

## 质量诚信报告

**前言：**诚信是企业立足之本，质量是企业发展之纲，质量诚信是企业安身立命的资本。

1、公司本着客观、真实的态度进行编写，旨在反映公司质量诚信整体现状。报告内容真实、有效，符合企业实际情况。

2、报告发布周期：2022年1月至2022年12月。

本报告由浙江春晖智能控制股份有限公司产品品质部与行政部共同采编。

报告编写日期：2023年5月

# 目录

- 一、公司简介
- 二、提高企业员工的质量意识
- 三、质量组织管理体系
- 四、质量理念
- 五、内部质量管理
- 六、企业宗旨、质量/环境/职业健康安全方针和目标质量承诺
- 七、法规保证体系
- 八、设备保证体系
- 九、积极采用国际标准及国外先进标准
- 十、产品认证认可体系
- 十一、质量控制体系
- 十二、绩效考核办法
- 十三、企业文化
- 十四、团队稳定
- 十五、售后服务承诺
- 十六、确立多种方式与相关方进行沟通
- 十七、道德行为
- 十八、建立完善的顾客满意测量系统
- 十九、员工绩效管理系统
- 二十、建立和谐员工人文环境
- 二十一、员工满意度的测评
- 二十二、建立了高标准的工作环境基础设施
- 二十三、建立健全安全基础设施的管理，为企业发展创造良好的安全环境
- 二十四、结束语

## 一、公司简介

浙江春晖智能控制股份有限公司创立于 1993 年，前身为中外合资绍兴春晖冷冻器材有限公司，2001 年经省政府上市办批准，变更设立为股份制公司。2012 年 10 月，公司股票在浙江股交中心挂牌。公司于 2021 年 2 月 10 日正式登陆深交所创业板，股票代码：300943。

公司是国家重点扶持高新技术企业，专业从事精密机电的研发和制造，业内享有“控制阀专家”的誉称。公司现已形成石油天然气控制、制冷供热控制、精密机械为主的产业发展格局。

公司在发展过程中一直以科技为依托，市场为导向，主要产品有：汽车空调膨胀阀、电子膨胀阀、双流量电磁阀、比例阀、燃气调压箱、站、燃气调压器切断阀、水路模块阀组、ABS 液压调节器等，公司拥有按国际标准设计建造的厂房和从美国、意大利、日本、台湾等国家和地区引进的具有国际领先水平的生产和检测设备。产品采用国际标准，严格控制产品的生产过程和检测中的每一道环节，并已通过 CCEE、UL、CE、3C、TUV 等认证。

公司长期致力于流体控制领域关键零部件的技术开发、产品生产和销售，产品横跨多个领域，不仅具备了产品的自主开发和设计的能力，还掌握了独特的产品生产工艺，拥有突出的技术优势和产品运作能力。公司拥有一支稳定的科研人才队伍，截至 2021 年 12 月 31 日，公司拥有 172 项专利权和 5 项软件著作权。公司的多项研究成果被列入国家火炬计划、国家级重点新产品，公司因此被评为国家重点扶持的高新技术企业、浙江省专利示范企业、“省创新试点企业”、“省级标准化示范企业”等荣誉称号。

公司弘扬“以勤为本，以诚待人”的企业文化，立志成为控制阀行业的 NO.1，争创国际一流品牌，实现产业报国的理想。

## 二、提高企业员工的质量意识

产品质量关系企业生命，质量是企业的旗帜，是企业实力的展现。企业要在激烈的竞争中寻求发展，要打败强劲的对手，站稳脚跟，最重要的武器就是产品质量。对企业而言，质量其实是一个系统工程，它不仅涉及企业的所有职能部门，贯穿科研、生产、销售、采购等各个环节，而且涵括人员意识、质量体系、生产经营行为乃至机器设备等硬件。

质量意识是一个企业从领导决策层到每一个员工对质量和质量工作的认识和理解，这对质量行为起着极其重要的影响和制约作用。质量意识体现在每一位员工的岗位工作中。企业在全体职工中进行有针对性的质量意识教育，从以下几方面提高员工的质量意识：1、今天的的质量的好坏，决定明天的市场占有；2、抓质量要从现在抓起，从我抓起；3、要比其他竞争对手做的更好，最重要的是产品质量比别人更高，服务态度要比别人好；4、质量由标准衡量，但反映的是企业的信用和诚信；5、抓质量是对企业、社会乃至员工自己负责；6、质量不仅仅是技术问题，最终反映的是员工和企业的素质问题；7. 企业以创品牌为目标，加强品牌意识教育。在企业内形成了人人关心质量，人人争创品牌的良好氛围。企业还通过广泛开展生动活泼的质量意识活动，加

