

浙江飞哲科技股份有限公司

企业  
质量  
诚信  
报告

2023年2月9日

# 目录

|                |    |
|----------------|----|
| 第一部分 报告前言..... | 1  |
| 一、报告编制说明.....  | 1  |
| 二、企业高层致辞.....  | 1  |
| 三、企业简介.....    | 1  |
| 第二部分报告正文.....  | 3  |
| 一、企业质量理念.....  | 3  |
| 二、企业质量管理.....  | 3  |
| （一）质量管理机构..... | 3  |
| （二）质量管理体系..... | 4  |
| （三）质量风险管理..... | 6  |
| 三、企业质量诚信.....  | 7  |
| （一）质量承诺.....   | 7  |
| （二）运作管理.....   | 7  |
| （三）营销管理.....   | 8  |
| 四、企业质量基础.....  | 9  |
| （一）标准管理.....   | 9  |
| （二）企业计量水平..... | 9  |
| （三）认证管理情况..... | 10 |
| （四）检验管理情况..... | 10 |
| 五、产品质量责任.....  | 11 |
| （一）产品质量水平..... | 11 |
| （二）产品售后责任..... | 11 |
| 六、社会责任.....    | 11 |
| 结束语.....       | 12 |

# 第一部分 报告前言

## 一、 报告编制说明

本报告为浙江飞哲科技股份有限公司（以下简称为“飞哲”或“本公司”）的《企业质量诚信报告》，是根据国家标准 GB/T31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司质量诚信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。本报告的编制范围为浙江飞哲科技股份有限公司。本报告描述了2020年3月至2021年3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。本公司一至二年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布。

## 二、 企业高层致辞

坚持“正直、拼搏、协作、创新”的企业文化，过去、现在和未来都要始终坚持的，并不断为之赋予新的活力。我们始终专注于所熟悉的领域，用专业的知识为客户提供优质的服务；不断努力去提高产品质量，用严格的质量管理和敬业的精神，不断追求卓越品质，为用户提供高品质的产品；创新是我们飞哲成长和发展的基因，已经深深的烙在每位飞哲员工的思想和行动中，不断为我们的用户提供超乎想象的卓越产品和服务。市场是瞬息万变的，市场的需求也是在不断随着科技创新和技术应用而发生着变化，我们要不断深挖用户需求，牢固树立“追求员工物质和精神两方面的幸福，为万千家庭的品质生活而奋斗”的使命，坚持更好地满足、服务客户，推动行业市场的不断发展。

## 三、 企业简介

浙江飞哲科技股份有限公司于2013年4月由飞航控股集团投资2.5亿元人民币成立，公司位于中国五金之都——永康市城西新区，建筑面积7万多平米。公司购置了国际先进的自动机械手、加工中心、数控自动加工专机、自动打磨机、燃气连续式节能熔铝炉、发射炉、保温炉、冷室压铸机、封闭式自动涂装生产线、螺杆式空压机等先进的生产设备，拥有光谱分析仪、金相试验系统、三坐标测量仪等先进的检测设备，并配备了低压脉冲除尘系统、干式铝粉负压回收站、废气、污水处理系统等环保设施。同时通过引进丰田精益生产模式，推行精细化管理及开展信息化建设，使得公司业务迅猛发展。其主导产品——铝制散热器产销量位居全球铝制散热器的龙头地位。而战略新品厨房小家电项目与法国小家电领军企业SEB集团和国内小家电第一梯队SUPOR集团两大行业巨头联手，成为他们采购系统内的战略供应商，并已成功推出深受消费者喜爱的电烤盘、电饼铛等系列产品。

公司倡导“正直、拼搏、协作、创新”的企业文化，并始终贯穿、渗透于飞哲人工作、生活的点滴之

中，打造了一支强有力的团队。公司管理体系进行了ISO9001&14001及SA8000认证。主导产品均通过了CE、ROHS、GOST认证，目前，公司拥有相关发明与实用新型国家专利等167项。取得了“国家高新技术企业”、“浙江省出口名牌产品”、“浙江省科技型企业”等荣誉称号，建有省级研发技术中心，为《压铸铝合金散热器》浙江制造标准的起草单位及全国有色金属协会《散热器用高导热铝合金》等标准的主导单位。

