

质量诚信报告

前 言

一、报告编制规范

《宁波罗特电器有限公司质量信用报告》回顾了罗特电器在质量管理、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：宁波罗特电器有限公司

报告的时间范围：2018 年 12 月至 2019 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，愿对本报告内容真实性负责。

（三）报告数据说明

本报告所有的内容均来自公司实际真实情况或数据。

（四）报告发布形式

本报告以网络版形式发布。可在本公司网站查阅。

二、总经理致辞：

宁波罗特电器有限公司，是全视玻璃冷藏展示柜的生产企业。多年来在各级部门的指导和帮助下，充分发挥自身优势，与国内外知名品牌企业共同成长发展起来。

我们一直坚持“诚信双赢”的经营理念。同时坚持自主创新，在企业的核心技术、研发、标准制定等方面积极探索，尊重科学，走出

了自己的发展道路。我们一贯坚持专业专注的工匠精神，实现：

企业创造的罗特品牌，追求一个“忠”字，忠贞不渝；

制造出的罗特产品，追求一个“信”字，信赖安全；

对广大消费者，追求一个“诚”字，诚实不欺；

对社会的责任，追求一个“和”字，和谐发展。

罗特的发展与社会各界的关爱和帮助，上、下游同行们的支持分不开的。因此我们愿与业界同仁共同努力、共同提高、共同把全视玻璃冷藏展示柜产品这块蛋糕做得更好、更大。为社会提供安全、精致、时尚、舒适的家用电器产品，为实现美丽的中国梦，做出我们企业应有的贡献。

三、企业简介

宁波罗特电器有限公司，成立于2006年，专业生产冷冻冷藏商用展示柜、加热保温展示柜等柜体。公司坐落于浙江省（宁波市）慈溪市观海卫镇工业园西区。公司注册资金人民币297.81万元，现占地面积43亩，建筑面积约18206平方米。现有固定员工270人，其中设计、工程技术、品质人员占公司20%。

宁波罗特电器有限公司是以生产四面玻璃为特色的冷、热商用展示柜为主导产业的现代化民营企业。罗特依托技术创新和管理制度化两大动力，正朝着规模化、正规化的方向迈进。公司设有党、团组织；工会组织；民兵组织。公司规模不断扩大，持续拓展市场，产品竞争力的不断提高，全体罗特人为创造一个生机无限、前途美好的罗特而努力拼搏！

随着企业的生产现代化、规模化、现场6S管理的完善化、产品的优质化，管理进一步完善，为企业获得：国家高新技术企业、浙江信用管理示范企业、浙江名牌、宁波专利示范企业、省和谐企业、“省双爱双评”先进企业、省百家关爱农民工先进单位、全国模范职工之家等创先争优30多项荣誉。

几年来，罗特公司产品已陆续通过CCC、GS、CE、EMC、ETL、RoHS等多项国内外权威认证。产品远销美国、英国、法国、德国、西班牙、希腊、日本、韩国、印度、泰国、澳大利亚、俄罗斯等国家和地区、开创公司外向经营的新篇章。

罗特的目标是争创中国冷、热展示柜行业的一流品牌。为实现这一目标，企业正以二次创业为突破进行中短期战略部署。我们坚信，只有完善的企业管理制度、强烈凝聚力的企业文化和不断创新的企业理念，才能使企业实现质的飞跃，达到永续经营目的。

公司在不断发展与壮大的过程中，始终坚持“中高端全视玻璃冷藏展示柜”定位，不断引进先进管理和技术，确保与国际市场接轨。建立了完善的经营、管理体系，全面推行TQM等先进生产管理方法，企业先后通过了GB/T19001-2016质量管理体系认证、GB/T24001-2016环境管理体系认证、ISO45001-2018职业健康安全管理体系认证。凭着精良的生产装备、雄厚的技术力量、完善的检测手段、健全的营销网络，获得了多方认可，取得美国ETL产品质量认证、欧洲GS产品质量认证，中国国家强制3C产品认证。公司凭借产品外形新颖，性能稳定、安全可靠、使用寿命长等方面的优势，在全国乃

