**2021年度“品字标”浙江制造认证**

**质量诚信报告**



**浙江东立电器有限公司**

**二0二一年八月**

**目录**

[第一部分  报告前言](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12913)
[1.1报告编制规范](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc22589)
[1.2高层致辞](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc11901)
[1.3企业简介](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc9089)
[第二部分 报告正文](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12570)
[2.1企业质量理念](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc1684)
[2.2企业质量管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc32451)
[2.2.1 质量管理机构](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc4622)
[2.2.2 质量管理体系](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc29592)
[2.2.3质量安全风险管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc4072)
[2.3企业质量诚信管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc32412)
[2.3.1质量承诺](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc5190)
[2.3.2运作管理](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc26599)
[2.4企业质量基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16729)
[2.4.1标准管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16759)
[2.4.2计量管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc16237)
[2.4.3 认证管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc8073)
[2.4.4检验管理基础](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc12907)
[2.5产品质量责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc23702)
[2.5.1产品质量水平](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc78)
[2.5.2产品售后责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc3695)
[2.5.3 社会责任](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc6237)
[2.5.4质量信用记录](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc15634)
[结束语](http://www.haitecnc.com/news/comnews/739.html#_Toc10541)

#

# ****第一部分  报告前言****

## ****1.1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。 报告的组织范围：资质/许可范围内的金属切削类（如电钻）、砂磨类（如角向磨光机）、林木类（如曲线锯、迷你锯）和建筑道路类（如冲击电钻、电锤、石材切割机）电动工具的设计和制造。 报告时间范围：2020年8月——2021年7月。 报告发布周期：本公司以1年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。

## 报告数据说明：报告公布了基本的企业信用信息数据项，包括基本信息、经营管理信息、财务信息、银行往来信息、提示信息和其他信息。这些均来自于对企业相关记录的整理、收集和分析。因此信息质量可靠，经得起审核验证。 报告获取方式：消费者、供应商、经销商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站（http//[www.dulee.com](https://www.dulee.com/)）下载阅读，或者拨打我司服务热线： 0579-89208768联系本公司获取书面形式的报告。

## ****1.2高层致辞****

“诚信”是东立成长的“根”，“质量”是东立发展之“本”，我将始终不渝的带领东立全体员工坚持根本、转变观念、科学发展、与时俱进、开拓创新，不断提升企业实力，走出一条独具特色的可持续发展的产业化之路，做最负责任的诚信企业。企业对消费者负责，靠的不是便宜的价格，一个好的企业是不依靠价格来引导市场的，而是产品的品质和技术。我们公司的发展规划是向国内领先水平、国际先进水平看齐。我们的员工是一支勤勤恳恳、奋发向上、不屈不挠的队伍，管理层团结一致，有信心也有决心实现发展规划目标。
 回首昨天，我们问心无愧，面对今日，我们倍加珍惜，展望明天，我们信心百倍，让我们一起开创更加美好的明天!

——公司董事长：李忠孝

## ****1.3企业简介****

浙江东立电器有限公司地处汇集世界五金名品的中国五金之都—浙江永康。自创立以来，一直坚持“以人为本、以智为力、公正、公平、诚信立业”的企业经营理念，凭借先进的技术和优质的服务，东立产品深受全球用户的喜爱。

