

2018 年度正理生能质量诚信报告

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：浙江正理生能科技有限公司

报告发布时间：2018 年 1 月-2018 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

二、企业高层致辞

正理生能以“致力于节能、环保的高科技产品，为人类提供优质舒适的生活服务设施”为使命，以“追求卓越发展，把生能建设成为技术领先、管理精益的科技型企业”为愿景，以“学习、合作、高效、奋斗、贡献”为核心价值观，以“奋斗者本、以贡献者为荣”的人文理念。同时以“客户为中心、深刻理解客户要求，持续创新、及时提供质优物美、领先行业的产品；持续为客户创造最大价值”为经营理念的企业。

实施“追求卓越品质、满足顾客需求、持续不断改进、超越客户期望”的质量方针。

实施“遵守法律法规、降低能源消耗、减少污染排放、实现可持续发展”的环境方针。

实施“加强技术创新、强化知识产权管理、以促进产品升级优化、提高市场占有率”的知识产权方针

实施“安全第一、保障职业健康安全、预防为主、全员参与改进”的职业健康安全方针

三、企业简介



浙江正理生能科技有限公司创立于 2000 年，注册资金 3 亿元，是一家集研发、生产、销售和服务于一体的空气源热泵产品专业化企业。公司总部坐落于浙江省乐清市，地处浙南丘陵地区沿海平原，境内水草丰美、山峦环侍。

公司现有员工近 595 名，其中大专以上占 45%。公司率先在同行业中通过 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、知识产权管理体系认证、康居认证、环境标志认证、测量管理体系 AAA 级认证、CNAS 实验室认证等；并先后被评为“温州市重点创新团队”“浙江省科技型中小企业”“守合同重信用单位”“2017 年中国热泵行业十大品牌”等众多荣誉称号。

主营产品包括空气源热泵热水机、空气源热泵供暖机及空气源热泵烘干机等，产品从家用到商用有 90 个系列 450 多种规格型号，应用范围覆盖热水、采暖、烘干三大领域。在“开放与合作”的思想下，重视与大专院校、科研机构等的技术交流，目前与浙江大学、东南大学、合肥通用所等都保持了良好的合作。

一直以来，生能依托优异的产品质量、良好的品牌形象及专业的技术服务不断发展壮大，现已形成空气源热泵热水机、空气源热泵供暖机及空气源热泵烘干机等 90 多个系列产品。现公司在全国范围内下设 23 个分支结构，拥有全国战略合作商 3800 余家，全国渠道实体店 1500 余家；并拥有 AMA 生能、Hien 生能 2 大品牌、3 大子公司、5 大生产基地，是目前国内最大的空气能生产基地之一。

2010 年成功中标上海世博会安保园生能空气源热水供应项目并顺利通过验收；2011 年成功中标“深圳第 26 届世界大学生运动会”为大运会综合训练馆、游泳馆以及运动员宿舍提供节能环保的空气源热水系统，为来自世界各国 13000 多名的运动员提供健康舒适的热热水服务。

新能源产业是国家大力扶持的重要产业，也是温州市大力扶持的产业。作为目前国内最大的空气源热水器生产基地之一，近年来生能因凭借在新能源领域做出的卓越贡献而受到政府及有关部门的多项肯定与嘉奖：

2013 年，获高新技术企业、浙江名牌产品、浙江省科学技术奖。

2014 年，获国家火炬计划重点高新技术企业、浙江省绿色企业；还曾获得温州市科学技术奖，温州市重大发明奖。

2015 年，获得国家火炬计划产业化示范项目证书。

2016 年，获得浙江名牌产品证书、浙江省著名商标证书、浙江省专利示范企业荣誉，温州市高成长型企业；建立博士后科研工作站。

2017 年，获批浙江省企业研究院、浙江省企业技术中心、浙江省工业设计中心称号，技术团队荣获温州市重点企业技术创新团队称号，董事长黄道德先生荣获 2017 年度温州市创业创新领军人才称号；乐清市领军企业。

2018 年，荣获北京市“冬季清洁取暖”空气源热泵行业突出贡献单位奖、山东清洁供暖行业突出贡献单位奖、继续蝉联“2018 年度中国热泵行业领军品牌”、荣获 2018 年度中国空气能行业领军品牌和 2018 年度中国空气能行业煤改清洁能源突出贡献单位奖

