



# 质量诚信报告

杭州真心热能电器有限公司

2023年7月

## 目录

第一部分：前言.....	2
一、编制声明.....	2
二、公司简介.....	3
第二部分：报告正文.....	5
一、企业质量理念.....	5
二、企业质量管理.....	6
三、质量诚信管理.....	9
四、质量管理基础.....	12
五、产品质量责任.....	14
六、质量风险管理.....	17
第三部分：报告结语.....	20

## 第一部分：前言

### 一、编制声明

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。本报告内容真实可靠，不存在任何虚假记载及误导性陈述。

报告组织范围：杭州真心热能电器有限公司

报告时间范围：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：本报告采用数据来自于杭州真心热能电器有限公司

报告获取形式：本公司每年定期发布一次质量诚信报告，本报告以 PDF 电子文档形式在杭州真心热能电器有限公司网站 (<https://www.hzzhenxin.com/>) 向社会公布，欢迎阅读并提出宝贵意见。

## 二、公司简介

杭州真心热能电器有限公司是一家从事电磁热水器、太阳能热水器、热泵热水器、取暖及配件生产、销售的企业，公司位于省级经济开发区——杭州临安经济开发区，距杭州市区 20 余公里，交通便利，拥有 12000m<sup>2</sup> 现代化厂房，1996 年创办以来，本着“以诚为本、真心待人”的经营理念，公司技术队伍强，素质高，依托浙江大学雄厚的人才资源和技术力量，具有较强的科研开发能力，成功地构筑了以太能为核心的绿色环保企业。销售网络遍布全国各地。

杭州真心热能电器有限公司秉持“真心，共赢，创新，致远”的经营理念，已成为了中国空气能企业和太阳能企业中的佼佼者。同时，于 2012 年 6 月入围首批国家“空气源热泵热水器节能补贴惠民工程”，体现出真心热能强大的品牌实力、技术研发实力和营销能力。

真心热能不断提升产品的科技含量，真心热能首创的 GBS 空气能，即开即热；【无需回水管、无需回水泵】，改变了家庭传统供水系统，使家庭供热水系统进入了 GBS 热水定位时代，让用热水必须先排冷水成为历史。GBS 节水型空气能受到了消费者的广泛赞誉与代理商的一致好评。“买的放心，用的舒心。”真心热能付出的是真心。真心产品通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证、ISO14001:2015 环境管理体系认证及 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系认证，节能产品认证，国家质量安全强制认证 3C 认证，五星级售后服务认证证书，获得国家高新技术企业，浙江省科技型中小企业，安全生产标准化三级企业，中国制冷空调行业试验装置评定合格证书等荣誉，多个项目获评浙江省工业新产品称号，获得发明专利 2 项，实用新型专利 16 项。

真心热能不断创新发展，以自身强大的科研力量以及良好综合实力，使得在广大客户中有了一定的基础地位，也得到了好评如潮。在国内已拥有 1000 多家销售网点，在空气能行业更是成为了行业内先驱。哪里有销售网点哪里就有售后网点，能更好的服务于广大的消费者。除了在国内的 1000 多家销售网点外，深受外国消费者的信赖和好评。专业的营销推广和售后服务使得真心热能的企业形象更加深入人心。

真诚服务到永远。展望未来，真心热能将继续坚持“以科技谋求企业更大发展，以效益促进企业更快发展”的战略思路，以“创家庭中央热水器第一品牌，成就真心百年世界品牌”为目标，不断从“中国制造”向“中国创造”奋进！

## 第二部分：报告正文

### 一、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。

公司始终坚持“精细生产、优质高效、开拓创新、顾客满意”的质量方针，科学管理，持续改进，不断创新，不断完善，以顾客满意为目标，最大限度满足客户需求，使产品质量水平始终处在空气能热泵行业的前列。以“（1）产品一次交检合格率 $\geq 95\%$ ；（2）顾客满意率 $\geq 92\%$ ”为质量目标，将质量管理理念融入企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中并在实际工作中稳步实施，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。公司自成立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量生产部门的抽检中，合格率均达 100%。

公司使命：

**情暖天下、真心到家**

愿景：

**让世界拥有真心**

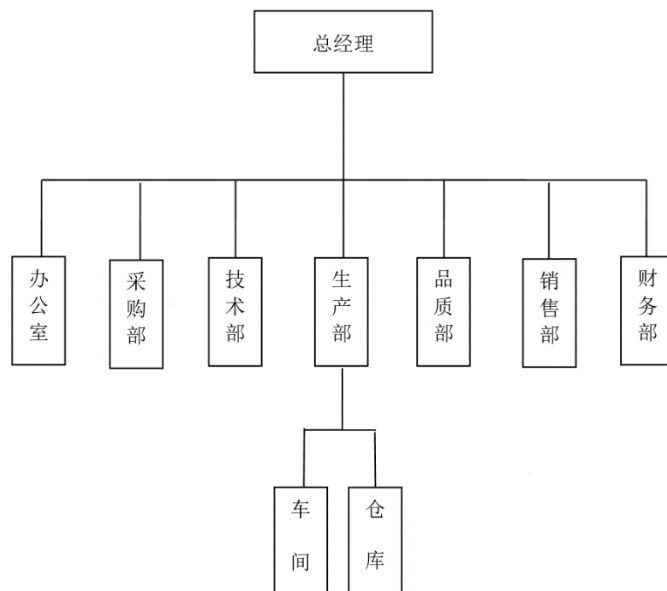
核心价值观：

**节能：创造节能低碳生活**

## 二、企业质量管理

### （一）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 ISO 9001 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。



