

杭州老板电器股份有限公司

Hangzhou Robam Appliances Co., Ltd.

2012 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

二〇一三年四月

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”）自上市以来编制的首份社会责任报告，报告整体涵盖了公司 2012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2012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、2012 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	13

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30余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，主要产品包括吸油烟机、燃气灶、消毒柜、电烤箱、电蒸汽炉、电压力煲等厨房电器，公司现有57家代理公司、3家全资子公司，8000多个销售网点，遍布全国各个省、市、自治区，每年超过200万台的老板电器进入全国千家万户，3500多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、老虎钳精神

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。70 年代末，改革开放的号角刚刚吹响，本着致富一方的目的，公司的几位创始人开始了创业征程。在三无（无技术、无设备、无资金）的情况下，筹集了两千元又借贷两千元，最后凭借三把老虎钳和榔头等基础劳动工具办起了余杭县红星五金厂。这，就是老板厨房电器的前身。



三十余载，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。

责任

三十四年的凝聚力，三十四年荣辱与共使命共担。

担负着致富一方的使命，三把老虎钳开始了创业旅程。

坚持对消费者负责，对员工负责，对股东负责。

勇于担负领导行业发展的责任，做一个让社会尊敬的企业。

务实

坚守执着、敬业、诚信

从红星到老板，坚持品质 34 年；坚守厨房电器领域 34 年；

"守道不渝"的坚持，才能让老板成为百年品牌。

创新

有梦想，有激情，热情与朝气

立体化的员工发展、突破性的管理思想方法，使公司高效运作；

多元化的销售渠道的开拓，营销新体制的创立，树立行业营销模式的典范；

免拆洗、双劲芯、主火中置等技术的创新，助推行业技术革命。

2、企业使命

致力于改善人类的烹饪环境，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。

最好的烹饪在中国。然而几千年来，烟熏火燎的厨房让善于烹饪的中国人爱恨交织。如何让人们对烹饪不再是劳作的心态，而还原为纯粹的烹饪乐趣。以科技精湛的厨房电器带来舒适的厨房，不断改善人类的烹饪环境。自 1979 年成立伊始，老板便秉持这样的信念，决心致力于厨房电器行业，为千万家庭创造干净舒适的烹饪环境。

三十多年过去，老板始终专注于厨房电器行业精耕细作，以领导者的姿态，一次次以技术革新引领行业变革。这一切，正是因为老板始终铭记创立伊始的信念。这是老板厨房电器三十多年来矢志不渝的追求，也将是老板继续坚守的信念！

3、企业愿景

成为中国竞争力最强的专业厨房电器百年企业！

4、企业理念

做一个让社会尊敬的企业！

老板厨房电器深谙作为一个企业公民的义务和职责，并以为员工尽心，为消费者尽力，为合作伙伴尽职，为社会尽责为使命，志在成为持续为社会创造价值并因此受到社会尊敬的企业公民。



三、2012 年社会荣誉

时间	奖项名称	发放机构
1 月	老板牌吸油烟机、燃气灶荣获第八届（2011）中国最具领导力品牌	中国联合商报社、中国智慧工程研究会、中国管理科学研究院、中国品牌营销促进会、中国国际品牌学会
	老板牌吸油烟机 8218 荣获红顶奖	2011-2012 红顶奖组委会
	老板电器荣获 2011 年度优秀合作伙伴	国家电网
3 月	老板牌吸油烟机荣获 2011 年度同类产品市场综合占有率第一位	中国商业联合会、中华全国商业信息中心
	老板牌燃气灶荣获 2011 年全国市场同类产品销售额第三名	中国行业企业信息发布中心
	老板牌吸油烟机荣获 2011 年全国市场同类产品销量第一名	中国行业企业信息发布中心
	老板牌吸油烟机荣获 2011 年度消费者最信赖品牌	中国行业企业信息发布中心
5 月	国家火炬计划产业化示范项目	科技部火炬技术产业开发中心
6 月	老板品牌荣获 2012 最佳企业品牌形象	2012 中国财经峰会
	老板电器荣获 2012（行业）年度影响力企业	
	老板品牌荣获 2012 年度最受商务精英欢迎品牌	
8 月	老板电器荣获 2012 中国上市公司最佳信息披露奖——金盾奖	华夏时报
	老板电器荣获 2011 中国中小板上市公司价值 50 强	证券时报
	老板电器荣获 2011 中国中小板上市公司十佳管理团队	证券时报
9 月	老板电器荣获 2012 年亚洲品牌 500 强	世界品牌实验室
10 月	老板电器董事会秘书荣获 2012 中国上市公司口碑榜最佳董秘	每日经济新闻

