

飞腾精密传动（浙江）有限公司

2024 年度企业质量诚信报告



二零二五年二月

目 录

第一部分 前言	3
第二部分 报告正文	6
第一章 质量理念	6
第二章 质量管理	7
第三章 质量诚信管理	10
第四章 质量管理基础	15
第五章 产品质量责任	17
第六章 产品质量承诺	18
第三部分 结语	21

第一部分

第二部分 前言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性负责，现将有关情况说明如下：

- （1）报告范围：飞腾精密传动（浙江）有限公司
- （2）报告时间：2024年1月至2024年12月，部分数据超出以上时间以实际为准
- （3）报告发布周期：一年

1.2 总经理致辞

公司从成立至今，励精图治，风雨兼程。全体员工凭着坚定的理想和信念，执着追求，开拓进取，取得了不凡的成就。十余年的发展之路，我们脚踏实地，诚信为本、锐意进取，叙写下公司绚丽的发展篇章。在公司取得的荣誉和业绩背后，饱含着各级政府和主管部门的关心和帮助，饱含着各界人士和朋友的关爱与鼓励，饱含着合作伙伴和协作企业的信赖和支持，特别是全体员工的辛勤耕耘和无私奉献。

飞腾精密传动（浙江）有限公司坚持以“打造更优质的产品，提供更满意的服务，让“飞腾人”实现更高的价值。”作为企业使命，将“致力于成为电机行业的腾飞者”作为愿景，以“忠诚、感恩、责任、专业、创新、合作”为核心价值观，以“发展企业、奉献社会、造福员工”的宗旨，在产品的设计、生产、销售、服务上脚踏实地、平稳前进。

公司秉承“满足需求、服务社会”的企业理念，发扬“崇尚一流、追求卓越”的企业精神，长期坚持“让使用者满意、让合作者盈利”的经营指导方针，着力于提高企业核心竞争力；公司奉行“以诚信立业、以科技为支撑、以质量求生存、以管理出效益”的经营生产理念，着力于按“制度、标准与流程”的务实执行；据此，我们凭借自身产品质量优势和改革创新的有效资源，竭力为用户提供高质量产品和全方位的优质服务。

回首公司的历程，我们在欣喜和振奋中，更感受到新的激励与挑战。展望公司的发展，我们对它美好的未来充满信心。我会带领全体员工在新的征程上，勇于奋进、开拓创新，以更高的标准和要求挑战自我，超越自我。让我们携手共进，为缔造公司的百年伟业，为“致力于成为电机行业的腾飞者”而共同努力！

总经理：韩崇

2025年2月

1.3 企业简介

飞腾精密传动（浙江）有限公司成立于2010年9月，位于宁波西大门（杭州湾跨海大桥附近）的慈溪市匡堰工业区，是一家专业设计、制造与销售各类微型交直流减速电机的民营实业公司。

公司现有厂房10000多平方米，不断引进并拥有多轴运动加工中心、数控高效滚齿机及齿轮测量中心等一流先进设备；公司引进台湾的专项技术，拥有对减速机及微型交直流电机的自主开发设计与制造能力。公司拥有中高级技术人员10余名，并长期坚持结合新工艺、新技术、新材料的科技研发创新；公司专业生产感应减速电机、步进减速电机、可逆减速电机、刹车减速电机、调速减速电机、刹车调速减速电机、力矩减速电机、直交轴减速电机、速度控制器和各类直流有刷及无刷减速电机，飞腾以诚信、实力和产品质量获得业界的认可，年生产量达到20万台以上，具有大批量生产的实力。

公司的产品市场需求量日益增大，广泛用于工作母机、纺织机械、输送机械、印刷机械、食品机械、自动贩卖机及胶装机、电脑横机、自动餐桌、办公设备、医疗器械、太阳能发电等应用性领域；多年来我们的产品一直深受广大客户欢迎，发展前景十分可观。

公司秉承“满足需求、服务社会”的企业理念，发扬“崇尚一流、追求卓越”的企业精神，长期坚持“让使用者满意、让合作者盈利”的经营指导方针，着力于提高企业核心竞争力；公司奉行“以诚信立业、以科技为支撑、以质量求生存、以管理出效益”的经营生产理念，着力于按“制度、标准与流程”的务实执行；据此，我们凭借自身产品质量优势和改革创新的有效资源，竭力为用户提供高质量产品和全方位的优质服务。

