

广东万和新电气股份有限公司

2023 年度社会责任报告



2024 年 4 月 25 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十二份社会责任报告，报告详述了公司 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年度审计报告，其他数据来自于公司 2023 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，三十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。

30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2023年末，万和在厨卫电器领域拥有60多项行业先进技术，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3,206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”、“广东省工程技术研究开发中心”等九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“全球燃气具领导品牌”的战略发展目标昂首奋进！

Handwritten signature in black ink, reading '王启忠' (Wang Qizhong).

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，在全球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、中国航天事业战略合作伙伴。

万和燃气热水器市场综合占有率连续二十年在行业创领新高，是工信部公布的第三批制造业单项冠军培育企业、第七批制造业单项冠军产品，燃气采暖炉、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 2023 年末，万和在厨卫电器领域拥有 60 多项行业先进技术，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 3,206 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”、“广东省工程技术研究开发中心”等九大创新平台均落户在万和。

着眼未来，万和将聚焦燃气具领域的高质高效革命，打造燃气热水器、燃气灶具、燃气采暖炉、燃气烤炉等行业最低碳节能、舒适健康产品，同时坚定培育新能源热水产业，持续深研氢能源的技术演化和商业应用，不断拓展厨房、卫浴两大空间，成为由单一产品驱动升级为场景生态解决方案的品牌商，立志成为低碳绿色的“全球燃气具领导品牌”。

第一章 企业文化特色

公司董事会及管理团队，经历了 30 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



1993-2000



2000-2003



2003-2007



2007-2021



2022-至今

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”



1、我们的核心价值观：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。

2、我们的精神：自强不息、立志开拓



自强不息

励志开拓

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。

励志开拓——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。

3、我们的愿景：全球燃气具领导品牌



4、我们的使命：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。

5、我们的文化哲学



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。

6、我们的企业理念

 <p>人才理念 德才兼备，与时俱进，持续成长</p>	 <p>品牌理念 让家更温暖</p>	 <p>品质理念 传承匠心，智造精品</p>	 <p>技术理念 持续创新，行业领先</p>
 <p>营销理念 以用户为中心，线上线下全面发展</p>	 <p>服务理念 细致无忧，让顾客满意甚至感动</p>	 <p>制造理念 品质为先，智能制造</p>	 <p>财务理念 财务信息化及智能化价值最大化</p>

三、2023 年度获得的重要社会荣誉

时间	荣誉事项
2023年1月	万和燃气热水器 JSQ37-20YL6 荣膺国家电年度“好产品”大奖
2023年3月	“2022年度佛山科技创新百强企业”榜单发布，万和及旗下两家子公司广东万和热能科技有限公司、广东万和电气有限公司共同荣登这一榜单
2023年4月	中国商业联合会、中华全国商业信息中心发布2022年度中国市场商品销售统计结果。根据全国大型零售企业商品销售调查统计显示，“万和”燃气热水器荣列2022年度同类产品市场综合占有率第一位，这是“万和”燃气热水器连续十九年获得此项桂冠
	万和“燃气增压技术在家用燃气灶上的应用研究”项目、“强绕流高能效新型翅片防堵换热器”项目荣获中国轻工联科学技术进步奖二等奖，“智能浴控器的研发及在燃气热水器上的产业化应用”项目获三等奖。
	万和荣获2023“广东省五一劳动奖状”
2023年5月	万和荣耀上榜“佛山市企业品牌价值50强”和“佛山市匠心品质品牌企业50强”
2023年7月	万和荣获2023集成厨电行业“领导力品牌”
2023年9月	万和荣膺2023年“品牌影响力企业”殊荣
2023年9月	万和燃气热水器 MLV3 在“第十九届中国家用电器创新成果发布盛典”上荣膺“年度产品创新”奖
2023年12月	2023年度品牌佛山系列榜单发布，万和荣耀入选2023年度“迈向全球”品牌企业

第二章 社会责任履行情况

一、股东和债权人权益保护



1、不断完善法人治理结构和股东权益保障规范体系

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自律监管指引第1号——主板上市公司规范运作》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使职权，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。

2023 年度，公司共召开股东大会 1 次（年度股东大会 1 次，提供网络投票 1 次），董事会 6 次，监事会 3 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、及时、准确、真实、完整的对外进行信息披露

