



宁波吉田智能洁具科技有限公司

2022 年“浙江制造”认证

质量诚信报告

2022 年 2 月

目 录

前 言.....	1
总 经 理 致 辞.....	2
报 告 正 文.....	3
一、 公司简介.....	3
二、 企业质量理念.....	3
三、 企业质量管理.....	5
3.1. 质量管理机构.....	5
3.2. 质量管理体系.....	6
四、 质量诚信管理.....	11
4.1. 质量承诺.....	11
4.2. 运作管理.....	12
4.3. 营销管理.....	13
五、 质量管理基础.....	15
5.1. 标准管理.....	15
5.2. 计量管理.....	15
5.3. 认证管理.....	16
5.4. 检验检测管理.....	16
六、 产品质量责任.....	17
6.1. 产品质量水平.....	17
6.2. 产品售后责任.....	18

6.3. 企业社会责任.....	19
七、 质量风险管理.....	23
7.1. 质量投诉.....	23
7.2. 质量风险监测.....	23
7.3. 应急管理.....	24
报告结语.....	27

前 言

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

报告范围：

本报告的组织范围为宁波吉田智能洁具科技有限公司。本报告描述了 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、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。

报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

总经理致辞

总经理致辞

诚信——言必行，行必果，是时代的要求，是企业的立足之本，也是公司得以发展之根本。宁波吉田智能洁具科技有限公司致力于为公司价值链上所有的参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。

宁波吉田智能洁具科技有限公司成立于 2009 年，位于东海之滨宁波市奉化区尚桥工业园区，一直专注于智能坐便器的研发、生产，产销规模进入全国五强。企业坚持自主品牌和代工业务协同发展的战略。经过多年建设，自主品牌“吉田雅格”已经成为宁波地区最具影响力的智能坐便器品牌，荣获中国智能卫浴行业十大品牌。同时与小米生态链品牌云米、心海伽蓝、美国西屋、浪鲸卫浴、法标卫浴、潜水艇等众多知名卫浴品牌提供 ODM 合作。

公司高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体系，通过了 ISO9001 质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体系，产品均符合“浙江制造”团体标准(T/ZB 0147-2016 《智能坐便器》)，受到国内外客户的广泛认可。另外公司还通过了 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康管理体系认证。公司产品通过了 CE、CQC、CSA、SAA、RoHS 等多项国内外认证。

吉田公司秉承“诚信、本分”的经营理念，就是要求企业做事应该以诚信为本，“诚信”还是吉田核心价值观的重要内容之一，公司要求员工忠诚于职业、忠诚于公司、忠诚于客户、忠诚于家庭。同时公司也忠诚于员工，关心员工在公司内的根本利益，致力于员工的“养”和“育”，帮助其能力提高、心智成熟和个人成长。

宁波吉田智能洁具科技有限公司

总经理(签名):

2022 年 2 月 15 日

报告正文

一、 公司简介

宁波吉田智能洁具科技有限公司是一家专业从事智能马桶、智能便盖研发、生产、销售和服务于一体的国家高新技术企业。公司自2009年成立以来，凭借多年的行业经验和先进技术，成功研发了智能便盖、智能马桶等一系列新产品。产品通过了ISO、CE、SAA、CSA、CQC等多个国际国内认证，通过了安全生产标准化评定，从设计到生产严格按照质量管理体系要求控制产品质量。

公司注重产品的技术研发，成立了宁波吉田智能坐便器工程（技术）中心，公司坚持核心部件自主生产，拥有50多项专利及软件著作权，核心技术具有自主知识产权。

公司专注于智能卫浴行业，致力于成为中国智能卫浴的引领者，为国内外客户提供舒适、健康、优质的智能坐便器。2019年占地2.4万平方米的年产50万套智能坐便器的二期扩建项目完工，2020年将投入使用，为企业未来的跨越式发展奠定了基础。公司参与了智能坐便器国家标准的制定。通过了国家高新技术企业认定。2018年智能坐便器产销规模进入全国五强。企业坚持自主品牌和代工业务协同发展的战略。经过多年建设，自主品牌“吉田雅格”已经成为宁波地区最具影响力的智能坐便器品牌，荣获中国智能卫浴行业十大品牌。多次获得行业内产品创新奖、技术创新奖、产品质量奖等奖项。2017年获评浙江省高成长科技型企业，2018年荣获奉化区发展进步奖。

