



2024
企业社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report

目录

关于本报告	01
董事长致辞	02
关键绩效	03

01 关于九阳

公司简介	07
企业文化	08
大事记	09
荣誉时刻	10
ESG 管理	11



02 合规治理 坚持稳健发展

规范公司治理	19
加强风险管控	21
严守商业道德	22
践行责任营销	25
保障信息安全	27
夯实党建引领	29

03 绿色环保 守护低碳未来

推动绿色运营	33
深化节能减排	33
提升环保意识	36
应对气候变化	37

04 创新引领 聚焦客户体验

创新太空科技	45
加速创新驱动	46
维护知识产权	47
规范质量管理	48
优化客户体验	51

05 责任共治 驱动协同进步

合作伙伴管理	57
产学研一体化	58

06 凝心聚力 培育九阳精英

保障员工权益	61
助力员工发展	65
守护员工健康	67
关爱员工生活	70

07 齐心协力 构建美好社会

九阳暖心公益	73
--------	----

指标索引	79
读者意见反馈表	81



关于本报告

时间范围



本报告文字信息及绩效以 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（“报告期”）为主，部分文字信息及绩效可能涉及到以往年份或体现 2025 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 12 家子公司履行环境、社会、管治方面的责任信息，相关典型案例来自公司及其所属企业。

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。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”）

编制依据



本报告参考以下标准：

联合国 2030 年可持续发展目标（SDGs）

全球可持续发展标准委员会 GRI《可持续发展报告标准》（GRI Standards）

可持续发展会计准则委员会准则（SASB Standards）

中国国家标准《社会责任报告编制指南》（GB/T 36001-2015）

中国企业改革与发展研究会《中国企业可持续发展报告指南》（CASS-ESG 6.0）

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》

确认及批准



本报告已于 2025 年 3 月 26 日获董事会通过。

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（<https://www.joyoung.com>）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。

董事长致辞



2024 年，是九阳成立三十周年。三十年来我们风雨兼程、坚守初心，从“家庭厨房”到“公益厨房”再到“太空厨房”，我们致力于将健康的生活方式带给每一位国民。回首 2024，行业与公司均面临了较大的挑战，在这一年中小家电行业经历了市场需求减弱、行业竞争加剧、市场新机会持续时间较短等不利因素。与此同时，受到国家相关支持政策的加持与帮助，四季度行业实现了较快增长，进而带来了不错的收官。九阳作为中国小家电行业的领导品牌，坚持以用户为中心，以零售为导向，以科技创新为手段，持续打造健康家电，满足人民群众对美好生活向往的需求。公司不断优化能源使用，积极应对气候变化，支持创新实践突破，助力乡村教育振兴，推动供应商的持续改进和共同可持续发展，与各利益相关方齐心协力，共创长期社会价值，携手走向可持续发展的美好未来。

低碳环保，共筑可持续绿色发展 公司不断完善环境管理体系，严格遵守环保法规，深化节能减排举措，推进全链路逆向复新能力，在行政管理中持续优化能源使用管理，在生产运营中推动资源循环利用。同时公司积极应对气候变化，将气候风险纳入管理体系，制定气候变化应对策略，积极建设可再生能源项目，提高能源自给率。我们正在通过可持续宣导，提升员工和消费者的环保意识，推广绿色低碳的生活方式，为实现国家“双碳”目标贡献力所能及的力量。

持续创新，以消费者需求为中心 公司在本年度成功推出“太空科技”3.0 系列产品：0 涂层不粘电饭煲 40N9U Pro、太空热小净 R5P、全能破壁营养大师 Y8、免手洗静音低嘌呤豆浆机 K7 Pro、沸萃养生壶等创新产品。我们致力于将高端太空科技应用于家庭小家电产品中，为消费者带来更健康、便捷的科技智能生活体验。2024 年，公司研发总投入约 36,097 万元。此外，公司始终坚持以消费者需求为中心，通过完善质量管控体系、强化质量检测能力和加强质量培训，确保为消费者提供高品质产品。我们用心对待每一位消费者，通过持续优化客户服务管理机制，从线上线多种渠道为消费者提供全方位服务，本年度客户满意度升至 98.9%。

紧密合作，提高供应商与科研机构的贡献值 九阳通过完善的供应商准入和考核机制，实施严格的供应商准入标准，举行供应商大会和综合能力培训，确保与高质量、注重环境和社会责任的供应商深度合作，推动供应商的

可持续发展改进和共同进步。同时九阳与多所高校和科研机构保持紧密合作，支持高校的创新实践教育，开展前沿技术交流，为行业与公司技术的蓬勃发展做出了积极贡献。

回馈社会，用爱心创造幸福社会 九阳秉持“凝聚善的力量，健康创造美好生活”的核心价值观，积极开展“公益厨房”“食育工坊”等公益项目。2024 年，九阳完成 133 所公益厨房的新建，已累计在全国范围内建成 1,617 所九阳公益厨房，助力乡村学校改善供餐条件。与此同时，公司本年度新建 52 所食育工坊，通过优化空间设计、升级设备、食育课程和培训教师，推动食育教育发展，目前已累计在全国范围内建成 306 所食育工坊。此外，公司“向阳而生”项目累计资助 161 名困境少年，为他们提供助学和陪伴支持。九阳公益基金会不断通过公益项目回馈社会，奉献爱与力量。

2025 年，九阳将继续践行“人本、团队、责任、健康”的企业核心价值观，以消费者需求为中心，聚焦“创新”和“健康”的品牌基因，继续专注于小家电主业的发展。未来，我们将与消费者、员工、投资者、合作伙伴等利益相关方一起努力，勇力潮头，不断突破，共同打造健康、绿色、可持续发展之路。

九阳股份有限公司董事长

杨宁宁

关键绩效



环境

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
温室气体排放总量（范围 1+ 范围 2）	吨二氧化碳当量	9,143.75	8,269.49	8,398.03
光伏发电量	千瓦时	3,053,413	3,419,365	3,590,949
外购电力消耗强度（万元营收耗电量）	千瓦时 / 万元	12.43	14.65	17.23
水资源消耗强度（万元营收耗水量）	吨 / 万元	0.20	0.20	0.20



社会

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工总人数	人	2,832	2,577	2,342
女性员工占比	%	37	37	38
参与志愿活动的员工数	人	382	516	426
客户满意度	%	97.4	97.9	98.9
累计专利数量	个	11,648	13,181	14,262



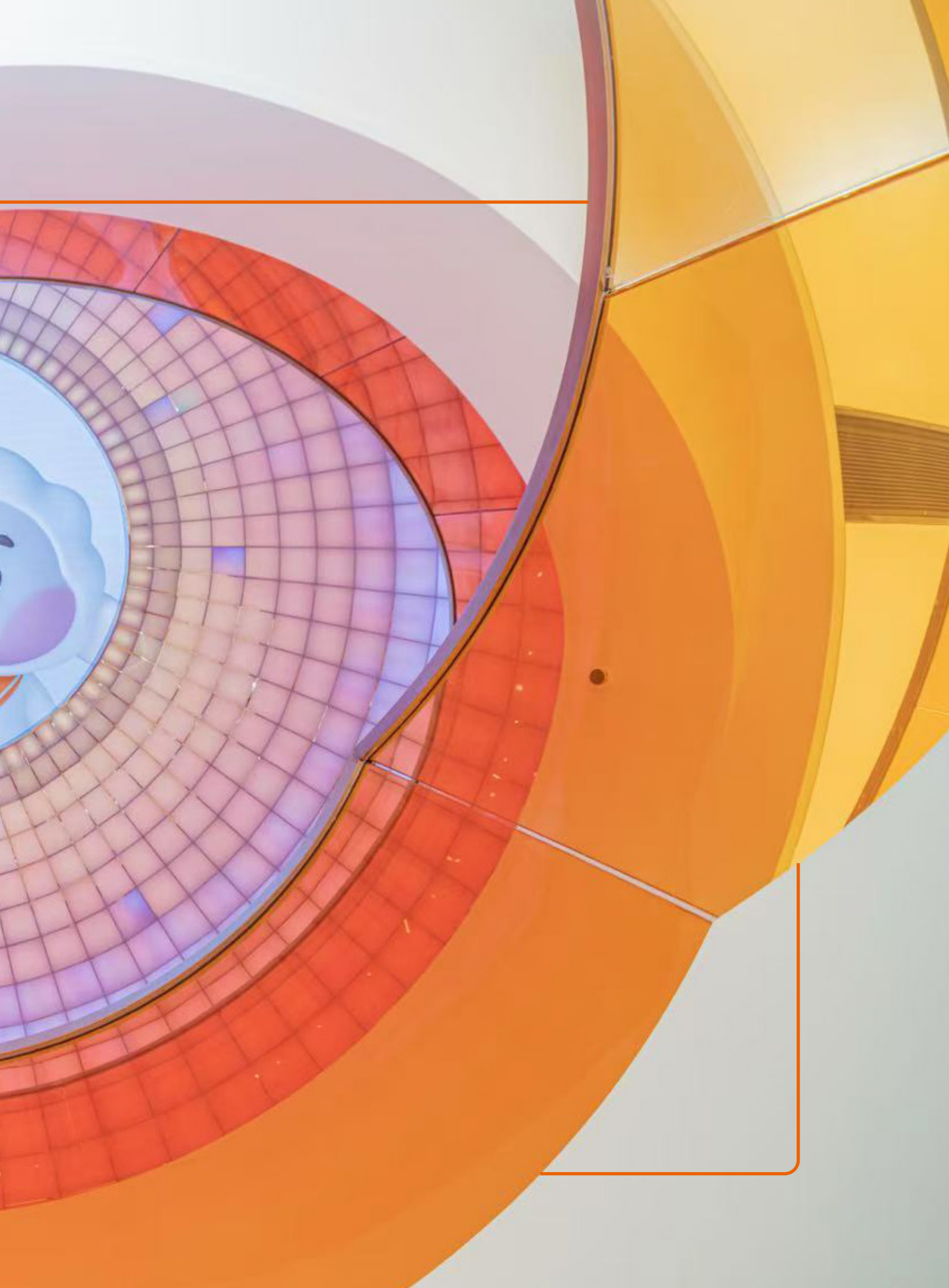
管治

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工《廉洁自律协议》签署率	%	100	100	100
供应商《廉政合作协议》签署率	%	100	100	100
新入库供应商《信息安全保密协议》签署率	%	100	100	100

关于九阳

公司简介	07
企业文化	08
大事记	09
荣誉时刻	10
ESG 管理	11





公司简介

九阳股份有限公司于 2008 年在深圳证券交易所上市（002242.SZ）是一家专注于小家电的研发、生产和销售的现代化企业。1994 年，九阳发明了世界上第一台全自动家用豆浆机。30 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。九阳积极履行企业社会责任，发起设立“九阳公益基金会”，着力打造“公益厨房”与“食育工坊”两大核心品牌公益项目，持续助力青少年健康成长。

公司始终坚持“悦享健康”的品牌理念，使太空科技赋能国民品质生活，目前品牌涵盖豆浆机、破壁机、电饭煲、空气炸锅、净水机、开水煲、面条机、洗地机、吹风机等小家电领域，有数亿级的产品正在为用户家庭提供生活便利。



