

杭州老板电器股份有限公司

Hangzhou Robam Appliances Co., Ltd.

2013 年度社会责任报告

ROBAM 老板

精湛科技 轻松烹饪

证券简称：老板电器

证券代码：002508

二〇一四年四月

前言

说明

本报告是杭州老板电器股份有限公司（以下简称“老板”、“老板电器”、“公司”）自上市以来编制的第二份社会责任报告，报告整体涵盖了公司 2013年度社会责任履行方面的综合表现情况。基于社会责任履行的长期性与持续性，本报告所涉及的内容包括但不限于2013年度。

编写依据

本报告编写的主要依据为《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》和《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR2.0）等。

目 录

第一部分 关于我们.....	1
一、公司简介.....	1
二、社会责任管理.....	2
三、2013 年社会荣誉.....	4
第二部分 社会责任履行.....	5
一、价值责任——股东与债权人权益保护.....	5
二、员工责任——职工权益保护.....	7
三、供应商、客户、消费者权益保护.....	10
四、环境保护和可持续发展.....	12
五、公共关系和社会公益事业.....	16

第一部分 关于我们

一、公司简介

杭州老板电器股份有限公司创立于1979年，经过35年不断地发展与壮大，现已成为中国厨房电器行业发展历史最久、生产规模最大、产品门类最齐、经济效益最佳的龙头企业之一，企业精心专注于厨房电器领域研发、生产、销售和综合服务的拓建，主要产品包括高端吸油烟机、燃气灶、消毒柜、电烤箱、蒸箱、电压力煲等厨房电器，公司现有60家代理公司、3家全资子公司，1家控股子公司，近万个销售网点，遍布全国各个省、市、自治区，2013年有近300万台的老板电器进入全国千家万户，近4000万用户正在享受老板电器带来的梦想生活。

在发展的同时，公司始终追求企业的依法经营、规范运作、科学管理，追求公司与社会的协调、和谐发展。公司秉持“创新、责任、务实”的老虎钳精神，以“改善人类的烹饪环境”为企业使命，始终用行动，来体现自己“做一个让社会尊敬的企业”的理念。公司不仅仅是市场销售的领先者，行业标准的倡导者，更是社会责任的先行者。



二、社会责任管理

公司以厨房电器为基点，坚持健康经营方针，以技术创新为动力，走可持续发展之路，为消费者提供最高价值的产品与服务。坚持把企业做强、做大、做长久，使之成为永续经营的百年企业。

1、艰苦奋斗的老虎钳创业精神

艰苦奋斗的老虎钳创业精神就是坚持诚信正直的做人原则，并以创新、责任、务实的老虎钳精神来要求自己，时刻保持艰苦奋斗的工作作风，始终以创业精神来经营老板事业，进而打造基业长青的百年企业。

老虎钳，是企业精神的图腾，是对公司文化一种更深层次的抽象理解。老虎钳精神，是公司所有员工都必须遵循的精神，是公司业务持续开展的重要精神保障。老虎钳精神，是面对机会时的创新，面对风险时的责任，面对资源时的务实。

三十五载，从创立到发展，老板人经历挑战与改革，无时无刻都展现出责任、务实和创新的精神。因为责任，三十多年来始终专注于厨房电器行业的精耕细作；因为务实，凭着坚守、敬业和诚信铸就行业领导品牌；因为创新，一次次以技术革新引领行业变革。

2、企业的梦想

企业的梦想是全体员工的信仰，是我们肩负的使命，也是企业经营的原动力。我们是一群平凡的人，但我们做着不平凡的事业——让每个家庭都能轻松烹饪，这需要所有老板人持之以恒的推动。



