

宝应电器厂

质量信用报告

二〇二二年三月

目 录

| | |
|-------------------|----|
| 前 言..... | 2 |
| 0.1 报告编制规范..... | 2 |
| 0.2 厂长致辞..... | 3 |
| 0.3 企业简介..... | 4 |
| 报告正文..... | 5 |
| 1 企业质量理念..... | 5 |
| 2 企业质量管理..... | 6 |
| 2.1 质量管理机构..... | 6 |
| 2.2 质量管理体系..... | 11 |
| 2.3 质量安全风险管理..... | 13 |
| 3 质量诚信管理..... | 13 |
| 3.1 质量承诺..... | 14 |
| 3.2 运作管理..... | 14 |
| 3.3 营销管理..... | 15 |
| 4 企业质量基础..... | 16 |
| 4.1 标准管理..... | 16 |
| 4.2 计量管理..... | 18 |
| 4.3 认证管理..... | 18 |
| 4.4 检验检测管理..... | 18 |
| 5 产品质量责任..... | 19 |
| 5.1 产品质量水平..... | 19 |
| 5.2 产品售后责任..... | 19 |
| 5.3 企业社会责任..... | 20 |
| 5.4 质量信用记录..... | 21 |
| 报告结语..... | 23 |

前 言

0.1报告编制规范

本报告是宝应电器厂向社会公开发布的质量信用报告，反应工厂坚持履行社会责任，切实维护质量信用，实现可持续发展的综合绩效，为各利益相关方提供便捷的沟通渠道。

（一）报告组织范围

报告组织范围：宝应电器厂

（二）报告时间范围

报告时间范围：2021年1月--2021年12月

（三）报告发布周期

以后报告执行的发布周期为每年一次，时间选定在每年的3月份，根据实际情况动态更新报告内容。

（四）报告编写原则

本报告遵循客观性时效性、简便性、完整性、可验证性、可对比性和各利益相关方参与的原则。本报告所填数据及提供资料客观、真实、准确、有效，符合国家相关规定。

（五）报告参考标准

本报告按照GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》编制。

（六）报告获取方式

本报告定期在工厂门户网站上发布，供下载阅读；还可以书面形式向消费者、供应商、经销商和监督部门等各利益和责任相关方发布。

0.2 厂长致辞

多年来，我们共同见证宝应电器厂从小变大、从弱变强。近年来，安全环保，提质降耗已发展成工厂的永恒主题。一路走来，我们一刻也没有懈怠，点滴做起，追求卓越，工厂始终以“目标达成，全员实动”作为企业使命，坚持不断创新，不断地创造出更好的保温产品并超越客户期望，坚持高品质、坚持良心价格，以最专业的服务为每个家庭构建温暖舒适的家居环境，提高客户赢利能力和产品价值，打造宝应电器厂服务品牌竞争力，引领行业服务趋势。宝应电器厂以完善的服务平台及快速的响应机制，在最短时间内满足客户需求。

没有新的思维，就难以有新的发展、新的突破。商场如战场，逆水行舟，不进则退。在当前的形势下，必须增强发展的意识，增加发展的紧迫感，用变革思维创造价值型企业。树立一种“敢于变革，勇于创新，永不懈怠”的壮志情怀和魄力，坚决破除“得过且过”的思想，促使企业提档升级、脱胎换骨、做大做强。

“百舸争流，破浪者领航；千帆挺进，奋勇者当先”。我们既要做好当前、又要谋划长远，一鼓作气、一气呵成、一张蓝图绘到底，早日把工厂做大做强，我们将继续弘扬“诚信、务实、开拓、进取、创新”的精神，我们将以资金实力、高素质的人才队伍、先进的生产设备和高科技手段，过硬的产品质量创造中国名牌，推动企业向国际化迈进。

工厂基于行业的产品特点，充分满足顾客及其他相关方要求，工厂在实现战略目标的同时，以“为客户创造最大价值”为目标，确定关键过程，并组织进行系统设计、实施与改进。通过实施过程管理，管理创新、持续改进过程管理不断追求卓越。

宝应电器厂衷心感谢社会各界、广大用户的厚爱、支持与合作！

0.3企业简介

宝应电器厂始建于一九五六年，是有着60余年历史的国有企业，现有员工192人，拥有中高级职称近30人，设8个部室5个车间。工厂拥有2项发明专利，24项实用新型专利、9项高新技术产品、1项省名牌产品。是国家中型企业、地方军工企业、国家高新技术企业、江苏省质量信用AA级企业、重合同守信用单位、计量保证确认单位、美国森萨塔公司（原美国TI公司）战略合作伙伴、国家自动控制器标准化技术委员会、国家小功率电机标准化技术委员会委员。

工厂已于2021年5月份顺利搬迁至新厂区，新址位于宝应县经济开发区柳河路1号，占地面积17098平方米。工厂近几年注重技改持续投入，在已经拥有先进的温控器全自动生产流水线的基础上，又先后引进了自动铆接机、全自动组装机、自动焊接机、温度自动分选机、低温监测箱等，进一步增强了设备自动化程度，提升了产能、提高了产品质量。全新的工作环境、全新的基础设施将会给工厂带来新的发展机遇，获得新的发展空间。

工厂现有主要产品：温控器系列、热保护器系列、航空电器系列和汽车电器系列。广泛应用于航空、航天、军工、汽车、家电等领域，其中在热保护器方面居国内主导地位，是国家和行业标准的主要起草单位，温控器和军工电器方面具有明显的技术优势，具有产品自营进出口权，产品在市场上拥有较高的占有率和享有较好的美誉度。

