

Joyoung 九阳

环境、社会 及管治报告

ESG REPORT

— 2020 —

九阳股份有限公司
Joyoung Co., Ltd.

股票代码 / TICKER
002242.SZ

目录

关于本报告.....	1
董事长致辞.....	2
关于我们.....	4
公司介绍.....	4
荣誉与奖项.....	5
公司治理.....	6
治理架构.....	6
内部控制.....	7
股东及投资者权益保护.....	7
商业道德.....	8
一、打造品质生活小家电.....	10
1. 创新产品.....	10
2. 品质至上.....	14
3. 体验升级.....	16
二、携手伙伴构建良好生态.....	19
1. 推动供应商进步.....	19
2. 拓宽销售渠道.....	20
3. 行业合作共赢.....	23
三、公益扶贫聚焦营养健康.....	26
1. 九阳希望厨房.....	26
2. 公益扶贫.....	30
3. 抗疫行动.....	31
四、年轻向上的九阳团队.....	33
1. 来九阳 造未来.....	33
2. 育人成才.....	34
3. 关怀凝聚.....	39
五、守护绿色家园.....	43
1. 减小环境影响.....	43

2.资源高效利用.....	45
意见反馈表.....	47

关于本报告

本报告是九阳股份有限公司发布的第一份环境、社会及管治（ESG）报告，旨在响应利益相关方期望，展示九阳股份有限公司在 ESG 及可持续发展方面的理念、管理、行动和成效。

1. 时间范围

本报告为年度报告。时间范围为 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯过往情况。

2. 报告范围

如无特殊说明，本报告涵盖九阳股份有限公司，包括其所有分、子公司。

3. 数据来源

本报告所引用的信息与数据来自九阳股份有限公司的正式文件、统计报告与财务报告，以及经由公司统计、汇总与审核的环境、社会、企业管治及可持续发展方面的信息。

4. 编制依据

本报告遵循《深圳证券交易所社会责任指引》的有关规定与要求进行编制。

5. 称谓说明

为便于表述，九阳股份有限公司在报告中分别用“九阳”“公司”和“我们”指代。

6. 报告获取

本报告以电子版形式发布，网络版浏览下载地址为：<https://www.joyoung.com/>及巨潮资讯网。

董事长致辞

2020 年，面对新冠肺炎疫情带来的严峻考验，在党和国家的坚强领导下，我国率先控制了疫情，全体九阳员工均保持了安全和健康的身体状态。公司也及时调整销售策略，创造了可喜的业绩，2020 年实现营业总收入 112.24 亿元，同比增长 20.02%；归属于上市公司股东的净利润 9.40 亿元，同比增长 14.07%。

我们紧握产品和渠道两大主引擎。在产品方面，我们加快三级研发体系的成果推出，通过持续的产品创新和迭代来保持竞争力，通过完善供应链管理加强产品的质量保障。公司继续集中力量聚焦不用手洗的破壁机和豆浆机以及无涂层的蒸汽电饭煲等主流刚需品类，并努力对上述优势产品进行系列化布局。我们的新一代九阳蒸汽电饭煲 S160 凭借颠覆性的蒸汽革命、独一无二的操作体验，荣获第十六届中国家用电器创新成果；九阳则连续 12 年荣获“最具影响力小家电品牌”。在渠道方面，我们布局新经济和电商直播所带来的商业机会，线上线下融合发展，抓住了宝贵的增长机会。

在全球一体化的大背景下，我们不断把握市场升级的机遇，扎实推进数字化营销，坚持以用户为中心，以需求为导向，主动满足新一代消费者的新习惯和新需求，持续引领行业发展方向，努力实现更高质量发展。

对员工，我们鼓励健康生活、快乐工作，打造一支最具年轻活力的人才队伍，提供充满无限可能的发展平台，尊重每一位员工的理想与奋斗。对社会，我们十余年来坚持公益事业，基于中国青少年基金会希望工程项目的平台设立“九阳希望基金”，捐助超过 5,000 万人民币，在全国 27 个省区、222 个县建成 1,084 所九阳希望厨房，惠及超过 260 万人，在九阳的公益之旅上留下了一串坚实且令人欣慰的脚印；2021 年，是九阳第二个公益十年的开始，公司计划继续在未来十年继续投入 5,000 万元；我本人也将向成立不久的“九阳公益基金会”捐赠 5,000 万元，用于九阳乡村振兴厨房项目的建设，让九阳的爱与温暖继续传递。

疫情初期，我们第一时间与全社会同心协力，九阳人一次次集结，向抗疫一线捐献消毒和生活电器，向白衣战士提供生活物资保障；有序组织复工复产，保障员工的身体健康，为社会稳定贡献力量。九阳的履责表现受到了社会各界的肯定。

展望未来，九阳将继续坚持“原创创新、健康为先”，不忘初心，坚持可持续发展的经营之道，与各位志同道合的伙伴一起，营造健康高品质生活方式，打造国民健康品牌形象！

董事长

王旭宁

关于我们

公司介绍

九阳股份有限公司是一家主要从事小家电系列产品的研发、生产和销售的现代企业。本公司前身为山东九阳小家电有限公司，始创于 1994 年，成立于 2002 年 7 月，并于 2008 年 5 月 28 日在深圳证券交易所上市（002242.SZ）。

作为国内小家电行业领导品牌，九阳持续创新、创造健康生活，专注于小家电的研发、生产与销售，其产品覆盖了 30 多个省、市、自治区，并远销日本、美国、新加坡、印尼、泰国等 20 多个国家和地区。

公司的主要经营模式为自主研发、设计、销售及自有品牌运营，开发了豆浆机、榨汁机、料理机、面条机、电饭煲、电压力锅等健康饮食电器产品，以及随手吸、电动拖把、蒸汽拖把等品质生活电器产品，在济南和杭州等地建有多个生产、研发基地，形成了跨区域的个性管理架构。

- 企业愿景

成为代表原创创新和健康生活方式的品质小家电领导品牌。

- 企业使命

九阳致力于让全球消费者悦享健康生活，品质小家电让家更美好。

- 企业价值观

人本、团队、责任、健康

- 企业人生观

激情而快乐的工作，快乐而健康的生活

荣誉与奖项

- 2020 年 3 月，九阳斩获 11 项德国红点设计大奖、16 项 iF 设计大奖
- 九阳在 2020 年第十六届中国家用电器创新成果评选中荣获“年度最具影响力小家电品牌”，九阳 F30S-S160 蒸汽电饭煲荣获“产品创新成果”
- 2020 年，荣获《证券时报》“第 11 届中国上市公司投资者关系天马奖”“最佳投资者关系董事会奖”“最佳新媒体运营奖”
- 荣获智联招聘“2020 年度中国最佳雇主”
- 荣获前程无忧“2020 年度中国大学生喜爱雇主”
- 2020 年，九阳希望厨房项目获评“国务院扶贫办优秀案例 50 佳”奖项
- 2020 年，荣获“湖北省疫情防控捐赠突出贡献奖”和“2020 企业公民防疫抗疫先锋”荣誉

公司治理

本公司秉持“成为令人尊重的国民品牌，象征着原创创新和健康生活方式”的企业愿景，不断完善公司治理体系，加强内控建设，加强与投资者的交流沟通，为公司的可持续发展夯实基础。

治理架构

九阳股份严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等相关法律法规，设立了股东大会、董事会及其下属各专门委员会、监事会及经营管理层，并结合公司发展实际情况和监管部门的要求，建立了以《公司章程》为基础、涵盖公司全部运营环节的多层次经营管理体系，推动公司治理结构的持续优化，切实保障本公司和全体股东权益。

股东大会

九阳严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》和《控股股东、实际控制人行为规范》的规定和要求，规范股东大会的召集、召开及表决程序，平等对待所有股东，确保股东能充分行使其权利。报告期内，公司召开股东大会 2 次。

董事会

九阳严格按照《公司章程》《董事会议事规则》和《独立董事工作制度》的相关规定，遵循股东大会的领导，规范董事会的召集、召开和表决程序。全体董事严格按照规定开展工作，认真出席董事会和股东大会，勤勉地履行职责。

公司董事会由 4 名董事和 3 名独立董事组成，其中女性董事 3 人，占比达 43%。公司董事拥有多行业背景，拥有法律、财务、管理、营销等多领域经验，以帮助公司全面发展。董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会和提名委员会，在报告期内勤勉尽责。

监事会

九阳按照《公司法》《公司章程》和《监事会议事规则》等有关规定选举产生监事。监事会由 3 名监事组成，通过制定监事会议事规则，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督。

监事会职责包括对违反法律、行政法规、公司章程或者股东大会决议的董事、高级管理人员提出罢免的建议；当发现公司经营情况发生异常时进行全面调查；必要时，可以聘请会计师事务所、律师事务所等专业机构协助其工作。本公司监事认真履行职责，诚信、勤勉、尽责地对公司财务状况以及董事会、高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督，切实维护公司及股东的合法权益。

内部控制

公司建立《内部审计制度》，结合业务特点和内部控制要求合理设置内部机构，并通过各项内部制度明确界定了内部各部门、岗位的目标、职责和权限，建立相应的授权、检查和问责制度，确保各部门、岗位之间相互制衡、相互监督。针对业务的关键控制点，公司制订了完善的管理运作程序和体系标准，建立起涵盖管理和工业化业务的信息化运行支持体系，依托 PLM 研发系统、PTS 产品追溯系统、ISP 供应商系统、CRM 客户管理系统、协同智造等多个系统对公司经营管理各环节实行全面的管控。

公司在审计委员会下设内部审计部，对内部机构、控股子公司的内部控制制度的完整性、合理性及其实施的有效性进行检查和评估。2020 年，公司开展了内部控制有效性评价监督工作，对公司各项内部控制制度、控制程序的制定情况和执行情况进行了监督检查和分析评价，提出了修改完善建议；对各经营单元内部管理控制进行常态化审计并出具审计报告，提出建议并跟踪改善措施。

