

浙江天正电气股份有限公司

2021 年度质量诚信报告



二零二二年十月

目 录

前言.....	2
总经理致辞.....	3
一、公司简介.....	4
二、企业质量理念.....	5
三、企业质量管理.....	6
四、质量诚信管理.....	14
五、质量管理基础.....	18
六、产品质量责任.....	20

前 言

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。

报告范围：

本报告的组织范围为浙江天正电气股份有限公司。本报告描述了2021年1月1日至2021年12月31日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

总经理致辞

诚信是做企业的基本准则，浙江天正电气股份有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

浙江天正电气股份有限公司自成立起，始终以发展品牌和创新为源动力，“以人为本，客户满意”贯穿了公司的每个发展阶段。公司以“我们致力于让电力能源更安全、更高效、更便捷地造福人类”为企业使命，公司专注低压电气生产 30 多年，为用户提供可靠、安全、环保、高效的产品。

公司坚持以客户为导向，坚持走自主创新、科技研发之路，以客户的满意为最高追求，致力推行科学化、规范化的管理体系，不断进行内部优化创新，提升企业自身竞争实力。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取客户的核心要素，企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力。

浙江天正电气有限公司

总经理（签名）：高天乐

报告正文

一、公司简介

浙江天正电气股份有限公司（以下简称“天正电气”股票代码：605066）创建于 1999 年，为国内低压电器行业龙头企业之一，在浙江温州、嘉兴设有两个工业固区，运营总部设在上海张江科学城，拥有厂房近 20 万 m²，员工 3500 余人。

主要从事终端电器、配电电器、工控电器、电源电器、智能仪表、变频器、高压电器为主的逾 300 多种型号 10 万余种规格的工业电器产品的研发、生产、销售，为电力、通讯、新能源、工民建、冶金、石化、机械制造等行业提供优质的工业电器产品和解决方案，致力于让电力能源更安全，更高效，更智慧地造福人类。公司于 2020 年 8 月 7 日启动在上海证券交易所主板上市，股票代码：605066。

天正电气于 2008 年荣获“国家科技技术进步二等奖”、2012 年荣获“国家认定企业技术中心”称号、2012 年荣获“全国实施卓越绩效模式先进企业”、2016 年荣获“中国低压电器行业最具影响力品牌”、2017 年荣获“中国房地产开发企业 500 强首选供应商、建筑电气类”等荣誉。

在业务不断拓展的同时，天正电气专注于工业电气领域，为最终成为具有全球地位、受人尊重的伟大企业而不懈努力！

在全国范围内，天正电气共有 5000 多家销售网点，已经为上海世博会、西气东输、京沪高铁、成飞集团、上海磁悬浮、西昌卫星发射中心、国家电网、南方电网、中石化、中石油、首钢、鞍钢、三峡工程等国内重点工程及电力自动化、成套厂、电力部门提供产品和服务

务，产品畅销全国各省市，并出口到俄罗斯、东南亚等多个国家和地区。公司生产的相应产品均拥有国家强制认证许可证，即“CCC”证书。公司先后通过了 ISO9001 质量体系认证、ISO14001 环境体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，部分产品已通过欧盟 CE 安全认证。

天正电气建设有国内首家与国际接轨的第一方实验室暨国家级实验室“低压电器测试中心”；“天正科技研发中心”是经浙江省政府确认的“省级技术中心”。公司内还设立了“博士后流动站”，组建院士专家顾问团。2008 年低压电器可靠性研究项目获得“国家科技进步二等奖”。

公司坚定不移地走自主创新的道路，管理层高度重视对知识产权保护工作，在领域积累了丰富的产品开发经验和科技成果，目前，公司授权共 733 项，其中发明专利 82 项，实用新型 572 项，外观设计 79 项。

天正电气一直致力于打造具有核心竞争力的绿色组织，始终将可持续发展理念贯穿于企业管理之中，以实际行动践行社会责任。对客户、对股东、对合作伙伴、对员工、对社会大众天正都抱着严谨负责的态度，诚信经营，以质取胜，通过技术升级、管理创新等来实现企业的绿色良性发展，为和谐社会贡献自己的力量。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，这也是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证始终坚持制造优

质产品，提供优质服务，创造优质品牌，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。

公司自建立以来从未出现过重大产品质量投诉，在 2021 年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

