

2021 年度企业质量诚信报告

杭州富阳中荷电子有限公司

二〇二一年十月



郑重声明

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、规范等进行撰写。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。

杭州富阳中荷电子有限公司



组织范围：杭州富阳中荷电子有限公司

报告时间：2021年1月至2021年12月

发布周期：一年

报告获取方式：通过公司网站<http://www.itigerfit.com/>下载

董事长致辞

尊敬的员工朋友们：

首先恭喜你光荣地成为中荷一员，欢迎你的加入！真诚希望中荷能成为你事业新的起点，使你度过人生中一段美好的工作年华。

中荷是一个抱负远大的团队。正如你来到中荷时对未来怀着美好的憧憬一样，公司对未来的发展有着明确的目标：打造净水行业细分领域隐形冠军。我们正朝着这一方向疾步行进，捷报频传。公司广阔的发展空间将会为你提供一个实现人生价值的坚实平台。

中荷是一个勇于创新的团队。始终坚持“打造智能化精密制造工厂”、“精密制造—产品向零缺陷迈进”的宗旨已融进了中荷人的血液里；“争创第一”的进取意识和“不进则退”的危机意识自上而下地激励着全体员工。在中荷企业文化的感召下，能充分展现你的激情和活力。

中荷是一个温馨和谐的团队。我们尊重人才，关心员工，积极创造和谐环境。同时，二十年的共同努力，不断提炼着员工对公司的归属感和向心力，大家庭的温馨氛围愈来愈浓。你会切实地感受到这一点，并融入其中。

中荷是一个科学管理的团队。我们秉承“精细化管理、以人为本”的理念，逐步完善制度化、精益化和标准化的管理模式，并建立了合理的绩效考核体系，你的努力和付出将会得到公正的评价和应有的回报。

我们希望你能快速适应并融入到中荷的工作环境中，尽心尽职，不吝你的才华和汗水，和中荷一起快乐地成长。我们期待：今天，你因身为中荷人而自豪；明天，中荷将因有你而自豪。

让我们一起为中荷的明天努力吧！

董事长：许献忠

企业简介

杭州富阳中荷电子有限公司创建于 1997 年，座落在美丽的富春江畔，是一家集产科研一体化的净水机管接件设计、生产及设备制造的专业企业。公司是净水领域多个国家标准、行业团体标准制定的组长单位，同时是浙江省净水设备协会、浙江省模具行业协会的副会长单位。公司秉承以产品质量为基础、精密制造为导向、科研创新为后劲的宗旨，在企业创新发展的同时，坚持“产品质量向零缺陷迈进”，着力打造“中国品质”，确保产品立于行业领先地位。公司拥有 100 多项专利，其中发明专利有 5 项，产品填补国内行业高端市场的空白，实现了进口产品的国产化，现已成为美的、格力、海尔、浩泽净水科技等国内知名品牌企业的战略合作伙伴。公司技术力量雄厚，创新能力突出，生产工艺先进。经过二十年的持续发展，在净水机管接件系列产品的研发上取得了重大创新和突破，已成为国内净水行业细分市场的“隐形冠军”，产品被广泛应用于高端知名品牌的净水机领域，并得到了国内行业用户的高度好评和认可。

公司全面导入精细化管理体系，始终坚持“打造智能化精密制造工厂”、“精密制造—产品向零缺陷迈进”的宗旨，对设计、制造、装配、测试及模具制造等一系列流程进行严密管控。同时，注重引进和培育专业研发团队，充分发挥其高精密模具研发、设计和制造能力，以“自主创新、持续研发、机器换人”为驱动，大胆探索、克难攻坚，建成自主设计、研发、制造的全自动产品生产线及全自动产品检测线，实现了传统模具向智能化模具转变，将产品提高到百万分之一的不良品率，确保了产品最高质量定

