

# 2023年度企业质量信用报告

浙江欧锐杰照明科技有限公司

第一部分 报告前言 .....	3
一、报告编制规范 .....	3
二、企业高层致辞 .....	4
三、企业简介 .....	5
第二部分 报告正文 .....	7
一、企业质量理念 .....	7
二、企业质量管理 .....	8
2.1 质量管理机构 .....	8
2.2 质量管理体系 .....	11
2.3 质量风险管理 .....	13
三、企业质量诚信 .....	14
3.1 质量诚信管理 .....	14
3.2 质量文化建设 .....	15
四、企业质量基础 .....	15
4.1 企业产品标准 .....	15
4.2 企业计量水平 .....	16
4.3 认证认可情况 .....	16
4.4 质量检验情况 .....	16
五、产品质量责任 .....	17
5.1 产品质量水平 .....	17
5.2 产品售后责任 .....	17
5.3 企业社会责任 .....	18
5.4 质量信用记录 .....	19
第三部分 报告结语 .....	19
一、未来展望 .....	19
二、读者意见反馈 .....	20

# 第一部分 报告前言

---

## 一、报告编制规范

### ◆ 报告内容客观性申明：

本报告内容真实可靠，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：

浙江欧锐杰照明科技有限公司。

### ◆ 报告时间范围：

2023年1月至2023年12月，为保持报告连贯性与可读性，部分内容延伸出上述时间范围。

### ◆ 报告发布次数及周期：

本年度报告为第二次发布，2023年起每年度一次。

### ◆ 报告数据说明：

报告中所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

### ◆ 报告获取方式：

本报告为电子版形式，电子版可在公司网站<http://www.orjlight.com/>下载阅读。

## 二、企业高层致辞

尊敬的各界朋友：

质量是一家企业诚信和社会责任的基本体现，是公司综合管理水平和员工素质的集中反映，优秀的产品质量和良好的服务质量是公司迈向市场的根本。公司必须把质量挂在企业经营的首位，以质量作为打开市场的金钥匙，把质量管理作为企业管理的中心环节，从市场调研、开发设计、生产控制到客户服务建立完善质量保证体系。

面对新的发展形势，公司将继续严格按照ISO9001质量管理体系标准要求，深化卓越绩效管理模式，外抓机遇，内抓管理，转方式，调结构，以管理创新为基础，培育面向全球的竞争新优势，增强发展的可持续性，为国民经济发展和智能家居行业进步作出积极贡献！

总经理：

### 三、企业简介

浙江欧锐杰照明科技有限公司成立于 2015 年 5 月，公司位于长三角腹地浙江省湖州市南太湖新区，毗邻上海、杭州。

欧锐杰照明是一家集创新研发、智慧制造于一体的高新技术企业，先后获得国家科技型中小企业、国家高新技术企业、市级高新技术企业研发中心等荣誉称号。公司是中国照明学会、浙江照明学会会员单位，湖州城市照明协会理事长单位，曾参与多项国家及行业标准制定，包括户外 LED 照明产品、景观照明工程施工标准等领域，曾承担并圆满完成多项省市级科技研发项目。

欧锐杰照明拥有一批资深的照明技术与管理团队，涵盖机械结构、电子光学，工业设计、制造管理等多方面。技术团队曾参与北京天安门 70 年庆典、北京世园会、杭州 G20、唐山南湖景区、武汉军运会、博鳌亚洲论坛、南京园博园等重大照明项目产品设计与应用。技术团队行业经验丰富，产品研发能力优秀，其中多款产品曾获得中国照明奖、中国景观照明奖、阿拉丁神灯奖、德国红点奖等。欧锐杰照明专注户外照明产品的研发与生产，拥有百余项核心技术专利，包括户外照明产品的防水结构，高效散热技术，精密光学系统等。产品采用先进的照明技术与高品质的材料，精良的加工工艺；公司严格执行质量管理体系、EHS 管理体系、5S 管理体系，ERP 管理流程和严苛的产品测试检验流程，确保公司产品的品质稳定。拳头产品具有国家 CQC 认证，国际 CE 认证及第三方专业检测报告。产品在国外远销欧洲，东南亚，美洲等，在国内具设有七个销售办事处，服务于各大区域。