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《控股子公司管理制度》、《环境信息披露及突发事件管理制度》，修订了《公司章程》，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。2012年，公司召开两次股东大会，七次董事会，六次监事会。在股东大会前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，优先安排中小股东监票；在选举董、监事时实行累积投票制度，充分保障中小股东的合法权益。在会议召开后，及时向深交所、证监局报备文件，做好信息披露工作，确保信息披露的真实、准确、及时、完整和公平，以利于公司股东及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况。

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，重要公告做到字斟句酌、几易其稿，上市以来未发生任何差错及更正公告。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。2012 年度在深交所网站和巨潮资讯网上披露了 4 份定期报告、29 份临时报告以及其他文件总共 66 份。

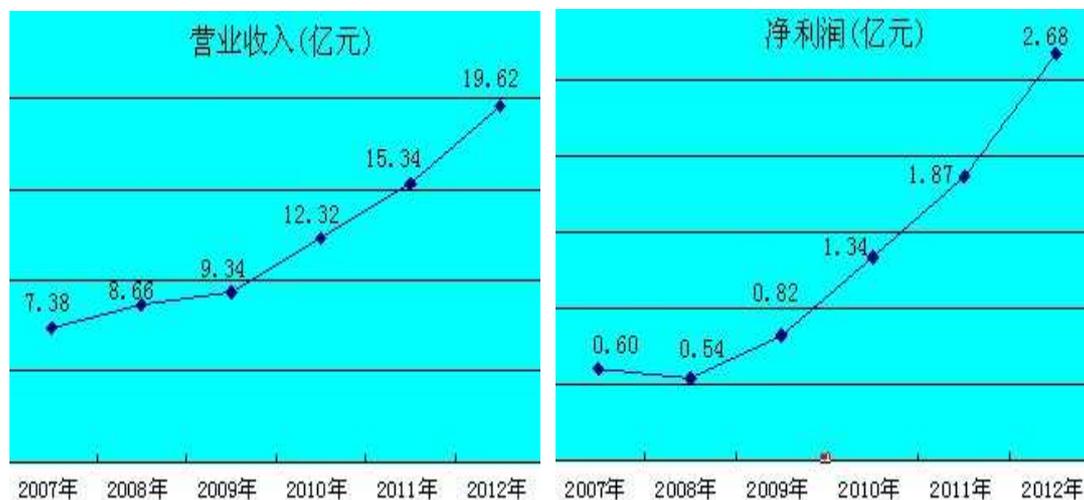
3、拓宽沟通渠道，保护股东权益

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等多种渠道与投资者加强沟通，年内共接待投资者来访 328 人次。2012 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。公司董秘积极主动走访投资者，年内先后参加了 6 次不同投资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 15 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。2012 年，公司先后获得“最佳信息披露风险管理金盾奖”、“2011 中国中小板上市公司价值 50 强”、“2011 中国中小板上市公司十佳管理团队”、“2012 最佳企业品牌形象”、“2012（行业）年度影响力企业”、“2012 年度最受商务精英欢迎品牌”。公司董事会秘书获得 2012 中国上市公司口碑榜“最佳董秘”。



4、业绩稳定增长，积极回报股东

2012 年公司实现营业收入 19.62 亿元、归属于母公司所有者的净利润 2.68 亿元，同比分别增长 27.9%、43.3%，整体经营质量保持着高效提升态势。



