

# 2018 年质量诚信报告

宁波东海集团有限公司  
2019 年 1 月

# 目 录

第一部分 报告前言	
一、报告编制说明	1
二、企业高层致辞	1
三、企业简介	1
第二部分 报告正文	
一、企业质量理念	3
<一>质量理念	3
<二>质量文化建设	3
二、企业质量管理	4
<一>质量管理机构	4
<二>质量管理体系	5
<三>质量风险管理	5
三、企业质量诚信	6
<一>质量承诺	6
<二>运作管理	7
<三>营销管理	7
四、企业质量基础	8
<一>标准管理	8
<二>计量管理	9
<三>认证管理	9
<四>检测管理	11
五、产品质量责任	11
<一>产品质量水平	11
<二>产品售后责任	12
<三>企业社会责任	13
<四>质量信用记录带	15
第三部分 报告结语	16

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制说明

本报告是宁波东海集团有限公司发布的一份质量诚信报告。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告组织范围 宁波东海集团有限公司

报告时间范围 2018年1月1日至2018年12月31日

报告发布周期 1次/年

报告数据说明 本报告采用数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取形式 本报告以电子文档形式发布于公司网站 <http://www.dhchina.cn>，并提供在线阅读。

### 二、企业高层致辞

宁波东海集团创建于1973年，历时45年的稳健发展，现已成为中国排名前三位的计量仪表（水表）制造企业。《实施归核化战略运营（2016~2020）的规则之战》，在计量仪表工业由“生产型制造”向“服务型制造”转变的同时，集团企业的战略环境发生了巨大的变化，集团的发展进入一个战略转型期，通过对战略的梳理，调整了自身的战略定位，其具有突出意义的：一是经营战略由多元化、规模化向核心化竞争能力转变；二是从过去竞争战略为主导转向合作共赢“市场一体化战略”为主导，集聚系统一体化战略类型和行业用户一体化战略类型为己任的东海企业特色，从而推动信息技术与网络通信技术引领新的智能水网、气网、热网、污水治理、水资源和生态环境保护。

未来的市场竞争是品牌文化凝聚力与企业形象的竞争，企业品牌文化凝聚力与企业形象塑造是一个完整的体系，是行业集团企业市场一体化战略类型，五位一体、集成创新和公共关系等方面的统一体，描准未来产业发展导向，“智能制造生态化、生态服务化、服务文明化”的新趋势，通过打造有信仰、有诚信、有社会责任感的品牌文化凝聚力和企业形象塑造的价值团队，实现抱团发展、互利共赢，确立以高标准、高科技、高智能、高质量的四高标准要求的发展思路，成为“中国制造”向“中国智制”转型的成功典型。

### 三、企业简介

宁波东海集团地处中国蓬勃发展的东部长三角经济带，毗邻空港、车站、绕城高速横街道口、海运北仑港，形成以宁波为支点，以一带一路为纽带快捷便达的交通网络。

创业近半个世纪，相随中国经济一同成长的东海集团，开拓创新，胜似生命的质量观和顾客满意的经营观是公司的传统。提供凝聚公司资源、知识和经验的最优产品和服务，创造顾客的忠诚度是公司持之以

## 恒的目标

以目标为导向的东海企业文化，提供智慧城市公共领域的产品和服务，水、电、气、热、水资源和生态环境保护，智能住宅自动计量监控管理系统，智慧计量民生工程，节能、减排、数据存储、处理、监测和管理分析，以及贸易结算和专业领域电子商务的全方位解决问题整体方案……让世界有限的自然资源合理利用，建设智慧城市良性互动数据家园，使人们在美好的未来永享人间。

集团公司投资发展业务领域的水表、电能表、燃气表、热计量表、净水表、程控阀门、IC 智能仪表、计时器、智能家电、电子和 IT 新兴产业，综合智能化能源和资源管理系统，五位一体、集成创新的 10 家专业化制造工厂，并以此建设的东海集团计量仪表工业科技园，是浙江省新型计量仪表特色产业基地。