欧锐杰照明智能照明研发及生产基地，占地面积约 31 亩，建筑面积 28000 平方；拥有 2000 平方国家标准实验室，涵盖光学，安规，电磁干扰等一系列实验设备，2000 平方情景展示中心，200 平方无尘 SMT 自动贴片生产线，10 条灯具生产及老化线等一系列配套的自动化生产设备，具备年产 60 万套智慧照明设备生产能力。

欧锐杰照明秉承着“创新照明+改变城市”的愿景，凭借“智慧照明+高新技术”的产业优势，坚持创新、高效、诚信、严谨、坚韧的企业精神，聚焦户外照明研发与生产，致力于成为行业顶尖的户外照明解决方案服务商。

公司名称：浙江欧锐杰照明科技有限公司

地 址：浙江省湖州市紫荆路 363 号

电 话：0572-2671862

传 真：0572-2671188

法人代表：傅创业

电子邮箱：

网 址：<http://www.orjlight.com>

## 第二部分 报告正文

---

### 一、企业质量理念

公司一直秉承“标准是底线，我们要做得更好”的质量理念，在公司内部的培训会议中，公司的董事长一直给员工灌输“标准是底线，我们要做得更好”的意识，通过培训和相关制度的约束，不断地提高员工对产品质量的重视，从而提高产品的质量。

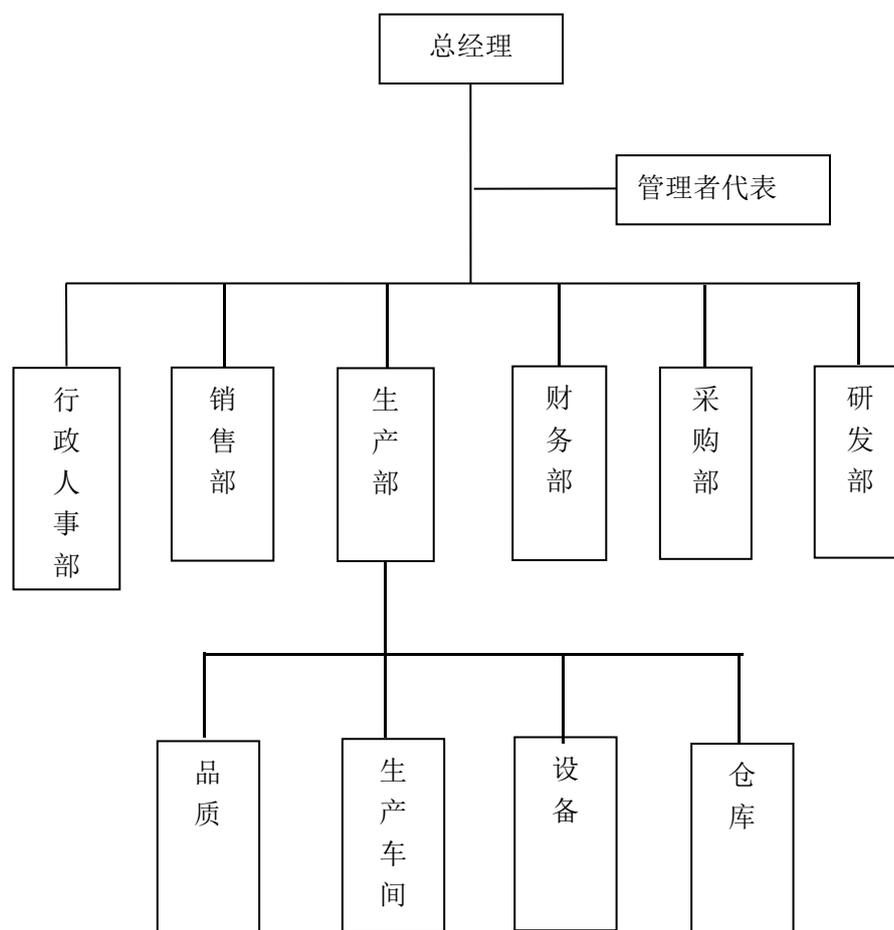
“标准是底线，我们要做得更好”说明：标准是底线就是说达到标准只是起点，我们要超过标准，做得比标准更好；我们要做得更好意思是我们做的要超出期望，不断进步，追求卓越。只有重视生产过程中的每个环节，严格按照生产工艺和作业指导书要求进行，才能保证产品的质量。如果忽略产品生产过程控制，只靠检验，是不可能保证产品质量的。因为质量检验，只能剔除次品和废品，并不能提高产品质量。美国的费根堡姆提出了全面质量管理理论，将质量控制扩展到产品寿命循环的全过程，强调全体员工都参与质量控制，才能有效地提高产品的质量。