工厂具有健全的质量运行体系，通过了北京新时代认证中心GJB9001C、GB/T19001质量管理体系、两化融合等体系认证，拥有武器装备单位承制资格证书、三级保密资格单位证书等军工产品资质。工厂还于2015年荣获总装备部颁发的“9.3阅兵突出贡献奖”。

工厂一直坚持“识别顾客需求，坚持持续改进，满足顾客需要”的质量方针。积极参与、推广行业交流活动，经多年的市场深耕和优质服务，工厂形成了诸多长期稳定的国内外客户，在坚持技术创新的基础上，狠抓产品质量管理，不断提高服务水平，从而赢得了国内外客户的信赖和好评。

我们始终如一的追求是：以市场为导向，以创新为手段，用心开拓国内外市场。工厂将加大新品尤其是军工产品研发力度，扩大市场开发力度，使工厂在经济总量、设备自动化、产业升级等方面再上新台阶，为国防装备建设和地方经济作出更大贡献。

报告正文

1企业质量理念

本工厂的企业质量理念是：创新驱动发展、品质赢得市场。建立追求卓越的质量理念，着力引导全员参与质量管理，积极发挥领导作用，致力追求整体卓越绩效。从源头上把控，从细节上着手切实做好每个环节、每个岗位的质量工作，零缺陷，一次做好。

工厂使命：目标达成，全员实动。

工厂愿景：成为全球温控器和保护器行业的领跑者。

工厂价值观：客户为先，创新为要，质量为本，诚信为纲。

全面提升企业的管控能力、企业员工的质量责任感，体现企业存在的意义和价值，才能实现企业可持续健康发展。质量是一种信誉，是一种责任。以顾客为关注焦点，在实现产品的整个流程中，即市场开拓、产品设计、生产到产品交付后的服务的整个过程中，均贯穿“顾客为关注焦点”的思想理念，紧扣每一个环节，让员工充分认识、理解，并能够在工作中得以充分体现，在生产过程中，我们加强工序之间的控制和管理，建立了“下道工序就是顾客”的指导思想，即让职工充分重视生产的每一个环节确保产品质量不留漏洞。

领导作用，工厂领导层每年主持开展内部审核、管理评审等质量活动，对质量管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价，并持续改进。在过程管理层，运用技术改进、质量改进、管理改进等方法，不断创新与改进，持续提高产品质量。

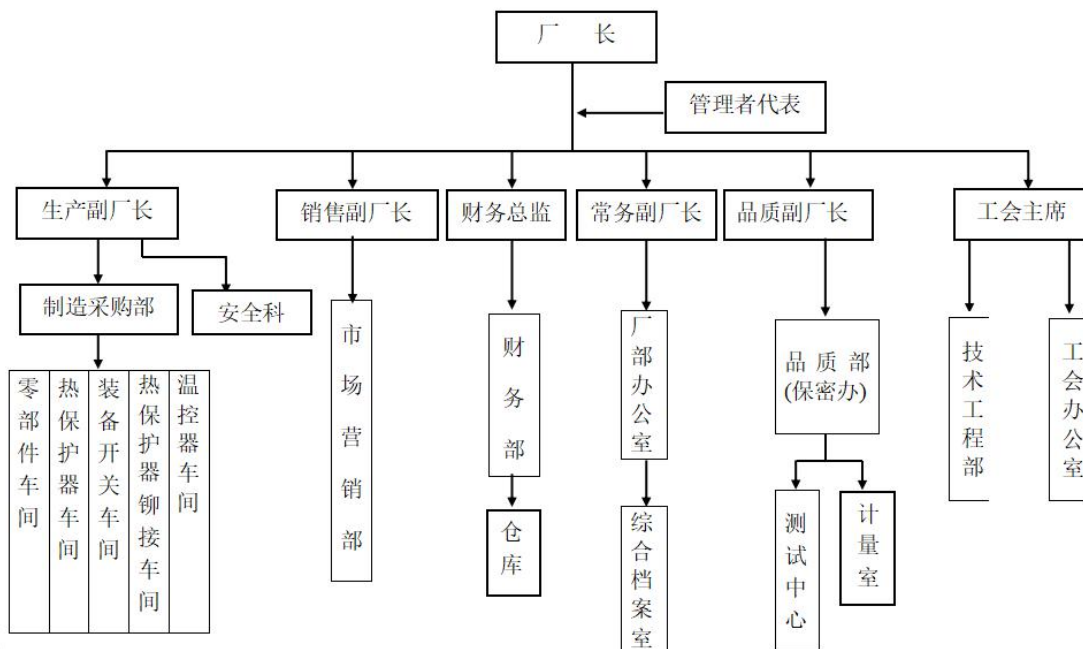
全员参与，我为人人，人人为我，组织中每个成员的有共同的组织目标，共同的价值观，共同的奋斗目标，每个人都有参与感，每个员工内心都有份责任感，遇到问题解决问题，不逃避责任不推凌，每个人每件事都可以做到“零缺陷，一次干好”。在岗位执行层，开展QC小组、合理化建议、全员提案改善等活动，提高员工参与度。

2企业质量管理

2.1质量管理机构

工厂成立有品质部，作为质量规划、质量战略、质量决策、质量管理的最高机构。品质部负责质量工作的日常管理，负责直接执行产品质量的检验和中控、各类原材料的检验以及出厂产品的检验工作。另外工厂成立质量委员会，由工厂厂长担任组长，各部门质量负责人为成员，每季度召开一次例会，分析总结质量管理的经验以及解决出现的质量问题。

