

浙江天时电器有限公司

2019 年质量诚信报告

2020 年 8 月

目 录

企业质量理念	6
(一) 利益相关方关注	6
(二) 质量文化建设	7
一、 企业质量管理	7
(一) 质量管理机构	7
(1) 管理者代表	8
(2) 各部门职责和权限	9
(二) 质量管理体系	10
(三) 质量方针和质量目标	11
(1) 质量方针	11
(2) 质量目标	11
(四) 质量风险管理	12
二、 质量诚信管理	12
(一) 质量承诺	12
(二) 运作管理	13
(三) 营销管理	14
三、 质量管理基础	14
(一) 标准管理	14
(二) 计量管理	18
(三) 认证管理	18
(四) 检验检测管理	18
(五) 质量方法与信息化	18
四、 产品质量责任	19
(一) 产品质量水平	19
(二) 产品售后责任	19
(三) 企业社会责任	19

第一部分 前言

一、报告内容客观性声明

《浙江天时代电器有限公司 2019 年度质量诚信报告》本着客观态度进行编写，关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。报告公开发布，接受社会监督指导。

（一）编制依据

本报告编制遵循《“浙江制造”评价规范第一部分：通用要求》、GB/T 31870-2015 附件 2 “企业质量信用报告编写指南”的规定。

（二）报告范围

1、时间范围

本报告的 2019 年或报告期指 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

2、组织范围

本报告覆盖浙江天时代电器有限公司。

（三）称谓说明

为便于表述和方便阅读，在本报告中“浙江天时代电器有限公司”也以“天时代”、“公司”表示。

（四）报告发布

本报告以电子版形式发布，可在浙江天时代电器有限公司官网 (<http://www.taoselite.com/cn/Index.aspx>) 查阅与下载。

二、企业简介

浙江天时代电器有限公司（以下简称“天时代”）始创于 2000 年，现已发展成为一家集研发、制造、贸易于一体的现代化企业。产品系列涵盖墙壁开关、插座等电工电气产品，建筑电气，灯饰照明，EIB 项目即智能楼宇、家居、照明控制管理系统等产品及网络科技领域。天时代一直坚持自主研发，注重知识产权保护，拥有国家发明专利、实用新型专利和外观专利及多项著作权。旗下拥有 Elite Elegance、维琅、通士、TAOS 等多个国内外电气行业知名品牌，在欧洲、亚洲及非洲地区都拥有广泛的影响力。天时代的产品及成套电气系统和解决方案，被广泛应用于各个国家和地区的酒店、医院、学校、住宅等民用建筑以及机场、地铁等基础设施。天时代在专业领域的专注和努力得到了政府、业界和社会的认同，获得众多殊荣。

天时代器历经十多年的发展，以陶思忍董事长为首的高层领导团队充分发挥总策划师和领头雁的作用，建立了独具特色的企业文化体系，确立了“创世界名牌，树行业标杆”的愿景。企业秉承“客户优先，诚信至上，务实创新，永不止步”的企业精神，推进先进技术应用和创新智造，践行“创世界名牌，树行业标杆”的理念。

浙江天时代器始终秉承“心正、业正、和合、自强、共生、共享”的价值观理念去经营企业和谐有序发展，以让工业流体控制更稳定更精准，提高工业自动化水平作为企业使命，为能源、石化、冶金、化工、造纸、环保、生化、医药、矿山等流体工业客户提供控制阀整体解决方案，产品和服务在现代流体工业的自动控制系统中发挥了关键作用。

浙江天时代器有限公司坚持走质量效益型道路，在与国内同行业企业的激烈竞争中，以速度冲击规模、品质带动效益，不断超越竞争对手，逐步发展成为国内电器附件领域的先进厂商，已成为国家高新技术企业、联合国注册供应商、中国电工十大驰名商标、省高成长科技型中小企业、省科技型企业、浙江出口名牌、市成长型中小企业、市科技（创新）型企业等荣誉企业。公司拥有智能电气学院（天时代分院），创新产品先后获得国家专利 81 件，在电器附件行业具有较高的品牌知名度，销售量稳步增长。几年来，浙江天时代器有限公司通过充分发挥自己的竞争优势取得了飞速的发展，在温州地区销售排行名列前茅。