位，多次被全国净水行业认定为配件用户满意品牌、优质配件供应商和荣获行业最高奖“金鼎奖”，以及被中国质量检验协会评定为全国产品和服务质量诚信标杆企业、全国质量检验稳定合格产品，2017年还被全国企业信用认证平台评定为中国质量信用 AAA 级单位、2018年公司通过了“品字标”浙江制造团体标准的评审、2019年获得了浙江制造“品字标”认证证书、2020年获评“浙江省隐形冠军企业”、2021年荣获国家级“专精特新”小巨人企业称号。公司建有一套完整的生产工艺流程以及产品质量保证体系，狠抓内部质量管理同时重视社会责任，控制粉尘、噪声污染，同时积极为员工提供职业健康安全保护，实现企业持续健康发展。秉承为客户创造价值、为员工创造机会、为社会创造效益的企业宗旨，坚持专注、协作、精细、卓越的企业精神，采取提质降耗增效、全面拓展市场、创新核心技术、科学有效管理等各项措施，建设一流和谐文明企业，使公司真正成为优秀企业。

目录

| | |
|-------------------|----|
| 第一章质量理念..... | 1 |
| 1.1 公司使命..... | 1 |
| 1.2 企业愿景..... | 1 |
| 1.3 核心价值观..... | 1 |
| 1.4 质量方针..... | 1 |
| 1.5 环境方针..... | 1 |
| 1.6 职业健康安全方针..... | 1 |
| 第二章内部质量管理..... | 2 |
| 2.1 质量管理机构..... | 2 |
| 2.2 质量管理体系..... | 4 |
| 第三章质量诚信..... | 6 |
| 3.1 质量诚信管理..... | 6 |
| 3.2 质量文化建设..... | 7 |
| 第四章 质量基础..... | 9 |
| 4.1 产品标准..... | 9 |
| 4.2 计量水平..... | 9 |
| 4.3 认证认可情况..... | 9 |
| 4.4 特种设备安全管理..... | 10 |
| 第五章产品质量责任..... | 11 |
| 5.1 产品质量承诺..... | 11 |
| 5.2 生产许可情况..... | 11 |
| 第六章营销管理..... | 13 |
| 6.1 营销策划管理..... | 13 |
| 6.2 销售渠道管理..... | 14 |
| 6.3 售后管理..... | 14 |

| | |
|------------------|----|
| 第七章质量风险管理..... | 15 |
| 7.1 质量投诉..... | 15 |
| 7.2 质量风险监测..... | 15 |
| 7.3 质量监督审核..... | 16 |
| 7.4 可靠性验证试验..... | 16 |
| 7.5 应急管理..... | 16 |
| 结束语..... | 17 |

第一章 质量理念

1.1 使命

“让家家户户喝最纯净、最放心的水”

1.2 愿景

成为全国净水行业中最具竞争力的企业，铸中荷品牌、做行业领头羊。

1.3 核心价值观

“品质决定生命，质量至上，以人为本，追求卓越”