展望未来，飞哲公司将以领先的压铸核心技术及成本优势，通过技术、管理、产品、服务等一系列的创新，使企业达到新的巅峰，飞哲也能成为制造行业耀眼的明星！

## 第二部分 报告正文

### 一、 企业质量理念

公司视产品质量为企业的生命，以过程质量控制为重点，围绕优质、高产、低耗的生产经营目标，通过不断创新，逐步树立“顾客满意，管理规范，产品优质，技术先进”的质量方针和“质量通过率：散热器产品 $\geq 85\%$  厨房小家电产品 $\geq 91\%$ ；客户端下线PPM值： $\leq 15000$ PPM；不合格柜投诉率： $\leq 1\%$ 的质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施。

近年来，在创建诚信体系中公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质部的综合管控水平，将“质量就是企业生命”、“下道工序是上道工序的客户”等质量责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐管共抓、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。在顾客和市场需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作、共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

### 二、 企业质量管理

#### （一）质量管理机构

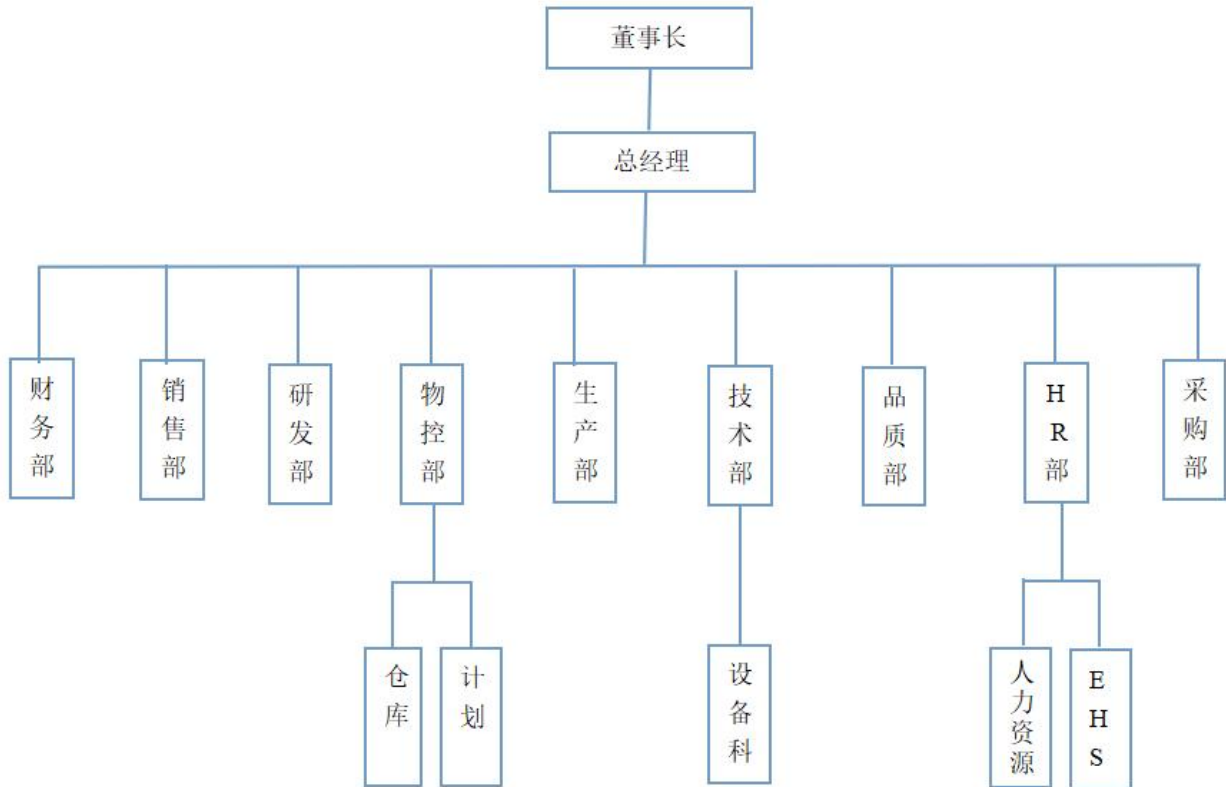
总经理对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品质部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO9001 质量管理体系，协助总经理，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

