

2021 年度安德电器质量诚信报告

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：浙江安德电器有限公司

报告发布时间：2021 年 1 月-2021 年 12 月

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

二、企业高层致辞

安德电器以“让最新科技的发展融入家电，不断提高家庭生活品质，让全球的消费者分享不断创新的科技成果”为使命，以“成为全球最具有竞争力的厨房家用电器企业，让科技的发展使每一个家庭生活更时尚、更智能”为愿景。通过技术驱动创新、品质保障市场、战略引领打造百年企业。

安德始终坚持“产品科技创新”及“真诚合作、共赢未来”的经营理念，并遵循我们的核心价值：

- Aspiration 积极进取
- Respect 互相尊重
- Diversity 多元发展
- Achievement 注重结果

公司依照质量、环境、健康与安全管理体系中的清洁与绿色的基本思想管理所有活动，通过积累经验，开发新技术促进质量、环境、健康与安全水平的提高，通过与地方社区良好的关系促进全球可持续发展。

铸就安德精品 成就百年基业

和谐自然环境 确保安全健康

遵守法律法规 实现持续发展

一体化管理方针的含义：

- 以先进的工艺，一流的装备，精细的管理，铸就精品，成就基业，不断提升顾客满意度；
- 以绿色的理念，务实的态度，科学的手段，保护环境，预防污染，努力追求人与自然和谐统一；
- 以良好的环境，预防的思想，协商的方式，减少危险，降低风险，确保员工

职业健康；

d) 以精益求精、永无止境、坚韧不拔的精神，锐意进取，不断创新，实现持续发展。

在行动方面：我们承诺在质量、环境、健康与安全方面进行最大的努力完成我们的职责与义务，包括以下内容：

质量承诺： 安德员工至诚的团结是公司发展的基础；
志在超群新品的研制是公司潜在的动力；
提供优质可靠的产品是公司不懈地追求；
保证高效完美的服务是公司永恒的承诺。

环境承诺： 治理三废，综合利用，降低排放减少污染；
美化环境，洁净企业，创造舒心工作环境；
遵守法律，强化培训，增强环境保护意识；
加强监控，持续改进，实施有效环境管理。

安全承诺： 预防为主，安全生产，控制工作现场风险；
注重健康，强化意识，提高健康安全业绩；
辨识危险，评价风险，不断更新管理方案；

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

安德秉承着“专业缔造经典，创新引领未来！”的发展理念，凭借国际化背景和在欧美市场的营销经验，始终在产品研发，工艺水平等方面引领中国欧式厨房电器的发展，特别是在欧式吸油烟机领域和嵌入式烤箱，安德电器产品开发的瞻性、精致的工艺技术水平和产品结构本地化的创新备受业界的推崇。

安德始终坚持“产品科技创新”及“真诚合作、共赢未来”的经营理念，并遵循我们的核心价值：

- Aspiration 积极进取
- Respect 互相尊重
- Diversity 多元发展
- Achievement 注重结果

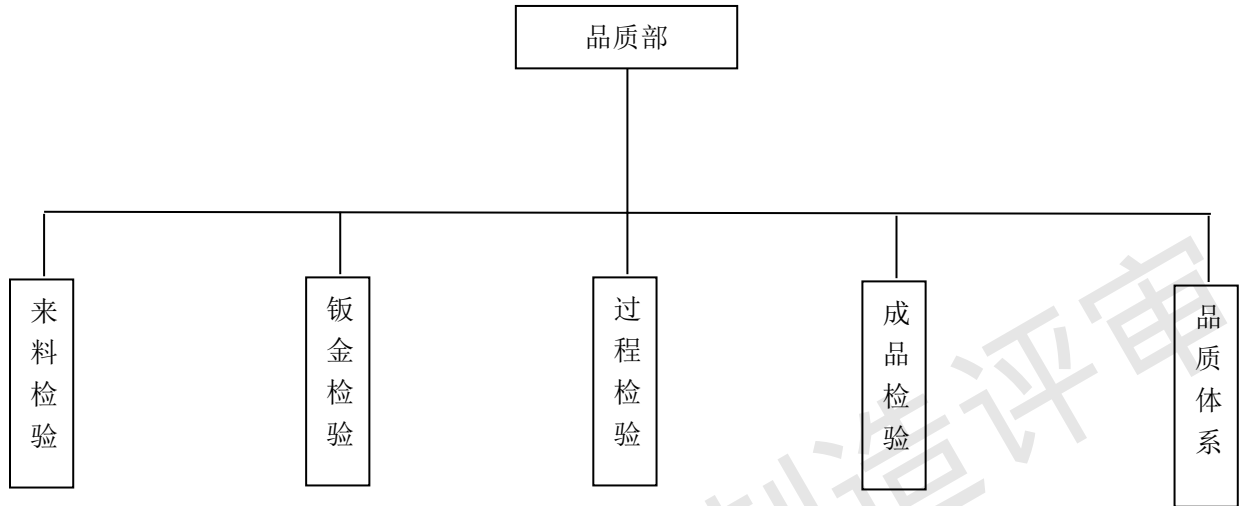
近年来，企业注重强化质量管理的核心地位，不断提升质量管理部门的综合管控水平，将“质量就是企业生命”的责任感和使命感贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量。