同时，我们也一直将“以您为中心，以我为半径，让您最满意”作为经营理念。以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向顾客提供满意的产品和服务，使我们公司持续发展壮大；持续改进、精益求精，追求创新、持续改进，不断提高产品质量，让顾客满意，树立品牌。

## 二、企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

#### 2.1.1 质量管理机构图



#### 2.1.2 质量检验管理规定

##### 2.1.2.1 目的

确保进货的原辅材料质量状况符合规定的质量要求，并对产品进行过程及最终检验和试验，以确保产品符合规定要求，未经检验合格的产品不予出厂。

##### 2.1.2.2 适用范围

适用于包括采购进货的所有原辅材料的检验。同时适用于其它类产品的进货、过程和最终检验和试验。

### 2.1.2.3 检验依据

按“进货检验指导书”进行检验，或对供方的担保或合格证进行验证。

### 2.1.2.4 职责

生产部品质主管负责原辅材料的进货检验、产品及半成品过程和最终的检验和试验，并负责质量状态标识工作；管理产品的出厂检验和定期的试验工作。仓库负责物料及产成品贮存、标识和管理。生产部负责生产过程物料、半成品、成品的贮存、标识和管理；各车间负责工序间的自检工作和互检工作。

### 2.1.2.5 工作程序

#### 1) 检验：

a) 原辅材料到货后，采购负责到货确认、标识待检品并通知生产部品质检验。

b) 若技术协议或验收协议规定供方提供材料试样或合格证据，则应在通知生产部品质检验时送达生产部品质。

c) 对进货物品质质量控制可采用以下一种或多种方法：

- ① 统计数据记录；
- ② 进货检验和试验；
- ③ 在供方处进行第二方或第三方评定审核；
- ④ 供方的担保或合格证书。

#### 2) 取样、检验和验证

a) 检验员按采购员的通知到待检区或指定地点取样，按“进货检验指导书”进行检验，或对供方的担保或合格证进行验证。

b) 本公司无检验条件和检测手段而又必须进行的检验和试验项目，根据生产情况不定期由生产部品质负责委托外单位进行检验和试验。

#### 3) 检验和验证

a) 生产部品质检验员将检验和验证的相关数据和结论记录于《进货检验记

录单》上，并将检验结果记录《到货检验通知单》交与仓库。

b) 仓库管理人员根据检验的合格结论，办理该批物资入库手续。

c) 检验不合格时，对该批物资明确标识“不合格”，予以隔离，不得入库，并按《不合格输出控制程序》进行处理，以防误用或与其它状态的物资相混。

#### 4) 紧急放行处理：

a) 在检验和试验完成之前，因生产急需而产品要紧急放行时，必须先行做好通知生产部品质检验员进行取样。

b) 销售中心填写《紧急放行申请单》，经生产部品质经理审批、分管副总批准，对紧急放行的物资标以“紧急放行”字样标牌，直至需追补的检验和试验项目完成。

#### 5) 过程检验和试验

a) 操作工在每个过程开始或换人、换活、调整工装、模具适应进行首件检查，操作工应按规定自检确认后送质检员检验，检验员复检认定。并做好检验和试验的状态标识，在《首（巡）检记录表》上填写质量记录并签字。批量加工时，操作工应按规定自检。

b) 工艺文件中规定为抽检的项目，检验员应按规定频次或数量进行巡回检查，发现问题及时通知操作工采取措施纠正，并做好检验记录。

c) 工艺文件中规定的全检项目，检验员应按规定《检验规程》全数检验，并做好检验和试验的状态标识。

d) 在所要求的检验和试验完成并被评定合格之前，或检验和试验状态标识不清的不得将产品放行。

e) 过程检验不合格，按《不合格输出控制程序》执行。

#### 6) 最终检验和试验

检验员应按检验规格书或（送样试制阶段）对成品组部件或进行逐项最终检验和试验填写相关检验记录。经检验判定为合格品，由授权检验员填写合格证，生产人员包装入库。经检验判定为不合格品，按《不合格输出控制程序》有关规定办理，对返修品返修或返工后仍需重新进行检验。