### （二）质量管理职责

## 1、质量管理组织的职责

- a) 编制适合本企业的质量管理体系文件；
- b) 组织制定企业的质量方针和质量目标；
- c) 负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- d) 制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，考核工作质量；
- e) 组织企业内部质量审核；
- f) 负责重大质量事故的分析处理；
- g) 监督企业质量基金的使用与管理；
- h) 组织开展群众性质量活动。

## 2、品质部的职责和权限

### (1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原材料、半成品、成品进行检验。按规定做好质量记录和标识，及时提供准确可靠的检验数据，掌握质量动态，保证产品检验的可追溯性。

### (2) 质量控制

根据产品质量要求，制定原材料、半成品和成品的企业内控质量指标，组织实施过程质量控制，运用数理统计方法掌握质量波动规律，不断提高预见性与预防能力，并及时采取纠正措施、预防措施，使生产全过程处于受控状态。



### (3) 出厂产品合格确认和验证

严格按照相关产品检验标准，杜绝不合格产品的出厂。

### (4) 质量统计和分析

利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。

## (三) 质量管理体系

公司以质量为本，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。公司长期以来，有效贯彻并整合 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 管理体系，持续提升质量管理水平和用户满意度。

导入卓越绩效管理模型，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/T 19580 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。

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门、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。

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，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《不合格控制程序》等制度，对不合格品进行了严格管控。公司制定了产品检验标准，产品经过自检、抽检、在线检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。对各种不合格产品和潜在不安全品放置在不合格品区域，进行隔离、标识和合理存放。

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《改进控制程序》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。

### **三、质量诚信管理**

#### **(一) 质量承诺**

##### **1) 诚信守法**

高层领导遵循“真诚、用心、拼搏、奋进”的企业精神，严格遵循《公司法》、《经济法》、《民法典》、《产品质量法》、《安全生产法》、《劳动法》以及空气能热泵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，均通过了第三方认证。实施了员工法律法规知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的诚信守法行为，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。

## 2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过自主研发产品，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，以客户需求为先，积极听取客户关于质量、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、质量改进等活动，保障产品质量安全。

## (二) 运作管理

### 1) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照设计开发流程，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公司设计开发工作的重要内容之一。

### 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。

### 3) 生产过程诚信管理

公司生产部具体负责产品生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和工艺规程、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，持证上岗，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。

公司按“精益制造”的要求进行生产线设计，均衡组织生产，不断优化制造工艺和控制方法，逐步提升制造过程的柔性化水平，满足顾客多样化的需求。

### (三) 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。

公司通过行业会议、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。

公司制定了《生产和服务提供控制程序》，对交付后的活动进行系统管理。销售部每年组织对顾客进行定期走访和信访工作，主动征求顾客对本公司服务质量和意见的要求，按“顾客满意度调查表”的评价来验证公司的服务质量和满足顾客要求的程度。

#### **四、质量管理基础**

##### **（一）标准管理**

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原材料、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。

##### **（二）计量管理**

公司严格执行《监视和测量设备控制程序》等文件规定，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。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，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，品质部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。

### （三）认证管理

公司已通过 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按“浙江制造”团体标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“精细生产、优质高效、开拓创新、顾客满意”的质量方针得以顺利推行。公司建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量生产部门的抽检中，合格率均达 100%。

### （四）检验检测管理

公司通过对进货的检验与试验，以保证采购的物资符合规定的要求。品质部负责编制进货检验与试验规程，负责原材料进货的检验；采购部负责不合格原材料处理；采购部负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

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，公司开展严格的过程检验和试验。品质部负责制订过程检验流程、成品检验流程和各产品的检验指导书，设立最终检验的检验点，并负责组织检验工作；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。公司配备了先进的检测设备，见下表：

表 1 先进测量设备举例

序号	仪器设备名称	检测项目
1	水冷冷水机组性能试验试验装置	热水机的名义工况性能、液压试验、运转试验
2	卤素检漏仪	气密性试验
3	真空计	真空度、气压
4	真空计	真空度、气压
5	数显式噪音计	噪音
6	耐压测试仪	电气强度
7	接地电阻测试仪	接地电阻
8	绝缘电阻仪	绝缘电阻
9	泄漏电流测试仪	泄漏电流

