

Joyoung 九阳

2021

环境、社会及管治报告

九 阳 股 份 有 限 公 司



关于本报告

时间范围

本报告是九阳股份有限公司面向利益相关方发布的第 2 份企业环境、社会及管治报告。报告文字信息及绩效以 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日为主，部分文字信息及绩效可能涉及到以往年份或体现 2022 年的方针和实践。

报告边界

报告披露九阳股份有限公司及其子公司履行经济、社会、环境方面的责任信息，相关典型案例来自公司所属企业。

信息来源

本报告所披露的信息和数据来源于九阳股份有限公司内部正式文件、统计报告与年报，公司董事会及全体董事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。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

报告称谓

- 九阳股份有限公司（简称“九阳”或“公司”或“我们”）
- 杭州九阳小家电有限公司（简称“杭州九阳公司”）
- 杭州九阳生活电器有限公司（简称“生活电器公司”）
- 尚科宁家（中国）科技有限公司（简称“尚科宁家（中国）公司”）

编制依据

- 中国国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》（CASS-CSR4.0）
- 联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）
- 国际标准化组织《ISO 26000：社会责任指南（2010）》
- 全球可持续发展标准委员会 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 《深圳证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——主板上市公司规范运作》

报告获取

本报告以电子版形式供您阅读，您可登陆公司官网 www.joyoung.com 或巨潮资讯网 www.cninfo.com.cn 阅读电子版报告。如对本报告有任何疑问或建议，敬请发送电子邮件至 002242@joyoung.com，或致电 0571-81639093。

目录

董事长致辞	02
关键绩效	03
荣誉 2021	04

专题：九阳太空厨房	06
专题：九阳公益厨房	10

01



民族品牌，传承企业文化 14

公司简介	16
企业文化	17
公司大事记	18

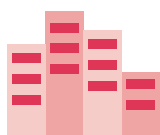
03



携手共肩，回馈社会发展 28

于产品，品质攻坚	30
于员工，以人为本	36
与行业，共同发展	47
与社会，和谐共进	55

02



行稳致远，治理静水流深 20

规范治理	22
信息披露	22
投资者关系管理	23
内控与风险管控	23
知识产权保护	24
信息安全	25
廉洁从业	26
党风建设	26

04



责任共建，同筑低碳家园 58

九阳绿色管理	60
九阳绿色运营	62

指标索引	64
独立审验及声明意见书	66
读者意见反馈表	68

董事长致辞

2021 年，世界经济从全球疫情带来的历史性冲击中逐步复苏，我们的国家主动承担大国责任，贡献了伟大的中国力量。面对机遇与挑战，九阳勇立潮头，携手消费者、投资者和合作伙伴，同舟共济，砥砺前行。

胸怀民族飞天梦，九阳人精益求精，经过科研团队八年的不懈努力，2021 年，九阳自主研发的“太空厨房”进驻中国空间站，面对太空“真空、失重、无对流”极端环境所带来的严峻挑战，九阳研发团队不断突破技术难关，打造了有力保障航天员在空间站喝上热水、吃上热饭的“太空厨房”。

一直以来，九阳坚持“健康”和“创新”的核心 DNA，在科技人才培养、研发质量把关、高精尖技术攻关等方面积极探索与发展。2021 年公司研发投入 35,727.87 万元，同比增长 3.31%。公司通过洞察消费者需求，结合自建的三级研发体系，从不同的人群和场景需求出发，推出品质过硬、用户愿意晒图并乐意推荐的好产品，进而实现产品和品牌的价值提升，九阳人致力于用创新技术满足居民对美好生活的向往。

2021 年，九阳制定“太空科技 悦享健康”的品牌战略，进一步深耕“九阳+Shark”的双品牌多品类的产品优势，持续加快在智能化、便捷化、集成化小家电领域的探索与布局。公司通过持续的技术与产品创新、高效的数字化用户沟通与产品落地、快速且精准的营销策略，实现了及时捕捉市场新需求并迅速做出反应，引领行业发展方向。

九阳积极承担企业社会责任，携手利益相关方共同发展公益厨房。九阳以强烈的时代意识和社会责任感，聚焦公益，持续参与教育、扶贫、环保等公益慈善事业，努力为社会创造价值。我们已经建设了上千所“公益厨房”，每天为超过五十万的乡村孩童解决就餐问题。2021 年九阳慈善捐款达 1,083.1 万元，截至 2021 年底，九阳公益事业捐赠超 9000 万元。作为行业佼佼者，我们始终将合作共赢作为商业发展理念，联合各个领域的伙伴们携手共创良好的商业生态，不断谋求“1+1 大于 2”的协同效用。

九阳注重环境可持续发展，打造了环境友好的绿色生产经营环境。九阳以健康为核心要义，坚持人与自然和谐共生的思想，在企业经营中持续注入绿色基因。我们持续开展“以旧换新”服务，对回收的废旧家电集中进行妥善处理；积极倡导绿色运营，推进绿色办公建设进程，大力开展绿色环保项目，不断为应对全球气候变化、实现碳中和目标而努力。

在全体九阳人的努力下，2021 年九阳在规范化公司治理、公益性服务社会、可持续绿色运营等方面有着显著的提升。未来，九阳将继续做大做强“家庭厨房+太空厨房+公益厨房”的品牌资产价值，立足中国，放眼全球，致力于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，以满足消费者对高品质美好生活的追求与向往。

九阳股份有限公司董事长
王旭宁

关键绩效

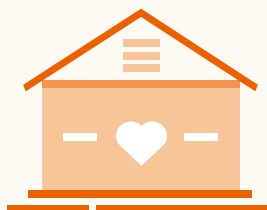
类别	指标	单位	2019 年	2020 年	2021 年
 经济绩效	营业收入	万元	935,144	1,122,375	1,054,047
	净利润	万元	80,576	91,631	70,131
	纳税总额	万元	35,075	49,153	34,288
	现金分红总额(含税)	万元	82,843	76,703	76,702
	每 10 股派发现金股利	元	5.8	10	10
	客户投诉处理率	%	100	100	100
	客户满意度	%	96.6	96.7	96.5
 环境绩效	电量消耗强度（万元 营收耗电量）	Kwh/ 万元	13.47	11.30	10.66
	水资源消耗强度（万 元营收耗水量）	t/ 万元	0.21	0.16	0.18
 社会绩效	员工总数	人	2,950	2,846	2,915
	女性员工占比	%	33	33	35
	员工培训覆盖率	%		95.57	100
	公益支出	万元	741.6	823.4	1,083.1
	参与志愿活动的人数	人	357	445	409

荣誉 2021

- 九阳“智能太空厨房”搭乘天和核心舱进入太空
- 荣获联合国粮食系统峰会颁发的年度食物体系友好奖



- 荣获可持续发展普惠奖
- 荣获 A 股上市公司社会责任奖
- 荣获中国上市公司口碑榜最具社会责任上市公司称号
- 荣获中小投资者关系互动奖金奖
- 荣获中国上市公司口碑榜最佳上市公司董事会称号
- 荣获红顶公益奖



- 荣获全国轻工业科技百强企业称号，连续 13 年荣获中国最具影响力小家电品牌称号
- 荣获中国轻工百强 / 科技百强称号
- 荣获国家电子商务示范企业称号
- 荣获国家消费品标准化试点企业称号
- 荣获新零售数智化先锋奖
- 荣获五星级“售后服务认证证书”
- 荣获浙江省优秀 QC 成果一等奖
- 荣获山东省级智能工厂
- 荣获山东省级家电产业链主企业
- 荣获山东省智能制造标杆企业称号
- 荣获杭州市政府质量奖



专题

九阳太空厨房



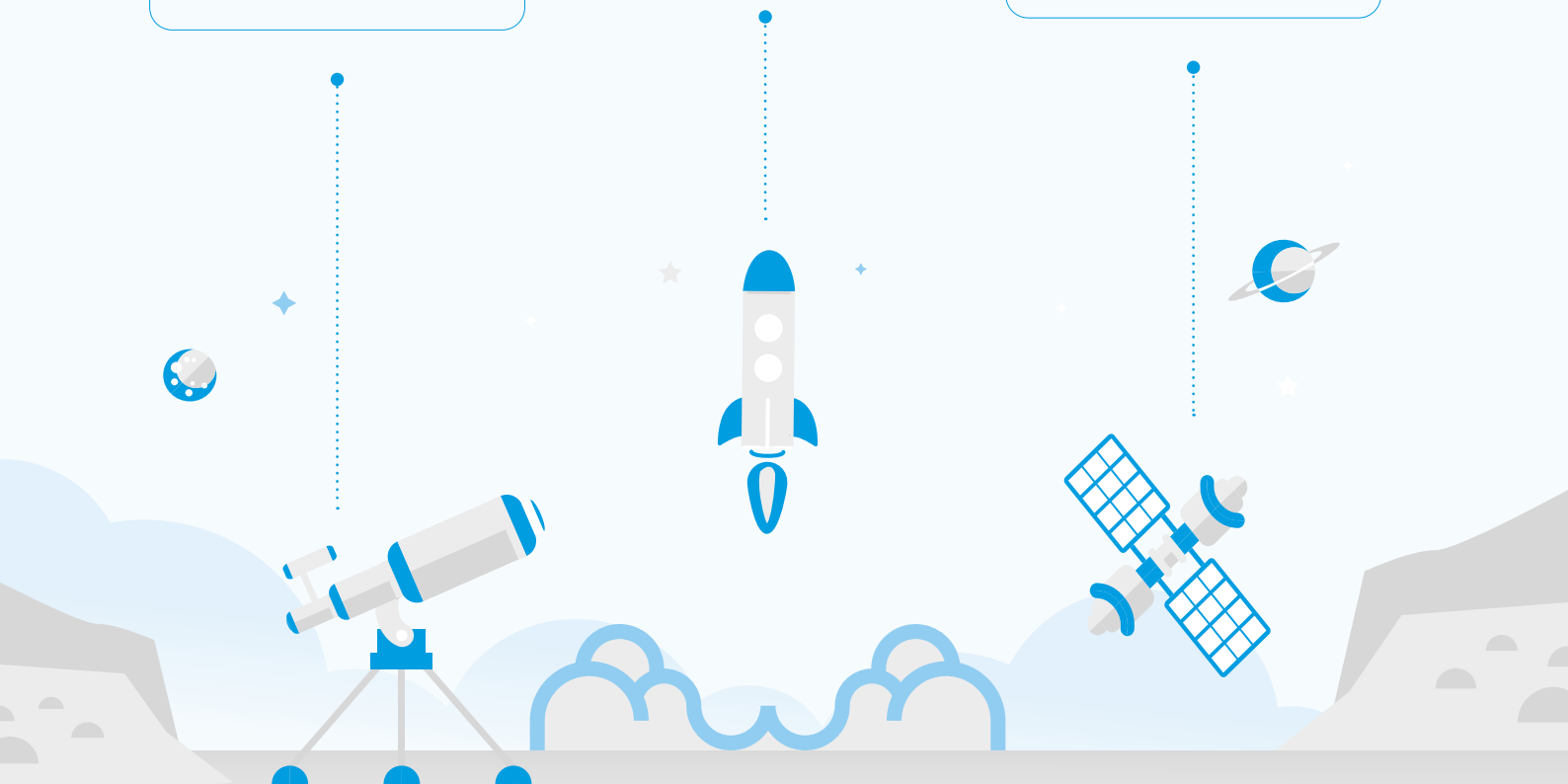
1992年9月21日，中共中央政治局常委会议做出了实施中国载人航天工程的战略决策，中国载人航天工程被定名为“神舟”，代号“921”工程，明确了载人航天“三步走”的发展战略，中国载人航天由此又掀开了崭新的一页。

中国载人航天工程战略决策

第一步是发射无人和载人飞船，将航天员安全地送入近地轨道，进行对地观测和科学实验，并使航天员安全返回地面。

第二步是突破载人飞船和空间飞行器的交会对接技术，发射空间实验室，解决有一定规模的、短期有人照料的空间应用的问题。

第三步是建造空间站，解决有较大规模的、长期有人照料的空间应用的问题。



载人航天事业的发展对于国家、民族乃至全人类都具有极为重要的意义。中国载人航天工程将极大提高我国的科技水平并占领世界高新技术的前沿，对增强中华民族的自豪感和凝聚力、提高我国的综合国力和国际地位发挥巨大作用，九阳作为民营企业，参与国家载人航天事业建设，这不仅仅是一个高科技含量的科研项目，更是一份沉甸甸的责任，九阳致力为人类这一共同的主题贡献一份力量，让华夏民族千百年来走向外太空在其他星球居住和生活的场景不再是幻想。

