

杭州鸿世电器股份有限公司

## 质量诚信报告

报告日期：2020年6月

# 目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总经理致辞	(1)
(三) 企业简介	(3)
二、企业质量管理	(4)
(一) 企业质量理念	(5)
(二) 质量管理机构	(5)
(三) 质量管理体系	(6)
(四) 质量诚信管理	(8)
(五) 企业文化建设	(12)
(六) 企业产品标准	(14)
(七) 企业计量水平	(16)
(八) 认证认可情况	(19)
(九) 产品质量承诺	(19)
(十) 质量投诉处理	(19)
(十一) 质量风险监测	(20)
三、展望	(21)

## 一、前 言

### （一）编制说明

本报告为杭州鸿世电器股份有限公司（以下简称为“本公司”或“鸿世”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2019 年度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在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等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。

报告组织范围：杭州鸿世电器股份有限公司

报告发布时间：2019 年 6 月 1 日至 2020 年 6 月 1 日期间

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效。

报告获取方式：公司网站（<http://www.hongshi.com.cn/>）

### （二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

杭州鸿世电器股份有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合  
作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，致力于打造鸿世百年品牌，成为世界一流的电器附件与全屋智能家居设计、制造、销售企业。

公司始终本着“科技改变未来 智慧点亮生活”，逐步实现“鸿世”百年品牌战略，坚持以“客户先导、协作共赢”的经营理念，成为在行业中具有一流信誉的专业生产企业，坚持“专业专注、至真至诚、创革创新”企业核心价值，秉承“倾心为顾客、贴心为员工、明心为股东、惠心为社会”的使命，不断为广大用户提供性价比高的优质产品。公司“浙江制造”认证产品按照 T/ZZB 0203—2017《家用和类似用途固定式电气装置的跷板开关》标准设计、生产，符合该标准要求。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了客户和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

### （三）公司简介

杭州鸿世电器有限公司成立于 1973 年，是一家专业研发、生产和销售满足全球市场的多国标准电器附件产品，并致力于为客户提供全屋智能家居整体解决方案的国家高新技术企业。产品主要包括开关插座、插头、连接器、智能家居系列产品等。公司注册资金人民币 9000 万元，占地面积 104 余亩，现有员工 800 余名。

公司年产电器附件 8000 万只以上，产品畅销欧美、中东、非洲及东南亚地区。公司开发设计的英国 BS 标准电器附件系列先后获得英国标准协会（BSI）、（ASTA）、爱尔兰（NSAI）、新加坡标准局（PUB）、香港 ITS 及其它 11 国检测机构认可，并由上述机构颁发了品质安全检验证书。鸿世“SWE”商标通过国家贸促会，先后在马德里条约国、非合组织、中东等 120 多个国家注册。

公司早于 1987 年就已获得英国 BS5750 质量管理体系认证(ISO9001 的前身)，成为远东地区第一家获得此项殊荣的企业。随后，公司又顺利通过了英国 BSI 和 ASTA 对 ISO9001 新标准的换版认证和 ISO14000 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系。

公司具有良好的成长性，曾先后获得“中国质量诚信企业”、“中国电器工业协会推荐产品”、“中国机电产品进出口商会推荐出口品牌”、“浙江质量信得过产品”、“浙江省著名商标”、“浙江省知名商号”、“浙江省出口名牌”、“浙江名牌产品”等荣誉称号，公司拥有一个省级研发中心，并被认定为省级研究院。

为了实现产品的转型升级，进一步扩大市场，公司于 2018 年并购了一家具具有智能家居产品制造基础的企业，成立了子公司——杭州希智电子有限公司，通过引进国内领先的生产设备，实现了企业管理信息化、生产操作自动化、工艺检测数字化的改造。目前 14 条生产线均已正常运行。

经过近一年的经营发展，公司主打的红外遥控器、空调伴侣、智能转换器等智能家居产品已成功进入 20 多个国家、地区的市场。此外，企业还加入了涂鸦智能的生态合作圈，与国内知名的电信运营商、房地产公司建立了合作关系，为客户打造全新的智能家居生活。目前，公司正致力于全屋智能产品的开发，一经

