

2021 年度 企业质量诚信报告



火星人厨具股份有限公司
二〇二二年十一月

目录

2021 年度企业质量诚信报告	1
第一部分 报告前言	1
一、报告编制规范	1
二、企业高层致辞	1
三、企业简介	2
第二部分 报告正文	4
一、企业质量理念	4
二、企业质量管理	4
（一）质量管理机构	4
（二）质量管理体系	4
（三）质量风险管理	5
三、质量诚信管理	6
（一）质量诚信管理	6
（二）质量文化建设	9
四、企业质量基础	10
（一）企业产品标准	10
（二）企业计量水平	10
（三）认证认可情况	11
（四）质量检验情况	11
五、产品质量责任	12
（一）产品质量水平	12
（二）产品售后责任	12
（三）企业社会责任	13
（四）质量信用记录	13
第三部分 报告结语	17

2021 年度企业质量诚信报告

第一部分报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：火星集成灶股份有限公司

报告发布时间：2022 年 11 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取方式：公司网站：<https://www.marssenger.com>

二、企业高层致辞

火星集成灶从无名小企到上市公司，从无人知到天下闻，火星集成灶用短短十二年的时间创造了一个发展奇迹。

十二年来，科技发展日新月异，而火星集成灶却始终紧握时代脉络，引领集成灶行业的发展。火星集成灶将通过产品创新升级，不断优化多元用户体验。在保持产品超强吸油烟、蒸烤功能等核心性能的基础上，加强智能化操作、安全保护升级等产品技术突破。目前我们的集成灶产品已实现烟灶联动、智能预约、精准控温等功能，未来将在这方面继续加强技术突破，满足现代年轻用户群体的个性化需求，带给用户更好的厨房体验。

无论是集成灶还是集成洗碗机，其核心出发点依旧是“适合中国人”，火星集成灶作为当下的新兴厨电代表，以无畏的勇气在中国智造、中国创造的道路之上飞驰，火星集成灶将继续以这种姿态向前奔跑，做出更亮眼的成绩。

三、企业简介

火星集成灶股份有限公司（以下简称“公司”或“火星集成灶”）成立于2010年4月8日，位于海宁市尖山新区新城路366号，占地342亩，生产经营用房19.5万平方米，注册资本40500万元人民币，法定代表人黄卫斌。公司于2020年12月31日在深交所创业板A股上市，股票代码：300894。火星集成灶以“致力于解决厨房油烟问题”的初衷创立，经过12年发展，形成以集成灶为核心，以水槽、洗碗机、燃气热水器为配套的产品组合方案，解决厨房痛点问题，并以橱柜为载体，搭配垃圾处理器、净水器、果蔬清洗机等产品。近四年来，公司保持了年均30%以上的强劲增长势头。其中2021年全年实现营业收入2,318,682,832.21元，同比增长43.65%，归属于上市公司普通股股东的净利润为375,731,841.45元，同比增长36.53%。成为集成灶细分行业上市公司营业收入第一。

公司先后被评为国家高新技术企业、国家知识产权优势企业、浙江省技术中心、浙江省企业研究院、浙江省级高新技术企业研究开发中心、浙江制造品字认证等荣誉，截止到2022年6月已累计获得各类专利403项专利，是浙江省专利示范企业。荣获2016年海宁市市长质量奖、2019年年嘉兴市市长质量奖。

公司拥有省级产品开发中心、技术研究院、智能创新研究院三维一体的研发体系，拥有13个共计1500平方米的检测实验室。另外产品类的技术实验室以建设完成，总面积约5500m²，用于产品性能检测、可靠性检测和基础应用研究，2021年年底正式投入使用。公司共规划28个检测实验室，其中产品性能检测实验室11个、可靠性检测实验室10个以及基础应用研究实验室7个，其中预留1000m²用于公司后续发展需要。与宝马旗下设计团队Designworks、洛可可等知名设计公司深度合作研发新品。其中多个产品被列入国家火炬计划，拥有核心科技“低空全吸·智能全净吸系统”，公司的“双层负压隔断技术”、“旋壁净吸技术”、“中恒温杀菌系统”、“全金属安全烟道技术”、“迅捷风机维护技术”以及集成水槽的“模块化嵌入技术”、“集成控制技术”等均引领行业技术水平。另外，《低空全吸技术集成无烟灶》设计项目被浙江省燃气具行业协会理事会评选为最佳设计奖，其产品获得两项红点奖、多项红星奖，以及德国IF设计金奖，是国内60年来第一家获此金奖的厨房电器制造商。公司参与起草GB/T 16411《家用燃气燃烧器具的通用试验方法》、GB/T 17713-2011《吸油烟机及其他烟