在顾客和市场的需求、期望和偏好方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“双赢”战略伙伴，并以此调整和改进生产措施、管理手段，确保赢得市场和顾客的永久信赖。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

企业品质部为质量保障管理中心，设有质量负责人 1 人，质量工程师 3 人，质量主管人员 6 人，检验人员 51 人。下设 IQC、IPQC、OQC 科室，品质部组织架构如图：



（二）质量管理体系

公司与 2005 年建立了 ISO9001 质量管理体系，以“铸就安德精品 成就百年基业”为质量方针，同时为确保质量管理体系活动的有效性，对体系内人员的职责、权限和相互关系作出有序安排，并配备所需的资源，识别并管理所需过程以及制定相应的控制程序，通过准确执行各质量管理程序，优化资源，以最佳途径实现所有质量保证活动，进而实现质量目标。

（三）质量风险管理

公司根据自身实际进行内部因素和外部因素的识别、分析，对影响其实现质量和环境管理体系预期结果的各种外部和内部因素进行必要的管控。这些内部因素和外部因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

- （1） 内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。
- （2） 外部因素要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。
- （3） 内外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。
- （4） 公司每年定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场。

三、质量诚信管理

(一) 质量诚信管理

质量诚信是指在质量领域的诚实守信行为。对生产经营者来讲，质量诚信是在涉及产品质量一切经济活动中，守信质量承诺的思想、意识和行为，是企业的自律。

质量信用是指取得并保持对其质量信任的能力，这种能力由企业在遵守质量相关法律法规、执行标准以及兑现质量承诺（或履行质量约定）的基础上，提供产品在生命周期内满足顾客的需求和期望来实现。取得顾客对其产品质量的信任、兑现顾客合理预期是企业生产经营和持续发展的基础，重质量、守信用也是对企业履行社会责任的基本要求。

本公司严格执行各类生产厨房家用电器的法律法规和实时政策，对外郑重承诺：满足顾客要求，满足法律法规要求。

第一，满足顾客要求是公司成功的前提，也是满足其他相关方要求的前提。

第二，满足法律法规要求是本公司的基本要求，也是本公司必须履行的社会责任员工必须要知法、守法；

第三，确保本公司质量方针和质量目标的制定。运营管理中心应确定本公司与产品质量有关的总的意图和方向，确定与本公司产品质量有关的目标，使其成为公司关注的焦点，成为协调、统一、凝聚公司所有活动和资源的准则，树立质量诚信观念，提高全员质量意识。

第四，确保资源的获得。建立、实施和持续改进质量管理体系都需要资源，行政部门应对必要的资源及时识别、提供并保持充分。

公司的质量诚信目标与指标：

- ①顾客满意率 $\geq 99\%$ ；
- ②采购零配件上线批次合格率 100%；
- ③成品出货批次合格率 100%；
- ④一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；
- ⑤交货期达成率 100%。

(二) 质量文化建设

本着以客户需求为重点，为客户服务为宗旨的理念，以“浙江制造”为契机，扎实推进名牌战略打造厨电精品，为了增加客户对产品的可选择性与信赖度，公司先后获得了 ISO9001:2015 质量管理体系、ISO14001: 2015 环境管理体系、OHSAS18001: 2007 职业健康安全管理体系等认证，产品取得了 CE、CB、GS、ETL、SAA、AGA 等全球各区域的认证，并成功发展为厨电顶尖品牌 Whirlpool、Electrolux、Fagor、ASKO 等企业的战略合作伙伴。将“成为全球最具有竞争力的厨房家用电器企业”、“让科技的发展使每一个家庭生活更时尚、更智能