企业文化

品牌愿景



成为令人尊重的国民品牌，象征着原创创新和健康的生活方式。

品牌使命



从一杯好豆浆到国民饮食健康！九阳提供无与伦比的高品质产品与服务，打造健康有品位的生活方式，传播中国饮食文化，让国民享受更加美好的健康生活。

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。

大事记

1994 年

九阳发明了世界上第一台全自动家用豆浆机，让千家万户方便喝上了自制的熟豆浆，开创了一个崭新行业。

2004 年

九阳豆浆机销量突破 100 万台。

2008 年

九阳在深圳证券交易所上市（002242.SZ）。

2010 年

九阳捐赠 5,000 万元设立“九阳希望基金”，开启九阳公益厨房项目。

2014 年

九阳正式承接中国首个空间站的太空厨房项目研制任务。

2017 年

九阳出资收购尚科宁家（中国）公司 51% 股份，开启厨房电器和家居电器的双驱动发展模式。

2020 年

九阳销售额跨越百亿，发起设立“九阳公益基金会”。

2021 年

九阳研制的“太空厨房”随天和核心舱进驻中国空间站，保障航天员健康饮水和一日三餐。

2023 年

九阳发布太空系列 2.0 新产品，0 涂层不粘电饭煲、轻音破壁机、速嫩烤空气炸锅。

2024 年

2024 年，九阳成立 30 周年，发布“太空科技” 3.0 系列产品，连续十六年荣获“最具影响力小家电品牌”。

荣誉时刻

第十八届中国上市公司 ESG 百强



上市公司评选年度投关数据榜单：最佳创新实践



中国家用电器创新成果：最具影响力小家电品牌



厨房电器行业发展大会全能破壁先锋：九阳全能破壁营养大师 Y8



浙江省服务业百强企业



山东新旧动能转换高价值专利培育大赛一等奖



第二届浙江十佳企业慈善基金会



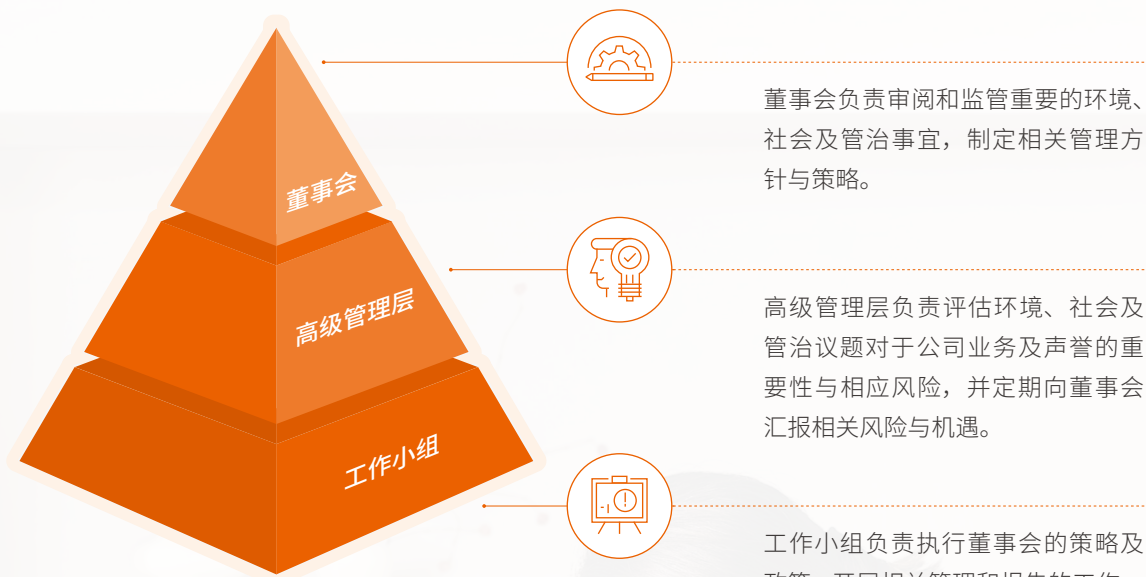
首批山东省数字经济产业创新中心



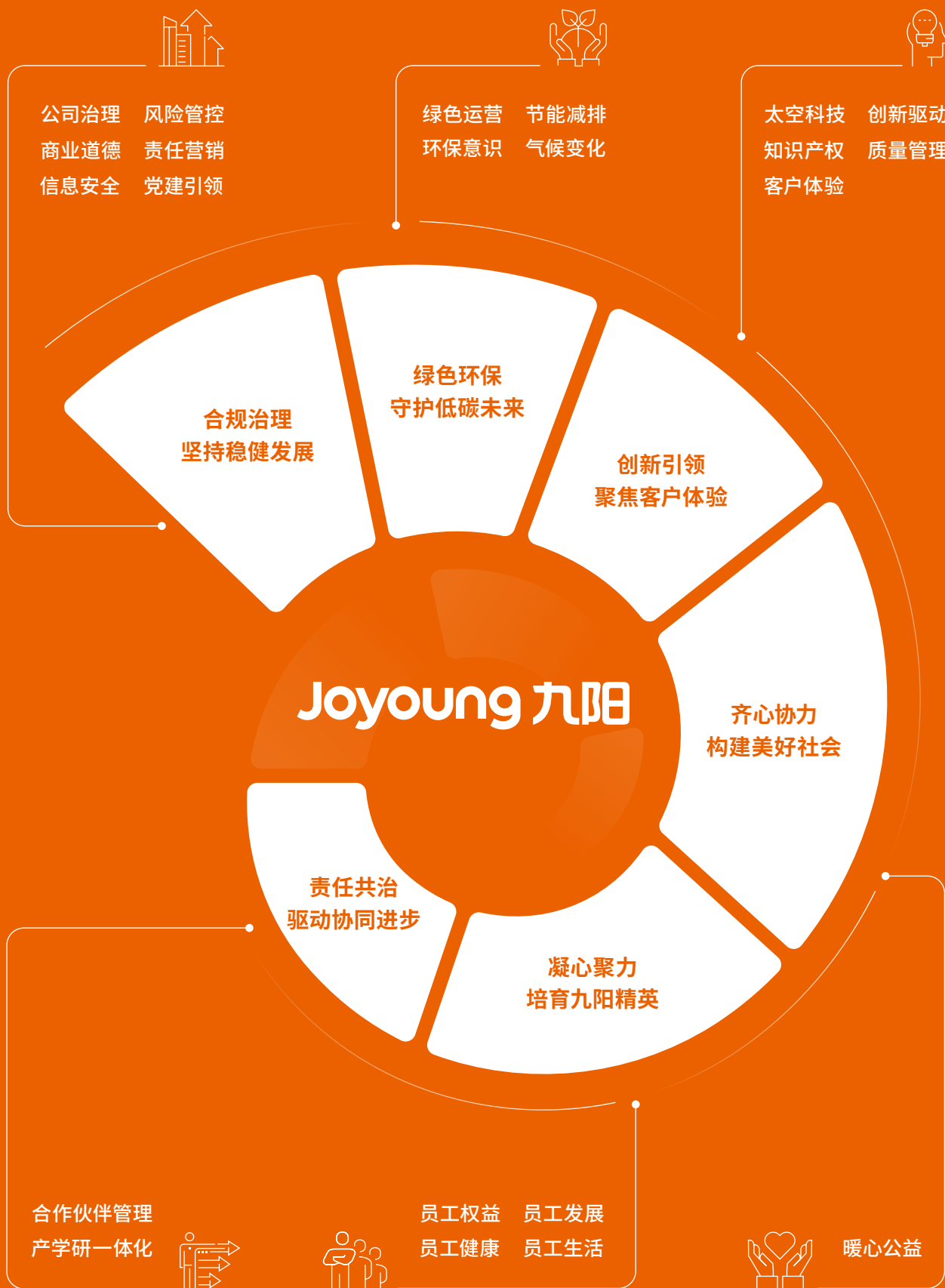
ESG 管理

九阳 ESG 行动战略

九阳建立了由董事会、高级管理层及工作小组组成的环境、社会及管治管理架构。



九阳 ESG 行动战略



利益相关方沟通

九阳重视各利益相关方意见，公司与利益相关方建立畅通的沟通机制，通过官网、媒体平台、会议、报告等多种途径和方式与利益相关方展开常态化沟通，充分了解利益相关方所关注的重点议题，并给予精准回应。

利益相关方

期望与诉求

沟通与回应



股东

- 依法合规运营
- 稳定业绩增长
- 股东权益保护
- 信息披露充分
- 投资者关系管理
- 反贪腐

- 规范治理稳健经营
- 努力保持高质量发展
- 完善的风险管理
- 完整准确及时的信息披露
- 真诚畅通的投资者沟通
- 贪污腐败行为的零容忍



政府及监管机构

- 依法合规经营
- 服从监管要求
- 响应国家发展政策

- 遵守法律法规
- 配合监管检查
- 积极落实执行到位



客户及经销商

- 优质产品
- 售后服务
- 隐私保护

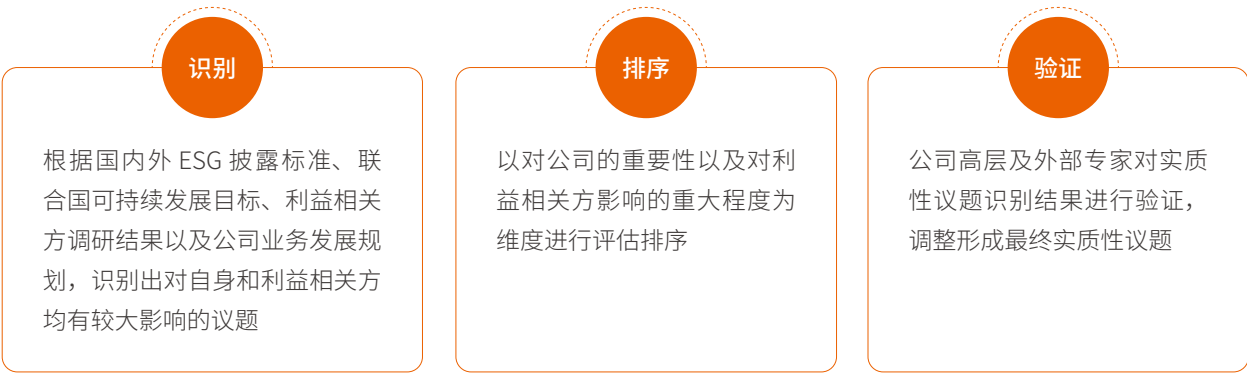
- 创新研发高品质产品
- 优质高效的客户服务
- 严格保护用户信息



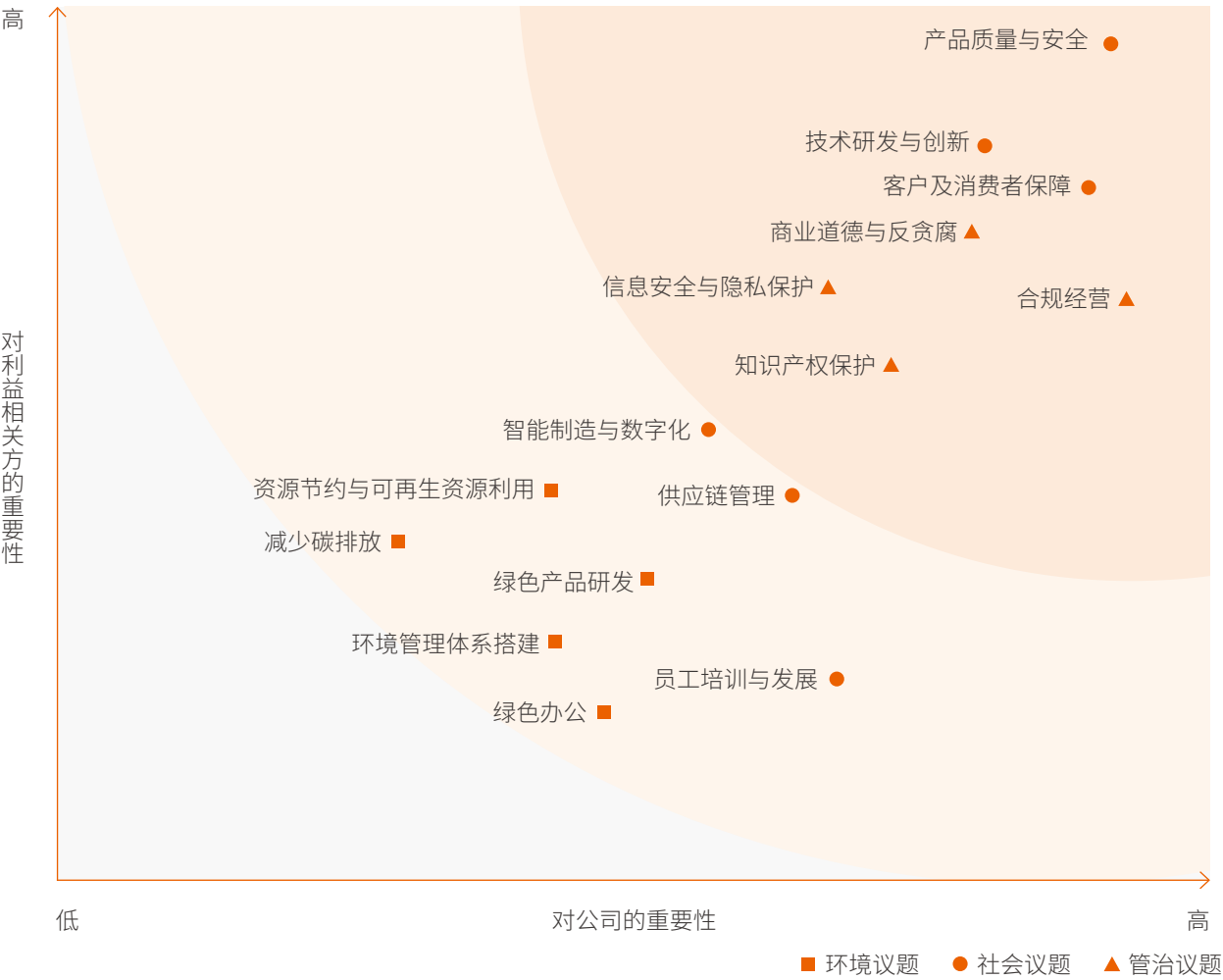
利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
<div></div> <div>员工</div>	<ul style="list-style-type: none">• 雇佣与权益保护• 员工薪酬与福祉• 职业发展与培训• 员工安全与健康• 民主沟通	<ul style="list-style-type: none">• 严格保护员工权益• 健全的薪酬制度• 畅通的晋升体系• 规范管理保障员工健康• 丰富的沟通机制与渠道
<div></div> <div>供应商</div>	<ul style="list-style-type: none">• 供应链管理• 诚信友好合作	<ul style="list-style-type: none">• 阳光采购与负责任采购• 供应商评估
<div></div> <div>行业</div>	<ul style="list-style-type: none">• 创新发展	<ul style="list-style-type: none">• 参与行业交流• 产学研合作
<div></div> <div>环境</div>	<ul style="list-style-type: none">• 低碳运营• 环保行动	<ul style="list-style-type: none">• 环保工厂建设• 三废治理• 绿色办公
<div></div> <div>社区及公众</div>	<ul style="list-style-type: none">• 社会公益• 乡村振兴	<ul style="list-style-type: none">• 公益捐助• 志愿活动

实质性评估

公司定期审视各项实质性议题，通过以下步骤开展实质性议题评估，以确保评估结果反映公司运营情况和利益相关方的关注：



2024 年，公司结合法规政策以及利益相关方关注，讨论并评估了实质性议题，认为 2022 年评估结果仍适用于公司主营业务，故沿用 2022 年的 15 项实质性议题。我们将在本报告中针对各个议题进行回应及披露，具体如下：



维度	议题	议题对公司的影响
 管治责任	合规经营	严格遵守法律、规章、政策和行业规范，管理合规性问题和风险
	商业道德与反贪腐	禁止贪污、敲诈勒索和挪用公款等行为，拒绝提供或接受不当利益，遵守公平交易原则
	知识产权保护	保护企业自身及他人的知识产权
	信息安全与隐私保护	保护公司、客户及合作伙伴的隐私和数据安全
 环境责任	环境管理体系搭建	系统化管理公司资源利用及生产运营活动的环境影响
	绿色产品研发	投资于节能低碳型技术与产品研发
	资源节约与可再生资源利用	提升生产与运营中的资源的利用效率，促进资源的循环利用
	绿色办公	通过节能、节水、无纸化办公等措施实现办公环境的可持续性和环保性
	减少碳排放	减少化石能源使用，投资并使用可再生能源
 社会责任	产品质量与安全	保证产品全生命周期的质量控制与使用安全
	技术研发与创新	积极投入研发，推进技术、产品与服务的创新和改进
	客户及消费者保障	提供优质的产品和服务，保障客户权益
	智能制造与数字化	应用先进的技术和数字化解决方案，实现生产过程的自动化、智能化和高效化
	供应链管理	重视供应链环境与社会风险，打造稳健且可持续的供应链
	员工培训与发展	提供职业发展所需的技能培训，为员工提供多元化发展通道