速企业转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在职工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求顾客满意度不断提升。

企业只有在质量意识的教育和活动中，培养职工的团队精神，才能真正把全面质量管理落到实处，才能让企业质量意识的得到贯穿和提高。

### 三、质量组织管理体系

公司通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001 认证，导入卓越绩效模式，建立了完善的履行确保组织所提供产品和服务质量安全的组织架构和管理体系（以卓越绩效模式整合 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 等）。

我公司质量管理组织机构由总经理领导，下设品质部和检验中心。由总经理统一抓，品质部负责实施，保证全过程质量统一管理，统一规划、统一安排。这种统一管理模式有利于全员技术水平和人员素质的提高，有利于实现科学管理，达到提高产品质量的目的。

### 四、质量理念

春晖智控始终坚持“产品质量零缺陷，客户服务无抱怨”的质量管理方针，把品牌建设作为企业生产经营的大事来抓，提出了全体员工要精工细作，提供客户零缺陷的高质量产品、真诚、竭诚全力为客户服务，最终满足客户的需求，让“春晖”走向全世界，并保持产品质量的持续改进。

### 五、内部质量管理

#### 1、质量管理体系建立

公司早在创立之初就通过了 ISO9001 质量管理体系认证，迄今为止已达二十多年之久。后来又通过 ISO14001 环境管理体系认证。公司建立了一套全面、详尽、严格的质量、环境管理规章制度和保障文件，这些文件涵盖了产品设计开发、生产管理、设备管理、人员管理、物料管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验、销售管理、服务管理等各环节，实现了“全面、全员、全过程的”质量管理，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使春晖智控的产品质量和管理水平都有了质的提高。

为监视和测量质量体系的有效运行，行政部除按计划每年组织一次内部审核和一次管理评审外，还采用滚动式方法每个月对各个部门进行监督检查，对审核中发现的问题及时制定纠正措施进行改进，同时按企业的《绩效考核办法》进行处罚和考核。在历次的外部审核中均未出现严重不符合项。在监视质量体系有效运行的同时，企业管理部门加强对实物质量的监督抽查力度。除每季度对各部门抽查一次，还增加了每月对各生产工序的抽查，发现问题及时责令限期整改，并作为下次抽查的重点。在采购、生产过程、质量检验、用户反馈等方面应用统计技术，每季度将出现或隐含的质量问题，制定纠正或预防措施进行整改。

质量意识与经营思想决定企业文化的走向与发展。在激烈的市场竞争中，产品质量是企业赢得市场的关键，优质的产品能为企业取得良好的市场信誉，进而博得用户的青睐。公司要求员工在生产的每一道工序中，时刻警示自己，你的每一步操作都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉。所以，严把质量关，上道工序为下道工序负责，已成为员工生产过程中的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

## 2、加强质量管理，充分发挥质量检验的作用

为保证质量管理体系持续有效运行，确保产品质量稳步提高，企业确定了质量管理的主题是“加强科学管理，纠正不良习惯，强化过程控制，提高工作质量和效益”。为巩固质量管理的成果企业又确定了质量效益的主题是“效益就是企业的生命，要向产品质量要效益，严格控制产品成本，向采购质量要效益，大幅度降低采购成本，向制造质量要效益，提高效率，减少损失，向工作质量要效益，全面提高管理工作水平”。在质量和效益两主题的运行中公司重新制定和完善了企业的各项管理规章制度，规范产品生产程序，有效控制了产品质量，相继出台了“质量考核制度”、“质量目标和体系过程目标管理程序”、“客户服务管理程序”等系列管理标准，建立了一整套内部质量控制管理体系，把企业的各项质量管理工作提升到一个新的水平。

## 3、计量工作管理

自公司创立以来，为加强计量管理，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等进行检定、校验、使用监督、流转管理，建立了一整套管理文件和控制方法，购置了智能型恒温恒湿试验箱、振动试验台及动作寿命测试台等检测设备，大幅提高了产品的检验能力。卓有成效的计量管理为产品质量的稳定提高提供了良好的保证手段。