” 作为企业质量文化建设的重要内容来抓，不断提升产品的使用性能。

（1）管理提升，推进质量文化建设

通过管理提升活动的有效开展，强化了管理层级的责任意识，将质量意识逐步贯穿于工序管理和操作中，结合系统的宣贯培训，增加了全体员工对质量与企业发展及兴衰重要性的认识，达到了高层真正投入质量文化建设，一般管理层在员工面前展示对于质量活动的高效执行力，极大地激发了广大员工参与质量文化建设的热情，有力的推进了企业的质量文化建设工作。

（2）基于建设，重在创新

遵循质量文化建设的内在规律，坚持继承与创新相结合，不断注入新的活力，既传承精神，又彰显创新，充分授权，发挥每位员工的创造力，强化和提高整个企业质量管理创新能力，通过丰富多彩的创新实践建立具有自身特色的质量文化。

（3）鼓励先进，加强引导

通过评价和激励，承认并鼓励员工做出贡献，能够满足员工的精神需要，调动员工的精神力量，使他们产生归属感、自尊感和成就感，从而充分发挥他们的巨大潜力，进一步主动承担质量主体责任，为实现全员质量管控树立榜样。

四、企业质量基础

（一）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、EN 标准、Z/ZZB 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。

（二）企业计量水平

实验室是主管全公司计量工作的职能部门，统一管理全公司的计量工作。能彻底执行国家计量法令、政策和有关规定，制定本公司计量管理制度和发展规划，组建公司计量管理体系，统一管理计量器具和设施，组织开展计量检测，提供计量保证。计量器具的管理对象包括各类标准计量器具、长度、重量、温度、力学、现代计量器具和电子仪表，分析检验仪等各类在用计量器具等。

计量技术资料、证书是计量管理的重要依据，由专人保管。产品合格证、校验合格证、检定合格证是计量器具正常使用的证明证件，均贴在计量器具醒目位置。

（三）认证认可情况

为全面提升产品质量，确保各项生产经营活动规范、标准，安德先后通过 ISO 9001、ISO 14001、GB/T28001 等管理体系认证。产品取得了 CE、CB、GS、ETL、SAA、AGA 等全球各区域的认证。安德坚持“铸就安德精品 成就百年基业；

和谐自然环境 确保安全健康；遵守法律法规 实现持续发展”的 EHS 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。

（四）质量检验情况

①检验水平

公司计量器具的配备根据客户要求、检验标准等进行配备。公司现配备的计量器具有：光谱仪、综合测试仪、气密性检漏仪、层式流量计、微波泄漏仪、数据采集器、电参数测试仪、振动、噪音测试仪、硬度机、测厚仪、外径千分尺、游标万能角度尺、电子天平、电子台秤、恒温恒湿试验箱、可靠性试验装置、电热恒温箱、抗一一等。能开展的主要检验项目或试验项目有：

- ◎燃烧气体的化学成分分析；（液化气、天然气等）
- ◎工件外形尺寸公差、形位公差等检验和表面粗糙度检验；
- ◎成品性能检验；电气性能
- ◎原材料性能检验；（强度、表面附着力、硬度等）

针对新产品验证，对所有零部件和主机性能进行足够数量的全尺寸和全性能检测，可靠性测试确认。确保设计开发得到充分的验证。对批量生产产品定期进行全功能测试。另外，针对整体运行，公司实验室建造了寿命测试实验室、噪音测试房等。

未经检验或检验不合格的产品或零部件不得进入生产或装配线。在线发现不合格的产品不得流传到下工序。未经成品检验或终检不合格的产品不发运和交付，层层把关严密控制。

②检验标准化。

公司在质量检验的相关岗位编制了 SIP 作业书开展标准化作业。设立了进货检验、过程检验、成品检验、出厂检验多层次完善的检验站。并在过程中还实施了双“三检制”。以及定期的对产品的全尺寸检验和全功能检测。

③特殊设备安全管理

公司目前使用到的特种设备主要有：行车、叉车、压力容器等。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《特种设备管理办法》，建立了《特种设备管理台账》，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

