

企业质量信用报告

上海精益电器厂有限公司

2017年9月

第1页 / 共17页

上海精益电器厂有限公司

企业质量信用报告

1 前言

1.1 董事长致辞

尊敬的社会各界朋友及同仁：

我上海精益电器厂有限公司发展至今，历经半个多世纪的征程。抚今追昔，公司的发展来之不易；饮水思源，感谢您们的相谐相伴、不离不弃。在此，我谨代表公司全体员工衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

长期以来，上海精益电器厂有限坚持走品牌发展之路，靠产品品牌闯市场、求生存、谋发展。本着“至诚守信，服务大众”的宗旨，坚持“科技创新，求真务实，精益求精，顾客满意。”的企业精神，全面提高产品品质，满足用户的多种需求。

我们坚信，在星火相传的文明进步的阶梯上，精益人将昂首阔步，再创新的辉煌。同时，我们也热诚欢迎政府质监部门及社会各界监督指导。

上海精益电器厂有限公司

董事长 刘光华



2017年9月

1.2 公司简介

上海精益电器厂有限公司，始建于1956年，注册于在宁区中山西路333号，其注册资本为2000万人民币，是国内最早进入低压电器领域的制造企业之一，其产品注册商标“黑猫”牌是上海市著名商标和中国驰名商标。

公司是上海市低压电器行业协会的创始人之一和付理事单位、是上海市科技企业联合会副会长，也是低压电器国家标准起草成员单位之一。公司1997年以来连续获得上海市高新技术企业，主要产品自1998年以来蝉联上海市名牌产品称号。

目前，公司的总部设立在青浦工业园区崧泽大道10500号，地理位置在上海市西郊淀山湖畔，距地铁17号线2公里，离即将开工的崧闵高架延伸线100米，距离虹桥枢纽15分钟车程。公司现有员工约500人，工厂占地面积约150亩，拥有包括实验室在内的产品研发技术中心大楼、生产基地和仓储中心等约3万平方米的建筑，实现产品自动化和标准

化生产作业以及质量检测自动化流程的生产线作业，ERP 系统贯穿于公司整个营运的管理。

2 企业质量理念

2.1 企业愿景

用智慧推动，让“精益”制造更受尊敬。

“中国制造”已经在全球制造业中扮演重要角色，但一直以来，却不能摆脱“低端”的标签。随着劳动力、原材料、能源成本飞涨，以及招工难等现实问题的凸显，“中国制造”开始面临巨大挑战，

“智慧”是指人辨析判断和发明创造的能力。“用智慧推动，让‘精益’制造更受尊敬”诠释了本公司精益求精的品质精神，追求卓越的创造精神。凭着这种精神，本公司将始终以产品质量 No.1 为目标，致力于不断成长为业界所尊敬的、品质一流的优秀制造企业。

2.2 使命

以低压电器为主线，用专业、精品、个性化的产品和服务，在促进社会进步的同时实现公司可持续发展。

低压电器产品是本公司的主业。在这个领域，“精益”人奋斗历经半个多世纪，培育了一代又一代专业人才，为社会提供了无数的优良产品。这是我们的基业，是我们赖以生存发展的根本。与时俱进，紧紧把握时代发展脉搏，用“专业、精品、个性化的产品和服务”继续为社会作出贡献的同时使组织得到持续发展是我们长期的使命。

2.3 核心价值观

安全环保、职业道德、对人的尊重。

组织的核心价值观是我们自始至终的承诺，它是我们传承的一部分，将一如既往指导我们每一项行动，并渗透在我们所有为客户服务的过程。

3 企业质量管理

3.1 质量管理机构

公司的质量组织机构由董事长兼总经理领导，质量管理体系由首席质量官主抓，下设总经理办公室，总师办，质量部，研发一部、研发一部、研发三部（工艺部）、实验室，销售公司，人力资源部，生产部，物流部，MCCB 车间，ACB 车间，零件车间等部门组成，其中，总经办负责日常经营管理工作的协调，制订年度方针目标并开展对年度目标的检查与评定，每月组织公司级质量例会，推进各项会议决议的落实；人力资源部根据公司年度方针目标需求，招聘适合的人力资源，编制年度的培训计划并组织实施；总师办负责体系

管理监督与推进，包括负责程序文件的编制、发布、回收工作，同时负责标准化管理以及 3C 认证工作；质量部包含有长度计量室、售后服务组和各检验小组。其中质量部各检验小组负责产品生产过程中的质量检验，长度计量室负责对所有计量器具和计量设备实施周期鉴定工作，售后服务组负责开展产品售后服务；技术中心包含有总师办、研发一部、研发二部、工艺部和实验室，其中实验室除负责新产品研发实验外，同时承担对批量生产的成品不间断进行监督抽查的定期确认，各研发部负责新产品的研发，编制各类产品的技术检验标准和工艺文件；生产部根据技术标准和合格供应商名录负责零部件的配套，制订生产计划和组织准时化订单生产；物流部负责对合格产品进行储存、配送和发运；生产车间执行生产指令，在生产过程中，车间实行二级检验制，即生产车间设立车间级检验员，负责对过程产品进行全数质量检验，质量部专职检验员负责对车间提交批的成品进行抽样检验；在产品营销过程中，销售公司开展对产品的售前、售中服务工作；商务部负责订单签约和识别特殊订单并牵头进行特殊订单的技术评审。

3.2 质量管理体系

公司从 1995 年起以 ISO9001 标准建立了“质量手册”和相应的“程序文件”，并据此开展质量管理体系活动。1996 年获得 ISO9001 质量管理体系认证证书，2008 年获得 ISO14001 环境管理体系认证证书和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证证书。

