

浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告

(2025 年 6 月)

前 言

(一) 报告编制说明

报告内容客观性声明：《浙江正泰电器股份有限公司质量信用报告》根据本公司实际运营状况，本着客观态度进行编写，内容真实有效。报告包括公司董事长致辞、企业简介、质量理念、质量管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任等方面内容。报告公开发布，接受社会监督指导。

报告组织范围：浙江正泰电器股份有限公司。

报告时间范围：2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分数据及内容超出此范围）。

报告发布周期：本报告为年度报告。

报告数据说明：本报告数据来自公司内部统计。本报告中所涉及货币金额均以人民币为计量币种，特别说明的除外。

报告获取方式：本报告在浙江正泰电器股份有限公司网站公布（www.chint.net）。

(二) 董事长致辞

质量信用是企业的立身之本，是企业的生命线。40 多年来，正泰始终坚守质量制胜的信念，时刻牢记创业初心。创业以来，正泰聚精会神干实业、一门心思创品牌，实行“质量一票否决制”，视质量为“一把手工程”，切实将“负责任地做好产品”的理念植根到管理层心中，并发动全员参与。正是秉持这份初心和坚持，正泰将全面质量管理深度融入企业文化基因，从而推动企业不断迈向国际一流。面向未来，正泰将继续坚守初心，敬畏法律、敬畏规则、敬畏质量，不断做专、做精、做优产业、产品和服务，牢牢守住安全、合规与产品质量生命线，筑牢高质量安全发展根基，与生态圈伙伴携手，持续探索绿色低碳高质量发展的现实路径。

(三) 企业简介

浙江正泰电器股份有限公司，简称正泰电器（601877.SH），成立于 1997 年 8 月，是正泰集团核心企业之一，是中国低压电器行业龙头企业。正泰电器于 2010 年 1 月 21 日在上海证券交易所成功上市，是中国首家以低压电器为主营业务的 A 股上市公司，位列亚洲上市公司 50 强。

正泰电器主要从事配电电器、终端电器、控制电器、电源电器、电子电器、建筑电器和仪器仪表、自动化控制系统的研发、生产和销售；同时，通过光伏电站开发、建设、运营、

运维，EPC 工程总包，以及储能系统、BIPV、户用光伏的开发和建设等业务，构建了“发电、储电、输电、变电、配电、售电、用电”全产业链一体化发展新生态。正泰电器拥有 20 多个全球制造基地，为全球 140 多个国家和地区的客户提供专业的产品和系统的解决方案，连续十多年位列中国低压电器出口额排名第一。在国内低压渠道市场，销售网络超过 10 万家，连续十多年位列行业产销量第一。在低压行业市场，正泰在电力、建筑、工业 OEM、个人用户等多个细分行业市场份额位列第一，是低压电器行业中唯一销售规模超百亿的内资企业。

正泰电器始终贯彻“以客户为中心，以市场为导向”的理念，以“柔性研发”与“柔性制造”能力，精准对接市场变化、快速迭代产品方案，满足客户日新月异的需求。借助完善的全产业链优势和自主可控的关键技术，为各行业提供日臻完善的、从成套设备到低压元器件一站式的系统解决方案，深受用户认可。

一、质量理念

公司以“让电力能源更安全、绿色、便捷、高效”为使命，通过系统研究国内外宏观形势、行业动态及市场环境，深入分析自身的资源和能力，确立了“致力成为全球领先的智慧能源解决方案提供商”的愿景。

企业文化是公司的灵魂，是凝聚员工共同奋斗的向心力。经过 40 多年的发展，正泰电器逐步形成独具特色的企业文化体系，这是全体正泰人共同遵守的价值观和行为准则。

企业愿景：致力成为全球领先的智慧能源解决方案提供商

企业使命：让电力能源更安全、绿色、便捷、高效

核心价值观：以客户为中心，创新、协作、正直、谦学、担当

经营理念：为客户创造价值，为员工谋求发展，为社会承担责任

公司一贯坚持质量第一、以质取胜，始终秉承“创世界名牌，持久地为国内外顾客提供满意的产品”的质量方针，持续升级质量管理体系，推动质量数字化转型，助力企业高质量发展。

