



泽联科技
ZLINK TECHNOLOGY

质量诚信报告

单位名称（加盖公章）：宁波泽联科技有限公司

报告日期：2025年01月



目录

第一部分 前言	3
1.1 编制说明	3
1.2 企业简介	4
第二部分 报告正文	5
第一章 质量理念	5
第二章 质量管理	6
第三章 质量安全风险管理与控制	11
第三章 质量诚信管理	12
第四章 质量管理基础	16
第五章 产品质量责任	18
第三部分 结 语	22

第一部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况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负责，现将有关情况说明如下：

(1) 报告范围：

(2) 宁波泽联科技有限公司报告时间：2024年1月至2024年12月，部分数据超出以上时间以实际为准

(3) 报告发布周期：一年

(4) 本报告为宁波泽联有限公司首次发布质量诚信报告

1.2 企业简介

宁波泽联科技有限公司（以下简称“泽联科技”）创办于 2018 年，总部位于浙江省宁波市东钱湖旅游度假区耸翠路 1 号。是一家专注于超声波水表、智能水表、超声波工商业大表研发生产和销售的高新技术企业。公司致力于为全球公用事业公司提供智慧水务、水计量及收费结算的一体化解决方案，并为客户提供定制化产品设计和交钥匙工程服务。目前注册资金 10000 万元，公司租赁厂房面积 6000 多平方米，现有员工 108 名，车间拥有多款智能化设备。

公司建立了适应现代化市场经济发展的运行机制和企业治理结构，管理层次、机构设置合理，管理制度健全完善，各部门职责分明，同时特别强调质量保证部门在生产过程中举足轻重的作用，做到人人重视产品质量、工作质量和服务质量。公司已于 2019 年全面通过了 ISO9001:2015 质量管理体系认证和 ISO14001:2015 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证。目前公司被评为国家高新技术企业、专精特新中小企业、科技型中小企业、创新型中小企业。

公司采用业界最佳实践流程 IPD-CMMI（集成产品开发模式）和 PLM（产品生命周期管理模式），在产品研发上持续性战略投入，并提前布局 NB-IoT、Wi-SUN 等低功耗技术在智能水表中的应用，自主研发的 AMI、采集、营收等系统解决方案已经实现规模化部署，为全球公用事业公司改善运营绩效，持续创造价值。秉承“运用全球资源，开拓全球市场”的布局，助力全球水务公司的数字化转型。

公司在宁波、杭州、巴西设有研发中心，在宁波、巴西、南非设有生产基地，涉及的智能波表（DN15-DN600）产品年生产量 30 万台左右，售往国内各省市及拉美、非洲、欧洲等多个海外国家。