股东及投资者权益保护

九阳密切保持与股东的沟通交流，及时了解股东对公司的期望和要求，保证公司决策的合法性和有效性。公司重视中小投资者及境外机构投资者的意见，认真听取中小投资者的声音和建议，对合理的内容积极采纳融入到日常经营工作中，

努力维护中小投资者的利益。公司通过深圳证券交易所“互动易”平台、全景网投资者关系互动平台、分析师线上线下交流会、投资者现场调研活动、机构投资者反路演等方式与投资者进行多维度的真诚沟通，并且定期与不定期的通过法定披露媒体、主要财经媒体及时发布公司新闻公告等内容信息，建立了多层次立体化的投资者关系管理机制，保持了与社会大众、投资者的顺畅高效沟通交流。

九阳被纳入 MSCI（美国明昇指数公司）中国 A 股指数、富时罗素 A 股等指数，同时积极回应资本市场对公司环境、社会及管治（ESG）的期待与关注。公司在 2020 年 11 月的 MSCI ESG 评级中获评 BBB 级，获得资本市场 ESG 投资者的认可。

商业道德

九阳在业务运营和企业经营方面都推崇阳光文化，坚持诚信的价值准则。九阳的商业准则包含经营准则、管控准则、经销商供应商等重大关系准则、员工能力标准、员工行为准则，通过不断加强道德规范、完善管理信任机制、加强员工治理，维护高标准的商业道德，并推动合作伙伴共同遵守。公司制定《问责管理制度》《反舞弊调查管理制度》《审计监察管理制度》《客情管理制度》《投诉建议管理制度》《奖惩管理制度》和《其他即时性奖励及违规违纪处理细则》等有关文件，预防在经营和管理活动中存在的潜在道德风险，加强对商业行为的监督与管理。

在业务活动中，九阳与所有供应商、经销商等合作伙伴签订《廉政合作约定》，列明各方在商业活动中应遵守的商业行为准则，并明示九阳审计监察部门的投诉举报接收渠道，告知出现违规行为的经济和法律责任，要求经销商予以承诺，确保合同义务的履行，营造公开透明的营商环境。在客情活动中，公司对收受客情礼品、商务宴请、娱乐活动的形式和范围加以明确限定，规范廉洁从业行为，维护良好、健康的商务合作关系。

随着互联网手段的广泛应用和智能家电的普及，公司尤为注重信息数据安全，尤其是对消费者的隐私保护。公司定期更新《隐私政策》，在官方网站上公开发布。用户的个人信息将被严格保密，未经征得用户同意不会与公司外部的第三方分享用户信息。在信息安全方面，公司建立了严格的信息安全管理制度，以确保

公司对计算机及网络使用过程、文件存储与保管、数据输入与输出的控制。同时，公司制定了《信息系统用户权限管理制度》《计算机终端安全管理制度》等文件，以配合全面实施的授权机制，并在保障业务与系统顺利运行的同时有效防范信息安全风险。

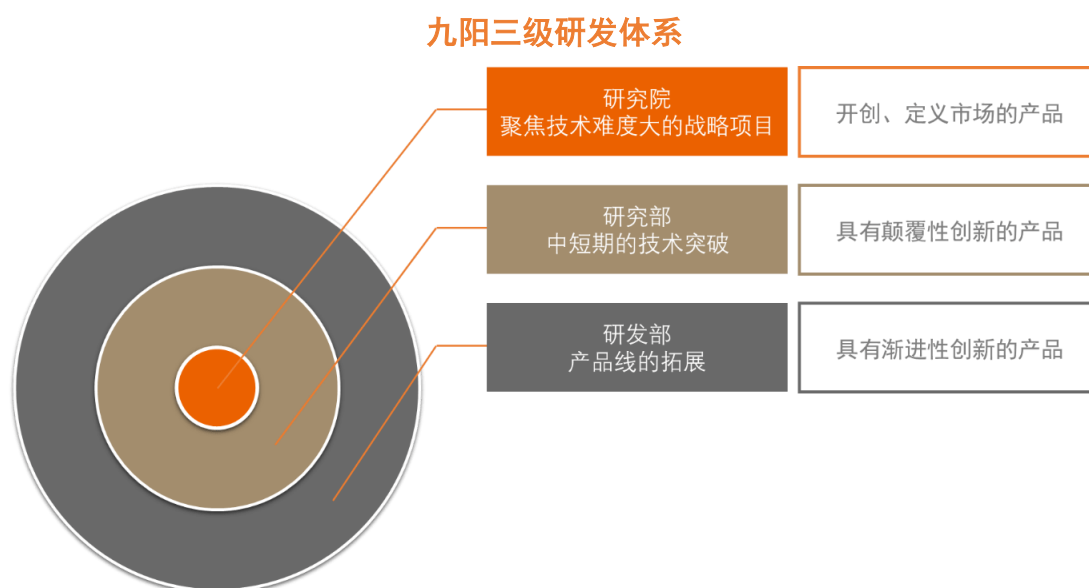
为了加强对所有商业活动的监督力度，公司开通了“九阳投建直通车”、企业微信公众号等投诉建议渠道，由审计监察部门负责投诉建议渠道的建设、维护及畅通，遵循保密、客观、完整、时效性的原则进行跟踪处理。公司定期开展商业道德的培训教育活动，在新员工“星辰计划”培训课程中，专门设置“企业道德与阳光管理”课程，让新加入的同事了解公司的阳光文化、明确道德红线，通过案例分析和情景问答加强新员工对企业道德的理解，并组织新员工签订“廉洁自律书”。

一、打造品质生活小家电

公司不断引领行业发展方向，27 年来始终专注健康饮食电器，树立了公司在业内外良好的品牌形象，逐渐实现了“九阳=豆浆机”向“九阳=品质生活小家电”的战略与品牌提升转型。公司持续加大自主研发和创新力度，希望通过轻巧、时尚的产品，智能、便捷的美好体验，机料结合的科学搭配，让健康的生活方式充满喜悦和吸引力，给用户带来营养最大化、动手最小化、体验享受化的便捷舒适生活。

1. 创新产品

科技驱动产品力，设计提升产品力，供应保障产品力。选择市场需要的“新赛道”是企业长期发展之道，这需要技术、设计和工匠精神的融合统一。创新作为公司的 DNA 之一，公司自成立以来，一直非常重视技术研发的储备与产出工作。公司自建的三级研发体系，以满足消费者对高品质生活小家电产品需求为目标，及时捕捉市场的新需求并做出迅速反应，持续引领行业发展方向。2020 年，公司继续加大研发投入，探索研发具有前瞻性的创新型技术、聚焦主流刚需品类、完善研发体系和制度、引进高端研发人才，切实推动技术进步与创新。公司研发投入 34,584.19 万元，同比增长 4.68%，占营收比达到 3.08%。



2020 年，九阳研究院紧紧围绕“原创创新、健康生活”的理念，在健康高品质小家电方向不断创新突破，在研发新一代健康厨房小家电的同时，积极布局大健康行业的研究，探索全新的健康生活模式；携手中国科学院材料研究所、华为等头部企业，持续打造健康材料、智慧生活新体验；解决机会领域用户痛点，打造公司新的增长点。

公司 2020 年新产品研发成果

开创、定义市场的产品		
 <p>高速破壁调理机 L18-YJ08 行业首款静音变频破壁机</p>	 <p>卧式面条机 N3 行业首款卧式自动面条机</p>	 <p>K1S 行业首创不用手洗豆浆机</p>
 <p>无线原汁机 Z2-Vmini 行业首款无线便携原汁机</p>	 <p>蒸汽饭煲 S3 行业首创蒸汽饭煲+无涂层</p>	 <p>蒸汽空气炸锅 SF5 更健康的蒸汽空炸烹饪方式</p>
具有颠覆性创新的产品		
 <p>自清洗静音智能破壁机 Y88 行业首款不用手洗静音破壁机</p>	 <p>立式面条机 L6 行业首款智能立式自动面条机</p>	 <p>K780 可换杯拓展的不用手洗豆浆机</p>
 <p>无线果汁机 JYL-C902D 行业首款无线随身果汁机</p>	 <p>蒸汽饭煲 S160/S360 行业首款可视化无涂层蒸汽饭煲</p>	 <p>三明治机 场景化早餐解决方案</p>

具有渐进性创新的产品		
 <p>静音高速破壁机 L18-Y33D 自清洗静音智能破壁机 Y1</p>	 <p>自动加水面条机 L20 行业首款智能称重加水面条机</p>	 <p>D110 A1 solo D561 一人食迷你豆浆机系列</p>
 <p>立式原汁机 JYZ-V5plus 卧式原汁机 JYZ-E22C</p>	 <p>框式蒸汽饭煲 S501 蒸汽饭煲+无涂层+可视化</p>	

Shark（鲨客）品牌进入中国市场以来，快速成为天猫、京东等主流电商平台蒸汽拖把和电动拖把品类行业市占率第一的品牌。目前，Shark 蒸汽拖把面向具有深度清洁需求的人群，通过蒸汽清洁，可以实现家庭环境的深度杀菌和消毒。与此同时，围绕轻量化和无线化的用户需求，公司也落地了无线且自动清洗的电动拖把，满足更多深度清洁的差异化需求。吸尘器产品方面，公司也在持续进行轻量化和无线化的升级。未来，九阳将持续与 Shark 在包含渠道营销、技术研发、消费者洞察等多领域发挥协同效应，丰富家用电器的产品组合。

