

# 浙江涛涛车业股份有限公司

2021年“浙江制造”认证

## 质量诚信报告

浙江涛涛车业股份有限公司

报告日期：2021年01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、法规等进行撰写。报告中关于公司质量诚信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。



浙江涛涛车业股份有限公司

## 前 言

本报告为浙江涛涛车业股份有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，是结合本公司 2020年社会责任体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

### 报告范围：

本报告的组织范围为浙江涛涛车业股份有限公司。本报告描述了2020年1月至 2020年12月期间，公司在经济责任、社会责任、环境责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

### 报告发布形式：

本公司一至二年定期发布一次社会责任报告，本报告以 PDF电子文档形式在本公司网站（<http://www.taotaoatv.com/>）向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

# 目录

一、公司简介.....	5
二、企业质量理念.....	6
三、企业质量管理.....	7
(一) 质量管理机构.....	7
(二) 质量管理体系.....	7
(三) 质量安全风险管理.....	9
四、质量诚信管理.....	10
(一) 质量承诺.....	10
(二) 运作管理.....	11
(三) 营销管理.....	13
五、质量管理基础.....	14
(一) 标准管理.....	14
(二) 计量管理.....	14
(三) 认证管理.....	14
(四) 检验检测管理.....	14
六、产品质量责任.....	15
(一) 产品质量水平.....	15
(二) 产品售后责任.....	16

# 报告正文

## 一、 公司简介

浙江涛涛车业股份有限公司是一家集技工贸一体的出口外向型产业公司，为浙江省全地形车行业龙头企业，为休闲运动车协会副会长单位，主要生产全地形车、摩托车、电动滑板车。公司现有职工 1800 余人，其中研发人员本科或中级以上职称人员 61 人，占研发人数 55.45%，中心研发人员专业涵盖汽电工程及其自动化、机械涉及制造及其自动化、热物理工程学等多个领域。

公司为高新技术企业，拥有省级企业研究院、省级高新技术研发中心两大研发平台，在广东深圳成立深圳百客研发机构，专业致力于产品开发及电商拓展销售，并已与天津摩检所、浙江科技学院、丽水学院等科研院校合作。公司拥有国内专利 200 多项，其中发明专利 4 项，并申请了多项欧盟、美国、俄罗斯、日本专利，为公司产品保驾护航。公司国内拥有商标 50 余项，美国、俄罗斯、日本、澳大利亚等国外商标 26 项。

参与 ATV 的 3 项国家标准起草，摩托车国家标准起草 1 项，公司自主改进研发的《一种带单悬壁挂系统的儿童沙滩车》已经成功通过浙江省产品计划项目的立项，并为《小排量气动沙滩车》制造标准主起草单位。

公司已通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 管理体系认证，车辆世界制造厂代码工厂认证，摩托车一级目录生产许可，欧洲 CE 认证，EEC 认证，美国 CPSC 安全认证，EPA 环保排放认证，美国 UL 认证，FCC 认证，两化融合认证，知识产权贯标认证等。获得缙云县自营出口 20 强企业，地方财政税收贡献奖，工业发展进步奖，纳税 30 强，生态工业 50 强，2020 年获得工信部颁发的“专精特新”小巨人荣誉称号等。

公司在国内设有三家全资子公司，在美国和加拿大设有 6 家子(孙)公司。公司生产的产品基本出口，涉及 30 多个国家或地区，主要国家有：美国、加拿大、墨西哥、法国、德国、西班牙、波兰、俄罗斯、乌克兰、泰国、菲律宾等。公司目前最大的销售市场在美国，总部在达拉斯，另在洛杉矶、亚特兰大、印第安纳等设有分销仓库。公司产品在美国以自主品牌对外销售，在美国已有较高的知名度，品牌溢价日趋明显。公司在美销售形式多样：已合作十多年的几百家经销商批发销售、入驻大型超市销售、亚马逊和沃尔玛网上平台销售、自有网站销售等。历经多年培育，公司在美国拥有了大批较为专业的销售

和售后服务人员与几个专属库房，打造了一条由国内工厂通向美国消费者的直销网络渠道。

公司秉承“立百年涛涛，创国际品牌”和“按国际标准生产，向世界名牌挑战”的战略理念，严格按战略规划整合内部资源、优化产业结构，充分利用永武缙丰富的五金资源，坚持“品牌兴企、科技兴企、管理兴企”三大举措来提升公司的核心竞争力。

