

2023



“浙江制造”认证报告系列

# 质量诚信报告

浙江欧日力电气有限公司

## 目录

前言	1
1.1 编制说明	1
1.2 报告内容客观性声明	2
1.3 总经理致辞	3
1.4 企业简介	4
二、企业质量理念	4
三、企业质量管理	2
(1) 质量管理机构	2
(2) 公司质量管理体系	3
(3) 质量风险管理	3
(4) 质量安全教育	4
四、企业诚信管理	5
(1) 质量承诺	5
(2) 运作管理	6
(3) 质量文化建设	6
五、企业质量基础	7
(1) 企业产品标准	7
(2) 企业计量水平	8
(3) 认证认可情况	8
(4) 企业检验检测水平	8
六、产品质量责任	9
七、企业社会责任	9
八、报告结语	10

# 前言

## 1.1 编制说明

本报告是浙江欧日力电气有限公司发布的 2023 年度质量诚信报告。

报告组织范围 浙江欧日力电气有限公司

报告时间范围 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

报告发布周期 年度报告

报告数据说明 本报告采用数据来自于浙江欧日力电气有限公司

报告获取形式 本报告以电子文档形式发布

地 址： 浙江省慈溪市慈东滨海区慈东大道 660 号

## 1.2 报告内容客观性声明

### 郑重声明：

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相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，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、建立质量信用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 22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T 22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

浙江欧日力电气有限公司

2024 年 5 月

### 1.3 总经理致辞

浙江欧日力电气有限公司，始终坚持质量是生命的方针，以质量为根、诚信为本、科学管理、追求卓越为质量目标，坚决落实企业质量主体责任，严格遵守国家相关质量法律法规，始终以高于国家标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任，依法承担质量损失赔偿。

我公司拥有先进的生产工艺和设备，拥有先进的实验室，建立了严格的质量控制体系以及完善的售后服务网络，致力于发展成为与国际同步乃至领先的智能固定分隔式低压成套开关设备和控制设备设备制造商。

为确保质量信用体系的有效运行，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提升，大力营造和创建质量信用工作氛围和体系，不断提升产品的使用性能，切实服务客户。

公司将一如既往努力践行“质量第一、服务第一”的社会责任，以质取胜，赢得市场。

总经理： 刘坤

#### 1.4 企业简介

浙江欧日力电气有限公司（原宁波开关厂）成立于 2003 年，坐落于东海前沿浙江慈溪滨海经济开发区，是国家高新技术企业。公司注册资本 6080 万元，占地面积 25 亩，建筑面积约 20000 余平方；企业主要从事高低压成套开关设备、母线槽等电力设备的研发，生产和销售。经过十多年的潜心经营和锐意拓展，成为了浙江地区最重要的高低压成套设备制造商之一。获得：宁波市知名商标、宁波“竞争力”百强、镇级重点培育企业、慈溪市工程技术中心、科技型企业等荣誉证书及各项专利达 70 多项。

公司始终坚持“质量为本”的发展理念，率先在行业内通过 ISO90001、ISO14001、OHSAS18000 三大管理体系认证，内部管理采用 ERP、MES、OA、能源管理等现代信息化系统，现场全面贯彻施行 6S 管理体系。严格的企业管理团队、高水准的技术研发力量以及准确到位的服务体系，使公司构建的各项管理体系得以顺畅高效的运行，同时为企业的发展打下了坚实的基础。公司引进并使用国际先进的设计软件及国际一流的数控加工设备和智能化检测设备，实现了标准、体系、技术与国际的对接，保证了产品质量的稳定性和可靠性。

公司现有主导产品：ABB 授权 MD190 低压柜、西门子授权 SIVACON 低压柜、高压无功功率补偿、KYN28、HXGN、GCS、GCK、箱式变电站等行业主流设备。产品广泛用于建筑、地产、电力、工矿、医院等多个行业。公司通过与国内科研院所、ABB、西门子等国际电气巨头进行长期合作，共同建设高、低压配电和电力自动化领域的高科技产品研发平台。

公司始终坚持“以人为本”的理念，坚持经济效益和社会效益并重的原则，努力创建和谐企业。在用人上坚持德才兼备、任人唯贤的原则，非常注重对员工的教育、培训，公司每年定期组织员工进行业务技能培训和素质培训。企业长期致力于丰富职工生活，打造良好的企业文化，并安排优秀员工到全国各地考察学习，使得企业更具凝聚力、向心力，打造出了一支艰苦奋斗、团结协作、勇于进取、爱岗敬业的干部职工队伍。

公司崇尚“勤奋、敬业、奉献、创新”的精神，坚持“制造最安全最放心的配电柜”的经营理念，以一流的品质、合理的价格、优质的售后服务来服务于社会。使“欧日力”品牌无论是品质，还是市场占有率，都在同行业中名列前茅。