在鼓励创新文化的同时，公司不断加强知识产权保护，为未来能够持续创造具有核心优势的领先产品奠定了坚实基础。九阳拥有一支专业、高效、卓越的知识产权队伍，通过不断完善专利风控体系保障公司运营安全，并定期开展专利监控，推动各产品线的专利地图分析。公司不断推动商标运营体系化，建立立体完善的商标保护屏障。现如今，九阳的豆浆机、破壁机、煲类等核心产品线已形成有效保护的专利优势，“专利护城河”不断加宽加深。

九阳 2020 年知识产权情况

当年新增专利申请		2, 227
——发明		307
——实用新型		1, 710
——外观设计		210
累计获得专利		8, 378
——发明		427
——实用新型		6, 846
——外观设计		1, 105

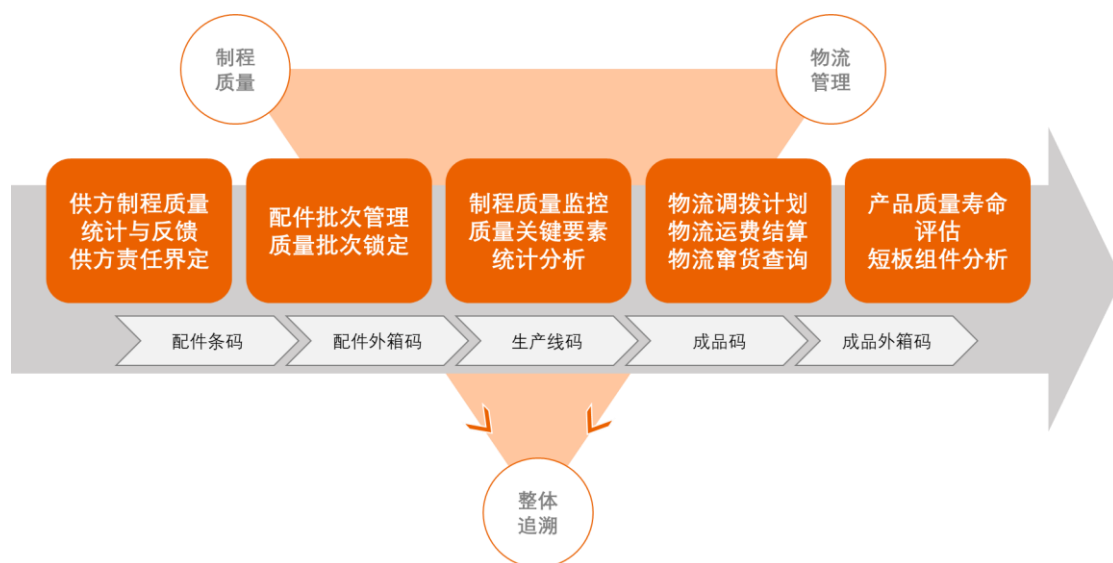


2020 年 8 月，九阳健康厨房电器省级重点企业研究院通过“浙江省科技计划项目”验收。

2. 品质至上

九阳深知产品质量是消费者的核心权益，也是企业发展的根基，不断推动“九阳=品质生活小家电”的战略与品牌提升转型。我们建立了 PTS (Product Tracking System) 产品追溯系统，以产品条形码为主线，贯穿在供应商门户、制程质量控制、物流控制、经销商进销存、售后管理等全业务流程，从产品的生产到生命周期结束对质量进行全过程跟踪和管理。

PTS 功能一览



九阳制定了《不合格品管理制度》《产品例行检验和确认检验控制程序》《持续改进控制程序》《供应商质量管理规范》和《食品接触材料委外管控要求》等相关制度，以保证产品质量。我们建立了安全设计的基本思路、基本程序和基本方法，制定了设计规范和产品开发设计流程，从源头上保证了产品设计上的安全。在生产运营过程中，我们建立并严格执行质量管理体系以及食品安全管理体系，并使之有效运行，保证了产品质量以及食品安全。在产品售出后，我们主动寻求产品质量改进的机会，从多个途径及时采集市场上的质量信息，规范质量信息的反馈、处理、改进及闭环流程。公司全员树立了牢固的质量意识，在生产过程、现场管理、品质检验等方面有严格流程和标准，并严格遵守操作流程，确保了产品的整体质量。2020 年，公司未发生因产品健康和安全问题引起的产品召回事件。

我们不断深化质量管理工作，始终秉承“求实、协作、奉献、创新”的 QC (质量控制) 精神，在企业内部营造全员参与、系统管理、过程控制、持续改善的质

量氛围。自 2011 年起，九阳已连续举办 10 届 QC 改善活动，年均开展近百项改善项目，并从内部开展逐步扩大范围到供应商全面参与。

2020 年质量管理绩效



九阳品质不仅体现在产品质量，更体现在对营养健康生活品质的追求。公司专门成立营养技术部，负责公司产品工艺研究、食谱开发、营养宣传等工作。我们与江南大学、中国农业大学、浙江工商大学等行业内知名高校开展长期技术合作，针对营养健康、烹饪机理和标准制定等工作深入研究，为公司产品的研发及创新提供原理依据及工艺支持，为消费者提供多种营养美食解决方案。九阳营养技术部拥有 6 名国家注册/高级营养师，主导完成豆浆机、电饭煲、破壁机等厨房电器的烹饪工艺研究 160 多项、食谱开发 2,000 多道，申报发明专利 30 余项。

九阳积极参与外部学术交流和省、市级优秀 QC 小组成果评比，通过“比学赶超”为公司内部及供应商培养了大量质量管理人才。2020 年，九阳“降低磁炉 LC7 三极管不良率”项目获得浙江省优秀 QC 成果二等奖、2020 年度第六届“中国好质量”企业案例大赛二等奖；特工队 QC 小组、开拓者 QC 小组、冲锋队 QC 小组分别获得了 2020 年杭州市优秀质量管理小组奖项。



国家级认证实验室

九阳建有国家级家电产品检测实验室，先后荣获 CNAS 国家级认可实验室、中国能效标识管理中心备案实验室、UL/SGS/TUV/ITS/KTL 合作实验室、社会检测资源开发实验室等资质。检测实验室为九阳产品品质提供了有效保证，并且服务于整个家电行业，提供专业、权威的材料安全、电磁兼容、产品性能、可靠性、化学、食品卫生和营养等检测检验。

3. 体验升级

九阳悉心建设全渠道、优体验、高效能的客户服务体系，实施以用户满意为导向的弹性服务，并推动服务数字化建设，以确保满足消费者多元化的需求，打造阳光的“大服务”体系，提升用户口碑。

我们不断完善贴近消费者的渠道建设，客户服务呼叫中心拥有超过 60 名专业坐席，包括 VIP 服务人员和产品专家；此外，我们还应用 AI 技术打造智能客服机器人，定期更新服务知识库并不断完善 AI 训练，提供智能服务超过 132 万次；用户也可以通过阳光服务微信小程序直连售后网点，该小程序已实现用户自助查询 114 万次。所有渠道的累计用户交互已超过 340 万次，自助服务率达到 80%，形成便捷、高效的客户需求响应体系。

九阳践行“阳光服务”的理念，直面真实评论，并将其作为改进的动力。公司开通线上、线下多个咨询和投诉建议渠道，不断完善派单管理和投诉管理流程，建立主动服务的管理体系。公司建立“首问负责制”的投诉处理机制，客服部门从各渠道接收投诉后，分析投诉内容并在工作时间 1 小时内转办至客服主管和责任部门，保证在 1 小时内核实处理、24 小时内反馈处理意见并回访客户；对于未能及时处理完毕的问题，我们及时告知消费者并取得谅解，跟进直至办结，形成管理闭环。在全过程中，公司充分注重消费者感受，将负面影响降至最低。

公司持续推动服务数字化建设，以客服平台为依托，集成各类服务功能，使用户诉求直通各个端口，派单、响应、办结、回访等信息实时在线共享，形成可视化的管理看板，提升服务质量、时效、预警、评价的管理效率。通过服务数字化建设，九阳客户服务响应、办结时效提升了 50%。

在售后服务方面，截至 2020 年底，公司在全国建立了 2,000 余家售后服务

网点、300 余家寄修服务门店，拥有 3,000 余名星级服务人员，形成全国联保、全覆盖的售后服务体系。九阳为用户提供行业最佳的售后服务项目，从基础保修政策，到五免/安检、以旧换新、SKY 专属服务，满足消费者的多元需求。同时，我们在网点和门店定期开展粉丝关怀、用户点赞等活动，主动创造服务机会，回馈老客户。

九阳售后服务政策

厨房小家电

- 保修政策**
注册官微或企微会员，即可延保一年
- 五免服务**
免费保洁、免费保养、免费检测、免费饮品、免费测水质
- 以旧换新**
老顾客最高尊享以旧换新折价400元
- SKY专属服务**
高端产品及服务

家用净水及厨房大家电

- 阳光承诺**
反渗透净水机包修两年，增压泵包修五年
- 安心检**
服务零距离：免费检测、调试、保养
- 净厨尊享服务**
定期保养提醒，两年同城免费移机

Shark（中国）服务政策



高端 SKY 专属服务

系列	基础权益	超值权益	
S 饭煲	包内维修 双向免费邮寄	全品	终身免费清洗
K 豆浆机		全品	刀片终身免费包换
Y 破壁机		YJ08/Y88/Y966. Y1/Y1Pro	电机终身免费包换
		Y20/YZ01/Y60/Y920/Y930	电机 10 年免费包换
		VIP 卡标识型号	电机终身免费包换 1 次

2020 年，九阳产品销量再创新高，在注重增量的同时，我们时刻关注消费者对九阳品牌的口碑评价。公司引入开普勒观星台用户评价体系平台，从产品、购买、服务三方面挖掘用户的真实反馈。2020 年，九阳客户服务体验同比提高 26.24%，总体口碑好评率提升至 97.67%。