天时代器一直坚持自主研发、注重知识产品保护，拥有国家多项发明专利、实用新型专利和外观专利及多项著作权。旗下拥有 TAOS、Elite Elegance、维琅、通士等多个国内外电气行业知名品牌，在欧洲、亚洲、非洲以及中东地区拥有广泛的影响力。维琅电气的产品及成套系统和解决方案，被广泛应用于各个国家和地区的酒店、医院、学校、住宅等民用建筑以及机场、地铁等基础设施。

2018 年，公司外销部在响应国家“一带一路”以及“走出去”的政策号召下，缅甸、孟加拉、坦桑尼亚、赞比亚等市场的年度销售额相比 2017 年增长 10%。

2018 年公司全面启动“浙江制造”认证工作，根据“浙江制造”管理标准的要求进行企业管理，已满足 DB33/T 944.1 《“浙江制造”评价规范 通用

要求》在品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求，同时也满足“浙江制造”管理标准的要求。

第二部分 企业质量管理

一、企业质量理念

为了适应浙江天时代电器有限公司发展，公司董事会责成总经办制订确立了使命、愿景和核心价值观等文化理念体系，并在有基层干部员工代表参与的中高层会议上进行了热烈讨论，通过企业内部培训课程、企业网站、厂区宣传、天时代学堂、展示厅文化墙、内部文件、企业微信公众号等载体以及信息交流平台如内部 QQ、钉钉、微信群，实行广泛的宣导传达。在公司发展长期奋斗中制定了公司经营目标与企业文化。

企业核心价值观——心正、业正、和合、自强、共生、共享

企业愿景——创世界名牌，树行业标杆

企业使命——对社会而言，天时代电器是一个负责任的商业组织；对行业而言，天时代电器是一家国际领先的、倍受尊敬的电气企业；对市场而言，天时代电器是一家有实力、有恒力、有活力的现代企业；对员工而言，天时代电器是一个尊重个人、重视团队、培养成功的发展平台；对股东而言，天时代电器是一个发展前景看好、能提供稳定回报的理想投资对象。

企业精神——客户优先，诚信至上，务实创新，永不止步。

天时代电器以企业价值观为核心，以企业使命为己任，以企业愿景为目标，以企业精神为指导，竭诚为社会提供优质的产品和贴心的服务，与合作伙伴共享成功。

浙江天时代自成立以来，一直致力于企业品牌的探索和塑造。浙江天时代认为，品牌并不为企业所拥有，而是为消费者所拥有。企业拥有的只是产品和服务，企业通过产品、质量、功能、服务等等因素，影响消费者的选择，但最终只有通过实际的体验，品牌的价值才能得以显现。

产品的质量是天时代电器的命脉，完善的质量管理是天时代电器的保证，天时代电助人坚持“天时代出品，就是精品”的理念。为推进质量强企建设，进一步落实企业质量主体责任，提升质量管理水平，增强企业质量竞争力，公司率先实行 ISO9001 质量管理体系，建立质量关键岗位考核机制，以不断加强内部管理来提升企业竞争力、逐步降低成本与顾客互利，同时通过内部不断的从技术、机制、管理等方面来不断进行探索和创新，增强企业活力，不断提高和完善产品质量。

利益相关方的信任和支持是公司持续健康发展的基础。公司建立了多元化的利益相关方对话机制，主动与客户、员工、供应商、政府等利益相关方群体开展多方沟通与交流。

为了更好地服务客户，快速收集来自客户的需求和反馈，公司设立专门的客服热线，并且对收集的客户及用户数据进行了分析，并成立专项的 QC 改进小组，把分析结果通报给研发部门，作为产品改进依据和新产品研发的参考。公司秉承“用心服务，给客户一个放心产品”的理念，竭诚为客户排忧解难。

（一） 质量文化建设

公司质量文化是指公司在长期的生产经营活动中逐渐形成的涉及质量范畴的经营宗旨、管理理念、价值取向、行为准则和传统惯例等，既是企业质量管理的职责，又是企业质量管理的成果。它具有凝聚功能、约束功能和辐射功能，是公司企业文化的核心内容和重要组成部分，能极大地优化和提升企业文化，为提供质量有保障、顾客能满意的产品“保驾护航”。

