

质量诚信报告

宁波天波港联电子有限公司

二〇二五年四月

目录

第一部分 前 言	1
1.1 编制说明	1
1.2 总经理致辞	2
1.3 企业简介	3
第二部分 报告正文	4
第一章 质量理念	4
第二章 质量管理	5
第三章 质量诚信	9
第四章 质量管理基础	15
第五章 产品质量责任	17
第六章 产品质量承诺	19
第三部分 结 语	22

第一部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，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负责，现将有关情况说明如下：

- (1) 报告范围：宁波天波港联电子有限公司
- (2) 报告时间：2024 年 1 月至 2024 年 12 月
- (3) 报告发布周期：一年
- (4) 报告获取方式：通过公司官网

1.2 总经理致辞

公司创立于 1989 年，全体员工凭着坚定的理想和信念，执着追求，开拓进取，取得了一定的成就。三十几年的发展之路，我们脚踏实地，诚信为本、锐意进取，叙写下公司绚丽的发展篇章。在公司取得的荣誉和业绩背后，饱含着各级政府和主管部门的关心和帮助，饱含着各界人士和朋友的关爱与鼓励，饱含着合作伙伴和协作企业的信赖和支持，特别是全体员工的辛勤耕耘和无私奉献。

宁波天波港联电子有限公司以“为电子领域做贡献、为社会和顾客创造价值”为使命。采用扁平式标准化质量管理体系，确保每道工序的完美，为了电子元件领域的产品和服务质量的不断提升而努力，秉持工匠精神，研发更先进、更优质的产品服务于社会大众。公司关注企业在竞争环境中生存状况，以“诚信、敬业、创新、卓越”为核心价值观，坚持高质量、高标准的经营要求；在继电器领域深入钻研，精益求精，始终走在行业前沿，拥抱市场变化，走可持续发展道路。

回首公司的发展历程，我们在欣喜和振奋中，更感受到新的激励与挑战。展望公司的发展，我们对它美好的未来充满信心。我会带领全体员工在新的征程上以：“成为世界一流的继电器供应商”为愿景，勇于奋进、开拓创新，以更高的标准和要求挑战自我，超越自我。让我们携手共进，为消费者提供远超客户期望的产品，创造更高的价值。

1.3 企业简介

宁波天波港联电子有限公司是一家专业从事继电器的公司。本公司地处东海之滨的浙江省宁波市鄞州区横溪镇工业区。

本公司是集研发、生产和销售为一体的专业从事继电器的公司，是国内重要的继电器生产基地之一。公司具有十分雄厚的技术力量和生产能力，拥有先进的生产检测设备、检测设备和丰富的继电器生产经验。专业生产通信继电器、控制继电器、汽车继电器等 50 余种、500 多个品种规格的微型继电器产品。“天波”天波牌继电器已通过 UL、CUL、TUV、VDE、CQC 等产品安规认证，远销欧美及亚太地区。

公司本着精心制作，严格检验，积极配合，优质服务的精神，产品经海内外众多客户大批量使用，均获得好评。

公司十分注重企业内部管理和服务质量，逐步形成了一套富有成效的企业管理制度和质量管理体系。公司严格按照 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 国际标准建立、实施质量管理体系并组织生产，决心做出不懈的努力去争取市场，获得广大客户更大的信任。