九阳工业旅游

依托九阳创意工业园完整的基础配套设施优势，九阳打造了集观光、体验、科普、购物等于一体的浙江省工业旅游示范基地。针对不同客户群体，九阳提供观光旅游、交互体验、研学实践、悦享购物以及个性团建定制等丰富的工业旅游课程体系和多功能的旅游产品。游客在九阳创意工业园可以感受九阳的品牌文化，参与体验黄豆制成豆浆的过程，了解健康营养的厨房科技和知识。2020 年，在做好疫情防控的前提下，九阳工业旅游共接待游客 1.8 万人次。

九阳工业旅游先后获得“杭州市青少年科普教育基地”“少先队劳动教育活动基地”“杭州市中小学生研学旅行基地”“杭州市中小学质量教育社会实践基地”“社会资源国际旅游访问点”“杭州都市圈年度最具品质体验点”等多个荣誉称号。



二、携手伙伴构建良好生态

为了构建健康厨房、智能厨房的可持续生态圈，九阳以开放包容的姿态不断寻求志同道合的伙伴。我们推动产业链上下游的协同发展，在研发、产品、供销等各个方面建立外部合作关系，与伙伴携手共创良好的商业生态，实现合作共赢。

1. 推动供应商进步

供应链伙伴是九阳最重要的合作伙伴之一，公司目前拥有包括 ODM（原始设计制造商）、OEM（原始设备制造商）及零部件供应商等不同类别供应商，主要分布在长三角地区、以山东济南为核心的环渤海湾地区以及珠三角地区。公司积极把握市场机遇，推行“三个星级两种能力”，提升整体生产工艺和精益水平，让供应能力越来越强大，推进供应商的高度协同，以匹配行业需求端的快速变化。2018 年以来，借助与天猫的合作，九阳得到全链路的数字化支撑，启动了供应链全盘数字化改造的大门。

公司建立《采购管理制度》，在供应商导入时，要求其须通过 ISO9001 或 IATF16949 质量管理体系认证；在安全和环境管理方面，要求供应商在消防、环评、排污证、职业健康安全等方面均符合相关法律法规的要求。在合作过程中，九阳对供应商的产品质量、过程质量、体系质量实施过程监管，对于发现的问题督促供方制定整改计划，闭环管理。

九阳每年对供应商开展质量认证和精益认证工作。2020 年 4 月，公司对 37 家供应商开展质量认证审核，包括 11 家配件、26 家整机供应商，89%以上供应商达到了三星及以上的质量标准。供应商在三道防火墙、CCC（中国强制认证）管理、新品导入等方面表现良好。在精益认证方面，2020 年，公司对 27 家供应商和济南工厂开展精益认证，评定供应商在精益机制、质量保证、现场改善、变革创新等方面的表现，70%以上供应商通过了星级认证，其中自产济南工厂通过 5 星级认证。

九阳不仅在产品品质、生产制造管理方面携手供应商共同进步，还在供应商面临经营困难时伸出援手，开展供应商帮扶工作。2020 年春节过后，受疫情影响出现了务工人员短缺、物流受限、用工和物料的成本增加等问题，造成了部分供

应商复工复产困难，九阳向供应商提供了资源支持和优惠条件，并介绍合作银行帮助供方获得信贷，支持供应商快速复工，共抗疫情。

案例：供应直播站

供应直播站是九阳创新思维和机制孵化的一项线上学习交流形式，通过直播交流，对外赋能供应商，对内成为供应链传播的窗口，促进供应链的融合。

2020 年 4 月 29 日，九阳举办首播复盘活动，进行供应商体系质量认证标准解读，来自 57 家供应商的 92 名代表和九阳的采购经理、品质工程师共计 206 人参与。活动上，九阳对供方认证范围、APQP 流程、MAS 计数性等要点内容进行解读，供应商伙伴积极发问，学习氛围浓厚，活动获得了供应商的一致好评。随后，公司还在 2020 年内举办了 POP 模块、研发管理、综合管理、文化模块、精益模块的专项直播活动。



2. 拓宽销售渠道

九阳建立了《VIP 经销商等级管理制度》《经销商等级管理制度》《经销商红黄绿考核评估制度》，将经销商分为 A-D 级，将 VIP 经销商分为钻石、宝石、翡翠、明日之星 4 个级别，鼓励经销商对九阳营销、管理提出建设性建议，积极共建九阳品牌。

在渠道建设方面，公司线下业务在原有的全国数万个销售终端基础上，持续完善优化销售网络，持续探索新零售业务模式，新开 Shopping Mall 品牌店数百家。与此同时，公司线上业务继续保持较好增长，电商优势不断放大。为实现业务在线、用户在线、场景在线，公司已在新零售和在线直播等领域展开了系列探

索与实践，致力于为消费者打造一站式全品类、可视化、交互式的购物场景，实现数据监测与共享、粉丝会员管理、顾客引流、扫码付款与发货等系列化智能便捷的消费体验。我们通过微信、微博、抖音、快手、销售终端、售后网点等渠道集合了超过 2,000 万名用户粉丝。

随着九阳的品牌定位和传播方式越来越年轻化，我们还将高频次、多样化的线上直播和线下终端体验跨界融合，并结合数据化运营等方式，抓住直播短视频的风口机会，打造基于渠道、产品、品牌和用户的互动场景业务模式，以立体化多层级的销售网络实现对不同圈层消费人群的精准化覆盖，并将主要资源聚焦于主流品类，以实现高质量的增长，提升品牌影响力。

在疫情期间，公司积极为线下经销商及导购员寻求销售形式的创新升级，通过线上直播带货赋能，将直播营销的硬件设备和直播攻略手把手地教给经销商和导购员。2020 年，超过 15 万名导购累计参与了上万场线下渠道直播。



智慧门店

传统的电商渠道与品牌线下门店之间有着天然的隔阂，导致库存周转效率偏低、顾客消费体验不一致等诸多问题，而智慧门店有效地解决了这些痛点。在物流配送上，门店就近发货，可以盘活线下门店库存，缩短原产地与消费者之间的物理距离，极大提升消费者收货体验；其次，在大促期间可以有效缓解电商仓的发货压力。通过电商订单分配至全国门店发货，加强了全渠道的库存共享，在供

应量方面，线上线下库存共享，优化库存结构，提升库存周转效率。

案例：“新零售”智慧门店

天猫-九阳官方旗舰店以“全渠道、优体验、高效能”为核心，打通库存信息流、实物货品流。同时通过平台向消费者穿透商场同款心智，客户可以线上选择、线下体验，让用户买的安心、用的放心，提升品牌影响力。我们还推行特权金到店、预约到店自提，让利于广大消费者，缩短与消费者的距离，提高进店率。



案例：Y3 破壁机成行业新品首发最高峰

Y3 破壁机是 2020 年九阳重要的战略产品之一，九阳通过场景化营销传达“在家做饭”品牌主张，持续强化“不用手洗”用户心智。Y3 破壁机的发布撬动了天猫小黑盒 S 级“超级新品日”资源，成为抖音渠道千元机带货 TOP 单品，也是厨房电器行业近一年新品首发最高峰。这也是媒介又一次以小博大的体现，传播总曝光 3.4 亿次，首发单日总成交 746 万，销量 5,727 台，获得了成功的营销效果。



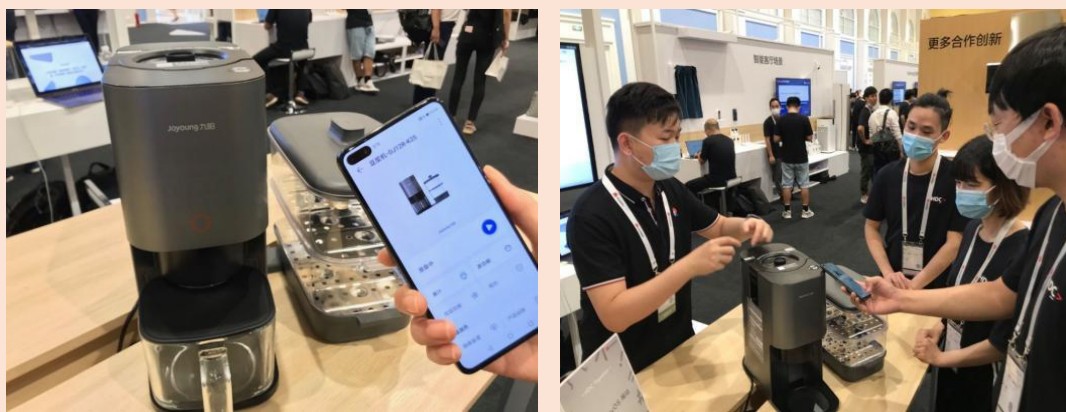
3. 行业合作共赢

九阳始终把合作共赢作为商业发展的理念，尤其在如今的“互联网+”时代，我们更是在研发、产品、供销等各个领域积极寻求价值观相同的商业合作伙伴，实现“1+1 大于 2”的协同效应，共赢发展。

案例：产品合作——九阳联手华为打造智慧厨房，发布不用手洗豆浆机 K2S

2020 年 5 月，在华为开发者大会上，九阳联手华为推出全新一代不用手洗豆浆机 K2S，搭载华为鸿蒙系统（HarmonyOS），为消费者带来一碰随心控、一碰享服务、一碰定制健康饮食方案的全新智慧厨房新体验。

此次合作，九阳将华为鸿蒙系统创新性应用在豆浆机上，建立起全场景无缝对接的下厨体验，是小家电打破行业壁垒的尝试，也带来了“小家电”到“智能家居”的新世纪。九阳豆浆机经历多次技术革新，从一开始的粉碎技术，加热熬煮、精磨萃取，到破壁免滤、智能控制、不用手洗等原创科技的研发，如今更是进化出“不用泡豆、不用过滤、不用手洗”的全新体验，把豆浆机“解放双手”的体验做到了极致，为厨房带来健康时尚新潮流。