2014 年，九阳承接了中国太空厨房项目。从宇宙飞船到太空站，宇航员在太空停留的时间逐渐变长，如何保证宇航员的一日三餐，如何让航天员的“太空之旅”也能每顿都吃上热乎饭，每天都喝上干净水，这是九阳成立太空厨房项目的初衷。九阳太空厨房项目作为空间站航天员生命保障系统的重要组成部分，将通过自主创新技术解决“真空、失重、无对流”等极端苛刻的外太空环境下的饮食、饮水课题，解决并满足航天员在太空环境中长期生活所必须的饮食和用水需求，保障其基本生理需要，为航天员在空间站任务的长期顺利开展提供强力保障。

研发至今，九阳成功研制出热风加热装置和饮水分配器，热风加热装置用来加热航天食品及制作酸奶，饮水分配器用来定量供应航天员饮用水，让航天员顿顿能吃上热乎饭，喝上干净水。除此之外，太空厨房搭载的智能物联控制 APP 也是九阳太空厨房项目组的成功之作，智能 APP 用来控制空间站所有厨房产品。



九阳太空厨房项目产品示意图



九阳助力中国航天



研发人员在航天员科研训练中心调试产品



◀ 研发人员在“航天精神”牌匾下合影

不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。九阳8年来坚持不屈不挠的奋斗精神，带着为中国航天事业贡献民营企业力量的初衷，孜孜不倦，反复实验，致力于让航天员用得满意、吃得放心。

“太空厨房”科普课堂 ▶



2021年4月中国空间站“天和核心舱”在中国文昌成功发射进入太空，九阳承制的“智能太空厨房”搭乘天和核心舱进入太空，为航天员长期太空生活的饮食、饮水、健康和营养保驾护航。

◀ 空间站天和核心舱发射升空

专题



九阳公益厨房



乡村儿童的饮食与健康一直是九阳重点关注的社会议题，早在 2010 年，九阳在中国青少年发展基金会捐赠 5000 万元设立“九阳希望基金”，十年建成超千所公益厨房。

项目的实施，有效改善农村学校厨房的环境和卫生条件，提高供餐能力和效率，保障学生吃上安全卫生、营养均衡的饭菜。在 2019 年，第三方机构评估数据显示：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%。抽样五年级男生平均长高 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。

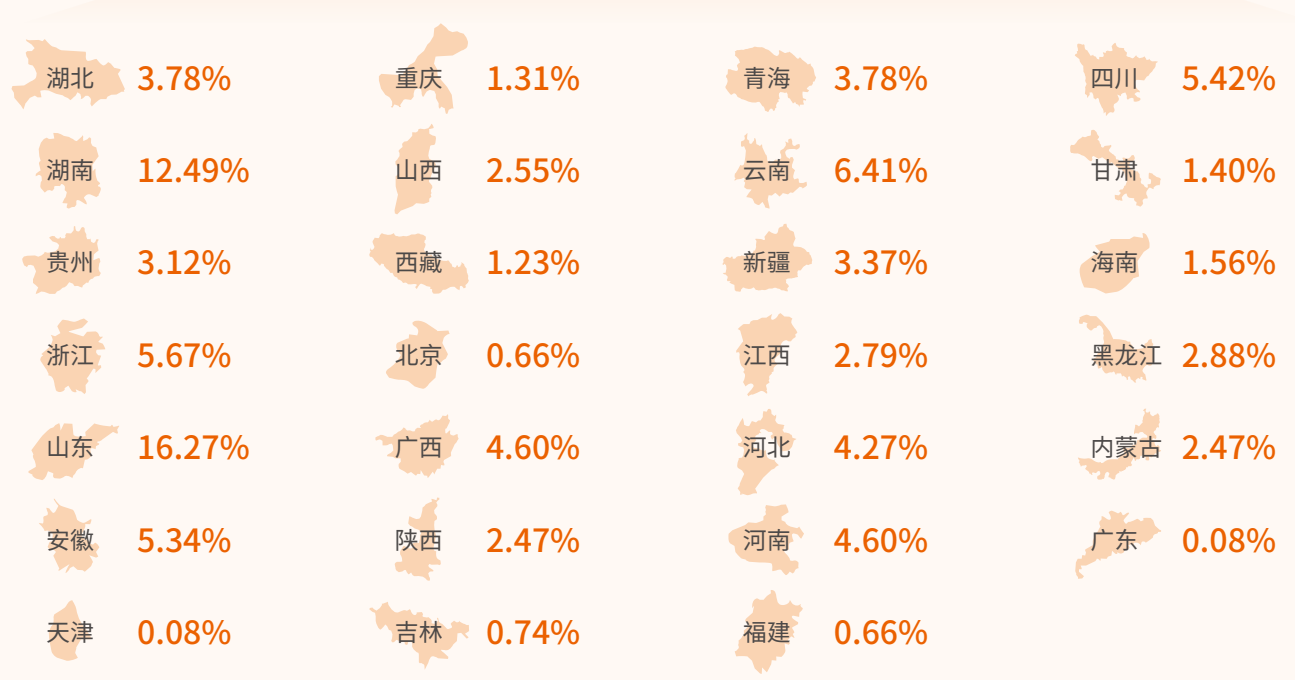
实践证明，九阳公益厨房项目有效助力“农村义务教育学生营养改善计划”的实施，逐步成为增强学生营养兼具实效与可持续的一条重要途径。十余载专注贫困地区学生营养与健康领域脱贫攻坚工作，九阳公益实践得到政府和社会相关单位的认可，曾荣幸入选国务院扶贫办 2019 年精准扶贫 50 佳企业案例，并收录于 2020 年《中国扶贫开发年鉴》。另外，九阳还荣获第十六届中国慈善榜“十大慈善项目奖”、“希望工程实施三十周年突出贡献者”、第三届中欧社会责任扶贫奖等荣誉称号。

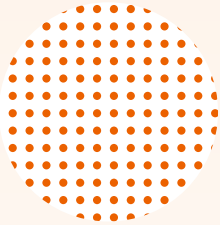
“九阳公益厨房”公益项目关键成果与成果等价物





九阳公益厨房区域分布占比





九阳公益厨房

躬行公益十余载，九阳及其创始人团队于 2020 年 12 月 28 日发起设立浙江九阳公益基金会，其核心项目九阳公益厨房旨在为欠发达地区学校再捐建不少于 1000 所智能环保九阳公益厨房，推动乡村学校专业、高效、环保的电气化厨房建设，致力于改善乡村地区的学校厨房的环境和卫生条件，提升供餐能效，守护乡村儿童健康成长。

未来十年，九阳将向九阳公益基金会捐赠不少于 5000 万元，王旭宁董事长及其创始人团队将捐赠不少于 6000 万元，将有不少于 1.1 亿元善款支持九阳公益厨房等公益项目。在 2021 年，在基金会新平台下，将深耕十年公益厨房进行资助标准和内容全面升级，由原先的平均 3~5 万 / 所提升到 8~10 万 / 所，形成乡村学校厨房方案建设、电气智能化厨房设备、科学膳食赋能等三大板块为主的资助体系。截至 2021 年底，项目覆盖全国 27 个省区 222 个县城，累计落成 1217 所，每天受益师生超 50 万人。



▲ 样板“公益厨房”旧貌



▲ 推动标准化样板厨房建设

随着国家“健康中国”、“劳动教育”等政策的实施，2021 年九阳公益基金会与学校探索出了食育工程可持续发展的新模式，升级推出了“食育工坊”新型五育融合教育模式，项目包括“设计指导 + 教学教具 + 食育课程 + 教学赋能”等四个维度，研发课程、教学辅助用具、培养师资，同时建立起食育夏令营、食育创造营等多品牌项目发展的模式。

升级版食育工坊以打造厨房场景的教育空间为基础，通过劳动教育或营养健康教育课程实现，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，从而引导孩子们探索自己与自己、他人、社会、自然的关系，最终形成丰富的人性和健全的人格。2021 年，基金会先后资助了 34 所学校，累计资助了 134 所学校。



▲ 九阳食育工坊

截至 2021 年底

九阳共资助

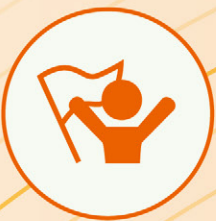
134 所食育工坊



01

民族品牌 传承企业文化



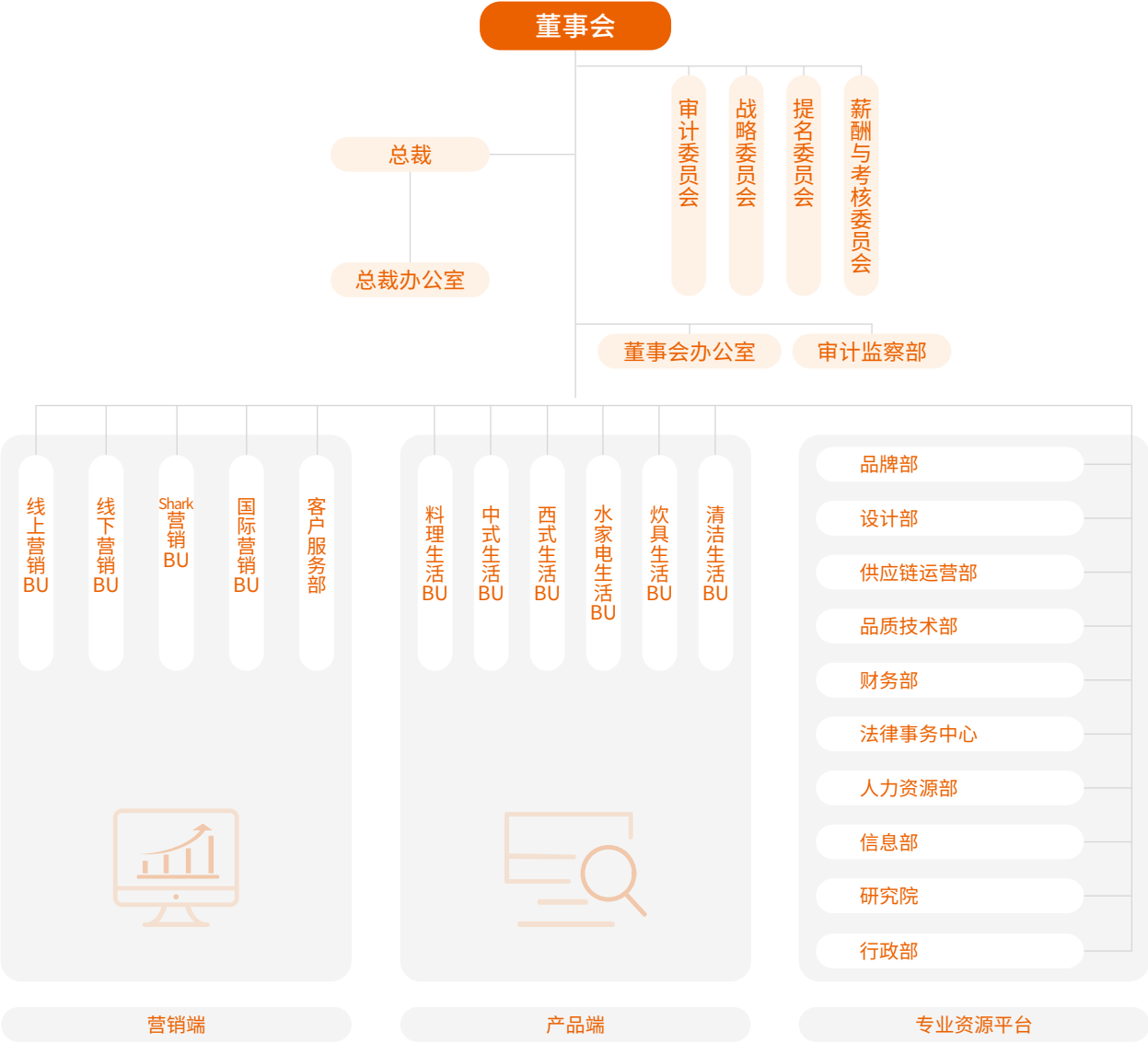


公司简介

九阳是一家专注于厨房电器的研发、生产和销售的现代化企业。1994 年，九阳发明世界第一台豆浆机。28 年来，九阳作为品质小家电领导品牌秉承健康、创新的核心 DNA，全面推动数字化转型，以用户为中心，以需求为导向，紧握产品和渠道双引擎。九阳积极履行社会责任，近十年来，走遍 27 个省区，建成 1217 所九阳公益厨房，十年累计受益超 260 万人。2020 年，九阳设立“浙江九阳公益基金会”，开启九阳公益新篇章。