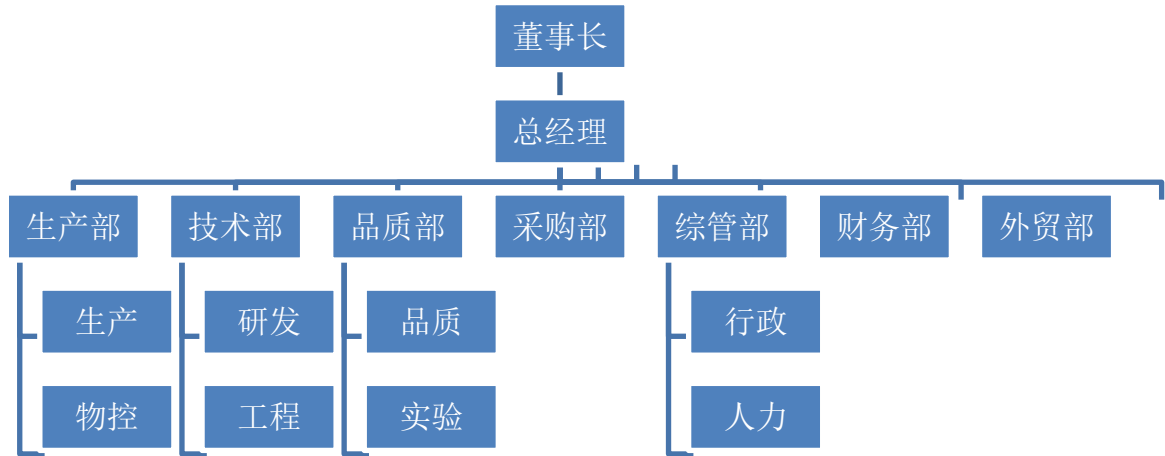
公司在不断创新进取的同时，强调企业质量诚信建设，以以质为生，挑战零缺陷级新目标，以质量求生存，以诚信求发展，将“诚实守信”的理念渗透到企业经营的各个环节中去。公司坚持遵守社会道德规范，诚信经营，遵纪守法，注重与客户、员工、合作伙伴等利益相关方的价值平衡，做到讲道德、守信用、遵合同、依法纪。

二、企业质量管理

（一） 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及品质部对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

公司组织机构图如下：



各部门职责和权限如下：

(1) 品质部具体职责包括：

- ①确保按照质量管理体系要求建立、实施和保持质量管理体系。
- ②向总经理报告质量、环境管理体系的业绩和任何改进的需求。
- ③确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。
- ④负责公司质量、环境管理体系的日常事宜和与外部各方的联络工作。
- ⑤确保加贴产品认证标志的产品符合认证标准的要求，确保认证标志的妥善保管和使用。
- ⑥确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴强制性认证标志。
- ⑦负责批量生产产品的一致性检查。
- ⑧负责对进入公司的产品、过程产品和最终产品的检验和试验工作；
- ⑨负责组织对不合格品的处置和评审工作，针对不合格品的发生原因、频次及数量，适时提出纠正和预防措施，并负责对实施情况跟踪验证；
- ⑩负责客户退回产品的试验/分析，将分析结果及采取的纠正措施及时反馈给客户和公司内的有关部门；
- ⑪负责计量检测体系的建立与实施，定期对测量系统进行分析与评价；
- ⑫负责执行产品控制计划的 SPC 数据的收集与分析，负责质量记录的控制和管理；
- ⑬负责做好每月质量统计分析工作及质量分析会议；
- ⑭横向配合生产部对供货方的选择和评价以及业绩监控，配合销售部做好售后服务工作；
- ⑮负责做 MSA 分析。

(2) 技术部具体职责包括：

①负责组织产品的过程设计、设计评审、设计验证、设计确认、设计和开发更改的控制，以及潜在失效模式和后果分析工作，特殊特性的确定；

②负责按国家标准化与顾客标准建立三大文件与公司的 BOM 表并每月更新，对技术图纸、工艺文件、作业指导书中各项参数的有效性、准确率；

③负责组织对特定要求的产品、项目或合同设计开发中的质量先期策划工作，并制定具体的控制计划；并审批产品 SPC 具体的 X-R 图的控制要求以及拟制 MSA 的分析计划；

④负责组织编制、审批本公司产品采购、制造、检验、包装所需的技术工艺文件和检验要求文件，以及产品所需的物料清单及原材料消耗定额。做好工艺文件、检验规范、作业指导书在生产中贯彻实施情况进行检查、监督；

