

2024 年 质 量 诚 信 报 告

杭州川口特种电线电缆有限公司

编制时间：2024 年 9 月

目 录

前言	1
一、报告范围	1
二、报告发布形式	1
三、总经理致辞	1
报告正文	3
一、公司简介	3
二、企业质量理念	3
三、企业质量管理	5
(一) 质量管理机构	5
(二) 质量管理体系	7
(三) 质量安全风险管理	10
四、质量诚信管理	10
(一) 质量承诺	10
(二) 运作管理	12
(三) 营销管理	13
五、质量管理基础	14
(一) 标准管理	14
(二) 计量管理	14
(三) 认证管理	15
(四) 检验检测管理	15
六、产品质量责任	16
(一) 产品质量水平	16
(二) 产品售后责任	17
(三) 企业社会责任	17
(四) 质量信用记录	20
报告结语	21

前言

本公司出具的质量诚信报告，是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和科学性负责。

一、报告范围

本报告的组织范围为杭州川口特种电线电缆有限公司。本报告描述了2023年1月1日至2023年12月31日期间，公司在质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

二、报告发布形式

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

三、总经理致辞

质量第一、诚信经营是市场经济对现代企业的基本要求，也是企业生存的基础。杭州川口特种电线电缆有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。始终秉承“客户满意，诚信经营，以人为本，追求卓越”的经营管理理念，践行“为客户提供质优价廉的环保型电缆产品”的企业使命，追求“成为国际国内知名的电缆生产企业”的伟大愿景。

川口高度重视质量管理体系的建设，建立了完善的质量管理体

系，并通过了质量管理体系认证，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。公司建立了一套科学、完善的质量控制体制，产品均符合“浙江制造”团体标准要求，受到国内外客户的广泛认可。另外，公司还先后建立了环境管理体系和职业健康安全管理体系，并通过认证。

我们坚持“诚实守信，提供优质服务”的质量方针，大力推进质量诚信工作的落实，为提升整个电线电缆行业质量信用水平做出贡献。

我们也衷心希望这份报告能够成为各界朋友了解川口的窗口和桥梁，能促进我们携手合作，共同创造美好未来。

报告正文

一、公司简介

杭州川口特种电线电缆有限公司创建于 2015 年 2 月，是专业生产电线电缆的企业。

本公司位于浙江省萧山区浦阳工业区，环境优美，交通便利。公司占地面积 1500 余平方米，建筑面积 6000 余平方米，固定资产 1000 余万元。下设制造部、品质部、资材部、财务部、销售部、行政部、车间、仓库。主要生产设备有挤塑机组、注条机、高速编织机、并丝机、束线机、单绞机、成缆机、成圈机等，主要检测设备有耐压测试仪、直流低电阻测试仪、直流电阻电桥、投影仪、工频火花机、电子万能试验机等。

本公司生产的高柔性拖链电缆、起重机电缆、计算机综合布线、扁平电缆，屏蔽电缆、电线电缆、控制电缆、伺服电缆、编码器电缆、低烟无卤电缆、电气安装电缆、耐油电缆、视频电缆质量稳定可靠，得到了广大用户的一致好评和信赖。

面对日益激烈的市场竞争，公司领导意识到只有建立实施和完善质量和环境管理体系，狠抓服务质量和环境管理绩效，满足顾客等相关方的要求，才能赢得市场。为此本公司组织全体员工学习了 GB/T 19001—2016/ISO 9001: 2015、GB/T 24001—2016/ISO 14001: 2015 和 GB/T45001:2020/ISO45001: 2018 并按此要求建立实施和完善质量和环境管理体系，使企业的质量和环境管理水平更上一层楼，确保服

务质量，为企业创造更大的经济效益和社会效益。

在公司发展壮大的 9 年里，我们始终坚持“诚信为本、求实进取、勇于开拓、合作共赢”的企业精神“质量优越，顾客满意；安全环保，降耗增效；有岗有责，精细管理”的管理方针，为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务，致力于打造国内外知名的电线电缆生产企业。

