

# 企业质量诚信报告

## 郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律、法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行撰写。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江绍兴苏泊尔生活电器有限公司

二零一七年 6 月

组织范围：浙江绍兴苏泊尔生活电器有限公司

报告时间：2016年7月至2017年6月

发布周期：一年

## 总经理致词

质量第一、诚信经营是市场经济对所有现代企业的基本要求，是企业生存的基础。人无诚信不立，业无诚信不兴，国无诚信不强。诚实守信历来是中华民族的一种美德，诚实守信对国家来说是“国格”的体现，对企业来说是品牌和信誉的体现，对个人来说是人格和人品的体现。

公司严格遵守《产品质量法》等法律、法规，并依据 ISO9001 标准建立了公司质量管理体系。公司始终致力于通过领导作用及各种措施，创造一个员工充分参与的环境，使质量管理体系有效运行；通过培训等多种形式向员工及时传达顾客要求和相关法律、法规要求；制定公司质量方针，采取适宜措施使全体员工理解和执行；确定公司目标并将目标在相关职能部门得到分解；确保各部门及时获得必要的、适宜的资源。同时承诺：

### 1、恪守职业道德，遵守法律法规

引导员工讲道德、守诚信，切实做到“以诚实守信为荣、以见利忘义为耻”，把知荣避耻贯穿于企业决策、企业管理之中，体现在生产经营的过程之中，生产和销售让消费者信得过的产品。

### 2、严格经营管理，确保产品质量。

保证质量体系良好运行。建立质量检验制度、质量诚信教育和奖惩等制度。落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，提高质量诚信意识，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

### 3、严把材料关口，杜绝产品污染。

严格执行原辅材料采购供应制度，做到生产原辅材料等符合国家标准，在包装、运输、贮存过程中，确保产品的清洁安全、无毒无害，符合卫生标准。

### 4、完善服务体系，做到负责到底。

建立有效的产品安全、召回和追溯制度。对出现产品质量投诉，能够及时妥

善处理，并追究相关责任人的责任。做到有诺必应，有约必践。切实保护消费者合法权益。

为此我们愿意自觉接受政府监管部门和消费者监督，向社会发布公司产品质量和服务质量相关情况，让企业的生产经营过程置于广大消费者的监督之下。

总经理：沈俊佑

## 企业简介

浙江绍兴苏泊尔生活电器有限公司是浙江苏泊尔股份有限公司（股票代码 002032）的全资子公司，是中国最大、全球第三的小家电研发、制造商，坐落于具有深厚人文底蕴的国家级经济开发区—绍兴市袍江新区，于 2006 年 5 月注册成立，注册资本 61000 万元人民币，占地面积 433 亩，总建筑面积 29 万平方米，2009 年 10 月 16 日正式投入生产。从事家电产品研发、生产、销售于一体，主要生产电压力锅、电磁炉、电水壶、豆浆机、料理机、面包机等产品，是浙江苏泊尔股份有限公司最大的子公司，也是全球最具规模的小家电制造基地。

浙江苏泊尔股份有限公司是苏泊尔创立于 1994 年，1996 年改制成立浙江苏泊尔股份有限公司。目前公司旗下在中国及海外拥有绍兴、杭州、玉环、武汉、越南 5 大生产基地，十家控股子公司、四家销售分公司及遍布全国的营销服务网络。

苏泊尔用近 20 年时间在厨房领域深耕细作，成功将品牌的触角延伸至厨房生活的方方面面。产品线从压力锅单口不断扩充，2002 年正式进入小家电行业，逐渐覆盖炊具、小家电、大家电三大领域 800 多个品类产品。

苏泊尔坚持营造“以人为本，经营人心”的企业文化，积极发掘人的最大潜能，努力实现人的最大价值，使全体员工真心真意地与苏泊尔一起创业、一起成长，把员工的个人利益融入到企业的长远发展之中，从而确保赢得市场主动权，有效地保证了企业稳定和可持续发展。

苏泊尔以“品质”和“创新”作为公司发展的长期战略，为打造苏泊尔品牌奠定了坚实的基础。苏泊尔始终认为，唯有不断打破陈规，超越自我的创新才能使企业保持活力，唯有确保产品的优良品质，使苏泊尔的所有产品都经得起消费者最严厉苛刻的考验和挑选，才能使苏泊尔品牌屹立长青。