为了顺应消费升级的大环境趋势，公司主推“不用手洗”的破壁机和豆浆机，“无涂层”的蒸汽电饭煲，同时迎合 Z 世代需求，推出 LINE FRIENDS、可口可乐、喜茶、Hello Kitty、皮卡丘等 IP 联名网红新品。IP 联名产品着重塑造九阳产品风格时尚、注重营养释放、研发中式料理程序的品牌形象，在进行了品牌年轻化升级的同时，使产品更“悦目”，体验更“享受”，生活更“健康”。

公司组织架构



企业文化

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。

- 以创新和健康为品牌核心 DNA
- 大力推进产品圈层化、品牌年轻化
- 从厨房电器到家居电器、清洁电器
- 打造成为品质小家电领导品牌



使命

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！



核心价值观

人本

尊重员工、关爱员工、培养员工、认可员工

以员工的成就和发展为自豪，创造公正、公平、透明的工作环境，坚持以人为本的发展理念。

团队

鼓励团队协作

鼓励员工自觉融入团队，依靠团队实现个人发展，培养自觉沟通与协作的能力与习惯。

责任

做有责任感的企业，造福于社会

坚持对用户、员工、合作伙伴与股东负责，要求员工真诚做人、务实做事、说到做到。

健康

择健康事业，做健康产品

健康是事业的核心品质，追求简单、高效、规范，为员工提供健康的工作平台。



品牌策略

- 太空科技，提升产品的科技感

- 家庭厨房 + 太空厨房 + 公益厨房



公司大事纪

1994

九阳发明世界第一台豆浆机。

2008

九阳股份在深交所成功上市。
九阳豆浆机当年销量突破 1000
万台。

2004

九阳豆浆机销量突破 100 万台。



2010

九阳捐赠 5000 万元设立“九阳希望基金”，开启九阳公益厨房项目。

2021

九阳研制的“太空厨房”（饮水分配器，热风加热装置，航天智能 APP）随天和核心舱进驻中国空间站，保障航天员健康饮水、吃上热饭。

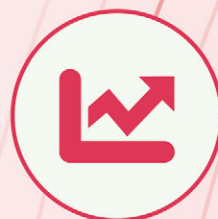
2014

九阳成为最早参与国家载人航天工程项目研制企业之一，正式承接中国首个空间站的太空厨房项目研制任务。



02

行稳致远 治理静水流深





规范治理

为维护公司、股东和债权人的合法权益，规范公司的组织和行为，九阳严格遵守《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，促进公司规范运作，切实保障本公司和全体股东权益。

股东大会

公司严格按照《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，切实保证中小股东权益。

2021 年度

公司共召开

3 次股东大会



董事会

公司严格按照《公司章程》《董事会议事规则》和《独立董事工作制度》的相关规定和要求，遵循股东大会的领导，规范董事会的召集、召开和表决程序，保障董事有效行使职权。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，勤勉履行职责。

截至 2021 年底

公司董事会由 **7** 名董事和 **3** 名独立董事组成，其中女性董事 **3** 人。

2021 年度，公司共召开 **7** 次董事会会议。



监事会

公司严格按照《公司章程》和《监事会议事规则》等有关规定选举产生监事，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。

截至 2021 年底

公司监事会由

3 名监事组成

2021 年度，公司共召开

6 次监事会会议



信息披露

公司严格按照《中华人民共和国证券法》《信息披露管理制度》等规定，认真履行信息披露义务，通过中国证监会指定媒体及巨潮资讯网，及时、真实、准确、完整、公平地披露公司信息。

2021 年

公司对外发布公告

107 条



投资者关系管理

九阳密切保持与投资者的沟通交流，及时了解投资者对公司的期望和要求，充分保障公司投资者，特别是中小投资者的合法权益。公司提供丰富便捷的沟通渠道，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，建立并维护良好的投资者关系。



公司荣获“投资者关系金奖”



公司荣获可持续发展普惠奖



公司荣获“最具社会责任上市公司”



公司荣获“最佳上市公司董事会”



公司荣获鲸落奖“国潮最受用户喜爱十佳”

内控与风险管控

九阳重视内部控制与风险管理，通过构建公司风险地图框架并根据各组织架构设置构筑风险管理三道防线，同时制定《内部审核控制程序》《风险和机遇控制程序》《应急准备和响应控制程序》等制度并开展风险培训课程对风险管控程序进行规范化管理。

战略层

- 战略制定与执行回顾
- 内控环境
- 外部环境

规划层

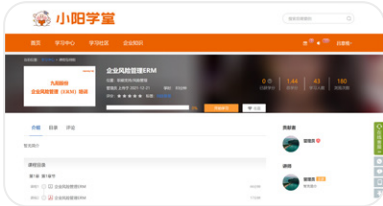
- 规划制定
- 执行监控

运营层

- 产品生命周期管理
- 渠道管理
- 运营管理
- 基础研发管理

支持层

- IT 系统安全与业务项目管理



线上风险培训课程



知识产权保护

九阳专注创新质量及专利保护，根据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规要求，建立了完善的专利风险管控和商标保护体系，对公司核心产品进行专利保护，定期进行专利监控分析以及竞品专利侵权排查。此外，九阳专利管理员根据研发、合同技术、工业工程等方面技术人员的需求，组织专利培训，提高其知识产权保护意识和专利撰写、检索能力；编制《知识产权管理制度》《明星专利评奖制度》，对授权专利发明人给予奖励，鼓励技术人员踊跃发挥主观能动性，在设计、改善工作中积极挖掘专利点。

报告期内，公司新增
专利申请权 **2,068** 项

其中

- 发明申请 **206** 项
- 实用新型 **1,654** 项
- 外观设计申请 **208** 项



截至报告期末，公司共拥有
专利技术 **10,129** 项

其中

- 发明申请 **543** 项
- 实用新型 **8,277** 项
- 外观设计 **1,309** 项



蒸汽饭煲专利挖掘过程

背景：饭煲行业竞争激励，产品质量参差不齐，涂层脱落的事件影响了人们的食品安全。蒸汽饭煲技术应运而生，蒸汽饭煲作为公司力推的差异化技术，助力公司饭煲的高端化路线。

过程：结合现有技术检索分析情况，对九阳的技术方案进行了多次专项挖掘和保护，形成了一批高质量专利。

数据：基于蒸汽饭煲项目衍生出来的专利申请超过了 200 件，发明授权专利超过了 10 件。

结果：以核心专利为核心提报的蒸汽饭煲专利培育项目参加“长三角高价值专利大赛”，获得三等奖。通过系列专利较好地保护了九阳地技术创新，建立了良好的专利壁垒，使蒸汽饭煲产品成为九阳特有产品。



蒸汽饭煲核心专利获得
长三角高价值专利大赛
三等奖

信息安全

九阳以“降低信息化风险，助力公司业务稳定发展”为理念，坚持维护信息安全，营造安全网络环境，制定《信息系统上线管理制度》《九阳信息安全方针》《信息安全事件管理制度》《个人信息保护管理制度》等信息安全制度，完善数据安全管理体系建设，全面落实信息安全保护，并通过 ISO27001 信息安全认证。

2021 年，公司按国家数据安全政策相关要求，对公司数据安全能力进行升级。

制定敏感数据分类分级标准
2 大类、18 小类 98 项、三级标准
上线敏感数据发现平台
连接 18 个数据库、5606 张敏感数据表、7208 个敏感字段
颁发《个人信息保护管理制度》
规范个人信息收集、使用、共享、转让和披露
对 API 风险评估
评估 394 个 API 接口，共发现风险 API 29 个，全部闭环
制定《敏感数据脱敏规范》《API 接口安全规范》
明确数据脱敏、API 使用规范
研究 API 安全工具、Shardingsphere 脱敏工具
为能力落地提供工具支持



ISO27001 信息安全认证证书



公司聘请第三方对公司系统进行 IT 脆弱性分析



廉洁从业

九阳注重完善反腐倡廉机制，制定《反舞弊管理制度》《审计监察管理制度》《投诉建议管理制度》，设立多种渠道接受公司员工、供应商、经销商、消费者等的投诉建议，定期审核商业道德、反腐败、反贿赂制度落实案例，开展廉洁从业培训会议，以此规范全体员工职业行为，树立廉洁、敬业良好风气，防止损害公司及股东利益的行为发生。

2021 年

公司开展职业道德培训

7 场

“廉洁九阳”微信公众号发布廉洁
宣传文章

17 篇



党风建设

特色党建

九阳坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将党的建设融合进公司的业务发展中，创立“365”特色党建活动机制，并获得杭州市钱塘区先进基层党组织。2021 年，公司建成党建文化展厅，并顺利通过上级党工委验收。



三个机制

建立奖励激励机制

建立绩效评价机制

建立责任落实机制



六大健康

机制健康

思想健康

肌体健康

生活健康

组织健康

产品健康



五个致力

致力于成为企业
决策的参与者

致力于成为企业
发展的执行者

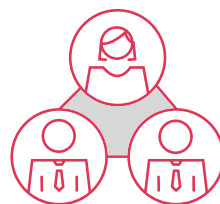
致力于成为企业
创新的驱动者

致力于成为企业
文化的建设者

致力于成为员工
思想的引领者

党员构成

九阳严格把握入党原则，将讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行、讲奉献、有作为的人吸收到组织中来，统筹兼顾，有计划、有步骤地调整结构，注重在一线发展党员，推进发展女党员、高知群体和少数民族党员。



党日活动

九阳注重政治教育与社会实践的结合，2021 年，公司累计组织“学习党的十九届六中全会精神”等主题党日 79 次，通过开展多样化主题党日活动，弘扬党史知识，增强党员归属感，发挥党员先锋模范作用。



03

携手共肩 回馈社会发展





于产品，品质攻坚

公司不断挖掘顾客需求，倡导健康饮食生活方式，致力于产品和服务的持续创新，不断提高产品质量和客户体验，为客户创造健康、便捷、高品质的饮食解决方案。

质量管理

公司按照 ISO9001 的标准和顾客的特殊要求，采用过程方法，将质量管理标准的所有条款融合在过程中，建立了文件化质量管理体系，编制管理手册、程序文件及其他制度文件，以满足顾客的要求，增强顾客满意度。

九阳质量管理价值逻辑不仅仅包含提升良率、降低投诉、降低损失，更重要的是取悦用户、赢得市场优势和品牌优势。做“好产品”，使得产品有明显的质量卖点与用户心智定位；“做好”产品，从用户到客户到产品实现全过程、全要素、全员质量，基于产品与能力，基于用户需求和用户满意而转变。



产品创新

科技是第一生产力，加快科技成果转化，既能筑牢经济增长的基础，更能为企业乃至产业的长远发展注入新动能。九阳专注创新，为充分挖掘员工潜能，不断增强企业的创新能力和可持续发展能力，保证公司能持续迅猛地发展；九阳重视创新氛围，设立创新激励奖励制度和九阳创新日，内部重要级别创新活动有“产品创意创新 & 课题攻关”、“产品创新大赛”2个项目。

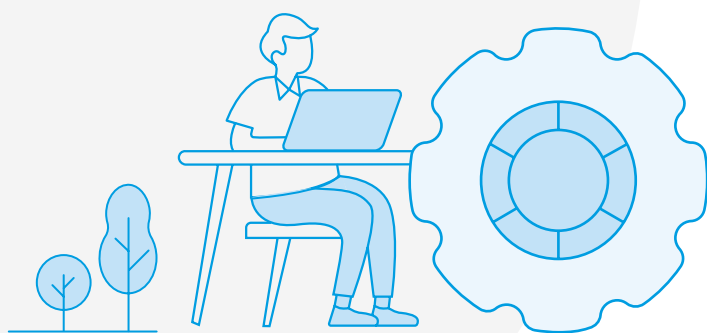
2021年，公司继续加大研发投入，探索研发具有前瞻性的创新型技术，聚焦主流刚需品类，完善研发体系和制度，引进高端研发人才，切实推动技术进步与创新。公司研发投入35,727.87万元，同比增长3.31%，占营收比达到3.39%。



创新激励机制

公司为营造产品创新的氛围，激发创新积极性，提高公司产品竞争力，促进公司长远发展，积极推动技术共享，鼓励技术跨产品线应用，实现创新的移植、整合、跃变而打造创新平台，引导创新思想落地，开阵各类创新活动以促进新人员的成就感，实现科技驱动产品力策略落地，助力产品及技术与研发。

