

# 浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2017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：**2016年1月1日至2016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](http://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，简称正泰电器（601877.SH），是中国产销量最大的低压电器生产企业，历经 30 余年经营沉淀，已研发、生产和销售配电电器、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。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。

2016 年，正泰电器在财富中国 500 强企业榜单中位列第 414 位，在中国民营企业 500 强榜单中位列 98 位，2016 年我国断路器十大品牌企业排行榜第 4 名，2016 年浙江省高新技术企业百强榜单第 7 名。公司先后被授予“全国产品和服务质量诚信标杆企业”、“全国质量诚信优秀典型企业”、“全国质量工作先进单位”、“全国用户满意企业”、“艾唯奖最佳用户满意品牌”、“全国机械行业文明单位”等荣誉称号。

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

在国家实施“三个转变”、“质量强国”和浙江省“质量强省”战略的背景下，2016 年度，公司强化质量管理职能，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”为实施途径，以“四大机制”为建设目标的正泰质量管理模式，引领正泰新一轮的质量发展。

### （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，顾客满意指数持续提升，2016 年度，公司再次荣获“全国用户满意企业”称号。

### （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 22 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。注重国际化人才队伍建设，组织销售、物流、研发、生产系统人员培训，定期开展人才盘点及骨干员工能力评价，推进人员优胜劣汰，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 2016 年，公司在全国各级 QC 成果发表会上，14 个小组荣获“全国优秀质量管理小组”荣誉称号，43 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，以“第三方”角度开展产品质量监督抽查和评价。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，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，结合卓越绩效模式，形成正泰质量体系建设标准，促进正泰体系建设，实现从“查”体系到“建”体系以及评价方式和审核发现的转变，推进质量管理体系成熟度水平的提升。正泰始终秉承“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，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。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

2016 年度，在国家实施“三个转变”、“质量强国”和浙江省“质量强省”战略的背景下，公司强化质量管理职能，以设计、采购、制造和顾客使用“四大过程”为基础，完善多层级、全过程的质量指标体系，导入质量管理体系成熟度评价标准，推进对标对比、可靠性、质量素质和满意度“四大”提升工程，创建行业可靠性示范基地，实现环境可靠性、温升和寿命等关键性能指标大幅提升；强化重点市场产品专项监督与管控，建立产品质量预警与评价机制。各单位齐抓共管、协同推进，质量管理各项工作成效显著。

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”、“三不制”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,并投保了“产品召回险”,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,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 2016 年底，公司累计授权专利 900 余件，其中 2016 年公司申请专利 500 余件，授权 500 件。公司旗下子公司授权专利 500 余件。

### 2. 管控生产过程，防范质量风险

公司通过精益化提升制造效率与标准化，通过自动化提升制造系统效率与质量，通过信息化创新生产管理技术模式，通过智能化快速响应用户的生产与品质需求。在推进过程中，以两化融合管理体系为推进方法，以新型能力为主线，按照体系的导向、原则与要求，统筹推进智能制造建设，实现产品质量提升。

## （三）供应链管理

公司不断强化供方帮扶力度，创新帮扶方式方法，充分借助工业工程学院、质量学院等载体与平台，通过集中培训、驻点指导、项目管理等方式，不断为供方发展注入新活力、新动能。

公司广泛整合行业标杆企业、集团先进供方等优质资源，重点聚焦管理理念、精益生产、智能制造等综合实力突出的企业，持续策划开展标杆企业研修活动，不断促进供方改善提升。

公司积极倡导供方紧密结合产品、工艺与生产特点，大力推进实施智能制造，加大技改力度，加快智能化低、能耗高、寿命短等设备的更新换代步伐，不断提升工艺装备自动化、智能化水平，切实提高实物质量可靠性与一致性。

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。2016 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各种问题，切实保障经销商的利益不受损害，同时对经销商开展信用评估，并运用评估结果，对信用好、实力强的经销商给予较大的资金支持，对信用差、实力弱的经销商进行严格控制。