（一）创新质量管理模式，提升管理成熟度

公司坚持“以客户为中心”，深入推进“零缺陷”管理，打造让顾客持续满意的质量保证体系。公司十分关注客户体验，通过质量控制防范风险，并开展标准、流程、机制等方面的创新，不断提升产品和服务质量；围绕产品实现全过程，健全“一次做对”流程，通过文化机制与系统防呆持续优化管理流程，巩固质量优势，引领正泰质量管理成熟度提升。

（二）积极践行质量诚信，持续增强顾客满意

公司通过问卷调查、走访和座谈、参加会展、区域培育等方法与途径，关注细分行业市场

及顾客需求和期望，积极践行质量诚信，坚持开展客户满意度调查与改进，不断创新服务理念，满足和超越顾客需求，顾客满意指数持续提升。

（三）推进质量文化建设，提高员工质量素质

四十多年来，正泰在不断创新中形成了独具特色的质量文化。1995 年正泰积极响应国家号召，率先在业内开展“质量月”活动，已连续组织开展了 30 届。2024 年开展“提质增效强体验，融通创新促发展”的质量活动，强化产品实物质量管控，助力市场拓展，升级质量基础能力，提升员工质量素养，提高全员质量意识，开展端到端质量保证流程升级，推动“一次做对”流程建设。

公司依托质量赋能学习中心，构建七大专项训练营体系，通过靶向培养实现质量能力纵深突破与横向协同，匹配正泰高质量发展要求。通过数字化训练营培养具备数字化思维与实战能力的质量人才，推广质量数据治理、质量数字化应用场景等核心技能，并通过项目实践（如开发训练产品失效问答 AI 大模型、测量过程数字化管控等），推动质量管理从传统模式向智能决策转型。

（四）深化质量责任机制，防范产品质量风险

公司以质量责任制为抓手，围绕质量运行结果指标与关键过程绩效指标，建立质量指标体系，坚持价值导向，指标牵引业务拓展；构建质量改进动态管理体系，通过系统整合市场反馈、制程数据及客户体验多维信息源，制定严于国家与行业标准的企业内控标准，并以“第三方”视角开展产品质量评价，推动产品可靠性试验、质量对标对比等专项提升，有效防范产品质量风险。

二、质量管理

（一）质量管理机构

公司最高管理者组织制定质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施，并建立质量管理部与制造部质量管理矩阵式组织机构，深化协同合作，共同承担各项质量业绩指标，形成质量提升合力；质量管理部承担实物质量保证、体系与数字化的统筹规划与管理，牵引公司整体质量管理水平提升，制造部质量管理推进质量业务创新与落地，共同行使覆盖产品全生命周期的所有质量职能。

（二）质量管理体系

公司以 ISO9001 质量管理体系为基础，深度融合客户需求及汽车行业、轨交行业等质量管理特殊要求，建立具有正泰特色的质量管理体系成熟度标准，不断推动质量管理水平向更高层级迈进。

在“质量强国”战略指引下，公司基于“质量创造价值”原则谋篇布局质量发展规划。质量管理职能部门通过 OGSM 战略解码，将总体规划转化为可执行的质量目标体系，从职能与业务维度综合考虑指标贡献度，逐层分解质量目标，并依托数字化指标管理平台实现数据实时采集、动态跟踪监测与循环改进，确保质量指标体系持续优化。

为持续推进质量管理体系有效运行，公司培养了由中层管理人员组成的体系内审员队伍，定期开展自查、内审、专项审核“三位一体”的多层级体系诊断与量化评价，推动质量管理体系持续完善，不断提升质量体系运行水平。

（三）质量管控与评价

公司聚焦分销、行业、内配、海外四类市场，围绕研发、采购、制造、交付四大过程，建立质量创新激励机制，系统强化质量基础建设。深化全员质量改善机制，推进三级改善项目覆盖全供应链；创建“质量信得过”零缺陷班组，深入推进“五个零”、“严进严出”等质量管理实践，推动基层优秀经验跨部门复制，全面筑牢质量管理根基。