地址：浙江省慈溪滨海经济开发区慈东大道 660 号

电话：0574-55665590

传真：0574-55125523

网址：<https://www.ourili.com/>

## 二、企业质量理念

公司自成立以来始终坚持质量第一的观念，将产品质量看作企业的命脉。公司领导深信质量是企业的生命，公司的发展要靠过硬的产品质量来支撑，为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质部，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司建立了ISO9001质量管理体系，制定了“科学管理、品质优良；持续改进、客户满意。安全第一，预防为主，遵规守法，减污降耗；营造绿色，保障健康，科学管理，持续改进。”管理方针，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC小组等方法不断寻找改进机会和持续改进的方式，不断提升公司的综合管理水平。通过实施全面质量管理和导入卓越绩效模式，公司建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法，组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动，实施质量成本管理，加强质量统计分析，主持年度质量管理评审，确定质量改进项目，开展质量教育培训，建设企业质量文化等。

科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江欧日力电气有限公司在十多年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育创新、绩效、团结、安全、唯实、职业、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。通过企业质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。

公司连续开展了“质量服务意识”主题教育活动。公司开展了质量服务意识培训。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法

律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

管理方针：科学管理、品质优良；持续改进、客户满意。安全第一，预防为主，遵纪守法，减污降耗；营造绿色，保障健康，科学管理，持续改进。

欧日力电气的质量理念就是强调要成就客户，为客户服务是欧日力电气存在的唯一理由，客户需求是欧日力电气发展的原动力；我们坚持以客户为关注焦点，快速响应客户需求，持续为客户创造长期价值进而成就客户；为客户提供有效服务，是我们工作的方向和价值评价的标尺，成就客户就是成就我们自己。就是要践行工匠精神，要求公司全体员工干一行就爱一行、爱一行就专一行，始终把自己手上的工作当成是整个业务流程中最重要的一环；不断追求创新和持续改进，在岗位工作上精益求精、追求完美地开展工作，从不放过任何一个细节；深知只有把自己的本职工作干好了、干出成绩了，才能获得公司和顾客的肯定。深知每一个零件、每一道工序，每一份工作，都关乎全局。

公司始终坚持“诚信、创新。”这一经营理念，始终认为产品质量是公司赖以生存的根本，是公司得以发展壮大的基石，始终致力于全面质量管理工作的有效推进，确保使每个员工都能意识到“质量就在自己手中”。惟有始终坚持品质思维的企业，才能稳健长久发展；惟有用品质思维塑造的企业品牌，才能枝叶常青、才能持续赢得消费者的心、赢得市场。

### 三、企业质量管理

#### (1) 质量管理机构

质量是企业的生命，从企业开办的第一天起，公司总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。结合公司组织机构和运营实际，在质量管理工作中，制定出切合企业实际发展的管理方针和质量目标。争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。

公司总经理和管理者代表负责总体策划、控制公司质量管理体系，品质部为公司质量管理机构。公司任命李明燕同志作为质量、环境、职业健康和安全体系管理者代表，及“品字标”品牌认证负责人，并明确规定了管理者代表的各项职责和权限，建立和实施公司管理体系，确保管理体系符合本部分的要求，确保各过程获得其预期输出，组织开展体系各项工作。在日常的实际工作中，组织对体系不断地进行完善、更新和改进，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管