合规治理

坚持稳健发展

规范公司治理

19

加强风险管控

21

严守商业道德

22

践行责任营销

25

保障信息安全

27

夯实党建引领

29



Joyoung 九阳





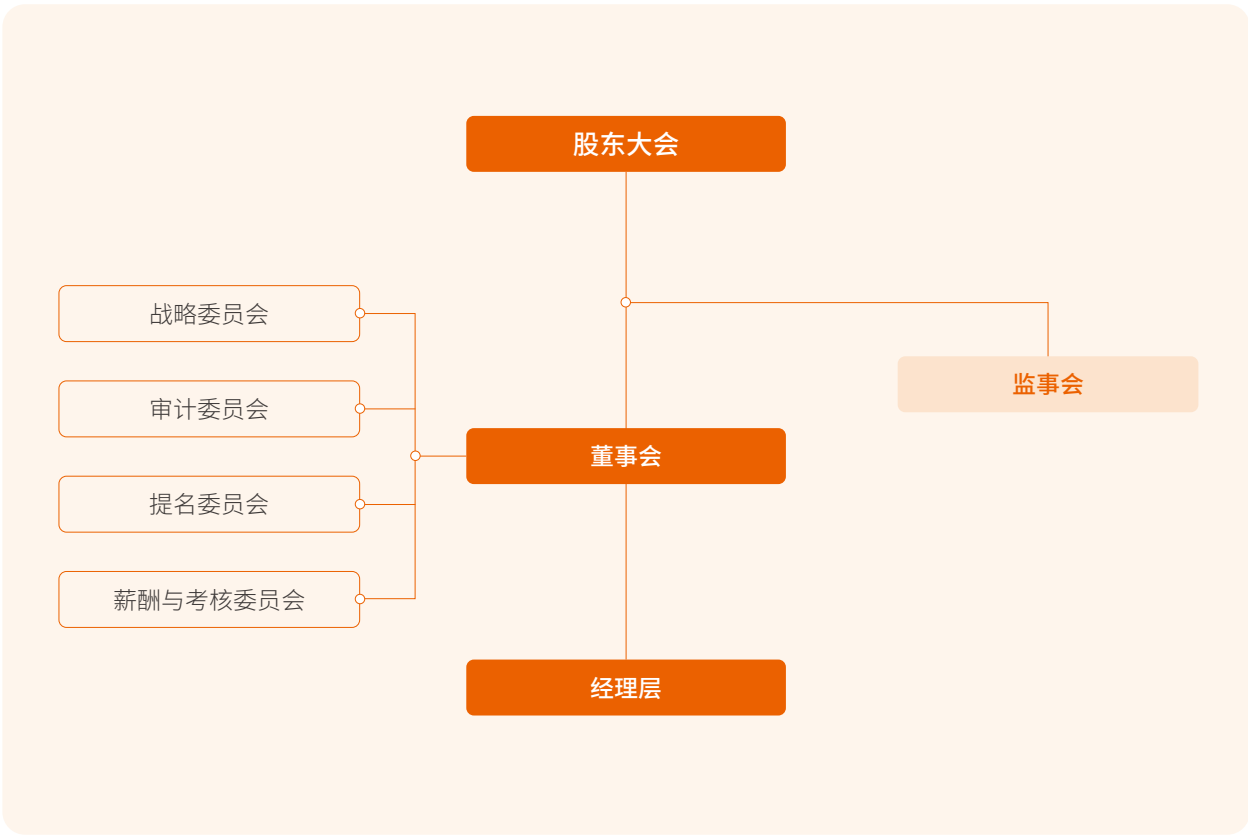
联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应

16 和平、正义与
强大机构



规范公司治理

九阳致力于不断提升公司治理能力与治理水平，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，建立了以《公司章程》为基础的多层次管治制度，确立了由股东大会、董事会、监事会和经理层构成的高效治理架构。明确各层级在决策、监督、执行等方面的职责权限，促进公司规范运作，切实保障公司和全体股东的权益。



九阳公司治理架构

股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，对公司经营重大事项具有表决权。公司依据《股东大会议事规则》《控股股东、实际控制人行为规范》等相关制度，切实保障了所有股东的合法权益。

2024 年

共召开股东大会

2 次

九阳股份有限公司 2024 年企业社会责任报告

董事会

董事会是公司的常设决策机构，向股东大会负责，依法行使公司的经营决策权，下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会。公司审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会的主任委员均为独立董事。

2024 年

公司董事会共有董事

6 名

其中独立董事

3 名

独立董事占比达

50%

其中女性董事

3 名

女性董事占比达

50%

共召开董事会会议

5 次

监事会

监事会是公司的监督机构，对股东大会负责，监督公司董事和其他高级管理人员依法履行职责。

2024 年

公司监事会共有监事

3 名

共召开监事会会议

5 次

经理层

经理层由董事会聘任，负责组织实施股东大会、董事会决议事项，主持公司的各项经营工作。

Joyoung 九阳

加强风险管控

九阳长期以来重视公司内部风险管理，制定了《全面风险管理制度》与《全面风险管理制度实施细则》，将风险管理划分为战略层、规划层、运营层以及支持层，并明确各层级的对应管理人员。同时风险管理会与总裁、副总裁、一级部门负责人年度绩效考核挂钩。本年度进一步优化公司风险管理机制建设，形成一个完整的闭环风险管理流程，通过四个层面的协同作用，企业能够及时识别、评估和应对各类风险，实现风险管理的动态循环和持续改进，从而有效保障企业的稳健发展。



风险管理组织架构

公司依据风险识别、评估、应对、确责、执行、检核、考核这 7 大流程进行全方位风险管控，同时积极开展风险管理相关审计专项工作。

九阳股份
2024 年企业社会责任报告

严守商业道德

九阳严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定了《反舞弊管理制度》《审计监察管理制度》《投诉建议管理制度》，明令禁止任何贪污受贿、不正当竞争、欺诈及利益冲突等方面的行为，努力营造廉洁运营环境。

商业道德管理

我们确立了完善的商业道德治理架构与机制，明确各层级员工的商业道德责任。公司审计监察部负责建立并完善反舞弊管理制度、投诉举报和调查机制，接收舞弊举报并提出处理意见。同时，审计监察部接受董事会的监督，指导各部门开展反舞弊企业文化和环境营造的相关工作。其余各部门需积极配合审计监察部工作，协作提升公司商业道德治理水平。

反舞弊工作

审计监察部在收到舞弊线索后进行线索评估，依据评估结果成立专项调查小组进行事实查证。在舞弊调查结束后，审计监察部出具审计报告交由人力资源部。人力资源部在收到报告后出具对舞弊相关人员的处理意见，并将结果告知被审计单位。被审计单位在收到结果 10 日内向涉事人员追缴款项。同时，法律事务中心对违法事实展开司法评估，在公司批准后进入司法程序，以追究相关涉案公司或人员法律责任。

审计监察工作

审计监察部定期开展内部审计工作，发现问题后按以下流程处理：

涉及管理优化、流程缺陷、风险控制类问题，移交被审计部门限期整改落实，由审计监察部全程跟踪督办整改成效；

01

涉及管理人员渎职、失职等问题，移送人力资源部进行责任认定与问责处理；

02

涉嫌职务侵占、挪用资金、贪污腐败等违法犯罪行为，立即转交法律事务中心启动司法程序，依法固定证据并追究法律责任。

03

2024 年

公司共执行财务与管理运营审计

9 项

监察与管理专项审计

14 项

投诉举报工作

公司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，渠道包括但不限于：



投诉建议电话：18758173358



投诉建议微信号：joyoungtj



投诉建议保密邮箱：jytj@joyoung.com



函至：杭州经济技术开发区下沙街道银海街 760 号（邮政编码 310018）审计监察部收

2024 年

收到投诉举报

245 项

跟进率

100%



公司对举报人实行严格的保护制度，严禁任何人在任何情况下泄露举报人信息或对举报人实施任何形式的报复行为，违者将严肃追究责任。

商业道德培训

九阳倡导廉洁敬业文化，积极开展员工商业道德培训，规范员工职业行为，防止损害公司及股东利益的情形发生。通过商业道德培训活动，九阳在提升员工廉洁从业认知的同时，增强了员工的合规意识和道德水平，为公司的健康发展提供了有力保障。

2024 年

新员工商业道德培训覆盖率

100%

员工《廉洁自律协议》签署率

100%

公司积极组织商业道德培训，参与人次超过

2,300 人次

人均培训时长达

25 小时

案例 | 廉洁合规宣导

2024 年，九阳通过线上自学和线下面授相结合的方式，积极开展年度廉洁合规宣导。宣导内容全面覆盖公司道德标准、道德红线、廉洁自律协议，以及对违反合规要求的具体案例进行剖析。通过案例解读，帮助员工更深入地理解反腐败、反贪污、反垄断等方面的具体规定，有效提升员工的法律法规意识和风险识别能力。本次培训还向员工介绍了九阳的反贪污沟通渠道，鼓励员工在面对相关问题时主动向相关部门反馈，进一步推动公司廉洁文化建设。



廉洁合规宣导

廉洁文化宣传

九阳坚信廉洁文化树立并非朝夕之事，公司坚持将廉洁理念融入员工日常工作生活，通过企业微信平台、“廉洁九阳”微信公众号、九阳新闻公告等渠道全方位同步宣传清廉建设。九阳推出的“九阳爱廉说”和“我向九阳说句话”品牌活动在受到钱塘区工商联的大力认可的同时，也助力九阳营造公平、透明和诚信的廉洁氛围。



新春廉洁宣传



九阳国际反腐败日宣传

践行责任营销

承诺责任营销

九阳严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等国家相关法律法规，积极履行合规营销承诺，充分保障客户知情权，力求为客户提供更优质的服务体验。在产品宣传审核层面，公司通过内部系统对全品类产品的商品详情页、包装材料、营养类食谱以及产品宣传视频等，采用标准化流程进行规范化审核，有效减少虚假宣传事件的发生，确保宣传内容的整体合规性。



线上销售渠道

公司制定了《商品详情页管理制度》和《商品详情页管理细则》，要求产品宣传用语符合法律规定，确保商品详情页中的技术参数、材质、尺寸等信息与实物一致，杜绝向消费者传递虚假、欺诈信息。2024年，公司在《奖惩管理制度》和《其他即时性奖励及违规违纪处理细则》中增加了对于商品详情页宣传内容的相关奖励和处罚，对经销商的销售行为实施更严格的监管和约束。同时，公司每月对于涉及虚假宣传类的投诉举报进行复盘分析，进一步改善营销宣传中存在的不足；针对突发情况，公司也会立即处理，并在事后及时进行复盘分析。



线下销售渠道

公司对门店销售人员进行系统话术培训，要求营销宣传内容必须真实地反映产品功能，禁止夸大其词。针对不同系列的产品，公司编写了详细的培训资料，包括培训手册和产品介绍话术等，并在培训结束后通过考试形式对销售人员进行考核，以全方位验收培训成果。

案例 | 合规营销培训

2024年，九阳线下渠道发布了8篇话术培训资料、18条“一句话+三句话”话术、14个产品课件和54条讲解视频，为员工提供了丰富的营销学习资源。此外，公司还开展了2场美发护发培训、3场演示技巧培训和13场销售技巧培训，以提升员工的专业技能。本年度公司共举办了29场直播周例会，场均参与人次达到1,195人，为员工提供了及时的交流与学习平台。同时，九阳本年度内共组织了4,472场客户培训和44场大促销员，通过系统的培训活动提高员工的营销专业素养，并进一步提升公司在市场中的信誉口碑，为实现负责任营销提供了有力支持，推动了公司整体业务的稳步发展。

经销商管理

为更好地践行责任营销，公司与各销售渠道伙伴紧密合作，积极推进经销商管治工作。公司与经销商签订了《九阳集团合作方行为规范承诺书》和《经销协议书》，明确了经销商在消费者权益保护、广告行为规范等方面应遵守的承诺，确保产品宣传的严谨性，实现经销商产品宣传的规范化管理。此外，公司还与经销商签订了包含《经销商红绿灯考核评估制度》和《经销商渠道秩序管理规定》的补充协议，进一步规范经销商管理考核，维护品牌形象，维持渠道秩序，保障双方的合法权益。

为促进渠道伙伴的高质量发展，公司制定了《2024 年营销 BU 经销商等级管理制度》《2024 年营销 BU VIP 经销商等级管理制度》等政策，旨在为客户提供高品质服务。这些政策的实施共同构建了一个更加规范的渠道管理体系，为营销活动的规范化开展提供了制度保障。

2024 年营销 BU 经销商等级管理制度

每年，公司根据不同维度对经销商进行分级管理。当经销商在年度内出现违规情况时，根据《经销协议书》《2024 年营销 BU 经销商等级管理制度》《2024 年营销 BU VIP 经销商等级管理制度》等制度追究违约责任并做相应级别下调。若经销商在年度内违背商业诚信原则或出现不良财务记录，其级别将被降至最低级并在半年内不得调整。



保障信息安全

九阳秉持“降低信息化风险，助力公司业务稳定发展”的理念，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等相关法律法规，设立了以信息安全委员会牵头的信息安全管理架构，并制定了《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》等政策，进一步健全信息安全保障工作，促进公司持续稳定发展。本年度我们对《信息安全事件管理制度》进行了更新，根据信息安全事件的影响与危害程度修改了事件分级评定标准，并更新信息系统分级一览表，加强对信息安全事件的管理。

公司通过建立系统化的信息安全管理机制，有效提升了整体安全防护水平。在责任落实层面，公司将信息安全事件纳入信息部一级部门总监的绩效考核中，通过明确的问责机制强化管理责任，确保安全管理工作得到有效执行。

公司已顺利通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，并在报告期内接受并通过了第三方专业机构监督审核。九阳智能家电平台系统获得信息系统安全等级保护 3 级认证，九阳官方网站系统、经销商进销存系统获得信息系统安全等级保护 2 级认证。

2024 年

共计开展信息安全测试

12 次

无信息安全泄露事件发生

高风险漏洞整改率

100%

新入库供应商《信息安全保密协议》

签署率维持在

100%

认证证书

标准 ISO/IEC 27001:2022
证书登记号码 01 153 2133008

证书持有者：九阳股份有限公司
中国山东省济南市槐荫区美里路 999 号
邮编：250118
所包括场地已列于证书附件上

认证范围：信息安全管理体系支持家用豆浆机、电饭煲、料理机、电磁炉、商用豆浆机、洗碗机、空气炸锅、养生壶的设计、生产、销售和售后服务管理；小家电、家用清洁类电器、锅具、厨房工具、饮水用杯和壶、净水机、饮水机、制冰机的设计、生产管理、销售和售后服务管理；豆浆原料、植物蛋白饮料、固体饮料（风味固体、蛋白固体、植物固体）、冲调类方便食品的设计、生产管理和销售，符合适用性声明 1.0 版 日期：2024 年 8 月 8 日

证明完成了审核并满足了 ISO/IEC 27001:2022 标准的要求。

有效期：证书有效期从 2024-10-15 至 2027-10-14。
此证书须经过符合要求的监督审核保持有效。
初次发证始于 2021 年

2024-11-01

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Grauen Stein · 51105 Köln

授权发证办公室：莱茵检测认证服务（中国）有限公司，北京市北京经济技术开发区荣华中路 15 号院 4 号楼 3 层 301 室、12 层 1203 室（北京自贸试验区高端产业片区亦庄组团），100176

www.tuv.com



ISO 27001 信息安全管理体系认证证书

个人信息保护



- 在采集个人信息时应向用户明示个人信息处理目的、方式、范围、规则等，征得用户的授权后采集
- 在扩展业务功能首次使用时，通过交互式界面（弹窗、提示框、提示音等），向用户逐一告知所提供的扩展业务及所必要的个人信息

商业秘密保护



- 公司商业秘密按重要程度由高到低分为：绝密、机密和秘密，进行分级管理
- 涉密计算机及移动存储介质等涉密载体，应由公司信息部进行域、密码技术认证。涉密计算机及移动存储介质等载体维修，应由公司信息部承担，内部单位无法承担的应选择具有资质的单位维修，并采取保密措施
- 研究院、各业务单位（BU）研发部负责编制“保密区域一览表”明确具体保密区域、可进入人员范围、设置门禁等保密措施

信息系统上线



- 系统上线前，项目组需在系统测试环境部署公司统一的交互式安全测试（IAST）进行漏洞扫描，并按立项书要求，向公司信息部安全评估小组提交《系统信息登记表》《系统开发规范 - 自检报告》
- 安全评估小组对系统做安全评估，出具评估意见，并递交《安全评估报告》
- 若系统不满足安全要求需要整改的，安全评估小组对项目组的整改结果进行再次评估测试，并递交《整改测试报告》