至今，企业已获得 5 项计算机软件著作权和六十余项国家专利；参与起草国标 5 项，参与行业标准起草 11 项，参与团体标准起草 2 项。

目前，生能品牌全新升级，致力打造空气能领域最高水准产品，并以“航母品质”推动空气能行业的发展，引领中国新能源走向世界舞台。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司始终将品质作为企业的立业之本，坚持合法经营，依法治企，为此，公司建立了严格的质量保证体系，严格按照《产品质量法》、《强制性产品认证管理规定》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品，倡导社会公德、商业道德，公平参与市场竞争，自觉抵制商业贿赂，争做优秀企业公民。对内加强法制宣传和思想建设，提倡民主；对外加强沟通和合作，诚信经营，和谐共存。制订以《质量体系管理手册》为纲要的空气源热泵研发、生产、销售、售后维保全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

企业使命：致力于节能、环保的高科技产品，为人类提供优质舒适的生活服务设施。

公司愿景：追求卓越发展，把生能建设成为技术领先、管理精益的科技型企业。

核心价值观：学习、合作、高效、奋斗、贡献

人文理念：以奋斗者为本，以贡献者为荣

经营理念：以客户为中心，深刻理解客户需求。持续创新，及时提供质优物美、领先行业的产品；持续为客户创造最大价值

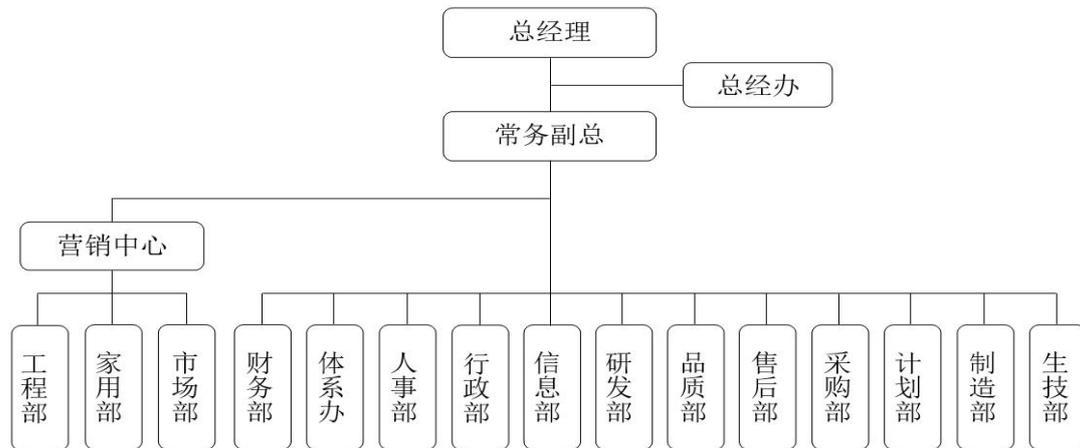
二、企业质量管理

（一）质量管理机构

1) 公司组织结构

正理生能依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，设立了管理者代表，对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、检验等运作流程脉络清晰、流畅、高效。