通过不断完善过程质量管控体系，凸显质量预防功能。以前瞻性质量创新响应市场多元化需求，以全流程质量机制建设实现端到端管控升级，以品牌价值为导向构建质量荣誉体系，推动由质量控制向质量保证、质量运营的转型发展，逐步提升正泰质量经营优势。

同时建立动态化质量评价机制，通过设立内部质量标杆，结合行业趋势与企业战略目标，常态化开展全价值链质量评审，精准识别改进机会点并实施 PDCA 闭环管理，为产品全生命周期质量水平升级提供保障。

（四）质量安全风险管理

公司建立了完善的质量安全风险防控体系，通过签订年度质量责任书，针对具体质量目标进行细化，确保生产全过程质量控制方案有效落地。健全质量安全追溯流程，在制造过程中严格执行“三按”、“三检”、“不合格品三不放过”要求，确保产品在全过程受控；积极引入各类先进测量、检测技术，严格监测产品质量，通过内外部质量信息分析，强化质量安全风险监测、预警与处置；定期开展产品、零部件的监督抽查与管控，委托国内外知名检测机构开展产品定期与可靠性试验评价，促进产品质量水平提升，防范质量安全风险。

推进有害物质过程管理体系运行能力提升，关注、识别顾客及法律法规动态，针对顾客需求变化带来的环保管控适用性风险，从资源配置、产品质量、体系流程三个维度制定相应品类质量管理基线，辅导供应商落实高风险物料管控、低风险物料检验前移，提升供应商拦截能力；针对不同产线生产模式，基于过程风险形成“精管、严控、严防”差异化管控方式，全面实施环保专线专区管控，防控制程交叉污染风险；完善有害物质检验机制，开发 REACH 等一百多项检测能力，大幅缩短检测周期；构建全要素的有害物质防控体系，有效防控环保

风险。

为维护顾客权益，公司建立了质量信息管理、缺陷产品召回、质量与服务承诺等管控机制，为顾客提供完善的技术支持与服务。

三、质量诚信管理

（一）质量承诺

正泰的“正”取意为：“正气”；“泰”取意为：“安泰”“泰然”；“正泰”即为：“正道泰兴”。公司历来重视诚信文化建设，并将其作为每一位正泰人必须恪守的行为准则。公司及时获取和识别适用于企业经营运行的相关法律、法规及标准，明确规定企业需遵守的各项要求，并落实到具体的制度、规定、工作标准、产品标准中予以执行。

公司 2010 年上市以来，每年发布《企业社会责任报告》，详细披露企业对顾客、合作伙伴、员工、环境等主动承担和履行的社会责任。公司通过开展“质量为先”的自我承诺，激发员工质量自律，营造良好的质量诚信氛围。公司充分识别顾客的合理期望与潜在需求，通过市场调研、合同评审、设计质量保证、供应商协同、生产制造管控、“零距离全方位”客户服务，将质量责任贯穿于价值创造全过程，以卓越品质持续超越顾客期待。

（二）运作管理

公司推动过程质量建设，在设计开发、采购供应、生产制造和交付使用等环节建立和实施质量诚信管理。

1. 规范设计开发，尊重知识产权

公司在北美、欧洲、亚太、北非等地区设立研发中心，整合全球创新资源，已形成多元化、开放式研发体系，先后获得“国家认定企业技术中心”“国家级工业设计中心”等荣誉称号。公司根据科技发展战略，制定新产品开发计划。依据新产品开发等管理标准和流程，实施设计开发并定期对各设计开发阶段进行检查、协调、评审、鉴定和验收。

公司保持着对产品质量的执着追求，不断创新，并注重保护知识产权，成为行业中的标杆企业，获得知识产权合规管理体系第 1 号认证证书。2024 年公司采取了一系列加强专利管理的措施，促进创新与知识产权深度融合，持续开展高价值专利培育和专利分级，改善专利资产结构，通过 ISO56005《创新与知识产权管理能力》4 级评价；全流程管控知识产权风险，并开展重点市场知识产权跟踪预警。2024 年，公司授权专利 300 余件。