信息安全问题预防措施



- 机房动力环境监测、核心网络及安全设备的双机具备高可用性
- 数据恢复，在杭州市钱塘区公司园区机房进行数据备份，在杭州市萧山区设置数据备份机房，同时在山东省济南市设置数据备份机房，通过两地三中心保障数据不丢失，并且每个月选择一些业务的数据库，做恢复测试

信息安全培训



- 为强化公司信息安全保障，提升员工信息安全意识，公司组织全员学习《信息安全须知》，更针对国际营销 BU 进行信息安全专项培训

夯实党建引领

九阳坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极构建“365”特色党建活动机制，夯实九阳内部党建基础。

○ 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

- 成为企业决策的参与者
- 成为企业发展的执行者
- 成为企业创新的驱动者
- 成为企业文化的建设者
- 成为员工思想的引领者



“365”特色党建活动机制

2024 年，在九阳党委的引领下，九阳在参与的多项活动与评选中取得了优异成绩，荣获“党建强、发展强”企业、2023 年度五星级两新党组织等 11 项企业荣誉。这些荣誉充分彰显了九阳党建工作的扎实成效，既为企业自身的健康发展注入了强劲动力，也在实践中探索出一条具有九阳特色的党建引领发展之路。



“党建强、发展强”企业证书



2023 年度五星级两新党组织证书

“学思想，强党性，重实践，建新功”，九阳党委发挥党建引领作用，积极选育优秀人才，扩充党员队伍的同时，着重夯实党组织建设，开展多次主题党日活动与党员教育活动。

2024 年

共开展党主题教育

12 次

支部党员大会

12 次

党员培训

4 次

案例 | “红船映初心，奋楫新时代”主题党日活动

2024 年 9 月，为深入学习宣传贯彻党的二十届三中全会精神，引领党员体悟入党初心，感悟伟大建党精神，进一步坚定理想信念，锤炼党性修养，九阳党委组织各支部党员干部赴嘉兴南湖开展学习活动，追溯红色记忆，缅怀革命先烈。

通过参观嘉兴纪念馆、重温入党誓词、游览湖心岛以及参与《弘扬红船精神，不忘初心使命》的党课，党员们深刻感受到了革命前辈们“开天辟地、敢为人先”的首创精神，“坚定理想信念、不懈追求”的奋斗精神，以及“立党为公、忠诚为民”的奉献精神。此次学习活动使党员们在思想上得到了升华，通过深入学习和感悟红船精神，党员们更加明确了肩负的责任和使命，将以更加饱满的热情和坚定的信念，投身于本职工作，贡献自己的力量。



“红船映初心，奋楫新时代”主题党日活动

绿色环保

守护低碳未来

推动绿色运营	33
深化节能减排	33
提升环保意识	36
应对气候变化	37





联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应

7 经济适用的
清洁能源



11 可持续
城市和社区



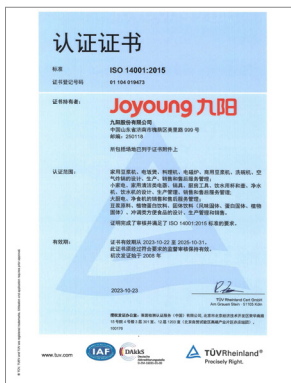
13 气候行动



推动绿色运营

作为一家致力于打造阳光、健康、高附加值和绿色环保家电品牌的公司，九阳致力于将绿色环保的理念融入生产经营的每一个环节。

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，建立完善的环境管理体系并获得 ISO 14001 认证，每三年由第三方公司进行外部复审。此外，我们持续推动绿色转型升级，经济南市工业和信息化局认可，获批成为第五批济南市绿色工厂。2024 年，公司未发生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。



ISO 14001 环境管理体系认证证书



济南市绿色工厂

深化节能减排

能源使用管理

公司建立《能耗资源管理制度》《工业园区用电设施使用规则》等内部制度规范能源与资源使用管理，要求各部门在选择所使用的资源时，尽可能选用环保节能型产品，并要求员工积极参与节能降耗活动，通过内部新闻公告加强绿色办公宣导。同时公司每日开展各部门能源使用情况巡检，定期通报能源浪费情况，秉持节能降耗的原则，持续改善能源资源使用管理，以减少对环境的负面影响。

信息系统建设

- 推进信息化和无纸化办公，通过信息化平台交流减少打印纸张

绿色办公管理

- 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

优化资源管理

- 严控空调使用温度，使用时关闭门窗
- 定期对老旧空调进行检修、维保
- 公区空调增强管控，设置全关或增加位置标识，物业同步加强巡检
- 行政楼实行空调集控
- 使用节能照明设备，光线充足情况下及时关闭照明设备
- 逐步淘汰耗水量大的老式水泵
- 维修翻新漏水管道，减少水资源浪费
- 非办公时间关闭电脑等办公设备

指标名称	单位	2023 年度	2024 年度
汽油使用量	公升	44,782.70	39,955.98
天然气使用量	立方米	60,259.00	56,252.00
直接能源消耗总量	吉焦	3,753.84	3,496.67
外购电力	千瓦时	14,081,935.00	15,248,521.00
新能源发电自用量	千瓦时	2,847,145.00	3,092,029.00
外购电力消耗强度	千瓦时 / 万元营收	14.65	17.23

2023-2024 能源使用量统计

指标名称	单位	2023 年度	2024 年度
水资源消耗量	吨	189,908.00	178,099.00
水资源消耗强度	吨 / 万元营收	0.20	0.20

2023-2024 水资源使用量统计



环境影响管理

九阳已建立废弃物管理制度《固体废弃物管理规定》，由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。

此外，九阳结合公司办公运营实际情况，制定了相应的生活管理办法，对各类垃圾明确了分类标准。我们在员工工位、茶水间等区域设置了可回收物、厨余垃圾、其他垃圾回收箱。同时九阳定期开展培训和宣传，促进办公区域垃圾回收有序推进，倡导绿色环保经营。

九阳依据《危险化学品管理制度》，严格规范危险化学品及其他有害物质的采购、运输、使用和处理流程，明确各部门及各层级员工在监督、管理、记录和报告方面的责任。为减少危险化学品对环境的影响，公司采用活性炭及喷淋装置吸附使用过程中产生的挥发性有机物气体。同时，我们每周对危险化学品储存区域进行日常检查，并定期进行全面检查及第三方废气检测，一旦发现问题，立即实施整改措施。各责任部门制定了针对泄漏、溢出、设备故障等紧急情况的应急预案，并定期组织员工进行演练。

案例 | 复新工厂促进资源循环利用

公司在浙江省绍兴市和山东省济南市建立了复新工厂，致力于对回收产品进行翻新处理。复新工厂替换回收产品中的损坏器件，并经过严格的质量和性能检验后重新入库销售，促进资源循环利用，减少对环境的负面影响。2024 年，绍兴上虞复新工厂共处理 40.2 万台机器，复新合格 32.5 万台，报废 7.7 万台，报废率 19.15%；济南复新工厂共处理 28.6 万台机器，其中复新合格 15 万台，报废 13.6 万台，报废率 47.64%。

指标名称	单位	2023 年度	2024 年度
有害废弃物总量 ¹	吨	3.98	2.06
有害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	0.004	0.002
无害废弃物总量 ²	吨	2,232.76	635.60
无害废弃物排放强度	千克 / 万元营收	2.32	0.72
甲苯排放量	千克	0.50	0.30
乙醚排放量	千克	0.07	0.05
二氯甲烷排放量	千克	/	50.00
三氯甲烷排放量	千克	/	0.10
丙酮排放量	千克	/	0.05
废水排放量	立方米	151,926.40	142,479.20

2023-2024 排放物统计

¹ 根据检测项目的不同，每年因检测所产生的有害废弃物数量也会相应发生变化。

² 2024 年基于产能调整、复新工厂回收再利用业务以及拆除变卖产线精益管材质的线体等情况，使得无害废弃物总量下降。

提升环保意识

公司高度重视员工绿色意识的提升，通过持续的内部宣传和座谈会活动，全面推动环保理念深入人心。

2024 年公司成立节能减排项目组，通过线上公告、推文以及线上线下同步答题等形式，将低碳环保意识融入员工的日常生活。同时，本年度公司组织了工业园节能降耗沟通会，向员工宣贯公司整体节能降耗目标，帮助员工从日常工作中的点滴做起，节约能源，减少浪费。



节能降耗沟通会



九阳节约用电宣导

在注重公司自身低碳环保意识提升的同时，九阳将可持续的环保理念传递给消费者。在线下，九阳通过产品健康宣传和以旧换新活动双管齐下，引导消费者选择更环保、健康的生活方式。例如我们重点推广电饭煲的 0 涂层内胆设计，这一设计不仅延长了产品使用寿命，减少了资源浪费，还避免了涂层可能对人体健康的影响，体现了对消费者和环境的双重关怀。同时，我们积极开展旧品回收与以旧换新活动，鼓励消费者将老旧电器进行环保处理，减少电子垃圾对环境的负担，推动资源的循环利用。2024 年，全年累计以旧换新约 20 万台机器。在线上，九阳在商品详情页增设能效标识，为消费者提供清晰的参考依据，助力他们做出更环保、节能的购买选择。九阳希望通过这些举措，与消费者共同践行可持续消费理念。



九阳能效标识

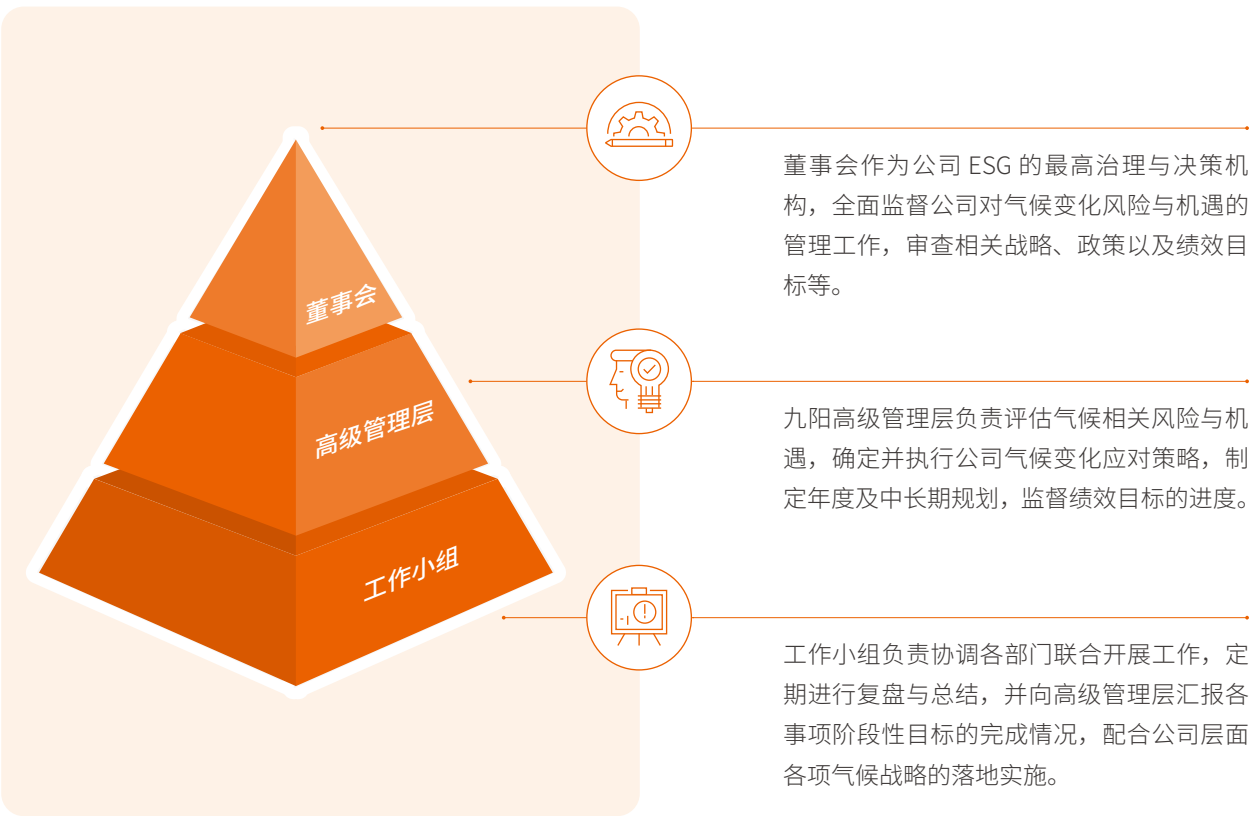


以旧换新活动现场

应对气候变化

气候治理

九阳通过董事会监督、高级管理层推动以及工作小组落实三个层面，共同推进包括气候治理在内的 ESG 治理和绩效提升。



风险管理

九阳将气候风险纳入公司的风险评估及管理体系，各部门在运营管理中积极采取措施，以管理和减少业务运营中因气候风险造成的影响。公司依据气候相关财务信息披露工作组（TCFD）框架，注重分析气候变化对经济、社会和环境的影响，通过对气候风险与机遇进行了初步盘点，参考同业及价值链上下游的实践，并借助外部专家建议和数据库分析，开展情景分析。公司全方位识别业务运营和价值链中的关键气候风险与机遇，制定相应的风险应对策略和机遇把握方法，定期监测风险管控的提升进展。

应对策略

2024 年，九阳深入了解各类资讯、市场和技术发展趋势，分析汇总与公司相关的气候风险与机遇清单，并参照风险与机遇管理流程开展清单筛选，最终输出与公司相关的气候风险与机遇共 10 项，包括物理风险 2 项、转型风险 4 项、气候机遇 4 项。公司分别对气候灾害在不同气候情景和时间跨度下进行了物理风险情景分析。

评估时间		气候情景选择 ³	
基线		低碳情景：SSP1、NGFS net-zero 2050 净零排放情景	
2030		高碳情景：SSP3、NGFS fragmented world	
2050			
物理风险			
气候变化风险	干旱、洪水、台风等极端天气	持续高温、海平面上升、水资源短缺等	
风险描述	<ul style="list-style-type: none">破坏工厂、办公楼建筑及设备，导致资产损失；对员工健康造成伤害；导致厂房缺少冷却水，影响连续运营，并可能带来后备水源采购支出增加；破坏供应链连续性与稳定性。	<ul style="list-style-type: none">导致公司需增加制冷相关投入，进而增加运营成本；在高温季节，导致更多员工面临与热有关的健康风险，影响运营效率；水资源紧张导致市政供水价格上涨，增加用水成本。	
时间段	长期	长期	
应对措施	<ul style="list-style-type: none">制定自然灾害的应急响应预案，并不断完善自然灾害应急响应机制；选用节水型设备，对现有设备实施节水改造，提升水资源使用效率；积极识别可能发生的资产损坏，并购买必要的保险以应对潜在风险。	<ul style="list-style-type: none">将气候风险纳入我们的风险管理及战略规划；采用更高能效的制冷设备，以降低能源消耗并减少运营成本；开展节水行动，升级耗水设备。	

