

质量诚信报告

浙江顺天传动科技股份有限公司

二〇二三年

前 言

一、报告编制规范

《浙江顺天传动科技股份有限公司的质量诚信报告》回顾了浙江顺天传动科技股份有限公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、措施以及取得的成效。关于本报告的披露内容，说明如下：

（一）报告范围

报告的组织范围：浙江顺天传动科技股份有限公司

报告的时间范围：2022年1月至2022年12月

报告的发布周期：本报告为年度报告

（二）报告内容客观性声明

本报告完全依托公司生产经营实际情况而编写，内容客观公正，绝无虚假信息，定期公布，以接受社会的监督指导。

二、公司总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江顺天传动科技股份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和完善的售后服务体系，数十年来顺天科技专业致力于科研、技术开发、生产销售为主体的电动减速机制造企业。

公司始终坚持以“成为世界五百强企业。”的愿景目标，坚持“智造传动精品，驱动改变生活。”的企业使命，秉承“以人为本，科技创新，和谐传动，共赢未来。”的核心价值观，不断为广大用户提供环保、安全、高性能、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、企业简介

浙江顺天传动科技股份有限公司 2017 年挂牌新三板（简称：顺天科技代码：872421），是中国机械联合会智能分会会员、中国通用机械工业协会减变速机分会理事、浙江机械联合会理事等。公司的产品系列以电动减速机（参与本产品标准起草）为主、以及按照客户要求特别定制为辅的产品系列格局，公司在发展过程中始终以客户为导向，紧贴市场需求，把握市场脉动的能力。

在开拓市场的同时，坚持开放式创新，近年来公司先后被评为“省级服务型制造示范企业”、浙江省“专精特新”中小企业、“国家高新技术企业”、“浙江省科技型企业”、“专利示范单位”、“国家火炬计划合作企业”、获得八项发明专利、十七项实用新型国家专利、六项软件著作权。公司牢牢把握“科技创新和高速发展并存”的工作总基调，紧紧围绕开展各项工作，夯实基础工作，努力推进精细化管理。2016 年、2017 年、2018 年、2019 年连续被县政府评为“明星企业”。

为了积极推动及打造高技能人才技能传播平台，营造良好的重视技能人才培养、弘扬工匠精神的良好氛围，公司建立“温州市企业研发中心”、“温州市企业技术中心”、“技能鉴定中心”并与西北工业大学国家科技园共建产学研教融合平台、温州职业技术学院机械系共建校企研发中心；公司积极引进和培养研发人才，提高核心技术研究开发水平，为企业和行业高质量发展提供科技服务，2019 年、2020 年、2021 年、2022 年、4 个新研发的产品荣获浙江省机械工业技术三等奖。

公司技术升级后，实现了设计业务结构的成功提升，巩固了原有市场，新开辟了广州、江苏、山东、广州等市场。在不断加强品质提升，强化非标定制产品，从“拓市场、降成本、抓管理”入手，练内功、树形象，产品质量与客户满意度在同行中名列前茅。加强减速机市场的工作力度，准确把握市场动向，有针对性的加强市场宣传，不断改进和更新客户服务需求；加强产品再升级，继续做高专业产品市场占有率。

公司始终坚持“以人为本，科技创新，和谐传动，共赢未来”的核心价值观，坚持“传动精品，奉献社会，关爱员工，回报社会”的宗旨，秉持着

“诚信、创新、敬业、分享”的顺天精神，砥砺前行，不忘初心。



图 1-1 主要产品

企业质量诚信报告

一、企业质量理念

公司的质量理念是：“实行质量管理，确保产品质量，追求顾客满意。”

品质是公司的创业之本、兴企之基。强化品质意识、落实品质责任是贯彻品质理念的首要工作。谁生产谁负责，谁受益谁担责是作为基本观念要在全公司广泛展开宣贯，得到全面实施。特别是经营者和管理者，要主动树立品质意识、主动承担品质责任。