# 公司目前拥有较强的技术力量、管理团队和优秀的员工队伍。其中，从事电动工具行业的员工约500人，中高级以上人员20多人。

# 公司主要产品有“东立牌”金属切削类（如电钻）、砂磨类（如角向磨光机）、林木类（如曲线锯、迷你锯）和建筑道路类（如冲击电钻、电锤、石材切割机）电动工具，并取得相关安全认证的证书。

# 公司目前下设总经办、销售部、技术部、工程部、品质部、生产部、物流部、财务部等9个职能部门及总装、电机、注塑、金工等生产车间。

# 公司拥有先进的电机自动化生产线4条，装配、包装生产线10条；拥有注塑机、金加工等设备20多台；配置了先进的三坐标测量仪、电脑齿轮检查机、EMC电磁兼容检测装备、电动工具试验设备等100多台，信息化设备100多套，固定资产6000多万元。

# 公司引入现代企业管理制度，推行全面质量/环境管理。2003年12月公司首次通过ISO9001：2000质量管理体系认证，2009年质量管理体系进行了ISO9001：2008新标准的换版工作,2013年导入了ISO14001；2004环境管理体系并通过认证，2016年通过IS09001:2015质量管理体系和IS014001:2015环境管理体系认证，2017年通过GB/T 28001-2011 idt OHSAS 18001:2007职业健康安全管理体系认证。公司产品先后通过CCC 、TUV、 LGA、 EMC、 ROHS、 CE、 UL、 CSA等认证。产品质量连续几年经国家、省、市质量监督部门抽查合格，产品畅销欧美、中东、东南亚等国家和地区。

# 几年来，公司持续稳定地发展，在本地区及电动工具行业有了较强的影响力和较高的知名度。从1999年至2021年，公司连续评为永康市纳税百强企业。2010年至2020年间，连续获得城西新区龙头企业称号，2020年，荣获永康市政府质量奖提名奖，2021年，荣获高新技术企业证书，2015年荣获永康市政府质量奖。

# 未来，公司将一如既往地以市场为导向、以创新为动力、以质量为生命，构建科学管理制度、建立强势品牌，加快科技创新、市场营销整合的步伐，提高质量品牌、服务的核心竞争力；多方面、多渠道拓展国内、国际市场，用开放、务实、稳健的态度、勇于开拓创新的精神，把东立集团建成有较强经济实力、行业领先的现代化企业。

# ****第二部分 报告正文****

## ****2.1企业质量理念****

公司自成立以来始终坚持“以人为本、以质为力、公正、公平、诚信立业”的经营理念，将产品质量看作企业的命脉。公司领导深信质量是企业的生命，公司的发展要靠过硬的产品质量来支撑，为此公司制订了质量发展战略，设置独立的品质部，实行了总经理负责制度，公司不断引入先进适宜的管理理念与工具，公司自2003年通过了ISO

19001质量管理体系认证，制定了“科技领先、质量为本、持续改进、顾客满意”质量方针，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QC小组等方法不断寻找改进机会和持续改进的方式，不断提提升公司的综合管理水平。通过实施全面质量管理，公司建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。
 科学的质量理念是支持企业在市场竞争中取胜的基石。浙江东立电器有限公司在十余年发展实践过程中，形成了具有特色的企业文化，在培育企业精神、提炼经营理念、推动制度创新、塑造企业形象、提高员工素质等方面进行了广泛的探索。企业通过质量文化的创建，内强企业素质，外塑企业形象，增强企业凝聚力，提高企业竞争力，实现企业质量文化与企业发展战略的和谐统一，企业发展与员工发展的和谐统一，企业质量文化优势与竞争优势的和谐统一，为公司的改革、发展、稳定提供强有力的文化支撑。多年来，公司多次强调要加强建设企业质量文化，为公司持续有效健康发展提供精神动力。
 公司连续开展了“QC小组活动、6S活动、质量整改活动、精益活动及合理化建议活动、流程优化等”为主题的多种多样的教育活动。公司开展了“学规范，树形象，争做公司好员工”。由于公司全体员工的积极参与，公司采取激励措施发挥员工的主动性、责任性、主人翁精神，在公司创名牌创诚信经营活动中发挥了重要作用。我们一直用诚信社会的理念，保持着企业质量信用行为，承担企业质量信用责任。从不放弃对于社会责任的执守和追求，因为我们坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到健康营养，企业品牌的美誉度才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。一方面加强技术培训，提高从业人员的技术素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习相关法律法规及标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