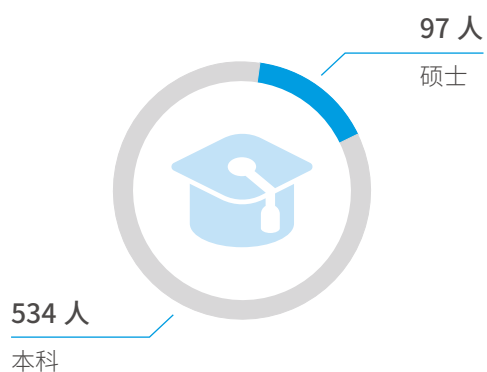
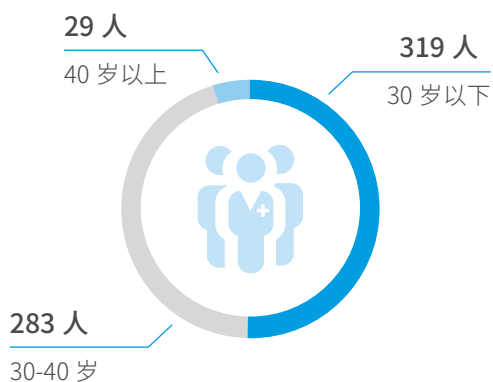




九阳研发人员总计 **631人**

研发投入

2019	   	3.30 亿元
2020	    	3.46 亿元
2021	    	3.57 亿元



2021 主打产品

清洁生活产品



洗地机

一键吸拖洗，
一遍就干净

炊具生活产品



大磨王炒锅

爆炒嫩煎样样行，
锅体轻量易翻炒

水家电生活产品



净热一体机

九阳太空热小净，
会出热水的净水器

料理生活产品



豆浆机

一机三用，细腻破壁



破壁机

静音破壁，细腻免滤



破壁机

超薄造型、低音破壁、
独有热烘除菌技术



智能面条机

智能称重，全自动加水，
一周美食不重样

中式生活产品



碳钢釜电饭煲

全新备长炭远红外
吸热内胆



无涂层蒸汽电饭煲

无涂层，更安心



电压力煲

餐餐沥脂，健康轻食



电火锅

行业首款 2000W 秒涮

西式生活产品



空气炸锅

空炸趣胃，蒸香加倍



多士炉

吐司烘焙，酥脆美味



电饼铛

给食材恰到好处的温暖



养生壶

精煮柔炖，惬意养生，
美饮时刻相伴

阳光服务

公司打造“阳光服务”售后品牌，秉持“诚信、温暖、透明、快乐”的服务理念，建立了高质量客服团队和客户投诉处理管理体系，通过线上线下多渠道满足客户内容咨询、投诉、反馈等诉求，及时解决各类投诉事件，定期进行客户满意度调研，为用户提供专业、高效、满意的服务。2021 年，公司获评售后服务五星级认证。



售后服务五星级认证

九阳阳光服务

卓越的服务网络

2000 家稳定的专业网点，
门店统一形象与营销一体
模式，行业第一

高效的需求解决

通过先进的人机交互与限
时闭环，用户需求解决效
率优于行业均值

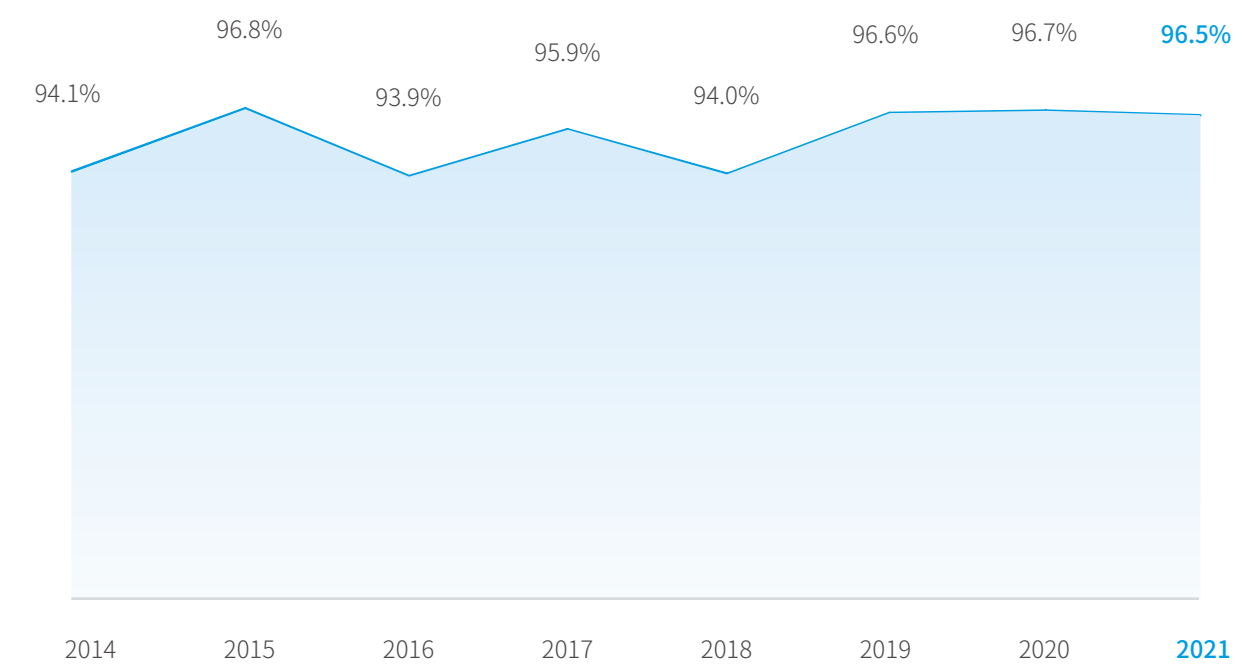
便捷的服务触点

积极拥抱互联服务新需
求，多渠道、多模式，方
便用户咨询与投诉

专业的服务团队

专业工程师 4000 名，平
均工龄 5 年以上，培训上
岗、星级考核管理

近年调研服务满意度变化趋势



客户满意度调研

注：调研满意度 = 总体满意度 * 0.1 + 门店维修满意度 * 0.4 + 本地服务热线满意度 * 0.3 + 服务政策满意度 * 0.2

强大的配件供应

通过系统化的计划、储备、发放及应急机制，配件供应行业领先

共赢的客户合作

坚持专业化服务，匹配产品、渠道变革，满足客户需求，合作共赢

特色的增值服务

开展延保、以旧换新、五免安检等，在行业极具影响力的特色服务

先进的服务数字化

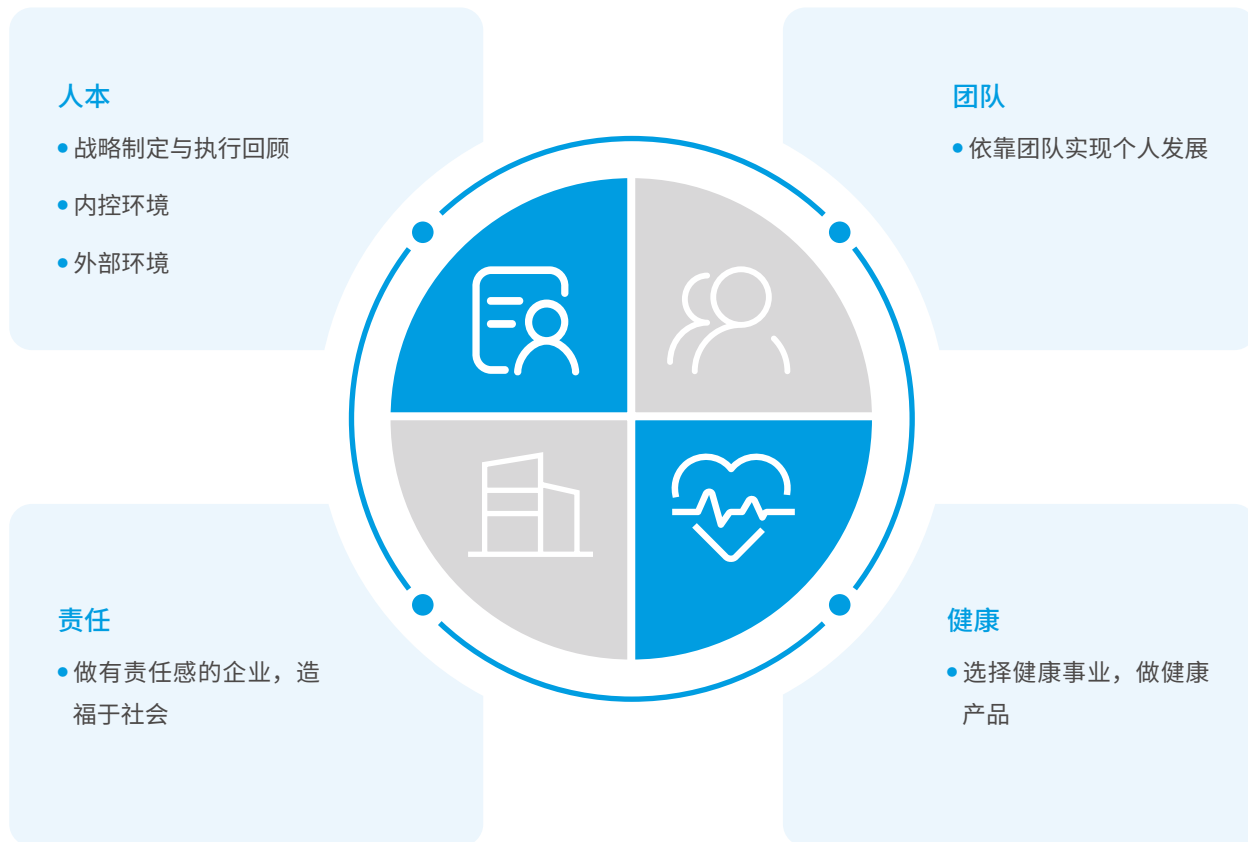
大力推进服务在线与在线数据应用，服务流程提效50%

于员工，以人为本

根据公司发展战略，九阳遵循“人才是第一资源”的理念和“以人为本，德才并用”的用人方针，制定自身的人力资源发展战略，构建了“选、育、用、留”为一体的全面人力资源管理体系，近三年培训投入近 1,800 万元，建立小阳学堂线上学习平台，实施“筑梦计划、星辰计划、新锐计划、利刃计划、TRIZ 训战营、产品经理训练营、项目经理训练营、新任干部工作坊、高管学化会”等各梯队培训项目，开展高层管理人员华为商业领袖专项训战，建成覆盖从一线员工到高层管理者的全员学习赋能体系，营造充满活力的人才激励和成长机制，有效促进核心竞争力提升，促进组织与员工共同发展。

人才理念

公司秉持“人本·团队·责任·健康”的核心价值观，坚持以人为本，以员工的成就和发展为自豪，为员工创造公正、公平、透明的工作环境，鼓励员工自觉融入团队，依靠团队实现个人发展，培养自觉沟通与协作的能力与习惯，坚持对用户、员工、合作伙伴与股东负责，要求员工真诚做人、务实做事、说到做到，追求简单、高效、规范，为员工提供健康的工作平台。



九阳人才观



能力

学习能力

具备持续学习的动力和毅力，注重个人成长，不断迭代自己的知识体系

团队协作

愿意分享有用的信息和资源，能够征求和倾听他人经验、观点和意见，取长补短，相互协同，达成共同目标



热情

热爱工作

时刻对工作保持正能量、积极向上的工作状态，总是能圆满完成任务或履行承诺，并全力干到最好

勇于挑战

对工作具有使命感，不畏艰难，闻战则喜，面对挑战和逆境，用积极的态度和方法应对



思维方式

强自驱力

对工作制定高目标、高要求，自我监督，积极主动

正直担当

公正正直坚持原则，正直做人，用心做事，说到做到，有人负责我配合，没人负责我负责



创造力

创新突破

不受陈规和以往经验的束缚，不断探索新方法，创造出新的产品或者新的工作成果

结果导向

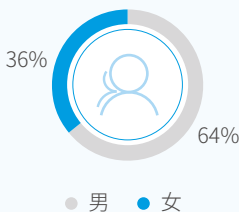
以结果作为衡量工作成效的主要依据，重点关注提高绩效、实现目标和产出结果

员工权益与福利

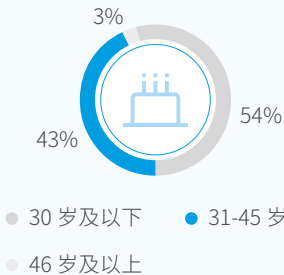
基本权益

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》等相关法律法规，积极响应政府号召，将稳就业、保民生放在优先位置，尊重并维护员工的各项合法权益，依法禁止雇佣童工，保障男女性同工同酬，保障女性员工合法权益，努力营造多元化、公平、公正的工作环境，确保所有员工不因宗教、性别、年龄、残疾等各种因素而受到差别化对待。