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。

2023 年度，公司共披露定期报告和临时公告 73 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、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

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。2023 年度，公司共举办网上业绩说明会 2 场、深交所“互动易”平台回复投资者问题共计 42 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、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

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》和《2024-2026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约28.15亿元，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）
2023年度	每10股派4元	294,557,896.40
2022年度	每10股派4元	297,440,000.00
2021年度	每10股派3.30元	245,388,000.00
2020年度	每10股派3.30元	245,388,000.00
2019年度	每10股派3.30元	245,388,000.00
2018年度	每10股派4.30元转增3股	245,960,000.00
2017年度	每10股派5元转增3股	220,000,000.00
2016年度	每10股派7.30元	321,200,000.00
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
2014年度	每10股派1.80元	189,200,000.00
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
2012年度	每10股派3元转增10股	60,000,000.00
2011年度	每10股派3元	60,000,000.00
累计		2,814,521,896.40

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，2023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。

二、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和交流，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 25 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；帮助 2 名职工申请佛山市总工会困难职工帮扶，并对 6 名因本人重病、直系亲属重病等原因致困的职工给予爱心帮扶。



在公司工会的大力支持下，各厂区设立了羽毛球、乒乓球、篮球、足球、烹饪、健身协会，满足职工日常锻炼，增进沟通与交流，活跃身心；投入百万资金在春节给员工派发礼品，开展留粤过年职工慰问晚宴活动，将关爱深入人心；元宵节开展元宵灯谜活动，增进员工的感情交流；三八妇女节开展了“予你呵护，健康相随”女职工乳腺健康讲座、女职工 DIY 活动，约有 600 余人参与了活动，3,000 余名女职工收到贴心礼品；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；每月开展生日会活动，拉近职工距离，传递“万和，让家更温暖”的理念；将公司对职工的关怀落到实处，组织近 6,000 名职工参加体检，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。



三、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、完善供应商服务体系，构建企业智能制造和信息集成平台

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，建立双方长期战略协作关系。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。

2023 年度，公司加大力度投入数字化能力建设，推动供应链效率变革，缩短产品交付时间，提高产品和资金的周转效率；优化供应商管理，包括优化采购配额管理和强化供应商采购合规性管理，缩短供应商采购周期，提升内外部协作能力、提升供应链中心响应速度、提升财务运作效率，以周为单位进行交付管理，降低供应商管理总体成本；打造优质供应商管理体系，降低采购成本、提升采购质量、获取更优采购服务；加大风险监测力度，保障供应链安全；及时了解供应商经营状况，做好供应商支持和储备，防止出现供应链断裂和金融风险。



为系统、深入学习践行党和国家关于制造强国的战略部署，发挥示范引领作用，推动产业链创新链融合发展，在 2022 年成功举办“万和电气供应链领军企业高质量发展研修班”的基础上，万和牵头举办“数字化转型与制造强国高级研修班”。研修班将围绕万和供应链发展战略布局，联合一流高校和智库机构，持续完善供应商服务体系，为企业家们搭建同频、同心、同向、同行的持续学习、广泛交流和深度合作平台。

2、“航天级”品质产品和“细致无忧”的服务理念

(1) “航天级”品质



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。2007年至今，万和已连续16年赞助中国航天事业发展，以中国航天战略合作伙伴身份，尽民族品牌之力，推动中国写下飞天传奇。

2023年3月，公司与中国航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。



(2) “细致无忧”的服务理念



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。至今，公司已连续多年获得“全国优质服务网点”光荣称号。

万和采用先进的呼叫中心系统，智能接听，服务更及时响应；通过CSS售后服务系统，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。一个电话，万和服务人员就可以为您提供专业咨询、安装、维修、投诉受理等服务。