工厂编制了《质量管理手册》和《程序文件》，制定各类质量管理体系和产品标准，明确从工厂领导、中层管理人员和员工的质量职责和管理流程，并按照工厂《质量管理文件》对质量工作情况进行检查、考核，并实施奖惩。



图一 质量管理组织机构图

品质部是工厂质量管理的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，具体负责工厂质量管理全面贯彻实施GB/T19001质量管理体系、GJB9001C、两化融合体系，协助厂长和管理者代表管理体系标准要求，策划、建立、完善工厂的质量管理手册，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。负责本工厂产品质量最管理工作严格监督执行工厂各类质量标准，确保及提升产品品质，营造持续改进品质的质量文化。

质量管理职责情况如下：

厂部办公室工作职责：

- 1、负责完成厂领导安排的各项日常行政管理工作。
- 2、组织传达、落实党和政府的各项方针、政策、法律、法规及上级主管部门的有关规定，结合本厂实际提出贯彻意见和方案，并对各部门执行情况进行监督、检查。
- 3、负责文件收发管理，起草、印发全厂性的各种文件，全厂性行文的核稿和与有关部门会签会审的工作。
- 4、负责厂级会议的记录整理、印章使用保管、介绍信的管理工作。
- 5、负责行政公关工作，包括来宾的接待安排、衔接对外工作等。
- 6、负责工厂人力资源管理和各类档案的管理工作。
- 7、负责全厂各部门办公用品的采购、发放及管理。
- 8、协助分管领导健全和完善全厂性规章制度。
- 9、负责基础设施建设、基建维护、保卫、绿化、车辆、后勤等事务性管理工作。
- 10、做好工厂车辆管理工作，加强安全教育，确保行车安全。
- 11、负责工厂内外部网络、监控系统和考勤系统的正常运行。
- 13、负责对本部门员工的安全教育、业务技能培训工作。
- 14、负责搞好本部门所辖区域的卫生、清洁消毒工作，树立安全意识。
- 15、负责安全保卫工作，制定工厂门卫制度并做好对门卫人员的监督管理工作。
- 16、学习、贯彻保密法律法规、上级关于保密工作有关指示精神和工厂《保密工作管理制度汇编》。
- 17、完成领导交办的临时性工作任务。

市场营销部工作职责：

- 1、负责市场开发、产品销售及销售服务工作。
- 2、定期组织市场调研、收集市场信息、掌握市场的动态，分析销售和市场竞争发展状况，提出改进方案和措施。
- 3、负责收集、整理、归纳客户资料，对客户群进行透彻的分析。
- 4、确定销售策略，建立销售目标，制定销售计划，完成工厂下达的销售任务。
- 5、监督计划的执行情况，将销售进展情况及时反馈给销售副厂长。
- 6、管理销售活动，制定销售管理制度、工作程序，并监督贯彻实施。制定每月、季度、

年度销售计划，进行目标分解，并执行实施。销售人员每周、每月、季度销售任务制定与监督。

7、建立各级顾客资料档案，保持与顾客之间的双向沟通。做好客户拜访记录，迅速、高效、礼貌的解决客户问题，客观、及时的反映客户的意见和建议，不断完善工作。

及时做好协议客户合同到期的续签工作。

8、制订销售人员的行动计划，并予以检查控制，充分调动工作积极性。负责业务员队伍的组织、培训与考核工作。

9、定期收集并整理市场信息，定期把市场信息报备工厂。

10、预测市场危机，统计、催收和结算款项。

11、做好销售服务工作，促进、维系工厂与客户间的关系。

12、根据市场实际需求提出对开发新产品、调整产品结构等方面提出合理化建议。

13、及时掌握市场动态，分析市场动向、特点和发展趋势，合理的开发新客源、新市场。

14、严守职业道德，不泄露客户资料，做好保密工作。

15、做好与各部门的协调、沟通工作。

财务部工作职责：

1、贯彻国家经济法规和政策，严格执行工厂的各项财务管理制度，抵制一切违反财经纪律和危害工厂利益的行为。

2、负责建立健全工厂会计核算和内部财务会计监督制度，对工厂内部控制制度进行监督与评审。

3、负责编制工厂年度财务预算计划，并分解落实至各部门。

4、负责工厂日常费用审核及报销工作，以及员工薪酬核算和奖金福利发放工作。

5、按时准确地编制月、季、年度报表和财务情况说明。分析财务预算的执行情况，如实反映工厂的财务状况、经营成果及现金流量.定期向工厂领导汇报。按时报送会计报表和其他会计资料。

6、负责定期编制工厂资金使用计划，统筹安排资金的调度工作。

7、按税收法规，负责工厂各种税金的计算工作，依法缴纳。

8、负责工厂的资产管理，定期组织资产清查，保证资产的安全完整。

9、负责工厂会计档案的归档及管理工作。

- 10、负责工厂仓库的管理工作，确保张卡物相符。
- 11、负责办理现金收付和银行结算业务，负责保管各种票据、单证及财务印章。
- 12、会同各业务部门加强往来款项的回收和管理。
- 13、负责与财政、税务、工商、银行等关联单位和部门的联系与沟通工作。
- 14、完成工厂领导交办的其他工作。

