

广东万和新电气股份有限公司  
2019 年度社会责任报告



2020 年 4 月 29 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八份社会责任报告，报告详述了公司 2019 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《深圳证券交易所中小企业板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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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 2019 年度审计报告，其他数据来自于公司 2019 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。

## 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，在顺德、中山、高明、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、中国航天事业战略合作伙伴。

万和燃气热水器市场综合占有率连续十六年在行业创领新高，是工信部公布的第三批制造业单项冠军培育企业，消毒碗柜、燃气灶、吸油烟机、电热水器的市场占有率均处于行业前列，万和燃气热水器和燃气炉具的出口量连续多年在行业同类产品名列前茅。

“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 45 项行业先进技术，多次主导或参与了燃气热水器、燃气灶具、消毒柜国家标准的起草和修订，拥有 1600 多项专利，代表中国燃气具技术前沿方向。“国家级企

业技术中心”、“清洁能源院士专家工作站”、“博士后科研工作站”等七大创新平台均落户在万和。

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

# 第一章 企业文化特色

公司董事会及管理团队，经历了 27 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”



**核心价值观：成就客户、奋斗为本、共创共赢。**

### **成就客户：**

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：**

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，作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、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：

1、立足于为客户创造更多的价值，为公司作出更大的贡献，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，鼓励建设性的批评和争论，共同分享成果和承担责任；

5、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；

6、我们不仅分享利益、分享成果，分享经验，还有快乐。

## 二、2019 年度社会荣誉

时间	所获荣誉
2019 年 1 月	1、万和再度上榜“佛山市十大专利富豪企业”
	2、“大风量风道压力自适应技术在吸油烟机上的应用及其产业化”项目获得佛山市高新技术进步奖三等奖
2019 年 2 月	1、万和电气总裁卢宇聪荣膺顺德区“新时代创业先进人物”
	2、万和集团董事长卢楚隆入选“2018 年度十大商标品牌领军人物”
2019 年 3 月	1、万和继续蝉联容桂街道“经济领军”及“经济发展和科技创新”奖两项殊荣
	2、广东万和新电气股份有限公司研发的“一体式模块化全水冷铸铝智能高效环保采暖热水炉”项目获得中国轻工业联合会科学技术进步奖三等奖
2019 年 4 月	1、由中国商业联合会、中华全国商业信息中心共同主办的 2019（第二十七届）中国商品销售统计结果新闻发布会在北京举行，“万和”燃气热水器同类产品市场综合占有率继续蝉联第一位
	2、万和获 2019 中国热水器行业“净”领品牌、JSQ17-32L5 燃气热水器获“2019 中国热水器行业畅销型号”、JSQ17-590J17 获“2019 中国热水器行业线上畅销型号”
2019 年 5 月	1、广东万和新电气股份有限公司及其子公司广东万和电气有限公司双双入选佛山市标杆高新技术企业 50 强
2019 年 6 月	1、万和上榜“2018 年度中国轻工业百强企业”和“2018 年度中国轻工业科技百强企业”

2019年7月	1、万和入选“2019最具影响力吸油烟机品牌”
2019年8月	1、万和上榜广东企业500强榜单第211位，同时上榜民营企业100强（位列第66位）、制造业100强（位列第51位）以及创新企业100强（位列第47位）
2019年9月	1、万和被评为“中国创新创造标杆的佛山企业品牌”
	2、万和预防干烧控火技术获广东轻工联科技进步一等奖
	3、万和入选“2019燃气热水器行业零冷水产品十大影响力品牌”，万和线上专供零冷水燃气热水器JSQ30-S3W16获“2019燃气热水器零冷水畅销产品”
2019年10月	1、万和荣获“2019中国厨卫产业深度影响力品牌”，旗下冷凝式燃气暖浴两用炉（LL1GBQ24-IX24B5）获“2019中国厨卫产业年度科技成果”，零冷水燃气热水器JSQ32-17L5和吸油烟机CXW-200-X09B1获“2019中国厨卫产业年度畅销产品”
	2、万和蒸烤一体机集成灶（VZK1）荣膺“2019年度集成灶行业畅销产品”
2019年11月	1、万和企业集团董事局主席卢础其荣获中国燃气具行业40周年“终身成就奖”，万和新电气股份有限公司董事长叶远璋获评“优秀企业家”，总裁卢宇聪获评“行业新锐人物”，总裁助理钟家淞被评为“行业卓越贡献者”。同时，万和新电气股份有限公司也被评为中国燃气用具“行业优秀企业”
2019年12月	1、万和荣登“2019年佛山企业100强”榜单，并排名第32位

