

# 2023 年“浙江制造”认证

## 质量诚信报告

斯贝克电子（嘉善）有限公司

2023 年 2 月

## 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、规范等进行编制。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。

斯贝克电子（嘉善）有限公司

2023-2-20

组织范围：

斯贝克电子（嘉善）有限公司

报告时间：

2022 年 1 月至 2022 年 12 月

发布周期：

一年

报告获取方式：

通过公司网站 <http://www.se-audiotechnik.com> 下载

## 企业介绍

1980年，Michael von Keitz先生出于对音响行业的执着与热爱，在德国索林根成立了Speaker Trade公司并创立了“MIVOC”这一高保真家用音响品牌，深受音响发烧友的青睐。1997年，Speaker Trade中国制造基地——斯贝克电子（嘉善）有限公司在毗邻上海的嘉善诞生，历经二十多年的快速发展，公司凭借先进的德式管理理念和卓越的音响研发制造技术，已成为集研发、设计、生产、销售、服务于一体的长三角地区最大的德式音响制造高新技术企业，公司生产的优质专业音响畅销全球。

自公司成立以来，先后获颁“国家知识产权示范企业”、“全国双优外资企业”、“省级纳税先进企业”、“省级专利示范企业”、“浙江省高新技术特色产业基地骨干企业”、“浙江省级上云标杆企业”、“浙江省服务型制造示范企业”、“浙江省文化出口重点企业”、“浙江省出口名牌”，“省级制造业与互联网融合发展试点示范企业”等荣誉。此外，公司还通过了ISO质量管理体系、环境管理体系、职业健康管理体系、知识产权管理体系和两化融合管理体系的认证。公司还是中国化管理协会演艺工作委员会副会长单位、中国演艺设备技术协会理事单位，在行业内享有较高的影响力和美誉度。

公司始终致力于技术创新和新材料的开发应用，近几年，公司陆续获得了省级高新技术企业研究开发中心、省级斯贝克线阵列电声技术企业研究院、浙江省级企业技术中心的认定，创新成果多次获得“中国电声协会科技进步奖”、“浙江制造精品”等荣誉。公司自主研发了具有国际一流水平的基于地面测试原理的在线半消声室；此外还联合中科电声研发中心，开发了扬声器振膜FO测量系统，弥补了整个行业对此类配件无准确检测方法的空白。

2011年，公司自主品牌SE Audiotechnik正式进入中国市场，成为紧凑型、无号角、高保真有源线阵列的开创者。以自主创新为基础，公司充分发挥自身与外部资源优势，积极发挥海外研发团队在前沿技术跟踪和国际创新资源对接中的桥梁作用，成功实现了从OEM、ODM到自主品牌的转型。同时，公司通过加大创新投入，狠抓国内研发团队的人才培养和创新成果转化，以创新的核心技术来引领品牌的扩张，从而实现产品在音响产业中大范围、多领域化的发展。融合德国总部专业严谨的工程质量标准，以及中国团队的高效和勤奋，SE品牌为专业用户提供了结构紧凑、性能卓越、智能便捷的音响系统，降低了用户的运营成本，提升了用户的听觉享受。

目前，公司产品涵盖了演出、会议、娱乐、教育、政府、文化、专业团体等领域，因其卓

越的品质和性能，已被多次应用于国家首脑参加的国际活动中，如两届“一带一路”国际合作高峰论坛、人民大会堂金色大厅国事文艺演出、G20 杭州峰会、中日韩首脑峰会等等。自 2018 年开始，公司开始打造专属于优质品牌客户的音乐盛宴——SE 色粉（中国）音乐节，汇聚全国的 SE 色粉以及国内外的音响领域专家学者，共同参与这一行业盛会。在专业音频领域，SE 品牌不仅在中国占据了可观的市场份额，还在欧美、亚洲其他国家和澳大利亚等地区逐步扩大市场占有率。2020 年 8 月，公司正式开启了与德国 Adam Hall 集团六大品牌千款产品在中国市场的战略联手，产品线涵盖音响、灯光、线材、线槽、支架、话筒及其他各类舞台设备，也为市场带来了德国品牌一站式服务平台。