1.1 公司愿景

成为世界五百强企业。。

1.2 企业使命

智造传动精品， 驱动改变生活。。

1.3 企业价值观

以人为本， 科技创新， 和谐传动， 共赢未来。

1.4 质量方针

精益求精， 顾客满意

公司质量方针由总经理依据公司经营宗旨制定并批准发布，方针适用于公司活动、产品、服务的性质、规模、包括对满足和遵守相关法律法规和其他要求的承诺、持续改进质量管理体系有效性的承诺。质量方针体现以顾客为中心，兼顾员工、供方和社会等相关方利益。质量方针通过张贴现场、班前班后会、公司与部门例会进行经常性的宣贯，使公司各个层次的人员理解并贯彻于具体的作业和活动中。

二、质量管理

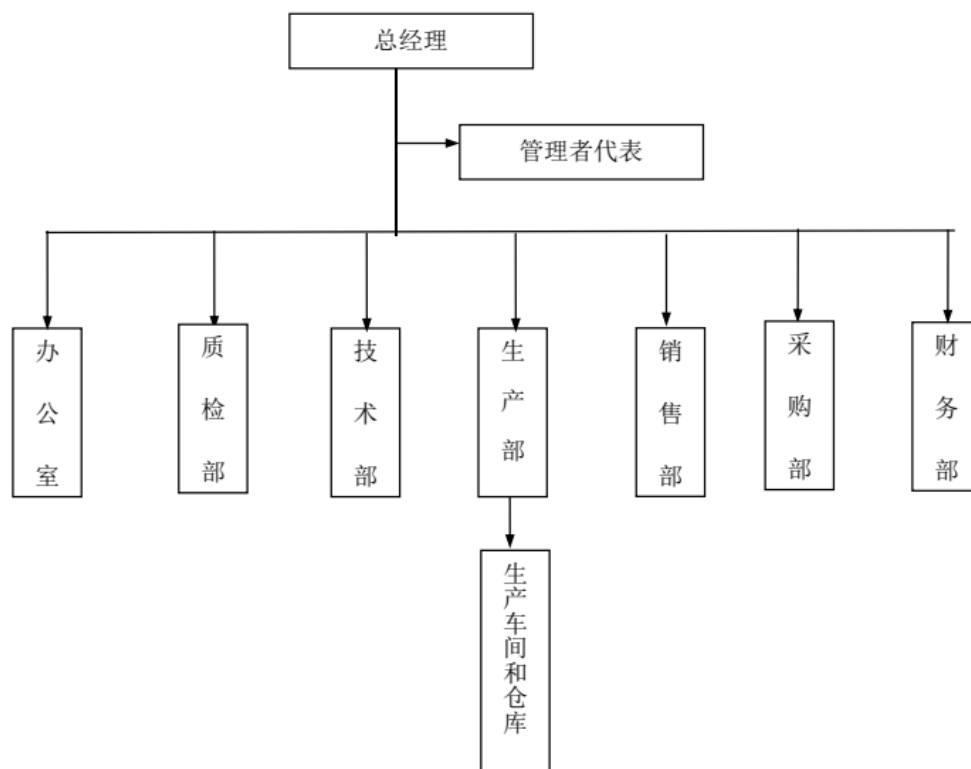
2.1 质量管理机构

公司总经理亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。公司副总及管理者代表对本公司的产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施；建立并实施先进质量管理体系和管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；配备相应人员并规

定其职责、权限和相互关系，确保质量管理体系得到建立和保持，并推动持续改进。

组织机构图如下：

图 2 组织机构图



各部门职责：

总经理

- a) 拟订公司中长期发展规划、公司年度经营计划、公司经营管理制度并负责实施。
- b) 领导公司建立各级组织机构，并按公司战略规划进行机构调整。
- c) 领导公司制定各种规章制度，并深入贯彻实施。
- d) 主持公司日常生产经营管理；确定公司组织机构并确定部门职责，协调公司内外关系。
- e) 负责建立、实施、保持质量环境职业健康安全管理体系并持续改进其有效性，确认公司管理方针、目标、指标的建立和实施。

- f) 决定各职能部门主管的任免、报酬、奖惩。
- g) 加强企业文化建设，搞好社会公共关系，树立公司良好的社会形象。
- h) 总经理是公司的第一责任人，对整个公司的经营业绩负责。