集团公司拥有强大的自主创新科技队伍，建立完善的科技创新体系。东海计量仪表高新技术研究开发中心和工程技术中心始终坚持自主创新的理念，全力推进科学技术进步，不断引进和吸收国际先进技术，产、学、研、用相结合，为研究和开发新产品做出了不懈的努力。获得多项软件著作权、发明专利，多项高新技术产品列入国家重点新产品计划、国家火炬计划，荣获中国标准创新贡献奖、国家高新技术企业和国家免检产品称号。

集团公司实施国际化品牌发展战略，几十年打造东海 DH 品牌，追求品牌领导地位的经营理念，科学的质量管理体系，铸就了东海品牌的坚实堡垒。东海 DH 品牌水表以其精良的品质和服务，赢得了中国驰名商标、中国名牌产品的称号。

在新的世纪，经济全球化，中国加入 WTO，科学技术的突飞猛进，使顾客需求发生了根本性变化，面对新的挑战，集团公司为提升传统生产要素的生产能力，全面实施信息化管理，工业两化融合，向深度和广度发展，运用计算机信息技术，进行技术装备数字化改造，逐步提高研发、生产、检测 and 管理的自动化程度，实现数据分析和知识管理共享，实施市场和顾客为纽带的业务流程再造，整合内外部资源，实现对顾客零距离服务的目标，创造新的价值链。

东海品牌的市场表现赢得了极高的盛誉，产品远销六十多个国家和地区，为进一步加快与国际目标接轨，提高国际竞争能力，积极开发国内外潜在市场，公司向海外投资发展扩张，建立南美洲秘鲁东海 DH 仪表生产基地、欧盟比利时 DH 股份公司、香港东海仪表公司，拓展全球市场销售网络，创造新的业绩，保持集团公司持续发展，并在此基础上向计量仪表领域顶峰冲击。

您的要求就是我们的目标，东海集团将一如既往与您共创新世纪的辉煌。

我们恭候您的光临……

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

#### (一) 质量理念

- (1) 愿景：打造世界一流的智慧计量系统供应商
- (2) 使命：百年东海 智慧计量 让世界有限的自然资源合理利用——在美好的未来永享人间。
- (3) 企业精神：先锋精神 创业、创新
- (4) 核必价值观：诚信为本、合作共赢、挑战未来
- (5) 质量理念：百年大计、质量第一、科技领先、顾客至上。
- (6) 服务理念：诚信守法、开放合作、专业专注、超值服务。