企业使命：我们致力于让电力能源更安全、更高效、更便捷地造福人类。企业愿景：成为一家影响中国的工业电器企业，最终成为具全球地位的受人尊重的伟大公司。核心价值观：客户第一、追求极致、超级敬业、坦诚开放。

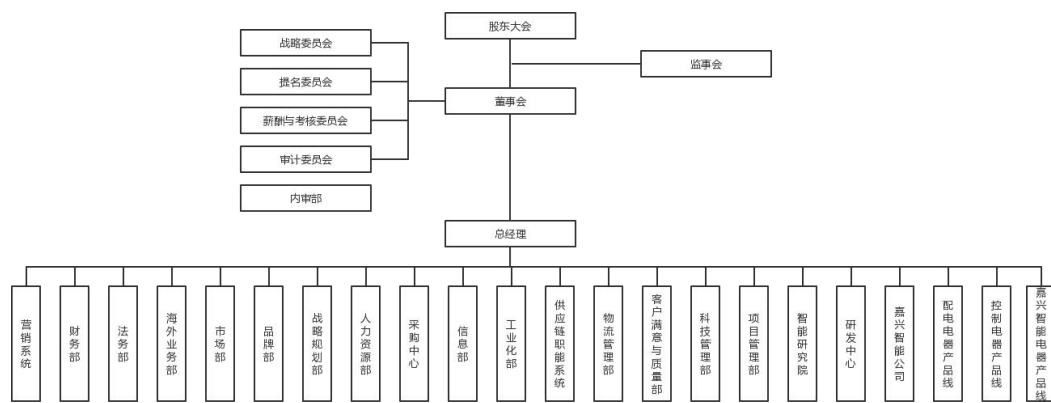
三、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

公司设立独立的质量管理部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻天正最高层面的质量决策。公司在董事长和总经理办公室的领导下，整体划

分为营销线、制造线、职能线，采用直线职能制与制造部制的混合式管理，全公司下属各制造线都设置了专门的质量部负责质量管理，并在全公司范围内明确各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确了产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，坚持不懈提高产品质量，持续不断强化质量意识，并通过合理化建议、建立全员参与的奖励制度激励全体员工致力于质量建设和改进。



因对产品和服务质量安全的重视，明确规定了技术质量相关岗位人员职责、权限和相互关系。

公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 负责质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系所需过程的建立、实施和保持；
- 2) 负责向最高管理者报告质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系、ccc 产品、消防产品、TUV 认证产品和船用产品认证运行情况及改进的建议，组织处理管理活动中存在的问题；
- 3) 负责贯彻执行国家计量法律法规，主持建立、实施和持续改进测量管理体系；
- 4) 负责在整个组织内提高员工质量意识、环境意识及安全意识；

5) 确保在策划和实施质量、环境、职业健康安全管理体系变更时保持其完整性；

6) 负责有关质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、CCC 产品、消防产品、TUV 认证产品和船用产品等认证的内外联络和协调工作；

7) 确保将质量管理体系要求、环境管理体系要求、职业健康安全管理体系要求融入组织的业务流程；

8) 负责在组织内培养、引导和宣传支持职业健康安全管理体系的文化；

9) 确保员工在汇报事件，危险，风险和机遇后避免遭受报复；

10) 确保组织建立和实施员工参与和协商的机制；

11) 确保及促进质量、环境、职业健康安全管理体系的持续改进。

12) 确保加贴认证标志的产品符合认证标准的要求；

13) 建立文件化的程序，确保认证标志的妥善保管和使用；

14) 确保不合格品和获证产品变更后未经认证机构确认，不加贴认证标志。

公司技术部负责人履行了如下的职责：

1) 部门日常工作的管理、安排及督导。

2) 制定工艺文件和作业指导书，组织工艺改进。

3) 组织制定来料，过程，成品检验规范。

4) 协助解决生产过程中技术问题。

5) 顾客投诉技术问题的分析与跟进。

- 6) 技术员的培训与教育。
- 7) 参与新品研发和试验工作，负责产品技术支持，产品改进，创新工作。
- 8) 召开技术研发工作会议及突发质量会议。
- 9) 新产品设计研发的设备的控制。
- 10) 解决技术研发工作中出现的问题。
- 11) 负责不合格品评审，鉴定报废品。
- 12) 技术异常的分析与解决及判定。
- 13) 收集竞争厂家产品的功能，功能信息，比较本公司的产品优缺点，提出同类比较意见供业务员参考。
- 14) 解决业务员，客户所涉及产品的技术问题。