2019年度公司实现销售收入53565.91万元，利润达到9935.62万元，缴纳税金4285.22万元；企业资产总额达73345.77万元，其中固定资产13604.62万元。2020年度公司实现销售收入11.7亿元，出口1.7亿美元。

未来将继续坚持走“高新技术产业化”的发展方向，重点培育和发展以电动滑板车、新能源车、全地形车、高档机电一体化产品和汽车周边产品制造为代表的主导产业，积极拓展高科技产业，实施资本经营。同时，积极推行现代企业制度，充分利用国内外资源，实施全球化经营战略，营造国际品牌，建设具有强大综合竞争能力的现代化企业。

公司地址：浙江省丽水市缙云县新碧街道新元路10号

电 话：0578-3183689

传 真：0578-3183668

邮 编：321403

## 二、 企业质量理念

公司创立之初便将打造高质量产品作为企业生产和发展的方向，随着企业慢慢发展壮大，公司追求越来越重视对卓越质量的追求。

公司注重质量管理和技术创新,通过了 ISO9001—2015 质量管理体系、ISO14001—2015 环境管理体系、ISO45001—2018 职业健康安全管理体系认证;公司始终坚持“品质第一、顾客至上；节能高效，持续改进； 安全第一、预防为主”的管理方针，通过严格的质量管理措施，并始终贯彻“下一道工序就是用户”的过程质量控制理念，持续改进，不断提升公司产品质量。公司自始至终坚持产品创新战略，获得国家专利 200 余项，并拥有国家专利授权的知识产权。

表 1 涛涛车业股份企业文化及质量文化

序号	内 容	理 念
1	企业使命	为全球家庭提供无限户外驾乘快乐。
2	企业愿景	成为世界全地形车行业领跑者。
3	核心价值观	规范诚信、开拓创新、协作发展、智慧拼搏。
4	公司作风	让客户感动、让同事触动，让同行震动。
5	核心理念	质量理念：持续改善，精益求精。 服务理念：规则第一、标准第一、社会第一。 经营理念：坚决完成任务，决不找借口。 团队理念：同学习、同奋斗、共分享。 用人理念：结果论英雄 营销理念：狭路相逢勇者。 竞争理念：主动出击。

### 三、 企业质量管理

#### （一） 质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立了质量管理机构品质中心，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

- 总经理及管理者代表/质量负责人——负责全面质量管理资源配置、全员意识提升，向全体员工宣贯质量理念的遵旨；

- 运营中心——负责建立、监控和完善公司内综合管理体系，负责推行全面质量管理工作，不断提升公司整体质量经营管理水平；

- 营销中心——负责收集市场投诉信息和产品质量问题，并反馈相关部门；

- 采购中心——负责对供应商的开发、产业协同发展及能力提升，确保外购和外协件源头产品质量；

- 品质中心——负责新料件、新产品检测，内部委托测试；

- 生产中心——负责设备维护计划编制、具体维护管理。

- 研发中心——负责组织产品实现过程的策划以及质量计划的编制，对本公司生产和服务提供过程进行控制；

- 运营中心——负责公司质量战略的推进实施，提升产品质量和过程质量指标，同时实施质量改进工作。

因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；

- 2) 亲自参与每月质量例会；

- 3) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；

- 5) 参与质量月活动，普及质量安全教育；

- 6) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

#### （二） 质量管理体系

公司注重质量管理和技术创新，将质量管理作为企业生存与竞争的根本，将



技术创新作为企业发展与壮大的途径。从公司以“品质第一、顾客至上；节能高效，持续改进；安全第一、预防为主”作为质量方针，从方针中便可以看出公司将质量作为企业发展的根基。自从引入 ISO 9001 质量管理体系认证以来，公司围绕全地形车、非公路用两轮摩托车的设计、开发以及生产过程根据 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立了质量管理体系，形成了管理手册、程序文件和其他质量文件等，并贯彻实施与保持，并持续改进有效性。