#### 7) 全尺寸检验和功能试验

根据顾客的要求和适用的顾客工程规范及性能标准对产品进行全尺寸检验和功能试验，其结果应可供顾客评审。

### 2.1.3 各层级和部门质量职责

- 1) 公司总经理直接负责公司的质量决策、领导。
- 2) 公司总经理任命质量管理者代表，授权其承担管理体系的建立和日常管理工作，其职责为：
  - a) 确保管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
  - b) 向公司总经理报告管理体系的业绩和改进的需求以及来自顾客和其他相关方的信息；
  - c) 在公司内部提高员工满足顾客和其他相关方要求的意识；
  - d) 领导内部管理体系审核工作，保持管理体系的有效运行；
  - e) 就管理体系有关的事宜与外部各方进行联络沟通。
- 3) 公司生产部品质为专职质量管理部门，负责全公司质量管理体系策划、产品质量和工艺设计、过程质量监控和质量改进。
- 4) 公司采购部负责对入厂原材料的供应商评价、采购和质量检验。
- 5) 各生产厂负责对上工序来料的验收、实施内部质量控制、改进，并保证交付下工序合格产品。
- 6) 公司生产部品质负责对出厂产品的质量检验把关。
- 7) 公司生产部品质实验室负责对入厂原料和出厂产品的理化性能进行试验，试验结果提交采购部和生产部作为质量判定依据。
- 8) 公司销售部负责顾客质量需求的识别、售后服务和用户投诉处理。
- 9) 公司行政人事部、生产部分别负责保证质量要求的人力资源、生产设备和计量检测设施的配置与管理。
- 10) 公司行政人事部、研发部负责员工技能培训。
- 11) 其它各部门分别负责相关的质量体系管理职责。

## 2.2 质量管理体系

### 2.2.1 质量管理体系运行

公司早在 2019 年通过了 ISO9001 质量管理体系认证，之后于 2021 年又先后通过了 ISO14001 环境管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系等管理体系的认证，实现了管理的国际化、标准化、规范化。公司依托 ISO9001 质量管理要求，建立了完善的质量保证制度，明确了质量方针，设立了质量目标，制定了质量手

册及程序文件等纲领性文件和质量教育、质量法规、质量责任赔偿等制度。

欧锐杰的质量方针：

质量创优，产品绿色，满足顾客需求；

欧锐杰的质量目标：

产品出厂合格率 100%；

顾客满意度 $\geq 90$  分。

### 2.2.2 质量教育和体系运行保障

为提升质量管理体系的有效性与效率，公司请 CQC 质量体系专家到公司对基层以上管理人员进行体系内审员培训，建立了一支能独立进行审核的内审员队伍。在管理者代表的组织下，每年按计划安排组织内部质量管理体系审核，针对审核中发现的问题制定纠正和预防措施，并验证其效果。不断健全自我约束，自我控制的质量机制，确保质量管理体系的有效运行。

公司质量管理实行目标责任制，公司制定总体质量目标，各部门、生产车间逐级分解，转换为部门目标最终落实到个人的分目标。在目标分解过程中，权责利明确，环环相扣，相互支撑，形成协调统一的目标体系。公司建立健全了考评改进机制，并定期地组织质量宣传教育、技术比武、评先树优等活动，使质量意识深入人心，有效地推动了质量工作的稳步提升。

### 2.2.3 质量法规

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《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。

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《民法典》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001/14001:2015 质量环境管理体系及 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系等。
产品标准执行与制定	主要执行“浙江制造”团体标准 T/ZZB 0491—2018 户外照明用 LED 投光灯具。