1.4 质量方针

产品向零缺陷迈进，为全球客户提供零缺陷的产品，打造智能化精密制造工厂。

方针承诺：突出过程管理、科学诚信服务、追求顾客满意、创造优质业绩；遵纪守法经营、坚持高效履约、不断持续改进、永远追求卓越。

1.5 环境方针

污染预防，节能减排。

方针承诺：营造绿色环境、遵守法律法规、提高环境意识；实现污染预防、推进节能降耗、达到持续改进。

1.6 职业健康方针

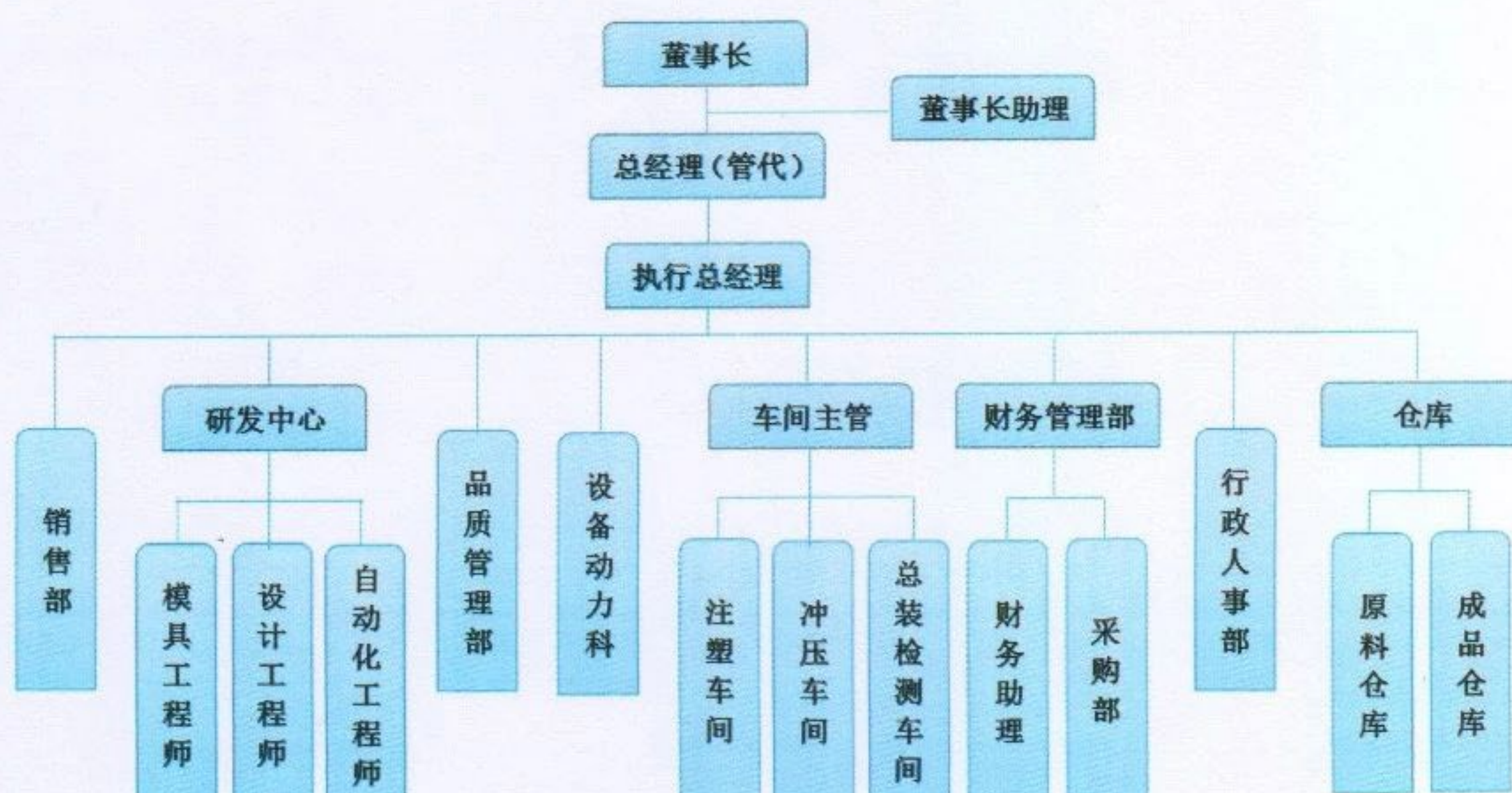
以人为本，安全经营。

方针承诺：预防为主、控制保护；强化监督、有法可依；以人为本、提高素质；科学管理、持续改进。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 总经理（管代）

经公司董事长任命、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：

- 按照ISO 9001:2018《质量管理体系要求》标准，建设和完善公司质量管理体系，提升质量管理水平；
- 根据公司发展的战略需要，组织更改、修订和完善《质量手册》和相关文件；
- 宣传、贯彻公司质量方针，并对各单位质量管理体系运行情况进行监督、考核；
- 督促业务部门质量改进计划实施和质量意识的提升，改善质量管理体系

