

质量诚信报告

富通集团（嘉善）通信技术有限公司

2023 年 05 月

目 录

一、前 言	(1)
(一) 编制说明	(1)
(二) 总裁致辞	(1)
(三) 企业简介	(2)
二、企业质量管理	(3)
(一) 企业质量理念	(3)
(二) 质量管理机构	(3)
(三) 质量管理体系	(4)
(四) 质量诚信管理	(6)
(五) 企业文化建设	(10)
(六) 企业产品标准	(12)
(七) 企业计量水平	(15)
(八) 认证认可情况	(15)
(九) 产品质量承诺	(15)
(十) 质量投诉处理	(16)
(十一) 质量风险监测	(16)
三、展望	(17)

一、前 言

（一）编制说明

本报告为富通集团（嘉善）通信技术有限公司（以下简称为“本公司”或“公司”）首次公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2022 年质量诚信体系建设情况编制而成。

本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等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：富通集团（嘉善）通信技术有限公司

报告发布时间：2022 年 05 月 01 日至 2023 年 04 月 30 日期间

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效。

报告获取方式：

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

富通集团（嘉善）通信技术有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！

我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，致力于做一个有道德有责任的企业。

公司始终本着“合法合规，正派经营”的经营理念，坚持“不用扬鞭自奋蹄、脚踏实地”企业核心价值，不断为用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

富通集团（嘉善）通信技术有限公司，成立于2014年10月，注册资金13.1亿元人民币。

为响应“中国制造2025”、“一带一路”国家战略，以及浙江省委、省政府“浙商回归”战略，积极助推嘉善县域科学发展示范点建设，富通集团启动了“富通嘉善光通信全产业链项目”建设。

该项目是富通集团在光通信领域的一次全新的探索和创新，总投资59亿元，总用地面积1100亩，总建筑面积88万平方米。项目积极探索产业组织模式、生产制造组织模式和市场（商务）模式的创新，依托保税区“一半在关内，一半在关外”的政策优势，立足中国，面向全球，努力打造全球光通信全产业链特大型智能示范工厂，最终建成“产业可以复制、行业不可复制”的全球光纤、光缆领域竞争力第一的光通信智能制造标杆企业。

项目全部建成达产后，将形成年产3000万芯公里光纤预制棒、3000万芯公里光纤、3000万芯公里光缆的产能。

未来，公司将积极融入“长三角区域一体化发展”国家战略，遵从“五大发展理念”，以智能化为主攻方向，以高标准、强品牌、优质量，打造世界级先进制造业典范，努力建成全球光纤、光缆领域竞争力第一的光通信智能制造标杆企业。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司运行了GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016和GB/T 45001-2020管理体系，产品实物质量达到国际领先水平。公司的质量理念是“质量是企业的生命，质量是品牌的基础”。

公司严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，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FMEA、SPC等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三方审核或评价、QCC品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量开发部门的抽检中，合格率均达100%。