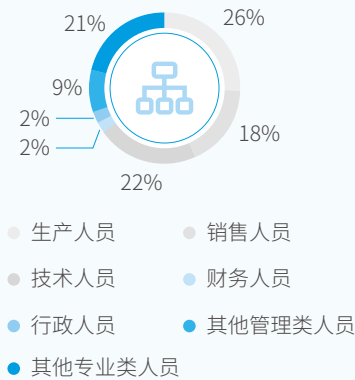
公司员工性别构成



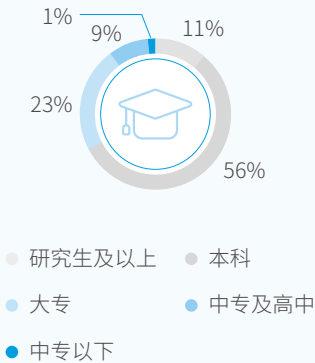
公司员工年龄构成



公司员工职级类别构成



公司员工教育程度构成



截至 2021 年底

公司共有员工

2,915 人

员工劳动合同签约覆盖率

100%

无雇佣童工、强迫劳动等
劳工人权相关违规事件



员工构成数据

公平招聘

公司通过官方网站、官方微信公众号、第三方招聘平台、线下招聘会等多元招聘渠道，开展校园招聘、社会招聘、内部招聘等招聘活动，规范招聘流程，公平、公开、公正地开展招聘，持续引进优质人才资源，为公司发展做好人才储备，并为政府“稳就业”社会目标贡献份力量。

九阳招聘理念

- 招到合适的人才才是 Leader 的责任
- 超越伯乐，寻找比自己优秀的人才
- 招聘是为了公司
- 大同小异，求同存异



薪酬与福利

公司为员工提供具有市场竞争力的薪酬绩效体系和福利关怀体系。员工薪酬绩效体系由基本工资、奖金、补贴和福利等组成。为规范福利管理，保障员工福利，公司制定了《福利管理制度》《福利管理制度补充说明》等制度。公司为员工提供法律规定的基本福利待遇，并在此基础上为员工提供医、食、住、行等方面的特色福利。

基本福利

- 六险一金（养老保险、失业保险、工伤保险、生育保险、医疗保险、补充商业保险、公积金）
- 依法休假权利（法定节假日、病假、婚假、丧假以及女职工产假等）
- 全员体检
- 高温福利

特色福利

- 六必访：生日 / 结婚 / 生育 / 病探 / 意外 / 丧葬关怀
- 教育助学：鼓励员工进修或职业认证，给予奖金
- 节日福利：发放节假日福利
- 津贴福利：餐补或免费午餐

民主管理

围绕公司经营发展重大事项、重大决策，以及涉及员工切身利益等员工群众关心的热点问题，公司定期召开职工代表大会，根据职工代表的提案意见，着力为基层员工办实事，广泛听取职工代表及广大干部员工的意见建议。此外，为规范公司各方面的运作，及时反映员工思想动态，快速有效地处理员工的意见和建议，公司特制定《员工意见、建议、申诉处理及反馈管理程序》；建立了领导和员工之间的双向沟通渠道，包括投诉建议电话、投诉建议邮箱、公司办公网络信息平台——投诉建议、九阳投建直通车公众号、SOA 平台——客户之声、九阳行政以及各部门会议和各层级会议等，多渠道倾听员工的声音。



公司于 2021 年 11 月 23 日召开第五届职代会



总经理信箱

员工安全与健康

管理制度

公司秉持“以人为本，和谐管理，减少风险，安全健康”的职业健康安全方针，为保护劳动者身心健康，增强员工安全生产意识，确保安全生产，公司通过 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，制定了《环境因素与危险源控制程序》《消防管理制度》《安全教育培训管理制度》等文件。

职业健康安全管理体系

方针

以人为本，和谐管理，减少风险，安全健康。

目标

每年设定职业健康安全目标、实施措施，并对职业健康安全管理体系的运行绩效实施监视和测量，定期检查目标实现情况。

法律法规及其他要求

每年定期收集、更新适用于公司职业健康安全管理体系工作的法律、法规、标准及其他要求，并将收集的文本发至对应的专业部门进行评审，确定适用条文。

危险源辨识

每年组织各部门针对各自的业务活动（包括涉及到的产品、相关方）进行危险源的识别、评价，并制定预防整改措施。

应急响应

每年制定应急预案，并组织相应的应急演练，以识别潜在的风险，减少潜在风险的发生。

职业病体检

每年组织从事接触职业病危害因素的劳动者进行岗前、岗中、离岗的职业病健康检查，并建立相关的职业健康档案。

岗位危害因素监测

每年安排对存在危害因素相关岗位进行年度职业健康检测，并张贴警告标识和指令标识。同时，为相应岗位的员工配备劳动防护用品，并确保工人工作时正确使用以及及时更换。

培训

每年定期组织员工参与健康与安全培训。



ISO45001 职业健康安全管理体系认证

安全教育

● 入职新员工三级安全教育培训

严格按照公司管理制度要求，建立生产员工三级安全教育培训体系，并落实培训，确保员工入职后能够快速了解作业环境及其风险，做到自主风险防控。

● 员工参与消防安全知识的宣讲

2021 年，公司行政部共组织安全生产月、安全生产培训、重点岗位专项培训 6 场，每月月底组织各部门安全生产管理员对办公区、实验室、重点区域进行联合检查。除公司行政统一组织消防安全知识宣讲外，相关重点防控部门也可依据各自管理措施，协调资源，策划组织员工消防安全讲座，让员工能够了解消防基础知识及其自救方式。

● 作业员工的设备操作安全培训

生产部门对作业过程使用的设备，建立独立的设备操作规程，明确设备使用步骤和操作方法，安全注意事项及应急措施，并通过对员工点对点实物操作培训，让员工能够了解设备作业的风险及控制要求。

● 作业员工的化学品使用安全培训

生产部门对作业过程使用的化学品，建立《化学品清单》，并定期对员工进行化学品安全教育培训，让员工能够清晰了解化学品的防护要求，并运用在作业过程中。

● 作业员工的职业健康安全教育培训

生产部门结合环评检测结果，梳理作业现场职业危害接害人群，策划组织员工进行职业健康教育培训，让员工清晰了解岗位职业危害风险及日常防控要求。

● 作业员工的宿舍安全教育培训

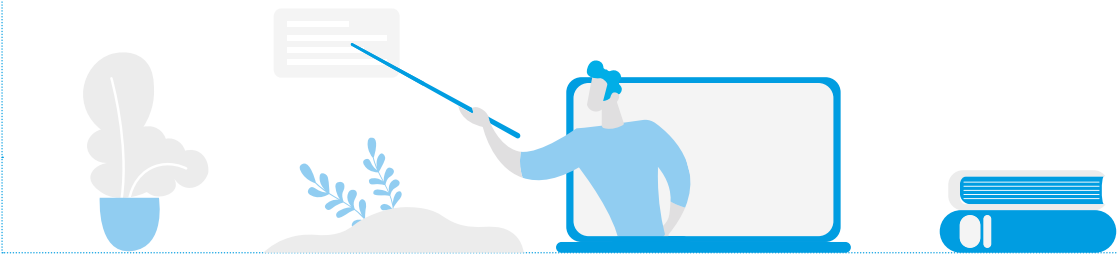
策划组织员工进行宿舍管理要求培训，明确宿舍用电要求，规避宿舍安全风险。

● 消防演习

配合公司消防演习，通过演习，让员工明确逃生路线、逃生方法；了解灭火器的使用方法，对灭火知识有清晰认知。

● 生产 6S 管控

生产部门建立 6S 管理任务，设立检查标准，并组织培训和指导；配有人员进行 6S 日监控、周检查，落实定期监控，按时整改，规避安全风险。





应急救援演练

健康生活

九阳为切实保障员工的身体健康，进一步践行以人为本的发展理念，每年都会安排全体员工进行年度健康体检；部分员工（67人）增加职业病检查，力求为员工提供更加全面和体贴的健康关怀。

 九阳健康小屋

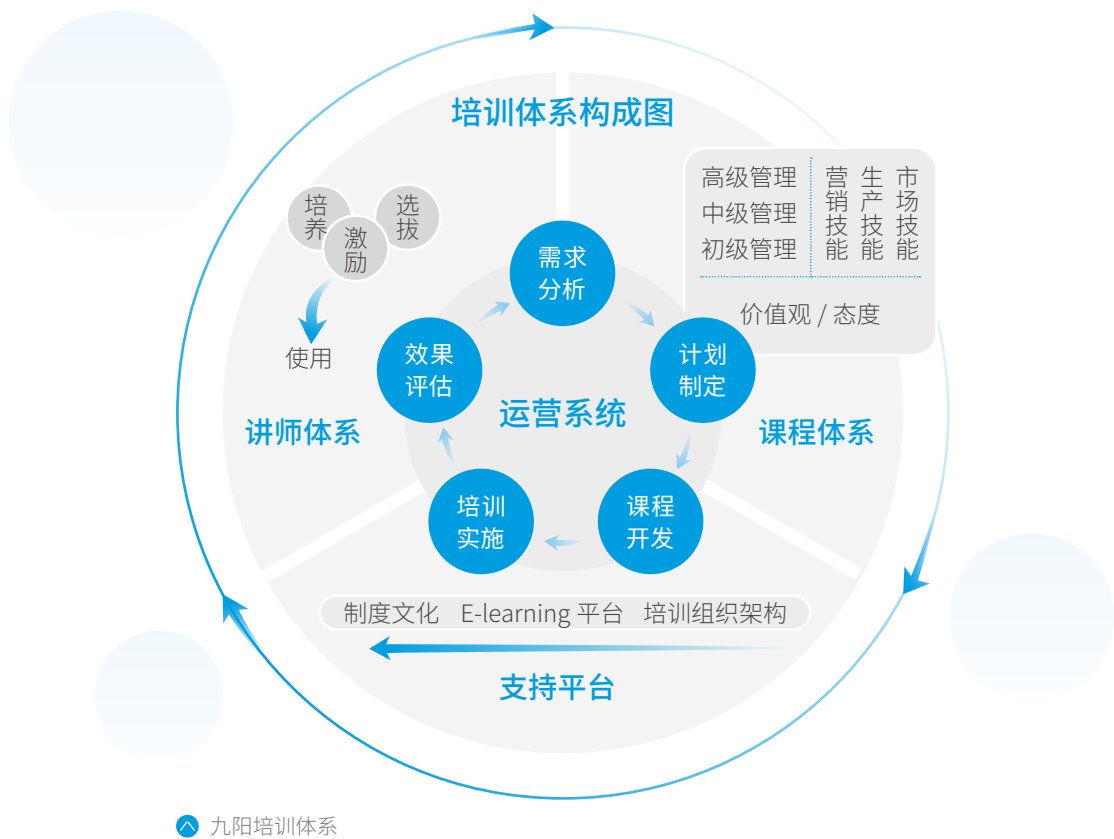
公司建成健康小屋并投入使用，通过常规健康检测设备的配备、使用安全有效的艾灸理疗方法和线上线下健康知识讲座、义诊等方式，为实现健康员工、健康企业、健康城市提供良好服务。



健康小屋

员工培训与成长

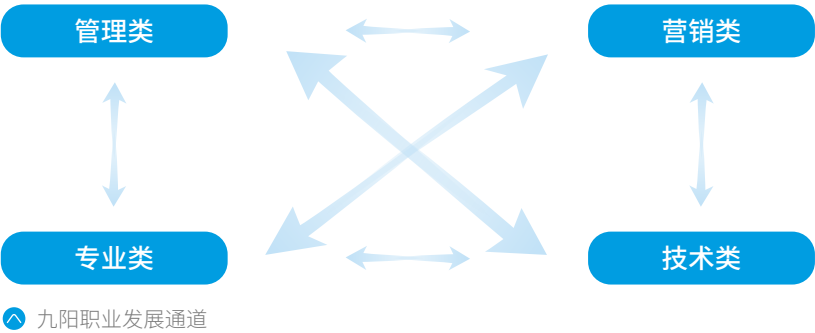
九阳坚持“训战结合、结果导向”的培训原则，以素质评价体系与职业化行为评价体系为基础，分层级、分序列，以课件体系、讲师体系、学习平台体系及制度体系搭建为基础，从需求分析、计划制定、课程开发、培训实施、效果评估五方面完善运营体系，逐步构建培训体系。公司成立二级培养体系，建立《在线培训管理制度》《新员工培训管理制度》《外部培训管理制度》《内部培训管理制度》和九阳内部培训师队伍，确保培训需求、计划制定、实施和效果评价四个环节有效实施，并推进员工职业生涯设计，为员工的能力提升与职业发展创造平台，保障公司战略目标的落地。