公司主营业务为电线电缆的研发、生产和销售，公司设有服务中心，为客户提供全天候、有效和超值的服务，全面实现顾客价值。此外，设立了专门的售后服务热线 0571-57139979，为用户提供 24 小时全天候快捷服务，每年进行专业的售后服务满意度调查。

川口以科技为先导，集各家所长，打造自己的形象，以实实在在的产品，朴实无华的商业风格，立足于当今强手之林。公司将秉承不断自我完善，以新科技、高标准、高质量来严格管理公司，以完美的设计，优惠的价格和优质的售后来竭诚为用户服务，实现合作共赢。

二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的管控。始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石，是占领市场和赢得顾客的先决条件，质量源自于心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到

有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。为从根本上加强和提升质量管理，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，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。

1) 质量、环境、职业健康安全方针：

“遵规守法，质量第一，防治污染，节能降耗，创造卓越，追求完美”

“安全第一、预防为主、治理隐患、持续提高”

2) 方针内涵：

公司提供环保、安全的生产环境，始终坚持安全第一，产销绿色环保产品，减少废弃物排放，抓好节燃料、节电、节水，积极应用节能降耗的新工艺、新技术、新设备，做好优化生产，优化资源配置，实现增产节能；公司从细微处入手，把管理覆盖到每一个角落，做到人人有岗有责，加强精细化管理，努力向管理效益、优化作业流程等进行全方位治理，不断推动公司全面、协调、可持续发展。

3) 质量目标：

①成品一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；

②顾客满意率 $\geq 90\%$ ；

公司自建立以来，公司从未出现过重大产品质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

三、企业质量管理

（一）质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过

程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。

组织架构图

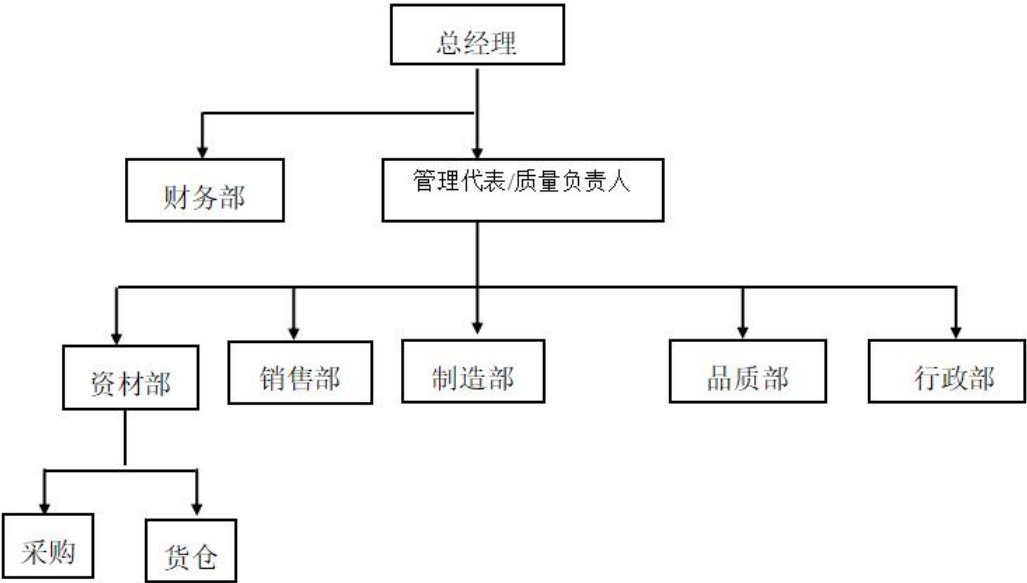


图 1 公司质量管理体系组织机构图

公司品质部负责产品和服务质量安全，履行以下职责：

- ①参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- ②向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- ③制定质量方针；
- ④确保质量目标的制定；
- ⑤进行管理评审；
- ⑥确保资源的获得；
- ⑦组织参与每月质量例会；

- ⑧组织参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- ⑨组织参与质量表彰活动；
- ⑩建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