公司组织机构图



2) 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

一宣传贯彻国家有关计量的法律法规，确保测量管理体系的建立、保持和改进；

一负责向最高管理者报告测量管理体系的整体绩效、运行情况和改进的需求；

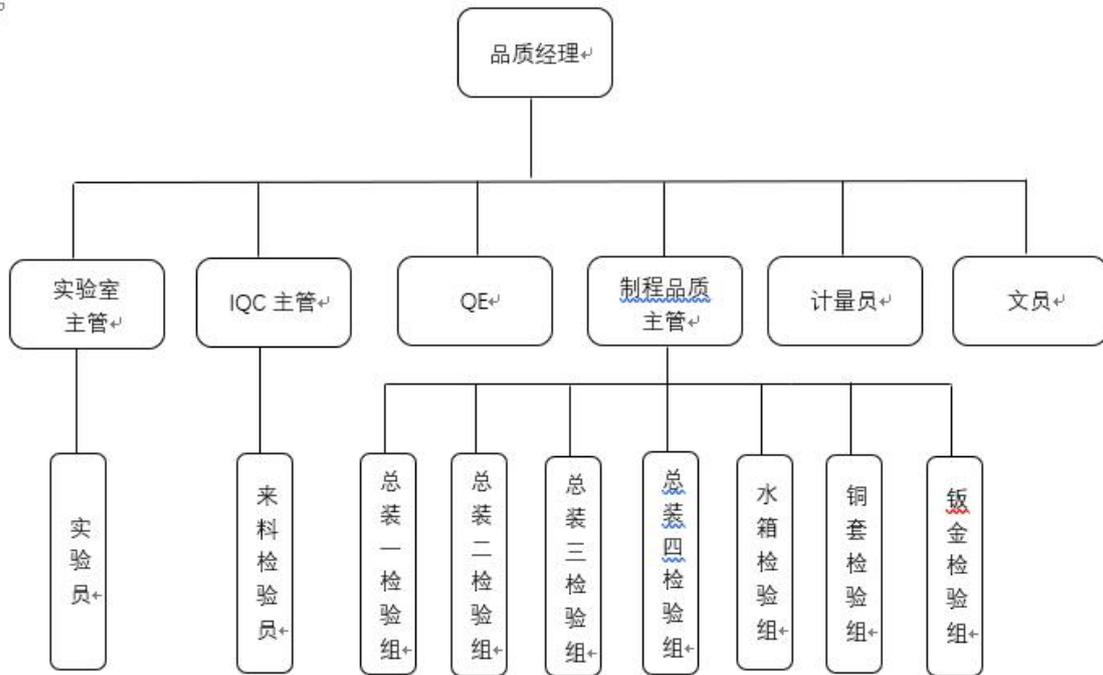
一贯彻、执行公司测量管理方针和目标；负责对产品计量等重大问题协调、组织、解决；

一审核测量管理体系覆盖部门和相关人员的各项管理职能；

一促进整个公司内形成和提升满足顾客要求的意识；

一与测量管理体系有关事宜的外部沟通和联络。

3) 品质部组织机构图



4) 品质部部门职责:

1、主导年度品质目标的设立:

1.1 根据公司战略和上年度质量指标完成情况，设定新年度品质目标。

2、负责本部门各种体系文件的归口管理:

2.1 负责本部门程序文件、质量计划、检验规范、质量制度的编制和修订工作;

2.2 负责归口文件的准确性、全面性和适宜性。

3、负责组织来料检验:

3.1 参与供应商的选拔和每月质量评分;

3.2 负责来料的检验、判定;

3.3 负责制程中下线物料的判定、追回;

3.4 负责物料品质异常的反馈、报告、跟踪处理;

3.5 负责指导供应商品质改善工作，与供应商确认来料不良的改善方案并督导其执行;