未来，公司将通过不断提高国际研发团队创新能力来提升核心竞争力，围绕客户需求，进一步探索模块化、网络化、数字化和智能化的发展路径，打造世界一流专业音响品牌，用顶尖技术和卓越品质让每个人享受触动灵魂的声音艺术。

## 目 录

第一章 质量理念.....	7
1.1 企业使命.....	7
1.2 公司愿景.....	7
1.3 核心价值观.....	7
1.4 公司经营理念.....	7
1.5 质量方针.....	7
1.6 品质承诺.....	7
1.7 核心价值观说明.....	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.....	10
第三章 质量诚信.....	11
3.1 质量诚信管理.....	12
3.2 质量文化建设.....	13
3.3 营造诚信守法环境.....	15
第四章 质量基础.....	16
4.1 产品标准.....	16
4.2 计量水平.....	16
4.3 认证认可情况.....	16
4.4 特种设备安全管理.....	16
第五章 产品质量责任.....	17
5.1 产品质量承诺.....	17
5.2 产品荣誉情况.....	17
第六章 质量风险管理.....	17
6.1 质量投诉.....	17
6.2 质量风险监测.....	19
6.3 应急管理.....	19
结 语.....	21

## 第一章 质量理念

### 1.1 企业使命

追求全体 SE 家人物质和精神的富足，并为提高人类的听觉享受做出贡献！

### 1.2 公司愿景

成为专业音响领域的世界第一品牌。

### 1.3 核心价值观

服务至上、以人为本、理念领先、强化沟通。

### 1.4 公司经营理念：

质量——立企之根本，管理——强企之手段，效益——兴企之源泉。

### 1.5 质量诚信方针

一流的品质、一流的服务、一流的管理、合规经营、降低风险、持续改进、提升绩效。

### 1.6 品质承诺

公司承诺：在遵守说明书和有关技术文件并正常使用条件下，整机保修期为 36 个月。质保期内因产品自身质量引起的问题，提供免费更换或维修的无偿服务。客户投诉时，在 12 小时内响应服务。

### 1.7 核心价值观说明

**服务至上：**企业依赖顾客而生存，服务顾客是企业最基本任务，我们必须持续满足顾客不断变化的需求。

**以人为本：**不论是企业外部的顾客，还是企业内部的顾客，只要是支持企业发展的都是我们的服务对象，我们坚持以人为本，人人参与服务，服务来自人人。

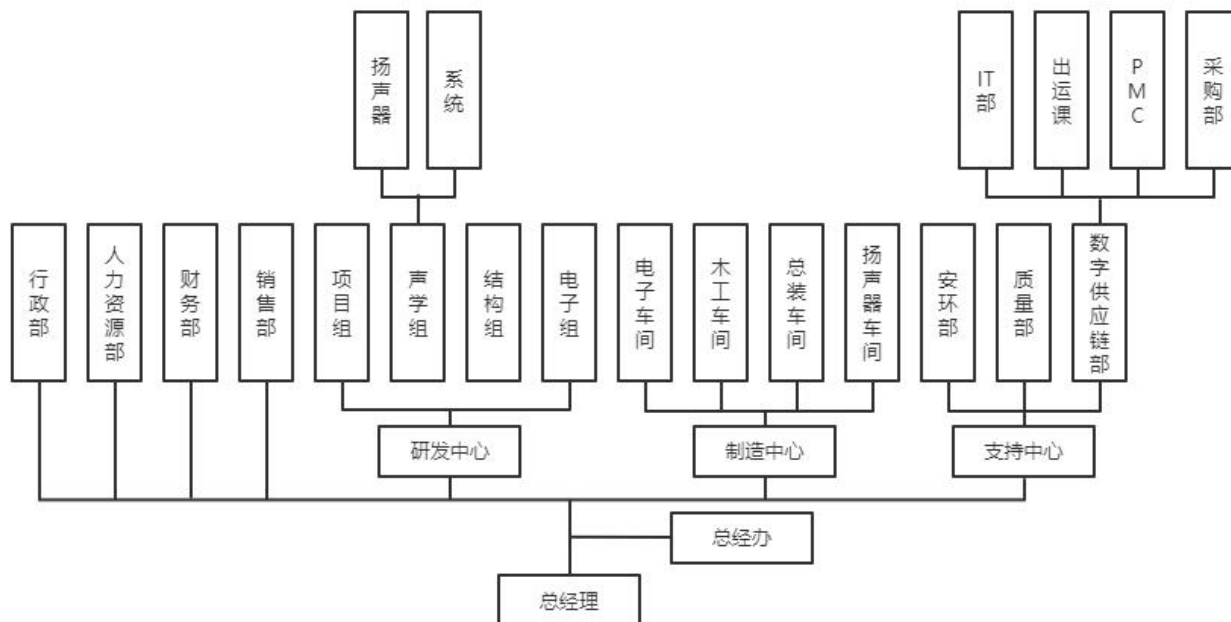
**理念领先：**企业有责任建立并完善激励机制，不断提高内部人员的整体素质，并不断地引进优秀人才，团结一致，开拓进取，持续提高服务能力和服务质量。