## ****2.2企业质量管理****

### ****2.2.1 质量管理机构****

公司建立了适用于企业发展现状的组织架构，专门设置了品质部。品质部在总经理领导下独立行使职权，全面负责公司质量管理，推动实施ISO9001质量管理体系，协助总经理和管理者代表，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。
  品质部是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和管理者代表领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。
 品质部实行经理负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（本科及以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准（产品标准、管理标准）和顾客满意（第二方现场审核、验收、产品交付报告和客户使用报告）为事实依据，严格执行产品质量追究和质量管理考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保产品出厂合格率100%，顾客满意率95%以上。

**2.2.2 质量管理体系**

**2.2.2.1 质量方针和目标**

公司坚持应用ISO9001质量管理体系的基本管理原则，实施全面质量管理，通过“意识养成”、“目标管理”、“过程管理”、“持续改进”、“机制创新”等有效管理模式和方法、等管理方法的有效运用，公司上下建立了一致的大质量观，公司确定了“科技领先、质量为本、持续改进、顾客满意”的质量方针，并以质量方针为框架确定了质量目标，质量目标是：a)按ISO 9001：2015《质量管理体系－要求》、国家《强制性产品认证管理规定》等标准要求建立和有效实施质量管理体系，并坚持持续改进；

b)每年度第一季度的第一个月编制“公司年度质量目标”。
**2.2.2.2 质量教育**
 公司通过目标管理体系的构建与推行，不断强化员工的质量意识，为解决“认证”和“管理”两张皮的问题，公司通过大量的员工培训、外出参观学习、质量知识竞赛等方式丰富员工在质量管理方面的知识，同时充分利用第二方审核和第三方审核等机会加强员工能务提升。公司还经常聘请行业内专家，对员工实施专项培训。
公司还针对不同的管理层次，展开有针对性的专项学习与培训，特别是对运营层的员工多进行操作层面的技术培训，对管理屋的员工多进行管理知识和管理工具的培训，对领导层多进行企业风险应对方面的管理培训，培训的指向与质量目标的实现直接相关。
作为一个电动工具制造企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。“东立”牌电动工具之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我司真材实料，不断创新的经营理念。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从高管到一线员工，始终坚持以产品安全为先，视质量为企业的生命，从原材料采购、加工、质量的确认、生产过程控制、产品检测、售后服务等等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从采购—生产—售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供合格、满意的门。
 公司通过教育培训、职代会、发放《员工手册》等等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导，公司均向其展示详解产品原料、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我司产品的质量保证。其次公司每年都举行消费者代表大会，请消费者代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我司产品诚信经营的企业理念和精神。
**2.2.2.3质量法律与质量责任**
 公司识别了本行业相关的法律、法规、标准等合规性要求，如《产品质量法》、《标准化法》、《质量管理体系》等，深入加强对员工的培训不断强化法律意识和质量意识。公司不断的动态更新与掌握行业内的法规及标准变化，首先保障有效的履行企业的合规性承诺。
 公司以顾客为关注焦点，识别了产品实现相关的重要相关方及相关方的需求。公司制定了《顾客满意监测程序》、《顾客投诉处理程序》、《销售退货管理办法》等，专门用于及时了解顾客需求，并及时的处置顾客投诉等。公司制定了公司制定了《质量问责管理办法》、《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，始终以满足客户要求为出发点和立足点。
 公司把质量改进与质量提升做为自身发展的最大责任，公司采用一次交验合格率的检验统计方法，明显提升了出厂的合格率。近些公司在质量改进方面也取得了一些进步，2017年创造了总装车间产品交验合格率的最高历史水平。总之，在质量管理上我们走出了自己的路子，做出了自己的特色。