运行效果;

--代表公司就质量管理的有关事宜与外部联络和沟通;

--向公司汇报质量管理体系的业绩, 包括改进的要求。

2.1.3 行政人事部

--组织质量方针、目标和《手册》的宣贯;

--根据公司发展战略及质量目标, 组织分解至公司各职能部门、各事业部, 并负责督导、协调各部门目标分解执行情况;

--协助管理者代表进行质量管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划;

--协助管理者代表组织内部质量体系审核, 负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作;

--协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证;

--负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行;

--负责组织指导数据分析方法的应用并监督;

2.1.4 品质管理部

--负责质量管理体系文件、记录的归口管理;

--制定质量管理制度, 不断提高质量管理水平, 开展质量改善活动;

--组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作;

--根据产品标准和技术要求, 进货、过程和最终检验标准的批准;

--负责对质量检验数据的汇总、统计和分析, 以及所采取纠正措施实施的跟踪验证;

--负责协调、组织解决事业部及各部门之间的工艺、质量问题;

- 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
- 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
- 负责质量事故的调查和提出处理意见；
- 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
- 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
- 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
- 负责产品各项认证检测工作；
- 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
- 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；
- 负责编制在用监测装置的周检计划，并组织实施；
- 根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范；
- 负责建立满足产品强制性认证实施规则要求的质量管理体系，并确保其实施和保持；
- 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性；
- 负责认证产品标志的管理。

2.2 质量管理体系

1、公司视质量为企业之本，竞争之源，长期坚持质量管理体系建设，致力于满足市场需求的研发项目，积极吸纳先进管理方法。公司目前通过了质量管理、环境管理体系以及职业健康安全管理、知识产权管理等体系认证，每年都高分通过现场审核，持续提升了质量管理水平和用户满意度，2021年还通过了富阳区质量奖的评审，得到了与会专家们的一致好评。

2021年度质量目标为：

- a. 提高产品一次交验合格率 $\geq 99\%$;
- b. 交货期满意度 $\geq 95\%$;
- c. 相关方满意率 $\geq 95\%$ 。

2、公司领导清楚的认识到目前市场竞争归根结底是人才的竞争，公司持续不断加大对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取请进来、走出去等多种方式来完善员工教育培训体系，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。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际和国家标准、行业标准、浙江

制造团体标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善的质量管理网络。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部的高效运行。同时，导入卓越绩效管理模式，这一切，在很大程度上促进了工作效率和产品质量的提高。

3.1.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照国标、行业标准设立有关键点，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法。做到关键工序重点控制、普通工序规范操作。通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对生产车间进行定期监督检查。鼓励责任部门和管理人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，避免出现质量、客诉问题后不纠正、不改进的现象。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理。通过不断深入开展合理化提案、日常质量改善、QC小组、技术革新等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.1.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各事业部及职能部门。各部门对受控目标任务

进行分解、统计、分析、改进，以确保公司总目标的实现。为提高质量信息传递的准确性和及时性，公司升级了质量信息化系统。通过ERP系统、MES系统，实现了信息的实时传递以及快速准确统计。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司通过《人力资源控制程序》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、生产、采购、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。

3.2.2 诚信自律

随着“ITiGER”品牌先后获“中国名优产品”、“中国优质品牌产品”、“中国著名品牌”、“杭州名牌产品”等荣誉，在品牌知名度不断提升的同时，公司始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。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。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精、作风硬的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