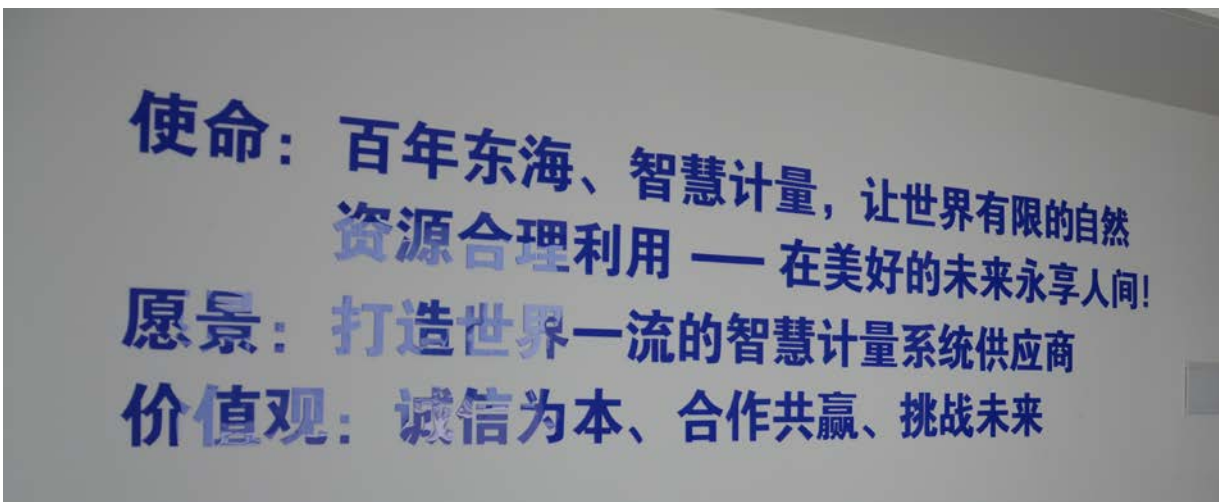


图1 使命、愿景、价值观

#### (二) 质量文化建设

在东海企业文化中，质量文化占据核心位置，置根于公司行业与企业文化，形成“百年大计、质量第一、科技领先、顾客至上”为核心的质量文化。

在理念层面，“质量第一、顾客至上”、“诚信守法、开放合作、专业专注、超值服务”、“第一次就把事情做对”的质量意识形成了共识；

在制度层面，通过绩效引导，规章制度、质量责任制的落实，确保质量文化得到有效的固化；

在要素层面，通过公司内部知识平台共享、优秀员工评选、“东海英盛商学院”平台培训学习等一系列活动，保证质量文化的传承与发展；

在绩效层面，形成了质量一票否决制，强调领导作用、全员参与以及过程方法的运用，以“顾客满意”为导向，基于质量管理的过程及结果综合设立指标，实行月度、季度、年度的综合考核机制，通过考核机制的建立，保证了公司质量目标的有效达成，同时对公司各级新老员工迅速融入“以质量为中心”的质量文化起到了很好的导向作用。

为切实营造一个良好的质量文化氛围，公司领导积极倡导，员工主动参与，开展质量技术攻关活动，如 QCC 活动，质量文化月活动、提案改善活动。通过丰富的质量活动潜移默化的增强员工的质量意识，从而增进员工对企业质量目标、质量观念、质量行为规范的“认同感”。

在质量文化所形成的氛围中，员工积极参与小组团队活动，通过各种脑力激荡，提出各类质量提升方案。在全员参与改善的过程中，不仅激发了员工的创新和积极性，也让员工获得了自我技能提升的机会，同时也有效的促进了质量文化建设。

## 二、企业质量管理

百年大计，质量第一。东海始终遵循全面质量管理模式，在研发、采购、制造、销售、服务、售后各环节实施全过程质量控制。集团公司设立质量管理部，由品质总监全面负责质量工作，主管管理体系、产品研发、制造、售后服务各阶段的品质管理及监督工作；各下属子公司设置独立的品质管理部门，直接参与产品制造质量的管理，同时接受集团质量管理部的监督。

### （一）质量管理机构

公司层面设有独立的质量管理职能部门，对质量策划、质量控制、质量保证和改进等各方面进行领导、协调、组织、管理和监督，贯彻落实公司最高层面的质量决策。公司下属各制造单位均单独设立品质管理部门，主导生产过程质量的控制。全公司由上至下规范各级管理者及各岗位员工的质量职责和权限，明确产品各环节的质量标准、质量控制和质量改进，持续提高产品质量，不断增强质量意识；通过合理化建议、提案改善等活动激励全体员工参与质量建设和改进。



图 2 中心实验室

## （二）质量管理体系

近年来，公司通过实施 ISO 9001: 2015 系列标准，不断优化资源整合，修订、完善公司管理流程，建立健全适用于本企业实际情况的质量管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保质量管理体系有效运行，推进公司的可持续发展。

（1）公司的质量管理体系的有效性建立源于公司设立了一套合理有效的科学、标准的工艺管理和体系管理文件，这些科学管理文件不但规范了整个生产过程，同时确保了质量管理体系的有效执行。

（2）公司制订总的质量目标，经分解后形成各部门/制造单位的质量分目标。公司绩效管理部门定期开展质量目标实施检查工作。对检查中发现的问题，及时反馈并改进；同时以用户为切入点，以顾客为关注焦点，以用户满意度为测量标准，通过完善的售后服务体系来满足用户和社会的需求，赢得用户的信赖和满意，确保质量目标持续达成。

（3）公司质量目标完成情况如下：

①每年度客户满意度 95 分以上；产品交货及时；与供应商合作共赢，推动供应商品质提升；制程稳定生产。

②定期开展企业内部质量审核工作。不断规范、健全内部审核各项实施记录，较好地保证了体系的有效运行和不断改进。

③加强管理制度执行的检查力度，大力开展管理文件适用性评审工作，及时查找、分析制度中存在的适宜性，提出合理可行、防漏补缺的措施，有效促进了公司的管理业绩水平持续改进。