**强化沟通：**了解并理解需求是做好服务工作的前提条件，我们必须主动与顾客保持畅通的联系，及时了解客户的需求和满意程度，同时加强内部的沟通，使企业能准确地、及时地、步调一致地提供使顾客满意的服务。

## 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



#### 2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在管理体系方面指挥和控制系统。负责贯彻执行ISO9001: 2015及ISO14001:2015、ISO45001: 2018标准要求，加强对管理体系运作的领导的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 确保管理体系的过程得到建立、实施和保持；
- 向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求；
- 确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识；
- 就管理体系有关事宜对外联络；
- 确保管理体系的适宜性及运行的有效性；
- 负责开展公司内部管理体系审核，批准管理体系程序文件，解释管理体系文件。

#### 2.1.3 人力资源部

- 负责管理方针、管理目标的宣传，提高全员的质量、环境和职业健康安全意识；
- 协调公司各职能部门间的工作，负责管理体系文件及管理性文件和资料的管理、控制，确保有效



性；

- 负责相关记录的综合性控制；
- 负责内部管理体系审核的组织与协调工作；
- 负责颁布有关人事任命，组织考核个人工作业绩，建立员工档案，进行员工考核；
- 负责管理公司日常安全保卫和工厂环境卫生工作和业务往来的接待工作；
- 负责制订质量、环境、职业健康安全等管理制度；
- 负责本部门的环境因素的和危险源的识别，目标、指标、方案的制定与实施，运行的控制；
- 负责应急准备和相应控制的实施，负责应急准备的演练；
- 负责各部门的协商与沟通的有效与及时；
- 负责对法律法规的合规性进行评价；
- 负责环境和职业健康的预防与纠正的实施；
- 负责编制年度质量、环境、职业健康的培训计划；
- 负责制定公司有关管理人员、特殊工种人员和关键性岗位人员的培训工作计划，并检查各职能部门对相关员工的各类培训工作；
- 负责对培训后的有效性进行评价；
- 负责招聘公司各部门人员；
- 负责公司财产安全。

#### 2.1.4 质量部

- 负责对进货、过程、最终产品的质量控制；
- 制定质量控制计划并负责宣传、贯彻和执行；
- 组织不合格品的评审，负责对制订的纠正预防措施监督各部门贯彻与执行；
- 负责检验性文件和资料的管理控制，保存工作；
- 负责组织检验、测量和试验设备的管理及周期送检；
- 负责检验和试验状态标识的管理和控制；
- 负责质量记录及其有关表格的管理和控制；
- 负责统计技术的运用及指导工作；
- 品质管理部对产品质量具有否决权；
- 负责本部门的文件和记录的归口管理；

- 负责内审、管理评审等工作；
- 负责本部门环境因素和危险源的识别评价。

## 2.2 质量环境职业健康安全管理体系

为确保本公司在激烈的国际国内市场竞争中，能够安全、健康、可靠的持续性发展，使生产的产品在国际国内市场上具有明显的竞争优势，开发的新品更加符合市场的需求。本公司建立了系统化、文件化的质量环境职业健康安全管理体系。该体系符合ISO9001: 2015及ISO14001:2015、ISO45001: 2018标准的要求，编制《质量环境职业健康安全手册》，规定了质量环境职业健康安全管理体系的组织结构、管理职责和质量环境职业健康安全管理体系过程的控制要求。根据公司发展和管理提升的需要，结合2015版标准转换，经领导层决策，对现版文件换版，发布《质量环境职业健康安全手册》。