公司所遵守的质量标准和其他相关法律

公司制定了《内部审核控制程序》和《管理评审控制程序》，并培养了内审员团队。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，制定纠正或预防措施，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《产品监视和测量控制程序》、《不合格（品）控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

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《不合格（品）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，通过品管、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。

## 2.3 质量风险管理

企业管理面临着各种各样的风险，质量风险毫无疑问是其中的重中之重。管理上的名言“质量求生存，管理出效益”指出了没有质量，公司就要倒闭的严酷现实，因此质量风险管理也成了公司管理的核心内容。

风险管理强调预防为先，公司对各个订单在生产前进行 FEMA（潜在失效模式和控制措施）分析，识别后续生产过程可能的风险，对风险的危害程度进行评估，采取控制措施消除不可接受的风险，降低可接受风险的危害程度，这就为项目的顺利完成打下了坚实的基础。

### 2.3.1 质量投诉处理

公司自创业以来，始终坚持以顾客为中心，严格按照 ISO9001 质量管理体系要求开展售后服务工作。在主动预防减少客户投诉的前提下，公司建立健全了顾客投诉处理机制。客户投诉可以通过公司热线电话、营销人员等将投诉意见及时反馈公司。公司对客户来电、来信及时记录，会同相关部门整理分析，及时处理好顾客意见、建议，做到 100% 回复。

顾客投诉是公司改进的重要信息来源，公司采用高服务标准来处理顾客投诉，顾客投诉管理过程公司按照程序文件规范要求，设置了《顾客投诉及满意测量控制程序》，确立了相应部门的管理职责；建立顾客档案，对顾客投诉进行调查，并进行经验教训汇总。

### 2.3.2 质量风险监测

为了提高公司对突发事件和风险的应急能力，公司建立了一套有效的质量风险检测规章制度，设立相关部门，建立了企业质量档案和产品质量数据库，实时监控潜在质量风险，并定期进行分析总结，找出阶段控制重点，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，制定有效的解决措施，不断完善和健全质量风险监测。为生产高产、质优、低耗产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

### 2.3.3 应急管理

为了提高公司对突发事件和风险的应急能力，公司建立了产品质量应急管理机制，设有应急管理小组，负责及时解决出现的重大质量安全事故。在生产控制过程中，各部门分析出关键控制点，做好预防措施，如出现问题，相关单位立即分析原因，制定整改措施，应急管理小组对整改措施进行再验证，督促落实，有效地杜绝了重大质量安全事故的发生，确保了产品质量。

公司建立了快速报告、紧急处理、快速处置的重大质量安全事故应急处置方针，确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制。

## 三、企业质量诚信

### 3.1 质量诚信管理

公司始终坚持“客户至上，质量第一”原则。建立了企业质量诚信规范，形成了绩效评价和奖惩机制；建立了专门的质量管理、客户跟踪、客户服务部门机构和相关队伍。对服务团队实行不间断专业和服务培训提高，并每季一次，到岗实训；在原材料、成品的管理上，严格进厂检验、过程检验和出厂检验；采用生产现场规范和验收规范进行质量现场管理；严格检测设备检定和校准制度，定期进行产品质量分析会。在制度上、教育上、机制上确保质量至上的原则。建设了售后服务体系和服务制度，有专门人员负责顾客档案、顾客服务信息、定期进行

客户满意度调查抽查，定期对销售人员、技术开发人员、生产质量管理人员等开展质量诚信分析会，对产品质量进行追溯、回访、自查、自律，对相关人员进行奖惩。多年来，先后获得了全国质量检验稳定合格产品、全国质量信得过产品、全国智能家居行业质量领先企业和全国质量诚信标杆企业等荣誉称号。得到了客户和行业的认可。我们将积极引入新的质量管理模式和方法，不断进行持续改进，提高服务能力、提高产品质量、降低生产成本，一切为了客户，为客户着想。