公司以“真诚关爱顾客，品质创造价值”为服务理念，在全球设立了 17 个办事机构，建立客户服务系统和全国免费客服热线（4008177777），为顾客提供投诉服务、业务咨询、退货服务、技术支持等端到端的“一站式服务”，消费者可以通过免费客服热线、微信、网站等渠道反馈信息，如在线不能立即处理的，将安排技术服务工程师前往现场处理，1 小时内对顾客初次响应，24 小时内与顾客约定时间内到达现场为客户解决问题，技术服务工程师通过手机 APP、互联网等方式快速传递信息，实施节点化管控、服务可视化和主动巡检服务，确保及时、主动服务顾客。

### **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，2016 主导及参与制修订国家、行业、地方标准 12 项，累计主导及参与制修订国家、行业、地方标准 65 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》等五项团体标准，覆盖了低压电器行业四大类主导产品，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一步。

依托 PLM 项目，着力构建包装物、标准件、电子元器件、辅料等 4 大基础数据库，从而对数据库中的数据进行全局整合，形成公司可通用基础数据。

## （二）计量管理

2016 年度，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，强化测量管理工作。组织完善测量管理体系业务流程、质量目标、运行评价方案，通过质量目标考核、管理评审、体系内审、体系运行量化评价等活动，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

重点聚焦关键测量设备管理和测量过程管控，按照管理工作前移的原则，公司不断创新测量设备和测量过程管理方法，完善测量设备和测量过程不合格反馈、改进机制，不断提升测量管控能力。

## （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、“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

公司质量检测中心严格按照 CNAS-CL01（ISO/IEC 17025）《检测和校准实验室能力认可准则》的要求，强化实验室运行的体系化管理，持续开展低压电器

产品可靠性试验、测量设备计量校准和原材料（零部件）理化试验，为公司产品质量的保证、改进、提升提供科学、准确的检测/校准数据。

检测中心以“科学、公正地为客户提供优质的检测/校准服务”为指导，开展实验室质量目标分解与管控，实施 CNAS 体系量化评价、内部审核、管理评审等活动，加强检测/校准工作质量监控和质量监督，强化检测/校准技术建设、管理与检测人员技能考核，推进中心 CNAS 管理体系有效运行和持续改进，提升检验检测能力。

2016 年度，公司加大产品可靠性试验设备投入，组织实施电子产品、元器件、直流光伏产品可靠性试验及 RoHS 有害物质检测等检测设备技改，购置检测设备 10 余台（套），共计投入资金 150 万余元，持续提升质量检测中心的产品可靠性试验及 RoHS 有害物质检测能力，有力推进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**

公司一直秉承“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，将客户多样化需求作为质量管理的第一要素，加强产品质量监督，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，促进公司产品并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。

### **（二）产品售后责任**

为维护顾客权益，公司设置了客户服务专职部门，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，为顾客提供高效、快捷、便利的投诉、商务支持、技术支持等服务。公司制订了《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，并在全球设有近 30 个技术服务点和退换货服务点，100 余名专职技术服务工程师，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

公司始终坚持“诚信守法，注重绩效，不断变革”的核心价值观，秉承“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，多年来坚持履行企业公民责任，积极开展社会公益活动，为建设和谐企业、和谐社区、和谐社会做出贡献，通过多种形式积极回馈社会，把支持教育、扶危助困、进行志愿活动等作为履行社会责任的重点，实施的公益项目遍布全国。

#### 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工作流程；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，2016 年共完成 4 份定期报告、164 份临时公告的披露，信息披露工作连续两年被上海证券交易所评为 A 级。

#### 3. 坚持节能减排，履行环境责任

作为我国低压电器龙头企业，正泰电器切实贯彻“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，公司投入大量资源建设环保治理设施，确保废水、废气及噪声排放指标大大优于国家排放标准。2016年，公司除了严格要求遵守环境保护标准，还加大清洁能源利用，促进节能减排、减少大气污染，致力于提高能源资源利用率，优化环境保护措施。此外，公司积极支持社会环保公益事业、大力倡导环境保护，并主动带动各利益相关方共同关注环境保护，2016年，正泰新能源开发被评为“全球能源企业500强”。

