

2022 年度社会责任报告

衢州市川特电子科技有限公司

2023 年 1 月

1. 报告简介

《衢州市川特电子科技有限公司 2022 年企业社会责任报告》是衢州市川特电子科技有限公司发布的第一份企业社会责任报告。报告回顾了衢州市川特电子科技有限公司 2021 年所面临的机遇与挑战，披露了相关的社会责任实践和绩效。

2. 时间范围

报告中的 2022 年均指 2022 财年。

3. 发布周期

本报告为年度报告。

4. 报告范围

与衢州市川特电子科技有限公司的业务范围一致。

5. 数据来源

报告使用数据来自衢州市川特电子科技有限公司 2022 年报，以及公司正式文件和统计报告。部门数据由于数据统计和口径的原因，有不完善的地方。我们将在日后不断完善数据指标统计系统，以保证将来提供更加全面的信息。

6. 指代说明

为便于表述，报告中“公司”、“我们”、“川特电子”或“川特电子科技”均指代“衢州市川特电子科技有限公司”。

企业简介

衢州市川特电子科技有限公司（曾用名温州市川特电镀有限公司）成立于 2011 年，浙江省衢州市柯城区金仓路 8 号，经过十多年的卓有成效的发展，已经发展成为一家专业研发、生产及销售单、双面印制线路板、铝基板和多层板的高新技术企业。产品被广泛应用于电子计算机、通讯、家用电器、汽车配件产品、医疗设备，精密仪器、航空设备等领域。公司先后荣获衢州市市长特别奖-中小企业创新成长奖、诚信民营企业、安全生产标准化企业、爱心企业等。

公司占地面积 30 亩，拥有现代化标准厂房 12384 平方米，员工 200 多人，是一家专业生产单、双面印制线路板、铝基板和多层板的生产厂家。

我们以强大的工程团队，优质高效的生产以及迅捷的全球服务区别于其他厂家。以服务全球客户为基础，生产的产品涉足与各个领域。更为美国、西班牙、俄罗斯、日本、韩国、马来西亚、葡萄牙等地区客户提供定制服务。本公司可提供抄板、样板、量产一条龙服务，还可提供 24 小时特快生产服务。

公司不断发展壮大技术研发力量，同时积极进行智能制造转型升级发展，积极实施生产线自动化升级改造、节能降耗改造、信息化改造等。近年通过自主研发、消化吸收再创新等方式，公司的主导产品的核心技术拥有自主知识产权，获得国家知识产权局授权实用新型专利 16 项，发明专利 7 项，并有多项发明专利正在实审中，建立完善了系列产品的企业标准，产品综合水平处于国内同类产品的领先水平。公司产品全部内销，在中高端市场具有较明显的竞争优势，市场占有率高。全公司积极开展 7S 和精益生产管理活动，对现有科研人员开展持续再教育，并不断引进高端技术人才。通过硬件设施的完善和软件的改善，不断提高公司的自主创新和科技成果转化能力，保持持续快速成长。

公司通过了 UL(美国安全试验)、ISO9001(质量管理体系)、ISO14001(环境管理体系)、OHSAS18001 职业健康安全管理体系、CQC(产品认证)、知识产权管理体系等认证，产品符合国家标准、行业标准和浙江制造团体标准，能够很好满足国内用户的严苛要求。可靠的质量保证，专业的技术服务及优越的性价比，使公司持续稳步发展。

b) 组织文化

使命：科技立业、创新科技、共享生活

愿景：臻于完美止于至善

价值观：战战兢兢、如临深渊、如履薄冰

质量方针：客户为上、质量为本、全员参与、持续改进。

目 录

第一章 质量理念	6
1.1 公司使命	6
1.2 公司愿景	6
1.3 公司价值观	6
1.4 质量（诚信）方针	6
1.5 品牌口号	错误！未定义书签。
1.6 质量诚信承诺	7
第二章 企业质量管理	8
2.1 质量管理机构	8
2.2 质量管理体系	9
2.2.6 质量法规	10
2.3 质量安全风险管理	11
第三章 质量诚信	13
3.1 质量承诺	13
3.2 运作管理	14
3.3 营销管理	14
第四章 质量基础	16
4.1 标准化管理	16
4.2 计量管理	16
4.3 认证管理	16
4.4 检验检测管理	16
第五章 产品质量责任	17
5.1 产品质量水平	17
5.2 产品售后责任	17
5.3 企业社会责任	17
5.4 质量信用记录	18
结 语	19

