



宁波富佳实业股份有限公司

2021 年企业质量信用报告

2022. 1

目 录

| | |
|--------------------|----|
| 第一部分：前言 | 3 |
| 编制说明 | 3 |
| 报告内容客观性声明 | 4 |
| 总经理致辞 | 5 |
| 第二部分：报告正文 | 9 |
| 1、企业质量理念 | 9 |
| 2、企业质量管理 | 10 |
| 2.1 质量管理机构 | 10 |
| 2.2 质量管理体系 | 12 |
| 2.3 质量安全风险管理 | 14 |
| 3、质量信用管理 | 17 |
| 3.1 质量承诺 | 17 |
| 3.2 运作管理 | 17 |
| 3.3 营销管理 | 18 |
| 4、质量管理基础 | 21 |
| 4.1 企业产品标准 | 21 |
| 4.2 企业计量水平 | 21 |
| 4.3 认证认可情况 | 22 |
| 4.4 质量检验情况 | 22 |
| 5 产品质量责任 | 23 |
| 5.1 产品质量水平 | 24 |
| 5.2 产品售后责任 | 24 |
| 5.3 企业社会责任 | 25 |
| 5.4 质量信用记录 | 25 |
| 第三部分：报告结语 | 27 |
| 展望 | 27 |

第一部分：前言

编制说明

本报告是宁波富佳实业股份有限公司发布 2021 年度质量信用报告。

报告组织范围宁波富佳实业股份有限公司

报告时间范围 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日

报告发布周期年度报告

报告数据说明本报告采用数据来自于宁波富佳实业股份有限公司

报告获取形式本报告以电子文档形式发布,电子文档将发布在公司网站并提供在线阅读

地址：浙江省余姚市长安路 303 号

电话：0574-62838000

传真：0574-62814946

邮编：315400

网址：<http://www.furja.com>

报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司出具的《质量信用报告》，是在综合汇总、整理公司自成立以来以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量信用机制等工作中所取得的成果。

报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合 GB/T22120-2008《企业信用数据项规范》和 GB/T22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

宁波富佳实业股份有限公司

2022 年 12 月

总经理致辞

宁波富佳实业股份有限公司，创建于2002年8月，总部位于浙江省余姚市长安路303号，占地面积140余亩，建筑面积十四万平方米。

公司专业生产各类吸尘器、扫地机器人等智能清洁类小家电产品及无刷电机等重要零部件的研发、设计、生产与销售，主要产品包括高效分离无线锂电吸尘器、高效分离有线吸尘器、多功能无线拖把、智能扫地机器人以及高效电机等。

公司是国家高新技术企业，拥有的各类专利数量近300项，其中发明专利79项，掌握多项吸尘吸核心生产技术。凭借卓越的产品研发设计能力和优秀的产品质量管理水平，历经多年的行业积累以及与国内外知名客户的常年合作，公司成为清洁家电领域内知名的ODM供应商。公司是全国十大吸尘器出口企业，产品销售区域涵盖北美、欧洲、亚洲、大洋洲的30多个国家和地区，同时公司积极开拓快速发展的国内市场，为米家、顺造、海尔、苏泊尔、小狗等国内知名品牌供应产品。

回头看走过的路，我们经历过成功的喜悦，也遭遇过失败的挫折；在经营发展的过程中，公司始终以“让家更清洁，让人更轻松”为企业使命，以“成为全球高品质清洁小家电领跑者”为愿景，通过不懈的努力，积极转变经济增长方式，走科技含量高、品牌效益好、资源消耗少的新型专业化自动化道路，在产品工艺、质量上不断提升，推