（一）质量诚信承诺，公司郑重向全社会承诺，并以此自律：

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境加强质量诚信体系建设，切实保证产品质量，维护消费者的合法权益，推动建设“质量兴企”作如下承诺：

1) 牢固树立“质量第一”的思想，不断加强质量意识和社会责任意识，保证和提高产品质量，落实企业质量主体责任，增强消费者消费的信心。

2) 加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善计量保证体系、标准化体系和质量保证体系，严格控制原材料、生产过程、产品出厂和储运销售过程的质量控制。

3) 建立质量安全事故主动报告制度，严格落实质量安全责任追究制度，完善产品质量追溯体系，及时解决消费者的质量投诉，自觉履行质量召回、“三包”等服务承诺。

（二）产品质量水平

本公司主要产品有油烟机、灶具、烤箱、蒸汽炉、微波炉、咖啡机、洗碗机、暖抽、等家用厨房电器。产品在炉心温度、热效率、噪声、可靠性等性能指标均高于国家标准。主要产品所有的性能指标到达或超过世界先进水平。电烤箱已经达到“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% 在线检测合格才下线交付。发货产品的合格率达到 100%。

（三）产品售后责任

为主动履行企业质量主体责任，以维护客户利益为原则，公司扎实开展售前、售中、售后服务。经国家相关检验机构仲裁确定为存在质量问题的电力设备产品主动承担“包退、包换”责任。

（四）企业社会责任

企业是社会的细胞，离开社会资源，企业的发展就成了无源之水、无本之木，没有一个好的环境，企业也难以生存。因此，企业与社会是共荣的关系。企业的社会责任主要体现在：

第一，关心员工成长，即关心员工利益以激励员工。不断提高薪资待遇，以促进员工积极主动性来提高生产率。其次，以员工培训作为福利，帮助员工提高能力，有利于员工职业生涯发展，同时增强员工归属感和凝聚力，提高员工工作技能；再次，企业不断建设健全考核机制，增大任务目标及评价考核的灵活性，在保证效率的同时不至于给员工太大的压力。

第二，对消费者权益负责。企业向消费者提供消费信息和咨询服务；参与有关行政部门对产品和服务的监督、检查；受理消费者的投诉，并对投诉事项进行调查、调解；投诉事项涉及商品和服务质量问题的，提请第三方机构鉴定；就损害消费者合法权益的行为，使用正常途径解决。

第三，关注环境保护。根据《中华人民共和国环境保护法》为认真执行“全面规划，合理布局，综合利用，依靠群众，大家动手，保护环境，造福人民”的环境方针，搞好本企业的环境保护工作。充分、合理地利用各种资源、能源，控制和消除污染，促进本企业生产发展，创造良好的工作生活环境，使企业的经济活动能尽量减少对周围生态环境的污染。

企业认识到，其经营活动对其所处的社会将产生很大影响；而社会发展同样也会影响公司追求企业成功的能力。作为响应，公司积极管理经营活动在经济、社会、环境和人权方面的影响，不仅使其为公司的业务运做和企业声誉带来好处，而且还使其造福于企业所在地区的社会团体；同时，公司通过与其他群体和组织、地方团体、社会和政府部门进行密切合作，来实现这些利益。

（五）质量信用记录

多年以来，安德取得了许多的卓越成绩，多次获得各级政府主管部门和行业协会的表彰和奖励，近三年获奖情况如下：

序号	获 奖 名 称	颁 奖 部 门	发证时间
1	嵌入式全自动咖啡机-永康市科技奖二等奖	永康市人民政府	2015
2	2014 年度自营出口先进企业	永康市人民政府	2015
3	带蒸汽加湿功能自洁烤箱-产品发明创新奖	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2015
4	2014 年度金华市百佳守银行信用企业	中国人民银行金华市中心支行	2015
5	2014 年度纳税百强	永康市人民政府	2015
6	嵌入式全自动咖啡机-永康市科技进步二等奖	永康市人民政府	2015
7	S 系列灶具-德国 IF 奖	德国 IF 国际设计论坛	2015
8	2015 年度纳税百强	永康市人民政府	2016
9	2015 年浙江省吸油烟机产品质量比对优胜单位	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2016