吉田雅格智能坐便器列入 2019 年宁波市优质产品推荐目录。2019 年荣获浙江省隐形冠军培育企业、宁波市单项冠军培育企业、浙江省工业旅游示范基地等荣誉。2020 年荣获国家专精特新小巨人企业。

二、 企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证，始终坚持“质量是企业生命，质量是品牌的基础”的质量理念，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。公司自建立以来，从未出现过重大产品质量投诉。

企业使命：缔造品质生活、享受爱和温暖。

企业愿景：成为国内智能卫浴行业的引领者。

核心价值观：忠诚、敬业、团结、感恩、分享。

三、 企业质量管理

3.1. 质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

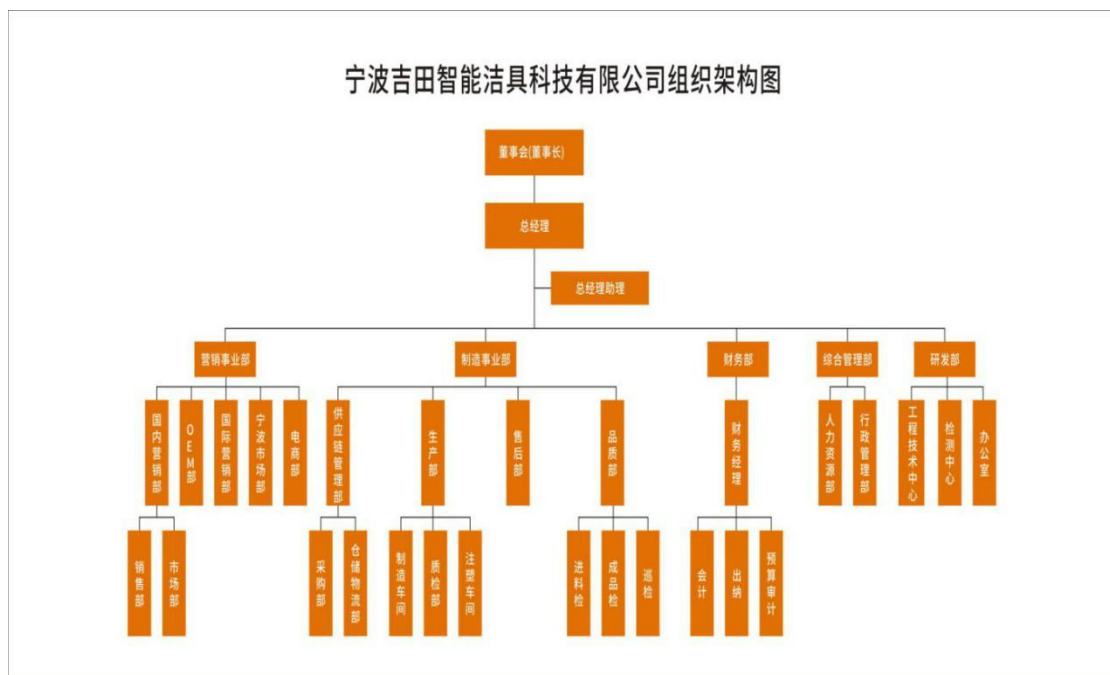


图 3-1 公司质量管理体系组织机构图

公司同时设立了管理者代表，确定管理者代表的职责和权限，对质量实行一票否决，全面建立公司质量文化。因对产品和服务质量安全的重视，公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；

- 4) 确保质量目标的制定;
- 5) 进行管理评审;
- 6) 确保资源的获得;
- 7) 亲自参与每月质量例会;
- 8) 参与重大产品质量评审和质量改进活动;
- 9) 参与质量表彰活动;
- 10) 参与质量月活动, 普及质量安全教育;
- 11) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