动行业发展，引领中国清洁家电企业行业走向世界，奔向未来！

富佳作为一家富有社会责任感的企业，在自身不断发展壮大的同时，时刻不忘作为一家企业所应承担的社会责任，坚持实现对社会、员工、客户及投资者的共赢理念，促进企业与社会的协调、和谐与可持续发展。首先，我们认识到优秀的企业离不开优秀人才的支撑，富佳一直将培养人才、尊重人才放在企业发展的首位，努力营造和谐并富有活力的人才培养环境为各类人才搭建起充分施展才华的舞台，并与员工共同分享企业发展的成果，真正形成了人才与企业共发展的良性机制。在企业快速发展过程中，大力提倡幸福、快乐的心态，充分营造环境良好、健康和谐的氛围，不断创造企业和谐，更为社会和谐贡献一份力量；通过各项公益活动，参与公共事业、承担社会责任，强化对人的责任、对环境的责任以及对社会、国家的责任，时时刻刻以感恩的心不断参与各种慈善事业，为国家分忧，全力打造具有强烈社会责任感的公众企业。

总经理：郎一丁

2022年4月

企业简介

宁波富佳实业股份有限公司，创建于 2002 年 8 月，总部位于浙江省余姚市长安路 303 号，占地面积 140 余亩，建筑面积十四万平方米。

公司专业生产各类吸尘器、扫地机器人等智能清洁类小家电产品及无刷电机等重要零部件的研发、设计、生产与销售，主要产品包括高效分离无线锂电吸尘器、高效分离有线吸尘器、多功能无线拖把、智能扫地机器人以及高效电机等。

公司是国家高新技术企业，拥有的各类专利数量近 300 项，其中发明专利 79 项，掌握多项吸尘器核心生产技术。凭借卓越的产品研发设计能力和优秀的产品质量管理水平，历经多年的行业积累以及与国内外知名客户的常年合作，公司成为清洁家电领域内知名的 ODM 供应商。公司是全国十大吸尘器出口企业，产品销售区域涵盖北美、欧洲、亚洲、大洋洲的 30 多个国家和地区，同时公司积极开拓快速发展的国内市场，为米家、顺造、海尔、苏泊尔、小狗等国内知名品牌供应产品。

公司以“让家更清洁，让人更轻松”为企业使命，以“成为全球高品质清洁小家电领跑者”为愿景，将通过不懈的努力，积极转变经济增长方式，走科技含量高、品牌效益好、资源消耗少的新型专业化自动化道路，在产品工艺、质量上不断提升，推动行业发展，引领中国清洁家电企业行业走向世界，奔向未来！

唯有不断探索，才能不断成长。公司从未停止探索企业发展的脚步。2002年，富佳实业成立；2006年，成为浙江省专利示范企业；2008年，认定为国家高新技术企业；2009年，荣获浙江省出口示范企业；2009年成为省级高新技术企业研发中心；2014年，富佳认定宁波市企业研究院；2020年，认定省级为省级企业研究院；2021年成功上市。

第二部分：报告正文

1、企业质量理念

宁波富佳实业股份有限公司实行董事会领导下的总经理负责制，由生产计划部、工程部、品管部（检测中心）、业务发展部（含采购）等有关部门负责公司产品的质量，任命郎一丁为本公司的管理者代表，授权他负责有效地实施和完善管理手册中规定的质量、环境、职业健康安全管理体系，向最高管理者报告质量诚信管理工作实施效果和改进要求，提高企业内部履行质量承诺意识。公司下设 12 个部门：生产计划部、工程部、人力资源部、总经办（信息中心）、业务发展部（含采购）、品管部（检测中心）、设备部、财务部、车间、生产部、技术开发部（技术中心）、物流部。