³IPCC 第六次评估报告共享社会经济路径（Shared Socioeconomic Pathways, SSP）；NGFS “Central Banks and Supervisors Network for Greening the Financial System”，由中国人民银行在内的多家中央银行和金融监管机构组成的国际平台，NGFS 与气候科学家、经济学家共同设计并推出 NGFS 气候情景及分析模型。

气候变化 风险	政策和法律	技术	市场	声誉
风险描述	<ul style="list-style-type: none">更严格的政策法规可能增加企业合规运营工作，相关诉讼或索赔也可能增加；排放限额与碳定价相关法规或将影响上游原材料生产成本，进而导致公司采购成本提高。	<ul style="list-style-type: none">公司需要向低排放技术转型，并投资于节能减排技术。然而，技术投资的回报存在不确定性，需要谨慎评估和管理；未及时识别并应用低碳技术，导致产品低碳转型落后于同业。	<ul style="list-style-type: none">未充分满足消费者对绿色低碳产品的需求；极端气候事件频发对供应链稳定性产生负面影响，将带来原材料成本上涨。	<ul style="list-style-type: none">利益相关方希望公司能够制定并达成节能减排目标，减缓气候变化。未能有效回应利益相关方期待可能会影响公司的声誉。
时间段	中、长期	中、长期	中、长期	中、长期
应对措施	<ul style="list-style-type: none">密切跟踪国内外环境法律法规、政策的变化并及时应对；推进公司运营节能减排以及绿色采购。	<ul style="list-style-type: none">持续研究应用低碳技术，积极开展行业合作；优化技术人才吸引、培养与保留机制，提升公司研发能力。	<ul style="list-style-type: none">积极开发绿色低碳产品，满足消费者需求；推进绿色采购，与供应商合作探索低碳解决方案。	<ul style="list-style-type: none">建立常态化沟通机制，积极回应利益相关方关切；提升公司可持续发展能力，积极应对气候变化。

气候变化 机遇

市场

- 市场对于绿色低碳产品需求增加。

技术

- 绿色低碳材料及技术研发；
- 扩大公司的知识产权储备。

资源效率

- 使用能效更高的生产及办公设备、建筑与技术。

气候韧性

- 开发或参与可再生能源项目。

时间段

中、长期

中、长期

短期

短期

应对措施

- 持续投入低碳技术研发，开发出更多创新的绿色低碳产品，不断提升技术水平和产品竞争力。

- 积极探索应用新技术、新设备、新工艺，提高资源使用效率，达到降本增效的效果。

- 太阳能、风电等可再生能源成本预计未来将持续下降，积极开发可再生能源项目或采购可再生能源在中长期可减少能源使用相关成本。

重点气候风险情景分析及应对案例

案例 | 水资源压力

我们对公司面临的物理风险进行了短中长期的分析，特别以水资源压力为例。水资源短缺将导致市政用水价格上涨，增加公司运营成本，限制公司产能，影响公司正常运营。我们选用低碳情景和高碳情景，对各办公场所所在地区和省份从现在至 2050 年的潜在风险进行了评估。结论显示，在高碳情景下，九阳各办公场所中长期面临的水资源短缺风险较高。针对这一风险，我们制定了一系列风险适应与缓释策略：



建立完善的用水管理制度，对生产过程中的用水环节进行严格监控和管理，杜绝滴漏等现象发生。

对现有的生产工艺进行优化，减少生产过程中的用水量。



在生产和制造过程中，优先选用节水型零部件，如高效节水的水泵、阀门等，从源头上减少水资源的浪费。

通过宣传资料、公众号等多种渠道，向员工宣传生产过程中节水的重要性和意义，提高生产型员工的节水意识。



重点气候机遇分析及应对案例

案例 | 气候韧性

为减少对传统能源的依赖，降低能源供应受极端天气影响的风险，九阳通过建设光伏、储能等可再生能源项目，提升可再生能源占比，致力于减少碳排放，为实现国家“双碳”目标贡献力量。我们积极探索光伏发电、光储一体建设，在注重环境友好性的同时减少企业运营成本，把握气候变化带来的气候机遇。



杭州园区屋顶光伏发电设备

2024 年

光伏发电总共

3,590,949 千瓦时

上网余量是

498,920 千瓦时

其中九阳使用电量为

3,092,029 千瓦时

自用比例达到

86%

气候指标

九阳深刻认识到应对气候变化的重要性，通过一系列的环境管理措施，我们的温室气体排放指标如下所示：

指标名称	单位	2023 年度	2024 年度
范围 1 温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	238.56	215.67
范围 2 温室气体排放量 ⁴	吨二氧化碳当量	8,030.93	8,182.36
温室气体排放总量 (范围 1+ 范围 2)	吨二氧化碳当量	8,269.49	8,398.03
温室气体排放量强度 (范围 1+ 范围 2)	吨二氧化碳当量 / 万元营收	0.009	0.009
范围 3 温室气体排放量 ⁵	吨二氧化碳当量	/	1,463,792.97

2023-2024 温室气体排放统计

⁴范围 1 和范围 2 温室气体计算时遵循《综合能耗计算通则》（GB2589-2020）《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》标准及排放因子进行核算，外购电力排放因子采用生态环境部《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》电网平均排放因子。

⁵本年度根据《温室气体核算体系》披露范围 3 温室气体排放数据。范围 3 温室气体排放量包含来自采购商品和服务（重点供应商）、资本商品、燃料能源相关、物流运输、废弃物、商务差旅、员工通勤、上下游租赁以及投资的排放。



创新引领

聚焦客户体验

创新太空科技 45
加速创新驱动 46
维护知识产权 47

规范质量管理 48
优化客户体验 51





联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应

9 产业、创新和基础设施



12 负责任消费和生产



创新太空科技

随着我国在太空领域的不断探索和进步，九阳作为中国载人航天太空厨房的研制单位，凭借自主创新技术，成功将太空科技应用于民用小家电领域，推出了“太空科技”3.0 系列产品。从浩瀚苍穹到万家灯火，九阳将高端的太空科技与民用产品相结合，为消费者提供了更健康、便捷的生活方式，体现出九阳在科技创新和健康生活理念上的不懈追求。

“太空科技”3.0 系列产品

九阳秉持“太空科技，悦享健康”的品牌使命，全面赋能厨房革新，提升国民生活品质。2024 年，九阳在 30 周年新品发布会上推出了包括 0 涂层不粘电饭煲 40N9U Pro、太空热小净 R5P、全能破壁营养大师 Y8 等在内的多个“太空科技”3.0 系列新品。

全能破壁营养大师 Y8 采用了多项创新技术，包括 BlenderX 粉碎系统和变频无刷强动力电机，使饮品细腻度提升至 85 微米，比前代产品提高了 6.9 倍。此外，Y8 还搭载了全新慧瞳遥感技术，确保食材在最佳萃取温度下持续沸腾，使蛋白质析出率提升了 71%，充分释放营养。



全能破壁营养大师 Y8

0 涂层不粘电饭煲 40N9U Pro 采用升级的“米粒活化悬浮舱技术”，减少米饭与内胆接触。内胆使用 8K 镜面不锈钢，更光洁易清洗。双核风冷系统和远红外顶加热的加入，精准控制米饭温控曲线，米饭的米种可选，口感可调。



0 涂层不粘电饭煲 40N9U Pro

太空热小净 R5P 净水器采用航天氧化锌抗菌技术、锗泉矿化技术、即热大流速技术以及智能高压脉冲清洗技术等。这些技术的结合，有效滤除水中 150 余种有害物质，补充对人体有益的矿物质，同时可实现滤芯的高效自清洁，滤芯达到 6 年长效，确保水质的纯净与健康。高效的净水技术减少了人们对于传统瓶装水的依赖，降低塑料生产带来的环境污染。同时净水机减少了生活废水中污染物质的排放，提高了废水的回收利用率。



太空热小净 R5P

加速创新驱动

持续的创新研发是九阳构建坚实技术实力、实现快速成长的关键。2024 年，九阳对《九阳创新管理制度》进行了全面更新与完善。

在创新评审机制方面

明确九阳创新评审委员会由产品副总裁担任主任委员、各总工担任委员，并设立创新管理办。委员会成员经验丰富、专业扎实，能全面考量创新项目要素，有效组织开展活动。这一举措增强了评审决策公平性，确保项目获得客观评估。

在评选流程方面

九阳将流程细化为量化评分制，将创新性、市场潜力、技术可行性等指标按权重计算加权得分，根据多位评审人员打分的加权平均值计算项目最终得分，提升评审科学性可与追溯性。

在奖项设置整合方面

九阳不设获奖人数上限以鼓励参与，奖金采用一次性发放机制。该模式通过即时回报有效激发员工创新积极性。制度优化显著提升了员工创造力，在产品设计、工艺改进等领域涌现大量创新提案，为公司技术升级提供支撑。

九阳始终将创新激励纳入战略重点，举办“创新圈大咖说”“产品创新大赛”等活动。大赛鼓励员工展示独特视角，如厨房电器智能控制系统设计等创新方案，参赛者需分享关键技术突破经验，通过案例传递创新智慧。公司建立常态化知识共享机制，定期开展“创新圈大咖说”活动。内部专家分享新材料应用、AI 技术研发等前沿动态，深度解析创新方法论，拓宽员工视野，激发更多创新想法。通过系统化建设，九阳构建起可持续创新生态，为产品创新和技术发展注入持久动力。



创新圈大咖说

2024 年

公司研发总投入约

36,097 万元

公司共拥有研发岗位员工

695 人

占全体员工

29.68%

案例 | 2024 中国创新方法大赛斩获浙江省金奖、全国二等奖

九阳自 2013 年起推行 TRIZ 理论，经过十年的刻苦研发，九阳研发系统中 TRIZ 工程师覆盖率超过 90%，累计沉淀 TRIZ 创新项目超 500 项。从 2022 年开始，九阳积极投身中国创新方法大赛，通过大赛平台来校验自身创新成果。

2024 年，九阳“轻音免排气、美味不等待—基于 TRIZ 的高压烹饪免排气”项目拿下了浙江省金奖，并代表浙江省征战全国总决赛并获得全国二等奖的优异成绩。



维护知识产权

九阳严格遵守运营所在地适用的知识产权法规，如《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等，建立以高价值专利为核心的专利管理体系和运营机制。公司持续完善《知识产权管理制度》，明确专利、商标、版权申请、保护、维持的相关流程及规范，实行知识产权部和各产品 BU 总分式管理。知识产权部设有专利部负责人，负责统筹管理公司的专利申请和保护。此外，在各事业部和研究院还设有专利主管和专利工程师，负责分管各产品线的专利申请和保护工作。

在知识产权宣教方面，九阳通过内部公众号定期发布有关专利和知识产权的内容，向员工普及相关知识。这一举措旨在帮助员工深入了解知识产权的重要性和基本概念，提高知识产权保护意识。我们也邀请外部专家开展线下培训，为员工讲解知识产权相关知识。同时公司要求专利经理为研发人员提供知识产权专项培训，通过内部交流，提升业务能力。借助持续的知识产权宣传教育，九阳不仅增强了员工的法律意识和创新积极性，还为公司的知识产权管理和保护工作奠定了坚实基础。

2024 年

共开展知识产权相关培训

8 次



九阳知识产权公众号宣传



专利大讲堂

九阳鼓励员工进行专利申报，对于申请专利者提供奖金激励，对于年度授权专利进行明星专利评奖，并给予重要奖项相应奖励。

2024 年

新增注册商标
119 个

新增
软件著作权专利
6 个

新增申请专利
1,392 个

其中发明专利
207 个

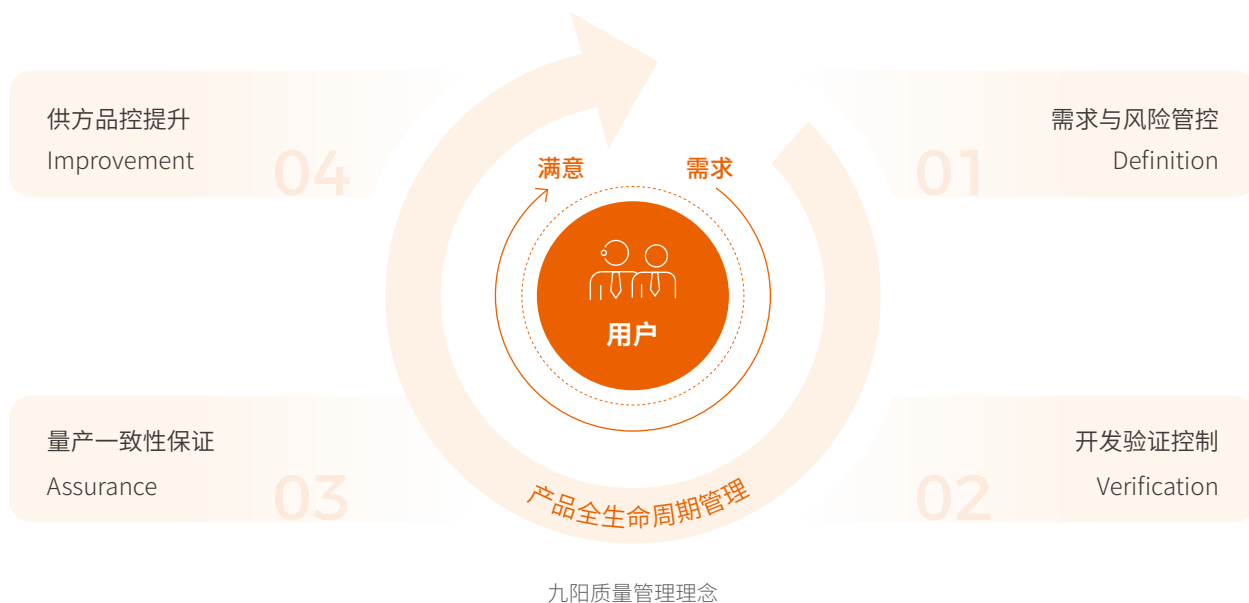
外观设计专利
238 个

实用新型专利
947 个

规范质量管理

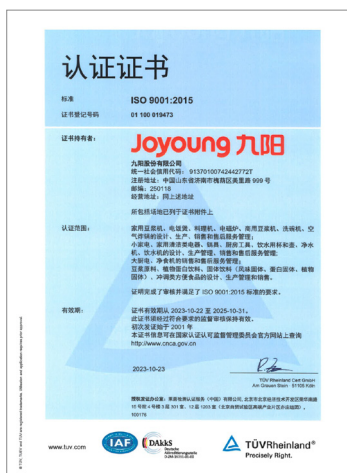
质量管控体系

我们始终秉持“一个中心、一条链路、四个关键点”的质量管理策略，即以客户为中心，全生命周期管理为链路，落实四大核心管理点，持续夯实产品品质，实现从客户需求到客户满意的转化。



