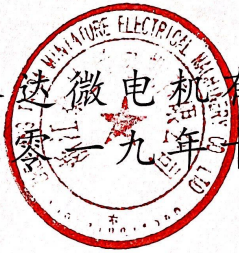


# 质量诚信报告

浙江泰达微电机有限公司  
二零一九年十月



# 目 录

第一章 前言.....	3
一、编制说明.....	3
二、总经理致辞.....	3
三、企业简介.....	3
第二章 企业质量管理.....	4
一、企业质量理念.....	4
二、质量管理机构.....	5
三、质量管理体系.....	5
四、企业诚信管理.....	6
五、质量文化建设.....	7
六、企业产品标准.....	8
七、企业计量水平.....	8
八、认证认可情况.....	9
九、产品质量诚信.....	9
十、产品召回.....	10
十一、“三包”责任.....	10
十二、质量奖励.....	11
十三、质量投诉处理.....	11
十四、质量风险监测.....	12
展望.....	13
读者意见反馈.....	错误! 未定义书签。

# 浙江泰达微电机有限公司质量诚信报告

## 第一章 前言

### 一、编制说明

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：浙江泰达微电机有限公司报告发布时间：2019年1月-2019年12月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

### 二、总经理致辞

面对日新月异的市场竞争格局，泰达微电机将秉承“为员工创造平台、为企业创造价值、为社会创造美丽”的核心价值观，坚持“务实、创新、追求卓越”的理念，大力推进技术创新、互联网+、资本运营、国际化拓展等战略，全面推动向现代化、国际化、智能化企业进一步转型，实现“百年泰达”的目标。

公司不断挖掘顾客的需求和期望，以市场调查为出发点，通过对顾客群的区分、顾客需求的分析，开发出满足顾客个性化需求的产品，提供超越其期望的服务，实现“为客户创造满意”的使命。同时，公司以负责任的态度主动承担起对员工、股东、相关利益方的责任，实现多方共赢、发展。在确保依法规范经营基础上，全力支持公益事业，承担起对社会的经济责任、环境责任，以多方回报社会。

为了实现企业的和谐发展，公司本着以人为本、环保节能的宗旨，在德清所属各企业的产品形成、实现和使用的全过程中贯彻、实施环境和安全管理体系，承诺遵守法律法规及其他要求，实现公司的可持续和谐发展。始终追求“持续改进、顾客满意”的宗旨，勇于开拓、不断进取，竭诚为电力事业和国家重点工程建设贡献自己的一份力量。

### 三、企业简介

浙江泰达微电机有限公司是一家蓬勃发展中的中外合资企业，是目前县内规模最大的微电机龙头企业，浙江省排名第二。公司位于素有“鱼米之乡、丝绸之

府”美誉的浙北杭嘉湖平原上的德清新市镇，占地面积 30000 m<sup>2</sup>，厂房面积 25000 m<sup>2</sup>，企业总资产达 6495 万元。拥有交流、直流、罩极电机、外转子、高冲、数控、铝压铸等 7 大车间。

公司主要产品有“Tidar”牌轴流风机。目前，公司的产品已经广泛运用于电器、医疗机械、计算机、小型制冷设备等与之进行配套，其中近 60%的产品出口，自“一带一路”倡议实施以来，公司搭上“一带一路”这趟快车，通过中欧班列已将产品发往沿线 30 多个国家和地区。

浙江泰达微电机有限公司以专注专业的态度和做全国行业龙头老大的决心，为满足市场需求，不断深化设计创新，研发了节能、环保、低噪音、大风量的 EC 直流无刷电机、双电压低噪音永磁罩极电机、高性能限流弧型直矩风扇电机等产品，公司目前已相继通过质量体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、CE 认证、3C 认证。