第一章 质量理念

川特电子科技企业文化的形成分为三个阶段：第一阶段，价值观尚未提出，主要体现在管理者的诚信经营理念中；第二阶段，价值观形成雏形，提出“战战兢兢、如临深渊、如履薄冰”为价值观；第三阶段，为了在公司内确立统一的价值观，以统一的理念来指导与规范公司的一切行为，确保发挥经营的优势，确保持续健康发展，确保发展目标的实现，公司基于发展历史的沿革，总结、提炼了企业文化理念，明确了使命、愿景和价值观等内容。川特电子科技企业文化体系是公司管理智慧和经验的结晶，是发展战略和企业管理的指导原则，是处理发展中重大关系的基本准绳。

1.1 公司使命

科技立业、创新科技、共享生活。

诠释：以通过先进科技技术立足于根本，实现印制板产品的优质高价值；鼓励创新创造，最大限度提供员工成才的理想平台；始终注意环境保护，追求人与社会的和谐发展，打造出与员工与客户共同享受美好生活的理念。

1.2 公司愿景

臻于完美止于至善。

诠释：主导产品的市场份额与盈利水平要在同行中保持领先；专业团队与技术能力要能达到产品完美的方向；品牌在行业内要有良好的影响力，并为国内所知名；提供的产品与服务要成为业内最受欢迎和最受信赖的企业之一；我们塑造文化，要成为同行的楷模；拥有优秀团队，并提供令其自豪的工作环境和薪酬待遇；创造最佳业绩，回报股东与社会。

1.3 公司价值观

战战兢兢、如临深渊、如履薄冰

诠释：我们倡导做事用心，各尽其责，团队合作，注重分享，时刻要做到做完今天的事要想着明天该怎么做；倡导企业与利益相关者的合作共赢；倡导真善美，产品优质完美，企业可持续成长。

1.4 质量（诚信）方针

客户为上、质量为本、全员参与、持续改进。

1.5 质量诚信承诺

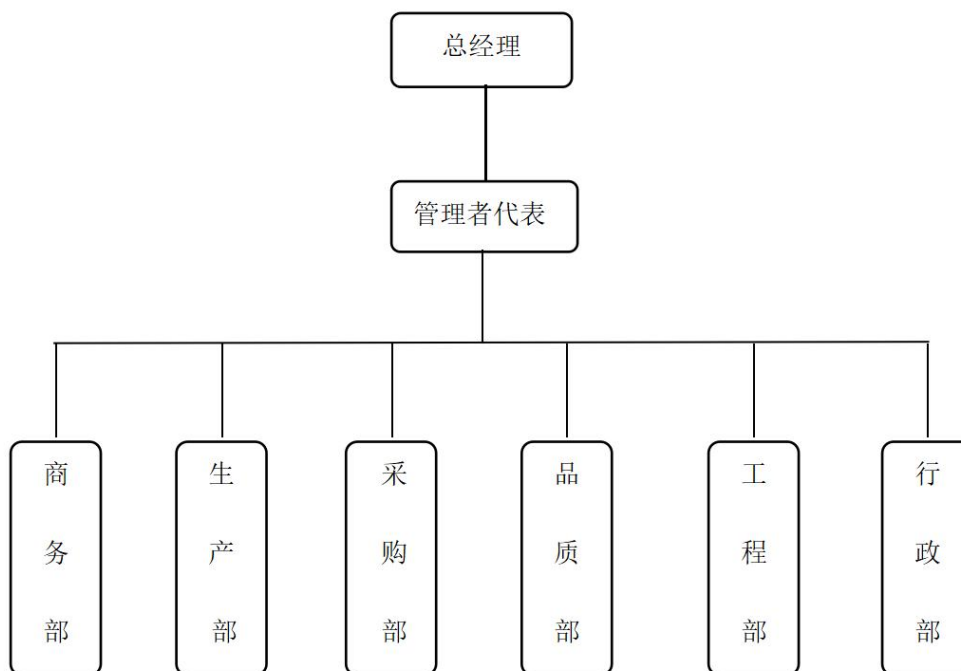
公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、业务精的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以顾客需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节，不断加强企业的凝聚力，提升企业形象，实现企业的可持续发展。

