

2018 年度 企业质量信用报告



杭州老板电器股份有限公司

HANGZHOU ROBAM APPLIANCES CO., LTD.

二〇一九年八月

2018 年度企业质量信用报告

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：杭州老板电器股份有限公司

报告发布时间：2018 年 7 月-2019 年 8 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。

报告获取方式：公司网站：www.robam.com

二、企业高层致辞

老板电器根植于中国，在改革开放的时代背景下，经过近四十年的摸爬滚打，坚忍磨砺，逐步成长起来，是中国民营经济的一个重要缩影。老板电器的成长不仅仅开创了中国的厨房电器行业，更见证了中国居民现代生活方式的变迁，树立中国高端品牌的典范，沉淀出属于自己的艰苦奋斗老虎钳创业精神，得到了超过 4000 万用户的信赖，探索出在中国特色的市场背景下的高价值共享经营模式。老板人清楚地知晓，不仅要感谢每一位老板人的匠心、奋斗、执着，更要感恩于伟大的时代给予的机遇和社会各界的厚爱。

未来伴随中国的进一步崛起，中国梦的逐步实现，老板人感受到新时代的召唤，老板电器将继续肩负使命！

三、企业简介

杭州老板电器股份有限公司（股票代码：002508，股票简称：老板电器）创立于 1979 年，专业生产吸油烟机、蒸箱、灶具、消毒柜、电烤箱、微波炉、洗碗机、净水器等家用厨房电器产品，致力于为千万中国家庭创造更高品质的厨房新生活。现有三个制造基地，总占地 490 亩，建筑面积达 50 万平方米。公司注册资本 9.4 亿元，于 2010 年在深交所挂牌上市（股票代码：002508）。产品远销马来西亚、印度、泰国、澳大利亚等国外市场。2018 年主营业务收入 74.25 亿元。

经过 40 年的发展与壮大，老板电器现已成为中国厨房电器行业发展历史、市场份额、生产规模、产品类别、销售区域都排在前列的品牌。在大吸力油烟机、嵌入式蒸箱、燃气灶、消毒柜等品类上，老板电器一直保持着行业最高品质和领先的销量。其中吸油烟机更是保持连续 21 年全国销量第一，连续 4 年全球销量第一的好成绩。

老板电器秉承艰苦奋斗的“老虎钳”创业精神，以“创新、责任、务实”为纲领，肩负

“创造人类对厨房生活的一切美好向往”的企业使命，始终用行动来体现“做一个让社会尊敬的企业”的追求，致力于成为“引领烹饪生活变革的世界级百年企业”。凭借着领先的科技和优异的品质，现已成为市场销售的领先者，行业标准的倡导者，社会责任的先行者，中国厨房电器领导品牌。

正像国际诸多顶尖企业那样，驱动老板电器不断向前的，便是日益创新的领先科技。技术创新一直是推动公司不断发展的不竭动力。2009年8月18日，老板电器双劲芯技术在中国第一高楼——上海环球金融中心荣耀，八大权威机构，全国近百家主流共同见证了中国吸油烟机行业迈入17立方米时代。2010年公司获得国家火炬计划重点高新技术企业证书。2011年8月17日，日月同辉的钱塘江畔，老板电器隆重召开“精湛科技 轻松烹饪——中国高端厨电技术趋势发布会”，推出了吸油烟机双劲芯2.0、燃气灶3D速火、消毒柜晶钻光感内腔、电压力煲变频精控、touch等五大创新技术，再次刷新行业技术标准。2013年，老板电器技术中心被评为国家认定企业技术中心。2014年，老板电器发布全球首台搭载ROKI系统的智能大吸力油烟机，开启厨电智能时代；老板电器实验室通过国家级实验室认可。2015年“守护屋顶的一片蓝天”的中央吸油烟机入选首都蓝天计划。而2016年3月9日在上海开幕的AWE中国家电博览会上，老板电器密集发布了油烟机、灶具、蒸箱、烤箱、洗碗机、净水器、微波炉、消毒柜等8类共计28款产品，尤其是堪称“油网的第三次革命”的复合式埃菲尔油网，更是成为老板电器技术实力的有力背书。同时，智能化系统在新品上的广泛搭载，表明老板电器则已经完全进入厨电智能时代。2016年3月著名顶级国际设计展——“设计上海”于上海展览中心开幕，老板电器以“总有食空等你穿越”主题展正式亮相。作为此次唯一有独立展位的亚洲家电品牌，老板电器展现了东方烹饪的无穷魅力及其对于厨房的深刻理解。2017年3月，老板电器美国加州创新中心成立，智能化转型向全球化迈进；6月，老板电器深圳创新中心成立，以珠三角为纽带，接轨全球创新资源；同年11月，老板电器省级工业设计中心成功晋升为国家级工业设计中心。2018年，公司“高效环保3D速火燃气灶具的研发与产业化”和“运用多维度创新燃烧技术的节能环保灶具研发与产业化”两个项目陆续获得中国轻工业联合会和浙江省人民政府的科技进步三等奖。