技术工程部工作职责：

- 1、负责建立和完善产品设计、新产品的试制、标准化技术规程等技术管理制度。
- 2、编制工厂技术发展规划，并组织对计划、规划的拟定、修改、补充、实施等一系列技术组织和管理工作。
- 3、负责制定和修改技术规程。编制产品的使用、维修和技术安全等有关的技术规定。
- 4、负责工厂新技术的引进和产品开发的计划、实施，确保产品品种不断更新和扩大。
- 5、负责编制技术文件，改进和规范工艺流程。
- 6、负责确定工厂产品的执行标准，实现产品的规范化管理。
- 7、负责技术图纸、技术资料的归档工作，做好技术资料的交接、保管。
- 8、遵守工厂规章制度，维护工厂信誉，严守工厂秘密。
- 9、及时指导、处理、协调和解决产品出现的技术问题，确保生产工作的正常进行。
- 10、负责对工厂产品生产过程的工艺执行监督。
- 11、参与产品质量问题的评审，调查、分析质量事故原因，提出质量事故处理意见。
- 12、按时完成工厂领导交办的其他工作任务。

制造采购部工作职责：

- 1、根据工厂整体发展目标，制定年度生产计划；并根据每月销售订单，编制月生产计划，组织和管理生产，并全面落实实施。
- 2、负责生产流程的控制、工作调度、人员安排，制、修订各类产品工序工时标准、劳动定额和计件工资标准。
- 3、负责生产工人的管理并配合厂部办公室进行考核、奖惩。
- 4、负责生产设备、工具仪器的计划、采购、验收、建档、安装、调试、维修、保养，生产设备事故的调查、处理。
- 5、准确掌握生产任务状况，合理安排原材料的进货、储存、使用。保证订单生产的顺

利进行，力求达到最低库存成本。

- 6、负责生产物料采购、验证和报验，同时负责用料管理及异常的追踪、改善。
- 7、确定合格供方，每年进行评定。
- 8、负责生产现场管理，负责所辖各车间生产、安全环保、质量、设备、消耗等事项整体规划，建立健全各车间管理运行体系。
- 9、负责安全生产，预防各种危险事故的发生。
- 10、编制和上报各种生产报表。
- 11、负责建立生产系统档案管理体系。

品质部工作职责：

- 1、负责对工厂产品的制造过程进行监控，包括进货检验过程、过程检验过程、最终检验过程的监控。
- 2、对产品质量指标完成情况进行统计、分析，掌握变化趋势，分析废品产生的原因并改进。
- 3、负责对纠正和预防措施执行情况的监督检查并验证措施的有效性。
- 4、负责产品检验和试验及不合格品的控制，负责对产品检验和试验状态的控制。
- 5、负责产品认证的组织、协调和验厂审核工作。
- 6、负责各类产品质量标识、检验报告和合格证的管理。
- 7、负责检验、测量和试验设备管理，确保测量设备处于受控状态。
- 8、负责计量器具的检定、校准管理。
- 9、负责工厂质量管理体系的策划、实施、监督和评审工作，组织实施内部质量审核和参与管理评审工作。
- 10、负责工厂质量管理体系文件的编制、修改和贯彻执行。
- 11、负责质量记录的归口管理。

安全科工作职责：

- 1、认真执行国家有关安全生产、环保和职业健康安全方面的法律法规，以及工厂有关安全规章制度。
- 2、认真组织安全生产、环保和劳动防护检查工作，做到对检查结果有布置、有落实、有记录，对逾期的相关责任单位按制度进行处罚。

- 3、制定实施工厂安全生产、环保和职业健康安全方面的管理制度和安全技术规程，开展安全教育活动，增强员工安全生产意识。
- 4、负责对员工的安全操作进行监督、指导及及时纠正，对违反安全规程的行为按制度进行处理。
- 5、组织安全生产大检查，实施整改措施，清除事故隐患确保安全生产。
- 6、负责检查并发现安全隐患，发现问题及时安排处理。
- 7、负责对员工进行安全和劳动防护培训，认真整理安全资料，并做好管理工作。
- 8、负责工厂有毒有害工种的健康体检工作。
- 9、负责工厂各种事故的处理与管理。
- 10、完成领导交办的其他临时任务。

2.2质量管理体系

工厂通过了GB/T19001质量管理体系、GJB9001C、两化融合体系认证。通过几年的不懈努力，逐步形成了科学、网状、高效的质量安全控制体系，同时通过建立专门的组织机构对目标指标的制定和实施进行监测，并对各目标指标系统进行不断完善更新。在体系运行过程中，工厂运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。工厂采用了基于PDCA循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。工厂倡导并采用了多种工具来改进工厂各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整。确保工厂长、短期战略目标地实现，也成为工厂卓越品质的根本保证。

2.2.1质量方针——工厂质量工作的指南

工厂的质量方针：识别顾客需求，坚持持续改进，确保顾客满意。

方针释义：

识别顾客需求：是指顾客的目标、需要、愿望以及期望。

坚持持续改进：增强满足要求的能力的循环活动，它的意义在于能使企业不断自我完善、自我修炼的持续改进.增强企业可持续发展能力。

确保顾客满意：是指顾客对一件产品满足其需要的绩效确保已被满足的程度的感受。

2.2.2质量目标——以质量安全目标为主线，完善考核评价机制

工厂中长期（2021年~2023年）质量目标如下：

a) 民品：一次提交合格率大于99.63%，每年提高0.05%；

b) 军品：产品一次提交军检合格率100%；顾客满意度>94.7分，每年提高0.5分。

以质量方针为宗旨，通过持续改进，使产品质量和服务水平不断改进，产品合格率、顾客满意率持续提高，追求完美，缺陷为零。通过质量管理体系的有效实施，增强顾客满意，超越顾客期望，达到工厂的整体业绩和社会效益不断提高的目的。