⑤负责制造过程中出现的和客户抱怨中有关产品技术问题的处理。以及技术文件和资料的移交管理；

⑥负责产品合同中技术可行性的会签和评价，并对可行性分析负责；

⑦负责管理好机加工部的工作，保证加工部件合格率达 100%。

(3) 生产部具体职责包括：

①负责生产任务的统筹安排和设备负荷平衡核算，制订切实可行的作业计划，并对计划的执行、任务的完成和质量负责；

②负责根据生产任务的需求，及时组织原材料、外协/外购件、设备、人员需求的安排与协调，并组织相关部门确定合格供方及对供方进行评价、考核及交付监控，对采购质量及原材料、外协/外购件的库存管理；

③配合副总经理组建一个高效稳定的生产系统，并按比例性、均衡性、连续性、节奏性组织制造，并完成经营目标和质量目标规定的任务；

④在生产管理中，坚持质量第一，当生产任务和质量发生矛盾时，坚持把质量放在第一位，并会同品质部控制工序质量，调查不合格产生的原因，会同技术部解决制造难题；

⑤定期组织有关人员对各车间工艺纪律、设备操作规程、安全制造的执行情况进行检查；

⑥负责合同评审及可行性分析报告中有本公司制造能力的分析和评价；

⑦负责向财务部上报每月相关质量成本的报表，提出降低质量成本的有效措施，同时对每月质量情况进行分析，提出优先减少计划。

(4) 采购部具体职责包括：

①组织供方的选择、评价与开发，确保采购（包括外协）产品的质量、交付、成本符合要求。

②负责组织对合格供方的评定，建立合格供方名录和业绩档案；负责采购产品的标识与管理对合格供方实施动态管理。

③管理好本部门的文件和质量记录。

④按生产部计划及请购单，依技术标准执行原材料、零部件、外协件的采购，并对采购物料的质量进行跟踪，保证物料品质和数量；

⑤组织对供方的选择和定期稽核，建立和更新合格供应商名录；

⑥对各部门需求的物料需保质、保量、准时性负责。

(二) 质量管理体系

为了实现公司质量方针、质量目标和生产出满足相关法律法规要求和顾客需要的产品，公司根据相关法律法规要求，编制了《质量手册》、《程序文件汇编》等，并任命了管理者代表等，规定了各级人员的职责和权限。同时根据公司实际运行情况的国家法律法规的变化，我们对《质量手册》、《程序文件汇编》、《作业指导书》等及时进行修订，使质量体系文件保持受控状态；收集了产品制造相关的国家标准和其他标准及法规并定期进行查新；每年定期开展内审、管理评审、接受认证机构的监督审核，对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系的适宜性、充分性和有效性，确保其满足 ISO9001 标准的要求。

公司先后通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并有效导入到各部门，提升各部门的管理水平。2016 年公司组织人员对 2015 版质量管理体系进行了学习，并组织相关人员根据新版质量管理体系的要求对公司程序文件进行了改版，以流程的形式展现公司的各项工作程序，形式更加清晰明了，细节更加详细，使公司的质量管理体系更加健全完善。

（二） 质量方针和质量目标与质量承诺

（1） 质量方针

公司确立了“严格管理,规范操作,精益求精,顾客满意”的质量方针,一方面通过标准化体系建设保障产品质量;另一方面,建立了一套公正、科学的客户满意测评方法,每年进行一次客户满意度调查,把调查结果作为持续改进服务质量、提升企业价值的重要手段,以达到“持续提升客户满意度”目的。

（2） 质量目标

- ①产品一次校检合格率达 $\geq 98.8\%$; 零部件一次校检合格率达 $\geq 99.3\%$
- ②原材料塑料损耗率控制在 1.5%内; 电玉粉损耗率控制在 6.5%内
- ③员工(试用期后)流失率控制在 7%内; 年培训计划完成率 100%;
月安全事故产生的费用控制 500 元以内; 年费用在 5000 元以内
- ④顾客满意度达 ≥ 80 分
- ⑤全年内部产品质量重大事故 ≤ 5 起, 外部产品质量投诉 ≤ 20 起
- ⑥订单评审后的交期准时率达 100%
- ⑦每月 5S 检查分数达到 85 分以上
- ⑧仓库错发物料月批次率控制 2%内; 帐、物、卡保持一致率达 90%以上
- ⑨供方一次交货合格率 $\geq 98.5\%$; 按时交货率 $\geq 99.5\%$; 年开发新供方批量供货 ≥ 10 家
- ⑩新产品的技术资料(图纸, BOM, 工艺卡)在试产前完成; 旧产品的更改技术资料按回复的时间完成, 完成的及时率及正确率达 90% 以上
- ⑪装配车间计划完成率 90%, 自制件车间计划完成率 95%;