公司客户满意与质量部负责人履行了如下的职责：

- 1) 部门日常工作的管理、安排及督导。
- 2) 生产品质异常的分析与解决及判定。
- 3) 协助、联络供方解决来料品质问题。
- 4) 顾客投诉品质问题的分析与跟进。
- 5) 检验员的培训与教育。
- 6) 召开质量工作会议及突发质量会议。
- 7) 监视和测量设备的控制。
- 8) 解决检验员工作中出现的问题。
- 9) 负责不合格品评审，鉴定报废品。
- 10) 对采购、过程和产品的监视和测量负责。

（二）质量管理体系

1、质量管理体系方针与目标

质量是企业的生命，公司领导把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中高瞻远瞩，制定了“客户导向，提供可靠产品；节能减排，实行污染预防；以人为本，降低职业危害；遵规创新，实现发展共赢”的质量方针，并以：

- 1) 年度调查，顾客满意度 $\geq 96\%$ ；
- 2) 成品一次交验合格率 $\geq 98\%$ 为质量目标。

在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，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。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分

析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作。公司也积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造、安装过程产品质量和服务质量的一致性。公司在每年年初会制定本年度的质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高

于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《制造部质量绩效考核管理办法》、《总裁质量奖评比办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《劳动合同法》、《工会法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、《妇女权益保护法》、《工伤保险条例》、ISO9001标准、ISO14001标准、ISO45001标准、GB/T28001标准。
产品标准执行与制定	GB 14048.3-2008 、 GB 14048.5-2008 、 GB/T 22074-2008、GB 10963.2-2008 等

公司制定了《制程稽核管理制度》、《内部审核控制程序》和《管理评审控制程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格与纠正措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、制程检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产必须经过重新检验合

格后才能进入下道工序。

同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格与纠正措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（三）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。

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，公司制定了《质量事故责任追究制度》等一系列的制度，成立了以集团董事长为核心的战略领导和统筹机构，快速有效地应对各种风险。公司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。公司自成立至今，未出现过大大风险和危机事件，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，公司专门建立了面向全国顾客的客户服务中心，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。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1) 诚信守法

诚信守法是天正走向成功的基础，也是持续经营之本。天正的“坦诚开放”的价值观就是诚信守法的最好诠释。

强化质量诚信意识，建立覆盖设计、生产销售及服务全过程的质量诚信管理制度。公司通过企业质量文化建设和诚信体系建设，强化员工质量诚信意识，遵循质量工作“不隐瞒、不误导、不弄虚作假”的准则。强化设计人员诚信守法意识，树立“零缺陷”意识和顾客意识，明确质量技术指标，执行质量否决，按照标准、新技术及客户需求进行工艺设计，不隐瞒质量、技术信息，不误导顾客；生产环节从采购到过程控制树立“下道工序就是顾客，不合格品不转交下道工序”意识，自觉遵守《进料检验管理办法》、《关键工序控制程序》、《过程与成品检验管理规定》等规章制度，确保产品生产过程得到有效控制，不放宽标准、不弄虚作假；自觉遵守《合同评审与顾客沟通管理办法》规章制度，严以自律，不徇私舞弊，不以次充好。

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、

《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系。开展员工法律知识培训，配合政府部门开展法律教育活动，鼓励和表扬员工的“正能量”，让诚信守法的作风渗透到公司全体员工的意识和行为中。公司合同主动违约率为零，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

(二) 运作管理

1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发设计程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据采购物料种类、采购批次、采购金额和质量风险将供应商分为 I、II、III、IV 类供应商。对 I 类供应商，除了必须符合法定

的资质外，还要定期进行现场审核，且每月考核一次。对 II、III 类供应商，按《新导入供应商审核表》进行审核。对 IV 类供应商，一般只考虑审计其资质，主要关注物料的质量及交货情况，在需要转为正式供应商时按照 II、III 类供应商审核要求实施审核。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司生产计划部和科技管理部具体负责各品种生产管理和技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。对项目现场各安装人员进行全面的岗位技能培训，持证上岗，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在安装过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡一致的要求。

安装过程及检查记录由各区负责人进行审核，员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，线长把记录汇总、复核，及时上交生产部经理，经审核后按批号整理归档。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