④始终坚持以顾客为关注焦点，持续完善质量管理体系。不断调整、改进产品的开发与过程控制，提高产品质量水平，不断增强顾客体验，确保经济效益稳步增长。

通过以上措施，确保了质量管理体系的完善性、有效性和运行的符合性，促进公司整体质量管理水平的持续提升。

## （三）质量风险管理

### （1）质量风险监测

公司建立了企业质量档案与产品质量对比验证数据库、内部绩效数据报表与趋势数据库，定期总结、分析阶段性的质量状况，识别质量安全风险点，开展质量安全风险监测和分析评估，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点；建立了产品对标机制、与内部的年度型式测试，及时了解行业现状，对测试中发现的落后的指标，落实产品改善并完善产品质量标准，作为后续的质量管控项目

进行管控。同时将国家的法律法规与产品质量安全要求转换为内部的质量安全管理标准并加以培训与落实推动，如制定了《产品风险监督测试标准》，对各品类的物理与机械安全、电气安全、化工安全、卫生安全等做常规监控、每年进行型式评价测试，并对其严重程度定义了监控周期，由各子公司品质管理部主导要求各生产单位对产品进行测量并改进，为生产稳定、优质产品提供系统保障，全面降低质量安全风险。

## **(2) 应急管理**

公司建立健全突发产品安全事故或重大质量问题应对机制，制定了《产品质量事故应急预案》，以规范和指导应急处理工作。发生外部重大质量事故由集团质量管理部主导、内部重大质量事故由各子公司品质负责人主导，召集相关部门参与质量事故通报会议，会议要通报质量事故调查情况、发生原因及责任归属，并评审决议质量事故处理方案，落实质量事故的责任处理与后续的立项改进；当质量事故评估需要召回时，由子公司品质管理与责任单位共同完成《紧急召回审批表》，依据《售后服务和质量投诉处理管理制度》执行，最大限度地减少质量问题的危害，保障消费者权益，降低公司损失。

# **三、 质量诚信管理**

## **(一) 质量承诺**

### **(1) 产品质量承诺**

①本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国安全法》、《中华人民共和国标准化法》。

②本企业依法管理和经营生产，落实质量安全主体责任。

③本企业严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《中华人民共和国工业生产许可证管理条例》，确保公司管理规范、生产组织有序、运行高效、产品各项指标均达到国家标准要求。

### **(2) 售后服务承诺书**

东海集团售后服务承诺如下：

①东海产品均有合格证明等资料，以确保客户能正确安装或使用本公司产品；

②东海产品均按国家相关标准生产和检验，不合格的产品决不出厂，并严格执行国家“三包”政策；

③东海计量仪表产品为客户提供保修服务，在产品正常使用下出现非人为的故障保修六年（以产品保修卡为准），超过保修期限的，提供有偿服务，收费标准严格按照东海公司规定执行；



东海集团设有全国统一服务热线，服务过程中客户如有任何问题可拨打 0574-88280555，我们将为客户提供满意的服务。

## （二）运作管理

公司坚持不懈的把质量诚信摆在重要位置，为进一步提升产品质量，落实质量主体责任，公司努力创建质量诚信体系，建立健全企业内部质量信用奖惩机制，加强质量诚信文化建设。

以产品生产许可、国家标准等规章制度为准则，率先推行 GB/T29467-2012《质量诚信管理体系实施规范》并扎实落地、持续改进。为确保质量诚信体系的有效运行，使员工真正认识到诚信在企业发展中的重要作用，把诚信渗透并凝结于企业经营理念之中，贯穿于生产质量控制链全过程，成为企业的行为方式和员工的自觉行动。公司制订有《质量诚信因素识别、评价、控制和更新程序》、《质量诚信运行管理控制管理制度》、《质量诚信自律行业规范》以支持质量诚信管理体系的有效运行。