### 3.2 质量文化建设

公司紧紧围绕“成为行业内极具实力和倍受尊敬的企业。”为企业的愿景；以“致力于为社会节能做出贡献，并在此过程中，为全体员工追求物质和精神两方面幸福搭建平台。”为企业的使命。公司不断增强发展、创新能力，为建设劳动关系和谐企业奠定了物质基础，也巩固、促进、推动了和谐企业建设各方面的工作。公司工会组织各类竞技比赛和团体活动，切实将“以人为本”理念融入日常工作和生活中，确保了职工队伍稳定，促进了公司健康发展。以“以市场为导向、以质量求生存、以技术求发展、以管理求效益、以服务求诚信。”为企业的宗旨，指引着全体员工不断追求卓越的管理和卓越的绩效。

公司定期组织开展技术比拼、评优树先、员工表彰等活动，营造了一个尊重劳动、尊重知识、尊重人才、尊重创造，倡导关注质量、关心员工、热爱员工，培养顾客意识、关注产品品质的良好的、积极向上的质量文化氛围。公司制定了多层次培养机制，合理规划员工职业生涯，为员工打造了一个公平竞争、充分发挥个人潜力的平台，员工为自我实现而努力工作，由“要我干”变成“我要干”，在自身技能提升的同时有力地促进了质量文化建设，实现了公司和员工的双赢。

## 四、企业质量基础

### 4.1 企业产品标准

公司认真贯彻执行相关产品的国家、行业和地方标准，积极采用国家标准和国际标准，严格贯彻实施各级各类标准，并对标准的实施进行监督、检查和考核。公司在采用先进标准的同时，未来也会积极参与和承担上级标准的制定和修订任务。

## 4.2 企业计量水平

公司拥有比较完善的计量检测体系，依据 GB/T 19022-2003/ISO 10012: 2003 《测量管理体系测量过程和测量设备的要求》及 JJF 1112—2003 《计量检测体系确认规范》标准基础上，结合公司实际情况，在符合相关法律法规基础上编写了程序文件。公司严格按照仪器检测标准，定期检定、校准，特殊设备仪器定期送检，确保每一台/套计量设备仪器维持在正常使用水平，为持续生产优质产品提供保障。

公司在不断引进国际先进检测设备、实验仪器的同时，引进实施先进管理方法，聘请国内知名咨询管理机构对检测、计量人员进行检测测量系统专业培训，提升员工的专业素质水平，有力保证优质产品的生产。

## 4.3 认证认可情况

公司成立初期便确定了产品高档次、高品质的定位，在建立起一系列基础性管理制度的同时，积极引进实施国际通用的管理体系标准，深入学习、研究、运用。公司已通过 ISO9001 质量管理体系，ISO14001 环境管理体系认证和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，其管理水平、创新能力、经济效益有了大幅度提高。

## 4.4 质量检验情况

公司建立健全了质量检验体系，从原、辅料采购、工序半成品到成品整个生产流程全程把关。

在原辅料采购方面，公司设有采购部，建立供方选择与评价控制程序，定期对供应商进行审核，选择优秀供应商，为优质的原材料采购提供保障。在生产控制方面，公司设有生产部品质，制定作业标准、工艺标准，对于生产的每一个流程，每一道工序，都形成作业标准化。并对生产执行情况进行日常监督、检查，保证 100% 执行到位，使生产过程得到有效控制。对半成品、成品进行全检，决不让不合格品流入下一道工序，保证每一个生产出的半成品、成品都是优质的。

## 五、产品质量责任

### 5.1 产品质量水平

公司设有专门的品质管理部门，负责：原材料的进货检验与试验、生产在线监测、半成品检验与控制、产成品的检验验收，管理在线检验员、检测中心、售后服务与监督等工作。在生产各工序设置检验员，负责在线相关工序检验，上道工序检验人员对下道人员负责，各司其职，上下监督。生产管理流程和操作程序严格按《质量管理手册》、《程序文件》中所规定的要求执行，品质管理按照岗位责任制定和明确了品管员的工作职责。以产品合格率、一次交验率为考核指标，下道考核上道工序，保管考核采购，制定了产品生产工艺规程和质量控制规程，以 ISO9001 质量管理体系与产品标准为依据，实行全面质量管理。公司产品在技术监督局组织的监督抽查中，产品质量未出现不合格现象。在各客户的出厂检验中产品合格率均在 95%以上。