（三）营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于

任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《顾客满意度调查控制程序》、《合同评审与顾客沟通管理办法》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司会按季度对 A 类经销商进行回访，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。按客户投诉的严重程度由高到低分为 A、B、C 三个等级，接到客户投诉，2 小时内做出响应和回馈；C 级投诉 1 个工作日内提出分析意见，A、B 级投诉 2 个工作日内提出分析意见。

五、质量管理基础

（一）标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

（二）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、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼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，注重对计量管理人员的专业培训，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，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

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，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

（三）认证管理

目前公司已通过 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，目前积极开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“客户导向，提供可靠产品；节能减排，实行污染预防；以人为本，降低职业危害；遵规创新，实现发展共赢”的质量方针得以顺利推行。

（四）检验检测管理

公司通过对原材料来料的检验及供应商审核，以保证供应商提供的物料符合技术规定的要求。质量部负责编制来料检验规范，对物料

进行抽检，必要时会加强抽检力度，跟进异常改善进度至闭环，生产公司负责不合格物资的退换货处理；仓库负责点收物资的进货数量、规格等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《不合格与纠正措施控制程序》、《进料检验管理办法》、《质量异常信息处理及反馈制度》开展严格的过程检验。质检技术部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。公司不定期核查自检相关记录。

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

为更好满足客户需求，公司不断提升技术研发实力、产品质量和服务水平。公司要求各部门应正确对待客户投诉，建立包括电话、网站、微信公众号等形式在内的客户投诉的畅通渠道，并保持渠道的有效性。真实、全面地掌握客户投诉的基本信息。对于客户的投诉，CRM部门及时建立收集、反馈、处理和纠正预防的机制，组织相关部门认真、负责地落实每项投诉信息，提出正确的解决方案，并确保投诉处理结果及时有效地反馈给客户。

（二）产品售后责任

遵循公司服务理念和“臻善致美为社会奉献品质卓越的天正产品”的服务宗旨，制定和实施《顾客投诉和售后服务管理程序》，建立并

实施顾客投诉处理流程，明确了责任部门和工作人员。定期对顾客关系渠道进行分析评价，不断改进顾客投诉处理的快速反应机制，确保及时有效地处理客户投诉。

公司客服负责顾客投诉的接受，给予反馈和处理的时间期限，并将反馈或投诉信息传达到公司内部相关责任部门。根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。客服将整理的异常分析、纠正预防措施报告、处理方案等提交至客户端，征求客户意见，若无法认可则返回责任部门重新分析、改善，直至客户认可方案为止。

（三）企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，还积极主动地履行社会责任，以更具社会责任感的组织行为增强竞争优势，致力于成为卓越的企业公民。在公共责任方面，与时俱进，不断创新，把绿色环保、节能降耗、安全生产作为重点进行持续改进、不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果，导入并通过了 ISO50001 能源体系认证、ISO14001 环境体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。在道德行为方面，遵守社会公德和商业道德规范，与相关方建立良好的关系。在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会

造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《重大伤亡事故应急预案》、《化学品泄漏应急预案》和《触电事故应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

项目	关键指标	目标	控制措施	测量方法
环境保护	废气	《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》中二级排放标准（15m排气管）：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加强工艺过程控制。 2. 化学品的采购、存储、使用和废止符合要求。 3. 定期实施排气装置维护保养，确保完好。 4. 每年委外检测，确保废气排放合格 	委外监测
	噪声	GB12348-2008《工业企业厂界环境噪声排放标准》中3类标准。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通过工艺和设备技改进行优化降噪； 2. 定期实施生产设备的维修保养，必要时，采用降音消音装置。 3. 加强车辆管理，并禁止乱鸣喇叭。 	委外监测
能源消耗	水、电、材	降低万元能耗	<ol style="list-style-type: none"> 1、购置节能设备； 2、工艺优化； 	统计分析

项目	关键指标	目标	控制措施	测量方法
	料等		3、提倡节约的文化。	
安全生产	员工生命安全	重大安全事故为零	1、危险源识别； 2、员工岗前安全培训； 3、员工职业安全防护； 4、定期安全检查； 5、员工体检；	统计分析

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，不定期进行测评和年度述职，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导和利益相关部门，制定巡视管理办法，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和《采购管理程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。董事长十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

近三年公司公益捐款情况

年度	支持内容	金额（万元）
2019	公益支持	17.98
2020	公益支持	70.6
2021	公益支持	17

（四）质量信用记录

公司 2021 年从未出现过重大质量投诉，接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。