（3） 质量承诺

本公司保证出厂的产品严格按国家有关标准执行, 不合格的产品决不出厂。我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正常操作情况下, 运行安全、可靠。在质量保证期内, 如发现我方提供的合同货物有缺陷, 不符合合同约定时, 买方可向我方提出索赔。我方按买方要求进行修理、更换, 或赔偿买方的损失。如需更换, 我方及时用合格优质的产品

品进行更换。由此产生的全部费用由我方承担。如我方对索赔有异议，在收到买方索赔通知后的7日以内书面形式提出，否则视为承认买方的索赔请求。

（四）质量风险管理

公司从组织职能和产品实现两个维度识别质量安全风险点，建立质量风险监控体系。公司各生产环节都建有操作流程、工艺、检验、相应的整改等相关记录，建立生产全过程质量控制方案并组织实施，确保了各生产环节都有据可查，以便及时发现质量隐患。为减少产品质量风险，公司建立了自己的检测室，采购了先进的检测设备，确保相关检测数据的科学性为质量改善提供有力的保证。

为维护客户权益，公司建立了重大质量安全事故应急、缺陷产品召回、质量与服务承诺、重大质量安全事故主动报告及应急处理、退换货等管控机制，确保为客户提供完善的技术支持和投诉受理服务。

在质量培训方面，公司坚持结合实际，满足企业当前和未来对质量人才的需求；坚持多层次多形式；坚持有计划、有步骤，讲究培训质量和效果；坚持自办为主，外培为辅，努力营造一个“人人关心质量、人人创造质量、人人享受质量”的氛围，从而促进全员质量意识的不断提高。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

公司历来重视诚信文化建设，坚守“做事必须先做人”的理念，并将其作为每一位天时人必须恪守的行为准则。公司及时获取和识别适用于企业经营运行的相关法律法规及标准，明确规定企业需遵守的各项要求，并落实到具体的制度、规定、工作标准、产品标准予以执行。公司使用的主要法律法规如下：

类别	主要法律和法规名称
治理法律法规	《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国劳动合同法》等
环保法律法规	《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》、《污水综合排放标准》、《大气污染物综合排放标准》、《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

安全法律法规	《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国特种设备安全法》
职业健康法律法规	《中华人民共和国职业病防治法》、《工作场所有害因素职业接触限值》
财务法规	《企业所得税法》、《个人所得税》、《财务管理制度》
产品法规	《产品质量法》
认证法规	CCC 认证、CE 认证

公司自 2018 年起，每年发布《企业社会责任报告》，详细披露企业对客户、合作伙伴、员工、环境等主动承担和履行的社会责任。公司充分识别顾客的合理期望与潜在需求，通过市场调研、合同评审、设计质量保证、供应商协同、生产制造管控，传递企业质量责任，忠实履行对客户的质量承诺，满足客户要求。

1. 公司坚持依法依规进行生产经营，严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国安全生产法》等相关法律、法规，诚信经营。

2. 自觉做到守法经营，信守合同，讲求质量，抵制和反对制售假冒伪劣产品等欺诈、失信行为。

3. 公司严格把控产品质量，坚决不设计缺陷、不制造缺陷、不传递缺陷、不掩盖缺陷，确保不合格产品不出厂。

4. 严格按照国家和地方有关环境、职业健康安全法律法规，做到不污染环境、不危及员工和客户的人身与设备安全，勇于承担社会责任。

5. 顾客可以通过公司的客户服务热线 0577-86802258 咨询及反馈问题。

（二）运作管理

公司本着对客户、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产和服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现产品形成全过程的质量管理和产品质量追溯，并将其融入质量诚信管理的要求。如公司制定了《采购控制程序》，对公司物资采购过程实施严格控制，并实施供方绩效评价体系，从多维度对供方进行选择和评定，保证采购成本和质量的控制；制定了工艺及质量检验规范，使产品于各制程至出货前，均能有所依据及执行，避免产品未验流至现场，及发生不良品出货事件，用以提升产品质量；制定了

《不合格品控制程序》，对已发生的不合格进行控制，以防不合格品的非预期使用或交付，以及出现时能被相关单位实时处理，确保产品质量。

公司定期开展各类质量诚信教育、发放《员工手册》、评比表彰和宣传质量标兵等活动，在公司各个经营过程中实施质量诚信管理。

（三）营销管理

公司致力于打造周到专业的天时代营销文化。公司通过技术服务、售后服务、回访、满意度调查等方式，与客户建立良好的客户关系，每年底对顾客的满意度进行评测，同时，公司长期组织参加展会、年会、年度拜访等，建立公司于客户利益共同体，共同打造更具竞争力的先登销售团队。