面市，势必将进一步拓展市场份额。

回顾鸿世的历史，是一部艰苦奋斗的创业史，有辉煌，也有低谷，但我们的广大员工始终能同心同德，取得一个又一个胜利，为鸿世的稳步发展贡献自己的汗水和智慧。时至今日，这种优良传统仍时时激励着每一个员工为鸿世抒写新的辉煌篇章而兢兢业业、任劳任怨。回首过去，立足现在，展望未来，杭州鸿世电器有限公司前景广阔，“天高任鸟飞，海阔凭鱼跃”，我们坚信，在公司科学发展战略指引下，我们将以稳健的步伐逐步推进管理，以优质的产品去赢得市场，以优异的业绩、丰厚的利润去回馈员工、客户和社会，以崭新的姿态去迎接挑战，必将能把鸿世打造成中国乃至世界的电器附件行业娇子。

## 二、企业质量管理

### （一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO9001、ISO14001 和 ISO45001 管理体系的认证，产品质量达到国际领先水平。公司不但在意产品的质量，更会在意产品的服务。客户的需求，竭尽满足，客户的意见，耐心聆听，孜孜不倦地为客户提供贴身服务。拥有国内同行业中领先的制造技术、加工能力和产品质量检测水平，严格执行国际质量管理体系，使企业的产品质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用新老七种工具、FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术开发部门的抽检中，合格率均达 100%。

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。为了使这些理念深入人心，公司不断地通过会议、培训、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

### （二）质量管理机构

本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。公司任命了首席质量官，确认品质管理部为企业的质量管理机构，各部门部长为质量负责人，各司其职承担相应的质量管理职能。

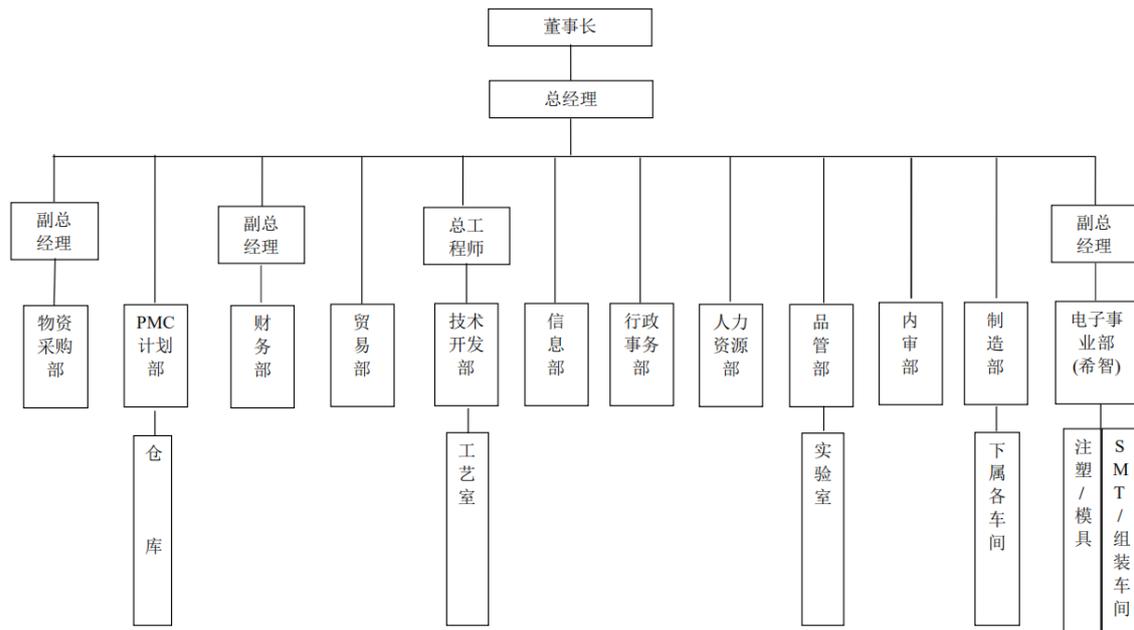


图 1：管理体系组织架构图

### (三) 质量管理体系

#### 1、质量管理体系方针与目标

公司自从导入 ISO 9001 质量管理体系以来，一直坚持以产品质量的“全员参与、不断创新；重在预防、精益求精；追求零缺陷的品质，力争客户百分百满意”为方针。之后导入了卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，确定了“专业专注、至真至诚、创革创新”的核心价值观。公司建立了以战略为核心，以 GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核目标和质量问责制。