### 1、 质量管理体系方针与目标

公司导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持以“品质第一、顾客至上；节能高效，持续改进；安全第一、预防为主”为质量方针，到导入卓越绩效管理模式，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 GB/T19580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。在公司内部将质量视为最优先的目标：以质量第一的原则，组织产品开发、生产和销售；坚持品质出品牌的原则，以不断提升产品品质来实施品牌战略；在人类居住安全的领域，站在市场的制高点，持续创新和改进产品质量是公司永恒的目标；以顾客为关注焦点，理解顾客的需求与期望，不断提升和完善公司各项基础管理工作，为客户提供优质的产品与全方位的服务。

- **顾客满意率 $\geq$ 95%；一次交验合格率 $\geq$ 90%；**公司各部门都有具体明确的部门质量目标。

### 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。

公司每年聘请专家进行讲座、集体封闭学习和拓展训练等，针对开展质量体系管理、6S 管理、绩效考核管理、卓越绩效管理等进行培训。同时采取多种激励方式，鼓励员工主动参加培训。

### 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（部分产品指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了与质量奖罚管理标准和质量考核管理办法等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 涛涛车业股份所遵守的质量标准和其他相关法律

<p>员工权益 社会责任</p>	<p>《劳动合同法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015标准、ISO14001:2015标准、ISO45001:2018标准等 主要执行</p>
<p>执行与制定</p>	<p>GB 24929—2010 全地形车加速行驶噪声限值及测量方法 GB 24930—2010 全地形车燃油箱安全性能要求和试验方法 GB 24931—2010 全地形车照明和光信号装置的安装规定 GB/T 24935—2010 全地形车最大侧倾稳定角试验方法 GB/T 24937—2010 全地形车安全防护装置 GB/T 32229—2015 全地形车道路试验方法 GB/T 32231—2015 全地形车发动机通用技术条件 GB/T 32381—2015 全地形车辆轮胎  同时采用 T/ZZB 1808—2020小排量内燃机式全地形车</p>

### （三）质量安全风险管理

产品质量降低,会给企业带来巨大风险。为此,公司在生产设计、原材料采购各阶段以及生产过程中强化质量监控；严把产品出厂关,确保出厂成品无次品,无论是内在品质还是外在包装都做到精益求精。公司制定常规产品生产运行控制流程，把质量控制工作分解到生产经营的每一个环节，公司制定了从原料到包装的一系列检测规程，公司也将质量管理渗透到组织机构中从总经理开始设立质量负责人，层层往下一直渗透到每一个生产个体中去，使得质量安全形成一个有机的整体，从而保证产品质量合格率达到 100%。

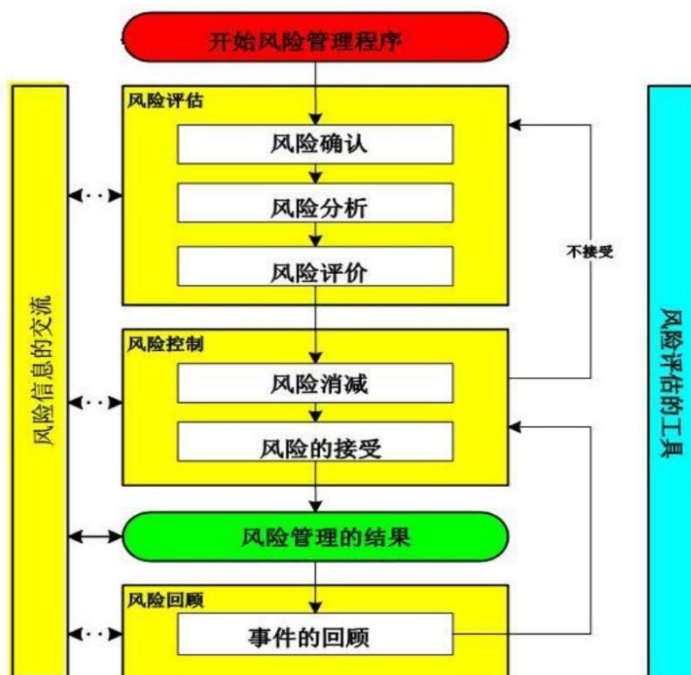


图 1 风险管理程序

## 四、 质量诚信管理

### （一） 质量承诺

#### 1) 诚信守法

公司严格按照制度以及法律法规的要求开展诚信经营，在涉及顾客、供应商、员工等各相关方的管理制度中都以诚信经营为原则。公司严格遵循《公司法》、《劳动合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》等法律以及五金行业的各相关法律法规。公司还不断加强对《产品质量法》、《安全生产法》等法律法规的宣传培训制度，依据相关法规并结合企业实际建立完善全面的质量管理制度、安全生产责任制、应急救援预案和安全生产管理制度等，并做好对员工的普法培训，提高企业质量安全主体责任意识，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为中去。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