第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

为电子领域做贡献、为社会和顾客创造价值

1.2 公司愿景

成为世界一流的继电器供应商

1.3 核心价值

诚信、敬业、创新、卓越

1.4 企业理念

完美品质，诚信服务（萌芽时期）

科学创新，以人为本（发展时期）

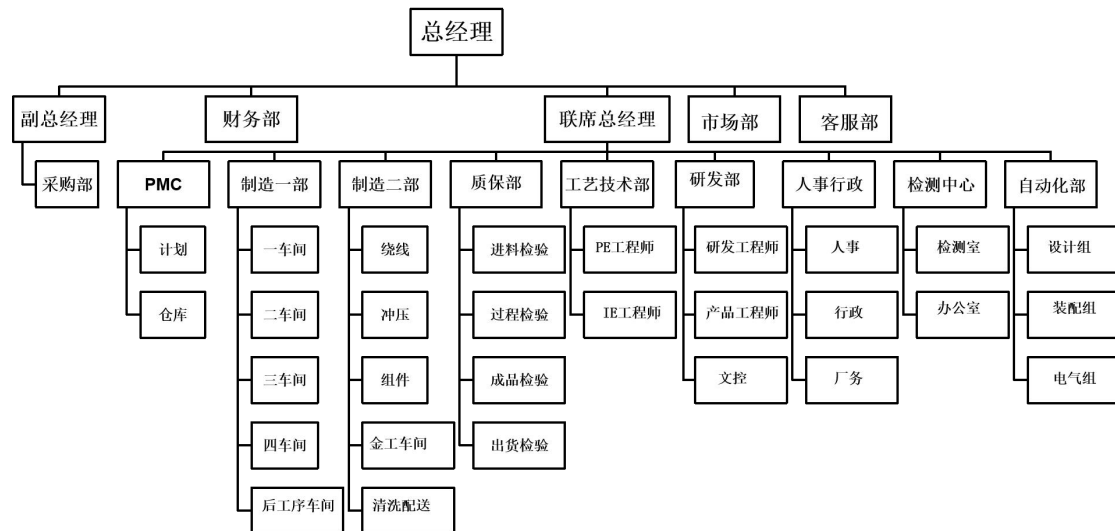
1.5 企业精神

精心制作，严格检验，积极配合，优质服务

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 管理组织架构图



公司聘请经验丰富的职业经理人对整个公司进行管理,并且通过内部和外部审计对公司经营情况进行评审,对经营班子的绩效进行评价,以确保公司能够科学、规范地运营和发展。公司采用扁平式的组织架构,各个职能部门各自独立,任务清楚,目的明确,可随项目的开发与结束进行组织或解散,同时减少管理层次,增加管理幅度,克服了直线职能结构中各部门互相脱节的现象,加强了横向联系,实现整个组织的高效率运转。

2.1.1 联席总经理

经公司最高管理者任命、并授权陈万新赋予其在质量管理体系方面指挥和控制系统。更好地贯彻执行 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 为标准,加强对质量、环境、职业健康安全体系的管理。具体职责包括

- 1) 确保质量、环境和职业健康安全管理体系所需的过程得到建立、实施和保持;
- 2) 向总经理报告质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和任何改进的需求;
- 3) 确保在整个公司内提高满足顾客要求和法律法规重要性的意识;
- 4) 负责就质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜与外部方进行联络。

2.1.2 质保部

--独立的质控部门有一定的自主权来监管生产、采购、仓库、销售各个环节的质量监控

--具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；

--在联席总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；

--组织实施来料检验、过程检验、成品检验；

--根据产品标准和技术要求，编制进货、过程和最终产品检验标准；

--负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认；

--负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；

--负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；

--负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题；

--负责对本公司质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；

--负责认证产品的例行检验和确认检验。

--组织实施产品客户验货等各项工作；

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证；

--负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；

--负责质量事故的调查和提出处理意见；

--负责客户投诉处理与督导责任单位改进；

--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；

--负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。

2.1.3 人事行政部

-制定每年的培训需求，与健峰共同制定培训计划、设置培训课程，帮助提高员工的职业技能和能力

--确保质量、环境和职业健康安全一体化管理体系所需的过程得到建立、实施和保持并持续改进；

--向最高管理者汇报质量、环境、职业健康安全管理体系的业绩和改进需求；

--确保员工在公司内增强满足顾客要求的意识，增强全员的环境意识和职业健康安全意识；

2.1.4 其他部门及人员

根据公司《管理手册》及相关文件规定，承担各部门及岗位的质量责任。

2.2 质量管理体系

公司以 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。本公司涉及公司外包过程是产品的运输无产品的外加工过程。对外包过程的控制，按 ISO9001 最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