案例：维护商业环境合作——九阳参与阿里巴巴全球打假维权联盟

九阳与阿里巴巴在知识产权方面深度合作，在全球打假维权联盟（AACA）中担任家居及家用电器行业工作组主席单位、咨询委员会委员，及 AACA 新观察编辑职务，共创良好的营商环境。

九阳与阿里巴巴开展主动防控合作“鹊桥”项目，向阿里巴巴提供网上发现的侵权新动向，阿里巴巴也定期向九阳披露平台主动删除的疑似商品量，加强信息互通，提升防控效率。同时，九阳与阿里巴巴在线下开展鉴定、专案、民事诉讼等合作。此外，九阳还积极参与阿里巴巴维权联盟的公共教育、培训交流、打假无疆项目、理论和法律研究等活动，参与 AACA+ 答答星球黄金周专场活动，完成整个 AACA 近 200 家权利人首次维权赋能商业的尝试，持续发掘商业赋能。

案例：供应链合作——菜鸟供应链&九阳升级战略合作

2020 年 10 月 30 日，九阳携手菜鸟供应链再次升级战略合作。此次升级，将在“从仓到消费者(B2C)”的基础上，进一步启动“从工厂到仓(B2B)”的供应链合作，菜鸟将承接九阳从工厂到菜鸟仓的物流服务，让九阳实现“出厂无忧”的全链路托管；此外，菜鸟供应链还将协同九阳打通线上线下全渠道的商流、数据流、物流和资金流，建构一体化、可视化的供应链体系，减少流转结点，提升效率，进行更有效率的仓网布局。

案例：采购合作——九阳悦购商城上线，九阳携手商越开创家电行业采购数字化先河

2019 年 12 月 28 日，九阳联合北京商越网络科技有限公司（“商越”）共同打造的九阳企业采购电商平台——九阳悦购商城正式上线发布，九阳悦购商城帮助九阳实现采购管理的在线化、可视化，推广协议采购，打造电商采购新体验。

九阳悦购商城是九阳的首个 SAAS 系统，利用该系统，九阳可以做到采购端、需求用户、供应商三端实时在线，满足需求在线、订单在线、数据在线，采购流程从请购、订单、发运、结算做到全链路数字化，更好的为企业创造价值、实现降本增效。通过牵手商越，九阳悦购商城打通 Oracle EBS、自研 OA 系统、WMS 系统等多个系统 25 个接口，将议价能力赋能给供应商和经销商，开创小家电行业采购数字化先河，引领行业发展。

三、公益扶贫聚焦营养健康

“善因”是九阳与生俱来的 DNA。在企业发展的同时，公司也不曾忘记自己的初心，并通过九阳希望厨房、扶志助学等公益项目，在脱贫攻坚战中贡献力量。

1. 九阳希望厨房

十余年来，九阳发挥产业优势，在全国 27 个省区、222 个县建成 1,084 所九阳希望厨房，每天有 50 余万名学生食用九阳希望厨房制作出来的饭菜，累计超过 260 万人直接受益。

九阳以“希望厨房+食育”的模式，通过改善学生用餐环境，提升学生营养观念并培养良好的用餐习惯。第三方评估数据显示：通过九阳希望厨房的实施，大部分项目学校均设置了饮食卫生领导机构，97%的学校提升了备餐工作效率，平均一顿饭的制作时间缩短了近 30 分钟，每周厨房碗筷消毒次数上升到 9 次，学生整体营养不良率也有较大改善。九阳希望厨房项目学校学生用餐人数平均增加 34%，学生就餐人均能耗成本降低 18%，使受益学校的学生营养不良率降低 14.92%。从抽样五年级学生来看，男生平均长高 1.25 厘米，女生平均长高 1.57 厘米，整体平均长高 1.43 厘米。对比 2010 年的基线数据，项目学校五年级男生平均长高 5.56 厘米，女生平均长高 3.92 厘米，整体平均长高 4.68 厘米。“九阳希望厨房”项目为社会创造了近 2.27 亿元的价值，项目的社会投资回报率(SROI)为 233%。

2020 年，九阳希望厨房获评“国务院扶贫办优秀案例 50 佳”奖项，入编国务院扶贫办《中国扶贫开发年鉴 2020》。九阳希望厨房项目积极参与东西部对口的帮扶工作，形成九阳希望厨房与扶贫办“1+1 对口协作”精准扶贫模式。2020 年，公司在甘肃渭源、贵州黔东南、湖南平江和桑植、四川凉山等国家级贫困地区陆续实施“援建一批、改善一批、规范一批”的“三一”¹行动，从设备、管理、人员三方面进行支援，全面提高当地学生营养餐的基础条件和管理水平，保障学

¹ “援建一批”指解决贫困地区迫在眉睫的乡村学校供餐需求，让学生能在学校吃上营养餐；“改善一批”指提高贫困地区的学校供餐能力和效率，解放生产力；“规范一批”指加强贫困地区学校厨房的规范性建设，组织后勤人员、厨房操作人员进行培训。

生在学校能吃上干净卫生的营养餐，助力学生健康成长。

中国企业精准扶贫综合案例 50 佳



九阳希望厨房无论对外或对内都是颇具影响力的公益品牌。我们从九阳员工和公众中招募乐于奉献、热爱公益事业的志愿者，共同加入九阳希望厨房的系列活动，成为孩子们的“食育”玩伴。希望厨房项目不仅让孩子们获益，也让更多志愿者和公众了解乡村教育和生活的现状，收获帮助他人的满足，感受生活的意义。

厨房	3-10 万元捐建一个希望厨房，配备现代化厨房设备，建成符合国家卫生标准的厨房
	形成标准化厨房设备清单和可复制的样板厨房
食育	开设食育兴趣班，培养学生营养理念和动手能力
	组织食育夏令营，养成学生良好饮食习惯
	联合研发食育教育系列教材，针对不同年龄段学生特点，推行食育教育

实践证明，九阳十余年来对希望厨房项目的持续实施有效助力“农村义务教育学生营养改善计划”的实施，成为推动学生营养脱贫的最基础、可持续的重要途径之一。随着脱贫攻坚战的全面胜利及乡村振兴战略的实施，2020 年，九阳在浙江省民政厅发起设立“浙江九阳公益基金会”，将持续聚焦“教育”“健康”等乡村振兴社会的相关领域。未来十年，九阳继续投入 5,000 万元，董事长王旭宁先生以个人名义向基金会捐赠 5,000 万元，意味着未来十年，基金会将有不少于 1 亿元人民币用于九阳乡村振兴厨房的核心项目，开启九阳公益基金会新的篇章。

案例：“九阳希望厨房”公益扶贫项目带动多方力量，改善桑植老区学生营养状况

湖南省桑植县属于国家级贫困县，国家知识产权局已经连续 22 年在桑植开展扶贫工作，主要集中在教育领域。2016 年，“九阳希望厨房”公益扶贫项目团队在国家知识产权局的引荐下，积极参与桑植县农村义务教育学生营养改善计划。2016-2020 年间，项目团队多次安排工作人员深入学校调研，根据各校情况制定厨房基建改造和援建计划，最终以高质量、严要求的标准完成了桑植县 34 所“九阳希望厨房”的建设，将精准扶贫工作从教育扶贫延伸到营养脱贫，助力当地就餐条件和学生营养改善。

除了厨房硬件设施的改善，桑植县教育局还依托项目实施的良好效果，参考《膳食营养素参考摄入量》《中国居民膳食指南》和当地饮食习惯、市场供应情况、经济条件等因素，按照合理营养和平衡膳食的要求，坚持“五谷搭配、粗细搭配、荤素搭配、多样搭配”的原则，组织相关专家制定了《桑植县中小学学生食堂带量营养菜谱》，并在全县范围推广，从制度上进一步保证项目效果。

除此之外，桑植县教育局还按照《湖南省中小学食堂管理办法》，制定了相应的带量食谱公示牌，规范了学校食堂成本核算明细表，规定营养改善计划国家补助资金必须全部用于购买食材，学生自愿缴纳的生活费 75%用于购买食材，并在学校进行公示，接受学生、家长、社会监督，尽全力保障学生权益，守护学生的健康成长。



案例：食育工坊 2.0 升级

2020 年，九阳升级“食育”教育，推出 2.0 版食育工坊，加强学校对于食育工作可持续发展的支持，为学校提供食育工坊空间装修设计指导、硬件设施捐赠、课程内容、学校赋能等支持，并以两年为一个周期进行循环支持，只为更好地支持青少年儿童健康发展。九阳食育工坊致力于支持打造厨房场景的教育空间，以烹饪为教学载体，弘扬传统饮食文化、传递营养健康知识，培养良好的饮食习惯和用餐礼仪、协同合作、创新思考、审美等能力，让每一个孩子拥有维护自身健康的能力，悦享健康。



北京师范大学长沙附属学校



河南郑州英才国际小学



浙江平湖崇文小学



义乌义亭小学食育工坊

2. 公益扶贫

- 消费扶贫

九阳采取“以购代捐”的消费扶贫模式，在三八妇女节、中秋节期间采买贫困区县和山海协作区域的农特产品，对内不定期推出“善品市集”“消费扶贫年货节”等活动，向员工及合作伙伴推荐农特产类扶贫产品，通过消费让扶贫变得更有温度。