## 4、质量检验方面管理

实验室建立了检测设备档案，并整理分类，将重要的精密仪器以及重要项目、关键参数的检测设备进行重点管理。管理的关键内容是：进行校准或检查，以便检测数据的有效溯源，持续维持设备的良好运行和准确度。

切实加强供应商供货的质量检查验收，督促供应商依法履行质量责任，严把原材料入库质量关，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，加强质量监督队伍建设，加强对监督人员的教育和培养，不断提高其素质，完善监督手段，提高质量改进能力，增强其权威性和有效性。

## 5、定期召开质量例会，加快质量问题解决速度

公司定期召开质量会议，深入开展质量振兴活动，发现质量问题时，要积极受理并加快办事效率，解决期限。建立质量审核制度，财务部门把产品的制造和销售过程中所发生的直接质量成本以及间接质量成本列入统计项目，建立了质量激励机制，明确各岗位的质量规范、质量责任，实行“质量否决权”并认真考核，把考核结果作为对职工调动、晋级、提升、奖励或处罚的重要依据，发动职工积极参加质量管理活动。

总之，企业牢固树立“质量第一”的观念，把质量作为企业和产品的生命，用以质取胜的发展战略落实到车间的生产经营管理活动的全过程，鼓励技术创新，加强技术改造，不断提高产品的质量和档次，使企业在竞争中立于不败之地。

## 六、企业质量/环境/职业健康安全方针和目标质量承诺

### 1、质量/环境/职业健康安全方针：

**质量方针：产品质量零缺陷，客户服务无抱怨。**

**环境方针：守法、降耗、防污三巩固，持续改善求完美。**

**安全方针：以人为本 依法管理 预防为主 持续改进营造员工职业健康与安全的环境。**

### 2、质量/环境/职业健康安全承诺：

从全面质量管理的基础入手，牢固树立“质量第一、信誉第一、用户至上”的生产经营指导思想，狠抓生产现场关键工序的质量控制，保证产品质量符合国家标准和广大消费者的要求。

保持管理体系，采取有效措施持续改进，对任何偏离质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标的行为予以纠正和预防。

全体员工务必遵循本公司的质量/环境/职业健康安全方针、质量/环境/职业健康安全目标和承诺，以一流的管理，优质的产品，满意的服务不断地提供高科技产品服务于市场。

## 七、法规保证体系

公司质量管理法规保证系统主要包括：（1）国家、部、省级条例、标准（GB）及规定。如：《劳动法》、《标准化法》、《计量法》等（2）ISO、ASTM 等国际标准。（3）品质部制定的内控标准、检验工艺、技术规程及各项责任制定等 20 余种。作为对全厂产品质量控制和确保检验质量的法规依据。

## 八、设备保证体系

设备是生产产品的必备工具，良好的设备状态是保证产品质量的前提条件，其完好率和精度是保证产品质量的关键。公司具体做法是：

1. 对影响产品质量的关键设备进行技术改造；
2. 建立设备维护保养制度，定人、定责、定期进行维护；
3. 成立检测中心，引进先进检验设备，完善各项检测手段；
4. 对检测仪器、仪表进行定期计量检定，确保仪器、仪表处于完好状态等等。

## 九、积极采用国际标准及国外先进标准

面对国内外市场的激烈竞争，我公司积极采用国际标准及国外标准，即采用国际标准化组织（ISO）以及经国际标准化组织确认并公布的其他国际组织所制定的先进标准。企业依据国际标准

进行内部标准制定，采用严于国际标准的内控标准来控制产品参数生产，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

## 十、产品认证认可体系

公司高度重视质量管理体系的建设，在实践中不断开拓创新，积极进取。已通过 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001:2015 环境管理体系等一系列认证，同时符合 CCC 认证、具有防爆合格证。建立了完整的质量管理流程，并且严格按照该流程执行。完善的质量为春晖进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。

## 十一、质量控制体系

1. 定期召开质量例会，由总经理牵头，各部门负责收集近期质量信息，及时整改确保质量体系得到有效运行；
2. 从原辅材料进厂开始，对来料进行每批次检测检验，确保按原材料检验规范和采购管理制度落实；
3. 在全厂特殊过程设立质量控制点，及时掌握各工序产品质量信息，将不合格品消除在萌芽状态；
4. 建立产品质量综合性能台帐，进行质量统计、质量分析，对影响质量的因素及时整改，及时调整生产工艺。