2.2.3 质量教育——重在员工的质量意识教育

质量教育是一个潜移默化的过程——特别是质量意识的教育，工厂非常重视员工的质量意识教育，在质量管理中做到：始于教育、终于教育。抓员工质量意识教育主要包括以下方面。

(1) 质量的责任感

工厂98年就已经通过质量管理体系认证，工厂不断加强员工质量责任感教育，使企业员工必须意识到，在产品、服务质量上对国家、对民族、对社会、对消费者所承担的职业责任。教育必须用“假如我是消费者”的态度来对待质量，把生产满足消费者要求的产品作为每个员工的根本任务。为了加强质量责任感，在加强员工质量意识教育中，建立起了严格的质量责任制，使每个部门、每个岗位、每个员工都严格履行自己的质量职责。

(2) 质量的紧迫感

加强员工质量的紧迫感教育，是来自于激烈的市场竞争和消费者对产品更高、更新、更美的高质量要求；教育使员工明白：要在竞争中立于不败之地，就必须有强大的实力；质量是企业经济实力的重要标志，企业要高速发展，就必须高速提高质量；教育员工要有危机感、紧迫感，只有具有危机感和紧迫感，才能转化为迅速提高产品质量的强大动力。

(3) 质量的荣誉感

树立质量的荣誉感，就是要求企业每一个员工都做好自己的本职工作，在工作中一丝不苟、严格要求，高标准地完成自己的任务。树立质量的荣誉感，一方面要加强质量意识教育，用实际的事例来教育员工；另一方面要有相应的奖惩措施，使员工真正体验到生产高质量品牌的光荣。荣誉使人上进，惩罚使人猛醒。有了质量的荣誉感，就能在产品质量上提高广大员工的自觉性、积极性和创造性。

2.2.4 管理制度——建立以质量体系内审和管理评审为核心的体系评价、改进机制

为提高产品质量管理体系的运行质量，工厂建立《质量手册》、《程序文件》等，包括对原材料的检验与验收，中间体的控制指标及检验标准，产品标准，对过程开展定期、定时、全方位的检查、考核，进行全过程监控并实施奖惩，以过程质量保证过程管理的有效性。

同时建立《内部审核》、《管理评审》等控制程序，年初制定内部审核方案，规定审核时间、审核范围、审核方法，对年度内部审核工作进行策划。组建专业化的内部审核队伍，严格对产品检验、原辅料采购、生产过程、产品销售、售后服务实施全过程审核，寻找改进空间，制定改进措施予以改进。开展管理评审对质量管理体系、质量方针、质量目标适宜性、有效性进行评审，制定年度持续改进计划实施改进，提高体系运行有效性。

2.3质量安全风险管理

顾客的满意是我们前进的动力，顾客的不满是我们改进的基础，积极主动地为顾客提供各类沟通渠道，解决其在产品购买前后的各种顾虑及障碍，产品使用中的各类疑难，保证产品使用中的安全和可靠性，工厂始终把倾听、满足、解决顾客诉求，超越其期望值以提高其对品牌粘度、忠诚度，提升工厂的社会认知度以及良好口碑，始终从影响甚至决定工厂长远发展的战略高度去思考与管理。

为了确保产品的正常使用和对于重大质量安全事故的监测和风险评估，工厂制定一系列的制度，成立了以领导为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。工厂在客服体系中建立完善的危机性质量安全事故的跟踪和处理机制，并成立专门的重大事故处理小组负责质量安全事故的全程跟进和处理，并时刻识别产品在策划、设计、制造、运输、安装和使用等过程中的质量安全风险点，从根本上杜绝质量安全风险的发生。上述各项风险的处理和管控有专门的制度保证、专职的部门和领导负责、有标准的操作流程，迅速高效，把控有力。工厂自成立至今，未出现过大风险和危机事件，在行内享有盛誉。

为了及时、有效地为顾客解决各类问题咨询、投诉，保证持续、高水平的顾客满意度，建立稳固的顾客关系，促进品牌美誉度的长期提升，工厂专门建立了客户服务中心，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，实时为顾客解决各类服务问题。

3质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。宝应电器厂始终重视企业质量诚信管理，不断完善

企业质量诚信体系建设，加强质量诚信宣传，大力开展群众性质量活动，把“质量至上，诚信为本”理念贯穿到整个产品中，着力引导全员参与质量管理，致力追求整体卓越绩效。

3.1质量承诺

诚信，就是诚实守信。人无信不立，商无信不盛。“立其诚，守其信，言必信，信必诺”，以诚信正身，以诚信立业，正所谓“立诚守信”。负责，就是担当责任。责任承载使命，责任贵在担当。知责明责、履责尽责、担责问责。以担当律己待人，以责任做事成事，正所谓“责任心决定执行力”。诚信负责，意味着结果为要、以果励人。市场是无情的，竞争是残酷的，结果是衡量成败优劣的首要标准。规划结果是一种能力，赢得结果是一种荣誉，承担后果是一种风格。我们主张做事要以终为始、结果为要，不含糊、不放任；待人要以结果为依据、以结果论英雄，不找任何借口。我们力求以结果导向强大自我、激励他人，规划结果、追求成果、预防后果。我们相信，结果为要则纲正纪明，以果励人则无往不胜。