公司名称：宁波泽联科技有限公司

公司地址：浙江省宁波市东钱湖旅游度假区耸翠路 1 号

公司电话：0574-88150185

公司网址：www.hxgroup.cn/www.zlinkmeter.com

第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业理念：

聚焦、集智、协同

1.2 企业精神：

诚走四海，精业则兴

1.3 企业愿景：

为全球公用事业公司的
可持续发展提供整体解决方案
为智慧城市的发展
提供强有力的产品和技术支持

1.4 企业核心价值观：

共创、共担、共享

1.5 企业使命：

为国家创造荣誉，
为客户创造价值，
为员工创造财富，
为股东创造回报。

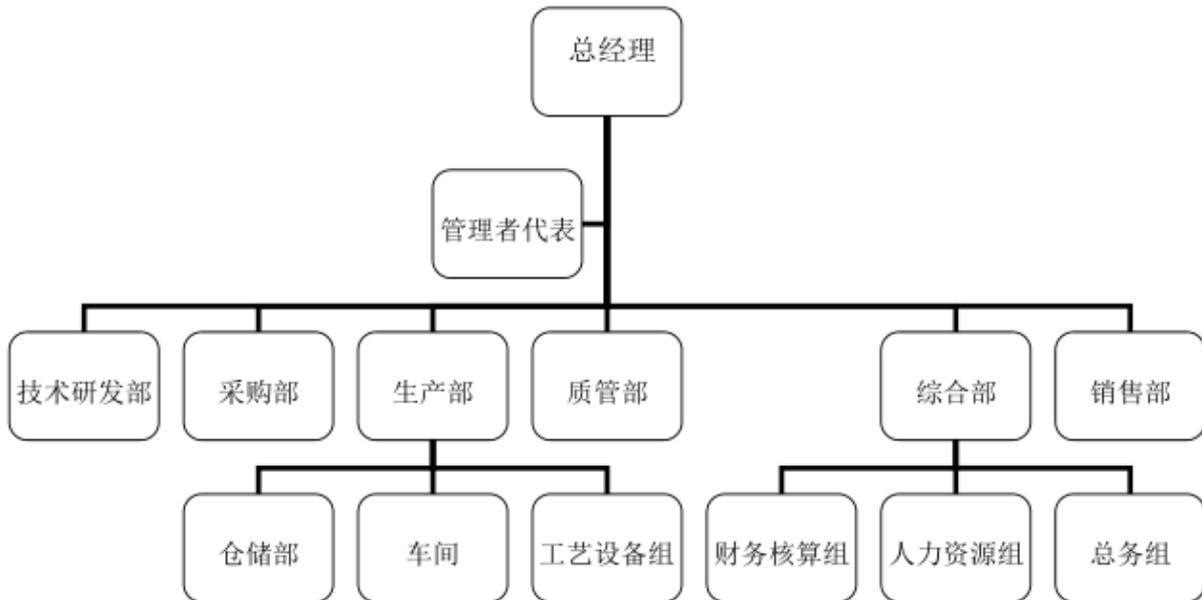
1.6 质量方针

以精益求精的精神，
最大限度地为顾客
提供质优价平的产品
和最满意的服务。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 管理组织架构图



公司的质量管理由最高领导者亲自挂帅，管理者代表对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。品质部是公司质量管理的独立部门，质量目标为顾客满意度 $\geq 95\%$ ；客户开箱合格率 $\geq 99\%$ ；

2.1.1 总经理

- 负责贯彻执行国家的方针、政策、法律和法规，并组织向全体员工传达满足顾客要求及法律、法规要求的重要性；
- 负责建立与本公司相适应的质量、环境和职业健康安全管理体系的组织机构，其职责与权限得到规定和沟通；
- 制定质量、质量诚信、环境和职业健康安全方针和质量、环境和职业健康安全目标，批准颁布质量、环境和职业健康安全手册，主持管理评审并对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效运行和持续改进负责；
- 任命管理者代表；

-
- e) 负责本公司资源的合理配置；
 - f) 负责领导全公司建立并保持一个文件化的质量、环境和职业健康安全管理体系, 并使之不断改进；
 - g) 及时表彰在工作中有突出贡献的集体和个人, 处罚质量环境安全事故的责者；
 - h) 负责建立公司的沟通方式, 对管理体系的有效性进行沟通。

2.1.2 管理者代表

管理者代表由总经理任命, 应为公司管理层的一员, 履行以下方面的职责:

- a) 负责体系策划, 确保《质量、环境和职业健康安全管理体系》所需的过程得到识别, 体系得到建立、实施、保持和持续改进 (包括指导和控制内部审核)；
- b) 确保公司内部“以顾客为中心”的质量、环境和安全意识及持续改进《质量、环境和职业健康安全管理体系》意识的提高；
- c) 组织制定并评审质量、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案；组织进行环境因素、危险源识别与风险评价, 批准重大环境因素、危险源及应急方案；
- d) 贯彻落实质量诚信方针；
- e) 组织开展内、外部审核, 任命审核组长；
- f) 协助总经理组织管理评审；
- g) 向最高管理者 (总经理) 报告《质量、环境和职业健康安全管理体系》的业绩和任何改进需求；
- h) 负责质量、环境和职业健康安全管理体系有关事宜, 及时向顾客通报质量问题信息, 向相关方通报环境、职业健康安全事件和绩效信息；
- i) 负责同顾客、相关方或认证机构等的外部联络。

2.1.3 综合部

- a) 负责公司日常行政事务和档案管理工作；对公司各项决议、指令执行进行监督和协调；负责组织公司的外来接待活动, 妥善处理各种对外事务。
- b) 负责公司的公共关系处理和政府及上级领导的接待组织工作, 收集政府及行业管理部门的各项政策和规定；
- c) 负责公司生产经营, 财务、人事等统计、计划信息汇总, 对重要信息及时提供分析给总经理参考。
- d) 参与公司重大决策的研讨和制定；负责起草公司重要文件, 各项管理规章制度并监督实施。
- e) 协调公司各部门之间的关系, 保证各部门信息沟通及工作流程顺畅, 实现共同战略目

