

浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2016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：2015年1月1日至2015年12月31日（部分数据及内容超出上述时间范围）。

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官网公布（网址：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，始终肩负着“争创世界名牌，实现产业报国”的使命，秉承“诚信守法、注重绩效、不断变革”的价值理念，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，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 OHSAS18001 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，以及“12345”（一个目标、两个不动摇、三大战略、四大平台、五大产业集群）战略规划，秉承质量价值理念，加强质量品牌建设，持续创新质量管理机制，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是中国产销量最大的低压电器生产企业，专业从事配电电器、控制电器、终端电器、电源电器、电力电子、量测仪表、智能家居、信息化自动化等 100 多个系列、10000 多种规格的低压电器产品的研发、生产和销售。2010 年 1 月 21 日在上海证券交易所成功上市，成为中国第一家以低压电器为主业的 A 股上市公司。

公司始终坚持自主创新，研发了一系列拥有自主知识产权、达到国际先进水平的低压电器产品。先后承担了国家“八五”、“九五”、“十五”等重点科技攻关项目，拥有数百项国内外专利。公司已开发 100 多个系列、200 多个基型的具有正泰自主知识产权的新产品，三大系列产品——可通信智能型万能式断路器、电子式过载继电器、智能型模块式塑壳断路器均列入国家科技部火炬计划项目。公司产品畅销全球 100 多个国家和地区，为电力与基础能源、机械与装备制造、建筑与房地产、交通与运输、新能源与环保、信息与通信等行业客户提供高效、便捷的电器产品与技术服务。

2015 年，在复杂的经济环境下，公司依然实现全年营业收入 120.26 亿元，位列财富中国 500 强企业榜单中第 362 位，2015 年中国断路器十大品牌企业排行榜第 3 名。公司被评选为国内成套电气自动化行业 15 大龙头企业、“全国产品和服务质量诚信标杆企业”、“温州市综合评价百佳工业企业”、“2015 年度国家知识产权优势企业”。

经济全球化时代，公司坚持“国际化、科技化、产业化”的发展战略，大力开展制度创新、科技创新和管理创新，实现市场由国内向全球扩展，价值链由提供单体产品向提供系统解决方案扩展，经营由内生型发展为主向现代企业运营扩展，力争使正泰电器成为“世界一流的低压电器全面解决方案提供商”。

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。

使 命： 争创世界名牌 实现产业报国

价 值 观： 诚信守法 注重绩效 不断变革

精 神： 和谐 谦学 务实 创新

经营理念： 为顾客创造价值 为员工谋求发展 为社会承担责任

愿 景： 致力于成为世界一流的低压电器全面解决方案提供商

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，形成了“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

公司以“争创世界名牌，实现产业报国”为己任，认真贯彻落实国家《质量发展纲要》、“中国制造 2025”、“三个转变”与浙江省“质量强省”、温州市“质量强市”的战略方针，引领正泰新一轮的质量发展。公司致力于产品全寿命周期的管理，形成了以“四大过程”为管理平台，以“四大提升工程”为实现途径的正泰质量管理模式。

（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、第三方专业调研等方法途径，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，连续三年顾客满意指数大幅提升。

（三）推进质量文化建设，提高员工质量素质

正泰三十载薪火传承，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

20 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，搭建质量课程体系，按梯队形式确定了质量管理专班、质量工程专班、质量检验专班，开展质量队伍专项培训，打造适应国际化、全球化的质量管理团队。广泛开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训，全力推进“五鹰”（雄鹰、精鹰、蓝鹰、飞鹰、雏鹰）训练营，分层级提升全员质量素质。

公司将“负责任地做好产品”作为每周学习日的重要主题，广泛开展“创新、创优、创效”活动。各班组开展首席专家、首席职工、工人技师和关键岗位首席操作员评比，争做“QC 小组”、“五好班组”和“五优员工”。开展质量信得过班组评选、合理化建议征集，树立“质量标兵”与“质量信得过班组”，激励全员积极参与质量活动。2009 年至 2015 年，公司在全国各级 QC 成果发表会上，12 个小组荣获“全国优秀质量管理小组”荣誉称号，37 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