2. 管控生产过程，防范质量风险

公司持续深化精益生产应用，夯实基础，加强智能制造，提升管理水平，打造高质、高效、柔性、透明、协同、智能的生产系统。

以客户为中心，以全面质量管理活动为抓手，不断提升员工技能和质量意识，实现“要

我做质量”到“我要做质量”的思维观念转变。贯彻“重产前、产中管控而不是产后处置”的控制原则，在处理质量问题时聚焦根源性；推行“FMEA、SPC、MSA、APQP”等质量工具，实现产线制程质量控制从“事后把关”向“事前预防”转变。明确生产过程控制中 HSF 相关的策划、变更等管控要求，建立开工生产要素确认及关键工序、特殊工序的识别、标识及管控机制，严格执行工艺纪律，做好清线换型相关记录，定期组织开展生产过程控制、“6S”现场管理的日常自查与交叉巡查。公司在智能制造战略下，持续大力推进设备自动化、智能化升级改造，自动化率大幅提升。公司大力投入自动化检测设备，结合 MES 系统建设，实时采集过程质量数据，分析并及时处理异常，提升生产过程管控能力；2022 年获浙江省管理对标提升标杆企业，2023 年获得工信部新一代信息技术与制造业融合发展示范企业（数字领航企业方向）。

（三）供应链管理

公司以客户需求为导向，以品类管理为核心，秉持安全、环保、绿色理念，建立完善的供应商全生命周期管理机制，打造高效、可靠、专业、阳光的战略采购团队。公司对标国内外竞争对手，在物料寻源定点、供应商选择、采购定价、业务比例控制、采购执行等关键节点，均有一套规范、严格的管理标准，并通过定期开展供应商资质复审、业绩考评等，完善行业优质供应商数据库，与综合能力优异的供应商建立长期稳定的合作关系。

公司对供应商开展全面、系统、规范的业绩评价，确保供应链的高效与可持续发展。供应商评价的核心在于交货表现、产品质量、成本控制及服务响应等多个维度，公司通过开展供应商业绩动态管控，实现奖优淘劣、提高产品质量和交付能力的目标。

公司通过品类策略、商情分析，运用业务重组、集量做大的策略，持续推进供应商业务整合，采购业务向优秀供应商集聚，从而精简业务流程、降低采购成本、提高实物质量。

遵循公平、公正原则对供应商开展资质审核与问题整改，及时反馈评价结果，并与供应商共同制定改进方案，快速解决问题；聚焦核心供应商及核心工艺类别，协同供应商分析难点和痛点，持续推动供应商制造装备与管理系统建设，实现制造工艺、质量改善、TPM 改善、现场管理等方面能力持续提升。

公司坚持技术研发创新投入，广泛应用新技术、新工艺、新材料、新设备“四新”成果，充分发挥科技在生产制造中的先导、保障作用；同时联合供应商开展提案改善项目，围绕效率提升、质量改善、技术创新等维度，与专业能力较强的供应商合作开展研发协同、技术改进等深度合作，激发供应商的积极性，巩固双方合作关系，共同推动供应链的优化与升级，实现互利双赢可持续发展。

公司推进采购数字化建设，深化“三化建设”，践行“数据驱动”，打造“高效、透明，

数智采购”，提升全品类采购能力。公司通过建立正泰采购云平台，完成采购业务核心流程数字化转型，打破传统采购的局限，实现公司与供应商的实时交互，提升业务执行和管理效率。

公司开展供应商数智化建设，打通供应商端信息，加快数字智造进程，赋能供应链、产业链。通过供应商数字化看板，实现全生命周期管理供应商档案、供应商审核、违约处理、绩效管理等流程线上化并通过看板方式可视化展示，实时监控供应商动态，推进核心供应商主数据治理，实现管理自动化及工作效率提升。

在采购业务流程数字化基础上，公司充分利用数字资源，以价值创造为导向建立指标体系和预警阈值，建立分级分层权限管控机制，实现运营数据实时监控，确保业务流程规范、高效运行。