公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

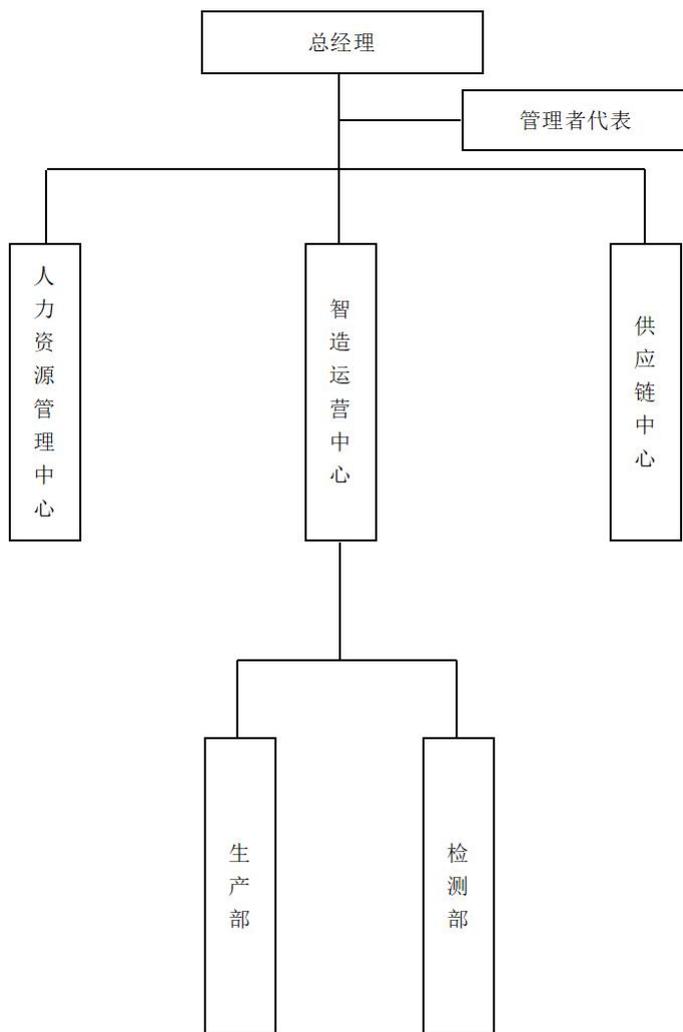


图 1：质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图

（三）质量管理体系

公司自引入 GB/T 19001-2016 质量管理体系以来，“**质量第一、顾客满意；精益求精、持续改进；**”为质量方针，围绕光纤、光缆的设计、开发生生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1、质量管理体系方针与目标

从导入 GB/T 19001-2016 质量管理体系，坚持产品质量的“质量是企业的生命，质量品牌的基础”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“鼓励个人正直、承担社会责任，构建命运与发展共同体”，公司建立了以战略为核心，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，满足了顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴六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，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 目标和质量问责制。

1.1 质量方针：

质量第一、顾客满意；精益求精、持续改进；

为关注焦点的经营承诺。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；体现了持续改进、精益求精的经营思想。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。

公司以“质量是企业的生命，质量品牌的基础”作为质量理念。标准是底线：就是达到标准只是起点，我们要超过标准，做得比标准更好；我们要做得更好：就是我们做的要超出期望，不断进步，追求卓越。

1.2 质量诚信方针：

科学管理，质量顾客满意；诚实守信，信誉市场认可。

1.3 质量诚信目标：

a.产品一次交验合格率 \geq 95%；

b.客户满意度 \geq 92 分；

c.失信行为发生 0 次

d.顾客投诉处理率 \geq 99%

2、质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，持续改进各部门、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路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，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。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

3、质量法规及责任制度

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（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《年度质量、环境、职业健康安全目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规性评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与产品标准、定期对合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准等
产品标准 执行与制定	“浙江制造”标准：ZZB 042—2015浙江制造标准 波长段扩展的非色散位移单模光纤 “浙江制造”标准：T/ZZB 0949—2019浙江制造标准 层绞式通信用室外光缆 “浙江制造”标准：ZZB 041—2015浙江制造标准 接入网用弯曲损耗不敏感单模光纤B6. a2

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。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《不合格输出控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，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，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，根据《产品和服务的监视和测量控制程序》等，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《不合格与纠正措施控制程序》制定纠正预防措施并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司还制定了《管理手册》、《信息交流、协商与沟通控制程序》、《人力资源控制程序》、《生产和服务提供控制程序》等制度，对出现的质量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。

（四）质量诚信管理

1、质量承诺

a) 诚信守法

高层领导遵循“**合法合规，正派经营**”的经营理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及机械行业的相关法律法规，加强员工法律知识培训，配合政府部门开展普法教育活动，鼓励表彰员工的“正能量”，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、用户、公众、社会中树立了良好的信用道德形象。

b) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置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 GB/T 19001-2016 质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QCC 小组等活动，保障产品质量安全。

2、质量管理

一、产品检测

(1) 产品质量的跟踪

- ① 设计、生产中均进行评估，改进存在的风险和缺陷；
- ② 交付前进行测试，记录测试结果；
- ③ 交付后跟踪客户对产品质量的反馈信息；
- ④ 定期对产品开展全项目检验；
- ⑤ 在顾客满意度调查问卷中进行产品质量调查。