公司将以“市场需求、社会需要”作为研究开发的基本出发点，以“不断加强技术创新，打造永远转动的风机”作为战略发展目标，作为科技型中小企业和高新技术企业，公司每年研发新产品和更新设备，坚持引进消化吸收再创新、产学研合作和自主创新并行，采用和推广一系列技术上可行、经济上合理的新材料、新技术、新工艺和新产品，以高科技含量产品参与市场竞争，争创在投资开发、产品开发的领先地位。公司践行“打造百年品牌、成为行业领袖”愿景，坚持“真诚、快速、认真”的作风，坚持产业化发展道路，努力使客户获得最大价值和最意服务，努力使投资者获得最好的回报。

## 第二章 企业质量管理

### 一、企业质量理念

公司始终坚持合法经营，依法治企，严格遵守《产品质量法》、《特种设备安全法》等国家法律法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品。倡导社会公德、商业道德，公平参与市场竞争，自觉抵制商业贿赂，争做优秀企业公民。对

内加强法制宣传和思想建设，提倡民主；对外加强沟通和合作，诚信经营，和谐共存。

公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，通过公司内部的体系管理，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过按照本公司质量/环境/职业健康安全体系文件运行，开展以顾客和相关方为聚集点的持续改进活动，同时使供方认同公司的价值取向，以顾客和相关方为关注焦点，共同开展持续的改进，使本公司的产品质量达到和超过顾客要求、质量/环境/职业健康安全达到相关方满意；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。

## **二、质量管理机构**

公司依据精简高效的原则，公司人力资源部发布最新组织机构图，及时确定各岗位的工作职责。对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、服务、检验等运作流程流畅、高效。

## **三、质量管理体系**

公司主要产品为电线电缆，在国内销售的产品应符合工业产品生产许可证、国家强制性产品认证要求及相关行业要求，销往国外的产品应符合所在国家的法律法规要求，在此环境下相继取得了 ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 三体系认证、CCC 认证等多项权威认证。公司地处浙江省，在环境和职业健康安全方面符合国家和本省的环境和安全法律法规要求。建立适应本公司实际的质量管理、测量管理、标准化、职业健康和安全、能源管理体系等管理体系，管理体系已经具备了日常工作的纠正预防措施、定期和不定期滚动式内部审核、和各种形式的管理评审等形成了自我持续改进和完善其有效性的机制，促进公司可持续发展。

先进的设备、严格的管理使公司各企业的产品质量稳步提高。“泰达”微电机连续多年被评为湖州市名牌产品和浙江省名牌产品，

随着企业生产规模的日益扩大，公司在国内市场上享有较高的信誉和知名度。为了实现企业的和谐发展，公司本着以人为本、环保节能的宗旨，在余杭所属各企业的产品形成、实现和使用的全过程中贯彻、实施环境和安全管理体系，承诺遵守法律法规及其他要求，实现公司的可持续和谐发展。

泰达全体员工并不满足现状，凭借自己强烈的进取心和始终追求的“持续改进、顾客满意”的宗旨，勇于开拓、不断进取，竭诚为电力事业和国家重点工程建设贡献自己的一份力量。

综上所述，中大元通的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，各系统已经有机结合形成合力，持续改善、追求卓越。

#### **四、企业诚信管理**

诚信是泰达质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在中大元通已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

##### **1) 建立诚信守法的环境**

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足顾客和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让顾客满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司管理中心负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

##### **2) 营造改进创新环境**

公司通过制定《合理化建议》等制度鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，并通过科技节、持续改善大会、积分奖励等激励方式，营造改进、创新氛围。

##### **3) 营造快速反应环境**

公司建立“客户第一、迅速反应、发展共赢”的客户之道，推行“速度意识”的管理原则，建立快速反应机制。形成五项快速举措：快速决策、快速沟通、快速获取数据、快速响应市场、快速响应客户。

##### **4) 创建学习型组织**

高层领导致力于“发展组织能力”的管理原则，建立多渠道、系统化的学习和教育培训体系，促进组织和员工的学习。建议与人才之道结合描述。

##### **5) 确保履行产品和服务质量安全的职责**

公司通过深入实施质量管理体系、测量管理体系、标准化体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、二级安全标准化体系，规范管理活动。建立质量事故问责制，确保履行产品和服务质量安全职责。

