员工休假权利，促进工作与生活的平衡。员工可以享受带薪年假、婚假、丧假、产假、陪产假等。公司还为员工提供额外福利，包括高温补贴、防暑降温补贴等。

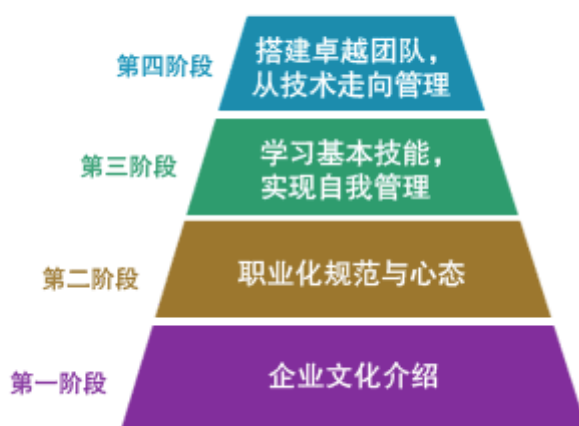
2、职业培训与发展

在人才培养上，公司一直强调“十年树木，百年树人”的理念，注重人力资源潜力的持久开发，致力于创建学习文化和氛围，提供员工职业成长的平台，以提升员工能力建设为重点，根据公司的实际情况，积极地开展各类培训工作，着力于培养高素质、高能力的中高层管理干部队伍，高水平、高效率的专业技术人员队伍。2015 年度，公司投资于员工个人知识和技能提高以提升雇员职业发展能力的投入为 107.60 万元。

职业发展理念：



储备入职培训计划：



公司每年举办劳动竞赛活动，激发广大员工不断学习技能、追求卓越的进取精神，不断培养员工专注、专业、敬业、爱岗的工作热情，同时也便于制造系统

选拔和培养骨干员工和基层管理人员，各制造部根据实际情况举行一系列竞赛，如产品知识竞赛、岗位技能比武等，从而提高员工职业技能和综合素质，努力培养一批拥有丰富实践经验、能独立解决关键性操作技术或生产工艺难题的岗位业务能手，形成一支与企业发展相适应的员工队伍。



3、积极引导员工良性发展

公司高度重视员工的职业健康与安全，不断加强环境与职业健康安全管理，2015 年公司在推进职业健康安全体系的同时实施了安全标准化工作，在职业健康安全制度建设、设备管理、员工健康、相关方安全管理、应急管理等方面全面对标。公司定期组织全员观看安全警示片、播放习惯性违章行为视频，通过全员、全方面的教育和宣贯，持续改进职业健康安全工作。



4、丰富员工文化生活，注重员工生活与工作的平衡

公司组织了丰富多彩的文体活动，以及各种沟通交流平台，给员工提供了全方位展示个人才能的舞台，营造了活泼向上的工作氛围，提高了员工整体文化涵养及素质，增强了员工凝聚力。



为让家人和员工共享工作的成就和艰辛，让企业融入家庭，成为家庭的一部分，公司探索举办感恩节呈献——“感恩的心 感谢有您”员工家庭开放日。举办此次的活动，旨在让各位亲人了解和关注他们家人工作、生活的环境，以给予在公司工作的亲人更多的支持和鼓励。同时，也希望通过此次活动，向员工、向亲属、向社会传递一种感恩的情怀。



五、供应商、客户和消费者权益保护

公司秉承“细致无忧”的服务理念，要求全员树立全环节零缺陷的质量意识。供应商、客户和消费者的利益是公司在运营过程中关注的焦点，如何服务好顾客是公司经营的重中之重，公司通过向客户提供个性化、标准化、规范化的服务，来提高客户的整体满意度。

1、供应商权益

公司致力于阳光采购，引导供应商构建一种公平、诚信的商业氛围，并根据上市公司内部控制规范要求，建立健全了物资采购招标、辅材比价采购和供应商管理等完善的物资采购内控制度。

公司严格按照企业内部控制规范的要求，预防和惩治商业贿赂，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。公司要求供应商遵守商业道德和社会公德，所提供产品必须符合国家相关法律法规要求，并在采购合同中明确约定。公司定期对供应商进行合格供应商业绩评价，并与供应商保持良好沟通，做到互惠互利。

2、客户和消费者权益

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、快速的服务。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，不断更新完善客户档案数据，为用户提供全方位专业化的提心服务。公司在全国各大中城市建立了 40 多个固定的客服中心，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业务队伍，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，连续多年获得“全国优质服务网点”称号。



六、环境保护和可持续发展

公司在创新发展的实践中，始终遵循绿色环保的理念，深入实施可持续发展战略，大力推进节能减排。公司严格遵守国家环境保护相关的法律、法规和地方环境保护有关规定，通过创新节能减排的理念、技术和管理机制，不断提高能源利用率，切实提高能效、循环利用资源，较少污染排放，积极建设节约型和环境

友好型企业。

1、环境保护及资源节约

公司通过 ISO14001 环境管理体系认证,结合公司自身特点,将环境保护、节能减排等融入每个经营管理环节,主导产业污水排放实行 24 小时在线监测,水资源多次循环再用,并对主要的资源消耗环节、用电、用水生产环节和热损失环节及技术与经济评估体系进行研究,最大限度的利用能源和原材料,实现物料最大限度的循环。公司积极组织开展环境考评,加强环保投入,统一生产现场管理,加强对污染物和废弃物的控制和处理,减少对社区和周边生态环境的影响。2015 年,公司环保及节能减排资金投入为 705.40 万元。