公司建立“首席质量官”制度，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，定期开展产品质量监督抽查和评价。深入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，设置了首席质量官，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，推行卓越绩效模式，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，形成了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成熟度自评师及一大批体系内审员，保证了体系建设质量。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。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。

（三）质量管控与评价

公司强化质量管理职能，从设计开发、采购、生产制造、顾客使用等过程确定质量管控要求，深入开展质量提升和技术创新。建立进料检验、过程检验、成品检验、产品监督抽查等多层次检测网络，并将质量管理延伸至供应商，促进质量管控能力的提升。

建立行业可靠性示范工程，大力推动质量检测中心试验能力提升。公司质量检测中心是中国标准化研究院能效标识能源效率检测实验室、中国电器工业协会低压电器可靠性示范工程试验基地、浙江省温州低压电器技术创新服务平台试验基地，具备开展断路器、接触器、继电器等主导低压电器的操作、环境和保护三大可靠性试验的能力。

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

公司从组织职能和产品实现两个维度识别质量安全风险点，建立质量风险监控体系。通过签订质量责任书，明确质量目标，确定质量第一责任人，建立生产

全过程质量控制方案并组织实施。在生产过程中严格执行“三按”、“三检”、“三不”的要求，确保产品制造在受控状态下进行，有效控制产品质量风险。公司设立质量监督部门，负责实时跟踪、监测、评价产品质量，增强质量风险防范管控能力，最大限度降低质量风险。强化对产品设计开发、质量检验、可靠性试验、质量改进、质量信息等方面的监测和管理，采用各种先进的测量、测试技术，严格控制产品质量。每年制定完善的产品试验计划，委托国内外知名试验机构进行产品评价，有效防范产品质量风险。

为维护顾客权益，公司建立了重大质量安全事故应急、缺陷产品召回、质量与服务承诺、重大质量安全事故主动报告及应急处理、退换货等管控机制，确保为顾客提供完善的技术支持和投诉受理服务。

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，坚守“诚信守法”的核心价值观，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。公司开展通过开展“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、生产制造和顾客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，公司获得全国首批知识产权管理体系第1号认证证书。截至2015年底，公司累计授权专利661件，其中2015年公司申请专利494件，授权268件，公司旗下子公司授权专利487件。

2. 管控生产过程，防范质量风险

公司创建具有正泰特色的“精益智造”生产系统，不断完善正泰生产系统体系架构（CPS），从先进生产方式、先进制造技术、人员管理等方面不断完善生产管理体系。

公司不断加大先进生产方式导入力度，推行连续流生产、柔性化生产，提升市场反应速度。持续开展全价值链改善、布局优化等精益改善项目，提高产品质量，降低生产成本，缩短交货周期，不断促进公司精益生产水平的提升。

公司制定智能制造规划，落实制程自动化、物流自动化、数字化车间等项目，实行机器换人，提升智能制造水平，保证产品一致性。

公司利用工业工程学院及实践道场，对各层级生产系统管理人员进行专业、系统的培训，强化精益生产理念和质量意识，提升精益生产和质量管理技能，打造既懂管理又具备专业技能的生产管理团队。

（三）供应链管理

公司倡导价值分享理念，努力通过企业自身的发展带动地方经济繁荣，为合作伙伴提供更多的发展机会。公司建有完善的供应商管理流程和制度，致力于打造“长期、稳定、互利、共赢”的战略合作伙伴关系。为提升供应商综合竞争力，公司持续开展帮扶活动，按照“现场诊断、制定方案、驻点帮扶、验收总结、持续跟进”的步骤，分层次、分阶段对供应商开展个性化、定制化的帮扶提升。

