

浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2019 年 10 月)

前 言

(一) 报告编制说明

报告内容客观性声明：《浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告》根据本公司实际运营状况，本着客观态度进行编写，内容真实有效。报告包括公司董事长致辞、企业简介、质量理念、质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面内容。报告公开发布，接受社会监督指导。

报告组织范围：浙江正泰电器股份有限公司。

报告时间范围：2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分数据及内容超出此范围）。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额以人民币作为计量币种，特别说明的除外。

报告获取方式：本报告在浙江正泰电器股份有限公司网站公布（www.chint.net）。

(二) 董事长致辞

“人无信不立，业无信不兴。”质量信用是企业的立身之本，是企业的生命线。正泰自创业以来，肩负着“让电能更安全、绿色、高效”的使命，秉承“为客户创造价值，为员工谋求发展，为社会承担责任”的经营理念，以“创世界名牌，持久地为国内外顾客提供满意的产品”为质量方针，健全质量诚信体系，履行质量主体责任。在质量管理上积极探索、持续创新，形成了覆盖产品全生命周期，具有正泰特色的质量管理模式，持续推动产品与服务质量和顾客满意度的稳步提升。

公司在同行业率先取得 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，并认真落实和持续改进。先后获得“全国质量管理奖”、首届“温州市市长质量奖”、首届“浙江省政府质量奖”、首届“中国质量奖提名奖”和“中国工业大奖”等荣誉。

公司贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，以及“12345”（一个目标、两个不动摇、三大战略、四大平台、五大产业集群）战略规划，秉承质量价值理念，加强质量品牌建设，持续创新质量管控机制，提升产品质量标准；推进质量素质、

产品可靠性、质量对标对比、服务满意度等提升工程；全面推进绿色制造、智能制造与服务制造，持久地为国内外顾客提供满意的产品与服务。

（三）企业简介

浙江正泰电器股份有限公司，简称正泰电器（601877.SH），是中国低压电器行业产销量居前的企业，也是新能源行业为数不多的同时具备系统集成和技术集成优势的能源解决方案提供商，成立于1997年8月，是正泰集团核心控股公司。公司专业从事配电电器、控制电器、终端电器、电源电器和电力电子等100多个系列、10000多种规格的低压电器产品的研发、生产和销售，为建筑、电力、起重、暖通和通信等行业提供日臻完善的系统解决方案。创建30多年来，正泰电器已为140多个国家和地区提供了可靠的产品与服务。正泰电器于2010年1月21日在上海证券交易所成功上市，2016年，公司收购正泰新能源开发有限公司100%股权，注入光伏发电资产及业务。自上市以来，公司充分发挥稳固的行业标杆地位、强大的技术创新能力、卓越的品牌优势及自身完整的产业链等优势，逐步实现低压电器系统解决方案供应商的转型，同时把握新能源发展契机和电改机遇，实现向全球领先的智慧能源解决方案供应商的跨越式发展。

2018年，公司荣获“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”，荣登亚洲上市公司50强、中国房地产开发企业500强首选供应商。先后被授予“全国安全文化建设示范企业”、“中国机械工业质量诚信企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国质量诚信标杆典型企业”、“中国机械工业名牌产品”、“浙江省信用管理示范企业”、“省级制造业与互联网融合发展示范企业”等荣誉称号。

经济全球化时代，公司坚持“国际化、科技化、产业化”的发展战略，大力开展制度创新、科技创新和管理创新，实现市场由国内向全球扩展，价值链由提供单体产品向提供系统解决方案扩展，经营由内生型发展为主向现代企业运营扩展，力争使正泰电器成为“全球领先的智慧能源解决方案提供商”。

一、企业质量理念

企业文化是一个企业价值追求的浓缩，是经营理念的升华，是员工共同奋斗的向心力，是核心竞争力的灵魂。30多年来，公司以企业文化为基础，大力塑造和谐、诚信的企业形象，逐步形成独具特色的企业文化体系，这是全体正泰人共同遵守的价值观和行为准则。

企业愿景：成为全球领先的智慧能源解决方案提供商

企业使命：让电能更安全、绿色、高效

核心价值观：以客户为中心，创新、协作、正直、谦学、担当

经营理念：为客户创造价值，为员工谋求发展，为社会承担责任

公司一贯重视质量管理，视质量为企业生命。多年来，始终秉承“创世界名牌，持久地为国内外顾客提供满意的产品”的质量方针，形成“以质量文化为基础，以质量体系为框架，以质量技术为工具，实现增值和风险控制”的具有正泰特色的管理模式，推动企业不断转型升级。

（一）创新质量管理模式，打造世界名牌产品

在国家实施“三个转变”、“质量强国”和浙江省“质量强省”战略的背景下，2018年度，公司强化质量管理职能，致力于产品全生命周期管理，持续推进以“四大过程”为管理平台，以“四大提升工程”为实施途径，以“四大机制”为建设目标的正泰质量管理模式，引领正泰新一轮的质量发展。