公司设立培训发展部负责培训体系搭建、培训计划制定和实施。2021 年围绕“专业力匹配高增长，项目助力业绩倍增”主题，通过线上学习平台——小阳学堂，打造了包含战略转型类、技能提升类和人才梯队类的基于员工成长和岗位胜任的人才培养体系 2.0。



九阳为技术、技能、管理、销售等各类员工分别提供广阔的发展通道，员工可根据战略发展需要，并结合自身特征、职业兴趣与专长选择最适合自己的发展路径，设定职业发展目标，也可在管理通道与专业通道之间进行职业转换。



DFMA 培训



IE 特训营



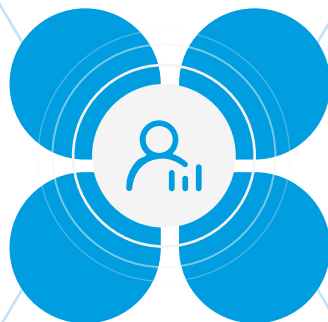
参观培训

员工关怀与活动

九阳与时俱进，主动担负起关爱员工的职责，认真做好帮扶救助工作，以实际行动建设和谐企业，为构筑和谐社会贡献力量。

- **单身员工**：公司设立“九阳红娘奖”，工会举行跨企业单身联谊会，帮助员工找到心仪对象

- **退休老员工**：公司定期走访慰问；针对创业期退休老员工，公司安排共同创始人作陪聚餐



- **双职工**：公司设立“爱的小屋”，减轻员工住房压力

- **困难员工**：公司建立重大困难员工帮扶基金，开展员工帮扶活动，对困难家庭的子女开展助学活动



慰问老员工



九阳红娘奖



公司为了倡导“激情而快乐的工作，快乐而健康的生活”的理念，丰富员工生活，特设立了 22 个俱乐部，包含文艺、体育、饮食等多方面，所有员工免费参与。2021 年度，约 1,500 人次参与活动，公司定期组织举办对内对外联赛和暑期亲子培训班。此外，公司每年召开文化三会——员工大会、运动会、周年晚会。



运动会



周年会

与行业，共同发展

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。

供应链管理

公司建有一套协同智造管理系统——CIS 系统，打通自产工厂与整机供应商之间数据互通。通过九阳自产工厂与 OEM 工厂分配独立的 CIS 系统账号，同时在云端部署的 CIS 系统与各工厂 MES 进行无缝对接。将工业机器人、AGV、检测设备、扫码枪和上、下料机等设备联网，实现设备级、车间级和工厂级三个层次的数据互联互通，为管理系统提供数据支撑，并且采用冗余方式确保可靠性。通过采集、联网、分析和控制，完成各个环节的闭环管理，实现生产过程中所有设备参数的自动采集和异常预警以及各设备间的制造管理和供应管理的远程下达等。

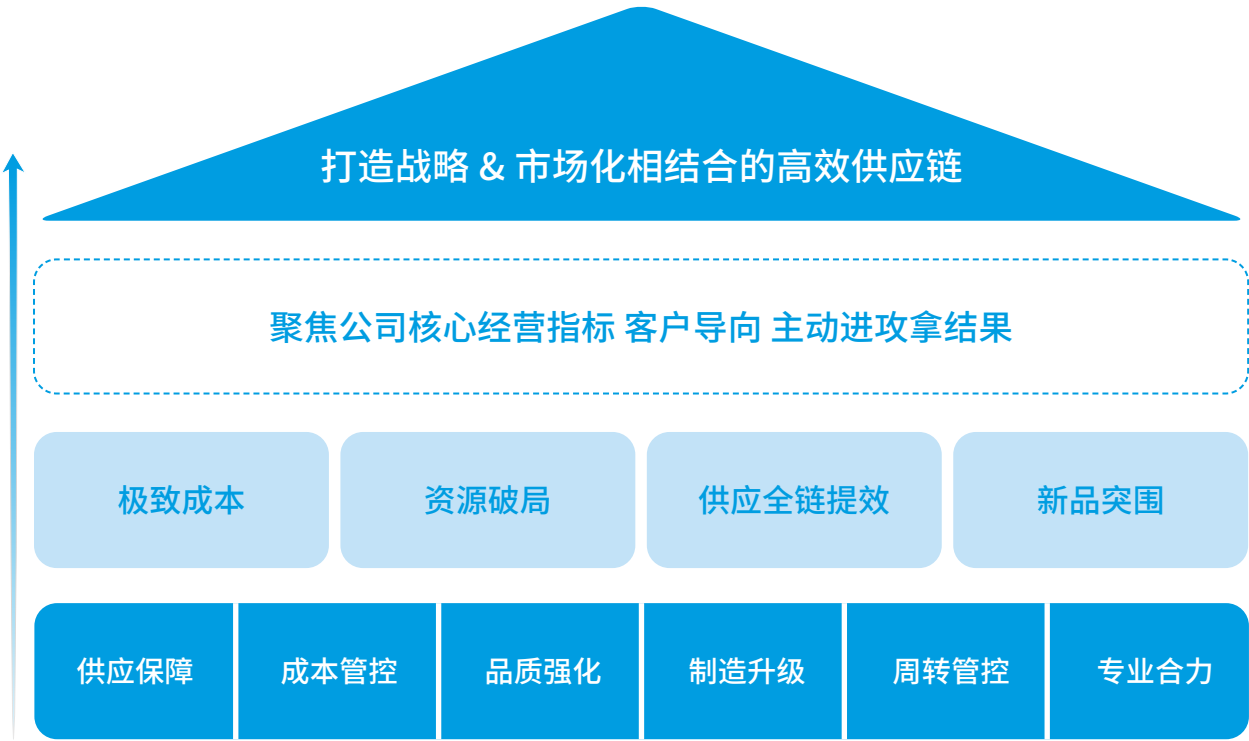
对所采集的制造过程的历史数据、实时数据进行存储分析可视化，在中控室进行实时显示，确保公司能够实时了解各个工厂的生产制造情况，同时进一步实现对生产过程的监控和设备故障的诊断。



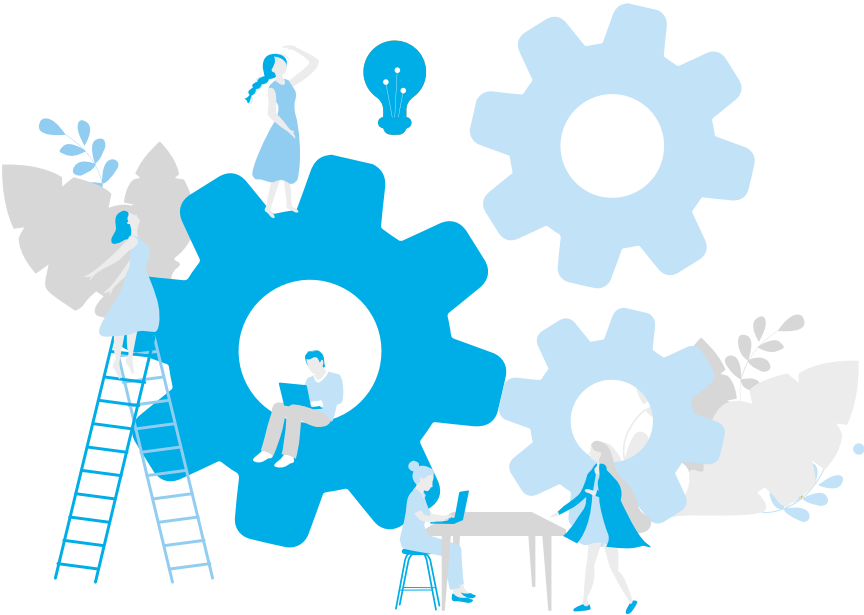
供应链运营部组织架构图

供应链战略体系

九阳建立供应链战略屋战略体系，聚焦核心经营指标，提高主力品线竞争力，不断强化产品品质，实现资源破局；通过制造升级、周转管控等措施，落实全流程综合控本，实现成本突围；数字赋能供应链，实现全链产销升级，保障产品高效供应；始终以客户为导向，坚持引进技术型专业人才，致力于产品创新，不断进行新品迭代，打造差异化产品布局，主动进攻拿结果，实现市场突围，打造战略与市场化相结合的供应链体系，指导公司供应链高效运作。



2021 年度供应链战略屋



九阳将供应商视为重要资源，九阳注重与供应商建立长期的、例行的沟通运作制度，为双方的业务合作提供组织及高层保障，公司建立《采购管理制度》《九阳供应商精益星级认证管理制度》《招标管理制度》《质量保证协议》等制度，促进双方持续改进共赢。基于物料分类和供应商共同发展程度，同时考虑合作年限，九阳将供应商分为战略、优秀和一般合作供应商，战略实施供应商关系管理，与战略、长期合作供应商建立长期合作伙伴关系，并致力于全球化供应商的开发，提高关键部件全球供应商覆盖率；将 ISO9001 和 TS16949 作为关键供应商引入的评估标准。

卓越采购运营

采购战略及目标

战略供方：和供应商建立长期合作伙伴关系，端到端战略性协同，共同构建战略控制点，形成长期性核心竞争力。

非战略性供方：从 TCO 及技术、质量、交付、环境安全、社会责任六个维度进行绩效考核，市场化充分竞争。



合作成果

构建长期性核心竞争力：原创性产品 SKY 形成战略控制点市场占有率稳居 TOP1。

建立长期稳定、共赢的伙伴关系：战略供应商 16 家、合作超 5 年供应商 107 家，占比 32%。

成本领先：在 21 年原材料大幅上涨的情况下，通过前端设计优化、供方效率再提升、集中采购等关键动作，保持成本对主要竞争对手的持续领先。

联合创新：九阳与核心供方携手，通过技术专项公关、联合开发、利民技术转化，为消费者增加利益点，持续提供更好体验、更好功能、更优质、更惠民的家电产品。



战略供应商奖

为战略供应商颁发
战略供应商奖



时光匠心奖

为与九阳携手同行 20 年的战略供应商颁发
特别贡献奖

九阳为各供应商提供相互学习和改善的交流平台，通过培训、辅导、导入制造业工程制造技术方法论，价值流分析与改善、6S、TPM、线平衡、JIT、连续流、自动化、信息化、过程认证（PC）、多能工、QCC 和质量月活动等，激发供应商的改善动力与活力，帮助供应商健康成长，打造九阳健康优质的供应链，为获取市场优势提供了有力的支持。九阳每年面向供应商输出相关培训计划，对过程进行辅导、稽查，每年进行成果发布，对表现优异者进行激励，并颁发荣誉证书，将供应商优秀改善案例汇编分享。



战略供方赋能平台

2021 年

九阳开展的供应商培训累计覆盖

146 家供应商

供方精益办设立，专职精益 / IE 厂均

3 人

供应链精益团队超

100 人

精益、自动化等项目降本
年均超

4,000 万元

标杆线建设

15 家

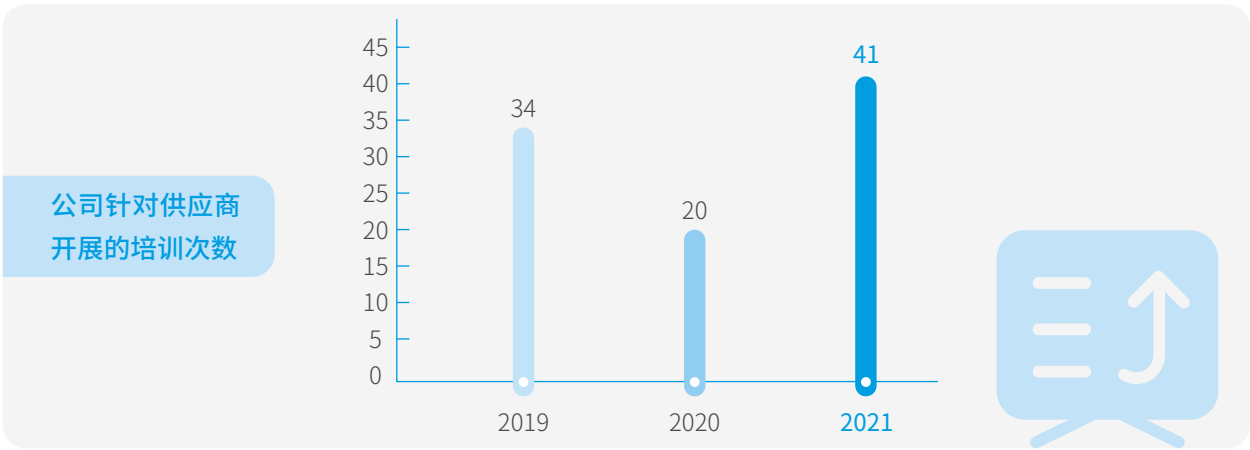
占比

23.8%

收益

1,320 万元





生产线实现集中分拣

降本提效、设备替代人工，半自动变为全自动，一人一机变为一人多机，是注塑车间改革的重要方向。工厂采用生产自动化的同时进行集中分拣作业的方式将车间分为南北两区，利用自制的简易工装，实现自动落地主流流水线。员工分别在车间南、北分拣区集中作业，精简用人，降低用工压力，员工工资也有所提高。集中分拣降低了人工成本，提升了公司生产运营管理效率，增加了员工收入，还保持了车间现场整洁，一举多得。