目前，为促进本组织增强战略执行力，改善产品和服务质量，帮助公司进行管理的改进和创新，持续提高组织的整体绩效和管理能力，推动组织的长期成功。已按新的标准编制了管理手册，手册以 ISO9001:2015《质量管理体系 要求》、ISO14001-2015《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》等标准基础，同时融入《电气电子产品类强制性认证实施规则》和 PCCC《自愿性产品认证质量保证能力要求实施规则》等法规要求，并导入 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》理念和管理模式全面开展体系管理工作。

3.3 质量安全风险管理

3.3.1 产品设计、制造质量风险管理

1) 用 FMEA 方法对新产品设计的重要环节或零部件进行失效模式及影响分析，以预防可能产生的风险；

2) 针对客户的特殊订单组织进行评审，以规避可能产生不符合法律法规要求和对客户可能造成伤害的风险；

3) 在日常持续改进过程中，以 8D 报告形式进行运作，举一反三对各项改进工作进行

策划、实施，以规避同类质量事件的发生。

3.3.2 质量风险监测

公司建立企业质量档案和产品质量对比验证数据库，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点。定期分析质量状况，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

3.3.3 应急风险管理

1) 重大质量事故应急预案

按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。我们制定了高于国标的内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格执行 **GB/14048** 标准要求，经检验不合格产品坚决不予出厂。同时，为使顾客满意，我们制定的“客户服务制度”中还建立了“产品服务应急网络图”，以规避用户出现质量问题不及时处理而出现投诉的风险。

2) 重大质量事故报告与处理

公司明确规定了发生重大质量事故后的报告及相应的应急处理措施，重大质量事故发生后，由公司组织相关部门，对事故进行认真分析，找出原因，采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

4 企业质量诚信

4.1 质量承诺

本公司对顾客实行的承诺是：**质量优、守合同、服务佳。**

总经理对质量负全责。

4.2 运作管理

为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，以《产品质量法》为依据，国家标准等规章制度为准则，从 1996 获得 ISO9001 质量管理体系认证并认真落实和持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原辅材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信观，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，树立员工“真诚做人、扎实做事”的理念，使员工真

正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于从原料进厂到产品出厂等生产质量控制全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。公司依据 GB/T19001-2015 标准要求、结合公司实际情况，我们及时编制了《管理手册》修订后的《管理手册》在层次结构上更加清晰，部门职责更加明确。公司自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，严把原辅料的入库关，不合格产品不能流入下道工序，不合格产品坚决不予出厂。

4.3 营销管理

公司自九十年代组建销售公司，内部配置商务部以及十三支营销团队，同时在全国各地分区域建立了代理商，每个区域的代理商由分布于全国各地开展销售业务的营销团队负责管理，初步采用 4E 管理模式。在企业内部建立一个销售人员的信息管理系统，以便准确无误的将每人、每天、每件事、进行效果评估。从而使

1) 领导者可以轻松掌握销售员每个销售过程和预测销售结果

◆销售人员每天在做什么，如何量化考核和提高销售人员的工作效率每个销售员每天和客户沟通的过程，每天新建的客户，每天新签的合同，新增加了多少条沟通记录，每天的日程行动安排，每个销售员之间，销售部门与部门之间的对比情况，每一项任务的进展情况都一目了然，一切尽在你的掌握之中，随时随地方便查询系统就像一个私人秘书一样，你只需安排相应工作计划，计划需执行时会发短信或者在系统里自动提醒，这样能大大提高工作效率

◆销售过程中与客户的跟进情况，如何降低销售人员的变动带来的客户丢失把客户的信息，如客户基本信息，客户沟通过程，售前，售中，售后都能在一个页面显示

◆潜在的客户有多少，能不能完成销售目标

◆通过销售机会分布，销售漏斗可以科学预测销售目标

2) 通过每个月销售地区经理与工厂各部门经理的的市场信息交流会，时时将顾客要求、市场需求以及产品质量动态等信息传递，使工厂与市场结合，并保持联动，把握机遇和规避风险。

