

浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2022 年 11 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：2021 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“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；全面推进绿色制造与智能制造，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(601877SH)，是中国低压电器行业产销量领先的企业，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。

正泰电器成立于 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、10,000 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。创建以来，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%的股权，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，逐步实现低压电气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。

公司积极推进智能制造与技术创新，为用户提供更加智能化、便捷、高效的系统解决方案，让能源更安全、绿色、便捷和高效，让电尽其所能；同时，公司努力构建并持续改进、完善企业社会责任管理体系，将践行经济、社会和环境三重责任作为战略目标，贯穿于企业经营的各个环节。

一、企业质量理念

公司秉承“让电力能源更安全、绿色、便捷、高效”的企业使命，公司通过系统研究国内外宏观形势、行业动态及市场环境，深入分析自身的资源和能力，确立了“成为全球领先的智慧能源解决方案提供商”的愿景。

企业文化是企业的灵魂，是凝聚员工共同奋斗的向心力。经过 30 多年的发展，正泰电器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

公司秉承“以客户为中心”的质量理念，打造让顾客持续满意的质量保证体系，通过质量控制防范风险，从标准、流程、机制等方面进行质量创新。聚焦客户体验，提升产品质量、服务质量；围绕产品实现全过程，建设“一次做对的流程”，通过文化机制与系统防呆实现流程自运转。并建立具有正泰特色的质量管理体系成熟度标准，持续优化管理流程，不断提高质量管理水平，引领正泰质量管理体系成熟度水平向预防改进级迈进，以巩固质量优势，向高质量发展。

（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与改进，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年正泰积极响应国家号召，率先在业内开展质量月活动，开展质量宣传教育、质量技能竞赛、产品质量攻关、先进评选表彰等丰富多彩的系列活动，至今已连续组织开展了27届。2021年为切实践行“以客户为中心”理念，将客户多元化需求作为产品质量提升的关键要素。以“提升客户体验，助力市场引领”为主题开展第二十七届质量月活动，市场走访改善客户体验感知，对标对比打造行业精品，深化质量变革提升系统保障能力，不断提升顾客满意。以问题为导向，聚焦产品关键特性、行业瓶颈、共性问题开展质量攻关，提升产品适用性，主导产品主要指标在国内同行业处于领先地位，部分产品达到或超越国际同类产品先进水平，产品质量损失率逐年下降，质量竞争力大幅提高。

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设。公司依托质量赋能学习中心，以技能提升为核心，以项目实践为载体，以队伍建设为基础，2021年成立八大训练营，“作训结合”推动质量专业队伍与品质改善梯队建设。开展全面质量意识与文化教育，提升全员质量意识水平；开展岗位知识与技能专项训练，推动质量控制由事后把关转向事前预防；开展质量工具与方法赋能，助力品质改善项目成功。组织改善项目对外发表交流，荣获群众性质量管理活动优秀组织、杰出企业、国优等28项国家级、省部级质量荣誉。

（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，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，结合标杆客户要求、汽车行业质量管理体系要求，形成具有正泰特色的质量管理体系成熟度标准，并不断导入先进质量工具方法，引领正泰质量管理体系成熟度水平向预防改进级提升。

公司高层依托“质量强国”的国家发展战略，谋篇布局正泰十四五质量发展规划。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。

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，如先进质量管理工具培训、质量管理风险培训、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，持续推动体系完善。

（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，依托质量教育实训中心实践平台“作训结合”，三级改善项目覆盖全供应链；全面开展“质量信得过”班组创建活动，深入推进“五个零”、“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，顾客满意指数每年提升，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，培育多维度和多元化质量荣誉，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，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，获得知识产权管理体系第1号认证证书。公司2021年采取了一系列加强专利管理的措施，如全集团子公司专利统一管理、建立专利预警分析实施流程、建立专利代理质量评价机制等，有效保护了公司的技术创新成果，提升了公司知识产权优势。公司建立了专利预警分析实施流程，知识产权部每月输出专利预警清单，定期召开专利预警分析会议，针对预警清单上的风险专利输出措施并跟踪。截止2021年底，公司累计授权专利3900余件，其中2021年公司授权专利700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、产中管控而不是产后处置”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。梳理质量关键控制点，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，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CCD检测、自动延时、耐压等自动化检测设备，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，提高产品质量水平。