3.2. 质量管理体系

3.2.1. 质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系, 制定了“**精制细作 精益求精 精心管理 精诚服务。**”的质量方针; 并以: 1) 顾客满意度 $\geq 90\%$; 2) 成品开箱合格率 $\geq 99\%$ 为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系, 公司每年均制定计划, 实施质量管理体系每步审核。通过内部审核, 寻找改善的机会。同时, 公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会, 改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式, 推行全面质量管理, 使公司质量管理体系从持续改进, 向追求卓越看齐, 建立了以公司战略为核心, 以 GB/T19580-2012 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。以公司绩效考核体系为依托, 设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

3.2.2. 质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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质量诚信教育培训计划。实行三级质量诚信教育培训。由公司组织一级教育工作。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织实施下属的教育培训。各班组长负责员工的诚信宣传教育工作。公司通过网站、企业微信群进行传达，利用早会等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。公司对在质量诚信教育培训中成绩优异的人员给予一定的奖励，通过培训后在工作岗位上起着模范带头或成绩突出的员工也给予一定奖励，同时在员工中宣传和推广经验。对不按时参加质量诚信教育培训或未通过培训考核的员工，给予一定的处罚。

3.2.3. 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（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 3-1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

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、ISO45001:2018 标准等。
产品标准执行与制定	主要执行行业标准 JG/T 285-2010《坐便洁身器》性能指标，和国家标准 GB/T 34549-2017《卫生洁具 智能坐便器》要求。

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，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《不合格品控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，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，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，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《纠正与预防措施控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

3.2.4. 质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按 APQP 实施设计和开发，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每件产品的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司还对所有工序实施控制。实施首件三检制，即自检、主管检、检验员检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、成品检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长，管理部主管为副组长，销售部、生产管理部、品质部、生产部、采购部为组员的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《生产过程质量异