3) 建立了每个月的销售例会制度，准确和及时进行上个月销售工作绩效考核评价，并针对变化的市场及时调整和布置当月的销售工作任务。

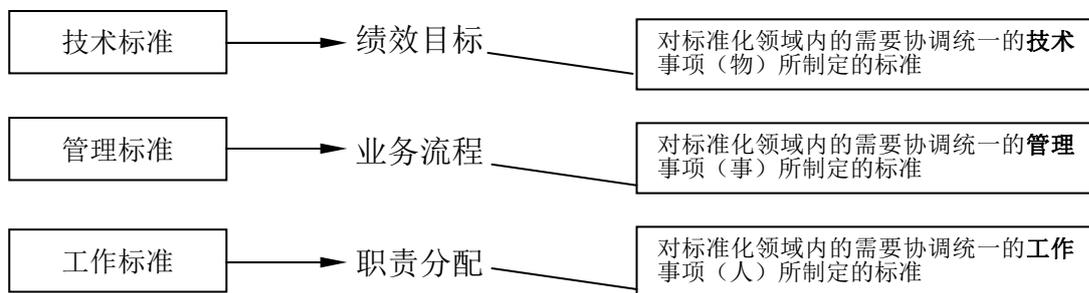
5 质量管理基础

5.1 企业标准管理

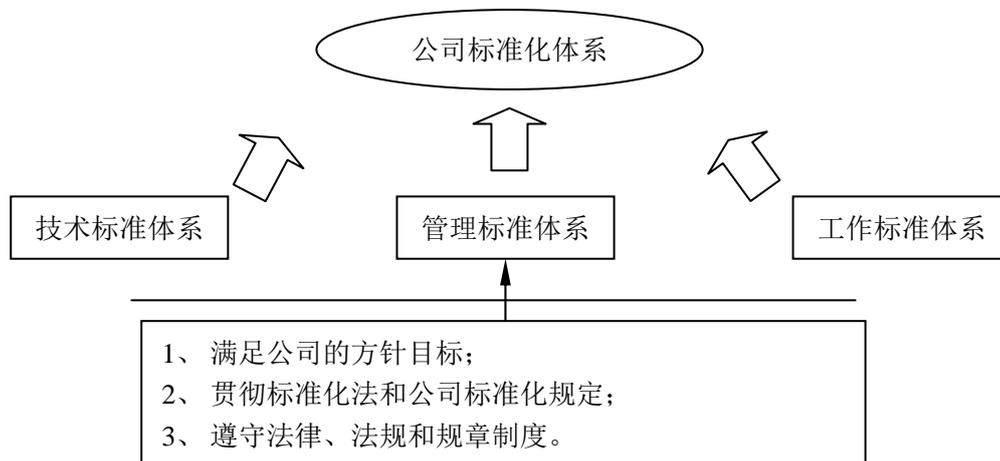
5.1.1 标准化体系建设

为在一定范围内获得最佳秩序，对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款活动。为此，公司早在上世纪七十年代起就开始推行实施标准化建设。半个多世纪以来，标准化为企业改进产品、过程和服务的适用性带来了显著效益，引导企业强化基础管理，提高整体管理水平，为企业持续发展奠定了重要基础。

公司标准化体系主要包括三大方面，即技术标准、管理标准和工作标准，根据职能，分别由总经理办公室负责管理标准和工作标准的提出、制定或委托制定以及标准化文件的传递、会签、审阅、批准、发布等各项工作；总师办负责对技术标准的制定、传递、会签、审阅、批准、发布等各项工作。上述三大标准体系分别对职责分配、业务流程和绩效目标的领域对象制定相关的标准（见图3）形成公司整个标准化体系（见图4）。其中，公司的三大标准体系中是以技术标准体系为主体，以管理标准体系和工作标准体系相配套，管理标准体系是为了保证技术标准体系的实施，工作标准是为了保证技术标准体系和管理标准体系的实施。其标准化体系结构如图5所示。

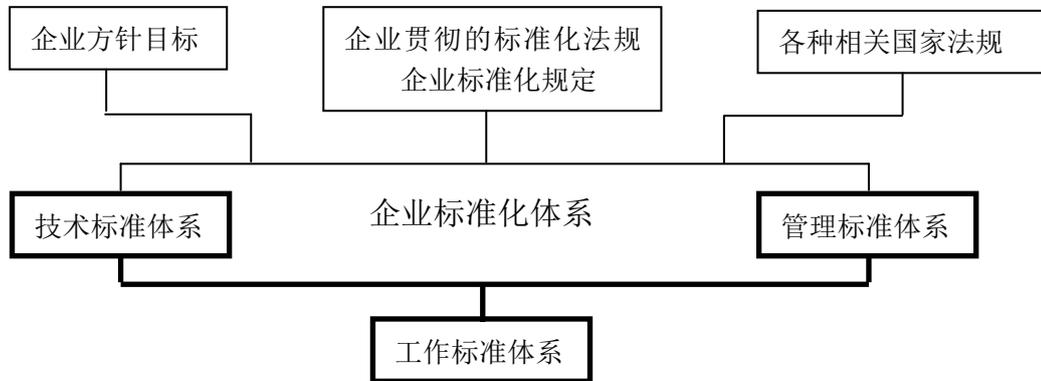


(图3)



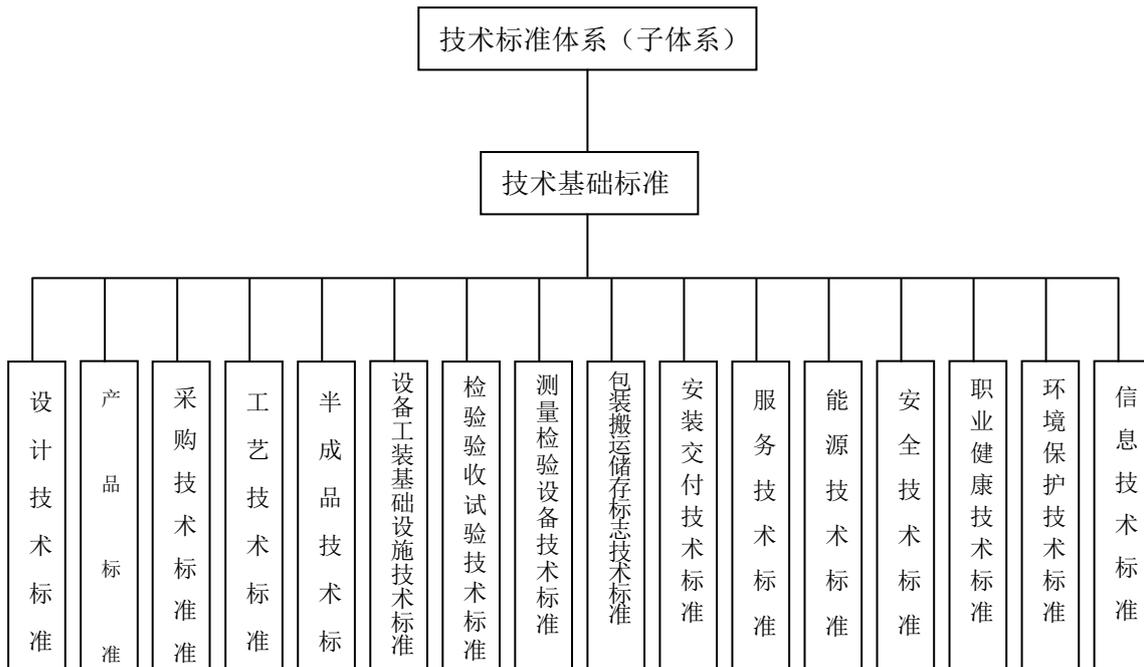
(图 4)