3.2运作管理

3.2.1产品设计

在产品的设计时，始终坚持以高效、低毒、环保为基础，所有产品均经过试验验证，使产品质量与自身宣传、产品包装标识以及消费者预期完全一致。

在产品包装设计时，工厂严格执行法律法规要求，并设置专门机构进行审核控制，保护消费者利益。

在产品标识标注方面，产品设计均符合国家相关标准要求，不作任何虚假宣传，避免消费者受到误导，坚持诚信发展。

3.2.2原材料采购

原材料采购是产品质量控制的关键环节，工厂原材料采购主要分为包装材料采购和生产原材料采购两部分。

(1) 包装材料

为确保供应商严格按照工厂的要求提供产品，保证包装材料供货渠道的稳定，有效防止产品泄漏等安全危害的产生，兑现质量诚信承诺，从供应商资质和包装材料产品检验等方面严格管理。工厂每年对供应商的供货业绩、产品质量保障能力等进行资格评审，并要求供应商积极按国家标准建立、健全危险货物包装材料质量安全保障制度，提供的产品符合相关国家标准及本工厂制定的相关企业标准。

在检验控制方面，按照相关标准要求对进货包装材料进行安全性能检测，生产车间包装材料检验员对进货包装材料进行检验或验证。

(2) 生产原材料——供应商质量诚信管理

在采购过程中，工厂建立供应商管理流程，供应商必须通过严格评审和签订诚信经营承诺书才能成为工厂的合格供应商。工厂通过不定期邀请供应商参观洽谈，通过发放原材料质量标准、通知等形式将工厂的经营理念、质量方针、目标向供应商宣贯。通过各种形式提高供应商的质量管理能力，保证采购原料质量。

3.2.3 生产过程

生产是产品实现的主要环节，为保证产品质量，工厂以工艺文件作为生产的根本宪法，一切生产管理都是以工艺文件为出发点和落脚点，保证了大生产过程的有序进行，保证了产品质量的提升。工厂针对产品生产的特点，通过对“人、机、料、法、环、测”六个产品质量影响因素的分析，加强了对生产过程的有效检查、监督，有效控制了生产过程中影响产品质量的各个因素，推动了工厂生产质量的提高。

(1) 过程控制

为使产品质量保持稳定，工厂对生产过程中影响质量的各个因素，包括工艺参数、人员、设备、材料、加工和监视测量方法、环境等都加以控制。对生产过程关键工序设置工序控制点，进行重点质量控制。同时，严格控制接触产品的储罐、管道等做到专料专用，避免交叉污染，确保产品在贮存、转运过程中的质量安全。

(2) 可追溯管理

工厂生产过程管理从投料到产品生产全过程进行识别，实现原辅料、半成品、成品的可追溯管理。在从第一道工序开始时，就编定特有的批号，直到最终产品入库，批号均可追溯，并及时登记汇总，那一批产品由于原料或中间体不合格造成产品质量问题时，都可以及时发现，对不合格品及时采取纠正措施。

3.2.4 成品储存运输

合格成品批量生产之后，需要经过储存、和运输，最终从销售渠道送到消费者手中。为了保证储存和运输过程中成品的质量，制定了相关制度，对成品的储存能力要求、成品库管理制度、运输要求等方面都做出了细致的规定。

3.3 营销管理

(1) 产品宣传营销

工厂把产品宣传营销作为质量诚信管理的关键环节，把工厂对外宣传、广告、产

品包装说明、各类深入消费者的公开活动等都将作为工厂对消费者的质量承诺，在产品宣传方面主动遵守国家法律法规，按照国家标准开展营销活动，做到不误导顾客的选择和不辜负消费者的信任。

（2）产品交付实行全程监管

工厂产品交付物料和客户收货反馈工作。为保证交货质量和时效，运输车辆采取防盗、加固、防雨等措施；车辆装货完毕均填写《发货清单》，并与货运部门签订合同，核对货运人信息，货物到达后，由用户和销售人员进行验货，保证货品的真实性；产品交付后发现有破损或对产品有疑问，由工厂专职部门进行调查处理，确保交付顾客的产品货真价实。