- 教育扶贫

2008 年，九阳在济南槐荫区慈善总会设立 2,000 万元的慈善教育基金，每年将基金本金的利息捐赠给济南市槐荫区慈善总会，已陆续捐赠近 1,500 万元。

3. 抗疫行动

2020 年初，突如其来的新冠肺炎疫情爆发，九阳在第一时间启动响应，结合抗疫需求先后分四批次捐赠市场价值约 500 万元的后勤类生活电器物资，以己之长驰援一线。

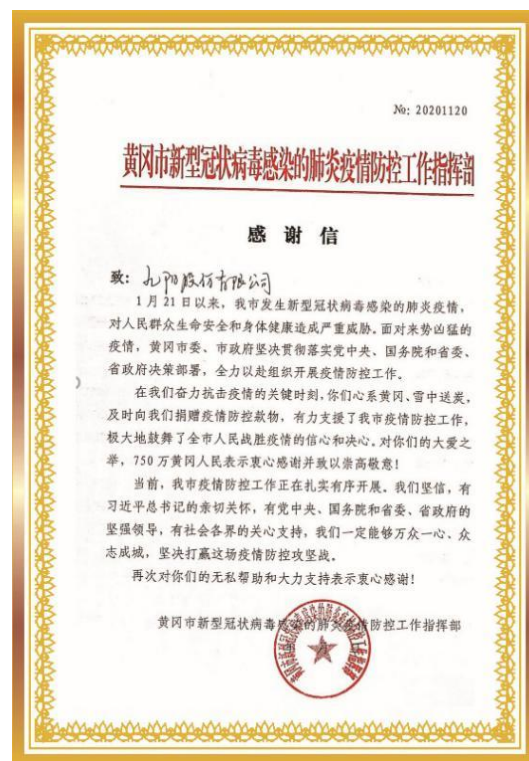
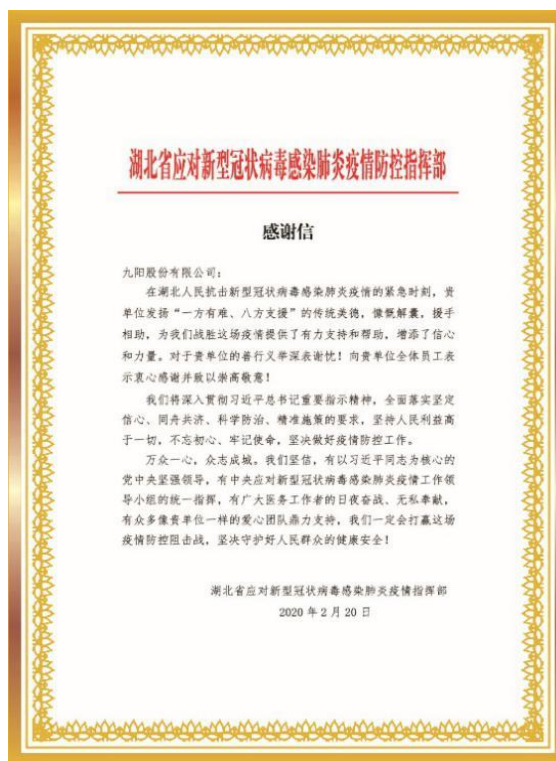
1 月 26 日，大年初二，随着武汉全面实施封城，医疗物资及生活物资告急。九阳迅速调拨了净水器、开水煲、Shark 蒸汽除菌拖把等物资，第一时间发往武汉，移交给武汉市红十字会工作人员。

了解到援鄂抗疫一线医护人员的艰辛，2 月 7 日，九阳通过山东省红十字会向山东驰援湖北黄冈的第一、二批医疗队员捐赠了 600 件保温水杯和便携式开水煲，向黄石的部分医院提供了 2,400 份即食豆浆，通过阿里公益向医务人员提供 2,000 份免煮燕麦，为一线医护人员提供生活保障，致敬最美逆行者。



除了家电类物资，九阳还向浙江大学医学院附属第二医院（“浙大二院”）捐赠价值 12 万元的 1,000 套 ICU 医疗防护头罩，用于浙大二院援鄂医疗队在武汉一线在疫情防控，特别是医疗队员在救治危重症患者时的自我防护。

九阳的抗疫行动受到了社会各界的高度认可，湖北省、武汉市、黄冈市、荆州市等抗疫指挥部均发来感谢信，公司还获得“湖北省疫情防控捐赠突出贡献奖”“2020 企业公民防疫抗疫先锋”等荣誉。

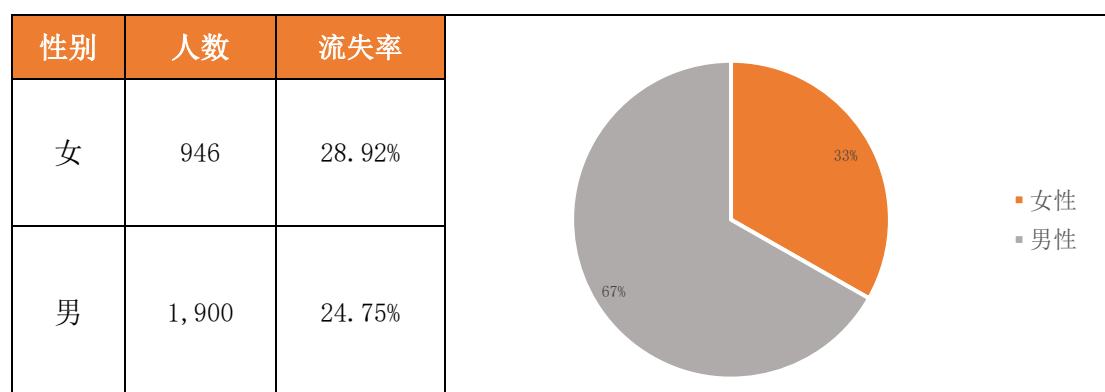


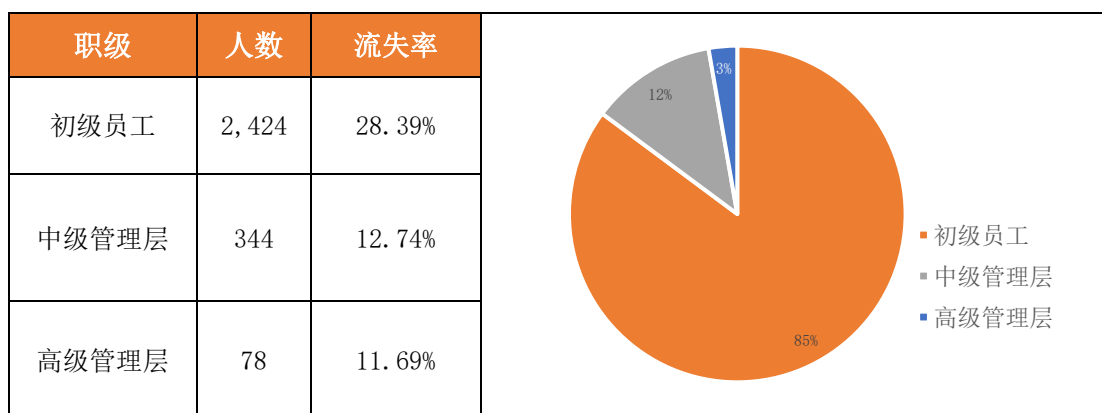
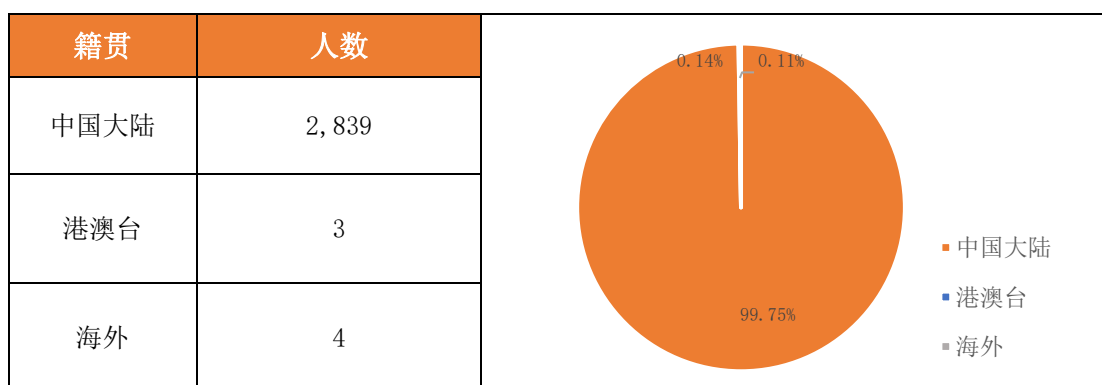
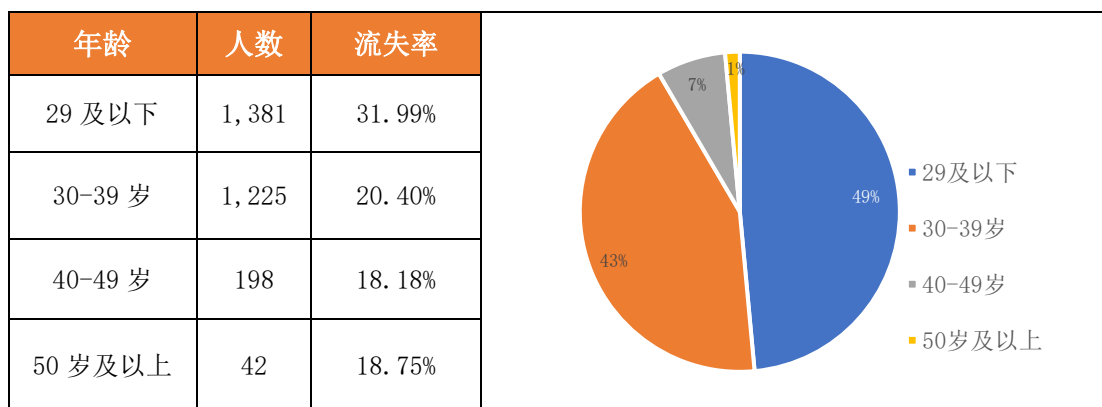
四、年轻向上的九阳团队