## 第二章 社会责任履行情况

### 一、股东和债权人权益保护

#### 1、公司治理

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

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

公司董事会严格按照相关规定召集召开，各董事出席董事会，认真审议各项议案，充分行使和履行作为董事的权利、义务和责任，勤勉尽职。独立董事独立履行职责，维护公司整体利益，对重要及重大事项发表独立、公正的意见。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会和战略与发展管理委员会，

专门委员会根据《公司章程》及各专门委员会议事规则行驶职权，为公司董事会运作提供决策支持。

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

2019 年，公司共召开股东大会 4 次（年度股东大会 1 次，临时股东大会 3 次，提供网络投票 4 次），董事会 7 次，监事会 5 次，审议决策公司经营中的重大事项，公司的独立董事对需要独立董事发表独立意见的事项进行了事前调研，股东大会均提供了现场投票和网络投票两种投票方式，并对持股（单独或合计）5%以下股份的股东进行单独计票，确保所有股东特别是中小股东能够充分行使自己的权利。

## 2、信息披露

公司严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所中小企业板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。

2019 年，公司共披露定期报告和临时公告 43 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、投资者关系管理



公司持续优化提升投资者关系管理工作，深入关注资本市场动态，强化与投资者关系纽带，了解投资者诉求，解答投资者疑问，反馈投资者建议，在整体市场较谨慎的背景下，加强公司正面宣传，积极推进实时沟通交流，设有专人接听

投资热线，回复处理邮箱。2019年，共接待现场机构调研4场、网上业绩说明会1场，实现公司与投资者之间的双向沟通与良好互动，全面阐述投资价值与竞争优势。

#### 4、利润分配

公司认真落实经营发展战略，在自身发展的同时，积极回报股东，创造投资价值，坚持与投资者共享成长收益。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》，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17.31748亿元，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)	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(%)
2019年度	每10股派3.30元	245,388,000.00	598,082,302.18	41.03%
2018年度	每10股派4.30元转增3股	245,960,000.00	488,921,998.86	50.31%
2017年度	每10股派5元转增3股	220,000,000.00	413,400,528.25	53.22%
2016年度	每10股派7.30元	321,200,000.00	431,167,704.75	125.52%
2016年半年度	每10股派5元	220,000,000.00		
2015年度	每10股派2.50元	110,000,000.00	319,098,684.92	34.47%
2014年度	每10股派1.80元	189,200,000.00	266,886,355.22	70.89%
2014年半年度	每10股派2.50元			
2013年度	每10股派1.50元转增1股	60,000,000.00	247,717,089.17	24.22%
2012年度	每10股派3元转增10股	60,000,000.00	216,743,526.55	27.68%
2011年度	每10股派3元	60,000,000.00	204,287,362.74	29.37%
累计		<b>1,731,748,000.00</b>		

#### 5、债权人利益保护

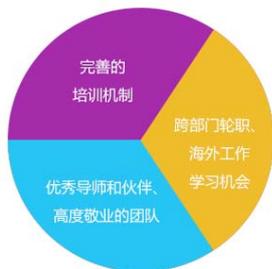
公司一贯奉行稳健诚信的经营策略，控制自身的经营风险，确保公司财务稳健，保障公司资产、资金安全，在追求股东利益最大化的同时兼顾债权人的利益。在经营决策过程中，充分考虑债权人的合法权益，及时向债权人通报与其债权权益相关的重大信息，全方位地保护了债权人利益，并根据债权人的实际需要，给予积极配合。公司严格按照与债权人签订的合同履行债务，与利益相关方分享发展机遇，共同应对挑战，实现股东利益与债权人利益相一致，与之合作共赢。

### 三、职工权益保护

公司自创始以来始终坚持“德是根本，才定高度”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。公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《妇女权益保护法》等相关法律法规，为员工提供公正、平等、尊重的工作氛围，并持续完善薪酬福利体系，开展多样化的员工活动，保障每一位员工的身心健康。尊重和爱护员工的个人权益，切实关注员工健康、安全和满意度，重视人才培养，实现员工与企业的共同成长，不断将企业的发展成果惠及全体员工，构建和谐稳定的工作环境。



职业发展理念



储备入职培训计划



公司定期举办专业培训，积极邀请公司内外资深专家及技术人才分享相关知识。公司的培训体系依据员工职业发展体系而设计，包括新员工入职培训、专业培训、管理岗位培训。另外公司内部设有“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。