（二）质量管理体系

1) 质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，通过了 ISO 9001 质量管理体系认证，制定了“安全环保，降耗增效；有岗有责，精细管理。”的管理方针；并以 1) 成品一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；2) 顾客满意率 $\geq 90\%$ 为质量目标。为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系内部审核，寻找改善的机会。同时充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

公司还通过导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐。建立了以公司战略为核心，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。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五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。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

2) 质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部門、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想和意识，确保实现个人和公司整体目标。公司内部建立培训师制度，

根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，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。

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，从产品技术上践行社会责任。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
公司规范治理	《公司法》《会计法》《企业所得税法》《个人所得税法》《企业所得税法实施条例》《中华人民共和国营业税条例》《产品质量法》《公司登记条例》《商检法》《安全生产法》等
保障员工权益和社会责任	《劳动法》《工会法》《安全生产法》《职业病防治法》《禁止使用童工规定》《工伤保险条例》等
适用的环境、健康和安全法规	《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》《劳动合同法》《安全生产法》《职业病防治法》、GB/T 24001、GB/T 45001 标准
产品技术标准	T/ZZB 2469—2021 《浙江制造团体标准 额定电压 450/750 V 及以下聚氯乙烯尼龙双绝缘耐收缩电线》 T/ZZB 1078—2019 《浙江制造团体标准 额定电压 450/750 V 及以下铜芯聚乙烯无卤低烟阻燃聚烯烃双绝缘尼龙护套电线》 T/ZZB 2804—2022 《浙江制造团体标准 安防用无卤低烟屏蔽软电缆》 GB/T 2951. 11—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第 11 部分：通用试验方法 厚度和外形尺寸测量 机械性能试验》（IEC 60811-1-1:2001, IDT） GB/T 2951. 12—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第 12 部分：通用试验方法 热老化试验方法》（IEC 60811-1-2:1985, IDT） GB/T 2951. 13—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第 13 部分：通用试验方法 密度测定方法 吸水试验 收缩试验》（IEC 60811-1-3:2001, IDT）

类别	内容
	<p>GB/T 2951.14—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第14部分：通用试验方法 低温试验》（IEC 60811-1-4:1985, IDT）</p> <p>GB/T 2951.21—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第21部分：弹性体混合料专用试验方法 耐臭氧试验 热延伸试验 浸矿物油试验》（IEC 60811-2-1:2001, IDT）</p> <p>GB/T 2951.31—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第31部分：聚氯乙烯混合料专用试验方法 高温高压试验 抗开裂试验》（IEC 60811-3-1:1985, IDT）</p> <p>GB/T 2951.32—2008 《电缆和光缆绝缘和护套材料通用试验方法 第32部分：聚氯乙烯混合料专用试验方法 失重试验 热稳定性试验》（IEC 60811-3-2:1985, IDT）</p> <p>GB/T 3956—2008 《电缆的导体》（IEC 60228:2004, IDT）</p> <p>GB/T 4909.2—2009 《裸电线试验方法 第2部分：尺寸测量》</p> <p>GB/T 5023.2—2008 《额定电压450/750 V及以下聚氯乙烯绝缘电缆 第2部分：试验方法》（IEC 60227-2:2003, IDT）</p> <p>GB/T 17650.1-2021 《取自电缆或光缆的材料燃烧时释出气体的试验方法 第1部分：卤酸气体总量的测定》</p> <p>GB/T 17650.2-2021 《取自电缆或光缆的材料燃烧时释出气体的试验方法 第2部分：酸度（用pH测量）和电导率的测定》</p> <p>GB/T 17651.2-2021 《电缆或光缆在特定条件下燃烧的烟密度测定 第2部分：试验程序和要求》</p> <p>GB/T 18380.12-2008 《电缆和光缆在火焰条件下的燃烧试验 第12部分：单根绝缘电线电缆火焰垂直蔓延试验 1 kW 预混合型火焰试验方法》（IEC 60332-1-2:2004, IDT）</p> <p>GB/T 18380.13-2008 《电缆和光缆在火焰条件下的燃烧试验 第13部分：单根绝缘电线电缆火焰垂直蔓延试验 测定燃烧的滴落（物）/微粒的试验方法》（IEC 60332-1-3:2004, IDT）</p> <p>JB/T 10261—2014 《额定电压450/750 V及以下聚氯乙烯绝缘尼龙护套电缆和电线》</p> <p>ANSI/UL 1685 电缆和光缆于垂直槽中火焰传播和烟雾排放试验的安全性标准</p>