九阳秉承“人本、团队、责任、健康”的理念，为员工创造开放、公平的发展平台，不断完善人才培养机制，提供每年外出游学的机会，重视内部培养与晋升，建设职业发展三通道，内部竞岗机制任人唯贤，同时为员工打造创意的工作环境，匹配有竞争力的薪酬福利政策，帮助每一位九阳员工成就个人价值，实现“激情而快乐的工作，快乐而健康的生活”。

1. 来九阳 造未来

九阳严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等相关法律法规，坚持合法合规雇佣，推行多元化、规范化、透明化的雇佣机制，并严令禁止任何形式因性别、民族、宗教和政治立场产生的歧视行为，在与员工平等自愿、协商一致的基础上签订劳动合同，明确双方的权利和义务，依法确立劳动关系。我们不断拓展社会招聘和校园招聘的人才引进渠道，2020 年组织海归专场招聘会等系列活动，为公司高增长持续输入优秀专业人才。截至 2020 年 12 月 31 日，公司共有员工 2,846 人，员工构成如下：





2. 育人成才

九阳正处于快速发展的高增长阶段，我们不断加快人力资本积累，优化人才资源配置，不仅通过提升人才专业性来匹配公司的高增长，还让每一位员工在九阳的平台充分发挥自身价值，实现个人成长。

识人胜任

九阳打造人才供应链 2.0 体系，基于业务开展未来 1-3 年的人才规划，通过内培外引为中高层、关键岗位储备后备人才。对内，公司建设技术、质量、专利

三条职业发展通道，并构建项目经理梯队，每年开展人才盘点，高效应用人才九宫格的胜任评定结果，用于识别高潜力人才、关键能力提升和关键岗位的继任。同时，我们从外部引进新业务的领军人物，补充关键、前瞻性人才及加强未来生力军的储备。

干部队伍建设是九阳人力资源战略的重要组成。我们对每个核心干部岗位制定继任的“板凳计划”，避免梯队变化出现的断层；我们推行干部“活水计划”，每 3-5 年进行轮岗，提升组织活力；我们大胆使用年轻人，从业绩卓越单元提拔晋升干部，增强人才队伍的“中坚实力”。

人才培养

公司建立在线知识库、讲师库、资源库，定期引进外部知识和内部开发微课，每 3 个月对知识库进行盘点，将学习的全过程数据化，及时把握学员的学习动态，精准精确评估项目实施的效果。

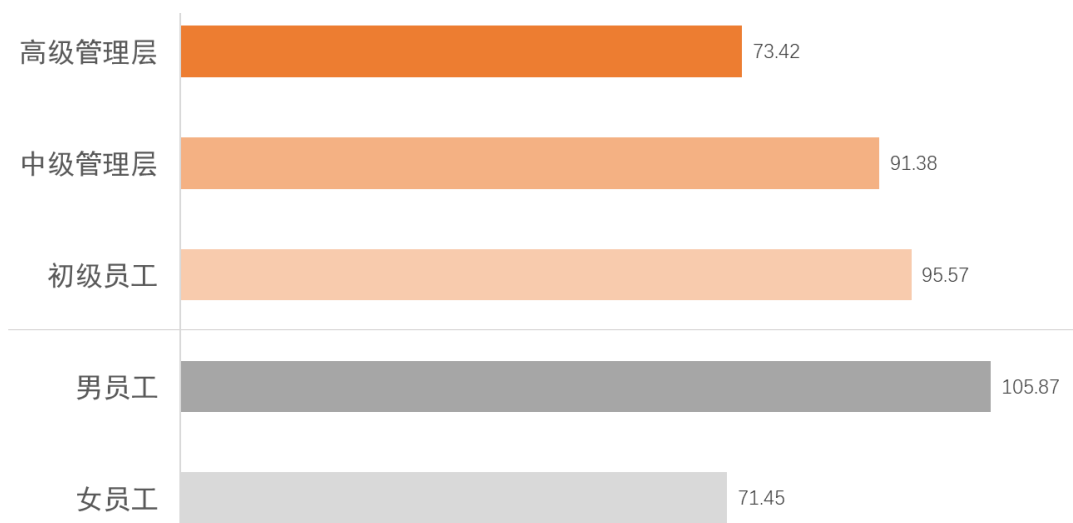
九阳从混合式学习、移动学习、游戏化学习及非正式学习四个维度入手，辅以数字化营销手段，打造了小阳学堂培训平台。小阳学堂承接公司战略项目，基于线上学习的科技性、交互性、知识性、简练性、趣味性等特性，灵活设计项目开展方式，着力打造创新式的学习项目。公司设有营销、研发、管理、职业、人力和领导力六大培训学院，依托小阳学堂开展学习项目。

2020 年疫情期间，小阳学堂的登录率在 95%以上，月度人均时长约 8 小时，专项运营超过 50 个混合式项目、线上学习任务等学习形式。小阳学堂在 2019 年获得了云学堂颁发的“最佳数字化运营奖”，上榜中欧商业在线《2019-2020 年 TOP 企业数字商学院年度精选案例集》

小阳学堂的创新模式

混合式学习	线上课程与线下课程有机结合，向全体员工提供短小精悍、图文并茂且有较强的趣味性的微课资源，让员工充分利用碎片化时间收获知识。
移动学习	推动智能手机端的共享社区建设，鼓励员工自己创作个性鲜明的微课，并定期举办微课大赛，将微课开发品牌化、正规化；采用分级累进激励机制和积分付费模式，打造出员工专属的移动学习平台。
游戏化学习	将学习与游戏活动有效糅合，推行游戏中学习，通过后台个性化题库建设、有趣的闯关形式、将枯燥的学习变为趣味十足的个人挑战，调动员工学习的积极性。
非正式学习	打造“带教氛围”，通过梳理出导师制规范、导师队伍培养加速推动，通过线上设立导师制带教方案，灵活安排岗位体验、实操、场景模拟等形式，开展月度见面会，将在岗学习模块落实，充分发挥非正式学习的效用与优势。
数字化营销	数字化营销手段贯穿了整个创新式学习项目，通过内部企业号、学习平台，发布活动通知，推送学习资源，并设计趣味性的文案和海报宣传，吸引员工参与学习。

人均培训时长



案例：TRIZ 创新训练营

为了解决研发难题，赋能金牌讲师，2020 年我们面向研究员和各个事业部的研发人员开设了 TRIZ 训练营，学员选取业务上亟待解决的问题，组成 23 个课题小组，采用外部顾问+内部讲师辅导的模式，规范化地利用 TRIZ 创新工具来解决问题，同时也培养了内部讲师。

项目产出案例 130+份，专利 100+份。在产品升级、降本等方面均有创新突破；TRIZ 一、二、三级工程师分别增长 183 人（3 倍）、32 人（4 倍）、13 人（13 倍），培养内训师 24 位，其中研发人员达 90%以上。项目颇受员工好评，成为全年参与活跃程度仅次于新员工培训的项目。



除了面向内部员工，我们还对供应商、经销商等合作伙伴开放学习资源，并开设定制化的培训学习项目，促进合作伙伴共同学习进步，提升产业链协同能力。

案例：供方新产品导入与 NPI 实务培训

为了提升核心整机及配件供方、工程部新产品导入（NPI）能力，建立科学良好的产品项目衔接关系，公司组织核心整机和配件供方的 21 名代表和 25 名内部员工开展了新产品导入与 NPI 实务培训。活动邀请了经验丰富的讲师系统讲解了 NPI 实务，并通过课后作业帮助供应商巩固所学知识，有助于完善九阳及供方 NPI 系统，减少量产隐患及质量投诉。



案例：新渠道发展趋势及线下渠道数字化转型培训

2020 年 12 月，九阳邀请来自新商业营销管理创新实战专家，对经销商开展新渠道发展趋势及线下渠道数字化转型培训，通过各类商业案例讲解传统零售渠道的变革之术、营销创新管理之法等内容，让经销商及时掌握营销的最新趋势。



3. 关怀凝聚

九阳严格遵守国家法律法规，秉承“激情而快乐的工作，快乐而健康的生活”这一企业人生观，提供有竞争力的薪酬福利待遇，提供安全、舒适的工作环境，尊重和保护员工各项合法权益及差异化意见的表达。

薪酬福利

我们尊重并保护每一位员工的基本权益，依据《中华人民共和国社会保险法》为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育等保险及住房公积金，并提供商业保险，确保员工享受应有的权利。公司制定有市场竞争力的薪酬福利体系，根据公司效益和个人业绩达成向员工提供激励薪酬，向有贡献的骨干员工倾斜，并兼顾内外部公平性。此外，我们还为员工提供高温补贴、津贴福利、宿舍、班车、特殊时期的假期和关怀等一系列福利项目，每年组织所有员工参加健康体检，鼓励员工进修和考取职业认证并提供一定资助。

薪酬体系	技能工资、岗位补贴、考核工资、BU 经营奖、研发奖、销售超额奖、公司效益奖、创新激励、股权激励等
福利体系	健康福利：定期免费体检、高温补贴等 关怀福利：团建与旅游、通讯补贴、膳食补、节日福利贴、“六必访”等 保障福利：足额五险一金，补充商业险、意外险 假期福利：带薪年假、婚假、产假、护理假、丧假、产检假、哺乳假等
生活便利	住房：5 年免费公寓、骨干员工安居工程、主题培训公寓 班车：覆盖杭州市区的 10 条班车路线 餐厅：健康食材，物美价廉，自选餐厅 配套：免费体育运动场馆及健身设施、干洗、理发、购物和网咖、KTV 等生活娱乐配套设施

工作与生活平衡

“文化三会”是九阳最重视的员工传统活动。我们定期举办运动会、员工大会和文艺晚会，所有员工齐聚一堂，展示九阳人的风采风貌，提升员工的归属感和幸福感。此外，公司还建立“九阳人”微信互动平台，创办《九阳人》刊物、