《质量环境职业健康安全手册》阐述了我公司新阶段的方针和目标，是实施、保持公司质量环境职业健康安全管理体系的纲领性文件和进行质量环境职业健康安全管理的企业法规，也是向顾客提供质量环境安全保证的证实文件，并作为第三方质量环境职业健康安全管理体系认证的依据，要求全体管理人员必须严格遵守执行，自颁布之日起，由管理者代表全权负责各项管理活动，并深入到每位员工之中，使之持续、有效地实现控制，以达到所规定的要求。

公司管理目标为：

实施预防为主方针，使所有车间平均一次交验合格率达到 98%。顾客满意度达到 98%以上。

危险固废按照 GB18597-2023 控制，一般固废按照 GB18599-2020 控制，达到固废分类排放 100% 分类处理；各种污染物排放达标。

100%完善健康安全配套设施，确保职业健康安全资源提供充分，杜绝发生重大火灾爆炸等事故；无死亡事故，无重伤事故，轻伤率控制在9起以内。

## 第三章 质量诚信

3.1、产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司是国家高新技术企业、获得“省级专利示范企业”、“浙江省高新技术特色产业基地骨干企业”、“安全生产标准化三级企业”等多个荣誉称号。

公司在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，并对过程的结果进行指标监控。为了确保过程可满足关键需求，对承担过程的相关部门设立了考核指标，使过程的绩效与部门考核以及相应的员工绩效相对应，以保证过程的长期有效性。由此，形成了相应的流程图、程序或作业指导书以及关键绩效指标。创新和效率是过程设计的主要理念，公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技创新方面，公司拥有省级高新技术企业研究院—斯贝克线阵列电声技术研究院，设有省级高新技术中心—斯贝克电声技术省级高新技术企业研究开发中心。公司自有品牌美高 se 和唯优 VUE 专业音响产品凭借新颖的设计，领先的性能，高保真的音质等优势，使市场占有率不断攀升。公司产品不仅安装在世界各地的大型剧院，体育场馆、多功能厅、会议室。同时也为 G20 杭州峰会、厦门金砖五国会议、“一带一路”北京峰会、格莱美北京音乐节、亚利桑那州 Gold Rush 音乐节、拉斯维加斯蓝调音乐节等国内外的大型活动提供了专业的扩声保障和技术支持。截止目前公司申请公开专利 150 余件，现有有效授权专利 48 项，其中发明专利 8 项、欧盟外观设计专利 1 项、实用新型专利 22 项、外观设计专利 17 项，软件著作权 3 项，并顺利通过 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证。通过这些知识产权的全方位布局，为公司的长期可持续发展奠定了坚实的基础。主持制订浙江制造标准 2 项：0965—2019《有源线阵列音箱系统》、1363—2019《有源音柱音箱系统》，并已实施。

### 3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《不合格控制程序》、《采购控制程序》、《合格供方评价准则》、《原材料检验标准》和《成品检验标准》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，对过程因素实行控制和测量。对潜在供应商依据《供应商基本资料调查表》进行调查，从质量管理、设计制造、文件控制、人员培训、仓储管理、产品和制程控制、设备管理、计量器具管理、纠正及预防措、供应商管理等 10 个方面进行评价，并出具《供应商评估报告》，根据得分确定为 ABCD 等级。建立《合格供应商一览表》，每月对供应商从质量、价格、交期、综合配合度四方面进行考核，形成《供应商考核表》，根据得分结果分为 ABCD 四个等级，列为 C 级的要求服务期三个月内上升至 B 级，否则降为 D 级，适当减少订单量，连续二个月列为 D 级的或半年内两次 D 级的，强制取消供应商资格，对供应商出现的质量问题，开具《品质异常单》，并要求供应商出具整改报告，制订年度的

《供应商审核计划表》，从品质、价格、付方式、交期、服务等五个方面对供应商进行年度考核，形成《供应商定期考核表》，为优秀供应商评选提供依据、坚持最低总成本的策略建立服务供给渠道，与部分供应商建立战略合作伙伴关系，从技术、资金、设备对供应商进行帮扶。