在市场竞争日益激烈，企业抗风险能力日益减弱的大气候形势下，“飞腾人”正在加倍努力，以改革促进更新观念，以管理促使提高效益；坚持创新理念并务实执行，向打造一流传动产品迈进；“我们的飞腾”在改革创新的发展中日益成长。

第三部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

打造更优质的产品，提供更满意的服务，让“飞腾人”实现更高的价值。

1.2 公司愿景

致力于成为电机行业的腾飞者。

1.3 核心价值观

忠诚、感恩、责任、专业、创新、合作。

1.4 公司司训

坚定目标，修订计划

遵守规范，不避责任

从不抱怨，积极进取

创造价值，共同成长。

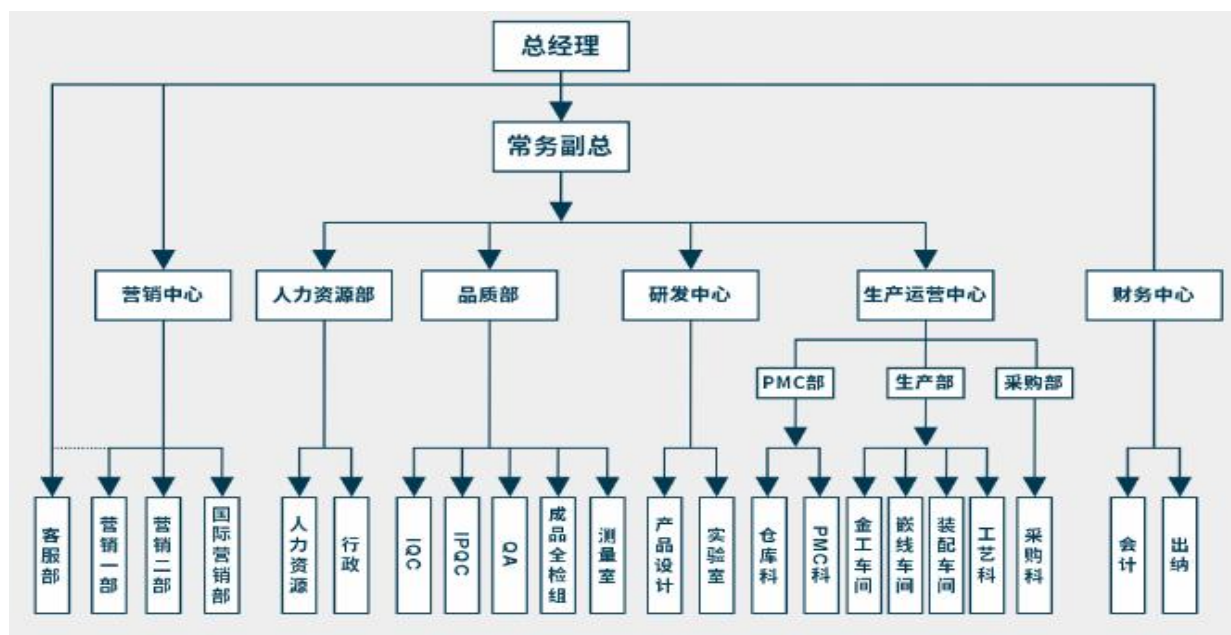
1.5 质量方针

顾客至上，优质高效，持续改进、争创一流。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 管理组织架构图



公司的质量管理由最高领导者亲自挂帅，任命管代对本公司产品质量工作全面负责，组织制定公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等活动。品质部是公司质量管理的主责部门，实行质量安全“一票否决制”，确保一次交验合格率大于95%。

2.1.2 管理者代表

a) 确保按照质量/环境/职业健康安全管理体系标准、强制性认证实施规则的要求及强制性产品认证实施规则工厂质量保证能力要求建立、实施和保持质量/环境/职业健康安全管理体系；

b) 向总经理报告质量/环境/职业健康安全管理体系的绩效及任何改进的需求，并与管理层就管理体系运行情况沟通；

c) 监督协调质量/环境/职业健康安全管理体系各项要求和程序文件的贯彻和实施，负责体系内部审核工作，确保质量/环境/职业健康安全管理体系获得预期的输出；

d) 确保在整个公司范围内所有员工理解顾客和相关方的要求并不断促进这种意识的形成；

e) 负责公司有关质量/环境/职业健康安全管理体系方面的业务与外部的联络。

2.2 质量管理体系

1、公司以 ISO 9001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的飞腾质量管理标准体系。并通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外加工过程加以识别，并实施控制。对外加工过程的控制，按 ISO 9001:2015 标准的 8.4 条款要求进行控制。