2.1、企业使命

把中国悠久的饮食文化与先进的科学技术相结合，让每个家庭都享受到由精湛科技带来的轻松烹饪。

(1) 我们致力于现代科技与中国传统饮食文化的结合，让科技更具人文气息。

(2) 我们需要不断钻研技术，改善现有的烹饪环境，让烹饪变得更有乐趣。

(3) 我们倡导大家回归厨房，回归家庭，为家人做一顿有爱的饭，通过与家人在厨房餐桌上的沟通交流，拉近家人间心与心的距离，从而为世界构建更多幸福的家。



2.2、企业愿景

成为中国竞争力最强的专业厨房电器百年企业！

(1) 中国是世界上消费和制造大国，只有立足国内市场，并成为最强者，才能为以后参与全球竞争奠定基础。

(2) 竞争力最强就是要建立好三个核心竞争力：高端品牌的运营能力，多元化渠道的分销能力，持续高效的产品创新能力。

(3) 我们专注自己的厨房电器优势产业，保持稳定的现金流和利润率，这是企业持续发展的物质基础。

(4) 百年企业，百年品牌是我们追求的目标，我们不仅仅追求规模的最大化，更追求做一家可持续发展，时刻都保持活力的长寿企业。

2.3、企业理念

做一个让社会尊敬的企业！

(1) 让客户尊敬：好的产品，好的服务是赢得客户尊敬的基础，但作为行业领军的企业不应仅仅满足于此，要把客户需求贯穿于企业经营的每个环节，持续提升客户满意度。

(2) 让员工满意：员工尊敬是企业受尊敬的先决条件，因为员工不但是企业的主人，更是企业发展的助推剂，要让员工在成就企业的同时成就自己。

(3) 让股东尊敬：为股东提供长期合理的回报是全体老板人的任务，不能为一时的短期利益而损害公司长期发展。

(4) 让合作伙伴尊敬：共赢共进是公司坚持的目标，同时也要对跟不上公司发展且不思进取的合作伙伴说“不”。

(5) 让同行尊敬：公司致力于建立良好的企业竞争生态，反对恶意的竞争，同时也要抢占市场的制高点，引领行业的发展。

(6) 让社会尊敬：赢得社会尊敬最好的方式就是企业获得良好的发展，依法纳税，为社会提供足够多的就业机会，同时，作为一家行业领先的公司，必须通过技术创新，推进整个产业升级，研发更加节能环保的产品，从而改善人力烹饪环境。



三、2013 年社会荣誉

授奖日期	获奖名称	授奖单位
1 月	2012 年度风云浙商	钱江晚报、《浙商》杂志、浙江经视等（第十届）
	500 强开发商首选供应商品牌	中国房地产研究会、中国房地产业协会、中国房地产测评中心
2 月	2010-2011 年度国家级守合同重信用单位公示证明	浙江省工商行政管理局
3 月	艾普兰奖	中国家用电器协会与家博会组委会
	恒大地产优秀供应商	恒大地产集团
4 月	2013 最佳企业品牌形象	中国财经峰会
6 月	2013 年度中国家居产业百强企业	中国装饰装修及材料指数系统、中国家居产业 TOP 研究组
7 月	2013 胡润品牌榜	胡润研究院
	2012 中国中小板上市公司价值前十名	《证券时报》
	2012 中国中小板上市公司十佳管理团队	《证券时报》
9 月	全国十佳呼叫中心	中国商业联合会等
	全国售后服务十佳单位	中国商业联合会等
	2013 年度亚洲品牌 500 强	世界品牌实验室
	2013 年度中国 TOP100 最佳雇主	世界经理人周刊
	2013 年度设计创新大奖	《ELLE decoration》
10 月	浙江省著名商标	浙江省工商行政管理局
	2013 年度浙江省管 3A 级守合同重信用单位	浙江省工商行政管理局
	2012-2013 吸油烟机行业十强品牌	中国家用电器研究院
11 月	最佳股东回报上市公司	《每日经济新闻》
	2013 第二届中国上市企业 TOP10	南方报业传媒集团《21 世纪经济报道》以及 21 世纪研究院金融研究中心联合

	中国厨卫创新设计创新产品奖	中国五金制品协会
12 月	杭州市人才发展最佳企业优秀奖	杭州市人力资源管理协会
	2013 中国市场消费者满意度品牌	中国城镇化高峰论坛组委会
	中国最佳高端厨电品牌影响力奖	《21 世纪商业评论》、《21 世纪经济报道》联合主办
	2013 最佳创新实践奖	《第一财经日报》、招商证券联合主办
	2013 年度最具影响力家居品牌	网易
	国家级企业技术中心	中华人民共和国国家发展和改革委员会、科学技术部、财政部、海关总署、税务总局联合发布



第二部分 社会责任履行

一、价值责任 —— 股东与债权人权益保护

1、完善治理结构，提升规范运作水平，保障股东权益

公司按照《公司法》、《证券法》及《深圳证券交易所上市公司内部控制指引》等法律法规的要求，不断完善法人治理结构，制订了有关规章制度，形成了以股东大会、董事会、监事会相互制约、运营有效的内部管理和控制制度体系。公司制订了《股东大会网络投票实施细则》，逐步完善了公司规章制度体系。