(2) 服务质量的跟踪

- ① 登记顾客需求信息，服务后进行回访，跟踪服务有效性；
- ② 收集分析服务质量信息，对服务质量进行改进；
- ③ 在顾客满意度调查问卷中进行服务质量调查。

一、质量追溯

公司每年组织进行管理评审会议，评审质量、环境、职业健康安全等管理体系的适宜性、充分性和有效性，达到持续不断完善管理体系，确保公司体系方针和目标的实现，满足相关方要求。

一、质量分析

公司通过统计口径、财务报表、专题会议等多种渠道全面收集、整理和测量产品质量的数据和信息，并对数据和信息进行分析，制定相应的改进措施。

3、运作管理

a) 产品设计诚信管理

公司产品设计与研发严格依照《设计和开发控制程序》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。

b) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量的风险程度，将物料分为 A、B、C 三类。对 A 类物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场审计。对 B 类物料的供应商，企业首先要对该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计。对 C 类物料的供应商，一般只考虑审计其资质。企业对物料供应商进行资质审核及现场审核后，如符合要求同意购进的物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批全检，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库是使用。

在设备和零部件采购方面，对供应商的相关资质进行严格审查。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，需对使用效果进行充分验证，确保达到我公司要求。所有设备在使用前必须经过设备验证，确保符合产品工艺要求。

c) 生产过程诚信管理

公司智造运营中心具体负责各品种生产管理与技术管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、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。

公司智造运营中心对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，严格执行对不合格品的“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”，关

键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，专检规程，严格批记录的管理规程，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患。

生产记录由智造运营中心负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。每批生产结束后，车间统计员把记录汇总、复核，及时上交智造运营中心，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，应用 ERP 系统的生产管理模块对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理，并挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，对薄弱环节进行技术攻关；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

公司推行精细化生产组织模式以缩短生产和交货周期，快速适应市场订单品种和数量高低起伏的变化，在降低库存基础上满足客户需求，满足了客户对预应力光纤、光缆产品性能的全面了解和产品质量的进一步认可，订货率也随之提高，并且在很大程度上解决了售后质量问题，减少了售后服务工作人员的工作量，使售后服务工作安排更加柔性化。

4、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。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客两类。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。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、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。

公司以“**鼓励个人正直、承担社会责任，构建命运与发展共同体**”为核心价值观，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《与顾客沟通过程控制程序》、《生产和服务提供控制程序》等，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客回访制度，采取顾客自愿形式，记录顾客联系电话、产品型号订购时间等相关信息，在顾客购买一段时间后（通常是一年内）进行电话回访，并适时推介新款，提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制，投诉/应急处理的响应时间原则上不超过 24 小时，对不可预测的变化，及时采取应对措施。

（五）企业文化建设

1、愿景、使命、价值观

表 2：公司的质量理念

项 目	内 容
使命	构建具有全球竞争力的光通信先进制造产业集群
愿景	积极参与助推长三角生态绿色一体化发展示范区建设

项目	内容
核心价值观	鼓励个人正直、承担社会责任，构建命运与发展共同体 富裕富通、幸福富通、健康富通、阳光富通
经营理念	合法合规，正派经营

2、品牌建设情况

富通集团（嘉善）通信技术有限公司以产品质量赢得市场口碑，在行业内品牌形象上佳，并依托网络品牌宣传和推广，产品知名度在业界具有很高知名度，产品和服务得到用户认可，近三年来，顾客满意度一直处于上升趋势。公司在顾客与市场方面的绩效结果，包括顾客满意表明三思稳定处于在较高的水平。

公司不断壮大“精、专、新”的研发队伍，持续改善产品技术水平和质量性能，近三年来产品多次获得客户和同行认可。

表 3：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2020年	2021年	2022年
客户满意度	分	98.65	98.81	98.97