公司建立以“打过一次交道，就是永远的朋友”的顾客关系建立模式，全方位与顾客保持定期、不定期的接触与联系：

①公司目前以直接拜访（是公司目前的主要接触方式）为主，以电话、传真、网站、展会等方式为辅的沟通方式与新老顾客保持联系。

②除了通过建设自有渠道与顾客建立关系保持沟通以外，公司还积极通过诸如“高层互访、客诉处理、邮件往来、售后服务”等等方式保持与顾客的接触和交流，最终建立良好的合作关系。

同时，为客户提供完善的技术支持和售后服务，公司制定了《顾客关系管理程序》、《售后服务管理办法》、《客户投诉管理规定》等，妥善处理销售过程中出现的产品损坏、客户投诉、客户退货等问题，切实保障客户的利益不受损害。另外，我们将质量诚信管理要求作为营销策划、销售渠道管理、售后服务的过程输入，邀请顾客来公司参观、交流，或者去用户现场讲课、宣传，感受我们的质量文化和诚信文化，共同打造天时代不断壮大的营销渠道。

四、质量管理基础

（一）标准管理

公司在设计和生产制造过程中采用国家标准及国际标准，如 BS1363、IEC60669.1、IEC60884、IEC60670、IEC62368 等，赢得了市场的青睐和信赖，促进了公司国内外市场的发展。

公司重视企业标准化建设，积极参加相关标准修订工作，近几年已参与了10多项国家标准会议，具体清单如下：

国内标准	采标情况
GB/T 16915.1-2014	IEC 60669-1:2017, MOD
GB/T2099.3-2015	idt IEC 60884-3: 2008
GB/T 17466.1-2018	IEC 60670-1:2015, MOD
GB/T 2099.4-2008	IEC 60884-2-3:2006, IDT
GB/T16915.3-2018	IEC60669-2-2:2006, MOD
GB/T16915.2-2015	IEC 60669-2:2017, MOD
GB/T2099.1-2008	idt IEC 60884-3: 2002
GB/T 17799.1-1999	idt IEC 61000-6-1:1997

公司的产品标准、检验检测标准、企业标准等均在公司内网进行披露，供员工查询、下载并加以执行。公司产品主要的生产、检验和试验标准如下：

标准编号、标准名称
GB/T16915.1-201 家用和类似用途固定式电气装置的开关第1部分：通用要求
GB/T 2099.1-2008 家用和类似用途插头插座第一部分：通用要求
GB/T1002-2008 家用和类似用途单相插头插座型式、基本参数和尺寸
GB/T16915.3-2018 家用和类似用途固定式电气装置的开关第2-2部分：电磁遥控开关（RCS）的特殊要求
GB/T16915.4-2018 家用和类似用途固定式电气装置的开关第2-3部分：延时开关（TDS）的特殊要求
GB/T17466.21 家用和类似用途固定式电气装置的电器附件安装盒和外壳第21部分：用于悬吊装置的安装盒和外壳的特殊要求
GB/T17466.23 家用和类似用途固定式电气装置的电器附件安装盒和外壳第23部分：地面的安装盒和外壳的特殊要求
IEC60669-1 Switches for household and similar fixed-electrical installations-part 1: General requirements

IEC60669-2-1 Switches for household and similar fixed electrical installations -part 2-1: particular requirements -electromagnetic switches
IEC60669-2-2 Switches for household and similar fixed-electrical installations-part 2-2: Particular requirements-Electromagnetic remote-control switches(RCS)
IEC60669-2-3 Switches for household and similar fixed electrical installations-part 2-3: Particular requirements-Time-delay switches(TDS)
IEC60669-2-4 Switches for household and similar fixed electrical installations-part 2-4: particular requirements - Isolating switches
IEC60669-2-5 Switches for household and similar fixed electrical installations-part 2-5:particular requirements - switches and related accessories for use in home and building electronic systems(HBES)
IEC60669-2-6 Switches for household and similar fixed electrical installations-part 2-6:particular requirements - fireman's switches for exterior signs and luminaires
IEC60670-1 boxes and enclosures for electrical accessories for household and similar fixed electrical installations - part 1: General requirements
IEC60670-21 boxes and enclosures for electrical accessories for household and similar fixed electrical installations - part 21:particular requirements for boxes and enclosures with provision for suspension means
IEC60670-22 boxes and enclosures for electrical accessories for household and similar fixed electrical installations - part 22:particular requirements for connecting boxes and enclosures
IEC60670-23 boxes and enclosures for electrical accessories for household and similar fixed electrical installations - part 23:particular requirements for floor boxes and enclosures