办公室

- a) 组织编制公司管理体系文件；
- b) 负责管理文件和记录的控制管理；
- c) 负责制定公司中长期和短期员工培训计划，并组织实施；
- d) 协助获取、识别、更新公司适用的质量环境及职业健康安全法律法规；
- e) 负责公司内、外部质量、职业健康安全卫生与环境管理体系的信息交流工作；
- f) 负责环境因素的识别、评价、更新管理，建立和保持《环境因素识别与评价控制程序》；
- g) 负责组织识别公司生产、管理活动的危险源，并组织评价、更新公司的危险源和重大安全风险，建立并保持《危险源辩识和风险评价控制程序》；
- h) 协助管代制定管理目标、指标及环境方案，并负责制定与实施目标、指标及环境方案；
- i) 负责公司办公、后勤等管辖范围的环境、职业健康安全运行控制；
- j) 配合生产部做好应急准备与响应工作；
- k) 协助管代、总经理做好管理体系的内审、管理评审的具体工作，外审的联系和协调工作；
- l) 负责对环境、安全保护设施进行控制；
- m) 负责体系的监测和测量工作及合规性评价工作；
- n) 负责环境安全不符合项的纠正预防措施的跟踪验证工作；
- o) 负责审核或审批本部门编制的文件；
- p) 负责完成相关程序文件中规定的工作内容。

生产部

- a) 负责公司整个生产加工过程的控制，确保公司的管理体系在本部门得到正常运行；

- b) 根据公司下达的生产任务编制生产计划，做到均衡生产；
- c) 根据生产需要对车间人员进行统筹调配，协调各车间班组的生关系，检查生产进度，确保生产任务按时完成；
- d) 负责生产现场管理，做好生产设备的维护保养工作，并做到安全、文明生产，搞好标识和定置管理；
- e) 负责对公司生产过程人、机、料、法、环等方面进行控制，确保产品的过程质量；
- f) 确保本部门出现的重要环境因素、重大风险得到控制，为环境、职业健康安全管理体系中运行的主要控制部门；
- g) 对出现的紧急情况进行识别，做好应急准备与响应，并定期对编制的应急预案进行验证；
- h) 负责仓库的管理工作；
- i) 负责审核或审批本部门编制的文件；
- j) 负责完成相关程序文件中规定的工作内容。
- k) 全面负责公司的新产品设计、开发管理工作；
- l) 在设计开发时，优先考虑采用节能降耗、新工艺、新方法、新设备的产品；
- m) 确保管理体系在本部门得到有效运行；
- n) 负责技术文件的控制；

采购部

- a) 负责供方的选择、评价及控制。负责采购计划的编制及具体的采购工作；
- b) 对供方施加环境及职业健康安全的影响；
- c) 在采购过程中做好易燃易爆品的防护工作；
- d) 负责审核或审批本部门编制的文件；
- e) 负责完成相关程序文件中规定的工作内容。
- f) 负责公司产品销售管理工作，组织制定产品营销计划和销售方案；
- g) 组织安排产品上市的市场拓展和策划工作，进行市场调查和顾客满意度调查，及时处理相关方的投诉和抱怨；
- h) 负责合同评审；

- i) 负责本部门重要环境因素、重大危险源进行控制；
- j) 在销售过程中宣传公司的方针、目标，收集客户对安全卫生与环境方面的反馈意见；
- k) 负责售后服务；
- l) 管理体系文件中规定其它职责和权限；

技术部

- a) 全面负责公司的新产品设计、开发管理工作；
 - b) 负责对本部门的环境、职业健康安全的运行控制；
 - c) 在设计开发时，优先考虑采用节能降耗、新工艺、新方法、新设备的产品；
 - d) 确保管理体系在本部门得到有效运行；
 - e) 负责技术文件的控制；
 - f) 负责审核或审批本部门编制的文件；
 - g) 负责完成相关程序文件中规定的工作内容。
- a) 负责产品实现过程的监视和测量，组织计量器具及各类检测设备的周期校准；
 - b) 负责对不合格品处理、检查、跟踪验证，纠正和改进措施；
 - c) 负责产品验证和标识及可追溯性控制，对购进的物资进行验证；
 - d) 确保管理体系在本部门得到有效运行；
 - e) 负责对本部门的环境、职业健康安全的运行控制；
 - f) 负责审核或审批本部门编制的文件；
 - g) 负责完成相关程序文件中规定的工作内容。

财务部

- a) 负责本公司内财务资金的预算、成本预算，确保收支平衡；
- b) 在公司内提倡节能意识，对资源、能源进行统计分析；
- c) 确保环境方案中资金及时到位；
- d) 工资的发放；
- e) 与政府部门有关税务呈报等方面信息交流。