至全球同行中具有明显优势，先后与德国麦德龙、GGM、英国NISBATE、美国WINCO、韩国YOT等世界知名企业建立了良好的长久战略合作伙伴关系。

宁波罗特电器有限公司为国家高新技术企业，多次被评为宁波市“诚信企业”、“守合同重信用AA级企业”，并获得“浙江名牌”、“宁波出口名牌”、“宁波市优秀工业新产品三等奖”、“宁波成长潜力企业”等荣誉；“”“ROTOR”注册商标享誉国际冷柜中高端市场，在全国乃至全球同行中具有领先优势。

2019年公司全面启动“浙江制造”认证工作，根据“浙江制造”管理标准的要求进行企业管理，已满足DB33/T 944.1 《“浙江制造”评价规范 通用要求》在品质卓越、自主创新、产业协同、社会责任等方面的要求，同时也满足“浙江制造”管理标准的要求。

1.以客户需求为尊的可持续发展战略

我们以满足消费者的需求为使命，在以人为本的基础上进行多元化的开拓，不断在全视玻璃冷藏展示柜领域寻找安全、高效的答案，提升用户体验，打造出真正符合人们需要的新一代技术和产品。坚持绿色生产，注重可持续发展，打造低碳生活——绿色、智能、时尚，将是我们新一轮发展的关键词。

2. 创新科技带领行业升级

科技创新是罗特作为一家国际化企业的发展命脉，凭借高新技术企业 and 宁波市环保模范绿色工厂环境，一流人才资源和硬件资源优势，先进的研发体系一次次带动了行业创新与升级，公司获得专利共

有 123 项，其中发明专利 6 项，实用新型专利 86 项，外观专利 31 项，其中国外专利 4 项。不断升级全视玻璃冷藏展示柜体验，实现您未曾敢想的种种可能。

3.独特的企业文化点亮心灵

通过构建愿景、使命及价值观塑造三位一体的企业文化，点亮员工心灵，实现了凝聚力量、共筑梦想。

愿景：我们致力于冷藏展示柜的设计研发，做精、做细，为客户提供满意的产品和服务，成为同行业内具有核心竞争力的一流企业。

使命：提供最安全可靠的冷冻冷藏柜体展示产品

价值观：超越顾客的期望，罗特永恒的追求！

4. 员工关怀为要的人本政策

人是公司的发展根本，我们秉承以员工关怀为要的人本政策落地企业文化，愿与员工“**同发展，共筑梦**”。我们提供优厚合理的薪酬福利待遇和公平公正的选拔机制，这也让企业拥有了一批朝气蓬勃、对制冷事业充满热爱的年轻人，从当初刚开发制冷产品制图、研发第一款罗特产品一样，怀揣着热情和梦想，准备放手一搏，大展宏图。

5.爱心回馈，践行企业社会责任

作为一家有责任心的企业，我们积极参与公益活动，用自己的力量影响大众，构建和谐社会。持续不断的付出，让人们看到一个充满爱心和社会影响力的品牌形象。我们相信企业对社会的价值创造，可以帮助人们拥有舒适智能的精彩生活，我们为之孜孜不倦，不断前行。

未来，慈溪罗特电器将在经营理念、发展战略、品牌建设、产品研发和业务模式方面坚持不断创新、持续超越，为消费者提供更精致安全的全视玻璃冷藏展示柜，陪伴亿万家庭迈向智能、舒适、便捷的
未来生活！