对经销商进行使用培训及售后技术支持，并协助经销商对用户进行使用培训。生产厂配备专业的技术和质量专家团队，可实现 24 h 内快速响应，协助用户开展下列工作：a) 对质量异常情况进行专业分析；b) 进行风险评估；c) 寻求问题解决方案。

第二章 企业质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理者代表

经公司最高管理者任命、并授权其在质量管理体系方面指挥和控制系统。负责推动公司质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进。具体职责包括：

- 1) 确保管理体系的过程得到建立、实施和保持。
- 2) 向最高管理者报告管理体系的业绩和任何改进的需求。
- 3) 确保在整个公司内提高满足顾客要求的意识。
- 4) 就管理体系有关事宜对外联络。
- 5) 确保管理体系的适宜性及运行的有效性
- 6) 负责开展公司内部管理体系审核，批准管理体系程序文件，解释管理体系文件。

2.1.3 品质部

- 1) 协助管理者代表负责公司质量环境职业健康安全管理体系的建立、保持和改进；
- 2) 负责本部门环境因素识别、评价和危险源辨识和风险评价工作；
- 3) 负责产品的检验工作；
- 4) 负责不合格产品的控制；
- 5) 负责监视和测量设备的管理与校准；
- 6) 负责解决公司产品生产过程中出现的技术问题，负责对用户提出的技术问题解释。

2.2 质量管理体系

公司根据 ISO9001: 2008 标准要求建立了以设计、开发、生产、销售、服务于一体的质量管理体系。公司不断强化质量管理工作，推动了公司的综合竞争力，产品质量、市场占有率以及顾客满意率有较大的提高。通过实施《质量环境职业健康安全手册》、程序文件和其他技术、管理文件对公司质量活动进行规范化、标准化管理，确保公司的质量方针和目标的实现，使顾客以及相关方满意不断增强。

2.2.1 质量诚信教育

公司通过制定实施《人力资源控制程序》，对质量诚信教育制定培训方案，通过培训评价对培训效果进行验证，在全公司范围内推广和宣传质量诚信的精神。对包括企业产品设计、采购、生产、销售、服务等所有产品领域的质量控制、

企业诚信文化的建设、宣传及活动组织、系统培训。质量诚信教育是做好质量诚信管理工作的内生力，是一项树立和凝聚企业核心价值观的长期工作。

2.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终高度重视企业质量诚信建设，树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。公司严格按照有关法律法规的规定和公司各项规章制度，真实、准确、及时、完整地披露信息。

2.2.3 管理目标

依据公司的质量环境职业健康安全方针，面临的内外部环境、相关方的需求，对风险和机遇的应对措施予以识别确认后，19年制定当年的管理目标，并层层落实分解，形成各部门管理目标体系。

公司领导清楚的认识到了市场竞争归根结底是人才的竞争，全方位加强对职工进行产品质量教育和业务能力培训的力度。采取外部与内训相结合培训方式。通过完善教育培训管理体系，坚持培训与考核相结合，从公司发展和员工需要两方面，精心合理地安排培训内容，开展多层次、多形式、多渠道、差异化的培训，充实员工在内部管理、业务能力、综合素质等方面的知识。通过完善的培训体系，不仅提高了员工的业务能力，而且大大提升了员工的主人翁意识和对企业质量文化的理解。

2.2.4 质量目标

- 1、常规产品批次检验一次合格率 $\geq 99\%$;
- 2、顾客满意率 $\geq 96\%$;

2.2.5 质量法规

为加强对产品的质量监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护顾客的合法权益，特对质量方面的法律法规进行识别。