## 五、产品质量责任

### （一）产品质量水平

围绕公司的品牌战略，公司十分重视技术进步。公司获得国家高新技术企业，浙江省科技型中小企业，实验室获得中国制冷空调行业试验装置评定合格证书，

多个项目获评浙江省工业新产品称号，公司注重知识产权，获得发明专利 2 项，实用新型专利 16 项。

## （二）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，公司销售部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品质量问题进行集中收集，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。

公司对通过浙江制造认证的产品做出以下承诺：

1 应建立售后管理体系和用户档案系统，为终端用户进行产品使用、操作规程、注意事项等培训。

2 产品应有 2 年以上的“免费保修期”和 10 年的“有偿保修期”，在免费保修期内，如因制造不良而发生损坏或不能正常工作时，制造厂应无偿的为用户维修或更换机组；有偿保修期内，只收配件成本费，不收工时费，无论用户是否选择原维保商，企业都将及时提供所需的备品备件。



3 应建立快速响应服务机制，一般故障 4 小时内完成故障设备更换；重大故障提供 24 小时的现场支援，提供系统所需更换的任何备件，必要时公司将提供备用机给用户使用，直至故障排除，系统恢复正常为止。

### （三）生产许可情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术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，营业执照在有效期内。

### （四）质量信用记录

公司自建立以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量生产部门的抽检中，合格率均达 100%。

## 六、质量风险管理

### (一) 生产过程控制流程

1) 操作者在生产过程中按工艺文件、技术文件和设备操作规程进行生产，按要求做好首检、自检和末检。

2) 检验人员按照检验规范要求进行检验；同时对关键过程和特殊过程严格监控并做好记录。防止人为的错误发生。

3) 车间、动力设备部负责对设备进行日常维护保养和管理。

4) 配置适用的监视与测量设备，对监视和测量设备进行控制。

5) 对于关键过程工序应进行识别和确认，内容包括：

a. 设备的认可；

b. 人员资格的鉴定；

c. 设备维护保养的规定，并保存其记录；

e. 确定工艺参数，并对其进行监视；

6) 当生产条件发生变化时（如材料、设施、人员等），应对上述过程进行再确认，确保对影响过程能力的变化及时做出调整。

7) 操作工需严格按照工艺文件执行，对特殊过程进行连续监控，并保留特殊工序作业原始记录和检验记录，检验人员进行监督检查。

8) 办公室负责组织相关部门对特殊过程操作人员监控,考核合格后方可上岗。

## (二) 风险管理程序

公司已制定《风险、机遇分析和控制程序》、《应急准备和响应控制程序》,对可能发生的事故和紧急情况作好充分的准备,对可能发生的直接或间接质量风险作好充分的准备,对已发生的质量事故和紧急情况迅速作出响应,按照公司客户投诉处理流程进行处理,以预防和减少可能伴随的后续影响。(直接质量风险:产品质量问题,导致退货、报废、修理等风险;间接质量风险:产品使用过程中,损坏了顾客的其它财产权或人身权,应负民事赔偿责任。)

## (三) 质量安全应急预案

为减少突发质量失信事件的不良影响,公司建立质量失信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,作出快速、及时的响应:

1) 应急管理原则。质量安全突发事件应急处置工作坚持“以人为本,减少危害,统一领导,分级负责,快速反应,长效监管”的原则;

2) 成立产品质量安全突发事件指挥小组。由总经理、各部门负责人组成,负责承担公司质量安全突发事件的应急处置和全面指挥工作,具体安排质量安全突发事件应急处置预案的组织与实施,向上级部门、市政府和相关单位报告、通报情况并协调政府有关部门联合处理突发事件适时向社会发布有关信息,加强舆论,组织有关单位和专家进行事故鉴定和调查,在本公司内紧急调用公司内各类物资、设备和场地并对问题产品及相关部门进行后处理;

### 3) 应急响应

1. 报告制度。发生特大、重大突发事件公司内任何单位和个人都有责任在第一时间直接向公司质量安全突发事件指挥小组报告。
2. 快速反应机制。公司质量安全突发事件指挥小组成员在接到突发事件指令后必须第一时间赶赴现场，并按报告制度迅速上报。
3. 通讯通畅。公司质量安全突发事件指挥小组所有人员以及值班人员平时要保证值班电话及手机联络通畅，突发事件发生后，公司所有人员要 24 小时开机，保证能够及时联络和统一调拨。
4. 依法处置。对有严重质量问题的产品应当立即封存抽样检验。突发事件处置要依法快速、准确高效检验，鉴定要科学严谨。
5. 突发事件的检测。加强对公司内生产过程不定期巡查，特别是要加强节假日期间的巡查检查工作是否存在违规使用原料、违规操作的行为，把突发事件将至最低。
6. 加强应急人员的培训、管理，提高对应急突发事件的处置和能力。

### 第三部分：报告结语

2014 年以来，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。公司承诺坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平！