2012年8月18日，集先进的定制化柔性生产系统，国内顶尖的精工制造中心，厨电行业最大的技术中心，国内领先的全智能物流管理系统，国内首个有机形态厨房文化科技体验馆——“厨源”，为一体的中国厨房电器创新产业园在老板荣耀落成，这不仅是老板电器作为行业领导品牌践行国家转变经济增长方式宏观战略的实际行动，更标志着厨房电器创新产业园发展模式成为厨房电器产业升级的具象化体现。2013年，老板大吸力油烟机全面升级，带领行业进入大吸力时代，大吸力油烟机成为高端油烟机代名词。2015年，老板电器茅山数字化智能制造基地落成，设备自动化、信息化、数字化水平居于中国家电行业的最前沿，并达到年产270万台厨电产品的生产规模，截止目前投入累计10亿元。目前该基地已通过杭州市第一批工厂物联网企业认定，2016年，通过了杭州市第一批工厂物联网示范样板企业和浙江省智能制造示范企业认定，并成为厨电行业第一家也是目前唯一一家同时获得国家智能制造试点示范和新模式认定的企业。2018年3月12日，老板电器智能制造科创园项目奠基。该

项目紧邻老板电器数字化智能制造基地，总投资 15 亿元，占地面积 211 亩，建筑面积 308000 平方米。项目工期截至 2020 年，将建设成为中国最大的厨电智能制造科创园，形成国内最大、单位亩产最高的厨电智能制造基地，建成投产后，预计可实现年产 250 万台厨电产品，实现从智能工厂到智慧工厂的华丽升级。

逐渐完善的销售渠道，是老板电器领先市场的信心来源，依托渠道而建立的完善的服务体系，是老板电器的坚实后盾。老板电器强化高端品牌定位，深耕三四级市场，启动千人事业合伙人机制，部署“O2O”。作为首批“触网”的家电企业之一，老板电器的线上销售已经占到了全部销售的约 30%，领先行业。2010 年，老板电器五星全程管家服务全面升级，通过业内首创的 KDS（厨房设计支持）服务，使老板电器的服务贯穿购买、安装、使用、产品、保养的全过程。互联网时代，老板电器“敏智达、尊享悦”的服务模式升级，为客户提供及时尊享愉悦的服务。2015 年，老板电器与中国速递 EMS 达成全面战略合作，在全国超过 10 个省份合作建设“云仓”模式，实现了物流配送速度以及客户体验度的质的提升。2016 年，设立“名气”品牌农村联络员，让村民更便捷的购买产品。2018 年以“厨房电器数字化智能制造能力、平台化营销服务能力”两个新型能力通过两化融合认证，并入选“制造业与互联网融合发展试点示范入选项目”。

2009 年-2018 年，销售收入从 9.34 亿元到 74.25 亿元，9 年增长了 8 倍，净利润从 0.81 亿元到 14.74 亿元，增长了 18 倍，公司正朝着“成为引领厨房生活变革的世界级百年企业”而发展和奋斗。

目 录

第一部分报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	1
第二部分报告正文.....	5
一、企业质量理念.....	5
二、企业质量管理.....	5
（一）质量管理机构.....	5
（二）质量管理体系.....	5
（三）质量风险管理.....	6
三、质量诚信管理.....	7
（一）质量诚信管理.....	7
（二）质量文化建设.....	8
四、企业质量基础.....	9
（一）企业产品标准.....	9
（二）企业计量水平.....	9
（三）认证认可情况.....	10
（四）质量检验情况.....	10
五、产品质量责任.....	10
（一）产品质量水平.....	10
（二）产品售后责任.....	11
（三）企业社会责任.....	11
（四）质量信用记录.....	12
第三部分报告结语.....	16