（二）聚焦顾客质量满意，积极践行质量诚信

公司始终坚持以顾客为中心的宗旨，通过问卷调查、走访和座谈、商务网站、参加会展、第三方专业调研、区域培育等方法与途径，关注细分行业市场及顾客需求和期望，不断创新服务理念，满足和超越顾客需求。公司积极践行质量诚信，坚持开展顾客满意度调查，顾客满意指数持续提升。

（三）推进质量文化建设，提高员工质量素质

正泰三十余载薪火传承，在不断创新中形成了独具特色的质量文化。1995年公司在行业内率先开展每年一次的“质量月”活动，时至今年已经持续开展了24届之多。通过深入开展群众性质量管理活动，奠定了诚信经营的质量文化基础。公司通过技能比武、QC成果交流会等一系列形式多样、内容丰富的质量活动，营造人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量的良好质量文化氛围。

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设。深入实施质量素质提升工程，利用正泰质量学院平台，搭建质量课程体系，通过品质改善绿黄带训练营、质量管理体系训练营、测量管理体系训练营、质量保证训练营和质量检验训练营，开展质量队伍专项培训；通过供应商质量保证训练营，同步提升供方质量人员的管理技能，提高零部件质量保证能力。注重国际化人才队伍建设，组织销售、物流、研发、生产系统人员培训，定期开展人才盘点及骨干员工能力评价，推进人员优胜劣汰，打造适应国际化、全球化的质量

管理团队。全力推进“雏鹰”训练营培训工作，帮助学员从学生身份向职场工作者角色的转变，快速掌握质量基础知识，提升其质量素养。

公司开展质量信得过班组评选、合理化建议征集等活动，树立“质量标兵”与优秀“质量信得过班组”，激励全员积极参与质量改善活动。2009年至2018年，公司在全国各级QC成果发表会上，13个小组荣获“全国优秀质量管理小组”荣誉称号，7项群众性质量活动获得“全国质量信得过班组”荣誉称号，120个小组成果获省部级一等奖。

（四）促进实物质量提升，履行产品质量责任

公司建立“首席质量官”制度，落实质量责任制，强化公司质量管理部的监管职能。实行质量改进动态管理机制，收集市场、生产制造和顾客使用等多方信息，以高于国标和行标的企业标准为依据，以“第三方”角度开展产品质量监督抽查和评价。深化供方质量管理，推动质量专项提升，推进产品可靠性试验、质量对标对比提升工程，有效促进实物质量提升，严格防范产品质量风险。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

公司的质量组织由总裁领导，设置首席质量官，具体组织制定公司的质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施，建立并实施先进的质量管理体系与管理方法等。公司按照卓越绩效管理，构建了公司与制造部（子公司）两级质量管理机构，承担行使覆盖产品全生命周期的所有质量职能。

（二）质量管理体系

公司以ISO9001质量管理体系为基础，结合卓越绩效模式，形成正泰质量管理体系建设标准，促进正泰体系建设，实现从“查”体系到“建”体系的转变，深入生产现场开展过程调研与质量体系运行水平自查工作，持续推进质量管理体系水平的提升。正泰始终秉承“创世界名牌，持久地为国内外顾客提供满意的产品”的质量方针，并将工作“零差错”、产品“零缺陷”、顾客“零抱怨”纳入到体系建设中。

公司高层依托“质量强国”的国家发展战略，谋篇布局未来十年正泰质量发展规划。质量管理职能部门根据发展规划、质量方针，以注重过往，立足当前，内外兼顾，着眼未来为原则，确定质量目标。通过职能与业务维度，综合考虑指标贡献度，自上而下，逐层分解质量目标。建立指标信息数据化平台，实现对数据及时收集、实时跟踪、定期评价、准确分析、有效对策的指标全方位管控。“综合平衡、突出重点、各有侧重”，

保证质量指标体系持续改善，形成具有正泰特色的质量指标管控体系。

为持续推进质量管理体系有效运行，公司培养了由中层管理人员组成的体系内审员队伍，保证体系建设质量。公司大力开展形式多样、内容丰富，涉及不同层级人员的质量培训，如国家质量战略培训、先进质量管理工具培训和新员工入司质量培训等。公司通过开展体系自查、体系内审、体系专项审核“三位一体”的多层级体系量化评价，持续推动体系建设步伐。

（三）质量管控与评价

公司树立“质量先行”的发展目标和策略，推动“质量素质、对标对比、可靠性、满意度”四大提升工程，开展“质量差异化、质量预警、过程质量控制、三级质量改进”四大管控机制建设，不断巩固质量优势。通过深化全员品质改善机制，依托质量学院实践平台“作训结合”，三级改善项目覆盖全供应链；首次在生产班组全面开展“质量信得过”创建活动，鼓励质量技术与方法创新，推广质量实践成果持续提升品牌形象；持续推动质量提升工程，顾客满意指数大幅跃升，充分体现了市场对正泰产品质量提升的认可。

通过不断完善过程质量管控体系，凸显质量预防功能，加大质量改进力度，提升供给质量水平。以质量创新为引领，满足多层次和多元化的质量需求；以机制建设为抓手，实施全过程和全方位的质量提升；以品牌提升为契机，培育多维度 and 多元化质量荣誉，推动由质量控制向质量保证、质量运营的转型发展，逐步提升正泰质量经营优势。