自主制作简易工装，
自动落地主流流水线



流水线集中输送



跨多机台集中分拣

2021 年度集中分拣收益		
节省人工总工时 / 年	节省人员 / 年	节省金额 / 年
21,006	20	441,126

产学研合作

公司主动与高校建立联系，建立实践基地，利用双方优势进而开展更多有利于学生、有利于学校、有利于企业的合作。实践基地的建设旨在创新实践教学、实习学习等方面与学校展开深度合作，在坚持多层次、多渠道、多形式、重实效的原则下，各施所长，互补所需，互相协作，深入推动校企双方产学研合作。

公司在创新实践教育及实习学习方面给予高校大力支持，同时也欢迎高校师生参与到九阳的实习及科研创意项目中来，发挥公司及高校在专业人才培养中各自的优势和作用，探索、建立并完善公司与高校联合培养专业技术与产品创新人才的新机制，充分发挥公司实践基地的平台作用，培养高素质的创新创业人才，实现共同进步和发展。

截至 2021 年底，公司先后与清华大学、浙江大学、复旦大学、东南大学、中国农业大学、江南大学、浙江理工大学、浙江工商大学、中国计量大学、浙江省科技信息研究院科技查新（评估）中心、浙江省方圆检测集团建立联合科研项目、产学研合作、人才培养、前沿新技术交流；定期进行实习及就业对接。



九阳 & 浙江大学强化校企合作

2021 年 6 月，浙江大学机械学院卓越班师生一行 20 多人在该院刘振宇副院长的带领下，走进了杭州九阳创意工业园，开启了浙江大学《创新设计方法与实践》的第一课。九阳研究院魏院长围绕“初心不改、奋力前进”和“用户至上、健康为先”的思想，详细介绍了九阳的创新发展史、“健康与创新”的产品设计理念、流程以及创新方法 TRIZ 和创新软件 Goldfire 所取得的成果。此次课堂是浙江大学机械学院创新授课的一次尝试，也是九阳产学研方式的一种创新。同时，九阳与浙江大学机械学院建立常态化的交流平台，共同探索建立“浙江大学机械学院社会实践基地”，寻找产学研项目合作的机会。



浙大师生走进九阳



专家聘书

行业研讨

九阳 2018 年至 2021 年主持或者参与制定标准 33 项，其中国家标准 14 项，行业标准 4 项，团体标准 15 项。

序号	标准名称	标准编号	标准性质	
1	物联网家电公共指令集	GB/T 36428-2018	国标	制定
2	家用和类似用途洗地机	T/CHEAA 0018-2021	团标	制定
3	无线可折叠手持干式真空吸尘器 技术规范	T/CAS 383-2019	团标	制定
4	家用和类似用途蒸汽拖把	QB/T 5426-2019	行标	制定
5	电水壶性能要求及试验方法	GB/T 22089-2021	国标	修订
6	品牌评价 消费者感知测量指南	GB/T 39071-2020	国标	制定
7	食物搅碎器	GB/T 15854-2021	国标	修订
8	电饭锅	GB/T 40978-2021	国标	制定
9	铁质不粘锅	GB/T 40354-2021	国标	制定
10	搭载物联网操作系统的智能家电的技术要求 豆浆机	T/CAS 520-2021	团标	制定
11	搭载物联网操作系统的智能家电的技术要求 破壁机	T/CAS 522-2021	团标	制定

九阳参与制定和修订的标准示例

公司始终贯彻“合作伙伴共赢”的理念，在研发、产品、供销等各个领域积极寻求志同道合的商业合作伙伴，实现“1+1 大于 2”的协同效应，共赢发展。

相关方	措施
政府及慈善机构	定期拜访，参与政府召开的会议，微信群、QQ 群信息及时获取； 通过筹建“公益厨房”、参与“山海协助”以“消费扶贫”形式采购土特产品，落实帮扶计划。同时响应号召，积极支持黔东南、恩施等地区，缓解偏远地区青少年学生营养不良问题，拉动落后地区经济发展。
专业机构	积极参与协会组织，董事长担任杭州市工商联第十三届执行委员会副会长，及时与协会领导保持沟通了解信息，协办和参加行业会议。
院校及科研机构	联合科研项目、产学研合作、人才培养、前沿新技术交流；定期进行实习及就业对接。
银行	定期拜访，建立良好合作关系。
媒体	日常新闻联络，年终媒体拜访以及专题报道等；根据品牌需求联动进行品牌传播和曝光等活动。



与社会，和谐共进

随着脱贫攻坚战的全面胜利及乡村振兴战略实施，为了更为系统性地推动公益事业开展，九阳及其创始人团队于 2020 年 12 月 28 日发起设立“浙江九阳公益基金会”，基金会以“凝聚善的力量，健康创造美好生活”为愿景，开展乡村振兴、扶贫济困、助医助残、奖学助学、扶老救孤、救灾赈灾等公益慈善事业。



核心公益项目



截至 2021 年底

九阳公益事业捐赠超 **9,000** 万元。



公益活动



延边朝鲜族自治州汪清县九阳公益项目落成

2021年4月，延边朝鲜族自治州汪清县“九阳公益厨房”及“九阳食育工坊”项目落成仪式在汪清县鸡冠乡中心小学举行，让受助学生能在校就餐的同时也能喝一杯营养健康的豆浆，让学校能够把饮食文化当作课程来研发，让孩子们掌握生存的本领，认识到健康饮食的重要性，弘扬了传统饮食文化。



九阳向汪清县中小学进行捐赠



微爱行走

2021年，九阳联合浙江省妇女儿童基金会、腾讯公益，号召参与者每天行走超过10,000步，并通过腾讯微信运动平台捐赠每日步数到“公益厨房”公益项目。九阳根据所捐赠的步数，每10,000步配捐1元善款，配捐100万，借此传播悦享健康理念，号召人人公益，帮助浙江地区20余所乡村中小学校公益厨房援建，守护莘莘学子的营养餐食。



微爱行走志愿捐步活动



食育夏令营

自 2014 起，九阳已在哈尔滨、济南、信阳、青海、杭州等地举办 10 期学生沉浸式食育夏令营，在这里，学员们以小组形式开展基于项目的跨学科体验式食育学习，游戏化设置不同模块有机串联，形成趣味、开放、有规则的探索式营地氛围，向学生传递健康意识理念，激发学生的悦食力、创造力。2021 年，食育夏令营以“食物不浪费 珍食好少年”为主题，让学生从食物源头到垃圾分类了解食物浪费问题，懂得珍惜食物、敬畏自然、感恩社会，培养科学、健康、可持续发展的饮食观。



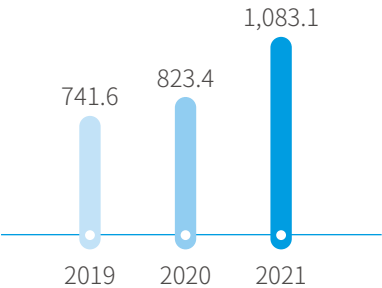
食育夏令营

公益品牌荣誉

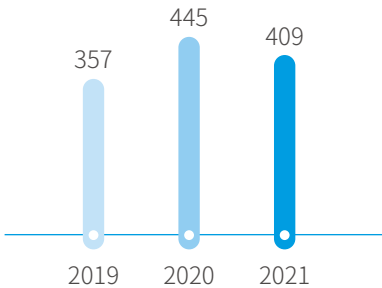
- 联合国粮食系统峰会“年度食物友好奖”
- 东西部协作突出贡献企业
- 中国政府慈善领域最高奖项——中华慈善奖
- 入选国务院扶贫办精准扶贫优秀案例 50 佳（2019）
- 入编国务院扶贫办《中国扶贫开发年鉴 2020》
- 希望工程实施 30 周年突出贡献奖
- 中国慈善榜“十大慈善项目奖”
- 公益中国最佳实践奖
- 浙江省慈联 浙江省精准扶贫合作伙伴
- 湖北省疫情防控捐赠突出贡献者
- 2020 企业公民防疫抗疫先锋
- 企业社会责任卓越项目奖
- CSR 教育奖“最佳社会贡献奖”



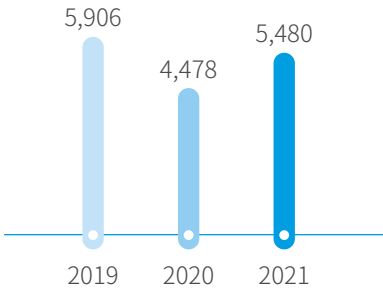
慈善捐款金额（万元）



员工志愿活动参与量（人次）



员工志愿活动时长（小时）



04

责任共建 同筑低碳家园





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。公司以“遵纪守法实施污染预防，节能降耗树立环保品牌”为环境方针，“采用环保材料、生产绿色产品”的HSF有害物质为管理方针，根据ISO14001环境管理体系的要求持续加大环保投入，促进节能减排、保护生态多样性，促进企业、社会和环境和谐发展。

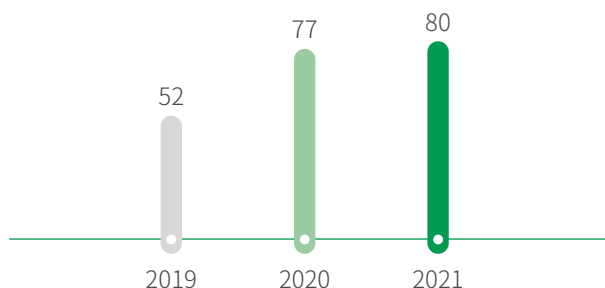


ISO14001 认证

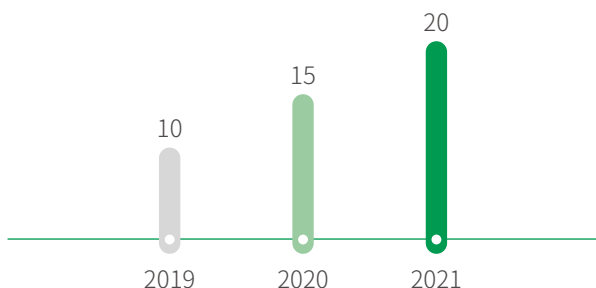
九阳绿色管理

公司严格执行《中华人民共和国环境保护法》等有关环境保护的法律法规，积极践行环保理念和智能工厂管理模式。2021年，公司建立《能源资源管理制度》。制度要求各部门在选择所使用的资源时，应考虑环境影响，尽可能选用环保节能型产品；应本着节能降耗的原则，持续改善，以减少对环境的负面影响。公司要求开展内审，每三年由第三方公司进行外部复审。公司全年没有出现任何违反环境保护法律法规的行为和污染事故纠纷，未因违反环境保护相关法规而受到行政处罚。

环保投入（万元）



节能减排总投入（万元）



公司消耗的能源主要为电能，公司通过加强能耗管控，不断提高能源、水资源利用率。通过使用清洁能源，加强能耗管控，公司在产量年均上升的前提下，电能等能源消耗上升比率小于产量年均增长率。此外，公司消耗的资源主要为自来水，通过倡导节约用水，促进水资源循环利用，从而不断提高水资源效率。公司一直坚持提高能效、低碳生产的观点，每月对水、用电量及纸张使用进行统计。对耗能情况进行汇总、分析，并制定相应的整改措施。