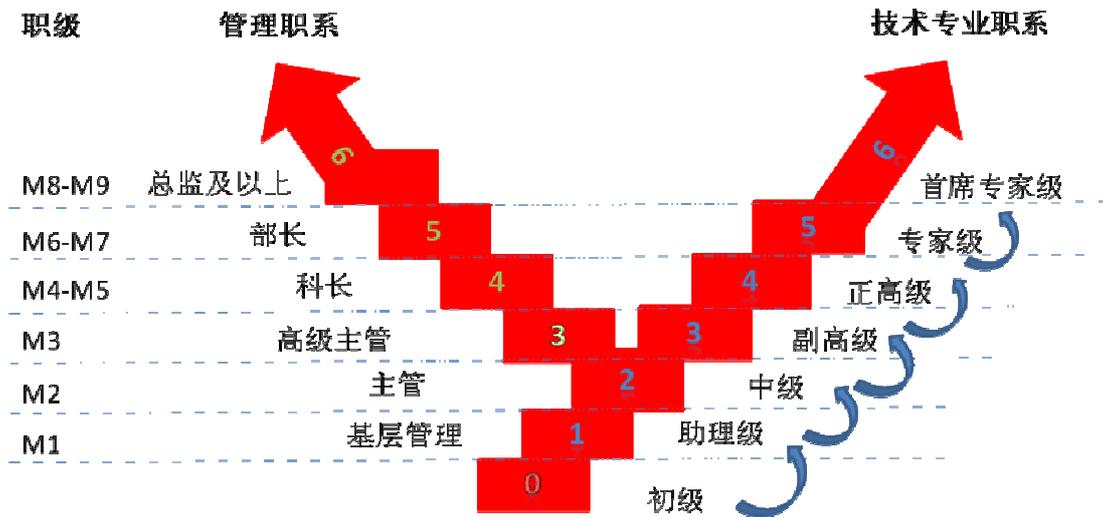
公司深知企业的发展离不开投资者的大力支持，因此公司一直秉承合理的分配原则，在综合分析企业经营发展实际、股东要求和意愿等因素的基础上，公司承诺连续三年以现金方式累计分配的利润不少于该三年实现的年均可分配利润的 40%。公司最近三年股利分配情况如下：

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	年度可分配利润
2011 年	51,200,000.00	186,992,052.64	27.38%	241,882,964.66
2010 年	48,000,000.00	134,340,007.32	35.73%	121,351,464.46
2009 年	87,834,501.52	81,829,465.22	107.34%	87,834,501.52
最近三年累计现金分红金额占最近年均净利润的比例(%)				139.18%

二、员工责任——职工权益保护

公司将“以人为本”作为人才理念，首先要尊重人才，在平等的基础上，尊重员工职业生涯的发展目标，尊重员工对企业提出的不同意见；其次，在尊重的前提下，做到关爱员工，视员工为企业的事业伙伴，帮助他们实现职业生涯的最佳投资回报。再次，“以人为本”要做到根据员工所长，专人专用，尽可能多地提供发展的平台。

公司深刻认识到21世纪最宝贵的资源是人才，特聘请北大纵横对公司进行了为期五个月的管理咨询，对人力资源体系和工作流程进行梳理、升级，制定了包括薪酬管理、绩效管理、能力素质模型、培训体系、核心人才培养地图等方面内容的人力资源发展规划体系；并建立了岗位价值为基础，以员工能力素质和绩效考核为核心的职业双通道发展的宽带薪酬管理体系。



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。

公司注重对员工安全生产的培训，举办了基础知识、危险源辨识、风险评价方面的培训，完善了职工健康安全管理体系，提高工人的安全意识，保障每一个员工的职业健康。



公司重视工作环境的改善，关心员工生活环境。夏天，传统“盛夏送清凉”活动，发放防暑降温物品、做好防暑降温措施。生日祝贺、伤病必访、帮助困难员工、退休职工和老党员送上了慰问品，给员工以家的温馨，体现公司对员工的关心和人性化管理。