（四）营销管理

公司设置客户服务专职部门，以“创新进取，让顾客满意”为宗旨，坚持“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，为顾客提供投诉服务、业务咨询、技术支持等端到端的“一站式服务”。国内外顾客咨询信息主要由在线工程师和各洲区受理，信息受理人员通过客户服务平台进行信息的登记、处理、传递、跟踪及回访，安排专人跟踪检查和回访业务单，质量管理、售后服务、运营管控等单位跟踪并督促相关责任单位改进。客户服务坚持以“客户第一”为价值导向，持续关注经销商、分销商、行业客户、终端客户的合作体验，自2019年起持续建设和升级全国客服热线（4008177777）、官网、微信公众号、小程序等全媒体客户服务系统，布局客户服务多平台多渠道，以满足客户多元化的服务需求。平台拥有语音、文本多渠道信息接入、智能话务管理、业务预警、数据监控和移动小程序办公等功能，以关注客户体验为第一原则，通过系统化、自动化、智能化手段，不断提升正泰客户服务的规范性、及时性及便捷性，并不断挖掘数字服务应用价值，实现全渠道服务管理和有效的数据监控、预警分析，提升内部管控力度。在系统升级的同时，根据平台和渠道特性，不断搭建和完善服务标准化、差异化的流程规范体系，包括呼入、呼出、升级、投诉、回访、调研等SOP标准及客户VOC管理机制。同时制定客户服务端到端的流程审计制度，定期分析关键客户服务流程，维护客户服务平稳运行，提升客户体验。

聚焦“打造全链优势，共拓行业新赛道，重构平台新竞争力，推进数字化营销变革”的战略方针，感知市场变化，共同探讨双碳、新能源等业务发展新方向，输出企业实力，建立可持续的客户伙伴关系，持续开发与维护战略大客户。

通过平台化全链营销，推进高中低压一体化战略，打造全链营销新生态。通过ECP、EC、应收账款平台等信息管理软件，赋能经销商数字化运营能力，提升经销商的竞争力，强化渠

道生态链竞争优势，共筑业务拓展新态势。

四、质量管理基础

（一）标准管理

公司重视企业标准化工作，建立了企业标准体系，并成立企业标准体系评价领导小组，每年对标准体系的整体性、持续性和有效性进行自我评价，持续改进和完善企业标准体系，确保标准体系的有效运行，进一步提升标准化管理水平。公司获得了 AAAAA 级标准化良好行为证书和“标准化示范企业”称号。

公司在自身发展和技术创新的同时，持续关注行业发展。担任全国低压电器标准化技术委员会（SAC/TC189）副主任委员、中国电器工业协会标准化工作委员会副理事长、副秘书长等职务，积极参加相关标委会的标准制修订工作，主导及参与制修订国家、行业、地方标准、团体标准 157 项。

公司在产品研发基础技术信息化系统方面，持续深入开展基础（技术）数据库及其平台规划、开发与建设工作。目前已完成标准查询、名词术语、文件模板、标识标志、色彩粗糙度、产品信息、零（部）件信息（含标准件）、原材料、辅助材料、包装数据、工具书、友商数据、科技成果信息等 13 大类 57 个分数据库的开发建设，各分数据库所整理承载的数据，均采用结构化信息字段模式，且通过了标准化定义。结合研发业务应用实际，同步配套设计与开发了相应分数据库的数据新增与变更流程，始终为公司产品研发、采购、生产、质量、市场、物流、客户服务等业务环节及其信息系统提供基础（技术）数据信息源，确保物料名称、物料编码、物料描述等关键业务应用数据的规范性、完整性、准确性与一致性，为公司各业务运营效率提升提供基础（技术）数据保障。在提供应用数据便捷性的同时，为保证数据信息的安全性，各分数据库均以不同用户角色模式，通过结构化信息字段授予不同查阅权限与操作权限。