（三）供应链管理

强化源头管控，提升新供应商准入门槛，对标国内外竞争对手，通过行业展会、技术交流等渠道，完善行业优质供应商数据库，支撑公司战略发展需要；遵循“扶强促弱”原则，综合运用产品线整合、综合能力评价、督导提升等策略，从销售端、研发端、采购端三大主线同步推进供应商优化整合，持续提升综合竞争力。

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。

实施检验标准、手段前移，推动供方装备自动化，结合零部件质量现状及供方能力，开

展差异化管控，由检验、纠正、预防转向供应商赋能，提升供应商质保能力。

推进供应商工艺专项整合，通过采购招标方式，简化现有业务模式、优化供应商结构、提升采购管理效率，强化集量、集工艺和组件化供应。

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，助推供应商从制程自动化、管理信息化等方面转型，不断提升加工工艺制造与信息管理水平，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。

加大供应商提案改善推动力度，健全完善配套激励制度，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，不断激发供应商创新创优活力、培育供应商自主创新能力。

完善供应商激励机制，通过设立数字化制造专项奖、创建示范点等措施，联合供应商加快转型升级步伐；以问题为导向，聚焦供应商质量、交付、自动化等弱项，开展供应商短板改善、TPM改善、差异化督导等活动，不断为供应商发展赋能。

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。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

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），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。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、售后服务、运营管控等单位跟踪并督促相关责任单位改进投诉信息处理。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，自 2019 年持续建设和升级全媒体客户服务系统和搭建新的服务标准体系，平台拥有多渠道信息接入、智能话务管理、业务预警、现场定位、数据监控和移动小程序办公等功能，可实现以客户体验为第一的原则，通过系统化，自动化，智能化手段，不断提升正泰客户服务的规范性，及时性以及便捷性，并不断挖掘沉睡数据的应用价值；持续推进与办公网络、个人网络、业务系统、微信、SAP、质量管理等平台对接，实现全渠道服务管理和有效的数据监控，预警分析，提升内部管控力度。在系统升级的同时，同步布局客户服务多平台多渠道，根据平台

和渠道特性搭建服务的标准化、差异化流程规范体系，包括呼入，呼出，升级，投诉等 sop 标准，及客户 voc 管理机制。同时制定客户服务端到端的流程审计制度，定期分析关键客户服务流程，维护客户服务平稳运行，提升售后服务过程中的服务体验。2021 年售后服务对重点行业客户持续开展主动巡检关怀 2104 余次，帮助客户提前排除使用隐患 877 次。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，2021 年开展了售后服务体系认证复审，评定为七星级。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《客服热线信息管理》、《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。就质量、服务相关内容对顾客郑重承诺，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。

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。担任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、副秘书长等职务，积极参加相关标委会的标准制修订工作，截止 2021 年底，主导及参与制修订国家、行业、地方标准 115 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 20 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。

2018 年成立正泰低压智能电器研究院后，开始进行基础(技术)数据库及其云平台的总体规划，建设标准查询、名词术语、文件模板、标识标志、色彩粗糙度、产品信息、零部件信息（含标准件）、原材料、电子元器件、辅助材料、包装数据、工具书、企业信息等 13 大类数据库 52 个分类数据库。