公司积极引导供应商开展技术升级与工艺装备改造，增加自动化生产设备和先进的检测设备，从源头保证零部件质量；公司帮助供应商强化团队建设，提升管理人员技能，通过集中与驻点方式开展质量管理、精益生产、领导力等培训，为供应商培养质量、工艺等专业人员；公司指导供应商推行准时生产制与柔性化生产方式，开展流程优化、拉动生产等改善项目，提升供应商生产与响应能力，取得积极成果。

公司发展离不开经销商的支持，在长期合作过程中，公司立足诚信经营，不断推动服务升级，推出更优质更贴心的服务以建立良好的互动、合作关系。2015

年，公司大力拓展海外市场，凭借优良的品牌形象随各国家地区的经销商走进千家万户，不断发展成为具有高知名度、高认可度的品牌。公司与经销商同呼吸、共命运，相互促进，共同成长。

（四）营销管理

对经销商提供售前技术支持、售后安装调试等服务，妥善处理销售过程中出现的产品损坏变质、顾客投诉、顾客退货等问题，切实保障经销商的利益不受损害。

为维护顾客权益，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，为顾客提供端到端的“一站式服务”，并建立客户服务系统和全国免费客服热线（4008177777），在全国设立了近 30 个驻外技术服务点，100 余名专业技术服务工程师，为顾客提供技术支持和投诉处理。利用互联网信息平台，客户可通过微信、网站等渠道反馈信息，客户服务人员通过手机 APP、互联网等方式实现信息的快速传递。公司坚持以“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，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。公司获得国家 4A 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，积极参加相关标委会的标准制修订工作，累计主导及参与制修订国家、行业、地方标准 53 项，获得“全国电气安全标委会先进委员单位”称号。公司主导及参与制定的《小型断路器》、《智能型万能式断路器》“浙江制造”标准于 2015 年 8 月正式发布，成为低压电器行业首批通过专家评审的“浙江制造”标准。

（二）计量管理

公司严格按照 GB/T19022-2003《测量管理体系—测量过程和测量设备的要求》标准要求开展测量体系的管理工作，成立专业体系管理团队，通过三级体系审核、量化评价、质量目标考核、管理评审等活动，推进测量管理体系有效运行和持续改进，并在全国同行业中率先获得测量管理体系证书。

公司强化测量设备管理，加强产品检验等测量过程管控，通过对测量过程的运行监视、不合格测量设备的风险评价等工作，不断创新管理方法，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备的周期确认率和关键测量过程受控率达 100%。

公司严格遵守国家有关计量法律法规，依法将列入《中华人民共和国强制检定的工作计量器具目录》且用于贸易结算、安全防护、环境监测的测量设备，按要求定期进行检定/校准。公司先后建立了电流互感器、电压互感器、交直流电压电流表、测微量具等多项计量标准，2015 年公司 9 项计量标准通过建标复评。

（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、OHSAS18001 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 测量管理体系认证和 GB/T23331 能源管理体系认证。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 月获得低压电器行业第一张 3C 认证证书起，已陆续获得 3C 证书 800 多张，以及 CQC 自愿认证、康居产品认证、“浙江制造”产品认证证书等 20 多张，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 多个不同类型的产品国际认证证书 600 多张，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。

公司通过开展多层级的体系审核，强化内部自身建设，持续推动体系有效运行。按照“产品认证”的要求控制质量、改进产品，形成了“认证保产品，产品拓市场，市场促品牌”，按照“体系认证”的要求实施运营、提升管理水平，促进公司快速发展。

（四）检验检测管理

公司建立了低压电器行业首家集产品可靠性试验、计量校准和理化试验于一

体的质量检测中心。中心根据 CNAS-CL01 (ISO/IEC 17025)《检测和校准实验室能力认可准则》的要求,建立并实施检测和校准实验室质量管理体系,通过开展体系量化评价、管理评审等活动,强化内部质量监控、提升检验检测能力,推进 CNAS 管理体系有效运行和持续改进。可靠性试验室可开展低压电器的操作、环境和保护三大可靠性试验;计量校准室可开展电磁、长度、力学、温度、无线电、时间频率等多个计量领域的参数校准;理化试验室可开展材料化学成分分析、材料有害物质检测、材料机械/物理性能检测。2015 年度,公司加大产品可靠性试验设备投入,持续提升产品可靠性试验能力,有力推进了公司产品质量水平的提升。