公司严格按照《上市公司股东大会规则》、公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》等的规定和要求，认真做好“三会”会议召开工作，积极协调合理安排“三会”召开时间，及时充分做好会议准备，热情接待股东代表，充分解释股东大会流程。在股东大会召开前，在指定披露媒体上发出通知，要求参会股东提供相关证件、并做好登记工作；在董事会、监事会召开前，以邮件及专人送达的方式发出通知，并电话确认参会情况。在会议召开时，指定专人负责会议记录，详细记录与会人员的发言情况，并履行签字确认程序。在会议召开后，及时向深交所、证监局报备文件，并做好文件的归档保管工作。2013 年根据公司的统筹安排，共组织召开三次股东大会，六次董事会，四次监事会，会议资料完备齐全、会议记录客观完整、会议召开顺利流畅，董事会印章保管安全合规。

2、提高信息披露质量，维护股东权益

严格按照《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所股票上市规则》以及公司《信息披露管理办法》的规定，对于公司的年度报告、中期报告、季度报告等定期报告，日常信息、重大信息、重要事件等临时公告在经公司股东大会、董事会、监事会审议通过后或者事件发生后进行了真实、准确、完整、及时、公平地披露。信息披露工作分“事前、事中、事后”三步走。在信息披露前，首先是做好保密工作，尽量减小内幕信息知情人的范围；其次，积极与深交所、证监局监管员沟通，保证提交材料的完整、准确；再次，认真、细致地对待信息披露工作。在信息披露时，仔细阅读深交所的提示，对照各条披露要点，确保提交文

件的完整性，减轻监管员的工作强度，提高工作效率。在信息披露后，信息披露文件按不同类型做好了归档管理工作。特别是本年度公司被纳入深交所信息披露直通车名单后，更是小心谨慎，力争“零差错”。2013 年度在深交所网站和巨潮资讯网上披露了 4 份定期报告、36 份临时报告以及其他文件总共 73 份。