3.6 负责与供应商签订质量协议，供应商品质异常时对供应商按协议处罚。

3.7 负责参与零部件试流确认，包括试流部件的检验、现场装配验证、性能验证以及试流部件最终判定；

3.8 负责零部件封样品的管理，建立样品台账，负责封样品的保存和定期更换工作。

4、负责组织实施制程质量控制

4.1 负责制程质控点的设置和管理；

4.2 负责参与特殊工序确认工作；

4.3 负责制程巡检工作；

4.4 负责首检检验和末件检验工作；

4.5 负责产品的入库检验和出厂检验工作；

4.6 负责制程品质异常的反馈、报告、跟踪处理。

5、客诉管理：

5.1 负责客户的投诉处理，按 8D 工具模式进行改善；

5.2 主导客户退回产品的检讨、处置等。

6、品质统计分析：

6.1 负责来料质量数据的统计、分析，以及供应商改善措施的收集、整理；

6.2 负责制程中的首检、末检、巡检、专检检验记录的统计、分析；

6.3 负责出货质量信息的统计和分析；

6.4 负责客诉投诉信息的收集、汇总；

6.5 负责质量日报、周报、月报和年终报告的编制。

7、主导公司产品质量持续改善：

7.1 主导降低来料不合格；

7.2 主导制程质量的提升；

7.3 主导降低客诉方案讨论；

7.4 参与制程工艺优化；

7.5 监督以上方案执行情况并汇报。

8、测量系统的管理：

8.1 负责按测量管理体系认证标准要求对公司测量系统进行管理；

8.2 负责编制测量设备和计量器具的台账和计量计划，并按计划进行内校和外部校准或检定；

8.3 负责测量设备、计量器具的请购、发放、回收、维修和报废的审核；

8.4 负责测量器具的调配。

9、新产品的评审：

9.1 参与新产品的的设计评审、样机评审、工艺评审，并提出改进建议；

9.2 参与新产品的样机试制、小批试产，提出改进建议；

9.3 负责组织新产品的型式试验，对产品性能进行判定；

9.4 负责新产品的长期运行试验、模拟运输振动试验，对产品的可靠性进行判定；

9.5 协同生技对新产品试制阶段显现的和潜在的因设计、物料、作业，工艺等因素进行收集、识别和闭项确认；

9.6 负责参与新产品所采用的关键零部件的确认工作，包括检验和资质确认。

10、实验室管理

10.1 负责实验室按 CNAS 实验室认可体系要求开展工作；

10.2 负责根据委托单和生产计划编制月度测试计划；

10.3 负责组织实施研发样机、其他部门委托产品的测试；

10.4 负责组织入库成品抽样检测工作；

10.5 负责出具检验报告，检测结果的反馈、报告和跟踪处理。

11、标识与追溯管理：

11.1 负责来料检验状态的标识（合格、不合格、特采）

11.2 负责制程中半成品、成品状态标识（合格、不合格、、让步）；

11.3 负责仓储物料、成品因质量改善导致的封存进行状态标识

11.4 监督各部门对《标识与追溯管理程序》的执行情况。

12、不合格管理：

12.1 负责不合格的判定；

12.2 负责不合格的标识；

12.3 主导不合格的处置方案和改善方案的评审、跟踪和效果确认。

13、部门和团队建设：

13.1 负责品质管理架构的建立健全；

13.2 根据年度战略规划部门人力资源和部门资金预算；

13.3 负责编制年度培训计划，对品质人员的技能进行培训和考核；

13.4 负责品质人员绩效考核标准制定和实施。

部门权限：

1、有对品质激励制度的修订权、实施奖惩权；

2、有对物料特采、半成品、成品让步接收的否决权；

3、有对制程发生重大品质异常时的停线权；

4、有对合格供应商的评定权、否决权；

5、有对供应商的处罚权；

6、有对产品设计、工艺方法改进的建议权

7、有对无检验标准时的拒检权；

8、有对部门内检测资源的调配权；

9、有对已入库物料、成品发现重大质量隐患和风险时的封库权；

10、有对超期存储的物料、成品的监督处置权；

11、有对仓储物料、成品的检查监督权；

12、有对公司所有监测设备、器具的使用权、管理权；

13、有对新产品可靠性验证结果的判决权；

14、有对产品销售区域的核查权；

15、有对售后服务退回部件、整机的及时性的处罚权；

16、有对返修机的等级判定权；

17、有对原合格供应商物料连续不合格的停止采购权；

18、有对质量问题长期得不到解决的停止生产权；

19、有对严重质量事故产品的召回权；

20、有对质量费用责任方的转嫁权；

21、公司或上级领导赋予的其他权力。

(二) 质量管理体系

公司与 2001 年建立了 ISO9001 质量管理体系，以“追求卓越品质、满足顾客需求、持续不断创新、超越客户期望”为质量方针，持续整合 CABR/GB/T25127.2-2010、CRAA/GB/T21362-2008、CRAIA/GB/T21362-2008、OHSAS18001.2007、ISO14001.2015、知识产权/GB/T29490.2013、康居认证/GB/T23137、GB/T21362、测量管理体系/GB/T19022-2003/ISO10012.2003 等体系，建立适应本公司实际的质量管理、测量管理、标准化、职业健康和安全、康居管理体系、实验室检测能力通用要求等管理体系，管理体系已经具备了日常工作的纠正预防措施、定期和不定期滚动式内部审核、和各种形式的管理评审等形成了自我持续改进和完善其有效性的机制，促进公司可持续发展。