人力资源部和品质部实行经理负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（大专及以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准和顾客满意为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

图表 1 公司的组织架构图



## （二）质量管理体系

质量是企业的生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品通过了 GB/T 19001-2016 idt ISO9001:2015 标准的审核，并且每年按规定顺利通过了监督审核。

### 1、质量方针

公司建立了“顾客满意，管理规范，产品优质，技术先进”的质量方针。在质量方针的指导下，建立了公司部门负责人绩效和员工绩效两层绩效管理。每年根据经营战略管理目标和部门的职能，将公司战略逐步向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。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、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整，确保公司长、短期战略目标地实现。

### 2、资源保障

飞哲实行质量安全总经理负责制，任命管理者代表，建立了完善的质量管理架构。实施制度化、程序化、文件化管理，形成质量管理体系文件管理手册、程序文件、作业指导书、管理汇编等，确保体系的运行有据可循。

公司配置了70余台检测设备，确保检验检测能满足质量运行的需求，如图表2。同时生产车间近60多台生产设备，配置有压铸自动化控制系统，喷涂配备自动喷枪，既保证了产品质量，又提高了生产效率，如压铸自动化控制系统，实现机械手替代人工操作，提高生产效率，促进产品品质稳定；自动喷枪提高生产效率、保证产品品质稳定，保护员工职业健康安全；场地划分明确，正品、不良品完成隔离，起到防呆作用，真空性能得到绝对保证，等，处于同行业领先水平；先进的基础设施配置，减少了人员操作的产品质量的误差，能从自动化与环保安全的角度更好地、更精准地在保证产品质量的同时也提高了生产效率，确保产品交货的及时率。

图表2 公司部分检验设备清单

| 2020年散热器计量仪器台账 |          |              |        |               |             |            |            |      |      |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |     |      |      |          |      |
|----------------|----------|--------------|--------|---------------|-------------|------------|------------|------|------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----|-----|------|------|----------|------|
| 序号             | 仪器设备名称   | 规格型号         | 精度     | 机身/计量编号       | 制造厂家        | 校准日期       | 有效期        | 校验周期 | 校验方式 | 2021年月份(需校准月份打“√”) |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     |     | 使用部门 | 领用人  | 备注       | 检验项目 |
|                |          |              |        |               |             |            |            |      |      | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11  | 12  |      |      |          |      |
| 46             | 标准砝码     | 5KG          |        | WT1061585-4-2 | /           | 2020.3.6   | 2021.3.5   | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |     | 品质部 | 尹红玉  | 验货室  | 校准电子秤    |      |
| 47             | 标准砝码     | 10KG         |        | /             | /           | 2020.3.6   | 2021.3.5   | 1年   | 外校   |                    |   | √ |   |   |   |   |   |   |    |     | 品质部 | 尹红玉  | 验货室  | 校准电子秤    |      |
| 48             | 电子计重秤    | 20g-3Kg      | 0.2g   | HY-708W       | 永康市华莹衡器有限公司 | 2020.3.6   | 2021.3.5   | 1年   | 外校   |                    |   | √ |   |   |   |   |   |   |    |     | 品质部 | 尹红玉  | 验货室  | 称产品重量    |      |
| 49             | 高精度计重计数秤 | 20g-3Kg      | 0.2g   | HY-708C-1     | 永康市华莹衡器有限公司 | 2020.3.6   | 2021.3.5   | 1年   | 外校   |                    |   | √ |   |   |   |   |   |   |    |     | 品质部 | 肖高俊  | 压铸   | 称产品重量    |      |
| 50             | 炉温测试仪    | TM-106K      |        | TZ1311T423    | IR80        | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   | √  |     | 品质部 | 卢琴华  | 小家电  | 测烘炉温     |      |
| 51             | 扭矩扳手     | 20-100N.m    |        | 7113          | 索伦德工具       | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 丁丽   |      | 测扭力矩     |      |
| 52             | 扭矩扳手     | 20-100N.m    |        | 7105          | 索伦德工具       | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 尹红玉  |      | 测扭力矩     |      |
| 53             | 深度卡尺     | 0-200mm      | 0.02mm | 16057392      | 哈尔滨量具刃具有限公司 | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   | √  | 品质部 | 尹红玉 | 验货室  | 孔穴深度 |          |      |
| 54             | 深度卡尺     | 0-200mm      | 0.02mm | 16067302      | 哈尔滨量具刃具有限公司 | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   | √  | 品质部 | 尹红玉 | 验货室  | 孔穴深度 |          |      |
| 55             | 直读光谱仪    | MAXxLMD05    |        | 10002107      | AMETEK      | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 李杰   | 化验室  | 金属材料成分分析 |      |
| 56             | 刀口形直尺    | 500mm        | 0级     | 6671          | 台州耀辉        | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 丁丽   |      | 平面度测量    |      |
| 57             | 刀口形直尺    | 200mm        | 0级     | 6676          | 台州耀辉        | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 韩海燕  | 打磨线  | 平面度测量    |      |
| 58             | 塞尺       | 0.02-1.00    |        | SC-01         | /           | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 丁丽   |      | 间隙测量     |      |
| 59             | 电子台秤     | TCS-150      |        | 041401        | 永康志翰电器有限公司  | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 尹红玉  |      | 称产品重量    |      |
| 60             | 电子秤      | ACS-JS-15    |        | 00592         | 永康华德衡器有限公司  | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 肖高俊  | 压铸   | 称产品重量    |      |
| 61             | 电子秤      | ACS-JS-15    |        | 00560         | 永康华德衡器有限公司  | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 肖高俊  | 压铸   | 称产品重量    |      |
| 62             | 螺纹环规     | G1-LH-T8 T/Z |        | H901          | 川威          | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 林应太  | 来料室  | 外螺纹      |      |
| 63             | 螺纹环规     | G1-T8 T/Z    |        | H902          | 川威          | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 林应太  | 来料室  | 外螺纹      |      |
| 64             | 螺纹塞规     | G1 T/Z       |        | S901          | 艾立特         | 2020.08.11 | 2021.08.10 | 1年   | 外校   |                    |   |   |   |   |   |   |   |   |    | √   | 品质部 | 丁丽   | 机加线  | 内螺纹      |      |