#### 1.1 质量方针：

**全员参与、不断创新；重在预防、精益求精；追求零缺陷的品质，力争客户百分百满意；**

#### 1.2 质量方针理解：

1) 公司坚持以管理为本，立足现有产品做专做精的基础上向多元化方向发展；

2) 公司坚持以先进的科学技术、精湛的工艺设备不断发展科技创新, 提高产品科技含量, 以达到企业永续经营的目的;

3) 公司坚持以顾客为中心, 满足甚至超越顾客期望, 严格遵守有关法律法规及其它要求, 争做电器附件行业的领行人。

### 1.3 质量诚信方针 :

创新设计、精细制造、一流服务、争做百年企业

### 2、质量教育

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、改进, 基于 PDCA 的系统方法, 不断持续改善。公司运用多种工具, 持续改进各部门、各层次的绩效, 并采用标杆对比和学习的方式, 不断修正个人工作思路和方式, 确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流, 适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育, 对质量控制点进行专项管理, 确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识, 公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求, 编制教育培训计划和内容, 认真组织下属的教育培训。各车间主任负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

### 3、质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求, 制定内部相关标准, 使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求(部分指标超过外部要求), 从产品技术上践行社会责任。同时, 公司制定了《年度质量、环境、职业健康安全目标》, 对产品质量控制明确责任, 遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《法律法规和其他要求管理程序》, 积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对期合规性进行评价, 以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1: 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
----	----

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015 标准、ISO45001: 2018 标准等
产品标准 执行与制定	GB/T 16915.1-2014《家用和类似用途固定式电气装置的开关 第1部分：通用要求》、T/ZZB 0203—2017《家用和类似用途固定式电气装置的跷板开关》等

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不符合控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、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。

同时，根据《与顾客有关的要求控制程序》、《产品和服务放行控制程序》等，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不符合控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》、《采购控制程序》、《人力资源控制程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

#### （四）质量诚信管理

##### 1、质量承诺

##### a) 诚信守法

高层领导遵循“合作重于竞争”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》

以及纺织行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，使诚信守法的作风深入公司全体员工的意识和行为。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。由于企业良好信誉公司多次被中国出口检验检疫协会评为“中国质量诚信企业”，被浙江省出入境检验检疫协会评为“浙江省进出口质量诚信企业”、“优秀质量诚信会员企业”。

#### b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO9001 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进等活动，保障产品质量安全。

## 2、质量管理

### —产品检测

#### (1) 产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

#### (2) 服务质量的跟踪

- ① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③ 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

### —质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

公司应用赛捷 ERP 管理系统进行生产管理、物流管理、产品库存管理，应用 PDM 管理系统实现产品数据管理，使信息的追溯性、准确性和及时性得到了进一步提高。

#### 一、质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

### 3、运作管理

#### a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》，规定了研发立项、过程及各类活动记录、技术及试制工作总结、管理考评控制等研发相关的流程。

#### b) 原材料或零部件采购诚信管理

公司建立了《采购控制程序》，对供应商的相关资质进行严格审查。公司根据物料对产品质量影响的风险程度，将物料分为关键物料和一般物料，对供应商按照其提供的产品或服务类型以及采购频次，将供应商分为三类，见表 2。对于一类提供关键原材料及服务的供应商，除了必须符合法定的资质外，还主要对其产品质量保证能力、供应周期等进行现场准入审核，后续还将对质量、价格、信誉、服务等方面进行重点考核。对二类提供辅料频繁的供应商，除了必须符合法定的资质外，一般以比价价格及产品质量为首要考虑，必要时对其进行现场审核，后续将进行年度考核。三类供应商采购频次较低或临时性质的采购，对此类供应商则一般按照其质量、价格优势，优先选择，一般不再进行现场审核。公司对一类、二类供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商则建立质量信用档案。对三类公司则建立临时性质量档案。公司对供应商提供的原材料按检验规范进行验证，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