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

老板始终将品质作为企业的立业之本。为此，老板建立了严格的质量保证体系，严格按照《产品质量法》、《强制性产品认证管理规定》等法规及国家强制性标准的要求生产、销售产品，并制订了以《全面质量管理手册》为总纲的涵盖采购、制造、销售、售后服务全过程的质量管理文件，确保为顾客提供安全、健康、舒适的产品。

二、企业质量管理

（一）质量管理机构

老板依据精简高效的原则，公司总裁办定期发布最新组织机构图，人力资源及时确定各岗位的工作职责。对公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各部门职能说明书。各部门各司其职、相互沟通配合，营销、研发、采购、来料检验、仓储、生产、检验等运作流程脉络清晰、流畅。

（二）质量管理体系

老板自引入 ISO9001 质量管理体系，以“提升经营质量，追求卓越绩效”为质量方针，持续整合各相关体系，建立适应本公司实际的质量管理、生产安全、职业健康等管理体系，扎实有效地落实了管理工作中的各项责任、各项目标，确保体系有效运行，推进公司可持续发展。

公司建立了《内部审核、自我评价管理标准》、《体系内审员管理办法》并根据内部审核需要培养了充足的内审员。为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司定期对产品一致性和符合法律法规情况进行抽样检查，每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格品管理标准》等程序文件，对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品必须通过检验合格后方能流入下工序或出厂。任何不合格产品均有明确有标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下工序。

对于所有出现的显性或隐性质量问题及不合格，品质部门均有详细数据记录，并由专人进行统计分析后，由责任部门依据《纠正或预防措施管理标准》制定纠正预防并进行整改，评估纠正预防措施有效之后方能关闭问题项，而且各种产品数据均可追溯。

综上所述，老板的质量管理体系强调系统优化、过程方法、质量工具应用的常规化和日

常化，在各系统、各过程充分应用 PDCA 循环，持续改善、追求卓越。

（三）质量风险管理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，在公司质量管理体系的程序文件中明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过官方网站、展销会、产品巡展、电子化的客户投诉、免费 24 小时热线电话以及客户访问等方式，收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来减少顾客投诉。

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效性针对性。公司将顾客分为直接顾客、间接顾客、最终顾客三类。针对三类顾客，确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

根据顾客需求和期望的变化，对产品规划、开发设计、过程改进等改进指导如下：

- 1) 将顾客需求和期望变化用于产品规划。
- 2) 将顾客需求和期望变化用于产品开发改进设计。

公司通过服务微博、微信等网络方式，制作产品保养知识和顾客互动，收集顾客需求。通过短信调查收集顾客满意度情况，及时提供相应服务。

针对关键顾客，利用信息化手段，和公司信息化系统对接，及时将顾客销售情况、新品信息等，传递公司主管部门。每月度信息沟通，变更为每日数据对接。更快速了解关键顾客需求，适应市场变化。

公司围绕“销售到哪里，服务到哪里”的布局要求，设立全国各一级代理商直接对接的一级服务站，建立和发展下属服务网点，成立高端客户 4S 服务中心，保证售后服务的快捷到位。

公司依据 CRM 系统，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，每张投诉工单，均应严密监控，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，公司品质部门对客诉信息定期监测，全国设立 14 个质量监测站，对市场中发生及影响客户满意度和产品体验的质量问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。每月组织内部各部门召开公司级产品质量会议。组建 QCC 品管圈、六西格玛、可靠性项目改善团队，联动上游供应商及相关合作伙伴，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。

通过对客诉信息的重视和快速响应，以下各方面得到了提升：

- a) 客户投诉及时处理后，客户更加满意，客户满意度提高；
- b) 改善同客户的关系，重复性订单增加、传递口碑；
- c) 降低客户转向竞争对手的可能性；
- d) 提高公司产品和服务的质量；
- e) 提供未来的业务机会。

公司自成立至今，未出现过重大风险和危机事件。

三、质量诚信管理

（一）质量诚信管理

诚信是老板质量文化的核心组成部分，质量诚信的理念和自律在老板已经成为了各级人员的共识，是必须遵守的基本职业道德，其全方面的诚信体现在：

1) 建立诚信守法的环境

高层领导致力于营造诚信守法的环境，使公司全体员工树立法律法规意识，认识到满足顾客和其它相关方要求，以及执行有关法律、法规的重要性，清楚地了解让顾客满意和相关方满意是最基本的要求，关系到公司的生存和发展；公司管理中心负责收集相关法律法规，开展合规性评价，开展法律法规培训，建立商业行为准则和员工商业行为规范，依法诚信纳税，及时足额缴纳各项税款。