2.2.6 质量管理制度

为保证公司产品质量，并能提前发现异常、迅速处理改善，借以确保及提高产品品质符合管理及市场需要，在营销管理过程、设计开发管理过程、采购管理过程、生产管理过程、检验管理过程、外包过程、仓储、包装、运输过程等核心业务过程中制定了相关制度。如《产品标准化管理办法》、《设备及模具管理办法》等 12 项质量管理制度。

2.2.7 质量责任赔偿

公司内部，为进一步控制原料质量，加强中间控制，提高产品一次合格率，促进生产操作人员的工作积极性，通过全面质量管理提高产品质量，降低生产成本，根据公司整体要求，遵照公司产品质量及整体效益与员工利益挂钩的原则，进行考核。为规避质量事故的发生，建立问题追溯机制，梳理产生的原因并采取措​​施，以提高产品质量，提高效益。同时，为保证顾客的合法权益，公司始终为客户提供有质量保证的合格产品，并对因产品质量问题导致客户产生损失的情况予以严肃处理。商务部制定相关销售政策，每个月登记产生质量索赔的金额，并对相应的责任人进行扣罚。

2.3 质量安全风险管理

2.3.1 质量投诉

川特针对顾客投诉按照 8D 思想制定了《不合格品控制程序》、《顾客满意度监测控制程序》、《纠正措施控制程序》等，规定了除了顾客投诉的流程、步骤以及各个部门对顾客投诉的责任。

图表 39 对顾客投诉建立 8D 处理流程

输入	流程	部门			输出
		负责	参与	通报	
客户投诉和抱怨 过程重大异常	8D 的使用时机 ↓	商务部 品质部	生产部	总经理	
人员培训	教育训练：8D 步骤 ↓	品质部	各部门		
问题解决团队	建立 8D 小组 ↓	8D 小组	相关部门		8D 报告
问题描述	说明问题 ↓	8D 小组	相关部门		
暂时对策（围堵 对策）	执行并验证暂时对策 ↓	8D 小组	相关部门		
根本原因分析	定义并验证真因 ↓	8D 小组	相关部门		
提出纠正预防措施	永久对策检讨、执行 ↓	8D 小组	相关部门		
实施纠正预防措施 及效果跟踪	成效追踪 ↓	8D 小组	相关部门		
防止问题重复发 生的措施	预防再发生 ↓	8D 小组	相关部门		FMEA、控制计划、标准书、防错防误等

总结	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">结案</div> ↓	8D 小组	相关部门		
资料保存	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">存档管理</div>	品质部	各部门		

2.3.2 质量风险监测

2.3.2.1 质量控制点

公司对产品质量关键特性、关键部位、关键工序存在的风险进行重点控制并采取适宜的管理措施和方法，制订实施了《关键工序标准流程指导书》等文件。通过对质量控制点的人员能力策划、设备策划、物料策划、作业指导书策划、环境策划、评比策划，使得产品质量关键特性、关键部位、薄弱环节存在的风险处于控制中。

2.3.2.2 质量监督审核

公司设置相关质量管理部门，通过质量检验专员对各系列产品的生产过程进行检测监督。通过工艺管理专员对各生产现场及工艺纪律执行情况进行监督。对质量监督检查所发现问题点的整改情况进行督促，确保其及时有效的整改。

2.3.3 应急管理

公司制定《突发事件应急预案》。同时针对公司可能出现的各种突发事件，特分别制定《触电事故的现场应急救援方案》、《高处坠落事故的现场应急救援方案》、《火灾事故的应急预案》、《机械伤害事故的现场应急救援方案》、《食物中毒事故应急预案》、《坍塌事故的现场应急救援方案》、《物体打击事故的现场应急救援方案》等应急方案。

应急保障设施设备：

图表-8 应急保障设施设备一览

项目	具体设施设备
避难场所	公司厂区空旷场地 1200 平方米，能容纳 800 人
应急通道	各楼层和车间门口处都贴有应急疏示意图
应急设施	装有火警警报系统，消防栓，灭火器，应急照明、通讯设备和抢险（救）器具等分布于各个通道和各区域
应急水源	水泵房可作为应急水源用
信息通讯系统	有专人 24 小时值班，移动通信保持畅通，并设有员工微信群，可将应急信息第一时间告知员工