2、企业质量管理

2.1 质量管理机构

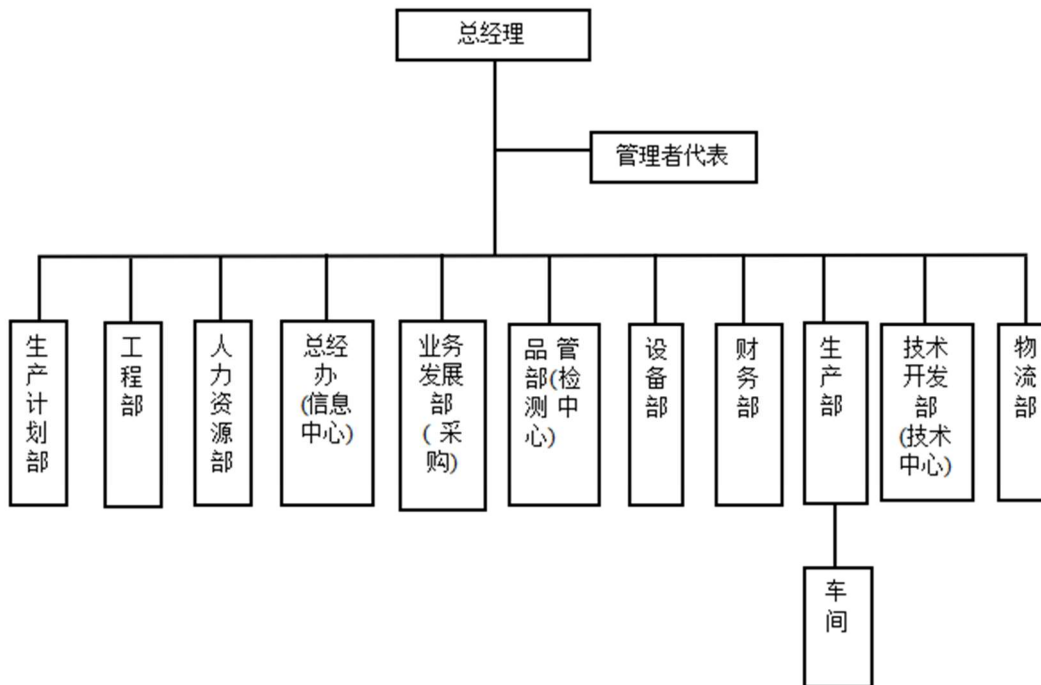


图 1：富佳公司组织机构图

各级管理组织的职责和权限如下：

（一）质量管理组织的职责

- （1）编写适合本企业的质量管理体系文件；
- （2）组织制定企业的质量、环境、职业健康安全方针和目标；
- （3）负责和监督企业质量管理体系的有效运行；
- （4）制定质量奖惩制度，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；

（5）组织企业内部质量审核；

（6）负责重大质量事故的分析处理。

（二）各车间和职能部门的职责

- (1) 保证质量管理体系在本单位得到有效运行；
- (2) 组织开展质量管理活动；
- (3) 严格执行质量管理组织的质量指令；
- (4) 完成本单位涉及的质量指标或质量目标。

(三) 品管部（“检测中心”）职责和权限

(1) 质量检验

按照有关标准和规定，对原辅材料、包装材料、半成品、成品进行仔细核对产品名称、型号规格（代号）等内容，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，制定原辅材料、包装材料、半成品和成品的企业内控标准，组织实施过程质量控制，运用数理统计等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) 产品质量确认和验证

严格按照相关产品标准和企业制定的产品标准进行检验，以保证未经检验或不合格的产品不入库、不转序、不加工、不出厂。

(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。

(5) 试验研究

根据原辅材料的变更情况，及时进行产品试验研究，提高产品质量，使产品符合标准要求。

为确保质量管理水平和全面提升管理能力，公司高层领导、中层管理者逐级签订责任书，严格按照相关质量目标进行考核。公司各相关部门月度、年度考核指标与过程质量指标挂钩，直接反映在个人薪酬上，为进一步激励员工的质量意识，建立了质量单项奖励，在全公司营造了良好的质量管理氛围，确保了公司产品生产过程全员参与、全过程控制的全面质量管理工作，形成从原辅材料进厂、检验、生产、检验、成品、出入库、出厂全过程监控。

2.2 质量管理体系

公司一直致力于吸尘器的研发、制造，从成立之初，着力与提升吸尘器的技术规格和提高产品质量。通过近二十年的技术沉淀和生产制造，公司已成为行业内知名的 ODM 制造商，获得了客户和行业的认可。近年来，公司在品牌建设上获得了“浙江出口名牌”，“宁波市名牌产品”，“中国十大吸尘器出口企业”等荣誉。