公司建立质量评价机制，通过树立内部标杆，结合公司内外部经营环境、质量管理总体建设要求，定期实施质量评价，积极发掘改进机会，组织落实分析改进，确保产品质量水平不断提升。

（四）质量安全风险管理

公司从组织架构和全过程质量控制等方面建立了完善的质量安全风险管理体系。通过签订年度质量责任书，明确质量目标要求，确定质量第一责任人，并针对具体质量目标进行细化、分解落实，建立生产全过程质量控制方案并组织实施。在制造过程中严格执行“三按”、“三检”、“三不制”要求，确保产品在受控状态下进行制造；引入各类先进测量、检测技术，严格监测产品质量，通过内部质量信息汇总分析，联动处置，加强质量安全风险监测预警处置；定期开展产品、零部件的监督抽查与管控，委托国内外知名检测机构有效开展系统的产品定期与可靠性试验评价，防范质量安全风险。

为维护顾客权益，公司建立了质量信息管理、缺陷产品召回、质量与服务承诺等管

控机制，并投保了“产品召回险”，为顾客提供完善的技术支持与服务。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

“泰然形象，源于正直品格”是谓正泰。公司历来重视诚信文化建设，并将其作为每一位正泰人必须恪守的行为准则。公司及时获取和识别适用于企业经营运行的相关法律法规及标准，明确规定企业需遵守的各项要求，并落实到具体的制度、规定、工作标准、产品标准中予以执行。

公司 2010 年上市以来，每年发布《企业社会责任报告》，详细披露企业对顾客、合作伙伴、员工、环境等主动承担和履行的社会责任。公司通过开展“质量为先”的自我承诺，激发员工质量自律，营造良好的质量诚信氛围。公司充分识别顾客的合理期望与潜在需求，通过市场调研、合同评审、设计质量保证、供应商协同、生产制造管控、“零距离全方位”客户服务，传递企业质量责任，忠实履行对顾客的质量承诺，满足顾客要求。

（二）运作管理

公司推动过程质量建设，在设计开发、采购供应、生产制造和交付使用等环节建立和实施质量诚信管理。

1. 规范设计开发，尊重知识产权

公司根据科技发展战略，制定新产品开发计划。依据新产品开发等管理标准和流程，实施设计开发并定期对各设计开发阶段进行检查、协调、评审、鉴定和验收。

公司保持着对产品质量的执着追求，不断创新，并注重保护知识产权，成为行业中的标杆企业，获得全国首批知识产权管理体系第 1 号认证证书。截止 2018 年底，公司累计授权专利 1600 余件，其中 2018 年公司申请专利 300 余件，授权 260 余件。

2. 管控生产过程，防范质量风险

公司通过精益化提升制造的标准化与柔性化；通过自动化提升制造系统效率与质量，通过数字化提升管理透明化与精细化，通过智能化快速响应用户的市场与品质需求。

在日常生产过程管理中，以“4M”变更管理为抓手，通过流程改善、自动化防呆应用等提升生产制程能力，提高产品实物质量。在数字化建设中，以两化融合建设为核心，打造“基于数据驱动的低压电器精益智造”新型能力；统筹推进数字化工厂建设，已建成与投产交流接触器与小型断路器数字化车间，开展生产总体质量策划，运用机器人控

制、作业仿生设计、三维视觉算法等新技术、新工艺，实现机器人自动上料、产品自动装配、自动检测、自动包装、智能配送入库，保证产品制造一致性，大幅提高产品质量和可靠性。采用 CCD、光电、传感器等数字化质量控制方式，实现产品质控点在线全检，加强质量信息在线采集、存储、分析，实现产品质量追溯，为客户提供更全面的产品全生命周期服务。

（三）供应链管理

积极推动落实“一云两网”战略，深入开展“采购云”建设，统筹构建互联互通、数字化、端到端的全过程采购流程和采购管控体系，不断提升供应链数字化、智能化水平。

创新供应链管控模式，大力推动数字化制造、组件化供应，聚焦量大面广的主导产品系列，推动供方工艺装备自动化、智能化水平提升，实现模块化、组件化供应；遵循扶强促弱、以大带小等原则，开展供方人员、设备、场地等资源集聚与重组。

积极搭建供应链创新创优平台，以“提案改善”为抓手，倡导鼓励供方主动开展新材料、新工艺、质量改善、精益生产、数字化制造、组件化供应等创新，持续激发供方创新活力。

秉承“打造命运共同体，构筑共赢生态圈”的管理理念，聚焦实物质量改善和数字化发展导向，推动差异化帮扶，综合运用“短板改善、体系帮扶、专项帮扶、培训学习”等策略，为提升供应链综合竞争力赋能。

以巩固综合市场业务为基础，借助全价值链营销模式等新思路、新方法，深挖行业终端潜力，全力突破大客户、大项目业务；重点围绕“经销商发展、渠道建设、市场拓展、服务支持、资源保障”等方面开展工作。以经销商业务规模与综合实力为基础，结合其业务优势、特点及发展意愿，明确经销商业务定位与发展方向，推进业务模式创新，促进经销商专业化发展并通过政策引导与针对性帮扶，促进经销商专业化运营。

