



2025  
可持续发展报告



# 目录 CONTENTS

关于本报告 04

董事长致辞 06

关于万和电气

企业概况	08
发展历史	08
业务布局	10
荣誉资质	11

战略领航，笃行践责 01

1.1 ESG 治理架构	16
1.2 利益相关方沟通活动	17
1.3 实质性议题评估及确定	18
1.4 实质性议题风险与机遇分析	20
1.5 回应联合国可持续发展目标 (SDGs)	22

稳健治理，行稳致远 02

2.1 治理架构	26
2.2 内部控制与风险管理	27
2.3 商业道德	28
2.4 尽职调查	30
2.5 信息安全与隐私保护	30
2.6 知识产权保护	31
2.7 党建	31

品质立心，价值惠民 03

3.1 产品质量与安全	34
3.2 质量文化建设	38
3.3 营销与标识	40

特别专题：  
以用户为中心的卓越服务体系 04

赋能产业，转化提质 05

5.1 研发与创新	52
5.2 行业合作与发展	57

特别专题：  
绿色产品设计与生命周期管理 06

合规守界，守护生态 07

7.1 环境管理	72
7.2 污染物排放	72
7.3 废弃物处理	74
7.4 化学品管理	75
7.5 生态系统和生物多样性保护	75

节能降耗，循环共生 08

8.1 能源利用	78
8.2 水资源利用	81
8.3 循环经济	83

战略响应，协同减碳 09

9.1 温室气体排放	86
9.2 气候变化适应与减缓	87

凝心聚力，赋能成长 10

10.1 人才吸引与留存	92
10.2 多元化与平等机会	92
10.3 员工培训与发展	93
10.4 员工权益与福利	96
10.5 职业健康与安全	99

协同筑链，韧性赋能 11

11.1 供应链管理	104
11.2 可持续供应链	106

数智变革，升级提效 12

12.1 数字化运营	110
12.2 智能制造	111

共建共享，担当惠民 13

13.1 社会公益	114
13.2 乡村振兴	114
13.3 社区关系	116

附录 118

# 关于本报告

本报告是广东万和新电气股份有限公司（股票代码：002543）首份《可持续发展报告》，旨在向投资者等利益相关方披露公司在经营中对于可持续发展议题所秉持的理念、建立的管理方法、推行的工作与达到的成效。

## 报告编制依据及原则

本报告参考《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号——可持续发展报告（试行）》以及全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（UN SDGs）等相关标准、框架、原则编制。

## 报告期间

时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 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。  
发布周期：年度报告。

## 简称说明

广东万和新电气股份有限公司	>	万和电气、万和、本公司、公司、我们
广东万和电气有限公司	>	杨和工厂
广东万和电气有限公司高明分公司	>	更合工厂
广东万和热能科技有限公司	>	杏坛工厂
广东万和新电气股份有限公司高黎工厂	>	高黎工厂

## 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 2025 年度审计报告，其他数据来自公司 2025 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。

## 报告范围

本报告范围为广东万和新电气股份有限公司及下属子公司，与公司合并财务报表范围一致。环境数据包含高黎工厂、杨和工厂、更和工厂及杏坛工厂。

## 联系方式

如对本报告内容以及万和电气 ESG 工作有任何疑问或者建议，请通过以下方式联系：

地址	佛山市顺德高新区（容桂）建业中路 13 号
电话	0757-28382828
传真	0757-23814788
信箱	vw@vanward.com

我们将认真阅读您的反馈，并保证您的个人信息严格保密。

## 其他声明

本公司董事会保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

# 董事长致辞

2025 年是万和电气将可持续发展理念深度融入公司治理与战略规划的关键一年。我们始终秉持“成就客户、奋斗为本、共创共赢”的理念，将 ESG 管理作为推动高质量发展的重要引擎，期盼以透明化沟通携手各方伙伴，共同迈向低碳、包容的可持续未来。

## 治理引领，战略深耕

我们构建了以董事会为核心的 ESG 治理体系，将可持续发展理念融入运营全流程。2025 年，我们识别出 13 项影响与财务双重重要性的实质性议题，制定了对应的风险管理措施。同时，我们积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），将 14 项 SDGs 融入企业运营，力求承担起企业的责任担当。

## 筑牢根基，合规护航

我们持续完善法人治理结构，建立三会一层制衡机制，确保公司治理的有效性；筑牢合规经营基石，建立健全的商业道德防线和信息安全防护体系，并通过定期内部审计和风险评估，持续优化治理效能，为企业的稳健发展保驾护航。

## 匠心品质，价值共创

我们以“航天级”品质为标准，引入中国航天“质量问题双归零法”，建立全生命周期质量管理体系，通过数字化服务体系、“零跑服务”体系与“免费做一件小事”等服务举措，为全球超 1 亿用户提供可靠产品与卓越体验，持续加强服务人员的技能，践行“价值惠民”的理念。

## 创新驱动，产业升级

我们依托十大创新平台和专业技术团队，持续加大研发投入，不断在技术领域取得突破。2025 年，万和新增专利 544 项，积极参与国家、团体标准制定；我们持续攻破行业技术难题，并在氢能、空气能等新能源领域取得突破，

推动行业技术进步的同时，也为公司的可持续发展注入了新的动力。

## 绿色合规，生态共赢

我们严格执行 ISO 14001 环境管理体系，构建“监测 - 治理 - 应急”全链条管控机制。通过水喷淋塔、活性炭吸附等工艺实现废气排放浓度远低于国标限值；废水处理系统定期维护，设立专项危废仓库并实施防渗漏措施，确保合规处置；积极参与工业园区植树活动，将生物多样性保护融入运营实践。

## 效率提升，资源循环

我们推行精益生产，以循环经济理念优化能源资源管理。通过管理节能、生产节能及能源结构优化持续提升生产效率；高度重视水资源的节约和高效利用，通过中水回用、雨水循环利用与节水设备引入，提升水资源利用效率；推广可回收包装应用，构建可循环的运营模式。

## 战略响应，长效减排

我们以 TCFD 框架为基础，系统识别气候风险与机遇，评估实体风险与转型风险对公司的实际与潜在影响，制定转型计划，抓住转型机遇，提高自身应对气候变化风险的应急能力，同时抓住低碳与绿色市场机遇，并通过海外基地布局增强供应链韧性。

## 人本关怀，成长赋能

我们构建了完善的人才培养体系，通过多元化培训项目和职业发展通道持续提升员工专业技能和综合素质；我们重视员工人权，打造包含少数民族、海外员工的多元化员工队伍；我们严格执行 ISO45001 职业健康安全管理体系，推广自动化设施降低劳动强度，为员工创造公平、安全的成长环境。

## 链动未来，责任协同

我们建立供应商全生命周期管理体系，通过数字化工具实现供应链透明化管理，对供应商合规能力及持续经营风险进行动态监控；我们推动绿色采购和多元化合作，构建安全、可靠、负责任的供应链生态，提升供应链的韧性和可持续性。

## 数字赋能，智慧运营

我们积极推进数字化转型，通过系统集成实现生产效率显著提升，以数据驱动的智能决策为运营优化和绿色发展注入新动能；通过 VOC 系统优化服务流程，提升了客户服务体验，推动了公司向智能化、低碳化方向的持续迈进。

## 公益同行，社区共生

我们构建了系统化的公益体系，超越简单的慈善捐助，以“12.12 万和公益陪伴日”为载体，通过爱心厨房、热水工程等项目解决困难人群、偏远地区民生需求，以此响应国家“乡村振兴”号召；支持社区文体活动，积极参与地方公园绿植建设，为社区可持续发展做出贡献。

展望未来，万和将秉持“全球热水采暖综合解决方案领导者”的战略愿景，以技术创新为驱动，以可持续发展为基石，与各方携手共创更绿色的未来。

广东万和新电气股份有限公司  
董事长  
YU CONG LOUIE LU 卢宇聪



# 关于万和电气

## 企业概况

广东万和新电气股份有限公司是国内 A 股上市公司，股票代码 002543。公司成立于 1993 年，在全球拥有七大生产基地，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。同时，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。

“技术创新”是贯穿万和发展的灵魂，至今，万和在厨卫电器领域拥有 80 多项行业先进技术，100 多次主导或参与了国家和行业标准的起草和修订；建有“国家级企业技术中心”、“广东省工程技术研究开发中心”等十大创新平台，致力于成为“全球热水采暖综合解决方案领导者”。

## 广东万和新电气股份有限公司



国内 A 股上市公司  
股票代码 002543



公司成立于 1993 年  
在全球拥有七大生产基地



万和在厨卫电器领域  
拥有 80 多项行业先进技

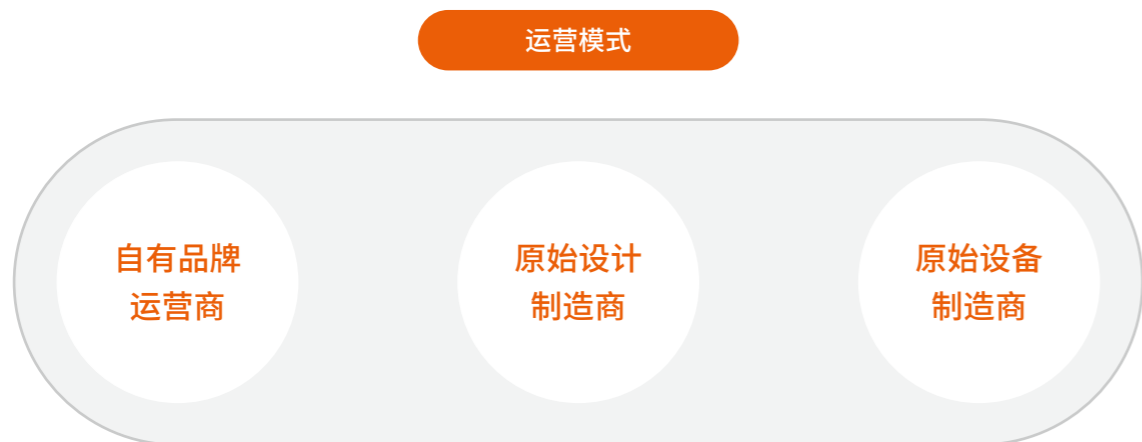
## 发展历史



## 业务布局

公司将坚守热水采暖主业，聚焦多能源和系统集成布局，沿着单品—套系—场景的进化路径，采用品牌授权与自主品牌布局相结合，不断拓展厨房和卫浴两大空间，推动海外营销模式升级，从 OEM/ODM 到 OBM 迭代进化，持续做大做强生活电器产业，向着“全球热水采暖综合解决方案领导者”的战略愿景坚定前行。

依托强大的研发、制造和营销能力，万和集自有品牌运营商、原始设计制造商与原始设备制造商三种运营模式于一体，根据国内外用户需求进行迅速响应，提供符合市场需求变化的高品质产品。



基于公司战略布局，在国内市场，万和以自有品牌为核心，提升品牌影响力，持续完善品牌授权机制，整合发展资源，提高品牌溢价能力；在国际市场，公司持续调整和优化全球业务结构，先后在泰国和埃及投建海外生产基地，逐步强化全球范围内的市场开拓与服务能力，增强国际竞争力。

## 企业文化



**中国万和 天生可靠**  
China Vanward

- 

**愿景**  
全球热水采暖综合解决方案领导者
- 

**使命**  
创造健康、舒适、和谐的生活
- 

**价值观**  
成就客户、奋斗为本、共创共赢
- 

**品牌口号**  
中国万和，天生可靠

## 荣誉资质

**国家级**

<p><b>中国五金制品协会燃气用具分会</b> 理事长单位</p> <p><b>中国五金制品协会</b> 副理事长单位</p> <p><b>中国土木工程学会燃气分会燃气供热专业委员会</b> 副主任单位</p>	<p><b>中国五金制品协会</b> 副理事长单位</p> <p><b>中国家用电器协会家用电热水器专业委员会</b> 副主任单位</p>
--	---

**省级协会**

<p><b>广东省燃气具协会</b> 会长单位</p> <p><b>广东省工业设计协会</b> 副会长单位</p> <p><b>广东商标协会</b> 副会长单位</p>	<p><b>广东省燃气采暖热水炉商会</b> 执行会长单位</p> <p><b>广东商标协会</b> 副会长单位</p> <p><b>广东省家电商会</b> 副会长单位</p>
--	--

**市级协会**

<p><b>深圳市燃气行业协会</b> 副会长单位</p>	
-----------------------------------	--

**区级协会**

<p><b>佛山市顺德区家电商会</b> 会长单位</p> <p><b>佛山市高明区知识产权协会</b> 副会长单位</p>	<p><b>佛山市顺德区知识产权协会</b> 会长单位</p> <p><b>佛山市顺德区燃气具商会</b> 常务副会长单位</p>
--	---

荣誉称号



# 01

## 战略领航，笃行践责

- 1.1 ESG 治理架构
- 1.2 利益相关方沟通活动
- 1.3 实质性议题评估及确定
- 1.4 实质性议题风险与机遇分析
- 1.5 回应联合国可持续发展目标 (SDGs)

# 1 战略领航，笃行践责

## 1.1 ESG 治理架构

在可持续发展的战略框架下，万和已初步建立 ESG 治理架构，确保 ESG 战略与公司整体发展目标高度一致，并通过有效的管理机制推动 ESG 目标的实施。目前，公司已建立以董事会、战略与发展管理委员会为决策层，ESG 管理委员会为管理层，各职能部门为主要执行层的 ESG 治理架构，明确各级管理机构的职责和分工。

董事会作为公司治理的最高决策机构，下设战略与发展管理委员会，作为公司战略与发展事务的董事会事前审议机构；ESG 管理委员会是公司 ESG 治理的核心管理机构，接受战略与发展管理委员会的领导并向其汇报工作，确保 ESG 工作组核心成员各司其职，持续推进环境管理、产品责任、员工权益与发展、供应链管理、社区关系等事项的完善。



## 1.2 利益相关方沟通活动

明确核心利益相关方是公司进行利益相关方管理的第一步。通过问卷调查、访谈、行业分析和公开数据收集等方式，全面识别公司的内外部利益相关方。

关联议题	沟通渠道	关联议题
 <b>股东及投资者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度 / 可持续发展报告</li> <li>• 投资者大会</li> <li>• 投资者关系 (IR) 专项沟通</li> <li>• 业绩说明会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 利益相关方沟通</li> <li>• 反商业贿赂及反贪污</li> <li>• 反不正当竞争</li> </ul>
 <b>政府及监管机构</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政府公告</li> <li>• 专项政策沟通会</li> <li>• 环保 / 安全现场检查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 反商业贿赂及反贪污</li> <li>• 反不正当竞争</li> <li>• 环境合规管理</li> </ul>
 <b>客户 / 消费者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户需求调研</li> <li>• 客户审核</li> <li>• 产品发布会与产品手册</li> <li>• 售后服务</li> <li>• 满意度调研</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 产品和服务安全与质量</li> <li>• 数据安全与客户隐私保护</li> <li>• 产品设计与生命周期管理</li> </ul>
 <b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内部培训</li> <li>• 邮箱 / 企业钉钉等内部渠道</li> <li>• 员工满意度调研</li> <li>• 工会、职代会等沟通会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人才培养与发展</li> <li>• 多元化、平等与包容</li> <li>• 员工权益与福利</li> <li>• 职业健康与安全</li> </ul>
 <b>供应商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合同签署与执行</li> <li>• 线上采购平台</li> <li>• 供应商培训</li> <li>• 供应链评估与审核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供应链安全</li> <li>• 尽职调查</li> <li>• 平等对待中小企业</li> </ul>
 <b>社区</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社区文体活动冠名与赞助</li> <li>• “万和爱心厨房”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 乡村振兴</li> <li>• 社会贡献</li> </ul>

关联议题	沟通渠道	关联议题
 行业合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>行业峰会与技术论坛</li> <li>行业标准制定</li> <li>产学研项目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>创新驱动</li> <li>科技伦理</li> </ul>
 非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>可持续发展倡议响应</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>供应链安全</li> <li>多元化、平等与包容</li> <li>反商业贿赂及反贪污</li> </ul>
 环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境监测与环境信息公示</li> <li>研发并推出环境友好型产品</li> <li>第三方环境审计</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对气候变化</li> <li>污染物排放</li> <li>废弃物处理</li> <li>生态系统和生物多样性保护</li> <li>环境合规管理</li> <li>能源管理</li> <li>水资源管理</li> <li>化学品管理</li> <li>循环经济</li> </ul>

### 1.3 实质性议题评估及确定

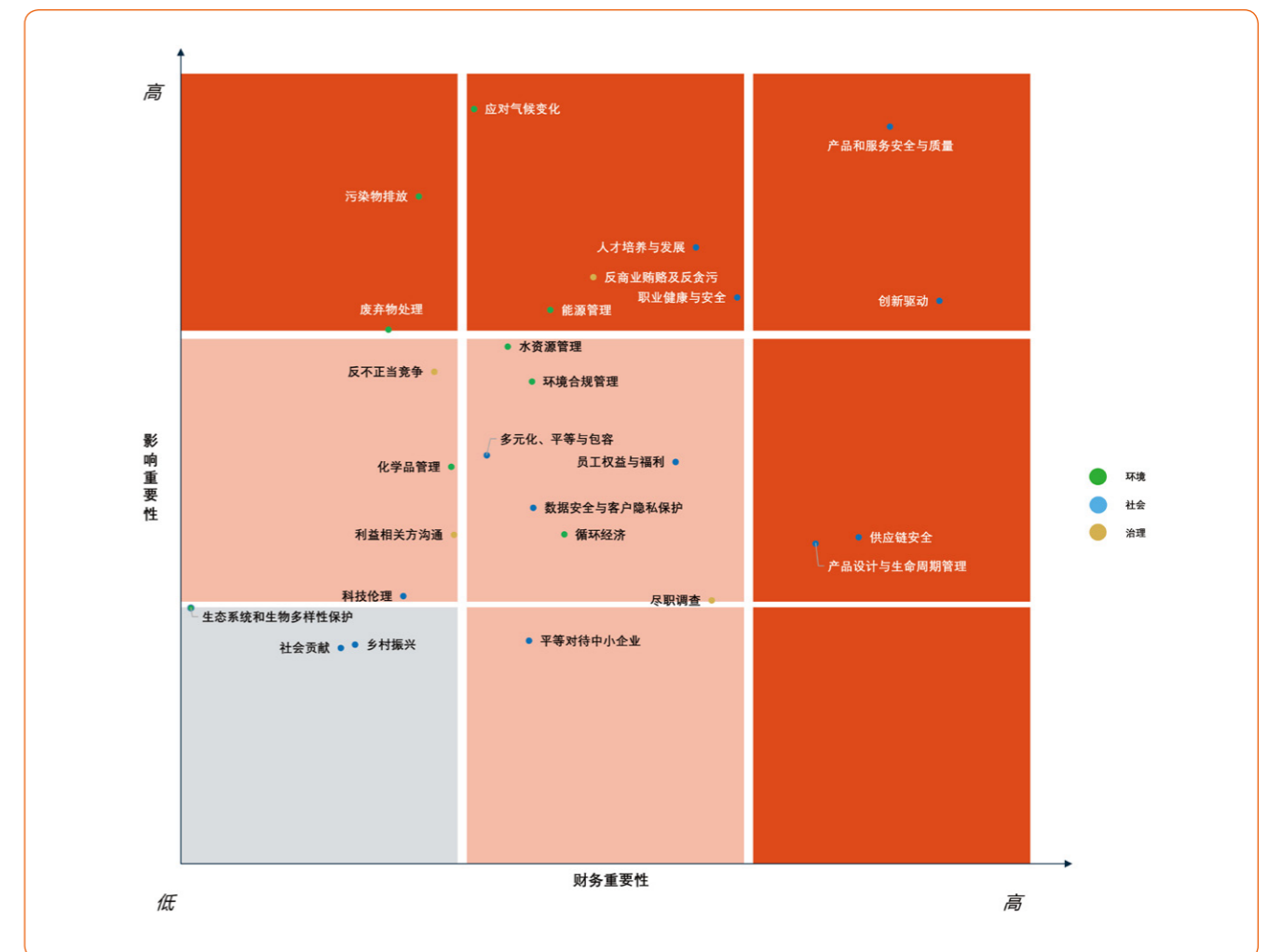
公司参考《深圳证券交易所创业板上市公司自律监管指南第3号——可持续发展报告编制（征求意见稿）》《GRI 3: 实质性议题 2021》等标准要求，通过以下方式开展 ESG 实质性议题的识别、筛选及重要性评估工作：

背景回顾	结合公司业务活动和业务关系、客观外部环境、行业特点及利益相关方沟通反馈开展内外部环境分析，为实质性议题分析提供参考依据
建立清单	基于国际趋势、国家政策导向、ESG 标准分析、行业对标等，识别出与公司高度相关的实质性议题，汇总形成公司议题清单
双重重要性评估	邀请主要利益相关方现场访谈或线上参与实质性议题问卷调研；依据调研结果，评估并整合各项议题的影响重要性与财务重要性
议题报告	结合公司战略规划与经营方针，验证实质性议题评估结果，披露双重实质性议题矩阵

基于问卷调研与行业研究结果，参考国内外标准与框架指引，我们梳理出各利益相关方关注的环境、社会及治理（ESG）议题，结合企业业务特点，筛选出 26 项关键议题，并生成双重重要性议题矩阵。



经识别，26 项议题中，2 项议题对公司具有双重重要性，2 项仅具有高度财务重要性，7 项仅具有高度影响重要性。针对重要性议题，公司高度重视并充分识别议题的影响、风险与机遇，在管理与运营中完善管理政策、方针及措施。