公司非常重视人员素质、员工技能的提升对于质量的培训教育，设置了专门的培训部门对员工培训教育进行管理和培训体系的研究，并在每个员工的绩效管理中纳入了培训项目，确保足够的人员能力满足质量管理的需求。公司人力资源部根据公司人力资源的发展规划落实对公司内部人员的培训，如组织对全员进行专门的制度、工艺、产品知识和质量的培训，并制定落实《人力资源管理控制程序》等对培训进行了标准化和制度化。公司各部门根据实时的管理与生产技术的需要向人力资源部提出人员培训的需求，同时部门内部还组织各类专门的培训活动，必要时公司层面聘请外部培训机构老师进行专题培训，并定期外派优秀员工出外培训。

### 3、质量管理办法

在总经理领导下，企业将《质量环境职业健康手册》作为本公司实施质量管理、开展质量策

划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件，同时也作为对顾客的承诺；将《程序文件》作为公司现行管理标准，按照质量手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训，建立了讲师队伍，分别对管理、技术、生产工艺、质检、计量、生产及质量安全，按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训，并强化对《产品质量法》、《标准化法》等法律法规的宣传教育。

为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者代表。

公司制定了《不合格控制程序》、《改进控制程序》、《检验和试验控制程序》等，严格落实产品质量的检测及对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过质检部发放合格证后方能流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

### （三）质量风险管理

#### 1、质量风险的识别

根据 GB/T 19001-2016 质量管理体系的落实，公司落实对质量风险进行识别与评价。落实组织环境就相关方控制要求的识别，并结合公司内部的公司整体的活动情况依据《应对风险和机遇的措施控制程序》的规定对质量风险进行有效的识别与评价，并明确控制措施，提前预防实施控制。形成《内外部环境因素评价》、《风险和机遇评估分析表》明确了顾客关系管理过程中产品交付、顾客投诉；生产提供控制过程中质量不合格会造成投诉、加工超过交货期可能会造成投诉；外部提供过程产品和服务的控制和验证过程中采购产品不合格、供应商供货不足、供货时间过程等的质量风险，并明确风险应对的控制措施。