公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》，全面制定《食品及食品相关产品安全管理制度》《产品例行检验和确认检验控制程序》等十余项制度文件，规范全流程产品质量管理，有效防范质量风险。本年度九阳新增三项质量管控制度文件：《产品质量下市 / 下架管理制度》对于质量存在问题的产品强制启动下市程序；《返工管理机制和流程》对于供应商提供的不合格品制定更为严格的返工标准；《整机供应商停线 / 停产 / 停发质量预警管理规范》规范整机供应商的质量预警机制，帮助公司及时发现潜在的质量隐患，避免质量问题的扩大化。

九阳已顺利通过 ISO 9001 质量管理体系认证，九阳测试中心获得 CNAS 实验室认可认证、中国能效标识管理中心备案实验室、UL 等合作实验室以及社会检测资源开发实验室等资质认证。内销产品通过“中国强制性产品认证”，外销产品通过当地国家 / 地区法律法规要求的产品认证如：UL、CB、TISI 等认证。公司各项产品均按照国家相关规定进行食品接触安全测试并获得检测报告。



ISO 9001 质量管理体系认证证书



CNAS 实验室认可证书

质量管控流程

九阳始终致力于全方位的质量管理与控制，贯穿产品生命周期的每一个环节。公司制定并持续优化《产品开发 IPD 流程》《GTM 流程管理制度》等内部制度，通过集成产品开发（IPD）与进入市场策略（GTM）流程，在新品质量管控、供应商质量管控等产品开发生命周期的关键阶段，严格执行质量管控措施，以确保产品品质。此外，公司还为已上市的产品制定了产品召回管理流程，以确保产品从面市到退市的整个过程都能保持高品质和高标准，维护公司的声誉和品牌形象。

► IPD 流程

采用矩阵式的组织架构，以监督项目的运行和质量关口评审，确保产品开发过程可靠和受控；同时成立技术专家委员会（由公司级资深专家和相关部门技术负责人组成），作为公司级技术权威机构，统筹技术相关工作，为产品 BU 提供技术支持，实现研发资源共享，保障科技驱动产品力策略落地。

► GTM 流程

与产品开发 IPD 流程互锁，保障新品有效做到上市即上量，该流程规范从产品的市场机会点生成到生命周期结束的全流程，提升精细化操盘能力，形成打造亿级爆品机制。

► 产品主动召回管理

为了及时做好缺陷产品召回管理，公司成立缺陷产品专家小组和召回管理小组。缺陷产品主动召回程序主要分为信息收集、缺陷产品召回及责任追溯这三个环节。由专家小组负责评估分析涉嫌召回产品，鉴定是否存在缺陷，并将鉴定结果通报给召回管理小组。召回管理小组负责公司层面产品调查和分析，并依据专家小组出具的产品鉴定结果，判定是否开展产品召回工作。同时公司制定了“维持因质量问题而发生的产品召回事件的数量为 0”的管理目标。

2024 年

缺陷产品召回事件数量为

0 起

质量检测能力

在完善质量管控流程的基础上，公司不断强化自身质量检测能力。我们持续提高测试人员的专业性；对测试中心标准实施动态追踪，及时跟进新发布标准的解读与方法验证；开展设备设施的匹配验证、计量校准、期间核查等活动，确保检测能力，2024 年共计更新约 16 个国标。同时九阳每年定期参加能力验证及实验室比对活动，保障测试结果与其他第三方结果的一致性，满足相关要求。此外，九阳还加强了对供应商的考核，确保产品质量，并实现从原料到产品的全过程跟踪。2024 年在 35 家供方推动在线检测防呆工装 34 类，整体配置率达 96.26%。本年度，九阳重点工业品全生命周期化学安全监测与风险防控关键技术研究与应用项目荣获中国检验检测学会科学技术奖一等奖。



中国检验检测学会科学技术奖一等奖

质量管控培训

为夯实产品质量基础，我们为员工和供应商提供了丰富的产品质量相关培训。培训内容涵盖了产品知识、法律法规要求、质量工具使用以及失败案例分析等多个主题。通过这些系统的培训，员工和供应商能够更加深入地了解产品特性，掌握相关法律法规，熟练运用质量工具，并从失败案例中汲取经验教训。



产品质量培训



优化客户体验

九阳着力打造小家电行业领先服务，秉持“诚信、温暖、透明、快乐”的核心服务理念，不断健全客户服务管理机制，提升客户服务团队业务能力，为客户提供更为优质的消费体验。

保障客户权益

公司不断完善客户服务管理制度建设，制定并定期更新《九阳产品特殊服务政策申请、修订流程规范》《只换不修服务管理规定》《市场质量问题处理管理制度》《投诉管理规定》，致力于用完善的服务体系和服务流程，为客户提供高水平专业化服务，打造卓越客服品牌。

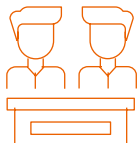
投诉管理

公司对客户投诉采取了严格的管理措施，依据投诉严重程度由低到高分为一、二级、三级，本年度内对二级投诉中涉及的因服务时效、服务沟通、服务执行所产生的投诉的定义进行了详细补充说明，致力于实现“快响应，快处理，服务零投诉”的客诉处理原则。为预防和控制投诉所产生的负面影响，公司建立了完善的消费者投诉派单管理体系，并制定了《2024 年度客诉管理规定》以提升客户服务质量。

客户投诉处理职责

客户服务部

对全服务渠道产生的投诉派单及普通派单及时反馈至相关部门，判断风险并按流程跟踪解决



客服大区 / 客服主任

监督网点在时效内接单及问题闭环解决，针对服务网点处理过程中产生的问题给予处理意见

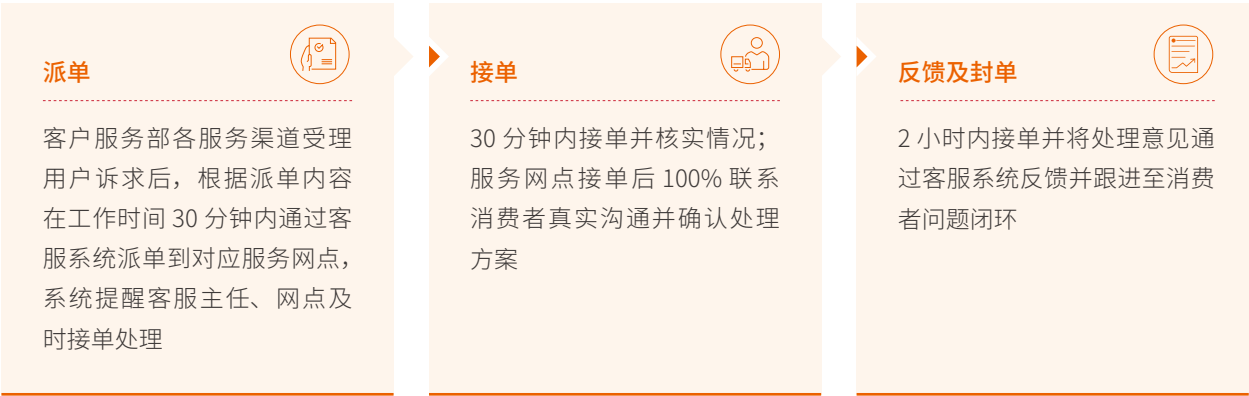


服务网点

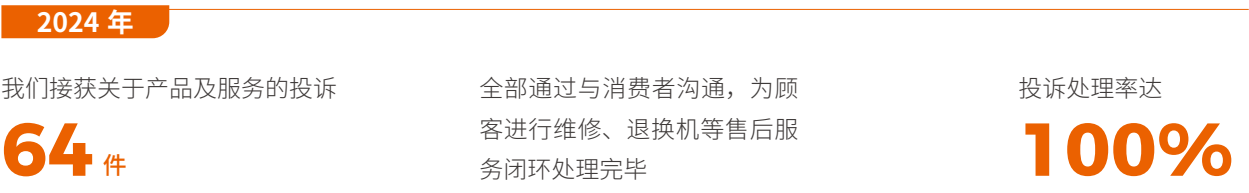
保证派单处理的及时性，异常派单升级上报至客服大区 / 主任，对未完结派单持续追踪，直至消费者的服务诉求完成



客户投诉处理程序



通过对工单闭环管理、客诉考核管理中服务网点及客服大区 / 主任的激励与处罚，以及对派单和处理时效的补充调整，我们有效地降低了客诉事件的负面影响，从而提升消费者的整体服务体验。



产品服务

九阳为客户提供多元化的产品服务，包括常规服务与增值服务，以满足不同客户的差异化需求。其中特色增值服务如以旧换新，在满足客户需求的同时也向客户进行可持续消费理念宣导，鼓励消费者更加环保地处理废弃物品，减少资源浪费。

常规服务

- 九阳执行国家新三包法，产品质量问题 7 天包退、15 天包换，整机包修 1 年，全国联保
- SKY 系列产品到售后服务网点享受终身免费清洗服务
- 包修期内需要寄修服务，提供免费双向邮寄

增值服务

- 五免服务：免费保养、保洁、清洗、检测、测水质
- 只换不修：一年内产品出现质量问题免费换新；超出一年，折旧换新（5 年折旧原则）
- 配件延保：指定配件超长包修，如：Y951 电机十年免费包换 /B7 电机终身包换
- 超 1 年包修：指定产品提供超出一年包修服务，如：全能破壁营养大师 Y8 1+2 延长包修服务政策、免手洗低音低嘌呤豆浆机 K7 Pro 1+2 延长包修服务政策

提升客户体验

客户需求调研

九阳用户研究部精准洞察客户需求，通过年龄、性别、生活状态、经济收入状况、品类拥有等标准进行人群切分，深度调研不同消费者从认知到主动搜索再到购买的全流程中的关键转换点。通过对这些关键转换点的深入分析，九阳能够更好地把握消费者的心理和行为模式，从而优化产品设计、营销策略和服务流程，以满足消费者的需求。同时公司通过各 BU 开展消费者线上回访调研，通过分析消费者反馈信息，找出客户的真实需求点。

客户服务管理

九阳致力于为客户提供全方位的全渠道服务，通过自助服务、人工客服、网络服务和线下服务等多种形式与消费者进行沟通，为客户提供维修、退换货和咨询等服务。在 2024 年度，九阳通过小程序、在线 AI 机器人、400 服务热线和自媒体在线客服等渠道，共计为消费者提供了 683 万次的服务。此外，九阳还建立了一支规范化、专业化的客户服务团队，深耕线下服务领域。

2024 年

专业服务网点共计

1,300 余家

向消费者提供了面对面的维修服务近

50 万次

寄修中心

29 家

以及寄修服务

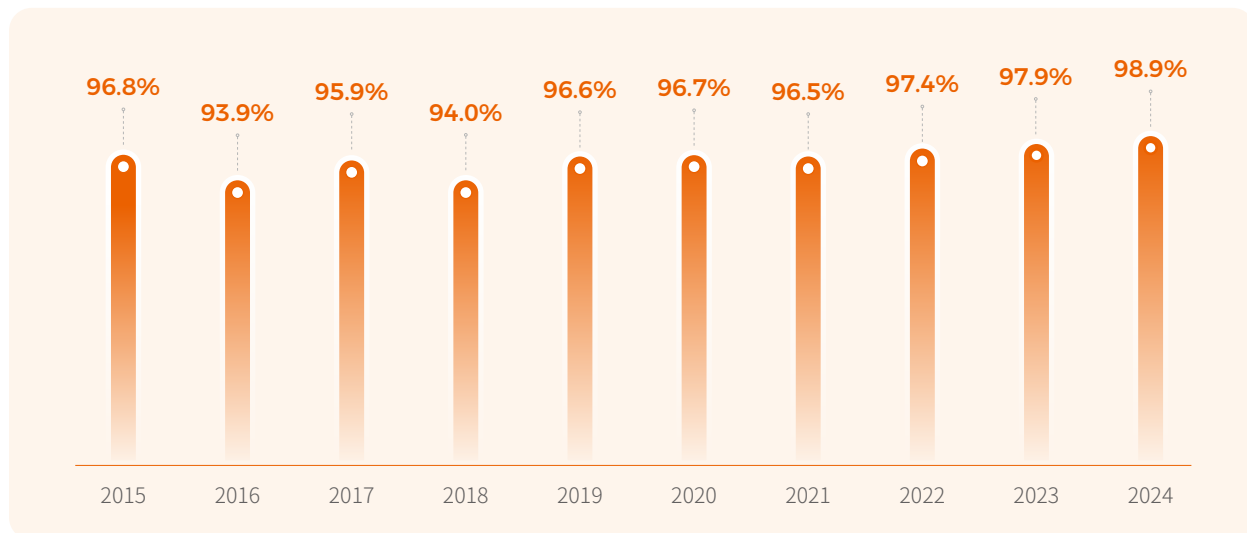
12 万次

同时，消费者可在“九阳家”小程序中查询包括商品详情、使用说明书、操作视频、维修保养、食谱在内的各种信息，以及产品的售后服务信息如附近门店、故障自查、服务政策、收费标准、自助报修等。

客户满意度提升

公司积极开展客户满意度调研，近十年来客户满意度一直稳定在 95% 左右，并且近三年呈现持续上升趋势。2024 年，九阳售后服务调研满意度升至 98.9%，同时客户对门店服务和售后政策的满意度也有所提升，这表明九阳长期以来坚持的高标准、严要求的客户管理模式获得了消费者的积极认可。

近十年调研满意度变化



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

案例 | 九阳创意工业园打造研学实践新体验

2024 年 9 月至 12 月，九阳与钱塘区教育局、钱塘区青少年活动中心合作，承办 17 所钱塘区中小学近 5,200 名学生参与的“杭州市钱塘区中小学综合劳动实践周”活动。活动在高效、节能、安全、健康的大前提下，设计了趣味性与知识性兼具的内容体系，涵盖非遗古法豆浆制作技艺传承、九阳智能电器操作实践等模块。通过沉浸式体验与动手实践相结合的模式，全方位提升学生综合素质，使其在掌握烹饪技能的同时深化对健康生活方式的理解。九阳创意工业园现已开发亲子体验、商务游学、研学实践及私人定制四大主题产品，构建“观光 - 体验 - 购物”一体化的工业旅游生态。九阳未来将持续推进数字化升级，优化多元服务体系，着力打造工业旅游标杆基地，为消费者提供便捷畅快的深度体验。



责任共治 驱动协同进步

合作伙伴管理

57

产学研一体化

58

联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应

9 产业、创新和基础设施



17 促进目标实现的伙伴关系



合作伙伴管理

为了持续、稳定地向消费者提供高质量的产品，确保供应链的稳定畅通至关重要。为此，九阳设立了《供应商引入管理制度》《供应商分级管理体系》《供应商质量管理规范》《供应商绩效管理制度》《供应商质量星级认证管理制度》《供应商精益星级认证管理制度》等制度文件，通过开发和培育优质供应商、规范供应商日常管理和绩效考核，优化供应商梯队，共同打造兼具韧性和可持续性的负责任供应链。