气吸排装置》、《厨房排烟排气系统性能测试评价标准》、《家用电器绿色工厂评价第 3 部分：吸油烟机及其他烹饪烟气洗牌装置制造业的特殊要求》、《家用废弃物事务处理器能效限定值及能效等级》、《QB/ T 5133 《家用和类似用途洗碗机的抗菌、除菌功能技术要求及试验方法》、《家用集成水槽》、《家用和类似用途整烤一体机》CJ/ T 386- 2012 《集成灶》、ZZB 032- 2015 《集成灶》、S B/ T11165-2016 《集成家装产品售后安装技术规范》、T/ ZRCX004-2018 《集成灶》、T/ CHI NA 1020- 2019 《集成灶》、T/ CAS 354. 5- 2020 《基于大数据的智慧家庭服务平台评价技术规范 第 5 部分：智慧厨房》、《家用和类似用途集成洗碗机》等多项标准。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

火星集成灶始终将品质作为企业的立业之本。为此，火星集成灶建立了严格的质量保证体系，严格按照《产品质量法》、《强制性产品认证管理规定》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品。同时制订了以《质量环境职业健康安全管理手册》为总纲的涵盖设计与开发、采购、生产、销售、售后服务全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

火星集成灶依据精简高效的原则，公司企管部定期发布最新组织机构图，人力资源部及时确定各岗位的工作职责。对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、检验、仓储、生产等运作流程脉络清晰、流畅。

（二）质量管理体系

火星集成灶自引入 ISO9001 质量管理体系，以“习三德文化、争行业标准、制核心技术、铸火星品质”为质量方针，持续整合各相关体系，建立适应本公司实际的质量管理、环境管理、职业健康安全等管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保体系有效运行，推进公司可持续发展。

公司建立了《内部审核控制程序》并根据内部审核需要培养了充足的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对产品一致性和符合法律法规情况进行抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》等程序文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过检验合格后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后

必须经过重新检验合格后才能进入下工序。对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品质部门均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《数据分析和纠正改进控制程序》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，产品数据和部分产品的关键部件数据均可追溯。

综上所述，火星人的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

（三）质量风险管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司质量管理体系的程序文件中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过官方网站、展销会、产品巡展、电子化的客户投诉、免费 24 小时热线电话以及客户访问等方式，收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过市场调研、竞品分析，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

公司以“成为让人自豪的卓越企业”的愿景为基础，明确了发展方向和绩效期望，以科学的、平衡的发展观确保了战略的前瞻性。为了确保战略能够指导公司的发展，使之具有全面性、长远性和竞争性，同时又要具有创新性、稳定性，特别是在遇到危机状况下要有抗风险及紧急应变能力。公司经营管理层在董事会及董事会战略与发展委员会的指导下，并广泛吸纳专业咨询机构的建议，并通过战略预备会、战略研讨会，制定了公司中长期战略规划 and 目标，并据此确定了公司年度经营目标，及职能部门关键绩效指标。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以市场走访、面对面或电话访谈、观察查询等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集第三方用户报告，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

根据顾客需求和期望的变化，对产品规划、开发设计、过程改进等改进指导如下：

- 1) 将顾客需求和期望变化用于产品规划。
- 2) 将顾客需求和期望变化用于产品改进设计。

公司通过火粉 APP、微信等网络方式，制作产品保养知识和顾客互动，收集顾客需求。

通过市场走访收集顾客满意度情况，及时提供相应服务。

针对关键顾客，利用信息化手段，和公司信息化系统对接，及时将顾客销售情况、新品信息等，传递公司主管部门。每月度信息沟通，变更为每日数据对接。更快速了解关键顾客需求，适应市场变化。