#### 2、质量投诉管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，公司制定了《检验和试验控制程序》、《客户满意度控制程序》、《售后服务管理制度》等制度，建立健全了受理和处理产品质量和售后服务质量投诉的控制程序。销售部和工程部负责客户售前、售中、售后一切投诉接待，对顾客抱怨、投诉等信息进行责任落实。同时按照售后服务规定定期对顾客进行回访调查，对顾客潜在不满进行分析，并将整改落实到责任部门。

解决处理顾客投诉的过程也是产品性能和服务质量的提升过程，目前为顾客服务工作高效、



快捷、有序。此外，通过加强定期走访客户，主动与客户交流沟通，对顾客抱怨进行及时改进与沟通来提高顾客满意度。

公司每年年底对顾客满意度进行问卷调查，填写顾客满意度调查表，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

公司质量、服务投诉热线：0086-579-89025608，并在产品的说明书、网页等进行热线的公示。

### 3、质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

### 4、应急管理

#### (1) 重大质量事故应急预案

根据有关规定，出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制，我们按要求制定了相关检验制度，产品经检验合格后方可出厂。我们制定了高于国标、行标的企业内控标准，严把工序过程质量关，做到了事前有效控制，出厂产品严格按照产品内控标准执行，经检验不合格品坚决不予出厂。围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制，分别制定了操作规程，当出现不合格时，立刻停机查明不合格原因，待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

#### (2) 重大质量事故报告与处理

重大质量问题发生后，应立即向公司总经理及分管经理汇报，并有效组织有关人员对事故进行分析，找出原因，积极采取补救及预防措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

## 三、企业质量诚信

### (一) 质量承诺

公司以“让顾客、员工、合作者成为利益共同体”为使命和“成为全球一流的散热器企业”的愿景，始终坚持先做人再做企业，诚信为先的经营理念，公司承诺从以下方面践行我们的诚信承诺：严格贯彻质量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。

## （二）运作管理

### 1、生产过程诚信管理

公司针对生产制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了工艺卡片、工艺守则、《生产过程控制程序》、《基础设施和工作环境管理控制程序》、《监视和测量设备控制程序》等工艺文件 and 操作程序。公司还制定了工艺检查制度，建立了《检验和试验控制程序》。

公司制定了严格的过程管理制度，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

公司建立并执行《采购控制程序》明确生产和管理所需的原材料、配件、辅料、包装等的采购和外包方的控制。对供应商进行评价选择管理，实施对供方物资的质量、价格、供货期等进行比较，对供方进行供方调查评估，形成《供应商评价记录表》，同时对合格供方的质量保证能力、环境管理状况、职业健康安全状况进行调查评估，同时采购部每年对合格供方进行一次复评，填写《供应商绩效考核表》，对考评不符合要求的供方应取消其合格供方资格。

采购部根据生产通知单及库存物质量编制采购计划或签订采购合同，经部门主管批准后实施采购，重大物资采购需经过总经理的批准。在原材料采购方面，制定了原辅材料标准，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，确保达到我司质量标准需求。

### 3、设计诚信管理

公司拥有专业和资深的技术队伍进行新产品、新工艺的研究和开发，通过运用产品设计过程 PDCA 等方法的运用，注重工艺技术和市场信息的应用，对研发过程系统的设计、管理和改进，并执行《设计开发过程控制程序》，按研发过程的不同阶段、节点进行评审和确认，并设立指标进行测量和控制，设计过程结合用户的反馈信息，做好设计要求的明确，从输入、输出、评审、确认、验证等过程严密实施，确保设计的产品、研发的新技术满足市场客户的需求。

## （三）营销管理

公司建立并执行《与顾客有关过程控制程序》、《客户满意度控制程序》，实施对客户服务的售前、售中、售后的服务管理。

**售前保障：**公司拓展客户的接触面，深化客户的接触方式：服务电话、开通公司官网 <http://cn.chinaflyhigh.com/index>以及电子商务平台等、参加各种营销会议，收集顾客需求的信息，并将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。

**售中保障：**公司制定了合同、经销商管理办法等一系列关于产品安全及售后服务制度文件，从产品设计、定价、生产、运输、售后服务等各方面对客户终端营销进行制度明确，强化重视客户产品质量和产品用户感受，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，让消费者在使用产品的时候，真正做到安全、绿色，便利，感受到高品质的产品质量服务。