企业标准体系结构



(图 5)

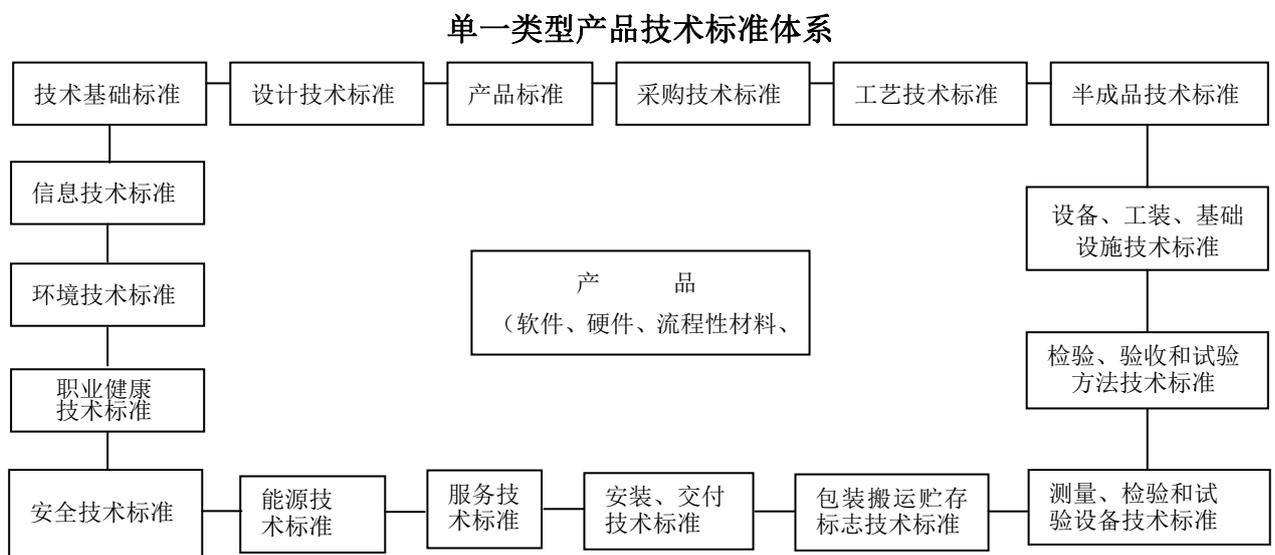
公司建立标准体系的目的是保证产品标准的实施和产品质量的稳定，从而使公司的产品能稳定的占领市场。我司根据国家标准、行业标准和企业发展规划，以贯彻国家标准和行业标准为主线，结合实施质量、环境和职业健康安全体系，建立以 GB14048 系列低压断路器、产品的技术规范及检验、验收和试验方法等为主体的技术标准子体系；以质量、环境、职业安全健康等管理性标准为主体的管理标准子体系；以相关岗位规范等为主体的工作标准子体系。三大标准体系把企业的生产活动和管理业务活动紧密联系起来，把员工的工作质量和产品/服务质量联系起来，保证企业生产技术和经营管理的协调一致。



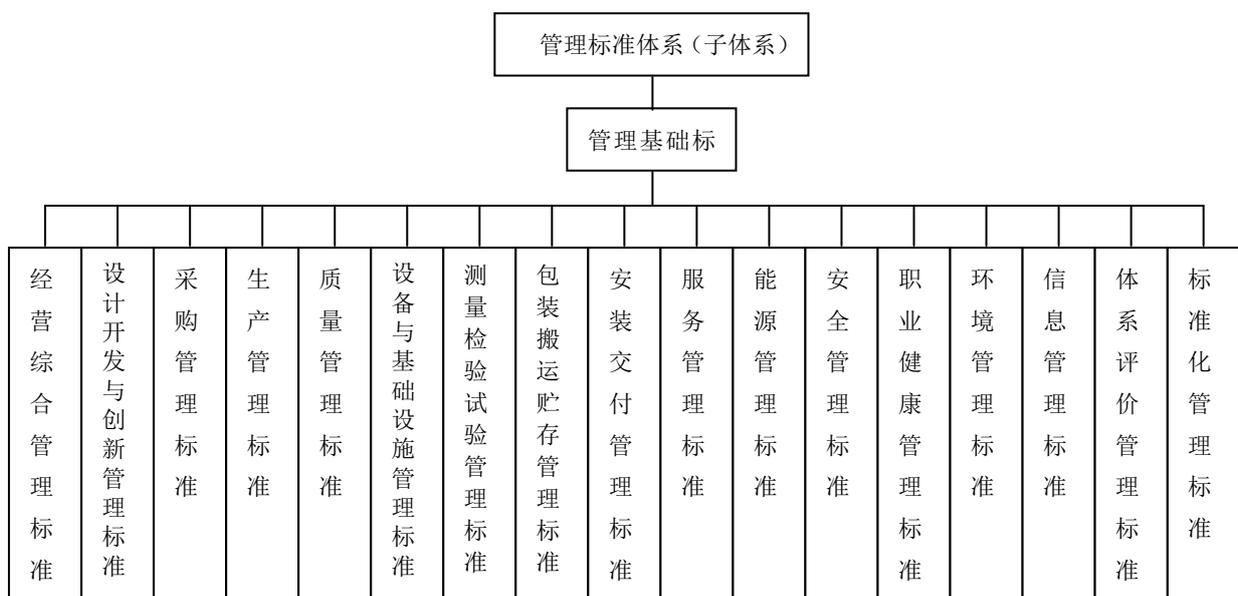
(图 6)