### ****2.2.3质量安全风险管理****

公司自2015年导入全面风险管理理念，公司综合运用风险矩阵、PESLE分析、SWOT分析、鱼骨图等风险管理工具全面梳理并识别了公司在管理和运营上不同层次所面临的不同风险，并建立了风险数据库。公司制定了《突发事件应对预案》、《产品召回管理办法》、《质量缺陷重要性分级管理办法》、《不合格品处理程序》等，专门用于管理和应对生产过程中可能发生的可预知风险。
 顾客的不良反馈（包括顾客投诉、顾客抱怨等）是来自产品层面的最大风险，因而公司一方面始终立足于保证产品质量，加大产品的过程和成品检验力度，提高抽样比例，以应对抽样随机性所带来的检验风险，公司还制定了《过程监视测量制度》加强对产品的过程管理监控，另一方面，公司规定由售后部门专门负责收集顾客信息，并及时处置。
我司设有设有服务热线0579-89208768，当用户对产品或服务提出诉求时，既可通过服务热线直接与公司销售总部取得联系，也可向销售产品的销售反映，着两条路线均会得到满意处理的结果。多年来尚未接到产品质量和售后服务质量投诉的情况。
我司制定了“恪守法律法规，承担社会责任；改进安卫绩效，增强员工满意”的职业健康安全管理方针，确立“零事故、零重伤、轻伤小于千分之3.8，安全隐患整改率百分之百”的安全生产工作目标。组织措施上建立了总经理为组长的企业安全生产管理领导小组，设置有安全环保专职主管部门，车间班组设立有安全员。公司每周举行一次安全生产工作例会，每年举行4次安全生产培训，增强员工安全生产意识及法律观念，让员工能自觉做到“要我安全”到“我要安全”，最终到“我会安全”。安全生产管理中，实行管生产必须管安全，谁主管、谁负责，责任人逐级签订安全生产目标责任书。公司建立了安全应急预案、应急处理措施和重大质量安全事故主动报告制度。几年以来，我司被市、县多次评为安全生产先进企业。
 此外，公司还编制了《质量/环境/职业健康安全管理手册》，对出现的各类问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善等活动及质量工具的展开，充分应用PDCA循环，持续改善，追求卓越。

## ****2.3企业质量诚信管理****

### ****2.3.1质量承诺****

公司以“工具 创造世界之美！”为使命和“成为工具行业领跑者”的愿景，始终坚持先做人再做企业，诚信为先的经营理念，公司承诺从以下方面践行我们的诚信承诺:严格贯彻质量方针和实现质量目标，促进质量管理体系和产品质量的持续改进，实现顾客满意。公司严格遵守《产品质量法》等法律法规，严格执行产品标准，满足顾客要求，杜绝虚假宣传，坚决抵制失信违法行为，不侵害其它企业的合法权益，遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

### ****2.3.2运作管理****

**2.3.2.1生产过程诚信管理**

公司针对生产制定了详细的工艺流程，为了保证各工序工段的有序衔接，确定了《工艺卡片》、《工艺守则》、《设备操作规程》、《生产运作控制程序》等工艺文件和操作程序。公司还制定了工艺检查制度，建立了《产品的监视和测量程序》。
 公司制定了严格的过程管理制度，加强生产过程的监视与测量，实行生产计划管理制度。公司生产运行由品质部负责，主要是公司的生产计划的下达、生产运行的协调、产品的过程控制和产品出厂质量的监管。
**2.3.2.2采购诚信管理**
 在原材料采购方面，制定了原辅材料、标准件、铸件理化指标标准，采购时严格按照标准筛选合格供应商；对采购的原材料实行每批检验，凡是未达到标准要求的原材料一律不得入库。
 在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格的审查。在采购设备和零部件时，能够使用标准件的一律采购和使用标准件；需特殊加工的，须对使用效果进行充分验证，确保达到我司质量标准需求。
**2.3.2.3营销管理**
**售前保障：**公司优化合格供应商、重视用户所需的产品质量和用户感受，做到制度上规范产品管理，理念上提倡产品质量管理，绩效上考核产品质量管理，切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品及服务。
**售后保障：**公司为用户提供产品检验合格证书，以确保用户能使用公司的合格产品。公司保证出厂的产品均按国家有关标准检验，产品的生产和检测均有质记录和检测资料。不合格产品绝不出厂。公司承诺严格按合同要求交货期按时交货，对于用户提出关于产品质量、服务方面的异议，公司保证在接到用户提出异议后24小时内做出处理意见。若需现场解决的，保证派出销售人员和专业技术人员，并做到质量问题不解决不撤离、客户不满意不撤离，对用户反馈的产品质量问题及处理结果予以存档。