在制定科学严谨的诚信管理制度的基础上，通过严把进厂原材料诚信关、生产组织诚信关、质量监控诚信关、质量技术服务诚信关、人员诚信关，不断完善企业的诚信体系建设。通过制定诚信方针、诚信目标，开展企业诚信相关的内容培训，切实加强企业管理者和广大员工的质量主体责任意识，进一步梳理和健全质量管理规程、有针对性地重新修订公司内部一系列程序文件，如《产品和服务的设计和开发控制程序》、《顾客投诉和满意度测量控制程序》、《采购管理程序》、《生产和服务提供过程控制程序》、《工艺纪律检查制度》等，企业自上而下明确质量岗位职责，逐级分解和传递质量责任，树立了“不制造不合格品，不流出不合格品、不放过不合格品”的强烈质量意识，对工序不合格品进行严格把关，在产品生产阶段，严格执行工艺检查、工序产品检查、关键工序控制及确认工序程序四个流程，车间各工序进行首检、自检、巡检和完工检，保证产品的最终质量。

公司严格遵守《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国产品质量法》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，坚决抵制伪劣、欺诈顾客等失信违法行为，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，开展有序竞争，构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

## （三）营销管理

为切实保证用户使用高品质、高性能、高质量的产品和服务，公司制订有《营销管理手册》、《顾客市场细分管理制度》、《客户关系管理制度》、《品牌推广营销管理制度》、《展会参展布置与信息发布控制规范》等文件来规范营销管理工作，并采取相关措施，保障质量承诺兑现。

（1）售前策划管理：公司始终秉持以“顾客为关注焦点”，通过客户体验、员工提案、市场调研、样品分析等活动方式不断挖掘客户潜在期望。在产品的设计阶段以顾客需求为导向，从源头上规避客户不满；

(2) 售中销售管理：重视用户所需的产品质量和用户感受，优化合格供应商，严把来料质量关；生产制造过程中设立质控点，结合首检、巡检及完工检等方式预防批量不合格成品的流出，依据生产交期，销售部业务员紧盯生产进度，对包装进行严格确认，销售物流部门严格按照客户要求，确保产品质量安全、如期交付；

(3) 售后管理：公司建立了完善的售后服务体系，服务网点遍布全国各地，通过服务热线、顾客投诉、顾客走访、定期的问卷调查等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息。信息收集汇总后，交由各子公司品质管理部统一立项改善。通过 PDCA 的循环改善模式，不断优化产品质量，减少质量投诉，赢得顾客的信心。

## 四、企业质量基础

### (一) 标准管理

公司主要生产及销售智能计量仪表。产品品类包含：“智能水网、智能气网、智能污网、智能水资源网实时计量监控管理系统（含 水表及IC卡智能仪表、定时器、铜阀门、热量表、气体流量计、煤气表及IC卡智能仪表）、器具开关、切换阀”等产品，相关产品的现行有效执行标准近30份，其中企业标准50多份。



图3 部分执行标准

公司产品严格按照国家相关强制性标准要求执行，同时，产品及包装严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规的要求。

为保证公司产品的合规合标性，公司一直坚持用高于国家标准的内控指标和不断优化产品性能的原则严格要求自己的产品。公司销售网点遍布全国各地，产品远销海外，如东南亚、欧洲、日本、南美等地，深受用户青睐。同时，公司积极主导或参与各类国家、行业标准的编制工作。

在标准化管理方面，公司积极组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，同时学以致用结合实践将标准化的理念贯穿于产品生命周期全过程。在工艺、质量、设备、安全等方面制定了《工艺操作参数标准》、《安全生产作业规范》、《产品作业指导书》、《产品检验标准》、《设备操作规程》、《设备保养规范》等各类标准，确保产品在原材料及半成品进厂到成品包装出厂的整个生产过程处于受控状态，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

### （1）重视计量管理工作，机构健全

质量优先、计量先行。公司严格执行《中华人民共和国计量法》、《浙江省计量监督管理条例》等法律法规，建立健全计量管理相关制度，不断优化管理体系，通过了 ISO10012 测量管理体系认证。公司集团中心实验室设立有校准实验室，统筹管理公司的计量管理工作并设有专职计量员负责公司计量设备管理、维护和定期校验工作。所有从事计量管理工作的人员都经过专业的培训并获得国家资格认证的资质证书，在不同阶段接受再教育，确保人员的专业性，更为有效开展公司计量活动奠定坚实的基础。