图 6 中技术标准的第一层次是技术基础标准，它是指导制定产品质量形成过程所有技术标准的标准。亦即，产品质量形成过程的技术标准都是以基础标准为依据，受基础标准制约。第二层次是产品质量形成过程的所有技术标准，它包括与产品质量有关的技术标准和与其它的技术标准。与产品质量有关的技术标准是从设计技术标准到安装交付技术标准，并以质量环为顺序。

图 7 所示，它是以产品为中心的结构形式，以表示某一单项产品标准配套情况和要求。它是企业生产单一类型的产品时，技术标准体系（子体系）的构成形式，包括产品质量形成全过程的技术标准，以及能源、安全、职业健康、环境、信息等技术标准。



(图 7)



(图 8)

各类管理标准是对公司标准化领域中需要协调统一的管理事项所制定的标准。它是实施技术标准，是不断提高产品质量的重要保证（见图 9）。



(图 9)

5.1.2 标准化体系运行

■ 标准的制定程序

- 1) 根据企业标准体系结构图所确定的子体系结构，由标准主管部门识别需要，提出或下达编制相关的标准课题；
- 2) 承接编制相关标准的部门编制标准后提交主管部门，由主管部门审核标准的可行性，必要时组织讨论或会审；
- 3) 对标准进行修订和审阅；
- 4) 在公司局域网内进行 5 个工作日的公示，以广泛征询相关部门成员的意见；
- 5) 公示结束对提出的问题再进行再认证或修改；
- 6) 相关部门领导会签、分管领导审核签字、总经理批准（技术标准由总工程师批准）；
- 7) 总经理办公室依据公司 QG / UM1.2 标准编号规定要求对标准进行编号注册；
- 8) 必要时对标准进行宣贯；
- 9) 向全公司正式发布后全面执行。

■ 标准的实施与监督

- 1) 总经理办公室和技术中心办公室对已发布的标准进行必要的归纳清理，并充分发挥计算机管理作用，将标准按性质分层分类排列，达到结果合理、专业配套，检索方便。并能及时快速地向相关人员提供既能反映全局，又层次分明的标准资料目录；
- 2) 标准的实施一般由各责任部门为主体进行牵头在各个环节上分别组织实施；

3) 标准体系运行的每一个过程都会产生大量的信息，为此公司建立健全了以计算机辅助管理的信息反馈系统，各部门在执行标准过程中，将各种问题根据渠道进行输入反馈（如：用户反馈意见反馈产品服务部；测量、检验、试验报告反馈质量部或实验室；各种记录、报表中反映的数据反馈技术中心办公室（体系管理）；员工的建议反馈人力资源部等），从而保证了信息的搜集、存储、分析、处理和输出的渠道畅通、方法适宜；

4) 标准制定部门每年根据方针目标要求，有针对性的对标准执行有效性编制抽查计划，以监督标准的贯彻实施的有效性。

5) 根据公司文件控制程序要求，对一般标准的有效执行期规定为 5-10 年（国家标准、行业标准不受限制），届时管理部门将会对标准提出延续执行或进行修订的评估活动，以确保标准的先进性和时效性。

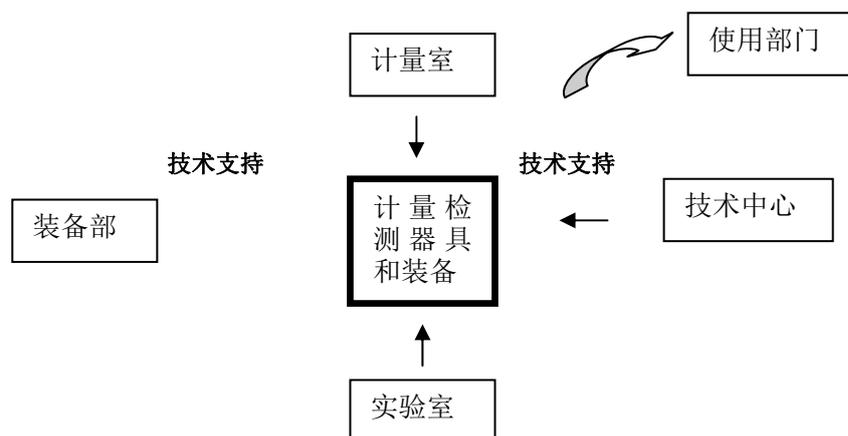
目前，我司建立了Q/E/S管理体系，促进了企业标准化建设的发展，规范了质量、环境和职业 安全健康等工作的管理，为企业的其他管理工作起到了示范作用。