火星集成灶推行 12 小时极速服务，无论哪里，只要发出维修需求，都会力争在 12 小时内解决问题，获得商品售后服务体系五星级认证。极致产品和完美服务造就完美口碑。正是由于火星集成灶在市场上的卓越的表现，赢得了市场的认可。

公司依据 CSS 系统，建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉工单，均应严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。同时，公司品质部门对客诉信息定期监测，对市场中发生及影响客户满意度和产品体验的质量问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开公司级产品质量会议。组建 QCC 品管圈、六西格玛、可靠性项目改善团队，联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

通过对客诉信息的重视和快速响应，以下各方面得到了提升：

- a) 客户投诉及时处理后，客户更加满意，客户满意度提高；
- b) 改善同客户的关系，重复性订单增加、传递口碑；
- c) 降低客户转向竞争对手的可能性；
- d) 提高公司产品和服务的质量；
- e) 提供未来的业务机会。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

诚信是火星集成灶管理的重要组成部分，质量诚信的理念和自律在火星集成灶已经成

为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

1) 建立诚信守法的环境

高层领导身体力行，恪守诚信道德，合法经营，并保护相关方利益

●恪守诚信道德，合法经营

高层领导重视领导干部道德素质的提升，在《火星人员工准则》和《奖惩制度》中明确提出对员工的职业道德和廉政、诚信的要求。

公司常年聘请法律顾问，与律师事务所保持合作，公司领导经常就公司生产经营中的重大决策向法律顾问征求法律意见。

公司建立了 OA 办公系统《合同管理办法》，由董事会办公室、财务部、分管领导负责审查、修改公司的对外合同、协议与相关规章制度。

公司建立了 OA 用章申请流程，签订合同使用公章及合同章，根据授权进行审批后才能使用。

公司在企业文化核心价值观中明确了公司经营过程中每一位员工所必须恪守的行为准则，并通过集中学习、学习分享、会议宣贯等各种方式，进行教育，使每一位干部及员工注重职业道德的自我提升，做到诚信经营。

2) 营造改进创新环境

高层领导通过完善制度、激励措施和以身作则，鼓励各部门各层次人员主动参与形式多样的改进和创新活动，营造创新氛围。如创新改善方面的 QCC 项目奖励，项目改善奖，提案改善奖；公司建设方面的功勋奖、卓越奖、领袖奖、杰出员工奖、优秀员工奖、学习标杆奖，研发方面的项目奖、专利奖，企业文化方面的最佳文化践行者奖、优秀工会代表奖以及根据战略关联度、经营难度设置不同的激励系数等，有效的调动了干部、员工及加盟商等的积极性。

3) 营造快速反应环境

高层领导总结年度经营结果，分析市场形势和经营环境的变化，不断调整优化职能分配，调整运营管理机构，形成总经理—副总经理—模块总监—中层干部的管理模式。各级主管以能力为核心、绩效为导向，根据下属能力的发展灵活地调整授权和责任分配，责、权、利相结合。同时，公司将年度考核目标层层分解，签订目标责任书，落实尽职尽责。

4) 创建学习型组织

公司人文发展研修院设有专门的培训人员，建立培训学分制，每年根据公司总体要求、员工培训调查、中层干部沟通的方式制定年度培训计划，并按月实施。公司成立人文发展研修院火星商学院，设有内培讲师，并通过课程开设、会议、网络、宣传栏、OA 系统、微信等搭建了交流学习、知识共享平台。公司设有标杆学习会，倡导各部门学习各自业务领域的标杆企业。公司还安排技术、管理人员外出考察，学习国内外先进的管理经验和技能。

建立系统的员工教育、培训体系，为不同层级员工提供大量的学习机会，包括全体员工动员大会（3 月、7 月、10 月、年末）、储备人才的培训、中高层的单独培训、月度主题培训、技能等级课程培训、专业课程的外派培训、读书会等，跟踪培训效果，以分享培训心得的方式，检验培训结果并持续改善，追求培训效果最大化。对于新入职员工，进行系统的公司级培训及部门级培训，保证新入职员工快速了解公司文化及制度、融入公司氛围；部门岗位培训有计划、有实施、有结果、有评价，保证员工快速胜任岗位工作。