最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：

(1) 产品一次交验合格率 >95%

(2) 顾客满意度 ≥95%

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司运行了 ISO 9001:2015 质量管理体系、ISO 14001:2015 环境管理体系和 ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系认证，并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《产品实现的策划控制程序》、《采购与供应商控制程序》、《监视和测量控制程序》、《品质异常控制程序》及产品检验规范等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点

特性存在的风险处于控制中。

可靠性验证试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过 ISO 9001:2015 质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、推荐考核等程序，进行内部检验团队专业技术培训与提升。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工绩效考核评比的重要内容。对外加工点，通过加强生产过程控制、监管和技术指导，全方位保证产品质量合格率。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安委会和应急小组，制订了《应急准备和响应控制程序》和相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

第三章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1、产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外外部环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司目前已获得了 30 项专利，其中发明专利 2 项，实用新型 26 项，外观设计 2 项。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、进度配合、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《采购与供应商控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按月进行考核评分，考核的结果与供应商的配套比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过派驻人员指导、对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入精益生产、加强自动化投入和信息化建设，提升产线的系统效率与稳定性，并制定了《生产控制程序》、《客户投诉控制程序》、《产品标识和可追溯性控制程序》、《品质异常控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

通过导入 ERP 系统，有效支持过程控制，实现流程的数据信息贯通，确保数据的及时性、准确性，达到数据的可视化管理和数据的唯一性和可追溯性。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗，人员换岗应经培训合格后经生产及品质部门确认。车间管理人员或者质量经理定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按照规定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：严格进行材料标识管理，通过系统管控、员工自查、巡检督查方式进行控制。IQC 对不合格的物料进行锁定和标识、隔离，未经评审，不得使用检验不合格的原材料。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、巡检及整机出厂检验，切实保证终端产品质量。车间严格执行产前会议制度，产品上线前均组织生产、质量、工程等相关岗位人员明确产品要求及历史问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于现场发现的可立即处理的质量问题，车间主任或检验员及时组织相关人员改进；对于由长期数据统计发现的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 5S 标准执行。每周组织巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改，并定期进行现场管理评比及奖励活动。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等应急预案演练。

测量设备管理：每年制订测量设备的周期检定计划并严格执行。对涉及安全性能检测的设备，利用检测设备（或好样/坏样）每天进行确认点检，确保测量设备的有效性。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，营销中心每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时, 询问公司产品质量情况, 并及时将情况反馈给品质部。

3) 营销中心应定期回访客户, 其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价, 以便进一步改善我们的工作。

4) 每次回访客户, 应写出书面报告并存档, 并派出专业技术人员予以支持, 并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则, 与客户建立长期良好的战略合作关系, 按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展: 在顾客需求的识别上, 公司尽最大可能了解顾客需求, 建立并实施了《客户投诉控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》; 确立顾客满意度指标并领先同行, 增强了顾客对购买公司产品的信心。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”, 把创建学习型组织, 营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施, 公司将员工培训工作提到了议事日程, 短期培训班已不适应公司发展的要求, 公司急需对全体员工进行有计划、系统地进行培训, 以提高员工的整体素质。同时, 还与咨询公司建立合作, 派出班组长、工程、质量、采购和人力资源等骨干人员参加培训。

公司每年针对实际和市场形势, 识别各部门的培训需求, 制定员工培训规划和年度计划, 开展职工教育培训, 包括质量意识、质量知识、质量管理体系、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等, 对质量诚信教育进行了安排布置。

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量意识方面的教育培训, 做到有计划, 有安排, 有检查, 有考核, 有总结, 确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时, 始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念, 守法经营, 自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时、完整地在公司官网上披露信息, 确保所有投资者都能够及时的获取公司发布的信息; 同时, 公司通过投资者互动平台、投资者热线、互动邮箱等多种方式与投资者进行沟通交流。