常反馈处理流程》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

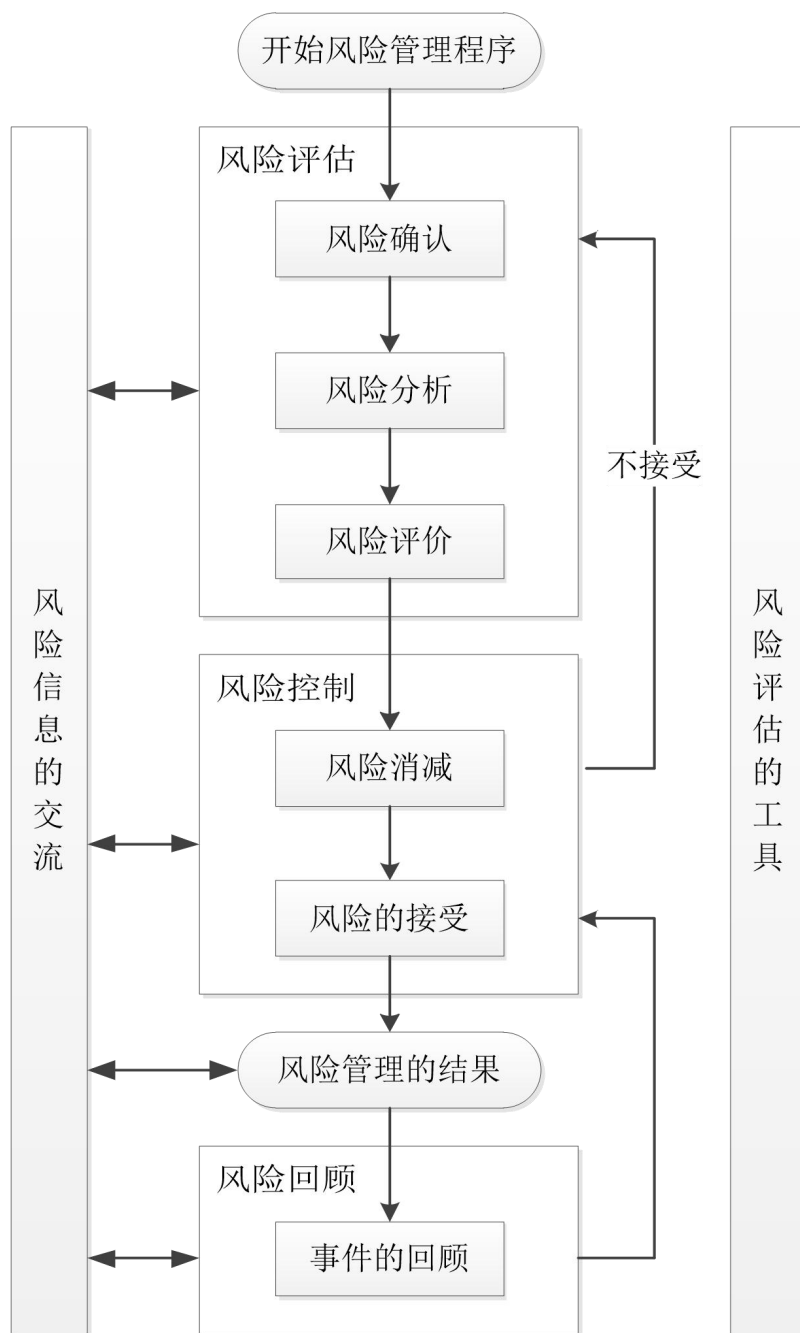


图 3-2 风险管理流程图

四、 质量诚信管理

4.1. 质量承诺

4.1.1. 诚信守法

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，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》以及筑养路机械行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。实施了员工法律知识培训，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、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。公司已被授予浙江省“重合同守信用单位”、浙江省诚信企业等荣誉称号。

4.1.2. 满足客户需求

公司高度重视产品设计研发，通过自主设计，每年根据市场的变化开发新的产品。同时不断提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC小组等活动，保障产品质量安全。

多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价。

4.2. 运作管理

4.2.1. 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《产品设计开发管理程序》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

4.2.2. 原材料采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对特种物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

4.2.3. 生产过程诚信管理

公司生产管理部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。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，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，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“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”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，执行监控核查规程，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由生产管理部负责审核、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。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产管理部，经生产管理部或质检技术部审核无误后，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，加强生产过程的信息建设水平，在应用 ERP 系统对整个过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；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。生产员工严格遵守车间纪律。

4.3. 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。公司将顾客分为不同类型。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。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、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。

“用户至上”是宁波吉田智能洁具科技有限公司的服务理念，创业的十年，是智能坐便器的业务和规模不断提升拓展的十年，也是智能坐便器持续健全服务体系、提高服务质量的十年。宁波吉田智能洁具科技有限公司致力于完善“销售及客户服务相结合”两位一体的服务体制，通过加强与客户的沟通、定期回访及满意度调查等工作，为客户提供优质服务。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司已建立一支专业化、规范化、信息化的服务队伍，按照服务承诺的规定免费提供服务，并在北京、沈阳、佛山、杭州、潮州、武汉等地设立了服务网点，可在接到对方通知 1 小时内做出反应，24

小时内给出答复。目前公司的售后服务体系更加完善，对售后服务档案采用计算机管理。公司每年年终对优秀客户服务人员和营销人员给予重奖，对跟不上公司发展的客服人员进行辅导培训，以专业化细致周到的服务，帮助客户提出产品开发方向和推介新产品，促进共同发展。

五、 质量管理基础

5.1. 标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，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。

5.2. 计量管理

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。

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。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，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。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

5.3. 认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证、绿色产品认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“**精制细作 精益求精 精心管理 精诚服务。**”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉。

5.4. 检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证销售部、生产管理部提供的原辅材料符合规定的要求。品质部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；销售部、生产管理部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序，公司制定《产品质量控制程序》、《不合格品控制程序》

开展严格的过程检验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。

六、 产品质量责任

6.1. 产品质量水平

本公司不断壮大“精干、专业、创新、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

公司业务范围遍布全国，“尚贵”品牌现已成为享誉全国的品牌，在国内，搅拌站行业占有率全国第一。

表 6-1. 企业获得的主要荣誉

序号	时间	名称	奖项机构
1	2017.7	产品创新奖	中国硅酸盐学会陶瓷分会建筑卫生陶瓷专业委员会
2	2017.8	浙江省高成长科技型中小企业	浙江省科学技术厅
3	2017.10	安全生产标准化三级企业	宁波市安全生产监督管理局
4	2017.11	智能坐便器国家标准制定	全国建筑卫生陶瓷标准化技术委员会
5	2017.12	中国建材精英杯产品质量奖金奖	国家陶瓷及水暖卫浴产品质量监督检验中心
6	2018.9	技术创新奖	建筑卫生陶瓷质量大会评审委员会
7	2018.11	高新技术企业	宁波市税务局、科技局、财政局
8	2019.4	十大智能卫浴品牌	中国工业合作协会
9	2019.8	科技领先产品奖	中国建筑卫生陶瓷质量大会