质量信用报告

1. 企业质量理念

“专家与领导者”是罗特质量品牌发展的目标，“安全、可靠、精致、健康”是罗特对产品品质内在的诉求，“专家”是罗特品牌核心。罗特视品质为生命，用心做好每一个产品，严格把控产品质量关，从原料的选用到生产的全过程严格把控，每个环节都做得一丝不苟，从不在质量上投机取巧，生产高品质产品是罗特公司的一贯追求。从未放弃对于顾客满意、社会责任的执守和追求，因为罗特坚信只有真正为消费者提供高品质产品，才能使消费者享受到安全舒适的厨房电器环境，企业品牌的知名度、美誉度及满意度，才会不断得到提升，企业也因此才能立于不败之地。

2. 内部质量管理

2.1 质量管理机构

公司的质量管理和产品安全工作由总经理亲自挂帅，品技部部长任公司的管理者代表。管理者代表对本公司产品质量安全工作全面负责，组织制定企业质量发展战略、质量目标策划、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；实施质量成本管理，加强质量统计分析；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品技部为公司质量管理和质量检验的专门机构。实施品质经理负责制，下设高素质、专业、庞大的研发、品质队伍。负责从原辅料入厂、生产过程监控、最终产品检验等全过程的质量监控和检验活动。

同时公司建立质量安全关键岗位责任制，明确各单位主要负责人对质量安全负首要责任、企业质量主管人员对质量安全直接负责。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”，坚持做到出厂产品批合格率达 100%。

2.2 质量管理体系

质量是企业的生命，从生产冷藏展示柜产品的第一天起，总经理严纪光就把产品质量当作第一件大事亲自来抓。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。“客户至上，质量第一，诚实守信，勤奋拼搏”的质量方针充分体现了以顾客和市场为关注焦点，做全视玻璃冷藏展示柜专家与领导者的质量经营理念。通过几年的努力，企业相继通过了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 及 ISO45001 安全管理体系，以及 CCC、GS、CE、EMC、ETL、RoHS 等诸多认证。在日常的实际工作中，对体系不断地进行强化完善、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，很好保证了产品的质量安全。

3 企业质量诚信

3.1 质量诚信管理

作为一个全视玻璃冷藏展示柜产品制造企业，持续健康发展的前提是守法经营、诚实守信。罗特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“诚信双赢”的经营理念。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。从高管到一线员工，始终坚持以全视玻璃冷藏展示柜安全为先，视质量为企业的生命，从原材料选用、采购、关键点管理、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和顾客的特殊要求执行，实现从策划——采购——生产——售后，全过程的跟踪监测及管理，以便为消费者提供货真价实、安全可靠的产品。

公司设有党、团组织；工会组织；民兵组织。内部通过教育培训、职代会、发放《员工手册》等等形式向全体员工宣传公司重视质量、视质量为生命的诚信经营理念。同时公司还开放式宣传诚信经营理念，如对所有来公司调研或参观的各级领导，公司均向其展示详解产品用料、工艺流程等方面信息，以助于更加切身体会到我公司产品真材实料的品质特性。其次公司每年都举行经销商及消费者代表大会，请经销商及消费者代表来公司参观产品生产现场，向其讲解产品主要生产技术及工艺，传播我公司产品真材实料、诚信经营的企业理念和精神。

公司在 2018 年度被浙江省市场监督管理局认定为“AA 级守合同重信用企业”、“诚信民营企业”。

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，是企业在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。

我公司在质量文化的建设上，除了做好质量安全体系建设增强自

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。一方面加强技术培训，提高从业人员的素质，从而为提升产品的品质打下坚实基础。同时加强对从业人员法律法规知识及诚信意识的培训。特别是定期组织员工学习《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》、全视玻璃冷藏展示柜生产认证条件等相关法律法规及各种标准。提高员工的整体法律意识和诚信意识，真正做到公司上下懂法、知法、守法。并在实际生产过程中严格贯彻落实相关的法律法规及标准要求。