（二）计量管理

公司强化测量过程风险管控，推动技术基础能力建设，夯实测量设备计量确认管理，增强公司产品检测技术及质量控制能力，确保测量结果准确、可靠，提升测量管理体系效能。

强化测量管理体系有效运行，以改进测量活动、防范测量风险为目标，从提升测量人员技能、加强测量设备管理、落实关键测量过程控制、强化测量过程设计管控等4个方面确定目标指标和重点管理内容。发布2021年度测量体系管理方案，组织各生产单位制定、实施测量体系提升计划，以推进工作流程变革、管理标准优化为目标，结合公司测量管理的运行现状及升级要求，重构测量设备、测量过程设计和实现的管理流程与标准。推进测量管理体系分析与改进，组织开展测量管理体系管理评审、内/外部审核及顾客满意度调查，针对不符合项，组织责任单位开展原因分析、制定对策措施，并组织整改、验证。

提升产品质量检测技术能力，根据产品质量控制及数字化制造的总体要求，公司持续加大制造过程检测装备投入。2021年，策划实施电子产品可靠性试验室规划与建设，引进高低温湿热试验箱、低气压试验箱等8套检测装备，充实电子类产品及关键元器件的可靠性检测能力，提升产品质量保证能力，其中防尘、防水、低气压等9项检测能力空白得到填补，高低温、湿热等5项环境可靠性的检测产能提升42%，检测周期由11天降至3天以内，快速响应支持新品开发、专供断路器、漏电断路器芯片切换等重大项目的可靠性评价。

夯实测量设备计量确认管理，持续强化测量设备能力保证，组织测量设备的周检，严格开展计量校准结果的验证，提升测量设备计量校准结果有效性，确保测量设备满足预期使用要求。提升计量校准技术能力，组织高精度标准数字多用表、高精度电流测试仪等新增校准方法的技术能力验证及人员资格确认、授权，建立多功能标准源校准新方法、完善高低温湿热试验箱等5个校准细则，开展测力计能力验证、耐压仪等6个项目实验室比对，并引进外部校准服务合格供应商，进一步夯实计量校准能力保证，持续提升公司量值溯源系统的有效性、可靠性。

（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、QC080000有害物质过程管理体系认证、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、GB/T23001两化融合管理体系认证和GB/T27922商品售后服务评价认证。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，目前 CQC 证书 900 张，自我声明基本模式 109 张，CCC 证书 9 张，以及“浙江制造”、“泰尔认证”等产品认证证书 5 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 870 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

公司建立行业领先的质量检测中心，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，可以承接断路器、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，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。

根据 CNAS-CL01（ISO/IEC 17025）《检测和校准实验室能力认可准则》等标准要求，中心建立、实施了 CNAS 实验室管理体系并获得了中国合格评定国家认可委员会（CNAS）颁发的实验室认可证书。

（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、QE 工程师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、验证与项目输出要求，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，针对顾客需求变化而带来的环保管控适用性风险，从供应商加工过程、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，促进产品可靠性提升，同时带动行业可靠性水平的提升，为客户提供高性能、高可靠、节能环保型的产品。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户维护策略，主动挖掘客户潜在需求，开展针对性质量改进与提升。2021 年对电力、机械、建筑等 12 个专项行业市场开展了现场勘察，通过对产品使用现场的环境，产品使用频次，工作制，使用寿命及现场使用状况等问题输出行业勘察报告，建立专项行业

市场产品适用性评价标准，制定并实施了机械、建筑等行业专项巡检规程，同时对 30 个区域的重点经销商、行业客户和客诉客户制定主动关怀巡检计划，并预约上门巡检服务共计 1894 次，现场为客户排除安全隐患，产品替换 877 次，防止、预防和减少事故的发生，满足客户需求，提升客户满意，增强了客户使用粘性。2021 年度国内顾客满意度指数，相比 2020 年提高了 2.57 分，同时，顾客质量感知已连续第五年超过质量期望。与 2019 和 2020 年比较，顾客对售后服务质量的评价有了一定程度的提高。