**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。公司制定了《售后服务管理制度》，明确规定对于顾客投诉和调查意见的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门/人以及跟进流程，公司在官网设置了服务中心，明确了产品的注意事项，日常使用与保养、服务热线等，通过专业x的生产、销售经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决投诉等售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度。

## **四、 企业质量基础**

### **（一）标准管理**

企业散热器产品执行 JG 293-2010《压铸铝合金散热器》标准，公司产品制造积极响应政府部门推出的浙江制造项目，部分产品执行T/ZZB 1567-2020《压铸铝合金散热器》，将公司产品推向另一个高度，促使公司生产技术水平处于行业领先地位，产品性能指标均达到国际先进水平。公司通过日常内部高标准的控制，强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到100%、工序产品抽检合格率达到 95%以上。

### **（二）企业计量水平**

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照《监测和测量控制程序》。公司配置了完善及先进的检测设备以满足发展的需要，设备的管理和使用做到管好、用好、完好、防尘、防潮、防震、会操作、会保养、会检查、会简单维修、定人保管、定人养护、定室存放、定期校验，保证仪器设备性能安全可靠。并对每台仪器设备建立了设备档案，包括设备名称、

规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、合格证、使用说明书及使用规程中维修、检定（校准）等记录和检定证书、设备的维护保养计划等内容。

### （三）认证管理情况

公司通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系。公司贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

#### 部分认证证书



### （四）检验管理情况

公司设立检测中心，主要检验检测项目为：尺寸测量、膜层厚度、金属材料成分分析、外螺纹、产品重量、平面度测量等。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。

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量水平

公司通过实行质量管理体系，综合利用 QC 工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品第三方检验合格率为 99%以上，产品出厂检验合格率为 100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的意度水平均保持在90%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

### （二）产品售后责任

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，积极主动地为用户提供各类沟通渠道。公司组织有关部门定期对客户进行回访，通过电话沟通、客户调查表、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理形成客户意见调查分析，作为公司持续改进的依据，使客户获得最大的满意。同时为了及时、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，促进飞哲品牌美誉度的长期提升，公司专门建立了面向全国顾客的0086呼叫专线，并配置专业的客服人员，建立与终端顾客的关系，设置专业质检人员确保服务细节的完善，实时为顾客解决各类服务问题。通过建立完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率 100%，客户满意度 90%以上。

## 六、社会责任

飞哲一直将社会公益活动视为企业活动的一个重要组成部分。高层领导和相关部门对公益支持进行系统策划，根据企业不同发展阶段和战略重点确定投入公益支持的原则和优先次序，做到既真正有利于社会，又利于企业发展。结合企业的使命“追求员工物质和精神两方面的幸福，为万千家庭的品质生活而奋斗”，愿景秉承公司核心价值观“正直、拼搏、协作、创新”，确定了重点支持的公益领域为教育、文化、抗震救灾助残扶贫以及社区支持。

组织开展了困难帮扶、捐赠、爱心献血活动等多项活动。由高层领导带头，组织开展了无偿献血活动。除了自身积极投入公益活动之外，飞哲还利用自身影响力，积极影响相关方参与到社会公益活动。

公司在谋求自身发展额同时，时刻不忘为公司做出贡献的员工，公司领导心系员工需求，切实把企业对员工的关心、关怀传递给每一个员工，让全体员工共享企业发展的成果。同时全

面关注员工的各种诉求，为员工营造良好的工作和生活氛围。在工作上，飞哲注重对员工的职业生涯管理进行规划，加强对员工个人素质的培养，定期为员工开展培训，具有完善的人才培养体系与绩效考核体系等，为员工提供成长机会和发展通道。在生活方面，公司设有活动室：乒乓球、桌球、电视、象棋、围棋、阅览室等，每年定期组织员工开展各项活动，如新春文艺晚会、美食文化节、趣味运动会等大型活动，极大的丰富员工业余文体生活。

质量信用记录，通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验等各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升。公司先后连续多年获得纳税百强、纳税大户、龙头企业、重合同守信用单位等，增加了公司的信誉度和知名度，树立了良好的企业形象，2021年公司纳税排名永康市第39名。



## 结束语

浙江飞哲科技股份有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，以一个时代领跑者的姿态，奔行于散热器的前沿，为行业的发展创造出奇迹，飞哲人将为之不懈努力。

本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。浙江飞哲有限公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。