标。

f) 负责公司综合统计信息管理工作，对各类统计的组织、协调和上报工作以及统计调查工作，监督统计实施并参与考核。

g) 协助财务等相关部门，随时提供生产运营管理方面费用、成本核算等基础材料。

h) 负责公司人员招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等公司人力资源的开发与管理。

i) 负责公司非生产性固定资产、低值易耗品、办公用品的采购和管理工作。

2.1.4 技术研发部

a) 负责对公司产品实行技术指导，规范工艺流程、制订技术标准、抓好技术管理、实施技术监督和协调；

b) 负责制订公司技术管理制度、标准化技术规程，组织、协调、督促有关部门建立和完善设备、质量、能源等管理标准及制度；

c) 组织和编制公司技术发展规划，编制近期技术提高工作计划，编制长远技术发展和技术措施规划，并组织对计划、规划的拟定、修改、补充、实施等一系列技术组织和管理；

d) 负责制订和修改技术规程，编制产品的使用、维修和技术安全等有关技术规定；

e) 研究和探索科学的流水作业规律，认真做好各类技术信息和资料收集、整理、分析、研究汇总、归档保管工作；

f) 编制公司产品标准，按年度审核、补充修订定额内容。认真做好技术图纸、技术资料的归档工作，制订严格的技术资料交接、保管工作制度；

g) 及时指导、处理、协调和解决产品出现的技术问题，确保生产经营工作的正常开展；组织技术成果和技术经济效益的评价工作；

s) 抓好技术管理人才培养和技术队伍的管理，有计划引进、培养专业技术人员，搞好业务培训和管理工作的；

h) 负责公司技术管理制度制订检查、监督、指导考核工作；

i) 参与不合格品原因分析、纠正和预防措施制定、销售合同评审、员工培训等质量活动；

2.1.4 质管部

-
- a) 配合管理者代表做好质量管理体系的建立、保持和改进的日常工作；根据管理者代表要求执行内审和管理评审活动
 - b) 负责按照检验规范从原材料进货检验、过程检验到成品出厂检验的实施，并做好检验记录；对产品、原物料、加工品等规格及作业标准，提出改善意见或建议；
 - c) 负责检测设备的计量管理，确保在用设备处于有效状态；负责检验状态标识工作；检验仪器与量规的管理与校正及库存品的抽验；
 - d) 负责不合格品评定处置，做好不合格品的记录、标识和隔离；质量异常的妥善处理及鉴定报废品；
 - e) 协助管理者代表进行内部审核；
 - f) 收集各种有关质量活动的信息，并进行汇总分析，协助质量总监处理有关质量问题的绩效的整理与评价；
 - g) 督促各部门对质量分目标的实施；
 - s) 负责顾客质量投诉的反馈、处置和纠正预防措施的实施工作。制程管理与分析，专案研究并作改善、预防等再发防止措施。推行全面质量管理；
 - h) 全面负责公司品质改善提升的推进工作。

2.1.5 其他部门

其他部门按照职责分工协助管理者代表进行质量工作的开展。

2.2 质量管理体系

1、公司以 ISO 9001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的泽联质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

- a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。对外包过程的控制，按 ISO9001:2015 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标为：

- 1、客户开箱合格率 \geq 99%；**
- 2、顾客满意度 \geq 95%；**
- 3、重大质量事故：0 起；**
- 4、外部客户投诉 \leq 8 件。**

公司按照 GB/T19001：2016《质量管理体系——要求》的标准要求建立了质量管理体系，形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。针对影响产品符合要求的过程，通过质量管理体系的控制以确保实现过程的有效控制通过制定《监视和测量设备管理程序》

《不合格输出控制程序》等实现持续该并，各部门按照响应的程序文件要求，建立公司内部自我发现问题，改进质量体系的机制。

第三章 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量管理体系要求和相关法律法规要求，建立了《环境因素识别与控制程序》、《危险源识别与风险控制程序》、《应急准备和响应程序》及产品检验规范等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

对生产流程进行质量控制实行产品线班组负责制，并从来料到出厂设置相应的检验员，对产品的生产过程进行监督抽查，通过自检-互检-专检来保证产品质量。生产过程当中从人机料法环测 6 个方面来进行风险识别，对于关键过程当中还要进行确认识别内容包括：