（四）营销管理

结合市场环境与公司战略方针，在全国范围设立办事机构 16 个，针对优选认定的区域目标客户，协同经销商充分挖掘客户潜力，持续维护已合作客户，积极抢夺战略性竞争客户，竭诚为经销商及客户提供售前技术支持，及时处理销售过程中的各种问题，营造良好的市场经营环境，建立客户服务系统和全国客服热线（4008177777），消费者可以通过客服热线、微信、网站等渠道反馈信息，如在线不能立即处理的，将安排技术服务工程师前往现场处理。

四、质量管理基础

（一）标准管理

公司重视企业标准化建设，建立了企业标准化体系，并成立企业标准体系评价领导小组，每年对标准体系的适用性、有效性以及标准体系的运行情况进行了自我评价，确保标准体系的有效运行。公司获得AAAAA级标准化良好行为认证证书和中国电器工业协会“标准化良好行为示范企业”称号。

公司在保持自身发展和技术创新的同时，持续关注行业发展。作为全国低压电器标准化技术委员会（SAC/TC189）副主任委员、中国电器工业协会标准化工作委员会副主任委员、副秘书长，积极参加相关标委会的标准制修订工作，截止2018年底，主导及参与制修订国家、行业、地方标准80项。

实施标准提升战略，落实浙江制造标准上升社团标准，探索社团标准上升国家标准新模式。先后主导制定了《小型断路器》、《智能型万能式断路器》、《交流接触器》、《塑料外壳式断路器》、《家用及类似场所用过电流保护小型断路器》、《万能式断路器可靠性试验方法》、《时控开关》等8项团体标准，覆盖了低压电器行业四大类主导产品，填补低压电器行业团体标准空白，极大地提高了公司在低压电器行业的标准话语权，为公司的标准体系改革迈出了重要的一步。

依托PLM项目，着力构建包装物、标准件、电子元器件、辅料等4大基础数据库，而对数据库中的数据进行全局整合，形成公司可通用基础数据。

（二）计量管理

公司以GB/T19022-2003《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准为遵循，以顾客为关注焦点，在产品实现过程中，规范、系统地开展测量过程和测量设备计量确认管理，通过完善体系质量目标考核，落实体系运行评价与监视，强化测量过程和测量设备控制等手段，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

2018年度，公司持续开展内部计量校准设备投入，购置电子秤、弹簧试验机校准项目的校准标准器，并顺利投入使用，拓展内部计量校准领域；组织内部计量校准人员技能培训，实施内部校准项目的能力验证、实验室间比对、质量监督、质量监控等活动，提升公司内部计量校准能力。

按照提升产品质量控制能力的要求，公司强化测量操作人员的技能训练与资质监管，落实测量人员技能考评，提高测量人员技术能力水平；加强测量过程的人员、设备、

文件等要素的管控，规范测量过程评价与监视，开展测量现场管理规范性检查，增强测量过程运行的有效性；聚焦关键测量设备控制，夯实测量设备计量检定/校准及计量特性验证，实施测量设备期间核查与运行检查，降低其使用风险；深化不合格测量过程、测量设备的风险分析与管控，改进测量活动，提升测量管控能力，防范测量失准风险。

（三）认证管理

追求品质卓越一直是公司质量管理的目标。公司重视认证工作的开展，通过了国内外多家权威机构的认证，如ISO9001质量管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、GB/T29490知识产权管理体系认证、GB/T19022测量管理体系认证、GB/T23331能源管理体系认证和GB/T23001两化融合管理体系认证。公司借助各种认证，将质量管理理念延伸到各业务模块，有效促进了公司的发展。

公司严格执行国家强制认证管理规定，及时开展产品认证。自2002年5月获得第一张CCC认证证书起，已陆续获得CCC证书980余张，以及CQC自愿认证、“浙江制造”、“泰尔认证”产品认证证书等30余张，覆盖公司生产的全部低压电器产品。公司还根据国际市场的需要，获得了VDE、UL、KEMA、TUV、SEMKO等30余个不同类型的产品国际认证证书600余张，通过了欧盟、美国、俄罗斯、澳洲等几十个国家和地区的市场准入许可。

公司按照“产品认证”的要求控制、改进产品质量，形成了“认证保产品，产品拓市场，市场促品牌”，按照“体系认证”的要求提升管理水平，促进公司快速发展。

（四）检验检测管理

公司质量检测中心是中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可实验室、中国标准化研究院能效标识能源效率检测实验室，组织实施低压电器及其零部件（原材料）的可靠性试验、元器件性能测试、物理与化学分析、有害物质检测以及测量设备的检定校准，为产品质量的控制、改进、提升提供技术支撑。

质量检测中心严格按照CNAS-CL01（ISO/IEC 17025）《检测和校准实验室能力认可准则》的要求，以“科学、公正、准确地为客户提供优质的检测/校准服务”为质量方针，持续深化与完善实验室体系管理，通过CNAS实验室换证复评与扩项审核，确保管理体系的充分性、适宜性和有效性，持续提升检测技术的保障能力。