意识宣传：应急领导小组通过公司集中培训、宣传公告栏、微信群等载体，进行相关法律法规，以及抢险、避险等知识的宣传和教

和公共责任意识，提高公众的抢险、避险、自救能力。

应急培训与演练：应急领导小组每季度召开一次小组会议，进行应急管理知识的学习，制定公司应急培训演练计划，邀请了应急管理专家和专业应急救援机构对公司工作人员和公司保安队等应急力量进行授课培训。根据气象情况和灾害发生特点，由公司牵头，每季度（在灾前）组织责任部门进行各行动方案的模拟演练，22 年进行了 4 次应急突发事件处置演练。

第三章 质量诚信

3.1 质量承诺

1) 公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过消化吸收国际、国家标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

2) 公司通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001 职业健康安全管理体系等认证，通过各大体系的审核管理，不断改进提升公司的管理水平。

3) 公司与优质战略顾客通过高层定期互访、参加培训等方式建立了良好的战略合作关系。公司与顾客的关系不仅仅只是买卖的关系，而是长期合作、相互促进的战略伙伴关系。公司通过定期回访、电话沟通等手段与顾客建立并保持良好的关系。并在“与顾客关系的处理”方面制定了一系列措施。为了能及时接受和处理顾客投诉、提高客户满意度，公司建立了完善的顾客投诉机制。公司高度关注顾客个性化需求与期望，定期测量顾客满意度，建立了完善的顾客满意度调查分析系统。国际贸易部每年进行顾客满意度调研，通过电话回访、发放问卷、直接访谈顾客，对顾客满意度动态测量。分别从品牌形象、质量期望、质量感知、价格感知、满意度、用户抱怨及忠诚度等不同维度进行测评。指标涉及：对质量、服务等满意度。对收回信息进行处理、分析，并存档。作为调查的补充，公司还开展专题调研。顾客的合理期望和隐含需求为我们产品和服务提升提供有效方向。

3.2 运作管理

3.2.1 完善质量体系，加强质量管理

多年来，公司始终坚持以顾客为关注焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系，通过参与制修订国家标准、行业标准，优化生产流程与工作流程，建立起了比较完善质量管理网络。质量管理体系在企业内部的高效运行，在很大程度上促进了工作质量和产品质量的提高。

3.2.2 严密节点控制，重视过程管理

公司按照原料、半成品、成品的质量控制，实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品品质。

3.2.3 建立监督机制，执行责任管理

公司制定质量管理考评管理制度，对生产部进行定期监督检查，贯彻实施“谁制造谁负责”的管理理念，鼓励责任部门和相关人员对体系运作、监督、客诉出现的问题进行快速反应、积极整改，彻底有效地执行纠正措施，约束出现质量、客诉问题后不纠正不改进的单位和责任人。

3.2.4 鼓励全员参与，实现质量改善

公司重视质量文化建设，引导全员参与质量管理，通过不断深入开展合理化建议、设备自动化提升等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，提升产品质量、分享改善成果。

3.2.5 升级信息传递，强化指标监控

公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各职能部门，各部门对受控目标任务进行分解、统计、分析、跟踪、改进，以确保公司总目标的实现。

3.3 营销管理

公司每年制定营销计划，并分解到月度数字任务和相应的业务员，并对所在区域相应负责的业务员进行划分。公司每年参加行业组织的展会、论坛、标准化等行业性会议。公司现有的主要以传统销售模式为主，包括渠道销售和代理销售；以混合销售模式为辅，则是传统销售模式和电子商务销售模式的结合。公司专门

配置技术服务团队，为销售的产品提供相应的技术服务。公司对所有销售的产品进行 100%出厂检测，并能提供相应的检测指标数据。

第四章 质量基础

4.1 标准化管理

公司始终贯彻标准化管理，形成了包含管理标准、技术标准的系列标准化文件。办公室是公司文件控制的归口管理部门，负责文件编号的确定、文件受控管理，监管公司文件体系的运行，负责公司管理性文件的归档工作，及时更新有效文件一览表。各部门负责归口文件的起草、修订工作，部门兼职文控员负责部门文件的会签、审批等流转工作，负责部门归口技术相关文件的存档管理，并及时更新部门的有效文件一览表。