车间主任：

- a) 确保公司管理体系在本车间得到正常运行；
- b) 负责车间人员及生产安排，工艺过程的质量、环境控制，确保生产任务完成及环境符合要求；
- c) 负责车间员工思想教育，对员工的组织纪律实行监督；
- d) 对新进员工进行质量、环境、安全教育；
- e) 确保本车间的环境因素、风险因素得到控制，认真执行环境方案规定的内容；
- f) 公司管理体系文件中规定的其它职责与权限。

仓库管理人员：

- a) 负责物品的收、发、结存，确保帐、物、卡相符；
- b) 按照“5S”要求确保仓库内物品整洁、干净、标识明确；
- c) 对本部门的环境因素、危险源进行控制；
- d) 做好消防安全的预防工作，为应急准备与响应的主要管理部门。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从R系列模块化减速机产品制造的第一天起，公司总经理就把产品质量当作第一件大事来抓。在质量管理工作中，高瞻远瞩，制定出切合企业实际发展的质量方针和质量目标。争做没有最好，只有更好，以细致出精品、以专业铸品质，永远追求以更好的质量赢得客户的超值满意。公司相继通过了ISO9001质量管理体系等诸多认证。公司最高领导关注顾客、重视产品质量和体系的保持、完善，员工的质量意识普遍较高。公司领导关注基础设施的建设，逐年投入资金购置生产和检测设备及对相关设施进行改造；同时招聘充足的专业技术人员，增强了科研生产的保证能力，资源配置满足当前科研生产的需求。在日常的实际工作中，对体系不断地进行完善、更新和改进，认真组织 and 部署好体系每年的内审和管理评审工作，通过每年的内审、管理评审以及外部监督审核对体系实施持续改进，保证我公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好的保证了产品的质量。

三、企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。顺天科技产品之所以具有良好的口碑，经得起时间的考量，完全得力于我公司诚信经营。多年来，公司一直本着对消费者、对员工的高度责任感进行生产经营。从管理层到一线员工，始终坚持以产品质量为先，视质量为企业的生命，从设计开发、采购、生产过程控制、产品检测、售后服务等方面都严格按国家标准及相关法律法规要求执行，实现从设计开发-采购-生产-售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为顾客提供满足需求与期望的产品。

公司通过教育培训、发放《员工手册》等形式向全体员工宣传公司“以人为本，科技创新，和谐传动，共赢未来。”的核心价值观。

3.2 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。

公司在企业内形成了人人关心质量，创品牌人人有责的良好氛围。公司还通过了广泛开展生动活泼的质量意识活动，加速转变全体员工的陈旧质量观念，增强员工的竞争意识和责任感，在员工中牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。员工在自己的岗位上，时刻警示自己，产品实现的整个环节设计开发、采购、生产、检验、售后服务，你的每一步操作和决定都直接影响到产品的质量，影响到产品的市场信誉，所以，严把质量关，已成为员工的自觉意识。质量意识的提高，使全员参与质量管理热情高涨。

公司在质量文化的建设上，除了做好资料体系建设、增强自身技术实力、提高核心竞争力外，还非常重视员工的教育培训工作。公司根据各岗位中员工需求，每年要制定详细的员工培训计划并组织实施，中途如果部门根据需要提出培训申请也尽量安排。培训的方式也是多种多样，聘请公司内外工程师授课，不断更新知识与技能，使其跟上不断发展变化的社会与市场，同时对培训效果进行评估。公司除了外聘或引进一些人才外，更注重从内部发现和培养人才，敢于从一线员

工发现和提拔技术和管理人才，即看文凭，又看水平，并注意新老结合，以老带新，保持队伍的活力和连续性。通过多年的培养和调整，公司现有的管理和技术人员分明，关键岗位形成了良好的梯队，奠定了质量管理良性发展的人员基础。

四、企业质量基础

4.1 企业产品标准

我公司遵照客户要求，设计和生产制造过程中积极采用国家标准及国外标准，如采用国际标准化组织标准（ISO），国家标准（GB）、行业标准等，大大提高了产品的质量，促进了公司国内外市场的发展。