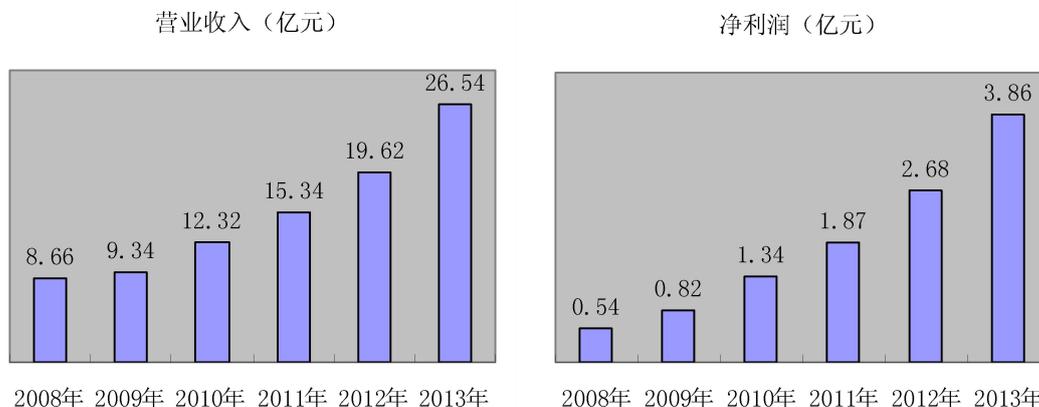
3、拓宽沟通渠道，保护股东权益

公司严格按照《投资者关系管理制度》、《信息披露管理制度》的要求，认真做好投资者关系管理工作。公司通过网站、投资者关系管理电话、电子信箱、传真、中小企业板互动平台、互动易等多种渠道与投资者加强沟通，耐心回答投资者提出的各种问题,主动发挥公司与投资者之间的纽带作用，维护良好投资者关系。2013 年，共接待机构调研者实地调研 35 次，基本覆盖主要基金公司、证券公司和大型私募。2013 年公司举办了 1 次网上业绩说明会、2 次现场业绩说明会，管理层就公司经营业绩、发展现状、规划与投资者进行坦诚交流，使广大投资者更深入地了解公司各项情况。公司董事会秘书积极主动走访投资者，年内先后参加了 8 次不同机构组织的大型策略会，分别在深圳、广州、上海、北京进行基金公司、保险公司等的反向路演 14 次，及时披露公司最新动态，了解投资者关注重点，解答疑虑，接受建议，有效提升公司资本市场形象。公司的投资者关系管理工作受到广泛认可与肯定。2013 年，公司获得“2012 中国中小板上市公司价值前十强”、“2012 中国中小板上市公司十佳管理团队”、“2013 年上市公司口碑榜——最佳股东回报上市公司”、“2013 最佳企业品牌形象”、“最佳商业模式上市公司”等荣誉；公司董事会秘书荣获“2012 年度浙江辖区最佳董秘”，2012 年中小板上市公司百佳董秘”、“金治理-持续回报公司董秘奖”等荣誉。



4、业绩稳定增长，积极回报股东

2013 年公司实现营业收入 26.53 亿元、归属于母公司所有者的净利润 3.86 亿元，同比分别增长 35.2%、43.9%，整体经营质量保持着高效提升态势。



公司深知企业的发展离不开投资者的大力支持，因此公司一直秉承合理的分配原则，在综合分析企业经营发展实际、股东要求和意愿等因素的基础上，公司承诺连续三年以现金方式累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润的 40%。公司最近三年股利分配情况如下：

分红年度	现金分红金额（含税）	分红年度合并报表中归属于上市公司股东的净利润	占合并报表中归属于上市公司股东的净利润的比率
2012 年	76,800,000.00	268,035,997.68	28.65%
2011 年	51,200,000.00	186,992,052.64	27.38%
2010 年	48,000,000.00	134,340,007.32	35.73%
最近三年累计现金分红金额占最近年均净利润的比例（%）			89.59%

二、员工责任——职工权益保护

公司将“尊重人、发展人、成就人”作为人才之道，首先给员工以平等竞争的机会，信任同事，并致力于打造一种阳光体制，激励资源坚决向优秀的员工的倾斜，反对平均主义和好人主义。其次，坚持人力资本的升值应高于财务资本的升值，树立先“升值”后“升职”的观念，让每一位员工都有学习与成长的机会，把课堂和办公室打通，从实践中来，到实践中去，反对本本主义，教条主义。再次，关注员工满意度，坚持“快乐工作，健康生活”的工作理念，积极倾听员工

的心声，重视工会的桥梁纽带作用，打造无障碍沟通，同时在公司正常发展的时候，保证总体人力资源的投入增幅不低于公司业绩的增幅，员工的收入增幅不低于劳动效率提高比例，员工的人均年收入适当高于当地周边企业。

1、完善员工保障体系，依法保护员工权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等劳动和社会保障方面的法律、法规，依法保护职工的合法权益，为员工办理社会保险，开展定期体检，提供劳保福利。同时公司全面通过职业安全健康管理体系认证，持续关注安全生产，不断强化员工的自我防护意识，严格执行安全生产现场管理制度，并建立安全事故预警机制和应急处理机制，防患于未然。

公司依据《公司法》和《公司章程》规定，建立了职工监事的选任制度，本公司监事会由5名监事组成，其中职工监事2名。本公司职工代表监事经公司职工代表大会选举产生，其代表职工监督公司的生产经营，并向董事会反馈公司职工的意见和建议。

2、采取两种模式，培养一群有不竭动力的员工

2013年，公司建立了“老板”管理学院，每年投入200多万元作为培训费用，开设线上线下共计460多门课程，内容涵盖管理、研发、技术、生产、营销、财务等诸多领域。通过在职学历教育、图书馆自修、外部企业交流、内外训及体验式培训的方式加强员工的功能、业务类教育培训等，为公司员工建立了从初级工到高级工的上升通道。



同时，继续实施四个人才培养梯队建设。对应届毕业生员工实施“柠檬计划”，根据学历和特长，按技术、营销、管理、服务、工程等职位进行分配，经过一年左右的学习训练，使职场新人迅速融入工作岗位；对入职2—3年员工实施“向日葵计划”，提供岗位导师，提升员工专业素质，为公司发展培养业务骨干；对中层管理团队实施“常青藤计划”，提供文化融合传播、创新与管理能力等管理学知识，打造企业的中坚力量；对优秀中层实施“彩虹计划”，提供参与管理决策、解决生产营销难题的实践机会，为企业中长期发展储备后备干部。