2018年度，质量检测中心持续加大技术创新力度，其中“低压电器可靠性示范实验室建设”等3个子项目通过国家发改委“基于物联网的低压电器数字化工厂技改项目”立项评审，计划投入约1000万元，建立行业领先的可靠性检测平台，提升在耐环境适

应性、故障模拟与失效分析等方面的检测技术能力，有力推动产品实物质量和可靠性水平的提升。

（五）质量方法与信息化

为实现“让质量成为经营优势”的方针目标，通过方法—展开—学习—整合，最终确立以“专业化、分布式、去边界”为指导思想，以建立“赋能式”的项目管理制度、搭建“筛与赛”的人才培养模式、塑造“自驱动”的品质改善文化为基础。基于3C端：环境变化（Change）、公司顾客（Customer）、竞争对手（Competitors），识别质量机会与风险，通过“四线五精”的运作管理模式，实现“端到端”顾客价值创造，最终形成正泰特色的品质改善机制。

开展智能制造模式下的质量管理探索与实践。根据自动装配工艺特点，通过DFA、DFMEA工具方法进行零部件设计优化，实现自动化工艺的可靠性、可操作性。整合进货检验流程，建立快速检验模式，检验管控前移至供应商，提升检验效率，检验流程融入数字化智能制造模式。应用条码技术进行智能仓储管理，实现批次、单品管理、快速出入库、货物调拨和动态盘点等核心功能，防止错混料发生，优化组织结构和生产流程。

基于客户驱动的“零缺陷”质量管理模式，包括4个纵向层次、3个横向阶段和7个管控过程。纵向层次以客户满意为核心目标，基于客户的驱动，开展管理模式创新，在实践中，提炼出了具有正泰特色的管理实践经验；横向阶段是基于产品实现过程，从原材料进厂、生产制造、产品交付三个阶段，基于“严进”与“严出”的前、后端管理，运用“三化一稳定”进行过程管控与质量问题预防，实现“零缺陷”的质量目标。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司一直秉承“创世界名牌，持久地为国内外顾客提供满意的产品”的质量方针，将客户多样化需求作为质量管理的第一要素。加强产品质量监督，防范质量安全风险；开展阳光行动，持续监控交付顾客端产品质量变化。公司积极推进低压电器产品可靠性示范工程建设，促进公司产品并带动行业可靠性水平的提升，为客户提供高性能、高可靠、节能环保型产品。公司致力于智能化低压电器产品的研制及领域创新，主导产品主要技术指标在国内同行业处于先进地位，部分产品达到或超过国际同类产品先进水平，产品质量损失率逐年下降，质量竞争力逐年提高。

（二）产品售后责任

为维护顾客权益，公司设置了客户服务专职部门，以“创新进取，让顾客满意”为宗旨，为顾客提供高效、快捷、便利的投诉、商务支持、技术支持等服务。公司制订了《客服热线信息管理》、《质量与服务承诺》、《产品退换货管理》、《缺陷产品召回管理》、《客户服务首问负责制》等相关规章制度，同时在全国设有多个技术服务点和退换货服务点，配置专职技术服务工程师，快速响应顾客需求，及时为顾客提供上门服务。国内、外顾客投诉信息主要分别由在线工程师和各洲区受理投诉信息，信息受理人员通过客户服务平台进行信息的登记、处理、传递、跟踪及回访等活动。安排专人每天跟踪检查和回访业务单，质量管理部、客户服务跟踪并督促相关责任单位进行信息的应用，提升产品质量。

（三）企业社会责任

公司秉承“互惠互利、合作共赢”的经营理念，在壮大与发展的道路上，不断获得社会各界“给予”的同时，一直坚持主动“回馈”，与各相关方携手共进，共创价值。

► 公司治理

1. 治理结构规范、完善

公司严格根据《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规要求，按照《公司章程》、《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事工作制度》、《关联交易决策制度》、《对外担保管理制度》、《分级授权制度》等规章制度要求，建立了规范的公司治理结构，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows；在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设；有效组织股东大会、董事会、监事会的工作，确保良好的沟通环境，并积极支持董事会下属委员会的有效运行。

2. 信息披露真实、透明

确保信息披露真实、透明是公司履行社会责任的重要表现。公司严格按照信息披露的规定，真实、准确、及时、完整、公平地做好定期报告、临时公告的信息披露工作，特别注意信息披露的及时性，以及其他生产经营重大事项披露的公开性，站在投资者角度向市场传递更多有效信息。公司信息披露工作的努力和成效也持续获得了监管部门和资本市场的认可。自上市以来，公司一直加强信息披露制度建设。根据中国证监会、上海证券交易所相关要求及实际工作需要，公司制定了一系列信息披露制度及管理办法，这些制度分别对独立董事、董事会、内幕知情人及其责任追究等进行了详细规定，确保各相关责任单位、责任人各尽其责，从制度上保障信息披露渠道的畅通。2018年共