公司始终把员工身心健康放在首位，建立全面的健康管理制度，定期免费安排员工进行年度体检，让员工及时了解身体状况，对疾病做到早发现、早治疗，以确保员工的身心健康；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；提供设施完善的文娱体育活动场所，丰富企业文化建设，满足员工的精神、文化、娱乐、生活的需求。



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。工会坚持重病住院探望、慰问制度，坚持元旦、春节期间开展送温暖活动，坚持对职工实施大病救助，坚持开展对单亲特困、工伤致残的职工家庭进行扶贫解困救助活动。

#### 四、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“品质零缺陷，标准航天级”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、供应商权益

公司一直坚持“共赢”原则，与供应商共同成长。积极构建和发展与供应商、客户的战略合作伙伴关系，充分尊重并保护供应商的合法利益，建立了公平、公正的评估体系，在公平公正、充分竞争的基础上择优选择供应商，保证采购成本和质量的控制。

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。

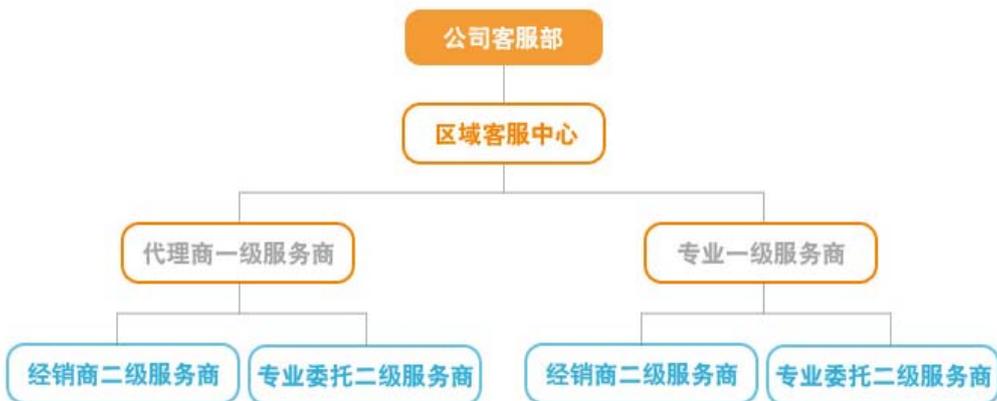
## 2、客户和消费者权益



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、快捷的服务。公司在全国各大中城市建立了 40 多个客服中心，在全国各地设置了 1,500 多个特约维修点、3,000 多个特约安装点，培养造就了一支高素质的专业服务队伍，为用户提供咨询、上门安装、维修、信访以及免费保养等全方位的服务。至今，公司已连续多年获得“全国优质服务网点”称号。



公司采用先进的呼叫中心服务平台，方便快捷接听用户来电；通过 CRM 客户管理系统，建立完善的客户档案；为用户提供细致无忧、全方位专业化贴心的服务。您只需一个电话，万和服务人就可以为您提供专业的购买、产品咨询、安装、维修、投诉受理等服务。



## 五、环境保护和可持续发展



公司高度重视员工环保意识培养，在日常工作中大力推进环保教育及培训工作，强化污染治理岗位员工及环保技术人员的继续教育及培训，提高企业治污效率，严格遵守国家环境保护和节能减排相关的法律法规，不断加强和完善环境保护体系，公司生产过程中产生的废水、废气、噪声、废弃物，在经治理后，均能按照相应的国家标准进行排放。

2019 年度，公司没有出现重大环保事故及被环保部门处罚，环保及节能减排资金投入为 1,233.15 万元。

## 六、公共关系与社会公益事业

企业的发展离不开社会各界的支持与帮助，公司一直以来高度关注公益事业，在做好生产经营、稳健盈利的同时，持续关注社会公益慈善事业的发展，用实际行动不断履行企业的社会责任，积极参与社会公益活动，用实际行动践行承诺，以自身的发展带动和促进当地经济发展。

### 1、“1212”万和陪伴日

为了普及“陪伴文化”，提倡“让家更温暖”的品牌价值理念，公司在 2014 年就发起了“1212 陪伴日”，经过连续六年的温情提醒，陪伴日至今已经融入了亿万家庭。

“不在身边的陪伴，算数吗？”、“不在身边的走心的隔空陪伴也是陪伴吗？”2019 年万和发起的“1212 陪伴日”《陪伴大咖说》辩论直播，剖析了当代年轻人尤其是“996 一族”陪伴心愿与事业奋斗之间的矛盾，帮助年轻人找到适合自己的陪伴方式，实现工作家庭两不误的陪伴心愿，万和倡导的陪伴理念从“要陪伴”、“陪家人”到今天的“不在身边的走心的隔空陪伴也是陪伴”。