### （2）计量器具管理规范，定期检定、校验

计量器具不仅是监督管理的主要对象，而且是计量部门提供计量保证的技术基础。为此，公司制订《计量设备管理制度》、《监视和测量资源控制程序》，规范了计量器具的申请、使用、检定校验、维护及报废的过程，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

计量器具的采购、出入库严格按照审批的计划和程序执行。对新购入的计量器具，仓库有专人建立台帐并保管，所有计量器具的领用需进行手工登记，领用的计量器具出库前必须通过检定并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；对质量监督、计量检验部门提出的整改意见，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计量基础。

## （三）认证管理

（1）为确保持续稳定的提供满足客户和适用的法律法规要求的产品，加强组织的环境意识、管理能力和保障措施，保障员工的职业健康安全，公司先后建立健全并通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系、测量管理体系的相关认证，导入卓越绩效管理模式，部分产品通过“浙江制造”认证。具体请见下表：

体系名称	首次通过认证时间
ISO 9001 质量管理体系	1997 年
ISO 14001 环境管理体系	2005 年
OHSAS 18000 职业安全健康管理体系	2005 年
ISO10012 测量管理体系	2011 年
DB33/T944.1/944.2 浙江制造	2017 年

表 1 质量体系认证时间表

为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审+外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足之处，开立不符合项，要求整改并进行标准化；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。



图 4 体系认证证书

(2) 企业通过产品认证促进自身技术进步，提高了产品性能质量。一直以来，东海十分注重认证工作的开展和申报工作。通过多年的努力，产品销往世界各地并满足所销售国家及地区的法律法规与标准要求，取得并通过相关认证，如：3C、MID、“浙江制造”等国内外强制性认证与自愿性认证。



图 5 部分产品认证证书

#### （四）检验检测管理

公司建立了完善的外购原材料检测、产品出厂检验以及定期外送国家权威机构检验的质量管控机制。为充分了解产品各方面的质量性能，预防内部批量不符合产品的流出，集团中心实验室依据不同种类产品的特性，引进先进的仪器设备，用于内部产品性能监测。对于内部无法检测的项目，则通过与合作的具有权威性的检验机构进行委托测试。

公司始终将检测能力的提升视为质量管理的重要环节，在检验设备上加大投入，测试设备先进，检测手段齐全。同时重视质检人员的业务素质的提高，通过多种渠道的培训，使操作人员、质量管理和控制人员具备多种的资格证书，导入 ISO/IEC17025: 2017《校准和检测实验室能力认可通用要求》标准，建立实验室管理体系并进行运行，规范实验室管理并进行 CNAS 认可申报，从而保证了产品的高质量和科学的检验检测。用实际行动践行“百年大计、质量第一、科技领先、顾客至上”的质量理念。



图 6 部分检测设备

### 五、产品质量责任

#### （一）产品质量水平

##### （1）产品质量水平

东海集团是浙江省新型计量仪表特色产业基地。在质量领域，由于在质量方面的优秀成绩，多项高新技术产品列入国家重点新产品计划、国家火炬计划，荣获中国标准创新贡献奖、国家高新技术企业和国家免检产品称号。东海“DH”牌水表多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，赢得了中国驰名商标、中国名牌产品的称号。近 2 年获奖情况具体如下：

序号	奖项内容	获奖时间	发证机关
1	浙江省著名商标	2017年1月	浙江省工商行政管理局
2	“浙江制造”	2017年10月	浙江制造国际认证联盟
3	浙江名牌产品	2017年12月	浙江省质量技术监督局

表2 获奖项目表

## (2) 售后服务质量水平

为改善和提高产品品质及服务水平，持续增强品牌美誉度及公司综合竞争力，公司对各型客户进行定期满意度调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计，通过筛选得出有效的调查结果，按一定的计算方式转化成综合的满意度得分，以确定下一步质量性能优化升级的方向和销售服务质量提升的目标，2018年顾客满意度达到95分以上。