完成 4 份定期报告、66 份临时公告的披露，2018 年，在 A 股市场跌宕起伏的一年里，公司持续加强信息披露的主动性、准确性，及时、完整地向市场公开了公司的生产经营情况、发展战略等信息，保证了信息披露的真实、透明。

► 以分享之心，履行相关方责任

公司秉承“互惠互利、合作共赢”的经营理念，在壮大与发展的道路上，不断获得社会各界“给予”的同时，一直坚持主动“回馈”，与各相关方携手共进，共创价值。

1. 股东责任：业绩稳步增长，持续股东回报

业绩是企业的生存之本，为股东创造价值是企业的经营核心。公司在错综复杂的经济环境中，通过多个层面的改革创新，创造出更多的利润增长点，持续为股东创造价值。正泰电器 2018 年全年实现销售收入 274.21 亿元，比上年同期增长 17.10%，实现归属于母公司的净利润 35.92 亿元，每股收益达到 1.68 元。

2. 合作伙伴责任：携手共进，共创未来

◆ 深化供应商管理，引领行业发展

公司始终贯彻“平等协商、互助共赢”的供应商发展理念，在自身稳步发展的同时，力求打造“长期、稳定、互利、共赢”的战略合作伙伴关系，协助供应商实现共同进步。目前，通过共同创新、项目帮扶、定期互访等积极举措，公司正推动供应商实现专业化、规模化、标杆化、集成化的目标，提升供应商的综合竞争力。

2018 年，以“打造命运共同体，构筑共赢生态圈”为导向，强化供应帮扶力度，通过实施精益智造、质量改善、运营能力提升、培训学习等差异化帮扶，不断为供应商发展注入新活力、新动能。在精益智造方面，以客户需求和供应商现况为导向，聚焦生产效率、交付响应等方向，引导供应商开展自动化、信息化、流程优化等改善活动 8 项；在质量改善方面，聚焦实物质量，大力推动冲制、焊接、铁芯等工艺开展 QC、8D、SPC 等改善活动，接线座装配不良率下降 2.8%，质量损失显著下降；开展质量体系内审员认证、TPM 管理、6S 等培训 13 期，近 80 家次 300 余人次参加，满意度 95.01%；同时，强化“以点拓面，点面结合”短板改善理念，开展 201 家供应商 580 项短板改善活动，供应商送检合格率提升 0.05%，在线不良率下降 170PPM（PPM：即每一百万个产品中的不良率），推动供应链持续改善机能建设。供应商数量 424 家，交货合格率 99.46%。

◆ 以发展理念实施渠道帮扶，助力经销商做强做大

2018 年，公司将区域办事处纳入渠道帮扶体系，打破“部门墙”，构建面向客户、面向市场、面向需求、高效协同快速响应的两级帮扶团队，联合公司财务、物流、人力、

行政等模块与领域专业人员，组成专业项目组，开展经销商内部管理帮扶与培训提升。

完善经销商内部管理，突破发展瓶颈：针对总体管理水平较完善的经销商，以经营与财务规范等风险管理为主线，提升经营风险防范与管理能力；针对基础管理水平较好的经销商，着重开展薪酬与绩效管理、仓储物流体系、目标与运营管控等经营与运营管理的提升帮扶，重点提升其业务管理水平和组织效能；针对基础管理水平较薄弱的经销商，着重开展仓储、订单、信用、信息化等基础性管理帮扶，提升其基础管理水平。全年完成 82 家经销商的管理帮扶，有效提升经销商管理水平。

创新方式方法，着力开展多元培训，助推经销商团队能力提升：组建正泰营销学院，完善渠道培训体系，并不断扩建培训资源库。针对新生代经销商、渠道管理人员与业务骨干，着眼于正泰全产业链发展战略，全年举办新生代经销商培训 2 期 92 人次、财务集中培训 4 期 157 人次、区域培训 19 期 282 人次、“对点”培训 75 期 581 人次、产品与技术“微”培训 28 期 3759 人次、网络与视频培训 20 期 2325 人次，累计举办各类培训 148 期 7196 人次。

◆ 勇于挑战，挖掘机遇，海外市场逆势增长

2018 年，面对国际经济环境的复杂局面，国际业务系统在全员员工的不懈努力下，攻坚克难，全力以赴，海外业务取得逆势增长，各项工作取得阶段性成果：夯实渠道发展基础，强化渠道广度与深度拓展；持续推进本土化策略，加快驻外机构设立；扎实推进专业市场突破，扩展大客户业务合作；积极发挥全产业链优势，不断提升系统解决方案能力；平稳推进并购项目整合，加快埃及区域工厂运营能力提升。

3. 客户责任：强化产品质量，完善服务体系

公司以“创新进取，让顾客满意”为宗旨，坚持以“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，为顾客提供投诉服务、业务咨询、技术支持等端到端的“一站式服务”。