## 1.4 实质性议题风险与机遇分析

我们针对具有财务重要性或影响重要性的议题开展风险与机遇分析，以此为基础，完善公司在可持续发展领域的管理策略与措施。

议题	风险与机遇分析	应对措施
反商业贿赂及反贪污	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理不严可能引发监管调查、业务暂停，导致巨额罚款与品牌声誉崩塌；</li> <li>✓ 强化合规体系，提升投资者信任度，降低海外市场准入风险。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>针对反腐败要求进行常态化宣贯；</li> <li>与驻外员工签订专项廉洁协议，对敏感岗位严格规范廉洁自律标准；</li> <li>将公司的反贪污要求传递给合作伙伴，打造阳光供应链。</li> </ul>
产品和服务安全与质量	<ul style="list-style-type: none"> <li>若发生质量事故，可能引发监管处罚、消费者集体索赔与舆情危机，直接冲击营收与股价；</li> <li>✓ 建立高标准品控体系可以提升客户与消费者信任度，建立品牌效应，进一步拓展订单。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善全生命周期质量管控流程、质量风险管理机制；</li> <li>构建多重安全防护体系，精准把控安全性能；</li> <li>构建以用户为中心的服务体系以及用户声音闭环管理机制。</li> </ul>
创新驱动	<ul style="list-style-type: none"> <li>研发投入不足导致产品迭代滞后，市场份额被竞争对手侵蚀；</li> <li>✓ 高附加值创新提升产品毛利率，拓展新业务场景。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造 10 大创新平台，持续投入资金用于创新能力提升；</li> <li>完善创新激励机制；</li> <li>持续发布创新型产品。</li> </ul>
产品设计与生命周期管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未能完善产品生命周期碳足迹核算，可能导致海外市场准入失败；</li> <li>✓ 开发新能源产品，完善产品全生命周期管理，降低维修与回收成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在设计时考虑产品循环属性，保证产品可再生利用率；</li> <li>响应国家“以旧换新”战略，推出相关政策。</li> </ul>
供应链安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链中断将导致交付延迟、订单违约；</li> <li>✓ 优化供应链布局可提升抗风险能力与供应链韧性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升供应链风险管理水平，保障供货质量，提升供应商多元化水平，稳固供应链韧性；</li> <li>不断完善供应链社会责任管理。</li> </ul>
人才培养与发展	<ul style="list-style-type: none"> <li>若核心人才流失将导致技术断层，增加招聘与重置成本；培训投入产出比不足，影响财务效率</li> <li>✓ 完善人才梯队建设，提升组织效能，吸引高端技术人才驱动创新。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定年度培训计划，打造“万和航”系列培训；</li> <li>建立完善的职业发展与晋升通道，为员工获得专业资质与技能证书提供支持。</li> </ul>

议题	风险与机遇分析	应对措施
职业健康与安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>若发生工伤事故，引发员工索赔、监管处罚，导致生产中断与舆情批评，削弱雇主品牌吸引力；</li> <li>✓ 降低工伤率，减少停工损失；优化工作环境提升生产效率。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得 ISO 45001 体系认证；</li> <li>定期开展隐患排查与安全风险评估，进行分类分级管理；</li> <li>配置自动化设施降低工人劳作强度。</li> </ul>
应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> <li>若未能建立气候应急措施，可能遭受台风、暴雨等极端天气冲击，导致生产中断；环保舆情也将引发消费者抵制；</li> <li>✓ 提前布局温室气体减排战略，可能获得海外市场优先准入权。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定防汛防汛应急预案，及时补充应急物资；</li> <li>定期开展温室气体盘查工作，完善数据基础。</li> </ul>
能源管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>能源价格波动与政策限产、节能改造投入不足导致成本上升；</li> <li>✓ 推进节能技术改造，可降低能源成本，同时间接减少温室气体排放。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得 ISO 50001 能源管理体系认证；</li> <li>通过节能技改、淘汰高能耗老化设备，降低能源成本；</li> <li>不断提升清洁能源使用占比。</li> </ul>
污染物排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>污染物不合规处置可能导致停产、罚款，影响融资能力；</li> <li>✓ 提高源头管控能力，可以节约合规处置成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>监测污染物排放情况，确保处置合规后排放；</li> <li>通过工艺优化，实现源头治理，逐步减少污染物排放量。</li> </ul>
废弃物处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>不合规处置可能导致罚款、社区投诉等事件，降低企业声誉，同时提高运营成本；</li> <li>✓ 构建循环供应链，减少废弃物产生量，降低处置成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完善危险废弃物、一般固体废弃物的处理制度与流程，与有资质的第三方合作，确保合规处置。</li> <li>采用可循环使用的标准周转箱装运，减少废弃物产生。</li> </ul>

## 1.5 回应联合国可持续发展目标 (SDGs)

万和将自身发展置于全球可持续发展议程框架下，系统性地对联合国 2030 年可持续发展目标进行了实质性分析。通过识别公司运营对经济、社会及环境的核心影响，我们明确了与公司战略及业务高度相关的 14 项 SDGs，并针对每项目标制定了具体的行动方案与管理目标，致力于将全球议程转化为切实的企业行动，助力可持续发展目标的实现。

SDGs	关联性	我们的行动
	提供就业机会，帮助贫困边远地区提升生活水平。	前往贵州黔南当地进行员工招聘，解决偏远地区的就业问题，并签订年度劳务协议。
	通过公益性事业，解决困难群体热食制作需求。	推出“万和爱心厨房”项目，提供免费厨电家具、餐具消毒设施等，帮助他们解决基本生活需求。
	关注员工健康，提供安全的工作环境。	定期开展职业安全风险监测，识别和消除潜在隐患； 配备劳保用品，定期组织员工体检； 推广自动化设施，减少工人劳动强度。
	通过教育和培训提升员工技能。	为员工提供多层次、多领域的职业技能培训； 开展校企合作，建立实习基地。
	确保女性在公司内的平等机会和福利待遇。	严格执行无性别歧视政策； 设立“爱心妈妈小屋”，为女性员工提供哺乳和休息空间。
	优化用水管理，减少水资源浪费。	推行节水技术，优化生产流程，减少水资源的消耗； 确保污水处理达标后排放，避免对环境造成污染。

SDGs	关联性	我们的行动
	推动氢能、太阳能等清洁能源的研发和应用。	参与富氢天然气系列联盟标准编制，并率先推出氢能燃气具产品； 建设光伏发电设施，购买绿色电力证书（绿证），支持可再生能源发展。
	提供公平的就业机会和职业发展路径。	定期开展薪酬调研，确保员工薪资水平具有竞争力； 为员工规划职业发展路径，提供晋升和成长机会。
	通过技术创新推动产业升级。	建立研发平台，保持稳定的研发投入，开发高效、环保的产品和技术。
	施行包容性政策，减少企业内部和外部的不平等。	为残疾人、少数民族、外籍员工提供平等的就业机会和福利待遇； 对中小型企业合作伙伴一视同仁。
	优化生产流程，实现自然资源的可持续管理和高效利用，保障产品质量与消费者安全。	引入具有中国航天特色的“质量问题双归零法”，确保产品符合环保和安全标准； 推行精益生产与循环经济； 严格实行供应链质量管理，避免原材料端质量问题； 通过数字化手段提高生产效率，保障产品质量。
	减少碳排放，应对气候变化。	开展温室气体盘查，同时推动产品碳足迹管理； 使用光伏发电，减少对化石能源的依赖； 参考 TCFD 框架，识别并应对气候变化带来的风险。
	保护生物多样性，减少对生态系统的破坏。	参加由杨和工业园区植树活动，增加绿化面积； 新项目上马前取得环评报告，确保对周边生态无影响。
	确保合规经营和透明管理。	建立透明的公司治理结构，确保决策过程的公开公正； 遵守法律法规，杜绝腐败行为，推动商业道德建设。

# 02

## 稳健治理，行稳致远



- 2.1 治理架构
- 2.2 内部控制与风险管理
- 2.3 商业道德
- 2.4 尽职调查
- 2.5 信息安全与隐私保护
- 2.6 知识产权保护
- 2.7 党建



## 2 稳健治理，行稳致远

### 2.1 治理架构

万和严格依据《中华人民共和国公司法》（以下简称《公司法》）、《上市公司治理准则》等相关法律法规的要求，持续完善法人治理结构和股东权益保障规范体系，明确划分股东会、董事会、监事会和经营管理层的职责权限，权责分明、有效制衡。



#### 股东会

为了切实保障股东权益，公司明确股东会最高权力机构，确保全体股东对公司重大事项享有知情权、参与权和决策权；每次股东会均聘请律师见证，法律意见书与会议决议一并对外披露，保证股东会的合法性和有效性。

对于重大事项，公司实施中小投资者表决单独计票，进一步保护中小投资者权益，确保所有股东特别是中小股东能够充分行使权利。

报告期内，公司通过股东会完成了董事会、监事会成员换届。

#### 董事会构成

董事  
9名

其中独立董事  
3名

女性董事  
2名

#### 董事会

董事会下设审计、薪酬与考核、提名、战略与发展管理四个专门委员会，严格依照法律法规及《广东万和新电气股份有限公司章程》召集召开会议，对提交议案进行充分讨论并审慎表决；各委员会按照工作细则勤勉履职，为董事会科学决策提供专业支持。报告期内，各项决议均得到有效执行。

#### 三会运作情形

股东会  
5次

董事会会议  
8次

监事会会议  
4次

2025年，全体董事均按要求参加由广东证监局、广东上市公司协会等监管机构组织的上市公司治理专题培训，培训内容覆盖新《公司法》解读、投资者关系管理等最新监管要求，持续夯实合规履职基础。公司已于年内召开ESG建设启动会暨赋能培训，董事会作为治理核心深度参与，全面提升ESG认知与管理能力，推动ESG理念融入战略决策与日常运营。

### 2.2 内部控制与风险管理

为了保障运营稳定性，公司设立了审计监察部，由审计委员会提名，配备专职人员，确保其熟悉公司的经营业务和内部控制规范。子公司原则上实行委派制，并结合所属子公司规模设置或委派相应的内部审计机构或专职内部审计人员，由公司审计监察部直接领导。

在税务风险管理方面，万和构建了完善税务管理体系，实行不相容岗位分离制约。公司已设立独立税务部门，由董事会统筹税务管理战略，总裁负责整体部署，下设财务总监分管税务工作，形成完整管理链条，确保合法经营、诚信纳税。

为防范和降低税务管理风险，积极开展税务合规计划工作，在合法合规前提下进行系统性安排，确保税务安全，重心是风险防控。公司严格恪守税收法规，持续识别内外部风险，开展定期评估与动态管控，建立分类管理制度及全流程内控措施；规范发票管理、纳税申报、档案报备等合规流程，优化税负结构、控制税收成本，同时搭建高效信息沟通机制。

## 2.3 商业道德

公司始终将商业道德与合规运营放在首要位置，制定了《反舞弊管理制度》。审计监察部作为常设机构，负责在审计委员会的领导下查处各类腐败相关舞弊案件，通过定期内部审计、内部控制自我评价、风险评估等措施，确保公司健康稳定发展、稳健运营。

公司常态化开展反舞弊预防宣传，组织员工学习《反舞弊管理制度》，明确职业行为规范与舞弊后果，告知举报权利与途径，引导员工遵守法律法规、职业道德及公司制度，营造廉洁勤勉的工作氛围。

### 反腐败

公司以廉洁从业为核心商业道德准则，构建多维度反腐败管控机制，针对商业贿赂、职务侵占等风险，系统性构建“精准化、长效化”廉正培训体系，筑牢合规防线：

<b>常态化管理</b>	审计监察部在重大节假日前发布正式通知，向全体员工重申廉洁要求；将廉洁表现纳入员工年度考核、晋升条件；设立匿名举报渠道，鼓励员工监督违规行为。
<b>加强廉洁教育</b>	采用线上+线下的培训模式，通过制度培训、案例警示，明确禁止收受或支付商业贿赂的刚性底线，并告知举报渠道与责任。
<b>针对性约束</b>	驻外员工入职时签订专项廉洁协议；“和系统”首页长期公示“八大红线”，强化全员警示。
<b>岗位专项规范</b>	对财务敏感岗位，明确法律法规遵守、廉洁奉公、规避利益冲突及财务信息安全保护要求；对采购敏感岗位，严格规范廉洁自律标准，严禁商业贿赂。



廉正培训覆盖率

# 100%

此外，公司同样重视与外部合作伙伴的交易规范性与合规性，与供应商、客户等合作伙伴签订廉洁合作协议，坚守公平公正公开原则。

### 反不正当竞争

公司坚守公平竞争原则，建立全流程管控机制守护市场秩序与自身合法权益：

<b>多维度监督核查</b>	<b>合作伙伴管理</b>
<p>通过年度舞弊风险评估、日常经营监督、举报线索核查、交易记录等关键环节管控，强化对异常资金流动、虚假交易的监控，必要时启动专项调查并追究相关人员责任。</p>	<p>明确禁止合作伙伴以不正当竞争手段谋取合作机会，通过合规管控维护公平经营环境。</p>

此外，公司向各级员工及社会各方明确举报渠道，畅通举报电话、电子邮箱、信函等多元途径举报，受理收受贿赂、不正当竞争等违反商业道德行为的举报，接到举报后，审计监察部将3个工作日内成立审计小组进行举报调查取证，留下书面记录并及时向公司管理层或董事会报告，必要时组成特别调查小组核查，对举报和调查处理后的舞弊案件报告材料及时立卷归档。

处理时效




<p>简单案件</p> <h2 style="font-size: 2em; color: #0070c0;">7</h2> <p>个工作日内</p>	<p>复杂案件</p> <h2 style="font-size: 2em; color: #0070c0;">30</h2> <p>个工作日内</p>
---	--

对查实的腐败、不正当竞争、洗黑钱等行为，公司将追究直接责任与领导责任，涉事员工将按规定受处罚，视情节给予员工解除劳动合同、经济赔偿等处罚，触犯法律的移送司法机关；涉事合作伙伴将被纳入合作黑名单，依法追究赔偿责任。举报人信息严格保密，以确保举报人不受报复。

	<p><b>举报热线</b> 0757-28389920</p>
	<p><b>电子邮箱</b> vwshenjibu@vanward.com</p>
	<p><b>信函地址</b> 广东佛山顺德区容桂建业中路13号万和电气审计监察部</p>

## 2.4 尽职调查

为持续降低与供应商合作过程中的合规及经营风险，公司建立了针对供应商的第三方尽职调查机制，并实行“准入前必查、合作中抽查、异常时重查”的动态管理原则。具体措施包括：

 <p><b>资质审核</b></p>	<p>通过国家认可、具备征信业务资质的第三方机构对拟新增及存量供应商开展尽职调查，核查范围涵盖股权结构、司法诉讼及被执行信息、知识产权、行政处罚等核心维度。</p>
 <p><b>资料审查</b></p>	<p>要求供应商按年度提交有效期内的产品认证证书（如 RoHS、REACH 等）、第三方检测报告等关键材料，确保后续交货持续符合法规及客户要求。</p>
 <p><b>建立档案</b></p>	<p>建立供应商合规档案，并将尽职调查结果与公司内部“合格供应商名录”联动，实行风险分级管理。</p>

通过上述机制，公司实现了对供应商资信状况、合规能力及持续经营风险的动态监控，有效降低了因供应商失信、质量缺陷或突发诉讼导致的供应链中断及品牌声誉损失。

## 2.5 信息安全与隐私保护

数字化时代下，信息安全是业务稳健运营的核心保障，我们构建了覆盖组织、技术、风险、应急的全链条防护体系，以系统化举措守护数据与系统安全。

为夯实管理基础，我们制定了《信息安全管理制》，设立跨层级、跨部门的信息安全领导小组，为信息安全防护提供坚实组织支撑；不定期邀请第三方专业安全机构开展全面风险评估，精准定位潜在漏洞并优化防控策略；积极配合顺德网安部门的不定期对外端口扫描，建立专项整改台账，确保按期完成闭环治理。

在技术防护方面，公司从网络边界到终端数据构建全场景防线。出口端部署防火墙、情报分析系统及上网行为审计设备，实时把控网络访问与数据传输安全；终端层面全面配备企业级杀毒软件抵御恶意程序，通过加密机系统及文档加密工具守护核心数据，同时以云桌面替代传统 PC 终端，从源头降低设备安全隐患；核心数据定期存储，确保业务连续性与数据可恢复性。

高效的应急响应机制是应对突发安全事件的关键。我们制定了信息安全应急处置预案，与专业安全厂商建立长期合作，确保应急场景下能获得快速响应与专业技术支持；当出口防护系统监测到异常时通过微信实时推送信息，方便运维人员第一时间介入处置；畅通多维度反馈通道，形成多方协同、高效处置的应急链路。

## 2.6 知识产权保护

本公司设有负责专利工作的知识产权部，配置有专业人才，逐步制定和完善知识产权管理制度，引入专利数据平台、知识产权管理工作、知识产权服务机构，全方位规范专利工作。

公司的知识产权合规管理体系符合标准：GB/T29490-2023，于 2016 年首次通过认证。



为充分激发员工创新活力、持续强化知识产权保护，公司在研发流程中嵌入“专利侵权评估评审”节点，所有设计方案均须完成侵权比对；对于存在侵权风险的方案，立即调整技术路线或启动专利规避设计；此外，公司亦重视供应链侵权责任约束，在采购合同中对供应商约定了专利侵权责任条款。

为加强对知识产权的保护，鼓励员工发明创造的积极性，知识产权管理制度中规定了专利申请、专利维权的管理，并对专利发明人、专利申请部门、维权参与者给予奖励。

## 2.7 党建

广东万和新电气股份有限公司党支部（以下简称“党支部”）成立于 2004 年。截至报告期末，党支部曾荣获“广东省先进基层党组织”、“佛山市先进集体”、“佛山市非公经济党建工作示范点”、“全市党支部达标创优活动模范党支部”等荣誉，并积极打造“党建示范点”，成为非公企业党建工作的标杆。

### 一个核心：政治领导核心

党支部充分发挥政治领导核心作用，切实发挥“把方向、管大局、促落实”的领导作用，确保公司战略方向始终符合国家发展大局与产业政策导向，在重大决策、风险防控、合规经营与长期价值创造中发挥决定性引领作用。

### 四个引领：思想、组织、行动、文化

党支部严格落实“三会一课”制度，常态化开展思想政治教育活动，持续增强党员和员工的政治意识与责任担当，切实增强“四个意识”、坚定“四个自信”。坚持把建强组织与打赢企业“提质增效”攻坚战紧密结合，健全党员发展“蓄水池”机制，严把发展质量关，充分发挥党员在关键岗位、重点任务中的先锋模范作用，以高质量党建引领企业高质量发展。同时，党支部积极推动党建工作与企业文化建设有机融合，着力打造“爱心工程”、“文体工程”、“关怀工程”与“素质工程”四大工程，通过传承红色基因、丰富文体活动、加强人文关怀、提升综合素质等举措，积极营造和谐温暖的企业文化氛围。

# 03

## 品质立心，价值惠民

- 3.1 产品质量与安全
- 3.2 质量文化建设
- 3.3 营销与标识

## 3 品质立心，价值惠民

### 3.1 产品质量与安全

万和于 2016 年成为最高级别合作类型的“中国航天事业战略合作伙伴”。公司始终秉承“品质零缺陷，标准航天级”的管理理念，不断提升产品质量和管理水平，致力于打造“航天级”品质的产品。

#### 治理

公司制定了《质量、环境、职业健康安全管理体系手册》《过程质量控制管理规定》等质量管理程序文件，同时引入具有中国航天特色的科研生产及质量管理办法——“质量问题双归零法”，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。

围绕“天生可靠”的品牌形象，公司不断提升产品可靠性试验能力，基于用户场景制定可靠性方案，报告期内共投入可靠性试验设备超过 900 万元。

公司自 2008 年 12 月取得 SGS 认证机构 ISO 9001 质量管理体系认证，目前证书有效期至 2026 年 12 月。



#### 战略

在全生命周期质量管理中，公司已形成领先的内控标准体系，持续贯彻“一个万和，一个体系，一个标准”的管理举措，保障产品技术指标处于行业前沿。

#### 质量风险管理

公司建立分层级质量风险管理目标，在质量安全性、质量符合性层面形成精准化风险管控机制，制定并落实风险管理目标，配套制定《风险管理程序》，实现质量风险的提前识别、动态监控与及时处置。

#### 全生命周期质量管控流程

生产过程实施全面标准化管理，针对不同环节的质量控制要求分级管控，从原材料进料检验、生产过程管控到成品测试评价形成闭环。强化跨基地质量协同，防范过程质量风险；定期开展体系审核，并配合客户验厂，持续优化管控流程。报告期内，公司接受客户验厂 20 余次，均顺利通过。

<p>全球新能源 测试中心</p>	<p>新增：46 工位电热寿命实验室振动测试室、9 工位热泵长运室、100KW 焓差室、电磁式振动台</p>	
<p>厨电 测试中心</p>	<p>新增：5 工位灶具能效性能测试室、4 工位吸油烟机长期油路试验台、30 工位橱下电器寿命试验台  能力扩充：高低温试验箱，冷热冲击箱</p>	
<p>全球燃气具 测试中心</p>	<p>新增：电控老化寿命测试台（192 工位）  能力扩充：高、低温试验箱 冷热冲击试验箱、水锤试验台  升级：燃热寿命测试台（56 工位）</p>	

#### 研发质量

立项与测评交付件增加核心卖点的对标维度及判定规则：

- Charter DCP：新增基本性能及核心卖点的产品关键性能指标要求；
- 质量保证计划：新增基本性能质量目标；
- 测试评价报告：升级基本性能指标要求，并对标竞品进行合格判定。