（二）测量管理

强化测量过程管理，落实数字化监视。将 CCD 检测、AOI 检测等智能检测过程纳入测量过程管理，运用比对、核查标准、样品复测等测量监视工具开展测量过程差异化评价，确保测量过程可靠性。建立测量过程分级评价机制，升级全生命周期测量过程管控系统，全面推进产线测量过程信息化运行，落实测量过程一、二级系统监视与数据分析，确保测量过程评价留痕与结果应用。

持续创新检测方法，强化设备风险管控。围绕来料、制程、出厂等检测过程，严格落实计量要求转化，升级检测设备防呆功能，强化 AI 新技术应用，提高测量过程风险管控能力。

推进星级实验室建设，提升检测结果可靠性。从 LIMS 系统应用、检测技术对齐、检测质量管控、检测人员技能、客户需求响应等维度，推进星级分布式实验室建设，提升检测结果区域闭环能力。针对关键检测能力，开展实验室检测结果比对评价，提升结果的可靠性与一致性。

（三）认证管理

公司十分重视认证工作，通过了国内外多家权威机构认证，如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、ISO10012测量管理体系认证、QC080000有害物质过程管理体系认证、GB/T29490知识产权合规管理体系认证、GB/T23331能源管理体系认证、GB/T23001两化融合管理体系认证、GB/T27922商品售后服务评价认证和SA8000社会责任管理体系认证等。通过多项国际权威体系认证，全面彰显公司在质量管理、环境可持续、职业健康安全等领域的卓越综合管理能力和行业领先的标准化运营水平。

公司严格执行国家强制认证管理规定，及时开展产品认证。自 2002 年 5 月获得第一张 CCC 认证证书起，目前已有约 1300 张 CCC 证书，属于强制认证范围的产品均已完成认证。另外，公司还根据国内外市场需要，获得了 CQC、VDE、UL、KEMA、TUV、SEMKO、泰尔、浙江制造、碳足迹等 40 余种不同类型的产品认证证书约 2600 张，通过了欧盟、美国、俄罗斯、澳洲等几十个国家和地区的市场准入许可。

公司按照“产品认证”要求控制、改进、提升产品质量，形成了“认证保产品，产品拓市场，市场促品牌”，按照“体系认证”要求提升管理水平，促进公司快速发展。

（四）检验检测管理

公司建立行业领先的质量检测中心，是中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可实验室、中国标准化研究院能效标识能源效率检测实验室、国家低压电器可靠性示范工程试验基地和中国计量测试学会会员单位，下设环境工程、电器检测、HSF、化学分析、物理检测、电学热工、几何力学等七大专业实验室。质量检测中心可开展 400 多个检测项目，其中 94 个项目获国家认可（CNAS）。检测中心深入实践数字化转型，自主研发 LIMS 实验室数字化平台，开展“1+N”区域分布式实验室建设，并支持新产业实验室规划与发展。

同时，公司在上海建成的智能电器实验中心，是行业内检测项目和覆盖试验标准体系最全的研发实验中心之一。实验中心配备行业先进的三大电源系统，可全天候开展50Hz/60Hz交流和直流短路试验，短路试验电流达到150kA。拥有各类实验设备1000多台（套），可实现对产品的全方位测试。数字化中控室、LIMS实验管理、软件生命周期管理、交互式直播、高速数据采集等多种数字化平台实现了对实验流程和数据的可视化管理和控制。实验中心拥有

电源系统多样、智慧互联加持、覆盖低压电器三大标准体系（GB/IEC/UL）以及实验能力广泛等四大优势。此外，还具有较完备的电磁兼容实验能力、电子脱扣、热磁脱扣及各种特性试验、电气传动、冲击振动、振动、高低温、交变湿热等多环境应力综合验证能力，并且可对低压成套柜开展系统级的短路、温升、EMC、环境等实验，支持产品开发，响应项目交付客户的验收需求。

（五）质量方法与信息化

以提质降本增效、培养质量改善梯队为目的，搭建三级质量改善平台，深化卓越改善质量攻坚，提升客户体验。以问题为导向，以客户为中心，狠抓质量技术攻关，推行六西格玛质量改善流程，加速统计技术如假设检验、回归分析、DOE 等方法解决企业瓶颈“老大难”问题，推进质量改进、质量赶超、质量突破、质量创新四类项目，不断突破行业瓶颈问题及卡脖子技术，从被动改进转向战略、市场驱动的主动创新，不断巩固企业竞争优势。