2、职业培训制度：阶梯式人才发展项目

为实现人才分层培养，完成中高层人才不间断的梯队继任计划，确保公司各类人才的供给为员工提供职业发展与规划，公司启动柠檬计划、向日葵计划、常青藤计划、彩虹计划四大人才发展项目。柠檬计划，是对应届毕业生进行为期一年至一年半的专业知识及公司价值观等方面的培训，旨在帮助应届大学生，更快、更好地融入到新环境中。向日葵计划，是对入司 2-3 年的员工进行导师制的教授，定位于培养科室业务能手。常青藤计划，是为中层干部提供自学互学、企业文化传承的平台，定位于培养中高级管理团队的领导人员。彩虹计划，是中高层干部中优秀人员的反馈、行动学习，定位于培养能为公司运营、管理、发展出谋献策的卓越人才。



3、加强企业文化建设，推进人心凝聚工程

公司积极开展各项竞赛，提高员工的专业素养。技能比武大赛，员工职业素养大比武，对生产、行政、财务、绘图进行不同岗位专业的竞赛。各项竞赛是对员工职业水平的一次大检阅，秉着全面衡量、提高技能、鼓励创新、一专多能的宗旨开展活动，在公司内掀起了一股“比、学、赶、帮、超”的良好工作氛围；同时，也为广大员工提供了展示实力、凸显才华的好机会；并为未来公司定岗、定员、定薪打下良好基础。各项文化娱乐活动的开展，丰富了员工的业余生活。演讲大赛，卡拉 OK 大赛，给员工提供了展现风采的舞台，加强企业凝聚力，增强员工归属感。为了响应“节能减排、低碳环保”的号召，2012年，在公司唯一的内刊《老板集团报》问世的第二十个年头，在出版纸质报纸的同时，电子版在公司内网成功上线，扩大企业文化的宣传面，弘扬了企业精神。



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”。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。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。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。在销售环节，公司每月都有市场反馈的质量信息，经收集整理后，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。

公司认为用心周到的服务与产品技术的不断创新同等重要，积极履行社会责任。公司为首批签署杭州《消费维权直通车》协议企业。公司引入先进的CRM客户服务系统，为各类顾客建立详实客户档案，以更加规范化、专业化的操作模式服务于客户。公司建立了全国统一服务热线：95105855，提供从购买、安装、维修、商品咨询到投诉受理一系列的服务。在全国三十个省市自治区四十余个客服中心，顾客服务要求处理及时率100%。



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。

公司为顺应国家低碳节能的经济发展趋势，成功研发了“双劲芯技术”、“超低静音技术”及“烟灶联控技术”为主的一系列核心技术。其中，“双劲芯技术”通过对叶轮和电机进行创新设计，增加了进气空间，可以在噪声基本不变的前提下明显提高风量；“超低静音技术”通过改善主机导流系统，有效地隔离气体产生的涡流，使进风更顺畅，可以有效地降低噪声；“烟灶联控技术”可以实现根据灶具火力大小通过无线电技术自动调节烟机的排风量，从而提高排烟效率、更加节能环保。

另外，公司也一直在办公室倡导“绿色办公”，以响应国家节能减排的号召。公司内部建立了 ERP 系统和企业即时系统，充分利用现代化信息技术手段，推进了无纸化办公，大大节约了办公成本。为推进节能减排、倡导绿色生活、建设生态文明、构建环境友好型社会贡献力量。

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。老板在三十四年发展的过程中，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。2012 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。2012 年度，公司一如既往如实申报税额、及时缴纳税费 19793 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。

2012 年，公司合计用于扶贫帮困、慰问活动的公益投入 12.5 万；用于开展职业技校的办学，如职工培训、电子商学院、老板管理学院的公益投入 250 万；用于资助建造运河镇中学投入 200 万。

杭州老板电器股份有限公司

董事会

2013 年 4 月 9 日