#### 2) 满足客户需求

公司致力于产品技术的不断创新和产品质量的不断巩固，公司成立品质检测中心，配置了全地形车检测设备废气分析仪、摩托车安全性能检测线、拉索耐久性试验机、偏摆检查仪、NX牌电脑扭矩检测仪、摩托车仪表性能试验台、点火线圈耐压测试仪、转速表、汽车排气分析仪、摩托车道路试验综合试验装置、排气污染物测量装置、底盘测功机、盐雾试验箱、电子万能试验机、车轮径向冲击试验机、车轮扭转疲劳试验机、减震器性能试验台、电池恒流放电仪、绝缘电阻测试仪、电池恒流放电仪、TT220数字式覆层测厚仪、XGP便携式镜向光泽度计、HS6020声校准器、FYF-1便携式测风仪、HS5660A精密脉冲声级计、转速表等。

可靠性试验装置这些设备资源不仅为公司产品的质量提高了保证还为新产品新技术的开发提供了有效的平台。公司高度重视产品的研发和投入，具有多年的行业产品研发经验，配置专职研发队伍和检测设备，不断加大产品研发的投入力度，取得显著的成效。依靠这些科研投入，公司有源源不断的新产品和技术去为公司持续不断的去开新市场。

公司一直将产品质量作为企业发展关注的重点，通过了 ISO 9001质量管理体系并严格执行，另一方面公司营造员工积极参与群众性质量管理活动

的机制，并基于卓越模式，把 QC 小组、合理化建议、5S 活动整合为卓越班组活动，为员工的质量管理活动提供平台，最终保障产品质量安全。

近年来，公司对技术创新体系投入不断加大，不断增强技术创新能力，为公司提供了坚实的后盾，同时也使得公司的技术研发能力始终处于业内领先水平，制造水平也达到了国际先进水平，公司自主研发的产品都有自己鲜明的特色，其质量水平和先进水平也被广大消费者接受与喜爱。

## （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《设计和开发控制程序》，从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。

### 2) 原材料或零部件采购诚信管理

原材料或零部件出现质量问题会严重影响成品的质量，产品质量降低，会给企业带来巨大的风险，不仅会造成市场和顾客的流失还会对企业形象和品牌造成不良的影响，为此，公司在原材料或零部件采购阶段强化质量监控，严把产品出厂关，确保出厂成品无次品，无论是内在品质还是外在包装都做到精益求精。

公司对采购的原材料、关键元器件、辅料、外购/外协件、包装材料等严格按产品检验规程进行验证或检验，同时执行《产品监视和测量控制程序》，以确保采购的产品满足规定的要求。对发动机、油箱、仪表等使用的关键元器件和材料，研发中心编制并执行相关的《检验规程》，以确保关键元器件和材料满足产品认证所规定的要求。关键元器件和材料的检验由品质中心进行，也可以由供应商完成，当供应商检验时，研发中心对供应商提出明确的检验要求。公司制定了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》、《进货检验规程》《产品监视和测量控制程序》等相关文件对原材料采购程序做出明确的规定，确保所有采购的零部件达到质量要求，从源头降低产品的质量风险。

### 3) 生产过程诚信管理

公司生产中心制定并逐步完善各种生产管理制度、岗位说明书和安全操作规程。研发中心负责各种检验作业指导书的编制。生产中心、研发中心具体负责各品种技术管理工作，制定并逐步完善了各种岗位操作规程和各类工艺规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行稽查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

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、成品的质量关，严格执行“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格批记录的管理规程，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，符合注册要求。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程信息化建设水平，在应用 ERP 系统的生产管理模块对整个过程进行数据采集和监控外，还专门在装配车间建立信息塔服务系统，对公司整个生产过程实行系统化管理。并挖掘内部潜力，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；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

产品价值是通过营销过程来实现的，营销成为发展品牌和提升市场占有率的关键因素。营销服务过程的优劣直接决定了公司效益和发展战略的实现。通过制定准确的营销策略和目标，提升顾客满意度，实现产品的最终价值，是企业发展过程中最重要的环节之一。公司以“以顾客需求为导向，组织产品销售；组织实施销售策略，扩大销售网点，为市场销售提供优质服务”为营销管理战略，确立了营销管理的基本方向。