### 5.2 产品售后责任

为了进一步做好公司产品售后服务工作，切实维护广大消费者合法权益，认真履行法律义务，满足消费者需要，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》，公司制定售后服务规定并监督执行。

一、认真做好欧锐杰系列产品的售前、售中、售后服务工作，严格遵守“消法”的有关条款规定，遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的原则；

二、严格履行国家法律、执行商品包退、包换、包修的三包规定，承担其他服务承诺责任；

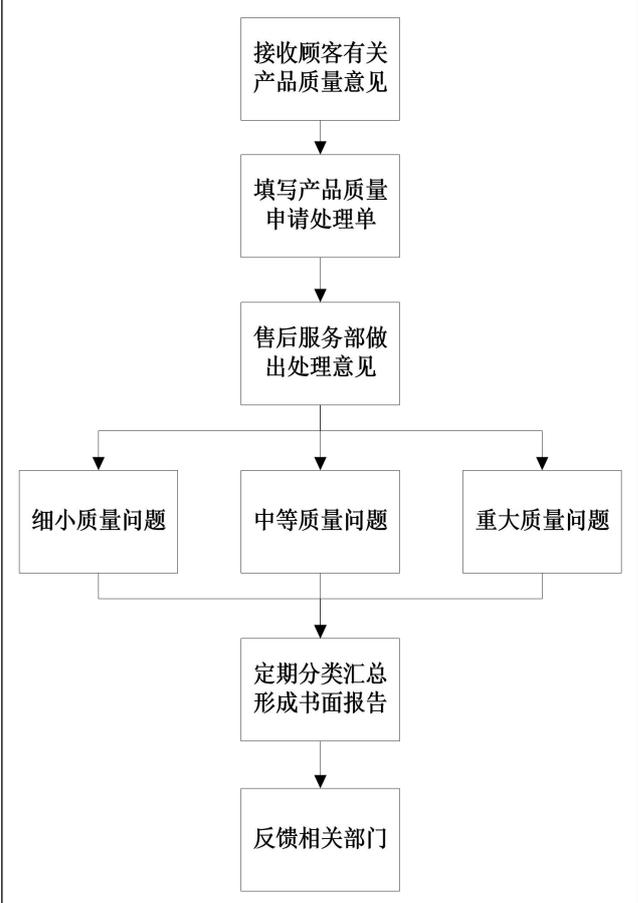
三、听取消费者对本产品或服务的意见，接受消费者和社会的监督；

四、在产品的生命周期内均提供售后服务，包括操作使用、技术性能、排除故障等方面的咨询以及处理产品质量问题；

五、对消费者提出的各类服务要求，应尽最大努力提供服务，不得故意拖延或拒绝。

#### 顾客投诉及售后服务流程图

顾客投诉及售后服务处理流程	说明
---------------	----

顾客投诉及售后服务处理流程	说明
 <pre> graph TD     A[接收顾客有关产品质量意见] --&gt; B[填写产品质量申请处理单]     B --&gt; C[售后服务部做出处理意见]     C --&gt; D[细小质量问题]     C --&gt; E[中等质量问题]     C --&gt; F[重大质量问题]     D --&gt; G[定期分类汇总形成书面报告]     E --&gt; G     F --&gt; G     G --&gt; H[反馈相关部门]             </pre>	<p>通过售后服务电话、网站邮件留言、现场面谈等方式接收顾客投诉</p> <p>质量申请处理单内容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①问题反映单位（经销商）</li> <li>②申请补偿上报时间</li> <li>③问题发生地</li> <li>④质量问题基本描述</li> <li>⑤现场堪察实际情况及处理意见</li> </ol> <p>判定现象并做出赔偿数量意见</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①细小问题（500 元以内）：委托经销商降等级或降价处理，一般不赔偿。</li> <li>②中等问题（500—2000 元）：根据不同的赔偿级别由不同职务人员前去调查取证，并与售后服务部沟通后当场解决。</li> <li>③重大问题（2000 元以上）：由售后服务部亲自到场勘察验证，并与公司领导商量决定。</li> </ol>