2) 营造改进创新环境

公司通过制定《持续改善管理制度》等鼓励各部门各层次人员积极参与改进和创新活动，并通过科技节、持续改善大会、积分奖励等激励方式，营造改进、创新氛围。

3) 营造快速反应环境

公司建立“客户第一、迅速反应、发展共赢”的客户之道，推行“速度意识”的管理原则，建立快速反应机制。形成五项快速举措：快速决策、快速沟通、快速获取数据、快速响应市场、快速响应客户。

4) 创建学习型组织

高层领导致力于“发展组织能力”的管理原则，建立多渠道、系统化的学习和教育培训体系，促进组织和员工的学习。建议与人才之道结合描述

5) 确保履行产品和服务质量安全的职责

公司通过深入实施质量管理体系、测量管理体系、标准化体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、安全标准化体系、知识产权体系、电商认证体系、信息安全管理体系、两化融合管理体系、清洁生产体系，规范管理活动。公司严格遵守 3C 产品强制性认证规范，积极参与和实施产品 CQC 自愿性认证，并建立首席质量官制度和质量事故问责制，确保履行产品和服务质量安全职责。

6) 大力推进品牌建设

公司应对品牌进行定位，确定品牌核心价值，制定品牌中长期规划，制定品牌传播推广的措施并有效实施。

秉承良渚 5000 多年烹饪文化，经过 40 年实践，探索出老板电器 114 模式的 brand 管理模式：“一个基础一个核心四个层面”。

7) 强化风险意识，推进持续经营，积极培养公司未来领导者。

①成立审计部，建立《代理公司审计管理标准》、《内部审计工作规范管理标准》、《内部审计管理标准》，对代理商财务风险定期审计管控；

②用信息化手段时时监控代理商财务风险。

③建立战略、运营、绩效考核于一体的独立运营监管小组。监测和评审公司及各部门日常绩效情况，并提交高层决策。

④设立产品质量市场监测站。

⑤建立各类风险制度：明确应急流程、处置职能。

⑥内部运营风险排查及预防机制。

⑦实施多个人才计划，培养各层次的领导者。

8) 组织公司绩效评价。

公司依照卓越绩效模式，建立产品和服务、顾客与市场、财务、资源、过程有效性、领导六维度的绩效评价指标，采用了多种方式进行绩效评价。

(二) 质量文化建设

文化是企业的灵魂，企业文化中的核心理念是企业文化的灵魂。企业文化中三大理念铸就了老板灵魂。

老板使命——“创造人类对厨房生活的一切美好向往。”

老板愿景——“成为引领烹饪生活变革的世界级百年企业”

老板核心价值观——“艰苦奋斗的老虎钳创业精神”

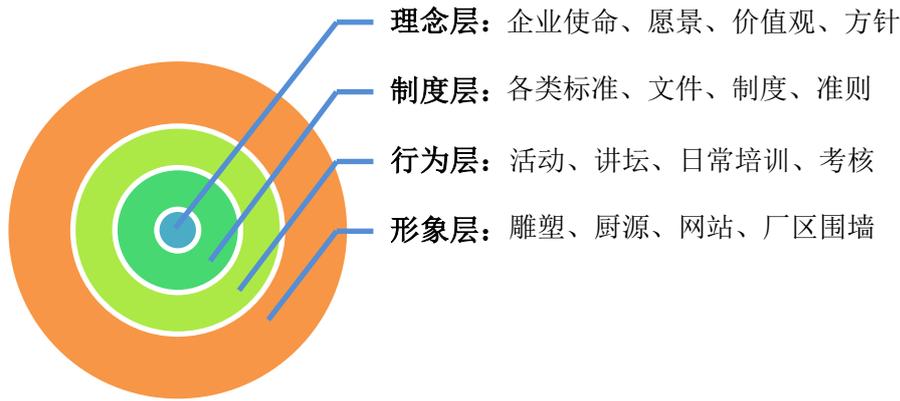
老板作为一家以使命、愿景和核心价值观驱动的公司，开展的所有工作都紧紧围绕。公司编制了《老板之道》蓝皮书，将老板的使命、愿景、价值观涵盖其中，让所有老板人都了解并理解公司公司，为实现公司宗旨“做一个让社会尊敬的企业”而共同奋斗。