公司组建了设计可靠性项目组，并建立可靠性评优机制，对开发流程交付件质量进行评分和通报；建立可靠性试验能力，投入整机寿命试验设备，并建立故障激发方法大纲和加速试验方法计算工具。报告期内，公司投入 7 套整机寿命试验设备，输出 6 个品类可靠性寿命试验指标及方法、1 份故障激发方法大纲和 1 份加速试验方法计算工具。



### 市场质量

完善了市场质量管理的制度框架，新增内外销物流及装柜体系文件，补全了成品物流环节的标准；新建及修订了客诉处理等相关审批流程与体系文件，明确了处理时效与交付件要求；

上线 QMS（质量管理体系）市场质量模块，拉通客服、生产、研发、销售等 6 大核心数据系统，实现了对市场质量数据的结构化分析与可靠性监控，梳理出 42 个常见“假性故障”的解决方案库，为前端服务提供了快速判断工具；

通过开展六西格玛及 QC 项目，组织 QMS 关键用户培训，建立 24 小时技术咨询群，确保问题实时响应；制作并发布了自助排障视频于万和服务 APP，赋能用户与一线服务人员自主解决问题；

组织用户回访，精准定位使用过程中的痛点，开展与内部其他机型及竞品的对比分析，对一线服务团队进行了针对性培训，形成了“发现问题 - 分析原因 - 实施改进”的有效闭环。

### 来料与供方质量

统一了样品确认 + 来料抽检 + 供方出厂检验标准，拉通关键工序，将管理要求，转化为新供方引入的审核条款。报告期内，公司识别并解决供应商未按标准执行、检验设备不满足、方法不对、标准用错等 124 个问题。



拉通电控板厂家



增加扭力标准

搭建起品牌授权质量管理体系，建立资源方质量月会制，实现资源方质量表现可视化、产品规格书标准化；建立销售及售后渠道台账，实现产品过程质量标准化管控，销售与售后渠道全流程风险管控。

### 过程与成品质量

每月对团体标准进行一次资料改善稽查，确保对策导入；

组织标准对标，对低于客户要求的内容及缺失项进行修订，修订标准 11 份；

根据产品存在的各类主要质量问题风险，梳理过程关键质控要求，纳入日常过程管理。

### 缺陷产品召回管理

为应对产品出厂后可能出现的质量缺陷风险，公司制定《缺陷产品召回管理办法》，建立规范化缺陷产品召回机制。

当检测发现批次产品存在缺陷或危险且已脱离公司可控范围（如交付、物权转移后），立即启动召回程序，开展产品溯源，在召回决策作出后 0.5 个工作日内，通过适配的沟通途径发布召回信息；明确召回方法、途径、时限及产品后续处理方案，确保召回工作高效、透明、可控。

### 顾客投诉与售后服务闭环

为快速有效处理产品出厂后因质量或服务引发的顾客投诉、抱怨及索赔，公司制定《顾客投诉抱怨及索赔管理程序》，实现问题“一次处理到位”，并通过复盘分析推动产品与服务品质持续改进，防止同类问题重复发生，切实维护公司信誉与市场信任。

### 质量管理指标与目标

为了有效管理产品质量，公司每年制定年度质量管理目标并监控达成情况。

#### 2025 年质量管理目标

指标	目标	2025 年实际达成情况
排障单数	> 6000 单	10955 单
排障成功率	> 30%	30.64%
客户验货不合格率	下降 10%	下降 35.99%

### 安全性能

公司聚焦产品安全核心需求，在产品研发过程中严格遵循国内外安全标准体系，并通过全流程管控确保产品安全性与可靠性，构建多重安全防护体系，实现安全性能指标的精准把控。

### 安全限值管控

对产品安全指标设置严格限值是安全性能管控的核心手段，旨在通过前置标准规避安全隐患。万和对产品安全指标实施严格的安全限值管理；科学界定规范限值范围，主动采用远超国标、行标的严苛限值作为内部控制依据，进一步提升产品安全冗余，构建高于行业标准的安全防护壁垒。

### 窄限判据应用

万和精准应用窄限判据方法，科学测算制造过程质量裕度，在保障质量合规的前提下，以最低成本降低系统误差与工艺波动带来的影响，实现产品符合性与生产经济性的最优平衡，适配企业规模化生产的安全性能管控需求。

### 燃气具气密性检测技术开发

气密性是燃气具的核心安全指标。万和针对性开发专属检测技术，创新采用规范限值管理模式，强化对气密性相关指标的全流程管控，大幅提升不合格风险的预判与防控能力，从核心技术层面为产品筑牢安全防线，彰显在家用燃气具安全管控上的标杆实力。

基于制度完善与技术开发能力，万和建立起“天生可靠价值体系”，不断推动产品向更高质量、更可靠的方向发展。



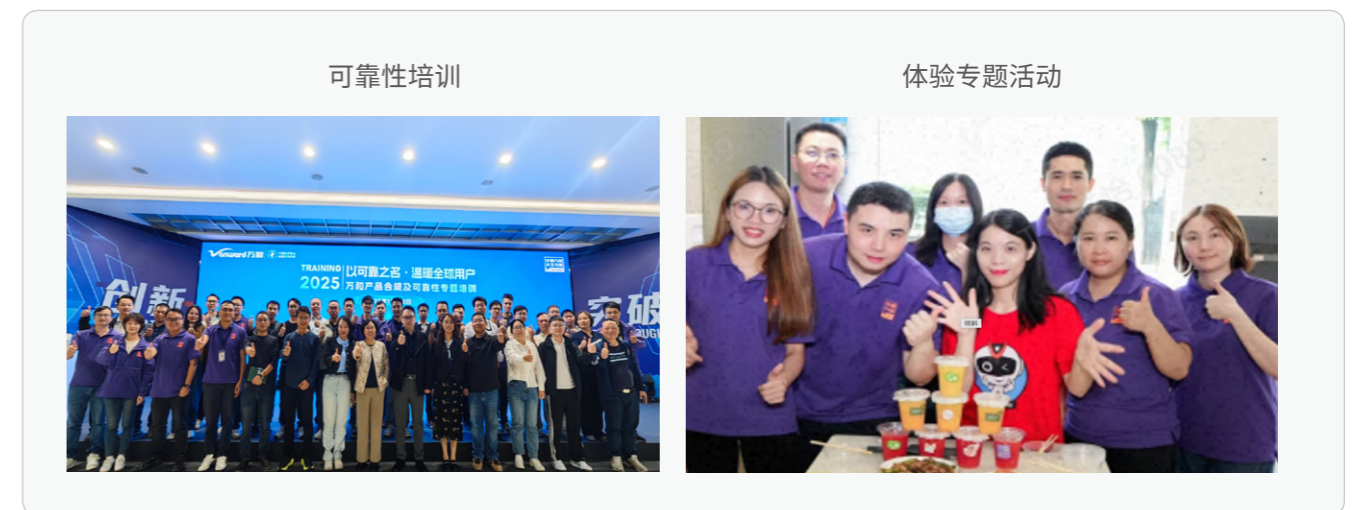
## 3.2 质量文化建设

公司通过多渠道、场景化传播强化质量认知：集团层面借助公告栏、钉钉【质量中心】公众号等平台发布质量宣传内容 50 余篇，系统推广优秀六西格玛项目、质量标兵事迹；各工厂结合实际打造品质宣传看板、更新质量不良信息看板，直观呈现质量目标，激发全员质量责任感。

### 多基地联动的质量月活动

公司以“精品质量月”为核心载体，构建“集团主导、多工厂联动”的活动机制，通过知识赋能、质量活动等方式，搭建多层次荣誉激励体系，实现质量文化全场景渗透。

<p>知识赋能</p>	<p>开展产品合规及可靠性专题培训、MSA 测量系统分析培训等系统化课程； 邀请行业专家解析高海拔环境对产品的影响、参数设计与公差设计等专业内容。</p>
<p>质量活动</p>	<p>组织质量知识竞赛、质量改进擂台赛、“质量知识大富翁”竞赛、快问快答等趣味活动； 搭建质量茶话会、质量沙龙、精品座谈会等沟通平台，举办“我为质量献策”“我有点子我来说”、“质量找茬”等活动，鼓励一线员工识别工件缺陷，提升异常问题识别敏锐度。</p>
<p>荣誉激励</p>	<p>建立“个人 - 团队 - 项目”三位一体的评优激励机制，评选质量标兵、优秀推进单位等荣誉； 设立金点子、银点子、铜点子奖及优秀六西格玛项目奖，对成效显著的改善项目给予电子购物卡等物质奖励，激发全员参与热情。</p>



### 亮点绩效

收集有效改进建议 **200** 余条，其中金点子 **5** 条、银点子 **30** 条、铜点子 **40** 条

聚焦产品及流程痛点，收集 **28** 项核心问题及 **3** 条有效改进方向

评选质量标兵 **45** 名、设计可靠性管理实施质量标兵 **6** 名

评选活动优秀推进单位 **3** 家、优秀 QC 小组 **7** 个、设计可靠性管理实施团队 **3** 支，表彰跨部门协同改善成效

### 外部荣誉

报告期内，高黎工厂品质保证部获中国质量协会“质量信得过班组”建设典型经验一等成果奖，为制造业质量升级提供可复制的标杆范式；领航 QC 小组荣获 2025 年中国质量协会质量管理小组成果一等奖，持续积攒质量文化建设经验。

**中国质量协会荣誉**

高黎工厂品质保证部  
**“质量信得过班组”建设典型经验一等成果奖**



领航 QC 小组  
**质量管理小组成果一等奖**



### 3.3 营销与标识

万和深知，合规营销是践行消费者权益保护责任的关键载体。公司制定了《万和品牌管理规范》，将合规要求嵌入营销全流程，以此为基础明确标准、划分职责、强化管控，实现营销活动合法合规与品牌责任的统一。

公司严格遵守《中华人民共和国广告法》，严禁使用未购买、版权过期或来源不明的宣传素材，并对宣传用语作出明确的合规要求，所有对外宣传推广资料需通过线上联合审批流程，未经审核或审核未通过的物料严禁擅自上线。

为了帮助用户更直观地了解产品功能和差异化特点，我们通过机身物料、标识贴等方式，将产品功能显性化展示，方便用户快速作出选择；我们亦在产品设计和生产中高度重视环保与安全标识的应用，通过直观、规范的标识体系，向消费者传递产品的环保与安全信息。

### 环保标识

万和在产品中广泛应用环保标识，向消费者传递其在环保方面的承诺。

一级节能标识




中国能效标识




公司积极投入家用燃气具领域的氢能技术研究和产品开发工作，制定“氢能创想”标识，用于富氢天然气型家用燃气具和纯氢型家用燃气具。

富氢天然气型燃气具标识



纯氢型燃气具标识



### 安全标识

为确保用户安全而设置的标志，万和在产品中广泛应用安全标识，在产品的操作界面上设置直观的操作安全、维护与保养提示，帮助用户正确使用产品，避免安全事故的发生。

CE 认证标识



使用安全提示



# 04

## 特别专题 以用户为中心的卓越服务体系

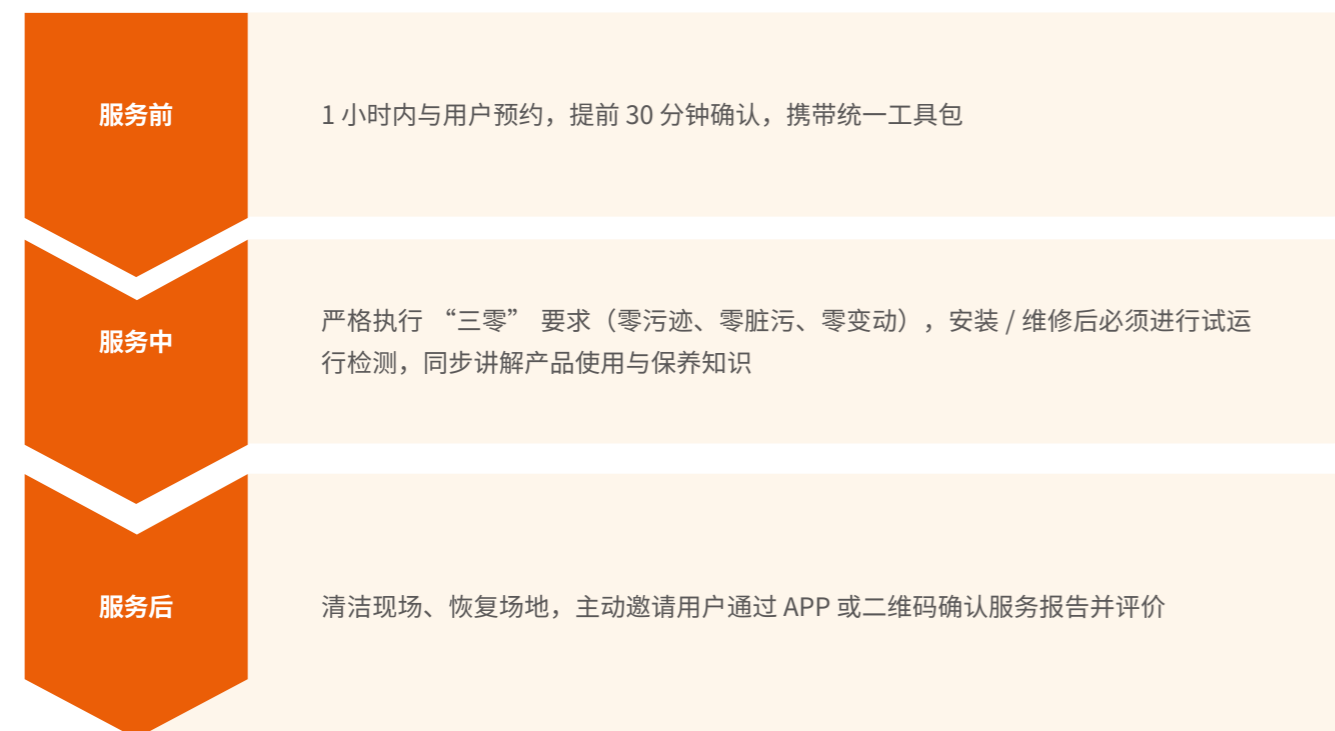
# 4 特别专题： 以用户为中心的卓越服务体系

## 标准化服务流程落地

为了深度落地“以用户为中心”观念，万和设立了用户服务中心，建设顾客导向的企业文化，通过体系升级、流程数字化、服务暖心化、隐私安全化、团队专业化五大维度，构建“购得放心、用得安心、退换无忧”的全链路服务生态，保障消费者权益的同时传递品牌温暖价值。

报告期内，公司通过 QMS 实时追踪客诉动态，开展周点检、月复盘，建立多层领导决策审批 + 已整改抽查的双核查机制，整合 400 余个历史客诉案例形成知识库，定期复盘、举一反三。

公司制定了《万和售后服务手册》《售后工程师服务标准》等制度文件，明确万和的用户服务宗旨、机制、流程，以及服务商与工程师的禁止性条款及处罚措施。



公司建立了《用户声音管理方法》，搭建 24 小时全国统一服务热线（400-830-8383），配套官网留言、服务邮箱、智能 APP 和微信公众号等咨询渠道，并季度或主题性的主动开展用户调查，对用户意见、投诉进行分类分级处理，并提供技术咨询、安装指导、故障排查等全方位支持。针对燃气采暖炉等产品，提供免费定期上门回访、维护保养服务，形成“采集 - 分析 - 改善 - 监控”的闭环机制。



目前，公司已实现“三包退换货”业务全流程线上办理，打通线上线下服务链路。用户可通过电商平台、官方公众号提交退换货申请，实时查看退货进度与处理结果，无需线下奔波，真正实现“退换无忧”。

## 数字化服务

万和充分利用智能互联技术和数字化工具，为用户提供便捷的服务入口和透明的服务体验。

<p>万和智能 APP</p>	<p><b>一键上报服务需求：</b></p> <p>用户可以通过万和智能 APP 快速提交服务请求，无需拨打电话或填写复杂的表单，只需选择问题类型、填写基本信息并提交，即可完成服务申请。</p>
	<p><b>订单实时追踪：</b></p> <p>通过 APP 实时查看服务订单的处理进度，确保用户全程掌握服务动态，减少等待中的不确定性。</p>
	<p><b>工程师精准匹配：</b></p> <p>系统会根据用户的服务需求和地理位置，自动匹配最适合的工程师，确保服务的专业性和高效性；用户可以对服务质量进行评价和反馈。</p>
<p>微信公众号</p>	<p><b>便捷的服务入口：</b></p> <p>用户可以通过万和的微信公众号提交服务需求；微信公众号提供了丰富的产品信息、使用指南和常见问题解答，帮助用户更好地了解和使用的产品。</p>
	<p><b>服务提醒与通知：</b></p> <p>用户可以通过微信公众号接收服务进度实时通知，避免因信息不对称产生不便。</p>

## 隐私与数据安全：筑牢用户信任防线

公司制定了清晰易懂的隐私政策，在用户注册 / 登录页面明确公示信息收集范围、使用目的、存储期限及共享范围。在数据实际使用场景中，通过弹窗、提示语实时告知用户，保障知情权；赋予用户完整的数据控制权，包括是否允许数据追踪、是否同意数据共享等选项。建立“免打扰原则”，同一用户一周内触达次数不超过 3 次，用户明确拒绝后至少 3 个月不打扰，尊重用户意愿。

公司采用双层加密处理技术及 SDDP 敏感数据保护方案，对用户个人信息、服务记录等敏感数据进行传输与存储双重加密。定期开展网络信息安全培训，成立安全管理小组，明确突发事件处理责任人，防范数据泄露风险。

### 万和匠隐私政策

我们的隐私政策于2023年10月15日生效。请花一些时间熟悉我们的隐私政策，如果您有任何问题，请联系我们。  
“万和匠”应用程序平台是由万和新电气股份有限公司及其关联公司（简称“万和”或“我们”）为您提供身份认证、工单处理、工单查询、消息提醒、知识库查询、金额提现等服务的服务平台。

我们深知个人信息对您的重要性，您的信任对我们非常重要，我们将根据法律法规要求并参照行业实践为您的个人信息安全提供充分保障。本《隐私政策》（下称“本政策/本隐私政策”）将帮助您充分了解，在您使用万和匠应用程序平台和服务的过程中，我们会如何收集、验证、存储和保护您的个人信息以及您可以如何管理您的个人信息。

## 服务体系升级：构建“零跑服务”核心能力

“零跑服务”体系是万和以智能互联技术为核心，旨在为用户提供更加高效、便捷、透明的售后服务体验，确保用户在遇到问题时能够第一时间获得高效、专业的服务。

### 全流程快速响应标准

<b>1 分钟内</b> 故障响应	用户通过万和智能 APP、微信公众号等渠道提交服务需求后，系统会在 1 分钟内自动响应，确认用户的服务请求并启动服务流程。
<b>15 分钟内</b> 远程指导	在接到用户的服务请求后，服务团队会在 15 分钟内提供远程指导，节省用户的等待时间，避免因小问题而导致的上门服务延误。
<b>1 小时内</b> 预约上门	如果问题无法通过远程指导解决，系统会在 1 小时内完成工程师的预约安排，并安排上门服务。
<b>1 天内</b> 解决问题	万和承诺在 1 天内解决大多数用户问题，确保服务高效、及时。对于复杂问题，与用户保持密切沟通，确保用户需求妥善处理。

## 用户情感联结：免费为用户做一件小事

万和始终坚持“以用户为中心”的战略，通过“免费为用户做一件小事”活动，围绕用户日常生活中的小问题提供免费帮助，根据用户个性化需求，主动提供力所能及的帮助，传递品牌温暖。

### 水路清理

为用户免费调试和清理厨房水龙头、浴室龙头和花洒等出水点，保障用水舒适和健康。

### 更换小五金

根据用户诉求，免费更换或安装角阀、水龙头和管路等，让用户生活更便捷。

### 燃气具安全检查

针对开展专项安全检查，包括燃气管道漏气检测、设备安全隐患排查，尤其适配老年用户或长期未维护设备的家庭，精准排除潜在风险。

### 设备调试与优化

为用户调试设备参数，如调整燃气灶火力、优化热水器温度设置，提升使用舒适度与能效。

## 团队专业化：构建多层次培训体系

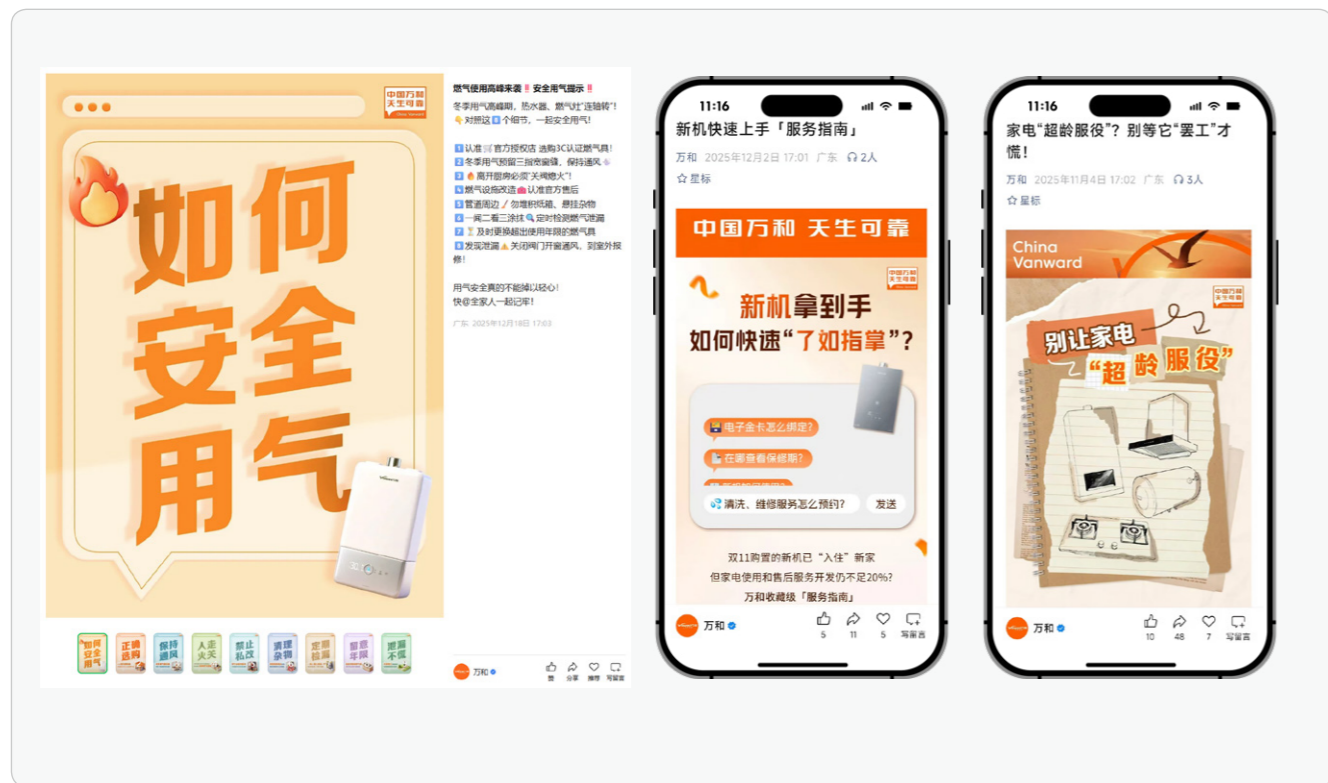
公司搭建了“总部 - 区域运营中心 - 经销商 / 门店 / 售后网点”三级培训体系，通过区域现场大课、返厂赋能、在线直播 / 录播等多种形式，搭建 AI 陪练赋能系统，提升工程师应对复杂场景的能力，实现从运营、业务、销售到售后的销服一体化全覆盖。