顺天科技积极对标 T/ZB 1033—2019《R 系列模块化减速机》浙江制造标准，同时制定了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《法律法规及其他要求识别和评价控制程序》、《目标指标和管理方案控制程序》、《信息交流控制程序》、《管理评审控制程序》、《设备管理控制程序》、《供应商控制程序》、《生产和服务运作控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《环境绩效监视和测量控制程序》、《污染物排放控制程序》、《能源、资源管理控制程序》、《检验设备管理控制程序》、《顾客满意度测量控制程序》、《内部审核控制程序》、《产品监视和测量控制程序》、《不合格品控制程序》、《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《认证证书、标志的使用与管理控制程序》、《认证产品一致性和变更控制程序》、《认证产品档案管理控制程序》、《关键原材料检验和定期确认检验控制程序》、《认证产品变更控制程序》、《例行检验和确认检验程序》、《家具产品销售使用和处置程序》、《人力资源管理控制程序》、《设计开发管理控制程序》等管理文件来规范内部管理工作。

4.2 企业计量水平

公司配备一流的加工检验设备，开发了大量的智能装备，拥有齿轮测量中心、电机匝间耐压试验仪、工频耐压试验仪、齿轮测量仪、洛氏硬度计、噪音监测仪、减速机漏油检测仪等高精加工检验设备。

按规定要求将监视测量设备送到具有检定或校准资质的部门校准或检定，或对照能溯源到国际或国家的测量标准，按规定的时间和程序要求由公司组织校准。对校准或检定状态明确标识，并保存好校准或检定记录。

4.3 认证认可情况

公司通过了 ISO 9001、ISO14001、ISO45001 等管理体系，认证确保了产品的高质、维护了清洁、无污染的生产环境，保证了员工的职业健康安全，为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准。

4.4 企业检验水平

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，建立了《监视和测量资源控制程序》，质检全面负责公司的计量设备管理工作，设有专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。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保障。

公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。同时也建立了完备的试验体系具备省级检测资质的企业试验中心可进行化学分析、力学试验、物理检测、无损探伤、防腐测试等缜密的检测手段。公司建立了完善的信息化管理系统，配备了 OA 系统、ERP 系统，为提升技术创新能力、质量控制能力和企业管理水平奠定了坚实的基础。能开展的主要检验项目或试验项目有：理化检验、机械性能检验、产品压力实验、型式及研发实验等。

4.5 特殊设备安全管理情况

公司目前使用到的特种设备主要有：行车、叉车、电梯、储气罐等。根据《中华人民共和国特种设备安全法》，严格按照法律法规的要求进行管理。公司制订了《基础设施控制程序》，建立了《设备管理台账》，制定了特种设备的使用、校验、操作人员的资质、维护与保养、应急预案等规范。根据要求，公司定期进行保养，请有资质的专业机构进行年检，并获取校验报告；对操作人员必须经过专业培训，获得专业机构颁发的证书后，方能上岗。

五、产品质量责任

5.1 产品质量承诺

质量诚信承诺：

公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

1、建立质量诚信教育和奖惩制度。组织员工按照制度要求学习质量诚信规范，提高质量诚信意识，并做好相关记录；结合员工的岗位职责落实质量诚信责任，形成质量诚信绩效评价和奖惩机制，推动员工积极参与企业质量诚信建设。

2、建立质量诚信检验制度。按照有关规定配备具有资格或相应能力的检验人员；对原材料和外购、外协件进行严格的检验或验证，并按规定保存相关的检验或验证记录；配备必需的出厂检验设备，按照标准要求对最终产品进行严格的质量检验，确保不合格产品不出厂，并按规定保存产品出厂检验记录；对在用的检验检测设备定期进行检定或校准，确保检验检测设备符合要求。

3、建立售后服务制度。向顾客提供产品使用说明；建立顾客档案；建立售后服务网络，在承诺的时间内帮助顾客解决产品使用过程中遇到的问题，妥善处理顾客对产品质量的抱怨和投诉，努力使顾客满意；开展顾客满意度调查，了解顾客需求，持续改进质量。

4、本企业对涉及人体健康和人身、财产安全的产品，建立有效的召回和追溯制度。对发现存在缺陷的产品，能够及时召回；对出现产品质量事故，能够及时妥善处理，并追究相关责任人的责任。