3、落实五大举措，发挥一支青年队伍的先进性

第一，开展党员“亮身份、作承诺”制度的活动。党员在工作期间都佩戴党徽，并且在工作区域亮出“亮身份、作承诺”展示牌。第二，完善党员季度考核制度，开展党员自我总结和自我批评活动。通过“5+，5-”的五点最好与五点最不好实事求是的自我总结，改进不足，保持先进，同时“5+，5-”项目列入每季度360度全方位考核，接受广大群众的监督。第三，建立长效的廉政建设机制。党委主动廉政建设活动，目的让党员的廉洁清正之风影响到公司全体员工身上，确保公司健康、和谐发展。第四，开展党员先锋岗、党员责任区、五定工作法等建设。以营销中心党员先锋岗，生产支部党员责任区为例，号召党员时刻带好头。第五，每年表彰激励各类先进。包括三八红旗手、十佳青年、优秀共产党员，同时将先进事迹在公司广大员工广泛宣传，形成争创先进的良好氛围。



4、建立五大渠道，加强企业精神文化建设

打造一个情感交流平台。以QQ、电邮、电话等工具为载体，在业余时间主动和员工进行谈心谈话，耐心倾听员工其工作、生活中遇到的烦心事和困难问题，及时发现和帮助解决实际困难，搭建起公司和员工之间的感情桥梁。

开展“五个必谈”和“五个必访”活动。职工有思想问题必谈，职工受奖受罚必谈，职工之间发生矛盾必谈，职工岗位变动必谈，职工违章违纪必谈；职工出现意外灾祸必访，职工生病住院必访，职工婚丧嫁娶必访，职工家庭纠纷必访，职工家庭困难必访。



开展形式多样文娱活动及社团活动。职工运动会、青年联谊会、员工大讲赛、员工技能赛，素质拓展、卡拉OK大赛、厨艺大赛等丰富多样的文娱活动，打造“快乐工作、健康生活”，构建和谐的家文化。



培养员工的爱，开展赈灾捐款、扶贫帮困、义务献血、助老爱幼等公益活动。与社区联合结对资助困难农户，为儿童福利院募捐物资献爱心等等。



执行五项员工保障措施。①每天对无车员工上下班接送班车；②为员工提供优质早、中、晚餐；③为新员工享受免费宿舍，为老员工享受适当的宿舍补贴，为优秀员工享受“人才房”待遇；④每年夏季开展送清凉活动；⑤元旦、五一、

国庆等假日发放补贴，增加过节气氛。



三、供应商、客户、消费者权益保护

1、供应商权益保护

公司立足于与供应商的长期战略合作，互惠互利，品质共赢，与主要原材料和零部件的供应商均形成了长期合作关系。并不断加强供方管理与交流，提高供方质量水平，注重预防性管理措施的制定和产品质量改进工作的落实，确保产品质量满足市场需求。

公司建立了严格的供应商考核管理体系，敦促客户和代理商遵守商业道德和社会公德，将符合公司品质标准的产品及服务提供给消费者，并对品质或服务未达到公司要求、拒不改进的客户或供应商取消其代理或供应资格。

2、客户、消费者权益保护

公司作为消费品制造企业，始终坚持“质量为企业发展的灵魂”。2013年作为公司的品质之年，公司初步导入QCC品管圈工作，注重员工品质教育，强化品质意识。公司在产品开发、原材料采购、生产、用户服务上进行了严格的质量控制。在设计阶段，引入IPD集成开发系统，对开发的各过程进行技术评审（TR1~TR6），并建立了设备齐全的检测中心。在采购环节，对于原材料、零部件、委托加工产品供方需要经过供方能力调查、样件检测、供方现场评审（第二方审核）等综合评定后，才能进入公司《合格供方目录》，并要求供方按《供方质量保证手册》的要求进行质量控制、承担质量责任。同时与供方加强交流，强化供方零部件品质辅导。公司对采购的原材料、配件、半成品进行严格的进货检验，部分关键配件经过100%检验。在制造环节，公司实行双三检（自检、互检、专职检；首检、