（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 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：《浙江正泰电器股份有限公司年报信息披露重大差错责任追究制度》、《浙江正泰电器股份有限公司内幕信息知情人登记制度》、《浙江正泰电器股份有限公司对外信息报送和使用管理制度》、《浙江正泰电器股份有限公司控股股东重大信息书面问询制度》、《浙江正泰电器股份有限公司投资者关系管理制度》、《浙江正泰电器股份有限公司投资者来访接待制度》等，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。

2021 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。

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 2021 年全年实现营业收入 388.65 亿元，较上年同期增长 16.88%；实现归属于母公司的净利润 34 亿元；每股收益达 1.58 元。公司自上市以来，每年都坚持现金分红，回报股东，累计分红超 120 亿元。

2. 客户责任：强化质量，完善服务

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），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。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、售后服务、运营管控等单位跟踪并督促相关责任单位改进投诉信息处理。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，自 2019 年持续建设和升级全媒体客户服务系统和搭建新的服务标准体系，平台拥有多渠道信息接入、智能话务管理、业务预警、现场定位、数据监控和移动小程序办公等功能，可实现以客户体验为第一的原则，通过系统化，自动化，智能化手段，不断提升正泰客户服务的规范性，及时性以及便捷性，并不断挖掘沉睡数据的应用价值；持续推进与办公网络、个人网络、业务系统、微信、SAP、质量管理等平台对接，实现全渠道服务管理和有效的数据监控，预警分析，提升内部管控力度。在系统升级的同时，同步布局客户服务多平台多渠道，根据平台和渠道特性搭建服务的标准化、差异化流程规范体系，包括呼入，呼出，升级，投诉等 sop 标准，及客户 voc 管理机制。同时制定客户服务端到端的流程审计制度，定期分析关键客户服务流程，维护客户服务平稳运行，提升售后服务过程中的服务体验。

3. 渠道帮扶：携手共进，共创未来

中国区渠道帮扶业务部渠道帮扶模块（下称“渠道帮扶模块”）2021 年度的核心任务：协同推进蓝海行动战略落地，赋能渠道合作伙伴，促进渠道业绩提升。2021 年渠道帮扶模

块工作分为：蓝海行动落地支持， 管理帮扶， 技能培训三个方面。

蓝海行动落地支持：为更好的贯彻蓝海行动战略的实施，渠道帮扶 模块积极响应，针对在全国成立的区域销售总公司， 组织开展基础管理帮扶，内容包括管理边界宣贯、 管理制度及流程落地实施等，加快区域销售总公司 高效、规范、稳健运营。

管理帮扶：管理帮扶实行扶小帮大，分层分类，两级推进的策略。针对体量大，管理问题复杂的经销商，由渠道帮扶 模块组织开展管理帮扶，2021 年渠道帮扶模块共完成 10 家经销商管理帮扶项目，内容涉及组织架构、销售管理、 薪酬绩效、财务管理等。针对体量较小、管理较弱的中 小型经销商由区域组织开展中小型经销商管理帮扶， 2021 年全国各区域共完成 36 家中小型经销商管理帮扶， 内容涉及销售管理、仓储管理，人力资源管理。

技能培训：渠道帮扶模块组织开展 1 期“蓝海行动-地推实战”专项培训，临沂、上海、青岛等 5 期区域培训， 10 期网络直播培训，3 期分销商培训，2021 年渠道 帮扶模块共完成 19 期技能培训，培训满意率达 96.8%。 全国各区域共组织开展 130 期技能培训。 渠道帮扶模块致力于为区域销售总公司及渠道 合作伙伴提供更全面、更优质的企业运营管理赋能 与支持，实现渠道生态健康发展。

4. 党群工会：众志成城，未来可期

本年度，工会对困难职工共 50 人进行帮扶，提供补助金共 14.3 万元，对河南受灾员工共 231 人进行帮扶，提供帮扶款 17.3 万元。截止 2021 年，公司全部员工参加工会，其中员工志愿者人数达 130 人，本年度共组织员工志愿者活动 5 次。