供应商准入

九阳积极寻求与符合高质量标准、注重环境和社会责任的供应商合作。我们秉持公平公正原则筛选供应商，在准入阶段识别并管理潜在供应商的环境与社会风险，要求供应商遵守国家法律法规且取得权威资质认证。核心供应商需通过 ISO 9001 质量管理体系认证；食品级零部件供应商需通过 FDA 食品安全认证或 IECQ QC 080000 有害物质过程管理体系认证；涉及生产环境污染的供应商则需通过 ISO 14001 认证。同时我们要求供应商提交环境影响报告书、排污许可证、消防验收合格证等法定文件，通过硬件资质审核的供应商方可进入后续评估环节。我们从品质、技术、商务三个维度对供应商进行综合评估并择优合作。正式合作前，供应商须阅读和认可《供应商行为准则》，确保业务合作符合责任规范。

2024 年

《廉政合作协议》《九阳集团合作方行为规范承诺书》签署率达

100%

九阳准入检查中未发现供应商在环境及社会议题中发生违规现象

供应商行为准则

公司要求供应商认可九阳制定的《供应商行为准则》，其中对反歧视、反骚扰、禁止童工强迫劳动、健康与安全、环境保护等议题作出明确规定，确保建立可靠和负责任的供应链

采购廉洁管理

公司与供应商签订的《生产购销合同》中有关于《廉政合作协议》条款的约定和签署。不容忍任何形式的贪污贿赂活动

供应商管理办法要求

指标名称	单位	2024 年数据
供应商总数	家	270
一级供应商	家	123
关键一级供应商	家	27
中国大陆关键一级供应商	家	27
其他地区关键一级供应商	家	0

供应商考核

公司通过多种考核维度对供应商进行考核和激励，坚持实施监控机制和质量持续改进机制。我们依据考核结果将供应商分为 A、B、C、D 四个等级，根据不同等级调整采购措施并制定相应的奖励或处罚措施。公司在考核过程中结合运用星级评定奖励和淘汰措施，剔除改进意愿弱的落后供应商，驱动改进意愿强的供应商。同时，公司会不定期开展供应商抽检与飞行检查以确保问题的及时发现与整改，2024 年，我们开展了 3 次供应商审计，覆盖 15 家关键一级供应商，未发现环境及社会类议题的违规情况。

供应商分级管理

- A 类：优先采购，深化合作
- B 类：继续合作，并提供辅导以改善低分项
- C 类：要求整改并进行半年度校验复核
- D 类：取消年度评优、取消一定时间招标资格或淘汰

供应商星级评优

将供应商分为三星以下、三星、四星、五星四类，对三星以下的供应商要求整改，整改不达标的予以淘汰，对优秀供应商给予一定的优惠政策

供应商沟通与赋能

九阳将供应商沟通视作供应商管理的重要手段，并为各供应商提供相互学习和改善的交流平台。公司每年召开质量会、供应商大会和能力培训，实现供应商管理效能的提高，为双方合作提供坚实保障。另一方面，我们注重与供应商的互惠互利，与优秀供应商共同开展技术研发并共享研发成果，引入供应商优质制造能力以赋能自身生产体系，实现与供应商的共同成长。

2024 年，我们开展了多样化的供应商能力升级项目，旨在全方位提升供应商生产制造、质量测试、计划与交付能力。我们搭建专项团队赋能供应商整机物料清单管理、月度产能检讨、日常物料跟单管理、日常计划报表管理和交付异常升级机制等方面，并为其制定了考核约束与激励机制，力求订单规划与交付任务全链条拉通，提升配件交付链条稳定性，缩短长周期物料备料周期时间，提高按时交付达成率。

2024 年

供应商培训总时长

303 小时

供应商培训覆盖数

226 家



供应商赋能项目

产学研一体化

九阳长期与高校和科研机构保持紧密联系和互动，通过建立实践基地，积极支持高校在创新实践教育和实习学习方面的发展，并欢迎高校师生参与九阳的实习和科研创意项目。在坚持多层次、多渠道、多形式、重实效的原则下，公司与校方充分发挥双方在专业人才培养中的优势，各施所长，互补所需，培养高素质的创新创业人才，实现共同进步和发展。

截至 2024 年底，公司先后与浙江大学、东南大学、中国计量大学、浙江工业大学、中科院宁波材料所、中科院合肥物理所、中国电子技术标准化研究院、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等合作申报省级重点研发项目，开展前沿新技术交流，定期进行实习对接，探讨未来研究方向。



九阳、中科院宁波材料所及浙江工业大学高性能生物基材料三年期联合研究

凝心聚力 培育九阳精英

2024 九阳

30 悦享健康

保障员工权益

助力员工发展

守护员工健康

关爱员工生活

61

65

67

70



员工大会

Joyoung 九阳

越成长 越担当

2024
员工大会



联合国可持续发展目标 (SDGs) 响应



越成长 越担当
2024
九阳员工大会

保障员工权益

九阳将员工视为公司持续发展的重要基石，尊重并全力保障全体员工的基本权益。公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，关注每位员工的成长与发展，持续建设公平公正、多元共融的工作环境，与员工共享发展、共创未来。

平等与多元化

公司严令禁止雇佣童工及强制劳工，积极打造平等、多元的职场环境。我们保障男女同工同酬，确保所有员工不因宗教、性别、年龄、残疾等个人背景而受到差别化对待，并禁止任何形式的歧视、侮辱与骚扰行为，确保所有员工均应在雇佣、培训、晋升等方面享有同等机会。报告期内，公司未发生雇佣童工或强制劳工事件。

公司持续深入贯彻落实《中华人民共和国残疾人保障法》等法律法规，妥善安排残疾人士就业，保障残疾员工平等地参与工作和公司各项活动。

截至报告期末

公司雇佣残疾员工共计

32 人



其中男性

24 人

女性

8 人

公平招聘

高质量人才是公司发展的重要驱动力，公司重视优质人才吸引，通过公司官方网站、官方微信公众号、第三方招聘平台、线下招聘会等多种渠道公开招聘信息。同时积极与各大高校开展校企合作，以 J 工程项目⁶对高校人才进行培养，安排公司高级管理人员作为专业导师，打造内部培养机制。报告期内公司开展春季招聘与秋季招聘两场主要的校园招聘活动，主要进行了空中宣讲、线上宣传、线下双选会以及开放日等活动。

2024 年九阳员工数据

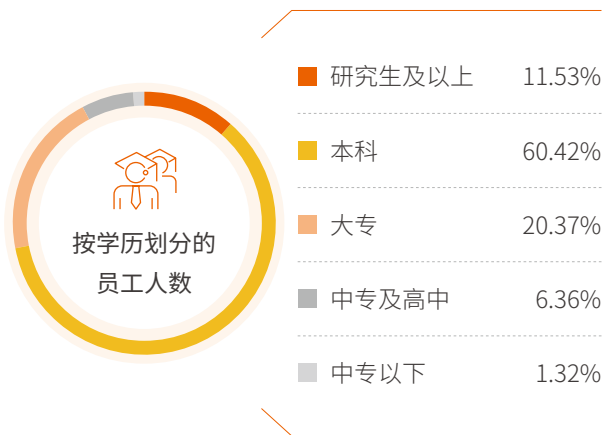
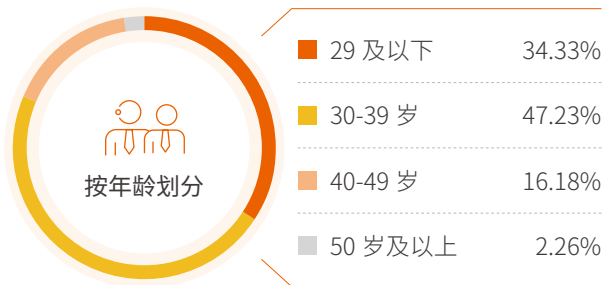
员工总数：2,342 人

员工雇佣



⁶J 工程项目即指九阳校招项目。

员工雇佣



⁷STEM 即科学 (Science)，技术 (Technology)，工程 (Engineering)，数学 (Mathematics) 四门学科英文首字母的缩写，STEM 工作者指日常工作中较多应用与科学、技术、工程或数学知识相关的岗位。

新入职员工：**540** 人

新入职员工情况



按性别划分

■ 男性	43.15%
■ 女性	56.85%



按层级划分

■ 基层员工	85.00%
■ 初级管理层	12.04%
■ 中级管理层	2.59%
■ 高级管理层	0.37%



按年龄划分

■ 29 及以下	51.30%
■ 30-39 岁	30.37%
■ 40-49 岁	18.15%
■ 50 岁及以上	0.18%

薪酬福利

为构建具有内部公平性与市场竞争力的薪酬体系，公司制定了《薪酬管理制度》，秉承“利益共享、风险共担”的原则，保障员工工资高于当地最低工资，并建立由基本工资、津贴、及激励奖金等多个部分构成的工资结构，与员工共享公司发展成果。同时，为传递公司企业文化与价值观，体现公司对员工的人文关怀，公司维持每年员工社保及员工医保的覆盖率为 100%，并在《福利管理制度》《福利管理制度补充说明》中除提供法律规定的基本福利待遇，还为员工提供节日福利、班车接送、教育助学计划等特色福利，增强员工的归属感与凝聚力。

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、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
- 宿舍、班车

民主管理

聚焦职工观点，汇聚群众心声，公司始终将聆听基层员工意见作为前进发展道路上不可或缺的一部分。2024 年 9 月，九阳召开第七届职工代表大会。会议上由工会主席作为职工代表方，薪酬福利部高级经理作为公司代表方发言。人事薪酬类、绩效管理类和审计监察类职工代表也依次做相关制度介绍。员工们在会上对公司发展规划、生产经营、职工利益等相关问题建言献策。同时公司设置《员工意见、建议、申诉处理及反馈管理程序》以及时反映员工思想动态，帮助公司更高效地和员工进行沟通。



九阳第七届职工代表大会

2024 年

九阳由独立工会代表或受集体谈判协议覆盖的员工比例达

100%

职工代表大会参会员工共计

140 名

助力员工发展

员工的发展是公司持续成长的关键。为了满足员工多元化的职业发展需求，公司设立了管理发展通道与专业发展通道两条路径，并为员工提供了清晰的绩效考核标准、晋升程序以及职业路径规划。

本年度，我们持续对《绩效管理制度》《员工职业发展通道管理制度》《干部选拔和任命管理制度》进行更新与修订，进一步明确了绩效考核等级及定义，更新了管理发展通道的定义及任职资格标准，并新增了《360度评价分析表》以完善见习期评价，为员工的职业发展提供了有力支持。

此外公司将增强员工专业技能视为重要课题，以线上线下结合的模式在公司内部开展了丰富多彩的员工培训活动，赋能员工与公司共同成长。通过多层次培训，员工实现自我能力提升，为公司持续发展提供良性驱动力。

2024 年

公司全年接受培训的员工共

1,917人

人均培训课时

27.75小时

案例 | 产品经理特训营

产品经理特训营作为九阳 2024 年的重点岗位胜任力培训项目，围绕产品经理的五大核心能力要求构建课程体系，进行定制化开发和授课，并通过课中及课后练习强化学习效果，推动员工快速提升。该项目的开展周期为 3 月至 12 月，共开设 8 期，平均每期参与人数超过 120 人，涵盖了产品经理、用户研究、品牌、渠道等多个岗位。通过这一系统的培训项目，九阳不仅提升了员工的专业技能和岗位胜任力，还为公司的产品创新和市场竞争力提供了有力支持。



产品经理特训营

案例 | 多元化、平等与包容意识培训

公司致力于守护新员工的成长与发展，定期开展多元化、平等与包容意识培训活动，内容涵盖尊重多元文化、坚持性别平等核心价值观输出以及员工关怀等重要主题。截至报告期末，九阳已累计为每位新入职员工提供了 8 小时的多元化、平等与包容相关议题培训。



多元化、平等与包容意识培训

案例 | 线上学习平台——小阳学堂

小阳学堂作为九阳的线上学习平台，一直因其便捷化的学习方式、人性化的积分兑换活动和海量的优质课程受到员工喜爱。2024 年，小阳学堂实现大规模资源整合，开发并保留 1,200 多门核心课程，在管理干部成长、岗位专业胜任、职场技能提升等方面大力发展，助力培训规划项目落地。2024 年，我们已实现超过 80% 的员工登录学习，在公司内形成了学习型组织的浓厚氛围。

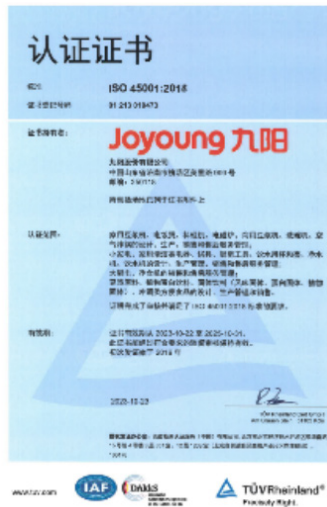


线上学习平台——小阳学堂

守护员工健康

职业健康安全管理体系

公司秉持“以人为本，和谐管理，减少风险，安全健康”的职业健康安全管理方针，始终将保障员工生命健康与安全放在首位。我们严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，建立完善的安全生产管理体系，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》等内部管理制度，为员工职业健康与作业安全保驾护航。在 2024 年，我们进一步强化了安全管理架构，设立了专职安全员，明确了安全总监和安全管理部的职责，确保安全生产的每一个环节都有专人负责。此外，我们新编写了《生产安全事故综合应急救援预案》，对应急响应和保障措施进行了详细说明，确保在紧急情况下能够迅速、有效地应对。九阳已通过 ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，并以此为基础，进一步开展职业健康与安全管理体的升级工作。



ISO 45001 职业健康安全管理体系认证证书

健康与安全措施

公司系统化地落实了作业环境安全防范措施及员工健康安全保障措施，致力于最大程度地杜绝安全隐患，确保员工的生命安全。

安全检查

公司安防大队每月对消防器材实施点检确认，对涉及危险源的重点区域持续加大隐患排查力度与日常巡检力度。各部门每月对部门的整理、整顿、打扫、清洁、安全、素养（6S）进行点检，对应责任部门每日对化学品仓库等其他具体模块进行检查确认。2024 年我们严格按照要求落实主体责任制，开展安全生产自查自纠工作。

2024 年

联合部门安全员、物业实施月度检查

12次

排查安全隐患

69 处

整改

69 处

排查日常防火检查隐患

94 处

现场整改

94 处

整改率达

100%

全年日检隐患排查通报

949 次

危险源识别

公司每年度统一组织各部门的危险源识别评价，基于部门业务活动识别可能的危险源，并基于危险源采取对应的措施管控。当部门的活动或者场所等发生变化后，也需同步进行危险源的识别评价。同时在新员工入职带教计划中，增添对环境因素与危险源的识别，加强宣传教育。

相关方管理

针对公司外来施工方、承包商等，公司要求其施工前签署安全责任承诺书并进行安全教育，同时在施工时进行安全检查。同时，公司针对特殊作业（动火、动土等）另建有相关的审批手续管控。