理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。公司管理体系组织机构图如下：

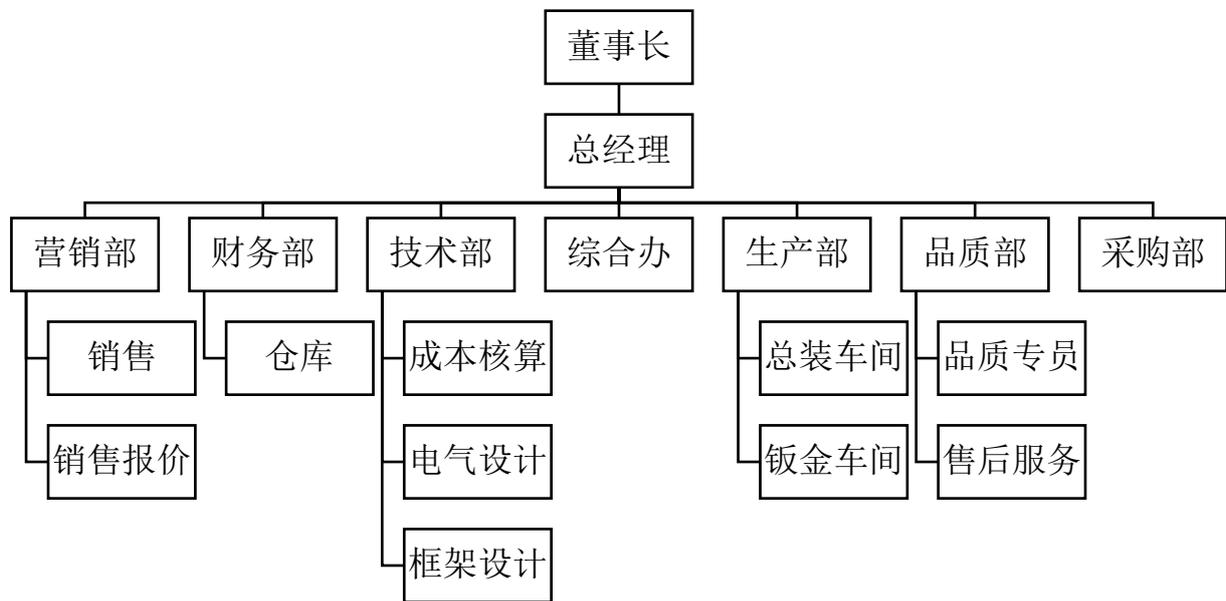


图 1 公司组织机构图

## (2) 公司质量管理体系

公司在创立初始，便注重质量品质管理，进行质量管理体系建立探索，较早便通过了 ISO9000 认证，并一直维持质量体系的运行至今日，质量管理体系依据 ISO 9001:2015 及精益生产管理要求进行管控，以“科学管理、品质优良；持续改进、客户满意。安全第一，预防为主，遵规守法，减污降耗；营造绿色，保障健康，科学管理，持续改进。”的管理方针，公司总体质量目标和部门分解目标考核均满足要求。近三年公司未发生严重产品质量事故及市场监督抽查不合格事件，客户严重投诉数 0。经公司内部体系审核、管理评审及外部审核机构的验证，公司质量管理体系得到了良好的实施和保持，质量管理体系是充分、适宜、有效的。并根据对质量风险和机遇及过程管理体系，综合内部和外部意见，持续改进。公司质量管理总体目标如下：

本公司质量目标是：

- 1、成品一次交验合格率 $\geq 95\%$ 。
- 2、顾客满意率 $\geq 90\%$ 。

本公司环境职业健康安全目标是：

- 1、固废 100%回收并集中处理；
- 2、杜绝重大人身伤亡事故；

- 3、杜绝火灾事故；
- 4、无重大环境与职业健康安全抱怨与投诉；

### （3）质量风险管理

公司每年结合公司内外部环境，就质量风险和机遇进行分析，对严重质量问题建立有快速响应机制，采取以下措施对质量风险进行控制

（一）事前预防，做好生产前的准备工作，凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经历一整套准备活动。

1. 订单评审。销售部门对订单进行确定，判定为常规合同或特殊合同，组织各部门评审合同，评审如有需要时可以以会议的形式。评审会议以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2. 产前会议。新产品试制订单生产前，根据订单性质，适当时组织生产部、采购部、技术部、品质部等进行讨论，主要是对产品的结构、款式、规格、材料性能、制造工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3. 试生产。产品在量产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

（二）、严格管控，将质量风险降到最小化，做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1. 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2. 产品生产环节。高质量的产品是要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。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

3. 质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

### （4）质量安全教育

公司通过目标管理体系的构建与推行，不断强化员工的质量意识，为解决“认证”和“管理”两张皮的问题，公司通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等

方式丰富员工在质量管理方面的知识，同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能务提升。公司还经常聘请行业内专家，对员工实施专项培训。

公司还针对不同的管理层次，展开有针对性的专项学习与培训，特别是对运营层的员工多进行操作层面的技术培训，对管理层的员工多进行管理知识和管理工具的培训，对领导层多进行企业风险应对方面的管理培训，培训的指向与质量目标的实现直接相关。

公司持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。欧日力电气之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司切实实施四精制造理念，稳步立足，快速发展，绿色能源，先进智造的经营理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、加工、质量的确认、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供合格、满意的智能固定分隔式低压成套开关设备和控制设备。

公司通过教育培训、职代会、发放《质量管理手册》，宣贯质量管理方针和企业文化，向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导和客户，公司均向其展示详解产品原料、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品的质量保证。其次公司每年都请客户代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我公司产品诚信经营的企业理念和精神。

#### 四、企业诚信管理

##### （1）质量承诺

公司以“制造最安全最放心的配电柜”为使命；秉承“诚信、创新”的企业核心价值观，旨在致力于和投资人股东、顾客、供应商、员工及社会五方建立互惠及成长的生命共同体，打造环境整洁优美；员工积极向上；管理高效严谨；文化温馨明快的企业形象，追求“铸就输变电行业卓越品牌”的企业愿景，始终坚持先做人再做企，业诚信为先的经营理念，公司从以下方面践行我们的诚信承诺：严格贯彻管理方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

