

浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2020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：2019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“让电力能源更安全、绿色、便捷、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 ISO45001 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”的发展理念和“一云两网”的战略规划，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），主要从事配电电器、终端电器、控制电器、电源电器等低压电器及电子电器、仪器仪表、建筑电器和自动化控制系统等产品的研发、生产和销售；太阳能电池、组件的生产及销售、EPC工程总包，电站开发、建设、运营及运维等。

2019年，公司紧紧围绕“以数字化制造促进提质降本，以高品质、低成本、短交期让用户满意”的制造运营方针，持续深化精益生产的应用，在数字化设计、智能制造软件及装备的设计与实施、数字化车间运维等方面的能力显著增长，通过提供智能制造系统整体解决方案，为用户端电器行业乃至机械行业示范智能制造新模式。国际方面，持续推进以本土化为核心的全球化战略布局，利用覆盖全球的渠道资源优势，不断完善“以市场为导向、以客户为中心”的快速响应机制，满足快速变化的客户需求，通过激活与强化本土市场运营能力，化解外部环境不确定性带来的挑战，从而确保国际业务持续健康稳步增长。资本市场方面，在面对市场整体环境承压的形势下，公司基于对公司价值的认可与对公司未来持续稳定发展的信心开展公司股份回购，保护投资者合法权益的同时，也提高了投资者信心。

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：致力成为全球领先的智慧能源解决方案提供商

企业使命：让电力能源更安全、绿色、便捷、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

2019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，不断巩固质量优势，引领正泰的持续发展。

（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25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；在高层领导的高度支持下，开展“精鹰”管理训练营集训，优化管理团队人才结构，满足组织变革需要，向公司培养输入总监级储备管理人员。

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2019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，11项群众性质量活动获得“全国质量信得过班组”荣誉称号，130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

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，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、汽车行业质量管理体系要求，形成正泰质量体系建设标准，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；在生产班组全面开展“质量信得过”创建活动，深入推进“三个零”、“三化一稳定”、“严进严出”等先进标杆零缺陷质量管理实践，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，顾客满意指数持续跃升，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”、“不合格品三不”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 2019 年底，公司累计授权专利 1900 余件，其中 2019 年公司申请专利 300 余件，授权 300 余件。

2. 管控生产过程，防范质量风险

公司持续深化精益生产应用，夯实基础，加强智能化制造，提升管理水平，打造高质、高效、柔性、透明、协同、智能的生产系统。

以客户为中心，以全面质量管理活动为抓手，不断提升员工技能和质量意识，有效做到“要我做质量”到“我要做质量”的思维观念转变。贯彻“重产前、产中而不是产后尾补”的控制原则，在处理质量问题时聚焦根源性；推行全员品管质量手法，应用“FMEA、SPC、MSA、APQP”等质量工具，实现产线制程质量控制从“事后把关”向“事前预防”过渡。梳理 4M、工艺纪律等关键控制点，建立风险排查及预警机制，完善生产过程管控体系建设，严格执行工艺纪律，坚持“三直三现”原则，保证工艺贯彻执行，持续开展生产过程控制、6S 现场管理的日常自查与巡查；大力投入自动化检测设备，如 2019 年度投入 CCD 检测、自动延时、耐压等检测设备 30 余台套，结合 MES 系统建设，实时采集过程质量数据、分析并及时处理异常，提升生产过程管控能力，提高实物质量。

（三）供应链管理

强化源头管控，提升新进供应商准入门槛，对标国内外竞争对手，通过行业展会、技术交流等渠道，完善行业优质供方数据库，支撑公司战略发展需要；遵循“扶强促弱”原则，通过业绩考核、能力评定、安全环保、现场巡查等，不断优化提升供方格局。

深入落实公司“一云两网”战略，积极打造采购共享云平台，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，推进采购数字化转型，实现采购业务的在线协同与管控。

以产品线为抓手，聚焦核心工艺、关键物料、业务需求等，充分整合协调内外部资源，大力推进关键件自制，不断强化基础工艺能力建设，提高供应链的核心竞争力。

遵循“组不杂艺、装不繁琐”原则，聚焦技术通用性强、量大、面广、额高等物料，综合运用集量、集工艺、组件化供应等策略，引导配套供方加大技术研发投入，实施组件化供货。

立足于公司智能制造总体规划，以产品线为着力点，重点聚焦主导产品系列，督导供方同步制定数字化装备改造升级计划，持续提升零部件实物质量的一致性、可靠性，为公司智能制造战略顺利推进提供有力支撑。