苏泊尔将这种品质和创新的企业经营理念延伸到厨房小家电、大家电的管理和开拓中，并提出“演绎生活智慧”的品牌理念。苏泊尔的不断努力，造就的不仅是国内厨房电器、炊具行业的领先地位，更以企业的实际行动帮助中国千百万消费者逐渐走上了健康、舒适、充满新意的现代化厨房生活，同时也进一步传承发扬了中华传统饮食文化，将中华美食精髓与公司产品完美融合，致力于成为倡导现代厨房高品质生活的行业引领者。

## 目 录

第一章 质量理念.....	6
1.1 企业文化.....	6
1.2 管理方针.....	7
第二章质量内部管理 .....	8
2.1 质量管理机构.....	8
2.2 质量管理体系.....	12
第三章质量诚信.....	14
3.1 质量诚信管理.....	14
3.2 质量文化建设.....	15
第四章质量基础.....	17
4.1 产品标准.....	17
4.2 计量水平.....	17
4.3 认证认可情况.....	17
4.4 特种设备安全管理.....	17
第五章产品质量责任.....	19
5.1 产品质量承诺.....	19
5.2 生产许可情况.....	19
第六章质量风险管理.....	20
6.1 质量投诉.....	20
6.2 质量风险监测.....	21
6.3 应急管理.....	22
6.4 企业质量信用记录.....	22
6.5 企业荣誉.....	23
结束语.....	24

## 第一章 质量理念

苏泊尔经过十多年的快速发展，形成了独特的苏泊尔企业文化和组织文化。苏泊尔企业文化是苏泊尔核心竞争力的重要组成部分，是苏泊尔发展的灵魂，是全体苏泊尔人核心价值观的体现，同时又是衡量苏泊尔管理能力、制度建设、行为准则和企业形象的重要标准。

内 容	描 述
企业使命	让每一天的生活更轻松
经营管理理念	以人为本、客户导向、系统规划、高效执行 超越——苏泊尔人永恒的追求！
组织管理理念	流程导向、因职设人、责权对等、命令统一
核心价值观	为消费者创造价值，使人类厨房生活更加便捷和充满快乐；为员工提供发展空间和展示舞台，实现自我价值；为合作伙伴互利双赢、共同发展；为股东保证长远的收益和回报；为社会引领产业发展推动文明进步。
企业愿景	成为全球最大的小家电研发、制造基地之一 全球最大的电水壶、电压力锅、电炸锅等品类制造基地 SEB 全球最主要的小家电供应商 人均产出翻番，达到 200 万元/人；2017-2018 年产能达到 7000
企业精神	需要压力、不怕压力、战胜压力
企业作风	爱国、谦逊、务实、创新、超越
企业发展战略	追求卓越品质；坚持以创新能力为支撑的产品差异化战略；提升品牌美誉度，扩大品牌内涵；培养一支国际化、专业化的人力资源核心团队；持续优化流程，整合内外部资源，兼顾效率与效益；进行相关多元化的产业延伸和产品延展；成为引领中国炊具、厨房电器行业的研发制造商。
用人理念	人力资源是苏泊尔生存发展的第一资源，也是苏泊尔最宝贵的财富；人才不问来历，英雄不问出处；强调人力资本不断增值的目标优先于财务资本增值的目标。
品牌管理理念	品牌是公司最重要的无形资产，是公司永续经营的基础；品牌不是标志或口号，是消费者对产品、广告、服务、文化、管理等要素所形成总体评价
品牌价值	值得信赖、智巧、舒适生活
产品创新理念	为消费者带来真正价值的差异化，差异化利益点要能引起消费者的共鸣，让消费者“看得见”、“听得懂”、“感受得到”

<p>技术研发理念</p>	<p>洞察与引领消费者需求和饮食文化，掌握先进技术和工艺，坚持以消费者需求为导向，研发满足厨房需求、符合当地饮食生活习惯的差异化产品。</p>
<p>质量理念</p>	<p>品质是苏泊尔的生存之本，品质是苏泊尔人价值与尊严的起点； 第一次就把事做对、做好，追求零缺陷，一次成功意味着最优的工作质量和最低的质量成本。</p>