1) 一次交验质量合格率 $\geq 99\%$

2) 顾客满意率 ≥ 90 分；

公司运行了 IATF16949 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业安全卫生管理体系并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《产品的监视和测量控制程序》《不合格品控制程序》及产品检验规范等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点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。

实行产品线班组负责制，产品线班组对所管理的产品质量，从投入到产出、再到交付后使用全权负责，一站式服务。

型式试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 质量管理体系，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、推荐考核等程

序，进行内部检验团队专业技术培训与提升。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工月绩效考核评比的重要内容。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司对各关键工作岗位都制订有完善的安全操作规程，制定了相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成质量事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

第三章 质量诚信

管理公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量《质量事故与不良事件报告控制程序》等制度，保障产品的质量安全。

3.1 产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外外部环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外部职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，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。

在科技成果方面，经过多年的技术沉淀和积累，已获得了发明专利 9 项、实用新型专利 46 项。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司制定《采购管理制度》《采购质量安全职责》对采购部相关工作进行制度规范。按照公司的质量管理和产品质量控制的要求组织对供应商的选择，严格进行评审，按照价格、质量、交付期等对供应商月度综合评价及考核。由 PMC 对采购过程进行管理。通过收集和分析采购环境变化信息、采购风险评估等方式对过程绩效指标进行监控，保证过程及时响应内外部环境变化。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入卓越绩效管理并制定了《产品的监视和测量控制程序》《检验质量安全职责》等制度，实施质量安全问题“一票否决”，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗。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。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。质保部对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，发不出锁定的物料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及成品检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，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，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 6S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并每月进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制定了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：质保部根据《监视和测量设备管理标准》规定，每台检测设备指定一名管理人员，具体负责检测设备的日检、周检等，每日填写检测设备使用状况，如出现故障，要做出详细备注，并及时报告，由检验主管安排维修。对部分特殊仪器、标准计量仪器，公司定期委托第三方进行周期检定，确保设备处于良好状态确保相应的精度。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，市场部每年进行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给质保部。

3) 质保部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，制订相应的整改措施实施改进。

公司建立并实施了相应的营销策略，本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客户按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客和相关方满意控制程序》；重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

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上了议事日程，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、质量管理体系、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。

TBO		宁波天波港联电子有限公司 Ningbo tianbo ganglian electronics co., Ltd		宁波天波港联电子有限公司（ 2022 ）年度培训计划表																TB-QR-0201-001-A			
序号	项目	课程主题	课程对象	目的	课程时长	推荐讲师	开课预定时间（月份）												计划学时/周	计划月份	培训方式	费用	备注
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
3	安全与环保知识	环保知识培训	全体员工	环保基本知识和环保意识培训	1小时	车间主任												1	3	√			
		公司突发事件及应急响应计划、应急预案处理程序培训	全体员工	公司突发事件及应急响应计划培训以及应急预案处理程序培训	1小时	车间主任												1	3	√			
		化学品MSDS及使用安全培训	涉及员工	化学品使用要求及MSDS培训	1小时	车间主任												1	3	√			
		废弃物管理程序培训	全体员工	废弃物管理程序培训	1小时	车间主任												1	3	√			
		专项基础知识培训	涉及人员	专项基础知识培训	2小时	康国平												2	6	√			
		专项安全培训	研发工程	专项安全方法培训	1小时	吴国军												1	9	√			
		危险源识别、评价及控制措施培训	各部门及车间负责人	危险源识别、评价及控制措施培训	1小时	李明												1	5	√			
		ISO45001体系培训	ISO45001体系培训人员	ISO45001体系知识、标准条款及体系知识培训	4小时	刘刚												16	6	√			
		职业健康安全的影响	各部门及车间负责人	职业健康安全知识和安全防护知识培训	2小时	李明												2	5	√			
		安全知识培训	全体员工	安全生产知识培训	1小时	《车间主任》												1	3	√			
4	体系知识及工具培训	质量管理体系培训	各部门工程	质量管理体系知识	4小时	刘刚												4	6-9月	√			
		ISO45001体系文件培训	各部门负责人	管理手册、程序文件及其它相关文件	12小时	刘刚												12	10	√			
		质量工具的应用（七大手法）	各部门工程	质量工具的理解与应用，培养管理人员解决问题的能力	8小时	刘刚												8	4-9月	√			
		IATF16949五大工具实施培训之APQP		APQP实施培训	4小时	王强												4	6	√			
		IATF16949五大工具实施培训之PPAP		PPAP实施培训	4小时	王强												4	7	√			
		IATF16949五大工具实施培训之FMEA		FMEA实施培训	4小时	王强												4	8	√			
		IATF16949五大工具实施培训之SPC		SPC实施培训	4小时	王强												4	9	√			
		IATF16949五大工具实施培训之IQC		IQC实施培训	4小时	王强												4	9	√			
		IATF16949五大工具实施培训之OQC		OQC实施培训	4小时	王强												4	9	√			
		8D应用	各部门负责人	8D应用培训	8小时	王强												8	6	√			