### 线上宣贯：用户使用小贴士

为了进一步提升用户的安全意识和使用技能，万和通过微信公众号等多种线上平台，向广大用户普及产品使用贴士与安全使用的知识，帮助用户提升使用体验，预防安全隐患。



目前，经国家家用电器工业信息中心发布认证，万和家电产品已累计服务全球超 1 亿用户。





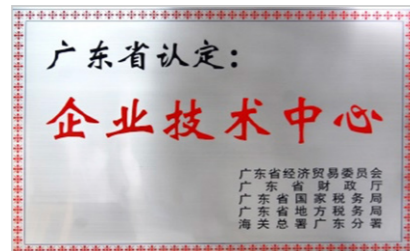
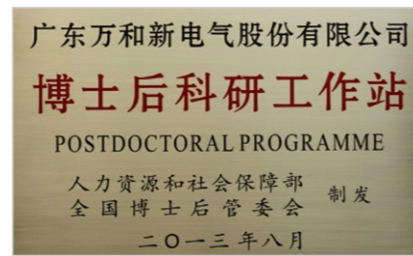
# 5 赋能产业，转化提质

## 5.1 研发与创新

### 治理与战略

#### 企业科技创新平台

“技术创新”是贯穿万和发展的灵魂，公司现有 10 大创新平台，包括 1 个国家级企业技术中心、1 个博士后科研工作站、3 个广东省企业技术中心、4 个广东省工程技术研发中心和 1 个广东省工业设计中心，搭建了从技术攻关到产品落地的全链路创新支撑体系。



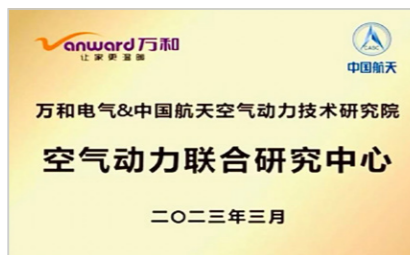
#### 开放式创新平台

万和持续深化开放创新，联合行业机构、龙头企业及科研院所，精准共建覆盖 7 个不同技术方向的专项联合实验室 / 中试平台，打通产学研技术转化通道。

#### 平台名称



家电产品故障安全实验室



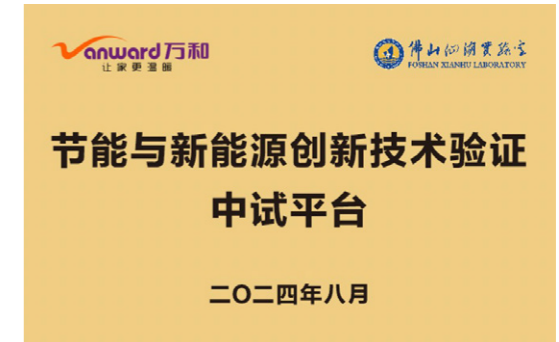
空气动力联合研究中心



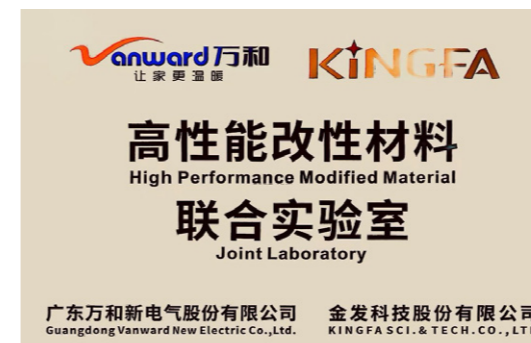
家电新材料联合实验室



家用清洁能源研发及应用联合实验室



节能与新能源创新技术验证中试平台



高性能改性材料联合实验室



高原燃气具联合研究中心

#### 研发组织及研发人员

目前，公司共设有高黎、杏坛、杨和、更合、泰国，4+1 国内外研发基地，拥有研发人员 709 名，拥有高级职称人员 47 人，为公司的技术创新与产品研发提供坚实的人力保障。

近年在高学历人才引进工作中取得较好成绩，建立学科带头人机制，加速前沿技术与共性技术的研究。

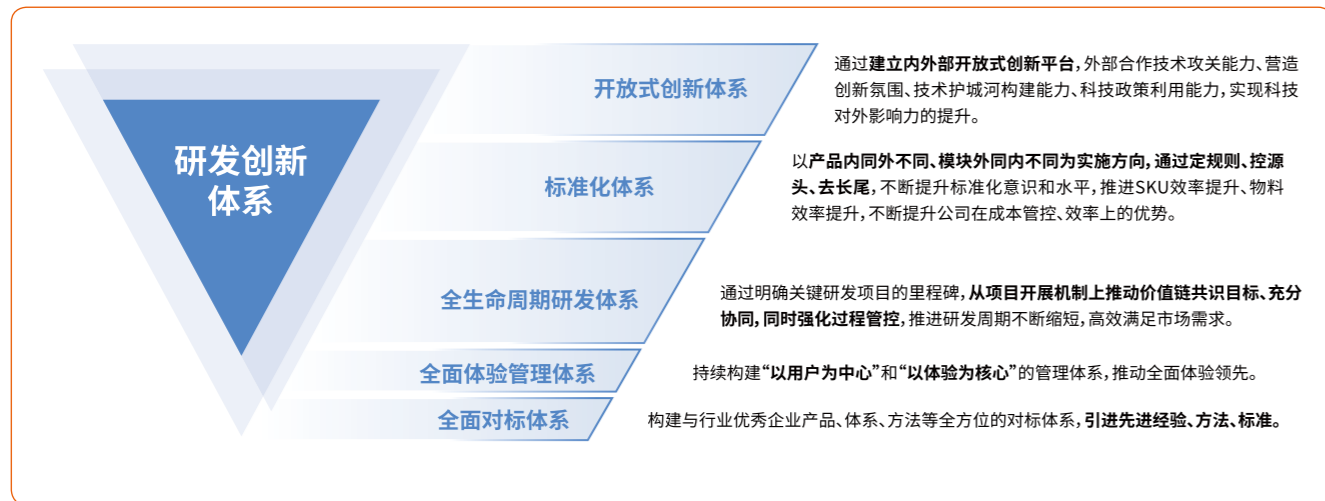
#### 研发团队构成

2024 年硕士及以上人数	2024 年硕士及以上占比	2025 年硕士及以上人数	2025 年硕士及以上占比
59	7.43%	64	9.03%

#### 研发创新体系

为了构建可持续的技术突破、产品创新能力与成果产出，万和建设了“预研一代、开发一代、市场一代”的三级研发体系，聚焦组织能力与结构、人员能力与结构、项目结构等的提升，推动技术研究与产品开发分离，推行技术→平台→产品→套系→场景→生态的链路创新，推动技术领先、产品领先战略目标落地。

报告期内，公司大力推进万和研发创新体系 2.0 建设，通过“开放式创新、标准化、全生命周期研发、全面体验管理、全面对标”五大子体系的协同运转，构建起兼具技术竞争力与可持续价值的创新引擎。



- 研发周期优化**：通过全生命周期研发体系的建设，公司明确关键研发项目的里程碑，从项目开展机制上推动价值链共识目标、充分协同，同时强化过程管控，推进研发周期不断缩短，高效满足市场需求。
- 标准化体系建设**：持续推进禁选平台退市，通过增一减一、物料新开通用化审批等规则制定，严格约束物料新增，强化全价值链对标准化的重视，不断提升标准化意识和水平。
- 内外部开放式创新平台**：近三年通过内外部开放式创新平台建设，发明专利申请、领先科技成果鉴定上都取得了较大的提升，助力技术突破和品牌影响力提升。

### 研发实验室

依托多元创新载体，万和共建有 15 个专业化实验室，已获得中国 CNAS 认可，以及荷兰 KIWA、GASTEC、北美 CSA 等国际权威资质，具备接轨全球标准的研发与检测能力。近年来万和聚焦绿色节能方向攻关核心技术，2026 年 3 月荣获奥维云网颁发的“中国一级能效燃气热水器权威认证”，同时拿下“中国一级能效燃气热水器七年累计销量第一”认证，在节能热水器细分赛道建立了突出领先优势。



## 创新文化建设

为培育崇尚创新、鼓励突破的组织文化，公司每年拿出超过产品销售收入 3% 的费用投入研发，用于新技术、新产品的研发，2025 年，万和研发投入 30,657.29 万元，占营业收入 4.24%。

为将创新成果转化为核心竞争力，公司出台《专利管理规定》，明确对发明人的专项奖励机制，将创新成果与激励直接关联，鼓励员工主动开展技术攻关、积极申报专利。

针对技术人员群体，公司制定《内部技术职称评定管理办法》，明确技术人员综合能力评估标准，为通过内外部职称评定的人员提供专项津贴。

为了激发技术创新活力，公司将“万和科技月”打造为创新文化的核心活动之一，鼓励内部团队探索前沿技术，同时向业界及消费者展示最新的科技成果和产品创新，提升技术领导力。

## 研发成果

深耕燃气具与厨卫产业多年，万和凭借持续的研发投入与开放创新积累：万和累计拥有 89 项行业先进技术，其中 18 项达到国际领先水平、23 项达到国际先进水平、40 项达到国内领先水平、8 项为国内首创成果，报告期内新增 9 项；累计斩获 128 项科技进步奖项，包括 83 项省部级奖项、45 项市区级奖项，行业先进技术储备为企业长期领跑行业奠定了坚实基础。



依托产品创新驱动，万和产品形象得到全面提升。报告期内，公司的主要研发项目包括：

燃气热水器一级能效无冷凝中和雾化外排技术研究与应用	提升燃气热水器节能用户体验，行业首次使用中和雾化外排技术实现冷凝水排放
电热水器水质净化技术（一级健康水）技术研究与应用	提升电热水器用水体验，解决内胆水垢、自来水余氯对皮肤伤害的痛点，水质净化技术实现行业领先
吸油烟机顶侧双吸无印材料技术研究与应用	提升吸油烟机易清洁用户体验，解决吸油烟机难清洁痛点
空气能严寒地区超低温户式地暖技术研究与应用	突破行业技术瓶颈，解决空气能在严寒地区无法稳定运行及制热量大幅衰减问题
燃气灶无印 Q3 金火轮系列灶具产品	提升燃气灶易清洁、大火力用户体验

**研发成果：超声绿色雾化技术在冷凝式燃气热水器上的应用**

将超声绿色雾化技术应用于冷凝式燃气热水器，实现安装无排管、不洗酸水澡，率先定义一级绿色雾化标准；大量增压技术突破 500%，实现多点用水恒压恒流，率先定义超一级瀑布洗标准。

**超声绿色雾化技术**

在中国家用电器研究院主办的第二十一届中国家用电器创新成果发布盛典上，万和凭借“超声绿色雾化技术在冷凝式燃气热水器上的研究及应用”，成功斩获“年度技术创新”荣誉称号。

针对冷凝式燃气热水器“节能不省心”的现实困境，万和应用超声绿色雾化技术，通过超声振荡雾化、双腔导流分压排雾系统、双霍尔阶差感应启停控制、雾化供电安全控制、冷凝水滤净处理五项关键技术，为行业突破“节能”与“实用”的矛盾提供了全新路径。



**部分产品荣誉**



**研发创新指标**

截至 2025 年末，万和共拥有有效专利 3,766 项，报告期内申请专利 833 项，新增有效专利 544 项。

**截至 2025 年末**

共拥有有效专利

**3,766 项**

其中，中国发明专利 448 项，实用新型专利 2,577 项，中国外观设计专利 726 项，国际专利 15 项。

登记计算机软件著作权 27 项。



**报告期内**

申请专利

**833 项**

其中，发明专利 240 项，实用新型专利 466 项  
中国外观设计专利申请 108 项，国际专利申请 19 项

新增有效专利

**544 项**

其中，发明专利 94 项，实用新型专利 338 项  
中国外观设计专利 108 项，国际专利 4 项

**5.2 行业合作与发展**

一直以来，万和致力于推动行业的合作与发展。截至报告期末，公司主导或参与制定 100 余项国家 / 行业标准，发表核心论文 100 余篇，攻克燃气具领域多项关键技术难题，推动燃气具“CGC”认证体系落地；提案并助力顺德获评“中国燃气具之都”，为整个行业的进步和可持续发展做出了重要贡献。

## 产学研合作

### 万和电气携手金发科技共建高性能改性材料联合实验室

2025年2月12日，万和电气与金发科技股份有限公司正式签署合作协议，共同成立“高性能改性材料联合实验室”。金发科技作为高性能新材料领域的领军企业，产品覆盖改性塑料、特种工程材料等多个领域。双方将通过实验室在燃气具和家电行业开展中长期技术合作，重点突破高性能改性材料的应用瓶颈。此次强强联合将推动家电行业材料技术升级，实现互利共赢。



## 标准制定

万和积极参与海内外行业标准的制定和推广。通过与行业协会、科研机构以及其他企业的合作，推动技术的进步和行业规范的完善。截至2025年末，公司共主导或参与共313项标准制定，其中国际标准3项，国家标准90项、行业标准46项、地方标准16项、团体标准148项，联盟标准10项。

### 主导编写地方标准《热带气候型家用燃气具技术指南》

2025年7月，由广东万和新电气股份有限公司（以下简称“万和”）担任第一主编单位的广东省地方标准《热带气候型家用燃气具技术指南》及万和作为核心副主编单位参与编制的《家用燃气具安全使用寿命技术指南》经由广东省市场监督管理局正式批准发布。这是万和继13年前主导地方标准编制后，再次担纲此项重任，标志着万和在推动燃气具行业技术规范及高质量发展进程中的核心领导作用。这两项标准的发布，不仅填补了我国热带气候地区燃气具技术标准的空白，也为消费者提供了更加安全、可靠的产品选择。同年11月，《热带气候型家用燃气具技术指南》等两项地方标准宣贯会议在万和电气总部举行，万和作为两项地方标准的主要编制单位，承办了这次会议。

## 行业试点

燃气具二维码追溯体系的实施，是燃气具行业迈向数字化、智能化和规范化的重要一步。万和作为试点单位，通过内部系统整合和外部对接，成功实现了产品全链路信息的透明化和可追溯性，以提升行业的安全水平和监管效率，增强消费者的信任感。

### 万和电气与西安交大热泵技术合作项目成功验收

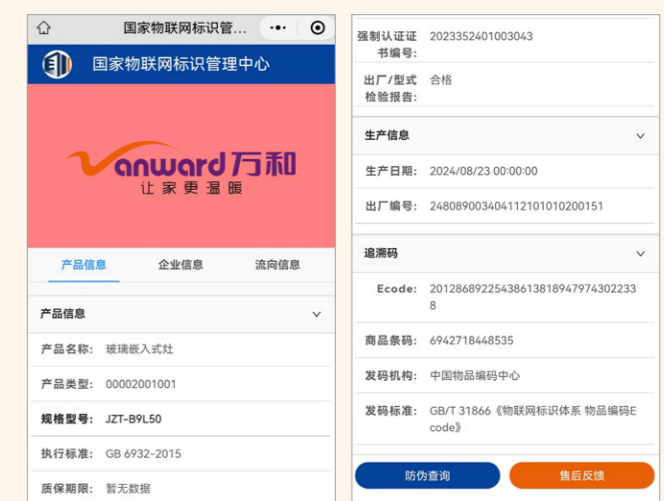
2025年7月3日，广东万和电气有限公司与西安交通大学合作的热泵技术产学研项目成功通过验收结项。项目聚焦于热泵热水技术的研发与创新，通过微动力循环分析，优化了产品能效和结构设计。双方团队攻克了热泵速度场、温度场等核心技术难题，显著提升了万和热泵产品的能效与可靠性，为迭代升级提供了坚实支撑。此次合作标志着产学研融合取得重要阶段性成果，未来双方将持续深化合作，推动热泵技术创新与行业升级。



### 燃气具二维码追溯体系试点单位

燃气具二维码追溯体系是一种利用二维码技术对燃气具产品进行全生命周期管理的系统。每台燃气具产品都有一个唯一的二维码，作为其“电子身份证”集成产品全生命周期信息，记录产品基本信息、生产日期、检验记录等关键数据，实现从生产、流通、安装到使用的全过程追溯。

2024年，万和配合省市质监局，成为燃气具二维码追溯体系试点单位。通过二维码追溯，监管部门可及时发现和处理安全隐患，降低燃气事故风险，实现动态监管，提高监管效率和精准度；消费者可通过扫描二维码了解产品详细信息，查询产品真伪和售后服务，形成产品完整履历信息，真正实现产品全链路信息透明、可追溯，助力提升行业安全水平和监管效率，提高产品质量和售后服务水平，同时推动燃气具行业规范化发展。





# AIR SOURCE HEAT PUMP

# 06

## 特别专题 绿色产品 设计与生命周期管理



## 6 特别专题：绿色产品设计与生命周期管理

### 治理与战略

在全球能源转型和对抗气候变化的关键时刻，万和致力于将环境保护与产品研发紧密结合，推动行业向着更加绿色、可持续发展的方向发展。

### 氢能技术

在紧抓智能产品质量和技术的同时，公司率先在行业内推出氢能燃气具产品，以及在家用领域的富氢天然气应用技术，大幅减少天然气使用过程中的污染物排放和温室气体排放。

2021年3月，公司在中国家电及消费电子博览会（AWE）上发布了全线20%富氢天然气型家用燃气具，包括燃气热水器、燃气采暖热水炉、燃气灶具、户外燃气烤炉、燃气烤箱等7个型号；2023年4月，公司在AWE发布适用氢气比例为30%及以下的富氢天然气产品，采用对现有燃气管网以及家用燃气具影响最小的“富氢就绪（HENG Ready）”方案。

富氢燃气热水器 JSG11ST-S21



纯氢燃气灶 JZG40-Q3H



万和推出的30%富氢燃气具产品系列荣获由英国BSI机构颁发的国内首张20%富氢天然气型燃气具产品认证证书；2024年，万和纯氢燃气灶在中国家电及消费电子博览会（AWE2024）上获得英标管理体系认证（BSI）颁发的欧盟燃气具法规证书，这也是纯氢燃气灶具BSI中国首张欧盟燃气具法规证书。

2023年成为国内首家获得富氢燃气热水器产品证书的企业



2024年获得纯氢燃气灶具BSI中国首张欧盟燃气具法规证书



截至报告期末，我们的富氢天然气型燃气具及纯氢燃气灶均已取得CE认证证书，通过各项安全测试，确保氢能产品在正常使用条件下的安全性与燃烧稳定性，避免火灾、爆炸等风险。

富氢天然气型燃气具 CE 认证证书



纯氢燃气灶 CE 认证证书

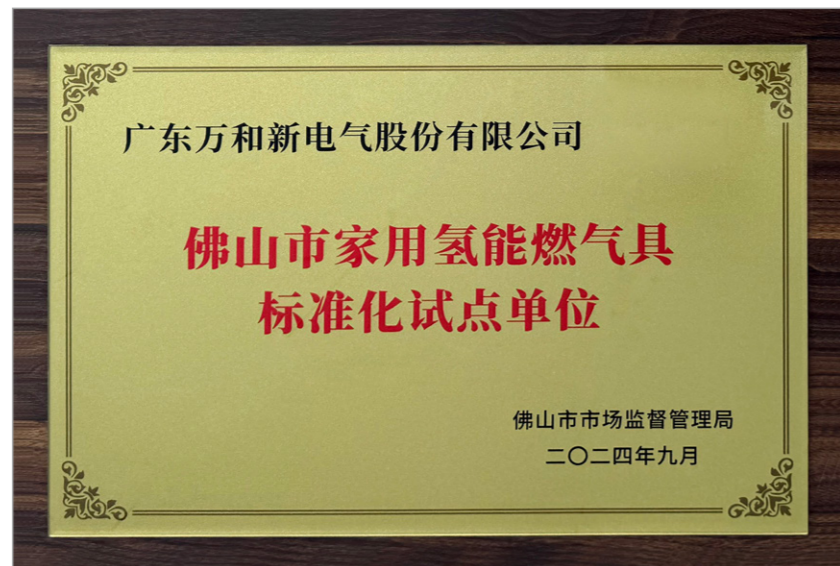


2025年，在广东省轻工业联合会组织并主持召开科技成果鉴定会，公司研发的“绿色纯氢燃气热水器关键技术研究及产品开发”项目被鉴定委员会认定为处于国际领先水平，保证纯氢气在燃气热水器上实现安全、稳定、可靠及高效的燃烧。