公司制定了《不符合、纠正与预防措施控制程序》，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、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。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。

（三）质量安全风险管理

公司所有产品和过程，均按《设计和开发控制程序》实施设计和开发，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据程序要求编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每道生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。在整个生产流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了《应急准备和响应控制程序》，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

四、质量诚信管理

（一）质量承诺

1) 诚信守法

长期以来，公司的高层领导从企业的核心价值观出发，在实施企业文化建设的过程中十分重视企业道德文化的培育，努力营造以企业高层领导身体力行、全体员工积极参与的崇尚道德修养的良好氛围。公司依据《公司法》《会计法》《劳动法》等国家的法律法规，建立健

全公司管理体系；公司高层管理者从严管理，以身作则，作为遵纪守法的示范者和标杆，在经营活动中坚持依法经营，从公司成立以来，公司高层管理者没有一位违法违规。

公司在开展项目和签订合同时施行法律顾问及领导把关的风险控制联动机制，努力从源头上防范和控制法律风险，同时公司建有图书室、培训室、宣传栏，通过学习《安全生产法》《工会法》等与企业和员工息息相关的法律法规，极大地提高了广大干部和员工对于法律法规的认知，增强了企业经营管理人员的诚信经营和市场规则意识，在工作和生活中知法、守法已成为广大员工的自觉行为规范。

公司实施依法纳税，依法缴费，财务制度健全，账目规范，每年委托税务局和审计局开展汇算清缴和审计，积极配合国税、地税进行税务稽查，同时公司遵守市场规则，信贷记录良好。

2) 满足客户需求

公司高度重视技术研发，通过行业协会、产品展销会、技术交流会、日常沟通等多种方式准确理解客户需求，与上游的战略供应商、下游的战略客户、客户的下游战略客户一起推动技术进步，提升产品质量，以较高的性价比为客户提供高水平的产品。公司加强研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、成本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，公司严格执行质量管理体系，通过开展技术攻关、质量改进、QC 小组等活动，保障产品质量安全。

3) 对“浙江制造”认证产品做出以下承诺：

①在规定的贮存、运输、使用条件下，自出厂 18 个月内，因制造环节造成的产品质量问题，生产厂商应免费更换相应数量的产品并承担相关责任。

②产品出现质量问题时，制造商应在 8h 内进行响应，省内 24 小时内给予解决，省外 48 小时内给予解决，国外 168 小时内给予解决。

（二）运作管理

1) 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。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重要内容之一。

2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业制定《采购控制程序》，根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并同供应商签订《相关方环保安全倡议书》，对物料供应商应当建立质量档案。对采购原材料每批次都进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

3) 生产过程诚信管理

公司制造部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。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，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。

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“不生产不合格品，不接收不合格品，不流转不合格品”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，执行监控核查规程，严格记录的管理，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，符合账、物、卡一致的要求。

生产记录由制造部负责审核、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。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交制造部，经审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

（三）营销管理

公司通过科学的市场调研对顾客与市场进行深入了解。除由销售部负责搜集市场情报外，公司还采取定期走访、客户满意度调查、定期举办营销研讨会等形式充分了解顾客和市场的需求、期望及偏好，以此定位公司产品，进行顾客分类和市场细分。此外，公司还对部分市场（如孟加拉、越南等地区）深入调研，为挖掘和培育潜在市场奠