加大供方提案改善推动力度，建立健全配套激励制度，综合运用荣誉激励、业务份额增加、参与新品研发、国内外标杆企业研修等策略，不断激发供方创新创优活力、培育供方自主创新能力。

完善供方激励机制，通过设立数字化制造专项奖、创建示范点等，联合供方加快转型升级步伐；创新帮扶方式方法，实施数字化制造、质量改善、TPM 改善、短板改善等差异化帮扶，不断为供方发展赋能。

围绕“市场驱动、业务创新、平台打造、深化管理、资源共享”等规划，开拓与维护国内外业务。根据渠道经销商业务规模与综合实力，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，并通过 ECP、SDC 等信息管理软件，赋能经销商数字化运营能力，提高渠道服务响应效率。

（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 2019 年底，主导及参与制修订国家、行业、地方标准 103 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 13 项团体标准，覆盖了低压电器行业六大类主导产品，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。

根据公司产品研究与改进所需，依托 PLM 项目，全力规划建设公司基础（技术）数据云平台，现基本完成了标准查询库、文件模板库、标识标志库、色彩与粗糙度库、包装数据库、原材料数据库（热塑性塑料、黑色金属、有色金属、双金属、弹簧材料、磁性材料等）、产品信息库、电子元器件库、电子工具书库、名词术语库等 10 大基础数据库的结构设计。从而对数据库中的数据进行系统、全局与局部完善与整合，形成公司可广泛应用的基础（技术）数据。

（二）计量管理

公司加强 GB/T19022-2003《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》的管理体系建设，以顾客为关注焦点，在产品实现过程中，坚持问题导向，强化测量风险应对，通过质量目标分解、提升测量人员技能、落实关键测量过程控制、夯实测量设备计量确认管理、强化测量设备配置正确性管控等举措，系统规范产品测量过程和测量设备计量确认管理，确保测量结果准确可靠，推进测量管理体系有效运行。

2019 年度，公司持续加大内部计量校准设备投入，购置高精度电流测试仪、高精度标准数字多用表、多功能校准器、温湿度试验设备自动检定系统、干体校验炉、扭矩扳子（起子）检定仪、蓝牙水平仪系统等共 11 台（套）标准器，开展产品校验仪、高低温交变湿热箱、热电阻（电偶）、扭矩扳子（起子）、平板等的校准，进一步拓展内部计量校准领域。组织完善计量校准技术文件，完成《触头支持 CCD 自动检测单元校准细则》、《回路电阻与测力自动检测专机校准方法》等 55 个计量校准细则的制修订，规范校准作业。按 CNAS 管理体系要求，实施内部校准项目的能力验证、实验室间比对、质量监督、内部质量监控等活动，提升公司内部计量校准能力。

根据提升产品质量控制能力的总体要求，公司加大制造过程检测装备投入，2019 年，共计新增 166 台/套产品检测设备，同时，规范检测设备配置正确性管控，对图像尺寸测量仪、自动漏电测试单元、超声无损检测系统等新增测量过程组织开展有效性确认及检测项目实施效果评价，确认、评价结果均满足产品检验要求。强化测量操作人员的技能训练与评价，一方面，以公司质量学院为平台策划实施测量管理体系训练营，对计量校准、计量管理、检验/检测、测量过程设计、设备管理、质量管控等体系相关人员开展理论课程培训与实践训练；另一方面，对制造过程中 423 个检测项目进行测量人员技能评价，切实提升测量人员实际检验应对能力。聚焦关键测量设备控制，夯实关键测量设备计量特性验证，实施关键测量设备运行检查，防范产品质量风险。加强测量过程的人、机、法、测等要素的管控，以关键测量

过程为重点，组织开展测量过程监视及测量现场管理规范性检查，增强测量过程运行的有效性。深化不合格测量过程、测量设备、测量管理体系的风险分析与管控，改进测量及测量管理活动，提升测量管控能力。

（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、ISO45001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900余张，以及CQC自愿认证、“浙江制造”、“泰尔认证”等产品认证证书40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、国家低压电器可靠性示范工程试验基地和中国计量测试学会会员单位，下设技术部、质量部及环境工程、电器检测、HSF、化学分析、物理检测、电学热工、几何力学等七大专业实验室。