技术鉴定会议现场

在氢能产品标准制定方面，万和早在 2021 年便作为国内首家燃气具制造企业加入中国城市燃气氢能发展创新联盟，并率先承接国家“十四五”重点研发计划“氢能技术”重点专项课题，为燃气具行业“双碳战略”提供技术验证与支撑。此外，万和还协同城燃氢盟开展富氢天然气系列联盟标准编制，被佛山市市场监督管理局授予“佛山市氢能标准化试点单位”牌匾。



佛山市家用氢能燃气具标准化试点单位

截至报告期末，公司主编的《家用氢能燃气灶》《富氢天然气家用燃气燃烧器具》系列团体标准已发布，主编的国标《氢能燃气燃烧器具通用技术要求》已审查通过，以此推动富氢天然气系列联盟标准的编制工作。



## 空气能产品

在绿色低碳发展理念深入人心的当下，万和推出了空气能产品，以全新变频技术为核心驱动力，通过硬件升级与算法优化，实现了能效、安全、便捷与环保的全方位突破，为各类场景提供可持续的能源解决方案，助力降碳减耗目标落地。

### ● 极致节能降耗

机组依托空气能制热原理，大量吸收空气中的免费热能转化为可用热量，相较于传统燃煤、燃气制热设备，节省运行费用，既降低用户使用成本，又减少化石能源消耗，助力能源结构优化。

此外，机组可实时感知运行负荷变化，精准实现精细化变频调节，既能快速响应升温需求，缩短启动周期，又能持续稳定保持室内恒温状态，从运行逻辑上规避能源浪费，达成全季节高效节能运行。

### ● 安全环保无忧

空气能产品运行全程无燃烧环节，从源头杜绝废气、废渣排放，规避了传统锅炉易燃易爆、污染物泄漏等安全与环保隐患，实现零污染运行，守护生态环境与使用安全。

### ● 适用场景广泛

机组仅需电力即可启动运行，不受燃气管道铺设、气压不稳定等条件限制，全天候适配各类建筑场景，可灵活替代传统高污染制热设备，扩大绿色能源应用覆盖面。

### ● 智能便捷运维

机组经简单初始设置后，即可实现全流程智能化自动运行，无需专人值守维护，在减少人力成本的同时，避免了运维过程中可能产生的额外能耗与资源消耗，进一步强化绿色运营优势。



### 焱动漠河，万和空气能 - 46°C超低温采暖刷新行业标杆

2025年12月，万和在北极村网红民宿启动了“焱动漠河 - 46°C超低温采暖民宿体验之旅”，让来自各地的客户、暖通媒体与行业技术大咖亲身体验了超低温环境下的舒适采暖。

活动期间，室外温度低至-46°C，然而在民宿内，万和空气能焱46超级热泵地暖机正稳定运行。该产品是经中国轻工业联合会鉴定为“国际先进”水平的超低温热泵产品，依托自研超低温冷媒与自研复叠冷媒高效热泵系统，即便室外是零下30-50°C的极寒，室内依旧温暖如春，印证了万和空气能的采暖实力——不仅能在-46°C强劲制热，更能实现-35°C制热无衰减，让南方的温润与北方的严寒完美相融。

此次“焱动漠河 - 46°C超低温采暖体验之旅”，不仅让更多人见证了万和空气能在极寒环境下的卓越表现，更彰显了中国品牌在新能源采暖领域的技术自信与创新力量。



### 燃气热水器产品 - 颜芙雾化外排超一级能效 轻奢金山系列 MLVS6

聚焦用户核心需求与痛点，解决一级能效产品冷凝水排放对用户安装影响问题，开发创新性产品，搭载超声绿色雾化技术，通过雾化技术实现冷凝水外排，无需铺设专门的冷凝水管路。

#### 超一级能效

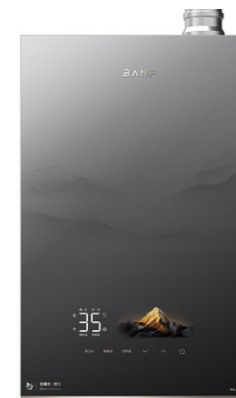
新一代双腔分压冷凝换热雾化技术，能效最高达107.3%。

#### 冷凝水雾化外排

对比传统冷凝水下排方式，可解决用户没有预设排水管或增设排水管的问题，提升一级能效产品的推广使用。

#### 智能温控技术

采用智能温控阀设计，解决冷热串水问题，提升产品恒温性能，减少资源浪费。



### 电热水器产品 - 安全净肤浴 颜芙峰泉 H7

该产品解决了传统电热水器能效低、操作繁琐、安全隐患多等痛点，机身小巧兼顾大容量与省空间，满足小户型或高端公寓用户对“颜值与功能并存”的需求。

#### 节能省电

达到国家一级能效标准，搭配智能预约、中温保温功能，减少无效加热，降低能耗。

#### 小体积 & 高效速热

小体积大水量，加热速度快；  
mini 双胆结构，较同升数产品体积缩小16.2%，实现10倍增容，实现轻量化、资源减量化设计。



### 燃气采暖炉产品 - 超智燃自洁全预混采暖炉 NB5 系列

凭借“双108%”的超高能效表现和多项原创性技术创新，切实解决用户在能耗、环保与使用成本方面的痛点，为家用采暖树立了全新的能效标杆。

#### 全预混燃烧技术

热效率和综合效率双双达到108%，与传统二次换热设备相比，它能节省超过三成的燃气。

#### 宽频自适应 恒温技术

设备能够根据日常需求灵活匹配功率，让热水供应既稳定又节能。

#### 变频降噪技术

运行声音可达到38.3分贝的超静音水准，并获得团标1级静音认证。



### 吸油烟机产品 - 万和 AI 双吸力油烟机【轻奢金山】

开创一台会自动驾驶排烟的油烟机，35m³/1700Pa 带领行业大风量大风压，排烟畅通无阻。

**三重认证** 一级净烟 & 一级静音认证、表面易清洁一级认证



### 燃气灶产品 - 万和聚能匀火灶【安全贴锅灶】

**行业首创** 行业首款升降中心火，贴锅烧更高效

**猛火节能** 5.2kW70%，猛火节能双兼顾

**精准控温** 5 挡阻尼控火，火候精准掌控无需凭手感，减少能源损耗



### 洗碗机产品 - 双瀑布洗洗碗机 WQP16-D3-X1-Pro

**一级水效认证** 采用智能水位感应技术：根据餐具量自动调节用水；循环水利用：多重过滤，循环使用洗涤水；

**静音降噪技术** 采用 BLDC 变频电机，运行平稳，噪音低于 45 分贝，多重减震结构，减少振动噪音，优质隔音棉吸收运行噪音。

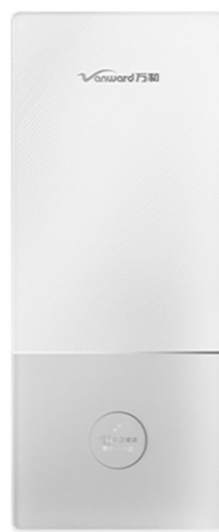


### 净水器产品 - 一级瀑布泉「白银水墨」净水器 M600-1A

通过国家一级水效认证，节水高效。小体积厨下安装节省空间，支持智能 APP 监控水质和滤芯状态，为家庭提供安全、便捷、节能的直饮净水体验。

**一级水效认证** 高效 RO 膜：采用进口 RO 膜，脱盐率高，减少废水产生；智能废水比：根据水质自动调节纯废比，最高可达 3:1；节水模式：日常使用时自动进入节水状态。

**智能互联** 滤芯寿命提醒：APP 实时显示滤芯使用状态  
水质监测：TDS 值实时显示，水质一目了然  
远程控制：手机 APP 控制冲洗、开关机  
故障预警：自动检测并推送维修信息  
用水统计：记录家庭用水量，培养节水习惯



此外，公司多款产品已取得一级节能证书。



### 产品生命周期管理指标

万和致力于技术创新和绿色发展，为全球消费者提供更加高效、环保的产品，同时为实现全球碳中和目标贡献力量。2025 年 5 月，万和冷凝恒温强排式燃气热水器取得了获得国际标准 ISO 14067 产品碳足迹认证，基于产品的“从摇篮到坟墓”的全生命周期评估方法，全面衡量了 JSLQ27-16V9L Turbo 型号产品从原材料获取到最终废弃处理整个生命周期中的碳足迹，标志着万和在绿色环保和可持续发展领域迈出了重要一步。

认证结果显示，一台型号为 JSLQ27-16V9L Turbo 的冷凝恒温强排式燃气热水器的产品碳足迹为 3.1857t CO2eq。



# 07

## 合规守界，守护生态



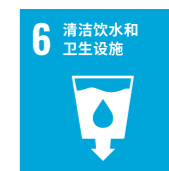
7.1 环境管理

7.2 污染物排放

7.3 废弃物处理

7.4 化学品管理

7.5 生态系统和生物多样性保护



# 7 合规守界，守护生态

## 7.1 环境管理

为了减少运营活动对环境的影响，万和建设了科学的环境管理体系。公司依托安全环保部统筹推进环境合规管理，跟踪、识别适用的环境类法律法规，定期开展环境隐患的收集、查证、整改闭环管理，协调各部门落实环境管理措施，推动跨部门环境管理协同。

针对环境应急事件与隐患，公司建立了“举报 - 查证 - 处理 - 整改 - 奖惩”的隐患管控流程，员工可随时上报相关事项，公司将有效举报员工实施绩效奖励；定期开展环境应急演练，报告期内，公司开展了废气泄漏应急处置演练、污水处理应急演练等，提升员工应急意识与能力。

目前，公司已建立并有效运行符合 ISO14001:2015 标准的环境管理体系，当前体系认证有效期至 2026 年 12 月 8 日。



## 7.2 污染物排放

### 废气

万和严格遵守《大气污染物排放限值》等国家和地方相关排放标准，采取包括水喷淋、活性炭吸附和催化燃烧技术等多种措施确保废气排放达标，并通过新工艺、新设备减少生产过程中的废气总量。

工厂	废气类别	处理措施
高黎工厂	VOCs、颗粒物、非甲烷总烃、二氧化硫、硫酸雾、氮氧化物、林格曼黑度、苯、甲苯、二甲苯、臭气浓度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 采用湿式+干式处理工艺，通过水喷淋、多面球、过滤棉去除废气中的颗粒物和水分；</li> <li>2 采用活性炭吸附和浓缩催化燃烧工艺，使浓缩后有机废气燃烧，同时实现活性炭的再生。</li> </ol>
杨和工厂	VOCs、颗粒物、非甲烷总烃、二氧化硫、硫酸雾、氮氧化物、林格曼黑度、苯、甲苯、二甲苯、臭气浓度	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 粉尘采用水喷淋降尘工艺处理；</li> <li>2 喷涂废气采用活性炭吸附+催化燃烧处理工艺。</li> </ol>
更和工厂	VOCs、颗粒物、非甲烷总烃、二氧化硫、硫酸雾、氮氧化物、林格曼黑度、苯、甲苯、二甲苯、臭气浓度、锡	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 通过压铸废气处理系统去除废气中的粉尘颗粒物及部分油雾及粘性颗粒物；</li> <li>2 通过熔铝废气处理系统，将粉尘阻隔在滤袋外表面。</li> </ol>

工厂	废气类别	处理措施
杏坛工厂	VOCs、颗粒物、非甲烷总烃、二氧化硫、硫酸雾、氮氧化物、林格曼黑度、苯、甲苯、二甲苯、臭气浓度、锡	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 采用水帘柜（喷漆）+喷淋塔+除雾器+过滤棉+活性炭吸附+脱附-催化燃烧等一系列工艺，处理喷漆、印刷废气</li> <li>2 通过酸雾净化塔处理酸洗废气</li> <li>3 使用静电油烟净化器处理油烟废气</li> </ol>

我们定期委托第三方机构对废气排放情况进行检测，以“监测+工艺”双管齐下的方式，把废气污染控制在源头，确保排放浓度符合相关标准。检测数据显示，报告期内，公司颗粒物、二氧化硫、氮氧化物、VOCs、氟化物、非甲烷总烃排放量全部满足大气污染物排放总量限制要求。



废气处理设施



### 废水

在废水管理方面，公司严格执行广东省地方标准《水污染物排放限值》（DB44/26-2001），通过优化生产工艺和完善废水处理设施，确保废水排放达标，并在部分指标上达到更高的一级标准。

废水处理	
<h4>含油废水</h4> <p>采用“物化+生化处理工艺”——先加絮凝剂、助凝剂去除悬浮物，再通过好氧生物膜法去除水中有机物。</p>	<h4>有机废水</h4> <p>采用“三塔式净化处理工艺”——依次通过砂滤、碳滤、超滤去除胶体、颗粒物等大尺寸杂质，再经反渗透去除溶解盐、细菌等，搭配 RO 纯水设备实现 96% 以上除盐率。</p>



砂滤装置



反渗透系统



生活垃圾暂存处



危险废弃物仓库



报告期内，公司废水排放总量为

**547,049.92 吨**

全部经处理达标后排放

## 噪声

公司高度重视噪声污染的防治工作，严格执行《工业企业厂界噪声排放标准》，对生产过程中可能产生噪声的设备和工艺环节进行了全面的噪声源识别和评估。通过优化厂房设计、选用低噪声设备和安装降噪设施等多种措施，积极营造低噪声的生产环境，确保厂区内外声环境质量符合国家标准。

- **建筑设计降噪：**工厂在设计 and 建设过程中，优先选用具有吸声和隔音性能的墙壁材料，如吸音板、隔音棉和多孔吸声材料。
- **低噪声设备的选用：**在设备采购时，优先选择低噪声设备，逐步淘汰噪声较大的老旧设备。
- **加装降噪设施：**为部分高噪声设备安装消声底座，隔离设备运行时产生的噪声。

## 7.3 废弃物处理

公司在生产与运营产生的一般固体废弃物包括金属边角料、沉降的金属粉尘和喷粉粉尘、废包装材料、含打磨粉尘的水喷淋沉渣及生活垃圾。其中，生活垃圾交环卫处理，其他一般固体废弃物按照国家标准《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》，交由资源回收商回收利用处理。

危险废弃物主要包含设备维修产生的废机油和废抹布、机油桶、原材料包装、废活性炭、污泥等。公司设立了专门的危废仓库，用于存放危险废物，并配备了防渗漏、防雨、防火等设施，确保危险废物的安全存储和管理。

## 7.4 化学品管理

万和严格遵守国家《危险化学品安全管理条例》等相关法律法规，建立了科学、规范的化学品管理体系，涵盖化学品的运输、储存和应急演练等环节，确保化学品的安全使用和管理，保障员工健康与环境安全。

### 运输规范

选择具有危险化学品运输资质的物流公司，确保驾驶员和押运员持有危险化学品运输从业资格证，熟悉化学品的特性和应急处理方法。

### 化学品储存

设立专门的化学品储存区域，设置醒目的安全标识；储存区域配备防火、防爆、防泄漏、防静电等安全设施，并根据化学品的性质进行分类储存，避免化学反应或交叉污染。

### 应急演练

根据化学品的特性和可能发生的事类型，公司制定了详细的应急预案，定期组织化学品事故应急演练，模拟化学品泄漏、火灾等突发事件，检验应急预案的可行性和有效性。

## 7.5 生态系统和生物多样性保护

万和持续关注自身活动对生物系统及生物多样性的影响，严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国土壤污染防治法》以及国务院办公厅《关于进一步加强生物多样性保护的意见》等法律法规和指导政策开展风险识别、隐患排查工作。



报告期内，公司不存在位于自然保护区或生物多样性丰富区域的运营点，生产经营基地位于成熟的工业园区内，均为工业用地。

公司所有经营活动、产品以及服务均未发现对生物多样性造成重大影响的情况。

此外，公司主动参与参加由镇水利水务组织的杨和工业园区植树栽花草活动，通过实际行动支持地方生态环境建设，助力区域绿色发展。

# 08

## 节能降耗，循环共生

- 8.1 能源利用
- 8.2 水资源利用
- 8.3 循环经济



# 8 节能降耗，循环共生

## 8.1 能源利用

### 能源管理体系

万和依据 ISO 50001: 2018《能源管理体系要求》等标准建立符合本公司能源管理工作实际的能源管理体系，从源头控制，达到节能、降耗、持续改进的目的。

公司已设立能源管理领导小组及专职管理部门，完善能源管理程序，统筹体系建设与绩效提升，形成“决策-统筹-执行”三级管理机制。目前，公司已取得 ISO 50001 能源管理体系认证，有效期至 2026 年 3 月。



### 节能项目及措施

公司使用的主要能源包括电力、天然气、液化石油气、汽油和柴油，覆盖生产加工、动力供应、辅助运营全流程。为了有效控制单位产值能耗，公司定期监控能耗数据并设定周期性节能目标，各类能源通过分级计量、精准管控实现高效利用。

### 管理节能

优化能源“购入贮存-加工转换-输送分配-最终使用”四环节管控，制定设备经济运行规程，规范重点用能设备操作流程；通过月度统计、季度分析及及时发现并纠正能耗异常。

### 生产节能

公司推广先进节能技术及设备，淘汰落后高耗能工艺，通过余热余压回用实现节能降耗；针对固化炉、钎焊炉等重点用能设备，定期开展能效测试与优化，通过预防性维护、参数调控提升运行效率；对供电系统实施谐波治理及无功补偿，提高电力利用效率。



#### 节能项目 - 压铸机伺服电机节能改善

原有压铸机采用“异步电机+定量泵”的动力配置，无法根据生产负载动态调节流量，设备运行效率偏低。报告期内，公司对车间 6 台压铸机进行伺服系统升级，将“异步电机+定量泵”替换为“伺服电机+变量泵”，通过精准的流量控制匹配生产需求，大幅减少了设备空载、低负载时的能源浪费，单台设备能耗显著下降，单台节电率达 70.7%。

#### 节能项目 - 空气压缩机节能改善

公司原有的空气压缩机因设备老化导致能效下降，且无法根据用气需求动态调节功率，空载能耗较高。报告期内，公司淘汰了两台老旧高能耗压缩机，投入两台一级能效标准的永磁变频空气压缩机（110kW），利用变频技术实现气量与负载的精准匹配。

新设备整体节电率达 20%，且永磁变频压缩机具备更低的噪音与故障率，延长了设备使用寿命，降低生产成本的同时，也减少了设备维护频次与运维成本。

### 结构优化

公司不断优化能源结构，提高清洁能源、可再生能源使用比例，推动产品向高效节能方向升级；在新、改、扩建项目中优先采用节能技术、工艺及设备，严禁使用国家明令淘汰的高耗能设备，从源头降低能耗。

2024 年

综合能耗  
**20,523.25** 吨标煤

能耗强度  
**29.13** kgce/ 万元产值

2025 年

综合能耗  
**19,201.04** 吨标煤

能耗强度  
**31.94** kgce/ 万元产值



## 智慧能源系统

为了实现能源的高效利用和精细化管理，万和开展了智慧能源项目，旨在通过先进的物联网（IoT）技术、数据分析和智能化管理手段，构建“监测 - 预警 - 整改 - 验证”的全流程智能化能源管理体系，直观展示工厂的用电分布统计、电量损耗统计等能源使用情况，快速发现异常用能情况，识别能源浪费的环节；一旦设备能耗超过标准，系统会自动触发异常预警，确保能源管理的高效性和及时性。

在绿色能耗管控方面，系统能够实时采集光伏新能源发电数据，并对发电效率和设备运行效率进行分析与评估，通过能源流向的动态追踪和发电收益的可视化统计，全面掌握光伏发电的运行情况和经济效益。



## 清洁能源使用

近年来，为了持续优化用能结构，公司在高黎工厂、杨和工厂、杏坛工厂均建设了太阳能光伏发电系统，并通过能耗在线监测系统，实时采集光伏发电数据。报告期内，公司光伏发电总量为 2213.90 万度。



高黎工厂



杏坛工厂



此外，公司亦通过绿色电力证书采购的方式，提升绿色能源在总能耗中的占比。报告期内，公司购入 14,540 张绿色电力证书，合计 14,540 MWh 电力使用。

## 8.2 水资源利用

为响应国家节水政策和可持续发展目标（SDGs），万和不断加强节约用水力度，优化用水管理。近年来，公司通过一系列技术创新和工艺优化，显著减少了生产过程中的用水量。

工序与设备改进

节水项目	主要工艺
 优化水洗工艺	采用多级用水串联复用技术，将供水系统进行串联改造，前一级工序的排水直接作为后一级工序的进水，仅在最后一道工序补充新鲜水。  采用 D 型滤池管制作改造用管道，形成稳定水位差，保障供水压力与流量稳定，无需额外增设增压设备。
 总装两用炉测试水回用	总装两用炉测试环节原采用直排水模式，通过搭建测试水回收系统，将原直排的测试水通过管道收集至储水箱，再回用于洗手间冲水环节，同步对原有供水管道进行检修，彻底解决地面漏水问题，实现测试水的循环复用。
 取消清洗工序	采用挥发油替代传统机油润滑，通过高温脱脂工艺使挥发油完全挥发，取消清洗环节；  使用水性环保助焊剂 JH601L 替代传统助焊剂，避免焊接后清洗的需求。