图 3.2-1 公司培训计划表

根据公司教育培训系统及计划对全体员工进行了质量诚信和质量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。真实、准确、及时、完整地在网上披露信息，确保所有投资者都能够及时地获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

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（表 3.2.3），全方位、多角度地向员工、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。

表 3.2-1 企业文化

层次	方式	方式描述	对象
宣贯	公司外网	利用网络传媒的时效性和互动性，向社会广泛传播、讨论公司文化理念，并提供反馈	员工、社会公众
	期刊等媒体宣传	宣传弘扬公司优秀文化，及时宣传公司渗透着价值理念的各项活动	员工、社会公众
	宣传栏	文字形式张贴宣传，及宣传企业文化及时融会贯通	员工
	员工手册	手册印刷，人手一本，宣传公司的核心理念及价值观。	员工
	员工座谈会、党员讨论会	宣传公司核心价值观理念并了解员工对价值观的认可、认知程度	员工
	培训	通过各种专题培训，使员工深入理解公司企业文化内涵	员工
	年度总结表彰大会、年度、半年度销售会议等多种会议	通过表彰、领导层表述等方式传递公司核心价值观理念	员工
	文体、慈善、考察、现场参观等各类活动	通过文体活动、“慈善一日捐”等活动，传递和渗透公司文化	员工、政府、社会公众
	研讨会、论坛、推介会等各类学术会议及展销会	传递公司经营管理理念、价值观、绩效及方法	股东、投资者、经销商、终端使用客户、社会公

层次	方式	方式描述	对象
			众
	经销商大会	传递公司经营活动状况、传递公司经营理念、方法	经销商、终端客户
	客户日常拜访交流	传递公司价值观理念	经销商、终端客户
落地	会议检查	月度经管会、各部门例会检查 价值观落实情况	高层领导、各部门
评价	检查、考核	通过各层级对价值观的承诺，将要求纳入绩效考核，每月据此进行相应的校准和改进。	各部门、员工

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“成就客户、创业创新、团队作战、拼搏进取”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国劳动法》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。针对销售业务，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。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动合同法》《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，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《中华人民共和国劳动法》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。公司导入职业安全健康体系认证，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

积极开展质量管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域产线改造，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。



图 4.1-1 公司质量管理体系文件结构

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。

4.2 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从进货检验、工序检验、成品检验的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职人员负责设备的选型、委外校准/检定和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具进行管理，按要求定时进行校准，确保计量设备计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台账和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过 ISO9001、IATF16949、ISO45001、ISO14001 管理体系认证。