表:2: 供应商分类管理表

供应商类别	分类描述	备注
一类供应商	提供原材料或加工服务的供应商	
二类供应商	提供辅助材料的供应商，且采购频次至少为 1 次/月	
三类供应商	提供其他服务的供应商、采购频次低于 1 次/月的辅助	

	材料的供应商及其他临时性采购的供应商	
--	--------------------	--

另外，在采购设备和零部件前，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。

#### c) 生产过程诚信管理

公司制造部、技术开发部具体负责各品种生产管理与技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，特种作业人员严格落实持证上岗。生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识，提高操作水平。在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，专检规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由制造部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交制造部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关，通过定制自动化设备实现部分工艺“机器换人”，提高生产效率，保障产品质量的稳定性。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，通过 ERP 系统实时监测和管理，以便于快速响应客户需求，根据市场订单品种和数量及时调整采购计划。

#### 4、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展会、行业会议、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司以“专业专注、至真至诚、创革创新”为核心价值观，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们所有合理需求。制订了《满意度调查评价管理制度》、《顾客财产管理制度》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品型号、订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制《客户投诉管理制度》，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过 1 天，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

### （五）企业文化建设

#### 1、愿景、使命、价值观

作为一家电器附件制造企业，公司在创立初期，就明确了“倾心为顾客、贴心为员工、明心为股东、惠心为社会”的使命和“融经典品质，创百年鸿世”的愿景，在 40 多年的发展过程中，公司高层领导结合行业产品的特殊性和公司发展的不同历史阶段，多次组织员工总结创业历程，并不断拓展和升华，重点探索出了企业的“核心价值观”和“经营理念”，形成了独特企业文化。

表 3：公司的质量理念

项目	内容
使命	倾心为顾客、贴心为员工、明心为股东、惠心为社会
愿景	融经典品质，创百年鸿世
核心价值观	专业专注、至真至诚、创革创新
战略方针	立足浙江，面向世界，致力于拓展智能家居与电器附件领域；逐步实现“鸿世”百年品牌战略，坚持以“优质”成为在行业中具有一流信誉的专业生产企业

**价值观：**专业专注、至真至诚、创革创新

● **专业专注：**只有专业，才会第一。我们要把公司打造成全屋智能家居系统解决方案的专家，把部门锻造成智能服务专家，把自己培养成岗位技能专家。

● **至真至诚：**诚实守信，真诚待人是立业之本。公司从创业之初就以诚信为经营基本理念，多年来得到无数供应商和其他合作伙伴的支持和信任，也是公司的立业之根本。工作开展要以诚信对待客户、供应商、以及所有其他相关方，对相关方有承诺就应该去遵守。

● **创革创新：**我们要以创新思维，做强产品提升竞争力。以问题思维，化繁为简，提高工作效率。以互联网思维拓宽空间，驱动模式变革。

## 2、品牌建设情况

公司建立了完整的品牌规划，先后注册了商标四十余件，目前仍有效的是 36 件。公司主打品牌 SWE 商标先后在英国、日本、美国、澳大利亚、肯尼亚、博茨瓦纳、塞浦路斯、印度、印尼、阿曼、新加坡、赞比亚、越南、俄罗斯、墨西哥、冰岛、挪威、欧盟、南非、科威特、沙特阿拉伯、也门、叙利亚、孟加拉国、尼日利亚、约旦、卡塔尔、巴林、巴基斯坦、非知组织、肯尼亚、伊拉克、阿拉伯联合酋长国等三十多个国家和地区进行了国际注册。

为更好地宣传公司产品，公司营销人员每年都会参加国内外展会，如中国进出口商品交易会、美国拉斯维加斯春季国际消费品及礼品博览会、美国五金及花园展、中东国际电力、照明及新能源展览等。通过参与这些知名展会，了解世界产品的发展和市场的具体需求，有利于提高产品的技术含量，调整改进产品的结构，为生产高质量的产品奠定基础，也为完善出口，保证出口正常进行指引方向，同时也对鸿世品牌进行了宣传，提高了品牌知名度。