此外，公司在日常运营中高度重视水资源的节约和高效利用，在厂区内全面安装节水型水龙头，通过流量控制降低用水量，减少水资源的浪费，优化用水效率。



此外，公司在日常运营中高度重视水资源的节约和高效利用，在厂区内全面安装节水型水龙头，通过流量控制降低用水量，减少水资源的浪费，优化用水效率。



8.3 循环经济

万和将循环经济理念贯穿于原材料采购、生产制造、产品全生命周期及供应链协同等全价值链环节，通过“源头减耗、过程高效、末端资源化”的全流程管控，实现资源高效循环利用，降低环境影响。

生产端

生产选材优先选用钢材、铜材等可循环利用材料，从源头保障资源循环可行性；针对生产过程中产生的边角料等工业固体废物，优先选择由专业回收站统一回收再加工，最大化发挥资源价值。

在运输与包装环节，采用可循环标准周转箱；包装材料选用可回收再生材质，以蜂窝纸板替代可挥发性聚苯乙烯泡沫，减少一次性包装废弃物。

推动供应链端的资源循环，鼓励供应商采用可再生材料生产及环保包装方案，将循环经济理念延伸至上游合作环节，构建“企业 - 供应商”协同的循环生态。

产品端

公司的产品设计理念聚焦全生命周期管理，配备了多重安全保护机制，延长产品使用寿命，减少因频繁更换导致的资源消耗。

此外，为了激活终端循环价值，公司大力推行产品以旧换新战略，针对消费者换新难题实施“点对点突破”，快速响应需求，提升参与便捷性。

以旧换新：激活循环价值，筑牢绿色环保战略支点

为确保以旧换新的环保价值充分落地，万和构建了“管理 - 资源 - 渠道”三位一体的全链条保障体系，推动环保成效规模化、常态化。

此外，万和通过降低消费者换新门槛引导顾客淘汰能耗高、效能低的老旧产品，从使用端降低全生命周期的资源消耗与碳排放，实现“换新品 = 降能耗 = 减污染”的环保传导效应。

除产品补贴外，公司优化了零售系统，推动更多门店达到以旧换新接入标准，结合高铁广告、短视频推广及线下门店物料展示等全维传播方式，让以旧换新的环保价值触达更广泛人群。

# 09

## 战略响应，协同减碳



- 9.1 温室气体排放
- 9.2 气候变化适应与减缓



# 9 战略响应，协同减碳

## 9.1 温室气体排放

公司设立了“双碳管理委员会”，并建立完善的温室气体排放管理体系，将温室气体盘查纳入年度工作，编制温室气体排放报告，以量化组织层面的碳足迹，为减排计划奠定数据基础。

报告期内，高黎工厂、杨和工厂、更合工厂、杏坛工厂均完成了基于 ISO 14064 标准的组织碳盘查，并已根据盘查数据，识别出主要排放源。

直接温室气体排放源	使用柴油、天然气、液化气等能源固定源排放、车辆等移动源排放和冷媒及其它逸散排放
能源间接温室气体排放	电力

此外，公司于报告期内认购 14,540MWh 绿色电力证书。

2025 年，公司温室气体排放总量如下：

温室气体排放 <sup>1</sup>			
指标	单位	2024 年排放量	2025 年排放量
排放总量（基于位置）	吨二氧化碳当量	51,742.75	47,430.01
范围一排放量	吨二氧化碳当量	13,117.27	11,489.00
范围二排放量（基于位置）	吨二氧化碳当量	38,625.48	35,941.01
温室气体排放强度（基于位置）	吨二氧化碳当量 / 万元产值	0.07	0.08

<sup>1</sup> 固定源排放因子由 IPCC 原始排放因子及燃料的低热值通过转换得出。其中 IPCC 原始排放因子来自《IPCC 国家温室气体清单指南 2019 年修订版》能源卷第二章，低位热值来自于《综合能耗计算通则 GBT2589-2020》。温室气体全球暖化潜值（GWP）均选用 IPCC 第六次气候变化评估报告中对应温室气体的值。电力排放因子来源于《生态环境部、国家统计局关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》，其中，基于位置的电力排放因子采用广东省电力排放因子 0.4419 tCO<sub>2</sub>/MWh；基于市场的电力排放因子采用全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的非化石能源电量）的电网排放因子 0.6096 tCO<sub>2</sub>/MWh。

## 9.2 气候变化适应与减缓

### 气候相关影响

目前，万和构建了气候治理体系，根据公司双碳发展战略方向，各部门结合自身业务，挖掘减排项目并对其监督和评估，协助开展碳排放管理、标准及流程制定等工作，确保战略落地效能。

我们参考 TCFD 框架，结合 IPCC 第六次评估报告（AR6）核心结论、中国“双碳”目标开展气候风险与机遇分析：

#### 气候风险

物理风险	核心风险点	影响周期	影响程度
急性风险	暴雨台风引发的“生产中断 - 配件断供”连锁反应		
	<b>核心生产终端：</b> 佛山地处珠三角台风影响区域，易导致沿江工厂加工区受漏水影响，导致设备故障与生产停滞；暴雨易导致生产设备故障，核心组件的抢修成本较高。	短期	高
	<b>库存与仓储风险：</b> 产品部件对湿度敏感，“龙舟水”期间库房返潮易导致部件变质；淋雨锈蚀或受潮变质后将产生跨业务线批量报废损失。	短期	高
	<b>供应链中断：</b> 核心配件本地化供应占比高，台风导致的物流停滞会直接影响配件到货，而公司多业务并行对配件齐套性要求高，断供对生产连续性的冲击严重。	短期 - 中期	高
	<b>危化品风险：</b> 多业务生产涉及的密封胶、耐高温涂料等危化品，对存储湿度敏感。“龙舟水”降雨集中，库房返潮易导致材料结块变质，可能引发跨业务批次性问题。	短期	高
	极端寒潮引发的产品故障		
慢性风险	下游（产品使用阶段）及售后服务端：在气候变化背景下，极端寒潮（气温骤降至冰点以下）频发，导致公司安装在非采暖区域（或不具备防寒功能）的燃气热水器内部管路及水箱结冰胀裂。	长期	中
	高温与海平面上升的长期影响		
	<b>能源成本：</b> 夏季高温日数呈增长趋势，工业电价峰谷差扩大，而生产环节中存在高能耗环节，叠加多业务扩产，导致年均电费增幅明显，对生产成本造成持续压力。	长期	中

物理风险	核心风险点	影响周期	影响程度
慢性风险	<b>仓储风险：</b> 珠江口海平面上升，沿江工厂的成品仓库面临地基沉降与潮湿侵蚀风险，未来需投入资金对全业务线仓储设施进行专项改造。	长期	高

转型风险	核心风险点	影响周期	影响程度
政策法规风险	产品面临“能效+排放”双重标准叠加，标准升级节奏快且跨领域差异大，未及时跟进将失去集采与出口资格。	短期	高
	碳核算与履约压力升级，出口产品需应对 CBAM 产品碳足迹核查，核算成本占营收比重上升。	中期	高
市场风险	低毛利产品价格战向多能源、场景化产品蔓延，中高端市场面临头部品牌挤压。	短期	高
	消费者对低碳、节能产品的偏好迭代快，技术适配性要求高，多业务需求波动不同步，增加产能调度难度。	中期	中
声誉风险	若低碳宣传与实际能效、排放数据不符，易引发“洗绿”质疑，监管处罚与媒体曝光风险上升。	短期	高

气候机遇分析

气候机遇	机遇描述
政策红利	全球变暖推动低碳政策（欧盟逐步淘汰高 GWP 冷媒、国内“煤改电”续期），同时珠三角、北方冬季寒冷需供暖，热泵作为“清洁控温设备”兼具气候适配与低碳属性。
行业发展	作为主编单位牵头制定适配大湾区气候的行业标准，明确耐热、耐潮湿、耐久核心指标；提前掌握标准话语权，节省适配成本。
市场机遇	夏季高温催生制冷需求，根据不同地区气候特点，分析不同温度、湿度、气压等指标对产品性能的影响，适配不同气候的个性化产品，抢占市场先机。

气候风险与机遇应对

 物理风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>选用防水建筑材料，保障核心部件、精密组件的稳定生产环境；加强排水系统管理，每年雨季前对厂区排水管道进行清污，检查门窗，防止堵塞、漏雨。</li> <li>生产端推进节能改造，加装余热回收装置，推广光伏发电，运营端部署超融合架构服务器代替传统分散服务器，以云桌面逐步替代传统 PC，降低用电成本。</li> <li>制定防洪防内涝应急方案，并开展应急演练。</li> <li>设置备用供应商，确保极端天气下多业务线连续生产需求；依托泰国、埃及海外工厂布局，拓展海外配件供应商资源。</li> <li>严格执行工贸领域危化品存储标准，将密封胶、耐高温涂料等湿度敏感材料存入专用防潮库房，定期开展危化品存储、使用及应急处置专项培训与演练。</li> </ul>
 转型风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>梳理海内外不同区域执法尺度，针对欧盟 CBAM 等碳足迹核查要求，开展组织碳盘查与产品碳足迹测算工作，完善碳数据追溯管理，提升合规披露效率。</li> <li>布局氢能、空气能等领域，发布低能耗、低碳足迹的绿色产品；与本地高校共建联合实验室，突破跨界技术研发壁垒。</li> </ul>
 气候机遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>牵头制定粤港澳大湾区《热带气候型家用燃气具通用技术要求》，巩固行业技术话语权。</li> <li>推广超一级/一级能效产品的销售占比，建立节能环保品牌形象。</li> </ul>

# 10

## 凝心聚力，赋能成长

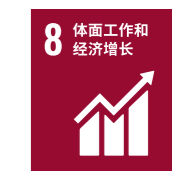
10.1 人才吸引与留存

10.2 多元化与平等机会

10.3 员工培训与发展

10.4 员工权益与福利

10.5 职业健康与安全



# 10 凝心聚力，赋能成长

## 10.1 人才吸引与留存

公司根据战略经营计划，结合业务发展需求和人力资源指标，每年制定详细的招聘计划，通过多种线上招聘、校园招聘、内部推荐等多种招聘渠道，扩大人才来源，确保招聘的高效性和精准性。

<b>线上招聘</b>	通过招聘网站、社交媒体和企业官网发布招聘信息，吸引更多求职者。利用大数据分析技术，精准匹配候选人与岗位需求，提高招聘效率。
<b>内推机制</b>	推行员工内推计划，鼓励现有员工推荐优秀人才加入企业，为成功推荐的员工提供奖励。
<b>校园招聘</b>	每年定期开展校园招聘活动，并推行“1V1 导师制”“三年关键岗位培养计划”等体系，吸引优秀毕业生加入企业。
<b>退休返聘</b>	制定《返聘人员管理办法》，为退休员工提供返聘机会，充分发挥其专业技能和经验优势。返聘对象为身体健康、绩效优秀且拥有专业技术技能的退休员工。

此外，公司重视科技人才的引进，与西安交通大学等重点理工类高校共建实验室，与本地职业技术学校合作，联合开发课程，培养技能型人才；通过共建实验室、产学研项目联合开发、设立奖学金和实习基地，定向培养热能、机械、自动化等领域的专业人才。



报告期内，公司新进员工人数为

# 1,824 人

为了留住人才，公司定期开展员工满意度调查，以了解员工心声，降低员工流失率。报告期内，员工整体满意度评分为 82.27，较上一年有所提升。

## 10.2 多元化与平等机会

在招聘、录用、晋升、考核等过程中，万和严格遵守《劳动法》《就业促进法》等法律法规，始终坚持平等原则，确保所有求职者不因其性别、民族、国籍、身体健康状况等因素受到任何不公待遇，避免就业歧视，定期开展包容性文化培训，打造多元化的员工队伍。报告期内，公司被广东省委、广东省人民政府评为“广东省民族团结进步模范集体”。

<b>少数民族</b>	主动对接西部地区开展劳务协作项目，开展定向招聘，为少数民族求职者提供公平的竞争平台与适配的岗位选择； 在厂区内配套建设回民餐厅，确保符合民族饮食习惯，尊重员工宗教信仰。
<b>海外员工</b>	开展海外校园招聘，招聘具备专业能力与跨文化沟通能力的应届毕业生，为企业储备国际化青年人才； 与国际猎头机构合作，挖掘海外行业资深人才、高端技术人才与管理人才。
<b>残疾员工</b>	严格落实残疾人就业比例合规要求，携手残疾人庇护工场，为残疾人提供职业康复和训练辅导等特殊教育资源，保障残疾人就业安置，减少社会隔离感。

截至 2025 年末，公司共拥有

# 5,782 名

其中，女性员工	<b>2,193 名</b>	占比 <b>37.93 %</b>
少数民族	<b>295 名</b>	占比 <b>5.10 %</b>
海外员工	<b>859 名</b>	占比 <b>14.86 %</b>
残疾员工	<b>55 名</b>	占比 <b>0.95 %</b>



## 10.3 员工培训与发展

### 人才培育

万和致力于打造学习型组织，制定系统化的管理制度，根据问卷、访谈收集业务及个人发展需求，制定培训计划，打造覆盖管理能力、专业领域和技能需求的培训体系，完善线上、线下培训渠道；培训结束后收集改进方向及建议，依据结果优化培训。

<b>岗位胜任力提升</b>	构建专业与管理双通道任职资格标准及学习地图，助力员工快速掌握岗位所需知识技能；同时针对共性需求，开设专项课程培训。
<b>关键人才培养</b>	针对校招新员工、高潜后备、基中高层管理干部及后备，打造“万和航”系列培养项目，夯实人才梯队。



报告期内，公司组织了“逐梦启航训练营”、“启航训练营”项目，针对应届生培养、高潜人才能力提升开展培训。

### 逐梦启航训练营

该项目旨在通过系统化的培养体系，帮助应届管培生掌握岗位所需的核心技能，完成从学生到职场人的角色转变。训练营累计参训 1474 人次，67 名管培生均表现优异，顺利进入部门轮岗实践阶段，通过实际工作进一步提升岗位胜任力。



### 启航训练营

该项目于 2025 年 6 月开营，择优选拔 30 名高潜人才入营，以线上 + 线下融合的培养模式，搭配 IDP 制定、课题实践与导师辅导，围绕学员的共性短板与能力进阶发展需要，共组织 5 期线下面授课及 15 节线上自学课程，项目累计参与 140 人次。



### “万和大讲堂”

由人力资源中心主导，邀请领域专家面向全体员工讲授前沿知识、全员通识等课程。



### 部门自主学习

结合实际业务情况、共性短板内部组织相关培训。



除内部培训外，公司同样为员工提供外部资源，制定了《员工在职进修管理办法》，给予员工外派学习的机会，鼓励员工在职期间通过进修提升学历与技能；全额报销相关课程、考试和材料费用，并对成功考取学历证书或职业资格证书的员工提供一次性奖励补贴，鼓励员工不断提升自身能力。

## 职业发展

通过管理与专业双通道职业发展路径、科学的招聘计划、系统化的培训体系以及完善的激励政策，公司致力于为员工提供公平、透明的职业发展机会，打造一支高素质、专业化的人才队伍。

### 管理通道

制定清晰的管理干部任职标准，明确管理岗位的能力要求和绩效目标；定期开展管理干部述职、盘点和赋能提升，全面评估现有管理干部的能力和绩效。

### 专业通道

以胜任为出发点打造专业人员动态认证体系，通过任职资格认证，对专业通道人员每年进行认证晋升。

此外，公司设有内部转岗机制，允许员工根据个人意愿、能力，结合岗位需求，进行岗位调换。

## 绩效考核

我们建立了《绩效管理制度》，将公司战略目标与员工个人目标紧密结合，针对不同岗位设置差异化的考核指标，确保每位员工的工作成果与企业整体发展方向保持一致。绩效考核结果与薪酬挂钩，并将作为员工晋升、激励发放的重要凭证。

同时，公司注重绩效考核的公平性和透明度，建立了开放式沟通和反馈机制，部门负责人会与员工就结果进行绩效面谈，帮助员工明确自身的工作目标和改进方向；员工亦可以就绩效考核结果提出异议，公司将依据事实做出评估与判断。

## 10.4 员工权益与福利



### 人权保障

万和严格遵守《中华人民共和国劳动法》，将杜绝童工作为合规用工的红线，建立“事前防控 - 事中监测 - 事后处置”的全闭环管理机制，确保用工行为合法合规。

 事前防控	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定严格的招聘合规政策，将年龄验证、身份核查作为招聘核心环节，从源头杜绝违规用工。</li> <li>借助信息化工具强化管控，合同签订时完成多重身份信息认证；人事系统录入环节设置年龄拦截机制，对未达法定工作年龄的人员予以自动屏蔽。</li> <li>对员工开展合法合规背景调查，确保录用人员全部符合法定用工标准。</li> <li>定期组织管理人员、招聘人员开展劳动法律法规专项培训。</li> </ul>
 事中监测	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立内部审核机制，定期核查考勤记录，排查异常用工迹象。</li> <li>不定期在各工作场所开展随机抽查，及时发现可疑行为。</li> </ul>
 事后处置	<ul style="list-style-type: none"> <li>一旦查实存在童工雇佣，立即依法终止雇佣关系，第一时间向当地政府部门报告，严格配合政府部门开展后续处置工作。</li> <li>针对受害员工，主动提供必要的帮扶支持与合理补偿。</li> <li>对涉事管理人员依法依规给予纪律处分，同步开展全员合规警示教育，杜绝类似问题再次发生。</li> </ul>

此外，公司重视在职员工人权保障，严格禁止任何形式的歧视行为，包括但不限于基于性别、年龄、种族、宗教、国籍、残疾、婚姻状况、性取向等方面的歧视；对任何形式的骚扰行为零容忍，包括性骚扰、语言侮辱、身体威胁等。

为确保员工能够畅通无阻地反馈劳工人权相关事件，公司建立了多渠道、高效的举报机制：

 总裁信箱	<p>员工可通过公司内部“和家平台”进入“总裁邮箱”提交投诉，由专人负责处理，确保在 24 小时内完成闭环处理，及时解决员工问题。</p>
 万和心声	<p>公司打造了特色平台“万和心声”，员工可以通过扫描“万和心声”二维码提交实名或匿名投诉，责任部门将在 24 小时内回复解决措施并直接解决。</p>

员工可选择实名或匿名两种方式进行投诉，举报人信息严格保密，对报复行为采取零容忍态度，一经查实将严肃处理。对于匿名投诉，公司同样会认真调查，最大限度保障员工人权。

报告期内，公司未发生任何涉及童工雇佣、强迫劳动、歧视、骚扰相关违规事件，也未经受诉讼或受到任何举报。

### 民主沟通

公司明确尊重员工的结社自由。员工有权依法成立、加入或退出工会或其他合法组织，公司不干涉员工的结社行为。职工可以通过职工代表大会等形式，参与企业民主管理与决策，当发生集体劳动争议时，公司职工有权依法申请调解、仲裁或提起诉讼。

此外，万和建立了多层次、多渠道的沟通与反馈机制，包括新员工茶话会、员工满意度调研、线下座谈会以及匿名反馈渠道等，致力于营造开放、透明的沟通文化，促进员工与企业的双向互动。

### 薪酬福利

我们建立基于市场薪酬调研的动态调整机制，基于岗位相对价值与市场薪酬数据建立薪酬体系，以绩效贡献为核心维度，不因性别差异而区别对待；完善业绩奖金、部门业绩、项目激励等奖金激励，以及员工持股计划等中长期激励机制，实现核心人才与企业发展的深度绑定。

公司建立了完善的员工福利体系，依法缴纳五险一金，享有法定节假日及带薪年假、婚假、陪产假等法定假期，以及外派员工回国探亲假、团建假、献血假等福利假期，并提供油费补贴、话费补贴、租房补贴、驻地补贴、餐补等多种津贴；公司内设有多种福利设施，帮助员工平衡工作与生活。

### 爱心妈妈小屋

公司为女员工打造了“爱心妈妈小屋”，为孕期、哺乳期等特殊时期女性员工提供便利。爱心妈妈小屋内部装饰温馨淡雅，哺乳喂养区隔断帘保护隐私，并配备冰箱、储物柜等设施，采用门禁系统确保安全，提供一个舒适、安全的休息场所。



公司原则上不提倡员工加班，若因工作需要确需加班，员工可自行申请，事后选择转调休或结算加班费。为了平衡员工的工作与生活，公司允许员工申请远程办公、提交调班申请，并开展“家庭陪伴日活动”等额外假期，设置多种工作时间班次以满足不同岗位工作需要。

此外，我们关注员工的心理健康，联合容桂街道总工会、顺德妇幼保健院，不定期开展职工心理健康沙龙等活动，为员工提供心理健康知识培训，减少职业倦怠现象。



万和家庭活动日

## 10.5 职业健康与安全

公司设立了安全生产委员会作为安全生产与职业健康工作的核心决策与统筹协调机构，由有资质的专员负责统筹推进安全风险管控、隐患排查治理及职业健康保护工作，明确各层级岗位职责，切实保障员工作业安全与身心健康。

### 2025 年能源管理目标

各部门、车间的火灾事故目标 0 次	2025 年实际达成情况 0 次
职业病发病人数目标 0	2025 年实际达成情况 0
职业危害风险岗位职业健康体检覆盖率目标 100%	2025 年实际达成情况 100%
六级以上安全生产事故目标 0 起	2025 年实际达成情况 0 起