四、环境保护和可持续发展

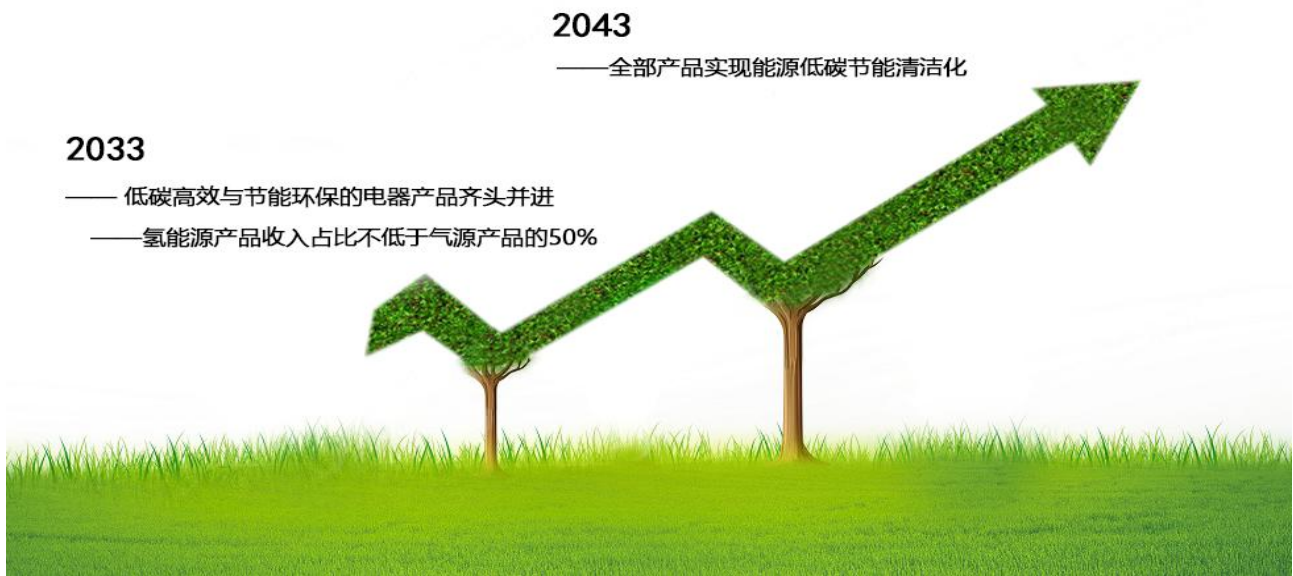


1、我们的绿色发展战略

2023年8月28日，万和在“30周年庆典暨战略发布会”上发布了“121”梦想，即坚守燃气具一个主业、做大厨房和卫浴两大空间、培育一个新引擎，并提出产品驱动、效率增长和数智升级的未来经营三大战略主轴。实现“121”梦想的过程中，燃气具是我们的第一“1”，坚守燃气具主业，要实现老树发新芽；“121”梦想中第二个“1”，就是坚持培育一个第二引擎，以热泵为首的清洁能源。

做好第一个“1”，一是推进燃气具领域的高质高效革命，打造燃气热水器、燃气灶具、燃气采暖炉、燃气烤炉等行业最低碳节能、舒适健康产品，成为市场份额与用户心智绝对领先品牌；二是持续深研氢能源的技术演化和商业应用，承担国家专项，引领行业制定标准，做好培育应用示范，到2033年，含氢等绿色气源产品收入占比不低于气源产品的50%。

做好第二个“1”，根据全球碳达峰、碳中和发展趋势，我们要以高效清洁的建筑供暖、热水能源模式将逐步替代原有的化石能源模式，其中以空气能为主的新能源技术与产品在可预见的将来，在中国会得到快速普及，我们必须坚定培育新能源产业。



2、我们的“双碳”路线

氢能领域布局

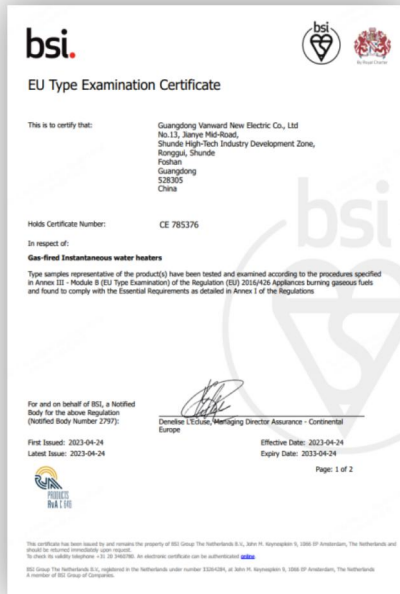
电气化布局

全面能效提升

(1) 氢进厨房正在成为现实

在全球能源转型和对抗气候变化的关键时刻，氢能作为一种清洁、高效的能源解决方案，正逐渐成为全球关注的焦点。万和推出氢能燃气具，并成功获得欧洲市场准入——不仅是技术创新的胜利，也是家庭能源使用方式向着更加绿色、可持续的方向迈出了一步。