### (二) 产品售后责任

公司建立了一系列规章制度，规范质量投诉的处理流程，如：《顾客投诉和满意度测量控制程序》、《售后服务和质量投诉处理管理制度》等。设立技术服务部为产品售后服务主体，负责客户售前、售中、售后一切投诉接待、所有投诉处理的协调和落实、监督管理；子公司品质管理部负责处理顾客质量咨询和投诉。对顾客抱怨、投诉等信息进行了责任落实。根据客户要求，若需紧急处理的质量问题规定响应时间2小时，方案回复时间8小时，一般质量问题回复时间为3个工作日，一周时间内关闭。一周关闭不了的做为攻坚项目立项解决。同时每年进行一次顾客满意度调查，对顾客潜在不满意进行分析，并将整改落实到责任部门。

公司质量、服务投诉热线如下：

全国服务热线：0574-88080555

工作时间：24小时开通

公司建立了召回管理制度，当质量事故评估需要召回时，由子公司品质管理部与责任单位共同完成《紧急召回审批表》，紧急联系销售部门，根据发货记录，通知客户未使用的产品紧急召回更换，已使用的产品现场检测严加监控，问题未解决的提供合格产品给客户免费替代使用，做到不合格品不使用使客户满意。

“三包责任”，根据不同的产品提供相应的产品质量保证书。公司专门成立技术服务部，对因产品质量问题而发生的故障提供技术支持和服务。建立有完善的维修、更换、退货三包产品质量担保责任制度，履行“三包”等产品责任和义务。

### 〈三〉企业社会责任

#### (1) 公共责任

公司谋求企业和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极进行先进设备和科技投入，通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，确定产品、服务、运营对质量安全、节能、综合利用资源的影响，并严格遵照各种相关的法律法规。采取各种有效的治理措施，使之达至法律法规要求，维护社会公共利益。见下图表。

序号	控制方面	控制项目	风险因素	法律法规要求	控制指标	测量方法	控制措施
1	质量安全	电子电气设备中的有害物质	对人体造成潜在危害	电子电气设备中限制使用某些有害物质指令、ROSH 指令	优于ROSH指令	内部自测和宁波环境检测部门检测	加强原材料采购管理和严格执行工艺规程
2	环境保护	工业废气、废水、固体废弃物和噪音	污染水体；空气污染；危害人体；污染大气；干扰居民生活	《环境空气质量标准》二级排放，《工业企业厂界噪声标准》二级（昼间≤60dB），《污水综合排放标准》一级；	达到或超过国家和地方相应标准；废弃物分类管理。	环境管理体系内部审核，宁波市环境监测部门监测	按照环境管理体系和职业健康管理体系文件要求进行运行控制改进。
3	能源资源消耗	水、电和汽油、纸张等	增加生产成本；浪费能源资源；影响可持续发展	中华人民共和国节约能源法	根据环境和职业健康安全管理体系目标和指标要求制定能源消耗电量计划和指标	内部监控和统计分析	推广利用节能新技术、新材料、新设备和新工艺；加强监控力度。建造蓄水塔，以保证水表校表用水的循环利用。进行节能电机改造、装配机械手、进行机器换人政策。
4	安全生产	火灾、触电、机械伤害、中毒和高处坠落等	人员伤亡；财产损失；影响社会稳定	根据环境和职业健康安全管理体系的目标：全年无火灾事故、无员工中毒事故、无员工伤亡。职业病事故为0。	杜绝重大事故，生产安全和职业健康保护	安全责任制、定期检查	1 制订安全生产检查制度，强化监督， 2 排除安全隐患，完善企业应急预案。 3 实施三级安全教育，签订安全生产目标责任书。
5	公共卫生	食堂垃圾；生活污水生活垃圾	污染水体、危害人体	《污水综合排放标准》一级；《食堂管理制度》、环境管理体系要求，	对环境无危害，无食物中毒、无安全生产事故	安全评价；定期检查；生活垃圾统一处理。	由专人收集处理 雨污分流，统一排入污水治理系统，通过物化法处理，最后进入污水管网进行集中处理。 集中收集，交由环卫部门处理。