目前，公司已取得 ISO 45001 职业健康管理体系认证，有效期至 2026 年 12 月。公司定期开展管理体系内审，确保职业健康管理体系的有效性。



## 安全生产全流程管控

公司已搭建全方位安全生产管理体系，聚焦生产安全风险管理与隐患排查，细化管控措施，防范化解各类安全风险。

公司建立“风险分级管控+隐患闭环治理”双重机制，定期开展全面风险辨识，结合生产工艺、作业环境、设备设施等特点，划分风险等级，制定针对性防控措施；建立日常排查、专项检查、综合督查相结合的隐患排查体系，明确整改时限、责任人和整改措施，确保隐患整改到位；畅通隐患举报渠道，鼓励员工参与安全监督并给予奖励，形成全员排查、共同防控的良好氛围。

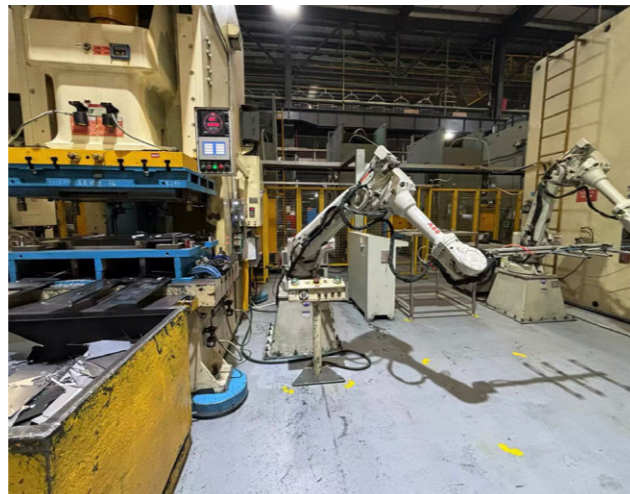
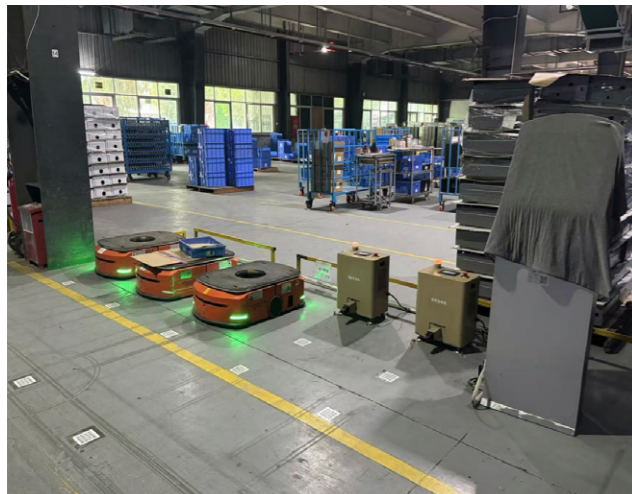
公司严格遵循现场作业安全规范，根据不同岗位职业病危害因素及作业风险，设置清晰的安全标识，配备符合标准的防毒口罩、防护手套、防护眼镜、耳塞等劳动防护用品；定期检查劳保用品配备及使用情况，督促员工规范佩戴、正确使用，对未按要求使用劳保用品的行为及时纠正。

针对动火作业、高处作业、有限空间作业等特殊高危作业，公司实行严格的审批制度，要求作业人员具备相应资质，佩戴安全带、安全帽等防护装备，作业现场设置警示标识、防护围栏；作业过程中监护人员全程在岗，实时监控作业安全，发现违规行为立即停止作业；作业完成后，现场核查合格方可销号闭环。

## 职业健康管理

公司对存在职业危害的岗位进行全面评估，同时确保员工充分了解岗位可能存在的职业危害及其防护措施。此外，我们建立了完善的职业健康体检制度，覆盖岗前、转岗、岗中、离岗全周期。对体检结果异常的员工，及时安排复查、诊断，调整岗位。

此外，针对焊接、冲压、压铸、注塑、打磨、风批组装、工件搬运等重复性劳作，公司致力于通过自动化手段减轻工人劳动强度，引入机械手、AGV自动搬运车等设备，替代人工完成相关作业，员工无需重复进行体力操作，减轻员工劳动负担。






## 安全文化建设

公司持续推动安全文化体系构建，将安全文化融入生产经营全流程，强化全员安全意识。

安全培训	全年公司开展各类安全培训 393 场次，培训覆盖率 100%。 面向公司高管《中华人民共和国安全生产法》开展专项培训 8 场。
安全意识宣贯	通过“安全环保钉钉公众号”发布安全培训视频、安全知识等 37 版次。
安全月活动	发布在 6 月安全生产月、11 月消防安全月组织安全文化宣传活动。
安全应急演练	各车间以不低于 1 次 / 月的频率，定期开展符合厂区、车间风险场景的应急演练。

## 承包商安全管理

 准入阶段	核查承包商资质、安全管理体系及作业人员资质； 签订安全管理协议，明确双方安全责任； 开展安全交底及专项培训，培训合格后方可开展作业。
 作业过程	定期开展现场督查，监督承包商严格遵守作业规范，对违规作业行为及时制止。
 作业完成	对作业现场进行安全核查，确保无安全隐患遗留。

# 11

## 协同筑链，韧性赋能



- 11.1 供应链管理
- 11.2 可持续供应链



# 11 协同筑链，韧性赋能

## 11.1 供应链安全

### 供应链安全治理与战略

依托《采购管理程序》《外部供方管理程序》等核心制度，公司明确供应商评审、质量管控与订单跟踪的全部流程与职责划分，形成权责清晰的闭环管理机制。

公司已上线 SRM 供应商管理系统，实现供应商注册、准入、绩效评估、订单协同、财务对账等全流程数字化管理，构建产品质量可溯源体系，以数据驱动供应链管理优化，提升采供双方协同效率与响应速度。

此外，公司不断强化内部管理，制定了《采购人员廉政守则》，严禁采购人员收取回扣、接受供应商宴请或馈赠，招投标坚持公开、公平、公正原则，杜绝恶意串通、泄露机密等行为，保障采购流程透明合规。

### 供应商全生命周期风险管控与指标管理

#### 一、准入管理

公司新供应商引入按“资料审核+现场评审+样件验证”流程进行。该流程执行严苛的准入标准，需满足质量、技术水平与产能要求等现场评审，签署《环境安全承诺书》，提交 RoHS、REACH 等第三方权威检测报告，方可纳入合格供应商名录；建立新供应商准入复盘机制，持续验证准入效果，同时要求同类物料至少保留两家及以上供应商，降低单一货源风险。

#### 二、常态化考核与动态管控

按供应商分类属性建立月度、半年度评分评级机制，考核指标涵盖供货质量、采购服务、贸易安全等；年度现场审核聚焦质量保证体系、原材料管理、安全环保、贸易合规等核心维度，确保供应商持续满足合作要求。此外，公司定期通过第三方机构开展供应商尽职调查，核查工商、司法、经营等信息，并要求供应商定期提供产品认证证书与检测报告，防范合作风险。



报告期内，生产性物料供应商考核率

**100%**



### 三、赋能与沟通

对评级不佳、审核得分较低的供应商，我们限期要求提交整改报告，由相关部门跟踪验证闭环，必要时组织研发、质量团队赴现场指导。

公司致力于畅通供应商沟通与赋能通道，每两年组织一次供应商大会，并根据供应商表现与实际需求开展培训课程。2025 年，公司面向供应商开展精益生产、SRM 系统新功能等专项培训；不定期带领核心供应商前往国内、外先进企业考察学习，助力供应商提升管理与技术水平。



## 多元化供应链生态

万和积极实施供应商多元化战略，通过优化供应商结构，提升供应链韧性和包容性。根据最新数据，公司供应商地域分布覆盖广东（72.43%）、国内其他省份（23.87%）、海外（3.3%）及港澳台地区（0.4%），优先遵循就近供货原则，减少运输环节碳排放。

我们特别关注合作方多样性，积极吸纳不同背景的企业参与合作。目前，公司供应商群体中包含女性法人企业、残疾人员工企业、退伍军人企业等多元群体，不论其规模大小，均给予平等的合作机会与待遇。



合作方中，女性法人企业占比

**10.58%**

## 11.2 可持续供应链

万和将打造可持续供应链理念纳入发展战略规划，明确绿色供应链管理目标，致力于带动上下游企业深度协作，保障供应链韧性的同时与供应链伙伴共同实现可持续发展。



社会维度：负责任供应链实践

万和将供应链责任管理作为 ESG 战略的核心组成部分，构建完善的责任体系、推动多元化采购、严格管控冲突矿产，致力于打造安全、透明、负责任的可持续供应链。

本公司通过《相关方告知书》及采购合同条款，明确对供应商社会责任的核心要求，建立覆盖全流程的监督机制；要求所有供应商严格遵守劳工权益与健康安全标准，包括禁止使用童工和强制劳动，遵守每周工作时间不超过 48 小时的规定，杜绝任何形式的就业歧视，保障员工自由结社的权利。

我们建立了系统的供应商社会责任监督机制，对违反要求的供应商采取分级管理，推动其持续提升 ESG 表现；对拒不同意提升 ESG 表现的供应商，则逐步寻求替代供应商、降低合作份额或清退处理。

此外，本公司严格遵守冲突矿产相关规定，承诺不采购来自受武装冲突影响和高风险地区的金、钽、锡、钨等矿产，并要求供应商通过书面声明确认所供产品不含冲突矿产，确保采购来源的合规性。

### 公司将绿色理念贯穿采购全流程：

- 在供应商准入阶段，必须要求其已取得国家规定的排污许可证、环评批复 / 环评报告等法定文件；
- 对危险废弃物、有毒化学品的储存、转运、处置环节，须确认其流程合规、台账清晰，确保产品最终交付时有害物质含量符合国家标准；
- 新供应商首次合作前，需现场或线上签署《环境安全承诺书》，并同步提交“碳排放数据收集表”及近一年内的环保检测报告，未提供或不符合要求者不予进入合格供方名录。



环境维度：绿色供应链建设



# 12

## 数智变革，升级提效

12.1 数字化运营

12.2 智能制造

12 负责任  
消费和生产



# 12 数智变革，升级提效

## 12.1 数字化运营

数字化转型是万和驱动企业效率提升、用户价值优化、资源集约利用的关键引擎。公司构建了覆盖研发、生产、营销、服务全价值链的数字化体系，为数字化转型注入技术动力。

### 数字化管理

万和的数字化转型遵循“分步推进、迭代升级”的治理逻辑，从基础信息化到全链路数智化，从数字化 2.0 时代逐步过渡到数字化 3.0 时代，构建起坚实的数字化治理框架：

2003-2010 年 (起步)	通过第三方合作启动信息化建设，2006 年搭建营销物流与售后服务系统，实现核心业务数字化初步覆盖
2011-2015 年 (转型)	借上市契机重构 ERP 系统，启动云营销项目，推动数字化从“工具应用”向“模式创新”转型
2016-2019 年 (智能互联)	探索“互联网+”模式，引入 MES 制造执行系统，重构 PLM 研发系统，完成售后系统集团化改造，同步上线电子发票平台与官方商城
2020 年至今 (数字化深化)	实现业务信息化全面覆盖，上线财务共享中心、智能客服及数字营销平台“和云销”，推动数据从“资产”转化为“生产力”

目前，公司致力于以数据治理为核心，推动企业管理从“经验驱动”向“数据驱动”转型：

统一数据治理框架	建立集团级经营分析框架，统一指标口径与数据语言，搭建实时动态数据看板，为管理层提供精准决策支持。
驾驶舱体系升级	推动集团、内销及企划领域经营驾驶舱上线，构建“经营一张网”，优化数据输出平台，让数据洞察直接转化为业务改善行动。
决策闭环机制	通过“数据洞察 - 决策优化 - 业务改善”的完整闭环，将数据资产转化为生产力，推动研发、生产、营销、服务全价值链管理变革。

## 数字化服务

我们将数字化、智能化技术贯穿用户服务全流程，通过 AI 智能问答、AI 陪练、AI 语音导航、AI 外呼、数字人等智能应用，同步实现运营效率提升与用户体验优化：实现线上订单到账自动化，支持客商在线对账，提升交易效率；打通工厂 - 经销商 - 消费者全链路，优化渠道协同；推动支付在线透明化，保障用户消费权益，提升服务满意度。

此外，公司推出用户体验数字化管理系统（VOC）并迭代至 3.0 版本，实现服务预约、进度查询、评价反馈全流程在线化，配合 AI 智能客服、AI 坐席助手快速响应用户需求，推动业务从“智能单品”向“场景方案”和“生态空间”跃迁，通过数字化交互深化用户运营，落地“细致无忧”的服务理念。

## 12.2 智能制造

公司围绕打造可持续灯塔工厂持续加大数字化建设投入，以数字化、智能化技术重构生产运营体系，推动智能制造与绿色可持续发展。

### 智能工厂与系统集成

公司持续优化研发、制造、供应链、营销、物流、服务全价值链端到端业务，结合事前预警、事中管控、事后分析与闭环管理机制，打通 PLM、ERP、SRM、MES、WMS、QMS、EAM、能源等数字化系统，实现生产全过程信息透明化、数字化、智能化，构建完整生产数据链，同时实现品质检验智能化、订单个性化、数据资产化，为智能制造筑牢基础。

### 精益与成本优化

以 APS 高级计划与排程系统为核心，打通研发、营销、生产、物流端到端链路，多基地联合管理推进精益化、自动化、数字化协同，实现智能化排产，显著提升生产运营效率，降低能源与管理损耗，助力绿色低碳生产：

排产时间从 3-4 小时缩短至 **1 小时**，效率提升 **250%**

车间生产作业效率提升 **3%-5%**，有效减少换线损失

送货计划运算时间从 2 小时缩短至 **5 分钟**，效率提升 **24 倍**

工单三天关闭率从 93.3% 提升至 **99.5%**，库存资金周转率提升 **15%-18%**

此外，公司通过材料替代、新技术引入结合数字化管控优化供应链体系，同步实现生产成本降低与资源浪费减少；升级品质过程管控能力与测试设备水平，通过生产数据实时监控、异常自动预警，提升产品品质稳定性，从生产源头减少不合格品产出，降低全生产流程的资源损耗，减少生产环节对环境的影响，践行低碳生产理念。

# 13

## 共建共享，担当惠民



13.1 社会公益

13.2 乡村振兴

13.3 社区关系



## 13 共建共享，担当惠民

### 13.1 社会公益

万和充分发挥公司在热水、厨卫领域的技术优势，主动发起长期公益行动，将每年 12.12 日设立为“万和公益陪伴日”，通过建设“爱心厨房”，推进“爱心热水工程”，精准对接民生需求，切实解决困难群体的实际问题。



每年 12.12 日设立为  
**万和公益陪伴日**

#### “爱心厨房”

“爱心厨房”公益项目是公司自 2012 年以来长期推进的公益项目，已相继在广东韶关山、贵州遵义等地落地，专注于为偏远地区的学校、社区、困难人群提供厨房设施。

#### 爱心厨房升级改造

江西南昌省肿瘤医院旁建有一座“爱心厨房”，为病患及家属提供共享炉火、锅具与基础调料，以解决就医期间的热食需求。

2025 年，万和以“1212 公益陪伴日”为实践载体，开展专项升级：为爱心厨房料理区及运营者家庭各配置 1 台节能热水器，覆盖备餐用水与家庭淋浴需求；为厨房配置 1 台多功能蒸烤箱，适配多人并行备餐场景；投放 1 台家用消毒柜，构建共享餐具的基础卫生保障体系；提供 1 套智能卫浴套组，解决收纳空间不足与淋浴体验不佳的问题。

此次行动通过“问题 - 行动”的精准匹配，将万和在热水、厨卫领域的产品能力直接转化为公益场景的实际改善，切实将公益实践落到了具体民生需求上。

### 13.2 乡村振兴

万和积极响应国家乡村振兴战略，通过就业帮扶、劳务合作等方式，助力乡村振兴。公司与黔东南州雷山县、台江县、剑河县、三穗县四县人社局签约合作，每年年底前往贵州黔南地区开展东西部劳务协作专场招聘会，为当地居民提供稳定的就业机会，帮助他们实现增收致富，同时为企业引入更多优秀的基层员工，推动企业与社区的共同发展。



通过招聘活动，公司以最大努力为贵州黔南地区的居民提供稳定的就业机会，帮助他们实现增收致富，缓解当地的就业压力，推动农村劳动力的转移就业，助力乡村振兴战略的实施。

#### “爱心热水工程”

“爱心热水工程”公益项目，是万和长期推动的偏远地区援助项目，面向偏远地区校园师生定向捐赠热水器，并帮助学校升级改造热水系统，将“温暖”和“可靠”的基因注入产品和行动。

2025 年 12 月 15 日，万和“爱心热水工程”公益项目落地湖南常德维新镇中心学校。该校地处常德石门县中部，承载着偏远地区学生的教育重任，多年来学校基础配套设施已严重老化，热水供应严重不足且不够稳定。

了解到这一情况后，万和迅速行动，捐赠热水器，配置全新的空气能热水器，并配备 7 吨水箱，精准解决该校公共浴室扩容增能的紧迫需求，为该校师生提供更加便捷、舒适的洗浴条件，为师生创造温暖健康的校园环境，为乡村教育发展进步添柴加薪。



### 13.3 社区关系

2025 年，公司通过教育捐赠、支持文体赛事、促进绿化等方式，支持当地经济发展，提升当地教育水平。报告期内，公司定向捐赠 160+ 万元，用于佛山市顺德区教育发展中心附属学校建设与发展、佛山市顺德区容山中学及佛山市顺德区桂洲中学奖教奖学金。

#### 文体赛事

##### 万和·2025 顺德容桂环岛马拉松

2025 年 1 月，由万和赞助的佛山首个中国田径协会认证的 A1 类全马赛事—万和·2025 顺德容桂环岛马拉松激情开跑。作为本次赛事的总冠名商，万和已经连续两年为顺德容桂环岛马拉松提供支持服务，在这条最美容赛道上留下了一道靓丽的风景。



##### “万和杯”企业乒乓球团体赛

2025 年 4 月，万和连续四年冠名举办“万和杯”企业乒乓球团体赛。此次赛事是今年容桂街道总工会举行的四大球赛之一，公司希望通过赞助赛事，为容桂的文化体育事业发展贡献一份力量。



#### 环境绿化

为响应国家“绿美广东”生态建设，万和积极参与地方公园绿植建设，定向捐赠公园绿植建设，助力提升城市绿化覆盖率；认种 15 亩柿子树，通过绿植建设，改善社区生态环境，推动绿色发展。

此外，万和响应区科学技术局统筹的“创业顺德”孵化活动，深度契合区域培育新质生产力的战略部署；持续构建文体、教育、养老、医疗、生态多维度公益矩阵，彰显企业责任担当。报告期内，公司荣膺顺德社会力量助力“百千万工程”突出贡献奖。



# 附录

## 附录一：关键指标绩效表<sup>2</sup>

### 环境绩效

#### ● 废气

指标	单位	2024 年	2025 年
废气总量	万立方米	266,543.39	148,555.21
颗粒物排放量	吨	15.74	2.65
二氧化硫排放量	吨	0.86	0.65
氮氧化物排放量	吨	1.72	1.22
VOCs	吨	1.22	0.77
非甲烷总烃排放量	吨	0.12	0.00
废气排放密度	万立方米 / 万元产值	0.38	0.25

#### ● 废水

指标	单位	2024 年	2025 年
废水排放总量	吨	676,523.00	547,049.92
生活污水排放量	吨	148,274.93	92,329.84
生产废水排放量	吨	528,248.07	454,720.08
废水排放密度	吨 / 万元产值	0.96	0.91

#### ● 固体废弃物

指标	单位	2024 年	2025 年
一般固体废弃物产生量	吨	16,528.48	22,915.97
一般固体废弃物产生密度	千克 / 万元产值	23.46	38.12
危险固体废弃物产生量	吨	879.97	975.74
危险固体废弃物产生密度	千克 / 万元产值	1.25	1.62

<sup>2</sup> 财务数据范围与公司年度报告一致。环境数据包含高黎工厂、杨和工厂、更和工厂及杏坛工厂。员工数据包含高黎工厂、杨和工厂、更和工厂、杏坛工厂及海外基地。

<sup>3</sup> 清洁能源包含光伏发电与天然气使用。

<sup>4</sup> 固定源排放因子由 IPCC 原始排放因子及燃料的低热值通过转换得出。其中 IPCC 原始排放因子来自《IPCC 国家温室气体清单指南 2019 年修订版》能源卷第二章，低位热值来自于《综合能耗计算通则 GB/T 2589-2020》。温室气体全球暖化潜值（GWP）均选用 IPCC 第六次气候变化评估报告中对应温室气体的值。电力排放因子来源于《生态环境部、国家统计局关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》，其中，基于位置的电力排放因子采用广东省电力排放因子 0.4419 tCO<sub>2</sub>/MWh。

### 环境绩效

#### ● 能源消耗

指标	单位	2024 年	2025 年
外购电力	兆瓦时	99,313.29	95,317.24
光伏发电量	兆瓦时	11,905.55	13,984.38
天然气使用总量	立方米	5,943,385.00	5,348,272.00
液化石油气	吨	151.00	93.00
汽油使用总量	升	95,173.80	97,793.10
柴油使用总量	升	180,364.01	155,895.13
光伏发电量占比	%	11.99	14.67
清洁能源占比 <sup>3</sup>	%	45.65	46.00
综合能耗	吨标煤	20,523.25	19,201.08
综合能耗强度	千克标煤 / 万元产值	29.13	31.94

#### ● 水资源消耗

指标	单位	2024 年	2025 年
总耗水量	吨	1,023,806.00	925,805.00
万元产值耗水量	吨 / 万元产值	1.45	1.54
循环用水总量	吨	41,710.00	30,035.00
水循环利用率	%	4.07	3.24