应急演练

公司每年开展 2 次消防应急演练，确保真正火灾发生时能够做到冷静应对、有序疏散。同时，对于化学品泄漏、触电等可能的突发情况，各相关部门均组织对应的应急演练。

特种设备管理

公司对特种设备进行日常点检、定期维护保养和检定，以确保特种设备的有效运行。

三级安全教育培训

新入职员工需要在试用期内进行三级安全教育培训（公司级、部门级、岗位级），培训内容包括公司的安全规章制度、危险源识别、劳动防护用品的使用、消防逃生等内容。

2024 年

全年组织安全生产培训

11 次

总培训人次达到

1,012 人

公司因工死亡人员

0 人

工伤数

4 起

因工伤损失工作日数

89 天

案例 | 消防疏散逃生演练

为增强员工的消防安全意识及火灾事故应变能力，公司在 2024 年 7 月组织了消防疏散逃生演练。本次演练共有 994 名员工参与，内容涵盖了疏散逃生、逃生屋体验和灭火体验等环节，旨在引导员工熟悉疏散逃生路线，正确掌握消防器材的使用方法，从而进一步保障员工的生命安全。

通过此次演练，员工不仅提高了对消防安全重要性的认识，还增强了在紧急情况下的自我保护和应急处置能力，有助于减少火灾事故可能带来的人员伤亡，为营造安全、稳定的工作环境提供有力保障。



消防疏散逃生演练

职业病防治

九阳高度重视职业病防治，从员工自身防治与作业环境防治两方面入手，保障员工健康。针对员工防治方面，我们建立《职业健康检查管理办法》，增加职业健康体检固定流程，保护员工健康安全不受侵害。此外，我们要求入职职业病高风险岗位的人员在入职前签订职业危害因素告知书，告知员工可能产生的各种危害情形，保障员工的充分知情权。我们要求该类员工上岗前、在岗期间、离岗时进行职业病体检，并同步建立职业健康档案，追踪员工身体健康变化情况。对存在有噪音等职业病危害因素的岗位，我们要求在员工进入工作场所时佩戴耳塞等劳保用品，做好职业病防护。

针对作业环境方面，公司每年对各作业场所中有害因素进行危险源识别并同步开展监测，确保作业环境的高安全性。2024 年，九阳对危险化学品使用项目进行了安全现状评价，并根据评价报告，依据浙江省应急管理条例和《中华人民共和国安全生产法》，完成了 8 项整改措施。这些措施包括对相关负责人进行培训，使其获得主要负责人证书，以及设置氧含量浓度检测报警装置等，确保危险化学品使用项目的安全条件符合当前安全生产的要求。

公司确保每年员工工伤保险和安全生产责任险的覆盖率维持在

100%

截至报告期末

公司职业病发病人数

0 人

生产、测试过程中员工佩戴耳塞等劳保用品

关爱员工生活

九阳致力于为员工提供充满关怀的工作环境，旨在让每一位员工在职场中感受到充分的肯定与支持。

在本年度召开的员工大会上，公司为员工们颁发了文化大使奖、共同成长奖、创新突破大奖、管理创新大奖以及科技创新大奖等奖项。其中共同成长奖是公司成立三十周年之际，对于工龄近 30 年的老员工的特别感谢奖项。九阳始终与员工们携手同行，持续提高员工归属感与幸福感。



科技创新大奖



管理创新大奖

同时公司注重员工们的日常生活、身心健康等多个方面，为员工提供台球、羽毛球、摄影、篮球、射箭等多元化的文体活动与关怀项目，让员工们舒缓身心、劳逸结合。



2024 羽毛球比赛



2024 台球争霸赛

案例 | 九阳妈咪小屋

九阳长期以来重视女性职工关怀。为满足哺乳期妈咪对于私密环境的需求，公司在杭州和济南园区特别建造了“妈咪小屋”，为哺乳期女性提供一个安全、舒适和方便的环境。“妈咪小屋”配备洗手台、冰箱、沙发、直饮加热净水机、消毒柜等各类设施，解决女性生育后重返职场时遇到的实际问题，切实创建家庭友好型工作场所。



九阳妈咪小屋

齐心协力 构建美好社会

九阳暖心公益

73





联合国可持续发展目标（SDGs）响应



九阳暖心公益

橙光如炬，筑梦成长。30年来九阳始终秉持“凝聚善的力量 健康创造美好生活”的核心价值观，依托于九阳自身业务优势，紧密围绕健康倡导、营养与健康等相关社会议题开展公益行动，助力青少年健康成长。

本年度九阳公益基金会继续落实5A规范化要求，坚持三“Xin”（新、芯、心）策略：以“创新”为驱动，公益项目聚焦“核心”，坚持公益“初心”，保持参与公益事业的饱满热情。在公益项目的实践过程中，我们坚持“对口帮扶+全覆盖”的基本原则，致力于打造区域性或校级的样板项目。2024年，基金会以“九阳公益厨房”“食育工坊”“向阳而生”等日常工作为主线，以“九阳公益30年”为主题，面向九阳员工、志愿者、受益人、捐赠人、媒体、公益伙伴以及政府等多个群体，策划实施“微爱行走”“媒体公益行”“食育夏令营”“食育特训营”“食育游学营”“员工公益行”等主题活动，用公益连结多元群体。通过这些公益活动，进一步扩大其影响力和感染力，增强社会各界的关注和支持。先后荣获“优秀食育实践案例”“第二届浙江十佳企业慈善基金会”“十大公益企业”等荣誉。2024年，公司设立“最美九阳公益人”奖项，通过表彰让更多默默付出的公益人被看见，号召更多的九阳人参与公益志愿服务，凝聚九阳人善的力量。

自 2008 年至 2024 年

公司累计公益投入总金额超

1.1 亿元

2024 年

参与志愿活动的员工总数

426 人

志愿服务总时长

3,467 小时

人均志愿活动时长

8 小时

公益厨房

九阳公益厨房项目始终秉持“让孩子们吃好饭”的理念，自2021年起10年内，九阳公益基金会计划将不少于1.1亿元捐款用于“九阳公益厨房”“食育工坊”等公益项目。同时制定每年在全国乡村地区筛选100所学校，每所投入3-15万元的目标，通过图纸设计、基建改造、设备配置、人员培训等支持，建设专业、环保、高效的标准厨房，赋能学校供餐能力，助力青少年健康成长。2024年，我们通过联合资助、对口帮扶、灾害救助等方式陆续在广西贺州、湖北钟祥、湖南古丈、湖南平江、湖南桑植、新疆喀什、山东冠县、河北临城、甘肃武山等32个县域超额完成了133所公益厨房的建设任务，截至报告期末已在全国累计建成1,617所公益厨房，三餐四季，默默守护着60余万中国少年的健康成长。



九阳公益厨房数量分布图

2024 年，九阳公益厨房深度联结国家东西部协作、对口帮扶机制，依托基层干部有效助力公益厨房项目开展，推进乡村学校厨房改善。自 2017 年以来，九阳公益持续与财政部、国家知识产权局开展对口帮扶结对工作，依次在湖南平江县，桑植县建立九阳公益厨房全覆盖县域样板。此外与中金公益基金会的联合资助下，对当地乡村 12 所学校厨房需求进行改造升级，满足当地全县学校厨房供餐需求。

案例 | 九阳公益 30 年—第 1500 所九阳公益厨房落成

2024 年 6 月，第 1500 所九阳公益厨房在湖南平江县长联小学落成。在这个高标准乡村学校厨房内，电气化的设备、科学的分区、整洁的地面，向公众展示了“财政部对口帮扶 + 九阳公益 + 教育局配套 + 校级联动”多方合力的公益厨房助力乡村教育振兴新模式。九阳公益厨房给乡村学校带来硬件设施的全面改善，与国家营养改善计划相辅相成，助推改善农村义务教育学生营养状况，与乡村教育振兴同频共振。未来，九阳将继续砥砺前行，让更多的乡村少年受益。



第 1500 所九阳公益厨房落成



食育工坊

食育工坊项目秉持“让每一个孩子拥有维护终生健康的能力”的愿景，致力于在厨房场景下打造教育空间，以烹饪为教学载体，推动食育教育，助力青少年儿童健康成长。项目旨在弘扬传统饮食文化，传递营养健康知识，培养良好的饮食习惯和用餐礼仪，提升学生的协同合作、创新思考和审美能力。九阳公益基金会希望通过该项目，让每一个孩子拥有维护终生健康的能力，享受健康生活。

2024 年，九阳公益基金会新建 52 所食育工坊，在济南、杭州、郑州等地区，通过政府协作、学校特色化建设、教师团队培育等维度打造区域示范样板。截至报告期末，食育工坊项目已累计建成 306 所，为青少年的全面发展和健康成长做出积极贡献。



食育工坊数量分布图

九阳基金会致力于优化升级食育工坊四大资助系统：优化空间设计标准，厨房设备新升级，新版食育课程，健全教师赋能体系。

优化空间设计标准

对食育工坊空间设计标准进行常规优化，项目学校严格参考标准实施，并启动《中小学（校）烹饪教室建设规范》团体标准制定。

厨房设备新升级

对教学教具的厨电设备进行维护更新，全年更新资助 7 所学校，建立起项目满 3 年更新资助机制。

新版食育课程

历时两年与山东教育出版社联合编写的小学段《饮食小课堂》食育课程于 2024 年 7 月正式出版，9 月已投入到学校使用。

健全教师赋能体系

建立起线上基础培训、线下暑期培训以及国内外游学三阶体系。

2024 年培训食育教师

291人

历年来累计培训食育教师

1,186人



案例 | 九阳公益 30 年—食育师资特训营

2024 年 8 月，九阳公益基金会在杭州成功举办了第三、四期食育师资特训营。特训营采用“线上课程 + 线下特训 + 实景研学”的综合模式，为食育教师提供了全方位的培训。培训内容涵盖了食育观认识、食育课程体验以及课程设计的专业指导，旨在推动《饮食小课堂》食育教材的培训应用。通过此次特训营，食育教师们不仅提升了自身的专业素养和教学能力，还为食育教育的推广和发展奠定了坚实基础。



食育师资特训营



案例 | 九阳公益 30 年—“豆趣横生”食育夏令营

2024 年 7 月，九阳公益基金会邀请了 30 多位小朋友参加“豆趣横生”食育夏令营。孩子们在活动中了解豆浆机的科技原理，学习豆美食制作，开展大豆的田野调查，通过实践解锁知识，感受从豆子到香浓豆浆的神奇之旅。通过一系列精心设计的活动，我们不仅提升了孩子们的知识与技能，同时通过美食心路、地球家书、考察团会议、临别夜话等形式，帮助孩子们在营会中获得内心成长的力量，学会用更积极的态度面对未来。



“豆趣横生”食育夏令营



向阳而生

自 2022 年起，九阳公益基金会联合浙江省妇女儿童基金会推出“向阳而生”项目，通过助学、陪伴行动帮扶事实无人抚养儿童和社会散居孤儿提高自我保护能力、生存能力、社会交往能力，推动社会和谐进步。

2024 年

新增结对

26 人

“向阳而生”共计资助困境少年

161 人

其中小学

73 人

初中

57 人

高中

31 人

主要来自丽水、衢州、台州等地加快发展区县

11 个

项目累计受资助

187 人次

案例 | “心如花木 向阳而生”微心愿活动

2024 年 1 月，九阳公益基金会携手浙江省妇女儿童基金会，开展了“心如花木 向阳而生”微心愿活动。此次活动邀请了九阳员工成为 158 名逆境少年的守护天使，为他们送上新春的第一份祝福。在当地社会组织的协助下，九阳微心愿小分队结合当地传统节日文化，与小朋友们一起包粽子、包汤圆、打糍粑。这不仅让孩子们体验到了动手制作的乐趣，还让他们在传统习俗中感受到了家的温暖。此次活动不仅为困境少年们带去了温暖和关爱，让他们感受到了社会的关心与支持，也让九阳员工在参与公益的过程中收获了满满的幸福感和成就感。



“心如花木 向阳而生”活动



微爱行走

我们相信伟大的渺小，再小的力量也是一种支持，不辜负每一步。2024 年 5 月，千人“微爱行走”公益健行活动在杭州、济南两地展开。山东省委社会工作部、济南市委宣传部、济南市委社会工作部、浙江省妇女儿童基金会等多部门联合主办，助力九阳公益 30 周年。微爱行走成为基金会与捐赠人、受益人及志愿者伙伴之间重要的纽带与桥梁。

案例 | 九阳公益 30 年—“微爱行走”公益健行

2024 年 5 月，“爱满泉城 志愿同行”志愿服务行动——九阳公益 30 年“微爱行走”公益健行活动活力启幕。此次活动规划了亲子组（7 公里）与欢乐组（15 公里）两条路线，采用“运动 + 公益”的创新户外公益模式，让参与者在体验运动活力的同时积累公益能量值，通过个人行动助力乡村儿童获得营养卫生餐食，帮助他们健康成长。守护步履不停，让改变可持续地发生，微爱行走将温暖足迹遍布全国。



“微爱行走”公益健行

指标索引

章节标题	GRI	CASS-ESG 6.0	UN SDGs
关于本报告	2-2,2-3	P1.1,P1.2	
董事长致辞	2-22	P2.1,A1	
关键绩效	2-14,2-29	A2	
关于九阳			
公司简介	2-1,2-6	P3.1,P3.3	
企业文化		P3.2	
大事记			
荣誉时刻			
ESG 管理	2-14,2-16,2-29,3-1,3-2	G1.1,G1.3	
合规治理，坚持稳健发展			
规范公司治理	2-9,2-12,2-13,2-27		
加强风险管控			
严守商业道德	2-27,205-2,418-1	G2.1	
践行责任营销	2-27,417-1		
保障信息安全		S3.4	
夯实党建引领			
绿色环保，守护低碳未来			
推动绿色运营	2-27	E2.4	
深化节能减排	302-1,302-3,302-4,303-4, 303-5,306-3	E2.1,E2.2,E3.1, E3.2,E3.3	  
提升环保意识			
应对气候变化	201-2,305-1,305-2,305-3, 305-4	E1.1	

章节标题	GRI	CASS-ESG 6.0	UN SDGs
创新引领，聚焦客户体验			
创新太空科技		S2.1	
加速创新驱动		S2.1	
维护知识产权	2-23,2-24,2-27,417-1		 
规范质量管理	2-27	S3.3	
优化客户体验	418-1	S3.3	
责任共治，驱动协同进步			
合作伙伴管理	2-27,308-1,408-1,409-1,414-1	S3.1	 
产学研一体化			
凝心聚力，培育九阳精英			
保障员工权益	2-7,2-19,2-27,201-3,401-1,401-2,401-3,405-1	S4.1	  
助力员工发展	404-1,404-2	S4.3	
守护员工健康	403-1,403-2,403-3,403-5,403-6,403-7,403-8,403-9,403-10	S4.2	 
关爱员工生活	401-2		
齐心协力，构建美好社会			
九阳暖心公益	203-1,203-2	S1.1,S1.2	    
指标索引		A3	
读者意见反馈表		A6	

读者意见反馈表

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 2024 年企业社会责任报告》。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环境、社会及管治责任的能力与水平，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环境、社会及管治责任及本报告有任何意见或建议？



Joyoung 九阳