10	2019.12	浙江省工业旅游示范基地	浙江省文化和旅游厅
11	2020.1	浙江省隐形冠军培育企业	浙江省经信和信息化厅
12	2020.1	宁波市制造业单项冠军培育企业	宁波市经济和信息化局
13	2020.1	宁波市工程技术中心	宁波市科技局、宁波市经信委、宁波市发改局、宁波市财政局
14	2020.5	宁波市专精特新小巨人培育企业	宁波市经济和信息化局
15	2020.9	浙江省 AA 级重合同守信用企业	宁波市市场监督管理局
16	2020.12	国家专精特新小巨人企业	工业和信息化部
17	2021.3	宁波市智能消费教育基地	宁波市消费者权益保护委员会
18	2021.6	2020 年转型创新奖	宁波市奉化区委、区政府
19	2021.12	2021 年奉化区政府质量奖	奉化区政府

6.2. 产品售后责任

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，每次投诉，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，公司售后部门对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，反馈与品质部，品质部并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，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。

6.3. 企业社会责任

宁波吉田高层明确“遵纪守法”的经营准则、“公平诚信”的待人原则、“公正客观”的处事原则、“勤勉细致”的行为要求、“严密、人性化”的管理原则，遵循国家法律法规、履行对员工应尽的义务，并引导积极的企业文化，将对外提高公司声誉、对内提升企业凝聚力和向心力，从而增强公司的综合竞争力，为公司的可持续发展奠定坚实基础。并带动周边关联产业发展；公司恪守道德规范，在环境保护、能源消耗、安全生产、职业病防护等方面严格执行法律法规，并积极推动公益事业发展，切实履行企业社会责任，公开发布社会责任报告和诚信报告；

6.3.1. 公司积极认真履行社会责任,包括公共责任、道德行为和公益支持等方面。

公共责任

6.3.1.1 有效控制，持续改进

吉田公司已通过了 ISO9001、CE、UL、CQC 等多个国际国内认证。并根据环境、职业健康安全管理体系要求，进行环境因素和危险源的识别，确定重大环境因素和重大风险、不可容许风险，设立目标、指标和管理方案并分解至各部门，每半年跟进计划的进展，在管理体系评审会中，报告年度目标、管理方案的达成状况，制定控制和改进措施。

在产品质量、环境保护、节能降耗、安全生产、职业健康安全等方面的控制/改进措施, 详见图表。

表3-2 公共责任方面的有效控制和改进

控制项目	控制因素	相关风险	标准要求	内控指标	控制过程及方法
产品质量	重要原材料质量控制	低风险	参照国家或行业相关标准执行	严格执行国家与地方标准, 所有产品质量均	① 加强原材料采购控制;

	关键工序控制			需达到国家标准	② 加强过程关键工序控制； ③ 每批检测；
环境保护	污水、废物	水体污染、干扰居民生活、污染大气	《污水综合排放标准》二级标准	严格执行国家与地方标准，所有排放均需达到国家标准	① 是否有建立污水沉淀池 ② 废物集中分类回收
能源资源利用	电、水、煤	增加生产成本； 浪费能源资源； 影响可持续发展	地方政府下发的《年度节能减排目标责任书》	节能减排目标责任书	① 制定年度节能降耗计划措施； ② 通过清洁生产企业验收；
安全生产	机械伤害、触电、火灾等	人员伤亡 财产损失 影响社会稳定	国家标准要求： 工亡≤0.1‰； 重伤、重大火灾≤1‰；一般火灾轻伤≤6‰	工亡：0；重伤：≤3‰； 轻伤：≤5‰	① 实行目标管理； ② 制定安全生产制度和安全操作规程； ③ 签订安全管理责任书； ④ 制订应急响应与响应计划； ⑤ 培训与教育； ⑥ 监督和检查