## 十二、绩效考核办法

俗话说：没有规矩，不成方圆，企业管理同样如此。公司对每个岗位制定了《绩效考核办法》，对工作量、准确性、及时性、所管理设备的保养情况、出勤、及工作方法的创新等方面制定量化标准。一切以数据综合评定为准，避免偏袒任何人，并在岗位工资的基础上以考核结果发放效益工资，不仅体现多劳多得，更重要的是引导员工开动脑筋，努力创新并调动大家的积极性。否则年复一年，重复地做相同的事情，将会抹杀大家的工作激情，企业人员将会很快遭到淘汰。

## 十三、企业文化 注重质量理念

企业文化是企业个性化的根本体现，它是企业生存、竞争、发展的灵魂。如果一个企业要追求效益，没有积极向上的精神和良好的文化氛围，那么这个企业就不能健康发展，当然决不能成为一流企业。

公司领导意识到制度和收入调节虽然是主要的管理手段，但仅仅靠这些硬管理是远远不够的。“员工是企业的财富”，员工的积极性与创造力关系到企业的未来。作为组成企业的每个人，他在

企业中形成的质量观、道德观直接影响着日常工作的态度。因此，企业要树立良好的文化内涵，就要注重员工精神方面的培养。

公司不定期开展员工技能竞赛、比武，为推进技能培训和技能人才培养奠定了良好的基础，激发了员工学本领、比技能、展示技能风采，从竞赛中提升了员工质量的理念。



#### 十四、团队稳定 择优凝聚人心

企业凝聚力、团队精神与质量保证能力关系密切，凝聚力越强，企业部门及成员之间的关系越融洽，企业的整体目标和质量目标越容易实现。要加强企业凝聚力，必须注重企业成员之间的相互沟通。通过沟通，可以促进信息在成员之间的流动，使成员之间加强了解，促进成员之间的相互接纳，提高企业成员之间的团队合作精神。

质量管理不是一个部门的事，需要所有涉及的部门通力合作。质量信息的反馈与传递尤为重要，公司实施了从原材料进厂到成品出厂整个流程的内部管理，通过信息反馈单、内部电话、例会、专题会等方式，让所有相关部门都能了解到产品各个过程的质量信息，保证了部门之间的有效沟通。另外，公司高层领导形成了深入车间的良好习惯，每天最少在整个生产线转一到两圈，随时了解当天的生产情况，员工有问题建议也能直接上达，提高了效率和亲和力。

员工的待遇是关系到团队稳定的关键问题，公司根据岗位的重要性和每个员工的具体表现，逐渐拉大在岗人员工资差距，使关键岗位、表现优异者的积极性得以持久，而低收入者向他们看齐，形成一种奋发向上的局面。

公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员工发现和提拔技术和管理人才，既看文凭，又看水平；并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人才分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

#### 十五、售后服务承诺

为使客户放心使用我公司产品，现将我公司产品质量、售后服务等给客户一个可靠而有效的承诺：

1. 在用户遵守产品说明书各项规定的条件下，电磁阀从出厂之日起 36 个月内（以电磁阀上日期标志为准），产品因质量问题不能正常工作时，本公司应负责免费修理或更换。
- 2 客户对产品质量有异议时，应在 2 小时内做出响应，24 小时为用户提供服务和解决方案。

## 十六、确立多种方式与相关方进行沟通

- a) 与员工沟通：通过工会组织、职工大会、调查问卷、例会等方式使员工了解企业文化、制度、目标、措施、动态等。
- b) 与供应商和客户沟通。通过供货会、展会、行业会议参观介绍，拜访、宣传资料、现场指导等方式与供应商和客户保持沟通。
- c) 与政府沟通。定期上报统计报告、数据，参与政府各项会议及座谈会。
- d) 与公众沟通。通过标牌、报纸、杂志等媒体广泛宣传。通过员工穿着配戴，参与相关社会活动等形式，让社会了解。