◆ 完善的质量管理体系

2018 年 3 月份全国两会《政府工作报告》中指出“全面开展质量提升行动，推进与国际先进水平对标达标，弘扬工匠精神，来一场中国制造的品质革命”，浙江省政府在 8 月份召开质量大会，全面部署质量提升行动，要求深入贯彻习近平总书记“质量第一”“质量强国”等重要指示，一以贯之推进“标准强省、质量强省、品牌强省和浙江制造”建设，全面提升产品、工程、服务质量，加快推动高质量发展。在全面提高质量推动中国经济发展进行质量时代的大环境下，公司通过深入开展质量提升行动，积极推动质量发展战略，为企业高质量发展夯实基础。

正泰全面推行质量改善文化与队伍建设，首次开展了 3•15 主题活动，广泛宣传“以顾客为中心”的理念，获得“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”两项称号；策划以“坚持以质取胜，创造卓越品牌”为主题的第二十四届“质量月”活动；积极响应全国“质量月”号召，荣获中国质量协会主办的“2018 年全国企业员工全面质量管理知识竞赛优秀组织奖”，进一步推动提升全员质量素养。

《低压电器产品可靠性质量保证模式的构建与实践》与《基于风险思维的制程质量管控机制》首获全国质量技术奖二等奖和优秀奖，群众性质量活动再获 2 项“全国质量信得过班组”称号；正泰质量学院携手中国计量大学举办首届中国质量总监论坛并作主题演讲，传递正泰质量影响力。

◆ 健全的客户服务体系

公司设置了客户服务专职部门，始终坚持“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，为顾客提供投诉服务、业务咨询、技术支持等端到端的“一站式服务”，并建立了客户服务系统和全国免费客服热线，增设太原、海口等 7 个技术服务驻点，全国共设立了 34 个技术服务驻点，有 120 余名专业技术服务工程师专门为顾客提供技术支持和处理投诉。公司对所有产品均已投保产品责任险，在质量、服务等相关内容方面对顾客郑重承诺：1 小时内对顾客初次响应，24 小时内或与顾客约定时间内到达现场为客户解决问题。

国内、外顾客投诉信息分别由在线工程师和各洲区受理，信息受理人员通过客户服务平台进行信息的登记、处理、传递、跟踪及回访等活动。公司安排专人每天跟踪检查和回访业务单，质量管理部、客户服务跟踪并督促相关责任单位进行信息的应用，提升质量。同时，公司制定了《客服热线信息管理》、《质量与服务承诺》、《退换货管理标准》、《现场服务操作规范》等相关规章制度，明确国内外售后服务规定。

通过开展市场走访、客户关怀、金点子工程、经销商帮扶等专项活动，重视客户的呼声，主动挖掘客户潜在需求、进行同行业信息对比，开展针对性的质量改进与提升，推进产品改进，优化流程，全方位提升客户响应与服务能力，提升客户满意度。

➤ 以体贴之心履行员工责任

公司始终坚持“以人为本”的理念，将人才作为企业发展的第一要素，建立和完善职位体系、薪酬福利体系和绩效管理体系等人力资源核心体系，提供清晰明确的职业生涯规划路径，鼓励价值创造与创新，将企业发展与员工个人发展有机结合，努力为员工创造良好的职业发展环境。严格执行依法用工，建立和谐的劳资关系，充分体现人文关

怀。创造就业条件，尊重和保护员工的各项合法权益，实现员工与企业共同成长。

1. 保障员工合法权益

2018年，公司围绕职工最关心最直接最现实的问题开展相关工作，积极参与职工劳动争议调解，在广泛听取职工意见的基础上，按照《劳动法》的要求，代表全体职工与企业签订《集体合同》，维护职工的合法权益，协调稳定劳动关系，促进企业和谐健康发展。全年度协调各类劳动争议、员工纠纷15起。

2. 助力员工提升

员工作为企业最宝贵的财富，一直是推动企业发展的核心力量。为此，正泰电器一直致力于为员工塑造一个能充分体现自身价值的平台，通过建立内部制度化的管理培训体系及员工发展体系，为员工提升自身素养和综合能力奠定良好的基础。

3. 营造和谐氛围

公司不仅建立了完整的员工培训、晋升体系，还不断地为员工营造和谐、健康、放松的工作氛围，确保员工在积极工作的同时，能够通过定期的心理疏导、丰富多彩的业余生活缓解工作压力，从而达到公司与员工共同进步、共建美好幸福生活的目标。

4. 寄予人文关怀

公司坚持以人为本的发展理念，通过良性的企业文化树立员工的主人翁意识，坚持“排忧解难，全心全意为员工服务”的工作宗旨，不仅关爱员工的工作、生活、成长与心理健康，还将这种关爱延伸至职工的实际需求，让职工感受到正泰这个大集体的温暖。

► 以呵护之心履行环境责任

作为低压电器优秀企业以及可再生能源的倡导者和实践者，正泰始终秉承着“绿色、可持续”的发展理念，坚守严格的环境保护标准，积极履行社会责任，为行业树立环保标杆。在过去的一年里，公司持续加大环保治理设施的投入，确保废水、废气及噪声排放指标大大优于国家排放标准。2018年，公司除了严格要求遵守环境保护标准，还大力推动新能源应用，节能降耗，从源头控制污染物的产生。同时加大技术改进，优化能源资源利用效率，确保污染物持续稳定达标排放，积极保护企业及周边环境状况。公司大力推行绿色办公、绿色出行、绿色生活，热心扶持社会环保公益事业，带动各利益相关方关注和重视工作环境及自然环境的保护。