6.3.1.2 预见隐忧，主动应对

政府、民众和相关方对环境保护、安全生产的关注度日益提高，为消除外界对公司这方面的隐忧，公司积极做好应对准备。

表3-3 预见隐忧与应对

隐忧类别	公众隐忧	应对措施
安全生产	对人身造成伤害，致社会、家庭负担。	(1) 加强新员工与在职员工安全生产教育。 (2) 每日安全检查与整改（安全生产日日清检查）。 (3) 从2010年起，与各车间签订安全生产管理目标责任书，有效控制工伤事故的发生。

6.3.1.3 设定关键过程，制订关键绩效指标

为满足法律法规要求和达到更高水平，根据公司实际情况，采用关键过程及绩效指标和在应对产品、服务和运营的相关风险方面的关键过程及绩效指标来达

到有关的要求。

表 3-4 近三年度吉田公司关键过程绩效指标

过程	关键绩效指标	2019 年	2020 年	2021 年
研发过程	新开发产品数	12	14	13
	授权专利数（项）	4	20	18
	新产品销售收入占比（%）	50	51	52.5
	研发达成率（%）	94	94.5	95
市场营销	市场覆盖面（%）	6.3	5	5.4
	市场销售份额（%）	6.32	5.2	5.3
	市场占有率（%）	6.1	4.9	5.1
	客户投诉满意率（%）	94	94.6	94.8
	顾客满意度（%）	92.8	93	93.5
采购管理	采购任务的及时性和采购准确率（%）	98	98.6	98.7
	采购产品合格率（%）	98.4	98.8	98.9
	材料损耗率（%）	0.61	0.60	0.57
生产制造	一次交验合格率（%）	99.2	99.3	99.4
	及时交货率（%）	96.3	96.4	96.5
	重大安全事故数（起）	0	0	0
质量管理	来料漏检次数占比（%）	0	0	0
	成品合格率（%）	100	100	100
设备管理	关键设备故障停机时间（小时）	0.5	0.5	0.5
	设备完好率（%）	100	100	100
	关键设备开机率（%）	90.5	90.5	90.7
人力资源 管理	员工满意度（%）	91	92	92.5
	年度培训完成率（%）	100	100	100
	员工流失率（%）	14.5	14	13.6
财务管理	核算准确及时率（%）	100	100	100
	三项费用占营业收入比例（%）	19.86	13.76	19.53
	存货周转率（次）	1.67	0.94	1.21
	应收账款周转率（次）	6.89	3.95	2.71

6.3.2. 道德行为

公司制定的企业精神为“诚·容·专·开拓者精神”。首先，就明确要求“诚

实、诚信”为员工道德准则，遵守“职业道德、社会公德、家庭美德”为员工道德规范。

高层领导高度重视道德规范建设，公司制订《廉政承诺》等制度，通过制度约束，促进公司树立正气，弘扬各级管理人员以身作则、清正廉洁的工作作风，纠正各种不当管理行为和不正之风，建立健康、和谐的组织人事关系，提高全体管理人员的综合素质。

公司通过党委、工会、团委等活动，加强员工的思想教育，树立爱岗敬业的道德的风尚。开展以自学党的知识、国家政策，开展自我学习和自我批评等活动形式，参加街道组织的创先争优活动，加强员工的自身素质。

6.3.3. 公益支持

创造企业效益，带动员工成长，解决地方就业，为当地政府创造税收，一直是吉田公司秉持善尽社会责任的体现。

吉田智能自成立以来，除在生产、研发及销售等主业上努力创造效益外，对于各项公益事业的投入也不遗余力。近年来，公司在支持员工困难补助、扶贫助学、慈善事业等方面的捐款达 160 多万元。

表 3-6 公司公益事业重点支持领域

支持领域名称	支持内容
志愿者服务	组织员工参加海峡两岸桃花马拉松志愿者服务、为抗疫人员慰问演出
慈善	向敬老院送大米，关爱老人，为抗疫人员捐赠物资
捐款	救灾扶贫、员工患病救助、困难家庭救助。



6.3.4. 质量信用记录

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部门的抽检中，合格率均达 100%。

七、 质量风险管理

7.1. 质量投诉

公司建立了《纠正/预防措施控制程序》，完善了客户投诉的处理要求，由售后部和品质部组织对客户各类投诉的处理，质量异常的调查、分析，及时向客户回复处理信息，同时要求相关责任部门落实改进方案以及纠正措施，确保后期不再发生类似质量问题。