4.2 计量管理

公司按国家法律、法规建立了有效的计量管理。产品质量部负责公司测量设备的管理工作，负责公司计量器具的管理工作。为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，并在检定校准时积极与法定计量机构进行合作。通过有效可靠的测量数据来控制生产、指导生产，取得了良好的经济效益和社会效益。

4.3 认证管理

为保证产品质量满足顾客的要求和国家法律、法规，并确保环境管理符合国家法律、法规和其他要求并持续改进，本公司通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、OHSAS18001: 2011 职业健康与安全管理体系统。

4.4 检验检测管理

建立了检测设备台账，对检测仪器、设备进行维护。检验设备的使用人员必须经过专业培训，考核合格后方可上岗。质检人员还定期交流在检测中遇到的各种问题，以便针对问题及时制定纠正措施，提高检验水平及工作质量，各种制度、岗位职责、仪器操作规程、安全常识、注意事项等上墙，以便执行。实现检测项目全覆盖，生产过程层层把关。采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。公司周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

公司严格执行《原材料检验规程》，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及合同约定，保证不合格产品不出厂。

公司始终专注于对印制板的研发、生产与销售。自 2011 年成立以来，销售额以平均 20% 的速度稳步增长，已成为国内生产印制板的先进企业之一，拥有 16 项实用新型，7 项发明专利。

5.2 产品售后责任

公司所有产品实行出厂“零”缺陷管理，具有严格的工序和 100% 的成品检验程序。向用户提供产品的检测数据试验报告。对于出厂交付的产品质量承担保证责任，承担由此造成的所有经济损失。在产品服务过程中我们严格按照有关规定及合同认真履行我们的责任和义务，所提供的产品保证符合合同规定的数量、质量、规格和性能要求。由于实行严格的出厂“零”缺陷管理，多年以来我们的产品从未发生过因质量或服务的产品召回情况。当确因产品质量安全需要召回时，我们承诺顾客和用户的经济损失为零。

5.3 企业社会责任

公司在致力于自身发展的同时，还积极主动地履行社会责任，以更具社会责任感的组织行为增强竞争优势，致力于成为卓越的企业公民。

在公共责任方面，与时俱进，不断创新，把绿色环保、节能降耗、安全生产作为重点进行持续改进、不断优化，取得了一次又一次阶段性的成果，导入并通过了 ISO14001 环境体系、OHSAS18001: 2011 职业健康与安全管理体系认证。

在道德行为方面，遵守社会公德和商业道德规范，与相关方建立良好的关系。

在公益支持方面，把“慈善”等作为重点支持领域，同时高层领导积极带头，普通员工热烈响应，以实际行动积极参与社会各项公益事业。

公司全面贯彻落实科学发展观，坚持在发展中兼顾经济效益与社会效益，在实践中为股东、员工、顾客、供方、合作伙伴和社会创造价值，促进经济、环境、

社会的和谐可持续发展。

详见公司年度“社会责任报告”。

5.4 质量信用记录

公司在质量文化和质量信用方面的建设，除了做好质量管理体系建设、提高核心竞争力外，还非常重视员工的培训工作。通过培训向全体员工宣传了公司重视质量，视质量为生命的诚信经营理念，提高各级人员的理论知识和专业技能，增强员工的质量意识，规范了员工的操作行为，保证了公司质量管理工作的顺利开展。

在本报告期内的质量信用记录良好，未出现违法违规记录、监督抽查不合格记录和质量安全事故记录。

结 语

自 2016 年以来，浙江省倡导以高标准和先进性认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息建设。依据要求，川特电子相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司坚持持续改进质量管理体系，不断提升质量诚信水平，为客户提供最好的使用解决方案。公司将继续一如既往诚信经营，履行企业社会责任，维护和提高企业品牌形象，高度重视产品品质，在产品品牌创建的道路上走得更远。