不断导入新的管理方法，兼容并蓄，持续修炼火星人的核心竞争力，形成火星特有的管理模式。

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

公司通过深入实施质量管理体系、标准化良好行为、环境管理体系、职业健康安全管理体系、安全生产标准化、知识产权体系、信息安全管理体系、两化融合管理体系、清洁生产体系等，规范管理活动。公司严格遵守 3C 产品强制性认证规范，积极参与和实施产品 CQC 自愿性认证。

6) 大力推进品牌建设

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。高层领导明确品牌规划关键点：推广模式（线上如媒体发声、互联网渠道、垂直领域平台，线下如专卖店活动）、平面广告（广告牌、站点广告）、与公众人物合作等。制定品牌建设监督考核机制，由市场部门负责监督考核品牌建设效果，并纳入责任人的绩效考核管理中。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

①对公司内部控制系统的合法性、合理性、健全性和有效性进行测评和监督检查。

②对公司各内部机构的会计资料及其他有关经济资料,以及所反映的财务收支及有关的经济活动的合法性、合规性、真实性和完整性进行审计。

③协助建立健全反舞弊机制,确定反舞弊的重点领域、关键环节和主要内容,并在内部审计过程中合理关注和检查可能存在的舞弊行为。

④建立战略、运营、绩效考核于一体的独立运营监管部门。监测和评审公司及各部门日常绩效情况,并提交高层决策。

⑤设立产品市场质量小组。

⑥建立各类风险制度:明确应急流程、处置职能。

⑦内部运营风险排查及预防机制。

⑧实施多个人才计划,培养各层次的领导者。

8) 组织公司绩效评价。

高层领导重视战略实施过程和结果的监测,充分利用集体决策机制,通过年度、年中及季度经营分析会、月度战略指标执行分析情况报告、内部管理诊断、对标分析和绩效评价体系等方式方法,对公司的绩效进行评审,与目标及竞争对手进行对比,对指标的适应性测评,并进行调整。

(二) 质量文化建设

火星集成灶股份有限公司在 12 年的发展和经营过程中,积累了深厚的文化底蕴,并形成独具特色的企业文化、企业宗旨和经营理念。高层领导依据行业特点、自身优势、管理团队和全体职工的期望,以肩负企业使命和关注国计民生为出发点制定了中长期的发展目标,最终形成了火星人的企业文化。

火星集成灶通过至上而下及至下而上的多次探讨,最终形成了“德治、德行、德艺”,简称“三德文化”。“三德文化”随着公司持续推广宣贯,已经深入人心,成为公司经营发展及员工行为规范的准绳。

愿景:成为让人自豪的卓越企业。

使命:让厨房生活更健康。

总方针:持续创新 行业领先

核心价值观:厚德向善、开放、坦诚、担当、科学理性、用户至上。

三德文化: 德治、德行、德艺

火星集成灶作为一家以使命、愿景和核心价值观驱动的公司,所有工作都紧紧围

绕核心展开。公司注重以创新文化、管理文化、安全文化、教育文化、家园文化、和谐文化价值为传播体系，通过开展各项活动传播文化的力量，发挥“内有聚力，外有张力”的文化效应。在公司发展规划中，从理念文化、制度文化、行为文化和视觉文化四个层面制订企业文化建设规划，确定企业文化建设的必选工作和拓展工作，打造“创新、卓越、守信、和谐”的火星人。

质量文化作为企业文化的重要组成部分，公司大力推进质量文化建设。形成了完善的文化传播体系，由人力资源部、党支部、工会、负责企业文化的系统传播，定期举办各种文化活动，逐步形成了完善的文化体系，并最终建立了独特的火星人文化传播六大系统，如组织系统、活动系统、传播系统、激励系统、文化 CIS 系统、福利系统。

公司的使命和愿景、总方针、价值观、三德文化及质量方针，构建了包括理念、制度、行为和形象四个层次的企业文化体系，人文发展研修院负责企业文化推进工作。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