质量检测中心总面积4000余平方米，其中中高级专业技术人员占40%以上，累计购置国内外先进检测/校准设备300余台（套），投资达2500余万元，采用国际、国家或行业实验标准300余个，承接断路器、接触器、继电器等低压电器产品的机械操作、过载保护、短路保护、剩余电流保护、环境适用性、接线端子、电子元器件等可靠性实验项目，从事零部件和原材料的化学成分分析、有害物质检测、机械/物理性能检测等实验项目，开展涵盖电磁、长度、力学、热工、无线电、时间频率等多个计量领域的测量设备校准实验项目，共计可为客户提供400余个检测/校准服务项目。2013年，根据CNAS-CL01（ISO/IEC 17025）《检测和校准实验室能力认可准则》等标准的要求，中心建立、实施了CNAS实验室管理体系，并始终秉持“以客户为中心”的理念，持续改进管理体系的充分性、适宜性、有效性，科学、公正、准确地为客户提供满意的检测/校准服务。

2019 年度，质量检测中心聚焦检测领域空白、检测能力不足、检测技术落后等瓶颈问题，持续加大检测技术创新与改造力度，组织实施“质量检测技术能力提升”、“检测设备自制与改造”、“实验室基础设施改造”等技术改造项目，共投入 400 多万元，引进高低温冷热冲击&快速温变试验等 46 台检测设备，填补 4 项检测领域空白，提升 5 项检测技术水平，提高 4 项检测运营效能，强有力支持与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

以提质降本增效及培养质量改善梯队为目的，从完善制度、践行大质量、协同攻关、分级管理与赋能建设等方面，进一步深化三级质量改善机制，整合质量改善方法，搭建三级品质改善平台；聚焦关键指标，以问题为导向，以客户为中心，狠抓质量技术攻关；策划品质改善绿带培训课程体系，总结出“递进法、再现法、替换法、分布法、相关法”等实用的质量方法，践行“以战带训”的模式；质量管理部质量技术推进人员、对应 QE 深度参与项目实施过程，与项目组协同攻关；同时强化立项评审、整合阶段评审，明确评审、验证要求与输出等，以确保项目实施成效。

构建全要素有害物质防控体系。准确识别、关注顾客动态，针对顾客需求的变化而带来的环保管控体系适用性风险，运用 FEMA 方法进行分析，供应商加工过程、工艺适配性、《RoHS2.0》检测能力、配发料等薄弱环节运用防差错设计进行改善，设计 DOE 试验优化，建立来料预警机制，实施差异化管控，模拟监督抽查进行整机检测，自主开发质量云系统实现产品范围快速锁定和信息追溯，构建全要素的有害物质防控体系，确保环保风险可控。

基于零缺陷创建星级班组。以“争创星级班组，为顾客提供信得过的产品和服务”为方针目标；参照“党支部建在连上”的优良做法，推进质量信得过班组建设全覆盖，以“目标导向、问题导向、结果导向”，建设“一次做对的流程”，践行“不设计、不接收、不制造、不流出”不良品，强化质量管理工作在基层落地，实现产品质量零缺陷；围绕“班组制度建设、人才能力提升、零缺陷文化塑造”构建自洽的管理系统，夯实班组管理基础，不断提高产品实物质量和现场管理水平，提升班组系统管理能力。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司充分识别客户需求，推动产品质量由标准符合性向适用性提升。加强产品质量监督，推动事后把关向事中控制转变，提升过程管控能力，开展阳光行动持续监控交付顾客端产品质量变化，全面防范质量安全风险。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

公司以“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，设置客户服务专职部门，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。同时在全国设有 37 个技术服务驻点和退换货服务点，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。公司对所有产品均已投保产品责任险。

依据客户需求细分客户群体，对不同客户实施分层级市场走访、差异化服务、客户关怀、经销商帮扶等专项客情维护策略，主动挖掘客户潜在需求，开展针对性的质量改进与提升。2019 年售后服务对重点行业客户持续开展主动巡检关怀 1590 余次，帮助客户提前排除使用隐患 337 次，对十余个行业开展了产品适用性勘查，输出报告，为产品不断优化及质量验证方法不断创新提供支持信息，极大地提高了产品的可靠性与环境适用性。

（三）企业社会责任

➤ 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》等法律法规规定，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工作流程；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。公司连续 5 年获评上海证券交易所信息披露 A 类评级。

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。

2019年共完成4份定期报告、62份临时公告的披露，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：业绩持续稳定增长，高比例现金分红

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。与此同时，公司不断健全投资者权益保护机制，持续提高信息披露的透明度与主动性，不断增加投资者关系相关工作的专业性和规范性。正泰电器2019年全年实现销售收入302.26亿元，比上年同期增长10.23%，实现归属于母公司的净利润37.62亿元，每股收益达到1.75元。公司自上市以来，每年都坚持现金分红，回报股东，本次分红实施完毕后，已累计分红超100亿元。

2. 客户责任：强化质量，完善服务

◆ 以客户为主导，完善质量控制体系

公司强化质量管理职能，致力于产品全生命周期的管理，形成了以“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，不断巩固质量优势，引领正泰的持续发展。