公司坚持“遵纪守法，防治污染；安全至上，以人为本”的ES方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

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、设备管理制度和安全操作规程。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。

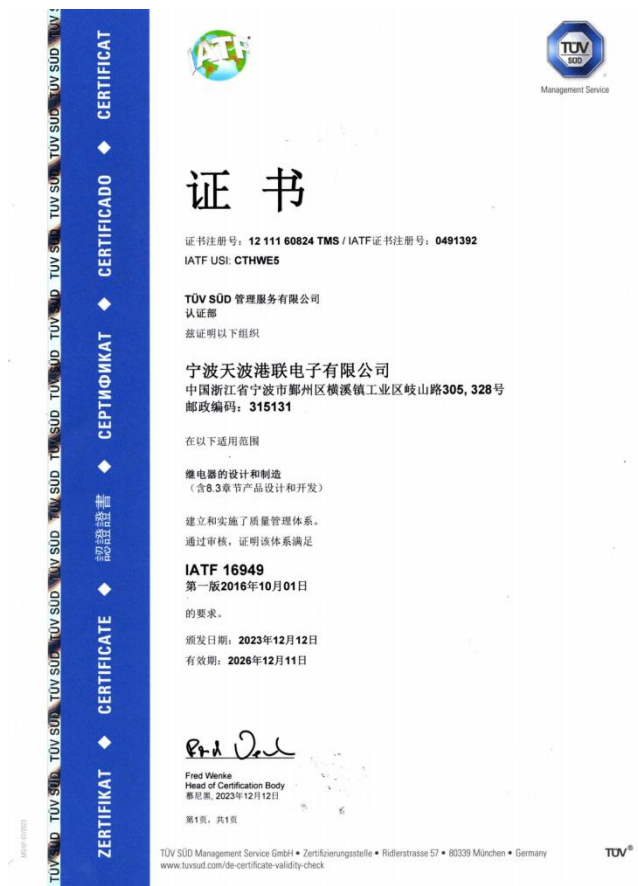
为了有效防范重特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全生产管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司主要产品主要为继电器，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格才进行转序，产品一次交验的合格率
达到 99%以上。



IATF16949 质量管理体系证书



ISO9001 质量管理体系证书

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

- 1) 对产品质量及时进行跟踪，市场部每年进行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。
- 2) 在与销售业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给质保部。
- 3) 市场部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客服务和满意度测量控制程序》；重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，为更好地回报社会，服务社会，天波公司高层把社会福利和利益作为战略与日常运营的一部分，社会公益方面结合本企业的特色，积极为社会公益事业做出努力。

第六章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

投诉的处理流程：市场部负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图 6.1-1 顾客退货处理流程图和 6.1-2 客户投诉处理流程图。质保部的职责是：客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；业务员外部质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；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；与公司质保部等职能部门接口做好售后服务工作；外部质量运行、客户质量满意度分析与组织改善等。最大限度减少顾客不满和业务流失。