基于零缺陷创建星级班组，以“争创星级班组，为顾客提供信得过的产品和服务”为目标，持续深化质量信得过班组建设。以客户为中心，以问题为导向，聚焦市场端及工厂端质量风险，精准识别制造过程流程风险及管理短板，强化现场实物质量改进与防差错经验推广与应用，推进“三化一稳定、严进严出”和现场质量管理基线，提升客户体验；识别行业客户管理与技术要求，细化质量管控重点，推进高标要求落地，融合质量信得过班组及车间级星级现场建设，促进质量、成本、交付能力等整体水平提升。

持续推进质量数字化转型，在正泰质量管理体系（CQS）已实现全流程质量保证能力在线支持的基础上，进一步推进数字化应用场景建设与业务升级迭代。采购质量保证方面，强化零部件在线不良管理与管理前移，提升进货检验智能化。制程质量保证方面，落实差异化制程质量管控模式，应用制程质量数据驱动业务执行。产品质量保证方面，建立数据模型，采集全流程质量数据，实现全流程质量追溯，同时监控数据趋势，预警异常信息。质量检测方面，引入物联技术、AI 技术，并强化全生命周期测量过程管理，大幅提升实验效率。质量体系方面，建立体系风险画像与动态体系成熟度模型，驱动体系管理工作智能化。通过质量数字化建设，实现主要质量业务线上化、核心质量指标自动化、质量数据应用初步智能化，质量数字化管理能力显著提升。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司充分识别客户需求，开展行业客户应用场景专题调研，听取客户声音并结合客户特殊应用要求对产品改进提升，推动产品质量由标准符合性向适用性提升。加强产品专项审核，

提升过程管控能力，开展阳光行动持续监控交付顾客端产品质量变化，全面防范质量安全风险。公司加大对智能、直流产品应用场景及整机装备与系统可靠性提升工程建设，搭建基于客户体验的产品评价体系，树立可靠性提升典型示范，实现制造行业高质量发展。公司致力于智能化低压电器产品的研制及领域创新，主导产品主要技术指标在国内同行业处于先进地位，部分产品达到或超过国际同类产品先进水平，产品失效率逐年下降，质量竞争力逐年提高。

（二）产品售后责任

公司秉承“真诚关爱客户，品质创造价值”的服务理念，设立了客户服务部门，为顾客提供高效、快捷、便利的全方位服务。此外，公司在全国范围内建立了 38 个技术服务驻点与退换货服务站点，并配备了专业的技术服务工程师团队，迅速响应顾客需求，确保能够第一时间为顾客提供上门服务。

推进服务一体化能力建设，实现从单渠道向渠道加行业全覆盖模式的转变。联合多个部门建立《行业重点客户售后服务管理规范》制度，与 96 家行业专项客户建立售后服务联系，通过客户信息收集与行业勘察等多元化渠道，充分满足了客户需求，并显著提升了客户满意度。

2024 年度国内客户满意度调查中，服务满意度在多个关键维度上表现优异，在产品质量、售后服务、交付效率、市场推广策略以及新品培训等方面，服务满意度持续提升。

（三）质量信用记录

公司是中国用户端低压电器产销量居前的企业，市场占有率、客户满意度均居国内行业前列。近 10 年来国家市场监督管理总局对公司产品质量监督抽查均合格。

公司先后荣获“全国质量诚信标杆典型企业”、“中国机械工业名牌产品”、“中国机械工业质量诚信企业”、“中国机械工业质量品牌标杆”、“全国机械工业群众性质量管理活动优秀企业”、“全国产品和服务质量诚信示范企业”、“全国百佳质量诚信标杆示范企业”、“全国质量信得过产品”、“全国低压电器行业质量领先企业”、“全国质量信用优秀企业”、“全国质量诚信标杆企业”、“数字领航示范企业”、“中国电气工业领军企业 TOP10”等荣誉称号，是国内第一家同时获得国家级“绿色工厂”、“绿色供应链”、“绿色设计示范企业”荣誉称号的企业。