氢能的利用将是一个低碳排放、环境友好的新时代，万和在这一变革上已经走在了前面。2023年4月万和获得BSI颁发的CE证书，公司的氢能燃气具产品获得了进入欧洲市场的“钥匙”，这不仅为公司开拓国际市场提供了新的机遇，也为全球推广氢能应用提供了强有力的示范。



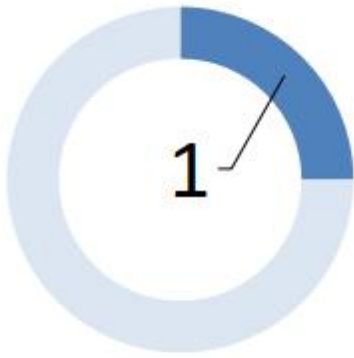
国内首家获富氢燃气热水器 CE 证书

在推动氢能燃气具发展的同时，万和也积极参与到氢能技术标准的制定中。2023年12月，万和主编的《富氢天然气家用燃气燃烧器具》系列团体标准已按照规定程序完成了制订工作，经广东省燃气具协会批准发布。系列标准的发布为氢能燃气具的安全和性能提供了标准化的保障，并有助于示范应用项目推进、氢能燃气具技术的发展和提升燃气具行业低碳节能技术水平。



《富氢天然气家用燃气燃烧器具》系列团体标准

(2) 拥护环境，共创和谐生态



截至本报告发布时止，万和 1 家工厂获得 ISO50001 能源管理体系认证，4 家工厂获得 ISO14001 环境管理体系认证。

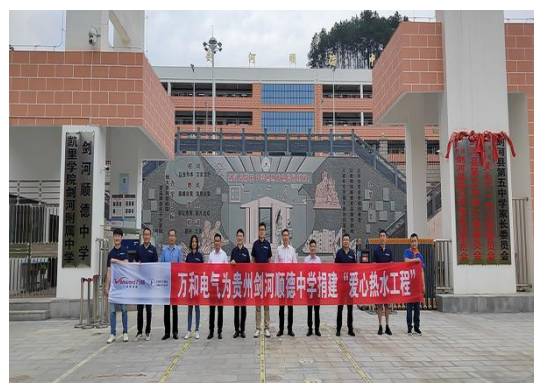
2023 年度，公司分布式光伏发电系统累计装机总量 13.5 兆瓦，年累计发电量超过 0.13 亿度。

五、公共关系与社会公益事业



1、日常公益活动

(1) 自 2021 年 3 月以来，顺德区开始对口帮扶贵州黔东南州台江、剑河、三穗、雷山四县，在顺德区委宣传部、顺德区新闻工作者协会的倡导和推动下，公司也积极参与了对口帮扶工作，2023 年 6 月决定分别为台江县施洞中心小学和剑河县顺德中学捐建“爱心热水工程”，从公司总部调集了两所学校所需要的近百台电热水器。



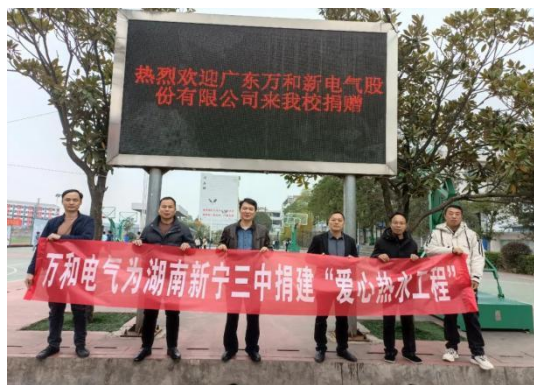
(2) 2023年7月，受台风杜苏芮影响，导致河北省出现强降雨天气，涿州、保定、衡水等部分区域出现严重洪涝灾害，万和国内营销中心下辖的晋冀运营中心在第一时间成立了救灾专项小组，以帮助恢复居民正常生活为目的，从产品和渠道着手，制定了帮助灾区人民的多项帮扶方案并投入立即实施。作为距离灾区最近的运营中心，在第一时间调动资源，从周边采购了大量生活必备物资，包括消毒液、饮用水、食品等，捐赠给受灾地区群众；与此同时，晋冀运营中心从自身业务特色出发，同步开展“万和全系列产品免费上门维修”公益活动，从当地团队中挑选一批有丰富售后经验和专业知识的人才组成的团队，通过售后专线电话、小程序端报备等多渠道，专项负责本次公益活动的事项，为此次灾后的家园重建工作贡献着自己的力量。