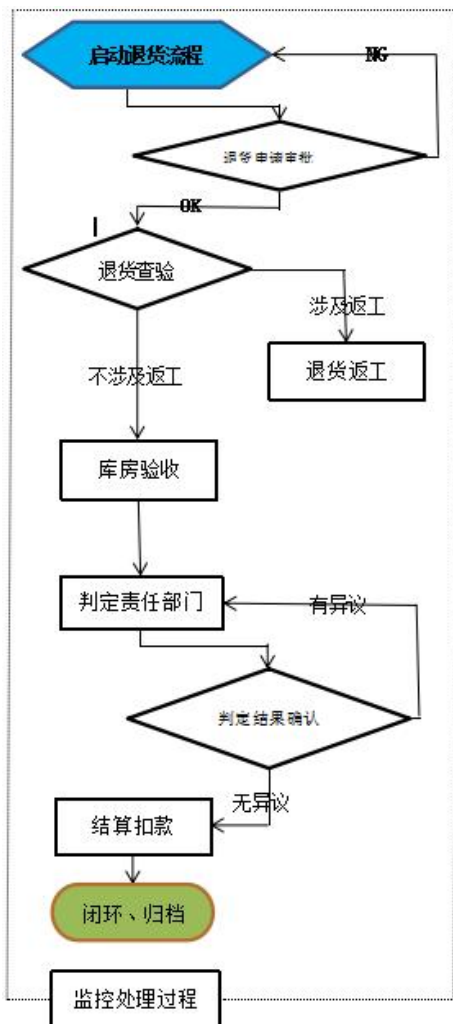
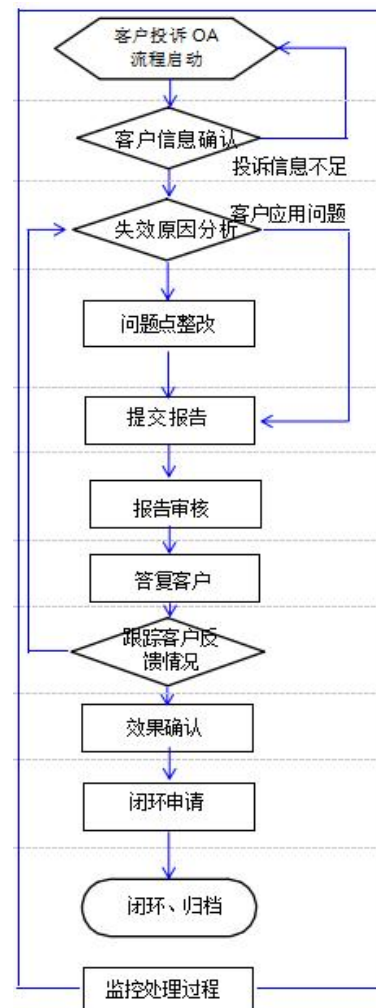


图 6.1-1 顾客退货处理流程图



图表 6.1-2 客户投诉处理流程图

市场部和客服部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将客户的意见记录，通过客诉处理记录或顾客专用格式，将相关信息传递到质保部，质保部接到顾客投诉反馈信息后，立即组织相关人员对可疑产品进行区分隔离：①区分隔离的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②质保部组织相关人员根据异常情况，确定临时措施，对可疑不合格品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《客诉处理报告单》；③在 24 小时之内把相关信息返回到顾客。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，质保部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。质保部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

为降低顾客投诉率，提供优质产品，公司建立了生产报警停线管理机制，为生产线异常处理提供依据，提高异常处理质量和效率，保证生产中异常能得到及时有效的控制与处理，有效预防不合格品出现，避免问题扩大给公司造成重大损失。

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《浙江制造标准》等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求。

快速响应做服务公司内部建立了顾客与公司快速沟通的渠道，设专人对顾客信息反馈进行跟踪。为第一手了解顾客信息、并及时提供相应的支持性服务，公司在深圳、广州、上海设立了办事处及售后技术支持网点，每个办事处及网点配置了销售经理及售后技术人员，完善的售后服务体系保证了天波电子品牌的核心竞争力

公司投入高额资金建立了 ERP、腾讯通、U8 等信息化系统，利于即时通讯快速响应。公司市场人员实行片区负责制，有利于客户迅速找到对接人员，及时有效地反映问题，回馈处理情况。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制，向质量“零缺陷”的目标不断迈进。

第三部分 结 语

自公司成立以来，公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国产品质量法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“以人为本”“诚信服务”的理念，保障员工的合法权益，恪守产品质量，“决不让一件不合格产品出厂”的质量宣言，共同努力打造我们自己的名牌产品。学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，天波在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的发展，持续完善管理体系，提升质量管理水平，以公司价值观“诚信、敬业、创新、卓越”为指引，努力夯实质量诚信基础，持续提升产品质量竞争力，并向着“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！