（六）企业技术水平

1 专利情况

序号	申请号	专利名称	专利类型	申请日	授权日
1	201710008218.5	大尺寸光纤预制棒的脱羟退火方法及装置	发明	2017年1月5日	2019年8月2日
2	201710008217.0	大尺寸光纤预制棒的脱羟退火方法及装置	发明	2017年1月5日	2019年8月2日
3	201810019401.X	光缆自动装车系统和 方法	发明	2018年1月9日	2020年4月21日
4	201910635463.8	光纤预制棒的加工方法	发明	2019年7月15日	2021年9月21日
5	201910635481.6	光纤预制棒的制造工艺	发明	2019年7月15日	2021年9月21日
6	202010783354.3	一种线缆收线系统	发明	2020年8月6日	2022年5月6日
7	201910543820.8	大尺寸光纤预制棒的脱羟退火方法	发明	2017年1月5日	2022年6月10日
8	201910543816.1	大尺寸光纤预制棒的脱羟退火方法	发明	2017年1月5日	2022年6月14日
9	201611219493.3	光缆束管盘的运输方法及装置	发明	2016年12月26日	2022年6月24日
10	202110620970.1	一种耐压抗振光缆	发明	2021年6月3日	2022年7月26日
11	202110756897.0	伴行光缆	发明	2021年7月5日	2022年8月2日
12	202110496657.1	光缆的制造工艺	发明	2021年5月7日	2022年9月20日

13	202110619842.5	自修复带状光缆	发明	2021年6月3日	2022年9月27日
14	202110600579.5	抗扭曲光缆	发明	2021年5月31日	2022年10月21日
15	202110926580.7	一种光纤预制棒的沉积设备	发明	2019年7月15日	2021年11月4日

16	202111024615.4	一种用于光纤氙处理的设备	发明	2021年9月2日	2022年12月27日
17	202110346426.2	一种抗变形带状光缆	发明	2021年3月31日	2023年2月14日
18	202110881617.9	芯棒的加工工艺	发明	2021年8月2日	2023年2月10日
19	202111045088.5	干式带状光缆	发明	2021年9月7日	2023年2月21日
20	202111045068.8	一种骨架缆	发明	2021年9月7日	2023年2月24日
21	202111170935.0	一种芯棒的制造方法、预制棒以及光纤	发明	2021年10月8日	2023年2月24日
22	202110887697.9	组合式骨架光缆	发明	2021年8月3日	2023年3月14日
23	202110756899.X	一种海底光缆及固定装置	发明	2021年7月5日	2023年3月21日
24	201621089820.3	一种芯棒的储放装置	实用新型	2016年9月28日	2017年5月31日
25	201621262079.6	一种吸具及拉丝生产线	实用新型	2016年11月21日	2017年7月18日
26	201621261945.X	一种套管加工工具	实用新型	2016年11月21日	2017年7月18日
27	201621268721.1	一种拉丝炉	实用新型	2016年11月22日	2017年7月18日
28	201621261280.2	一种光纤预制棒的熔接工具	实用新型	2016年11月21日	2017年7月18日
29	201621435352.0	一种光纤预制棒观察装置	实用新型	2016年12月23日	2017年7月18日
30	201621440767.7	光缆束管盘的运输装置	实用新型	2016年12月26日	2017年8月15日
31	201621439426.8	制造光纤预制棒的燃烧器	实用新型	2016年12月26日	2017年8月29日
32	201621432272.X	一种光纤强度在线筛选装置	实用新型	2016年12月23日	2017年12月15日
33	201720509959.7	一种光纤盘提升装置	实用新型	2017年5月9日	2017年12月15日

34	201720379042.X	光纤盘提升装置	实用新型	2017年4月11日	2018年1月9日
35	201720826658.7	一种光纤搓扭装置	实用新型	2017年7月10日	2018年3月23日
36	201720313107.0	一种光纤处理的装置	实用新型	2017年3月28日	2018年4月20日
37	201720943624.6	光缆制造用刮油模及刮油装置	实用新型	2017年7月31日	2018年5月11日
38	201721211152.1	盘具装卸系统	实用新型	2017年9月19日	2018年5月11日
39	201720313091.3	一种光纤氙处理装置	实用新型	2017年3月28日	2018年6月15日
40	201721319992.X	光纤着色固化炉及固化装置	实用新型	2017年10月13日	2018年6月22日
41	201720313009.7	一种光纤卷绕盘具	实用新型	2017年3月28日	2018年9月21日
42	201820277781.2	盘具的自动喷码印字设备	实用新型	2018年2月27日	2018年12月4日
43	201821081711.6	设备原料润洗装置及光纤预制棒生产设备	实用新型	2018年7月19日	2019年4月29日
44	201821667897.3	光缆的生产系统	实用新型	2018年10月15日	2019年5月24日
45	201821667031.2	连续化生产光缆的系统	实用新型	2018年10月15日	2019年5月24日
46	201821669398.8	用于线缆自动收排线的内端预留装置	实用新型	2018年10月15日	2019年7月12日
47	201821670087.3	线缆成品盘自动封包装置	实用新型	2018年10月15日	2019年7月12日
48	202122022701.3	一种光电复合缆	实用新型	2021年8月25日	2022年2月11日
49	202122516352.0	一种具有较强抗压性能的光缆	实用新型	2021年10月19日	2022年6月7日