今后，在“暖科技，慧生活”的品牌理念下，万和将继续关注时代发展背后的家庭诉求与关怀焦虑，用科技手段打造更多适合当代家庭的电器产品，传递家庭关爱，打造更温暖的家庭生活与享受。同时，更贴心适合的产品也将继续延续

万和对用户的温暖陪伴。



## 2、“爱心厨房”和“爱心热水工程”

“爱心厨房”和“爱心热水工程”作为万和的重点公益项目，已经持续实施多年，并形成系统、持久的独有公益模式，走过大半个中国。万和的公益一直强调慈善与企业的密切结合，并突破创新，真正解决被救助人的实际需求。“爱心热水工程”与“爱心厨房”是践行万和“温暖中国行”的两大组成部分，相继在广东韶关、贵州遵义、湖北鄂州、株洲醴陵、四川雅安、广西宜州等地捐助了“爱心厨房”，在河北行唐、湖南祁东、安徽霍山、四川凉山、西藏林芝等地捐建了“爱心热水工程”。



## 3、本地社会公益活动

所谓“落其实者思其树，饮其流者怀其源”，在企业做大做强的过程中，万和始终不忘感恩和回报社会，勇于承担作为企业公民的社会责任，持续关注民生、热心慈善事业，积极参与容桂及顺德的诸多各类公益活动。

### (1) 冠名中国乒乓球协会会员联赛首站赛

“万和杯”2019年中国乒乓球协会会员联赛（顺德容桂站）由万和电气冠名赞助，是政企合力推动公共文化繁荣发展的又一次深度融合。



### （2）回报桑梓，助学兴教

2019年，公司向桂洲中学捐赠20万元，用于桂洲中学学生生活楼项目的建设。



### （3）万和“领航关爱基地”

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，因此，减少对涉罪未成年人的羁押时间，对其采取取保候审措施，可以最大限度地降低涉罪未成年人因羁押而产生的负面问题。鉴于此，顺德区检察院选择在万和建立“领航关爱基地”，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。

为进一步推动和落实“领航关爱基地”的建设和日常管理工作，2013年12月，万和成立“领航关爱基地办公室”。截至报告期末，万和共接收45名未成

年人，其中 36 人已顺利通过考核回归正常生活，体现了万和作为企业公民及公众公司的社会责任感。



#### 4、抗击疫情，支援疫区

新型冠状病毒肺炎疫情防控形势严峻，牵动着全国人民的心。2020 年 1 月，万和首批向武汉市红十字会、湖北荣军医院、武汉市第三医院捐赠了一批急需的消毒柜与集成灶；2020 年 2 月，随着新型冠状病毒肺炎疫情影响不断变化，继武汉之后，湖北黄冈市出现物资告急，公司第一时间从顺德总部连夜筹备物资火速装车，定向给黄冈市黄州总医院捐赠了一批急需的消毒柜、电热水器及净水机等设备，总数量达百余台。



南方日报、南方+客户端、南方网于 2020 年 3 月共同发起“万企暖医 广东行动”的公益活动，旨在联合佛山企业的力量，用实际行动为奋战抗“疫”一线的佛山医务人员及家属解难事、帮家事，公司积极响应捐赠一批高温消毒柜，为一线医护人员的健康和安安全筑牢更加坚实的后盾。



### 第三章 结语

2019 年，公司在股东和债权人保护，员工权益保护，供应商、客户、消费者权益保护，环境保护和可持续发展，社会公益事业等方面做了大量工作并取得了一定的成绩，促进了公司与社会、环境以及相关利益群体的协调发展。公司将不断完善《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企业板上市公司规范运作指引》的相关规定要求还存在一定差距。

2020 年，公司将坚定不移地把履行社会责任融入到公司的发展战略中，不断完善公司治理结构、提升公司治理水平，关爱员工、维护股东权益、践行社会责任，在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极为员工创造价值，积极从事环保公益事业，促进公司与社会、利益相关方和环境的和谐统一，促进公司和区域经济的和谐发展，为和谐社会建设做出应有的贡献。



广东万和新电气股份有限公司董事会

2020 年 4 月 29 日