公司作为吸尘器整机和关键零部件供应商，主要顾客群体是国内国外整机品牌客户。目前，公司以 ODM 模式为主，是美国 Shark（鲨客）品牌吸尘器主要的供应商之一，是 Shark 品牌母公司 JS 环球生活的第一大供应商。公司还是戴森品牌吸尘器的电机指定供应商之一。

公司依据 ISO9001 管理体系要求，逐步建立了符合公司特色的质量管理体系，以过程方法为基准，对公司管理过程进行了分类识别、设定了各过程的输入、输出等信息，为管理过程的运行提供支持。同时，建立了基于产品实现过程的研发质量管理、原料质量检验、过程检验、成品检验、客诉管理等的全过程质量管控机制，确保产品质量

满足要求。

为保证产品和服务的质量，持续提高公司的管理水平，满足相关方的要求和期望，本公司按照《质量管理体系要求》(GB/T19001-2016)、《环境管理体系要求及使用指南》(GB/T24001-2016)和《职业健康安全管理体系要求》(GB/T 45001-2020/ISO45001: 2018)编制了《质量管理手册》、《环境和职业健康安全管理体系手册》(简称手册)和“程序文件”、“作业文件”等一些列体系管理文件本公司所有本门及人员必须严格遵照执行质量、环境和职业健康安全管理体系一体化文件的规定。。

经审定，管理手册符合 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T 45001-2020/ISO45001: 2018 标准的要求和本公司实际情况。

公司质量目标完成情况如下：

a、公司生产的产品质量满足相应的产品标准，产品出货产品一次合格率 99.5%以上，制造工序一次校验合格率稳定可控，达到目标要求。

b、顾客满意度近年来持续上升，截止至 2021 年实际完成度 90.75%，达到目标要求。

c、每年定期开展公司内部质量审核、管理评审工作，过程设计由总经理牵头，每个过程的责任部门主导，所涉部门参与，通过体系审核、管理评审、经营管理会议等进行过程的设计和逐层分解，适时评估、改进过程设计。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持续改进。

d、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。

e、始终坚持不懈加强过程控制是确保企业产品质量稳定的唯一有效途径。公司通过制定并严格执行高于国家标准的产品内控指标，严格执行产品标准定期召开质量分析会，及时制定对策，严格把好产品质量关。

f、始终坚持持续创新，在搞好生产经营的同时，积极开展节能减排技改工程。减少有用物质的排放，提高利用率。

g、坚持以关注顾客为焦点，确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。包括：

- 1) 改进产品和服务以满足顾客要求并关注未来的需求和期望；
- 2) 纠正、预防或减少不利影响；
- 3) 改进质量、环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性。

持续改进质量管理体系。不断调整、改进产品过程控制，提高和完善产品质量水平，不断增强顾客满意度，确保经济效益稳步增长。

h、品管部（“检测中心”）依照《产品检验和试验控制程序》对采购产品在入库、使用前进行验证，确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。验证的方式包括：检验、试验、证据验证等，以确保采购的产品满足规定的采购要求；

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，促进了公司整体质量管理水平持续提升。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉处理

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 24 小时内联系顾客解决，近三年顾客投诉处理率均保持 100%。

随着订单量的不断增多，但顾客投诉数量呈逐年递减趋势，这是公司重视服务体系建设、产品质量及工艺改进的必然结果：售后服务及时率（2 个小时响应，24 小时内解决问题）。

为了快速、高效响应顾客投诉，公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，明确规定对于顾客投诉的响应、跟进、处理、回复、改进的责任部门以及流程，通过二十年来专业生产、销售，售后服务经验，建立起了一套完善的投诉快速响应、处理及改进机制，保证顾客投诉渠道畅通的同时，更重要的是及时、专业地为其解决售后服务问题，收集顾客意见与建议，整理反馈至相关责任部门进行改进，以提升顾客满意度和忠诚度。