### 3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标、技术水平、生产实际对产品的生产过程进行了设计，并制定了《生产和服务提供过程控制程序》、《不合格输出过程控制程序》及《纠正措施控制程序》等程序文件。生产部门根据订单、库存以及采购情况，将计划合理分配到各车间。各车间按计划组织生产，生产部对整个生产过程的检查、协调、评审等工作，做到快速、准时和有效，并控制逐级管理，使各车间按时、按质、按量提供合格产品。

制定程序性文件，规范生产过程。按照《生产和服务提供过程控制程序》、《设计和开发控制程序》等指导文件，结合产品的生产特点、易出现的问题和相关方要求，制定系列程序文件、实施细则和检验标准、规范。对影响产品产量和质量的相关因素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品产量和质量符合要求。

实施数据化管理，有效支持过程控制。基于行业特点，产量和质量方面的问题往往是通过车间经理代表员工来进行报告，在这个环节上容易存在瞒报、漏报现象。公司通过增加现场统计来提高数据的及时性和准确性。数据结果通过邮件传递给管理者，使其对每月的产量、质量情况一目了然，便于根据报表中各类突出问题向下级部门提出整改要求。

着力于产品质量控制，采取多种方式不断改进。公司高度重视产品质量，设置专职检验员岗位。遵循“不接收、不制造、不流转”的“三不”原则，由员工与专职检验员严格执行首件检验、过程巡检及末件检验三步骤，切实保证终端产品质量。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开月度、季度、半年度质量管理会议进行挖掘和整改。通过设置质控点、半成品检查等手段，搜索产品质量薄弱环节，有针对性地发动员工进行质量攻关。组建专题小组，查找统计数据所反映的生产过程中造成质量缺陷的内在原因，采取相应措施消除质量问题。

注重现场管理与安全管理。公司建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。制作工艺操作看板，实现内部信息的交流与互动。要求车间做到机、法、人、料、环一体化，杜绝跑、冒、滴、漏，采取值班互检方式，一发现问题要及时解决，上级部门也会不定期地对车间生产现场进行实地考察。

在安全生产方面，要求员工在日常生产活动中严格遵循各项安全生产管理制度和操作规程。与此同时，公司每年、每月会举行安全活动，旨在提高员工的安全意识，减少因员工的不当操作给员工和公司带来的不必要的损失。

#### 3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司的产品直接与客户配套，因此，售后服务尤其重要。根据客户的需要，公司配有专职的营销服务人员进行服务。

### 3.2 质量文化建设

#### 3.2.1 诚信教育

对员工进行诚信教育。公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为公司长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，短期培训班已不适应公司发展的要求，公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训，以提高员工的整体素质。

公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

#### 3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，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。公司严格按照有关法律法规的规定，真实、准确、及时、完整地披露信息，并指定公司官方网站 <http://www.se-audiotechnik.com> 为公司信息披露的报刊和网站，确保所有相关方都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过邮件、电话、问卷等多种方式与相关方进行沟通交流。

#### 3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径，全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。并围绕“诚信、合作、创新、担当”的核心价值观，建设富有特色，开放创新，公平正直的企业

文化。”

表 3.2-2 企业文化的传播方式

沟通对象	传播方式渠道	沟通方式
员工	拓展训练、入职培训、在职培训、专业培训、选拔培训等	员工参与
	《公司章程》《员工手册》、公司官网、微信公众号、公司文件、企业文化墙、车间宣传栏、标语旗帜、企业宣传片等	潜移默化 广泛传播
	公司网站、微信公众号、电话、EMS 系统、电子邮件系统、总经理信箱	双向沟通
	读书交流会、迎春文艺汇演、团拜晚宴、劳动综合技能竞赛、安全技能竞赛、元宵活动、运动会、乒乓球赛等各类文体活动	员工参与
	优秀员工、合理化建议奖、年终总结大会及先进表彰大会等	榜样激励
	职工代表大会、员工座谈会、先进事迹座谈会、生产每日早会、部门月度例会、专题研讨会、绩效评审会、绩效面谈、年度总结表彰大会、员工满意度调查、党支部会议	交流座谈
顾客	公司官方网站、企业宣传册、产品手册、广告片、各种展览会、传真、电子邮件	传播为主 注重反馈
	高层互访、客户供应商联合体会议、参加客户的供应商年会、专题交流会议、信息化系统	双向沟通
供应商	供应商大会、供应商座谈会、优秀供应商评选、供应商满意度调查、采购展会、实地考察、电话沟通、电子邮件、合同协议	双向沟通
政府公众	工作汇报、参观指导、公益活动、慈善捐赠、精准扶贫、企业网站、重大事项公告、宣传册、宣传	传播为主 注重反馈