火星人参与公司核心产品有关的国家/行业标准的制修订活动共 15 项。其中参与国家标准起草工作 3 项，行业标准 3 项，团体标准 9 项，其中主导了《家用和类似用途集成洗碗机》起草工作。

公司着力于打造具备实验设计研究和测试评价能力的行业领先实验室，建立一支能够支撑产研系统创新研究、标准领先、产品竞争力提升的实验团队。不断加强自身建设，对实验仪器设备、设施和环境条件进行完善。

技术中心实验室现有建筑面积 5500m²，总投资约 2600 万，设有 40 个检测室，检测仪器设备 345 台，确保集成灶、洗碗机、燃气热水器、净水器、垃圾处理器、橱柜等品类产品在研发各阶段技术检测及技术研究测试工作。实验室同安徽工业大学、中国农业大学合作成立相关联合实验室，加强基础技术研究。

火星人将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。厂区设立专职计量人员，负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

通过建立覆盖全公司的计量工作管理网络，依托 MES、OA 等信息化软件，实现公司计量器具的全生命周期管理。计量器具从采购、入库、出库领用、维修、报废均严格按照审批计划和管理程序执行；对在用的计量器具严格按周期检定，并通过建立月度关键测量过程抽查、测量设备抽查机制等强化现场监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

2021 年，火星实验室通过 CNAS 认证后，试验能力获得国家认可。并保持与高校团队的合作，通过产学研合作提升公司技术水平和测试水平。

（三）认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，公司先后通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、GB/T45001 职业健康安全管理体系、浙江制造认证等。

火星通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

（四）质量检验情况

火星人以世界级的品质理念，对公司产品的可靠性和精致度提出严苛要求，实施全过程控制的检验把关。积极贡献独特设计、领先技术，高档品质的厨房（电）产品。火星一贯坚持产品力为第一竞争力，高质量的产品与服务是提升

产品力的保证，公司质量方针指导下，力求对每一件产品的性能、外观设计、制作工艺及可靠性精益求精。产品不仅通过了“CCC”、“CQC”、“卫生许可证”、等多项国内权威认证，多项产品指标更达到行业领先水平。

火星集成灶拥有国家认定企业技术中心和国家级实验室，凭借强大的技术研发能力以及科学的质量管理体系，铸就了其在集成灶行业第一梯队品牌的坚实堡垒。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司树立三不原则：“不接受不合格、不制造不合格、不流出不合格”品质理念，追求品质工作精益求精，产品质量“零缺陷”，系统推进全员参与、全过程控制、提案改善活动、QCC活动、六西格玛管理等工具方法运用的TQM全面质量管理。同时，公司实施ISO 9001:2015，建立了完善的质量管理体系。加强体系标准的实施和品质管控方法的系统化工作，实现从来料到过程到出货的品质全面提升，以重抓质控点作业方法防呆和关键岗位人员技能为主，并借助品质专业工具进行纠正预防措施分析改进，从而保障产品交付一次合格率、OQC抽检合格率指标提升、避免质量事故发生。

每年组织公司内优秀QCC、六西格玛改善项目参加行业及协会改善成果发表赛。

品质部通过明确QA与QE职责，为生产制造过程提供完善的品质保障。QA负责标准（流程、技术要求）执行监督；问题改善与验证监督；预防性质量教育，包括制定全员培训教育计划并推动实施（季度为主，制定主题）。QE负责参与新产品开发，监督流程节点交付，问题关闭，提供数据作为评审决策依据，新技术、新领域、新结构应用时导入模拟测试；参与新供应商开发（参与现场评审）和供应商考评（提供质量数据）；组织过程重点疑难问题质量改进，供方质量改进，以持续改善项目形式开展，包括进度管理，进度检讨、评审，闭环管理；公司的过程品质管理实行“双三检”制度，一方面品质落实“首检、巡检、末检”，另一方面生产执行“自检、互检、专检”，即：按生产工序流程，一线员工和QC人员共同确认的首件检验、QC巡检、一线员工和QC共同执行的产品末检。以及按检验人员职责，一线员工自检、班组成员互检、质控点的员工专检与QC专检，全面保障产品生产过程的品质。生产制造全过程的品质提升。