对于顾客质量信息反馈、投诉，销售部负责接收，填写"顾客投诉反馈单"并传递到品管部（“检测中心”），由品管部（“检测中心”）统一登记在“年度顾客抱怨(投诉)统计表”上，同时由品管部（“检测中心”）组织相关部门进行分析、处理并形成合适的改进措施，并在 3 个工作日内将改进措施反馈给顾客。

公司质量、服务投诉热线如下：

投诉热线：0574-62838000

2.3.2 质量风险监测

公司对产品和质量安全一直保持高度重视，不合格或者损坏的产品可能在使用过程中因产品问题而出现人员受伤的情况。因此公司定

期开展内部监测和委托外部组织机构进行全面监测，按照 ISO9001 标准和相应的其它国家标准、行业标准、企业标准及客户标准，严格监测材料及产品质量，进行严苛的认证把关，不断完善和健全质量风险监测，为生产质优、价优、稳定的产品提供系统保障，全方面降低了质量安全风险。

2.3.3 应急管理

成立由总经理任总指挥的紧急应变指挥中心，各部门主管任现场指挥。为确保各种意外事件发生时，有关人员能各就各位，且迅速有效地采取各种应变措施，使财产损失、人员伤亡、环境影响和工伤事故减少到最低限度。综合办负责组建紧急应变小组，并组织紧急应变预案的演习。紧急应变小组负责异常、紧急状况的处理。各部门主管负责担任处理紧急事件的现场指挥，并在紧急事件发生后提出改善措施。

同时做好灾后的处理工作，妥善进行事后处理：

- a. 上级相关部门或公司有关人员组成调查组调查灾情发生的原因，提出改善方案，落实预防措施；
- b. 待原因查清后，组织人员清理灾害现场，尽早恢复正常生产，把灾害所造成的损失补回来；
- c. 灾害后，事件发生部门负责将灾情发生的时间、地点、原因记录在《事故调查处理情况登记表》中，逐级上报至总经理。
- d. 如系较大的伤亡事故，公司应组成由综合办主导的调查组，调查灾情发生的原因，提出改善方案，落实预防措施。

3、质量信用管理

3.1 质量承诺

富佳一直秉承着“让家更清洁，让人更轻松”的使命，严格把好环保质量关。公司成立至今屡获殊荣，公司先后导入 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，达到国际的环保标准，公司一直专注于持续的技术革新和设备提升，以提升产品及服务质量。

3.2 运作管理

公司坚持“以人为本”的理念，为员工创造了一个积极参与公司发展的良好环境，通过开展多种形式的质量管理活动，实施全过程的质量管理，充分发挥广大员工的聪明才智和当家作主的进取精神。如开展 QC 小组活动、优秀员工评比活动等，为优秀员工、先进员工优先提供各种学习和晋升的机会，并在精神和物质上进行奖励，以激发广大员工参与质量管理的积极性。为了确保 QC 小组活动的规范化，公司在资源上给予了大力的支持，对优秀的 QC 成果给予表彰和奖励，以保持、提高员工的参与程度和积极性。

公司历来恪守“以人为本”的理念；近年来，在业绩不断攀升的同时，公司也在加大投入改善员工的薪酬和福利。

公司秉承“诚信经营”理念，在企业外部树立了良好的商业信用和道德形象，与各大银行等合作伙伴建立了长期友好的合作关系，严格遵守银行结算纪律，按时归还银行贷款本息，不存在逾期未偿还的债务，不存在任何道德违规事件。

公司在快速发展的过程中，积极主动履行公共责任，不遗余力地回报社会。高层领导将公益支持作为企业价值观内涵的延伸，并付出实践。

富佳始终如一地坚持以质取胜的理念，视产品质量为企业的生命，公司通过质量体系认证，并根据体系要求，实行严谨的质量管理，强化员工质量意识。在企业快速发展的同时，公司也积极承担社会责任，为利益相关方创造价值。凭借科学创新的理念，诚信合作的决策团队，严谨的质量控制体系，公司先后导入 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证，满足 RoHS 指令要求，达到国际的环保标准。