公司在品牌建设方面所获得的荣誉如下表 4：

表 4：品牌荣誉一览表

序号	奖项名称	颁奖单位	颁奖时间
1	杭州市著名商标（SWE 商标）	杭州市工商局	2003 年
2	浙江名牌产品	浙江名牌产品认定委员会	2004 年
3	浙江省著名商标（SWE 商标）	浙江省工商局	2005 年
4	杭州名牌产品（“SWE”牌家用电器开关插座）	杭州市名牌战略推进委员会	2006 年
5	浙江省知名商号	浙江省工商行政管理局	2012 年 2 月
6	浙江省出口名牌	浙江省商务厅	2012 年 12 月



图 2：展会宣传图

随着新媒体的逐步兴起，微博、微信、官网等新媒体已逐渐成为信息传播的主流渠道之一。为此，公司开通了微信公众号，实时推送公司新产品的宣传资料、公司新闻、产品使用说明等信息，并开放了“鸿世商城”模块，配合公司网站、阿里巴巴和亚马逊等平台，构建了较完整的线上销售体系，实现了跨境电商销售。

表 5：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2017年	2018年	2019年
客户满意度	%	94.94	94.41	95

## （六）企业技术水平

### 1、标准制修订

公司专业研发和生产国家 GB 标准、英国 BS 标准、美国 UL 标准的电源插头、插座、开关等家用和类似用途的电器附件，是我国电器附件行业的骨干企业之一，是中国电器工业协会电器附件及家用电器控制器分会理事单位、全国电器附件标准化技术委员会委员。公司曾参与起草国家标准《电弧故障保护电器（AFDD）的一般要求》（GB/T 31143-2014）。

表 6：标准制修订情况

序号	标准号	标准名称
1	T/CAS 384—2019	智能插座及类似功能产品智能水平评价技术规范
2	T/CAS 385—2019	智能开关及类似功能产品智能水平评价技术规范
3	GB/T 31143-2014	电弧故障保护电器（AFDD）的一般要求
4	待定	电动自行车集中充电控制器

### 2、知识产权情况

近三年内，公司共获得 1 项发明专利，19 项实用新型专利，2 项日本外观设计专利，3 项软件著作权。

表 7：近三年公司所获得的知识产权

序号	类型	专利名称	申请号	授权日期	获得方式
1	发明专利	一种高安全性的新型插座	2016109550237	2019/4/9	自主研发
2	实用新型专利	带锁定开关的熔断器	2017206883854	2018/2/27	自主研发
3	实用新型专利	一种天花板快接式悬挂灯座	2017206886208	2018/2/27	自主研发
4	实用新型专利	一种多位插线板测试机	2017208903763	2018/4/6	自主研发
5	实用新型专利	一种含有 USB 插口插座的测试机	2017208933701	2018/2/27	自主研发
6	实用新型专利	一种双位插座测试机	2017209013222	2018/4/6	自主研发
7	实用新型专利	一种刮须插座测试机	2017209098682	2018/4/6	自主研发
8	实用新型专利	一种快速装配的接线盒	2018212460705	2019/2/15	自主研发
9	实用新型专利	一种耦合器快接式接线装置	2018212475486	2019/4/9	自主研发
10	实用新型专利	新型保护门结构的开关插座	2018212475255	2019/4/9	自主研发
11	实用新型专利	一种适用于多种插头插座	2018212461159	2019/4/9	自主研发
12	实用新型专利	一种电路接通耦合器	2018212475236	2019/7/16	自主研发
13	实用新型专利	一种带锁开关	2018218416208	2019/5/17	自主研发
14	实用新型专利	充电桩	2019204479795	2019/12/3	自主研发
15	实用新型专利	充电专用移动插座	2019204427184	2019/10/8	自主研发
16	实用新型专利	电动车充电插座及底壳与弹片防护罩的连接机构	2019204427396	2019/9/20	自主研发
17	实用新型专利	一种带锁控制插座	2018218416161	2019/9/10	自主研发
18	实用新型专利	一种金属面罩与塑料面板快速压接治具	2019213099723	2020/5/5	自主研发
19	实用新型专利	一种金属面罩与塑料按钮压接治具	2019213049480	2020/5/19	自主研发
20	实用新型专利	一种便于纽扣电池拆装的底座	2019224011152	2020/6/23	自主研发
21	日本外观设计专利	智能遥控器（圆形）	2019-008419	2020/3/4	自主研发
22	日本外观设计专利	智能遥控器（方形）	2019-008420	2020/3/4	自主研发
23	软件著作权	智能充电桩服务器软件 V1.0	2018SR859819	2018/10/26	自主研发
24	软件著作权	智能充电桩微信控制软件 V1.0	2018SR859816	2018/10/26	自主研发
25	软件著作权	鸿世智能家居软件[简称：鸿世智能]V1.0	2019SR0492588	2019/5/21	自主研发