表 3 不良影响识别及采取的应对措施

## (2) 道德行为

公司坚持诚信为本的经营理念，创立以质量诚信管理体系为载体的诚信行为规范和评价标准，实现对顾客、员工、股东、供应商和社会等负责。

相关方	信用评价措施及方法
高层领导	每年进行一次考评，主要针对政治思想、领导艺术、业务能力等方面的评价；
中层领导	从德、能、勤、绩、谦五个维度进行考评，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平；
公司员工	有公司“员工手册”等约束性规范。
供应商	公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流，在日常的物资采购环节，物资采购员严格按照《合同法》和《采购控制程序》操作实施，使合同违约率达到最低限度。
顾客	确保质量、遵守合同、公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的法律法规、国家标准，一个是行业标准，一个是企业自身的质量标准。就相对而言，自身的标准却往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行销售合同方面，公司一贯按《合同法》操作。
股东	遵纪守法，信息真实。在企业运行过程中，公司以《公司法》为准绳，合法生产，合法经营，并按照相关规定，严格执行“三会议事”制度，向投东报告公司生产经营情况。
政府	依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障，公司作为一个行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。
社会	诚信经营、保护环境。承担社会责任也是企业道德行为的表现。首行诚信经营，是为商之本，其次是保护环境，走可持续发展之路。

表 4 信用评价体系

## (3) 公益支持

东海经营管理团队率先示范，员工积极支持公益事业。在东海高层的倡导下，公司多年来一直以积极的态度组织员工参加各类公益活动，在公众场所展示东海人的良好精神风貌，树立企业的公众形象。近年来公司公益支持活动如下：

①长期扶持残疾水事业，设立助残基金，每年招收一定名额残疾人就业，为周边残疾人就业创造机会，每年向社会招收的残疾员工，为其提供一定的工作岗位、福利待遇，发放一定的助残金，为解决周边残疾人就业提供了有效的保证，20多年如一日，深受周边社区、民政部门好评。

②长期承办宁波市水表行业协会会议，沟通水表行业技术及行业情况，带动一方产业发展。不定期承办、参与中国计量协会水表委员会会议，极大地提高了宁波水表行业在全国的知名度和企业知名度。



③在党支部、工会的倡议下，2017年公司设立以“宁波东海”冠名的200万爱心慈善基金，对地震、抗灾、扶贫、救助等国家慈善救助事业进行积极开展献爱心活动，帮助困难群体，不定期组织员工献血，以尽东海的一份社会责任。

公司建立健全公益支持规划（详见下图表），确定公益支持重点，积极投身社会公益事业。

支持重点方向	支持项目	支持理由	计划
行业发展	支持中国计量协会水表工作委员会	提高公司在计量仪表行业的影响力	支持水表工作委员会的宣传活动和承办部分会议
慈善事业（支持重点）	长期扶持残疾人事业和对贫困受灾地区的捐款。	培育爱心和责任感，改善周边关系、提升公司形象和影响	设立残疾人事业助残基金，每年提供一定的残疾人招聘岗位，解决周边残疾人就业。 设立以“东海集团”冠名的爱心慈善基金，救助因紧急救援需得到帮助的人群。

表 5 2016 年-2020 年公益支持规划



图 7 承办行业协会



图 8 助学献爱心

#### （四）质量信用记录

2018 年公司销售部门根据公司产品发货记录，售后服务记录及顾客意见反馈表对用户展开回访调查，内容包括产品质量与售后服务质量等方面，顾客满意度达到 95.41 分。2017 年 12 月被评为符合《宁波市企业社会责任评价准则》(DBB33.2/T1047-2012) 标准要求达标企业，2018 年 3 月公司，荣获“宁波市海曙区区长质量奖”，2018 年 7 月，被评为浙江省 AAA 级“守合同重信用”企业。

## 第三部分 结束语

质量管理是企业的软实力，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，只有持续改进质量管理体系，才能为良好的信用体系提供坚实的保障，企业要继续运用科学有效的管理办法，强化人才培养战略，全面引入精益管理模式，落实各部门工作标准化、规范化、制度化，在提高经济效益的同时，保证产品质量，稳固并提升企业信用。在未来的日子里，企业将继续秉承“**打造世界一流的智慧计量系统供应商**”的愿景，以追求卓越、行业解决方案倡导者和领导者的气概稳步向前，坚决履行企业的质量主体责任，以质量为基、信用为本，真正达到诚信经营、以质取胜。