质量文化作为企业文化的重要组成部分，公司大力推进质量文化建设。成立质量文化小组，编制了《质量文化手册》蓝皮书，提出了质量价值观及质量方针，进行全员推广，每年通过组织策划 315 活动及质量月活动，在公司内积极营造全员参与的质量文化氛围。

质量方针——持续提升经营质量，不断追求卓越绩效。

质量价值观——客户至上，追求卓越，立标严行，匠心精工。

公司的使命和愿景、价值观、宗旨、老板之道及方针，构建了包括理念、制度、行为和形象四个层次的企业文化体系，老板大学负责企业文化推进工作。



四、企业质量基础

（一）企业产品标准

近三年，老板电器参与公司核心产品有关的国家/行业标准的制修订活动共 39 项，其中国家标准作为前三起草单位 1 项，行业标准作为前三起草单位 4 项，团体标准作为前三起草单位 6 项，提升了行业地位，引领行业技术发展。

老板电器技术中心和实验室被评为国家认定技术中心和认可实验室，承担国家火炬项目“运用冷触媒体分解技术的轴向螺旋排风型吸油烟机”等。公司吸油烟机、家用燃气灶具、消毒柜、电压力煲、电烤箱 5 品类产品均已采用国际标准。

老板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）企业计量水平

公司已经获得国家测量管理体系 AAA 级最高认证水平，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。各厂区设立专兼职计量人员，负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，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。

通过建立覆盖全公司的计量工作管理网络，依托 ERP、OA 等信息化软件，实现公司计量器具的全生命周期管理。计量器具从采购、入库、出库领用、维修、报废均严格按照审批计划和管理程序执行；对在用的计量器具严格按周期检定，并通过建立月度关键测量过程抽查、测量设备抽查机制等强化现场监管，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的计量基础。

2014 年，老板电器实验室通过 CNAS 认证，试验能力获得国家及相关国际组织认可。并且公司与武汉大学建立联合实验室，与中国计量学院共建国内首个大吸力油烟机实验室，与

浙江大学联合研究公共烟道环保技术。2015年，老板电器与清华大学吴澄院士共建院士工作站，共同开展智能工厂研究。通过产学研合作提升公司技术水平和测试水平。

（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，公司先后通过 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、GB/T28001 职业健康安全管理体系、ISO10012 测量管理体系、ISO27001 信息安全管理体系、浙江制造认证、两化融合管理体系等。

老板坚持“预防为主、综合治理、科学管理、持续改进”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

老板以世界级的品质理念，对公司产品的可靠性和精致度提出严苛要求，实施全过程控制的检验把关。积极贡献独特设计、领先技术，高档品质的厨房（电）产品。老板一贯坚持产品力为第一竞争力，高质量的产品与服务是提升产品力的保证，公司质量方针指导下，力求对每一件产品的性能、外观设计、制作工艺及可靠性精益求精。产品不仅通过了“CCC”、“CQC”、“卫生许可证”、“节能环保”等多项国内权威认证，多项产品指标更达到行业领先水平。

老板拥有国家认定企业技术中心和国家级实验室，凭借强大的技术研发能力以及科学的质量管理体系，铸就了其在厨电行业中国第一品牌的坚实堡垒。

五、产品质量责任

（一）产品质量水平

公司树立“不接受不合格、不制造不合格、不流出不合格”品质理念，追求品质工作精益求精，产品质量“零缺陷”，系统推进全员参与、全过程控制、QCC 活动、六西格玛管理、TQE 教育等工具方法运用的 TQM 全面质量管理。同时，公司实施 ISO 9001:2015 和 ISO 10012:2003 标准体系，建立了完善的质量管理体系。加强体系标准的实施和品质管控方法的系统化工作，实现从来料到过程到出货的品质全面提升，以重抓质控点作业方法防呆和关键岗位人员技能为主，并借助品质专业工具进行纠正预防措施分析改进，从而保障产品交付一次合格率、OQC 抽检合格率指标提升、避免质量事故发生。

QC 小组活动多次获奖，2013-2019 年，每年组织公司内优秀 QC 改善项目参加行业及协会改善成果发表赛，多次获得全国优秀 QC 小组称号、浙江省优秀 QC 成果一等奖、浙江省优秀 QC 成果二等奖、海洋王杯全国 QC 小组成果发表赛一等奖、海洋王杯全国 QC 小组成果发表赛