(五) 质量方法与信息化

公司努力践行卓越绩效管理,促进管理成熟度和经营质量提升,并通过实施标杆管理,引领行业质量发展。公司在产品设计开发、生产运营、质量控制、可靠性试验、质量改进等方面,广泛应用 APQP、PPAP、FMEA、SPC、MSA,以及 QFD、DOE 等先进质量工具,提升专业分析能力,有效管控质量风险。公司持续推进质量信息化建设,运用质量检测、计量、理化、产品试验、QM 等系统,实时监测经营过程中质量信息,为质量决策提供依据。

五、产品质量责任

(一) 产品质量水平

作为低压电器龙头企业,公司致力于智能化低压电器产品的研制及领域创新,严格把控产品质量,为客户提供高性能、高可靠、节能环保型产品。公司主导产品主要技术指标在国内同行业处于领先地位,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。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。

(二) 产品售后责任

公司以“创新进取,让顾客满意”为宗旨,加大产品研发力度,提供智能可靠、安全环保、经济适用的产品,完善技术服务与物流体系,为顾客提供投诉、咨询、技术支持提供高效、快捷、便利、满意的服务,不断提高顾客满意度。公

司制订《客服热线信息管理》、《缺陷产品召回管理》、《质量与服务承诺》、《退换货管理标准》、《现场服务操作规范》等相关规章制度，明确国内外顾客反馈信息的处理流程，并在全球设有退换货服务点，快速响应顾客需求，及时地为顾客提供上门服务。

（三）企业社会责任

公司一直把积极履行社会责任作为企业责无旁贷的义务。多年来，始终坚持将社会责任融入到企业的规划发展之中，将社会责任融入企业提供产品和服务的过程之中，把企业发展融入经济、社会和环境的可持续发展之中，努力促进社会的和谐与进步。

1. 规范组织治理

公司根据《公司法》、《证券法》等法律法规要求，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. 健全信息披露制度

确保信息披露真实、透明是公司履行社会责任的具体表现。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，根据工作实际需要以及中国证监会、上海证券交易所相关要求，公司制定了一系列信息披露制度及管理办法，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。

3. 坚持节能减排，履行环境责任

公司大力加强节能减排管理，积极倡导绿色环保理念，实施节能环保技术改造，注重环境友好、和谐发展。2015年，公司委托温州市质量技术监督检测院对锅炉废气、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。公司还对生活污水、厂界噪音、工业废气等多方面进一步实施了优化措施，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

设施的运行维护管理。不仅如此，公司在发展新能源产业、积极推动节能降耗等方面均取得卓越成效。

4. 深化供应商互融共赢

公司在自身践行社会责任的同时，紧紧围绕“点面结合、深化帮扶，持续推进供方运营能力提升”的方针，按照“项目分工、团队合作、点上提升、面上推进”的工作原则，高效、有序地对供方开展帮扶，增强供应商综合竞争力。2015年，公司帮助供应商开展技术升级与工艺装备改造，同时，公司还对供应商开展社会责任评价，强化供应商社会责任意识，既帮助供应商健康成长，也有效地降低了公司采购风险，实现互利共赢。

5. 与经销商共同成长

多年来，公司与广大经销商形成厂商一体、共同发展、互利共赢的战略合作关系。2015年，公司对核心经销商进行拜访沟通，现场解决重点与难点问题以改善产品质量和性能，为经销商的良性发展和市场开拓打好坚实的基础，增强与经销商的粘合度。公司积极推进“正泰”、“诺雅克”双品牌策略，不断强化“CHINT”品牌知名度和认可度，促进与经销商战略合作模式的共建双赢。