充分识别客户特殊要求，从质量指标、控制方法与工具应用等方面强化专项管控；建立产品实现过程质量数据库，分析挖掘内外部质量信息和数据，及早发现异常信号实现防控结合；通过对各过程之间的相互联系和作用进行有效管控与评价，推动事后把关向事中控制的转变，促使整个系统实现持续改进的良性循环；整合现有质量改进活动并拓展质量技术应用，推进产品质量、过程质量和现场质量的提升，持续提升实物质量及管理水平，不断满足并超越顾客需求。

正泰全面推行质量改善文化与队伍建设，持续开展3·15主题活动，参加中国机械工业质量管理协会质量提升优秀论文征集活动，《基于3C端构建“三基四线五精”的品质改善平台》

获一等奖，《数字化制造质量管理模式的创新构建与实践》获二等奖，《优秀企业质量文化建设的传承》与《基于风险思维的质量管理实践与应用》均获三等奖；5月份策划以“深耕质量发展基础，助力管理改革提升”为主题的第二十五届“质量月”活动；9月份积极响应全国“质量月”号召，荣获中国质量协会主办的“2019年全国企业员工全面质量管理知识竞赛优秀组织奖”，持续推动提升全员质量素养。《基于客户驱动的“零缺陷”质量管理模式实践》等三项质量管理实践项目再获中国质量协会质量技术优秀奖；群众性质量活动获得3项“全国质量信得过班组”称号。

公司强化质量系统人员岗位技能知识，推动提升质量管控能力。2019年正泰质量学院调整训练营结构，成立八大训练营，继续深化三级质量改善机制，倡导全员开展项目实践，以“作训结合”的模式推动质量工程专业队伍与全员品质改善梯队建设。学员通过培训与实践相结合，注册质量改善实践项目、推动质量信得过班组建设，在解决影响产品紧急、瓶颈质量问题的同时提高了企业质量管理水平。

正泰立足产品实物质量，应用质量工程技术，提升过程管控能力，全面防范质量安全风险。为进一步满足行业顾客需求，深入研究行业应用场景评价办法，推动产品质量由标准符合性向适用性提升。聚焦关键产品、瓶颈问题，以提升产品实物质量及质量管理水平为主线，开展品质改善工作。巩固质量信得过班组建设成效，围绕“以客户为中心”，深入推进“三个零”，“三化一稳定”，“严进严出”等先进标杆“零缺陷”管理实践，强化立足质量，提高单位自主管理能力，实现生产班组管理能力及实物质量的全面提升。

◆ 健全的客户服务体系

公司设置客户服务专职部门，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”，并建立客户服务系统和全国免费客服热线（4008177777），2019年增设大连、淄博、呼和浩特3个技术服务站点，全国共设立了37个技术服务驻点，有150余名专业技术服务工程师专门为顾客提供现场服务、技术支持和投诉处理。

客户服务坚持以客户第一为价值导向，进一步提升客户服务体验，2019年下半年着手升级全媒体客户服务系统和搭建新的服务标准体系。客户可通过电话、微信、网站等多渠道反馈信息，正泰服务人员在全媒体客户服务系统支撑下可以实现向相关责任单位、质量管理部进行客户信息快速联动处理，对处理过程实施节点化管控。

公司制定了《客户热线信息管理》、《质量与服务承诺》等相关规章制度，明确国内外售后服务规定，就是质量、服务相关内容顾顾客郑重承诺，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。

为完善服务体系，不断强化公司售后服务管理水平及服务能力，2019 年开展了售后服务体系认证，评定为五星级。

3. 产业链帮扶：携手共进，共创未来

◆ 中国区渠道帮扶

采用驻点经销商的方式开展帮扶工作，2019 年渠道帮扶模块共对 16 省、市、自治区的 29 家经销商进行专业的内部管理提升，切实解决经销商在业务发展中的管理问题，得到其认同与支持；中国区办事处对 58 家经销商开展仓储物流、订单管理等方面的基础管理帮扶。

渠道帮扶模块组织开展 2 期中国区经销商骨干员工参观正泰温州生产基地的培训活动；开展 12 期中国区巡回培训；借力中国区 16 个办事处开展 200 场点对点培训等。