举办了 2021 正泰职工运动会，共开展了 10 项比赛， 来自 20 个产业公司、部门的 600 余位运动员参加了本次运动会。 职工之家开展了职工子女乒乓球比赛，丰富了职工子女暑期生活。 组织 61 名正泰职工参加大合唱排练 19 次。 合唱团参加“乐音清扬__百年风云”乐清市庆祝中国共产党成 立 100 周年合唱大赛，获得工会组三等奖。开展“炫出时尚舞出魅力”正泰集团职工排舞培 训班，现场 100 余名职工参加。

5. 合作伙伴：志同道合，共谋发展

2021 年，海外经销商与渠道建设数量共计 964 家，增速为 27%，新增经销商主要来自南欧、西亚、南亚 等地，产品合格率 100%。

➤ 人为本：关爱员工，共同成长

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。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%。

每年公司组织开展消防安全知识培训、员工健康与安全培训、岗位操作安全方面的知识培训。

➤ 勇担责：绿色转型，节能减排

作为低压电器龙头企业以及可再生能源的倡导者和实践者，正泰始终秉承“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，正泰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远优于国家排放标准。

1. 节能减排，成效显著

公司光伏电站的建设与投入使用，可以有效减少大气污染排放，显著降低碳排放，为生态环境治理提供有力的技术支持，为国家早日实现碳中和积极助力。正泰新能源 2021 年光伏电站发电量总计约 811,684 万千瓦时，全年度发电量相当于火力发电中减少燃煤使用 259.73 万吨，减少排放碳粉尘 220.77 万吨，二氧化碳 642.93 万吨、二氧化硫 24.35 万吨、氮氧化物 12.17 万吨。

2. 安全生产，综合管理

长久以来，正泰严格落实安全生产主体责任，获得全国安全文化示范企业、安全生产标准化一级企业荣誉。分别于 1999 年和 2001 年率先通过职业健康安全、环境管理体系认证，并持续有效运行。根据新版标准要求，首批通过 ISO14001 和 ISO45001 体系认证及换版的企业，成为民营企业抓好安全生产工作的标杆。

3. 美化环境，从我做起

在持续改善清洁生产，提升环保绩效的同时，公司也积极加大环保宣传，加强员工环保意识。3 月份开展垃圾分类知识宣传，6 月份在世界环境日、安全咨询日，通过多媒体投屏，安全环保咨询等活动宣传安全、环保专业知识和法规标准要求。

➤ 济社会：合法经营，积极公益

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，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。

1. 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。

2. 社会扶贫情况

迄今为止，已先后为各种公益事业累计捐资捐物超 4.5 亿元，在践行社会责任方面，构建了完善的企业社会责任管理体系。立足产业优势，促进共同富裕，此外，公司还在捐资助学、产业扶贫、乡村振兴、抗击疫情、赈灾救灾、环境保护等方面发力，探索公益与产业相结合的新模式。

3. 光伏产业助力绿色发展

户用光伏作为重要的清洁能源，具有不占用土地资源、增加居民收入和建设周期短等特点，在能源结构调整中发挥重要作用。正泰安能秉承“品牌化、品质化和规模化”发展理念，以客户为中心，精耕细作户用光伏市场，全国累计安装规模逾 50 万户，足迹遍布全国 17 个省份的 800 多个县，在助推碳达峰、实现碳中和、扶贫增收、促进就业等方面发挥积极贡献。

4. 深化环保管理工作

公司在生产建设过程中加强污染物的排放管理，建立健全环保设施的各类管理制度及操作保养标准，保证污染防治设施的正常运行，2021 年环保运行投入 4428.39 万元，经委托第三方检测单位检测，各项污染物均符合当地排放标准要求达标排放。

（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。2021 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四年超过质量期望，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”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，借助 5G 技术，在大数据、物联网、AI 领域积极探索，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。