每月对客户投诉的质量问题进行分析汇总，并将资料发到各个部门，对投诉的问题进行原因总结，将确认可实施的纠正措施转化为公司内部的知识，同时为了更高效的处理客户的投诉，公司对售后部的业务人员进行专业知识的培训，加强服务意识和专业素养，提高服务质量，高效解决客户的抱怨，提高客户的满意度。

7.2. 质量风险监测

拥有检测能力较完整的试验中心，采购了较先进的检测设备，每

年定期请第三方机构对产品进行检测，与本公司的测试数据进行对比，有异常及时更新检测设备，确保有关检测数据的科学性和准确性，为质量改善提供保证。

管控各质量控制点，对各生产过程中的关键工序进行监控，对质量关键点的人员、设备、物料、环境、测试等进行有效的策划，使产品质量的关键控制点在可控范围。

7.3. 应急管理

7.3.1. 事前预防，做好生产前的准备工作

1) 合同评审：公司对每个订单、每份合同都组织进行评审，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2) 每份订单生产前，都对产品结构、规格、材料性能、生产工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3) 试生产：产品在大批生产前，都进行小批量的生产，以检验大批量生产的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

7.3.2. 严格管控，将质量风险降到最小化

做好产品质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1) 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计控制程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证等工

作。根据设计要求，把关样品的制作，在生产中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2) 产品生产环节。高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现的。公司秉承“第一次就把事情做好”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检制度，确保生产环节的质量保证。

3) 质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验—制程检验—半成品检验—成品检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

4) 产品质量控制。对生产过程的各关键工序设立质量控制点，在工艺文件中，明确对质量控制点进行项目内容、控制手段等的确定，并由技术管理人员定期进行执行情况的检查。

7.3.3. 极响应，及时处理质量投诉

1) 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001: 2015 质量管理体系要求，建立了《纠正/预防措施控制程序》。投诉处理流程为：商品收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠

正/纠正措施是否恰当。

2) 公司建立了《顾客满意度测量管理程序》每年一次对顾客满意度进行问卷调查, 调查内容包括产品质量、交货期、服务、企业形象、价格等方面, 由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价, 然后对数据进行统计分析, 以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

2020 年顾客满意度调查表

表单编号: FH/OR-8.2.1-01

TO: 北京祥云春雨贸易有限公司
 FROM: 宁波吉田智能洁具科技有限公司 日期: 2020年3月16日

感谢贵公司一直以来对我司业务上的支持, 在此深表感激! 本着“以卓越的品质, 合理的价格, 全方位的售后服务去赢得市场, 赢得客户”的理念, 在此请您对我们的工作给予评价、建议和指导。让我们了解您的期望, 以求回报给您更好的产品和服务。并借此机会祝愿您生意兴隆! 财源滚滚!

请就下列各项因素, 您对本司满意程度如何?(请用打√方式)

评价项目	满 意 程 度
价 格 (5)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 很满意 2. <input type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
交 货 期 (15)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 很满意 2. <input type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
产 品 品 质 (30)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 很满意 2. <input type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
提供产品规格的能力 (10)	1. <input type="checkbox"/> 很满意 2. <input type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
内部管理 (10)	1. <input type="checkbox"/> 很满意 2. <input checked="" type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
企业形象 (10)	1. <input type="checkbox"/> 很满意 2. <input checked="" type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意
售后服务满意程度 (20)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 很满意 2. <input type="checkbox"/> 满意 3. <input type="checkbox"/> 基本满意 4. <input type="checkbox"/> 不太满意 5. <input type="checkbox"/> 很不满意

备注: 上表括号内标识单项总分, 很满意 权值 100%; 满意权值 80%; 基本满意 60%; 不太满意 40%; 很不满意 20%

问卷最后得分为单项得分总和: 96

您给我们建议和指导: 产品持续的研发, 保证质量完善售后, 合作共赢。

再祝: 商祺!



报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。吉田将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！



2 0 2 2

THANKS

宁波吉田智能洁具科技有限公司