定基础。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，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《与顾客有关的过程》、《顾客满意度测量控制程序》等相关程序，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司通过持续改进技术创新、产品质量、营销模式、客户服务、情感培养、文化交流等方式，不断接触、跟进包括竞争对手的顾客在内的潜在顾客，分析潜在客户的需求和喜好，针对本公司的产品进行点对点的改进与创新，由小到大，由少到多，逐渐赢得竞争对手的顾客和稳定潜在顾客市场，继续提高顾客有效性和市场占有率。

五、质量管理基础

（一）标准管理

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。

（二）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计量基础。

（三）认证管理

目前公司已通过 ISO 9001 质量管理体系认证并建立了 ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康安全管理体系，开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业质量方针得以顺利推行。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技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

（四）检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证供应部、制造部提供的原辅材料符合规定的要求。品质部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；供应部、制造部负责不合格原辅材料的处理；供应部负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下

一道工序，公司制定《产品的监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》开展严格的过程检验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。

序号	名称	规格型号	数量	供应商
1	耐压测试仪	190410021	1 台	深圳市美瑞克电子科技有限公司
2	直流电阻电桥	1106212	1 台	天水长城电工仪器有限责任公司
3	投影仪	自编 CK-01	1 台	广东源兴光学仪器有限公司
4	工频火花机	自编 FH-02	1 台	余姚市志成电工机械厂
5	工频火花机	自编 FH-03	1 台	深圳市世纪经典检测仪器有限公司
6	电子万能试验机	190527	1 台	厦门易仕特仪器有限公司
7	橡胶多头测厚仪	C119J03594	1 台	温州山度仪器有限公司
8	数显千分尺	Q16G215098	1 台	桂林广陆数字测控有限公司
9	游标卡尺	K19G182313	1 台	桂林广陆数字测控有限公司
10	直流低电阻测试仪	D18C190258	1 台	常州同惠电子股份有限公司
11	线材伸长率试验机	MK-20200724008	1 台	东莞市迈科仪器设备有限公司

图 2 公司主要检测设备清单

六、产品质量责任

（一）产品质量水平

近三年来公司各项主要绩效指标均取得了长足进步，2022 年度公司的销售收入达 2056.5 万元，利润 36.94 万元。在整个电线电缆行业竞争激烈的情况下，公司通过转变经营观念、提升研发能力、加强生产能力、夯实管理基础，同时在经营过程中全面提升管理水平和产品质量水平，保证了绩效目标的实现，进一步扩大了电线电缆产品的市场份额。

（二）产品售后责任

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，每次投诉，均严密监控，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，公司品质部对客诉信息定期监测，对市场中重复发生及影响客户满意度和产品调试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，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。

川口拥有完善的售后服务保障体系，制造商应在 8h 内进行响应，省内 24 小时内给予解决，省外 48 小时内给予解决，国外 168 小时内给予解决。

（三）企业社会责任

公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

1) 公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之

下，积极投入先进设备和技术。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，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《应急准备和响应结构一览表》、《应急预案》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。公司环境、安全、能源消耗等测量指标、方法、控制过程见下表。

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，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。对公司员工，有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购供应部严格按照《合同法》和《采购控制程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，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质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：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。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

3) 公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。总经理十分重视公益支持事业，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。

表 4 近三年公司公益支持成果

序号	内容	相关单位	捐赠日期
----	----	------	------

序号	内容	相关单位	捐赠日期
1	慈善捐助 6000 元	萧山慈善总会	2020.3
2	捐资助学 20000 元	萧山实验小学	2020.9
3	慈善捐款 1 万元整	萧山慈善总会	2021.2
4	慈善捐款 1.5 万元	萧山商会	2021.10
5	慈善捐助 20000 元	萧山区红十字会	2022.3

（四）质量信用记录

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技术部门的抽检中，合格率均达 100%。

报告结语

质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。川口始终坚持“诚信为本、求实进取、勇于开拓、合作共赢”的企业精神和“遵规守法，质量第一，防治污染，节能降耗，创造卓越，追求完美”和“安全第一、预防为主、治理隐患、持续提高”的管理方针，为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务，致力于打造国内外知名的电缆生产企业。提高企业质量诚信建设水平，树立川口品牌的良好形象，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！