#### ● 温室气体排放<sup>4</sup>

指标	单位	2024 年	2025 年
排放总量（基于位置）	吨二氧化碳当量	51,742.75	47,430.01
范围一排放量	吨二氧化碳当量	13,117.27	11,489.00
范围二排放量（基于位置）	吨二氧化碳当量	38,625.48	35,941.01
温室气体排放强度（基于位置）	吨二氧化碳当量 / 万元产值	0.07	0.08

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 员工情况

指标	单位	2024 年	2025 年
员工总数	人	5,682	5,782

### ● 性别构成

指标	单位	2024 年	2025 年
女员工人数	人	2,067	2,193
男员工人数	人	3,615	3,589
女员工占比	%	36.38	37.93
男员工占比	%	63.62	62.07

### ● 年龄组别

指标	单位	2024 年	2025 年
30 岁及以下员工人数	人	1,989	1,863
31-40 岁员工人数	人	1,862	1,950
41-50 岁员工人数	人	1,371	1,424
50 岁以上员工人数	人	460	545
30 岁及以下员工占比	%	35.01	32.22
31-40 岁员工占比	%	32.77	33.73
41-50 岁员工占比	%	24.13	24.63
50 岁以上员工占比	%	8.10	9.43

### ● 教育程度

指标	单位	2024 年	2025 年
硕士及以上学历员工人数	人	93	99
本科学历员工人数	人	1,430	1,535
大专及以下学历员工人数	人	4,159	4,148
硕士及以上学历员工占比	%	1.64	1.71
本科学历员工占比	%	25.17	26.55
大专及以下学历员工占比	%	73.20	71.74

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 职级划分

指标	单位	2024 年	2025 年
高级管理层员工人数	人	48	48
中级管理层员工人数	人	164	148
基层员工人数	人	5,470	5,586
高级管理层员工占比	%	0.84	0.83
中级管理层员工占比	%	2.89	2.56
基层员工占比	%	96.27	96.61

### ● 职能划分

指标	单位	2024 年	2025 年
生产人员人数	人	3,173	3,317
销售人员人数	人	1,221	1,297
技术人员人数	人	794	709
财务人员人数	人	136	129
行政人员人数	人	146	134
管理人员人数	人	212	196
生产人员占比	%	55.84	57.37
销售人员占比	%	21.49	22.43
技术人员占比	%	13.97	12.26
财务人员占比	%	2.39	2.23
行政人员占比	%	2.57	2.32
管理人员占比	%	3.73	3.39

### ● 民族划分

指标	单位	2024 年	2025 年
少数民族员工人数	人	296	295
少数民族员工占比	%	5.21	5.10

### ● 健康状况

指标	单位	2024 年	2025 年
残疾员工人数	人	56	55
残疾人员工占比	%	0.99	0.95

<sup>5</sup> 因四舍五入原因，部分百分比数据之和略微偏离 100.00%。

## 社会绩效<sup>5</sup>

### 地区划分

指标	单位	2024 年	2025 年
中国大陆地区员工人数	人	4,981	4,923
本地员工人数	人	1,539	1,344
本地员工占比	%	30.90	27.30
港澳台地区员工人数	人	0	0
海外国家及地区员工人数	人	701	859
泰国	人	670	811
埃及	人	26	39
美国	人	1	1
东欧	人	4	8
海外国家及地区员工占比	%	12.34	14.86
海外运营点本地员工占比	%	91.67	88.35

### 管理层多元化

指标	单位	2024 年	2025 年
管理层员工人数	人	212	196

### 性别构成

指标	单位	2024 年	2025 年
管理层女性员工人数	人	48	48
管理层男性员工人数	人	164	148
管理层女性占比	%	22.64	24.49
管理层男性占比	%	77.36	75.51

### 研发人员构成

指标	单位	2024 年	2025 年
研发人员总数	人	794	709

## 社会绩效<sup>5</sup>

### 研发人员年龄组别

指标	单位	2024 年	2025 年
30 岁及以下员工人数	人	217	179
31-40 岁员工人数	人	386	349
40 岁以上	人	191	181
30 岁及以下员工占比	%	27.33	25.25
31-40 岁员工占比	%	48.61	49.22
40 岁以上员工占比	%	24.06	25.53

### 研发人员教育程度

指标	单位	2024 年	2025 年
硕士及以上人数	人	59	64
大学本科人数	人	507	486
大专及以下人数	人	228	159
硕士及以上占比	%	7.43	9.03
大学本科占比	%	63.85	68.55
大专及以下占比	%	28.72	22.43

### 新进员工

指标	单位	2024 年	2025 年
当年新进员工人数	人	2,413	1,824

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 性别构成

指标	单位	2024年	2025年
新进女员工人数	人	740	750
新进男员工人数	人	1,673	1,074
新进女员工占比	%	30.67	41.12
新进男员工占比	%	69.33	58.88

### ● 年龄组别

指标	单位	2024年	2025年
30岁及以下新进员工人数	人	1,702	1,271
31-40岁新进员工人数	人	506	395
41-50岁新进员工人数	人	148	109
50岁以上新进员工人数	人	57	49
30岁及以下新进员工占比	%	70.53	69.68
31-40岁新进员工占比	%	20.97	21.66
41-50岁新进员工占比	%	6.13	5.98
50岁以上新进员工占比	%	2.36	2.69

### ● 地区划分

指标	单位	2024年	2025年
中国大陆地区员工人数	人	1,623	1,057
中国大陆地区员工占比	%	67.00	58.00
本地员工人数	人	351	345
本地员工占比	%	21.63	32.64
港澳台地区员工人数	人	0	0
港澳台地区员工占比	%	0	0
海外国家及地区员工人数	人	790	767
海外国家及地区员工占比	%	33.00	42.00

### ● 员工流失

指标	单位	2024年	2025年
员工流失率	%	8.96	8.44

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 员工权益

指标	单位	2024年	2025年
劳动合同签订率	%	100.00	100.00
社会保险覆盖率	%	100.00	100.00
歧视事件总数	起	0	0
劳动违规事件总数	起	0	0
员工满意度	%	80.00	82.27

### ● 员工培训

指标	单位	2024年	2025年
接受培训员工比例	%	100%	100%
员工培训项目数量	个	939	1,089
员工平均培训时间	小时	27	27
员工参与培训人次	人次	39,820	45,270

### ● 按性别划分

指标	单位	2024年	2025年
女性员工参与培训数量	人	803	670
男性员工参与培训数量	人	916	1,235
女性员工平均参加培训时间	小时	23	25
男性员工平均参加培训时间	小时	29	30

### ● 按职级划分

指标	单位	2024年	2025年
高级管理层参与培训人次	人次	913	1,056
中级管理层参与培训人次	人次	2,956	3,336
普通员工参与培训人次	人次	36,775	40,878
高级管理层平均培训时间	小时	145	163
中级管理层平均培训时间	小时	24	28
普通员工平均培训时间	小时	23	23

## 社会绩效<sup>5</sup>

### 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比

指标	单位	2024年	2025年
男性员工	%	100%	100%
女性员工	%	100%	100%
高级管理层	%	100%	100%
中级管理层	%	100%	100%
普通员工	%	100%	100%

### 健康与安全

指标	单位	2024年	2025年
因工伤造成的死亡人数	人	0	0
可记录工伤的数量	起	19	34
可记录工伤比率 <sup>6</sup>	%	1.07	2.18
损失的工作小时数	小时	420	2,480
职业健康管理体系覆盖的工作者数量	人	1,982	2,255
安全应急演练	次	129	266
安全培训时长	小时	27,548	56,079
安全宣传	次	99	72
安全推广活动	次	72	82
安全计划巡查	次	255	310
安全非计划巡查	次	78	261
违反职业健康与安全法律法规而受到处罚的事件数	起	0	0
员工接受职业健康与安全相关培训覆盖率	%	100.00	100.00

### 供应链安全

指标	单位	2024年	2025年
供应商总数	家	997	992
新进供应商总数	家	86	81

<sup>6</sup>可记录工伤比率 = 可记录的工伤数量 ÷ 工作小时数量 × 1,000,000。

## 社会绩效<sup>5</sup>

### 地区划分

指标	单位	2024年	2025年
中国（不含港澳台）	家	960	964
广东省内	家	722	717
广东省外	家	238	247
海外	家	33	24
港澳台地区	家	4	4

### 供应商基本情况

指标	单位	2024年	2025年
供应商通过质量、环境和职业健康安全管理体系认证的比率	%	65.90	68.45
累计共评审供应商数量	家	997	992
评选为优秀供应商的数量	家	920	922
签署 EHS 协议的承包商数量	家	30	36

### 供应商环境评估

指标	单位	2024年	2025年
使用环境标准筛选的新供应商数量	家	997	992
开展了环境影响评估的供应商数量	家	997	992
经公司确定为具有实际和潜在重大负面环境影响的供应商数量	家	0	0
经公司确定为具有实际和潜在重大负面环境影响，且经评估后同意改进的供应商	家	0	0
经公司确定为具有实际和潜在重大负面环境影响，且经评估后决定终止关系的供应商	家	0	0

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 供应商社会评估

指标	单位	2024 年	2025 年
使用社会标准筛选的新供应商数量	家	0	15
开展了社会影响评估的供应商数量	家	0	15
经公司确定为具有实际和潜在重大负面社会影响的供应商数量	家	0	0
经公司确定为具有实际和潜在重大负面社会影响，且经评估后同意改进的供应商	家	0	0
经公司确定为具有实际和潜在重大负面社会影响，且经评估后决定终止关系的供应商	家	0	0

### ● 客户服务

指标	单位	2024 年	2025 年
接获关于产品和服务的投诉数目	起	29,233	30,459
客户投诉回应率	%	89.60	98.70
客户投诉解决率	%	95.00	95.80

### ● 接获关于产品和服务的违规事件

指标	单位	2024 年	2025 年
因违反规定而受到罚款或处罚的事件	起	0	0
产品	起	0	0
服务	起	0	0
因违反规定而受到警告的事件	起	0	0
产品	起	0	0
服务	起	0	0

## 社会绩效<sup>5</sup>

### ● 涉及市场营销（包括广告、促销和赞助）的违规事件

指标	单位	2024 年	2025 年
因违反规定而受到罚款或处罚的事件	起	0	0
产品	起	0	0
服务	起	0	0
因违反规定而受到警告的事件	起	0	0
产品	起	0	0
服务	起	0	0

### ● 涉及产品侵权的违规事件

指标	单位	2024 年	2025 年
经确认的产品侵权事件或相关的诉讼案件总数	起	0	0
经确认的产品被侵权事件或相关的诉讼案件总数	起	0	0

## 治理绩效

### ● 经确认的腐败事件

指标	单位	2024 年	2025 年
经确认的腐败事件总数	起	0	0
员工由于腐败而被开除或收到纪律处分的事件总数	起	0	0
由于腐败相关的违规事件，与业务合作伙伴的合同被终止或未续订的事件总数	起	0	0

### ● 重大违法违规事件

指标	单位	2024 年	2025 年
发生罚款的事件	起	0	0
发生非金钱制裁的事件	起	0	0
对本报告期内发生的违法违规行为处以的罚款	元	0	0

## 治理绩效

### ● 反腐败

指标	单位	2024 年	2025 年
经确认的腐败事件总数	件	0	0
员工由于腐败而被开除或收到纪律处分的事件总数	件	0	0
由于腐败相关的违规事件，与业务合作伙伴的合同被终止或未续订的事件总数	件	0	0
公司反贪腐政策和程序的宣贯覆盖占比	人	100.00	100.00
已进行腐败风险评估的运营点数量	个	29	35
已进行腐败风险评估的运营占比	%	100.00	100.00

### ● 信息安全

指标	单位	2024 年	2025 年
因违反信息安全法律法规而受到处罚的事件数	件	0	0
经证实的泄露、盗窃或丢失客户资料的事件数	件	0	0
数据安全事件涉及的金额	件	0	0
客户隐私泄露事件涉及的金额	万元人民币	0	0

## 附录二：指标索引

### 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 17 号 可持续发展报告（试行）》

维度	披露要求	条款	对应章节
环境	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	战略响应，协同减碳
	污染物排放	第三十条	合规守界，守护生态
	废弃物处理	第三十一条	合规守界，守护生态
	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	合规守界，守护生态
	环境合规管理	第三十三条	合规守界，守护生态
	能源利用	第三十五条	节能降耗，循环共生
	水资源利用	第三十六条	节能降耗，循环共生
	循环经济	第三十七条	节能降耗，循环共生
社会	乡村振兴	第三十九条	共建共享，担当惠民
	社会贡献	第四十条	共建共享，担当惠民
	创新驱动	第四十二条	赋能产业，转化提质
	科技伦理	第四十三条	特别专题：以用户为中心的卓越服务体系
	供应链安全	第四十五条	协同筑链，韧性赋能
	平等对待中小企业	第四十六条	协同筑链，韧性赋能
	产品和服务安全与质量	第四十七条	赋能产业，转化提质 特别专题：以用户为中心的卓越服务体系
	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	特别专题：以用户为中心的卓越服务体系
可持续发展相关治理	员工	第五十条	凝心聚力，赋能成长
	尽职调查	第五十二条	战略领航，笃行践责
	利益相关方沟通	第五十三条	战略领航，笃行践责
	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	稳健治理，行稳致远
自主披露议题	反不正当竞争	第五十六条	稳健治理，行稳致远
	产品设计与生命周期管理	第四十七条	赋能产业，转化提质 特别专题：绿色产品
	化学品管理	第四十八条	合规守界，守护生态
	员工权益与福利	第五十条	凝心聚力，赋能成长
	人才培养与发展	第五十条	凝心聚力，赋能成长
	职业健康与安全	第五十条	凝心聚力，赋能成长
多元化、平等与包容	第五十条	凝心聚力，赋能成长	

## GRI 内容索引

使用说明	万和电气在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日参考 GRI 标准编制报告。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	位置
<b>一般披露项</b>		
1. 组织及其报告做法	2-1 组织详细情况	关于万和
	2-2 可持续发展报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2. 活动和工作者	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于万和
	2-7 员工	凝心聚力，赋能成长
	2-8 员工之外的工作者	凝心聚力，赋能成长
	2-9 管治架构及组成	稳健治理，行稳致远
3. 管治	2-10 最高管治机构的提名和遴选	稳健治理，行稳致远
	2-11 最高管治机构主席	稳健治理，行稳致远
	2-12 最高管治机构的监督作用	稳健治理，行稳致远
	2-13 授权管理影响的责任	稳健治理，行稳致远
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告的作用	战略领航，笃行践责
	2-15 利益冲突	稳健治理，行稳致远
	2-16 重要关切问题的沟通	战略领航，笃行践责
	2-17 最高管治机构的共同知识	战略领航，笃行践责
	2-19 薪酬政策	凝心聚力，赋能成长
	2-20 薪酬决策程序	凝心聚力，赋能成长
	4. 战略、政策和实践	2-22 可持续发展战略声明
2-23 政策承诺		战略领航，笃行践责
2-24 融合政策承诺		战略领航，笃行践责
2-25 补救负面影响的程序		稳健治理，行稳致远
2-26 寻求建议和提出关切的机制		战略领航，笃行践责
2-27 遵守法律法规		稳健治理，行稳致远

GRI 标准	披露项	位置
<b>一般披露项</b>		
4. 战略、政策和实践	2-28 协会的成员资格	关于万和
5. 利益相关方参与	2-29 利益相关方参与方法	战略领航，笃行践责
	2-30 集体谈判协议	战略领航，笃行践责
<b>实质性议题</b>		
2. 实质性议题的披露项	3-1 确定实质性议题的过程	战略领航，笃行践责
	3-2 实质性议题清单	战略领航，笃行践责
	3-3 实质性议题的管理	战略领航，笃行践责
<b>治理</b>		
201 经济绩效	201-1 直接产生和分配的经济价值	附录一：关键指标绩效表
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	战略相应，协同减碳
	201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	附录一：关键指标绩效表
	201-4 政府给予的财政补贴	附录一：关键指标绩效表
203 间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	共建共享，担当惠民
	203-2 重大间接经济影响	协同筑链，韧性赋能
204 采购实践	204-1 向当地供应商采购的支出比例	协同筑链，韧性赋能
205 反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	稳健治理，行稳致远
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	稳健治理，行稳致远
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	稳健治理，行稳致远
206 反竞争行为	206-1 反竞争行为、反垄断实践的法律诉讼	稳健治理，行稳致远
207 税务	207-1 税务方针	稳健治理，行稳致远
	207-2 税务治理、控制及风险管理	稳健治理，行稳致远
	207-3 与税务密切相关的利益相关方参与及管理	稳健治理，行稳致远
<b>环境</b>		
301 物料	301-2 所使用的回收进料	节能降耗，循环共生
302 能源	302-1 组织内部的能源消耗量	附录一：关键指标绩效表
	302-3 能源强度	附录一：关键指标绩效表
	302-4 减少能源消耗量	节能降耗，循环共生
	302-5 降低产品或服务的能源需求	特别专题：绿色产品

GRI 标准	披露项	位置
<b>环境</b>		
<b>303 水资源与污水</b>	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	节能降耗，循环共生
	303-2 管理与排水相关的影响	节能降耗，循环共生 合规守界，守护生态
	303-3 取水	附录一：关键指标绩效表
	303-4 排水	合规守界，守护生态 附录一：关键指标绩效表
	303-5 耗水	附录一：关键指标绩效表
<b>304 生物多样性</b>	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	合规守界，守护生态
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	合规守界，守护生态
<b>305 排放</b>	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	附录一：关键指标绩效表
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	附录一：关键指标绩效表
	305-4 温室气体排放强度	附录一：关键指标绩效表
<b>306 废弃物</b>	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	合规守界，守护生态
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	合规守界，守护生态
	306-3 产生的废弃物	合规守界，守护生态
	306-4 从处置中转移的废弃物	合规守界，守护生态
	306-5 进入处置的废弃物	合规守界，守护生态
<b>308 供应商环境评估</b>	308-1 使用环境标准筛选的新供应商	协同筑链，韧性赋能
	308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动	协同筑链，韧性赋能
<b>社会</b>		
<b>401 雇佣</b>	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	凝心聚力，赋能成长
	401-2 提供给全职员工的福利	凝心聚力，赋能成长
	401-3 育儿假	凝心聚力，赋能成长
<b>402 劳资关系</b>	402-1 运营变更的最短通知期	凝心聚力，赋能成长
<b>403 职业健康与安全</b>	403-1 职业健康安全管理体系	凝心聚力，赋能成长
	403-2 危害识别、风险评估和事件调查	凝心聚力，赋能成长
	403-3 职业健康服务	凝心聚力，赋能成长
	403-4 职业健康安全事务参与、协商和沟通	凝心聚力，赋能成长
	403-5 职业健康安全培训	凝心聚力，赋能成长

GRI 标准	披露项	位置
<b>社会</b>		
<b>403 职业健康与安全</b>	403-6 促进工作者健康	凝心聚力，赋能成长
	403-7 预防和减轻与业务关系直接相关的职业健康安全影响	凝心聚力，赋能成长
	403-8 职业健康安全管理体系覆盖的工作者	凝心聚力，赋能成长
	403-9 工伤	凝心聚力，赋能成长
	403-10 工作相关的健康问题	凝心聚力，赋能成长
<b>404 培训与教育</b>	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	附录一：关键指标绩效表
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	凝心聚力，赋能成长
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	附录一：关键指标绩效表
<b>405 多元化与平等机会</b>	405-1 管治机构与员工的多元化	凝心聚力，赋能成长
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	涉及商业机密，暂不披露
<b>406 反歧视</b>	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	凝心聚力，赋能成长
<b>407 结社自由与集体谈判</b>	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	凝心聚力，赋能成长
<b>408 童工</b>	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	凝心聚力，赋能成长
<b>409 强迫或强制劳动</b>	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	凝心聚力，赋能成长
<b>413 当地社区</b>	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	共建共享，担当惠民
<b>414 供货商社会评估</b>	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	协同筑链，韧性赋能
	414-2 供应链对社会的负面影响所采取的行动	协同筑链，韧性赋能
<b>416 客户健康与安全</b>	416-1 产品和服务类别的健康与安全影响的评估	品质立心，价值惠民
	416-2 产品和服务的健康与安全影响的违规事件	附录一：关键指标绩效表
<b>417 营销与标识</b>	417-1 产品和服务信息与标识的要求	品质立心，价值惠民
	417-2 产品和服务信息与标识的违规事件	品质立心，价值惠民
	417-3 营销传播的违规事件	品质立心，价值惠民
<b>418 客户隐私</b>	418-1 侵犯客户隐私和丢失客户资料的投诉	附录一：关键指标绩效表

## 联合国可持续发展目标（SDGs）对标索引

SDGs	相关内容	对应章节
	目标 1 无贫穷	共建共享，担当惠民
	目标 2 零饥饿	共建共享，担当惠民
	目标 3 良好健康与福祉	凝心聚力，赋能成长
	目标 4 优质教育	凝心聚力，赋能成长
	目标 5 性别平等	凝心聚力，赋能成长
	目标 6 清洁饮水	合规守界，守护生态
	目标 7 经济适用的清洁能源	特别专题：绿色产品 节能降耗，循环共生

SDGs	相关内容	对应章节
	目标 8 体面工作和经济增长	凝心聚力，赋能成长
	目标 9 产业、创新和基础设施	赋能产业，转化提质 特别专题：绿色产品
	目标 10 减少不平等	协同筑链，韧性赋能
	目标 12 负责任消费和生产	品质立心，价值惠民 特别专题：以用户为中心的 卓越服务体系 协同筑链，韧性赋能 数智变革，升级提效 节能降耗，循环共生
	目标 13 气候行动	品质立心，价值惠民
	目标 15 陆地生物	特别专题：以用户为中心的 卓越服务体系
	目标 16 和平、正义与强大机构	稳健治理，行稳致远