(3) 2023年7月底以来，北京遭遇极端强降雨，其中门头沟区、房山区受灾最为严重，而房山区十渡镇又是重灾区之一，万和作为一家在北京市场深耕20多年的厨卫行业头部品牌，也密切关注着灾情的发展，并开始积极参与到灾情的救援和帮扶工作中来。2023年8月，万和新能源事业部委派销售部、市场部，联合万和空气能北京市房山代理商，采购了一部分生活物资，包括消毒液、饮用水、食品等，派出专车送达房山区十渡镇，直接派发到受灾严重的部分村落村民手中。此外，为尽快让北京受灾地区的万和用户尽快恢复正常生活，万和新能源事业部决定在受洪涝灾害影响的地区开展免费检修服务，对所有的万和采暖机进行检测和维修。



(4) 2023年11月，公司相继赶赴邵阳地区隆回县南岳庙九年义务制学校和新宁县第三中学，在当地教育部门代表的见证下，宣布万和“爱心热水工程”在这两所学校正式落地。万和以隆回县南岳庙九年义务制学校和新宁县第三中学为“温暖中国行”公益行动的新起点，把“爱心热水工程”和“爱心厨房”覆盖更多有需要的地方，在持续践行爱心公益事业的道路上一路向前。



2、“1212”升级公益陪伴日

2014年为唤醒大众对家庭关怀的重视，万和电气首次抛出“陪伴”议题，并联合《南都娱乐周刊》举办“第五届明星公民”公益活动引发社会对“陪伴”的关注；2015年，万和电气提出将12月12日设立为一年一度的“陪伴日”，并发布了“1212陪伴日”标识、陪伴主题曲《亲爱的》；2020年，联合火星情报局、新京报、人民日报、百家蓝V发布陪伴日视频，将陪伴日升级到社会大家庭。

到2023年，在“以爱为伴 共沐温暖”第十届万和1212公益陪伴日暨“爱心热水工程”竣工交付仪式上，万和再次将“1212”升级，将其塑造为万和的“1212”公益陪伴日。与此同时，在今年万和成立30周年发布会上，万和曾宣布将持续深化“温暖中国行”公益项目，再为全国100所边远贫困地区中小学校捐建“爱心厨房”和“爱心热水工程”。



3、万和·2024 顺德容桂环岛马拉松

以“环跑容桂，寻味顺德”为主题，“容桂环岛，一路领跑”为口号，万和·2024 顺德容桂环岛马拉松是一场让全国跑友深度体验顺德美食和容桂美景的马拉松盛事。作为长跑爱好

者，万和董事长卢宇聪、总裁赖育文踊跃参与，并肩领跑 2024。作为本次马拉松的独家冠名赞助企业，万和在 30 年前于顺德落地生根、茁壮成长，立志成为低碳绿色的“全球燃气具领导品牌”。作为美好顺德、美好中国的共建者，万和近年来积极承担社会责任，也将持续为中国体育、文化和民生事业做出贡献。



第三章 结语

企业在大变局时代要实现穿越周期、可持续增长，意味着其必然承担更大的责任。这不仅要求企业要在其所在赛道深耕产业，将产业价值做到最大化，更要求其积极践行社会责任，追求社会责任的最大化。万和在“用科技温暖中国家庭”的道路上，以科技创新满足不断迭代的用户需求的同时，数十年如一日立足长远践行企业价值的长期主义。

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。

2024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

2024年4月25日