能源

指标名称	单位	2019 年度	2020 年度	2021 年度
用电量	千瓦时	12,599,078	12,681,335	11,233,940
营业收入	万元	935,144	1,122,375	1,054,047
电量消耗强度	千瓦时 / 万元营收	13.47	11.30	10.66
电量使用效率	万元营收 / 千瓦时	0.07	0.09	0.09

说明：1. 电量消耗强度体现每万元产值耗费的能源，单位产值的能耗越少，电量消耗强度越低。
2. 电量使用效率体现每千瓦时能耗的营业收入，单位能耗的产值越大，电量使用效率越高。

水资源

指标名称	单位	2019 年度	2020 年度	2021 年度
水资源消耗量	吨	197,832	180,298	188,844
营业收入	万元	935,144	1,122,375	1,054,047
水资源消耗强度	吨 / 万元营收	0.21	0.16	0.18
水资源效率	万元营收 / 吨	4.73	6.23	5.58

说明：1. 水资源消耗强度体现每万元产值耗费的水资源，单位产值的水资源消耗越少，水资源消耗强度越低；
2. 水资源效率体现每吨水资源产出的营业收入，单位水资源的产值越大，水资源效率越高。

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，在公司的厂房屋顶铺设 3.5 万平方米光伏设备。2021 年，厂区内光伏发电量达到 3,163,198 千瓦时，其中园区自用比例达 85.6%，余量上传至国家电网。



铺设光伏板厂房

九阳已建立废弃物管理制度《固体废弃物管理规定》，各部门负责固体废弃物的产生直至分类收集的过程管理。将产生的危险废弃物交由有资质的供应商进行处理。

九阳绿色运营

绿色办公，打造低碳新常态

为节约能源、资源，提高利用率，杜绝浪费，以保护环境，同时降低公司运营成本，公司在日常的运营中积极推行节能减排，呼吁员工应积极参加节能降耗活动，提供节能环保的意识，增强节电、节水的自觉性，全力推行无纸化办公，提倡双面复印，节约纸张；提倡员工减少使用一次性水杯；下班后做到人走灯灭电气关，减少电脑、打印机等设备的待机能耗，最大限度地物尽其用，从而达到节约资源、减少排放的目的。

公司还积极响应国家“厉行节约，反对浪费”的号召，开展“光盘行动”，减少厨余垃圾；在办公场所严格按照法规及政府要求执行垃圾分类要求，向员工宣导垃圾分类理念及垃圾分类说明，倡导生活垃圾减量化、资源化、无害化，积极履行企业公民环境保护责任。

此外，公司还积极响应政府号召，根据《山东省生活垃圾管理条例》有关要求，结合公司实际情况，制定了相应的管理办法，对各类垃圾明确了分类标准，在员工工位、茶水间等区域设置了可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾回收箱，并通过有效培训、宣传，促进办公区域垃圾回收有序推进，倡导绿色环保经营。

- 严控空调使用温度
 - 使用节能照明设备，合理规划照明亮度
 - 非办公时间关闭个人电脑等办公设备，减少待机消耗
 - 非工作需要，不在公司内擅自增加 / 使用大功率用电设备
- 选择双面用纸和黑白打印，多采用电子化通讯方式和办公方式
 - 呼吁部门减少不必要的报纸订购，减少制造纸张废弃物
 - 办公区域设置垃圾分类回收箱，做好废弃物分类收集



节约用电标语



垃圾分类培训

绿色采购，推进环保新举措

- 加强对配件、辅料等物料的管理；
- 新品设计或老品技改中选择绿色环保节能型物料；
- 尽量采购批发装、替换装和节能型产品，减少产生废弃物；
- 对办公设备等资产，严格执行配置标准和采购要求，提高盘活效率，减少采购。



公司在开展绿色运营以降碳减排的同时，也自发组织开展绿色环保项目，来冲抵运营过程中所产生的二氧化碳排放量，尽早达成“碳中和”。自 2007 年起，公司还积极倡导环境保护理念，鼓励员工积极参与全球环境保护相关主题公益活动，以实际行动践行绿色环保。同时，公司多次组织植树造林活动，发动企业影响力造福环境。目前园区栽植乔木 2,020 棵，栽植色带 10,312 平方米，栽植灌木 182 株，铺种草皮 11,689 平方米。

绿色物流，追求运输新模式

公司为突破货流模式，减少包装浪费，降低物流成本，联合阿里、京东共同探索标准化周转仓的新模式，实现仓 / 配全网突破，获得《杭州市物流标准化试点项目》示范企业、《流通领域现代供应链体系建设试点项目》首批示范企业的称号。



废旧家电回收

废旧家电具有较高的资源回收利用价值，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。2021 年，商务部发布《关于进一步做好当前商务领域促消费重点工作的通知》提到，促进家电家具家装消费，加快健全废旧家电回收处理体系，健全回收网络，优化回收渠道，促进家电更新消费；引导消费者增强家电安全使用和节能环保意识、及时更换超过安全使用年限的老旧家电。

2021 年，九阳继续“以旧换新”服务，鼓励消费者将任何品牌的小家电交给九阳进行回收，并给予购买新机补贴。2021 年，公司通过“以旧换新”回收废旧家用电器约 15 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。



废旧家电回收

指标索引

目录		SDGs	GRI Standards	CASS-4.0
关于本报告				P1.1/P1.2/P1.3
董事长致辞				P2.1/P2.2
关键绩效			GRI 102 GRI 201	A2
荣誉 2021			GRI 102 GRI 202	A3
专题：九阳太空厨房		 	GRI 203	M3.6
专题：九阳公益厨房			GRI 405	S4.12/S4.13
民族品牌， 传承企业文化	公司简介		GRI 102	P4.2/P4.3
	企业文化		GRI 102	P4.1/G1.1
	公司大事纪		GRI 102	P3.1/P4.5
行稳致远， 治理静水流深	规范治理		GRI 102 GRI 205	M1.1/M1.2
	信息披露		GRI 102	M1.4
	投资者关系管理		GRI 102 GRI 201	M1.5
	内控与风险管控		GRI 102	M1.1
	知识产权保护		GRI 102	S1.1/S1.2
	信息安全		GRI 102	M2.4/M2.13
	廉洁从业		GRI 205	M1.3
	党风建设		GRI 102	M1.1

携手共肩， 回馈社会发展	于产品，品质攻坚	    	GRI 203 GRI 416	M2.1/M2.4/M2.6/ M2.7
	于员工，以人为本	  	GRI 401 GRI 403 GRI 404 GRI 405	S2.1/S2.2/S2.3/ S2.5/S2.7/S2.8/ S2.10/S2.11/ S2.13/S2.14/ S2.15/S2.16/ S2.17/S2.18
	与行业，共同发展	 	GRI 204 GRI 418 GRI 419	M2.10/M2.13/ M3.6
	与社会，和谐共进	 	GRI 413	S4.7/S4.8/S4.12
责任共建， 同筑低碳家园	九阳绿色管理		GRI 301 GRI 302 GRI 307	E1.5
	九阳绿色运营		GRI 301 GRI 302 GRI 303 GRI 304	E2.4/E2.6/E2.23/ E2.24/E2.25/ E3.1/E3.2
指标索引				A1
独立审验及声明意见书				A5
读者意见反馈表				A6

独立审验及声明意见书

关于本审验及声明意见书

上海信公科技集团股份有限公司（以下称“信公咨询”、“我们”）受九阳股份有限公司（以下称“九阳”）的委托，对《九阳股份有限公司 2021 年环境、社会及管治报告》中披露的有关企业社会责任的资料及数据，进行独立有限审验工作，并以发表独立审验及声明意见书的形式向《九阳股份有限公司 2021 年环境、社会及管治报告》的阅读者披露审验结果及结论。

信公咨询根据《AA1000 审验标准 v3》（“AA1000AS v3”），在遵循包容性、实质性、回应性及影响性这四项 AA1000 审验原则的情况下对九阳开展可靠性和质量有限的验证工作。

本独立审验及声明意见书中的结论仅针对九阳的《九阳股份有限公司 2021 年环境、社会及管治报告》界定范围内的相关事项，该等结论不作为对除此之外其他任何事项及用途的保证。除对该等结论对应的查证事实提出独立审验及作出其他声明意见书外，对于任何其他目的质询，以及对于阅读此独立审验及声明意见书的其他任何人，信公咨询并不负有或承担任何有关法律或其他责任。

本独立审验及声明意见书的中文版与英文版之间有任何冲突或不相符之处，请以中文版为准。

一、验证内容包括：

1. 评估九阳的利益相关方参与过程，以及利益相关方对议题的重视程度与沟通结果；
2. 验证《九阳股份有限公司 2021 年环境、社会及管治报告》有关数据可靠性及质量，并对相关证据进行抽样检查；
3. 对选定的关键性议题的特定绩效信息、社会责任、可持续性管理工作进行必要的验证，并确保其所提供的信息是完整及准确的、平衡的、可比较的；
4. 综合陈述部分非财务指标的成效与社会影响力；
5. 以及相关的建议。

二、关于信公咨询

信公咨询进行的验证工作独立于九阳股份有限公司。信公咨询与九阳没有其他联系与利益冲突关系。信公咨询的验证团队由行业内经验丰富的 ESG 专业人士组成。相关人士皆接受过如全球报告倡议组织发布的《GRI 标准》、AA1000AS v3、ISO 14001、ISO 9001、ISO 26000、SA8000、EcoVadis 全球供应链评级等可持续发展相关标准的专业培训，对于国际相关的准则与评价体系、验证标准具有充分的理解和实践经验。所有团队成员与九阳均无商业关系，团队独立的执行本次查证。

三、为作出有限审验的结论，信公咨询已执行下列工作：

1. 与九阳的管理团队和员工进行了访谈，以了解九阳履行社会责任的整体情况和相关流程；
2. 通过访谈与查验相关文件，了解九阳的主要利益相关方及利益相关方的期望与需求、双方具体的沟通渠道，以及九阳如何回应利益相关方的期望与需求；
3. 搜集本报告中所选定的社会责任的数据及相关信息，对该等数据信息执行分析性核查程序并进行评估；
4. 核查和确认，依据前述取得的数据信息所分析评估出的社会责任整体履行情况，与报告内容的整体情况一致。

四、我们的发现：

1. 包容性：报告书反映出九阳已实施包括：在经营中持续寻求利益相关方的参与、了解他们的期望与关注重点、及时就实质性议题进行沟通确认等的重要举措，以针对企业社会责任相利益相关方作出具有责任且策略性的回应。
2. 实质性：九阳公布了对组织及其利益相关方的评估、决策、行动和绩效会产生实质性影响与冲击的重大主题，并对议题的管理与绩效进行判断与改善。
3. 回应性：九阳已发展和落实相关的政策，能对利益相关方所关切的议题作出及时性的回应。
4. 影响性：九阳对实质性议题具有充分的鉴别能力，且执行平衡和有效的评估及披露方式，已经建立监督、衡量、评估和管理冲击的系统性的流程，从而在组织内实现更有效的决策和结果管理，能公正客观地展现实质性议题带来的冲击。
5. GRI 准则：基于审验的结果，我们确认参照 GRI 准则所需披露的社会责任与可持续发展之相关披露项目，在本报告中已被全部或部分呈现。

基于已执行的工作，以我们的专业意见而言，这份报告书已涵盖了包容性、实质性、回应性及影响性议题；本次审验的范畴所包含的信息及数据无重大错误或错误陈述。

如对本报告有任何建议，您可通过以下方式联系：

电话：021-20740303

邮件：esg@infaith.cn

地址：上海市浦东新区福山路 388 号 8 楼



读者意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读《九阳股份有限公司 2021 年环境、社会及管治报告》。为了向您及其他利益相关方提供更有价值的信息，并有效促进公司提升履行企业社会责任的能力与水平，我们真诚期待您的意见和建议。

选择题（请在相应位置打√）

1、您对本报告的总体评价是：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

2、报告对利益相关方所关心问题的回应和披露？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

3、您认为九阳股份在经济责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

4、您认为九阳股份在环境责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

5、您认为九阳股份在安全管理方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

6、您认为九阳股份在员工责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

7、您认为九阳股份在社区责任方面做得如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

8、报告披露的信息、指标、数据是否清晰、准确、完整？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 差

9、您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

☐ 是 ☐ 否

10、开放性问题

您对九阳股份有限公司履行社会责任及本报告有任何意见与建议？

九阳股份有限公司
Joyoung Co., Ltd.

联系地址：浙江省杭州市钱塘新区下沙街道银海街 760 号

邮政编码：310018

电话：0571-81639093

网址：www.joyoung.com