IEC60884-1 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 1 : General requirements
IEC60884-2-1 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-1 : Particular requirements for fused plugs
IEC60884-2-2 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-2 : Particular requirements for socket-outlets for appliances
IEC60884-2-3 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-3 : Particular requirements for switched socket-outlets without interlock for fixed installations
IEC60884-2-4 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-4 : Particular requirements for plugs and socket-outlets for SELV
IEC60884-2-5 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2 : Particular requirements for adaptors
IEC60884-2-6 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-6 : Particular requirements for switched socket-outlets with interlock for fixed electrical installations
BS1363-3 13A plugs, socket-outlets, adaptors and connection units Part 3:Specification for adaptors
BS1363-1 13A plugs, socket-outlets, adaptors and connection units Part 1:Specification for rewirable and non-rewirable 13A fused
BS1363-2 13A plugs, socket-outlets, adaptors and connection units Part 2:Specification for 13A Switched and unswitched socket-outlets
BS8546 Travel adaptors compatible with UK plug and socket system- Speciflcation
IEC60884-2-7 Plugs and socket-outlets for household and similar purposes - part 2-7 : Particular requirements for cord extension sets

（二） 计量管理

公司严格按照 GB/T 19022-2003《测量管理体系-测量过程和测量设备的要求》标准要求开展测量体系的管理工作，为强化测量设备管理，加强产品检验等测量过程管控，制定了《监视和测量设备控制程序》，通过对测量过程的运行监视、不合格测量设备的风险评价等工作，以确保检验作业(记录)的正确性，使产品的质量水平能符合顾客及法规的要求。公司计量检测仪器设备量值均溯源到有资质的机构进行检定/校准，配备了与检测范围和能力相匹配的有证标准物质。认证管理

公司重视认证工作的开展，通过了国内外多家权威机构的认证，如 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS18001 职业健康安全体系认证、CCC 认证、CB 认证、GCC 认证、SASO 认证和 CE 认证。公司借助各种认证，将质量管理理念延伸到各业务模块，有效促进了公司的发展。公司通过开展多层级的体系审核，强化内部自身建设，持续推动体系有效运行。按照“产品认证”的要求控制质量、改进产品，形成了“认证保产品，产品拓市场，市场促品牌”，按照“体系认证”的要求实施运营、提升管理水平，促进公司快速发展。

（四） 检验检测管理

公司检测中心拥有专用检测检测开关插座通断、寿命 6 套，测试产品热变形及老化，测试材料阻燃性等先进检测设备，并配备了有资质的检测人员。通过不断提高检测中心的检测能力，对原材料、外购外协件、半成品及最终成品进行严格的检测，并按规定保存相关的质量记录，确保“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”。未来几年，公司将加大产品可靠性试验设备投入，持续提升产品可靠性试验能力，推进公司产品质量水平的提升。

（五） 质量方法与信息化

公司在产品设计开发、生产运营、质量控制、可靠性试验、质量改进等方面，广泛应用 FMEA、SPC、MSA 等先进质量工具，提升专业分析能力，有效管控质量风险。公司持续推进质量信息化建设，运用质量检测、计量、理化、产品试验等系统，实时监测经营过程中质量信息，为质量决策提供依据。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司致力于开关插座的研制及领域创新，严格把握产品质量，为客户提供高性能、高可靠的产品。公司产品主要技术指标在国内同行业处于领先地位，产品质量损失率逐年下降，质量竞争力逐年提高。

（二）产品售后责任

公司不断加强质量文化建设，牢固树立“以质量求生存，以诚信求发展，用心服务，创新进取”的服务理念，建立健全完善的售后服务体系，认真执行产品质量、为顾客提供投诉、咨询、技术支持提供高效、快捷、便利、满意的服务，不断提高顾客满意度。公司制定了《客户投诉管理规定》、《客户退货品管理办法》等相关规章制度，明确了顾客反馈信息的处理流程，快速响应顾客需求，及时地为顾客提供服务。