要求全员通过运用工具来提升个人能力，持续提高效率、改进产品质量、消除浪费。2015 正式导入卓越绩效管理模式和阿米巴管理模式进入系统培训、实施、对过程按照方法-展开-学习-整合；对结果进行水平-趋势-对比-整合进行自评和改进循环。每月一次的评估为管理体系持续提高其有效性和效率注入了强大的驱动力。2016 年获得乐清市政府质量奖。

综上所述，生能的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日常化，各系统已经有机结合形成合力，持续改善、追求卓越。

1) 质量诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》、《焊工任职资格管理制度》和《培训管理规定》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、环境与职业安全健康等方面进行系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

2) 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

公司严格按照有关法律法规的规定和公司的各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

3) 管理目标

依据公司的管理方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，每年制定当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内部相结合的培训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

4) 质量目标

产品一次合格率 $\geq 98.0\%$,

开箱不良率 $\leq 0.2\%$;

90天早返率 $\leq 0.35\%$ 。

5) 测量目标

测量设备确认率 $\geq 98.0\%$ ；关键测量过程人员考核合格率100%。

6) 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别。

7) 质量管理体系

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《客户投诉管理程序》、《供应商管理制度》等。

8) 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，制定《品质即时激励管理制度》。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严肃处理。营销中心制定相关销售政策，并对相应的责任人进行扣罚。

(三) 质量风险管理

1) 履行产品质量安全职责

空气源热水机行业是民众高度关注的行业，在如今环境越来越差、能源越来越紧张的大环境下，如何节能降耗，成了当今社会永恒的主题，所以公司从 2000 年开始，举全公司之力进行自主研发空气源热水机，并于 2003 年获得国家专利，在 2010 年，公司成立“生能商学院”，立志为空气能这一新兴行业培养更多的专业技术人才，积极服务社会。通过《质量管理职责》，将“质量责任制”贯穿于全员和全过程，使我司业务在全国房地产市场全面滑坡的情况下，反而逆势上扬。

正理生能通过贯彻落实《产品质量法》等法律法规中有关产品质量责任的要求，制定了详细的《品质即时激励管理制度》和《岗位质量考核表》，将职责落实到具体岗位，实现产品质量责任的无缝对接。与相关责任人签订质量责任状，

并通过监督、评价等措施，敦促履行。结合质量安全风险因素识别及分析，明确研发项目负责人、新产品供应商开发负责人、出厂检验员、项目安装负责人为质量安全控制关键岗位，建立了专门的岗位责任制。

2) 在设计开发阶段，产品研发 PLM 系统和相关工具使产品潜在风险在开发阶段得到充分识别和控制、设置设计评审、样品制作、小批试产等评审点决定设计和开发过程 yes 或 NO。攻克质量难关，找出质量问题易发点。

3) 产品生产环节，公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，所有操作人员都有 SOP 指导实施标准化作业。首检、自检、互检、专检、终检（全检）全员质量得到落实。过程反馈流程和考核机制等方法将质量风险消除或降到最低，杜绝质量安全问题的发生。

4) 质量追溯，建立了系统的质量追溯机制，在关键、重要零部件上运用条码系统在产品整个生命周期以及整个生产环节给予唯一的产品识别号，同时关键、重要性能的检查结果建立数据库进行存档。使产品具有可追溯性，能快速找准质量问题和范围对症下药。公司执行三包政策，以维护用户的权益，同时公司的产品也参加了产品保险。

5) 重视风险管理，保证持续经营，全面识别影响公司持续经营的主要风险：供应商、产品类型、地理位置、金融危机、破坏性创新、需求量突然增加、劳资纠纷、内外部质量事故、自然灾害、断电、罢工等。并制定《风险与机遇识别评价控制程序》和相应的应急响应和替代计划，缓解风险，保证持续经营。

6) 应急管理

公司建立并保持质量信用应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件，做出快速、及时的响应。公司建立了完善的售后服务网络，设 400 客服电话接受市场投诉，组织最近的服务人员去现场提供售后服务和客户投诉处理。为售后人员制定了《售后服务标准手册》，建立了客户投诉处理流程，由售后部发起，品质部受理、分析、处理，必要时到现场确认、处理，24 小时反馈，售后人员 24 小时到现场。针对出现保修期内同一问题维修 3 次仍未解决的情况公司给予换机处理。售后部会对每一起售后维修和投诉处理进行跟踪回访，确保投诉结案、客户满意。到目前为止公司未出现过一起新闻曝光事件。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