## 6) 大力推进品牌建设

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

①监测和评审公司及各部门日常绩效情况，并提交高层决策。

②建立各类风险制度：明确应急流程、处置职能。

③内部运营风险排查及预防机制。

④实施人才计划，培养各层次的领导者。

8) 组织公司绩效评价。

公司依照绩效模式，建立产品和服务、顾客与市场、财务、资源、过程有效性、领导四维度的绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

## 五、质量文化建设

公司自成立于以来，在艰苦奋斗中，高层领导结合行业特点，凝聚员工共识，提炼出公司的使命、愿景，并且应对环境变化做出与时俱进的调整，以体现时代特色。

形成了诚信务实、厚德敬业，合作进取、拼搏创新的企业文化氛围。公司全体员工凭借强烈的进取心，秉承“质量第一、顾客第一、依法经营、持续改进”的核心理念，勇于开拓，不断进取，竭诚为广大顾客服务。

我们的愿景：打造百年品牌，成为行业领袖。

面对新的市场竞争格局，公司将秉承“为员工创造平台、为企业创造价值、为社会创造美丽”的核心价值观，坚持“务实、创新、追求卓越”的理念，大力推进技术创新、互联网+、资本运营、国际化拓展等战略，全面推动向现代化、国际化、智能化企业进一步转型，实现“百年泰达”的目标。

我们的使命：为全球电机领域提供一流的产品。

公司不断挖掘顾客的需求和期望，以市场调查为出发点，通过对顾客群的区分、顾客需求的分析，开发出满足顾客个性化需求的产品，提供超越其期望的服务，实现“为客户创造满意”的使命。同时，公司以负责任的态度主动承担起对员工、股东、相关利益方的责任，实现多方共赢、发展。在确保依法规范经营基

础上，全力支持公益事业，承担起对社会的经济责任、环境责任，以多方回报社会。

我们的核心价值观：为员工创造平台、为企业创造价值、为社会创造美丽。

在管理过程中大胆实践真抓实干，打开新局面,走上新台阶,跨进新时代，围绕着激发和调动人的主动性、积极性、创造性展开的，以实现人与企业共同发展的一系列管理活动。并在管理中使所有员工勤奋积极，健康向上，朝气蓬勃，平等互爱，团结一致；所有管理科学规范，系统民主，透明公开，公正公平，监督有制。

我们倡导和谐、崇尚诚信，因为文明来自于和谐，诚信创造未来，我们用和谐、诚信来打造企业，用和谐、诚信来塑造企业永恒的主题。繁荣的家园、文明的恒信，将以自己莫大的凝聚力汇聚众多志同道合的贤能异士，在积极、和谐、高效的繁荣家园里一起成长，为和谐社会的进步发展奉献智慧。

因此我们一直坚持的价值观和文化基因是：诚信为本、顾客至上，不断创新，追求卓越；遵章守法、节能降耗，控制污染、预防为主；关爱员工、以人为本，持续改进、和谐发展。

## 六、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、EN 标准、Z/ZZB 标准等，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

浙江泰达微电机有限公司一贯重视标准化体系建设和行业标准化工作：建立了企业标准化体系，培养了一批专业的标准化人才队伍。

公司一直重视知识产权的开发、管理和运用工作，拥有知识产权 38 项，其中发明专利 4 项、其他专利 34 项。

## 七、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，从进货检验、工序检验、成品检验、检测中心的检测设备；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/兼职计量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，

技术品管部下设实验室，作为测量体系日常运行的主要管理部门。品管部是测量管理体系的归口管理部门，负责体系日常运行的监督、协调。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，建立台帐和登记手续，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 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