3.3 营销管理

在实施战略规划的过程中，富佳始终把关注顾客需求放在首位，以长期赢得市场。通过市场研究确定公司顾客群，按照顾客对产品和服务的不同需求进行市场细分，进而确定目标市场，公司是全国十大吸尘器出口企业，产品销售区域涵盖北美、欧洲、亚洲、大洋洲的 30 多个国家和地区，同时公司积极开拓快速发展的国内市场，为米家、顺造、海尔、苏泊尔、小狗等国内知名品牌供应产品。

公司对资金的需求，主要根据全年发展目标，主要包括设备更新，人员薪资福利，运营成本及每次的招投标项目的资金需求。

1、在实施项目预算管理“围绕效益、做实基础、注重细节、严格考核、不断提高”。根据公司要求，公司的招标项目预算管理工作也逐年在进步，预算的精确度也不断提高，并将预算工作推行到每个工程项目中，对不合理之处提出调整意见。

2、加强成本管理，控制和降低成公司以订单预算为基础，实施涵盖生产成本和期间费用的大成本管理模式。从多角度进行成本管理，包括制造成本、质量成本、采购成本、资金成本及各部门费用等。财务部门以采购为源头，介入采购价格的管理，从源头上控制和降低采购成本。以部门费用预算为依据，控制部门可控费用的发生。

3、提高风险管理意识，确保财务安全性

公司已建立财务风险管理体系，并在实际运行管理中持续改进不断完善。公司目前的财务风险管理体系可以概括为：以财务制度为依据，以资金管理为主线，通过财务管理，借助于财务信息一体化软件，采用财务预警分析方法管理和控制财务风险。

4、加强资金日常管理，提高资金使用效率

公司完善资金支付流程，执行资金收付计划，加强资金使用管理，提高资金使用效率，保障资金供给，不断完善公司的财务管理体系和制度，提高风险控制水平，确保资产保值增值，实现企业价值最大化。

5、完善资金评估分析，改善调整资金结构

公司建立了完善的财务分析制度，充分收集有关财务、业务、市场、技术、政策、法律等方面的有关信息资料，根据不同情况分别采用比率分析、比较分析、因素分析、平衡分析等方法。公司每月召开资金分析会议，分析预算执行情况、财务收入、费用、利润的预算完成情况以及资金日常使用的执行情况。跟踪检查月度资金计划执行情况，有效控制资金使用，使公司实时掌握资金情况并根据各种需求做出调整。

根据公司的战略目标，以及对市场变化快速反应的考虑，最大限

度的满足顾客及相关方的需求，确定了公司的关键价值创造过程和关键支持过程。通过有效地对过程进行设计，实施和持续改进，满足股东和主要相关方的需求。富佳在考虑顾客与相关方的需求、及行业政策和产品标准的基础上，确定招投标管理、采购管理、生产管理、营销服务四个关键价值创造过程，同时也确定人力资源管理、设备管理、财务管理、安全环保管理过程四个关键支持过程。

4、质量管理基础

4.1 企业产品标准

公司致力于使用质地纯真的原料，通过精益扁平的管理、高效快速的服务，自我加压的创新思维，成为真空吸尘器的首选专家，也是从事智能家电生产、研发、销售的专家型企业。现行有效的执行标准分别为 DB33/T 944.1—2014《“浙江制造”评价规范 第1部分 通用要求》、DB33/T 944.2—2017《“浙江制造”评价规范 第2部分 管理要求》、“浙江制造”标准 T/ZZB 0865—2018《高效吸尘器电机》等。为保障出厂 100%合格，公司一直坚持采用高于行业标准的内控标准和不断提高产品质量的原则严格要求自己的产品，从未在任何项目发生过任何一起重大质量事故，产品深受新老顾客的青睐。

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，将企业标准贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购到半成品、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包装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。