10	TFT 彩屏触摸带蒸汽加湿功能烤箱-永康市科技奖二等奖	永康市人民政府	2016
11	2015 年度自营出口先进企业	永康市人民政府	2016
12	浙江制造品牌建设促进会团体会员证书	浙江省浙江制造品牌建设促进会	2016
13	2016 年度管理创新试点企业	浙江省经济和信息化委员会	2016
14	浙江省两化融合试点企业	浙江省经济和信息化委员会	2016
15	2016 年浙江省吸油烟机产品质量比对优胜单位	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2016
16	2016 年浙江省吸油烟机产品质量比对稳定奖	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2016
17	标准编写证书-T/ZRC 01-2016《嵌入式电烤箱》	浙江省燃气具和厨具厨电行业协会	2016
18	国家高新技术企业	浙江省科学技术厅、浙江省财政厅、浙江省国家税务局、浙江省地方税务局	2016
19	2017 年浙江省优秀工业新产品（新技术）	浙江省经济和信息化委员会	2016
20	中国出口质量安全示范企业	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局	2016
21	TFT 彩屏触摸带蒸汽加湿功能烤箱-浙江省省级优秀工业新产品三等奖	浙江省经济和信息化委员会	2016
22	TFT 彩屏触摸带蒸汽加湿功能烤箱-金华市工业设计大赛结构类一等奖	金华市经济和信息化委员会	2016
23	金华市工业设计中心	金华市经济和信息化委员会	2016
24	推荐出口品牌	中国机电产品进出口商会	2016
25	FLAT 灶具-德国 IF 设计奖	德国 IF 国际设计论坛	2016
26	双层烤箱-德国红点奖	德国设计协会	2016
27	FLAT 灶具-德国红点奖	德国设计协会	2016
28	6060 洗碗机-中国设计红星奖	中国设计红星奖委员会	2016

29	TFT 彩屏触摸带蒸汽加湿功能烤箱-永康市科技进步二等奖	永康市人民政府	2016
30	职工三满意单位	金华市总工会	2016
31	2016 年度纳税百强	永康市人民政府	2017
32	永康市科技进步先进企业	永康市人民政府	2017
33	AAA 级浙江省‘守合同重信用’企业	浙江省工商行政管理局	2017
34	滑动侧隐门带蒸汽加湿功能烤箱-永康市科技奖二等奖	永康市人民政府	2017
35	黑森林系列烤箱-德国 IF 设计奖	德国 IF 国际设计论坛	2017
36	TFT 控制自动翻门吸油烟机-浙江省省级优秀工业新产品三等奖	浙江省经济和信息化委员会	2017
37	浙江安德电器有限公司安德智能厨电设计研发中心	浙江省经济和信息化委员会	2017
38	浙江省安德智能厨电研究院	浙江省科学技术厅	2017
39	浙江省企业技术中心创新能力建设项目	浙江省经济和信息化委员会	2017
40	嵌入式全自动家用洗碗机的研发-浙江省重点高新技术产品开发项目	浙江省经济和信息化委员会	2017
41	永康市构建和谐劳动关系“职工三满意”达标单位	永康市总工会	2017
42	嵌入式全自动家用洗碗机-浙江好项目.2017 中小微企业创新创业大赛永康赛区二等奖	浙江好项目.2017 中小微企业创新创业大赛永康赛区组委会	2017
43	嵌入式全自动家用洗碗机-浙江好项目.2017 中小微企业创新创业大赛金华赛区三等奖	浙江好项目.2017 中小微企业创新创业大赛金华赛区组委会	2017
44	2017 年度纳税百强	永康市人民政府	2018
45	Arda 电烤箱-浙江名牌产品	浙江省质量技术监督局	2018
46	嵌入式电烤箱-浙江制造标准	浙江省品牌建设联合会	2018
47	浙江省家电行业标准示范企业	浙江省家用电器协会	2018

48	浙江出口名牌	浙江省商务厅	2021
----	--------	--------	------

第三部分 报告结语

截至目前，安德电器已发展成为国内高端厨房电器领域的龙头企业之一，但是离高端厨电行业国际知名品牌仍然有很大的差距。为了能更进一步的提升企业核心竞争力和管理水平，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，提升管理效率、完善绩效评价，实现公司与世界一流企业管理模式的迅速接轨。为“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

仅用于浙江制造评审