6. 为客户提供优质产品与服务

公司始终坚持“真诚关爱顾客，品质创造价值”的服务理念，用实际行动践行“创新进取，让客户满意”的服务宗旨。公司通过提供优质的产品和服务，不断的自我创新和突破，满足并引领客户需求，实现客户价值最大化。

公司坚持走近客户，积极主动与客户沟通交流，坚持每年开展顾客满意度调查，努力满足顾客的个性化需求，有效提升顾客满意度。为客观和科学地测量顾客的满意程度，公司制定了《客户满意调查与评价》制度，并利用CSI测评模型，采用10梯级的“评价标度法”，每年委托第三方对国内终端用户和经销商开展调查。为促进客户积极参与调查，正泰设立奖项提升满意度调查中客户的参与力度，尽可能全面利用“大数据”来客观、准确反映客户体验感和满意度，并根据满意度调查结果有针对性地完善客户服务体系。

7. 践行员工责任

践行员工责任是企业社会责任的核心主题，同时也是企业贯彻落实尊重法治、尊重国际行为规范、尊重人权等社会责任原则的重要表现。公司一直严格遵守国家及地方劳动法律法规，并持续关注法律法规的变化，重视劳动关系规范管

理，保障合法用工。2015年，公司在推进内部管理培训体系建设和各项培训开展的同时，紧密结合业务发展与公司转型需要，为员工提供职业规划和专项培训，切实提高员工自身素质和综合能力，为员工发展提供更多的机会和舞台，实现公司利益与员工个人利益双赢。公司实施企业员工心理援助计划（EAP），持续改善员工的文化、生活与娱乐环境，鼓励价值创造与创新，倡导包容性企业文化，坚持“排忧解难，全心全意为员工服务”的工作宗旨，不仅关爱员工的工作、生活、成长与心理健康，还将这种关爱延伸至员工的实际需求，让职工感受到集体的温暖。

8. 持续为股东创造价值

2015年，公司围绕战略发展规划，深入落实公司各项重点工作和任务，推进优质项目投资并购、加大创新力度加强品牌建设能力和运营管控能力，通过多措并举应对销售下行压力，实现了公司业绩的稳定增长，并通过分红等形式持续回馈投资者，积极为股东创造价值。同时，公司不断健全投资者权益保护机制，优化公司与投资者的沟通渠道，持续提高信息披露的透明度和主动性，尽全力保护股东利益。

9. 合法经营，依法纳税

公司以合法经营、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，2015年纳税13.58亿元。公司多次受到地方政府相关部门的表彰，连续被税务部门评为“AA+”级纳税信用等级。

10. 积极为社会公益事业奉献爱心

公司自成立以来，不仅为社会创造财富，还在捐款救济的同时“授人以渔”，开展志愿者活动、援疆助学、联手中国检科院成立检测中心等，积极承担企业公民社会责任。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，都有正泰公益基金会的身影，仅2015年，正泰公益基金会公益支出就达3400余万元。

（四）质量信用记录

公司是中国用户端电器产销量最大的企业，市场占有率、顾客满意度均居国内行业领先。2015年公司委托第三方对顾客满意度进行了调查，调查显示“顾

客满意指数”居行业领先地位，质量口碑持续健康发展。国家质检总局近7年来对公司产品质量监督抽查，合格率为100%。

2015年，配电电器、控制电器、终端电器、电源电器和电力电子等产品被评为“全国质量检验稳定合格产品”。万能式断路器、小型断路器、交流接触器等产品入选“全国机械工业用户满意产品名录”。小型断路器、智能型万能式断路器在同行业中率先获得“浙江制造”认证证书。公司先后荣获“全国产品和服务质量诚信标杆企业”、“温州市创建全国质量强市示范城市先进单位”等荣誉称号。

报告结语

正泰始终遵循“为顾客创造价值，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上迈出了坚实的步伐。

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，培植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，并致力于成为世界一流的低压电器全面解决方案提供商。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，继续以优质的产品及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“正泰梦”，助力“中国梦”！