## 八、认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，浙江泰达微电机有限公司先后通过了 ISO 9001/ISO 14001/OHSAS 18001 三体系认证、CCC 认证等多项权威认证。

浙江泰达微电机有限公司坚持“遵守法规、保护环境、健康安全、持续改进”的 EHS 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。

## 九、产品质量诚信

**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证或标准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，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。

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。

## 十、产品召回

本企业涉及人体健康和人身、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。

对重大不合格品和频繁出现的不合格品，由分厂按《纠正措施程序》要求分析原因，采取有效措施，如分厂无法解决，也可提请工艺技术部协助制定纠正措施，报总工程师审批同意后组织实施，由质量保证部负责对纠正措施的实施进度和效果进行监督、跟踪。

今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

## 十一、“三包”责任

我公司严格执行《产品质量法》等相应的法律法规执行，认真履行产品的质量职责，对确属产品制造问题实行三包一赔。即包修、包换、包退以及赔偿由于质量问题而造成的直接经济损失。

（一）明确三包方式。产品向客户提供公司地址、联系电话等；

（二）向负责修理的销售者、修理者提供修理技术资料、合格的修理配件，负责培训，提供修理费用。保证在产品停产后 5 年内继续提供符合技术要求的零配件；

（三）妥善处理客户直接或者间接的查询，并提供服务。

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。

## 十二、质量奖励

为加强公司的刚性管理，严格执行公司有关规章制度，提高全员的工作质量和产品质量意识，确保设备正常运转，确保生产安全、确保产品质量，以达到满足顾客要求、提高公司经济效益之目的。

公司修订了《员工奖励奖惩制度》、《技术人员绩效考核奖励制度》、《人才引进和绩效评价制度》等，从提升产品品质，服务品质或设计之改进、创新等方面着手，明确微创新活动的运行方式，建立良好的激励机制，充分调动全体员工参与微创新活动的积极性，引导和鼓励员工主动提出微创新项目，提升全员的创新意识及管理素质，培养人才，营造员工自主创新以及“持续改善、开源节流”的企业氛围，提升公司整体竞争力。

## 十三、质量投诉处理

只要顾客对公司产品质量、服务或者其它方面提出不满意，不论是公司原因、顾客原因或者其它原因，公司都作为一次投诉予以受理。公司销售部为公司受理顾客投诉的责任部门，其它职能部门（人员）接到投诉，应在1个有效工作日内转交销售部，由销售部统一受理。

公司因产品质量或服务等原因引起的投诉，由销售部负责处理，在1~2小时内答复顾客的函电。投诉处理需要2个以上部门共同处理时，由销售部统一协调处理。对于严重有损于公司形象的重大投诉，由市场服务部核定确认并提出处理意见，报主管领导审批。

公司认真履行产品的质量职责，对确属产品制造问题实行三包一赔。即包修、包换、包退以及赔偿由于质量问题而造成的直接经济损失。由于公司产品质量或服务等原因引起的投诉，由销售部和顾客沟通协商，根据问题性质做出退货、换货、维修或其它处理。若销售部和顾客沟通协商不能解决问题，则借助外部途径进行进一步解决。

对于顾客、误解等原因引起的投诉，应及时向投诉人做好解释工作，若问题不能解决，则通过外部途径进行进一步解决。

自电机发货之日起，起 1 年内的质量保证期内，若由于不合格的设计、加工制造和运输而导致电机有缺陷或不合格，公司一经收到顾客的书面通知，将立即着手免费为顾客更换这些电机，同时质量保证期顺延（数量和费用不受限制，其中包括装运费、运输费及各种税费）。如公司在收到书面通知后，没有积极配合，导致拖延不能满足买方要求时，公司将赔偿损失。

质量保证期满后，我公司继续提供售后服务，负责产品的终身维修。

#### 十四、质量风险监测

公司主要产品为轴流风扇产品，产品质量非常关键，一旦出现故障，有可能造成用户设备严重事故，给公司信誉带来重大损害，影响公司生产经营。公司产品出厂后，如果下游用户在安装检验过程中发现质量问题，要求公司返工或退货，将会直接影响公司的经济效益。公司一贯重视产品，对客户提供安全承诺，未因产品质量问题与客户发生诉讼纠纷。