二等奖等。

六西格玛改进方面，2017-2019 年，多次获得亚洲质量创意优秀项目一等奖、全国六西格玛项目发表赛一等奖、全国六西格玛项目发表赛二等奖、全国可靠性管理项目发表赛一等奖等。

品质部通过明确 QA 与 QE 职责，为生产制造过程提供完善的品质保障。QA 负责标准（流程、技术要求）制定、执行监督，导入过程审核机制；问题改善与验证；预防性质量教育，包括制定全员培训教育计划并推动实施（季度为主，制定主题）。QE 负责参与新产品开发，监督流程节点交付，问题关闭，提供数据作为评审决策依据，新技术、新领域、新结构应用时导入模拟测试；参与新供应商开发（参与现场评审）和供应商考评（提供质量数据）；组织过程重点疑难问题质量改进，供方质量改进，以持续改善项目形式开展，包括进度管理，进度检讨、评审，闭环管理；客诉问题管理，设立全国质量监测站进行一手质量信息收集，并定期组织“聆听市场的声音”案例教育活动。推动基层员工开展质量意识教育、运用“五不放过”方法进行问题检讨、实施 2S 及时响应机制、市场质量问题专项会议开展。

公司的过程品质管理实行“双三检”制度，一方面落实“首检、巡检、完工检”，另一方面执行“自检、互检、专检”，即：按生产工序流程，一线员工和 QC 人员共同确认的首件检验、QC 巡检、一线员工和 QC 共同执行的产品完工检。以及按检验人员职责，一线员工自检、班组成员互检、质控点的员工专检与 QC 专检，全面保障产品生产过程的品质。2017 年 11 月 15 日公司发布“老板电器品质禁七条发布令”规范全员工作及行为，推动设计、供应商、生产制造全过程的品质提升。

（二）产品售后责任

公司秉承“敏智达·尊享悦”的服务理念，从服务人员接触点出发，进行服务过程设计，提供客户五星全程管家服务，以及老板即时尊享服务体系。公司在业内首推 KDS 服务（厨房设计支持），解决顾客的后顾之忧。

售后服务的内容包括处理有关产品质量的来函、来电、来访；提供产品验收标准图纸；提供技术咨询、培训；负责有质量问题的产品的包换、包退；做好顾客对产品和服务质量的信息收集和反馈工作等。各销售部门将接到的顾客投诉或意见（包括退货情况）登记在“顾客投诉及退货登记表”中。视具体情况尽快对顾客的意见、投诉情况进行处理。

公司在行业内首推“4 小时快速服务”政策，在接到客户售后服务需求 4 小时内予以明确回复，与客户多次确认时间点，确定的上门服务时间精准到半个小时间隔，在正式上门服务之前再次提前电话确认，如遇客户不在家，需留门条告知客户相关信息及联系方式。此外，服务科还通过参与客户室内电路预设计、对技师进行分级、举办精英训练营对服务技师进行集中培训等措施，为客户提供更臻完善的售后服务，提高客户的满意度。

（三）企业社会责任

老板认为，合规是每一个人的责任。公司和员工应遵守当地和国际法律法规，成为优秀

的企业公民和个人。

法律规定的都要做到，这是企业生存的基础、底线；企业要做到和谐、可持续的发展，同时要让员工得到很好的发展，既包括职业的发展，也包括为人修身方面的发展。

老板每年发布“社会责任报告”，向社会介绍公司员工权益、产品责任、环境责任、纳税等方面情况，接收社会的监督。

公司对慈善公益活动进行统一管理和执行，让慈善公益效果的最大化。公司归纳确定了教育、慈善、环保、行业发展 4 个重点支持领域和方向，2015 年公司斥资 2000 万元设立留本冠名基金，由公司董事长担任基金会理事，“基金会”每年将不少于 100 万元用于余杭区的扶贫帮困。近三年共投入 1700 多万元。用行动践行“做一个让社会尊敬的企业”的宗旨。