报告期内,公司没有出现重大环保事故、被环保部门处罚或被列入重点污染企业名单的情形。

2、环保产品及技术

随着全球环境的逐步恶化和国家一系列“节能减排”政策引导,节能环保的观念已经被普遍认同并开始深入人心,公司近年来始终坚持把节能减排与清洁生产有机结合,连续多年实现节能、降耗、减污、增效的目标,成为行业打造环境友好型、资源节约型企业的典范。例如公司自主研发的交叉扰流自清洗式铸铝换热器技术高效节能燃气热水炉,目前,中国市场每年新增燃气采暖热水炉超过 150 万台,而符合环保节能性能需求的产品市场占有率仅为 10%。据测算,采暖用户每年平均使用天然气量约为 6,000 立方米,若新增燃气采暖热水炉全部使用万和此类产品,每年可节省天然气 960 立方米,全国可节省约 1.44 亿立方米天然气,节约费用约 2.88 亿元,此外每年还可减少氮氧化物排放 1,000 吨。

七、公共关系与社会公益事业

公司的稳定发展离不开社会的支持,长期以来注重企业社会价值的体现,把为社会创造繁荣作为企业所应承担的社会责任。公司注重视与社会各方建立良好的公共关系,并以高度社会责任感回报社会、服务社会,积极参与社会公益事业,为推进和谐社会建设贡献自己的力量。在力所能及的范围内,积极参加所在地区的科教卫生、社区建设、捐资助学、扶贫济困等社会公益活动,促进公司所在地区的发展。

1、万和“爱心厨房”

2015年11月，公司与搜狐焦点公益基金联合发起的“温暖力量中国行”万和“爱心厨房”走进雅安、宜州启动仪式在北京举行，公司将在四川雅安和广西河池各捐建一个爱心厨房，为雅安市雨城区六小学和宜州市祥贝乡里洞小学提供一整套厨房设备，用于改善学校师生的用餐生活。



企业作为社会不可或缺的一份子，应该用自己所能、用实际行动回报社会。万和爱心厨房只是“温暖力量中国行”公益项目的一部分，“万和爱心热水工程”已经在河北行唐、湖南祁东、安徽霍山三地希望小学落成。未来，公司还将持续践行“温暖力量中国行”项目，为有需要的师生建立“爱心厨房”、“爱心热水工程”，用实际行动诠释“让家更温暖”的品牌理念，探索一条公益机制常态化的道路，将爱的种子种进孩子们的心田，让它发芽、成长。

2、未成年人关爱教育基地

近年来，顺德区未成年人犯罪总数不断上升，而传统的刑事司法处理未成年人案件的方式，使未成年人在审前羁押期间的学习、工作、生活及心理等受到严重影响。未成年人是社会的生力军，保护好未成年人对社会未来发展有重要意义。公司是社会责任感强烈的企业，因此在公司建议下，顺德区检察院在公司建立了“未成年人关爱教育基地”，共同维护未成年人的合法权益，为未成年人健康成长创造安定和谐、积极向上的社会环境。



3、“1212” 陪伴日

公司提出将 12 月 12 日设立为“陪伴日”，发布了“1212 陪伴日”标识、陪伴主题歌曲《亲爱的》，把“陪伴，让家更温暖”的观念再度深化推广，呼吁人们在繁忙之余，回归家庭，以切实的行动关爱家人、陪伴家人，给他们最好的爱，为家庭温暖传递正能量。



相关调查显示，我们陪伴父母、家人的时间比想象的还要少，70%的人不能和父母生活居住在一起，有了伴侣后这个比例上升到 74%；有 24.1%的人和父母异地分居，每年能和父母见面相处的时间仅为 78 小时（约 3.25 天）；74.4%的人群平均每天陪伴伴侣的时间不足一小时。面对普遍性的“失陪族”的现状，始终以“创造健康、舒适、和谐的生活”作为企业使命，从产品到服务都在践行“让家更温暖”品牌理念的万和，用行动承担企业公民的责任。在 2014 年就与《南

都娱乐周刊》携手，共同主办以“陪伴，让家更温暖”为主题的“第五届明星公民”公益活动，开展了一系列主题推广活动，用实际行动倡导大家“亲情•陪伴”，并获得了良好的社会反响。

第三章 结语

2015 年，公司在公司治理、公益事业、职工保护、股东权益保护等方面做了一系列积极的工作，取得一定的成就，促进了公司与社会、环境以及相关利益群体的协调发展。在制度建设和监督体系建设等不足方面，公司于 2015 年度修订了《公司章程》，逐步完善公司治理。公司将不断完善公司《社会责任管理制度》和企业社会责任监督管理体系，遵守社会公德、商业道德，接受社会公众的监督。目前公司社会责任履行状况与《深圳证券交易所中小板规范运作指引》的相关规定还存在一定的差距。

2016 年，公司将继续遵守社会公德、商业道德，持续完善公司治理架构，进一步保护投资者、消费者、供应商等相关利益主体的合法权益，加强与各利益相关方的沟通与交流，继续支持社会公益事业，与利益相关方共同成长，共赢发展，为促进公司与社会、自然的和谐、可持续发展做出更大的贡献。

广东万和新电气股份有限公司董事会

2016 年 3 月 30 日