##### 1) 履行产品质量安全职责

泰达微电机在创业初期就提出“质量是企业的生命”的说法，在每一次战略研讨会、每一次经营绩效分析会议上，质量安全是永恒的主题。泰达微电机根据有关法律、法规规定，通过《质量否决制度》，将“质量责任制”贯穿于全员和全过程，建立起质量“一票否决”的考核制度，同时在《采购控制程序》、《不合格品控制程序》、《质量否决制度》中体现质量“一票否决”的精神。泰达微电机通过贯彻落实《产品质量法》等法律法规中有关产品质量责任的要求，制定了详细的《产品质量事故处理规定》和《过程质量问题处理条例》，将职责落实到具体岗位，实现产品质量责任的无缝对接。与相关责任人签订质量责任状，并通过监督、评价等措施，敦促履行。结合质量安全风险因素识别及分析，明确研发项目负责人、新产品供应商开发负责人、出厂检验员、项目安装负责人为质量安全控制关键岗位，建立了专门的岗位责任制。

2) 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发程序》，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。

3) 产品生产环节，公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，所有操作人员上岗前实施岗位培训，培训合格后上岗。每个岗位都有作业指导书指导实

施标准化作业。首检、自检、互检、专检、终检（全检）全员质量得到落实。过程反馈流程和考核机制等方法将质量风险消除或降到最低，杜绝质量安全问题的发生。

4) 质量追溯，建立了系统的质量追溯机制，在生产每道工序都实施材料批号，在产品整个生命周期以及整个生产环节给予唯一的产品识别号，同时关键、重要性能的检查结果建立数据库进行存档。使产品具有可追溯性，能快速找准质量问题范围和范围对症下药。

5) 重视风险管理，保证持续经营，公司全面识别影响公司持续经营的主要风险：供应商、产品类型、地理位置、金融危机、破坏性创新、需求量突然增加、劳资纠纷、内外部质量事故、自然灾害、断电、罢工等。并制定《产品的监视和测量程序》和相应的应急响应和替代计划，缓解风险，保证持续经营。

## 展望

公司紧紧围绕“打造百年品牌 成为行业领袖”的愿景目标，坚持立足于电机主业，加大技术的投资力度，并通过外延式发展助推公司转型。公司战略目标是：稳步健康发展电机主业，大力发展“新产品、新技术”。

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。

泰达通始终坚持“严格管理，追求卓越品质；持续改进，满足顾客需求”的质量方针，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，为“浙江制造”品字标国内领先、国际一流的目标持续努力。

市场服务部为公司专门设立的服务机构和岗位，履行为顾客提供服务的职责。负责顾客反馈信息的收集、投诉的受理，退货、换货、产品的维修等工作。公司定期或不定期举办各种类型的产品服务培训。

### 一、意见收集

1、公司设有客户信息接收专用工具。

全国服务热线咨询电话，号码为：0571-8444978

开设公司服务信箱 E-mail: [admin@zjtaida.cn](mailto:admin@zjtaida.cn)

2、面对面征询。利用国内外展会见面的形式，如“广交会”等问询客户意见或建议。

## 二、意见处理及反馈

1、对于收集的意见或建议，实行“首问责任制”，能当场回复的立即回复，能解决的当场解决。

2、部门、个人收集的意见或建议不能当场回复、解决的，及时报公司办公室，向客户说明。公司办公室按照部门职责，意见或建议类别向公司办公会、党总支会、党政联席会报告，经会议研究，“立整立改”事项应在一周内反馈情况。其它事项处理意见应在十五个工作日内反馈情况。

三、对收集的意见或建议汇总整改、处理后，将整改措施、处理意见和结果及时反馈给客户。