## （2）运作管理

### 1. 生产过程诚信管理

公司针对生产产品制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了工艺作业指导书、设备操作指导书、特殊过程作业指导书等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，对每道工序进行检验。

公司制定了严格的过程管理制度，制定了各流程的检验规范，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产品的过程控制和产品出厂质量的监管。

### 2. 采购诚信管理

在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求原材料一律不得入库。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，须对使用效果进行充分验证，确保达到我公司质量标准需求。

### 3. 营销管理

**售前保障：**公司优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品及服务。

**售后保障：**公司为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检测均有质记录和检测资料。不合格产品绝不出厂。公司承诺严格按合同要求交货期按时交货，对于用户提出关于产品质量、服务方面的异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出销售人员和专业技术人员，并做到质量问题不解决不撤离、客户不满意不撤离，对用户反馈的产品质量问题及处理结果予以存档。

## （3）质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围，公司还通过广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞

争意识和责任感，严把质量关，已成为员工的自觉意识。公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

质量诚信管理作为一个企业，持续健康发展的前提是以诚立信，以信致远。“欧日力”牌高、低压成套开关设备产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对客户、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、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

## 五、企业质量基础

### (1) 企业产品标准

我公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国外标准，如采用国际标准化组织标准（ISO），国家标准（GB）、行业标准等，并有办公室和技术部每年对标准更新情况进行识别公司发挥自身的技术优势和行业地位。

公司主要执行标准：

GB7251.5-2017《低压成套开关设备和控制设备第5部分：对公用电网动力配电成套设备的特殊要求》

GB/T 191 包装储运图示标志（GB/T 191—2008，ISO 780:1997，MOD）

GB/T 4208 外壳防护等级（IP代码）（GB/T 4208—2017，IEC 60529:2013，IDT）

GB/T 5585.1—2018 电工用铜、铝及其合金母线 第1部分：铜和铜合金母线

GB/T 7251.1—2013 低压成套开关设备和控制设备 第1部分：总则

GB/T 7251.8—2020 低压成套开关设备和控制设备 第8部分：智能型成套设备通用技术要求

GB/T 7251.12—2013 低压成套开关设备和控制设备 第2部分：成套电力开关和控制设备

GB/T 18859 封闭式低压成套开关设备和控制设备 在内部故障引起电弧情况下的试验导则

GB/T 20138 电器设备外壳对外界机械碰撞的防护等级（IK代码）

GB/T 35673 工业通信网络 网络和系统安全 系统安全要求和安全等级

JB/T 10316 低压成套开关设备和控制设备 绝缘支撑部件和绝缘材料

## T/ZB 2204—2023 智能固定分隔式低压成套开关设备和控制设备

公司在质量管理上严以律己，严格按照产品标准要求，以行业领先的质量，促进了公司国内外市场的发展。

### （2）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了《监视和测量设备控制程序》，技术部全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作。为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的保障。公司按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或第三方机构上门鉴定，或内部对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。

### （3）认证认可情况

公司通过了 ISO 9001 质量管理体系，ISO 14001 环境管理体系，ISO45001 职业健康和安全管理。经第三方认证，公司所建立管理体系是充分、适宜、有效的，公司管理体系实施以来得到了较好的实施和改进。这些认证确保了产品的高质、维护了清洁、无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全，为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，对潜在的风险得以预防和规避。

### （4）企业检验检测水平

公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出场的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率 100%。形成了多层面面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

公司高度重视产品质量，严格按照 ISO9001 质量管理体系认证的要求，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，从原材料采购、生产到产品出厂的各个过程均设立检验点进行产品检验，生产过程中有力地落实“不做、不收、不给”不良品的品质“三不”政策，严格执行“三检”（首检、巡检、成品检）的质量控制。同时，公司各车间放置质量教育看板，并定期对员工进行质量改进相关培训，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，则在质量例会上进行挖掘和整改。组成专题小组，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。

## 六、产品质量责任

产品质量承诺 质量诚信承诺： 公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行验定或标准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。建立顾客档案；建立售后服务体系，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意； 开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业涉及对人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

6、 产品售后责任 公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

## 七、企业社会责任

公司主动承担公共责任，满足相关方对企业的期待，促进共同可持续发展，详见同期发布的社会责任报告。

## 八、报告结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。近三年未发生质量事故、市场抽查不合格及客户严重投诉事件，公司质量目标指标顺利完成，质量管理体系得到了有效的保持。

公司始终秉持“铸就输变电行业卓越品牌”的愿景，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，坚持“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的原则，以国内第一、国际一流的目标持续努力。

浙江欧日力电气有限公司

2024年5月12日