公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要，进行多维度、多层次、全方位的市场与顾客的细分，并根据市场调研和销售记录结果等分析，确立出目标顾客与目标市场。按照渠道方式将顾客分为直销和分销，根据其类别拥有的不同的需求特点制定不同的营销策略。又根据顾客的性质将客户分为：战略客户（A类）、重要客户（B类）、一般客户（C类）、潜在客户和流失客户等，通过收集和分析上述客户的信息，调整公司的销售策略，以改善销售业绩。公司针对不同顾客，采用不同的了解方法，通过专卖终端、专题市场调研、“四季”产品分析会、座谈会、网站和电话调查、顾客满意度调查等六种形式了解顾客与代理商（关键顾客）的需求和期望，五种方式互为补充，互为基础，以求更全面、更有深度的把握顾客的需求和期望。这些数据都为公司的经营规划、产品开发设计、过程控制等提供了重要的参考因素。

公司制定了顾客满意度测量、产品召回控制程序等文件力求从各方面增加业务人员的技能和素质，提升顾客成交率和满意度。另外，公司还确立了客户投诉、退货管理制度，明确了投诉处理主管部门。营销中心人员每天对顾客投诉及意见登记备案，传递到相关职能部门，尽快将处理结果反馈顾客。分析与改进顾客投诉信息，建立长期友好关系，营销中心每天对顾客投诉信息汇总、分析与传递，及时按规定退、换货或修理，并针对问题原因把投诉分为ABC三大类。A类问题属特殊紧急处理问题，必须在当天内（12个小时）解决，B类问题24小时内解决，C类问题48小时内解决。同时每季对投诉、抱怨、顾客意见、处理结果进行统计分析，形成报告，进一步寻找共性原因，发现改进空间，并及时传递给公司领导、相关部门参考改进。

## 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的整个过程，从原辅材料、零部件、包装材料的采购、半成品、成品的质量检验等各个环节，均制定了相关标准和检测规程。从而使产品从最开始的原辅材料进厂到最终的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、提高企业管理水平等都奠定了良好的基础。

### （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技术培训，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，强化现场检查和监管，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。

### （三） 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系、职业健康管理体系、环境管理体系认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“品质第一、顾客至上；节能高效，持续改进；安全第一、预防为主”的质量方针得以顺利推行。自公司建立以来，从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量生产研发中心门的抽检中，合格率均为 100%。

### （四） 检验检测管理

公司为保证从原料采购到成品出厂的一系列过程中都有标准与检验贯彻其

中，各部门各司其职研发中心和采购中心等都在检验检测管理中扮演重要的角色。

品  
质部被指定为质量成本管理的责任部门，并负责编制进货检验与试验规程以及物资进货的抽检；采购中心负责不合格物资处置，仓库负责点收物资的进货数量、名称和数量等工作。

为保证产品在所有生产过程中都能通过规定的检验达到质量要求之后再进入下一步的生产工序，公司制定了《不符合、事件调查处理控制程序》《产品监视和测量控制出现》等文件并健全了进料检验、制程检验、成品检验等关键品质控制节点和品质控制标准。品质中心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；检验员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产线操作工负责自检工作。

## 六、 产品质量责任

### （一）产品质量水平

为提升产品的先进性与质量水平，涛涛车业股份有限公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近年来产品多次获得客户和同行认可。所获荣誉见表 4。

表 2 近几年产品和技术所获荣誉（省级以上）

序号	荣誉称号	颁布日期	颁发单位
1	高新技术企业	2017年 11月	浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、浙江省国家税务局、浙江省地方税务局
2	省级企业研究院	2020年2 月	浙江省发展和改革委员会浙江省经济和信息化委员会浙江省科学技术厅
3	浙江省出口名牌	2019年 1 月	浙江省商务厅
4	浙江省休闲运动车行业协会 境外拓展金马奖	2018年 3 月	浙江省休闲运动车行业协会
5	2019年制造业50强	2020年5 月	中共缙云县委员会缙云县人民政府