近年来，公司积极开展自主创新工作，加大研发投入力度，公司由智造运营中心进行产品研发工作。

3、产品检验标准与水平

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、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。

自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量开发部门的抽检中，合格率均达100%。

（七）企业计量水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，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，仓库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 and 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。

表 7：公司采用的检测设备

序号	设备名称	制造商	数量 (台)	检测项目	设备先进性
1	步入式高低温恒温房	东莞市越铎电子科技有限公司	1	高低温试验	国内先进
2	万能材料试验机	东莞市越铎电子科技有限公司	1	PE 料性能检测	国内先进
3	光缆机械性能试验机	北京布来得科技有限公司	1	光缆机械性能检测	国内先进
4	光时域反射仪 (OTDR)	日本横河电机株式会社	2	光缆衰减检测	国际先进
5	渗水试验仪	浙江瓴达机器人制造有限公司	1	光缆渗水检测	国内先进

（八）认证认可情况

目前公司已通过 GB/T 19001-2016 质量认证，并准备开展“浙江制造”品牌认证，公司将严格按国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“质量第一、顾客满意；精益求精、持续改进”的质量方针得以顺利推行。

—管理体系

通过 GB/T 19001-2016 管理体系认证，产品达到业内先进水平。

—产品认证

公司主要产品性能指标达到国际领先水平。

（九）产品质量承诺

在用户遵守使用、运输及储存的条件下，产品自交付日期起期间凡因设计、生产引起的质量问题，由制造商或经销商免费修理、更换。

在质保期内，若因操作不当或外部不可抗拒的因素所造成的非质量问题导致的产品损坏，维修只收取材料的成本费，免人工费及交通费。质保期满维修所需配件及人工费按成本收取。制造商或经销商应在 24 小时内响应客户存在的问题。

（十）质量投诉处理

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，每张投诉单，均应严密监控，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，公司智造运营中心对客诉信息定期监测，设立售后服务部门，对市场重复发生及影响客户满意度和产品体验的问题进行集中收集，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。组建品管圈、跨部门产品质量改善团队、同时联动上游供应商及相关合作伙伴，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。

（十一）质量风险监测

公司制定常规产品生产运行控制流程，做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。公司还运用三检制，即自检、互检、专检，对产品质量进行严格把控。其中自检包括了产品生产全过程，员工对自己所生产出来的产品，按照图纸或要求自行进行检验，并作出是否合格的判定且在检验记录上做好相关的自检记录。单元化模块化的生产模式，使产品关键质量环节得以暴露和控制，进而保证产品质量安全，防范质量安全风险。

公司制定了质量控制体系，成立了以总经理为最高领导人，质量工程师，设计控制系统、作业（工艺）控制系统、材料、零部件控制系统、检验与试验控制系统、生产设备控制系统、机械加工控制系统为组员的质量控制体系结构。并明确了质量控制体系结构及各相关部门职责。

公司编制《与顾客沟通过程控制程序》规定了在业务过程中的冲突和风险得到有效预防和处理的要求。当发生与顾客关系重大问题时，规定了制定应急措施进行处理。

三、展望

多年来，我们坚定不移地走合作共赢的发展道路，与众多优秀合作伙伴开展全方位、多形式的合资与合作，在合作中学习，在合作中提高，追求长期发展和互利共赢。我们相信，通过智慧的联合，团队的协作，将帮助我们实现优势互补。