（3）售后服务

为加强工厂产品、商品的售后服务，促进以顾客满意度为导向的方针的实现，推动企业质量诚信制度的建设，工厂制定了售后相关制度，确保做到产品使消费者满意。

为保障消费者权益，工厂制定具体的售后服务原则：

——产品在正常运输、仓储、销售过程中因外在因素所造成渗漏、包装破损等可退货、换货、返工。

——对出现重大质量问题的产品，与消费者协商后，免费召回、更换或按订货价全额退款。

——对于因产品瑕疵需要更换，原则上在消费者所在地进行。

——对售后服务投诉中的假冒产品，由工厂配合当地执法单位为消费者维权，并告知消费者购买正品产品的渠道。

——对消费者在使用过程中对使用方法不清楚的，工厂无偿派遣技术人员前往客户所在地进行技术指导。

（4）售后服务效果

工厂售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理，让消费者满意度最大化。

4企业质量基础

4.1标准管理

工厂认真贯彻执行国家、行业和地方有关标准化的法律、法规、制度，积极采用国际标准和国外先进标准，重视研究和跟踪国际标准，工厂所有产品均执行现行有效

的国家、行业、企业标准。

主要产品技术指标

| 产品名称 | 执行标准 | 主要技术指标 | 本企业水平 | 国内同行业最佳水平 | 国际先进水平 |
|-------|---------------------------------------|------------------------|------------|-----------|--------|
| 1温控器 | GB/22687-2008 GB/14536.10— 2008 | 250V 10A | 省名牌产品 | | √ |
| | | 250V 15A | 省高新技术产品 | | √ |
| | | 动作范围： -20℃~ 185℃ | 拥有三项专利 | | √ |
| 2热保护器 | GB/T22762- 2008 GB/14536.3-2008 | 250V 6A | 国内领先 | | √ |
| | | 断开温度允差 ±5℃ | 省名牌产品 | | √ |
| | | 复位温度允差 ±15℃ | 省名牌产品 | | √ |
| 3点烟器 | QC/T417-1999 QC/T415-1999 | 复位温度<18 S | 获“JAC”免检产品 | √ | |
| | | 消耗功率≤120 W | 获“JAC”免检产品 | √ | |
| | | 保温性能 | 获“JAC”免检产品 | √ | |

工厂积极参与国家、行业标准制修订工作，提高了在行业标准化工作的影响力和话语权，在行业中居于先进水平。截止目前，工厂主导和参与起草并发布标准7项，其中国家标准4项、行业标准5项。

主持/参与标准制定汇总表

| 序号 | 国家标准 |
|----|---|
| 1 | GB14536.3-2008 家用和类似用途电自动控制器电动机热保护器的特殊要求 |
| 2 | GB/T22762-2008 家用和类似用途装入式电动机热保护器 |
| 3 | GB14536.1-2008 家用和类似用途电自动控制器第1部分：通用要求 |
| 4 | GB14536.10-2008 家用和类似用途电自动控制器温度敏感控制器的特殊要求 |
| 序号 | 行业标准 |
| 1 | JB/T8969-1999 座舱和燃油系统气密性试验器使用维护说明书 |
| 2 | HB3465-1984 座舱气密性试验器 |
| 3 | HB3466-1984 发动机地面试车检查仪器 |

| | |
|---|-------------------------------------|
| 4 | HB3467-1984 管型荧光灯镇流器用双金属片式热保护器 |
| 5 | HB/T10304-2019 座舱和燃油系统气密性试验器使用维护说明书 |

4.2 计量管理

工厂建立完善的计量管理制度，为了保证计量器具的准确、完好，工厂专门建立了计量器具台账，规定了计量检测设备的检验周期，所有计量检测设备均在国家认可的机构进行校准和检定，保证了量值的准确可靠。

为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了一批精密的计量检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

4.3 认证管理

工厂通过了GB/T19001质量管理体系、GJB9001C、两化融合体系认证。

4.4 检验检测管理

针对不同过程管理制定相关文件（《来料检验规程》、《产品过程检验规程》、《产品检验规程》），明确检验项目、检验手段、检验方法、检验标准、抽检频次等。我司不能检测的原料参照供方出厂检验报告，并按计划定期送三方检测机构进行检验，确保原料满足要求。来料检验过程和成品检验过程均是报工检验后合格直接SAP系统批准入库，反否则红标标识、隔离、开具不合格报告。针对不合格品制定了《不合格品控制程序》和《不合格报告》严格控制不合格品的流出，提高客户满意度。

为保证产品质量，质量管理设立了来料、过程、成品检验进行监控。来料报工后，立即对来料进行检验，制定检验规范，规范检验项目、频次、检测设备、检验标准和警戒线等参数。不合格的来料用红标标识，开具不合格报告待处理，反之检验合格则系统批准入库，投入下道工序的生产。产品过程检验根据产品生产过程中需要控制的关键参数进行控制，需制定相关规范，规范其检验项目、检验频率、检测设备、参照标准等等。合格则直接流入下道工序，不合格开具不合格报告通知制造部整改。成品检验主要参照国家标准中检测要求和客户要求进行检测，制定检验规范，规范检验项目、频次、检测设备和检验标准。不合格用红标标识，开具不合格报告待处理，反之检验合格则系统批准入库。

5产品质量责任

5.1产品质量水平

工厂自始至终都把产品质量责任放在企业发展的首位，为进一步保证消费者权益，工厂在产品质量、售后服务等方面做出多项承诺。

5.1.1产品质量承诺

1、所有出厂产品均进行外观检测和内在质量指标检测，符合法律法规、企业标准或国家标准要求，出厂产品100%合格；

2、产品的制造和检测均有质量记录和检测报告。

5.1.2售后服务承诺

工厂对产品的售后服务做出如下承诺：

(1) 质保期享受售后承诺

产品在质保期内享受售后承诺。

(2) 遵纪守法

认真贯彻执行《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规。

(3) 独立售后服务

设立独立的售后服务机构，形成营销一线、售后服务、质量管理部门密切协作体系，实行首问制制度，做到有诉必接、有问必答、耐心解释、及时解决。

(4) 服务目标

热心服务质量，赢得用户认可，达到顾客满意。

(5) 服务效率

工厂接到消费者投诉后，将在24小时内给予满意答复，与消费者沟通后并由售后服务人员前往消费者所在地进行处理。出厂产品质量承诺。

5.2产品售后责任

工厂根据《产品质量法》、《消费者权益保护法》等法律法规的要求，为依法履行社会责任，保护消费者权益，对问题产品实施召回，防止不良后果的产生。工厂建立《产品召回制度》，落实专门部门实施召回，制定严格的召回控制程序，明确相关部门职责，问题产品的处置要求，建立了严密、有效的召回控制系统。目前，工厂未发生一例产品召回事件。