5.2 企业计量管理

5.2.1 体系建设

早在 1993 年公司为了发展需要，建立了检验部门下属的长度计量室，编制了管理标准 QG/UM10.2《计量管理实施细则》，1996 年随着公司获得 ISO9001 认证以后，以完善质量管理体系为主题的计量管理体系得到了进一步的完善，并先后 4 次对管理制度进行了修订，并设置了长度计量机构图和计量管理网络图，对全公司开展了计量管理工作。随着公司产品业务的不断发展，计量管理的内容也得到进一步扩展：以计量室为主体，装备部和技术中心实验室等部门为辅助，构成一个全公司的计量网络系统。

■ 计量机构设置图

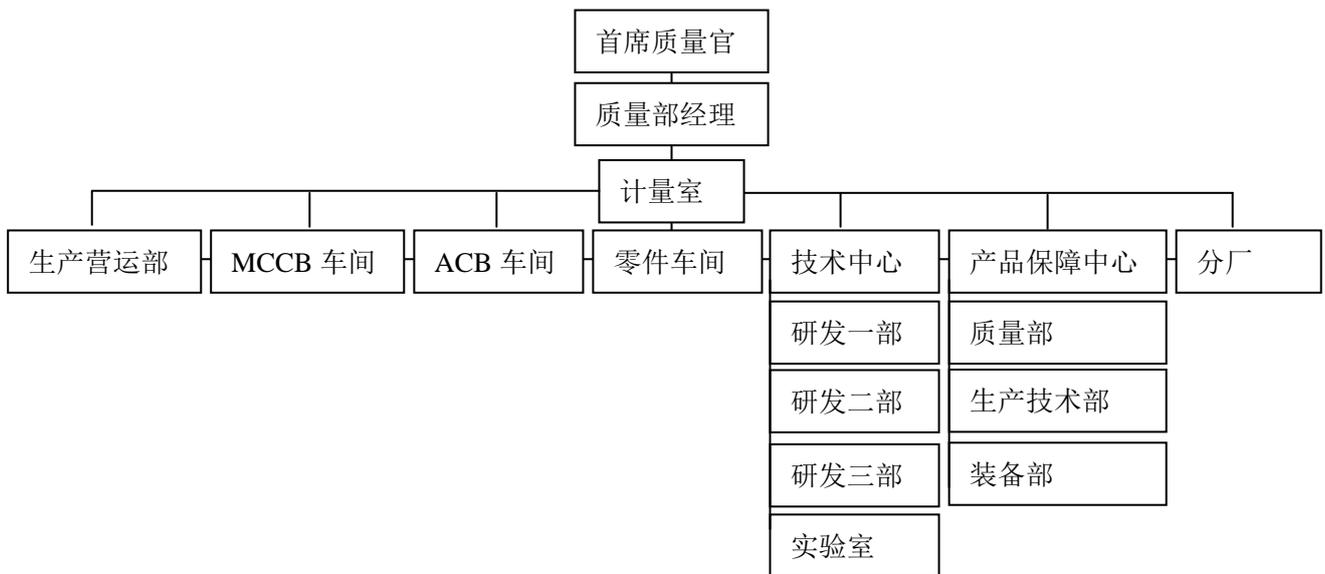


(图 10)

图 10 中:

- 1) 装备部、技术中心各研发部依据产品的技术标准，为提供产品实现过程确定需实施的监视和测量以及提出相应的监视和测量要求。
- 2) 质量部计量室负责计量器具、仪器仪表等直接外购检测设备和自制检具的管理和控制，包括验收、保管、周期检定、维护等。同时质量部负责对偏离校准状态的检测设备的追溯处理。
- 3) 技术中心实验室负责特殊要求（检测电流量和电压量）的监视和测量设备的管理和控制，包括设备的标识、检定校准及管理；必要时内部校准规程的制定等。
- 4) 装备部负责监视和测量设备的采购及组织验收；特殊要求的监视和测量设备的初步原理设计、元器件的选用以及投入使用后的维护修理，必要时编制相应的操作和验收规程。
- 5) 使用部门负责监视和测量设备的日常维护和保养，必要时参与验收。

■ 计量管理网络图(见图 11)



(图 11)

5.2.2 体系运行情况

1) 质量部下设计量室是主管全公司计量工作的职能部门，在首席质量官的领导下，统一管理全公司的计量工作，全公司使用检验设备、计量器具的公司各部门、分公司或分厂均受其管理。

2) 计量室的工作职责是宣传贯彻国家计量法令和有关规定，监督检查各单位的执行情况，带领全员搞好计量工作。

3) 根据公司管理文件 QG/UM10.2《检验设备、计量器具管理实施细则》规定，计量室负责对全公司的计量器具进行统一登记，编号、造册，安排周期鉴定并做好记录，对检定合格的计量器具发放合格证，对无合格证或合格证超期的计量器具收回。

4) 建立了公司级计量标准器，并定期送上级计量部门检定，保证计量标准器的受检率达到百分之百。同时，计量室每年编制周期检定日程表并按工作计划开展计量工作，确保强检工作的落实。

5) 对于自制的计量器具，计量室根据设计单位所订的验收细则或检定规程，图纸进行检定，合格后发放合格证，并对自制的计量器具统一编号、登帐、制定周期检定计划。

6) 公司各部门或分厂、分公司或个人需要领用新计量器具，应报计量室备案后方可发放领用。

5.2.3 计量管理运行流程图

(见图12)

5.3 认证管理

公司目前拥有 140 余张 3C 证书，覆盖了公司 24 大类产品。为确保对认证产品进行生产过程和检验过程的有效控制和管理，以满足认证产品的一致性要求。公司设置了总师办为归口管理部门，并同时相应建立了“产品认证申请变更控制程序”、“产品认证标志管理”等相关的制度和程序控制文件，配置了专业工程师负责进行日常工作的运行，从组织上和管理上确保了产品符合国家标准。