### 3、产品检验标准与水平

公司将标准化管理贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成

品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

表 8：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2017年	2018年	2019年
原料进厂检验合格率	%	98.62	99.46	99.06
车间一次报检合格率(均值)	%	91.5	93.2	94.1
交期达成率	%	100	100	100
客诉回访率	%	79	86	95

#### 4、产品质量技术水平

公司产品以外贸为主，内贸为辅。为满足国际市场的需求，产品分别通过中国（CQC）、英国（BSI）、英国（ASTA）、爱尔兰（NSAI）、美国（UL）、美国（ETL）、新加坡（PUB）、香港（ITS）、德国（VDE）、韩国（KC）、意大利（IMQ）、法国（NF）、日本（PSE）及巴西、荷兰等十几个国家或地区的国际知名检测机构认证，并获得了相应的品质安全检验证书。

基于产品稳定的质量水平，公司针对国际高端市场的需求，开展技术研发活动，开发具有国内领先技术水平的新产品。

表 9：近三年科学技术成果鉴定情况

序号	技术/产品名称	技术水平
1	SWP001 50*50/25*50 开关插座模块系列	国内领先
2	带限流式保护器移动插座	国内领先
3	APP 智能转换器	国内领先
4	安全型电瓶车专用充电插座及智能充电桩系列	国内领先

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量监管部门的抽检中，合格率均达 100%。公司曾被浙江质监网评为“浙江质量信得过产品”。

#### （七）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件

和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校验工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为了进一步规范管理，公司依据 ISO 10012: 2003 标准建立了 AA 测量管理体系，并于 2016 年取得了测量管理体系认证证书，标志着公司的测量过程综合管理向国际标准看齐，并符合标准要求，公司测量管理水平有了进一步的提升。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量检定管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

对计量器具的采购、验收、登记，严格按照程序文件《监测和测量控制程序》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，有检定合格证方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的的计量基础。

表 10: 公司主要检测设备

分类	设备设施名称	制造商及产地	设备先进性比较
检测 设备	金相试样切割机	苏州海鼎	国内先进
	影像式精密测量仪	东莞天勤	国内先进
	滚桶(自制)铁板	自制	国内先进
	弯折试验机	广州威纳	国内先进
	弯曲试验机	苏州海鼎	国内先进
	双数显拉压弹簧试验机	桂林瑞特	国内先进
	接地电阻测试仪	常州扬子	国内先进
	磨刮试验机	自制	国内先进
	冲片机	江都新真威	国内先进
	磨片机	苏州海鼎	国内先进
	电子天平	北京塞多利斯	国内先进
	空气热老化试验箱	上海实验	国内先进

分类	设备设施名称	制造商及产地	设备先进性比较
	热老化试验箱	常州环境试验设备	国内先进
	热老化试验箱	广州五所	国内先进
	耐热箱	重庆雅马拓	国内先进
	xLW 微控电子拉力试验器	重庆雅马拓	国内先进
	球压装置	广东海珠	国内先进
	灼热丝试验仪	苏州海鼎	国内先进
	电线电缆燃烧试验机	广州电科院	国内先进
	电线电缆燃烧试验机		国内先进
	电痕化试验机	苏州海鼎	国内先进
	拉力试验机	自制	国内先进
	高温高湿试验箱	苏州海鼎	国内先进
	高低温试验箱	广州电科院	国内先进
	XLW 微控电子拉力试验器	广州广材	国内先进
	数字直流电桥	苏州海鼎	国内先进
	测厚仪	上海六菱	国内先进
	橡胶硬度计	上海六菱	国内先进
	数显显微硬度计	上海耐博	国内先进
	绝缘电阻表	上海安标	国内先进
	耐电压测试仪	苏州海鼎	国内先进
	耐电压测试仪	广州电科院	国内先进
	绝缘电阻测试仪	上海远中	国内先进
	耐压测试仪	杭州威博	国内先进
	电线电缆曲绕试验机	广州电器	国内先进
	纯电阻负载机	深圳宏之都	国内先进
	负载机	深圳宏之都	国内先进
	负载机	苏州海鼎	国内先进