为维护消费者的权益，工厂本着“客户第一，服务至上”的精神，履行产品“三

包”责任，力求服务质量赢得用户满意，工厂售后服务中的退货、换货、返工、赔偿，按《消费者权益保护法》等相关法规并与消费者协商处理。

企业售后服务网点建设情况：

在高速发展进程中，始终专注于建筑保温节能领域，通过强大的直销模式，创新理念，工厂坚持横向、纵向一体化发展，贴近市场脉搏，把握市场需求，不断使自己适应瞬息万变的市场动态，维持企业长期良性续存。

直销团队在国内各省市设有多个直属办事处，为客户提供优于竞争对手的最为及时的产品和服务；工厂的推广团队，在做好客户维护工作的同时，深入了解客户需求，保障客户利益，不断提高过产品和服务质量，长期、持续给客户带来价值提升。

5.3企业社会责任

工厂依据其使命、愿景、价值观确定重点支持的公益领域。主动积极开展公益活动，赢得公众口碑，提升社会形象。工厂高层领导高度重视公益支持，不仅率先垂范，通过亲身参与慈善捐赠捐助、周边社区慰问活动、与周边社区联谊、参加志愿者活动、献血等方式以身作则，还在组织和资源保障上给予大力支持。工厂在支持周边社区、参与社会公益活动等方面制定有长短期行动计划及资源配置方案，将加强企业社会责任相关工作纳入管理改进一体化计划，加强对相关工作的管理力度。工厂每年初在年度计划会议上讨论确定公益资金额度，并积极参加政府公益组织、总工会倡议的各种公益活动。

工厂高层领导亲自参加各种赈灾活动，将爱心送到困难群体，提供更多的岗位帮助困难职工共27520元，四川汶川地震及慈善一日捐款91735元。民政局9万，扶贫12万，社区1.5万，派出所3万。近几年来，工厂在公益活动中，工厂员工积极参与，尽力回馈社会。

公益支持项目

| 重点支持的公益领域 | 公益支持项目 | 选择的理由 |
|-----------|----------------|--------------------------|
| 行业发展 | 参与行业协会、支持协会活动 | 符合工厂使命，有利于行业及工厂的持续健康发展 |
| | 主持或参与制定行业标准 | |
| 环保 | 发起集团内供应链绿色制造产业 | 致力于健康、可持续发展的理念，提升工厂的社会形象 |
| 慈善 | 参与公益救灾、社会帮困救助 | 符合工厂做负责任的企业公民的工厂宗旨 |
| | 高层领导带头，疫情无偿捐款血 | |

| | | |
|------|---------------|------------------------|
| | 帮助残疾人就业 | |
| 教育 | 扶贫助学 | 符合工厂做负责任的企业公民的工厂宗旨 |
| 社区建设 | 带动地区就业和配套产业发展 | 打造和谐社区关系，做负责任的企业公民的价值观 |

5.4质量信用记录

工厂领导一直鼓励各种形式的持续改善和创新，不仅提质增效、降本增效，也由此营造更加有效的沟通氛围。工厂开展QC小组、5S等活动，并对有成果的活动给予总结、表彰，同时经常与技术人员、管理人员进行沟通，引导课题、目标制定，提供保障措施，积极落实。工厂通过与国际一流企业的对标，发现尚有欠缺之处，并不断完善，走高质量发展之路。工厂通过不断创新，为企业快速发展和应对竞争环境的变化构建了良好环境。

质量信用成果

| 时间 | 获奖名称 |
|---------|-------------------|
| 2004.12 | 扬州市质量管理奖证书 |
| 2005 | 扬州市知名商标 |
| 2007.12 | 高新技术企业认定证书 |
| 2010.03 | 宝应县危险化学品安全生产二星级单位 |
| 2010.10 | 金牌供应商 |
| 2011 | 优秀经销商 |
| 2011.07 | 资信等级3A级证书 |
| 2015.04 | 安全生产标准化二级企业 |
| 2015.06 | 高新技术产品 |
| 2015.12 | 江苏名牌产品 |
| 2015.12 | 江苏省著名商标 |

| | |
|---------|--------------|
| 2016.12 | 江苏省高新技术企业 |
| 2016 | 扬州市企业技术中心 |
| 2017 | 江苏省质量信用AA企业 |
| 2017 | 标准化良好行业企业 |
| 2018 | 重合同守信用企业证书 |
| 2021 | 两化融合管理体系评定证书 |
| 2021 | 国家高新技术企业证书 |

报告结语

在激烈的国内市场竞争中，要想在市场的洪流中不被忽视，要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业产品的质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴，推进企业质量管理体系的升级，加快经济增长具有重大意义。我们会坚定不移的走质量振兴之路，“做最好的产品，提供最好的服务”是我们永远不变的信念！

质量管理是企业的永恒的主题，良好的信用是企业的根本，也是保障企业发展的重要因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优良的服务维系。未来，工厂将以强烈的责任感和高度的使命感扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护形象、打造精品的质量意识。将“质量就是生命”、“信用就是根本”的工作理念，付诸于行动，通过进一步开展降低成本增加效益、管理提升活动，将《质量发展纲要》的精髓实践于整个企业生产工序中，落实在过程质量监管上，不断提高工作责任心和管控力度，为顾客提供优质产品和服务，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为根、诚信为本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。