管理方针：

质量方针： 追求卓越品质            超越顾客期望            演绎生活智慧

HSF 环保方针： 环保节能            持续减废            永续经营

环境、职业健康方针：

营造安全、健康、快乐的工作环境，坚持较高的经营道德水准

## 第二章 质量内部管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 组织架构图(见附件 1)

#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 按照 ISO 9001:2008《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系运行效果；
- 代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通；
- 向公司汇报质量管理体系的业绩，包括改进的要求。

#### 2.1.3 品管部

受总经理委托，行使对企业产品全过程的质量管理权限，承担执行公司规章制度、规程、工作指令责任和义务。负责建立质量管理体系，制定质量工作标准、产品质量检验标准，确定检验与监督管理方式、组织质量管理培训、逐步推进企业生产经营活动全过程的质量管理工作。具体包括：

- 服从总经理的指挥，认真执行其工作指令，主要管理行为向主管领导汇报；
- 严格执行公司规章制度，认真履行其工作职责；
- 组织质量方针、目标和《手册》的宣贯；

- 根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况，并负责对其质量考核的落实、执行；
- 协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；
- 协助管理者代表组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；
- 负责组织质量管理、计量管理、质量检验标准等管理制度的拟订、检查、监督、控制及执行；
- 负责组织编制年、季、月度产品质量和计量的提高、改进管理等工作计划，并组织实施、检查、协调、考核，及时处理和解决各种质量纠纷；
- 负责建立和完善质量保证体系。制定并组织实施公司质量工作纲要，健全质量管理网络，制定和完善质量管理目标负责制，确保产品质量的稳定提高；
- 配合人力资源部抓好全员质量教育工作。定期组织质量检查员、计量员、管理人员、各级领导、营销人员、维修人员、操作工等不同岗位的质量教育培训，强化质量管理，提高公司全员质量意识和质量管理水平，加强对计量、质量人员培训考核力度，建立和完善计量、质量员执证上岗制度；
- 负责对公司产品、工作、服务质量进行监督、检查、协调和管理；
- 负责搜集和掌握国内外质量管理先进经验，传递质量信息；
- 负责公司质量事故的处理。参与由于产品问题引起质量异议、退货、索赔等质量事件的处理。牵头组织调查、分析、仲裁、协调各种质量纠纷，并明确的提出处理意见。一般质量事故，由本部全权处理，重大质量事故，本部提出处理意见，报总经理办公会议讨论，经总经理签字同意批准后，下文处理并督导责任部门改进；

- 负责建立和健全质量岗位责任感。明确各岗位职责、权力和义务，及时制订或修改并严格贯彻执行各项操作规程，教育员工严格遵守技术纪律；
- 负责收集公司产品售后质量服务资料。定期或不定期的进行市场调查、客户抽查，及时撰写质量市场调查分析报告，提出改进意见和建议，为公司领导决策提供依据；
- 负责编制年、季、月度产品质量统计报表。建立和规范原始记录、台账和统计报表，
- 严格履行质量记录、统计数据检查、审核程序，确保各类质量数据真实准确。并组织指导数据分析方法的应用并监督；
- 培训专、兼职质量管理人员，提高其业务水平和工作质量，持续对下属进行考核、评比、选拔等考评和激励；
- 负责定期进行质量工作汇报。定期在年、季、月度的生产经营例会用口头或书面汇报，对于重大质量事故，组织专题分析会集中汇报，特殊应急情况向主管领导或总经理个别汇报；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和保持；

—负责认证产品标志的管理。

## 2.2 质量管理体系

1、苏泊尔视质量为发展之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。绍兴基地于 2010 年通过质量管理体系认证，长期以来，有效贯彻并整合 ISO9001、ISO14001、OHSAS18001 等管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

质量目标：

新产品按时开发完成率 85%

新品 PRV 一次通过率  $\geq 90\%$

供应商百万件退货数  $< 1000\text{PPM}$

工段一次合格率（见目标分解计划书）

成品出厂质量水平  $\text{NQSU} \leq 1200\text{PPM}$

（老品）内销市场维修率  $\leq 2.0\%$

新品内销市场维修率  $\leq 1.0\%$

顾客投诉率  $\leq 1.5\%$

质量损失率  $\leq 0.65\%$

重大质量事故 0 次

2、公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内

部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

## 第三章 质量诚信

### 3.1 质量诚信管理

#### 3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行，同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

#### 3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照各类小家电标准设立有质量检测节点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