六、企业社会责任

（一）公司治理

公司严格根据《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规

规定，制定《公司章程》，并依法建立包括股东大会、董事会、治理层的三层治理结构。公司成立至今，不断完善内部管理，形成了科学有效的公司治理制度和 workflows，在内部控制、风险管理、激励约束、信息披露等方面，进行了卓有成效的制度建设。截至 2024 年末，公司治理结构符合中国证监会的有关上市公司的要求。

公司始终坚守真实、透明的信息披露原则，积极履行社会责任，维护市场公平、保护投资者权益。公司严格遵循信息披露相关法规，确保定期报告和临时公告的准确、及时、完整和公平性。自上市以来，公司不断加强信息披露制度的建设和完善，根据中国证监会、上海证券交易所的相关规定及实际工作需求，公司制定了一系列信息披露制度及管理办法，如《浙江正泰电器股份有限公司年报信息披露重大差错责任追究制度》《浙江正泰电器股份有限公司内幕信息知情人登记制度》等，从制度层面保障信息披露渠道的畅通无阻。

（二）关爱员工，共同成长

公司持续秉持公平、透明的招聘原则，致力于打造多元化和包容性的工作环境，同时构建管理（M）、专业（P）、技工（S）职业发展通道，并建立 3PM 薪酬激励体系，充分调动了员工的工作热情和积极性，实现多元化激励。

公司搭建企业自主培训体系，增强员工职业发展能力。以一、二、三级培训体系为支撑，锚定公司战略要求、管理需求和员工诉求，整合利用内外部培训资源，依托知培云平台和五大培训/学习中心，推进内部培训师队伍建设，不断丰富完善课程资源库，针对各层级、各类人才开展定制化培训项目，统一建立与管理各类培训档案，实现了自上而下全覆盖的一站式人才培养培训构架。

（三）绿色转型，节能减排

公司充分认识到气候变化带来的巨大挑战，以及加快行动、推动创新的责任与使命，致力于通过产品与服务帮助客户减少碳排放，同时也努力降低自身运营及供应商环节的排放。以创新技术为驱动，加速推进低碳经济转型，依托在相关专业领域的技术专长，努力成为中国“双碳”目标实现的贡献者和推动者。2024 年 4 月，正泰电器温州大桥园区（一、三期）荣获碳中和及零碳工厂（I 型，5 星）认证双证书。

（四）合法经营，积极公益

公司合法经营、依法纳税，以实现企业和地方经济可持续发展为经营目标，秉承合法经营，依法纳税的经营理念，严格遵守税收法律法规，切实履行企业公民依法纳税的责任和义务，多次受到地方政府相关部门的表彰，连续多年被税务部门评为“A”级纳税信用等级。

正泰公益基金会 2024 年 7 月共同捐赠设立了“善本信托·浙金——浙银金租·正泰公益基金会善行”慈善信托，助力教育事业发展。公司始终关注经济落后地区发展，充分发挥企

业自身资金、技术、人才、信息及经营管理等优势，将“政府主导与企业参与”“输血与造血”有机结合，帮助结对单位持续提高经营性收入，增强可持续发展能力。同时，开展“光暖万家”志愿公益服务，联合政府、央国企、社会组织，为超 2000 户农村困难家庭免费改造老旧用电线路。

报告结语

质量信用是企业立身之本、发展之基，正泰将一如既往地坚持“为客户创造价值，为员工谋求发展，为社会承担责任”的经营理念，弘扬“正道泰兴”的企业精神，视质量为生命线，持续完善质量管理体系，深化质量诚信体系建设，不断提升产品质量和服务水平竞争力，继续以优质的产品及服务回馈顾客和社会，引领低压电器行业的高质量、可持续发展。唯有坚守质量诚信，方能行稳致远，实现“让电力能源更安全、绿色、便捷、高效”的企业使命，同时也欢迎社会各界对公司的质量信用工作进行监督和指导。