分类	设备设施名称	制造商及产地	设备先进性比较
	负载机	苏州海鼎	国内先进
	磨抛机	苏州海鼎	国内先进
	刻度式投影仪	苏州海鼎	国内先进
	高温压力装置	广州	国内先进
	低温卷绕	广东	国内先进
	低温冲击	广东	国内先进
	玻璃水浴搅拌机	上海华辰	国内先进
	插头插座分断容量试验机	深圳宏之都	国内先进
	连续变倍体视显微镜	上海光学	国内先进
	多路温度测试仪	江苏常州	国内先进
	多路温度测试仪	杭州威博	国内先进
	绝缘电阻测试仪	上海精密科学	国内先进
	扭矩测试仪	自制	国内先进
	最大拔出力试验装置	自制	国内先进

#### （八）认证认可情况

公司产品分别通过中国质量认证中心（CQC）、英国标准协会（BSI）、英国短路检测联合会（ASTA）、爱尔兰标准化机构（NSAI）、美国保险商试验所（UL）、新加坡标准局（PUB）、香港天祥（ITS）、德国电子协会（VDE）、韩国技术标准院（KC）、意大利质量标志院（IMQ）、法国标准化协会（NF）、日本（PSE）、巴西、荷兰等十几个国际知名检测机构的认证，并由上述机构颁发了品质安全检验证书。

#### 一、管理体系

目前公司已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系、ISO 10012 测量管理体系的认证，导入了卓越绩效模式管理，管理达到业内先进水平，目前正准备开展“浙江制造”品牌认证。

公司将严格按质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“以人为本追求卓越，增强风险思维和意识，关注顾客增强满意，创新开发持续改进”的质量方针得以顺利推行。

## 一产品质量

公司申请浙江制造认证产品性能指标达到国际领先、国内一流水平。

### （九）产品质量承诺

公司承诺：在客户正常的使用条件下，因产品的制造质量问题而不能正常使用时，自产品出厂之日起5年内，提供免费更换服务。

### （十）质量投诉处理

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每张投诉单，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客的满意度。

同时，公司贸易部设专人对客诉信息定期监测，并设立售后服务电话、官网等反馈渠道，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

## 联系我们

### 销售部

联系人:

**SVE** 客服

E-mail: [sales@hongshi-electrical.com](mailto:sales@hongshi-electrical.com)

电话: 0571-63556655

传真: 0571-63557778

邮政编码: 311407

### 国内事业部

联系人:

**SVE** 客服

E-mail: [fcg@hongshi-electrical.com](mailto:fcg@hongshi-electrical.com)

电话: 0571-63162006

传真: 0571-63161839

邮政编码: 311407

## Contact Us

### Foreign Trade Department

Contact: Hu Yonggen

Person:

E-mail: [Stevehu@hongshi-electrical.com](mailto:Stevehu@hongshi-electrical.com)

Tel: 86-0571-63169298

Fax: 86-0571-63556593

Postcode: 311407

Address: #8 YUYANG ROAD, LUSHAN INDUSTRIAL ZONE, FUYANG DISTRICT, HANGZHOU, ZHEJIANG PROVINCE, CHINA



图 6: 销售体系服务电话

## (十一) 质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程,做到每一个环节严格控制,严格把关,确保每个零件的生产都符合相关要求,确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制,即自检、互检、专检,对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程,员工对自己所生产出来的产品,按照图纸或要求自行进行检验,并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式,使产品关键质量环节得以暴露和控制,进而保证产品质量安全,防范质量安全风险。公司制定了质量控制体系,并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

公司编制《客户投诉管理程序》,规定了在业务过程中的冲突和风险得到有效预防和处理的要求。当发生与顾客关系重大问题时,规定了制定应急措施进行处理。

### 三、展望

多年来，我们坚持“专业专注、至真至诚、创革创新”价值观，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过团结协作，将帮助我们实现优势互补，开创“一流产品、百年品牌”的宏伟蓝图。