公司在自身快速发展的同时，对下游经销商企业的发展提供大量的帮扶与支持资源，充分体现其社会责任担当。

◆ 供应商帮扶

2019 年，以“强化供应集聚、力推数字制造”为目标，聚集实物质量改善，通过推动差异化帮扶，赋能供应商核心竞争力提升。在供应链数字化建设，以客户实际需求和供应商现状为前提，指导供方上数字化制造装备，提高数字化制造水平，直接经济效益 150 万元/年；在实物质量改善方面，经济效益 45 万元/年，开展各类培训 21 期，满意度 93.7%；同时，借鉴华为供应变革思想，持续在供应链探索运用短板改善，供应商送检合格率提升 0.07 个百分点；组织首届供应商改善发表会，近 70 家 90 余人参加，18 家供方获奖。

4. 党群工会：众志成城，未来可期

2019 年 10 月 1 日，党委组织党支部书记、党员代表集中收看庆祝中华人民共和国成立 70 周年大会和阅兵式，并发动各基层党组织，组织党员和员工通过电视、网络、手机等平台进行收看。董事长南存辉先生作为民营企业代表，受邀参加中华人民共和国成立 70 周年大会在北京天安门的彩车游行。

团委组织开展“以质取胜”全面质量知识竞赛、“朗读红色经典，传承革命精神”庆祝新中国成立 70 周年红色经典朗读比赛等一系列活动。

5. 合作伙伴：志同道合，共谋发展

2019 年，海外经销商与渠道建设数量共计 575 家，增速为 27.5%，新增经销商主要来自爱尔兰、坦桑尼亚、斯里兰卡等地。

➤ 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，尊重和员工的各项合法权益，实现员工与企业共同成长。公司研发人员共计 1478 位，占总人数的 12%，劳动合同签定率、集体合同覆盖率、社会保险覆盖率、体检及健康档案覆盖率均为 100%。

➤ 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。

1. 安全生产，综合管理

长久以来，公司严格落实安全主体责任，成为全国安全文件示范企业、安全生产标准化一级企业，并分别于 1999 年和 2001 年率先通过了 ISO14001 环境管理体系和 OHSAS18001 职业健康安全管理体系认证，成为民营企业抓好安全生产工作的标杆。将安全生产纳入企业中长期发展规划，明确发展目标，每年按照法定提取标准，超额提取安全生产费用，狠抓隐患源头治理；不断创新技术手段，提高企业机械化自动化水平，以机器设备取代人工开展具有危险性的工作，不断提升整体安全水平；多年来坚持“以人为本、价值分享”的企业文化，以“让电力能源更安全、绿色、便捷、高效”为使命，为国内外更多的企业实现安全生产，提供了大量的先进设备设施和技术服务。

ISO27000 规定信息安全管理体系要求与信息安全控制要求，是一个组织的全面或部分信息安全管理体系评估的基础，公司尤为重视信息安全，目前具有 ISO27000 认证（或其他等效与类似标准）的信息安全管理系统（ISMS）的经营地点占经营地点总数的百分比为 13.33%。

2. 节能减排，成效显著

2019 年，公司委托浙江九安检测公司对厂界噪声、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。

2013 年我司成为国内低压电器行业首家 ISO 能源管理体系认证企业，多年来一直坚持“遵纪守法，优化用能，提高能源使用效率”的能源管理方针，持续开展能源管控与节能改善，采用能源消耗与产值对比形成的万元产值安全能耗为公司能源管理管控指标。近五年来万元

产值综合能耗实现年同比下降约 3%以上。目前公司 2019 年万元产值综合能耗为 0.004036 吨标准煤/万元（其中生产总能耗为 4276 万千瓦时，2019 年总耗水量为 410525 万立方米）。

3. 美化环境，从我做起

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。

为深入践行社会主义核心价值观，倡导志愿服务，传承雷锋精神，展现正泰青年的良好精神面貌，3 月 5 日正泰志愿者协会组织各园区志愿者开展垃圾清理公益活动。

➤ 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，2019 年纳税 18.86 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. 公益基金

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。

3. 志愿者服务

团委协助温州团市委为国际工业与能源物联网创新发展大会和第七届国际物联网传感技术峰会（乐清）提供志愿服务。此外，2019 年公司组织志愿者在正泰各园区开展“我为大家来服务”后勤志愿服务，此次活动面广，参与人数多，积极传递了正能量；正泰志愿者协会为 2019 年职工子女夏令营活动提供为期 8 天的志愿服务。

4. 社会扶贫情况

公司在为社会创造价值、为员工谋取福利的同时，积极参加各类社会公益事业，弘扬公益精神，践行公益承诺，传递社会正能量。

（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。2019 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。近 10 年来国家市场监督管理总局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”、“全国质量信得过产品”、“全国低压电器行业质量领先企业”、“全国质量信用优秀企业”、“全国质量诚信标杆企业”、“2019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，正泰电器成立三十余年来，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“让电力能源更安全、绿色、便捷、高效”的企业使命。