巡检、完工检），在关键工序设置质量控制点，并配备综合测试台，对整机产品进行逐台检测，检测数据保存在数据库中，采用SPC方法进行质量控制，及时纠正质量异常，以有效地控制产品质量，并可进行产品追溯，产线员工实施质量积分考核制度。在成品检测环节，除通过综合测试台100%检测外，每批产品还须由专职检测人员在严格的抽样方案下进行抽样检测，保证只有合格产品才能出厂。为保证产品测试环境，提升产品品质，烟机流水线设隔音房设备，并后续将陆续扩大使用面。在销售环节，建立市场质量监测站，收集整理市场反馈的质量信息，并定期汇总立案反馈，在月度质量例会上通报统计分析和技术原因分析结果，以提出整改意见。

公司在不断进行产品创新的同时，也不断地改进和完善售后服务。2010年老板电器将服务体系全面升级为“五星全程管家”，服务内容涵盖了厨房设计支持、送货安装、维护修理、养护指导、跟踪安检等五个层面的星级服务标准。2013年3月，公司正式启用厨电行业现代化水平最高多媒体呼叫中心，该多媒体呼叫中心，具有每年500万个服务电话的接听能力，200万电话的外呼能力，采用Avaya呼叫中心解决方案，与全国六大分中心组网实现上千名坐席同时在线服务，并结合客户所在区域、服务需求，提供多元化的个性服务方案。2013年11月，公司又开发了一套基于移动通讯设备（智能手机）的服务终端管理系统，由服务技师通过移动通讯设备完成服务接单反馈等工作，增强技师与管理沟通，提升服务及时性，提高快速服务率，对于提高客户满意度，提升客户体验有很好的促进作用。这些不仅提升了老板电器五星全程管家体系的服务水平，也提升了整个家电行业的服务标准。



四、环境保护和可持续发展

环境保护是实现可持续发展的必要前提，公司一直以节能环保为己任，生产经营活动符合国家和地方对环境保护的规定和要求，污染物排放指标符合国家相关的排放标准。

随着生活水平的提高、消费水平的升级、以及空气污染的加重，消费者对生活品质的追求不断提高，对油烟机的要求也越来越高。公司为顺应国家低碳节能的经济发展趋势，面对油烟机行业高端化、节能化的转型，公司实现了油烟机“极速洁净”大吸力技术创新，从“拢吸、强滤、速排、节能”四个方面重新定义大吸力。通过“拢吸、强滤、速排”全面打造大吸力系统，首先，拢吸：首创 360°龙卷吸烟，瞬间洁净，18 秒给你一个新厨房；其次，强滤：老板首创 A++免拆洗技术，全面提升油烟分离能力，确保油烟彻底分离；最后，速排：独创双劲芯技术，动能更强劲，双面立体吸烟，吸排更高效，将油烟瞬间排出，内腔不积油。360°螺旋吸烟技术，A++免拆洗技术和双劲芯 3.0 风机系统，突破了传统意义上以单一风量衡量吸力的标准，在业内首次实现鲸吸效果；大吸力油烟机的气味降低度和油脂分离率远优于行业标准，95%以上油烟机产品达到一级能效标准。



五、公共关系和社会公益事业

1、促进社会就业

对国家来说，就业是民生之本；对公司来说，创造就业有助于企业的发展并能为社会稳定做出贡献。老板在三十五年发展的过程中，为高校毕业生、进城务工人员、下岗待就业人员提供了大量工作岗位和培训机会，顺应了社会需求与企业发展的需要。2013 年，全国“老板人”已近万名，为提高社会就业率、促进安定团结，做出一定的贡献。

2、依法纳税

公司把依法纳税作为履行社会责任、回馈社会最基本的要求。2013 年度，公司一如既往如实申报税额、及时缴纳税费 26665 万元。公司已经连续多年为杭州市余杭区的纳税大户之一，为支持国家和地方财政实实在在地出了一份力。

3、贡献社会公益

作为一家上市公司，老板电器正为成为中国最具竞争力的专业厨房电器百年企业、成为一家让社会尊敬的企业而努力；努力维护员工、股东、客户三者的利益，适时开展公益事业，促进企业和社会的和谐发展。

2013 年，公司举办了多项公益活动，包括 3 月 5 日学雷锋大型公益活动，为区儿童福利院捐款捐物等。广大员工以自己的言行体现着“做一个让社会尊敬的企业”的理念，体现着对社会的责任和义务。

杭州老板电器股份有限公司

董事会

2014 年 4 月