4、企业质量基础

4.1 企业产品标准

公司是全视玻璃冷藏展示柜浙江制造标准的起草单位，通过参与这些标准制修订，使我们能够及时准确的了解行业的最前沿信息，大大提高了我公司的技术水平和科研能力，为宁波罗特电器有限公司的健康持续发展提供了强有力的技术保障。

2018 年获得慈溪市政府协会“百强企业”。通过此次认定工作，对企业各部门的标准和制度进行了有效地分类和梳理，有效地提升了企业对于标准的管理水平和认知水平，使我公司的标准化工作更加规范、有序。

4.2 企业计量及测试水平

公司共拥有先进的计量检测设备 70 余套，公司内部计量仪器设备严格按计量标准 JJG、计量法规定进行校验来确保企业计量检测、监控结果的有效性和可靠性。

公司投资建立公司测试中心，拥有国际和国内全视玻璃冷藏展示柜行业，检测领域全项目先进、完备的检测装备，检测能力获得 SGS 认可实验室。

4.3 认证认可情况

公司自创立之初总经理即十分重视全视玻璃冷藏展示柜安全，每款产品都获得认证，后续随着产品国际化，逐步获得了 CCC、GS、CE、EMC、ETL、RoHS 等产品认证。公司内部将产品认证体系与三合一管理体系等认证向融合，实现整合管理优势。

4.4 特种设备安全管理情况

公司在特种设备管理方面建立了完善的管理制度，包括：特种设备安全管理制度、特种作业人员培训制度、特种设备检测制度、特种设备维护保养制度等。公司综合管理部设专职人员负责特种设备管理和巡查工作。现在使用的特种设备有叉车、行车、电梯，按国家特种设备使用要求，请特种设备检测机构定期对叉车和行车、电梯其安全附件进行检测。叉车重点安全防护工序领班随时检查特种设备的使用情况，发现隐患立即排除，并做好维护保养记录。作业人员全部持证上岗，各自负责自己使用的设备维护保养。

5 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

公司承诺严格遵守国家一系列与全视玻璃冷藏展示柜产品生产有关的法律法规，并全面履行企业法人是产品安全第一责任人的责任。

公司郑重承诺生产中严格执行家用电器安全国家标准，绝不非法

添加和滥用回料，不在全视玻璃冷藏展示柜生产中掺杂、掺假、以假充真、以次充好，不使用非法原料、回收原料加工产品。坚决做到以优质的产品、真诚的售后服务来回报广大消费者对罗特产品的厚爱。

5.2 产品召回情况

公司制定了一整套严密成熟的《召回管理制度》，当出厂产品存在重大质量、安全等隐患时，能够有效迅速地追溯、召回，确保相关的隐患产品顺利准确召回且得以有效处理。近年来公司从未因全视玻璃冷藏展示柜安全事故而发生实际召回，但公司每年都组织模拟召回演练，以验证产品召回控制程序的可操作性，确保当实际召回情况发生时，问题产品能够得到及时有效的召回。

5.3 “三包” 责任

公司一直致力于“一切以客户为中心”公司面向全国客户建立沟通渠道，向消费者提供产品及售前、售中和售后服务。为客户提供更加高效、及时、专业的技术支持和贴身服务。

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》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照消费者的意愿，对公司的产品实行包退、包换，为消费者提供售后保障并致以诚挚的歉意。

5.4 目标达成

质量经营目标分解	
号 序	目标及监控

	指标	阶段	19 年目标及实际达成	单位
1	外部质量损失	目标	380	万元
		实际	483.02	
2	国标产品退货率	目标	200	PPM
		实际	159	
3	外贸客诉数	目标	12	起
		实际	10	
4	国标客诉数	目标	20	起
		实际	12	
5	成品抽检合格率（国标）	目标	95	%
		实际	96.59	
6	客户验货合格率（外贸）	目标	99.5	%
		实际	98.05	
7	新产品量产合格率	目标	97	%
		实际	97.10	
8	外贸抽检完成率	目标	95	%
		实际	100	
9	型式试验完成率	目标	98	%
		实际	100	
10	产品认证符合率	目标	99	%
		实际	100	
11	F Q C 抽检合格率（国标）	目标	98.5	%
		实际	98.8	
12	F Q C 抽检合格率（外贸）	目标	98	%
		实际	98.46	
13	IQC 验货合格率（国标）	目标	98.5	%