4.2 企业计量水平

4.2.1 重视计量管理工作，机构健全

公司严格执行《中华人民共和国计量法》文件法规，并建立健全《生产过程控制程序》、《产品的检验和试验控制程序》等，品管部（“检测中心”）全面负责公司的计量设备管理工作，设有专职和兼

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，设立有检测实验室。同时，公司加强了对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化、标准化提供了有力的支持和保障。

4.2.2 计量器具管理规范，定期检定、校验

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照公司《采购控制程序》和《生产过程控制程序》等，对生产工艺过程中的原辅材料加强计量管理，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。

4.2.3 加强管理，不断采用更新计量器具

为了进一步提高公司产品质量，在市场竞争中争得信誉，加大了计量及质量控制设备的投资力度，严格进行 ASTM F558/IEC60312 性能测试、IEC60704 噪音测试、UL1017/IEC60335 安规测试等测试项目，使质量更加稳定。对原辅材料供应商进行严格考核，采购原辅材料均具有第三方检测报告和合格证明。

4.3 认证认可情况

富佳始终如一地坚持以质取胜的理念，视产品质量为企业的生命，公司通过质量体系认证，并根据体系要求，实行严谨的质量管理，强

化员工质量意识。在企业快速发展的同时，公司也积极承担社会责任，为利益相关方创造价值。凭借科学创新的理念，诚信合作的决策团队，严谨的质量控制体系，公司先后导入 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，达到国际的环保标准，公司不仅一直专注于持续的技术革新和设备提升，以提升产品及服务质量。

4.4 质量检验情况

公司制定了产品的检验和试验控制程序，不合格品控制程序，对原辅材料、生产过程关键参数，对生产过程关键参数并自动报警和控制，实现生产过程参数自动监测、控制、记录。

5 产品质量责任

5.1 产品质量水平

富佳拥有完整全套的生产流程，生产、工艺、计量、检测设备完备、公司先后采用“全自动低压直流电机生产线”、“350M 波峰焊”、“350T-1000T 注塑机”、扫地机器人“吸、拖、洗一体技术”、吸尘器“多级旋风离心分离过滤技术”、“防止磁饱和技术”、“瑞新风道系统”等先进技术，增加产品先进性。

每年对质量管理职责、生产资源提供、人力资源要求、技术文件管理、过程质量管理、产品质量检验、安全防护和其他要求进行全面自查、整改，并持续改进。公司产品质量过硬，产品实物质量高于行业其他标准。

5.2 产品售后责任

公司为实现“成为全球高品质清洁小家电领跑者”的愿景，公司更是投入巨笔资金，购买先进设备仪器。为此，我们还要进一步加强对使用先进设备员工的培训，并通过自身的科技改造和创新，专人负责，专人跟踪，让先进设备实现效益更大化，以严谨的施工、严格的管理建立起了有富佳特色的程序化、标准化、规范化的完善的售前、售中、售后服务体系，对服务过程全程记录、监督和完善，竭诚为用户提供温馨的、响应迅速的服务。

公司通过全面质量体系推动和持续改善，综合利用 QCC 等质量改进活动提升质量管理水平。近三年公司产品质量保持稳定提升，主要产品出货成品一次合格率保持 99%以上，生产工序一次校验合格率稳

定可控。

公司历来要求与保证的是将顾客投诉 100%及时响应，并规定在 3 天内联系顾客解决，近三年顾客投诉处理率均保持 100%。

公司产品均采用个性化定制的生产方式，物料品种多，销售订单选用物料无法事先预知，所以采购物料订购量的管理比标准产品的难度高出很多。近几年材料供应合格率均保持在 97%之上，准时交货率 100，并且近年来在不断上升，朝着 100%的目标不断努力。

5.3 企业社会责任

在企业快速发展的同时，公司也积极承担社会责任，为利益相关方创造价值。公司不断开拓供应商数量，坚持“长期合作，实现共赢”的理念，支持高效吸尘器产业上下游产业的壮大和发展。目前公司核心合格供应商共 22 家。公司产品出口欧、美、亚、非、澳五大洲 30 多个国家和地区。公司投资建立完善各类安全、性能测试设备，设立测试中心，并获得“ITS 认可实验室证书”，产品均已获得 GS、EMC、CE、UL 和 CCC 国际国内安规认证。公司建立有规范的 ISO9000、ISO14000、ISO45001、SA8000 等国际通行的质量、环境、职业安全健康、社会责任管理体系。