诚信是正理生能质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在正理生能已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

1) 建立诚信守法的环境

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足顾客和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让顾客满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司体系办负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

2) 营造改进创新环境

公司通过制定《改善提案管理办法》、《品质即时激励管理制度》等制度鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，并通过科技节、持续改善大会、积分奖励等激励方式，营造改进、创新氛围。

3) 营造快速反应环境

公司建立“客户第一、迅速反应、发展共赢”的客户之道，推行“速度意识”的管理原则，建立快速反应机制。形成五项快速举措：快速决策、快速沟通、快速获取数据、快速响应市场、快速响应客户。在全国设立 22 个服务中心和 189 个特约服务网点，覆盖了所有一、二线城市和绝大多数的三、四线区域，密集的服务网络确保了上门服务的及时性，售后服务所在地做到 12 小时内上门服务，其他区域 2 天内上门服务，并通过强有力的推进措施，逐步缩小了中心和网点的服务差异，让更多的用户享受到了公司优质的至诚关怀服务。

4) 创建学习型组织

公司成立“生能商学院”，第一个目的是为社会培养更多合格且专业的空气能人才，同时也是营造一种学习氛围，让全体员工在公司的成长过程中也一起成长。

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

公司通过深入实施质量管理体系、测量管理体系、标准化体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、三级安全标准化体系、认证 CRBR、认证 CRAA、知识产权认证，康居认证等。建立质量事故问责制，确保履行产品和服务质量安全职责。

6) 大力推进品牌建设

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

①监测和评审公司及各部门日常绩效情况，并提交高层决策。；

②建立各类风险制度：明确应急流程、处置职能。

③内部运营风险排查及预防机制。

④实施人才计划，培养各层次的领导者。

8) 组织公司绩效评价。

公司依照卓越绩效模式，建立产品和服务、顾客与市场、财务、资源、过程有效性、领导四维度的绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

(二) 质量文化建设

公司于 2000 年诞生，历经约二十年风雨洗礼，由初期的连接器生产商转型升级为科技型企业。成立伊始，基于朴素的办企理念，公司高层设立了“致力于节能、环保的高科技产品，为人类提供优质舒适的生活服务设施”的公司使命，同时提出“追求卓越发展、把生能建设成为技术领先、管理精益的科技型企业”的发展愿景。这一使命与愿景表达简洁，指向清晰。引导公司研发和生产“空气能热泵热水器”、“地暖设备”，奠定了公司第一轮快速发展的基础，到 2003 年，公司自主研发的空气能热泵热水器成果获得国家专利。快速发展之后带来了新的思考，公司未来往何处去？下一轮的增长点在哪里？原来相对单一产品类型，限制了公司的发展，2017 年底，高层领导启动了新的战略研讨和文化塑造，通过动员全体员工参与讨论的形式，从全球能源和资源短缺的宏大视角出发，最终确立了向变频空气能热水器系列方向发展。当进入更广阔的节能空气能领域去搏击，公司也不仅仅是一家中国的民营企业，她应该有雄心与欧美发达国家的全球知名空气能企业去同台竞技。

四、企业质量基础

（一）企业产品标准

我公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国外标准，如采用国际标准化组织标准（ISO），国家标准（GB）、行业标准、大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

公司积极申请国家地方标准制定，分别参与制定了：

国家标准《商业或工业用及类似用途的热泵热水机》、《家用和类似用途热泵热水器》、《热泵热水系统设计、安装及使用规划机》、低环境温度空气源热泵（冷水）机组：第1部分《工业或商业用及类似用途的热泵（冷水）机组》和第2部份《户用及类似用途的热泵（冷水）机组》、《热泵热水机（器）能效限定值及能效等级》、《搪玻璃层厚度测量 电磁法》、《搪玻璃设备试验方法第1部份：水压试验》、《搪玻璃设备试验方法第5部份：用电磁法测量厚度》、《第三方电子合同服务平台功能建设规范》