第四章 质量基础

4.1 产品标准和专利

杭州富阳中荷电子有限公司是中国国内最早从事家用净水行业的企业之一。早在2005年，公司作为卫生部唯一特邀民营企业代表参与审查修订了GB 5749-2006《国家生活饮用水卫生标准》。此后，公司多次担任组长、副组长单位，参与多个国家标准和行业标准的制定，包括：GB/T 4144-2010《家用和类似用途反渗透净水机》、GB/T 35937-2021《家用和类似用途饮用水处理装置性能测试方法》、QB/T 4692-2014《家用和类似用途净水机维修维护服务规范》。目前，公司以组长单位发起制定《家用和类似用途净水机快速管管件》（拟定）国家标准和行业标准。2021年公司作为主要起草单位制定了浙江制造团体标准T/ZZB 0643—2021《家用和类似用途饮用水处理装置用推入式快插接头》。公司目前拥有授权专利100多项，其中发明专利5项。浙江制造团体标准T/ZZB 0643—2021《家用和类似用途饮用水处理装置用推入式快插接头》具有国际先进、国内一流水平，为中荷科技的产品质量提供了可靠保证。

4.2 计量水平

公司按照国家法律和法规建立了有效的测量保证体系，由质量管理部负责该项管理工作。为保证检测测量仪器的准确性和可靠性，公司配备了国际领先水平的盐雾机、2.5次元影像仪、全自动筛选检测机、爆破机、水锤机等80多台检验试验的专用仪器、设施；通过有效的测量体系来控制生产、指导生产、塑造品牌，取得了很好的经济效益和社会效益。

2013-2021年经ICAS质量监督检验中心、杭州产品质量监督检验研究院等产品抽查监督检验，均为合格，获得了一致好评。

4.3 认证认可情况

公司于2014年10月通过质量管理体系认证，2018年12月通过环境管理体系和职业健康安全管理体系认证，2019年通过了知识产权管理体系认证。2010年产品通过欧盟RoSH认证及CF认证。2012年中荷ITiGER系列产品获得美国国家卫生基金会NSF的认证。

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，建立和完善了安全生产管理制度和安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。

公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

围绕“人、机、环境、管理”四大要素，公司建立和完善了安全生产责任制，健全了自我约束和自我完善的安全管理长效机制，夯实了企业安全管理基础。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

5.1.1 本公司严格遵守《产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

5.1.2 公司建立了健全的质量保障体系，各项质量管理制度完善，并得到了有序的运行和有效实施。

5.1.3 本公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 公司在产品开发设计及制造过程，采用了国际、国内先进工艺标准和全自动、数字化生产，生产现场导入6S管理，公司生产的管接件质量国内一流。

5.1.5 公司对所开发、制造的管接件均符合相关要求。

5.1.6 公司严格执行原辅材料检验制度，所采购的原辅材料及包装各种技术指标符合相应的国家、行业标准及其相关规定。

5.1.7 公司保证不生产伪劣产品，检验不合格产品绝不出厂。

5.1.8 所采用的仪器、设备严格按照国家相关规定进行检定和校正。

5.1.9 在正常使用条件下，整体质保 6 年，质保期自验收合格质保卡上签署日期起算。

5.1.10 配备专业的售后客户服务团队，售后服务人员应经过专业培训并考试合格，具备相应的接头产品知识及安装技能，为客户提供售前、售中、售后服务。

5.1.11 建立快速响应机制，客户有诉求时 12 h 之内作出响应，48 h 内提供解决方案。

5.2 生产许可情况

本公司生产作业场所、设备、设施、检测仪器、技术和管理人员等在

同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，获得杭州市安全生产监督管理局颁发的《安全生产标准化三级企业》证书。

第六章 营销管理

6.1 营销策划管理

6.1.1 公司建有健全的营销网络和服务体系，通过市场细分和各种方式了解顾客需求和期望，确保产品和服务持续符合顾客的要求。

6.1.2 公司制定与营销相匹配的品牌发展规划，把培育自主品牌当作营销网络拓展的重要目标和发展趋势。

6.1.3 公司坚持用户利益至上，以法律法规和道德要求为基础，通过各种渠道大力宣传ITiGER品牌产品：（对品牌宣传渠道进行描述，比如展会，峰会论坛、微信公众号等。）