公司将价值观、战略目标及业务战略编制成《公司章程》，使之成为公司每位员工必须知晓和遵守的“公司宪法”，涵盖了公司宗旨、基本经营政策、基本组织政策、基本人力资源政策、基本管理控制政策等内容。本着持续改进、民主决策的理念，《公司章程》每五年修订一次，由公司各层级优秀员工与董事会共同商议讨论并审核通过，确保宪章内容的合理性和实用性，提高企业文化执行力。

### 3.3 营造诚信守法环境

#### 3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“开拓创新、追求卓越、诚恳守信，共同发展”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。公司每年销售交易额翻倍增长，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。为此，公司先后获得多个国家级、省市级荣誉。

#### 3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度。《公司章程》对董事、总经理层贯彻执行法律、行政法规，履行诚信和勤勉的义务等方面做了明确的规定，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司在 2000 年始先后导入 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系以及标准化管理体系，使得公司运营更加规范。通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“5S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备等等，不断改善员工的生活和工作环境

## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准

公司具有完备的体系文件，按照 ISO9001：2015 技术规范的要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。截止目前公司申请公开专利 150 余件，现有有效授权专利 46 项，其中发明专利 8 项、欧盟外观设计专利 1 项，软件著作权 3 项，并顺利通过 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证。共取得科技成果项目 30 项，其中 2 项获得中电元协科技进步三等奖，这些创新成果为公司长期可持续发展奠定了坚实的基础。

### 4.2 计量水平

公司遵循“计量准确、科学公正”的原则，编制了计量管理体系，体系覆盖从物资采购验收到产品出厂交付的全过程管理，配备了满足生产经营和质量管理要求的计量、压力等检测设备，保证了计量检测结果准确。

### 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、ISO45001 职业健康安全管理体系认证和 GB/T 29490-2013 知识产权管理体系认证。

#### 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，企业获得安全生产标准化三级企业，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、本企业以“零缺陷”为目标，确保不合规产品不出厂。

### 5.2 产品荣誉情况

公司按照“守法经营，依法纳税”的经营基本原则，严格遵守《公司法》、《安全生产法》等各项法律法规要求，形成良好的遵德行为规范环境。屡次获得政府、金融机构、社会团体等相关方给予的荣誉和表彰。



## 第六章 质量风险管理

### 6.1 质量投诉

公司的产品属于终端消费产品，因此，售后服务尤其重要。根据客户的需要，公司配有专职的售后服务人员进行服务。

投诉的处理流程。营销部售后服务中心负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图 6.1-1。售后服务中心的职责是：客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；业务员售后质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；参与送样新产品出厂评审；协助业务员做好质量信息的处理回复；客户质量要求识别输入与管理；与公司各质量管理职能部门接口管理工作；质量运行、客户满意度分析与组织改善等。公司规定，对于顾客的投诉，应在 12 小时内给予明确的回复，需要现场处理的质量问题，国内应在 3 天内赶到现场，国外 7 日内赶到现场。