## 十七、道德行为

- a) 公司把诚信守法作为企业的基本准则，也作为每个员工必须遵守的处事原则。
- b) 多年来，公司秉承“以勤为本，以诚待人”的价值观，恪守经营道德，在与顾客和供应商等往来中建立了诚信合作、互惠互利的伙伴合作关系，实行共赢。
- c) 公司追求薪酬系统的简明化和科学化，在制订及管理薪酬系统的过程中始终以公平公正、竞争性、激励性、公司经济效益相结合、合法性五个原则。
- d) 公司每年通过各种评比先进工作者、优秀员工等形式对员工进行奖励，使员工从工作中不仅得到薪资，还有荣誉、自信、尊严、自身价值等。
- e) 公司通过树立标兵、内部刊物表扬、通报表彰、颁发荣誉证书等形式鼓励员工，从而增强了员工凝聚力和向心力，创造了更高的绩效。
- f) 公司建立完善独立的监督运行机制对公司和高层领导的工作进行监督；成立了工会，保障各级员工的利益。

## 十八、建立完善的顾客满意测量系统

公司通过发放客户满意度调查表、调查问卷、网上调查，电话、专题调查等多种渠道及方式实施顾客满意度调查。从顾客的忠诚度水平、感知价值、满意度水平、预期产品质量水平、竞争对手比较等多方面了解客户信息。

- a) 问卷调查。对公司产品进行随机调查，按照等级计分来咨询顾客满意度，并将信息反馈公司及相关部门，对客户不满意的项目通知相关部门进行改时和提高，一周内对改善进行确认，直至顾客满意。
- b) 电话调查。通过电话拜访客户并进行调研。

c) 定期拜访。公司定期进行上门拜访，跟踪产品使用情况，及时了解用户的意见。

获取与竞争对手对比信息

a) 各区域办事处对当地客户进行不定期拜访，了解竞标过程中的同等企业间的信息、产品在使用过程的情况，听取客户使用同等公司产品的使用状况，及时获取顾客对产品、服务等方面的需求，与当地市场信息。

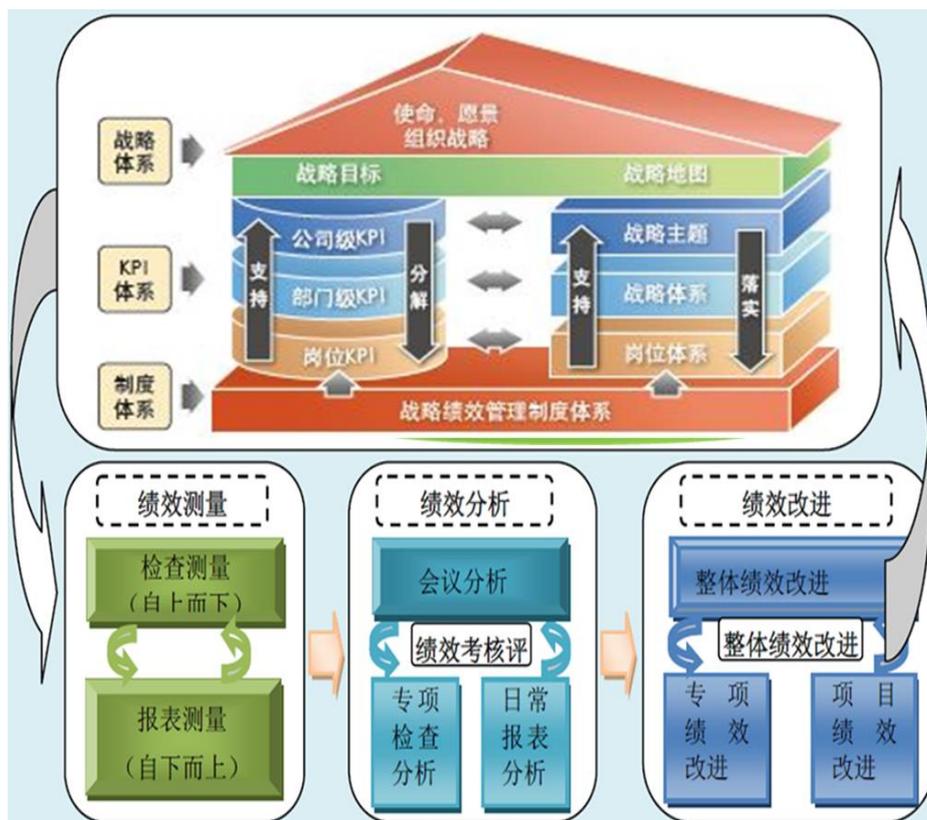
b) 充分利用网络资源查询了解竞争对手的基本信息，通过竞争对手举办的研讨会和新闻发布会收集竞争对手最新动态，通过行业协会、展览会等了解信息。