## ****2.4企业质量基础****

### ****2.4.1标准管理基础****

公司产品执行国家标准：

GB/T 3883.1-2008 手持式电动工具的安全 第一部分：通用要（EC60745-1:2006，ED.4.0,IDT)

GB/T 3883.1-2014 手持式、可移式电动工具和园林工具的安全 第1部分：通用要求

GB/T 3883.201-2017 手持式、可移式电动工具和园林工具的安全 第2部分：电钻和电钻的专用要求

GB/T 3883.18-2009 手持式电动工具的安全 第二部分：石材切割机的专用要求

GB 4343.1-2018 家用电器、电动工具和类似器具的电磁兼容要求 第1部分：发射（IEC/CISPR 14-1:2011,IDT）

GB 17625.1-2012 电磁兼容 限值 谐波电流发射限值（设备每相输入电流≤16A）（IEC 61000-3-2:2009,IDT）

GB/T 17625.2-2007 电磁兼容 限值 对每相额定电流≤16A且无条件接入的设备在公用低压供电系统中产生的电压变化、电压波动和闪烁的限制（IEC 61000-3-3:2005,IDT）

SJ/T 11364-2014 电子电气产品有害物质限制使用标识要求

公司还参与制定：

T/ZZB XXXX—2018 《手持式电钻》、T/ZZB XXXX—2018《冲击电钻》、T/ZZB XXXX—2018《石材切割机》等浙江制造标准。

不断强化标准执行，持续推进生产工艺。产品出厂合格率达到100%、产品抽检合格率达到97%.

### ****2.4.2计量管理基础****

公司制定了《监视和测量设备管理程序》将公司检验和生产过程监测用的计量器具进行了分类管理，严格按照《计量法》及相关文件的要求送检计量设备。对于需要自校的设备建立了《自制检具校验规程》。
**东立检测设备一览表**
长度类：148只；温控类：72只；电器类：64只；力学类：24只；声学设备：2；光学设备：2只；自制检具：105只；其他专用设备：11只；合计428只。

详见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **检测设备类别** | **仪器名称** | **数量** | **单位** |
| 长度类148 | 各类卡尺 | 76 | 把 |
| 各类千分尺 | 38 | 把 |
| 各类百分表千分表 | 29 | 把 |
| 圆度仪 | 1 | 台 |
| 三座标测量仪 | 1 | 台 |
| 齿轮精度测量仪 | 2 | 台 |
| 投影仪 | 1 | 台 |
| 温控类72 | 各类温控仪 | 70 | 台 |
| 高低温试验箱 | 1 | 台 |
| 红外线测温仪 | 1 | 把 |
| 电器类64 | 电参数测量仪 | 23 | 台 |
| 耐电压测试仪 | 14 | 台 |
| EMC电磁兼容设备 | 1 | 套 |
| 屏蔽室 | 1 | 间 |
| 温升设备 | 3 | 套 |
| 各类负载耐久 | 12 | 套 |
| 泄漏电流 | 1 | 套 |
| 开关耐久试验台 | 1 | 套 |
| 电缆弯曲试验机 | 1 | 套 |
| 变频电源 | 4 | 套 |
| 数字直流电桥 | 3 | 台 |
| 力学类 | 转速表 | 7 | 把 |
| 络氏硬度计 | 2 | 台 |
| 显微硬度计 | 1 | 台 |
| 维氏硬度计 | 1 | 台 |
| 扭力扳手 | 5 | 把 |
| 推拉力计 | 5 | 把 |
| 弹簧拉压试验机 | 1 | 台 |
| 抗压试验机 | 1 | 台 |
| 振动仪 | 1 | 台 |
| 其他专用设备 | 电枢综合测试仪 | 9 | 台 |
| 定子综合测试仪 | 2 | 台 |
| 声学设备 | 声级计 | 2 | 台 |
| 光学设备 | 标准光源箱 | 2 | 台 |
| 自制检具 | 塞规 | 105 | 只 |