- a. 设备的认可；

- b. 人员资格的鉴定；

- c. 制定作业指导书，并保存其记录；

- d. 确定工艺参数，并对其进行监视；

- 6) 当生产条件发生变化时（如材料、设施、人员等），应对上述过程进行再确认，确保对影响过程能力的变化及时做出调整。

型式试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，对公司生产的相关水表产品，按照国家型式试验要求组织进行产品型式验证，通过了多台产品验证并取得相应型式证书。

风险应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安委会和应急小组，制订了相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成质量事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

质量安全应急方面，公司通过建立《不合格输出控制程序》、《改进控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》对可能发生的直接或间接质量风险作好充分的准备，对已发生的质量事故和紧急情况迅速作出响应，按照公司客户投诉处理流程进行处理，以预防和减少可能伴随的后续影响。（直接质量风险：产品质量问题，导致退货、报废、修理等风险；间接质量风险：产品使用过程，损坏了顾客的其它财产权或人身权，应负民事赔偿责任，成立了质量安全突发应对小组，由总经理担任小组组长具体安排质量安全突发事件应急处置预案的组织与实施。

第四章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故预防制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1、产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，依托母公司海兴电力集团的强大研发能力，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外部环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外部职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。从研发立项、过程各类活动记录、开发过程总结，严格按照《设计和开发控制程序》来进行。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司建立健全了采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《外部提供过程、产品和服务控制程序》、《不合格品控制程序》等相关程序文件，在原材料和辅助材料采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。在采购原材料和辅助材料时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。同时实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略规划和公司实际水平来进行过程设计，通过导入卓越绩效管理、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《顾客满意度控制程序》、《设计开发控制程序》、《不合格品控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生

产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，人员换岗应经培训合格后经制造部确认。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。制造部对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经解绑，发不出锁定的物料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及成品检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立并实施 5s 现场管理，每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并每月进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：每年定期对测量设备进行送检。对涉及安全性能检测的设备，利用检测设备（或好样\坏样）每天进行确认点检，确保测量设备的有效性。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，销售部每年行一次客户满意调查。了解公司产品在市场投放当中的相关信息。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给质管部。

3) 品质部应定期组织市场走访活动，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次进行市场走访活动，都应有书面记录并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。在走访活动结束后组织相关部门就客户反馈的问题以及产品在市场上的表现情况进行通报。

公司建立并实施了相应的营销策略，本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客满意度控制程序》；重点确立顾客满意度指标，建立以客户满意为导向的产品运营模式。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。公司作为海兴电力子公司，借助海兴电力搭建的钉钉学习平台，享受集团公司的培训课程及教材，员工可以通过钉钉进入集团的学习资料库进行学习。同时为了系统地进行培训，以提高员工的整体素质，公司建立并实施了《人力资源控制程序》，每年针对市场变化和各部门需求。公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理制度、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，对质量诚信教育进行了安排布置。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时、完整地在网上披露信息，确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息；同时，公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。公司恪守以诚信经营为核心的商业道德规范，与外部环境建立了和睦的共同发展关系。在业务往来中，通过协议条款涵盖公司的诚信准则，严格遵守合同约定，公开服务承诺监督，服务不到位及时赔偿客户损失等各种方式来接受相关方监督并影响经销商、供应商、公众等。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径，全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。同员工组织开展团建活动，参加由集团公司开展的员

工运动会，公司年会，不断提升员工归属感和幸福感。同顾客和供应商，定期邀请顾客和供应商参观工厂生产现场，了解工厂的生产和运作模式，增强顾客和供应商对泽联的信心，促进双方更进一步合作。积极和政府以及社会组织进行沟通，履行作为企业该有的社会责任和义务。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“品牌彰显价值，研发创造价值，品管提升价值，服务延伸价值”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对销售业务，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《民法典》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