6.1.4 公司编制了《标识和可追溯控制程序》、在浙江制造团体标准中对包装标识进行了具体、明确的规定，确保了中荷在产品销售过程广告宣传内容的真实、合法、有效，与产品质量相符，与公司实际相符。

6.2 销售渠道管理

6.2.1 公司根据行业特点、产品特点和市场研究分析的需要，从多维角度对市场与顾客进行细分管理。

6.2.2 公司创办了直销的模式，自办网店通过网络营销的方式将产品推向全国。

6.2.3 公司列出了所以产品的清单、型号规格、图示作成印制板，通过客户走访、送货的方式传递给客户，使客户能更多的了解公司生产的产品。

6.3 售后管理

6.3.1 公司确保产品的优质和客户的最大利益，建立完善的售前、售中、

售后三者相结合的服务体系。

6.3.2 配备专业的售后客户服务团队，售后服务人员应经过专业培训并考试合格，具备相应的接头产品知识及安装技能，为客户提供售前、售中、售后服务。

6.3.3 开展现场安装指导与监督服务，在安装报检单上签名验收。

6.3.4 开展产品质量使用情况跟踪和质量投诉处理反馈。

6.3.5 公司实行质量服务承诺，建立快速响应机制，客户有诉求时 12 h 之内作出响应，48 h 内提供解决方案。

6.3.6 公司编制《顾客满意程度测量程序》，每年进行一次顾客满意度调查与质量回访，定期与不定期地召开市场分析专题会，对顾客的满意度测评进行认真的评价与改进。

第七章 质量风险管理

7.1 质量投诉

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司制订了《投诉处理程序》，建立了比较完善的顾客投诉机制。

公司销售部全面负责客户投诉管理，接到顾客投诉后，针对客户问题进行记录。一方面，相关技术负责人和业务负责人在12个小时内对投诉问题识别核查做出响应，并于48小时内提出解决方案。遇到特殊难题，公司组织技术人员、质检人员赶到现场，帮助客户解决问题，直至顾客满意。另一方面，组织内部相关人员制定该问题的整改方案，及时组织实施，对内部整改计划和实施结果，根据顾客需要向顾客反馈，获得顾客的确认。

其中，内部整改既包括公司内部的整改，也包括相关方的整改、验证。对相关方的整改要求，技术服务部下发《纠正预防措施》，由供应部传递各相关方并监督实施，整改效果最终由品质管理部组织验证。

7.2 质量风险监测（生产部）

公司对产品质量关键特性、关键工序、薄弱环节存在的风险进行重点控制，采取适宜的管理措施和方法，制订了《质量控制点管理规定》和与之呼应的《生产控制单》，在《生产控制单》的关键看着点，对关键工序、关键指标进行了及时的及时的监测和严密的质量控制，使产品的质量关键特性、关键工序、薄弱环节等易于产生的风险始终处于控制状态。

7.3 质量监督审核（品质管理部）

公司设置品质管理部，通过对各生产现场进行监督，对生产过程、工艺纪律执行情况进行检查。依据《质量考核标准及实施方案》，对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

7.4 可靠性验证试验（品质管理部，若有请如实描述，没有可忽略）

为验证产品相关技术指标所达到的标准和水平，公司每年委外第三方检测机构对气密性试验、静态压力、破裂压力、PE管插入力、拉脱力、耐热性能、塑料洛氏硬度等项目进行监测。以检验其质量的可靠性和功能性。

7.5 应急管理

为了提高公司应对质量失信事件等突发事件的快速、及时响应能力，公司建立了以执行总经理为组长的质量安全事故应急处理小组，小组成员由研发、质检、生产、技服、物流和营销等部门组成。

同时，公司也相应建立了质量失信事件的快速报告、紧急处理、快速

处置等报告制度，每年开展一次事故救援应急演练，并对具体的应急准备和响应方案定期演练进行了及时的评审。

结 束 语

近年来，浙江省以标准和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为“浙江制造”国内一流、国际先进的目标不断努力。