公司发展离不开员工和社会各界的支持，公司高层领导十分重视公益支持，并以身作则积极参与社会的公益活动，主动履行社会责任，以帮助苦难家庭，慈善捐助作为重点的支持领域。公司每年投入不少于 30 万元用于专项慈善冠名基金，用支持公益活动。历年累计捐钱金额已达 600 多万。

5.4 质量信用记录

宁波富佳实业股份有限公司从开创至今，在诚信守法上一一直坚持的宗旨是：诚信经营。公司正是因为坚持“诚信经营”，才能从小到大、由弱变强，通过自身积极的努力成功打造了富佳品牌，成就了富佳在智能小家电行业的优势地位。所以说，诚信守法是富佳走向成功的基础，也是持续经营之本。

高层领导带头学习《公司法》等相关法律，通过员工入职培训、例会、宣传栏等形式和渠道，开展普法、反腐教育，培养员工诚信守法公民意识；建立了内控审计和外部审计制度，鼓励员工对违法和不道德行为加以举报，通过违法、违纪和违规行为的严格检查和严肃处理，培养员工的诚信素养；《员工手册》中对诚信有着严格的制定，并制定了严格的奖惩制度；严格遵守合同，公开服务承诺，在商务往来中形成了守法诚信的良好风气，公司一直致力于吸尘器的研发、制造，从成立之初，着力与提升吸尘器的技术规格和提高产品质量。通过近二十年的技术沉淀和生产制造，公司已成为行业内知名的 ODM 制造商，获得了客户和行业的认可。近年来，公司在品牌建设上获得了“浙江出口名牌”，“宁波市名牌产品”，“中国十大吸尘器出口企业”等荣誉。

第三部分：报告结语

展望

宁波富佳股份有限公司的愿景是成为“全球高品质清洁小家电行业领跑者”，为现代化社会消费者“富裕生活，创造佳品”。公司自成立以来，一直坚持在清洁类小家电领域的不断探索和发展，选择了以持续为客户创造价值为中心的精准型商业模式，不断挖掘客户需求与消费者的诉求，不断创新，持续改善，坚持走专业化生产发展的道路，将吸尘器业务做精做强做大。公司主要选择国际知名家电制造商、品牌运营商以及区域性领袖企业作为业务合作对象，着力构建稳定、双赢的合作模式。为适应市场的快速变换，应对日益复杂的经营环境，公司的总体经营战略是：坚持技术创新，提升产品研发创新能力，增加产品附加值；坚持品质优先，把品质作为企业发展重要基石；坚持精益运营，持续改善，不断提升企业和产品的竞争力；坚持全球化，整合全球贸易优质资源，致力于成为全球清洁类小家电领域的标杆企业。

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！首先感谢您抽出宝贵的时间阅读本报告，因编写水平有限，报告中难免有不足或者疏漏之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作的落实质量，希望您给出宝贵的意见和建议，我们将虚心接受反馈信息，不断改进，以臻完善！谢谢！

您的评价

1、您对本报告整体上：

很满意 比较满意 一般 不满意

2、您认为本报告的结构：

很合理 比较合理 一般 不合理

3、您认为本报告披露的内容：

很全面 比较全面 一般 不全面

4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：

很详尽 比较详尽 一般 不详尽

5、您对本公司产品质量信用：

很满意 比较满意 一般 不满意

6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？

您的信息：

姓名：

联系电话：

电子邮箱：

通讯地址：

邮政编码：

宁波富佳实业股份有限公司

地址：中国浙江省余姚市长安路 303 号

电话：0574-62838000

传真：0574-62814946

邮箱：furja@furja.com

邮编：315400

网址：<http://www.furja.com>