（三）质量风险监测

1、质量风险评估

1) 订单评审。事前预防，做好生产前的准备工作。公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到、材料能否到位、价格是否合理，尤其是质量能否满足客户需求。

2) 产前会议。对于每个新订单，在生产前，都组织技术人员进行讨论，确保技术能达到、生产无风险等。

3) 型式试验。任何一个新产品或者老产品的设计变更，包括工艺变更、材料变更、设备变更等均进行型式试验，试验合格后才能投产。

4) 试生产。新产品在大批量生产前，都进行小批量的试生产，进行工艺可行性认证，识别质量安全风险点、评估批量生产质量风险，最终进行大批量投产。

2、质量风险管控

做好质量管控，坚持从原材料采购-生产-检验的一条龙管控，将质量风险降到最低。

1) 原材料采购

根据客户设计要求，元器件与原材料均选用国内一流品牌的产品。

2) 生产制造

高质量的产品是要依靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产部根据技术科制定的作业指导书，每个操作工都严格按照作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则，实行首检、自检，下道工序操作工对上道工序进行复检，公司质检科会派出巡检人员进行巡检，必要时采用全检，确保生产环节的质量保证。

3) 质量检验

①检验质量管理：对外协外购件进行进货检验，杜绝不合格品转序进入生产过程。

②生产质量管理：对生产全过程进行质量控制，及时纠正并预防生产现场出现的质量问题。每月定时召开质量例会，对质量问题进行回顾总结及改进效果确认，确保问题有效解决。

③放行质量管理：产品做最终检验时，要确保所有工序已按照质量控制计划实施完毕并全部符合要求，方可放行产品。由质检科科长全权负责把关。

3、应急管理

①机制保障

公司本着“防患于未然”的宗旨，建立应急响应系统，应对突发事件。为确保在灾害或紧急情况下工作系统和工作场所有足够的应急准备，公司建立了紧急应变组织，制定了可能发生的灾害等突发事件应急预案，每年有计划地对预案进行演练和评估，均按照 ISO14001、OHSAS18000 的标准建立了相关的程序文件予以支持，组织相关的培训，全面贯彻《应急准备和响应控制程序》。

②事故应对

紧急应变组织应组织、指导各部门识别其潜在的紧急情况，并根据紧急情况的特点制定相应的应急预案，采取预防措施。

A. 关于人员职业病事故的处理，详见《职业病危害事件应急预案》；

B. 关于火灾事故的处理，详见“应急预案”；

应急预案应依据各过程、活动的特性，规定所需提供的物品，确保有效。应急预案应明确规定事故发生后的处理办法，并应随运行过程的变化而进行相应的修订。

③应急预案的演练

按照规定进行应急预案演练，确保真正发生紧急事件时可以轻松应对。

（四）企业社会责任

1. 诚信经营坚持诚信经营，重视债权人权益保护。在经营决策过程中，公司高度重视债权人权益保护，严格按照与债权人签订的合同履行义务，充分考虑债权人的合法权益，及时通报相关的重大信息，保持与相关方的良好合作关系，为公司的长远发展提供了必要的条件。

2. 环境保护

公司高度重视环境保护建设，积极实施节能降耗方案。持续不断地加大投入公司信息化的水平和能力，利用电子办公系统、电子传真、网络电话等无纸化办公设备，综合利用资源，减少纸张、通信资源的污染，努力打造节约型、环保型企业。

3. 关爱员工

公司一直严格遵守国家及地方劳动法律法规，并持续关注法律法规的变化，重视劳动关系规范管理，保障合法用工。2018年，公司在各项培训开展的同时，紧密结合业务发展与公司转型需要，为员工提供专项培训，切实提高员工自身素质和综合能力。公司鼓励价值创造与创新，提倡包容性企业文化，坚持“适材适所，给员工一个舒适的环境”的工作宗旨，关爱员工的工作、生活，让职工感受到集体的温暖。

4. 回报社会

公司自成立以来，不仅为社会创造财富，还注重回报社会，持续参与慈善事业，积极投身公益事业。公司以政府部门、行业组织为参与慈善事业的主要载体，以资助贫困学生、援助孤寡老人等为参与慈善事业的主要方式，同时积极向社会、社区捐款。

第三部分 展望

质量是企业生存之根本，企业质量管理水平和产品质量水平的高低是经营成熟度的体现。我们要把企业建设成为以人为本的、向质量要效益的、不仅提供高质量的产品，而且是高质量文化的团队。质量文化建设任重而道远！