#### 3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对生产部进行定期监督检查，鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正不改进的现象。

#### 3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展 OPS 合理化提案、日常质量改善、QC 小组品管圈、专业质量改善、职工创新工作室等改善措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

### 3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司启用升级了以下信息化系统。

系统名称	功能简介
SAP 企业资源管理系统	公司的核心应用系统，支持采购、生产、销售、财务等业务运作流程。
CRM 客户关系管理系统	自动化分析销售、市场营销、客户服务以及应用支持等流程的软件系统。它的目标是缩减销售周期和销售成本、增加收入、寻找扩展业务所需的新的市场和渠道以及提高客户的价值、满意度、赢利性和忠实度。CRM 要求以客户为中心的企业文化来支持有效的市场营销、销售与服务流程。
PLM 产品生命周期管理系统	支持产品全生命周期的信息的创建、管理、分发和应用的一系列应用解决方案，它能够集成与产品相关的人力资源、流程、应用系统和信息
PMS 项目管理软件	主要用于支持 RP 流程的执行，进行实时管理，信息按需共享，流程节点监控，资料电子存储，考核自动输出。该软件使系统用户对每个项目的研发进程有详细的了解和监控。
Portal 门户网站	是一种 web 应用，通常用来提供个性化、单点登录、聚集各个信息源的内容，并作为信息系统表现层的宿主。聚集是指将来自各个信息源的内容集成到一个 web 页面里的活动”。
BSC 战略管理系统	根据 <a href="#">企业组织</a> 的战略要求而精心设计的指标体系，将 <a href="#">企业战略目标</a> 逐层分解转化为各种具体的相互平衡的绩效考核指标体系，并对这些指标的实现状况进行不同时段的考核，从而为 <a href="#">企业战略目标</a> 的完成建立起可靠的执行基础”。

## 3.2 质量文化建设

### 3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、生产、采购、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。

### 3.2.2 诚信自律

苏泊尔商标被认定为“浙江省著名商标”、“中国驰名商标”、“重点培育和发展的浙江出口名牌”等；省工商企业信用 A 级“守合同重信用”单位，2012 年获得“浙江省进出口质量诚信企业”称号，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

### 3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准

公司始终贯彻标准化管理，并成立了标准化委员会，下设技术标准化小组、管理标准化小组和工作标准化小组。委员会主任由总经理担任，各部门主任是领导小组成员。制定了《标准化管理手册》，形成了管理标准、技术标准、工作标准三大系列标准化文件。于 2010 年被批准以绍兴苏泊尔生活电器有限公司为组长筹建的“全国家用电器标准化委员会厨房器具分技术委员会点压力锅工作组”成立。迄今为止，公司已主持或参与修订国家/行业标准 30 项，累计授权专利达 1660 项，在审专利 134 项。

### 4.2 计量水平

公司按国家法律和法规建立了有效的计量保证体系，公司设置专职计量员，负责公司计量器具的管理工作为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国内外知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效的计量体系得出准确可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

### 4.3 认证认可情况

公司顺利通过了并获得 ISO9001 质量管理体系认证，ISO14001 环境管理体系认证，OHSAS18000 职业健康管理体系，产品获得国家强制性 CCC 认证、国家推行产品 CQC 认证、德国 GS 认证、欧盟 CE 认证、欧盟 RoHS 认证、以及 KS、CB、UL、TUV、FFU、ETL、EMC、EMF 等国际知名认证。

### 4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

- 1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。
- 2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。
- 3、本企业保持资质的有效性，生产的产品取得了相应的工业产品生产许可证，并在有效期内。
- 4、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。
- 5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。
- 6、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合规格产品不出厂。

### 5.2 生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求。

## 第六章质量风险管理

### 6.1 质量投诉

公司对来自顾客的各类咨询、投诉进行了调查、判定和处理。为及时响应和处理问题，设置了全国服务热线电话，官网客服服务，全国售后服务网点，销售人员随时交流等平台。确保随时都能受理客户反馈、投诉的各类信息，及时通知相关负责人解决问题，减少环节，加快处理速度，提高客户满意度。