（二）产品售后责任

2018 年，公司正式推出火星服务品牌——火星极速服务小哥。同时，在行业内率先提出 12 小时极速修和非常满意度概念。同时，公司设立了火星人有极致服务标准（六大服务承诺+四大特色服务），将客户服务做到极致，影响客户使用的故障承诺 12 小时解决，从而把消费者的烦恼度降到最低，让消费者不必为产品故障而烦恼。

公司制定了《全渠道客户关怀中心业务处理流程及客诉处理标准》等一整套的产品售后服务及投诉处理制度，明确了处理顾客抱怨（涉及产品和服务不满意）和投诉（涉及顾客安全、严重产品和服务质量问题）的管理流程，规定了投诉受理初步评审、响应、跟踪、终止、结果的分析和反馈等环节的职责和时限承诺。

各部门在处理投诉时沟通畅通、协调一致，确保了顾客投诉得到有效、迅速的解决，并实施了滚动式的顾客投诉纠正措施及跟踪方法，实现了从产品设计、制造、服务等源头上解决问题，并将经验教训作为知识积累的一部分补充到公司知识库，有效避免类似问题的再次发生。

火星通过 CSS 系统、公司网站等收集顾客抱怨及投诉数据，进行系统性分析并采取改进措施，进行整理归纳，防止类似问题的再次发生。

（三）企业社会责任

火星认为，合规是每一个人的责任。公司和员工应遵守当地和国际法律法规，成为优秀的企业公民和个人。

法律规定的都要做到，这是企业生存的基础、底线；企业要做到和谐、可持续发展，同时要让员工得到很好的发展，既包括职业的发展，也包括为人修身方面的发展。

火星人在高速发展之余也不忘积极承担社会责任，多年来，一直秉承着“厚德向善”的核心价值观，发扬着心怀善念、感恩利他的精神，一己之力回馈社会。不但积极参加千万教育基金、“火星关爱肺癌家庭健康”博爱公益、河南水灾捐赠、潮乡共富等项目，还连续多年助力行知小学足球队、慰问敬老院、夏日为环卫工人送清凉等等。更是成立义工队以及工会志愿者队伍，每年积极开展多场志愿活动。

火星将继续做好弘扬慈善文化，弘扬公益精神，传递爱心，为爱，我们一直

在路上。

（四）质量信用记录

十二年来，火星人取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，近三年部分获奖情况如下：

序号	获奖内容	颁奖单位	获奖时间
1	咬金年度声名远扬品牌	家居建材互助招商众包平台	2019
2	2019 年 CBDBTOP100 品牌	中国建博会（上海）	2019
3	2018-2019 成功设计大奖	成功设计大赛组织委员会	2019
4	全国售后服务行业十佳单位	中国商业联合会、中国保护消费者基金会、全国商品售后服务评价委员会	2019
5	中国集成灶十大公信力品牌	华夏集成灶网	2019
6	中国集成灶十大价值品牌	华夏集成灶网	2019
7	中国集成灶十大口碑品牌	华夏集成灶网	2019
8	中国集成灶十大影响力品牌	华夏集成灶网	2019
9	中国集成灶十大品牌	华夏集成灶网	2019
10	2019 魔幻厨房奇遇米兰 寻觅美好设计大赛 三等奖 百隆	2019 百隆魔幻厨房设计大赛	2019