### ****2.4.3 认证管理基础****

公司自建立初期便引入了质量管理体系，并于2003年首次通过了ISO9001质量管理体系认证运行至今，证书号：15/18Q5651R50。贯彻认证工作的开展实施，每年实施监督审查，持续改进完善，不断优化工艺技术改造，提升核心技术，促进技术改革与创新引领行业进步。

### ****2.4.4检验管理基础****

公司设立检测中心，主要检验检测项目为：耐久测试、电缆线弯曲测试、堵转测试、温升测试、高低温测试、盐雾测试、实用测试等。实验室总人数7名，实验室总面积4000 m²。公司高度重视产品质量检验和控制，在检验检测管理方面，公司严格执行公司制定的管理手册中的各项规定，对出厂产品严格执行半成品和成品检测。产品检测各个过程均应形成记录，记录除了记录分析结果外，还记录分析时间、分析人等信息，使产品检测具有可追溯性。对出场的产品还规定复检制度，保证产品出厂合格率100%。形成了多层面对产品质量的控制网络，保障公司产品质量符合客户、法律法规和标准要求。

## ****2.5产品质量责任****

### ****2.5.1产品质量水平****

公司通过实行质量管理体系，综合利用QC工具、质量改进活动提升质量管理水平。近几年均实现了既定的质量目标，产品第三方检验合格率为99%以上，产品出厂检验合格率为100%。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。
 通过销售人员的问卷调查、日常回访报告、定期调查和专项调查进行顾客满意度的统计分析，近三年来顾客的满意度水平均保持在95%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。公司一直重视并致力于客户满意度的持续改进。

### ****2.5.2产品售后责任****

售后服务是产品销售的工作延伸，用户的满意是我们前进的动力，积极主动地为用户提供各类沟通渠道。公司组织有关部门定期对客户进行回访，通过电话沟通、客户调查表、走访等方式获得客户对本公司产品质量及服务质量等各方面信息，经过汇总整理形成《客户意见调查分析报告》，作为公司持续改进的依据，使客户获得最大的满意。完善的销售体系，良好的售后服务，达到客户投诉处理率100%，客户满意度95%以上的质量目标。

### ****2.5.3 社会责任****

东立电器一直将社会公益活动视为企业活动的一个重要组成部分。高层领导和相关部门对公益支持进行系统策划，根据企业不同发展阶段和战略重点确定投入公益支持的原则和优先次序，做到既真正有利于社会，又利于企业发展。结合企业的使命、愿景和价值观以及企业发展战略确定了公益支持的原则为“支持社会，文化，教育等事业的发展以及紧迫问题的解决”，确定了重点支持的公益领域为教育、文化、抗震救灾助残扶贫以及社区支持。

### ****2.5.4质量信用记录****

通过不断推进质量管理体系有效运行，产品设计、采购、生产制造、检验等各环节均得到了有效的管控，产品质量水平得到不断提升。先后荣获“浙江省著名商标”、“永康市纳税百强”、“城西新区龙头企业”等荣誉称号，增加了公司的信誉度和知名度，树立了良好的企业形象。

# ****结束语****

浙江东立电器有限公司把质量之根深植于企业发展全过程，把诚信之本贯穿于生产经营的各个环节，未来，我们将以团结实干的工作态度，文明诚信的工作作风，以一个时代领跑者的姿态，奔行于电动工具行业的前沿，为电动工具行业的发展创造出奇迹，东立人将为之不懈努力......
 本报告展现了公司在质量诚信建设和实践中的成果，尽管还有不够完善的地方，但总体上可以看出企业对产品和服务的质量和诚信是令人满意的，无质量投诉、无质量安全重大事故的结果诠释了企业质量诚信管理的成果。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务。浙江东立电器有限公司将不断完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固质量诚信建设所取得的成效，建立长效机制，科学实施，常抓不懈。