#### 4. 深化供应商互融共赢

公司积极贯彻“互助共赢、共享发展”的理念，力求塑造“长期、稳定、互利、共赢”的战略合作伙伴关系，帮助供应商实现协同发展。通过共同创新、项目帮扶、定期互访等积极举措，推动供应商逐步实现专业化、规模化、标杆化、集成化，不断提升综合竞争力。

#### 5. 与经销商共同成长

多年来，正泰电器始终坚持与经销商共享价值、携手共进，并探索出了一套独具特色的“渠道帮扶模式”，通过驻点管理帮扶、能力提升培训等一系列的做法，助推经销商经营管理水平与市场拓展服务能力提升，提高渠道核心竞争力，带动经销商共同发展，实现产销双赢。

#### 6. 为客户提供优质产品与服务

公司始终秉持“工匠精神”，坚持创新、精益求精，完善每一个产品，提升每一项服务，使客户买得放心，用得安心。

公司始终坚持“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，设置了客户服务专职部门，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”，并建立了客户服务系统和全国免费客服热线，在全国设立了近30个驻外技术服务点，有100余名专业技术服务工程师专门为顾客提供技术支持和处理投诉。公司对所有产品均已投保产品责任险，就质量、服务相关的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。

同时，公司制定了《客服热线信息管理》、《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，明确国内外售后服务规定。国内、

外顾客投诉信息分别由在线工程师和各洲区受理,信息受理人员通过客户服务平台进行信息登记、处理、传递、跟踪及回访等活动。公司安排专人每天跟踪检查和回访业务单,并督促相关责任单位改进投诉处理。

#### 7. 践行员工责任

公司始终坚持“以人为本,价值共享”,将员工视为最宝贵的资源和持续发展的不竭动力,坚持以共同价值为纽带,尊重和保障员工合法权益,持续营造健康、积极的工作氛围,为员工提供多元化的职业发展路径,促进员工与企业的携手成长,共创蓬勃未来。2016年,公司针对不同核心业务,正泰建立了“营销学院”、“技术质量学院”、“工业工程学院”、“管理学院”、“信息化学院”等系统性学习组织,通过完善的课程体系、系统性的专业知识学习,帮助各职系员工提升专业素养,夯实岗位专业基础,而激发岗位创新能力,为企业发展提供源源不断地人才供给。公司推行双赢发展模式,建立“管理+专业”6级16等纵横跨职系的双通道发展路径,实施基层优秀人才自主流动与基层岗位竞聘制度,推行高潜质人才特别发展模式。公司员工可根据个人的特征、职业兴趣与专长选择最适合自己的发展路径,实现个人职业梦想和价值。正泰不仅建立了完整的员工培训、晋升体系,还力求为员工塑造和谐、健康的工作氛围,确保员工在积极工作的同时,能够通过定期心理疏导、丰富多彩的业余文化生活排解工作压力,从而能够更好地在工作中发挥自我价值。

#### 8. 持续为股东创造价值

2016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,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。正泰电器2016年全年实现主营业务收入201.65亿元,比上年同期增长16.39%(追溯调整数据,以下同),实现归属于母公司所有者的净利润21.85亿元,同比增长22.24%,实现基本每股收益1.31元。

#### 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,2016年纳税14.24亿元。公司多次受到地方政府相关部门的表彰,2016年被中国电器工业协会评为“AAA”企业信用等级。

## 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。

2016年，正泰继续主动承担社会责任，做好企业公民，以极大的热情投入到公益事业当中去，以自身行动支持公益事业，造福社会，为建设和谐美好社会做出应有的贡献！

### （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。2016年公司委托第三方对顾客满意度进行了调查，第三方调查报告显示顾客感知质量超过期望质量，表明整体质量水平提高得到了顾客认同，公司再次荣获“全国用户满意企业”。国家质检总局近8年来对公司产品质量监督抽查，合格率为100%。

公司配电电器、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”、“全国质量诚信优秀典型企业”、“全国质量工作先进单位”、“全国用户满意企业”、“艾唯奖最佳用户满意品牌”、“全国机械行业文明单位”等荣誉称号。

## 报告结语

回顾过往，正泰电器成立三十多年来，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“争创世界名牌，实现产业报国”的企业使命。