1. 光伏扶贫·绿色全球

目前，正泰新能源辐射面较广，从工商业分布式光伏电站、大中型地面光伏电站、沙光互补光伏电站、农光互补光伏电站到居民分布式光伏电站等，均已涉及。不仅仅

在国内，正泰新能源还紧跟“一带一路”倡议，远赴海外“开疆拓土”。近两年，正泰新能源顺应了政策导向和时代需求，推出了居民屋顶电站解决方案。在户用屋顶上采用光伏系统，意图将每个家庭打造成为“家庭绿色电站”。

作为精准扶贫的重要方式，近年来，正泰积极打造多种形式的“光伏+产业”扶贫模式，不仅让贫困户享受光伏发电带来的长期“阳光收益”，同时通过发展清洁能源，改善生态环境，助力“美丽中国”建设，渲染绿色全球。

2. 节能减排●成效显著

2018年，公司委托浙江中环检测科技股份有限公司对锅炉废气、厂界噪声、生活污水、工业废气等进行监测，检测结果均符合相关标准，全年无环境污染等事故发生。

公司对生活污水、厂界噪音、工业废气、固体废物、能源利用等实施了一系列优化措施，严格按照规定和程序进行环境影响评价，认真落实各项环境保护措施，加强环保设施等关键设备的运行维护管理。

3. 环保意识●深入“民”心

在持续改善清洁生产、环保建设的同时，公司积极支持社会环保公益事业，大力倡导环境保护，并带动各利益相关方共同关注环境的保护。

为了传承雷锋精神，构建美丽正泰，树立全员文明意识，增强员工的安全、环保意识，3月5日正泰志愿者协会组织各园区志愿者开展“传承雷锋精神构建美丽正泰”环保活动。

► 以感恩之心履行社会责任

1. 合法经营，依法纳税

公司合法经营、依法纳税，以实现企业和地方经济可持续发展为经营目标，秉承合法经营，依法纳税的经营理念，严格遵守税收法律法规，切实履行企业公民依法纳税的责任和义务，2018年纳税18.84亿元，多次受到地方政府相关部门的表彰，连续多年被税务部门评为“A”级纳税信用等级。

2. 乐于奉献，积极参与公益事业

公司自成立以来，不仅为社会创造财富，还积极承担企业公民社会责任，持续开展志愿者活动、援疆助学等活动。2009年以来，从“正泰科技奖”到“正泰创新奖”，从“杜斌丞奖学金”到“温州中学新疆部正泰品学奖”，正泰公益基金会前行的脚步就未曾停歇过。无论是奖励科技创新和进步，还是捐资修路及扶贫助学，随处可见正泰公益基金会的身影。

2018年，正泰继续主动承担社会责任，做好企业公民，以极大的热情投入到公益事业当中去，以自身行动支持公益事业，造福社会，为建设和谐美好社会做出应有的贡献！

（四）质量信用记录

公司是中国用户端低压电器产销量居前的企业，市场占有率、顾客满意度均居国内行业前列。2018年公司委托第三方对国内顾客满意指数（CSI）进行了调查，顾客满意度指数大幅提升，同时，顾客质量感知已连续第三年超过质量期望，说明顾客对“正泰低压电器产品”质量的认可程度有了明显提升，表明整体质量水平提高得到了顾客认同。国家质检总局近10年来对公司产品质量监督抽查，合格率为100%。

公司先后荣获“全国质量诚信标杆典型企业”、“中国机械工业名牌产品”、“中国机械工业质量诚信企业”、“中国机械工业质量品牌标杆”、“全国机械工业群众性质量管理活动优秀企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”、“2018年全国企业员工全面质量管理知识竞赛优秀组织奖”等荣誉称号。

报告结语

回顾过往，正泰电器成立三十多年来，始终遵循“为客户创造价值，为员工谋求发展，为社会承担责任”的经营理念。自成立以来，正泰坚持质量诚信建设，倡导“人尽其责、精管严控、求变创新、以质取胜”的质量文化，将质量诚信贯穿于企业经营的各个环节，践行质量立业、质量兴企、质量创牌，提高全体员工的质量诚信意识，持续推进产品设计、供应商管理、产品实现过程、营销服务的质量诚信建设的制度化、规范化，在履行质量主体责任的道路上迈出了坚实的步伐。

展望未来，公司将在“中国制造2025”发展战略的引导下，积极实施创新驱动，做好转型升级，搭建“促进传统制造业转型升级，培育新兴技术与服务产业，向能源互联网服务企业跨越发展”的战略体系，为全球用户提供高性能、智能化、节能型的电器产品与技术服务，并致力于成为全球领先的智慧能源解决方案提供商。正泰将继续弘扬诚信经营的传统美德，深化质量诚信体系建设，持续提升质量竞争力，继续以优质的产品与服务回馈顾客和社会，促进低压电器行业健康有序发展，实现“让电能更安全、绿色、高效”的企业使命。