5、开展用标识明示质量等形式的质量诚信自律活动。对产品使用的原材料、质量性能或质量等级反映产品质量状况的特性进行明示或作出公开承诺。如果本企业产品质量问题导致国内外通报，退货或销毁的，本企业自愿接受国家和相关条约按规定要求作出的相关处理。

5.2 产品售后责任

公司制订了一整套严密成熟的售后服务制度，当出厂产品存在质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、修理、更换、召回等，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得到有效处理。公司郑重承诺，如果公司产品出现质量问题，在经过公司与有关部门共同调查以后证实确实是公司责任时，公司将严格按《产品质量法》等相应的法律法规执行，并对客户致以诚挚的歉意。今年来公司从未因产品质量安全事故而发生实际召回。

5.3 企业社会责任

5.3.1 安全管理

为保证本公司安全生产投入的有效实施，公司成立安全生产管理委员会，实行分层负责分层管理的安全生产管理岗位责任制度，签署安全生产责任书、组织安全培训、配备消防安全设备、定期进行全公司安全大检查、制定应急预案、执行安全“三同时”等。

公司建立各职能部门的安全职责，建立各级各类人员的安全职责。公司还制定以下规章制度：（1）安全生产检查制度；（2）安全生产教育培训制度；（3）安全生产考核、奖惩制度；（4）工伤事故管理制度；（5）设备设施安全管理制度；（6）现场安全管理制度；（7）电气安全管理制度；（8）劳动防护用品管理制度；（9）安全投入保障制度；（10）安全例会制度；（11）消防安全管理制度。

同时，公司设立安全生产专项费用台帐，做到专款专用。依法参加工伤社会保险，为从业人员交纳工伤保险费，为从业人员提供符合国家标准或行业标准的劳动防护用品。对新职工入厂进行三级安全教育、特种作业人员培训教育。工伤事故统计报告工伤事故应按“四不放过”的原则进行处理。公司建立健全了岗位安全操作规程，对操作人员培训了本岗位的安全操作规程。

公司本着“参与、管理、提高安全，让员工、企业达到双赢。”的职业健康安全方针，充分依靠科学管理，坚持以安全第一，预防为主，不断改进管理体系的有效性，最大限度的消除各种危险源和隐患，避免和减少员工及所有进入工作场所人员健康安全及公司财产的损害，努力提高公司管理水平。

5.3.2 环境保护

公司在日常管理中识别了适用的环境法律法规，并严格贯彻执行国家、省、市的环保相关法律法规。主要污染物为生活污水，公司每年委托第三方机构监测站对公司产生的污水、厂界噪声及无组织排放进行检查，检测结果均符合相关标准，无超标排放现象。公司生产过程中产生的固废，均委托有资质的企业进行回收处置，无污染环境事件发生。公司积极响应国家号召，节约资源，推行清洁生产，减少污染物排放。

六、质量风险管理

（一）、事前预防，做好生产前的准备工作

凡事预则立，不预则废。在产品正式投产前，必经历一整套准备活动。

1. 订单评审。公司对每个订单、每份合同都组织评审会议，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2. 产前会议。每分订单生产前，都组织技术、质量、生产、物管等进行讨论，主要是对产品的结构、款式、规格、材料性能、制造工艺等进行研讨，以确定技

术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3. 试生产。产品在大量生产前，都进行小批量的生产，真正从实践中检验理论的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

（二）、严格管控，将质量风险降到最小化

做好质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

1. 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照设计开发相关制度，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点。

2. 产品生产环节。高质量的产品是要靠标准、规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

3. 质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验-巡检-最终检验-出货检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

（三）、积极响应，及时处理质量投诉

1. 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 ISO9001 质量管理体系要求，建立了投诉处理流程。投诉处理流程为：业务收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2. 公司每年对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

报告结语

质量是企业生存之根本，质量水平的高低是体现企业综合实力的晴雨表，企业要在激烈的竞争中立于不败之地，就要狠抓质量，不断提升质量管理水平。顺天科技始终坚持“精益求精、顾客满意”的质量方针，以创新推动技术进步为前提，以实施精益生产、确保优质高效为关键，以建立先进的检测系统为品质保障，从而建立一个高效的质量管理系统，树立全员质量观念。

在品质管理过程中，树立新的品质观念，严格把控质量关口，推进质量文化建设，做好质量宣传工作，提高员工品质意识，为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。