员工论坛、周年书刊。

文化三会-运动会

2020 年 10 月 17 日，九阳举办“奔跑吧 九阳”趣味运动会，设置了竞技类、趣味类以及家庭类项目，8*50 米接力赛、拔河、趣味活动比拼以及亲子比赛等一系列赛事，共 16 个参赛队伍进行比赛。运动会提供了各团队交流及融合的机会，增强员工的团队意识和荣誉感，同时促进了员工工作生活的积极性。



文化三会-员工大会

公司每 2 年举办一次员工大会。2019 年 4 月 23 日，“越”九阳员工大会在中国计量大学嘉量会堂举办。通过员工大会颁奖盛典，公司表彰了优秀员工以及优秀团队，在提升员工荣誉感以及激励员工方面产生了重要的作用；同时，董事长及总裁在大会上的寄语，也更好地帮助员工理解公司次年及未来发展战略方向，上下一心，共创佳绩。



文化三会-晚会

2019 年 11 月 19 日，公司举办“悦”九阳 25 周年晚会。所有的节目均由九阳俱乐部、各部门及九阳家属联合打造，节目形式涵盖歌舞、音乐剧、小品、情景剧、合唱、时装秀、武术等，图片直播吸引了近 4.5 万人观看。晚会充分展示了九阳人的才艺与风采，也是九阳企业文化的传承与展示。



为了倡导“激情而快乐的工作，快乐而健康的生活”的理念，自 2008 年起，九阳员工基于兴趣爱好陆续成立了 22 大俱乐部，涵盖体育、文化、营养健康、生活技能、亲子等不同领域。员工自发组织精彩纷呈的业余活动，搭建互相交流的平台，丰富精神文化需求。公司也不断创造条件全力支持俱乐部的活动，建设了球场、健身房、舞蹈室、文工团、VLOG 直播间等共计 10,500 平方米活动场地和空间，鼓励员工工作与生活平衡发展。

九阳俱乐部活动



营养学院为终端督导及粉丝群直播 47 场营养知识分享



烘焙及烹饪俱乐部开展美味蛋糕等 6 场美食制作活动



跑团组织健康跑活动，线上 137 人完成打卡线下 157 人报名参与

员工职业健康

员工的人身安全和健康是我们开展一切生产经营活动的前提。九阳严格遵循《中华人民共和国安全生产法》等法律法规要求，通过 OHSAS18001:2011 职业健康安全管理体系认证，不断完善企业职业健康的相关规章制度，做好日常监督与检查，营造安全健康的文化氛围，提升员工健康意识，鼓励员工健康生活、快乐工作。

面对新冠肺炎带来的严峻考验，公司在第一时间制定应急预案，为春节员工往返路途和复工做好充分的健康保障，推出线上健康打卡及时全面掌握员工每天

的身体健康情况，并分享推送提高身体免疫力和防控疫情的知识。在满足疫情防控要求的前提下，公司有序组织复产复工，对工作场所进行全面的清洗消毒，要求员工佩戴口罩，鼓励在线会议、居家办公以及减少各类社交活动，保证员工及周围人的健康与安全。

五、守护绿色家园

九阳坚持人与自然和谐发展的理念，在生产运营过程中将环境影响降至最低，响应国际社会和国家节能减排的号召，提高能源和资源的利用效率。我们密切关注垃圾分类等环保的最新趋势，以身作则，全力投入，力争成为保护环境的典范。

1. 减小环境影响

九阳通过 ISO14001:2015 环境管理体系认证，并按照要求每年开展内审、每三年由第三方公司进行外部复审。我们位于济南和杭州的工厂在生产过程中几乎不产生废气和废水污染，对环境产生的影响较小，且仅有的排放也均符合国家相关标准。公司全年未受到环保相关投诉及行政处罚。

我们十分重视公司运营带来的环境影响。2020 年，杭州市政府发布新版《杭州市生活垃圾管理条例》要求，九阳迅速成立垃圾分类组织领导小组，快速实施了垃圾分类工作的宣导、落地及管理等一系列工作，实行日审查、周汇报、月总结工作机制，并定期回顾和不断改进。通过实施垃圾分类、倡导垃圾减量，公司 2020 年产生的生活垃圾、废旧金属和塑料纸张等垃圾较 2019 年减少 13.66%。

九阳垃圾处理行动

<p>设施建设</p>	<p>公司在园区内更换 100 个专门的分类垃圾桶，并升级了增加有害垃圾分类的户外垃圾桶设施；</p> <p>投资改建并升级了垃圾回收区，根据管理条例增加固体废物分类回收区。</p>
<p>宣传引导</p>	<p>在园区内粘贴宣传物料，通过微信等便捷手段进行日常宣贯，并安排专人负责监管垃圾分类实施，对垃圾分类的有效性进行督导；</p> <p>在九阳工业游项目中开设垃圾分类课程，对参课人员垃圾分类进行宣传教育。</p>

回收利用	<p>针对可回收物,公司还引进第三方公司分类收取园区可回收物,2020 年回收纸板 296,170kg,油纸 9,410kg,泡沫 12,170kg,废铁 34,472kg 等;</p> <p>对衣物、棉织品等可回收物品,联系公益组织定期回收捐赠。</p> <p>在食堂厨余垃圾处理方面,公司引进了专业回收处理单位上门回收,专门处理。</p>
危废处置	<p>公司生产经营活动不产生危险废弃物,如有危废产生时则与专业处理机构签订处置合同,按季度收集,每年统一处置,妥善合规地处理危险废物。</p>

案例：工业旅游开展垃圾分类小课堂

九阳作为工业旅游示范企业,不仅做好公司内部的垃圾分类工作,还通过九阳自身的行动,引导参观人员从自身做起,参与垃圾分类,共建绿色家园。

2020 年,九阳在工业游项目中设立垃圾分类课程,以图文并茂、生动形象的方式,讲解环境污染带来的危害,激发儿童和家长们的环保意识,推广垃圾分类方法,为促进可持续发展做出贡献。



废旧家电具有较高的资源回用价值,但同时还含有多种重金属及污染物,处理不当则会对环境造成污染。2020 年 5 月,国家发改委等 7 部门联合印发了《关于完善废旧家电回收处理体系推动家电更新消费的实施方案》,将在未来 3 年畅

通家电生产、消费、回收、处理全链条。

早在 2015 年，联合国开发计划署和百度联合发起“百度回收站绿色服务联盟”，九阳作为联盟成员之一参与其中，支持中国电子废弃物的回收事业。九阳推出“以旧换新”服务，鼓励消费者以任何品牌的小家电交给九阳进行回收，并给予最高 400 元的购买新机补贴。2020 年，公司通过“以旧换新”回收废旧家用电器 10 余万台，回收的废旧电器均由售后网点交由当地的专业回收公司进行妥善处置。

2. 资源高效利用

公司严格落实国家环保各项管理要求，争做有社会责任的绿色、环保企业，推行节能减排。2020 年，公司采取一系列节能减排、节约资源的措施，在公司内部形成了绿色节约的环保文化：

- 提倡午休关灯一小时；
- 将园区内 28W 非 LED 灯更换为 14W LED 节能灯、14W 非 LED 灯更换为 8W LED 灯，新换上节能灯管 1,280 根，全年节能 1,942 度；
- 市区取消商务派车改公共出行等，全年较 2019 年油耗减少 48,000 公升；
- 提倡双面打印，全年 A4/A3 纸张用量减少 487,010 张；
- 策划节能减排线上问答有奖活动；
- 每日由专人负责夜间能源检查，检查结果公司内每日通报，促进各部能源有效管控。

使用可再生能源是应对气候变化、实现绿色低碳发展的有效途径之一。在生产运营过程中，我们积极探索能够因地制宜利用可再生能源的方式。2015 年，九阳创意工业园区与杭州正泰光伏发电有限公司合作开展光伏发电项目，在我们的厂房屋顶铺设 3.5 万平方米光伏设备。2020 年，厂区内光伏发电量达到 306 万度，其中园区自用比例达 79%，余量上传至国家电网。



公司 2020 年资源使用情况

类型	2020 年使用量	节约情况
外购电力（千瓦时）	12,681,336	/
清洁电力（千瓦时）	2,404,604	/
汽油（升）	60,408	同比减少 44.51%
天然气（立方米）	54,370	/
水（吨）	180,298	同比减少 8.86%
A3 纸（张）	5,500	同比减少 30.17%
A4 纸张（张）	1,121,500	

意见反馈表

尊敬的读者，您好：

非常感谢您百忙之中阅读《九阳股份有限公司 2020 年环境、社会及管治报告》。殷切盼望您对报告和我们的工作提出意见与建议。您可以通过邮寄或扫描后发送电子邮件将填好的问卷反馈给我们提出您的宝贵意见。谢谢！

地址：浙江省杭州市钱塘新区下沙街道银海街 760 号

邮编：310018

电邮：002242@joyoung.com

1. 您的工作单位属于九阳的哪一类利益相关方：

政府及监管部门 股东及投资者 消费者 供应商 经销商
媒体及公众 社区 其他_____ (请说明)

2. 您所关注的信息在报告中是否都有所体现？

是 一般 否

3. 您对 2020 年环境、社会及管治的综合评价：

• 可读性（表达方式通俗易懂，设计美观，引人入胜，容易找到所需信息）

3 分(较好) 2 分(一般) 1 分(较差)

• 可信度（报告信息真实可信）

3 分(较好) 2 分(一般) 1 分(较差)

• 信息完整性（正负两方面信息兼顾，并且满足您对信息的需求）

3 分(较好) 2 分(一般) 1 分(较差)

4. 您在报告中能否方便地找到您所关注的信息？

是 一般 否

5. 除报告已披露的内容以外，您还更希望看到哪方面的信息？

_____ (请说明)

2021 年 6 月

2020

九阳股份有限公司
Joyoung Co., Ltd.

股票代码 / TICKER
002242.SZ