### 5.3 企业社会责任

企业的竞争力不仅体现在企业的发展水平上，而且体现在企业的社会形象上。只有勇于承担社会责任的企业，才能成为一流的企业。公司始终怀着“反哺社会”之心，不断参与各类社会公益和慈善事业。

高层领导积极参与，身先士卒，有计划、有组织实施公益支持，切实履行公民义务。在国家和人民遭受重大自然灾害时，在精神上、物质上、资金投入上提供力所能及的支持，在汶川地震等天灾中慷慨伸出援助之手，高层领导也积极救助失学儿童、慈善事业等方面。

依照 ISO14001 体系建立环境管理制度与职业健康和安全管理度，公司对废气、废水、噪声和固废等环境问题与职业健康和安全管理问题予以识别、控制、并通过了 ISO14001 体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系认证；严格执行国家环境保护法律法规与职业健康和安全管理法规；对生产、产品及服务过程环境因素与危险源进行识别；投入资金，建设齐全了各项污染治理设施设备，保证对重要环

境因素与重大危险的实施有效控制；建立了环境监测制度，实时监控污染治理设施、设备处理效果。制定了各类应急预案：如《安全生产检查管理办法》、《消防安全管理制度》、《火灾、爆炸预防及应变指导书》、《触电应急相应作业指导书》等。

通过以上措施，公司在生产产品及服务等过程中，对生态环境的影响及危害，对职业健康和安全，能够符合国家的各项要求，完成了所在地区主要环境保护目标，对环境持续改善的活动得到了当地环保部门与职业健康和安全管理部门的认可。

#### 5.4 质量信用记录

质量是一个企业诚信和社会责任的基本体现，是公司综合管理水平和员工素质的集中反映。优秀的产品质量和良好的服务质量是公司迈向国际市场的根本。公司紧紧围绕“精心研发，科学管理，顾客满意，持续改进。”这一质量方针，持续不断地为客户、市场提供最优质产品。

多年来，公司不断深化管理体制、完善现代企业管理制度，提倡学习、鼓励创新、广采博取、与时俱进，引入了全面质量管理、精细化管理等系统，通过了 ISO9001、ISO14001、ISO45001 等管理体系认证。公司先后获得了全国质量诚信标杆企业、全国智能家居行业质量领先企业、全国产品和服务质量诚信示范企业、质量突出贡献奖等质量认可荣誉证书。公司以优秀的产品质量和良好的信誉赢得了“浙江省科技型中小企业”，“浙江省专精特新中小企业”等荣誉。

## 第三部分 报告结语

### 一、未来展望

在产品质量就是企业生命的今天，产品质量已成为一个企业在市场中立足的根本和发展的保证。产品质量的优劣决定产品的生命，乃至企业的发展命运。没有质量就没有市场，没有质量就没有效益，没有质量就没有发展。因此，质量才是硬道理。

未来，欧锐杰将始终坚持“客户至上，质量第一”原则，坚持以人为本，严格履行社会责任，加强与员工、客户、和社会公众的沟通交流，积极维护公司相

关方的合法权益，以良好的经营业绩回报各方关爱；加快推进企业产业链进程，规范行业竞争环境；加强与供应商战略合作，优化采购流程，降低经营风险及成本；创新营销模式，优化渠道结构，进一步扩大市场占有率；导入卓越绩效模式，完善企业信息与知识管理体系，推行知识产权保护策略；完善企业文化及制度建设工作，提升人才培养及选拔能力；实现销量行业第一，品牌价值行业第一，顾客满意度行业第一，成为最受尊敬的智能家居企业。

欧锐杰将始终以良好的精神面貌和优异的工作业绩，积极适应新常态，主动引领新常态，为国民经济和社会发展作出应有的贡献！

## 二、读者意见反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！为了持续改进公司质量诚信工作，提高质量服务水平，我们真诚希望您能够对本报告给予评价，并提出您的宝贵意见，我们对此十分感谢！您可以选择以下方式提供您的反馈建议：

书面信函：浙江省湖州市紫荆路363号

浙江欧锐杰照明科技有限公司生产部品质（收），邮编：

公司网址：[www.orjlight.com](http://www.orjlight.com)

电子邮件：

电 话：0572-2671862

传 真：0572-2671188

联系人：曹佳晨