#### 6.1.1 构建快速反应的顾客咨询、投诉渠道，及时解决顾客需求

对于顾客的投诉，由售后服务组组织处理，在对投诉的问题进行调查分析后，一方面制订对顾客的解决方案，包括制订整改方案、理赔方案等，并经顾客确认方案后组织实施，直至顾客满意。另一方面组织公司内部制订对该问题的整改方案，并组织实施，对内部整改计划及实施结果，还要根据顾客的需要向顾客反馈，获得顾客的确认。内部整改的组织即包括公司内部整改的组织，也包括对相关方整改的组织、验证；对相关方的整改要求，下达书面整改通知，由采购部传递给各相关方（配套厂）并监督实施，整改效果须售后服务组组织验证。

#### 6.1.2 注重收集、整合和分析投诉信息，并将其用于公司及合作伙伴

公司对投诉的处理、整改的过程中，按《顾客反馈控制程序》对投诉信息进行收集、整合和分析，及时解决并加以反馈，将其用于公司及合作伙伴的改进，并对整改进行监督、评价。

##### 6.1.2.1 信息收集、整合管理

通过顾客回访、顾客反馈等方式收集投诉信息。收到投诉信息后，立即记录，将顾客反映的问题进行整理，并根据流程转发到相关部门进行处理。

每月月初品管部根据投诉分析情况形成《品质报告》，在月度质量会议上通报，转发公司高层及各相关单位。

#### 6.1.2.2 信息分析与共享、改进管理

对于难以验证、形成闭环的技术难点，品管部把它列入专案目录，作攻关课题，制定整改措施，并通过 QC 小组活动等形式，实现系统性改进。建立顾客投诉信息库、知识库，将顾客投诉的信息导入数据库，通过投诉知识数据库进行学习，避免重犯类似的错误。

#### 6.1.3 “三包”责任

公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品实行包退、包换，并对消费者致以诚挚的歉意。

### 6.2 质量风险监测

#### 6.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制计划》。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

#### 6.2.2 质量监督审核

公司设置品质保证部门，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行检查，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

### 6.2.3 可靠性验证试验

为试验批产产品可靠性指标量值是否达到规定指标，公司建立了可靠性试验台，并依据国家标准编制了《可靠性验证试验标准》。在模拟客户的运行工况下，对产品的平均无故障工作时间/平均首次故障前工作时间进行试验，对产品的质量可靠性风险进行监测。对试验过程暴露出设计和制造中的薄弱环节，提出可靠性增长的相关要求。

公司于 2011 年先后获得 CB 目击工厂实验室, ETL 国际认证测试实验室的资质. 并取得 17025 实验室管理体系证书.

### 6.2.4 产品召回

公司制定了《产品召回作业规程》，当出厂产品存在质量、食品安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。近年来公司从未因质量、安全事故而发生实际召回。

## 6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据国家《安全生产法》、《突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

紧急状况	应急预案	应急准备
火灾	火灾应急预案	1、成立应急领导小组： 总经理任组长，行政部、各生产部、设备部、模具部、物控部等第一负责人任小组成员 2、行政部每年组织一次以上应急预案的演习，以熟悉和验证应急预案
触电	触电应急预案	
台风	台风应急预案	
食物中毒	食物中毒应急预案	
供电系统事故	主供电系统事故应急预案	
化学品泄漏	危险化学品及油料泄漏应急预案	

#### 6.4 企业质量信用记录

2016年7月-2017年6月企业抽检情况：质检部门对我公司总抽检批次107次。其中省级以上抽检17批次，市级质监部门抽检89批次，委外检验1批次，除部分暂在检验测试中（45批），其余全部合格。公司在2011省工商企业信用A级“守合同重信用”单位，2012年获得“浙江省进出口质量诚信企业”称号，2014年获得“中国市场推荐品牌”，2017年获得“全国产品和服务质量诚信示范企业”。

#### 6.5 企业荣誉

先后荣获国家高新技术企业，浙江省标准创新型企业，浙江省技术创新能力百强企业，浙江省企业技术中心，绍兴市工业设计大赛金奖，绍兴市环境友好企业，浙江省“安康杯”竞赛优胜企业，绍兴市市场质量奖，全国产品和服务质量诚信示范企业等。

## 结 束 语

2017 年，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为消费者提供满意的产品。