5.4 检验检测管理

1) 技术中心各研发部依据产品的技术标准，为提供产品实现过程确定需实施的监视和测量以及提出相应的监视和测量要求。

2) 质量部计量室负责计量器具、仪器仪表等直接外购检测设备和自制检具的管理和控制，包括验收、保管、周期检定、维护等。同时质量部负责对偏离校准状态的检测设备的追溯处理。

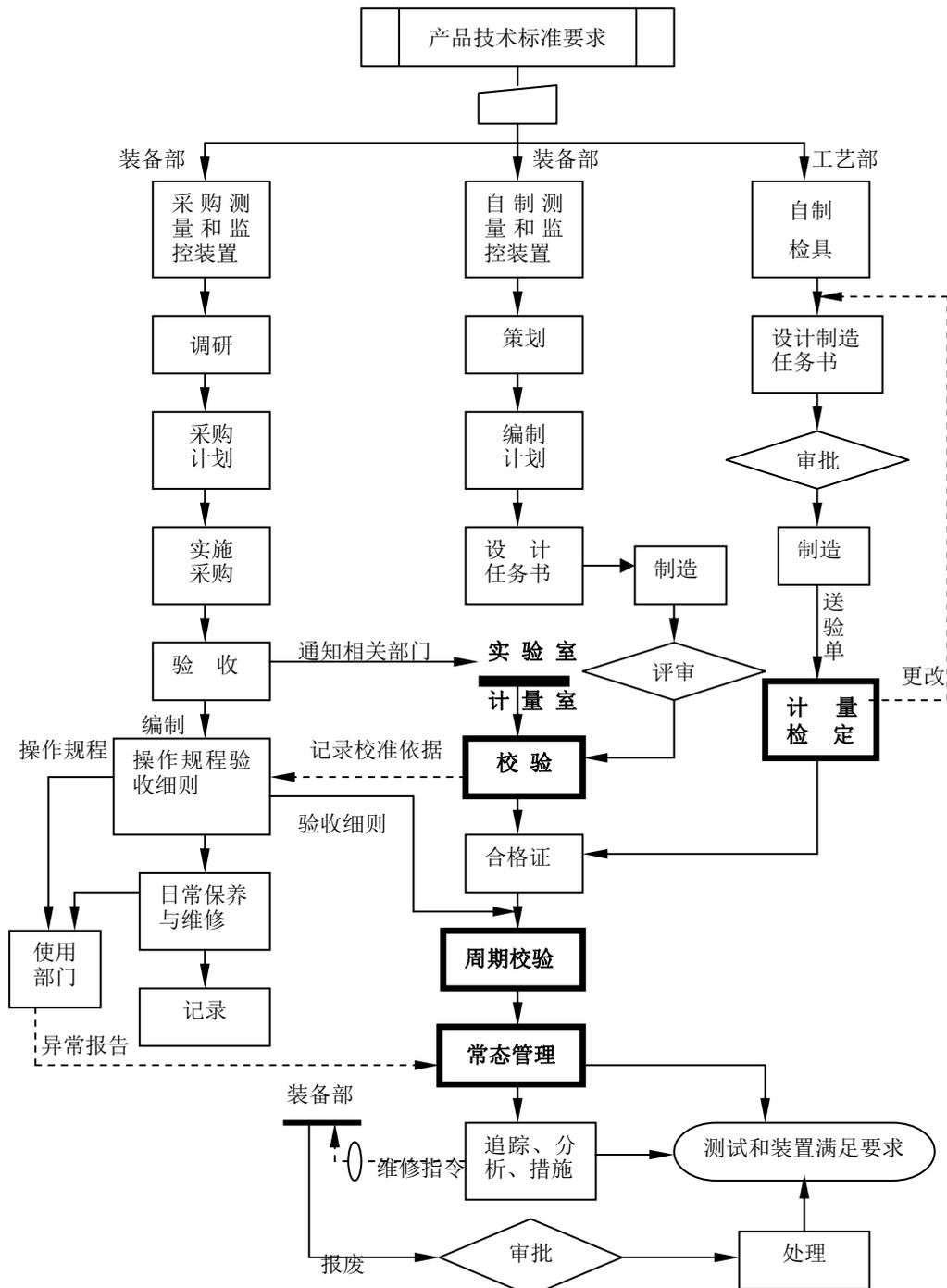
3) 实验室负责特殊要求（检测电流量和电压量）的监视和测量设备的管理和控制，包括

设备的标识、检定校准及管理；必要时内部校准规程的制定等。

4) 技术装备部负责监视和测量设备的采购及组织验收；特殊要求的监视和测量设备的初步原理设计、元器件的选用以及投入使用后的维护修理，必要时编制相应的操作和验收规程。

5) 使用部门负责监视和测量设备的日常维护和保养，必要时参与验收。

测量和监控流程图



(图12)

6 产品质量责任

6.1 产品质量水平

上海精益电器厂有限公司是国内最早进入低压电器领域的制造企业之一，历经半个多世纪的传承与沉淀，打造出“难啃的骨头找精益”的产品美誉，成为行业三驾马车的“黑猫”知名品牌，先后有六大系列主营产品成为高新技术转化项目，获得七十多项专利和诞生一项世界独一无二的产品，2017 年被列入上海市民营制造企业 100 强企业。

6.2 产品售后责任

1) 满足并超越用户需求是本公司一切工作的出发点；生产高品质产品是本公司员工的共同目标；提供优质服务是本公司对所有用户的基本保证；开展持续改进活动以确保客户的持续满意是公司的基本策略。据此，本公司建立了一支专业的售后服务机构，服务热线：021-69228700。