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，达到推介企业，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

对象		宣传渠道	宣传内容	效果	评价机制
内部	员工	通讯平台、微信公众号、官网、年会、培训、优秀文化案例等	文化制度、活动展示、优秀文化案例、优秀员工事迹、高层讲文化与自身创业故事	提高员工企业文化认知度、认同度、满意度	员工满意度调查、标杆员工等
	顾客	信息窗、微信公众号、文化墙、文化案例传播、员工培训等	文化动态、优秀文化案例、文化讲解、成果展示	提高客户公司文化认同度	满意度调查、企业文化认同等
外部	供方	供应商会、官网等	质量文化、效率文化	质量承诺书的签订	提高交付效率和质量、文化落地情况和效果
	股东	官网、股东会等	企业使命、企业愿景	投资交流活动、文化之旅	股东认可、投资交流频次
	社会	文化交流、企业文化交流等	社会贡献、企业使命、企业愿景、党建文化	文化之旅、党建文化访问、企业文化访问	提升社会知名度、交流接待数量

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司从多年的经营实践中总结提炼的价值观就是“忠诚、感恩、责任、专业、创新、合作”，并以此为准绳奉行不止，高层领导带头学习《公司法》、《产品质量法》、《环境保护法》、《劳动法》等法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对内外贸易，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受国内外客户的信赖。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议、授权代理职务协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，

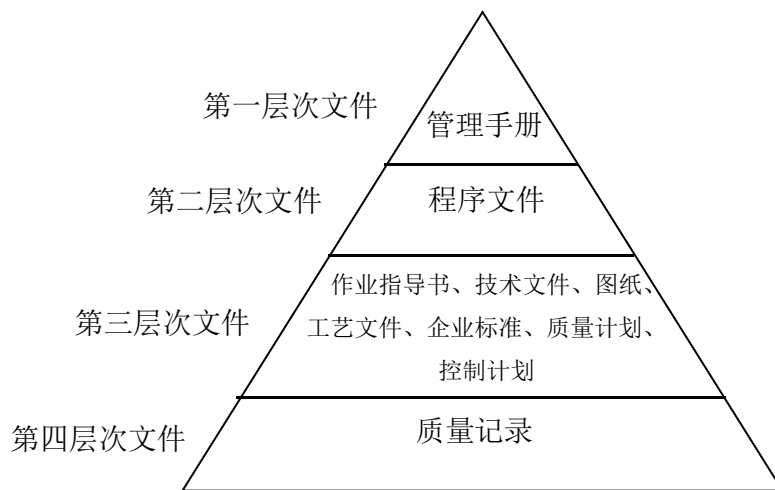
成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入 ISO 45001 职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“5S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域内通风改造、安装废气处理设备等等，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作作为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO9001:2015 质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。

公司管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从进货检验、工序检验、成品检验、实验室检测设备；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。设有专职人员负责设备的选型、委外校准/检定、和确认。和在用检测设备的定期委外校准或检定工作，并增加内部定期核查的方法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，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具每班定时进行在线校准，确保计量设备的计量准确性。

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或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范及标准，公司先后通过 ISO 9001:2015、ISO 14001: 2015、ISO45001: 2018 管理体系等认证。

公司坚持“顾客至上，优质高效，持续改进、争创一流”的质量方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，以及倡导健康生活方式，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内审加外审的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，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管理模式，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、设备管理制度和安全操作规程。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司制定了相应的管理办法，加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司主要产品微型交流齿轮减速电动机，产品达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格才进行转序。

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，营销中心每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品质部。

3) 营销中心应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

公司本着诚实守信的原则，与客户建立长期良好的战略合作关系，客按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展：在顾客需求的识别上，公司尽最大可能了解顾客需求，建立并实施了《客户投诉控制程序》和《顾客满意度调查控制程序》；重点确立顾客满意度指标并领先同行，增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《社会责任报告》。