行业标准共9项：分别为：《游泳池用空气源热泵热水机》、《家用和类似用途空调（热泵）热水器》、《空气源热泵热水器搪瓷储热水箱》、《低温环境温度空气源热泵热水机》、《分体式空气源热泵热水器安装规范》、《商业或工业用及类似用途的热泵热水机全年综合能效比测试方法》、《供热搪瓷储热水箱》、《空气源热泵热水器全年综合能效比测试方法》、《户用及类似用途空气源热泵采暖机组》

团体标准共7项：《家用和类似用途空气源热泵热水器售后服务规范》、《户用及类似用途热泵系统安装集成装置》、《空气源热泵热水工程施工及验收规范》、《空气源热泵干燥通用技术要求》、《热泵果蔬烘干机》、《热泵烘干用涡旋式制冷剂压缩机》、《储热水箱内表面的外加电流阴极保护系统》、《热水器统一能效测试评价标准》、《低环境温度空气源热泵热风机》

正理生能一直重视知识产权的开发、管理和运用工作，2017年申请专利16项，其中发明专利5项。到2017年底公司共有61项专利和4项软件著作。

（二）企业计量水平

公司已经获得 GB/T19022 国家测量管理体系 AA 级认证水平，严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从进货检验、工序检验、成品检验、检测中心的检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专/兼职计量人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在生产工艺中严格过程控制，对检验员使用的卤检仪，配备了点检与校准标准件，每班定时进行在线校准，确保计量设备计量的准确性。

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或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查 and 监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

（三）认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，正理生能先后通过 ISO9001-2015、OHSAS18001. 2007、ISO14001. 2015 等管理体系认证。CRBR/GB/T25127. 22010、CRAA/GB/T21362-2008、CRAIA/GB/T21362-2008、、知识产权/GB/T29490. 2013、康居认证/GB/T23137、GB/T21362、测量管理体系/GB/T19022-2003/ISO10012. 2003、通过 CCC 认证。

正理生能坚持“遵守法律法规、降低能源消耗、减少污染排放、实现可持续发展”的环境方针和“安全第一、保障职业健康安全、预防为主、全员参与改进”的职业健康安全管理方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

（四）质量检验情况

①检验水平

公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。公司现配备的计量器具有：安全性能综合测试仪 5 台、卤素检漏仪 5 台、热偶真空计 32 台、智能电量测试量仪 8 台、LCR 数字电桥 1 台、数字功率表 2 台、压力表 1 台、机械台秤 1 台、三相四线电参数仪 2 台、外径千分尺 1 把、数显卡尺 5 把、电子秤 5 台；180KW、80KW、40KW、20KW 实验室各一间、长运实验室三间。实验室通过了中国合格评定国家认可委员会 CNAS 认可。

针对新产品验证,对所有零部件和主机性能进行足够数量的全尺寸和全性能检测,可靠性测试确认。确保设计开发得到充分的验证。对批量生产产品定期进行全功能测试。另外,针对整体运行,公司还建造了各功率实验室。未经检验或检验不合格的产品或零部件不得进入生产或装配线。在线发现不合格的产品不得流传到下工序。未经成品检验或终检不合格的产品不发运和交付,层层把关严密控制。

②检验标准化。

公司在质量检验的相关岗位编制了 SIP 作业书开展标准化作业。设立了进货检验、过程检验、成品检验、出厂检验多层次完善的检验站。并在过程中还实施了双“三检制”。

五、产品质量责任

(一) 质量诚信承诺, 公司郑重向全社会承诺, 并以此自律:

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范,提高质量诚信意识,并做好相关记录;结合员工的岗位职责落实质量诚信责任,形成质量诚信绩效评价和奖惩机制,推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员;对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证,并按规定保存相关的检验或验证记录;配备必需的出厂检验设备,按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验,确保不合格产品不出厂,并按规定保存产品出厂检验记录;对在用的检验检测设备定期进行验定或标准,确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明;建立顾客档案;建立售后服务网络,设 400 客服专线,在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题,妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉,努力使顾客满意;开展顾客