（四）质量信用记录

40 年来，老板电器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，近三年部分获奖情况如下：

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
1	国家认定企业技术中心	国家发展改革委、科技部、财政部、海关总署、国家税务总局	2013 年
2	杭州市质量奖	杭州市人民政府	2014 年
3	国家级实验室认可证书	中国合格评定国家认可委员会	2014 年
4	国家知识产权优势企业	国家知识产权局	2015 年
5	国家级工业设计中心	中华人民共和国工业和信息化部	2017 年
6	高新技术企业证书	浙江省财政厅、浙江省国家税务局	2017 年
7	院士专家工作站认证证书	中国科协企业工作办公室	2017 年
8	浙江省著名商标证书	浙江省工商行政管理局	2016 年
9	守合同重信用企业证书	浙江省工商行政管理局	2016 年
10	第十六届全国质量奖管理特色奖（客户驱动）	中国质量协会	2016 年
11	全国实施卓越绩效模式先进企业	中国质量协会	2016 年
12	全国质量诚信标杆典型企业	中国质量检验协会	2016 年
13	杭州市第一批物联网示范样板企业	杭州市物联网产业发展领导小组	2016 年
14	智能制造试点示范（厨房电器智能制造）	中华人民共和国工业和信息化部	2016 年
15	制造业网络营销示范企业	浙江省经济和信息化委员会	2016 年
16	浙江省质量管理小组活动优秀企业	浙江省质量协会	2016 年

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
17	亚洲 QFD 优秀项目二等奖	亚洲质量功能展开协会	2016 年
18	2016 年全国可靠性管理项目一等奖	中国质量协会	2016 年
19	全国优秀质量管理小组（卓越圈）	中国质量协会	2016 年
20	2016 年第十四届海洋王杯全国 QC 小组二等奖（卓越圈）	中国质量协会	2016 年
21	德国红点奖（吸油烟机 5900）	Zentrum Nordrhein Westfalen	2016 年
22	2016 年中国吸油烟机高效净化环保之星	中国五金制品协会	2016 年
23	全国供应商管理试点企业	中国质量协会	2016 年
24	2016 中国房地产开发企业 500 强首选供应商. 厨房电器类	中国房地产协会	2016 年
25	2016 中国房地产百强企业首选战略供应商	中国房地产 TOP10 研究组	2016 年
26	2016 中国房地产供应商全装修住宅配套品牌 TP05	中国房地产业协会	2016 年
27	2016 中国家居产业优秀品牌企业	中国指数研究院	2016 年
28	消毒柜行业五强品牌	中国家用电器研究院	2016 年
29	2016 中国品牌年度大奖	世界品牌实验室	2016 年
30	2016 年亚洲品牌 500 强	世界品牌实验室	2016 年
31	杭州市余杭区科学技术进步奖（新一代环保型节能厨房电器产品及生产装备研发）	杭州市余杭区人民政府	2016 年
32	老板智能大吸力吸油烟机 8215 “嘉电”证书	中国家用电器研究院	2016 年
33	2016 年中国家电艾普兰奖设计奖	中国家用电器协会	2016 年
34	高效净化环保之星（8215、8229）	中国五金制品协会	2016 年
35	第十七届全国质量奖	中国质量协会	2017 年
36	2016 年浙江省卓越绩效模式先进企业	浙江省质量协会	2017 年
37	全国诚信质量标杆典型企业（2017）	中国质量检验协会	2017 年
38	亚洲质量创新优秀项目一等奖	亚洲质量功能展开协会	2017 年
39	全国六西格玛项目发表赛一等奖	中国质量协会	2017 年
40	2017 年度全国六西格玛项目发表赛一等奖	中国质量协会	2017 年
41	2017 年度全国六西格玛项目发表赛二等奖	中国质量协会	2017 年
42	2017 年度亚洲质量创意优秀项目一等奖	亚洲质量功能展开协会	2017 年