		实际	99.13	
14	IQC 验货合格率（外贸）	目标	98.5	%
		实际	98.68	

5.5 质量奖励

罗特全视玻璃冷藏展示柜是宁波市名牌产品。凭借其创新工艺、独到配方及优质原辅料获得各种大奖。该奖体现了最高设计水平展现了全视玻璃冷藏展示柜行业的最新创新成果、发展趋势、最新科技和未来导向，推动中国全视玻璃冷藏展示柜行业不断创新，打造中国全视玻璃冷藏展示柜的世界品牌。

5.6 质保特色

罗特依托产品认证要求、ISO 系列标准及卓越绩效模式，建立了多层次、全方位的三重体系质量保障模式，并结合中国传统文化的易学思想，重点推进品质工程实现五行自运转的产品实物质量可靠性工程。

6 质量风险管控

6.1 市场风险

罗特产品是快速消费品销售模式，在产品销售的各个环节包括消费者购买后，都有可能各种各样问题需要解决。销售业务办事处负责与客户消费者联系，根据顾客投诉情况和建议，给予解决，并登记投诉内容及处理结果。各办事处每天将投诉内容及处理结果书面汇报给售后服务部，售后服务部将消费者意见综合并提出改进意见后报总经理办公会议批准后实施。市场部每年对客户做一次顾客满意度调查问卷，调查的范围及内容逐年更新改进，力求做到抽样范围广，内容更贴近用

户的需求。对抽样结果进行数据分析，提出意见及建议报公司领导决策。

6.2 产品风险监测

公司依据中华人民共和国国家用电器安全相关法、标准及实施条例，通过 FMEA 等先进工具，收集全视玻璃冷藏展示柜安全风险监测信息，及时发现产品安全潜在问题，通过 FA 验证机理，建立了质量风险防范的 SOP。把事后型的"亡羊补牢"变为事前型的预防,即由"事后监督"向"事前预防"转变，从而避免全视玻璃冷藏展示柜安全事故的发生。产品风险监测信息主要由公司质量主管部门品技部负责收集、整理和验证，研发、工程及设备实施对策，但企业全体员工均有收集风险监测信息的责任和义务。近年来发生的烧机、起火及触电等等安全事故，虽未涉及到我公司的产品，但我们主动会把产品送到国家权威机构进行检测，以消除公众的隐忧，使消费者能够放心大胆的购买我公司的产品。

为保证能够及时准确收集到与我公司产品相关的电工安全风险监测信息，公司时刻注重保持与国际国内同行的技术交流合作关系，如与中国工业协会、浙江方圆检测集团股份有限公司、中国家用电器研究院、电器附件协会等建立了长期的信息交流、技术合作的战略合作伙伴关系。在全视玻璃冷藏展示柜产品材料环保、能量消耗量、顾客体验等绿色、节能、安全方面指标的控制与防护等诸多方面都能做到基础技术预先研究与防御。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事故和险情的应急能力，保证在发生重大、特大事故时，指挥调度畅通，人员、设备、物资能及时到位，确保本公司在发生事故时能够及时有效地控制，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《生产安全事故应急预案管理办法》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。生产安全事故应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

报告结语

关注质量、铸就诚信，罗特在以后的发展中会更加努力扎实地打造好国际全视玻璃冷藏展示柜第一品牌、全视玻璃冷藏展示柜专家与领导者的良好形象，以安全、可靠、精致、健康为主线，为消费者提供货真价实、安全精致的健康产品，努力建设成为“罗特”百年品牌。

宁波罗特电器有限公司

2019年12月