11	D7 红点奖	Design Zentrum Nordrhein Westfalen	2019
12	2019 年世界包豪斯设计大赛年度杰出设计	中国建筑装饰协会	2019
13	2019 年度中国家电行业磐石奖 卓越品质奖	现代家电	2019
14	全国六西格玛项目研修示范级技术成果（提高 E5 进风口组件焊磨产能）	《中国质量》杂志 社	2019
15	全国六西格玛项目研修示范级技术成果（Q5 集成灶进风口组件电机不良改善）	《中国质量》杂志 社	2019
16	2019 年度第五届“中国好质量”企业案例大赛入围奖（L3 线 OLE 综合效率提升项目）	中国质量俱乐部、 中国质量研究院	2019
17	2019 年度第五届“中国好质量”企业案例大赛入围奖（降低 E6 安全性能平均检测时间项目）	中国质量俱乐部、 中国质量研究院	2019
18	2019 年度星标大奖（X7Z）	百度、百家号、ZOL	2019
19	中楹榜集成灶影响力品牌（2019 中国建材网优选品牌）	中国建材网	2019
20	2019 年中国集成灶“高效净化环保之星” Q3Z	中国五金制品协会	2019
21	2019 年度嘉兴市市长质量奖	嘉兴市人民政府	2019
22	第四届“包豪斯奖”国际设计大赛 优秀奖 谈政	北京包豪斯文化艺术 院 包豪斯国际 设计协会	2019
23	第四届“包豪斯奖”国际设计大赛 铜奖 李艳慧	北京包豪斯文化艺术 院 包豪斯国际 设计协会	2019
24	第四届“包豪斯奖”国际设计大赛 优秀奖 陈号 洁	北京包豪斯文化艺术 院 包豪斯国际 设计协会	2019
25	AWE2020 艾普兰奖-优秀产品奖	中国家电及消费电子 博览会组委会	2020
26	时尚之星 D7	浙江省燃气具和厨 具厨电行业协会	2020

27	智能之星 X8	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2020
28	六西格玛黑带 “2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”示范级成果——《D7 电机温升性能改善》	中国质量杂志社	2020
30	六西格玛黑带 “2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”示范级成果——《提升 E2 电机制程良品率》	中国质量杂志社	2020
32	六西格玛黑带 “2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”专业级成果——《气敏头可靠性提升》	中国质量杂志社	2020
33	六西格玛黑带 “2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”专业级成果——《Q3 进风口板喷涂质量改善》	中国质量杂志社	2020
34	六西格玛黑带 “2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”专业级成果——《Q5B 集成灶进气总管焊接良品率改善》	中国质量杂志社	2020
35	第七届法国 INNODESIGN PRIZE 国际创新设计大赛奖	INNODESIGN PRIZE	2020
36	年度影响力品牌	2020 未来空间大会	2020
37	全生态营销奖	2020 未来空间大会	2020
38	2020 年度第六届“中国好质量”企业案例大赛二等奖	中国质量俱乐部 中国质量研究院	2020
39	2021 年度第六届“中国好质量”企业案例大赛入围奖	中国质量俱乐部 中国质量研究院	2020
40	2020 年度中国家电行业磐石奖-行业引领奖	第十届中国家电营销年会	2020

41	企业标准“领跑者”证书	中国五金制品协会	2020
42	2020 巨量引擎年度品牌号	引擎大会	2020
43	当代好设计金奖 U6	红点主办	2021
44	当代好设计奖 Q3	红点主办	2021
45	2020 年金勾之星奖（二等奖）X502	中国五金制品协会	2020
46	浙江省专利优秀奖（集成无烟灶）	浙江省市场监督管理局、浙江省知识产权局	2020
47	“浙江制造”拓市场最具魅力产品	浙江制造拓市场活动组委会	2020
48	中楹榜-2021 中国建材网优选品牌-集成灶影响力品牌	中国建材网	2021
49	十强研发投入企业	中共海宁市委、海宁市人民政府	2021
50	X5BZ02 中国集成灶“高效净化环保之星”	中国五金制品协会	2021
51	E6G/X 中国集成灶“高效净化环保之星”	中国五金制品协会	2021
52	第四届海宁慈善奖“企业捐赠奖”	海宁市人民政府	2021
53	2020 年度海宁市企业优秀 QC 小组“二等奖”	海宁市质量强市战略领导小组办公室	2021
54	X8 智能集成灶 中国设计智造大奖 2021-佳作奖	中国设计智造大奖组委会	2021
55	成功设计大赛-成功设计大奖	成功设计大赛组织委员会	2021
56	“浙江制造”团体标准参编单位-标准贡献奖	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2021
57	智能之星-Q6BC 型集成灶	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2021

第三部分 报告结语

十二年的发展和创新使火星人在中国集成灶领域已成为社会公认的领导品牌。未来，火星人将继续致力于不断改善厨房油烟问题，创造人类对厨房生活的一切美好向往。