2) 本公司严格执行国家《产品质量法》相关条例，对出厂产品实行“三包”（包修、包换、包退）。

3) 对于适用于现场服务的产品，若在安装或运行中出现故障，上海市内在 24 小时内到达客户现场，其他省市在 48 小时内到达现场。同时确保：先排除故障，保证正常供电或满足工程进度需要；后分析事故原因及善后处置工作。

4) 本公司产品使用保质期为 18 个月。在此期限内，由于因本身产品质量引起的硬件故障、配件损坏，由本公司负责提供免费维修及更换配件；经更换或维修后的产品，在原质保期内继续享有保修服务。若距质保期结束不足 6 个月，则该产品自更换或维修之日起享有 6 个月保修。对质保期外的产品，提供终生有偿维修服务。

5) 若用户需要，可提供调试技术指导、产品使用、维护培训以及质保期的产品正常维护。

6.3 企业社会责任

履行政治责任，为国计民生增色。公司积极响应国家政策，加强自主创新，构建可持续发展的科技创新能力，自 1997 年成为上海市高新企业以来，每年拨款上千万元投入研发，先后有五大系列产品成为高新技术转换项目，诞生一项世界级的产品，其自主品牌高新产品销量达到 70% 以上，在促进社会进步的同时，也为国家经济发展作出了积极贡献。

履行经济责任，为产业经济发展点缀。公司纳税逐年递增，2015 年纳税 1540 万余元，2016 年纳税 1667 万余元。进入 2017 上海市民营制造业企业排名 100 强行列。

履行利益相关方责任，与之共成长。公司倡导以客户为中心，多方位的营销策略，充

分融合行业的渠道优势，紧密依托代理商和经销商、广泛支持合作伙伴，提供优质的产品和服务，平衡各方共同利益，完善利益共享机制，促进同步发展，共铸辉煌的明天。2016年，公司不断完善利益相关方责任体系和沟通机制，提升责任实践水平，精准、有效回应利益相关方诉求。努力追求客户满意，促进员工开心工作、快乐生活，实现与合作伙伴共享共赢，保护股东权益。同时，公司不断提升人才职业化、专业化能力，先后出台相关政策，加快人才培养步伐。

履行环境责任，与环境共和谐。2016年，东风公司践行绿色发展理念，启动“绿色东风 2020”行动和节能环保水平评价工作，积极推进环保产业发展，开展目标诊断管控，有针对性地实施专项整治，全价值链节能环保管理模式初步形成，对公司节能环保“十三五”规划形成强力支撑。以2015年为基数，2016年东风万元产值综合能耗下降15.62%，COD减排7.22%、SO₂减排1.75%。

履行社会公益责任，与社会共进步。公司每年积极参与减灾赈灾和捐赠爱心活动，在抗灾救灾、扶危济困、城市文明建设等方面进行了积极实践，同时也提升了公司的社会形象。

6.4 质量信用记录

1) 公司从2015年起连续获得由上海电器行业协会主办的“企业诚信创建”五星级；自2008年连续获得由东上海企业信用评估的企业信用等级AAA企业；

2) 本公司主营产品依据GB14048系列标准组织生产，所有主营产品等同采用IEC标准并有采标证书；

3) 公司1996年获得ISO9001证书，2008年获得ISO14000和OHSAS18000认证；

4) 产品质量没有发生重大质量投诉，也没有发生人生安全事故；

5) 近二年，没有出现监督抽查不合格记录和质量违法情况记录；

6) 公司严格执行CQC产品一致性要求，24大类低压电器产品均获得CCC证书；

7) 有七大类产品获上海市名牌产品称号；

8) 注册“黑猫”商标是上海市著名商标，也是中国驰名商标。

6.3 顾客满意

“留住每位顾客”是公司近年来所积极创导的理念，通过以下活动，逐步提升顾客满意：

1. 用ERP建立顾客档案，每年通过召开用户恳谈会，邀请顾客到企业参观，请顾客评价和专家咨询，市场研讨会，顾客联谊会，经销商年会等各种形式和活动，听取和收集顾

客意见，并将顾客意见融入企业年度发展目标；

2. 向顾客提供可靠的服务质量保证是使现有顾客和未来顾客对企业产生信心的关键。为此，制订了对顾客的承诺和质量方针和目标，并通过全员教育培训，用制度在各个环节予以兑现；

3. 提供个性化服务，按顾客的不同需要提供技术难度高、特殊规格个别服务；

4. 帮助顾客，在现场用专业知识为顾客出谋划策，使顾客能正确使用、维修，减少不必要的故障产生；同时提供服务培训，帮助顾客正确选购产品；

5. 公司一把手领导不定期进行顾客访问，主动听取顾客的意见，与顾客建立相互信任的合作伙伴关系，并随时将顾客意见作为技术改进研讨会议的主题进行讨论，努力满足各种不同需求的顾客；

6. 对失误进行非凡的补救：诚心诚意地向顾客致歉，平息顾客的不满情绪，勇敢地承认错误和缺点，并让顾客知道即将补救的方法和措施。

7. 主导产品从设计、开发、采购、生产、营销和服务等全过程均采用了相关 IEC 国际标准，为完善和推行质量管理体系，保证出厂产品质量的安全可靠提供了保障。

7 报告结语

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理公司自成立以来质量信用工作，特别是近二年以来的工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T 31870《企业质量信用报告编写指南》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

8 报告发布

本报告发布日期：2017年9月。