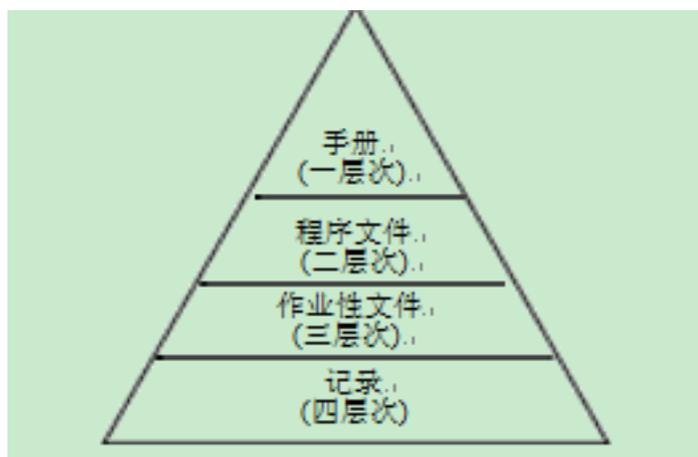
公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展质量管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域产线改造，不断改善员工的生活和工作环境。

第五章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO 9001 质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。

公司质量管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 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，并且在公司内部建立了《监测和测量设备控制程序》从进货检验、工序检验、成品检验的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。由专职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，对操作工使用的检测工具、计量器具进行管理，按要求定时进行校准，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，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理，所有检定器具和设备均要建立检定台账，质管部严格按照计量器具检定和校准日期要求对所有计量设备进行检定校准。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量和环境管理，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过 ISO 9001、ISO 14001 和 ISO 45001 管理体系认证。

公司坚持“安全第一，预防为主，降低危险，持续改进，关爱员工，以人为本，保护环境，造福社会。”的 ES 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。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、设备管理制度和安全操作规程。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第六章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司主要产品主要为水表，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格才进行转序，产品交付合格率 100%。



图 5.1 质量管理体系证书

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，业务部每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与销售业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给制造部。

3) 品质部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展；在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《顾客满意度控制程序》；重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《社会责任报告》。

第七章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

投诉的处理流程：销售部负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，。质管部的职责是：客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；业务员外部质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；协助业务员做好质量信息的处理回复；客户质量要求识别输入与管理；与公司制造部、设计部等职能部门接口做好售后服务工作；外部质量运行、客户质量满意度分析与组织改善等。最大限度减少顾客不满和业务流失。

业务部负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过客诉处理记录或顾客专用格式，将相关信息传递到生产部，品质部接到顾客投诉反馈信息后，立即组织相关人员对可疑产品进行区分隔离：①区分隔离的可疑产品包括在制品，成品仓库，发运的在途品，外库存，涉及到外协件和原材料的应包含原材料库和相应的分供方；②品质部组织相关人员根据异常情况，确定临时措施，对可疑不合格品进行检查、返工、返修或者报废处理；必要时，填写《顾客投诉处理表》；③在 24 小时之内把相关信息返回到顾客。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，品质部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品质部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。售后服务、品质部负责定期对顾客投诉情况进行统计。品质部负责对顾客反馈回的《顾客投诉处理表》等单据和产品退回的情报展开分析，制订解决的措施，跟踪解决措施的有效性直至问题关闭。

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品计量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、公司依法实施三包。根据产品的特点，公司制定有产品质量担保责任制度，履行更换、维修等产品责任和义务。

3、在产品研发及加工过程决不剽窃他人技术、专利、工艺等知识产权，绝不使用剽窃他人技术的原材料。

4、本企业周围环境、生产现场符合国家法规的要求。

5、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

6、不允许假冒伪劣原材料进厂，不使用检验不合格原材料进行生产。

7、保证不生产加工假冒伪劣产品，承诺产品出厂产品批批检测，未经检验的产品绝不出厂。

8、检验不合格的产品绝不出厂，决不以不合格品冒充合格品出厂。

9、所采用的仪器设备严格按照国家法定要求进行检定，检定不合格的仪器设备绝不用于产品检测。

10、保证所生产的批批产品都能进行追溯，如生产日期、班次，生产原料、生产过程、检验人员等。

第三部分 结 语

自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“技术求精，引领创新”的理念，保障员工的合法权益，恪守产品质量，“决不让一件不合格产品出厂”的质量宣言，秉承“为客户创造价值、替客户解决烦恼”经营理念，创新品牌，共同努力打造我们自己的名牌产品。学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，泽联在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的发展，持续完善管理体系，提升质量管理水平，以公司战略及“服务第一、用户满意，节能减排、保护环境，关爱生命、关注健康，遵纪守法、不断改进”的质量方针为指引，努力夯实质量诚信基础，持续提升产质量竞争力，并向着“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！

宁波泽联科技有限公司

2025年1月