## （二）产品售后责任

为更好的满足客户的需求使客户有更好更高的服务体验，公司设立独立的售后服务部，主要负责归口受理顾客的投诉，为顾客提供技术服务，产品售后的安装和维修等一系列面向客户的服务，与此同时，营销中心还负责收集顾客信息并及时向公司营销中心反馈，配合各部门开展相关的质量管理活动。

公司以渠道多样化、处理快捷化原则，规范顾客投诉处理流程。公司制定了客户投诉、退货管理制度，明确了投诉处理主管部门。客服人员每天对顾客投诉及意见登记备案，传递到相关职能部门，尽快将处理结果反馈顾客。同时每季对投诉、抱怨、顾客意见、处理结果进行统计分析，形成报告，进一步寻找共性原因，发现改进空间，并及时传递给公司领导、相关部门参考改进，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度，客户满意度。

## （三）社会责任

公司在不断发展壮大的同时不忘积极履行社会责任，真诚回报社会。公司领导十分重视公益支持，积极主动参与和组织社会公益活动，支持慈善捐款、助学捐款、赈灾、扶贫等公益事业。公司将公益事业重点支持的领域定为扶贫捐助和助学活动。

在公共责任方面公司将环境保护、能源资源利用、安全生产、公共卫生作为工作的重点，并制定相应的内控指标和绩效指标，严格执行。在人才培养方面，公司建立多渠道的人才培养制度，提供员工学习与发展空间，公司建立多渠道、分层次的人才培养制度如《储备人才培养机制》，为员工的学习与成长创造机会。

对于顾客售后服务，公司有多样化、处理快捷化原则，规范顾客投诉处理流程。对客户投诉的问题，营销中心针对问题原因把投诉分为ABC三大类，A类问题属特殊紧急处理问题，必须在当天内（12个小时）解决，B类问题24小时内解决，C类问题48小时内解决。对售后问题有针对性的进行服务，大大提高了服务效率，最大限度的减少了顾客的不满和业务流失。

### ① 质量信用记录

自涛涛车业股份建立以来，公司从未出现过质量、安全、环境重大事故，从未受

到相关方的重大质量投诉。

公司制定了客户投诉、退货管理制度，明确了投诉处理主管的部门。客服人员每天对顾客投诉及意见登记备案，传递到相关职能部门，尽快将处理结果反馈到顾客。同时分析与改进顾客投诉信息，建立长期友好关系，每季度公司都对顾客的投诉、抱怨、意见以及处理结果都及时进行统计分析，形成最终报告，为公司改进提供重要依据。顾客可通过公司电话、公司微信平台、网站以及邮箱等多种渠道对公司各方面问题进行投诉与咨询。企业内部建立了规范化的顾客投诉处理流程，以渠道多样化、处理快捷化的原则满足不同顾客的不同需求。

## ② 质量风险监测

公司制定了《外部提供的过程、产品和服务控制程序》《产品监视和测量控制程序》《检验规程》《不符合、事件调查处理控制程序》等文件以确保生产过程在原材料、零部件以及关键元器件采购的环节中不出现质量问题，为后续的生产阶段打下扎实的质量基础。同时公司还健全了进料检验、制程检验、成品检验等关键品质控制节点和品质控制标准，对整个生产工序的每一个重要过程都进行了实时的质量监控。

公司对每一个产品都进行全过程检验、入库以及出厂检验。品质中心对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置。

## 报告结语

在激烈的市场竞争和蓬勃的市场经济条件下，企业生产产品的质量标准不仅要满足法规和标准的要求才算真正合格的产品，最终消费者的满意度才是衡量产品最终的标准，只有不断加大科研创新力度，巩固产品质量，才能真正做到企业的可持续发展。近几年，涛涛车业股份积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在质量管理方面公司通过 ISO 9001质量管理体系，并积极改进和完善，力求达到国际同行业先进的管理水平。接下来的企业发展过程中，公司将牢牢抓住扎实的行业发展基础、丰富的行业知识经验、成熟的生产工艺、较高的品牌知名度、强大的顾客资源以及强大的资金实力等优势继续抓住市场所给予的机遇，继续加强技术创新力度，狠抓产品质量来提高企业的整体水平和竞争力。另一方面，公司为克服企业发展所遇到的瓶颈，将通过加强创新能力、清晰产品定位、完善企业内部管理等方法来促进企业升级发展。

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，涛涛车业股份将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

报告人：浙江涛涛车业股份有限公司

2021年1月