### 十九、员工绩效管理系统

公司依据绩效管理系统，明确公司的 KPI 指标，各再进行分解，以绩效指标进行支撑，充分运用调查表、排列图等统计工具对绩效数据进行收集、整理、统计和分析。

公司采用 IFE、KSF 分析法对绩效结果进行分析，确定公司的优势和弱点、取得战略成功的关键成功要求、关键控制事项和需要改变的关键绩效测量指标，支持 SWOT 分析，为公司资源的调整、整合和战略方案的制定和调整奠定基础。

企业绩效管理体系框架



### 二十、建立和谐员工文化环境

企业唯一的真正的资源是人，员工是企业的血液，合理使用人才，充分挖掘每个员工的潜能，且提供成长和发展的机会，提倡团队精神，增强公司凝聚与向心力，为促进公司可持续发展奠定坚实基础。

a) 公司十分注重培训工作，根据各岗位中员工需求，拟定《年度培训计划》并组织实施，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展与变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。

b) 公司合理科学使用人才，实行激励机制、用人机制、分配机制，能者上，平者让、庸者下的公平竞争机制，使员工居安思危与思进，确保人才脱颖而出，与奖罚分明的激励，使人才流动秩序健康规范。

c) 为员工提供健康、安全、舒适的办公、生产的工作环境。确立职业健康卫生安全的方针与目标，严格按照相关职业健康安全管理办法执行。

d) 公司对新的每位员工岗前安全培训，每年组织特种作业人员进行安全培训，特殊工种按国家规定定期复审，设备定期检测。同时每年为每位员工进行免费职业健康体检，和生产区域环境检测，确保员工身心健康。

e) 公司对安全问题时刻不松懈。公司制定事故等紧急救援预案，对现场邀请专家、安监部门来公司进指导，每年举办与举行消防安全知识培训和消防演习。设有专职的安全员每天到生产现场进行安全巡查，发现安全隐患快速反馈职能部门并及时整改。



## 二十一、员工满意度的测评

员工的满意度是一个追求成功的企业应当重视的目标，员工是企业的内部客户，只有兼顾内外，企业才能获得最终的成功。本公司的员工满意度一直处于较高水平。公司总经理信箱、合理化建议、员工面谈、离职面谈等渠道听取和采纳员工建议，通过分析、评估，识别确定影响员工权益、满意度和积极性的关键因素。

公司领导十分重视员工满意度指数。通过调查发现员工反映强烈的问题，充分讨论研究，提出整改方案，进而实施。2022 年员工满意度为 82.79%。

## 二十二、建立了高标准的工作环境基础设施

在环保法规日益完善，环境污染及人身健康日益重视，公司已新建成了一个集办公、研发、生产、仓储为一体的现代化花园式现代化企业，活动、学习、培训、办公、研发、生产设施、工艺流程、生产设备、检测设备等按照一流标准设计建造，完备、先进装置的工作环境。为公司在国内同行业中达到领军地位奠定了基础。

## 二十三、建立健全安全基础设施的管理，为企业发展创造良好的安全环境

- a) 公司领导树立高度的安全意识，严格按照《安全生产法》中规定，确保安全设施、设备资金的投入。
- b) 为提高全员安全知识与技能，强化安全意识和安全责任，在对全员理论教育的同时，为安全生产月活动创造有利基础设施条件，每年举办安全消防演习活动，对安全保障的消防器材定期检查。
- c) 安全设施、设备必须由业内具有资质的企业提供，且符合国家有关标准。各种设施设备建立台帐，进行分类、编号、入账、定期盘点，做到帐物相符。
- d) 安全专员对消防器材定期检查，特别是灭火器的压力应经常检查，如发现问题及时整改到位。

## 二十四、结束语

在激烈的国内外市场竞争中，春晖智控要想立于不败之地，在很大程度上取决于企业的产品质量，取决于企业核心技术和自主创新能力，取决于品牌的培育和发展。进一步开展质量振兴工作，对我们推进产业结构优化升级，加快经济增长具有重大意义，质量振兴的路，要一直走下去。