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
43	2017 年度全国可靠性管理项目发表赛一等奖	中国质量协会	2017 年
44	2017 年全国优秀质量管理小组（蜗牛圈）	中国质量协会等	2017 年
45	浙江省 2017 年优秀 QC 成果一等奖（开拓圈 QC 小组）	浙江省质量协会等	2017 年
46	浙江省 2017 年优秀 QC 成果二等奖（成功圈 QC 小组）	浙江省质量协会等	2017 年
47	第十七届全国 QC 小组成果发表赛一等奖（蜗牛圈）	中国质量协会等	2017 年
48	第十七届全国 QC 小组成果发表赛二等奖（成功圈）	中国质量协会等	2017 年
49	中国轻工业百强企业	中国轻工业联合会	2017 年
50	2017 中国房地产百强企业首选战略供应商	中国房地产 TOP10 研究组	2017 年
51	2017 中国房地产供应链上市公司综合实力 5 强	中国房地产业协会	2017 年
52	中国房地产部品供应商首选实力品牌	中国地产风云榜组委会	2017 年
53	2017 年亚洲品牌 500 强	世界品牌实验室	2017 年
54	2017 中国房地产开发企业 500 强首选供应商·厨房电器类	中国房地产业协会、上海易居房地产研究院	2017 年
55	2017 中国房地产供应商技术创新能力品牌 TOP5	中国房地产业协会、上海易居房地产研究院中国房地产测评中心	2017 年
56	中国家用电器创新成果证书（8230）	中国家用电器研究院	2017 年
57	中国家用电器创新成果证书（S225）	中国家用电器研究院	2017 年
58	AWE2017 艾普兰奖 环保奖（9G53）	中国家用电器协议	2017 年
59	AWE2017 艾普兰奖 创新奖（5610）	中国家用电器协议	2017 年
60	2017 中国高端家电家居红顶奖（S226）	红顶奖组委会	2017 年
61	吸油烟机获中国高端家电及消费电子红顶奖（5610）	红顶奖组委会	2017 年
62	好产品-8215	中国家用电器研究院	2017 年
63	全国百佳质量诚信标杆示范企业	国家质量监督检验检疫总局	2018 年
64	中国质量协会质量技术奖 二等奖	中国质量协会	2018 年
65	全国诚信质量标杆典型企业（2018）	中国质量检验协会	2018 年
66	两化融合管理体系评定证书	上海质量管理科学研究院	2018 年
67	全国六西格玛项目发表专业级技术成果	中国质量协会	2018 年

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
68	2018 中国房地产百强企业首选战略供应商	中国房地产 TOP10 研究组	2018 年
69	2018 中国房地产开发企业 500 强首选供应商 厨房电器类	上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2018 年
70	2017-2018 第十五届中国地产风云榜年度部品企业大奖	中国地产风云榜组委会	2018 年
71	iF 设计奖	iF International Forum Design GmbH	2018 年
72	红点设计奖 (8231S、8332、5610、9B30C、中央吸油烟机)	红点奖组委会	2018 年
73	好产品 (5900S)	中国家用电器研究院	2018 年
74	好产品 (S226)	中国家用电器研究院	2018 年
75	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业值得购买型号(S226)	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业高峰论坛	2018 年
76	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业推荐购买型号(S273)	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业高峰论坛	2018 年
77	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业先锋品牌	2018 中国蒸箱(电蒸炉)行业高峰论坛	2018 年
78	2018 金麦奖品质类大奖一家电数码类	金麦奖组委会	2018 年
79	中国外观设计金奖 (CG5610)	中国国家知识产权局	2018 年
80	2018 中国高端家电及消费电子红顶奖 (8332)	红顶奖组委会	2018 年
81	2018 中国十大高效智能吸油烟机 (8230S)	信息时报社	2018 年
82	AWE2018 艾普兰奖 (R026) 设计奖	中国家电及消费电子博览会组委会	2018 年
83	AWE2018 艾普兰奖 (5900S) 产品奖	中国家电及消费电子博览会组委会	2018 年
84	中国轻工业两化融合先进单位奖	中国轻工业信息中心	2019 年
85	中国轻工业科技百强企业	中国轻工业联合会	2019 年
86	中国轻工业百强企业	中国轻工业联合会	2019 年
87	2019 中国房地产开发企业 500 强 首选供应商. 厨房电器类	中国房地产业协会	2019 年
88	2019 中国房地产开发企业 500 强 优选环保创新产品	中国房地产业协会	2019 年
89	2019 中国房地产开发企业 500 强 首选供应商》精装住宅高标配套类	中国房地产业协会	2019 年
90	2019 中国房地产开发企业 500 强 优选环保创新产品	上海易居房地产研究院 中国房地产测评中心	2019 年
91	AWE2019 艾普兰奖 产品奖 (S228)	中国家电及消费电子博览会组委会	2019 年

序号	获奖名称	颁奖部门	获奖时间
92	AWE2019 艾普兰奖 环保奖 (9B92)	中国家电及消费电子博览会组委会	2019 年
93	AWE2019 艾普兰奖中央吸油烟机 60A 智能创新奖	中国家电及消费电子博览会组委会	2019 年
94	洁净先锋 (W703)	中国家用电器研究院	2019 年
95	蒸味先锋 (SZ01)	中国家用电器研究院	2019 年

第三部分 报告结语

四十年的发展和创新使老板电器在中国厨电领域已成为社会公认的领导品牌。未来，老板电器将继续致力于不断改善人类烹饪环境，创造人类对厨房生活的一切美好向往。