满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

（二）产品质量水平

本公司主要产品有果蔬烘干机、粮食烘干机、多功能烘干机、空气源热泵供暖设备、采暖设备、超低温采暖机、太阳能热水器、太阳能空气能结合机、卫浴橱柜、卫浴橱柜热水器结合机、制冷设备、冷水机组、空调。“浙江制造”认证标准的水平。产品的关键和重要特性必须经过 100%在线检测合格才下线交付。发货产品的合格率达到 100%。而且无论什么时候，省抽还是国抽，均合格。

（三）产品售后责任

正理生能围绕客户需求，与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值，致力于为客户提供 360° 保姆式服务，服务网络辐射全国，同时在合同洽谈前期，正理生能会派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。这两项服务可以让合作伙伴和市场客户对正理生能有最大程度的体验与了解，极大地提升了顾客忠诚度。提供三包政策和产品保险以维护用户的权益。

（四）企业社会责任

1) 正理生能高层以科学发展观为指导，强化“企业公民”意识。作为当地纳税大户，2017 年创造税收 1300 万元，直接安排近 500 人就业，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。

2) 职业健康安全管理，公司本着“安全第一、保障职业健康安全、预防为主、全员参与改进”的职业健康安全管理方针，通过了国家安全康居认证 GB/T23137 管理体系认证。充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损失，努力提高公司管理水平。

3) 环境保护，公司本着“遵守法律法规、降低能源消耗、减少污染排放、实现可持续发展”的环境管理方针。在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。公司每年委托乐清市环境监测站对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关

标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。公司已通过 ISO 14001 环境管理体系认证。

（五）质量信用记录

2015 年来，正理生能取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，近三年获奖部份情况如下：

NO.	证书名称	发证单位	发证日期
1	热泵热水机 CRAA 认证联盟会员证书	中国制冷空调工业协会	08.10.30
2	山东省第十四中学采暖项目 2015-2016 年度优秀工程奖	中国建筑节能协会 北京建筑节能与环境工程协会 亚太建筑科技信息研究院有限公司	2016.8.1
3	节能减排技术发明奖（高能效空气源热泵热水机）二等奖	中国节能协会	2014.12.1
4	2016-2017 年度清洁能源供暖优秀工程奖	中国建筑节能协会 北京建筑节能与环境工程协会 亚太建筑科技信息研究院有限公司	2016.8.1
5	中国电子节能技术协会推荐证书-风冷泳池恒温机组	中国电子节能技术协会	2017.2.1
6	浙江省著名商标证书	浙江省工商行政管理局	2016.1.1
7	2011 年度中国十大空气能热水器品牌	智慧家居采购网 北京智慧国际贸易有限公司	2011.7.1
8	2015 年中国空气能行业十佳品牌	中国影响力年会活动组委会	2015
9	温州市重点企业创新团队	中区温州市委人才工作领导小组	2017.12.7
10	2017 年度智慧网第十届中国空气能行业品牌盛会空气能北方采暖示范奖	暖通与舒适家居品牌盛会组委会	2017.12.7
11	2017 年度智慧网第十届中国空气能行业品牌盛会年度领军品牌奖	暖通与舒适家居品牌盛会组委会	2017.12.7
12	2016 年度智慧网中国空气能行业领军品牌奖	暖通与舒适家居品牌盛会组委会	2016.1.7

13	2016 年度慧聪网中国空气能行业品牌 盛会空气能北方采暖示范奖	暖通与舒适家居品牌盛会组委会	2016.1.7
14	温州市“百佳诚信企业”	温州市政府	2016.8.1
15	浙江省工商企业借用 A 级“守合同重借 用”单位	乐清市市场监督管理局	2015.10.1
16	中国热泵产业联盟工农业烘干专业委 员会理事会委员证书	中国节能协会	2017.8.2
17	企业借用等级 AAA 证书	中国节能协会	2017.4.30
18	空气源热泵工农业烘干工程设计/工艺 应用等培训合格企业	中国热泵产业联盟	2017.4.30

第三部分 报告结语

正理生能被中国节能协会和热泵行业联盟评为 2017 年度空气能热泵行业十大领军企业，为了能更进一步的提升企业核心竞争力和管理水平，学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，提升管理效率、完善绩效评价，实现公司与世界一流企业管理模式的迅速接轨。为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。