第六章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理

投诉的处理流程：营销中心负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图

6.1 投诉管理流程。营销中心的职责是：

客户质量投诉、三包索赔、外部退/换货接收处理；

外部质量处理支持、重大售后服务的组织与落实；

配合品质人员做好质量信息的处理回复；

客户质量要求识别输入、传达与管理；

与公司内部品质部门以及外包售后单位接口做好售后服务工作；

外部质量运行、客户质量满意度分析与组织改善，最大限度减少顾客不满和业务流失。

营销中心负责接收、收集顾客的抱怨/投诉，将顾客的意见记录，通过《顾客信息反馈表》或顾客专用格式，将相关信息传递到品质部，品质部接到顾客投诉反馈信息后，在1个工作日内作出响应。

若分析确认的结果是本公司的制造质量问题，品质部组织相关人员分析原因，以确定根本原因，提出纠正和预防措施并组织实施，适当采用与风险相适应的防错技术。品质部评价纠正和预防措施的有效性，防止问题的再次发生。

投诉信息的积累、分析。营销中心负责定期对顾客投诉情况进行统计。品质部负责完成“纠正和预防措施报告”或类似形式的8D报告，并负责对措施的有效性进行验证直至问题关闭。

客户投诉控制程序

飞腾精密传动（浙江）有限公司	文件编号	FTG/QES CX08-2022
	文件名称	客户投诉控制程序
	版本号/修订次	A/0

1 目的

为规范对客诉处理的及时性和有效性，确保客户投诉时能迅速进行原因调查分析及纠正和预防措施的控制，防止类似情况的再次发生，特制定本程序。

2 范围

适用于因公司产品质量缺陷而发生顾客投诉和退货的处理作业。

3 定义

3.1 客诉：指因公司产品因素而被顾客以书面、电子邮件或电话等形式向公司任一部门或个人进行反馈、投诉或要求退换货。

3.2 一般客诉：指未满足顾客隐性需求、或非批量性的不影响产品使用功能的品质问题、不需要退回公司处理的可让步接收的客诉事项。

3.3 严重客诉：指公司所交付的产品出现批量性品质问题、或顾客明确要求的非功能性要求未得以满足，导致需要退回公司处理的客诉事项。

3.4 重点客诉：指公司所交付产品出现重复性、批量性或严重影响产品功能的品质事故，导致需要退回公司返工、返修或报废处理的客诉事项。

4 职责

4.1 营销中心：

- (1) 接收顾客投诉的相关信息并向相关责任部门反馈；
- (2) 协助公司内各部门间与顾客的沟通交流；
- (3) 负责对客诉事项进行登记、原因分析；
- (4) 监督和跟踪客诉处理过程和结果。

4.2 责任部门：

- (1) 负责对不合格事项的原因进行调查分析，并予以改进；
- (2) 采取有效的纠正、预防措施并回复纠正处理的结果；

5 工作程序

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《产品质量法》、《消费者权益保护法》、浙江制造标准等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求，围绕“顾客第一、热情真诚、耐心细致”建立了一整套售前、售中、售后的个性化服务体系。

快速响应做服务

本标准的产品承诺为：

(1) 在用户按照使用说明书的规定，并正确地使用与存放减速电机的情况下，制造商应保证减速电机从产品出厂之日起 14 个月内能正常运转。如在此规定时间内，减速电机因制造质量不良而发生损坏或不能正常工作时，制造商应无偿地为用户修理或更换零件或减速电机。

(2) 制造商应对减速电机交付后的技术服务作出规定，当用户有需要时能在 1 个工作日内响应，当用户有需要时能实时提供远程技术支持，必要时赶赴现场提供相应技术服务。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制。

第三部分 结语

自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“发展企业、奉献社会、造福员工”的宗旨，保障员工的合法权益，坚持“打造更优质的产品，提供更满意的服务，让“飞腾人”实现更高的价值”的使命和“致力于成为电机行业的腾飞者”的愿景而努力。与此同时，学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内一流、国际先进的目标持续努力。

品质是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求将会不断提高。作为一个负责任的企业，飞腾在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的精益化、信息化、自动化工作，持续完善管理体系，提升质量管理水平，以“忠诚、感恩、责任、专业、创新、合作”的公司价值观及“顾客至上，优质高效，持续改进、争创一流”的质量方针为指引，努力夯实质量诚信基础，持续提升产品质竞争力，并向着“致力于成为电机行业的腾飞者”的目标不断迈进！

飞腾精密传动（浙江）有限公司

2025年2月