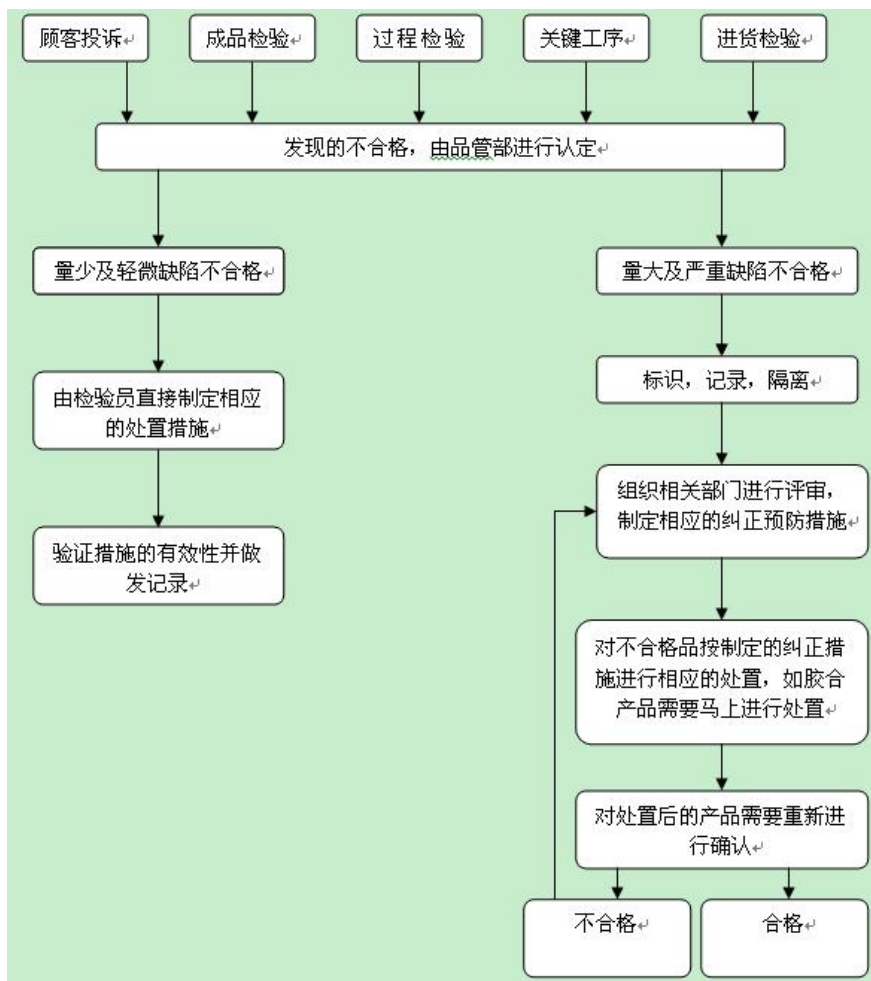


图 6.1-1 投诉管理流程

营销部负责接收、收集顾客的抱怨和投诉，将顾客的意见记录，通过《8D 报告》或顾客专用格式，将相关信息传递到质量部门及时组织相关人员进行分析、试验和评审。

在进行分析的同时，遏制可疑不合格品。接到顾客投诉后，根据投诉信息，品管部立即组织相关人员对可疑产品进行遏制：①遏制的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②品管部及相关人员根据异常情况，确定临时措施，对遏制品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《品质异常通知单》；③在 48 小时之内把相关信息返回到顾客，若顾客有特殊要求，按顾客要求填写相关表格。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，品管部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品管部评价纠正措施的有效性，防止问题的再次发生。若顾客有指定的格式（如 8D 等），则采用顾客指定的格式。

投诉信息的积累、分析。销售部、品管部负责定期对顾客投诉情况进行统计。品管部负责对顾客反馈回的《品质异常通知单》、《客户抱怨处理书》等单据，而无具体故障件退回的情报展开分析。根据相关单据中的信息，按单据接收月、产品生产月、故障件的运行里程等以柱状图的形式展开分析，从中寻找规律。如产品生产的集中度、故障件的运行里程集中度等。如有规律可寻，则应进一步查找产生的原因，制订解决的措施，以减少顾客抱怨。分析的频次，一般为分大类产品每月进行一次，每半年、每年再集中分析一次。根据需要，也可以针对某一顾客、某一产品展开分析。

## 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、重要特性存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法。通过对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

6.2.2 分层审核。由车间主任、班组长组成的按月、周、天三个级别对各生产工厂的生产过程、工艺纪律执行情况等进行监督检查，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。公司测试中心具有 1000 多平方米占地面积的试验室，试验设备均是国内外先进的检测、实验设备等。

## 6.3 应急管理

公司每年举行消防演练和各种灾害应急演练。公司制订了《应急准备和响应控制程序》、3 个突发环

境事件应急预案和 7 个管理方案等，对火灾、中暑、节能、机械、触电等均有相应的应急措施，并成立了应急指挥部和办公室。

## 结 语

2022年，浙江省以提高标准要求和认证为手段，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。公司将夯实质量诚信基础，走质量效益之路，为成为提供高效换热解决方案及相关产品的世界级优秀企业而努力。

斯贝克电子（嘉善）有限公司

2023-02-20